

НАУЧНАЯ СТАТЬЯ

УДК 330

DOI: 10.26730/2587-5574-2025-2-43-51

МОБИЛЬНЫЙ БАНКИНГ КАК ФАКТОР КОНКУРЕНТОСПОСОБНОСТИ РОССИЙСКИХ БАНКОВ

Матерова Е.С., Ненашев А.А.

Самарский государственный экономический университет



Информация о статье

Поступила:

06 мая 2025 г.

Одобрена после рецензирования:

02 июня 2025 г.

Принята к публикации:

20 июня 2025 г.

Ключевые слова: цифровые технологии, коммерческий банк, мобильный сервис, мобильное приложение.

Аннотация.

Научное исследование по данной тематике посвящено значимости и сущности мобильных сервисов как фактора, определяющего место российского банка в финансовой системе. Мобильные приложения, как объект исследования определяют доступ к информации о счетах, выполнение проверки баланса и контроль истории других финансовых операций. Практическая значимость исследования составляет применение инструментов в целях повышения конкурентоспособности коммерческим банком. В этом помогут предложенные мероприятия, основные положения и приведенные в исследовании выводы. Например, результаты исследований могут помочь в определении точек роста мобильных сервисов и дать толчок развитию в нужном направлении. Кроме того, такие исследования по выявлению тенденций развития конкуренции необходимы Центральному Банку России для компетентного владения информацией и регулирования ситуации. Инвесторам это поможет определить в дальнейшем конкурентоспособный банк для приложения своих капиталов. Потребителям, в данном случае физическим лицам – определить для себя банки с наиболее удобным интерфейсом, работоспособностью сервиса, качеством предоставляемых услуг и скоростью или вероятностью решения возникших проблем без обращения в офис банка.

Для цитирования: Матерова Е.С., Ненашев А.А. Мобильный банкинг как фактор конкурентоспособности российских банков // Экономика и управление инновациями. 2025. № 2 (33). С. 43-51. DOI: 10.26730/2587-5574-2025-2-43-51, EDN: JDJQYR

MOBILE BANKING AS A FACTOR OF COMPETITIVENESS OF RUSSIAN BANKS

Elena S. Materova, Artem A. Nenashev

Samara State University of Economics



Article info

Submitted:

06 May 2025

Approved after reviewing:

02 June 2025

Accepted for publication:

20 June 2025

Abstract.

A scientific study on this topic is devoted to the importance and essence of mobile services as a factor determining the place of a Russian bank in the financial system. Mobile applications, as the object of research, determine access to account information, performing balance checks, and monitoring the history of other financial transactions. The practical significance of the research is the use of tools to increase the competitiveness of a commercial bank. The proposed measures, the main provisions and the conclusions given in the study will help in this. For example, research results can help identify growth points for mobile services and give an impetus to development in the right direction. In addition, such studies to identify trends in the development of competition are necessary for the Central Bank of Russia for competent information management and regulation of the situation. It will help investors to identify a competitive bank to use their capital in the future. Consumers, in this case, individuals, should determine for themselves the banks with the most user-friendly interface, the efficiency of the service, the quality of services

Keywords:

digital technologies, commercial bank, mobile service, mobile application.

provided and the speed or probability of solving problems without contacting the bank's office.

For citation: Materova E.S., Nenashev A.A. Mobile banking as a factor of competitiveness of Russian banks. *Economics and Innovation Management*, 2025, no. 2 (33), pp. 43-51. DOI: 10.26730/2587-5574-2025-2-43-51, EDN: JDJQYR

1 Introduction / Введение

Проведение исследования динамики показателей мобильных приложений банков позволяет определить место банка в рейтинге финансовых организаций относительно конкурентов [1, 11]. Это возможно обозначить благодаря совокупности функционала и необходимых факторов для клиента. Необходимо выявить направления для дальнейшего роста и развития банковского приложения, а также изучить отношение пользователей к нему [2].

