

Эта часть работы выложена в ознакомительных целях. Если вы хотите получить работу полностью, то приобретите ее воспользовавшись формой заказа на странице с готовой работой:

<https://studservis.ru/gotovye-raboty/diplomnaya-rabota/353468>

**Тип работы:** Дипломная работа

**Предмет:** Банковский кредит

ВВЕДЕНИЕ 5

1. ТЕОРЕТИЧЕСКИЕ АСПЕКТЫ ЭЛЕКТРОННЫХ БАНКОВСКИХ УСЛУГ 7

1.1. Определение электронных банковских услуг 7

1.2. История развития электронных банковских услуг 11

1.3. Особенности оказания электронных банковских услуг 16

2 ПРАКТИКА ПРИМЕНЕНИЯ ЭЛЕКТРОННЫХ БАНКОВСКИХ УСЛУГ НА ПРИМЕРЕ ПАО «СБЕРБАНК РОССИИ» 20

2.1 Общая технико-экономическая характеристика банка 20

2.2 Виды электронных услуг в ПАО «Сбербанк России» 27

2.3 Анализ электронного банковского обслуживания 32

3. СОВРЕМЕННОЕ СОСТОЯНИЕ ЭЛЕКТРОННЫХ БАНКОВСКИХ УСЛУГ КОММЕРЧЕСКИХ БАНКОВ В РОССИИ: 38

3.1. Проблемы современного банковского обслуживания населения 38

3.2. Пути решения и перспективы развития рынка электронных банковских услуги 43

3.3 Экономический эффект рекомендаций.....47

ЗАКЛЮЧЕНИЕ 52

БИБЛИОГРАФИЧЕСКИЙ СПИСОК 55

Особое внимание следует уделить высокой автоматизации процессов в банке. Более 99% заявок на кредиты рассматриваются в полностью автоматизированном режиме всего за 2 минуты. Это позволяет клиентам получать быстрые решения и значительно сокращает время обработки заявок, что является существенным преимуществом для клиентов и способствует повышению их удовлетворенности.

В 2022 году Сбербанк сосредоточился на обеспечении бесперебойной работы своих систем в условиях растущих угроз кибербезопасности и ухода иностранных вендоров. Одной из основных целей было замещение вендорских решений на всех уровнях технологического стека собственными продуктами и их предложение на рынке. Инструменты Platform V стали основой для разработки технологических решений, позволяющих заменить иностранных вендоров не только в самом Сбербанке, но и в других крупнейших российских компаниях.

К концу 2022 года Сбербанк достиг поставленной цели стратегии на перевод 80% критического ИТ-ландшафта на собственную технологическую платформу - Platform V. Более 90% сервисов были мигрированы на технологический стек собственной разработки, что позволило снизить стоимость хранения данных в 1,9 раза. Количество технологических внедрений и изменений выросло на 35% за год, достигнув 1,6 миллиона, в то время как количество инцидентов сократилось на 6% год к году.

Сбербанк активно развивает свои цифровые продукты и инструменты. Количество ежемесячных пользователей виртуальных ассистентов Салют превысило 15,7 миллиона человек на платформе Сбербанк-Онлайн и других цифровых поверхностях. Сервис видеоконференций Jazz стал доступен для рынка, позволяя до 200 человек присоединиться к встрече через различные устройства. В начале 2023 года была запущена умная медиаколонка SberBoom, оснащенная голосовым ассистентом Салют и другими функциями. Использование искусственного интеллекта (AI) в Сбербанке достигло высокого уровня зрелости. AI-решения применяются во всех ключевых бизнес-процессах и принесли финансовый эффект, превышающий 235 миллиардов рублей в 2022 году. Количество исследователей, аналитиков данных и ML-инженеров, работающих в Сбербанке, достигло примерно 1,5 тысячи человек.

Международная конференция Сбербанка по искусственному интеллекту "AI Journey 2022" собрала ведущих исследователей и разработчиков уже в седьмой раз и набрала более 55 миллионов просмотров из 180 стран мира.

Сбербанк Мобильный банк - это приложение для мобильных устройств, позволяющее клиентам Сбербанка осуществлять операции со своими банковскими счетами, картами и другими финансовыми продуктами, используя мобильные устройства (смартфоны, планшеты и т.д.).

В приложении можно осуществлять различные операции, такие как:

- Просмотр баланса и выписок по счету;
- Перевод денег на другие счета (в том числе и на международные);
- Оплата услуг и счетов;
- Пополнение мобильного телефона и другие функции.

