


МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
Федеральное государственное автономное образовательное учреждение
высшего образования
«ТЮМЕНСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»

ФИНАНСОВО-ЭКОНОМИЧЕСКИЙ ИНСТИТУТ
Кафедра экономики и финансов

РЕКОМЕНДОВАНО К ЗАЩИТЕ В ГЭК

Заведующий кафедрой

канд. экон. наук, доцент

 К.А. Захарова

29 01 2024 г.

ВЫПУСКНАЯ КВАЛИФИКАЦИОННАЯ РАБОТА
магистерская диссертация

ДИСТАНЦИОННОЕ БАНКОВСКОЕ ОБСЛУЖИВАНИЕ ЮРИДИЧЕСКИХ
ЛИЦ

38.04.01 Экономика

Магистерская программа «Финансовая экономика (финансомика)»

Выполнил работу
обучающийся 3 курса
заочной формы обучения



Ахмадеев Дамир Ришатович

Научный руководитель
д-р экон. наук,
доцент



Мирошниченко Ольга Сергеевна

Рецензент
заместитель директора
Нефтеюганского филиала
Банка «ВБРР» (АО) по
операционной работе и
сервису



Кожаккина Людмила Николаевна

Тюмень
2024

ОГЛАВЛЕНИЕ

ВВЕДЕНИЕ.....	3
ГЛАВА 1. ТЕОРЕТИЧЕСКИЕ АСПЕКТЫ ДИСТАНЦИОННОГО БАНКОВСКОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ ЮРИДИЧЕСКИХ ЛИЦ.....	8
1.1. ИСТОРИЯ ВОЗНИКНОВЕНИЯ ДИСТАНЦИОННОГО БАНКОВСКОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ.....	8
1.2. СУЩНОСТЬ ДИСТАНЦИОННОГО БАНКОВСКОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ, ЕГО ВИДЫ.....	17
1.3. МЕТОДИЧЕСКИЕ ПОДХОДЫ К ОЦЕНКЕ РАЗВИТИЯ ДБО	24
ГЛАВА 2. ОЦЕНКА ДИСТАНЦИОННОГО БАНКОВСКОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ ЮРИДИЧЕСКИХ ЛИЦ НА СОВРЕМЕННОМ ЭТАПЕ... ..	32
2.1. АНАЛИЗ РАЗВИТИЯ ДБО ЮРИДИЧЕСКИХ ЛИЦ В РОССИЙСКИХ КРЕДИТНЫХ ОРГАНИЗАЦИЯХ.....	32
2.2. ОРГАНИЗАЦИОННО-ЭКОНОМИЧЕСКАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА БАНКА «ВБРР» (АО).....	40
2.3. АНАЛИЗ ДИСТАНЦИОННОГО БАНКОВСКОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ ЮРИДИЧЕСКИХ ЛИЦ В НЕФТЕЮГАНСКОМ ФИЛИАЛЕ БАНКА «ВБРР» (АО).....	46
ГЛАВА 3. НАПРАВЛЕНИЯ РАЗВИТИЯ ДИСТАНЦИОННОГО БАНКОВСКОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ ЮРИДИЧЕСКИХ ЛИЦ В РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ.....	57
3.1. ПРОБЛЕМЫ И ПЕРСПЕКТИВЫ РАЗВИТИЯ ДИСТАНЦИОННОГО БАНКОВСКОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ.....	57
3.2. РАЗРАБОТКА ПРЕДЛОЖЕНИЙ ПО РАЗВИТИЮ ПРАКТИКИ ДИСТАНЦИОННОГО БАНКОВСКОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ ЮРИДИЧЕСКИХ ЛИЦ В НЕФТЕЮГАНСКОМ ФИЛИАЛЕ «БАНКА «ВБРР» (АО).....	64
ЗАКЛЮЧЕНИЕ.....	75
БИБЛИОГРАФИЧЕСКИЙ СПИСОК.....	78

ВВЕДЕНИЕ

В эпоху быстрого развития информационных технологий и ускорения научно-технического прогресса, большинство банков стремятся использовать различные методы для удобства обслуживания клиентов. Проведение огромного количества операций, совершаемых клиентами, привело к появлению различных видов и форм дистанционного банковского обслуживания (ДБО). Дистанционное банковское обслуживание представляет собой процесс удалённой работы клиента и работника банка. Это выгодно обеим сторонам: клиенту не приходится ездить в банк и ждать своей очереди, вследствие чего происходит экономия времени, а банковскому сотруднику проще совершить удалённую работу, чем заставлять клиента ждать её завершения.