Уже к 2025 году прогнозируется, что основными депозитными организациями станут технологические («Amazon», «Google», «Tencent», «Alibaba») и специализированные финтех-компании; число финансовых операций, проводимых за 1 день, превысит количество посещений банковских отделений за год, а практически 40% населения полностью перейдет на цифровые финансовые продукты; примерно 25% всех покупок будет совершаться через Интернет, а основная доля прибыли не только компаний, но и всех банков будет поступать через цифровые каналы; уже к 2030 году во всех развитых странах произойдет полный переход на безналичные расчеты; цифровые технологии высвободят более 30% рабочих мест, занятых в банковской сфере.

Создание подробного анализа динамики показателей мобильных приложений банков, таких как Альфа-банк, Совкомбанк, ВТБ, Т-банк, Райффайзен, Сбербанк и Газпромбанк, за период с 2019 по 2023 годы требует обширного исследования и внимательного анализа различных аспектов, включая функциональность, пользовательский опыт, отзывы клиентов, обновления и общие тенденции.

2 Materials and methods / Материалы и методы

Методология исследования основывается на таких общенаучных методах, как логический и сравнительный анализ, обобщение и другие практически значимые теоретические исследования, повышая тем самым заинтересованность и формируя стимул к продвижению поисков в представленной области.

3 Results and discussion / Результаты и обсуждение

С 2019 по 2023 год количество пользователей «Сбербанк Онлайн» выросло. В 2019 году число пользователей составило 50 млн человек. В 2023 году количество активных ежемесячных пользователей (MAU) выросло до 81,9 млн человек, а ежедневных пользователей (DAU) — до 43,7 млн. Также в 2023 году хотя бы раз в месяц в приложение «СберБанк Онлайн» с целью управления личными финансами заходили 73,8 млн человек, а 21 млн из них делали это ежедневно. Общее число активных пользователей онлайн-банкинга Сбербанка с 2013 года выросло примерно в 12 раз и к 2023 году достигло 108,5 млн человек.

По данным на август 2019 года, у Альфа-Банка 4 млн клиентов, которые минимум раз в месяц пользуются цифровыми каналами — «Альфа-Мобайл» и «Альфа-Клик». По итогам 2023 года число розничных клиентов Альфа-Банка впервые превысило 30 млн, а годовой рост составил более 4,6 млн человек.

По данным на 15 ноября 2024 года ежемесячное количество пользователей мобильного приложения Совкомбанка составляет 5 млн человек.

По данным на 19 ноября 2024 года количество активных пользователей экосистемы Т-Банка выросло на 19% и достигло 31,8 млн.

По данным на 2023 год общее число активных пользователей мобильного приложения ВТБ Онлайн насчитывало 12,5 млн человек. По информации на январь 2024 года число пользователей ВТБ Онлайн за 2023 год выросло почти на 20% и составило около 18 млн человек. Ежемесячная аудитория онлайн-банка составила 15 млн пользователей, при этом в среднем на одного клиента приходится до 22 входов в месяц. Таким образом, за 2023 год количество пользователей ВТБ Онлайн увеличилось примерно на 5 млн человек.

К концу 2019 года количество пользователей мобильного приложения Газпромбанка составляло 1,4 млн человек.

По итогам 2023 года количество пользователей выросло до 3,7 млн клиентов.

По данным на 21 октября 2019 года мобильным приложением Райффайзенбанка «Райффайзен-Онлайн» пользовалось более миллиона клиентов. Существует положительная динамика использования мобильного приложения этого банка, но за 2023 год на 5% сократилось количество его скачиваний.

В Таблице 1 приведем примеры 7 российских банков, рассмотрим рейтинг мобильных сервисов российских банков за 2019 год, представленный в годовом отчете агентства marksw Webb. Далее сравним рейтинги за 2019-2023 годы на основе конференций. Так, например, последняя онлайн-конференция была проведена 20.12.2023 г. Оценка в рейтинге указывает на соответствие банковского совершенного приложения для пользователя, где он может решать поставленные задачи по управлению деньгами на карте. Если сказать простой фразой, то оценка в рейтинге показывает, насколько полно мобильный банк может заменить клиенту поход в офис.