Также в приложение можно добавлять карты других банков для удобного и оперативного управления финансами и пользоваться услугами «Сберидеи» (электронный кошелек) и «Сберкуба» (инвестиционный сервис).

Сбербанк Бизнес Онлайн - это система интернет-банкинга, предназначенная для управления финансами в рамках корпоративных бизнес-структур.

С помощью Сбербанк Бизнес Онлайн клиенты могут осуществлять операции по управлению своими счетами, контролировать платежи, получать отчёты и многое другое.

Также Сбербанк Бизнес Онлайн позволяет управлять документооборотом предприятия, совершать операции с картами, а также использовать функции электронной подписи. Это удобный и безопасный инструмент для управления финансами бизнеса в онлайн-режиме.

Сбербанк Бизнес Онлайн - это инновационная цифровая платформа для управления бизнесом. Она представляет собой удобный инструмент для работы с банком и позволяет быстро и удобно управлять финансами своей компании, в том числе:

1. Управление расчетными счетами и карточками сотрудников;
2. Контроль финансовых операций и платежей;
3. Проведение операций по валютным счетам и переводам;
4. Управление корпоративными кредитами;
5. Интеграция с системами управления (ERP, CRM, и т.д.).

Сбербанк Бизнес Онлайн предоставляет широкий спектр финансовых услуг и инструментов для управления бизнесом, которые помогают владельцам компаний экономить время и деньги, а также сделать бизнес более эффективным.

Таким образом, анализ электронного банковского обслуживания в рамках представленных данных позволяет сделать вывод о том, что Сбербанк активно развивает свою цифровую платформу, предлагает инновационные продукты и услуги, и успешно привлекает клиентов. Рост популярности платформы и удовлетворенность клиентов подтверждают важность и значимость электронного банковского обслуживания в современном финансовом секторе.

Таким образом, политика ПАО «Сбербанк» в отношении формирования резервов имеет как плюсы, так и минусы, которые важно учитывать при разработке предложения по повышению финансовой устойчивости. В ситуации экономического кризиса, как возможного последствия пандемии, полный отказ от резервирования невозможен. Важно продолжать снижать риски и нивелировать их негативные последствия за счет грамотной и эффективной стратегии, учитывающей ситуацию в национальной экономике и политику Банка России по ее поддержке.

Резервы банка связаны в основном с кредитованием: по состоянию на 31.03.2023 г. основу активов ПАО «Сбербанк» составляют корпоративный кредитный портфель, который формирует 40,4% валовых активов, и розничный кредитный портфель - 21% валовых активов.

ПАО «Сбербанк» за последние три года сумел нарастить базу клиентов-физических лиц, что произошло за счет структурных преобразований (объединения с банками, специализирующимися на обслуживании физических лиц). Вследствие этого, доля ссуд, выданных физическим лицам, заметно увеличилась в 2022 г. по сравнению с 2020 г.: с 25% до 29% в кредитном портфеле банка.

Тем не менее, обслуживание бизнеса остается важнейшим направлением деятельности. Кредитный портфель банка в 2020 году на 71% состоял из средств, выданных юридическим лицам. Такая ситуация объясняется тем, что изначально банк был ориентирован на корпоративных клиентов, кроме того, некоторые присоединения позволили привлечь клиентов, относящихся к малому и среднему бизнесу, индивидуальных предпринимателей.

В сложившейся ситуации ПАО «Сбербанк» рискует еще больше нарастить объемы безнадежных ссуд, поскольку кредитование бизнеса является одним из основных направлений его деятельности. Даже при поддерживающих мерах Банка России коммерческие банки с высокой вероятностью примут решение об увеличении резервов (даже при условии сохранения кредитного статуса заемщика и частичного субсидирования процентной ставки со стороны ЦБ).

В целом «Эксперт РА» оценивает уровень проблемной задолженности ПАО «Сбербанк» как приемлемый. По состоянию на 01.03.2023 г. доля просроченной задолженности в корпоративном кредитном портфеле

составила 1,9%, в розничном – 3,3% (по РСБУ) [38].

Однако несмотря на то, что в 2023 г. наблюдалось снижение доли проблемных кредитов, обусловленное как погашением части просроченных ссуд, так и их списанием за счет сформированных резервов, в 2020 г. такая тенденция маловероятна.