Дистанционное банковское обслуживание на сегодняшний день становится одним из наиболее важных перспективных факторов стабильного развития. Современные технологии проникают во все сферы хозяйствования, распространяются по всему миру с большой скоростью. Банки не являются исключением. Пандемия оказала большое влияние на рост спроса со стороны клиентов-юридических лиц к системе дистанционного банковского обслуживания, в интересе клиентов к финансовым продуктам и услугам коммерческих банков. Всё больше увеличивается количество безналичных операций, проводимых клиентами по своим банковским счетам. Эти факты свидетельствуют об актуальности вопросов развития системы ДБО.

Меняется подход по взаимодействию банков и клиентов – почти все услуги и сервисы предлагаются банком клиенту дистанционно, с помощью интернета, с использованием технических средств – ноутбуков, телефонов. Данная система позволяет удалённо взаимодействовать обеим сторонам друг с другом и создаёт новый уровень сервиса как для крупных предприятий, так и для мелких организаций. Для банка ДБО – это достойное конкурентное преимущество, так как оно преподносит максимум удобства и минимальные затраты времени на осуществление необходимых операций, увеличивает клиентскую базу без

потери качества обслуживания. Для клиента ДБО позволяет получить всю необходимую информацию об услугах и продуктах.

Система дистанционного банковского обслуживания является одной из перспективных направлений развития бизнеса. Она позволяет существенно сократить операционные расходы, сотрудникам фронт-офисов тратить меньше времени на общение с клиентами и расширить список доступных банковских услуг. Современные коммерческие банки выполняют разные операции по обслуживанию юридических лиц. Одни выступают как учреждения, которые привлекают денежные средства субъектов хозяйствования и населения, другие – удовлетворяют за счет привлечённых средств различные потребности юридических лиц.

Предметом исследования являются экономические отношения, которые возникают вследствие дистанционной работы банка и клиента–юридического лица. Объект исследования - деятельность Нефтеюганского филиала банка «ВБРР» (АО) по организации ДБО клиентов-юридических лиц.

Цель выпускной квалификационной работы – обобщение теоретических положений и разработка практических рекомендаций по результатам анализа дистанционного банковского обслуживания юридических лиц.

Задачи выпускной квалификационной работы:

- рассмотреть сущность системы дистанционного банковского обслуживания;
- дать классификацию видов и охарактеризовать роль ДБО в организации банковских операций;
- изучить историю возникновения и развития дистанционного банковского обслуживания;
- определить методические подходы к оценке развития ДБО;
- выявить преимущества и недостатки использования дистанционного банковского обслуживания по сравнению с личным обслуживанием клиента в офисе банка;

- проанализировать развитие ДБО юридических лиц в России за 2017-2023 г.;
- дать организационно-экономическую характеристику банка «ВБРР» (АО) и проанализировать результаты ДБО юридических лиц на примере Нефтеюганского филиала банка «ВБРР» (АО) за 2019-2023 г.;
- разработать рекомендации по улучшению практики ДБО юридических лиц;
- выявить проблемы и направления развития системы ДБО юридических лиц в России.

Актуальность работы заключается в том, что система ДБО на сегодняшний день активно развивается и внедряется в деятельность банков по всему миру. С каждым днём разрабатывается большое количество новых функций для оптимизации работы клиента. Усиленное повышение конкуренции в секторе банковского обслуживания вынуждает российские банки искать новейшие, более современные, многообещающие и экономичные пути увеличения сотрудничества с клиентами. Современные условия работы нуждаются не только в быстрой работе банковских сотрудников, но и в вводе в работу новейших достижений науки и техники, автоматизации и облегчении работы.