Таблица 1. Лучшие цифровые офисы в мобильных банках за 2019 г.
Table 1. Best digital offices in mobile banks for 2019

Место	Название банка	Оценка
1	Т-Банк	78,7
3	Альфа-Банк	71,1
9	ВТБ	66,1
12	Райффайзен Банк	65
19	СберБанк	59,5
21	Совкомбанк	51,5
23	Газпромбанк	49

Источник: составлено авторами

В 2019 году приложения преобразуются точно. Как говорится в парадигме Daily Banking, существует необходимость упрощать существующие функции, предоставляющие возможность нам комфортно пользоваться навигацией, получать удовольствие от, казалось бы, неохотных действий, например платежей. Большие изменения произошли у рассматриваемых банков в цифровом офисе, появляется больше новых возможностей или совершенствуются старые. При этом пока нет возможности охватить глобальные интерфейсные изменения, скорее, чтобы подготовить разного возраста клиента, нежели за неимением технической возможности.

Лидеры, выбившиеся вперед на приличное количество баллов по системе отбора лучших приложений Т-банк и Альфа-банк, предложили новые для этого года решения:

- общение в чате, чтобы проконсультироваться по поводу использования приложения и банковских продуктов [3, 4, 12];
- автоматизированные функции (автоматические платежи, подписки, привязка к карте) [4];
- подробный просмотр событий в истории и совершенствование инструментов поиска;
- информация о банковских лимитах и комиссиях, возможность устанавливать собственные лимиты [5, 13]

Круг задач Digital Office стал расширяться с каждым годом.

При рассмотрении показателей банка за 2020 год рассчитаем изменения их позиций и приведем в Таблице 2.

Итоговая оценка все также выводится как сумма оценок по исследуемым блокам. Затем это число умножается на определенный вес каждого блока исходя из процентного соотношения, приведенного в первой главе работы, и, как вывод, показывает нам заменимость похода в офис банка мобильным приложением. Такой подход дает понять не только необходимость приложения банка в текущих условиях и необходимости сокращать время обслуживания для получения лояльности клиента, но и необходимость выявления точек роста. Благодаря выявленным точкам роста как раз и удастся достигать необходимых условий для комфортного пользования приложением, и, соответственно удержание клиента [6, 15].

Лидерами в этом вопросе стали Альфабанк и Т-банк. Этим банкам удалось осуществить важные на тот момент пользовательские сценарии. Но Альфабанк дополнил общую концепцию цифровой картой с возможностью перевыпуска, а также более расширенные настройки информирования об управлении картой. К тому же Альфабанк включил в основное приложение управление инвестиционными продуктами. До него это можно было сделать только в отдельном приложении.

Таблица 2. Лучшие цифровые офисы в мобильных банках за 2020 г.

Table 2. Best digital offices in mobile banks for 2020

Место	Название банка	Оценка	Изменения
1	Альфа-Банк	76,7	+1
2	Т-Банк	68	-1
4	СберБанк	60,3	+15
9	Райффайзен Банк	51,3	+3
16	ВТБ	40,4	-7
17	Совкомбанк	40,2	+4
24	Газпромбанк	28,7	-1

Источник: составлено авторами

СберБанк показал громадный скачок в онлайн-обслуживании благодаря направленности на украшение функционала. Хотя в этом году и было закрыто всего 22 офиса по сравнению с 700 офисов в 2019 году, банк продолжает вести направленные действия на улучшение показателей мобильного приложения, как это делает Райффайзенбанк, уступая в этом вопросе своему конкуренту лишь 3 позиции.

ВТБ, Совкомбанк и Газпром банк заняли последние строчки по итогам исследования 2020 г. На тот момент это был уже непростой период в России и поддерживалась необходимость в онлайн-обслуживании своих клиентов. Эту волну и подхватили представленные банки, а насколько успешно, покажет следующий рассматриваемый год. Точками роста этих банков стало повышение функциональности таких позиций, как открытие новых продуктов для так называемых людей с улицы и удобство управления этим продуктом, включая первоначальную регистрацию.

