

**МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
ХАРКІВСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ ІМЕНІ В.Н. КАРАЗІНА**

Економічний факультет

Кафедра фінансів, банківської справи та страхування

КВАЛІФІКАЦІЙНА РОБОТА МАГІСТРА

НА ТЕМУ:

**«ЦИФРОВІ ФІНАНСОВІ ПОСЛУГИ: СУЧАСНИЙ СТАН ТА
ПЕРСПЕКТИВИ РОЗВИТКУ»**

Галузь знань: 07 «Управління та адміністрування»

Спеціальність: 072 «Фінанси, банківська справа, страхування та фондовий
ринок»

Рівень вищої освіти: другий (магістерський) рівень

Освітня програма: **Фінанси, банківська справа, страхування та фондовий
ринок**

Ступінь вищої освіти: магістр

Кваліфікація: магістр фінансів, банківської справи та страхування, публічні
фінанси

Виконавець:

ДЗИГОВСЬКА Вікторія Сергіївна
студентка 2 курсу, гр. ЕФЗ-61

Науковий керівник:

Ольга ГЛУЩЕНКО,
докт. екон. наук., професор

Кваліфікаційна робота магістра допущена до захисту
рішенням кафедри фінансів, банківської справи та страхування

Протокол № _____ від «__» _____ 2025 р.

Зав. кафедри _____ проф. Ольга ГЛУЩЕНКО
підпис

Харків 2025

АНОТАЦІЯ

Вікторія ДЗИГОВСЬКА. ЦИФРОВІ ФІНАНСОВІ ПОСЛУГИ: СУЧАСНИЙ СТАН ТА ПЕРСПЕКТИВИ РОЗВИТКУ. - Рукопис.

Кваліфікаційна робота магістра.

Спеціальність 072 – «Фінанси, банківська справа, страхування» та фондовий ринок

Харківський національний університет імені В. Н. Каразіна. - Харків, 2025.

Цифровізація та цифрова трансформація є актуальними питаннями в програмах розвитку по всьому світу, що призводить до поширення цифрових та мобільних пристроїв, які трансформували бізнес-процеси, бізнес-моделі, життя людей, а також поведінку споживачів, їхні уподобання та ставлення. Широке використання цифрових пристроїв, технологій та платформ порушило або трансформувало існуючі бізнес-моделі, стимулюючи розвиток та впровадження інноваційних та стійких бізнес-моделей. Трансформаційна та руйнівна сила цифрової трансформації вплинула на всі сектори економіки, включаючи сектор фінансових послуг.

Мета кваліфікаційної роботи магістра. Розкрити сутність цифрових фінансових послуг, визначити їх сучасний стан та окреслити перспективи розвитку.

Об'єкт дослідження фінансова система суспільства.

У межах предмета дослідження виділено предмет дослідження.

Предметом дослідження цифрові фінансові послуги, проблеми діджиталізації фінансової системи.

Теоретична цінність полягає у розкритті взаємозв'язку фінансової інклюзії зі сталим розвитком.

Практична значимість міститься проведеному аналізі стану цифровізації банківських послуг України

Ключові слова: діджиталізація, електронні фінансові послуги, мобільний банкінг.

ABSTRACT

Viktoriya DZIGOVSKA. **DIGITAL FINANCIAL SERVICES: CURRENT STATUS AND DEVELOPMENT PROSPECTS.** - Manuscript.

Master's thesis.

Speciality 072 – ‘Finance, Banking, Insurance’ and Stock Market

V. N. Karazin Kharkiv National University. - Kharkiv, 2025.

Digitalisation and digital transformation are topical issues in development programmes around the world, leading to the proliferation of digital and mobile devices that have transformed business processes, business models, people's lives, as well as consumer behaviour, preferences and attitudes. The widespread use of digital devices, technologies, and platforms has disrupted or transformed existing business models, stimulating the development and implementation of innovative and sustainable business models. The transformative and disruptive power of digital transformation has affected all sectors of the economy, including the financial services sector.

The aim of the master's thesis is to reveal the essence of digital financial services, determine their current state and outline prospects for development.

The object of research is the financial system of society.

The subject of research is identified within the scope of the research topic.

The subject of research is digital financial services and the problems of digitalisation of the financial system.

The theoretical value lies in revealing the relationship between financial inclusion and sustainable development.

The practical significance lies in the analysis of the state of digitalisation of banking services in Ukraine.

Keywords: digitalisation, electronic financial services, mobile banking.

ЗМІСТ

ВСТУП.....	3
РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИЧНІ ЗАСАДИ ДОСЛІДЖЕННЯ ЦИФРОВИХ ФІНАНСОВИХ ПОСЛУГ	7
1.1. Цифрові фінансові послуги: сутність та особливості надання ефективних фінансових послуг у країнах з перехідною економікою.	7
1.2. Еволюція цифрових фінансових послуг.....	21
1.3. Формування інституційної інфраструктури цифрових фінансових послуг.....	32
РОЗДІЛ 2. ПОТОЧНИЙ СТАН РОЗВИТКУ ЦИФРОВИХ ФІНАНСОВИХ ПОСЛУГ В УКРАЇНІ	44
2.1. Оцінка розвитку мобільного банкінгу в контексті цифрової трансформації банківського бізнесу в Україні.	44
2.2. Аналіз ринку цифрових фінансових послуг в Україні	60
2.3. Вплив цифрових фінансових послуг та прибутку банку	67
РОЗДІЛ 3. РОЗВИТОК ЦИФРОВИХ ФІНАНСОВИХ ПОСЛУГ У ВИМІРІ ІНДУСТРІЇ 4.0.	80
3.1. Цифрові фінансові послуги у вимірі індустрії 4.0.....	80
3.2. Вплив розвитку цифрових послуг на сталий розвиток	87
3.3. Проблеми та перспективи розвитку цифрових фінансових інструментів	95
ВИСНОВКИ	106
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ	110
ДОДАТКИ	

ВСТУП

Обґрунтування вибору теми кваліфікаційної роботи магістра.

Цифровізація та цифрова трансформація є актуальними питаннями в програмах розвитку по всьому світу, що призводить до поширення цифрових та мобільних пристроїв, які трансформували бізнес-процеси, бізнес-моделі, життя людей, а також поведінку споживачів, їхні уподобання та ставлення. Широке використання цифрових пристроїв, технологій та платформ порушило або трансформувало існуючі бізнес-моделі, стимулюючи розвиток та впровадження інноваційних та стійких бізнес-моделей. Трансформаційна та руйнівна сила цифрової трансформації вплинула на всі сектори економіки, включаючи сектор фінансових послуг. Впровадження та використання фінансових технологій (фінтех) у секторі фінансових послуг значно трансформувало ландшафт фінансових послуг, особливо надання послуг та доступ до них, сприяючи сталому розвитку галузі. Зростання фінтех та все більш широке використання цифрових фінансових послуг (DFS) значно змінили діяльність підприємств у всій економіці. Технологічний прогрес та цифровізація цифровим чином трансформували надання послуг у цьому важливому та чутливому секторі.

Цифрова трансформація охопила майже всі сфери економіки та суспільного життя, і банківська сфера не є винятком. За допомогою цифрових технологій було здійснено ряд кардинальних змін у функціонуванні банків, зокрема у сфері комунікації з клієнтами. Цифровізація банківської системи передбачає впровадження нових технологій, поглиблення автоматизації процесів, зміни у відносинах з клієнтами та впровадження заходів з кібербезпеки.

Банки, усвідомлюючи переваги цифрових технологій, які радикально змінюють спосіб роботи та життя людей, активно впроваджують зазначені інновації, щоб допомогти клієнтам управляти своїми фінансами та забезпечити безпеку даних у віртуальному просторі.

Сучасні інноваційні технології, такі як блокчейн, штучний інтелект, аналітика даних, Інтернет речей тощо, вимагають від банків постійного оновлення своїх операційних процесів і систем. У таких умовах важливим елементом стратегічного розвитку банку є формування ефективної стратегії цифрової трансформації бізнесу, що по суті передбачає впровадження нових технологій і забезпечує їх сумісність з існуючими системами.

Цифрові технології створюють можливості для розширення бізнесу, сприяють створенню інноваційних банківських послуг, але водночас сприяють створенню численних шахрайських схем. Тому банки повинні приділяти особливу увагу системам захисту даних клієнтів, які є особливо вразливими до шахрайських дій, та запобіганню кібератакам. Необхідно розробляти ефективні заходи кібербезпеки, вдосконалювати процеси ідентифікації та автентифікації клієнтів, навчати персонал практикам інформаційної гігієни тощо. Тобто вплив процесів цифровізації є багатограним, з одного боку створює значні переваги, а з іншого — серйозні загрози для функціонування банків. У всьому комплексі цифровізації банківського бізнесу особливе місце дійсно належить налагодженню якісної, безпечної та зручної взаємодії з клієнтами банку за допомогою мобільного банкінгу, що забезпечує відповідний рівень цифрового комфорту та безпеки даних.

Ступінь наукової розробки. Концепція цифрових фінансових послуг була в центрі уваги багатьох дослідників, які зробили значний внесок у розкриття цього питання своїми науковими працями. Вчений В. В. Рисін у

своєму дослідженні розглянув основні проблеми та перспективи розвитку цифрового банкінгу в Україні та світі. Автор проаналізував критичні можливості найбільших банків України у впровадженні інтернет-банкінгу для надання банківських послуг та визначив основні вимоги до організацій цифрового банкінгу. Вчені О. Г. Череп та Т. В. Хмельковська провели порівняльну характеристику цифрового та традиційного банкінгу; на основі отриманих даних вони визначили основні переваги та недоліки цифрових банківських послуг. У своєму дослідженні Л. П. Бондаренко та А. Р. Подарин зосередилися на аналізі ринку цифрових фінансових послуг. Вчені О. В. Гасій, О. А. Скорба та Н. Б. Решко розкрили питання зручності та доступності банківських послуг через інтернет-банкінг та мобільний банкінг в Україні. Автори розмежували такі поняття, як «інтернет-банкінг», «онлайн-банкінг», «веб-банкінг», «електронний банкінг» та «мобільний банкінг», а також визначили проблеми розвитку онлайн-банкінгу в сучасних умовах і надали рекомендації щодо їх подолання. М. С. Оніщук та С. О. Кушнір охарактеризували поняття інтернет-банкінгу та мобільного банкінгу. Вони визначили ключові переваги використання цифрових банківських послуг для клієнтів та установ. Автори перелічили основні тенденції розвитку цифрових банківських технологій та перспективні напрямки їх впровадження в діяльність українських банків.тків для онлайн-банкінгу та визначили п'ять найкращих.

Мета кваліфікаційної роботи магістра. Розкрити сутність цифрових фінансових послуг, визначити їх сучасний стан та окреслити перспективи розвитку.

Завдання дослідження:

- дослідити наукові підходи щодо теоретичних засад наукового відображення цифрових фінансових послуг;

- проаналізувати поточний стан розвитку цифрових фінансових послуг в Україні в сучасних умовах;

- визначити проблеми та перспективи розвитку цифрових фінансових інструментів в умовах глобальних викликів, зокрема індустрії 4.0 та встановити взаємообумовленість з цілями сталого розвитку.

Об'єкт дослідження фінансова система суспільства.

У межах предмета дослідження виділено предмет дослідження.

Предметом дослідження цифрові фінансові послуги, проблеми діджиталізації фінансової системи.

Теоретична цінність полягає у розкритті взаємозв'язку фінансової інклюзії зі сталим розвитком.

Практична значимість міститься проведеному аналізі стану цифровізації банківських послуг України

Елементи наукової новизни полягає у тому, що

- дістало подальшого розвитку доведення взаємозв'язку розвитку цифрових фінансових послуг з досягненням цілей сталого розвитку

Апробація результатів дослідження. Основні результати та висновки дослідження доводилися до відома та обговорювалися інтернет -конференції за матеріалами V Міжнародної науково-практичної конференції «OPEN SCIENCE NOWADAYS: MAIN MISSION, TRENDS AND INSTRUMENTS, PATH AND ITS DEVELOPMENT» (Вінниця - Відень) 12 грудня 2025 р. (Сертифікат див. Додаток А)

Структура кваліфікаційної роботи магістра. Кваліфікаційна робота магістра складається з 3 розділів, вступу, загального висновку, списку використаної літератури, необхідних додатків, у тому числі анотації на іноземній (англійській) мові. Загальний обсяг роботи складає 121 сторінку комп'ютерного тексту, у тому числі основний обсяг роботи складає 110 сторінок. В дипломній роботі 11 таблиць, 141 малюнок, , 1 додаток на 1 аркуші. Список використаної літератури складається з 105джерел.

РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИЧНІ ЗАСАДИ ДОСЛІДЖЕННЯ ЦИФРОВИХ ФІНАНСОВИХ ПОСЛУГ

1.1. Цифрові фінансові послуги: сутність та особливості надання ефективних фінансових послуг у країнах з перехідною економікою.

Доступ до доступних фінансових послуг має вирішальне значення для скорочення бідності, економічного зростання та подолання наслідків війни. Країни з більш розвиненими фінансовими системами мають вищі темпи економічного зростання та більші показники скорочення бідності та нерівності доходів. Доступ до фінансових послуг також збільшує можливості та стійкість широких верств населення. Незважаючи на це, 65 відсотків дорослих у найбідніших економіках світу не мають доступу навіть до найпростішого розрахункового рахунку, який дозволив би їм безпечніше та ефективніше надсилати та отримувати платежі. Ці рахунки також є воротами до доступу до більш широких фінансових послуг, таких як заощадження, страхування та кредитування. Лише 20 відсотків дорослих у країнах, що розвиваються, заощаджують через офіційні фінансові установи. Решта заощаджувачів покладаються на неформальні та дорожчі методи.

Цифрові фінансові послуги (DFS), що стали можливими завдяки фінтех-технологіям, мають потенціал для зниження витрат, підвищення швидкості, безпеки та прозорості, а також дозволяють надавати більш індивідуалізовані фінансові послуги, що обслуговують широкі верстви населення у великих масштабах. DFS характеризуються низькими граничними витратами та більшою прозорістю. Вони можуть реагувати як на бар'єри з боку пропозиції, що перешкоджають доступу до фінансових послуг, такі як високі операційні витрати, обмежена конкуренція, так і на бар'єри з боку попиту, включаючи нестабільні та невеликі доходи бідних верств населення, відсутність

ідентифікаційних документів, довіри та формальності, а також географічні бар'єри. Мобільні гроші використовують високий рівень проникнення мобільних телефонів у багатьох країнах, що розвиваються, для надання «першої хвилі» DFS. Сьогодні в 90 країнах зареєстровано понад 850 мільйонів рахунків мобільних грошей, через які щодня здійснюється 1,3 мільярда доларів США транзакцій.

Повномасштабне вторгнення в Україну підкреслило переваги розширення цифрових фінансових послуг, оскільки вони значно зменшують необхідність фізичного контакту під час роздрібних та фінансових операцій і допомагають уряду швидше реагувати на потреби у ліквідності підприємств та людей, які перебувають у зоні найбільшого ризику. Цифрові фінансові послуги, зокрема через використання мобільних грошей, дозволяють здійснювати дистанційні платежі та операції. За допомогою електронних платежів споживачі можуть переказувати кошти, оплачувати рахунки та купувати товари і послуги з дому, на ринку або в магазині, обмежуючи фізичний контакт. DFS надають урядам швидкий і безпечний спосіб надавати соціальну допомогу та інші форми фінансової підтримки вразливим верствам населення, особливо в періоди, коли транспорт і пересування по країні є небезпечними або обмеженими.

До поточної кризи було очевидно, що два випадки використання DFS, крім мобільних грошей, — грошові перекази та платежі від уряду до особи (G2P) — були особливо вигідними для широких верств населення. За прогнозами, до 2027 року обсяг транскордонних грошових переказів мав перевищити 600 млрд доларів США, що більше, ніж сукупний обсяг прямих іноземних інвестицій та офіційної допомоги розвитку. Середня глобальна вартість переказу цих коштів у вигляді готівки становить 6,8 %. Повністю цифрова транзакція знижує вартість до 3,3%. З початку кризи грошові перекази різко скоротилися, оскільки основні країни-відправники грошових

переказів зазнали карантинних обмежень, що вдарило по ключових галузях послуг, де працюють мігранти. Тому зараз як ніколи важливо зменшити комісії та збільшити кошти, доступні для одержувачів грошових переказів. Для урядів, які видають надзвичайні кошти громадянам і підприємствам, цифрові фінансові послуги можуть посилити підзвітність, поліпшити можливість відстежувати, куди витрачаються державні кошти, і в кінцевому підсумку оцінити вплив втручань. Витік коштів через корупцію та крадіжки можна зменшити за допомогою цифрових платежів, щоб передбачувані бенефіціари отримували повну вартість належних їм коштів.

Інші допоміжні та пов'язані технологічні розробки мали вирішальне значення для розвитку DFS на сьогоднішній день і, ймовірно, будуть продовжувати відігравати важливу роль у міру подальшого розвитку DFS. Цифрова ідентифікація дозволила фінансовим установам ефективно залучати клієнтів у спосіб, що відповідає вимогам щодо протидії відмиванню грошей та іншим вимогам «знай свого клієнта». Розробки відкритого інтерфейсу прикладного програмування (API) дозволили постачальникам DFS отримувати доступ до даних з різних державних і приватних систем, щоб підвищити швидкість і знизити вартість надання DFS без шкоди для безпеки та надійності.