Теоретической и методологической базой работы послужили труды отечественных и зарубежных экономистов-финансистов, нормативно-правовые документы банка «ВБРР» (АО), статистические данные, данные сети Интернет. Основные подходы к определению сущности и качества банковских услуг определены в публикациях многих авторов: Белоглазова Л. Н., Кроливецкая Л. П., Тавасиев А. М., Коробова Г. Г., Бурмистрова П. Д., Шаталова Е. П., Ткач Н. Д., Абрамова И. В., Баранов А. М., Баранов А. В., Долгушина А. Я.

Основные методы исследования, используемые в работе - метод сравнения, метод научного абстрагирования, метод синтеза, структурный анализ, эмпирические методы исследования. Использование каждого из данных методов обеспечило репрезентативность результатов работы и аргументированность выводов. Информационно-статистическая база работы

представлена нормативными правовыми актами Российской Федерации, федеральными законами, положениями Банка России. Работа представлена на 85 страницах, включает в себя введение, три основные главы, заключение и библиографический список. Работа содержит 20 таблиц, 21 рисунок и 62 литературных источника.

В первой главе выпускной квалификационной работы раскрываются теоретические основы системы дистанционного банковского обслуживания. Во второй главе дается анализ и проводится оценка развития данной системы в России, в частности в Нефтеюганском филиале банка «ВБРР» (АО). В третьей главе разработаны проблемы, тормозящие развитие системы дистанционного банковского обслуживания, и предложены направления совершенствования данной системы.

Научная новизна выпускной квалификационной работы заключается в следующем:

- обобщены определения ДБО разных авторов;
- на основе результатов проведенного анализа, выявлены проблемы и направления развития системы ДБО юридических лиц в России;
- разработаны рекомендации по улучшению практики ДБО юридических лиц в Нефтеюганском филиале банка «ВБРР» (АО).

Теоретическая значимость работы заключается в том, что в работе были выделены и сгруппированы подходы авторов к термину «дистанционное банковское обслуживание», что может быть использовано в учебном процессе высших учебных заведений при преподавании экономических дисциплин, систематизированы основные проблемы и риски, сопровождающие осуществление банками дистанционного банковского обслуживания, что предоставляет возможность расширить существующие положения банковского риск-менеджмента.

Практическая значимость заключается в том, что на основании обобщения теоретических положений о дистанционном банковском обслуживании, были разработаны перспективы развития дистанционного банковского обслуживания,

а также приведены расчёты, показывающие преимущество использования клиентами-юридическими лицами данной системы.

В ходе подготовки выпускной квалификационной работы использовались приемы критического анализа проблемных ситуаций на основе системного подхода, с возможностью выработки стратегии действий, а также методы саморазвития и самореализации (в том числе здоровье сбережение) с возможностью реализовывать приоритеты собственной деятельности и способы ее совершенствования на основе самооценки.

Формулирование выводов и разработка рекомендаций по результатам проведенного исследования осуществлялись с учетом способности управлять проектом на всех этапах жизненного цикла, способности организовывать и руководить работой команды, вырабатывая командную стратегию для достижения поставленной цели.

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

На сегодняшний день большинство банков стремятся перевести клиентов на обслуживание по системе ДБО. Система дистанционного банковского обслуживания является перспективным и востребованным направлением во время взаимодействия субъектов банковских операций, создающая юридическим лицам большой ряд возможностей. На примере банка «ВБРР» было выяснено, что наиболее популярной системой ДБО на данный момент является интернет «Клиент-Банк». Данная система позволяет юридическим лицам напрямую общаться с банком: электронно подписывать платёжные поручения, узнавать остаток на расчётном счёте, присылать документы на продление полномочий, обновление информации, заниматься с документами по валютному контролю и выполнять многие другие операции. С каждым днём разрабатывается большое количество новых функций для оптимизации работы клиента.