В Таблице 3 приведены оценки и позиции банков за 2021 год. Далее также рассмотрим основные положительные изменения, приведшие к таким показателям.

Таблица 3. Лучшие цифровые офисы в мобильных банках за 2021 г.

Table 3. Best digital offices in mobile banks for 2021

Место	Название банка	Оценка	Изменения
1	Альфа-Банк	84,3	
3	Т-Банк	72	-1
5	Совкомбанк	65,6	+12
8	СберБанк	63,1	-4
10	ВТБ	61,1	+6
11	Райффайзенбанк	53,6	-2
25	Газпромбанк	45,9	-1

Источник: составлено авторами

2021 год привнес свои банковские тренды для увеличения удобства управления своими деньгами дистанционно. Ставки были сделаны на голосовое управление как начало пользования функционалом банка не руками, а просьбой. Задумка стала фаворитом для всех банков, взявших ее на вооружение, но вот отклика от клиентов в рассматриваемом году ожидать не следовало. Возрастная группа пользователей засомневалась в безопасности такого разговорчивого собеседника, который к тому же еще и плохо понимает естественную речь. Санкции в то время еще не коснулись трансграничных переводов, но некоторые банки уже тогда шагнули вперед [7]. Например, по номеру телефона стало возможным перевести средства за границу пользователям Т-банка и СберБанка. Несмотря на такие предпосылки, Т-банк стал третьим в рейтинге, а СберБанк потерял 4 позиции благодаря опередившему его Совкомбанку. Он улучшил оплату товаров и услуг

по QR, на главной странице теперь суммируется остаток по всем счетам, а информация по комиссиям и лимитам на операции дает возможность распределить правильно и настроить автонакопления. Т-банк усовершенствовал перевод.

Приложение теперь распознает нахождение в буфере обмена скопированного номера телефона и предлагает моментальную помощь в переводе. В этом году банк усилил экосистему и цифровой офис, но в ежедневных задачах набрал почти столько же баллов, как и в 2020 году – этого оказалось мало, чтобы удержать лидерство.

Альфа-Банк, как лидер, шагнул в сторону платежей. Так, появилась проверка коммунальных начислений по адресу проживания. В будущем клиенты привычным способом могут разыскать задолженность по нужному идентификатору. Это позволяет исключить недопонимания и скорость оплаты, ведь код плательщика теперь автоматически подтягивается в мобильном приложении во время поиска. Впервые решена проблема длительной загрузки ввиду перегруженности интерфейса. Теперь за это отвечает сквозной поиск, который помогает быстрее выполнить необходимую задачу.

Газпромбанк снова проседает на одну позицию и остается позади всех. Как известно, банк изначально создан не для получения прибыли через продажи, а, чтобы он просто был, существовал и решал повседневные задачи своих клиентов, что же с ним произойдет в ближайшем будущем, еще только предстоит узнать. Здесь не стоит соперничать даже на уровне примитивных платежей и переводов, так как формы переводов по номеру телефона и карты не объединены. Отсутствует доступная прозрачная информация по комиссиям и лимитам на расходные операции.

В 2022 году можно увидеть стабильно стоящие банки, которым удалось удержать или улучшить свои позиции. Обратимся к Таблице 4.

Таблица 4. Лучшие цифровые офисы в мобильных банках за 2022 г.
Table 4. Best digital offices in mobile banks for 2022

Место	Название банка	Оценка	Изменения
1	Альфа-Банк	87,4	
3	Т-Банк	76	
4	СберБанк	73,2	+4
8	Райффайзен Банк	65	+3
10	ВТБ	64,1	
11	Совкомбанк	61,4	-6
22	Газпромбанк	31,7	+3

Источник: составлено авторами

Три задачи цифрового офиса выделяются высокой степенью автоматизации. Отсутствие необходимости посещать офис банка для закрытия карт, вкладов и кредитных продуктов. Точкой роста для всех банков остается закрытие счета без визита в офис.

