

Король М. М.

*доктор економічних наук, професор,
професор кафедри міжнародних економічних відносин
Ужгородського національного університету*

Лапа І. В.

*аспірант кафедри міжнародних економічних відносин
Ужгородського національного університету*

Фізеші Й. Й.

*бакалавр
Ужгородського національного університету*

Korol Maryna

*Doctor of Economics, Professor,
Professor of International Economic Relations Department
Uzhhorod National University*

Lapa Ihor

*Postgraduate Student of International Economic Relations Department
Uzhhorod National University*

Fizeshi Yosyp

*Student
Uzhhorod National University*

АНАЛІЗ ТРАНСФОРМАЦІЇ БАНКІВСЬКИХ ПОСЛУГ З ВИКОРИСТАННЯМ СИСТЕМИ ДИСТАНЦІЙНОГО ОБСЛУГОВУВАННЯ

Анотація. У статті розкрита суть банківських послуг з використанням дистанційного банківського обслуговування: Home-banking, Tele-banking, PC-banking, Інтернет-банкінг, Мобільний банкінг. Констатовано, що вперше послуги з використанням дистанційного обслуговування з'явилися у Сполучених Штатах Америки. Проаналізовано послуги дистанційного банкінгу в Європі. Здійснено оцінку обсягу безготівкових операцій у світі. Проаналізовано, як змінилося користування послугами до та під час кризи COVID-19. Надано детальний аналіз історії введення банківських послуг з використанням системи дистанційного обслуговування в Китаї. Зроблено висновок, що для того, щоб бути конкурентним на ринку надання банківських послуг, банківським установам необхідно слідкувати за розвитком сучасних інформаційних і телекомунікаційних технологій намагатися впроваджувати їх та постійно вдосконалювати обслуговування клієнтів.

Ключові слова: банківські послуги, дистанційне обслуговування, електронні транзакції, дистанційний банкінг, Інтернет-банкінг.

Вступ та постановка проблеми. Банківські послуги в процесі формування та розвитку пройшли довгий шлях від найпростіших операцій до складного комплексу ринкових послуг, що задовольняють різноманітні потреби клієнтів.

Серед найважливіших факторів, що спричинили трансформацію традиційних банківських послуг: прискорення глобалізації світових економічних відносин, інноваційний стрибок у галузі інформаційних та телекомунікаційних технологій, проникнення іноземних банків на фінансові ринки багатьох країн, посилення конкуренції між банками, інтегровані інноваційні рішення у сфері обслуговування споживачів тощо.

Аналіз останніх досліджень і публікацій. Аналізом трансформації банківських послуг займалися такі вітчизняні та закордонні дослідники, як Чумак Н.В. [1], Сербина О.Г. [2], Такханадзе Н. [3], Валчев М. [4], Алі З. [8].

Виділення невирішених раніше частин загальної проблеми. Не зважаючи на значну кількість проведених досліджень закордонних науковців стосовно даної теми, кількість досліджень вітчизняних вчених залишається малою. Тому доцільним є подальше дослідження використання систем дистанційного обслуговування.

Метою статті є вивчення процесу трансформації банківських послуг та дослідження історії використання дис-

танційних систем обслуговування, їхніх різновидів та особливостей функціонування.

Результати дослідження. Сьогодні можна стверджувати про існування таких банківських послуг з використанням дистанційного банківського обслуговування [1, с. 2–4]:

1) Home-banking, яка дозволяє клієнтові отримувати фінансову інформацію, а також здійснювати різні банківські операції із передачею інформації телефонними каналами, двосторонньою системою кабельного телевізійного зв'язку тощо. Дана система була розроблена і введена вперше американськими банківськими установами в 1981 р. У європейських країнах вона була введена трохи пізніше в 1983 р (Франція, Англія);

2) Tele-banking, за допомогою якого клієнт може здійснювати практично всі повсякденні фінансові операції без відвідування банку за допомогою телефону. Дана телефонна система (по суті, оплата рахунків телефоном) вперше була запроваджена комерційними банками США;