Банки стремятся постоянно совершенствовать свою деятельность в данной области, так как данная система даёт банку возможность предоставлять своим клиентам обслуживание другого уровня, максимально удобное и без больших финансовых затрат. Ежегодно количество клиентов, подключаемых к системе ДБО в России, растёт. Это можно увидеть из вышеприведенных таблиц. В Нефтеюганском филиале банка «ВБРР» - количество подключенных клиентов в 2022 г. немного снизилось, но в целом виден относительный рост количества подключаемых клиентов. Банки постоянно отслеживают тенденции на рынке ДБО, в том числе и в области рисков мошенничества, поскольку с ростом количества клиентов, также растёт количество хакерских атак. Банки вынуждены заботиться о безопасности данных клиентов, вследствие этого им приходится разрабатывать новые защитные программы. Повышенная конкурентоспособность в данном секторе обслуживания заставляет банкам искать новейшие, более современные и экономичные пути увеличения сотрудничества с клиентами. Современные условия работы нуждаются не только

в быстрой работе банковских сотрудников, но и в вводе в работу новейших достижений науки и техники, автоматизации и облегчении работы.

Исследуя различные виды ДБО, были сделаны выводы о том, что системы ДБО, через которые представляется доступ клиентам-юридическим лицам к банковским услугам, реализуются через предоставление этих услуг по запросу клиента без непосредственного взаимодействия с сотрудниками кредитной организации. Происходит это по различным каналам: с помощью персонального компьютера, имеющим выход в сеть Интернет (интернет-банкинг), стационарного телефона (телефонный банкинг), мобильного телефона и планшетного компьютера (мобильный банкинг), а также банкоматов и терминалов самообслуживания.

Наиболее динамично развивающимся современным каналом ДБО, действующим в режиме онлайн, является Интернет «Клиент-Банк». Основное преимущество данного вида системы состоит в дистанционном управлении счетами, а также неограниченного количества использования операций. Для активного развития ДБО и высокого уровня подключения ДБО клиентами банка необходимо постоянно развивать данную систему, внедряя новые полезные функции для клиентов. У большинства клиентов Нефтеюганского филиала банка «ВБРР» подключена система Интернет «Клиент-Банк», не все виды ДБО набирают популярность.

И хотя ДБО в коммерческих банках Российской Федерации имеет ряд недостатков, таких как: высокие затраты на создание, внедрение и обслуживание систем ДБО, проблемы технологического характера – большинство данных проблем лишь в незначительной степени влияет на процесс развития ДБО в банковской системе РФ. К направлениям развития системы ДБО можно отнести использование стратегий многоканального обслуживания; увеличение доступных видов услуг с целью создания максимально комплексного обслуживания клиентов; повышение качества и безопасности ДБО.

На основании теоретических положений о дистанционном банковском обслуживании, были разработаны перспективы развития дистанционного

банковского обслуживания, а также определены положительные показатели для банка при подключении клиентами данных услуг.