По оценке аналитиков, рост невыплат по кредитам будет только увеличиваться, что побуждает все банки увеличивать резерв по имеющимся кредитам, которые у ПАО «Сбербанк» составляют более 11 трлн руб. Уже в I квартале 2023 г. банк сократил чистую прибыль на 14,4% по сравнению с аналогичным периодом 2022 года – до 39,8 млрд руб. Основная причина – резервирование в ожидании невыплаты по кредитам. По прогнозам, банк будет продолжать создавать резервы под возможные невыплаты со стороны корпоративных и розничных заемщиков. Также ожидается спад в части операционных показателей банка, что в совокупности приведет к снижению чистой прибыли.

В этой связи, представляется целесообразным разработать предложение в части кредитования для того, чтобы доля просроченных кредитов не увеличивалась, т.е. не было бы острой необходимости наращивать резервы, отвлекая прибыль.

Поскольку в банке преобладает кредитование корпоративных клиентов, то предложение должно быть разработано именно в этом направлении без учета розничного кредитования. Для этого важно понимать состояние кредитного портфеля юридических лиц банка в последние годы.

### 3. СОВРЕМЕННОЕ СОСТОЯНИЕ ЭЛЕКТРОННЫХ БАНКОВСКИХ УСЛУГ КОММЕРЧЕСКИХ БАНКОВ В РОССИИ

#### 3.1. Проблемы современного банковского обслуживания населения

Современные электронные банковские услуги играют важную роль в банковском обслуживании населения в Российской Федерации. С развитием технологий и широким распространением интернета, электронные банковские услуги стали неотъемлемой частью повседневной жизни многих людей. Они предоставляют удобство и доступность клиентам, позволяя осуществлять финансовые операции в любое время и из любой точки мира.

Одним из общих преимуществ электронных банковских услуг является их удобство. Клиенты могут получать информацию о своих счетах, совершать платежи, проводить переводы и множество других операций через интернет-банкинг или мобильные приложения банков. Это значительно экономит время и упрощает процесс управления финансами, не требуя посещения банковских отделений.

Кроме того, электронные банковские услуги обладают высокой степенью доступности. Клиенты могут воспользоваться этими услугами в любое удобное для них время, без необходимости соблюдения рабочего графика банков. Это особенно важно для тех, кто ведет активный образ жизни и не всегда имеет возможность посещать физические отделения банков.

Однако, несмотря на преимущества, современные электронные банковские услуги также сталкиваются с определенными проблемами, которые затрудняют полноценное и удовлетворительное обслуживание клиентов. В следующих разделах мы рассмотрим некоторые из наиболее значимых проблем, с которыми сталкиваются пользователи электронного банковского обслуживания в Российской Федерации и их влияние на опыт клиентов и доверие к этим услугам.

С ростом популярности электронных банковских услуг возникают новые риски, связанные с

кибербезопасностью. Киберпреступники постоянно совершенствуют свои методы, направленные на получение несанкционированного доступа к личным данным клиентов и средствам на их банковских счетах. Кража личной информации, такой как пароли, пин-коды, номера карт и другие конфиденциальные данные, может привести к серьезным финансовым потерям и угрозе личной безопасности клиентов. Недостаточная безопасность электронных банковских услуг оказывает негативное влияние на доверие клиентов и их готовность использовать такие услуги. Когда пользователи сталкиваются с случаями нарушения безопасности или кражи личной информации, они теряют уверенность в защите своих финансовых средств и становятся осторожными в использовании электронных банковских услуг. Это может привести к снижению активности клиентов в сфере онлайн-банкинга и ограничению потенциала развития электронных услуг.

В целях преодоления этих проблем, коммерческие банки в Российской Федерации активно работают над повышением уровня безопасности своих электронных банковских услуг. Внедрение современных технологий аутентификации, многофакторной защиты и систем мониторинга позволяет банкам более надежно защищать личные данные клиентов и предотвращать несанкционированный доступ к их счетам. Однако, в силу постоянного развития киберпреступности, необходимо постоянно совершенствовать меры безопасности и обеспечивать информационную безопасность на высоком уровне.

Осознание проблем безопасности данных и информационной безопасности является важным шагом в повышении доверия клиентов к электронным банковским услугам и их активному использованию. Банки должны постоянно работать над предотвращением и устранением уязвимостей, обеспечивая надежную защиту данных клиентов и создавая безопасную среду для совершения финансовых операций. Только таким образом будет достигнуто полное осознание потенциала и преимуществ электронного банковского обслуживания в Российской Федерации.