3) PC-banking, або «Клієнт – Банк», за допомогою якого клієнт може керувати рахунками в банку та отримувати поточну інформацію про рух коштів, можливість обміну документами з використанням персонального комп'ютера і модему (1990 р.);

4) Інтернет-банкінг, який надає клієнтам послуги мережевого банкінгу, що повною мірою зорієнтований на використання комунікаційних та сервісних можливостей Internet. В 1994 р. Стенфордський Федеральний кредитний союз вперше почав надавати банківські послуги фінансовим організаціям через дану систему;

5) Мобільний банкінг (також відомий як M-Banking, mbanking, SMS-банкінг), що є фактично симбіозом телефону і комп'ютера та найчастіше використовується як мобільний пристрій доступу для проведення банківських операцій.

Ранні мобільні банківські послуги надавались за допомогою SMS. З появою перших примітивних смартфонів з WAP-підтримкою, яка дозволяє використовувати мобільний інтернет в кінці 1990-х років, перші європейські банки почали пропонувати мобільний банкінг на цій платформі для своїх клієнтів. Мобільний банкінг до 2010 р. найбільш часто здійснювався через SMS або мобільний інтернет.

Саме в провідних країнах світу швидше розвивається система дистанційного обслуговування за рахунок таких тенденцій:

- нормативно-правове забезпечення розвивається прямо пропорційно цифровізації банківської системи;
- наявна фінансова грамотність населення;
- економіка даних країн розвивається більш-менш стабільно, оскільки в умовах кризи діяльність і, зокрема, інвестиції банків починають бути направлені на подолання кризових наслідків, а не в інноваційні продукти.

Можна відмітити, що вперше послуги з використанням дистанційного обслуговування з'явилися у Сполучених Штатах Америки. Банківська система цієї держави є однією з перших і на сьогодні вона є найбільшою і найнадійнішою у світі. Ще однією причиною розвитку Інтернет-банкінгу в Америці є обмеження на відкриття банківських відділень, яке існувало до середини 90-х років. Також США є провідною країною світу, що сприяє розвитку усіх напрямків інформаційних технологій. Так, у 1995 р. вони відкрили перший банк, що надає послуги через Інтернет – Security First Network Bank. В даний час майже 90% американських банків надають віддалені послуги. Вони пропонують різноманітний спектр послуг (обмін валюти, обробка позик, відкриття депозитів, страхування депозитів, контроль за переказами коштів, участь у біржовій торгівлі). Головною особливістю систем дистанційного банківського обслуговування США є те, що клієнт отримує більшість цих послуг безкоштовно, і лише за деякі з них банк стягує невелику комісію [2].

Послуги дистанційного банкінгу стали також популярними в Європі з 1980 р. Більшість операцій та сама система дистанційного банкінгу були схожі на американську модель, але є деякі нововведення. Дана система дозволяє клієнтам оплачувати комунальні послуги та інші обов'язкові послуги та планувати фінансові витрати.

З метою зменшення витрат та збільшення швидкості послуг основними тенденціями європейського розвитку послуг віддаленого банкінгу є використання багатоканальних послуг для фізичних осіб, переведення систем віддаленого обслуговування клієнтів на аутсорсинг, створення спільних систем віддаленого обслуговування, поліпшення якості послуг, їх безпеки та збільшення кількості доступних послуг [3, с. 109].

Однак, у 2020 р. в середньому лише 58% клієнтів у Європі користувалися послугами онлайн-банкінгу відповідно до звіту німецької компанії Statista (яка спеціалізується на ринкових та споживчих даних) про від-

соток користувачів цифрового банкінгу за країнами в ЄС в 2020 р.

Ще однією популярною послугою є можливість безконтактних платежів за допомогою банківської картки чи телефона в банкоматах й POS-терміналах [4].