БИБЛИОГРАФИЧЕСКИЙ СПИСОК

1. Valentin N. Shelmenkov. (2020). Information security in remote banking // Proceedings of the Institute of State and Law of the RAS 15(3):188-204 // <http://dx.doi.org/10.35427/2073-4522-2020-15-3-shelmenkov>
2. Fotis Kitsios, Ioannis Giatsidis, Maria Kamariotou. (2021). Digital Transformation and Strategy in the Banking Sector: Evaluating the Acceptance Rate of E-Services // Journal of Open Innovation: Technology, Market, and Complexity, 204 // <https://doi.org/10.3390/joitmc7030204>
3. Maksym Marych, Diana Ratushniak. (2021). Internet technologies: their role and place in the development of the banking services system // January 2021. Black Sea Economic Studies // <http://dx.doi.org/10.32843/bses.71-27>
4. Абрамян С. К. Развитие современных форм и технологий банковского обслуживания / С. К. Абрамян, И. А. Газизулина // Идеи и идеалы. – 2022. – № 1–2. – с. 247–260: сайт. – URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/razvitie-sovremennyh-form-i-tehnologiy-bankovskogo-obsluzhivaniya/viewer> (дата обращения: 12.09.2023)
5. Баранов А. В. Дистанционное банковское обслуживание коммерческих банков как основное направление развития России на современном этапе // Экономика и управление в XXI веке: тенденции развития // А. В. Баранов. – Москва: ИНФРА-М, 2019. – 114 с.
6. Белоглазова Г. Н. Банковское дело. Организация деятельности коммерческого банка / Г. Н. Белоглазова, Л. П. Кроливецкая // Санкт-Петербург: Юрайт, 2019. – 514 с.
7. Бурмистрова П. Д. Дистанционное банковское обслуживание как средство модернизации банковских услуг / П. Д. Бурмистрова, Е. П. Шаталова // Вестник университета. – 2018. – № 1. – с. 159-161: сайт. – URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/distantcionnoe-bankovskoe-obsluzhivanie-kak-sredstvo-modernizatsii-bankovskih-uslug> (дата обращения: 01.11.2022).

8. Винникова И. С. Оценка современного состояния интернет-банкинга в России / И. С. Винникова, А. С. Рыбакова // Вестник евразийской науки. – 2019. – с. 18: сайт. – URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/otsenka-sovremennogo-sostoyaniya-internet-bankinga-v-rossii> (дата обращения: 22.08.2023).

9. Григорьева А. С. Сравнительный анализ рынка ДБО России / А. С. Григорьева, Е. А. Прокудина, П. А. Корнеева // Инновационная экономика. – 2021. – № 6. – с. 248: сайт. – URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/sravnitelnyu-analiz-rynka-dstantsionnogo-bankovskogo-obsluzhivaniya-rossii-i-uzbekistana> (дата обращения: 11.01.2024).

10. Дмитриева Г. С. Цифровые технологии в банковском секторе экономики // Известия Санкт-Петербургского государственного экономического университета // Г. С. Дмитриева. – 2020. – № 7. – с. 51–54: сайт. – URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/tsifrovye-tehnologii-v-bankovskom-sektore-ekonomiki/viewer> (дата обращения: 13.03.2023).

11. Долгушина А. Я. Интернет-банкинг как канал дистанционного банковского обслуживания: зарубежный и российский опыт // А. Я. Долгушина. – 2021. – с. 13: сайт. – URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/internet-banking-kak-kanal-dstantsionnogo-bankovskogo-obsluzhivaniya-zarubezhnyu-i-rossiyskiy-opyt> (дата обращения: 27.06.2023).

12. Здоровец Ю. И. Финансовое положение предприятия как составляющая оценки финансовой конкурентоспособности // Ю. И. Здоровец, О. А. Андреева // Экономика и бизнес. – 2020. – с. 17: сайт. – URL: <https://elibrary.ru/item.asp?id=35300049> (дата обращения: 07.06.2023).

13. Ищенко С. В. Дистанционное банковское обслуживание. Проблемы интернет-банкинга и пути их решения / С. В. Ищенко // Москва: ИНФРА-М. – 2019. – № 1. – 107 с.

14. Каранина Е. В. Оценка рисков экономической безопасности / Е. В. Каранина // Проблемы анализа риска: научно-практический журнал: сайт. – URL: <https://www.riskjournal.com/jour/article/view/191/186> (дата обращения: 01.12.2022).

15. Киселев И. А. Борьба с отмыванием преступных доходов / И. А. Киселев // Практическое пособие для сотрудников правоохранительных органов: сайт. – URL: <http://jurisizdat.ru/new/intro/Kiselev.pdf> (дата обращения: 10.10.2023).

16. Козырь Н. С. Технологии в сфере дистанционного банковского обслуживания: анализ и перспективы развития / Н. С. Козырь // Москва. – 2020. – 315 с.

