

Банк без відділень: діджиталізація суспільства та фінтех-технології сьогодення і майбутнього

В середині 2000 років банки змагались за першість по природу нових точок продажу послуг. Сьогодні позитивним для банку є закриття відділень з мінімальною фізичною присутністю на адміністративній території, при цьому, без зменшення кількості клієнтів. Метою статті є аналіз ситуації в Україні щодо реформування мережевих банків з точки зору їх присутності за межами головного офісу, можливості збереження відділень у структурі банку (точок продаж). Оцінено динаміку частки готівкових і безготівкових операцій, що здійснюють клієнти банків. Виявлено, що на подальшу долю банківських відділень впливає розширення платіжної інфраструктури та мережі, де використовуються платіжні картки. За період карантину під впливом діджиталізації знизилася завантаженість відділень по фізичному обслуговуванню клієнтів через те, що вони (відділення) стали сьогодні не єдиними точками продажу банківських послуг. При цьому, більшість нових функцій, що виникають через діджиталізацію банківських процесів, можуть виконувати центральні офіси банку. Стрімко зростає популярність інтернет-еквайрингу, перевагами якого є швидкість проведення операцій, відсутність потреби фізичного застосування самої платіжної картки, відсутність потреби у POS-терміналі у магазині, можливість проведення оплати в режимі 24/7. Виявлені існуючі тенденції зміни банківської діяльності свідчать, що спілкування «обличчя – до дисплею» і «дисплей – до дисплею» повністю витіснить сучасне розуміння банків. В майбутньому появляться нові способи зберігання власних ресурсів, наприклад, сховища у «хмарних технологіях»; фізично зникнуть пластикові картки, на зміну яких придуть токени; готівка залишиться на мінімальному рівні (в межах 2-5 % від суми безготівкових розрахунків), якою будуть опікуватись СІТ-компанії; кредитування перейде у режим P2P.

Ключові слова: відділення банку, готівкові та безготівкові розрахунки, технології розрахунків, фінтех, інтернет-еквайринг.

DOI [https://doi.org/10.33146/2307-9878-2020-3\(89\)-55-59](https://doi.org/10.33146/2307-9878-2020-3(89)-55-59)

P.D. NAGORNY

Khmelnytskyi Cooperative Trade and Economic Institute, Khmelnytskyi, Ukraine

Bank without Branches: Digitalization of Society and Fintech Technologies of the Present and Future

In the mid-2000s, banks competed for leadership in the growth of new points of sale of services. Today, the positive for the bank is the closure of branches with a minimum physical presence in the administrative territory, while without reducing the number of clients. The purpose of the article is to analyze the situation in Ukraine on reforming network banks regarding their presence outside the head office, the possibility of maintaining branches in the structure of the bank (points of sale). The dynamics of the share of cash and non-cash transactions carried out by bank customers has been assessed. It was revealed that the expansion of the payment infrastructure and the network where payment cards are used affects the further fate of bank branches. During the quarantine period, under the influence of digitalization, the physical workload of on banks branches decreased due to the fact that today they (branches) are not the only points of sale of banking services. At the same time, most of the new functions arising from the digitalization of banking processes can be performed by the central offices of the bank. The popularity of internet acquiring is growing rapidly, the advantages of which are the speed of the operation, the absence of the need for the physical use of the payment card itself, the absence of the need for a POS terminal in the store, the possibility of making payments in 24/7 mode. The current trends in banking activity indicate that face-to-display and display-to-display communication will completely replace the modern understanding of banks. In the future, there will be new ways to store your own resources, for example, storage in "cloud technologies"; plastic cards will physically disappear, which will be replaced

* Нагорний Павло Дем'янович, доцент кафедри фінансів, обліку та аудиту Хмельницького кооперативного торговельно-економічного інституту (м. Хмельницький), кандидат технічних наук, доцент. ORCID 0000-0002-3569-2313

by tokens; cash will remain at a minimum level (within 2-5% of the amount of non-cash payments), which will be dealt with by SIT companies; lending will switch to P2P mode.