Відповідно до звіту про світові платежі 2019 р., обсяг операцій з безготівковими платежами швидко зростає, особливо на ринках, що розвиваються в Азії (на 32%) та в країнах EMEA: Центральна Європа, Близький Схід та Африка (зростання на 19%) [5].

COVID-19 спонукав клієнтів і компанії впроваджувати цифрові технології у своє повсякденне життя та збільшив впровадження безготівкових методів оплати. Прогнозується, що обсяг миттєвих платежів і операцій з електронними грошима в загальних безготівкових операціях зросте з 17% у 2021 році до 28% у 2026 році (рис. 1).

Необхідно також відмітити, на станом на сьогодні більшість банківських послуг були передані на аутсорсинг нефінансовим установам, які мають переваги в технологіях та спеціальних бізнес-моделях. Таким чином утворився ринок Fintech, який став справжньою загрозою для банківської діяльності.

Сьогодні Пекін являється глобальним лідером фінтех-індустрії, інноваційною та економічною столицею Китаю, та найбільшим повітряно-транспортним хабом. Він посідає перше місце за кількістю провідних фінтех-компаній, серед яких JD Finance, Du Xiaoman Financial та Qudian. Також в нього розвинена найкраща фінтех-екосистема, а кількість фінтех-юзерів становить 49,8%.

Згідно з опитуванням 1500 осіб працездатного віку, які проживають у Швейцарії, проведеним провідною організацією Deloitte Touche Tohmatsu Limited на початку 2020 р. користування послугами до та під час кризи COVID-19 змінилось (рис. 2).

Під час кризи широко використовувались усі онлайн-сервіси. Обсяг готівкових платежів зменшився, хоча загальна кількість готівки в обігу фактично зросла в березні 2020 р. Причиною є те, що на фоні зростаючої невизначеності споживачі зберігають більші резерви готівки, ніж зазвичай (що не рідкість під час кризи).

Найбільший приріст відбувся в Інтернет-заявках на споживчі позики, причому 16% звернулись до інтернету вперше. Споживчі позики менш складні, ніж іпотечні, і розмір середньої позики нижчий: обидва фактори роблять ці позики придатними для цифрової обробки. Багато користувачів, які вперше користуються послугами, також подають заявки на іпотечний кредит, які хоча б частково можуть бути оброблені в Інтернеті, та отримують поради щодо банківських продуктів. Найменший відсоток зростання під час кризи спостерігався в операціях з цінними паперами в Інтернеті.

Також можна відмітити, що в останні роки серед рейтингу найбільших банків світу перші чотири місця займає китайська «велика четвірка» – Промислово-комерційний банк Китаю, Китайський будівельний банк, Аграрний банк Китаю та Банк Китаю з вартістю активів у розмірі 14,821 трлн. дол. США (2020 р.), що на 7,52% більше порівняно з рейтингом попереднього року [8].

Історія введення банківських послуг з використанням систем дистанційного обслуговування в Китаї починається лиш в 1997 р., коли було запроваджено China Merchant bank у формі системи оплати через Інтернет. Потім Інтернет-банківські послуги з елементарними функціональними можливостями, такими як електронний платіж за рахунками та управління фондами, поступово стали доступними для роздрібних та корпоративних клієнтів у період з 1999 по 2001 рік [9, с. 2–3].