17. Костина Н. Н. Технологии дистанционного банковского обслуживания и их развитие в России / Н. Н. Костина // Москва: ИНФРА-М. – 2019. – 114 с.

18. Кудряшов В. С. Интернет-банкинг в Российской Федерации: проблемы и перспективы развития / В. С. Кудряшов, Е. О. Загоскина // Экономика и управление в XXI веке. – 2020. – 89 с.

19. Кудряшов В. С. Перспективы развития интернет-банкинга как услуги коммерческого банка / В. С. Кудряшов, Е. Ю. Птицын // Санкт-Петербург: Юрайт, 2019. – 514 с.

20. Лаврушин О. И. Банковское дело / О. И. Лаврушин. – Москва. – КноРус, 2023. – 630 с.

21. Лямин Л. В. Проблемы управления рисками, связанными с электронным банкингом / Л. В. Лямин. – 2020. – № 10. – с. 94.

22. Лясковская Е. А. Развитие системы дистанционного банковского обслуживания как направления повышения конкурентоспособности банка / Е. А. Лясковская, В. И. Здунов, О. С. Здунова // Вопросы управления. – 2017. – № 5 – 31 с.

23. Маркова О. М. Современные тенденции внедрения финансовых технологий в деятельность банков и финтехкомпаний / О. М. Маркова // Банковское дело. – 2022 – № 3 – 48–53 с.

24. Медведева Л. Д. Дистанционное банковское обслуживание: современные реалии и условия развития / Л. Д. Медведева. сайт. – URL: <https://vaael.ru/ru/article/view?id=2375> (дата обращения: 11.12.2023).

25. Меличко Е. А. Проблемы и перспективы дистанционного банковского обслуживания клиентов / Е. А. Меличко // Инновационная экономика. – 2022. – № 3. – с. 31: сайт. – URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/problemy-i-perspektivy-dstantsionnogo-bankovskogo-obsluzhivaniya-klientov/viewer> (дата обращения: 03.07.2022).

26. Никонец О. Е. Дистанционное банковское обслуживание как элемент экосистемы современного банка / Е. О. Никонец, К. А. Попова // Вестник ВУиТ. – 2020. – с. 28: сайт. – URL: https://www.researchgate.net/publication/348662970_Tendencii_primenenia_internet-bankinga_v_Rossii_i_factory_sderzivausie_ego_razvitie (дата обращения: 01.02.2023).

27. Платонова Ю. Ю. Современное состояние дистанционного банковского обслуживания в России / Ю. Ю. Платонова, А. И. Жерлицина // Экономика и бизнес. – 2019. – с. 22: сайт. – URL: <https://sciup.org/sovremennoe-sostojanie-distancionnogo-bankovskogo-obsluzhivaniya-v-rossii-170194710> (дата обращения: 18.03.2023).

28. Полтораднева Н. Л. Влияние системы интернет-банкинга как канала ДБО на функционирование банковского сектора России / Л. Н. Полтораднева, А. Я. Долгушина // Деньги и кредит. – 2019. – № 1. – с. 57: сайт. – URL: <https://bik.sfu-kras.ru/elib/view?id=PRSV-mone/2015/1-549348> (дата обращения: 01.04.2023).

29. Самсонова Л. А. Дистанционное банковское обслуживание / Л. А. Самсонова: 2019. – с. 8: сайт. – URL: <https://cyberspace.pgu.ru/jour/article/view/137> (дата обращения: 01.05.2023).

30. Тавасиев А. М. Банковское дело: дополнительные операции для клиентов / А. М. Тавасиев // Москва: Финансы и статистика, 2019. – 214 с.

31. Худякова Т. А. Анализ динамики и перспектив развития дистанционного банковского обслуживания в России / Т. А. Худякова, В. Е. Пономарев. – 2020. с. 12: – сайт. – URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/analiz->

dinamiki-i-perspektiv-razvitiya-distantsionnogo-bankovskogo-obsluzhivaniya-v-rossiyskoy-federatsii (дата обращения: 04.06.2023).