Keywords: bank branches, cash and non-cash settlements, settlement technologies, fintech, internet acquiring.

Постановка проблеми. Запитання «чи потрібні банки?» все частіше постає у сьогоднішній день. Відповідь сьогодні – «так», хоча до них (банків), як до об'єкта (предмету або категорії, до якого направлена дія суб'єкта), з часом звернення стають дедалі рідкішими. Цьому є пояснення: клієнта банк цікавить як посередник, частіше як сховище його капіталу у грошовому еквіваленті, над яким час від часу проводяться певні дії. Якщо раніше (5-10 років) фізична присутність банку і його співробітників була обов'язковою умовою, то з часом частина операцій стала виконуватись банком автоматично або за участю третьої сторони – маркетплейсів. Практично, основна діяльність банків в минулому була зосереджена на проведенні трансакційної діяльності, спочатку за присутності у відділенні клієнта, в подальшому – з використання електронного банкінгу.

Аналіз останніх досліджень та публікацій. В середині 2000 років банки змагались за першість по приросту нових точок продажу послуг. Сьогодні позитивним для банку є закриття відділень з мінімальною фізичною присутністю на адміністративній території, при цьому, без зменшення кількості клієнтів. Навпаки – усі старання банку направлені на максимальне забезпечення їх приросту. Така ситуація пояснюється тим, що користуючись відсутністю на даний час інших акумуляторів коштів у безготівковій формі, банки впроваджують нові технології продаж, основою яких є використання цифрових мобільних додатків, повна діджиталізація суспільства.

Разом з цим, на думку банківських спеціалістів, ліквідація відділень банків буде продовжуватись до повного їх закриття. «Ще років 20 відділення збережуть своє місце під сонцем. Особливо це стосується тих банків, у яких великі мережі. У довгостроковій перспективі, на мою думку, відділень не буде», – говорить заступник Голови Правління Банку Форвард Андрій Прусов [1]. Такої ж думки і начальник управління роздрібних продажів банку «Південний» Антон Переяславець: «Моя думка, що відділення вже свій вік віджили. Але найближчим часом буде відбуватися зміна ролі відділень: буде більш щільна інтеграція з цифровими каналами» [1].

Достатньо уваги майбутньому розвитку банків у своїх працях приділяють Ю. Василевський, О.М. Авраменко, С. Кулицький, А.А. Гриценко, О.В. Дзюблюк, Л.В. Кузнєцова, В.І. Міщенко, В. Некрасов, та інші. Так, на думку В. Некрасова «... нові технології зроблять банківську діяльність більш персоналізованою та всюдисущою. ... Вони кардинально змінять канали комунікації банків з клієнтами, спектр послуг і взагалі роль банків в повсякденному житті» [2]. Л.В. Кузнєцова вважає, що «... банківські інновації здатні стати поштовхом у подальшому розвитку банківського сектора України»

[3, с. 12]. Ю. Василевський вказує на те, що «... поява необанків і фінтех-компаній поставила під сумнів необхідність існування відділень та їхню роль у майбутньому» [4].

Сьогодні такі фактори як карантин у зв'язку з епідемією коронавірусу, скорочення обсягів готівкових розрахунків, впровадження нових технологій вносять свої корективи та актуалізують дослідження у цій сфері.

Метою статті є аналіз ситуації в Україні щодо реформування мережевих банків з точки зору їх присутності за межами головного офісу, можливості збереження відділень у структурі банку (точок продаж).

Методика дослідження. Для досягнення поставленої мети автором статті метод аналізу та синтезу, моделювання, прогнозування, порівняння, експертної оцінки.

Результати дослідження. За даними НБУ за три місяці 2019 року великі українські банки закрили майже 90 відділень. Найбільше скоротилась мережа державного «Ощадбанку» (на 41 відділення). Причому, відповідні процеси тривають в країні вже декілька років поспіль. Приміром, торік закрили 980 банківських відділень, позаторік – 827 [5]. Цьому сприяє, в першу чергу, впровадження технологій дистанційного доступу. За інформацією АТ «Ощадбанк» «... ще декілька років тому частка операцій, що проводилися через каси, становила 78 % (22 % – через дистанційні канали). Нині ж ідеться про пропорцію 50/50» [5].