Кроме того, современные электронные банковские услуги часто сталкиваются с ограничениями в функциональности, которые могут ограничивать возможности клиентов. Некоторые приложения и веб-сайты банков не предоставляют полный набор услуг, которые доступны в офисах банка. Например, некоторые сложные финансовые операции, такие как оформление ипотеки или инвестиции, требуют посещения офиса и личного общения с банковскими сотрудниками. Это ограничивает возможности клиентов в использовании электронных услуг и создает неудобства для тех, кто предпочитает обращаться к банкам удаленно.

Необходимость офисного посещения для некоторых операций может быть вызвана различными факторами, такими как юридические требования, сложность процесса или необходимость получения дополнительных документов. Это может быть особенно неудобно для клиентов, которые стремятся избежать посещения офиса и совершать все операции удаленно. Несмотря на активное развитие электронных банковских услуг, необходимость офисного посещения по-прежнему ограничивает удобство и доступность электронного банковского обслуживания.

Помимо ограничений в функциональности и необходимости офисного посещения, клиенты также могут сталкиваться с другими неудобствами при использовании электронных банковских услуг. Некоторые из них включают сложность навигации и понимания интерфейса, длительность обработки определенных операций, проблемы с соединением и сбоями в работе приложений или веб-сайтов, а также недостаточную поддержку клиентов со стороны банковского персонала. Все эти факторы могут вызывать разочарование у клиентов и снижать их мотивацию использовать электронные банковские услуги.

В целом, ограниченность функционала и неудобство пользования являются существенными проблемами современного банковского обслуживания населения в Российской Федерации. Решение этих проблем потребует улучшения и развития электронных банковских платформ, упрощения процессов, расширения функционала и обеспечения высокого уровня удобства использования для клиентов.

Оперативная и компетентная техническая поддержка является важным аспектом современных электронных банковских услуг. Клиенты ожидают, что при возникновении проблем или вопросов по использованию банковских приложений и веб-сайтов, они смогут получить оперативную помощь и консультацию от профессионалов. Качество технической поддержки напрямую влияет на удовлетворенность клиентов и их доверие к электронным банковским услугам.

Еще одной из проблем, с которыми сталкиваются клиенты, является недостаточное качество и доступность технической поддержки. В некоторых случаях, клиенты могут столкнуться с долгими временами ожидания ответа от службы поддержки, что вызывает недовольство и неудовлетворенность. Также возможны ситуации, когда сотрудники технической поддержки не обладают достаточной компетентностью или опытом, чтобы решить сложные технические вопросы клиентов.

Возможность обратиться за помощью в любое время суток и получить оперативный отклик является важным требованием для клиентов. Однако, некоторые банки могут иметь ограниченные часы работы службы поддержки или недостаточное количество операторов для обработки всех запросов клиентов. Это может привести к ситуации, когда клиенты остаются без помощи в случае возникновения проблем. Современные электронные банковские услуги часто предлагают широкий спектр финансовых инструментов и услуг, которые могут быть сложными для понимания и использования для клиентов. Некоторые клиенты могут испытывать трудности при выборе подходящих продуктов и услуг, разборе сложной финансовой терминологии или понимании условий и требований, связанных с использованием определенных инструментов. Это создает преграды для эффективного использования электронных банковских услуг и ограничивает доступ клиентов к полным возможностям, предлагаемым банками.

Для пользователей интернет-банкинга крайне важно сохранить свои средства и обеспечить конфиденциальность данных, оперативно провести операции в банке и получить поддержку. Если банк не может гарантировать необходимый уровень безопасности, то он формирует значительные риски для своих клиентов и впоследствии теряет последних.

Основной проблемой российского интернет-банкинга является обеспечение кибербезопасности банковских интернет-услуг, недостаток которого может проявляться на разных этапах обслуживания:

1. Этап идентификации клиента. На данном этапе трудности могут возникать из-за рисков, связанных с получением паролей и логинов от кабинета интернет-банкинга и сохранением их конфиденциальности, а также низкого уровня навыков клиента при взаимодействии с личным кабинетом или персональным компьютером. Клиенту необходимы гарантии, что доступ к личному кабинету и проведению операций по своим счетам есть только у него, а перед банком стоит задача подтверждения соответствия личности пользователя.

#### I. Законодательные и нормативные акты

1. Российская Федерация. Законы. О банках и банковской деятельности: Федеральный закон от 02.12.1990 N 395-1. - URL: [http://www.consultant.ru/document/cons\\_doc\\_LAW\\_5842/](http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_5842/) (дата обращения: 22.03.2022).

