

УДК:336.011

БАРЫЛО ЕЛЕНА ВЛАДИМИРОВНА

студентка кафедры “Экономики, менеджмента и права”
ФГАОУ ВО «Южно-Уральский государственный университета
(НИУ)» Филиала в г. Нижневартовске,
e-mail: lena.barylo@mail.ru

ШАКИРОВА КАРИНА ВЛАДЛЕНОВНА

студентка кафедры “Экономики, менеджмента и права”
ФГАОУ ВО «Южно-Уральский государственный университета
(НИУ)» Филиала в г. Нижневартовске
e-mail: Karinavladlenovnas@yandex.ru

ЗЯБЛИЦКАЯ НАТАЛЬЯ ВИКТОРОВНА

д.э.н., наук, доцент, заведующий кафедрой «Экономики,
менеджмента и права», профессор кафедры ФГАОУ ВО «Южно-Уральский
государственный университета (НИУ)» Филиала в г. Нижневартовске,
e-mail: econ10@rambler.ru

DOI:10.26726/1812-7096-2020-06-101-109

РАЗВИТИЕ ДИСТАНЦИОННОГО БАНКОВСКОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ. СРАВНИТЕЛЬНАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА ИНТЕРНЕТ-БАНКИНГА И МОБИЛЬНОГО БАНКИНГА

Аннотация. *Цель работы.* В статье рассмотрены причины популярности банковских мобильных приложений, а также возможности для их дальнейшего развития. **Метод или методология проведения работы.** Проведен статистический и аналитический анализ использования услуг банков на основании технологии интернет-банкинга и мобильного банкинга. **Результаты.** Дистанционное банковское обслуживание в России развивается быстрыми темпами. Особенно это заметно на примере развития и усовершенствования систем мобильного банкинга и интернет-банкинга, использование которых значительно упростило процесс обслуживания клиентов банков. С каждым годом банки стремятся улучшить и упростить свои приложения для мобильных телефонов, тем самым привлекая к себе все новых и новых клиентов. Ведь именно усложненность и недоверчивость к интернет-банкингу помешали распространиться данной технологии у нас в России должным образом. Также на развитие ДБО сильно повлияло то, что люди стали более грамотнее в информационных технологиях, тем самым они перестали тратить свое время на такие рутинные дела, как ожидание очереди на перевод денежных средств другому человеку или оплату ЖКХ. **Область применения результатов.** Результаты проведенного исследования могут быть использованы при анализе и разработке мобильных приложений банков. **Выводы.** Таким образом, система дистанционного банковского обслуживания имеет все необходимые информационные и технические ресурсы глобальной сети Интернет для дальнейшего развития и процветания в мире и в России в частности.

Ключевые слова: дистанционное банковское обслуживание, интернет-банкинг, мобильный банкинг, банковский сайт, мобильное приложение, интернет-сеть, банковская операция, транзакции, онлайн-платежи, финансовые учреждения, платеж, пользователь, клиент банка, банк.

BARYLO ELENA VLADIMIROVNA

student of the Department of Economics, management and law"
Federal STATE Autonomous educational institution
"South Ural state University (NRU)" Branch in Nizhnevartovsk,
e-mail: lena.barylo@mail.ru

SHAKIROVA KARINA VLADLENOVNA

student of the Department of Economics,
management and law" Federal STATE Autonomous educational institution
"South Ural state University (NRU)" of the Branch.
e-mail: Karinavladlenovnas@yandex.ru

ZIABLITCKAIA NATALIA VIKTOROVNA

Dr.Sc. of Economics, Associate Professor, Head of the Department Economics,
Management and Law of the branch of FSAOU «South Ural State University
(National Research University)» in Nizhnevartovsk,
e-mail: econ10@rambler.ru

**DEVELOPMENT OF REMOTE BANKING SERVICES.
COMPARATIVE CHARACTERISTICS OF INTERNET
BANKING AND MOBILE BANKING**

Abstract. Purpose of work. The article discusses the reasons for the popularity of mobile banking applications, as well as opportunities for their further development. **Method or methodology of the work.** Statistical and analytical analysis of the use of banking services based on Internet banking and mobile banking technology was carried out. **Results.** Remote banking services in Russia are developing rapidly. This is especially evident in the development and improvement of mobile banking and Internet banking systems, which have significantly simplified the process of servicing Bank customers. Every year, banks strive to improve and simplify their mobile phone applications, thereby attracting more and more new customers. After all, it is the complexity and distrust of Internet banking that prevented this technology from spreading properly in Russia. Also, the development of RBS was strongly influenced by the fact that people became more literate in information technology, thus they stopped spending their time on such routine tasks as waiting in line to transfer money to another person or pay for housing and communal services. **The scope of the results.** The results of the study can be used in the analysis and development of mobile banking applications. **Conclusions.** Thus, the remote banking system has all the necessary information and technical resources of the global Internet for further development and prosperity in the world and in Russia in particular.