Сьогодні на заміну відділень старого формату відкриваються нові – з іншим пріоритетом обслуговування: співробітники виконують не роль операціоніста, а, в першу чергу, досвідченого консультанта з питань прийняття фінансових рішень, таких як: інвестування, довгострокове фінансове планування, зовнішньоекономічні торгові операції, іпотечне кредитування, консультування з питань використання сучасних банківських послуг на основі електронного банкінгу тощо.

Стрімке впровадження у банківській сфері сучасних технологій на нинішньому рівні обіцяє банкам значне зменшення операційних витрат за рахунок скорочення персоналу, відмови від оренди приміщень і т.д.

Багато вчених таку ситуацію зі скорочення відділень вважають захопленням банків новими технологіями, які рано чи пізно приведуть їх до краху. Клієнти банків, які набули досвіду роботи з електронними додатками, і які продовжують його набувати, будуть все рідше звертатись у відділення банків, використовуючи технології маркетплейса та режими P2P.

Зроблено перший крок у напрямку можливості отримання готівки з використанням банківської картки не через банкомати: згідно з повідомленням,

Finance & Taxation

Mastercard у партнерстві з банками Приватбанк, Ощадбанк і Райффайзен Банк Аваль масштабує послугу «Готівка на касі». З 1 серпня 2020 послуга стане доступною у касах супермаркетів «Сільпо», «Фора», Varus, а також на АЗС WOG і ОККО [6]. Прийнята постанова НБУ № 59 від 07.05.2020 р. «Про затвердження Змін до Положення про ведення касових операцій у національній валюті в Україні» передбачає спрощену і удосконалену процедуру обліку та здійснення операцій видачі готівки на касах торгових підприємств, що, у свою чергу, стимулюватиме масштабування послуги [7].

На подальшу долю банківських відділень впливає розширення платіжної інфраструктури та мережі, де використовуються платіжні картки. Варто відмітити, що загальна кількість операцій (безготівкових та операцій з готівкою) з використанням платіжних карток, емітованих українськими банками, у першому півріччі 2020 року становила 2 742,9 млн шт., а їх сума – 1 784,4 млрд грн, кількість зазначених операцій зросла на 16,6 %, а сума – на 7 %, якщо порівнювати з аналогічним періодом 2019 року. Безготівкові операції у першому півріччі цього року продовжили зростати за кількістю та сумою. Їх частка переважала у загальній сумі та кількості операцій із платіжними картками. Так, кількість безготівкових операцій становила 2 360,6 млн шт. (86,1 % усіх операцій), а сума – 982,9 млрд грн (55,1 % від суми усіх операцій із картками). Торік, за підсумками

першого півріччя, цей показник становив 49,4 %. Водночас, у першому півріччі 2020 року кількість операцій з отримання готівки зменшилася на 12 %, а сума – на 5 % проти першого півріччя 2019 року [8].

Враховуючи зазначену вище інформацію кількість безготівкових операцій у першому кварталі 2020 року зросла на 36,7 %, а кількість операцій з отримання готівки зменшилася на 12 %.

Ще однією особливістю є те, що третина платіжних карток (33,9 % або 12,3 млн шт.), із застосуванням яких були здійснені видаткові операції у червні 2020 року – безконтактні та токенизовані картки (створені в результаті заміни реквізитів платіжних карток на унікальні цифрові ідентифікатори, які використовуються для здійснення операцій із застосуванням гаджетів із функцією NFC (зокрема через платіжні сервіси Apple Pay, Google Pay, Garmin Pay та інші) [9].

Аналізуючи розподіл безготівкових операцій за перший квартал 2020 року (рис. 1), бачимо, що 21 % від усіх операцій належить розрахункам за товари у мережі інтернет. При такій системі розрахунків клієнт практично не звертається до банку, а також не використовується класичний POS-термінал. При цьому можуть бути використані різні технології: введенням номеру картки вручну з підтвердженням коду доступу CVV, оплата по Apple Pay, оплата по Google Pay, оплата по QR- коду тощо.