DFS також дають змогу створювати абсолютно нові бізнес-моделі, що надають додаткові послуги бідним верствам населення. Великі платформи електронної комерції та оператори телекомунікаційних послуг використовують можливості DFS для спрощення платежів, щоб пропонувати такі послуги, як сонячна енергія, страхування та кредитування за принципом «плати, як використовуєш». Наприклад, для отримання кредиту «310» від Ant Financial потрібно три хвилини, щоб подати заявку, одна секунда, щоб її затвердити, і жодної взаємодії з людиною. Платформні моделі торгівлі

рахунками-фактурами ланцюга поставок дозволили ММСП використовувати свої дебіторські заборгованості для отримання оборотного капіталу.

Хоча багато країн почали вирішувати основні питання, що сприяють сталому розвитку електронних фінансових послуг, для забезпечення фінансової цілісності, стабільності та конкуренції необхідний більш надійний набір сприятливих факторів. Ці політичні фактори можна розділити на три категорії: сприятлива правова та регуляторна база; сприятлива фінансова та цифрова інфраструктура; допоміжні системи державної підтримки. Для вирішення цих трьох питань політикам необхідно розглянути широке коло критично важливих питань. До них належать:

- як забезпечити базову цифрову зв'язність та поширення мобільних телефонів;
- чи та як дозволити небанківським установам отримати доступ до національної платіжної інфраструктури та випускати електронні гроші;
- як забезпечити та регулювати поширення «агентських мереж», що задовольняють потреби в зарахуванні та знятті коштів з цифрових рахунків, оскільки більшість економік залишаються готівковими;
- впровадження цифрових та біометричних систем ідентифікації;
- як забезпечити доступ до урядових платформ даних;
- як забезпечити конкуренцію в сфері фінансових послуг, враховуючи домінуючі платформи, що займаються цими послугами;
- та як регулювати нетрадиційних гравців, що пропонують фінансові послуги.

Окрім факторів, що сприяють розвитку цифрових фінансових послуг, політикам необхідно враховувати ризики, пов'язані з цифровими фінансовими

послугами, та відповідно реагувати на них. Хоча переваги фінансових послуг для широких верств населення добре задокументовані, вони створюють ризики для користувачів та фінансової системи в цілому. Для користувачів виникають проблеми конфіденційності даних, пов'язані з даними, що створюються цифровими фінансовими послугами, які можуть призвести до несанкціонованого розкриття, зловживання особистими даними та дискримінації. Нерівний доступ до технологій та «цифровий розрив» можуть виключити певні категорії населення з DFS. Нарешті, охоплення великої кількості раніше не обслужених осіб за допомогою DFS потенційно наражає їх на ризик хижацького кредитування та надмірної заборгованості. Для ширшої фінансової системи DFS представляє ризики кібербезпеки та операційні ризики від таких видів діяльності, як хакерство. Фінансова цілісність може бути під загрозою через використання криптоактивів, передплачених карток та інших інструментів, які можуть дозволити особам обходити заходи контролю за відмиванням грошей та фінансуванням тероризму. DFS також становлять виклики для органів з питань конкуренції, оскільки великі платформи використовують економію масштабу та асортименту для збільшення концентрації та домінування у наданні DFS. Нарешті, ризики на рівні окремих установ або інфраструктури можуть поширитися на ширшу економіку та становити макрофінансові ризики.

Доступ до доступних фінансових послуг має вирішальне значення для економічного зростання. На макрорівні країни з більш розвиненими фінансовими системами можуть ефективніше розподіляти капітал і ризики, а отже, досягати вищого економічного зростання та більшого скорочення бідності та нерівності доходів. На мікрорівні фінансова інклюзія — доступ до основних фінансових послуг та їх використання — може зменшити бідність, підвищити стійкість та поліпшити життя широких верств населення. Канали включають спрощення щоденних фінансових операцій, таких як державні

перекази та інші публічні послуги, пересилання грошей додому, оплата комунальних рахунків або отримання заробітної плати — замість використання готівки, що є менш ефективним, ризикованим і вимагає особистого контакту. Фінансові послуги допомагають підвищити заробіток, даючи можливість інвестувати в освіту, охорону здоров'я, житло та бізнес, а також забезпечують стабільне споживання та підвищують стійкість до таких потрясінь, як хвороба, втрата роботи або поганий урожай, завдяки грошовим переказам та базовим заощадженням, кредитам та страховим продуктам.

Базовим визначенням цифрових фінансових послуг є:

Цифрові фінансові послуги (DFS) – це фінансові послуги, надання та використання яких споживачами базується на цифрових технологіях.

Фінтех – це цифрові технології, які мають потенціал трансформувати надання фінансових послуг, стимулюючи розвиток нових або модифікацію існуючих бізнес-моделей, додатків, процесів та продуктів.⁵ На практиці термін «фінтех» також широко використовується для позначення поточної хвилі нових DFS. Прикладами таких технологій є веб-сервіси, мобільні сервіси, хмарні сервіси, машинне навчання, цифрові ідентифікатори та інтерфейси прикладного програмування (API).

Фінтех-компанія — це новий учасник фінансового сектору, який спеціалізується на наданні DFS. Прикладами фінтех-компаній є постачальники цифрових платіжних послуг, цифрові страхові компанії, цифрові банки та платформи для надання позик між фізичними особами.

Bigtech-компанія — це велика компанія з усталеною технологічною платформою та базою користувачів. Прикладами bigtech-компаній є онлайн-пошукові системи, соціальні мережі, платформи електронної комерції, платформи для замовлення таксі та оператори мобільних мереж.

Використовуючи технології та ефекти мережі користувачів, кілька bigtech-компаній почали пропонувати DFS.

Проте, багато людей у світі залишаються фінансово необслуговуваними або недостатньо обслугованими. Навіть для бідних, які мають доступ до фінансових послуг, ці послуги часто є відносно дорогими. Близько третини дорослих у світі все ще не мають доступу до базового розрахункового рахунку. Доступ до базового розрахункового рахунку є надзвичайно важливим, оскільки він дозволяє людям отримувати та надсилати платежі. Це перший крок до отримання доступу до ширшого спектру фінансових послуг, таких як заощадження, страхування та кредитування. Більше того, лише близько п'ятої частини дорослих у країнах, що розвиваються, заощаджують через офіційні фінансові установи, порівняно з більш ніж половиною у країнах ОЕСР з високим рівнем доходу. Решта заощаджувачів, включаючи багатьох з транзакційним рахунком, покладаються на неформальні методи, які можуть бути дорогими, ризикованішими, можуть призвести до зловживань та сприяти збереженню неформальності. Незадоволена потреба в кредитах мільйонів офіційних та неофіційних мікро-, малих та середніх підприємств (ММСП) у країнах, що розвиваються, становить майже 8,1 трлн доларів США або близько 40 відсотків ВВП. Фінансові послуги також можуть бути дорогими для бідних, особливо порівняно з розміром транзакції. Середня вартість переказу 200 доларів США готівкою додому залишається на рівні близько 14 доларів США.

Інновації в технологіях та бізнес-моделях призвели до зростання популярності цифрових фінансових послуг (DFS), які дозволяють знизити витрати та підвищити швидкість, прозорість, безпеку та доступність більш індивідуалізованих фінансових послуг, що можуть обслуговувати широкі верстви населення в широкому масштабі. Цифровізація може зменшити витрати на кожному етапі життєвого циклу фінансових послуг, від відкриття

рахунку до проведення належної перевірки клієнтів, автентифікації транзакцій та автоматизації інших процесів, пов'язаних з конкретними продуктами, наприклад, оцінки кредитоспроможності. Тому DFS характеризуються низькими граничними витратами на рахунок або транзакцію і можуть забезпечити економію масштабу та зменшити витрати. DFS також підвищують прозорість, оскільки кожна транзакція генерує слід даних. Цей слід даних сприяє розвитку фінансовими послугами механізму кредитного рейтингу для учасників неформального ринку.

З боку пропозиції DFS надаються новими учасниками фінансового сектору, до яких належать: фінтех-компанії, такі як необанки, платформи для надання позик між фізичними особами, а також онлайн-кредитори та платформи, що зосереджуються на конкретній мережі клієнтів, таких як фермери та великі технологічні компанії, включаючи операторів мобільних мереж, платформи електронної комерції, провайдерів соціальних медіа та онлайн-пошукові системи. DFS також можуть надавати досвідчені в цифровій сфері традиційні гравці, такі як банки, страхові компанії та компанії з управління активами. З боку попиту споживачі, які користуються мобільними пристроями, зокрема молоде покоління, все більше вимагають більш зручних фінансових послуг через цифрові канали.

Розглянемо основні види цифрових фінансових послуг.

- Мобільні гроші. Мобільні технології, а також високий рівень проникнення мобільних телефонів, стали основою для першої хвилі послуг DFS. Не менш важливим було розроблення нових бізнес-моделей для мобільних грошей, включаючи випуск електронних грошей та мережі агентів, а також остаточна регуляторна підтримка таких моделей. У 90 країнах зареєстровано понад 850 мільйонів рахунків мобільних грошей, через які щодня проходить 1,3 мільярда доларів США. Коли системи мобільних грошей

досягнуть масштабів, вони зможуть стати основою для більш складних фінансових послуг, таких як цифрове кредитування та страхування.

- Екосистеми платформ. Платформи великих технологічних компаній, такі як соціальні мережі, електронна комерція та сервіси виклику автомобілів, дозволили створити нові бізнес-моделі та спричинили чергову хвилю розвитку цифрових фінансових послуг, використовуючи величезну базу користувачів та економію масштабу. Наприклад, портал електронної комерції Alibaba в Китаї забезпечив попит на власну платіжну систему Alipay, яка обслуговує близько 1,2 мільярда користувачів. Подібним чином, сервіс виклику автомобілів Gojek в Індонезії проклав шлях для GoPay, спочатку для підтримки клієнтів у оплаті послуг водіїв. Завдяки використанню хмарних сервісів та машинного навчання, споживчі дані, що генеруються на цих платформах, дозволили провести черговий раунд інновацій у сфері цифрових фінансових послуг для кредитування, страхування та заощаджень, до яких можна отримати доступ через «супердодаток». Наприклад, електронні торгові майданчики, включаючи Amazon, Alibaba та Mercado Libre, надають кредити підприємствам, що продають на їхніх платформах, на основі аналізу грошових потоків, запасів, ефективності виконання замовлень та інших показників.

- Відкриті інтерфейси прикладного програмування (API) API дозволяють різним системам обмінюватися даними та інструкціями споживачів. API можуть бути особливо корисними для бідних верств населення, коли вони підкріплені системою цифрової ідентифікації та сприяють взаємодії між урядами, підприємствами та громадянами. 12 Наприклад, в Індії біометрична система ідентифікації Aadhaar, яка охоплює понад 1 мільярд людей, забезпечує основу для інтегрованого набору API («India Stack»), який, серед іншого, управляє безпечною згодою користувачів на обмін даними та дозволяє здійснювати дистанційну ідентифікацію.

В цілому API можуть розширити можливості споживачів та покращити конкуренцію, оскільки учасники ринку більше не мають монополії на споживчі дані, якими вони володіють.

DFS підтримує міжнародні грошові перекази, які є важливим джерелом доходу для населення. При відправленні 200 доларів США додому за допомогою платіжних карток або мобільних грошей з боку відправника середня вартість становить близько 9,20 доларів США, порівняно з середніми світовими показниками 14 доларів США при використанні готівки або 13,60 доларів США при обробці через банк. Грошові перекази, повністю оброблені операторами мобільних грошей від відправника до одержувача, коштують 6,28 доларів США, однак така послуга доступна лише в декількох країнах, а обсяги переказів все ще залишаються низькими. З'являються нові моделі DFS, які можуть ще більше зменшити вартість і час. Оскільки зайнятість у сфері послуг у основних країнах-відправниках грошових переказів сильно постраждала від карантинних обмежень, обсяг грошових переказів різко скоротився, що послабило важливу систему соціального захисту для бідних верств населення в країнах, що розвиваються. Зниження комісій компенсувало б принаймні невелику частину цього скорочення.

Для належного оцінювання та порівняння стану надання послуг ДФС у країні, а також для моніторингу прогресу з часом, необхідні високоякісні порівнянні дані по різних країнах. Оскільки ДФС є широким поняттям, що охоплює багатьох постачальників та регуляторні органи, необхідний великий обсяг та глибина даних. Кілька існуючих баз даних, надають фрагментарну картину впровадження та впливу цифрових фінансових послуг, включаючи транзакційні витрати. Проте в існуючих даних є прогалини, які необхідно заповнити, щоб забезпечити всебічну оцінку стану цифрових фінансових послуг та їх впливу.

- Нестабільні та невеликі доходи. Бідні верстви населення потребують доступних фінансових послуг з низькою вартістю, які дозволяють користуватися спеціальними рахунками та продуктами з попередньою оплатою в електронній формі, що не передбачають високих комісій за обслуговування та транзакції або мінімального залишку на рахунку, що є звичним для традиційних фінансових установ. У країнах, що розвиваються, близько двох третин дорослих, які не мають доступу до фінансових послуг, вказують на недостатність коштів як на перешкоду для відкриття рахунку, а приблизно чверть вважають, що рахунки є занадто дорогими. У Латинській Америці та Карибському басейні приблизно половина дорослих, які не мають доступу до фінансових послуг, вважають, що рахунки є занадто дорогими. Завдяки нижчим граничним та фіксованим витратам, DFS можуть надаватися дешевше. Це також дозволяє встановлювати ціни на основі транзакцій, що може бути більш прийнятним для бідних верств населення.

- Географічні бар'єри. У країнах, що розвиваються, приблизно п'ята частина дорослих, які не мають доступу до фінансових послуг, вказують віддаленість від фінансових установ як перешкоду для відкриття рахунку. Ця частка перевищує 30 відсотків у Бразилії, Індонезії та Кенії.¹⁶ Завдяки мобільним технологіям та мережам агентів, DFS зменшують необхідність їхати до центрів фінансових послуг. DFS дозволяють бідним верствам населення здійснювати фінансові операції за допомогою мобільних пристроїв та використовувати роздрібних агентів для переказу грошей або конвертації цифрових залишків у готівку.

- Неформальність та відсутність документації. Бідні люди часто працюють у неформальному або тіньовому секторі, де вони не мають належного підтвердження особи та залишають мало слідів своєї економічної діяльності та активів. Це створює проблеми для фінансової інклюзії. Майже п'ята частина дорослих, які не мають доступу до фінансових послуг, називають

відсутність документів основною перешкодою для відкриття рахунку. DFS можуть підтримати бідних людей без документів, використовуючи цифрові засоби аутентифікації та ініціювання транзакцій, що знижує витрати.¹⁸ Базові рахунки DFS з невеликою сумою коштів та спрощеною процедурою належної перевірки клієнтів (CDD) можуть допомогти подолати більш суворі вимоги до документації, пов'язані з традиційними рахунками. DFS можуть використовувати цифрові дані про транзакції та альтернативні джерела даних, наприклад, із соціальних мереж або платформ електронної комерції, для подолання інформаційної асиметрії. Це може компенсувати відсутність у бідних людей адекватної офіційної кредитної історії та фінансових звітів, а також їхню обмежену здатність реєструвати заставу, що могло б дозволити їм отримати доступ до фінансових послуг на більш вигідних умовах. Таким чином, DFS дають можливість сприяти зменшенню неформальності.

- Грамотність та довіра. Потенційні перші користувачі офіційних фінансових послуг часто не мають достатніх знань про фінансові послуги, а також навичок для їх розуміння та відповідального використання. Дійсно, ті, хто не користується фінансовими послугами, як правило, мають нижчий рівень освіти, і майже п'ята частина з них називає недовіру причиною, через яку вони утримуються від використання фінансових послуг.²⁰ Крім того, ММСП зазвичай демонструють слабші навички управління фінансами. Це також створює вищі фінансові ризики. Тому міцні механізми захисту споживачів фінансових послуг та фінансова грамотність є важливими чинниками фінансової інклюзії.

До довгострокових обмежень з боку пропозиції належать:

- Високі операційні витрати. Історично склалося так, що багато існуючих операторів експлуатували дорогі фізичні мережі, підтримували застарілі основні технології та покладалися на дорогі та трудомісткі людські

та паперові процеси. Ці витрати на інфраструктуру та обробку роблять дрібні транзакції та обслуговування рахунків з низьким балансом нерентабельними. DFS можна автоматизувати, адаптувати до потреб клієнтів та надавати дистанційно за нижчою вартістю, що робить транзакції на невеликі суми комерційно вигідними.

- Застарілі бізнес-моделі. Історично склалося так, що багато існуючих компаній пропонували стандартизовані фінансові послуги, які більше підходять для обслуговування заможних осіб та великих компаній, оскільки вони покладаються на офлайн-канали доставки в міських районах та традиційні джерела інформації. Однак бідні люди, які мають нестабільні доходи, можуть потребувати більшої гнучкості для продовження терміну платежів або для погашення боргу, коли у них є готівка, що може бути в той самий день, коли було взято позику. DFS базуються на нових бізнес-моделях, можуть надаватися з меншими додатковими витратами та розроблятися з гнучкістю, що дозволяє краще задовольняти фінансові потреби широких верств населення.

- Обмежена конкуренція та інновації. Історично склалося так, що в багатьох країнах, що розвиваються, існуючі компанії мали значну ринкову владу, захищену бар'єрами для входу на ринок через обмежувальні правила та слабку екосистему стартапів. Як результат, ці фінансові установи могли вільно встановлювати високі комісії та націнки і відчували менший тиск щодо інвестицій та інновацій для виходу на нові та недостатньо охоплені сегменти ринку. Бізнес-моделі DFS дають змогу новим учасникам ринку пропонувати послуги, подібні до банківських, які ефективно конкурують як за ціною, так і за якістю. Спритні існуючі компанії, які зосереджуються на цифровій трансформації або співпрацюють з новими учасниками ринку, також можуть посилити конкуренцію та сприяти інноваціям.