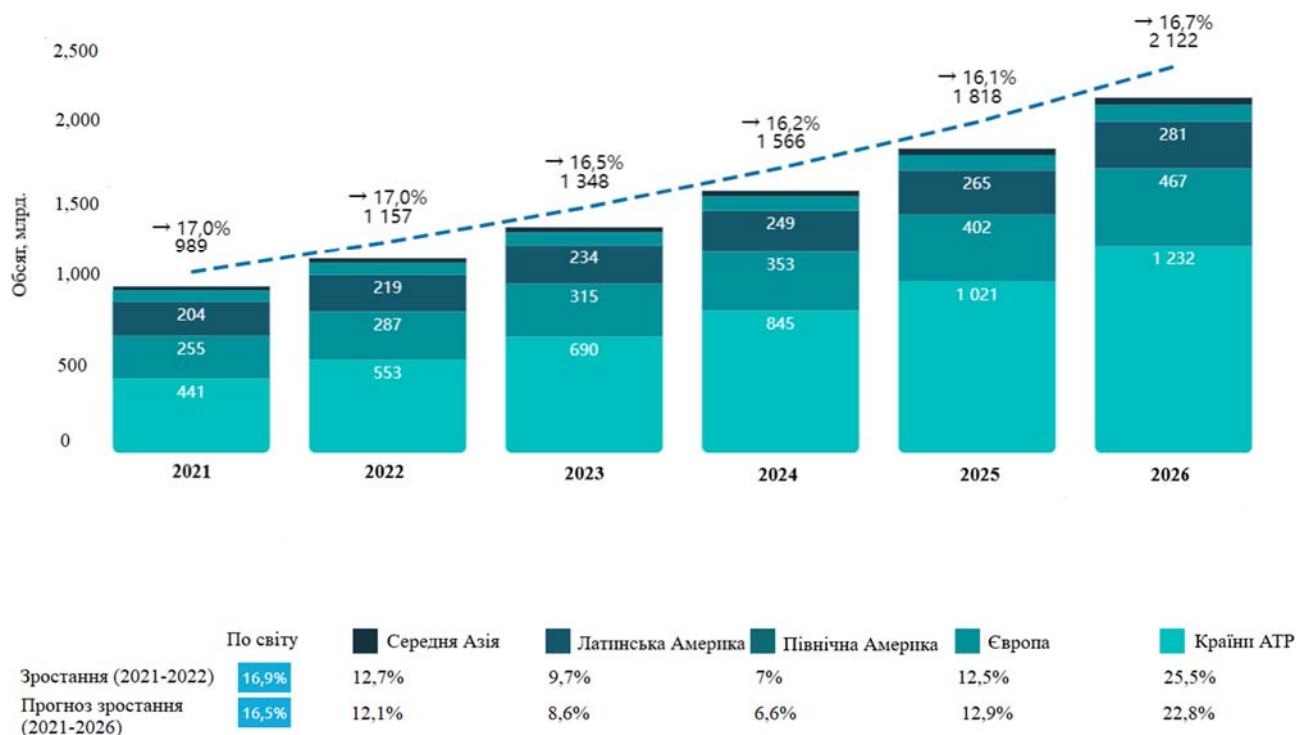


Рис. 1. Обсяг безготівкових операцій у світі, 2016–2026 рр., у млрд. %

Джерело: [6]



Рис. 2. Користування послугами до та під час кризи COVID-19

Джерело: [7]

До 2002 р. чотири великі державні банки і більшість комерційних банків вже розпочали надавати послуги Інтернет-банкінгу. Коли система банківської мережі була створена, вона вже була відносно повною. Як результат, операції з класифікації та позиціонування на ринку були

більш впорядкованими та зручнішими для китайського суспільства.

Як результат, згідно з опитуванням користувачів банківської сфери, зробленим міжнародною азіатською компанією Rakuten Insight Global Inc. в 2020 р., 97% усіх

респондентів надають перевагу у здійсненні платіжної операції методами цифрових платежів.

Очікується, що загальна вартість транзакцій у сегменті цифрових платежів в Китаї досягне 3639,00 мільярдів доларів США у 2023 році, загальна вартість угод демонструватиме річний темп зростання (CAGR 2023-2027) на 7,77%, що призведе до прогнозованої загальної суми 4908,00 мільярдів доларів США до 2027 року. Найбільшим сегментом ринку є цифрова комерція з прогнозованою загальною вартістю транзакцій у 1981,00 мільярда доларів США у 2023 році (рис. 3.).