Рис. 1. Розподіл безготівкових операцій з використанням платіжних карток в I кварталі 2020 року
Джерело: [9].

Ініціатором платіжного процесу в даному випадку є покупець (власник картки), інші учасники: магазин-продавець – мерчант, банк-емітент, банк-еквайр, обслуговуючий банк продавця. Переваги використання інтернет-еквайрину – це швидкість проведення операції, відсутність потреби фізичного застосування самої платіжної картки, відсутність потреби у POS-терміналі у магазині, можливість проведення оплати в режимі 24/7.

Практично, за такої технології розрахунків, відділення банку необхідні для відкриття рахунків клієнтів, отримання платіжної картки у випадку закінчення терміну її дії або втрати. В той же час із набуттям чинності Закону України «Про запобігання та протидію легалізації (відмиванню) доходів, одержаних злочинним шляхом, фінансуванню тероризму та фінансуванню розповсюдження зброї масового знищення» з 28 квітня 2020 року здійснення банками ідентифікації та верифікації не вимагатиме особистої присутності клієнта. Верифікацію можна провести одним із способів:

– за допомогою Системи BankID Національного банку України та кваліфікованого електронного підпису (далі – КЕП);

– відеоверифікації. Мова йде про спілкування клієнта та працівника банку або агента банку з ідентифікації за допомогою відеотрансляції [10].

Вище приведена інформація вказує на зміну завантаження відділень по фізичному обслуговуванню клієнтів через те, що вони (відділення) сьогодні не єдині точки продажу банківських послуг. При цьому, більшість нових функцій, що виникають через діджиталізацію банківських процесів зміщуються в сторону центральних офісів банку. Отже, є логічне пояснення чому стрімко зменшується кількість відділень банків.

Трансформації нині діючих відділень очікують і спеціалісти банківської сфери. Начальник Центру проєктів торговельної мережі роздрібного бізнесу UKRSIBBANK BNP Paribas Group Юрій Василевський вважає, що «... поява необанків і фінтех-компаній поставила під сумнів необхідність існування відділень та їхню роль у майбутньому. Багато фахівців бачать ситуацію в чорно-білому світлі: на їхню думку, найбільш оптимальною моделлю банку є повністю цифровий банк. Деякі експерти вважають спілкування з живою людиною ключовим і стверджують, що відділення залишаться і в майбутньому, а їхня роль зміниться незначно. Істина, як ми знаємо, десь посередині, і відділенням як каналу дистрибуції, доведеться адаптуватися під нову цифрову реальність, змінити сервісну модель і цілі існування і витримати глибоку трансформацію» [11].

Свою думку висловили банкіри під час круглого столу «Банки з майбутнього: як зміниться банківський бізнес в цифрову епоху», організованого «Фінансовим клубом» [1]. «У короткостроковій перспективі відділення залишаться, оскільки потрібен контакт людини з людиною, щоб поширювати інформацію про банківські послуги та передавати досвід клієнтам», – вважає заступник Голови

Правління ПУМБ Артур Загородников. Голова Правління банку «Глобус» Сергій Мамедов нагадав, що існування відділень – це ще й вимога часу. «Комплаєнс і фінмоніторинг ніхто не скасовував. Банківське відділення – це точка для аналізу та ідентифікації клієнта. До того ж в Україні великий обсяг роботи у відділеннях «зав'язаний» на готівці» – пояснив Сергій Мамедов.

Висловитись про однозначність зникнення відділень у майбутньому сьогодні ще неприпустимо. Хоча, те що відбувається у зв'язку з діджиталізацією суспільства і розвитком фінтеху, у більшості вказує на суттєві зміни у структурі банківської системи, що залишається предметом подальших досліджень.