32. Цхададзе Н. В. Эффективность использования дистанционных технологий в предоставлении банковских услуг / Н. В. Цхададзе // Москва: Экономика: вчера, сегодня, завтра. – 2021. – с. 314.

33. Шекшуева С. В. Влияние дистанционного банковского обслуживания на конкурентоспособность банка в эпоху цифровизации банковского сектора / С. В. Шекшуева, Г. В. Татьянин. – 2022. – № 10 – с. 76.

34. Школа Д. В. Дистанционное банковское обслуживание / Д. В. Школа // Москва: ЮРАЙТ, 2021. – с. 13.

35. О противодействии легализации (отмыванию) доходов, полученных преступным путем, и финансированию терроризма: федеральный закон от 07.08.2001 г. № 115-ФЗ // КонсультантПлюс: надежная правовая поддержка : сайт. – URL: https://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_32834/ (дата обращения: 18.04.2023).

36. О банках и банковской деятельности: федеральный закон от 02.12.1990 г. № 395-1 // КонсультантПлюс: надежная правовая поддержка : сайт. – URL: https://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_5842 (дата обращения: 06.08.2023).

37. О Центральном банке Российской Федерации: федеральный закон от 10.07.2012 № 86-ФЗ // КонсультантПлюс: надежная правовая поддержка : сайт. – URL: https://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_37570/ (дата обращения: 03.02.2023).

38. Об электронной подписи: федеральный закон от 06.04.2011 № 63-ФЗ // КонсультантПлюс: надежная правовая поддержка : сайт. – URL: https://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_112701/ (дата обращения: 04.02.2023).

39. О национальной платежной системе: федеральный закон от 27.06.2011 № 161-ФЗ: ред. от 03.06.2016 // КонсультантПлюс: надежная правовая поддержка : сайт. – URL:

https://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_115625/ (дата обращения: 10.02.2023).

40. Об электроэнергетике: федеральный закон от 26.03.2003 № 35-ФЗ: ред. от 11.06.2021 // КонсультантПлюс: надежная правовая поддержка : сайт . - URL: http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_41502/ (дата обращения: 03.07.2023).

41. Об идентификации кредитными организациями клиентов и выгодоприобретателей в целях противодействия легализации (отмывания) доходов, полученных преступным путем, и финансированию терроризма: положение Банка РФ от 19.08.2004 № 262-П // КонсультантПлюс: надежная правовая поддержка : сайт. – URL: https://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_190354/ (дата обращения: 30.07.2023).

42. О методических рекомендациях по разработке кредитными организациями правил внутреннего контроля в целях противодействия легализации (отмыванию) доходов, полученных преступным путем, и финансированию терроризма: письмо Банка России от 13.07.2005 № 99-Т // КонсультантПлюс: надежная правовая поддержка : сайт. – URL: https://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_54627/ (дата обращения: 01.02.2023).

43. О повышении эффективности работы по предотвращению сомнительных операций: письмо Банка России от 13.03.2008 № 24-Т // КонсультантПлюс: надежная правовая поддержка : сайт. – URL: https://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_75528/ (дата обращения: 01.04.2023).

44. О рисках при дистанционном банковском обслуживании: письмо Банка России от 07.12.2007 № 197-Т // КонсультантПлюс: надежная правовая поддержка : сайт. – URL: https://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_73368/ (дата обращения: 15.04.2023).

45 Об открытии и закрытии банковских счетов, счетов по вкладам и депозитам: инструкция Банка России от 14.09.2006 № 28-И // КонсультантПлюс: надежная правовая поддержка : сайт. – URL: https://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_/63392 (дата обращения: 18.08.2023).

46. Руководство пользователя системы дистанционного банковского обслуживания // ВБРР.ру: сайт. – URL: https://www.vbrr.ru/upload/rules_dbo_20210727.pdf (дата обращения: 14.10.2022).

47. Деятельность банка «ВБРР» // Роснефть.ру: сайт. – URL: <https://www.rosneft.ru/about/partners/vbrr/> (дата обращения: 23.10.2023).