Keywords: remote banking, Internet banking, mobile banking, banking site, mobile app, Internet network, banking operation, transactions, online payments, financial institutions, payment, user, Bank client, Bank.

Введение. В век цифровых технологий, когда все больше сфер жизни переходят в интернет, банковский сектор не отстает и с большим рвением использует новые инновации для улучшения качества обслуживания. Ускоренный темп жизни людей способствовал отказу от физического посещения филиала банковского учреждения в пользу удаленного (дистанционного) банковского обслуживания, вследствие чего значительная часть операций стала проводиться клиентами без обращения в финансовое учреждение [16].

Дистанционное обслуживание (далее ДБО) – это функция оказания банковских услуг на основе распоряжений, передаваемых клиентом без его физического визита в отделение банка либо использование клиентом устройств самообслуживания данного банка. Оно подразделяется на четыре вида технологий:

1. «Банк-клиент», или «толстый клиент». Воспользоваться услугами можно с помощью банковской программы, установленной на компьютер. Банк полностью сопровождает клиента в ходе работы с программой, обеспечивает начальное обучение и техническую поддержку при установке программы, а также предоставляет обновления на протяжении всего времени рабо-

ты с программным обеспечением. Эта система является распространенной в России для обслуживания юридических лиц. Для обозначения существенных отличий двух технологий дистанционного обслуживания используются понятия «толстый клиент» и «тонкий клиент».

2. «Интернет-клиент», или «тонкий клиент» – это технология, при которой управление личным счетом и использование услуг осуществляется через доступ к web-сайту банка, с помощью Интернета и любого браузера (Chrome, Mozilla, Opera). В дальнейшем данная технология стала основой для появления мобильного банкинга.

Пользоваться услугами банка через систему интернет-банкинга можно из любой точки безопасного доступа Интернета, так как вход через непроверенную и незащищенную точку доступа может стать причиной взлома личного счета клиента мошенниками. Применение электронной подписи, средств шифрования трафика с использованием протокола https (hypertexttransferprotocolsecure), антивирусного ПО и корректная настройка межсетевых экранов обеспечивают безопасность проведения транзакций.

3. «Телефон-клиент». Эта система дает возможность с помощью мобильного телефона или планшета получать информацию, а также управлять денежными средствами на своем банковском счете.

4. Предоставление банковских услуг посредством устройств самообслуживания, банкоматов. Данная технология дистанционного обслуживания является самой распространенной в мире. Устройства самообслуживания входят в категорию ДБО, так как многие операции можно совершить с их помощью дистанционно, без визита в банковскую организацию [12].

Методы исследования. Наибольшую популярность среди частных пользователей интернет-банкинг получил в Европе, даже несмотря на то, что в европейских банках количество предоставляемых услуг через интернет меньше, чем у банков Америки, жители Европы положительно отреагировали на дистанционное обслуживание и регулярно его используют. На сегодняшний день около 50 % населения в наиболее охваченных сетью европейских странах пользуется банковскими услугами онлайн.

На сегодняшний день скандинавские страны занимают лидирующее место в Европе по числу клиентов, пользующихся банковскими услугами онлайн. В данных странах количество пользователей интернет-банкинга в процентном соотношении более 80 %, а именно: Норвегия – (89 %), Исландия – (91 %), Швеция – (82 %), Финляндия – (86 %), Дания – (84 %). Также высокий процент показателя у Нидерландов (83 %), за ними следуют Бельгия (61 %), Франция (58 %), Великобритания (57 %), Германия (49 %) [20].

В настоящее время ДБО считается очень популярной услугой и в России, особенно у молодежи и людей средних лет, клиенты более старшего возраста предпочитают обращаться в офисы банков. Из результатов замера индикаторов финансовой доступности, проведенного ЦБ, более половины (55,2 %) взрослого населения России в 2018 году пользовались дистанционным доступом к банковским счетам, тогда как в 2017 году эта доля составляла 45,1 % [8].