Банки стали разрабатывать быстрый вход в свои мобильные приложения различными способами [8, 14]. Теперь одни приложения способны распознавать карту, другие запрашивают меньше информации о ее пользователе. Здесь необходимо лишь совмещение с гарантированной сильнейшей безопасностью, чтобы исключить взломы, что и является точкой роста в данном случае. 2022 год показал наглядно, как политические стычки сбивают с ног и все другие отрасли, в том числе банковский сектор.

Альфа-Банк наиболее полно собрал функциональность, отвечающую понятию Digital Office. Такие базовые задачи, как смена данных, заказ документов и оформление инвестиций, вывели банк в лидеры.

Т-Банк, оставшись на своем прошлогоднем месте, занял позицию необычного пути развития. Банк намеренно скрывает от своих действующих и потенциальных клиентов информацию о стоимости обслуживания или длительности льготного периода. Также сюрпризом может стать срок открываемого вклада. К сожалению, объяснение, связанное с нежеланием перегружать пользователя, не стало для банка оправданием, что и скажется на рейтинге в будущем. Если остальные банки открывают доступ к документам для лояльного отношения клиентов, то и здесь Т-банк решил идти против правил и закрыл доступ к юридическим документам.

СберБанк в этом плане преодолел 4 позиции вперед и достиг, благодаря набранным баллам, четвертой позиции в рейтинге. В этом ему помогла инвестиционная составляющая банковского дела. В прошлом году Альфабанк сделал возможным управление своими инвестиционными счетами через основное банковское приложение, о которых и ведется речь. СберБанк же шагнул дальше, и теперь у клиентов есть возможность не только открыть брокерский счет или ИИС и управлять облигациями через основное мобильное приложение, но и сделать открытым доступ к счету другому клиенту.

Райффайзен Банк решил воспользоваться идеями своих конкурентов и отточить в мобильном приложении скорость закрытия продуктов и заказ документов, а также добавил возможность изменять дистанционно свои персональные данные. Точка роста остается на повышении технологичности, которой все больше необходимо внимание.

Итак, следует перейти к завершающему году для рассмотрения рейтинга мобильных приложений основных конкурентов (Таблица 5).

Таблица 5. Лучшие цифровые офисы в мобильных банках за 2023 г.
Table 5. Best digital offices in mobile banks for 2023

Место	Название банка	Оценка	Изменения
1	Альфа-Банк	91,8	
3	Совкомбанк	81,9	+8
4	ВТБ	79	+6
5	Т-Банк	78,7	-2
6	Райффайзен Банк	78,2	+2
7	СберБанк	76,9	-3
15	Газпромбанк	58,7	+7

Источник: составлено авторами

В завершающем году из рассмотренных банков удивили Газпромбанк, ВТБ и Совкомбанк. Совкомбанк доказал необходимость мобильных приложений в принципе, а также способность новейших функционально развитых технологий влиять на поведенческое состояние клиентов.

Альфа-банк не уступает своей позиции и в этом году, оставляя позади конкурентов с меньшим количеством набранных баллов за особенности и функционирование мобильных приложений. Прорывом года можно назвать приложение Совкомбанка. Эти банки отличает комфорт открытия и закрытия продуктов дистанционно. Теперь это могут быстро сделать как резиденты, так и нерезиденты страны. Сконструирован четкий и интуитивно понятный процесс первого входа в приложение, а также дальнейший интерфейс с высоким уровнем технической поддержки или поддержки консультационного характера. Только эти банки впервые вывели на доступной основе весь набор официальных документов и любых договоров, возникающих между банком и клиентом.

ВТБ сделал ставку на безопасность и вместе со СберБанком запустил проверку голосовым помощником звонков своим клиентам. Конечно, это не совместный проект, но такой жест показал заинтересованность в безопасности своих клиентов обоих банков. К тому же ВТБ снова дополнил и продолжает развивать вкладку «платежи» в своем мобильном приложении. Последним из таких нововведений стал сервис «перенос платежей». Благодаря новым возможностям банк претендует на переход многих клиентов от других банков, ведь теперь это сделать проще. Перевести платежи, совершаемые через другие банки, можно теперь без поисков старых платежей или квитанций. Для этого достаточно загрузить для распознавания любой платежный документ из другого банка и всего за пару минут новый клиент может перенести семь платежей. Таким образом, и первоначальный платеж не составит труда, ведь теперь не нужно вводить множество реквизитов, а система распознавания ВТБ самостоятельно распознает реквизиты с квитанции без QR-кода и проведет платеж в считанные секунды.