З точки зору глобального порівняння як видно з рисунку, найвища сукупна вартість транзакцій досягнута в Китаї (3639,00 мільярдів доларів США у 2023 році).

Можна відзначити, що Інтернет-транзакції переважають в Китаї, однак мобільна галузь починає набувати все більшої і більшої популярності.

Оскільки Інтернет та онлайн-сервіси ставали дедалі більш поширеними, більшість традиційних банків Китаю відчували статус-кво та почали створювати платформи під назвою Мобільний банкінг, які пропонували різноманітні традиційні послуги в своїх додатках. Будучи одним із розповсюджених послуг у Китаї в ці роки, він синтезує сучасну тенденцію мобільного зв'язку з цифровізацією грошей.

В умовах жорсткої конкуренції на китайському ринку мобільних платежів ключовими гравцями є China UnionPay, банки та інші фінансові установи, сторонні платіжні компанії, оператори та постачальники мобільних телефонів. За умови посилення національного контролю квота сторонніх платіжних ліцензій у Китаї поступово зменшується. На кінець 2019 року в Китаї 237 підприємств отримали платіжні ліцензії, а 34 ліцензії було анульовано.

Мобільні платежі в Китаї є орієнтованими на QR-код. Це є головна причина, чому Китай є лідером за використанням мобільних послуг та чому відбулось різке зростання мобільних платежів у 2018 р. QR-коди роблять їх надзвичайно швидкими та зручними. А в умовах пандемії вони є ще безпечнішими. В Китаї QR-код є всюди, навіть вуличні музиканти використовують їх для збирання грошей [11].

Відповідно до Плану розвитку FinTech (2019-2021), виданого Народним банком Китаю, платежі за QR-кодом були пов'язані з універсальним кодом до кінця 2021 року. Таким чином, платежі за QR-кодом спрямовуватимуться на сукупні платежі, розмір транзакції яких склав у 2018 році 5,5 трлн юанів, а до 2026 року, як очікується, досягне 58,1 трлн юанів. Дані мобільні служби безпосередньо дозволяють клієнтам здійснювати платежі, просто скануючи їх обличчя.

Можна також відмітити, що оплата за допомогою сканування обличчя є досить популярною серед молоді. На кінець 2019 року було зафіксовано 110 мільйонів оплат скануванням обличчя в супермаркетах, міні-магазинах, торгових центрах тощо.

Кількість активних користувачів за місяць провідних платіжних додатків у Китаї станом на грудень 2022 року (млн.) зображено на рис. 4.

Аналізуючі дані рисунку 4 видно, що у грудні 2022 року Alipay, запущена Alibaba Group, була провідною платіжною програмою в Китаї з приблизно 680,6 мільйонами активних користувачів щомісяця. З великим відривом слідують Sunshine Life від China Everbright Bank і UnionPay.

Користування програмами даних банків зросло найбільше на 8,74 млн та 6,27 млн активних користувачів в більшості через пандемію. У відповідь на спалах COVID-19 Комісія з регулювання банківської справи та страхування Китаю закликала китайські банки вдосконалити свої онлайн-послуги.

Висновки. Запровадження банківських послуг з використанням системи дистанційного обслуговування почалось в 1980 рр. в США та країнах Європи, що стало, як безперечним плюсом, так і мінусом. Оскільки наразі більшість даних країн мають застрілу систему користування цифровізованими банківськими послугами, в той час, як країни Азії, Близького Сходу починають ставати лідерами у використанні Інтернет-банкінгу.

