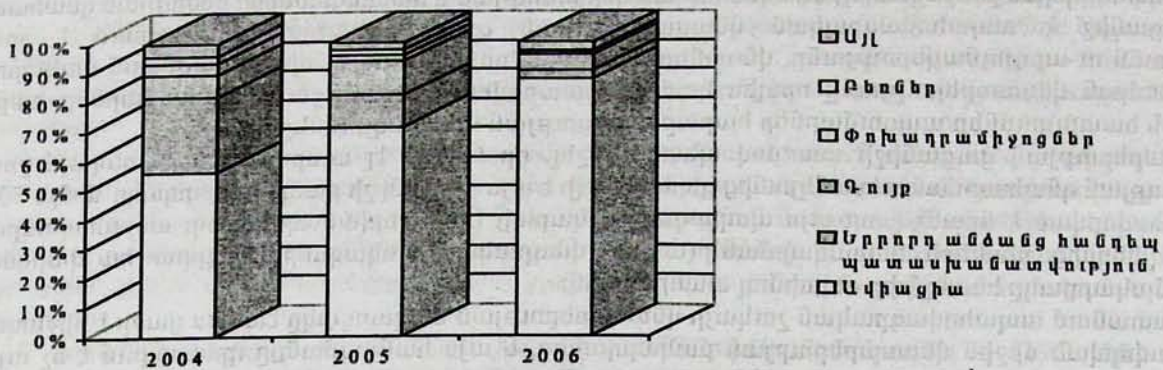




Գծանկարներ 3. Հերապահովագրության փոխանցվող ապահովագրական ռիսկերը՝ ըստ առանձին տեսակների

ԱՆՆԱ ՏԵՐ-ԱԶԱՐՅԱՆ
ՀՊՏՀ ասպիրանտ

ԺԱՄԱՆԱԿԱԿԻՑ ԲԱՆԿԱՅԻՆ ՀԵՌԱԿԱՌԱՎԱՐՄԱՆ ՏԵԽՆՈԼՈԳԻԱՆԵՐԻ ՀԵՏ ԱՌՆՉՎՈՂ ՌԻՍԿԵՐԸ

Ժամանակակից բանկային հեռակառավարման տեխնոլոգիաները հանդիսանում են բանկային գործի վարման բոլորովին նոր ոլորտ, հետևաբար իրենց հետ առաջ են բերում բանկային ավանդական ռիսկերի կառուցվածքային փոփոխություններ՝ դրանք ներդնող և շահագործող բանկերի մոտ և պահանջում են բոլորովին նոր մոտեցումներ՝ դրանց կառավարման բնագավառում:

Հոդվածի նպատակն է՝ ծանոթացնել ժամանակակից բանկային հեռակառավարման տեխնոլոգիաների ներդրման և շահագործման ընթացքում հանդես եկող ռիսկային կատեգորիաներին, որոնց բացահայտումը, գնահատումն ու հսկողությունը թույլ կտան բանկերին իրականացնել այդ ռիսկերի կառավարման արդյունավետ քաղաքականություն:

Աշխարհի զարգացած երկրներում բանկային հեռակառավարման տեխնոլոգիաների (ԲՀՏ) շարունակական զարգացումը մեծապես նպաստում է բանկային գործունեության և վճարահաշվարկային համակարգի արդյունավետության բարձրացմանը և կրճատում մանրածախ գործառնությունների ինքնաբերական:

Բանկային բիզնեսի վարումը էլեկտրոնային տարբերակով հանդիսանում է բանկային գործի ամենավառ միտումներից մեկը: Բայցևայնպես, նոր տեխնոլոգիաների զարգացումը իր հետ բերում է նոր ռիսկեր, բանկային տարբեր ռիսկերի միջև հարաբերակցությունների արմատական փոփոխություններ:

Տեղեկատվական տեխնոլոգիաների կտրուկ փոփոխությունների հետևանքով անհմար է սահմանել ռիսկերի ամբողջական ցանկ: Չնայած ԲՀՏ-երի հետ առնչվող շատ ռիսկեր նոր չեն, բայց նրանք կարող են ծագել բանկերի համար նոր ձևերով, նորովի ազդեցություն ունենալ բանկերի վրա: Նույն ռիսկը, կախված էլեկտրոնային ԲՀՏ-երով իրականացված գործառնություններից, կարող է ազդել տարբեր չափով և ձևով:

Որպես ԲՀՏ-երի կարևորագույն ռիսկային կատեգորիաներ՝ հանդես են գալիս ռազմավարական, գործառնական, հեղինակության, իրավական, վարկային, իրացվելիության, շուկայական և արտարժույթի ռիսկերը: Սրանք կարող են դրսևորվել ինչպես առանձին-առանձին, այնպես էլ միասին:

Ռազմավարական ռիսկը ԲՀՏ-երի հետ առնչվող ամենակարևոր ռիսկերից մեկն է: Այս ռիսկի առանձնահատկությունը կայանում է նրանում, որ սա իր էությամբ ավելի ընդհանուր և լայն է, քանի որ բանկի ղեկավարների կողմից ընդունված ռազմավարական որոշումները իրենց հետևանքներն են ունենում բանկի բոլոր ռիսկային կատեգորիաների վրա:

ԲՀՏ-երի նկատմամբ հաճախորդների հետաքրքրվածությունը և պահանջարկի մեծացումը, ինչպես նաև դրանց առավելությունները վերջիվերջո բանկերին ստիպում են իրենց հաճախորդներին իմտերևորել միջոցով տեղեկատվություն և ծառայություններ մատուցելու ռազմավարություն մշակել: Տեխնոլոգիաների կտրուկ փոփոխությունները, այլ բանկերի հետ մրցակցության թեժացումը և այդ ռազմավարության բնույթը բանկին կարող է կանգնեցնել էական ռիսկի առջև, եթե ռազմավարության ծրագրումը և իրականացումը թերություններ ունի կամ էլ լավ մտածված չի եղել:

Ռազմավարական ռիսկերից շատերը անմիջապես կապված են ժամանակի հետ: Կարող է էական ռազմավարական ռիսկ առաջանալ՝ կապված ղեկավարների՝ տեխնոլոգիական մախաձեռնող դառնալու որոշման հետ, մասնավորապես եթե բանկը հայտնվում է կոտրած տաշտակի առջև՝ կապված կտրուկ տեխնոլոգիական փոփոխությունների հետևանքով համակարգերի անգործունակության հետ: Նմանապես, տեխնոլոգիական նորամուծությունների նկատմամբ խիստ պահպանողական բանկը կարող է չկարողանալ մասնաբաժին ձեռք բերել հազեցված կամ կտրուկ առաջ գնացող շուկայում:

Փաստորեն, բանկի ղեկավարությունը պետք է մանրակրկիտ որոշի, թե իր ԲՀՏ-երի ռազմավարությունը ինչպես կնպաստի իր մրցունակության և շահութաբերության պահպանմանը և չի տանի ղեկի ռիսկերի ոչնչով չարդարացված մեծացմանը:

Գործառնական ռիսկը համակարգի հուսալիության կամ ամբողջականության բնագավառում առկա բերությունների հետևանքով կորստի հավանությունն է: Բանկերի համար անվտանգության հարցերը շատ կարևոր են, բանի որ նրանց ծրագրային համակարգերը կարող են ենթարկվել արտաքին և ներքին ներխուժումների: Գործառնական ռիսկը կարող է ծագել նաև հաճախորդի սխալ օգտագործումից, ինչպես նաև ԲՀՏ-երի համակարգերի ոչ համապատասխան կառուցվածքի և վատ գործունեության հետևանքով:

Գործառնական ռիսկը սերտորեն կապված է բանկի ծրագրային համակարգերին հասանելիության, այլ անձանց հետ տեղեկատվության փոխանակման նկատմամբ հսկողության իրականացման հետ: Բանկային համակարգերին հասանելիության հսկողությունը գնալով բարդանում է՝ շնորհիվ համակարգչային սարքերի ցանկի ընդլայման, հասանելիության կետերի աշխարհագրական սփռվածության և կոմունիկացիաների տարբեր ուղիների ընտրման: ԲՀՏ-երի տարբեր ձևերի դեպքում ոչ ավտորիզացված հասանելիությունը կարող է հանգեցնել ֆինանսական կորուստների, հաճախորդների նկատմամբ պարտավորությունների ավելացման և այլ պրոբլեմների: Կարող են առաջանալ նաև հասանելիության և ավտորիզացիայի տարբեր պրոբլեմներ: Օրինակ, ոչ պատշաճ հսկողության դեպքում հակերները կարող են հաջողությամբ ներխուժել բանկի համակարգ և հասանելիություն ունենալ բանկի հաճախորդների վերաբերյալ տվյալներին, օգտագործել դրանք, ինչպես նաև բանկի համակարգ վիրուս ներարկել:

Այս ամենին գուցահեռ, բանկերը կարող են կանգնել աշխատակիցների կողմից խարդախության առջև: Աշխատակիցները կարող են գաղտնի ձեռք բերել հաճախորդների իդենտիֆիկացիոն տվյալները և հասանելիություն ունենալ հաճախորդի հաշիվներին: Աշխատակիցների կողմից անուշաղորդյալ սխալները մույնպես կարող են վտանգի ենթարկել բանկի ծրագրային համակարգերը:

Բանկերը կարող են գործառնական ռիսկեր կրել, եթե բանկային ծրագրային համակարգերը պատշաճ կառուցված չեն կամ էլ լավ չեն գործում: Օրինակ, բանկը կկրի անընդհատության խափանման կամ դանդաղեցման ռիսկ, եթե բանկի ԲՀՏ-երի համակարգը համատեղելի չէ օգտագործողների պահանջների հետ:

Շատ բանկեր պարզապես պայմանագրեր են կնքում արտաքին ծառայություն մատուցողների հետ, գնում են նրանց համակարգերը, և նրանք էլ սպասարկում են համակարգերը: Սակայն, այս պրակտիկան բանկին կարող է կանգնեցնել գործառնական ռիսկերի առջև: Այսպես, այդ կազմակերպությունները կարող է չունենան նման ծառայություններ մատուցելու համապատասխան փորձ, կամ ժամանակ առ ժամանակ չնորացնեն իրենց տեխնոլոգիաները: Ծառայություն մատուցողի գործունեությունը կարող է ընդհատվել համակարգային խափանումների կամ ֆինանսական դժվարությունների դեպքում՝ դրանով իսկ վտանգելով բանկի ունակությունը՝ մատուցելու բանկային ապրանքներ և ծառայություններ:

Տեղեկատվական տեխնոլոգիաների կտրուկ զարգացումները բանկին կարող են կանգնեցնել համակարգերի բարոյական մաշվածության ռիսկի առջև: ԲՀՏ-երի համակարգերի շարունակական նորացումները մույնպես ռիսկ են կրում. հանցագործ կամ չարամիտ մարդիկ կարող են առևանգել և փոփոխել ծրագրերը: Ի լրումն, կտրուկ տեխնոլոգիական փոփոխությունը կարող է հանգեցնել նրան, որ բանկի աշխատակիցները ամբողջովին չհասկանան նոր տեխնոլոգիաների էությունը: Սա կարող է հանգեցնել նորացված կամ նոր համակարգերի հետ կապված գործառնական ռիսկերի առաջացման:

Հաճախորդի կողմից ապրանքների և ծառայությունների սխալ օգտագործումը, անփութաբար կամ գիտակցաբար, մույնպես իր մեջ կրում է գործառնական ռիսկ: Ռիսկը էլ ավելի կարող է մեծանալ, երբ բանկը իր հաճախորդներին պատշաճորեն չի ուսուցանում անվտանգության կանոնների մասին: Ի լրումն, գործառնությունների ստուգման համապատասխան միջոցների բացակայության դեպքում հաճախորդները կկարողանան հրաժարվել նախկինում կատարած գործարքներից, որոնք էլ կհանգեցնեն բանկի համար ֆինանսական կորուստների: Հաճախորդները, որոնք անձնական տեղեկատվությունը (իդենտիֆիկացիոն տեղեկատվությունը, վարկային քարտի համարները կամ բանկային հաշվի համարները) օգտագործում են ոչ անվտանգ էլեկտրոնային միջոցներով, թույլ կտան հանցագործներին հասանելիություն ստանալ նրանց հաշիվներին: Հետագայում բանկը ֆինանսական կորուստներ կկրի այն գործարքների համար, որոնք հաճախորդները չեն ավտորիզացրել: Փողերի վաճառման էլ իր հերթին կարևոր խնդիր է հանդիսանում:

Հեղինակության ռիսկը բանկի մասին հասարակության բացասական կարիծիքի հավանականությունն է, որը բերում է միջոցների կամ հաճախորդների կորստի: Հեղինակության ռիսկի հետևանքով կարող է երկարատև հասարակական բացասական կարծիք ստեղծվել նաև բանկի մյուս գործառնությունների վերաբերյալ: Հեղինակության ռիսկ կարող է առաջանալ, երբ բանկը իր գործառնությունները իրականացնելու ընթացքում իր գործողություններով հանգեցնում է բանկի հնարավորությունների նկատմամբ հասարակության վստահության կորստի: Հեղինակության ռիսկ կարող է առաջանալ նաև երրորդ անձանց գործողությունների դեպքում: Հեղինակության ռիսկի մեծացման պատճառ կարող է լինել մեծ ռիսկային գործունեությանը կամ էլ այլ ռիսկային կատեգորիաներում պրոբլեմները, մասնավորապես գործառնական ռիսկերում:

Հեղինակության ռիսկ կարող է առաջանալ, երբ համակարգերը կամ բանկային ապրանքները չեն գործում ինչպես հարկն է, և առաջացնում են բացասական հասարակական ռեակցիա: Անվտանգության նշանակալի խափանումները նվազեցնում են բանկի նկատմամբ հասարակական վստահությունը: Հեղինակության ռիսկը կարող է ծագել նաև այն դեպքերում, երբ հաճախորդները պրոբլեմներ են ունենում ծառայության հետ կապված, բայց պատշաճ կերպով տեղեկատվություն չեն ստանում ապրանքի կիրառման կամ պրոբլեմի լուծման ընթացակարգերի մասին:

Երրորդ անձանց կողմից սխալները, չարագործությունները կամ խաբարխտությունները կարող են բանկին կանգնեցնել հեղինակության ռիսկի առջև: Հեղինակության ռիսկ կարող է առաջանալ կոմունիկացիոն ցանցերի հետ կապված նշանակալի պրոբլեմների ժամանակ, երբ հաճախորդները չեն կարողանում հասանել իրություն ունենալ իրենց հաշիվներին, մասնավորապես այն դեպքերում, երբ չկան հաշվին հասանելիության ռեգերվային տարբերակներ: Նույն, կամ նմանատիպ ծառայություններ մատուցող այլ բանկի կողմից սխալների արդյունքում նշանակալից կորուստների կրումը կարող է մյուս բանկի հաճախորդների մոտ կասկած հարուցել, եթե նույնիսկ տվյալ բանկը նմանատիպ պրոբլեմներ չունի: Հեղինակության ռիսկ կարող է առաջանալ բանկի ծրագրային համակարգ մտադրված ներխուժումների արդյունքում: Օրինակ, հակերը, որը մուտք է գործել բանկի վեբ կայք, կարող է այն փոփոխել՝ միտումնավոր կերպով բանկի և բանկային ապրանքների մասին տարածելով ոչ ճշգրիտ տեղեկատվություն:

Հեղինակության ռիսկը ոչ միայն մեկ բանկի համար կարող է նշանակալից լինել, այլև ամբողջ բանկային համակարգի համար: Ծայրահեղ դեպքերում այս իրավիճակը կարող է հանգեցնել ամբողջական բանկային համակարգի գործունեության ընդհատումների:

Իրավական ռիսկը ծագում է օրենքներից, կանոններից, կանոնակարգերից շեղումների կամ անհամապատասխանությունների դեպքում, կամ էլ երբ գործարքի կողմերի իրավական իրավունքներն ու պարտականությունները հստակ չեն սահմանվում: Ելնելով ԲՀՏ-երով գործառնությունների համեմատաբար նոր բնույթից՝ այս գործարքների կողմերի իրավունքներն ու պարտականությունները շատ դեպքերում հստակ չեն: Ի լրումն, իրավական ռիսկ կարող է առաջանալ էլեկտրոնային միջոցներով ձևավորված համաձայնագրերի իրավական ուժի նկատմամբ կասկածի դեպքում:

Բանկերը կարող են կանգնել իրավական ռիսկի առջև՝ կապված հաճախորդի վերաբերյալ տեղեկատվության բացահայտման կամ գաղտնիության չապահովման հետ: Հաճախորդները, որոնք պատշաճ կերպով չեն տեղեկացվել իրենց իրավունքների և պարտականությունների մասին, կարող են բանկի դեմ հայց ներկայացնել: Համապատասխան գաղտնիության քաղաքականության չապահովումը շատ երկրներում բանկին կկանգնեցնի տարբեր սանկցիաների առջև:

Բանկերը, ցանկանալով ընդլայնել հաճախորդների սպասարկումը, իրենց ինտերնետային կայքերը հղում են այլ ինտերնետային կայքերում, որի արդյունքում նրանք նույնպես կարող են իրավական ռիսկեր կրել: Հակերը կարող է կիրառել հղված կայքը՝ խաբելու բանկի հաճախորդներին և հաճախորդի հայցով բանկը դատական պրոցեսների մեջ կարող է ընկնել:

Թվային սերտիֆիկատների կիրառումը նույնպես բանկին կարող է կանգնեցնել իրավական ռիսկի առջև: Օրինակ, բանկը կարող է պատասխանատու լինել կեղծ սերտիֆիկատներին վստահած կողմերի կրած ֆինանսական կորուստների համար:

Ավանդական բանկային ռիսկերը, ինչպիսիք են վարկային ռիսկը, իրացվելիության ռիսկը և շուկայական ռիսկը, նույնպես կարող են ծագել ԲՀՏ-երով գործառնություններից:

Վարկային ռիսկը այն բանի հավանականությունն է, որ վարկառուն ժամանակին կամ էլ ընդհանրապես չի կարող մարել ողջ պարտքը: ԲՀՏ կիրառող բանկերը կարող են ընդլայնել վարկերի տրամադրման ծավալները ոչ ավանդական մեթոդներով և ընդլայնել իրենց շուկան ավանդական աշխարհագրական սահմաններից դուրս: Վարկառուի վարկարժանության գնահատման պատշաճ մեթոդների, ընթացակարգերի բացակայության դեպքում, երբ վարկառուն դիմում է վարկի համար հեռակառավարման համակարգի միջոցով, բարձրացնում է բանկի վարկային ռիսկը:

Իրացվելիության ռիսկը այն բանի հավանականությունն է, որ բանկը ի վիճակի չի լինի կատարել իր պարտականությունները, երբ դրանց վճարման ժամկետը լրանա՝ առանց ընդունելի կորուստներ կրելու: Ի լրումն, ժամանակին մարման պահանջների բավարարման անկարողությունը կարող է հանգեցնել բանկի դեմ իրավական գործողությունների և տանել դեպի հեղինակության անկման:

Տոկոսադրույքի ռիսկը այն բանի հավանականությունն է, որ բանկի ֆինանսական դրությունը կվատթարանա տոկոսադրույքների ոչ բարենպաստ փոփոխության դեպքում: Բանկերը կարող են կանգնել տոկոսադրույքի ռիսկի առջև, եթե ինտերնետով ավանդներ են ընդունում, վարկեր տրամադրում:

Շուկայական ռիսկը այն բանի հավանականությունն է, որ բանկը կորուստներ կկրի շուկայական գների անբարենպաստ փոփոխությունների հետևանքով: Բանկերի կողմից ինտերնետով արժեթղթերի թողարկման և առևտրի աճի ազդեցությունը բանկի շուկայական ռիսկի վրա բարդ է: Շուկայի տեսանկյունից, արժեթղթերի ծավալի աճը, որոնք գնվում կամ վաճառվում են ինտերնետով, մի կողմից կարող է հանգեցնել անկայունության մեծացման, մյուս կողմից էլ իրացվելիության մեծացման: Բանկի տեսանկյունից, բանկերը կարող են կանգնել մեծ շուկայական ռիսկի առջև, եթե նրանք ավանդներ են ընդունում, վարկեր են տրամադրում կամ արժեթղթերի հետ գործարքներ են կատարում:

Փոխարժեքի ռիսկը այն բանի հավանականությունն է, որ բանկը կորուստներ կկրի արտարժույթի փոխարժեքի անբարենպաստ փոփոխությունների հետևանքով: Բանկը կարող է փոխարժեքի ռիսկի առջև կանգնել, եթե այն ընդունում է ավանդներ օտարերկրյա հաճախորդներից կամ բացում է արտարժույթային հաշիվներ:

ԲՀՏ-երի հետ կապված գործառնությունները նպատակ ունեն ընդլայնելու բանկերի և հաճախորդների աշխարհագրական սահմանները: Շուկայական այսպիսի ընդլայնումը կարող է անցնել երկրի սահմաններից դուրս՝ առաջացնելով որոշակի ռիսկեր: Բանկերը կարող են կանգնել տաքեր իրավական և կարգավորիչ պահանջների առջև, երբ գործարքի մեջ մտնեն ազգային սահմաններից դուրս գտնվող հաճախորդների հետ: ԲՀՏ-երի տարբեր ձևերի դեպքում տարբեր երկրներում իրավական պահանջների վերաբերյալ անորոշություններ կարող են լինել: Ի լրումն, կարող են առաջանալ օրենսդրական անորոշություններ՝ կապված տարբեր տեղա-

կան իշխանությունների պարտականությունների հետ: Սրանք կարող են բանկերին կանգնեցնել իրավական ռիսկի առջև՝ տարբեր ազգային օրենսդրությունների պահանջներին չհամապատասխանելու համար (օրինակ, հաճախորդների պաշտպանության օրենքը, գրանցումների պահպանումը և հաշվետվական պահանջները, գաղտնիության կանոնները, փողերի լվացումը):

Գործառնական ռիսկ կարող է առաջանալ այն բանկերի համար, որոնց ծառայություն մատուցող գտնվում է այլ երկրում, քանի որ նրա գործունեությունը դժվար կլինի վերահսկել: Բանկերը, որոնք գործ ունեն այլ երկրում գտնվող ծառայություն մատուցողի հետ կամ էլ արտասահմանյան մասնակիցների հետ, կարող են կանգնել երկրի ռիսկի առջև, քանի որ տնտեսական, սոցիալական կամ քաղաքական գործոններից ելնելով՝ կողմերը կարող է չկարողանան իրենց պարտականությունները կատարել: Բանկը կարող է կանգնել վարկային ռիսկի առջև, քանի որ այլ երկրի վարկառուների հայտերը ավելի դժվար է գնահատել ծանոթ հաճախորդների բազայի վրա հիմնված ընթացակարգերով: Բանկերը, որոնք էլեկտրոնային փողի վճարումների համար ընդունում են արտարժույթ, կկանգնեն շուկայական ռիսկի առջև՝ կապված փոխարժեքի տատանումների հետ:

Փաստորեն, ինչպես երևում է, ԲՀՏ-երի ներդրման և շահագործման հետ կապված ռիսկերն ունեն էական տարբերություններ բանկային ավանդական ռիսկերի համեմատ: Բանկային ռիսկերի բնագավառում կարող են առանձնացնել փոփոխությունների հետևյալ ուղղությունները.

- առաջանում է ուժեղ կախվածություն տեղեկատվական և կոմունիկացիոն տեխնոլոգիաների զարգացումից, որը բերում է ռազմավարական և գործառնական ռիսկերի կտրուկ մեծացման,
- տեղի է ունենում բանկային համակարգում մրցակցության թեժացում, որն իր հետ տանում է համակարգային ռիսկի մեծացման,
- դինամիկ զարգացումը, որն արտացոլվում է իննովացիոն ցիկլերի կրճատման մեջ, պայմանավորում է ռազմավարական ռիսկերի մեծացում,
- տեղի է ունենում իրավական և հեղինակության ռիսկերի մեծացում,
- առանձին ազգային շուկաների սահմաններից դուրս գալը նշանակում է բանկային ռիսկի միջերկրական ասպեկտների վրա շեշտադրման ուժեղացում:

Ահա այս ռիսկերն են, որ բանկերը պետք է հաշվի առնեն բանկային թիզնեսի նոր ոլորտ մուտք գործելիս և իրենց ռիսկերի կառավարման քաղաքականությունը մշակելիս, որը թույլ կտա բավականաչափ հաստատուն զարգացնել ավելի ու ավելի ճանաչում ստացող ժամանակակից բանկային հեռակառավարման տեխնոլոգիաները:

ԱՆՆԱ ՏԵՐ-ԱՋԱՐՅԱՆ

ՀՊՏՀ ասպիրանտ

ԲԱՆԿԱՅԻՆ ՀԵՌԱԿԱՌԱՎԱՐՄԱՆ ՏԵԽՆՈԼՈԳԻԱՆԵՐԸ ԱՇԽԱՐՀԻ ԶԱՐԳԱՑԱԾ ԵՐԿՐՆԵՐՈՒՄ ԵՎ ՀԱՅԱՍՏԱՆԻ ՀԱՆՐԱՊԵՏՈՒԹՅՈՒՆՈՒՄ

Ժամանակակից պայմաններում ցանկացած բանկային ծառայություն կարելի է ստանալ՝ առանց բանկ այցելելու: Աշխարհի զարգացած երկրներում օրեցօր կրճատվում է բանկ այցելող հաճախորդների թիվը: Սա, իհարկե, չի նշանակում, որ այդ թիզնեսը անկում է ապրում: Պարզապես գիտատեխնիկական առաջընթացի ներկայիս մակարդակը թույլ է տալիս կատարել բանկային հեռակառավարում՝ հեռախոսների, բջջային հեռախոսների, համակարգիչների և Ինտերնետի միջոցով, և օրեցօր աճում է մարդկանց վստահությունը նման ծառայությունների նկատմամբ: Բանկային հեռակառավարումը հնարավորություն է տալիս բարձրացնել մասնավոր թիզնեսի արդյունավետությունը: Այն ապահովում է ժամանակի տնտեսում, աշխատանքի հարմարություն, գործառնությունների իրականացման մեծ արագություն:

Ելնելով գործառնությունների ժամանակ օգտագործվող միջոցներից՝ տարբերում են հեռախոսային հեռասպասարկում, բջջային հեռասպասարկում, «բանկ-հաճախորդ» համակարգի միջոցով հեռասպասարկում, հեռասպասարկում ինտերնետի միջոցով:

Հեռախոսային հեռասպասարկումը կամ Telephone banking-ը իրենից ներկայացնում է բանկային հաշվով ֆինանսական գործողությունների կատարում տոնային ռեժիմով աշխատող հեռախոսի միջոցով: Գործառնությունները իրականացվում են հետևյալ կերպ. նախ բանկի հետ կնքվում է համապատասխան պայմանագիր, որից հետո հաճախորդին տրվում են անհրաժեշտ գաղտնաբառեր և կոդեր: Հավաքելով անհրաժեշտ համարը և մտնելով համակարգի մեջ՝ հավաքվում է կոդն ու գաղտնաբառը, այնուհետև ավտոպատասխանիչի խորհրդով հավաքվում է այս կամ այն թվերի հաջորդականությունը, որն անհրաժեշտ է կոնկրետ ծառայության ակտիվացման և վճարային փաստաթղթի ռեկվիզիտների մուտքագրման համար: Համակարգի միջոցով մատուցվում են ինչպես կոնֆիդենցիալ, այնպես էլ ազատ հասանելի ծառայություններ: Ազատ հասանելի ծառայություններից են, օրինակ, բանկի գլխամասի և մասնաճյուղերի հասցեները, աշխատանքի ժամերը, արտարժույթի փոխարժեքները և այլն: Կոնֆիդենցիալ ծառայությունները ստանալու համար անհրաժեշտ է հավաքել կոդ և գաղտնաբառ:

Հեռախոսային հեռասպասարկումը կամ Telephone banking-ը հաճախորդներին հնարավորություն է տալիս.

- ցանկացած գործառնական օր ստանալ բանավոր տեղեկատվություն հաշվի մնացորդների վերաբերյալ,
- ստանալ հաշվի քաղվածքի ֆաքսսիմիլային օրինակը ցանկացած ժամանակաշրջանի համար ցանկացած գործառնական օր,