На основе статистических данных национальной платежной системы РФ, предоставленных Центральным Банком России, можно проследить динамику роста количества произведенных банковских операций при помощи интернет-банкинга и прочего ДБО, в число которых входит мобильный банкинг.

Ниже, в таблице 1, приведены данные, предоставленные кредитными учреждениями о количестве и объеме совершенных банковских операций (в рублях) клиентами банков:

1. Через сеть Интернет, включая систему «Клиент-банк».
2. Через передачу сообщений и использование клиентских устройств мобильной связи (мобильных телефонов, смартфонов, коммуникаторов и тому подобное).
3. Другими способами дистанционного управления банковским счетом – мобильного приложения банка.

К числу банковских операций относятся:

- платежные поручения;
- платежные требования, инкассовые поручения;
- чеки;
- аккредитивы, эмитированные российскими кредитными учреждениями [19].

Таблица 1

**Сведения о количестве оказанных банковских услуг через систему
дистанционного банковского обслуживания**

		Распоряжения в электронном виде		
		Итого	из них через сеть Интернет	из них прочее ДБО
2019 года	количество, млн ед.	3 512,0	1 659,8	1 852,2
	объем, млрд руб.	613 750,9	527 311,7	86 439,2
2017 год	количество, млн ед.	2 640,3	1 265,5	1 374,8
	объем, млрд руб.	497 686,4	415 239,7	82 446,7
2016 год	количество, млн ед.	2 759,6	1 110,1	1 649,5
	объем, млрд руб.	463 414,9	374 209,0	89 205,9
2015 год	количество, млн ед.	2 738,2	972,3	1 765,9
	объем, млрд руб.	470 331,7	375 066,2	95 265,5

Источник: данные Центрального банка РФ [19].

**Сведения о количестве оказанных банковских услуг
через систему дистанционного банковского
обслуживания**



*Рис. 1. Сведения о количестве оказанных банковских услуг через систему
дистанционного банковского обслуживания.*

Источник: данные Центрального банка РФ [19].

Интернет-банкинг. Из приведенной выше статистики можно судить о том, что использование услуг банка с помощью интернет-банкинга менее популярно в России, чем использование мобильных приложений банков. Такую же тенденцию отмечают в Фонде общественного мнения. Согласно их опросу, проведенному в сентябре 2018 года, мобильный банк используют 40 %, а интернет-банк востребован только у 21 % россиян. При этом число пользователей мобильных банковских приложений в России за последние годы превышает число клиентов, пользующихся банковскими веб-приложениями.

Интернет-банкинг, также известный как онлайн-банкинг, позволяет выполнять платежи и информировать клиентов – юридических и физических лиц – через официальный сайт банка с использованием сети Интернет [15].

Мобильный банкинг – это платформа, предоставляемая банками и финансовыми учреждениями своим клиентам для совершения операций посредством мобильных устройств (смартфонов или планшетов).

Есть несколько причин, по которым интернет-банкинг менее популярен у россиян.

1. В отличие от стран, в которых популярность мобильного банкинга росла за счет перехода клиентов из интернет-банков, в России использование онлайн-банкинга не успело достаточно развиться до появления мобильного банкинга, этот шаг был пропущен, и первым он-

лайн-ресурсом для молодых клиентов стал именно мобильный банкинг.

Наиболее популярен интернет-банкинг больше среди юридических лиц, чем физических. Согласно статистике ЦБ РФ, доля платежей юридических лиц по ДБО в России примерно в 10 раз выше доли платежей физических лиц, которые чаще всего используют онлайн-банкинг в целях информирования.

2. Интерфейс банковского приложения более прост и интуитивен в использовании, нежели банковский сайт. Приложения для удаленного доступа к услугам банка более понятны и просты в использовании. При этом во время проведения операций на сайте у клиентов часто возникают затруднения. Даже дополнительно созданные инструкции от банков, которые должны были облегчить понимание использования, не смогли улучшить данное положение.

3. Забытый или потерянный логин, пароль часто являются проблемой для пользователей. В редких случаях пользователям не удается подключиться к системе онлайн-банкинга через любимый браузер. Зачастую клиенты банка сталкиваются с трудностями при заполнении типовых форм для осуществления той или иной банковской услуги (например, при указании назначения платежа).