Для сталого досягнення масштабу, DFS потребують набору потужних сприяючих факторів, щоб забезпечити захист споживачів, фінансову цілісність, фінансову стабільність та конкуренцію, необхідні для створення міцних та надійних ринків, які приваблюватимуть інвестиції та споживачів (детальніше див. рисунок 1.1). Початкові бізнес-моделі DFS, які пом'якшили ці обмеження, відповідали попиту, а також ринковим інноваціям і були побудовані на базових технологіях. У короткостроковій перспективі регуляторна терпимість та готовність до інновацій часто були важливішими, ніж наявність спеціальної регуляторної бази для DFS. Однак у довгостроковій перспективі розвиток DFS виграє від: сприятливої правової та регуляторної бази, яка сприяє відповідальним інноваціям у сфері DFS; сучасних, надійних, доступних та сумісних цифрових і фінансових інфраструктур; а також допоміжних систем державної підтримки.

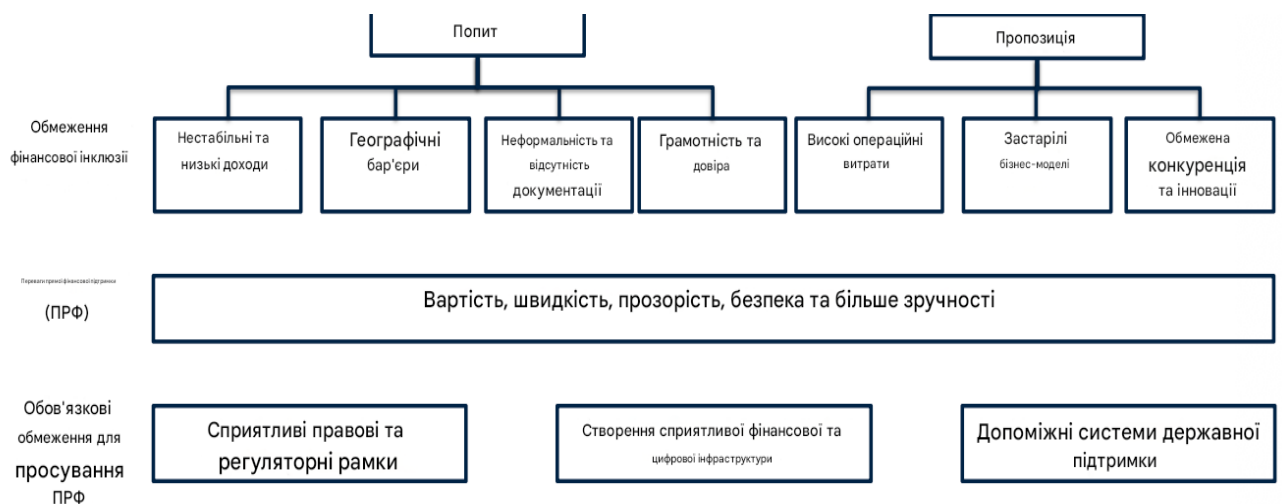


Рис.1.1 Перешкоди для фінансової інклюзії та розвитку цифрових фінансових послуг

Джерело: Побудовано Автором

Базові цифрові фінансові послуги вже забезпечують значні переваги у сфері фінансової інклюзії та сприяють досягненню низки цілей сталого розвитку (ЦСР). Цифрові платежі виявилися ключовими для останніх досягнень у сфері доступу до транзакційних рахунків у багатьох країнах Африки та Південної Азії, а також для зменшення залежності від готівки. На макрорівні, за оцінками досліджень, відмова від готівки може принести щорічний прибуток у розмірі від одного до двох відсотків ВВП. Державні платежі, що здійснюються за допомогою цифрових фінансових послуг, забезпечують економічну вигоду як для уряду, так і для користувачів. Вони зменшують витрати коштів і також можуть забезпечити швидке реагування на потреби людей, які постраждали від гуманітарних криз.

1.2. Еволюція цифрових фінансових послуг

Окрім реагування на обмеження з боку попиту та пропозиції, ДФС також трансформують бізнес-моделі у багатьох сферах фінансів³⁶, щоб краще задовольняти потреби користувачів, зокрема бідних верств населення. Однак ступінь впровадження цих моделей у різних країнах, що розвиваються, є різним.

Схема, що наведена на рис.1.2. відображає потреби користувачів у фінансових послугах у порівнянні з традиційними рішеннями та новими рішеннями у сфері фінансових технологій. При цьому вона вказує на основні прогалини, які технологія прагне заповнити, та на те, які нові технології застосовуються в різних послугах. AI/ML означає алгоритми штучного інтелекту та машинного навчання, що застосовуються для вилучення

інформації з великих обсягів даних. Платформи даних/хмарні платформи — це хмарні технології, що полегшують обмін даними через інтерфейси прикладного програмування (API) між фінтех-компаніями, фінансовими установами, клієнтами та урядами. Доступ до цифрових платформ можна забезпечити за допомогою технологій цифрової ідентифікації, таких як біометрія. DLT/Crypto охоплює розподілені реєстри, такі як смарт-контракти та пов'язані з ними децентралізовані технології. Мобільні пристрої — це функціональні телефони та смартфони, на яких працюють фінансові додатки. Кольорова гама відображає оцінку того, чи має конкретна технологія низький (L), середній (M) або високий (H) рівень користі для відповідних фінтех-рішень. Масштабування є суто ілюстративним.

Потреби користувачів	Традиційна модель	Прогалини ¹	Технологічні інновації ³				Фінтех-рішення
			AI/ML	Хмарні платформи даних	DLT Криптовалюта	Мобільний	
Оплата	Готівка/Банкомат, Чек, Банківські перекази/МТО, Дебетові/Кредитні картки, Централізовані розрахунки	Швидкість Вартість Прозорість Доступ Безпека	L	H	H	H	Віртуальні валюти, Грошові перекази, Мобільні платежі, Мобільний POS, P2P-платежі, B2B-транзакції, Розрахунки на основі DLT
Заощадження	Банківські депозити, Пенсійні фонди, Облігації, Акції		L	H	H	L	Віртуальні валюти, Мобільні ринкові фонди, Блокчейн-облігації
Текст	Позика Bank, Облігації, Іпотека, Торговий кредит		H	H	H	L	Моделювання кредитування, Платформи кредитування, Краудфандинг, Блокчейн-облігації, Автоматичний андеррайтинг
Управління ризиками	Брокерський андеррайтинг, Структуровані продукти, Торговельне регулювання, Відповідність KYC, Страхування		H	L	H	L	Regtech, Смарт-контракти, Suptech, Біржі, криптоактиви, eKYC, Цифровий ідентифікатор
Отримати консультацію	Фінансовий планувальник, Інвестиційний консультант		H	M	L	M	Робо-консультації, Автоматизоване управління капіталом

Рис.1.2. Еволюція фінансових послуг в результаті розвитку цифрових технологій та нових бізнес-моделей

Джерело: Побудовано Автором

- **Платежі.** Небанківські емітенти електронних грошей, такі як платформи електронної комерції або телекомунікаційні оператори з великою базою користувачів, наприклад Go-Jek, Alibaba та Safaricom, забезпечують можливість здійснення цифрових платежів та використання простих інструментів заощадження за допомогою мобільних телефонів, QR-кодів та агентських мереж. Можливість безпечно та недорого надсилати невеликі платежі зробила нові продукти та послуги, такі як сонячна енергія з оплатою за фактичне споживання, доступними для клієнтів у віддалених районах. Треті сторони, такі як додатки для планування бюджету, тепер можуть ініціювати платежі з банківських рахунків та рахунків платіжних карток користувачів або отримувати дані про фінансові транзакції через відкриті API для встановлення згоди споживачів та сприяння конкуренції (Великобританія, Індія та Мексика). Ці зміни в сфері платежів підтримуються модернізацією платіжної інфраструктури, що дозволяє банкам та відповідним небанківським установам пропонувати цілодобові платежі майже в режимі реального часу.

- **Транскордонні грошові перекази.** Нові фінтех-компанії, такі як Transferwise та MFS Africa, розширили модель оператора грошових переказів для транскордонних переказів, підключившись до місцевих платіжних інфраструктур та банків або постачальників електронних грошей по обидва боки транзакції.

- **Кредитування.** Цифрові кредити вже надані мільйонам домогосподарств у Кенії, Танзанії, Замбії та Гані. Цифрове кредитування може бути адаптоване до потреб користувачів і спрощене за допомогою моделей машинного навчання, які використовують альтернативні дані, такі як платежі, електронна комерція, соціальні медіа або активність мобільних телефонів, без необхідності втручання людини. Наприклад, для отримання кредиту від Ant Financial потрібно три хвилини на подання заявки, одна секунда на затвердження і жодного банківського працівника. Платформні моделі

фінансування рахунків-фактур створили ринки для дебіторської заборгованості ММСП, а платформи електронної комерції використовують дані про продавців для надання оборотного капіталу. Кредитування на ринках пропонує життєздатні альтернативи для ММСП, які не обслуговуються традиційними моделями. Платформні моделі зворотного факторингу створили ринок для дебіторської заборгованості ММСП.

- **Страховання.** Хоча цифрові страхові продукти, включаючи страхування транспортних засобів, подорожей та здоров'я, які можуть бути адаптовані до конкретних потреб користувачів і надаватися на вимогу через додатки або торгові майданчики, є менш розвиненими, ніж цифрові платежі та кредитування, вони вже з'явилися. Перші інновації стосувалися надання полісів на невеликі суми за допомогою цифрових каналів, щоб збалансувати витрати та доходи від таких невеликих полісів. Базові рішення «іншуртех» доступні в Південній Африці та Бразилії, а також у менш розвинених країнах, таких як Танзанія, Руанда та Пакистан. Подібно до випадку з цифровим кредитуванням, моделі машинного навчання можуть використовувати альтернативні дані, в тому числі з телематики та носимих пристроїв, для більш точної класифікації ризиків та ціноутворення продуктів. Деякі стартапи у сфері фінтех використовують супутникові дані та машинне навчання, щоб пропонувати цифрове страхування та кредити фермерам.

- **Інвестиції та фінансове планування.** DFS відкривають нові можливості для інвестування в такі інструменти, як облігації, пайові інвестиційні фонди або фонди грошового ринку. Наприклад, кенійські державні облігації M-Akiba були випущені для дрібних вкладників, які інвестували через свої мобільні гаманці. Автоматизовані сервіси, що працюють на основі машинного навчання, також можуть пропонувати інвестиційні консультації та послуги з фінансового планування роздрібним інвесторам та ММСП, збираючи фінансові та інші дані споживачів.

DFS також створюють різні ризики та виклики, зокрема:

- **Управління даними та конфіденційність.** DFS базуються на зборі, зберіганні, обробці та обміні даними споживачів різними учасниками екосистеми. Це наражає споживачів на ризик несанкціонованого розкриття та використання особистих даних і вимагає створення комплексних систем захисту даних споживачів, таких як GDPR в Європі.
- **Кібербезпека та операційні ризики.** DFS можуть покладатися на інфраструктури даних, які вразливі до кібератак, системних збоїв та надмірної залежності від сторонніх постачальників послуг, наприклад, хмарного зберігання та аналізу даних, надання даних. Це може поставити під загрозу безперервність бізнесу та фінансову стабільність і тісно пов'язане з проблемами управління даними.
- **Фінансова цілісність.** Деякі цифрові фінансові послуги, такі як платформи краудфандингу, електронні гроші, передплачені картки та криптоактиви, забезпечують швидкі та віддалені фінансові операції, що дозволяє користувачам обходити або ухилятися від чинних заходів контролю і може використовуватися для незаконної фінансової діяльності. Група з фінансових заходів проти відмивання грошей та фінансування тероризму сприяє розвитку цифрових фінансових послуг, надаючи конкретні рекомендації щодо цифрової ідентифікації, засобів KYC та віртуальних активів, підкріплені спрощеними вимогами щодо належної перевірки клієнтів (CDD). Однак прогалини та затримки у впровадженні в країнах, що розвиваються, становлять ризик.
- **Регуляторний арбітраж.** Деякі DFS пропонуються новими нерегульованими суб'єктами, такими як платформи peer-to-peer або bigtechs, які запровадили продукти, що потрапляють у міжсекторальні регуляторні прогалини та знаходяться поза існуючими правовими рамками. Вони мають

схожі ризики та діяльність, але не завжди отримують однакове регуляторне ставлення. Це може призвести до накопичення ризиків поза регульованою системою, пов'язаних зі стабільністю, цілісністю та захистом споживачів. Крім того, регуляторний арбітраж може створити нерівні умови, що може підірвати конкуренцію та інновації.

- **Макрофінансові ризики.** У поєднанні з кібернетичними та операційними ризиками, швидко зростаюча діяльність у сфері цифрових фінансових послуг, така як цифрове кредитування, може становити ризик для окремих установ, особливо якщо вона залишається нерегульованою. На макрорівні ця діяльність може стати проциклічною та системною, що може призвести до руйнівних наслідків для реальної економіки.

- **Чесна конкуренція.** Завдяки економії масштабу, репутації та капіталу великі платформи цифрових фінансових послуг та великі технологічні компанії можуть зменшити загальну конкуренцію та збільшити концентрацію ризиків у фінансовому секторі. У країнах, що розвиваються, великі технологічні компанії вже займають домінуюче становище в ряді фінансових послуг, таких як платежі, кредитування, страхування та управління інвестиціями.

Крім того, DFS супроводжуються ризиками, які можуть перешкоджати фінансовій інклюзії.

До таких ризиків належать:

- **Ізоляція.** Нерівний доступ до інфраструктури та технологій збільшує цифровий розрив. Прикладами цього є відсутність доступу до базової телекомунікаційної та фінансової інфраструктури, а також до доступних

мобільних пристроїв та тарифних планів. Жінки та бідні верстви населення часто перебувають у непропорційно не вигідному становищі.

- Надмірна заборгованість. З'явилися докази того, що цифрові кредити призвели до затримок у погашенні боргів та дефолтів у Кенії та Танзанії, особливо серед бідніших верств населення, що вимагає більш ретельного вивчення практики цифрового кредитування.

- Дискримінація. Інструменти прийняття рішень, пов'язані з цифровими фінансовими послугами, такі як кредитний рейтинг, можуть не повністю усунути упередження, присутні в базових даних або в мисленні людей, які розробляють ці інструменти, наприклад, упередження або дискримінацію щодо позичальників з меншин. Це може призвести до несправедливої сегментації та невідповідного ціноутворення.

- Недобросовісні практики. Послуги цифрової фінансової інфраструктури можуть надаватися з обмеженим електронним розкриттям умов, відповідальності агентів, ефективних механізмів правового захисту та безпеки коштів, і можуть бути прийняті новачками у сфері фінансових послуг, які мають обмежене розуміння та не мають особистого контакту з постачальниками, що могло б допомогти забезпечити відповідність продукту або послуги. Це наражає споживачів на зловживання, шахрайство та операційні збої, що знижує довіру до послуг цифрової фінансової інфраструктури та підриває їх прийняття.

- Ризики, пов'язані із захистом даних. Традиційно виключені клієнти можуть бути більш вразливими до порушення конфіденційності даних, крадіжки особистих даних та шахрайства, оскільки вони не мають альтернатив. Імовірність заподіяння шкоди цими ризиками є більшою у споживачів з низьким рівнем фінансових можливостей, як це частіше буває у випадку бідних верств населення.

На рисунку 1.3. визначено кілька сфер, в яких політики можуть пом'якшити обмеження з боку попиту та пропозиції, що гальмують безпечний та ефективний розвиток і зростання ДФС. Ці основи політики можна розділити на три групи:

- 1) Сприятливі правові та регуляторні рамки;
- 2) Сприятлива фінансова та цифрова інфраструктура (платіжні системи, кредитна інфраструктура та інфраструктура цифрового зв'язку); та
- 3) Допоміжні системи державної підтримки (платформи даних, цифрові ідентифікаційні та фінансові платформи управління).

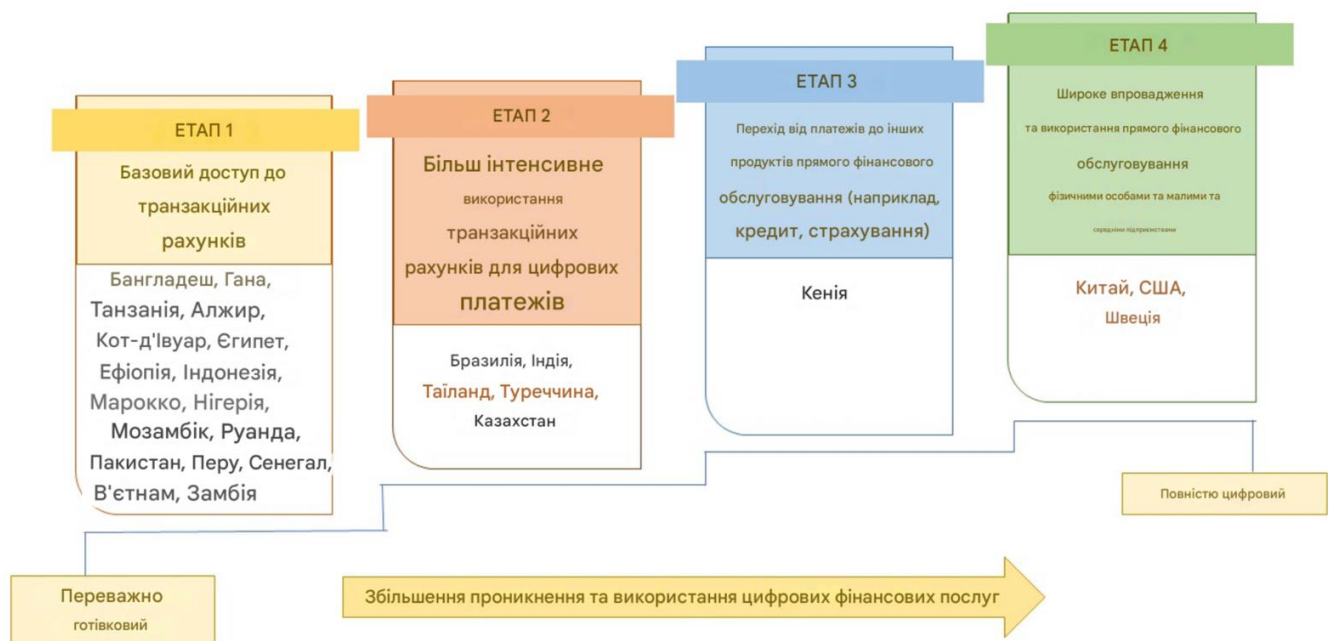


Рис.1.3 Етапи розвитку цифрових фінансових послуг

Джерело: Побудовано Автором

На рисунку 1.3. визначено чотири загальні етапи цифрової трансформації у фінансовому секторі — від переважно готівкового до повністю цифрового — та наведено приклади країн для кожного етапу. На

рисунку 1.4 показано, що на цьому шляху розвитку різні політичні заходи та стимулюючі фактори стають все більш актуальними у трьох групах політик для подальшого зростання та впровадження цифрових фінансових послуг.