Поступово до найпопулярніших послуг з використанням системи дистанційного обслуговування почали відносити платежі електронної комерції, мобільні гаманці та безконтактні транзакції за допомогою банківських карток. Але в кожній країні є свої особливості. До при-

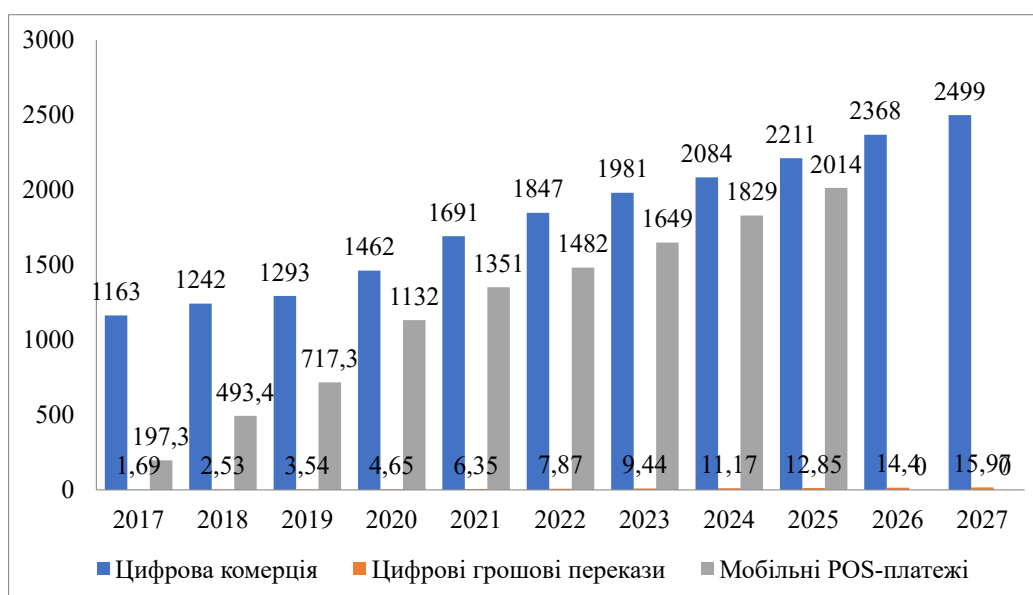


Рис. 3. Кількість користувачів електронних транзакцій в порівнянні з вартістю даних транзакцій протягом 2017–2022 рр. (прогноз до 2027 р.)

Джерело: [10]