Также часто появляются проблемы, связанные с порядком создания, активации и устранения ошибок при работе с электронно-цифровой подписью и порядком подключения системы интернет-банкинга.

4. Еще одной причиной нераспространения онлайн-банкинга в России является малая информированность населения об услугах обслуживания счета и проведения банковских операций путем использования сайта банка [17].

Хотя интернет-банкинг и не приобрел популярности у физических лиц, но многие организации и предприятия используют его для осуществления своей коммерческой деятельности.

Целью интернет-банкинга является удобное и легкодоступное предоставление услуг потребителям, в связи с этим он имеет неоспоримые преимущества:

- значительную часть операций можно выполнять в любое удобное время, не посещая отделение банка;
- оперативное проведение всех операций, совершение онлайн-платежей без задержек;
- контроль операций с пластиковых карт;
- осуществление денежных переводов в любое время;
- возможность совершать любые платежи онлайн и управлять одновременно несколькими разными счетами;
- возможность открытия счета в любом банке без физического посещения банка.

Ниже приведен рейтинг наиболее популярных онлайн-банков России по полноте и удобству использования услуг, по мнению консалтингового агентства Marksw Webb [8].

Таблица 2

**Рейтинг наиболее популярных онлайн-банков России
по полноте и удобству использования услуг**

П/п	Название банка	Оценка
1	Точка	84,3
2	ДелоБанк	74
3	Тинькофф	72,6
4	МодульБанк	72,2
5	Веста	51,2
6	Сбербанк	48,6
7	Открытие	42,2
8	Альфа-банк	41,7
9	Совкомбанк	41,3
10	УБРиР	36,1

Источник: официальный сайт Marksw Webb [8].

Мобильный банкинг. Из-за быстрого распространения смартфонов мобильному банкингу удалось завоевать любовь у людей. Также нередки случаи, когда клиенты взаимодействуют с банком только посредством мобильного приложения.

Аналитический центр НАФИ в декабре 2018 года провел исследование по популярности банковских услуг и сделал вывод о том, что в России мобильным банком наиболее активно пользуются россияне в возрасте от 18 до 44 лет (41–45 % опрошенных), 45–54-летние отстают не сильно (36 %), а вот в старших возрастных категориях «55 плюс» распространенность мобильного банкинга падает более чем вдвое (17 % респондентов) [5].

Все это было достигнуто благодаря тому, что банки при разработке мобильных приложений учли все минусы, которые были при использовании интернет-банкинга. Таким образом, мобильный банкинг стал популярным за счет того, что:

1. В отделениях банков и колл-центрах велось более активное продвижение мобильного сервиса. Также высокая информированность клиентов о приложении за счет обучения их сотрудниками отделения и помощи колл-центра. Это связано с тем, что о других удаленных сервисах банка, таких как СМС, e-mail, онлайн-сайт, сотрудники банка упоминают в редких случаях, так как мобильное приложение более удобно в использовании, и о нем легче рассказать доступным языком людям с различным уровнем информационной подготовки. К примеру, клиенту, пришедшему в офис, чтобы открыть счет, помогают скачать приложение и рассказывают, как им пользоваться.

2. Умные подсказки и персонализированные предложения банковских продуктов в приложениях дают преимущество банкам перед другими организациями. Также окажут положительный эффект полезные сервисы и партнерские программы, такие как скидочные купоны на услуги партнеров, выгодные предложения на оплату подписок, полезные инсайды, советы и предложения по страховке во время путешествий.

3. Автоплатежи включены в список услуг почти всех российских банков. Многие из них оповещают посредством СМС, если у клиента на счету недостаточно средств для списания. Небольшое количество банков смогло усовершенствовать эту услугу: они стали отслеживать динамику денежных средств, и при приближении количества денег на счету к сумме платежа, они за несколько дней предупреждают клиента о возможной нехватке денежных средств и предлагают несколько вариантов решения данной проблемы: перевести деньги с другого счета или вклада.

4. По данным Центрального банка России на июнь 2019 года, «доля взрослого населения», для которого важно иметь возможность быстро совершить перевод с помощью мобильного телефона или с использованием спутниковой связи за 12 последних месяцев, выросла с 36 % до 55 % [17].