Райффайзен банк внес доработки в использование своих инвестиционных накоплений и улучшил технические особенности приложения, предоставив работу без зависаний. Передовой новостью декабря 2023 года стала презентация нового главного экрана приложения. Поможет ли такой ход в привлечении новых клиентов, станет ясно только к 2025 году. Точкой роста мобильного приложения еще остаются платежи и техническая оснащенность.

Если Совкомбанк поднялся на 8 позиций вверх, то благодаря совершенно новому приложению Газпромбанку впервые за пять лет удалось подняться на 7 позиций. Банк кардинально поменял направление развития и уже внес стоящие корректировки, улучшив связь с клиентом и помощь ему в обслуживании. Благодаря оформлению кредитных продуктов на прозрачных условиях и теперь не составляет труда открыть кредит, застраховать авто или оспорить возникающие неприятные ситуации.

4 Conclusion / Заключение

В целом очевидно, что рынок приложений для мобильного банкинга в последние годы стал изменчивым [9]. Это стало видно по высокому росту и большим изменениям. С развитием цифрового банкинга стала важна тенденция к онлайн-решению вопросов. Таким образом, присутствие мобильных устройств решило вопрос об удовлетворении потребностей своих действующих и будущих клиентов [10]. Эта растущая тенденция откорректировала поведение потребителей. Теперь все люди стремятся научиться использовать свои гаджеты для решения банковских проблем.

Список источников

1. Апаева П.Д., Столярова А.С., Тагиров И.Б., Чураков И.И. Мобильный банкинг как направление цифровизации банковской сферы // Цифровая экономика глазами студентов: материалы Международной научной конференции, Казань, 12 мая 2023 года. – Казань: ИП Сагеев А.Р., 2023. – С. 11-14.
2. Huseynli N., Kandemir G., Huseynli B. Analysis of consumer behavior variables influencing the adoption of mobile banking // The Manager. – 2023. – Vol. 14, No. 1. – pp. 60-73.
3. Завьялова И.В., Колосова К.В. Перспективы развития мобильного банкинга и мобильной коммерции в ПАО "Сбербанк" // Актуальные проблемы интеграции науки и образования в регионе: Материалы Всероссийской научно-практической конференции (с международным участием, Бузулук, 14–15 июня 2024 года. – Бузулук: Оренбургский государственный университет, 2024. – С. 207-213.
4. Erdogan Y., Eti H.S. A research of mobile banking usage intention (a case of Tekirdag Namik Kemal University) // Trakya University Journal of Social Science. – 2021. – vol. 23, no. 2. – pp. 807-840.
5. Gursel E., Yanartas M. The use of mobile application acceptance model in mobile banking // Research Journal of Business and Management. – 2021. – vol. 8, no. 4. – pp. 243-259.
6. Ozkan B., Al-Futaih A.A. Assessment of factors related to customer satisfaction in mobile banking usage // Turkish Journal of Marketing. – 2020. – vol. 5, no. 3. – pp. 222-238.
7. Гурова, Д. Д. Тренды мобильного банкинга 2023 // Новеллы права, образования, экономики и управления 2023. Трибуна молодого ученого: Материалы IX Международной научно-практической конференции, Гатчина, 24 ноября 2023 года. – Гатчина: Государственный институт экономики, финансов, права и технологий, 2023. – С. 332-335.
8. Нагиев М. О. развитие мобильных сервисов и мобильного банкинга // Экономика и социум. – 2019. – № 8(63). – С. 119-123.
9. Pacan Ozcan H., Sabah Celik S., Ozer A. Factors affecting retail customers' intention to use mobile banking // Journal of the Faculty of Economics and Administrative Sciences. – 2019. – vol. 9, no. 2. – pp. 475-506.
10. Vdovina A. M. Payment tools in the mobile banking // Economy and Business: Theory and Practice. – 2020. – No. 4-1(62). – pp. 55-67.
11. Шадрин В.Г., Кузин М.А. Мобильные приложения банков как важнейший инструмент цифровых маркетинговых коммуникаций в финансовой сфере // Креативная экономика. – 2022. – Том 16. – № 9. – С. 3473-3486.
12. Образовательный портал «Справочник». Мобильные банковские системы. URL https://spravoch-nick.ru/bankovskoe_delo/bankovskaya_sistema/mobilnye_bankovskie_sistemy/ (дата обращения: 14.04.2025).
13. Мякишева Н.Н., Матерова Е.С., Шарафуллина Р.Р., Сафиуллин Т.Л. Современное состояние мобильных сервисов российских банков // Экономика и предпринимательство. – 2024. – № 6(167). – С. 1035-1040.
14. Василенко Е.Д., Горских А.В. Дизайн адаптивного мобильного приложения для дистанционного банковского обслуживания, как улучшенный канал коммуникации с клиентами и увеличение клиентоориентированности банка // Ползуновский альманах. – 2023. – № 2-1. – С. 27-33.
15. Ваганова О.В., Нужных В.В., Быканова Н.И., Крюкова А.Д. Формирование клиентского поведения при выборе мобильного приложения банка // Modern Economy Success. – 2024. – № 3. – С. 7-13.