#### II. Учебные и справочные издания

2. Банковские информационные системы и технологии: учебник / Лаврушин О.И., Соловьев В.И., Косарев В.Е., Гобарева Я.Л., Добридюк С.Л., Золотарюк А.В., Макрушин С.В., Соколинская Н.Э. – Москва: КноРус, 2021. – 527 с.

3. Банковские риски: учебник / Л.Н. Красавина, И.В. Ларионова, М.А. Поморина [и др.]; под ред. О.И. Лаврушина, Н.И. Валенцевой. – Москва: КноРус, 2023. – 361 с

4. Ермаков С.Л. Основы организации деятельности коммерческого банка: учебник/ С.Л. Ермакова, Ю.Н. Юденкова. – Москва: КНОРУС, 2019. – 397 с.

5. Мартыненко, Н.Н. Развитие банковских услуг в сфере розничного бизнеса: монография / Н.Н. Мартыненко, О.М. Маркова, О.С. Рудакова, Н.Э. Соколинская. – Москва: КноРус, 2018. – 172 с.

#### III. Статьи из периодических изданий:

6. Абдул-Азалова, М. Я. Влияние Blockchain-технологии на развитие платежных инструментов электронного бизнеса / М. Я. Абдул-Азалова // Автоматика и программная инженерия. – 2019. – № 4(30). – С. 66-72.

7. Абдул-Азалова, М. Я. Влияние Blockchain-технологии на развитие платежных инструментов электронного бизнеса / М. Я. Абдул-Азалова // Автоматика и программная инженерия. – 2019. – № 4(30). – С. 66-72.

8. Абросимова, О. О. Дистанционное банковское обслуживание в России / О.О. Абросимова // Молодой ученый. - 2019. - № 20 (258). - С. 185-187.

9. Аннануров М.А. Развитие Интернет-банкинга как формы организации взаимодействия банков с клиентами // Цифровая трансформация. - 2020. - № 4. - С. 68-72.

10. Апала С.Р. Современные цифровые банковские продукты, операции и услуги // Таможенное администрирование и экономическая безопасность в цифровой экономике. Материалы Всероссийской научно-практической конференции. Брянск, 2019. С. 433-435.

11. Бочкова Е. В., Назаренко В. А. Интернет-банкинг как современная форма банковского обслуживания // Концепт: научно-методический электронный журнал. 2016. Т. 15. С. 826-830.

12. Галимова, Г.А. Достоинства и недостатки дистанционного банковского обслуживания в российской федерации / Г.А. Галимова // Аллея науки. - 2022. - №3. - С. 78-81.

13. Гришина Е. А. Банковские продукты и услуги: современное состояние и перспективы развития в России //

Финансы и Кредит. 2017. Т. 23. Вып. 39. С. 2346-2360.