Хотя мобильный банкинг и имеет множество достоинств по удобству использования, но даже ему не удалось справиться с такими минусами, как:

1. Урезанный функционал. Несмотря на то, что большинство опций доступно пользователю, часть возможностей ограничена. В свою очередь, интернет-банкинг предоставляет более обширный простор для манипуляций с банковским счетом.

2. Зона покрытия связи. Мобильный банкинг доступен, если абонент находится в области действия оператора сотовой связи. Если сети нет, то и произвести какие-либо действия со счетом или картой не получится.

3. Потеря гаджета. Если мобильное устройство утеряно или украдено, весь функционал также будет утерян до восстановления и приобретения нового телефона или планшета. Более того, доступ к личным финансам может стать доступен третьим лицам. Если вовремя не заблокировать банкинг, есть риск того, что его взломают [1].

Консалтингового агентства Markwebb в своем ежегодном исследовании ДБО среди российских банков составило рейтинг наиболее популярных и функциональных мобильных приложений на платформе Android и IOS. [8]

Такие знаменитые банки, как Сбербанк, Банк Открытие, Совкомбанк и др., не смогли попасть в число 10 лучших приложений на платформе Android, но они присутствуют в данном рейтинге, но уже на 11–23 местах.

Таблица 3

Рейтинг мобильных банков для еженедельных задач на платформе Android

Место	Название	Оценка
1	Тинькофф Банк	78,7
2	Ак Барс Банк	76,1
3	Альфа-банк	71,1
4	БКС Банк	70
5	Банк Левобережный	69,5
6	Почта Банк	69,1
7	Банк Русский Стандарт	69
8	Росбанк	69
9	ВТБ	66,1
10	Карта Билайн	65,5

Источник: официальный сайт Marksw Webb [8].

Таблица 4

Рейтинг мобильных банков для еженедельных задач на платформе IOS

Место	Название	Оценка
1	Тинькофф Банк	80,1
2	Ак Барс Банк	76,6
3	Альфа-банк	72,5
4	Почта Банк	69,6
5	Банк Левобережный	69,1
6	Росбанк	69,1
7	БКС Банк	68,5
8	Банк Русский Стандарт	67,5
9	ВТБ	66,7
10	Карта Кукуруза	66,1

Источник: официальный сайт Marksw Webb [8].

Такие банки, как Альфа-банк, Тинькофф Банк и Ак Барс Банк добились высоких оценок в обоих рейтингах, т. к. они располагают следующими решениями:

- имеют чат, с помощью которого можно получить консультации по использованию приложения и продуктам банка;
- более широкий спектр возможностей: автоплатежи, подписки, привязка карт;
- более подробная информация об операции в истории, инструменты поиска;
- есть информация о лимитах и комиссиях банка, можно настроить собственные значения;
- для проведения перевода или платежа не нужно вводить необязательные данные;
- можно не только создавать шаблоны и автоплатежи, но и настраивать их;
- шире возможности по контролю своих подписок и выставленных счетов.

Результаты. Дистанционное банковское обслуживание в России развивается быстрыми темпами. Особенно это заметно на примере развития и совершенствования систем мобильного банкинга и интернет-банкинга, использование которых значительно упростило процесс обслуживания клиентов банков.

С каждым годом банки стремятся улучшить и упростить свои приложения для мобильных телефонов, тем самым привлекая к себе все новых и новых клиентов. Ведь именно усложнен-

ность и недоверчивость к интернет-банкингу помешали распространиться данной технологии у нас в России должным образом.

Также на развитие ДБО сильно повлияло то, что люди стали более грамотнее в информационных технологиях, тем самым они перестали тратить свое время на такие рутинные дела, как ожидание очереди на перевод денежных средств другому человеку или оплату ЖКХ.

Выводы. Таким образом, система дистанционного банковского обслуживания имеет все необходимые информационные и технические ресурсы глобальной сети Интернет для дальнейшего развития и процветания в мире и в России в частности.