Конфликт интересов

Авторы заявляют об отсутствии конфликта интересов.

© 2025 Авторы. Издательство Кузбасского государственного технического университета имени Т.Ф. Горбачева. Эта статья доступна по лицензии CreativeCommons «Attribution» («Атрибуция») 4.0 Всемирная (<https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>)

Авторы

Матерова Елена Сергеевна – кандидат экономических наук, доцент
Самарский государственный экономический университет
443090, г. Самара, ул. Советской Армии, 141
e-mail: Nedlen63@yandex.ru

Ненашев Артем Александрович – магистрант
Самарский государственный экономический университет
443090, г. Самара, ул. Советской Армии, 141
e-mail: Nedlen63@yandex.ru

References

1. Apaeva P.D., Stoljarova A.S., Tagirov I.B., Churakov I.I. Mobil'nyj banking kak napravlenie cifrovizacii bankovskoj sfery [Mobile banking as a direction of digitalization of the banking sector]. Cifrovaja jekonomika glazami studentov: materialy Mezhdunarodnoj nauchnoj konferencii, Kazan', 12 maja 2023 goda = Digital economy through the eyes of students: materials of the International scientific conference, Kazan, May 12, 2023. Kazan: IP Sagiev A.R., 2023. pp. 11-14.
2. Huseynli N., Kandemir G., Huseynli B. Analysis of consumer behavior variables influencing the adoption of mobile banking. The Manager. 2023. Vol. 14, No. 1. pp. 60-73.
3. Zavjalova I.V., Kolosova K.V. Perspektivy razvitiya mobil'nogo bankinga i mo-bil'noj kommercii v PAO "Sberbank" [Prospects for the Development of Mobile Banking and Mobile Commerce in Sberbank PJSC]. Aktual'nye problemy integracii nauki i obra-zovaniya v regione: Materialy Vserossijskoj nauchno-prakticheskoy konferencii (s mezh-dunarodnym uchastiem, Buzuluk, 14–15 iyunja 2024 goda = Actual Problems of Integration of Science and Education in the Region: Proceedings of the All-Russian Scientific and Practical Conference (with International Participation, Buzuluk, June 14-15, 2024. – Buzuluk: Orenburgskij gosudar-stvennyj universitet, 2024. pp. 207-213.
4. Erdogan Y., Eti H.S. A research of mobile banking usage intention (a case of Tekirdag Namik Kemal University). Trakya University Journal of Social Science. 2021. vol. 23, no. 2. pp. 807-840.
5. Gursel E., Yanartas M. The use of mobile application acceptance model in mobile banking. Research Journal of Business and Management. 2021. vol. 8, no. 4. pp. 243-259.
6. Ozkan B., Al-Futaih A.A. Assessment of factors related to customer satisfaction in mobile banking usage. Turkish Journal of Marketing. 2020. vol. 5, no. 3. pp. 222-238.
7. Gurova, D. D. Trendy mobil'nogo bankinga 2023 [Mobile banking trends]. Novelty prava, obrazovaniya, jekonomiki i upravljeniya 2023. Tribuna mladogo uchenogo: Materialy IX Mezhdunarodnoj nauchno-prakticheskoy konferencii, Gatchina, 24 nojabrja 2023 goda = Novels of law, education, economics and management 2023. Tribune of the young scientist: Materials of the IX International scientific and practical conference, Gatchina, November 24, 2023. – Gatchina: Gosudarstvennyj institut jekonomiki, finansov, prava i tehnologij = State Institute of Economics, Finance, Law and Technology, 2023. pp. 332-335.