14. Давыдова, Е. Ю. Анализ современного состояния и перспектив развития Сбербанка России / Е. Ю. Давыдова, В. Ю. Бачева, Е. О. Окунева // Синергия. – 2022. – № 3-4. – С. 24-30.
15. Жигас М. Г., Кузьмина С. Н. Блокчейн и децентрализованная денежная система: принципы построения и пути развития. Известия Байкальского государственного университета. 2020;30(1):79-88.
16. Извекова, А.Д. Современный этап развития интернет-банкинга в системе дистанционного банковского обслуживания / А.Д. Извекова, А.Д. Митковская // Вектор экономики. - 2020. - № 6 (48). - С. 52-58.
17. Иода, Ю. В. Развитие системы электронного обслуживания в банковской деятельности / Ю. В. Иода // Социально-экономические явления и процессы. – 2018. – Т. 13, № 104. – С. 152-163
18. Использование банковских продуктов и онлайн-банкинга. - Режим доступа: <https://ict.moscow/research/ispolzovanie-bankovskikh-produktov-i-onlain-bankinga/>.
19. Истягина, И. Н. анализ активов ПАО «Сбербанк» / И. Н. Истягина // Молодежь и системная модернизация страны : Сборник научных статей 7-й Международной научной конференции студентов и молодых ученых, Курск, 19-20 мая 2022 года. Том 1. – Курск: Юго-Западный государственный университет, 2022. – С. 187-190.
20. Казанцева, А. К. Анализ деятельности ПАО "Сбербанк России" и перспективы его развития / А. К. Казанцева // Приоритетные направления развития науки в современном мире : Сборник научных статей по материалам V Международной научно-практической конференции, Уфа, 01 июня 2021 года. – Уфа: Общество с ограниченной ответственностью "Научно-издательский центр "Вестник науки", 2021. – С. 117-122.
21. Казаренкова, Н. П. Трансформация банковской системы России под влиянием цифровизации экономики / Н. П. Казаренкова, Т. А. Световцева // Известия Юго-Западного государственного университета. Серия: Экономика. Социология. Менеджмент. – 2018. – Т. 8, № 4(29). – С. 188-195
22. Казимагомедов А.А. Банковское дело: организация деятельности центрального банка и коммерческого банка, небанковских организаций: учебник / А.А. Казимагомедов. – Москва: ИНФРА-М, 2020. – 502 с.
23. Калакуток Б.А.Цифровизация как один из ключевых факторов развития рынка ипотечного кредитования // Вопросы устойчивого развития общества.- 2021.- №3.- с.39-44
24. Кириченко Л. П., Булавенко О. А. Система интернет-банкинга в России // Фундаментальные исследования. 2013. № 11. С. 991-995
25. Кодашева, Г. С. Розничные банковские продукты в цифровой экономике / Г. С. Кодашева // Финансовые инновации в цифровой экономике : Сборник материалов Международного круглого стола, Москва, 14 марта 2018 года. – Москва: Российский университет дружбы народов (РУДН), 2018. – С. 126-142.
26. Литовченко О.В. Цифровая экономика России и пути её развития// Вопросы устойчивого развития общества - 2020г. №2-.С.98-108.
27. Мулендеева, Л. Н. Цифровые технологии в деятельности российских банков: проблемы и перспективы / Л. Н. Мулендеева // Экономика и предпринимательство. – 2022. – № 2(139). – С. 1329-1332.
28. Полякова, Т.Н. Перспективы традиционного банкинга в условиях развития информационно-финансовых технологий / Т.Н. Полякова // Известия Юго-Западного государственного университета. Серия: Экономика. Социология. Менеджмент. - 2019. -Т. 9. - № 4 (33). - С. 126-139.
29. Рожнова О. В. Гармонизация учета, аудита и анализа в условиях цифровой экономики. Учет. Анализ. Аудит. 2018;5(3):16-23.
30. Тропынина, Н.Е. Тенденции, проблемы и перспективы развития дистанционного банковского обслуживания в России / Н.Е. Тропынина // Экономика и бизнес: теория и практика. - 2021. - №3-2. - С. 180-183.
31. Тютерева, Ю. Д. Тенденции в развитии банковских систем государств в условиях финансовой глобализации / Ю. Д. Тютерева // Азимут научных исследований: экономика и управление. – 2019. – Т. 8, № 1(26). – С. 341-343
32. Угланский, В. А. Особенности организации электронного банковского обслуживания в коммерческом банке: российский и зарубежный опыт / В. А. Угланский, М. А. Куликова // Общество и цивилизация. – 2022. – Т. 4, № 3. – С. 77-80.
33. Щетинникова, А. Д. Цифровизация и внедрение дистанционного обслуживания в банковской сфере / А.Д. Щетинникова // ВЭПС. - 2020. - №1. - С. 174- 176.
34. Юломанова, А. А. Сервис "Домклик" от ПАО Сбербанка: система работы, преимущества и недостатки сервиса / А. А. Юломанова // Аллея науки. – 2021. – Т. 2, № 6(57). – С. 247-254
35. Юсеф, Б. Теоретические и практические аспекты развития электронного банкинга в России / Б. Юсеф // Вестник Университета управления "ТИСБИ". – 2021. – № 4. – С. 30-39.

IV. Интернет-ресурсы:

36. Официальный сайт Банка России [Электронный ресурс]. – Режим доступа: URL: <https://cbr.ru/>

37. Официальный сайт Банки.ру информационный портал в сети интернет. [Электронный ресурс]. – Режим доступа: URL: <http://www.banki.ru>

38. Официальный сайт ПАО «Сбербанк России» [Электронный ресурс]. – Режим доступа: URL: <https://www.sberbank.com/>

39. Годовой отчет ПАО «Сбербанк России» по итогам деятельности 2022 года. [Электронный ресурс]. – Режим доступа: [https://www.sberbank.com/common/img/uploaded/\\_new\\_site/com/gosa2023/sber-ar-2022-ru.pdf](https://www.sberbank.com/common/img/uploaded/_new_site/com/gosa2023/sber-ar-2022-ru.pdf)

*Эта часть работы выложена в ознакомительных целях. Если вы хотите получить работу полностью, то приобретите ее воспользовавшись формой заказа на странице с готовой работой:*

<https://studservis.ru/gotovye-raboty/diplomnaya-rabota/353468>