Політичні дії та фактори сприяння за етапами розвитку				
Політичні дії та фактори сприяння	Етап 1	Етап 2	Етап 3	Етап 4
Створення можливостей для розвитку фінансової та цифрової інфраструктури	Сприяти хорошему проникненню мобільних телефонів та зв'язку	Добре функціонуючі платіжні системи та забезпечення сумісності	Створення кредитної інфраструктури та розширення охоплення даних про кредитну релевантність	- Підтримка універсального широкосмугового підключення - Високий рівень проникнення смартфонів
Допоміжні системи державної підтримки		Вдосконалення системи фінансового управління для підтримки інтенсивного переходу платежів G2P на цифровий формат	Створення та розширення охоплення цифрової ідентифікації	Забезпечення автоматизованого доступу до оцифрованих платформ урядових даних
Сприятлива правова та регуляторна база	- Дозволити небанківське страхування електронних грошей - Впровадити спрощену належну перевірку клієнтів (CDD) - Забезпечити розвиток широкої мережі агентів	- Прийняти закон про платіжні системи - Надати небанківським установам доступ до платіжних систем - Надійна система захисту прав споживачів - Розробка та впровадження політики конкуренції	- Створити комплексну регуляторну базу для постачальників послуг прямого фінансового обслуговування (DFS) - Прийняти комплексні правові заходи для захисту даних та конфіденційності - Надати постачальникам послуг прямого фінансового обслуговування (DFS) можливість розвивати та використовувати API	Прийняти правові заходи для забезпечення відкритого банкінгу

Рис.1.4. Політичні заходи на рівні країни

Джерело: Побудовано Автором

Сприятлива правова та регуляторна база. Розвиток та впровадження ДФС вимагає узгоджених правових та регуляторних реформ, які можна об'єднати в чотири основні групи: 1) створення умов для нових гравців та нових підходів існуючих гравців до надання ДФС; 2) сприяння конкуренції та

рівним умовам для всіх учасників ринку; 3) забезпечення захисту споживачів; та 4) стимулювання попиту на ДФС та довіри споживачів до ДФС.

Більшість країн з економікою, що розвивається, дозволяють небанківським установам пропонувати продукти електронних грошей. У відповідь на ринкові зміни, регуляторні зміни дозволили багатьом країнам відкрити надання електронних грошей небанківськими гравцями, такими як оператори мобільних мереж. Рахунки електронних грошей також мають обмеження на загальний баланс та обмеження на кількість і вартість транзакцій. Як доповнення або альтернативу електронним грошам, деякі регулятори створили спеціальні типи банківських рахунків, що пропонують мінімальний набір послуг⁴⁵, відомі як базові банківські рахунки (ВВА). Суми на рахунках електронних грошей та ВВА, а також кількість щоденних транзакцій обмежені, що дозволяє регуляторам спростити вимоги щодо належної перевірки клієнтів (CDD). Це дає змогу відкривати рахунки лише за одним посвідченням особи та проводити цифрову перевірку особи клієнта, що називається е-КҮС. Оскільки у багатьох країнах рівень прийняття цифрових платежів залишається низьким, клієнти з низьким рівнем доходу потребують швидкого та легкого доступу до готівки. Щоб вирішити цю проблему, регуляторні органи дозволили емітентам електронних грошей та банкам використовувати невеликі магазини та надійних третіх осіб – «агентів», які знаходяться ближче до клієнтів, для спрощення відкриття рахунків, надання послуг з внесення (депозиту) та зняття (виплати) готівки, а також інших допоміжних послуг.

Відносно проста масштабованість електронних грошей привернула увагу багатьох потенційних нових небанківських учасників ринку. Небанківські учасники – це переважно оператори мобільного зв'язку, хоча є також приклади стартапів та спільних підприємств між банками та технологічними компаніями. Тому регуляторні органи мали вирішити

завдання, як дозволити вхід на ринок і як найкраще регулювати діяльність цих нових учасників. У ширшому сенсі вони мали регулювати нові продукти цифрових фінансових послуг та інші інновації, наприклад, як здійснюється процес КҮС для існуючого продукту.

Шлях, яким нові небанківські учасники допускаються на ринок, особливо в сфері мобільних та електронних грошей, загалом передбачає три підходи: (а) вимога до небанківської установи укласти партнерську угоду з банком або іншою ліцензованою установою; (б) надання спеціалізованої ліцензії як постачальнику фінансових послуг; та (в) надання ліцензії на надання фінансових послуг в рамках існуючого нефінансового бізнесу.

(а) Партнерство з банком або іншою ліцензованою організацією: цей підхід, як правило, не вимагає жодних серйозних змін у законодавстві і просто дозволяє небанківській організації укласти партнерство з банком або іншою регульованою організацією. Цей підхід є ефективним, коли небанківський партнер є фінансово сильним і здатним взяти на себе керівну роль.

(б) Спеціальна ліцензія як постачальника фінансових послуг: За цим підходом регуляторні органи створюють спеціальну категорію ліцензій для надання послуг ДФС, часто за типом фінансових послуг, і дозволяють існуючим небанківським компаніям (таким як телекомунікаційні компанії) створювати дочірні або самостійні підприємства для отримання цієї спеціальної ліцензії. Цей підхід також використовується для допуску стартапів на ринок, а в деяких випадках для створення існуючими банками дочірніх підприємств для надання спеціалізованих послуг. Цей підхід широко використовується для мобільних грошей та інших видів послуг DFS.

(с) Ліцензія для суб'єкта нефінансового сектору: Такий підхід є нетиповим. Відомим прикладом є Кенія, де телекомунікаційні компанії пропонують послуги мобільних грошей без необхідності створювати окрему

юридичну особу для надання фінансових послуг. З точки зору регулювання це створює два основні ризики: регулятор фінансового сектору може не мати повних повноважень для регулювання та нагляду за установою, яка не має його ліцензії, а також регулятор може бути не в змозі забезпечити безпеку клієнтів у разі банкрутства або інших форм безладного виходу з ринку.

1.3. Формування інституційної інфраструктури цифрових фінансових послуг

Регулюючі органи дотримуються трьох різних підходів до розробки спеціальної нормативно-правової бази для нових учасників ринку, нових продуктів та інших інновацій: а) «почекати і подивитися», б) «випробувати і навчитися» та в) сприяти інноваціям, зокрема за допомогою пісочниць. Однак деякі країни, з огляду на місцеві умови та/або після спостереження за глобальними тенденціями, одразу перейшли до прийняття нормативно-правової бази.

(а) Регулюючі органи, які застосовують підхід «почекати і подивитися», дозволяють інноваційним новим учасникам ринку та бізнес-моделям функціонувати, одночасно віддалено спостерігаючи за тенденціями, перш ніж втручатися, коли це необхідно. З моменту свого створення в 2013 році сфера мобільних платежів у Китаї була в основному нерегульованою і не передбачала таких обмежень, як обмеження на суму транзакцій та необхідність повідомляти деталі транзакцій банку, який зберігав консолідовані попередньо оплачені кошти. Часто вносилися невеликі зміни в регуляторну політику, такі як посилення вимог до отримання ліцензій на здійснення платежів, встановлення вимог щодо належної перевірки клієнтів

(CDD) та вимог щодо поновлення ліцензій. У 2018 році, визнаючи необхідність більш фундаментальних змін у регуляторній політиці, Народний банк Китаю (РВОС) запровадив нове комплексне регулювання мобільних платежів. Такий вичікуючий підхід дозволив AliPay і WeChat pay впроваджувати інновації та швидко зростати, охопивши загалом понад 900 мільйонів користувачів. Однак це супроводжувалося ризиками. Зокрема, на ринок вийшло кілька шахрайських гравців у сфері мобільних грошей, що призвело до втрати коштів клієнтів. Крім того, ринок зростав настільки швидко, що регулятор був змушений втрутитися і запровадити набагато суворіші правила, ніж на інших ринках, наприклад, вимагаючи, щоб усі залишки електронних грошей зберігалися в РВОС.

(b) Інший підхід – «тестуй і вчись» – передбачає створення індивідуальної структури для кожного окремого бізнес-кейсу, що дозволяє йому функціонувати в реальних умовах під пильним наглядом. Цей підхід був з великим успіхом застосований в Кенії для впровадження першого рішення в сфері мобільних грошей.

(c) У відповідь на появу нових моделей DFS, що виходять за межі мобільних грошей, деякі країни застосовують більш формалізовані підходи для сприяння швидшому виходу на ринок нових продуктів та інновацій як існуючими, так і новими учасниками. Однак результати ще розвиваються, і поки що зарано робити остаточні висновки щодо їхніх наслідків. Ці підходи включають інноваційні хаби (або офіси) та регуляторні інкубатори. Інноваційні хаби (або офіси) надають підтримку, консультації, рекомендації, а в деяких випадках навіть фізичні офісні приміщення, щоб допомогти їм визначити можливості для зростання та орієнтуватися в регуляторному, наглядовому, політичному або правовому середовищі. На відміну від цього, регуляторні інкубатори – це віртуальне середовище, створене регуляторними органами, яке дозволяє проводити реальні випробування нових продуктів або

послуг у контрольованому режимі та в обмежений час. У більшості випадків вони призначені для тих інновацій, які не вписуються в існуючу регуляторну базу, і дозволяють компаніям тестувати в невеликих масштабах інноваційні продукти, послуги, бізнес-моделі та механізми надання послуг з урахуванням регуляторної дискреції та пропорційності. Наразі вони використовуються в понад 60 юрисдикціях по всьому світу з різними результатами.

Допуск нових гравців і нових підходів значно сприяє посиленню конкуренції, але сам по собі він не є достатнім для забезпечення конкуренції. Регулюючі органи повинні докласти більше зусиль для створення умов, за яких нові підходи і нові учасники ринку зможуть на рівних конкурувати з існуючими гравцями, забезпечуючи при цьому рівні умови для всіх і уникаючи регуляторного арбітражу. З іншого боку, DFS за своєю суттю створює мережеві ефекти та економію масштабу і асортименту. У середньостроковій перспективі це може призвести до того, що один або декілька нових учасників захоплять ринок, що спричинить зміну ринкової частки без будь-якого позитивного впливу на рівень конкуренції, а можливо, навіть призведе до більшої концентрації.

Щоб скористатися перевагами DFS, важливо взяти на себе довгострокове зобов'язання щодо забезпечення рівних умов у доступі до даних, технологій та інфраструктури. Наразі існуючі гравці в основному контролюють доступ до критичної фінансової інфраструктури (див. розділ 2.2), тоді як технологічні та комунікаційні компанії контролюють доступ до таких послуг, як комунікації, послуги з передачі даних, портали електронної комерції, платформи соціальних медіа та пошукові системи. Існуючі гравці можуть використовувати свій контроль над фінансовою інфраструктурою для обмеження доступу нових учасників, тоді як телекомунікаційні та комунікаційні компанії можуть використовувати критичні технологічні

послуги та дані для надання фінансових послуг та обмеження доступу до них існуючих фінансових установ.

Регулюючі органи та політики заохочують створення нової відкритої інфраструктури або переглядають і змінюють критерії доступу до критичної фінансової інфраструктури. Наприклад, Центральний банк Мексики дозволяє небанківським установам отримувати доступ до платіжної інфраструктури. Народний банк Китаю дозволяє небанківським кредиторам отримувати доступ до свого кредитного реєстру. В інших випадках регулюючі органи вимагають від операторів фінансової інфраструктури відкрити доступ для небанківських установ. Резервний банк Індії вимагав доступу до платіжної інфраструктури для небанківських емітентів електронних грошей. У деяких випадках створюються нові відкриті інфраструктури, які будуть відкриті для всіх учасників ринку фінансових послуг, наприклад, у Пакистані та Сьєрра-Леоне.

Регулюючі органи також вимагають, щоб критерії доступу до критично важливих телекомунікаційних та інших платформ даних були справедливими та прозорими. Мобільні гроші в багатьох країнах, що розвиваються, базуються на SMS-повідомленнях та послугах USSD, які контролюються телекомунікаційними операторами. У країнах, де телекомунікаційні оператори також є емітентами мобільних грошей, доступ до USSD може використовуватися для обмеження конкуренції. У Кенії Комісія з питань конкуренції змусила компанію Safaricom, яка пропонувала DFS через M-Pesa, та інших операторів телекомунікаційних послуг підвищити прозорість та знизити ціни на послуги USSD. Регулюючі органи фінансового сектору в багатьох країнах підтримують доступ постачальників DFS до урядових платформ даних, таких як системи ідентифікації. Банк Бангладеш підтримав банки та інших постачальників DFS у отриманні доступу до системи ідентифікації, якою керує Виборча комісія. Регулятори все частіше займають позицію, що дані клієнтів, які зберігаються в соціальних мережах, на

платформах електронної комерції та інших цифрових платформах, належать клієнтам і що клієнти повинні мати можливість отримати до них доступ. Це відкриває можливість для постачальників DFS за згодою клієнтів використовувати ці дані для надання фінансових послуг.

Крім того, щоб послабити вплив існуючих гравців, регуляторні органи в розвинених економіках (АЕ) та великих країнах з ринками, що розвиваються (ЕМ), розпочинають регуляторні реформи під назвою «Відкрите банкінгування», щоб дозволити третім сторонам, які діють від імені клієнтів, отримувати прямий доступ до інформації про рахунки, що зберігається в існуючих установах, та ініціювати транзакції. Велика Британія (ВБ) та Європейський Союз (ЄС) є лідерами в цій сфері, а багато розвинених економік та великих ринків, що розвиваються, таких як Мексика, Індія та Туреччина, пішли їхнім прикладом. ЄС створив нову категорію ліцензій, за якою небанківські установи можуть отримувати доступ до рахунків клієнтів, а всі банки зобов'язані надавати доступ до рахунків клієнтів ліцензованим третім сторонам за умови отримання відповідної згоди клієнта. Клієнти можуть безпосередньо ініціювати платежі зі своїх існуючих банківських рахунків за допомогою додатків третіх сторін. Оскільки ці треті сторони не зберігають кошти клієнтів, вони мають набагато нижчий профіль ризику, ніж постачальники електронних грошей, і мають набагато простіші вимоги до ліцензування. В Індії такі треті сторони не потребують ліцензії і можуть співпрацювати з банком та пропонувати платіжні послуги на основі Unified Payments Interface (UPI), такі як Google Pay.

Ряд нових підходів до політики спрямований на усунення ризиків, пов'язаних із захистом споживачів. Політики почали адаптувати правила, щоб забезпечити чітке і своєчасне розкриття інформації, стандартизувавши показники загальної вартості мобільних грошових продуктів і грошових переказів, вимагаючи надання інформації про ціни до здійснення транзакцій і

адаптуючи розкриття інформації для екранів мобільних телефонів. Правила придатності продуктів також адаптуються для застосування до цифрових фінансових послуг, зокрема до цифрових кредитів. Наприклад, деякі країни вимагають обов'язкової перевірки кредитного бюро, валідації кредитних моделей та валідації спроможності обслуговування боргу. Також було встановлено передові практики щодо відповідальності постачальників за поведінку агентів та безпеку коштів на рахунках електронних грошей.

Регулюючі органи по всьому світу впроваджують нові закони та правила щодо захисту даних та конфіденційності. В ЄС Загальний регламент про захист даних (GDPR) 2018 року встановлює рамки, що визначають права осіб, які є суб'єктами даних, включаючи, серед іншого, права на видалення, інформовану згоду та перенесення, а також обов'язки компаній, які збирають, зберігають, обробляють та аналізують дані. У США штат Каліфорнія запровадив подібне законодавство, а Конгрес обговорює прийняття закону про конфіденційність на федеральному рівні. Індія у 2018 році прийняла законопроект про захист персональних даних, який уточнив деякі права та обов'язки суб'єктів даних та довірених осіб. У Бразилії було затверджено нове законодавство, яке надає суб'єктам даних низку прав, зокрема на доступ до даних та їх перенесення. Азіатсько-Тихоокеанське економічне співробітництво (АТЕС) працює над прийняттям механізму транскордонних правил конфіденційності, який забезпечує гармонізацію в економіках АТЕС, залишаючись при цьому сумісним із корпоративними правилами, що є обов'язковими для ЄС. Нарешті, Європейський Союз та Сполучені Штати працюють над вдосконаленням Щита конфіденційності для його відповідності GDPR.