Литература

1. «Мобильный банк» и «Сбербанк Онлайн»: в чем отличаются два сервиса: официальный сайт «Бухгалтерия и финансы»: Справочник финансового директора. [Электронный ресурс]. Режим доступа: <https://bcoll.ru/28478-mobilnyj-bank-i-sberbank-onlajn>, свободный. – Загл. с экрана.
2. Ветошко Г. В. Теоретические аспекты исследования конкурентных преимуществ коммерческого банка // Вестник ПВГУС. Экономика. – 2016. – № 2. – С. 145–149.
3. Винникова И. С. Социально-экономические барьеры развития интернет-банкинга в России // RussianJournalofEducationandPsychology. – 2015. – № 6 (50). – С. 584–590.
4. Волкова Ю. Н. Новое направление развития системы банковских электронных услуг в России // Экономика и предпринимательство. – 2014. – № 3. – С. 207–212.
5. Готовность россиян к переходу на цифровые финансовые услуги: официальный сайт «Аналитический центр НАФИ». [Электронный ресурс]. Режим доступа: <https://naf1.ru/projects/finansy/gotovnost-rossiyan-k-perekhodu-na-tsifrovye-finansovye-uslugi>, свободный. – Загл. с экрана.
6. Долгушина А. Я. Эволюция видов и моделей банковского обслуживания // Финансы и кредит. – 2016. – № 36 (708). – С. 34–49.
7. Долгушина А. Я., Полтораднева Н. Л. Влияние системы интернет-банкинга как канала ДБО на функционирование банковского сектора России // Деньги и кредит. – 2015. – № 1. – С. 55–58.
8. Ежегодное исследование ДБО среди российских банков: официальный сайт Консалтингового агентства Marksw Webb. [Электронный ресурс]. Режим доступа: <https://markswwebb.ru>, свободный. – Загл. с экрана.
9. Зарипова Р. Р. Факторы привлечения сбережений населения в коммерческие банки // Научное обозрение. – 2017. – № 16. – С. 100–102.
10. Ивлиев М. И., Коротаева Н. В. Векторы развития дистанционного банковского обслуживания в современной России // Социально-экономические явления и процессы. – 2016. – № 10. – С. 21–27.
11. Кириченко Л. П., Булашенко О. А. Система интернет-банкинга в России // Фундаментальные исследования. – 2013. – № 11–5. – С. 991–995.
12. Козырь Н. С., Гетманова А. В. Технологии в сфере дистанционного банковского обслуживания: анализ и перспективы развития // Финансовая аналитика: проблемы и решения. – 2016. – № 25 (307). – С. 14–29.
13. Кудряшов В. С., Птицын Е. Ю. Перспективы развития Интернет-банкинга как услуги коммерческого банка // Juvenisscientia. – 2017. – № 6. – С. 18–21.
14. Митрохин В. В., Дьякова О. Н. К вопросу о классификации системы дистанционного банковского обслуживания // Финансы и кредит. – 2012. – № 17 (497). – С. 50–54.
15. Науменко А. И., Свириденко Д. И. Инновации в мобильном банкинге: технологические и организационные аспекты // Сибирская финансовая школа. – 2014. – № 2. – С. 92–100.
16. Осиповская А. В. Развитие интернет-банкинга в России: основные тенденции // Молодой ученый. – 2017. – № 51 (185). – С. 162–165.
17. Первый мобильный: официальный сайт «Коммерсант». [Электронный ресурс]. Режим доступа: <https://www.kommersant.ru/doc/4102921>, свободный. – Загл. с экрана.
18. Самсонова Л. А. Дистанционное банковское обслуживание // Философские проблемы информационных технологий и киберпространства. – 2012. – № 2 (4). – С. 81–91.
19. Статистика национальной платежной системы: официальный интернет-портал Центрального Банка Российской Федерации. [Электронный ресурс]. Режим доступа: <https://cbr.ru/statistics/nps/psrf/>, свободный. – Загл. с экрана.
20. Ясенов В. Н., Ясенов О. В. Информационные системы в экономике: конспект лекций по направлению «Экономика», «Менеджмент», «Таможенное дело». – Москва, 2016.

References:

1. «Mobil'nyj bank» i «Sberbank Onlajn»: v chem otlichayutsya dva servisa: oficial'nyj sajt «Buhgalteriya i finansy»: Spravochnik finansovogo direktora. [Elektronnyj resurs]. Rezhim dostupa: <https://bcoll.ru/28478-mobilnyj-bank-i-sberbank-onlajn>, svobodnyj. – Zagl. s ekrana.
2. Vetoshko G. V. Teoreticheskie aspekty issledovaniya konkurentnyh preimushchestv kommercheskogo banka // Vestnik PVGUS. Ekonomika. – 2016. – № 2. – S. 145–149.
3. Vinnikova I. S. Social'no-ekonomicheskie bar'ery razvitiya internet-bankinga v Rossii // RussianJournalofEducationandPsychology. – 2015. – № 6 (50). – S. 584–590.
4. Volkova YU. N. Novoe napravlenie razvitiya sistemy bankovskih elektronnyh uslug v Rossii // Ekonomika i predprinimatel'stvo. – 2014. – № 3. – S. 207–212.
5. Gotovnost' rossiyan k perekhodu na cifrovye finansovye uslugi: oficial'nyj sajt «Analiticheskij centr NAFI».