48. Дистанционное банковское обслуживание в Российской Федерации: современное состояние, проблемы и перспективы развития // elar.urfu.ru: сайт. – URL: https://elar.urfu.ru/bitstream/10995/75960/1/m_th_p.o.kuritsyna_2019.pdf (дата обращения: 17.11.2022).

49. Дистанционное банковское обслуживание как элемент экосистемы современного банка // cyberleninka.ru: сайт. – URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/distantcionnoe-bankovskoe-obsluzhivanie-kak-element-ekosistemy-sovremennogo-banka> (дата обращения: 25.10.2022).

50. Дистанционное банковское обслуживание: современные реалии и условия развития // vaael.ru: сайт. – URL: <https://vaael.ru/ru/article/view?id=2375> (дата обращения: 25.09.2022).

51. Зарубежный опыт инновационной деятельности в сфере дистанционного банковского обслуживания как фактор эффективной работы отечественных банков // e.biblio.bru.by: сайт. – URL: <http://e.biblio.bru.by/bitstream/handle/1212121212/8423/176.pdf?sequence=1> (дата обращения: 13.11.2022).

52. Зарубежный опыт инновационной деятельности в сфере дистанционных банковских услуг // e-rej.ru: сайт. – URL: <https://www.e-rej.ru/upload/iblock/2bb/2bb46d74f487e6bbc95bec2dc4c3b15d.pdf> (дата обращения: 22.12.2022).

53. Интернет-банкинг как канал дистанционного банковского обслуживания: зарубежный и российский опыт // economy.spbstu.ru: сайт. – URL: <https://economy.spbstu.ru/article/2014.47.22/> (дата обращения: 17.11.2022).

54. История возникновения и развития дистанционного банковского обслуживания частных лиц // banks.3dn.ru: сайт. – URL: <https://banks.3dn.ru/publ/2-1-0-8> (дата обращения: 12.10.2022).

55. Статистика национальной платёжной системы // Национальная платёжная система // Банк России: сайт. – URL: <https://www.cbr.ru/statistics/nps/psrf/> (дата обращения: 19.10.2023).

56. Рейтинг Всероссийского банка развития регионов // Динамика изменения активов, вкладов и кредитов // 1000bankov.ru: сайт. – URL: <https://1000bankov.ru/bank/3287/?rating&ysclid=lih3eklzo532182992> (дата обращения: 07.07.2023).

57. BUSINESS INTERNET BANKING RANK 2022 // Исследование и рейтинг интернет-банков для малого бизнеса в России // markswebb.ru: сайт. – URL: <https://www.markswebb.ru/report/business-internet-banking-rank-2022/#overview> (дата обращения: 21.12.2023).

58. Качественное ДБО повышает маржинальность банка до 24 % // bosfera.ru: сайт. – URL: <https://bosfera.ru/bo/kachestvennoe-dbo-povyshaet-marzhinalnost-banka-do-24> (дата обращения: 17.11.2023).

59. Обзор операций, совершенных без согласия клиентов финансовых организаций // Банк России: сайт. – URL: https://cbr.ru/analytics/ib/operations_survey_2022/ (дата обращения: 16.07.2023).

60. Системы ДБО: классификация, риски, претензионная работа // Корпоративные информационные системы // Бизнес, технологии, управление // connect-wit.ru: сайт. – URL: www.connect-wit.ru/sistemy-dbo-klassifikatsiya-riski-pretenzionnaya-rabota.html (дата обращения: 27.11.2022).

61. Современное дистанционное банковское обслуживание // elibrary.asu.ru: сайт. – URL:

<http://elibrary.asu.ru/xmlui/bitstream/handle/asu/4800/vkr.pdf?sequence=1> (дата обращения: 03.12.2022).

62. Экономические аспекты развития дистанционного банковского обслуживания // Экономика, предпринимательство и право // 1economic.ru: сайт. – URL: <https://1economic.ru/lib/116236> (дата обращения: 01.05.2023).