Поряд із заходами щодо розширення доступності цифрових фінансових послуг необхідні також заходи, спрямовані на створення попиту на цифрові фінансові послуги та стимулювання відмови від готівки. Згідно з даними

Findex, у країнах, що розвиваються, 29% дорослих, які не мають доступу до транзакційних рахунків, вказали, що «не мають потреби в рахунку», хоча варто зазначити, що лише 3% з цієї групи вказали це як єдину причину відсутності рахунку. Дослідження USAID в Індії та інші дослідження Світового банку в Ефіопії та Пакистані показують, що таке сприйняття «відсутності потреби» зумовлене поєднанням двох факторів: їхні джерела доходу та кошти є виключно готівковими, і вони не відчують впевненості у використанні ДФС. Перший фактор значною мірою пов'язаний з рівнем неформальності в економіці. Друге можна вирішити за допомогою кращого дизайну продукту та маркетингу з боку постачальника фінансових послуг. Неформальна економіка, яка функціонує поза межами законної реєстрації та нагляду, становить приблизно третину ВВП та 70% зайнятості в країнах, що розвиваються. Компанії неформального сектору в основному працюють з готівкою і також платять своїм працівникам готівкою. У світі близько 230 мільйонів дорослих, які не мають доступу до транзакційних рахунків, працюють у приватному секторі та отримують заробітну плату готівкою, а близько 78% цих працівників мають мобільний телефон.

Краще розуміння переваг використання DFS та впровадження цифрових фінансових інструментів може мотивувати та полегшити неформальним підприємствам реєстрацію та діяльність у формальній економіці. Цифрові продажі легше відстежувати, ніж готівкові. Цифрові платежі полегшують підприємствам сплату податків. Крім того, електронні технології нарахування заробітної плати можуть сприяти формалізації трудових відносин між роботодавцями та працівниками. Водночас використання цифрових платіжних систем може допомогти неформальним підприємствам почати формувати кредитну історію, що потенційно відкриває їм доступ до формального фінансування. Дані, отримані в результаті цифрових транзакцій та платежів, все частіше використовуються для розрахунку кредитних рейтингів, іноді в

поєднанні з іншими джерелами нетрадиційних даних, такими як інформація, зібрана з соціальних мереж.

Такі дані дозволяють потенційним позичальникам (як фізичним особам, так і компаніям) почати формувати «забезпечення репутацією» і навіть кредитні або ризикові рейтинги на основі фінансової поведінки, такої як своєчасна оплата комунальних рахунків або постійне отримання грошових переказів чи доходів, ще до того, як вони отримали будь-які позики від офіційних фінансових установ. Мобільні гроші спростили підприємцям доступ до цифрового кредитування. У Кенії 37% користувачів цифрових кредитів повідомляють, що позичають кошти для короткострокових потреб бізнесу (оборотний капітал), що робить це одним із двох найчастіше згадуваних цілей позики. У Танзанії приблизно третина позичальників використовує свої кредити для потреб бізнесу. Однак недоліком доступності цифрових кредитів є небезпека залучення клієнтів з низьким рівнем фінансової освіти до небезпечних боргів.

Уряди використовували субсидії та інші податкові стимули, щоб заохотити як підприємства, так і споживачів до використання цифрових фінансових послуг та спростити вимоги до реєстрації підприємств. Уряди використовували податкові стимули, щоб заохотити підприємства та фізичних осіб до використання цифрових платежів, наприклад, Уругвай та Південна Корея⁵⁵. Попередні дослідження показують, що реформи сприяли збільшенню кількості цифрових платіжних операцій. Неформальні підприємства заохочуються до реєстрації, щоб отримати ці фінансові стимули та задовольнити потреби клієнтів у електронних платіжних квитанціях. У випадку Індії майже 50 мільйонів мікро-, малих та середніх підприємств зареєструвалися в Інтернеті, використовуючи цифровий ідентифікатор Aadhaar. Однак на даному етапі зв'язок між цифровою фінансовою інклюзією та формалізацією є переважно анекдотичним, і необхідні подальші

дослідження, щоб краще зрозуміти, як цифрові фінансові послуги можуть сприяти або прискорювати кроки до формалізації в інших сферах, крім реєстрації, включаючи сплату податків та дотримання трудового, медичного, безпекового та екологічного законодавства та нормативних актів.

Перехід від виплат G2P, таких як перерахування соціальних виплат, у вигляді готівки до прямого зарахування на транзакційні рахунки, призводить до підвищення ефективності діяльності уряду за рахунок усунення витоків і скорочення операційних витрат. Це також може сприяти зростанню DFS. У 2024 році уряд Індії оцінив фінансові вигоди від цього процесу в понад 12,7 млрд доларів США. Крім того, DFS дозволяє урядам краще розробляти програми перерахування виплат, наприклад, збільшуючи частоту платежів та об'єднуючи кілька виплат. Все частіше грошові перекази зараховуються безпосередньо на транзакційні рахунки. Аналіз програм грошових переказів у 35 країнах-клієнтах ВБР, що включав усі 25 пріоритетних країн для фінансової інклюзії в рамках ініціативи «Універсальний фінансовий доступ 2025», показав, що 47% переказів зараховуються на рахунки, 24% виплачуються готівкою, а 29% включають поєднання обох форм. Добре розроблені програми переходу від грошових виплат соціальних допомог до прямого зарахування на транзакційний рахунок на ім'я одержувача можуть стати потужним фактором фінансової інклюзії та надати імпульс для розвитку екосистеми цифрових платежів у країні.

Згідно з даними Findex, якщо уряди переведуть свої платежі фізичним особам у цифровий формат, кількість власників рахунків у світі може зрости на 100 мільйонів. Крім того, частка жінок, які не мають банківських рахунків, зменшилася б — на 20 процентних пунктів на Філіппінах і на 28 процентних пунктів у Чилі. Державні органи разом з іншими зацікавленими сторонами також можуть сприяти створенню інфраструктури, необхідної для платежів G2P, включаючи логістичні механізми та мережу агентів або кореспондентів,

які також можуть використовуватися для надання більш широких фінансових послуг.

Хоча платежі G2P вважаються основним засобом сприяння фінансовій інклюзії, для збільшення використання DFS також можна використовувати державні збори або платежі від особи до держави (P2G). Це може включати, наприклад, оплату громадського транспорту, оплату рахунків за комунальні послуги та оплату деяких державних послуг.

Цифровізація G2P повинна супроводжуватися заходами, спрямованими на підвищення фінансових можливостей одержувачів, які тільки починають користуватися цифровими фінансовими послугами. Політики, які розробляють ефективні програми фінансової освіти для підвищення фінансових можливостей з метою впровадження цифрових технологій, повинні включити в ці програми чотири основні компетенції: 1) знання цифрових фінансових продуктів і послуг; 2) усвідомлення цифрових фінансових ризиків (онлайн-шахрайство, цифровий слід, надмірне запозичення); 3) контроль цифрових фінансових ризиків (захист PIN-коду, рахунку та іншої особистої інформації; уникнення спаму, фішингу тощо); та 4) знання прав споживачів та процедур відшкодування збитків. Ці програми повинні бути доступними для широкого кола аудиторій через різноманітні канали, включаючи цифрові та нецифрові.

Платіжні системи сприяють конкуренції у сфері надання платіжних послуг та підвищенню ефективності завдяки забезпеченню взаємодії. Ринок цифрових фінансових послуг включатиме декількох учасників з різними інституційними моделями (банки, небанківські установи та мікрофінансові установи). Платіжна система встановлює загальні стандарти, правила та процедури, що зменшують ризики для постачальників та користувачів і сприяють упорядкованому розвитку ринку. Важливо, що вона повинна

забезпечувати взаємодію – можливість клієнта одного постачальника цифрових фінансових послуг здійснювати та отримувати платежі та перекази клієнту іншого постачальника цифрових фінансових послуг. Сумісність підвищує зручність для користувачів, підвищує ефективність, забезпечуючи можливість спільного використання різних каналів транзакцій, таких як банкомати, торгові POS-термінали та агенти, а також сприяє конкуренції між постачальниками DFS. За відсутності сумісності ринок або концентрується навколо декількох постачальників DFS, або призводить до неефективності та обмежує використання цифрових платежів.

За відсутності взаємодії між системами фізичні особи та підприємства змушені мати кілька рахунків і вирішувати, який з них використовувати, залежно від типу операції та контрагента. Наприклад, підприємство, яке виплачує заробітну плату, може бути змушене вимагати від усіх своїх працівників мати рахунок в одному банку або виплачувати їм заробітну плату готівкою чи чеками. Взаємодія між системами дає змогу малозабезпеченим верствам населення ефективно задовольняти всі свої потреби в оплаті за допомогою одного постачальника фінансових послуг.

Кредитна інфраструктура знижує вартість кредитування, прискорює надання послуг та сприяє відповідальному кредитуванню. Обмін кредитною інформацією має на меті пом'якшити фундаментальну проблему асиметричної інформації між постачальниками кредитних послуг та їхніми клієнтами, що стосується як традиційних кредиторів, таких як фінансові установи, так і нових цифрових гравців. Завдяки включенню нових альтернативних даних з цифрових джерел та використанню аналітичних інструментів (AI/ML) і API, системи кредитної звітності знижують вартість кредитування, підвищують швидкість надання послуг та якість інформації, тим самим сприяючи появі та сталому функціонуванню нових цифрових моделей кредитування. Реєстри забезпечених транзакцій (STR) дають змогу розробляти цифрові рішення для

автоматизації циклу кредитування та моніторингу застави для продуктів кредитування під заставу активів (ABL) для ММСП та є основою багатьох платформ кредитування МСП. Крім того, цифрові платформи дають змогу торгувати та отримувати заставні права на цифрові фінансові інструменти, такі як рахунки-фактури, складські квитанції, дебіторська заборгованість за кредитними картками та електронні платежі.

Цифрова інфраструктура має вирішальне значення для функціонування фінансової інфраструктури та постачальників цифрових фінансових послуг. Фінансова інфраструктура, про яку йдеться в цьому розділі, залежить від більш базових елементів, таких як безперебійно функціонуюча мережа ІКТ з широким покриттям по всій країні та надійне електропостачання.

Додатковий доступ до основних послуг мобільного зв'язку – голосових дзвінків, SMS-повідомлень та спеціальної системи обміну повідомленнями USSD – є необхідним для основних послуг цифрових фінансових послуг. Доступ до послуг передачі даних (3G і вище) покращує користувацький досвід завдяки наданню послуг цифрових фінансових послуг за допомогою додатків (Alipay у Китаї та PayTM в Індії). Послуги цифрових фінансових послуг на основі додатків надають детальну інформацію про цифрові взаємодії та поведінкові характеристики користувачів, що дозволяє краще адаптувати продукти та оцінку кредитоспроможності.

РОЗДІЛ 2. ПОТОЧНИЙ СТАН РОЗВИТКУ ЦИФРОВИХ ФІНАНСОВИХ ПОСЛУГ В УКРАЇНІ

2.1. Оцінка розвитку мобільного банкінгу в контексті цифрової трансформації банківського бізнесу в Україні.

Головною перевагою цифровізації банківської системи є поліпшення якості обслуговування клієнтів, при цьому основна увага приділяється забезпеченню найбільш зручного та швидкого обслуговування клієнтів для найширшого спектру банківських послуг. Цифрові технології дозволяють клієнтам отримувати доступ до банківських послуг з будь-якого пристрою в зручний для них час. Мобільні додатки та інші онлайн-платформи забезпечують швидкі транзакції, контроль залишків на рахунках, швидку оплату рахунків, переказ коштів тощо. Все це робить банківські послуги більш доступними та зручними для клієнтів.

Цифровізація сприяє оптимізації та підвищенню ефективності банківських процесів завдяки автоматизації рутинних операцій та впровадженню інноваційних технологій, що скорочують час, зусилля та витрати на обслуговування клієнтів. Це дозволяє банкам швидше обробляти транзакції, мінімізувати витрати та ймовірність помилок, а також забезпечувати високу якість обслуговування.

Окрім досить очевидних переваг, згаданих вище, цифровізація разом із розумними технологіями, такими як штучний інтелект і машинне навчання, створює нові можливості для розвитку та надання інноваційних фінансових послуг. Тому для аналізу даних і підвищення точності прийняття рішень, а також для створення персоналізованих фінансових продуктів і послуг, що

відповідають унікальним потребам і пріоритетам кожного клієнта, банки можуть використовувати можливості штучного інтелекту.

Одним з найбільших досягнень у цифровізації банківської справи є надання дистанційних банківських послуг через мобільні додатки. Необхідно зазначити, що за рівнем комфорту клієнтів українські банки значно випереджають європейські.

В останні роки в Україні зросло використання банківських мобільних додатків через пандемію COVID-19 та триваючу повномасштабну війну. Банки, у свою чергу, активно працювали над вдосконаленням своїх мобільних додатків.

Підвищуючи рівень цифрового комфорту для клієнтів та розвиваючи функціональність своїх додатків, банки стимулюють тенденції інноваційного розвитку на ринку безготівкових платежів. У 2024 році, незважаючи на продовження повномасштабної війни, більшість транзакцій за платіжними картками в Україні були безготівковими. Про це свідчить аналіз статистичних даних про транзакції за платіжними картками, випущеними українськими банками та фінансовими установами, який демонструє збільшення частки безготівкових карткових транзакцій у 2024 році порівняно з довоєнним періодом. Так, частка безготівкових операцій з використанням платіжних карток за сумою минулого року досягла 65% від загальної суми операцій з платіжними картками, тоді як у довоєнному 2022 році цей показник становив 61%. Частка безготівкових операцій за кількістю у 2024 році становила 93,5% (90,1% у 2022 році) (рис. 2.1).

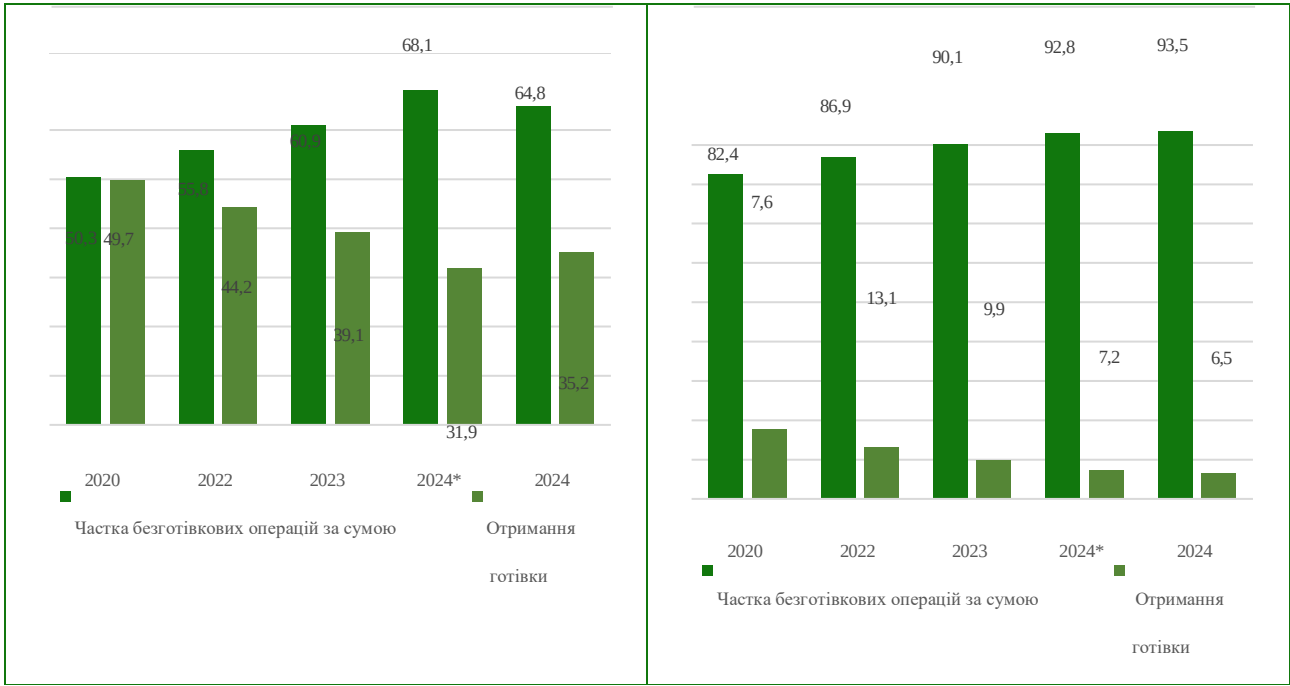
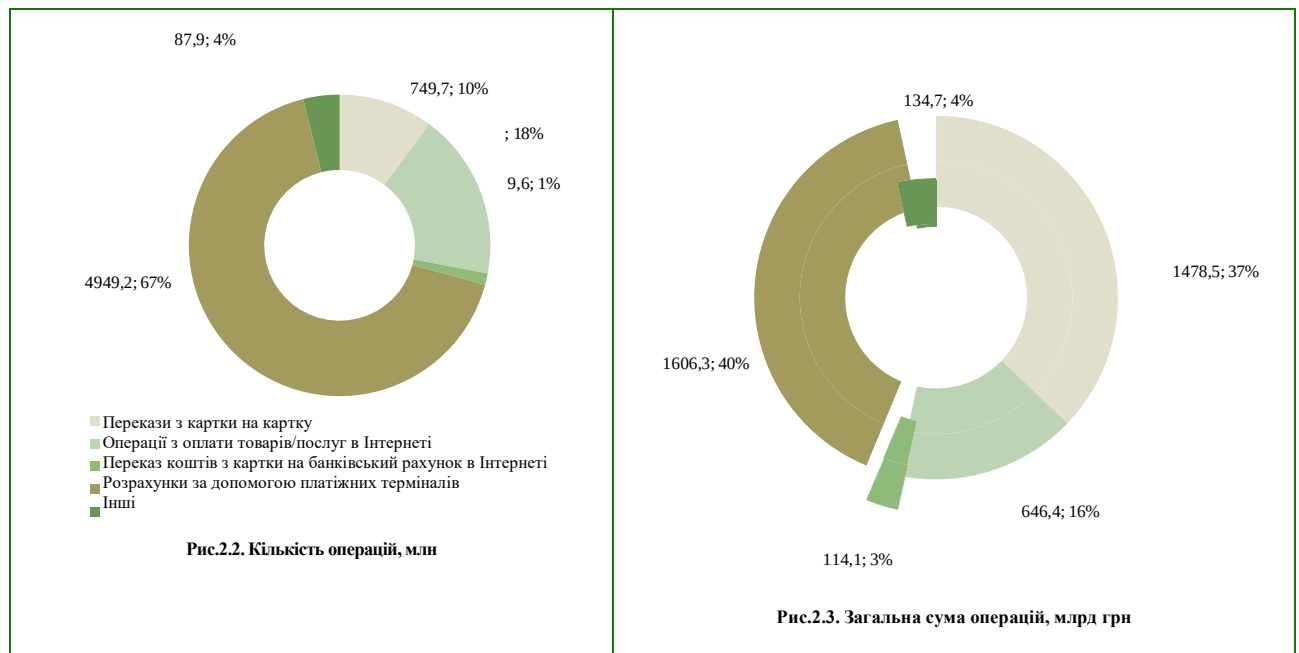


Рис.2.1. Динаміка частки безготівкових операцій за сумою та кількістю, %

Джерело: Побудовано Автором за даними НБУ

Наведена динаміка свідчить про стрімке зростання безготівкових платежів в економіці України за останні п'ять років. Так, якщо у 2019 році співвідношення безготівкових операцій і готівкових платежів становило майже 50% до 50%, то у 2024 році воно стало 65% до 35%. Аналіз готівкових та безготівкових операцій з точки зору кількості свідчить про незначну частку готівкових платежів в економіці за аналізований період, яка продовжує зменшуватися.