Висновки. Банки продовжують розвиватись відповідно до прийнятої ними політики. Безспірним залишається реформування банків у напрямку скорочення відділень з одночасним відкриттям нових, з урахуванням вимог клієнтів та розвитку суспільства. Єдиної точки зору чи будуть присутні відділення банків у майбутньому серед вчених і практиків на сьогодні немає. Варто відмітити, що суспільство в останні десятиліття розвиваються достатньо стрімко. Через 20 років цілком ймовірно, що сучасні гаджети для всіх будуть доступні по вартості, і необхідні на рівні побутових пристроїв, від яких в минулому «шарохались», як від чогось надскладного. Тому спілкування «обличчя – до дисплею» і «дисплей – до дисплею» повністю витіснить сучасне розуміння банків. За цей час появляться нові способи зберігання власних ресурсів, наприклад, сховища у «хмарних технологіях»; фізично зникнуть пластикові картки, на зміну яких придуть токени; готівка залишиться на мінімальному рівні (в межах 2-5 % від суми безготівкових розрахунків), якою будуть опікуватись СІТ-компанії; кредитування перейде у режим P2P.

4 Список використаних джерел

1. Банківські відділення існуватимуть ще не менше 20 років. Інформаційне агентство «Фінансовий клуб», 11.09.2019. URL: <https://finclub.net/ua/news/bankivski-viddilennia-budut-isnuvaty-shche-ne-menshe-20-rokiv.html> (дата звернення 24.08.2020).
2. Некрасов В. На що перетворяться банки до 2030 року Дослідження. Економічна правда. URL: <https://www.epravda.com.ua/publications/2019/09/19/651791/> (дата звернення 24.08.2020).
3. Кузнецова Л. В. Проблеми активізації процесів розвитку банківських інновацій в Україні. *Науковий вісник Ужгородського національного університету. Серія: Міжнародні економічні відносини та світове господарство*. 2015. Вип. 4. С. 9-13.
4. Василевський Ю. Технологічний банк, або як трансформуються відділення в найближчому майбутньому. URL: <https://mind.ua/openmind/20203808-tehnologichnij-bank-abo-yak-transformuyutsya-viddilennya-v-najblizhchomu-majbutnomu> (дата звернення 24.08.2020).

5. Обух В. Новий тренд: банки закривають відділення і агітують переходити в онлайн. *Укрінформ*. 17.04.2019. URL: <https://www.ukrinform.ua/rubric-economy/2683138-novij-trend-banki-zakrivaut-viddilenna-i-agituut-perehoditi-v-onlajn.html> (дата звернення 24.08.2020).

6. Mastercard запустив послугу зняття готівки на касах супермаркетів та АЗС. URL: https://espreso.tv/news/2020/07/30/mastercard_zapustyv_poslugu_znyattya_gotivky_na_kasakh_supermarketiv_ta_azs (дата звернення 24.08.2020).

7. Про затвердження Змін до Положення про ведення касових операцій у національній валюті в Україні: Постанова Правління Національного Банку України від 07.05.2020 р. № 59. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/v0059500-20#Text> (дата звернення 24.08.2020).

8. Українці дедалі менше коштів отримують готівкою з платіжних карток. Сайт НБУ. URL: <https://bank.gov.ua/ua/news/all/ukrayintsi-vse-menshe-koshtiv-otrimuyut-gotivkoyu> (дата звернення 4.08.2020).

9. Українці здійснили безготівкових операцій на 503 млрд грн. Інформаційне агентство «Фінансовий клуб», 22.05.2020. URL: <https://finclub.net/ua/news/ukrayintsi-zdiisnyly-bezhotivkovykh-operatsii-na-52203-mlrd-hrn.html> (дата звернення 24.08.2020).

10. Нагорний П. Д. Розвиток фінтеху в Україні: перспективи з погляду на тенденції регулятора. *Вісник Хмельницького національного університету. Економічні науки*. 2020. Вип. 2. С. 194-199.

11. Технологічний банк, або як трансформуються відділення в найближчому майбутньому. Інформаційний ресурс Mid.ua. 30.10.2019. URL: <https://mind.ua/openmind/20203808-tehnologichnij-bank-abo-yak-transformuyutsya-viddilennya-v-najblizhchomu-majbutnomu> (дата звернення 24.08.2020).