- [Elektronnyj resurs]. Rezhim dostupa: <https://nafi.ru/projects/finansy/gotovnost-rossiyan-k-perekhodu-na-tsifrovye-finansovyie-uslugi,svobodnyj>. – Zagl. s ekrana.
6. Dolgushina A. YA. Evolyuciya vidov i modelej bankovskogo obsluzhivaniya // *Finansy i kredit*. – 2016. – № 36 (708). – S. 34–49.
7. Dolgushina A. YA., Poltoradnaya N. L. Vliyanie sistemy internet-bankinga kak kanala DBO na funkcionirovanie bankovskogo sektora Rossii // *Den'gi i kredit*. – 2015. – № 1. – С. 55–58.
8. Ezhegodnoe issledovanie DBO sredi rossijskih bankov: oficial'nyj sayt Konsaltingovogo agentstva Marksw Webb. [Elektronnyj resurs]. Rezhim dostupa: <https://markswwebb.ru,svobodnyj>. – Zagl. s ekrana.
9. Zaripova R. R. Faktory privlecheniya sbrezhenij naseleniya v kommercheskie banki // *Nauchnoe obozrenie*. – 2017. – № 16. – S. 100–102.
10. Ivliev M. I., Korotaeva N. V. Vektory razvitiya distancionnogo bankovskogo obsluzhivaniya v sovremennoj Rossii // *Social'no-ekonomicheskie yavleniya i processy*. – 2016. – № 10. – S. 21–27.
11. Kirichenko L. P., Bulavenko O. A. Sistema internet-bankinga v Rossii // *Fundamental'nye issledovaniya*. – 2013. – № 11–5. – S. 991–995.
12. Kozyr' N. S., Getmanova A. V. Tekhnologii v sfere distancionnogo bankovskogo obsluzhivaniya: analiz i perspektivy razvitiya // *Finansovaya analitika: problemy i resheniya*. – 2016. – № 25 (307). – S.14–29.
13. Kudryashov V. S., Ptitsyn E. YU. Perspektivy razvitiya Internet-bankinga kak uslugi kommercheskogo banka // *Juvenisscientia*. – 2017. – № 6. – S. 18–21.
14. Mitrohin V. V., D'yakova O. N. K voprosu o klassifikacii sistemy distancionnogo bankovskogo obsluzhivaniya // *Finansy i kredit*. – 2012. – № 17 (497). – S. 50–54.
15. Naumenko A. I., Sviridenko D. I. Innovacii v mobil'nom bankinge: tekhnologicheskie i organizacionnye aspekty // *Sibirskaya finansovaya shkola*. – 2014. – № 2. – S. 92–100.
16. Osipovskaya A. V. Razvitie internet-bankinga v Rossii: osnovnye tendencii // *Molodoj uchenyj*. – 2017. – № 51 (185). – S. 162–165.
17. Pervyj mobil'nyj: oficial'nyj sayt «Kommersant». [Elektronnyj resurs]. Rezhim dostupa: <https://www.kommersant.ru/doc/4102921,svobodnyj>. – Zagl. s ekrana.
18. Samsonova L. A. Distancionnoe bankovskoe obsluzhivanie // *Filosofskie problemy informacionnyh tekhnologij i kiberprostranstva*. – 2012. – № 2 (4). – S. 81–91.
19. Statistika nacional'noj placheznoj sistemy: oficial'nyj internet-portal Central'nogo Banka Rossijskoj Federacii. [Elektronnyj resurs]. Rezhim dostupa: <https://cbr.ru/statistics/nps/psrf/,svobodnyj>. – Zagl. s ekrana.
20. YAsenev V. N., YAsenev O. V. Informacionnye sistemy v ekonomike: konspekt lekcij po napravleniyu «Ekonomika», «Menedzhment», «Tamozhennoe delo». – Moskva, 2016.