Кількість операцій з використанням платіжних карток, випущених українськими банками, у 2024 році становила 7 912,5 млн, а їхня загальна сума – 6 140,8 млрд грн. Більш детальний розподіл безготівкових операцій у 2024 році представлено на рисунках 2.2. та 2.3.



Джерело: Побудовано Автором за даними НБУ

Позитивна динаміка свідчить про те, що платіжна інфраструктура України забезпечує безперебійне та стабільне обслуговування безготівкових операцій за допомогою платіжних карток, що дозволяє українцям підтримувати високий рівень довіри до безготівкових платежів, що є причиною активного розвитку мобільного банкінгу українськими банками.

Тенденції впровадження цифрових технологій у банківську діяльність стимулюють практичні розробки та дослідження в цій сфері і змушують шукати шляхи підвищення ефективності банківського бізнесу з точки зору підвищення цифрового комфорту для клієнтів, що виявляється у використанні ними відповідних послуг.

Зручність та функціональність мобільних додатків 13 потужних українських банків, які сукупно обслуговують понад 96% активних карток фізичних осіб; частка кредитів, виданих фізичним особам цими банками, у загальному обсязі кредитів фізичним особам у всій банківській системі становить понад 95%; а частка депозитів фізичних осіб у загальній сумі

депозитів фізичних осіб у банківській системі – майже 88%. Тому дослідження мобільних додатків цієї групи банків дозволить повною мірою дослідити цей сегмент банківського бізнесу в Україні.

До аналізованої вибірки увійшли банки з державною часткою, банки з іноземним капіталом та банки з приватним капіталом. Для аналізу та ранжування банківських додатків ми об'єднали всі обрані критерії оцінки в п'ять блоків:

1. Різноманітність кредитних та депозитних операцій.
2. Управління рахунками та картками.
3. Платежі.
4. Можливість безконтактного здійснення операцій.
5. Додаткові послуги.

Вибір зазначених груп критеріїв для аналізу мобільних банківських додатків базується на комплексному підході до оцінки функціональності, зручності та інноваційності таких додатків. Таким чином, вибрані групи критеріїв охоплюють як основну функціональність, так і сучасні тенденції розвитку мобільного банкінгу. Вони дають змогу цілісно оцінити додатки з точки зору користувацького досвіду, технологічної досконалості та орієнтованості на клієнта.

Критерії, пов'язані з різноманітністю кредитних та депозитних операцій, дозволяють оцінити, наскільки ефективно мобільний додаток дає змогу клієнтам управляти своїми фінансовими ресурсами. Це важливі показники рівня інтеграції банківських послуг у канал мобільних послуг. Розширений набір функціональних можливостей у цій сфері підвищує довіру та лояльність клієнтів.

Зручність та інтуїтивність функцій управління рахунками та картками є ключовими для щоденного використання додатка. Без таких функцій додаток втрачає свою цінність як повноцінний банківський інструмент. Високий рівень функціональності платежів є ознакою розвитку та зручності використання додатка, що значно впливає на загальний досвід користувача.

У контексті цифровізації та зростання попиту на дистанційні послуги безконтактні функції (такі як NFC-платежі, QR-коди, цифрові гаманці та онлайн-ідентифікація) стають важливою конкурентною перевагою. Ця група критеріїв оцінює здатність банку надавати сучасні, безпечні та зручні методи взаємодії без необхідності фізичної присутності. Наявність додаткових функцій (кешбек, програми лояльності, фінансова аналітика, чат-боти, підтримка інвестиційних продуктів) свідчить про прагнення банку до інновацій та його зусилля щодо задоволення ширшого спектру потреб клієнтів.

У першому блоці «Різноманітність кредитних та депозитних операцій» ми виділили такі можливості мобільного банкінгу: відкриття депозиту онлайн, відкриття депозиту в іноземній валюті в додатку, відкриття кредиту онлайн та відкриття кредитної лінії в додатку.

Відкриття депозиту онлайн означає, що клієнт, не відвідуючи банк і не надаючи жодних документів, може ознайомитися з умовами депозиту в додатку та відкрити депозитний рахунок, переказавши туди кошти.

У 2023 році, з підвищенням попиту на іноземну валюту, популярними стали валютні депозити, які передбачали купівлю валюти в банку за нижчим курсом, ніж при купівлі на готівковому ринку, за умови, що отримана іноземна валюта розміщувалася на депозиті на короткий термін (зазвичай 1-3 місяці). Деякі банки надавали такі послуги через свої мобільні додатки. Ця опція також супроводжувалася відкриттям валютного рахунку в додатку.

Відкриття кредиту онлайн означає, що клієнт може отримати кредит без відвідування банку та надання фізичних документів.

Критерій відкриття кредитної лінії в додатку означає, що клієнт може відкрити кредитну картку та збільшити (зменшити) ліміти кредитної лінії без фізичного відвідування відділення банку.

У таблиці 2.1. представлено результати дослідження мобільних додатків з аналізованої вибірки банків на основі критеріїв блоку «Різноманітність кредитних та депозитних операцій».

Таблиця 2.1.

Результати дослідження банківських мобільних додатків за різноманітністю кредитних та депозитних операцій.

КритерійМобільний додаток	Відкриття депозиту онлайн	Відкриття депозиту в іноземній валюті в додатку	Отримання кредиту онлайн	Відкриття кредитної лінії в додатку
Монобанк (Universal Bank)	+	+	+	+
Сенс Банк	+	+	+	+
А-БАНК	+	+	-	+
ПриватБанк	+	+	-	+
ПУМБ	+	+	-	+
ЕКО-БАНК (Укргазбанк)	+	+	-	-
УкрСиббанк	+	-	+	-

КритерійМобільний додаток	Відкриття депозиту онлайн	Відкриття депозиту в іноземній валюті в додатку	Отримання кредиту онлайн	Відкриття кредитної лінії в додатку
ОТР банк	+	-	-	-
Раффайзен Банк	+	+	+	-
Ощадбанк	+	-	-	-
Кредобанк	+	-	-	-
Банк Credit Agricole	+	+	-	-
ІдеяБанк	+	+	-	+

Джерело: Побудовано Автором за даними НБУ

Другий блок «Управління рахунками та картками» включає критерії, пов'язані з досить простими, але важливими банківськими операціями, а саме: відкриття та закриття рахунків, грошові перекази, валютні операції тощо. Цей блок містить такі опції отримання послуг у додатку: відкриття рахунку онлайн, отримання пластикової картки в дистанційному режимі, відкриття цифрової картки, підключення карток інших банків у додатку, відображення різних рахунків клієнта, оплата будь-яких рахунків у додатку, можливість відключення подвійного конвертування, обмін валюти онлайн.

У деяких банках можна відкрити рахунок у додатку без відвідування відділення банку, а ряд банків можуть надіслати пластикову картку поштою або кур'єром. Сьогодні також широко використовуються цифрові (віртуальні) картки, які не мають фізичного відповідника і які клієнт може відкрити виключно в додатку та використовувати через Google Pay або Apple Pay.

Підключення карток інших банків у додатку (Cash'in) — це опція, яка дозволяє клієнту підключити до додатку картки інших банків і поповнювати їх.

Оплата будь-яких рахунків у додатку, або, іншими словами, оплата рахунків з карток інших банків, підключених у додатку (Pay'out). Додавши інші картки до додатку, клієнти можуть використовувати їх для здійснення платежів замість використання виключно «рідної» картки. Банк отримує вигоду, заробляючи на комісії за платежі з інших банків та утримуючи своїх клієнтів.

Відображення різних рахунків клієнта — це опція, яка дозволяє бачити в додатку також рахунки фізичних осіб-підприємців або юридичних осіб.

Можливість відключити подвійне перерахування. Ця опція актуальна при оплаті картою в гривнях товарів, ціна яких вказана в іноземній валюті, крім євро або долара.

Можливість онлайн-обміну валюти стала актуальною в той час, коли курс обміну картки в деяких банках був нижчим за готівковий курс.

У таблиці 2.2. представлено рейтинг банківських додатків за критеріями, пов'язаними зі здатністю керувати рахунками та картками.

Таблиця 2.2.

Рейтинг мобільних банківських додатків за можливостями управління рахунками та картками

Критерій	Відкриття рахунку онлайн	Отримання пластикової картки в дистанційному режимі	Відкриття цифрової картки	Підключення карток інших банків в додатку	Відображення різних рахунків клієнта	Оплата будь-яких рахунків в додатку	Можливість відключення подвійного конвертування	Обмін валюти онлайн
Мобільний додаток								
Монобанк (Universal Bank)	+	+	+	+	+	-	+	+
Сенс Банк	+	+	+	+	+	-	+	+

Критерій	Відкриття рахунку онлайн	Отримання пластикової картки в дистанційн ому режимі	Відкриття цифрової картки	Підключен ня карток інших банків в додатку	Відображен ня різних рахунків клієнта	Оплата будь-яких рахунків в додатку	Можливіст ь відключенн я подвійного конвертува ння	Обмін валюти онлайн
Мобільний додаток								
А-БАНК	+	-	+	+	+	-	+	+
ПриватБанк	+	-	+	+	+	+	+	+
ПУМБ	-	+	+	+	-	-	-	+
ЕКО-БАНК (Укргазбанк)	+	-	+	+	-	-	-	+
УкрСиббанк	-	-	+	+	-	-	-	+
ОТР банк	+	+	+	+	-	-	-	+
Раффайзен Банк	+	-	+	-	-	-	-	-
Ощадбанк	-	-	+	-	-	-	-	+
Кредобанк	-	-	+	+	-	-	-	+
Банк Credit Agricole	+	-	+	-	-	-	-	+
ІдеяБанк	+	-	+	-	-	-	-	+

Джерело: Побудовано Автором за даними НБУ

Блок «Платежі» надає можливість вивести рахунки та платежі клієнта в додатку та оплатити їх. Це стосується оплати комунальних послуг, штрафів за порушення правил дорожнього руху та податків для індивідуальних підприємців. Щодо останніх, деякі банківські додатки дозволяють своїм клієнтам-індивідуальним підприємцям вести облік. Крім того, за допомогою мобільних банківських додатків можна застрахувати автомобіль, поповнити рахунок свого мобільного телефону або іншого абонента.

У таблиці 2.33 представлено рейтинг банківських додатків за критеріями з блоку послуг «Платежі».

Таблиця 2.3.

Рейтинг банківських мобільних додатків за можливістю здійснювати різні платежі.

Критерій Мобільний додаток	Оплата комунальних послуг	Штрафи за порушен ня правил дорожньо го руху	Страхування автомобіля	Поповнення рахунку мобільного телефону	Сплата податків для індивідуальних підприємців
Монобанк (Universal Bank)	+	+	+	+	+
Сенс Банк	+	+	+	+	-
А-БАНК	+	+	+	+	+
ПриватБанк	+	+	+	+	+
ПУМБ	+	+	+	+	-
ЕКО-БАНК (Укргазбанк)	+	+	+	+	-
УкрСиббанк	+	-	-	+	-
ОТР банк	+	-	-	+	-
Раффайзен Банк	+	+	+	+	+
Ощадбанк	+	-	-	+	+
Кредобанк	+	-	-	+	-
Банк Credit Agricole	+	-	+	+	-
ІдеяБанк	+	-	+	+	-

Джерело: Побудовано Автором за даними НБУ

Наступний блок критеріїв «Можливість безконтактного обслуговування операцій» стосується комплексних дій, які клієнт може виконати без відвідування відділення банку, зокрема, оскаржити операції, надіслати повідомлення про шахрайство до кіберполіції, відновити доступ до додатку через «Дію», підтвердити документи без відвідування банку, підключити Google Pay або Apple Pay у додатку, стати клієнтом банку без відвідування відділення.

Відповідно до Закону України «Про платіжні послуги», банк повинен надати клієнту можливість оскаржити операцію та сприяти поверненню грошей клієнта якомога швидше. Така можливість реалізована в додатках деяких банків.

Можливість надіслати заяву про шахрайство до кіберполіції у разі суперечки щодо транзакції — це функція, яка поки що недоступна в жодному з проаналізованих додатків. Однак для спрощення взаємодії з правоохоронними органами клієнт міг би заповнити заяву про шахрайство безпосередньо на сайті кіберполіції у разі електронного оскарження транзакції.

Поновлення доступу до додатку через «Дію» — це опція, яка дозволяє відновити доступ до додатку без фізичної картки.

Можливість перевіряти або оновлювати документи без відвідування банку — перевірка документів клієнта через «Дію», за допомогою миттєвої фотографії або іншим способом.

Підключення Google Pay та Apple Pay до додатку — це опція, яка дозволяє поповнювати власний рахунок з усіх рахунків, доданих до гаманця клієнта, а в майбутньому (оскільки це ще не можливо в жодному додатку) оплачувати будь-які рахунки з усіх рахунків клієнта, прив'язаних до рахунку гаманця.

У деяких банках можна стати їх клієнтом без відвідування відділення, просто завантаживши мобільний додаток і підтвердивши особу та документи клієнта відповідним дистанційним способом.

У таблиці 2.4. наведено результати експертизи додатків за критеріями, що вказують на рівень цифровізації складних операцій.

Таблиця 2.4.

Результати дослідження банківських мобільних додатків за
можливістю безконтактного здійснення операцій.

Критерій	Відновленн я доступу до додатку через «Дія»	Перевірк а документ ів без відвідува ння банку	Оскаржен ня транзакцій клієнтом	Надсилан ня повідомл ення про шахрайст во до кіберполі ції	Google Pay та Apple Pay у додатку	Стати клієнтом банку без відвідуван ня відділення
Монобанк (Universal Bank)	-	+	+	-	+	+
Сенс Банк	-	+	+	-	+	+
А-БАНК	-	+	+	-	+	-
ПриватБанк	-	+	+	-	-	-
ПУМБ	-	-	+	-	+	+
ЕКО-БАНК (Укргазбанк)	-	-	-	-	+	+
УкрСиббанк	-	-	-	-	-	-
ОТР банк	-	-	+	-	-	+
Раффайзен Банк	-	-	+	-	-	+
Ощадбанк	-	-	-	-	-	-

Критерій		Перевірка документів без відвідування банку	Оскарження транзакцій клієнтом	Надсилення повідомлення про шахрайство до кіберполіції	Google Pay та Apple Pay у додатку	Стати клієнтом банку без відвідування відділення
Мобільний додаток						
Кредобанк	-	-	-	-	-	-
Банк Credit Agricole	-	-	-	-	-	-
ІдеяБанк	-	-	-	-	-	-

Джерело: Побудовано Автором за даними НБУ

Сьогодні підхід банків до розвитку функціоналу своїх додатків, безсумнівно, є креативним. Наприклад, дизайн картки клієнта залежить від його вибору, а банки також працюють над розробкою опцій, які задовольняли б індивідуальні потреби клієнтів, зокрема, можливість відкриття картки для дитини з контролем над нею, можливості накопичення коштів на різні потреби (банк у Monobank або конверт у PrivatBank). Остання опція стала надзвичайно популярною під час війни для збору коштів на різні потреби військових. Крім того, ми включили в додаток відображення періодичної аналітики витрат клієнта та можливість придбання вітчизняних державних облігацій як додаткові послуги. Результати за всіма зазначеними критеріями наведено в таблиці 2.5.

Таблиця 2.5.

Результати дослідження банківських мобільних додатків за різноманітністю додаткових послуг.