4 References

1. Informatsiine ahentstvo "Finansovi klub". (11.09.2019). Bankivski viddilennia isnuvatymut shche ne menshe 20 rokov [Bank branches will exist for at least another 20 years]. Retrieved from <https://finclub.net/ua/news/bankivski-viddilennia-budut-isnuvaty-shche-ne-menshe-20-rokiv.html>

2. Nekrasov, V. (2019). Na shcho peretvoriatsia banky do 2030 roku Doslidzhennia [What will banks become by 2030. Research]. *Ekonomichna pravda*. Retrieved from <https://www.epravda.com.ua/publications/2019/09/19/651791/>

3. Kuznietsova, L. V. (2015). Problemy aktyvizatsii protsesiv rozvytku bankivskykh innovatsii v Ukraini [Problems of intensification of processes of development of banking innovations in Ukraine]. *Naukovyi visnyk*

Uzhhorodskoho natsionalnoho universytetu. Seriya: Mizhnarodni ekonomichni vidnosyny ta svitove hospodarstvo, (4), 9-13.

4. Vasylevskyi, Yu. (2019). Tekhnologichniy bank, abo yak transformuiutsia viddilennia v naiblyzhchomu maibutnomu [Technology Bank, or how branches will be transformed in the near future]. Retrieved from <https://mind.ua/openmind/20203808-tehnologichnij-bank-abo-yak-transformuyutsya-viddilennya-v-najblizhchomu-majbutnomu>

5. Obukh, V. (17.04.2019). Novyi trend: banky zakryvaut viddilennia i ahituiut perekhodyty v onlain [A new trend: banks are closing branches and campaigning to go online]. *Ukrinform*. Retrieved from <https://www.ukrinform.ua/rubric-economy/2683138-novij-trend-banki-zakrivaut-viddilenna-i-agituut-perehoditi-v-onlajn.html>

6. Mastercard zapustyv posluhu zniattia hotivky na kaskh supermarketiv ta AZS [Mastercard has launched a cash withdrawal service at supermarket and gas stations]. (30.07.2020). *ESPRESO.TV* Retrieved from https://espreso.tv/news/2020/07/30/mastercard_zapustyv_poslugu_znyattya_gotivky_na_kasakh_supermarketiv_ta_azs

7. Pravlinnia Natsionalnoho Banku Ukrainy. (07.05.2020). Pro zatverdzhennia Zmin do Polozhennia pro vedennia kasovykh operatsii u natsionalnii valiuti v Ukraini [On approval of Amendments to the Regulations on conducting cash transactions in the national currency in Ukraine]. Retrieved from <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/v0059500-20#Text>

8. National Bank of Ukraine. (7.08.2020). Ukraintsi dedali menshe koshtiv otrymuiut hotivkoiu z platizhnykh kartok [Ukrainians receive less and less money in cash from payment cards]. Retrieved from <https://bank.gov.ua/ua/news/all/ukrayintsi-vse-menshe-koshtiv-otrimuyut-gotivkoyu>

9. Informatsiine ahentstvo "Finansovi klub". (22.05.2020). Ukraintsi zdiisnyly bezhotivkovykh operatsii na 503 mlrd hrn [Ukrainians carried out non-cash transactions worth UAH 503 billion]. Retrieved from <https://finclub.net/ua/news/ukrayintsi-zdiisnyly-bezhotivkovykh-operatsii-na-52203-mlrd-hrn.html>

10. Nahorni, P. D. (2020). Rozvytok fintekhu v Ukraini: perspektyvy z pohliadu na tendentsii rehuliatora [Development of fintech in Ukraine: perspectives in terms of regulatory trends]. *Visnyk Khmelnytskoho natsionalnoho universytetu. Ekonomichni nauky*, (2), 194-199.

11. Tekhnologichniy bank, abo yak transformuiutsia viddilennia v naiblyzhchomu maibutnomu [Technology Bank, or how branches will be transformed in the near future]. (30.10.2019). Informatsiinyi resurs Mid.ua. Retrieved from <https://mind.ua/openmind/20203808-tehnologichnij-bank-abo-yak-transformuyutsya-viddilennya-v-najblizhchomu-majbutnomu>