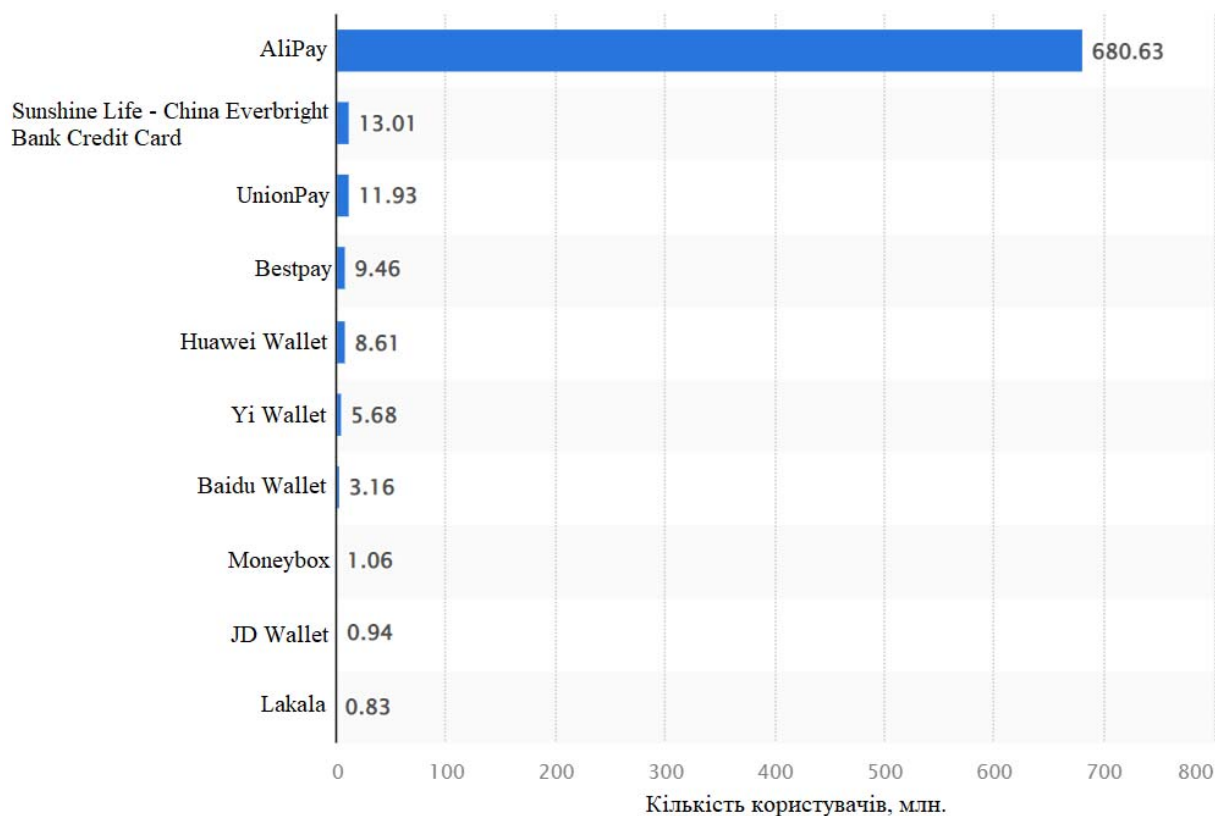


Рис. 4. Кількість активних користувачів за місяць провідних платіжних додатків у Китаї станом на грудень 2022 року (млн.)

Джерело: [12]

кладу в Китаї починає набувати популярність транзакції за допомогою QR-коду та дебетовими картками.

Отже, для того, щоб бути конкурентним на ринку надання банківських послуг, банківським установам

необхідно слідкувати за розвитком сучасних інформаційних і телекомунікаційних технологій намагатися впроваджувати їх та постійно вдосконалювати обслуговування клієнтів.

Список використаних джерел:

1. Чумак Н.В. Види дистанційного банківського обслуговування в міжнародному електронному бізнесі. *Науковий вісник Ужгородського університету: Серія: Економіка*. 2012. № 3 (37). С. 102–106.
2. Сербина О.Г., Загузова О.М. Інтернет-банкінг: українська практика та світовий досвід. *Молодий вчений*. 2014. № 4. С. 122–125.
3. Tskhadadze N. Use of Remote Banking Technology. *Atlantis Press*. 2019. № 273. P. 108–111.
4. Valchev M. 10+ Digital Banking Services for Next-Gen Customer Experience URL: <https://www.softwaregroup.com/insights/blog/individual-article/main-blog/2020/05/19/10-digital-banking-services-that-ensure-next-gen-customer-experience> (дата звернення: 07.04.2023).
5. World Payments Report 2022: non-cash payments booming as banks face change. URL: <https://www.capgemini.com/insights/research-library/world-payments-report/> (дата звернення: 07.04.2023).
6. Winning with SMBs: Optimizing technology and data to drive deep engagement. World payments report 2022. URL: <https://www.capgemini.com/insights/research-library/world-payments-report/> (дата звернення: 7.04.2023).
7. COVID-19 boosts digitalisation of retail banking. URL: <https://www2.deloitte.com/ch/en/pages/financial-services/articles/corona-krise-digitalisierungsschub-im-retailbanking.html> (дата звернення: 07.04.2023).
8. Ali Z. The world's 100 largest. URL: <https://www.spglobal.com/marketintelligence/en/news-insights/latest-news-headlines/the-world-s-100-largest-banks-2020-57854079> (дата звернення: 17.04.2023).
9. Kurnia S., Peng F., Liu Y. Understanding the Adoption of Electronic Banking in China. The University Of Melbourne. 2010. P. 10.
10. Digital Payments China. URL: <https://www.statista.com/outlook/dmo/fintech/digital-payments/china> (дата звернення: 17.04.2023).
11. Payment methods in China: How China became a mobile-first nation. URL: <https://daxueconsulting.com/payment-methods-in-china/> (дата звернення: 17.04.2023).
12. Leading mobile banking applications in China Q1 2020, based on average daily users. URL: <https://www.statista.com/statistics/1211923/china-leading-payment-apps-based-on-monthly-active-users/> (дата звернення: 17.04.2023).