8. Nagiev M. O. razvitie mobil'nyh servisov i mobil'nogo bankinga [Development of mobile services and mobile banking]. Jekonomika i socium = Economy and Society. 2019. Vol. 8(63). pp. 119-123.
9. Pasan Ozcan H., Sabah Celik S., Ozer A. Factors affecting retail customers' intention to use mobile banking. Journal of the Faculty of Economics and Administrative Sciences. 2019. vol. 9, no. 2. pp. 475-506.
10. Vdovina A. M. Payment tools in the mobile banking. Economy and Business: Theory and Practice. 2020. No. 4-1(62). pp. 55-67.
11. Shadrin V.G., Kuzin M.A. Mobil'nye prilozheniya bankov kak vazhnejshij instru-ment cifrovyyh marketingovyh kommu-nikacij v finansovoj sfere [Mobile banking applications as the most important tool of digital marketing communications in the financial sector]. Kreativnaja jekonomika = Creative Economy. 2022. Tom 16. Vol. 9. pp. 3473-3486.
12. Obrazovatel'nyj portal «Spravochnik». Mobil'nye bankovskie sistemy [Educational portal "Reference". Mobile banking systems]. URL https://spravochnik.ru/bankovskoe_delo/bankovskaya_sistema/mobilnye_bankovskie_sistemy/ (last access: 14.04.2025).
13. Mjakisheva N.N., Materova E.S., Sharafullina R.R., Safullin T.L. Sovremennoe sostojanie mobil'nyh servisov rossijskih bankov [Current state of mobile services of Russian banks]. Jekonomika i predprinimatel'stvo = Economy and entrepreneurship. 2024. Vol. 6(167). pp. 1035-1040.
14. Vasilenko E.D., Gorskih A.V. Dizajn adaptivnogo mobil'nogo prilozheniya dlja distancionnogo bankovskogo obslu-zhivaniya, kak uluchshennyj kanal kommunikacii c klientami i uvelichenie klientoorientirovannosti banka [Design of an adaptive mobile application for remote banking services, as an improved channel of communication with clients and increasing the bank's customer focus]. Polzunovsky almanac. 2023. Vol. 2-1. pp. 27-33.
15. Vaganova O.V., Nuzhnyh V.V., Bykanova N.I., Krjukova A.D. Formirovanie klient-skogo povedenija pri vybore mo-bil'nogo prilozhenija banka [Formation of client behavior when choosing a bank's mobile application]. Modern Economy Success. 2024. Vol. 3. pp. 7-13.

Conflicts of Interest

The authors declare no conflict of interest.

© 2025 The Authors. Published by T. F. Gorbachev Kuzbass State Technical University. This is an open access article under the CC BY license (<http://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>).

Authors

Elena Materova – candidate of economic sciences, associate professor
Samara State University of Economics
443090, Samara, Sovetskoy Armii St., 141
e-mail: Nedlen63@yandex.ru

Artem Nenashev – postgraduate
Samara State University of Economics
443090, Samara, Sovetskoy Armii St., 141
e-mail: Nedlen63@yandex.ru