Критерій Мобільний додаток	Відкриття картки для дитини	Зміна дизайну картки	Аналітика витрат клієнта	Можливість збору коштів	Придбання внутрішніх державних облігацій
Монобанк (Universal Bank)	+	+	+	+	+
Сенс Банк	-	+	+	+	+
А-БАНК	-	+	-	-	-
ПриватБанк	-	-	-	+	-
ПУМБ	-	-	-	-	-
ЕКО-БАНК (Укргазбанк)	-	-	+	-	+
УкрСиббанк	-	-	+	-	-
ОТР банк	-	-	-	-	+
Раффайзен Банк	-	-	+	-	-
Ощадбанк	-	-	+	-	-
Кредобанк	-	-	+	-	-
Банк Credit Agricole	-	-	-	-	-
ІдеяБанк	-	-	+	-	-

Джерело: Побудовано Автором за даними НБУ

Отже, загальний рівень цифрового комфорту мобільних додатків, пропонованих аналізованими банками, можна представити так, як показано в таблиці 2.6.

Таблиця 2.6.

Рейтинг банківських мобільних додатків, кількість балів

Мобільний додаток	Різноманітні кредитні та депозитні операції	Управління рахунками та картками	Платежі	Можливість безконтактного здійснення операцій	Додаткові послуги	Загалом
Монобанк (Universal Bank)	4	7	5	4	5	25
Сенс Банк	4	7	4	4	4	23
А-БАНК	3	6	5	3	1	18
ПриватБанк	3	7	5	2	1	18
ПУМБ	3	4	4	3	0	14
ЕКО-БАНК (Укргазбанк)	2	4	4	2	2	14
УкрСиббанк	3	2	5	2	1	13
ОТР банк	1	5	2	2	1	11
Раффайзен Банк	3	3	3	0	1	10
Ощадбанк	2	3	2	0	1	8
Кредобанк	2	3	2	0	1	8
Банк Credit Agricole	2	3	3	0	0	8
ІдеяБанк	1	2	3	0	1	7

Джерело: Побудовано Автором за даними НБУ

2.2. Аналіз ринку цифрових фінансових послуг в Україні

Найкращі українські банки, що пропонують найвищий рівень цифрової зручності, — це Monobank (Універсальний банк) і Sense Bank, а також А-BANK і ПриватБанк, які також отримали високі оцінки. Ці банки надають своїм клієнтам мобільні банківські функції з широким спектром різних опцій. Водночас українські РУМВ, ЕКО-БАНК (Укргазбанк) і частково іноземний Райффайзен Банк посідають середні місця в рейтингу. Можливості додатків європейських банків значно поступаються функціоналу українських банків. Про це свідчать загальні бали нерезидентних банків у рейтингу, зокрема Ukrsibbank, Отр bank, Kredobank та Bank Credit Agricole отримали менше балів, ніж конкуренти з українським капіталом.

Часто функціонал додатків різних банків разюче відрізняється через різні вектори розвитку банків. Наприклад, Ощадбанк, який посів низьке місце в рейтингу, одним із перших дозволив клієнтам знімати гроші з банкомату без картки, керуючи процесом у додатку. Загалом, додатки, які отримали менше балів, є достатньо функціональними, оскільки забезпечують необхідні платіжні операції. Однак не всі клієнти задоволені лише стандартним набором функцій додатка, тому банкам слід розглянути можливість його вдосконалення, вивчивши досвід конкурентів, впровадивши досліджені переваги та врахувавши запити ринку, інакше клієнт може отримати бажане в банку-конкуренті.

Хорошою мотивацією для банків покращувати користувацький досвід своїх додатків є збільшення доходів після залучення нових клієнтів. Однак чи існує взаємозв'язок між рівнем цифрового комфорту мобільного додатку та показниками ефективності банку? Щоб відповісти на це питання, слід

проаналізувати ситуацію з випущеними платіжними картками цих банків, кредитно-депозитною діяльністю, а також прибутковістю в цілому.

Загалом ринок платіжних карток в Україні у 2024 році зріс порівняно з попереднім роком. Кількість активних платіжних карток збільшилася на 12,6% — з 46,30 млн карток до 52,12 млн карток, зокрема, у четвертому кварталі вона зросла на 2,16 млн карток, або на 4,3%.

Найбільше зростання кількості карток спостерігалось саме серед емітентів, таких як приватні українські банки, — на 29,2%, до 11,30 млн, тоді як кількість карток банків з іноземним капіталом зменшилася на 15,7%, до 3,97 млн.

Цей результат частково обумовлений націоналізацією Sense Bank, в результаті якої кількість карток державних банків (за винятком Приватбанку) збільшилася на 24,4% до 8,65 млн у 2024 році (рис. 2.3).

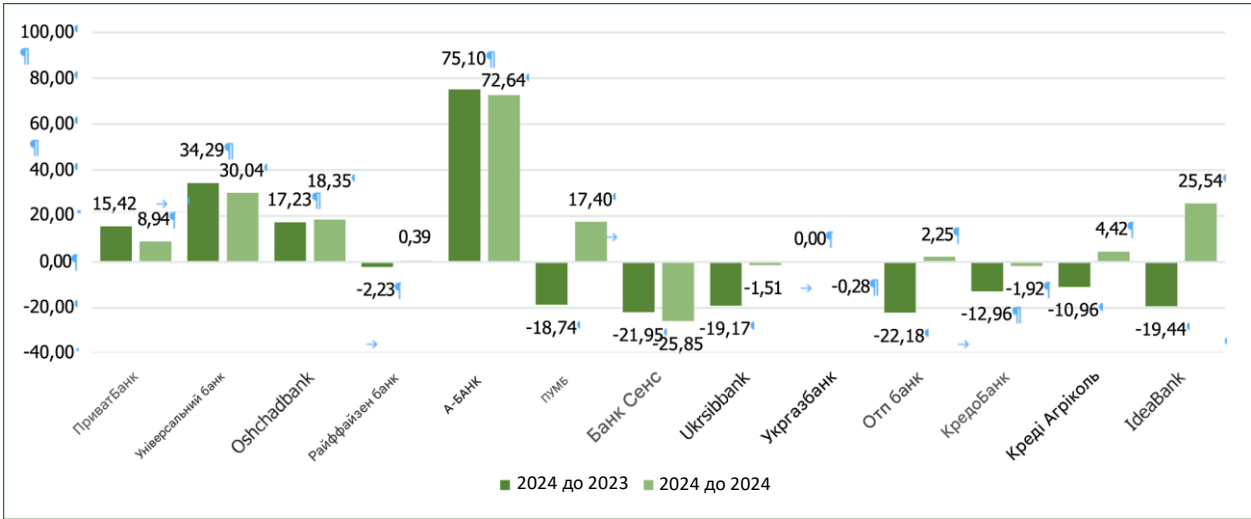


Рис.2.3 Зростання кількості активних платіжних карток у 2024 році за аналізованими банками.

Джерело: Розраховано Автором на основі даних НБУ, Національний банк України, 2023-2024 роки)

Як видно з рисунку 2.3, у 2024 році найбільше зростання кількості активних платіжних карток відбулося у ВАТ «Універсальний банк» та ВАТ «А-БАНК». З іншого боку, такі банки, як ПУМБ, Sense Bank, Укрсиббанк, Отр Bank, КредоБанк, Банк Креди Агріколь та IdeaBank, зменшили кількість активних платіжних карток порівняно з довоєнним 2022 роком. PrivatBank, лідер ринку за кількістю платіжних карток, за останній рік продемонстрував помірне зростання на 8,9% до 28,20 млн. Кількість активних платіжних карток в обігу в таких банках, як Raiffeisen Bank та Укргазбанк, за останні два роки практично не змінилася.

В результаті за останній рік ринкова частка ПриватБанку дещо зменшилася — з 55,9% до 54,1%, хоча в цілому державні банки практично зберегли свої позиції: 70,7% всіх активних платіжних карток на кінець 2024 року були випущені ними, тоді як роком раніше — 70,9% (табл. 2.7).

Таблиця 2.7.

Частка банків на ринку платіжних карток (за кількістю активних платіжних карток), %.

Банки	01.01.2025	01.01.2024	01.01.2024	01.01.2023
Монобанк (Universal Bank)	54.09	55.91	52.78	55.91
Сенс Банк	15.35	13.30	12.88	7.85
А-БАНК	14.20	13.51	13.64	15.06
ПриватБанк	4.39	4.92	5.05	4.99
ПУМБ	2.38	1.55	1.53	1.30
ЕКО-БАНК (Укргазбанк)	2.00	1.92	2.77	2.50
УкрСиббанк	1.06	1.61	1.53	2.39

ОТР банк	1.80	2.06	2.51	3.28
Раффайзен Банк	0.99	1.12	1.12	1.19
Ощадбанк	0.72	0.80	1.05	1.07
Кредобанк	0.26	0.30	0.34	0.35
Банк Credit Agricole	0.34	0.37	0.43	0.45
ІдеяБанк	0.09	0.08	0.13	0.14
Усього	97.68	97.44	95.75	96.48

Джерело: Розраховано *Автором* на основі даних НБУ, Національний банк України, 2022-2024 рр.)

Як бачимо, PrivatBank, Universal Bank та Ощадбанк охопили значну частку ринку платіжних карток за останні чотири роки (відповідно 54,09%, 15,35% та 14,2% у 2024 році).

На основі аналізу банківських додатків та показників зростання кількості платіжних карток, випущених аналізованими банками, можна зробити висновок, що банки з високим рівнем цифрової зручності в операціях (з добре розвиненою функціональністю додатків) у 2024 році зафіксували зростання кількості активних карток. Це стосується, зокрема, Універсального банку, А-Банку та ПриватБанку, які в 2024 році збільшили кількість активних платіжних карток на 30%, 72,6% та 9% відповідно.

Банки з іноземним капіталом, які, як уже зазначалося вище, поступилися функціональністю своїх мобільних додатків українським банкам, загалом зменшили кількість своїх платіжних карток.

Винятком із цього правила став Ощадбанк, який займає значну частку на цьому ринку і збільшив кількість платіжних карток на понад 18% у 2024 році, хоча й став аутсайдером за рівнем цифрового комфорту. Це значною мірою пов'язано з тим, що цей державний банк за замовчуванням обслуговує

велику кількість пенсійних та соціальних рахунків і інтенсивно модернізує свою діяльність.

Обсяги депозитів та кредитів фізичним особам свідчать про лідерство двох державних банків за цими показниками — Приватбанку та Ощадбанку, а також приватного Універсального банку (табл. 2.8).

Таблиця 2.8.

Показники кредитно-депозитної діяльності банків

Банки	Депозити фізичних осіб, млрд грн	Кредити фізичних осіб, млрд грн
Монобанк (Universal Bank)	391.51	60.15
Сенс Банк	188.33	14.96
А-БАНК	33.59	5.29
ПриватБанк	47.80	8.68
ПУМБ	59.92	4.31
ЕКО-БАНК (Укргазбанк)	41.36	1.22
УкрСиббанк	17.86	2.86
ОТР банк	25.87	2.95
Раффайзен Банк	16.02	2.79
Ощадбанк	47.55	9.82
Кредобанк	65.03	27.93
Банк Credit Agricole	15.68	7.91
ІдеяБанк	3.09	3.76

Джерело: Розраховано *Автором* на основі даних НБУ, Національний банк України, 2022-2024 рр.)

Порівняно з довоєнним 2022 роком, у 2023 та 2024 роках аналізовані банки значно збільшили депозити фізичних осіб. Найбільше зростання спостерігається у ПриватБанку, Універсальному банку та А-Банку. Кредити фізичним особам протягом двох років війни загалом зменшилися у більшості банків. Лише Універсальний банк, ПриватБанк та Ощадбанк змогли істотно збільшити цей показник (рис. 2.4.).

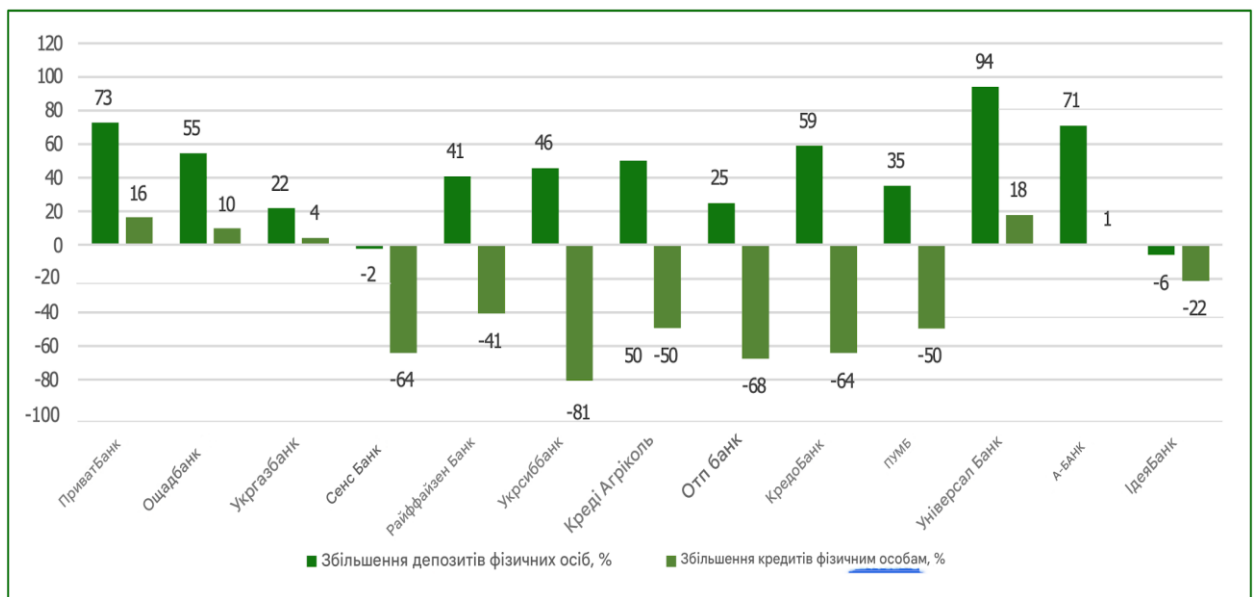


Рис.2.4. Збільшення кредитів та депозитів фізичних осіб у 2024 році порівняно з 2022 роком.

Джерело: Розраховано *Автором* на основі даних НБУ, Національний банк України, 2022-2024 рр.)

Якщо простежити частку вкладів фізичних осіб у загальній сумі вкладів банків, то вона становить понад 50% у більшості державних банків (крім Укргазбанку) та приватних банків (крім ПУМБ). Щодо банків з іноземним капіталом, частка вкладів фізичних осіб у загальній сумі вкладів банку становить менше 50% (таблиця 2.9.).

Таблиця 2.9.

Динаміка показників кредитно-депозитної діяльності банків

Банки	Частка депозитів фізичних осіб у загальному обсязі депозитів банку, %				Частка кредитів фізичним особам у кредитному портфелі банку, %			
	2020	2022	2023	2024	2020	2022	2023	2024
Монобанк (Universal Bank)	73	70	72	71	74	74	61	63
Сенс Банк	68	64	72	63	14	18	14	17
А-БАНК	24	28	28	22	7	9	6	8
ПриватБанк	59	55	70	50	38	40	31	26
ПУМБ	39	40	40	38	13	11	7	8
ЕКО-БАНК (Укргазбанк)	41	43	39	35	22	23	11	10
УкрСиббанк	25	26	23	20	17	17	11	14
ОТР банк	41	36	32	32	27	23	14	12
Раффайзен Банк	42	41	37	34	45	47	40	22
Ощадбанк	47	44	42	38	38	37	23	19
Кредобанк	81	78	71	69	86	91	85	88
Банк Credit Agricole	84	80	81	77	86	83	77	85
ІдеяБанк	80	79	77	75	100	100	98	96

Джерело: Розраховано *Автором* на основі даних НБУ, Національний банк України, 2022-2024 рр.)

Такі банки, як Idea Bank, Universal Bank, А-BANK та PrivatBank, значно випереджають інші банки за показником «частка кредитів фізичним особам у кредитному портфелі банку».

Загалом, аналіз кредитно-депозитної діяльності банків свідчить про відсутність чіткої лінійної залежності між розвитком мобільного банкінгу та результатами кредитно-депозитної діяльності, проте все ж можна виділити деякі тенденції. Так, високорейтингові мобільні додатки, такі як Universal Bank, A-BANK та PrivatBank, демонструють позитивні тенденції у роботі з фізичними особами як у контексті депозитної, так і кредитної діяльності. Банки з іноземним капіталом, функціональність мобільних додатків яких значно поступається українським, мають відповідно гірші результати кредитно-депозитної діяльності для фізичних осіб. Ми вважаємо, що такі тенденції не є випадковими і що багатофункціональні, зручні для користувачів мобільні додатки спонукають фізичних осіб купувати банківські продукти.

2.3. Вплив цифрових фінансових послуг та прибутку банку

Також дуже важливо розуміти, як розвиток мобільного банкінгу впливає на фінансові результати банків. Ключовими показниками ефективності банків є рентабельність капіталу (відношення чистого прибутку до капіталу) та рентабельність доходу (відношення чистого прибутку до доходів банку) (Capraru & Ihnatov, 2014). Ці показники дають змогу оцінити загальну ефективність фінансової установи з урахуванням усього спектру операцій та послуг банку. Аналіз таких показників, як рентабельність капіталу та доходу в розділі про аналізовані банки, показує, що операційна рентабельність (рентабельність доходу) була найвищою у 2022 році до війни і мала тенденцію до зростання в усіх банках, а в роки війни вона значно знизилася. Найгірші показники рентабельності були в перший рік війни (2023), коли деякі банківські установи мали негативний фінансовий результат.