References:

1. Chumak N.V. (2012) Types of remote banking services in international electronic business. *Scientific bulletin of Uzhhorod University: Series: Economics*, no. 3 (37), p. 102–106.

2. Serbina O.G., Zaguzova O.M. (2014) Internet banking: Ukrainian practice and world experience. *A young scientist*, no. 4, pp. 122–125.
3. Tskhadadze N. (2019) Use of Remote Banking Technology. *Atlantis Press*, no. 273, pp. 108–111.
4. Valchev M. 10+ Digital Banking Services for Next-Gen Customer Experience Available at: <https://www.softwaregroup.com/insights/blog/individual-article/main-blog/2020/05/19/10-digital-banking-services-that-ensure-next-gen-customer-experience> (accessed April 7, 2023).
5. World Payments Report 2022: non-cash payments booming as banks face change. Available at: <https://www.capgemini.com/insights/research-library/world-payments-report/> (accessed April 7, 2023).
6. Winning with SMBs: Optimizing technology and data to drive deep engagement. World payments report 2022. Available at: <https://www.capgemini.com/insights/research-library/world-payments-report/> (accessed April 7, 2023).
7. COVID-19 boosts digitalization of retail banking. Available at: <https://www2.deloitte.com/ch/en/pages/financial-services/articles/corona-krise-digitalisierungsschub-im-retailbanking.html> (accessed April 7, 2023).
8. Ali Z. The world's 100 largest. Available at: <https://www.spglobal.com/marketintelligence/en/news-insights/latest-news-headlines/the-world-s-100-largest-banks-2020-57854079> (access date: 04/17/2023).
9. Kurnia S., Peng F., Liu Y. (2010) Understanding the Adoption of Electronic Banking in China. The University of Melbourne. P. 10.
10. Digital Payments China. Available at: <https://www.statista.com/outlook/dmo/fintech/digital-payments/china> (accessed April 17, 2023).
11. Payment methods in China: How China became a mobile-first nation. Available at: <https://daxueconsulting.com/payment-methods-in-china/> (accessed April 17, 2023).
12. Leading mobile banking applications in China Q1 2020, based on average daily users. Available at: <https://www.statista.com/statistics/1211923/china-leading-payment-apps-based-on-monthly-active-users/> (accessed April 17, 2023).

ANALYSIS OF THE TRANSFORMATION OF BANKING SERVICES BY USING A REMOTE SERVICE SYSTEM

Summary. The article describes the essence of banking services using remote banking: Home-banking, Tele-banking, PC-banking, Internet banking, Mobile banking. It is stated that remote banking services first appeared in the United States of America. The remote banking services in Europe are analyzed. The volume of non-cash transactions in the world is estimated. The article analyzes how the use of services has changed before and during the COVID-19 crisis. A detailed analysis of the history of the introduction of remote banking services in China is provided. It can be noted that online transactions prevail in China, but the mobile industry is starting to become more and more popular. As the Internet and online services became more and more widespread, most of China's traditional banks felt the status quo and started to create platforms called Mobile Banking that offered a variety of traditional services in their applications. As one of the widespread services in China in these years, it synthesizes the current trend of mobile communication with the digitalization of money. It is concluded that in order to be competitive in the banking services market, banking institutions need to follow the development of modern information and telecommunication technologies, try to implement them and constantly improve customer service.

Key words: banking services, remote servicing, electronic transactions, remote banking, Internet banking.