Не було виявлено жодних закономірностей чи зв'язку між розвитком мобільного банкінгу та прибутковістю банку. Винятковий рівень цифрового комфорту для клієнтів не гарантує високої ефективності діяльності банку, як, наприклад, у Universal Bank та A-bank, які продемонстрували низькі показники прибутковості своєї діяльності, маючи при цьому добре розвинений мобільний банкінг. Банки з іноземним капіталом, зокрема Kredobank, Otr Bank, Bank Credit Agricole та Укрсиббанк, досить ефективно здійснювали свою діяльність, незважаючи на низькі рейтинги з точки зору цифрового комфорту.

Розподіл аналізованої вибірки банків за рівнем цифрового комфорту та операційної прибутковості представлено на рисунку 2.5., де проаналізовано, яку стратегію (традиційну та/або цифрову), а також напрямок діяльності (робота з фізичними та/або юридичними особами) було розроблено аналізованими банками.

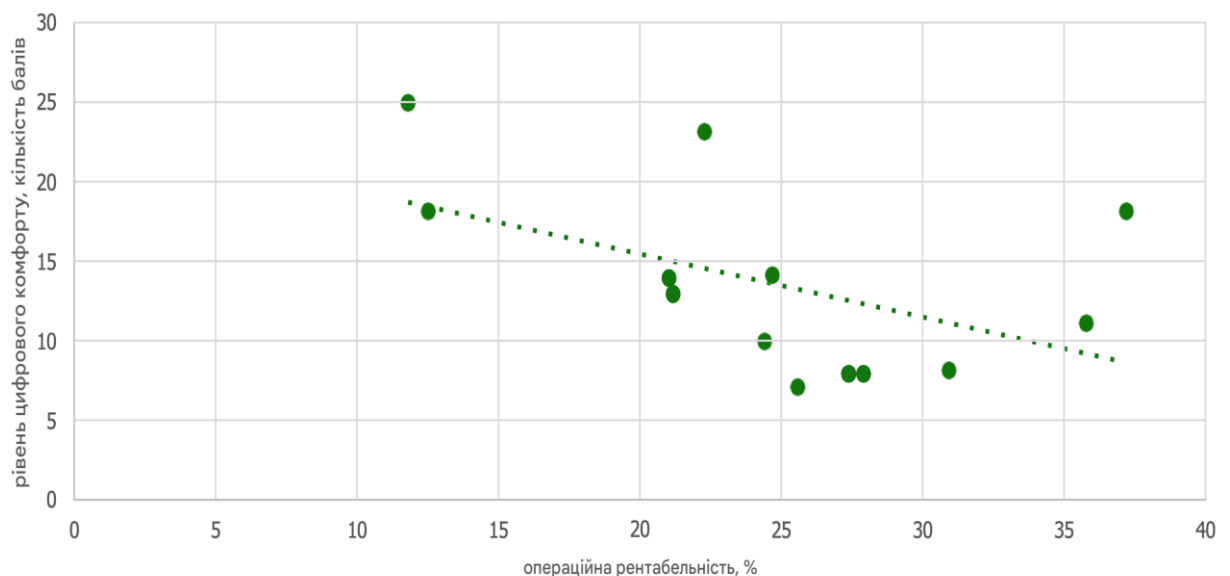


Рис.2.5. Розподіл банків у залежності від критерію «операційний прибуток-рівень цифрового комфорту»

Джерело: Розраховано Автором на основі даних НБУ, Національний банк України, 2022-2024 рр.)

Хоча між рівнем цифрової компетентності та загальною ефективністю діяльності банку немає лінійної залежності, аналіз показує, що банки з добре розвиненими можливостями мобільного банкінгу, як правило, приваблюють більшу клієнтську базу серед фізичних осіб. Про це свідчить кількість активних платіжних карток, випущених зазначеними банками, а також більша частка кредитів і депозитів фізичних осіб у кредитних і депозитних портфелях банків. Тому банки повинні вдосконалювати свої мобільні банківські послуги та продовжувати впроваджувати новітні цифрові технології у свою діяльність в рамках реалізації цифрової стратегії.

Розробка чіткої цифрової стратегії повинна включати зменшення бізнес-ризиків, зниження витрат, формування каналів залучення нових клієнтів, забезпечення інтегрованого управління балансом тощо. Модернізація додатків на основі технологій штучного інтелекту, хмарних обчислень та інших передових технологій дозволить банкам швидко створювати нові продукти та послуги, покращувати загальну якість управління та отримувати прогнозні дані в режимі реального часу, що сприятиме підвищенню довіри та лояльності клієнтів.

Згідно з прогнозами KPMG, до 2030 року всі банки стануть практично невидимими для клієнтів і будуть працювати в електронному вигляді під виглядом сервісів, персональних асистентів і різних додатків. Основні зміни в банківській галузі до 2030 року, згідно з висновками експертів KPMG Global в рамках підготовки звіту «Майбутнє цифрового банкінгу», включатимуть персоналізацію за допомогою штучного інтелекту, а взаємодія з клієнтами буде здійснюватися за допомогою голосових помічників і біометрії. Банки створять цифрові платформи, через які клієнтам будуть пропонуватися різноманітні послуги від сторонніх постачальників. Важливу роль відіграватиме питання довіри користувачів до безпеки їхніх даних та їхнього

використання за призначенням; системи кібербезпеки використовуватимуть штучний інтелект для захисту даних (KPMG, 2019).

З огляду на це, доцільно ретельно проаналізувати потенційні джерела загроз і можливостей для бізнесу в процесі цифрової трансформації, об'єктивно оцінити сильні та слабкі сторони банку і на основі цієї оцінки розробити відповідну стратегію, а також обґрунтувати розподіл ресурсів та інвестицій у традиційні та цифрові стратегії.

З огляду на це, доцільно ретельно проаналізувати потенційні джерела загроз і можливостей для бізнесу в процесі цифрової трансформації, об'єктивно оцінити сильні та слабкі сторони банку і, на основі цієї оцінки, розробити відповідну стратегію, а також обґрунтувати розподіл ресурсів та інвестицій у традиційні та цифрові стратегії.

Таблиця 2.10.

Аналіз внутрішнього середовища банку.

Потенційні переваги (сильні сторони банку) Внутрішні позитивні аспекти діяльності банку, які дозволяють йому отримати конкурентні переваги	1. Належна якість управління банком (стратегічне та тактичне в різних аспектах роботи банку: кадрове, фінансове, технічне). 2. Достатні фінансові ресурси для впровадження цифрових технологій у банку. 3. Належна мотивація персоналу до розвитку своїх цифрових навичок. 4. Інноваційна спрямованість банківського бізнесу, наявність найновіших цифрових банківських продуктів. 5. Зручність та стабільність внутрішньої автоматизованої системи банку.
Потенційні недоліки (слабкі сторони банку) Внутрішні негативні аспекти діяльності банку, що заважають йому досягти своїх цілей	1. Недостатня кваліфікація керівництва та персоналу в галузі цифрових технологій та інформаційних систем. 2. Недостатність фінансових ресурсів для реалізації цифрових проєктів. 3. Можливості цифрової трансформації бізнесу обмежені несприятливою стадією життєвого циклу бізнесу. 4. Відсутність мотиваційних стимулів для персоналу щодо інноваційних підходів до роботи, відтік кваліфікованих співробітників з високим рівнем цифрової грамотності. 5. Негнучкість банку в адаптації до швидких змін у зовнішньому цифровому середовищі та ненадійність його цифрових послуг. 6. Недостатня координація між структурними підрозділами банку та організація внутрішніх цифрових процесів банку.

Джерело: Побудовано Автором

Динамічний характер банківського сектору вимагає від банків коригування своїх операційних стратегій з урахуванням поточних викликів та переважаючих умов як у внутрішньому, так і в зовнішньому середовищі. У цьому контексті реалізація стратегій цифрового розвитку може виявитися ефективною за умови проведення об'єктивної та всебічної оцінки окремих банків і сектору в цілому. Зокрема, доцільно проаналізувати розвиток банківського сектору та окремих банківських установ за допомогою інструментів стратегічного аналізу. Потім слід оцінити основні внутрішні та зовнішні фактори, що впливають на банки, за допомогою SWOT-аналізу (табл. 2. 10) .

Завданням керівництва в рамках розвитку внутрішнього середовища банку є збереження та посилення його сильних сторін при мінімізації впливу слабких сторін на цифровізацію бізнесу.

Зовнішнє середовище банку з точки зору загроз і можливостей слід оцінювати з урахуванням широкого спектру факторів, які включають не тільки розвиток інформаційного та цифрового середовища. Звичайно, на можливості цифрової трансформації окремих структур у банківському бізнесі опосередковано впливають економічні, політичні, соціальні фактори тощо. Ми зосередимося на тих факторах, які найбільш безпосередньо визначають перспективи цифрового розвитку банків. У таблиці 2.11 представлено можливості та загрози зовнішнього середовища банку в контексті цифрової трансформації бізнесу.

Таблиця 2.11

Аналіз зовнішнього середовища банку.

Можливості, що створюються зовнішнім середовищем	1. Зростання кількості активних користувачів мобільних пристроїв та цифрових технологій загалом. Розширення клієнтської бази, особливо за рахунок появи молодих клієнтів та клієнтів з найвищим рівнем цифрової грамотності. 2. Поліпшення якості та охоплення інтернет-комунікацій, а також розвиток мобільних технологій і покриття мережі, що має вирішальне значення для встановлення швидкого зворотного зв'язку з клієнтами та підвищення швидкості і зручності надання послуг; можливість швидкого впровадження нових банківських продуктів через різні онлайн-платформи; доступ клієнтів до банківських операцій 24/7. 3. Підвищення загального рівня цифрових технологій в державі. Можливість використання штучного інтелекту для персоналізації потреб клієнтів. 4. Ширші можливості використання цифрових технологій для швидкої обробки великих обсягів інформації, а також усунення географічних обмежень для розширення банківської діяльності. 5. Інвестиції в цифрову інфраструктуру, сприятливий інвестиційний клімат у країні, де працює банківський бізнес. 6. Стабільність політичної, зокрема військової, ситуації як у державі, так і в світі. 7. Ліберальне та зрозуміле законодавство, що сприяє розвитку цифрової економіки.
Загрози, що виникають у зовнішньому середовищі	1. Застаріле законодавство, яке повинно забезпечувати належний рівень трансформації банківської справи, інформаційної безпеки та цифрової безпеки. Відсутність законодавства у сфері правового захисту фінансових інтересів громадян, інтелектуальної власності. 2. Загальна відсталість банківського сектору. Недостатня довіра клієнтів до банківських установ та інформаційних технологій у сфері фінансових послуг. 3. Низький рівень розвитку цифрової інфраструктури в державі або її регіонах, повільне поширення Інтернету. 4. Розширення можливостей для інтернет-шахрайства. Недостатній захист персональних даних клієнтів та часті хакерські (кібер) атаки. 5. Бідність населення та низький рівень цифрової грамотності серед людей. 6. Зростання безробіття в банківській сфері внаслідок процесів роботизації. 7. Неприятливий інвестиційний клімат у країні, що обмежує інвестиції в розвиток цифрової інфраструктури. 8. Непередбачуваність політичних, зокрема військових змін на національному та міжнародному рівнях. 9. Надмірна залежність банків від технологій.

Джерело: Побудовано Автором

На основі аналізу зовнішнього та внутрішнього середовища банку установи розробляють та впроваджують відповідну стратегію цифрової трансформації свого бізнесу (рис. 2.6.).

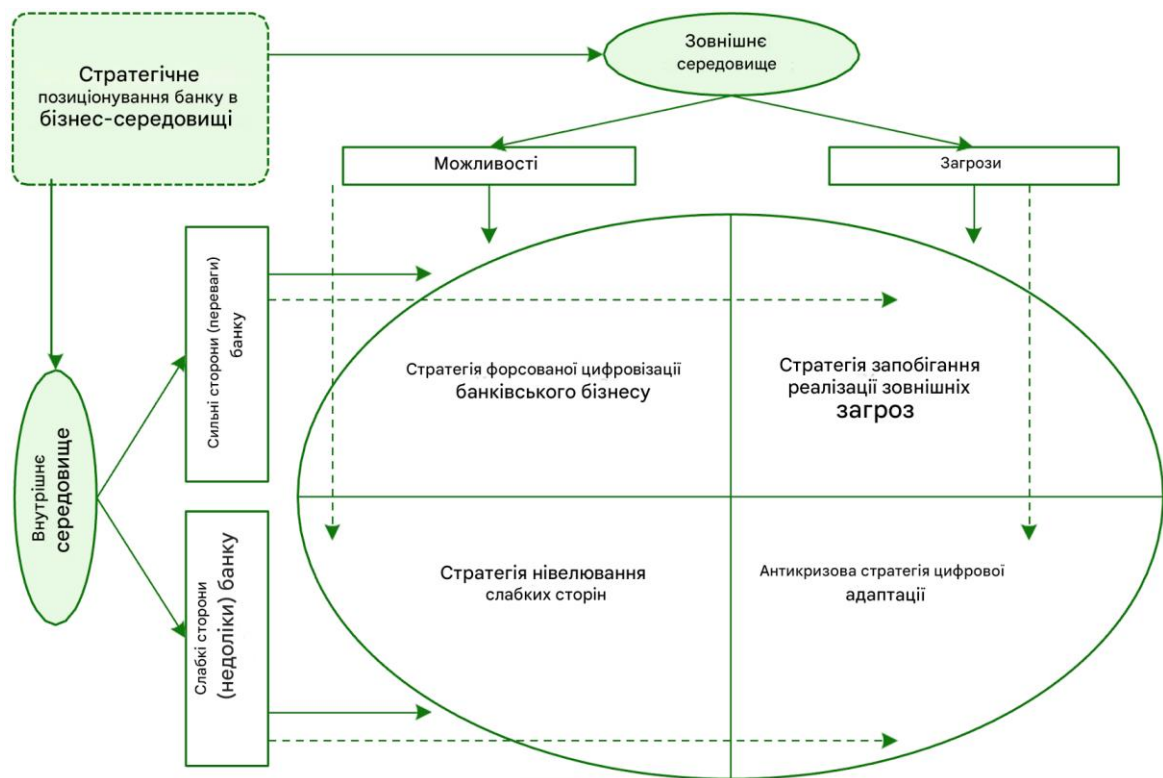


Рис.2.6. Матриця стратегій цифровізації банківського бізнесу на основі SWOT-аналізу бізнес-середовища банку.

Джерело: Побудовано Автором

Реалізовувати стратегію примусової цифровізації банківського бізнесу доцільно в ситуації, коли сильні сторони банку співпадають з наявними можливостями зовнішнього середовища. Основою такої стратегії є максимальне використання сприятливих факторів зовнішнього бізнес-середовища разом з перевагами та сильними сторонами роботи банку. У такій стратегічній позиції банк має максимальні можливості для прискореної цифровізації бізнесу.

Ця стратегія базується на високій ефективності та якості управління банком, інноваційному підході до створення банківських цифрових продуктів, достатніх фінансових ресурсах для цифрових трансформацій, існуючій потужній мотивації та системі розвитку цифрових компетенцій персоналу, а також добре налагоджених внутрішніх системах банку.

Ця стратегія реалізується в стабільному та передбачуваному середовищі, сприятливому для цифрових трансформацій. Банк може розподіляти свої ресурси для розширення діяльності на основі цифрових технологій та вдосконалення роботи банківських додатків, інвестувати в довгострокові проекти цифровізації, реалізуючи тим самим усі переваги функціонування в цифровій економіці та економічно й політично стабільному середовищі. Зокрема, сприятливими є правове поле, інвестиційний клімат, рівень цифрової грамотності та інклюзивності населення, тенденції поширення Інтернету та покриття мережею; активно застосовуються технології захисту конфіденційної інформації тощо. Банки також можуть використовувати штучний інтелект та великі дані на свою користь.

Використання визначених можливостей зовнішнього середовища в поєднанні з перевагами банку забезпечує його сталий цифровий розвиток та високі позиції на ринку.

У разі поєднання зазначених можливостей зовнішнього середовища та слабких сторін банку доцільно реалізовувати стратегію вирівнювання слабких сторін, яка базується на зосередженні зусиль банку на використанні можливостей зовнішнього середовища та поступовому перетворенні слабких сторін на сильні.

Стратегія полягає у мінімізації впливу слабких сторін банку на процеси цифрової трансформації банку шляхом використання можливостей зовнішнього середовища. Щоб перетворити слабкі сторони на сильні, необхідно зосередитися на підвищенні цифрових навичок і мотивації персоналу, а також на автоматизації внутрішніх процесів управління в банку, зокрема за допомогою вдосконаленого програмного забезпечення та технічної підтримки. Водночас банки можуть залучати зовнішніх фахівців для

налагодження процесів цифровізації, розробки додатків для клієнтів та навчання персоналу.

Стратегія запобігання реалізації зовнішніх загроз підходить для банків у сегменті матриці SWOT-аналізу, де поєднуються сильні сторони банку та загрози із зовнішнього середовища. Ця стратегія передбачає розвиток сильних сторін банку з метою обмеження або пом'якшення впливу зовнішніх загроз.

Ця стратегія реалізується в умовах політичних, військових, фінансово-економічних криз, коли населення біднішає, а підприємства скорочують масштаби своєї діяльності, під час погіршення кон'юнктури ринку банківських послуг, несприятливих тенденцій у технологічному розвитку економіки та соціальних проблем у суспільстві. За таких обставин банки змушені надавати пріоритет захисту від загроз із зовнішнього середовища. У цій ситуації логічними діями були б збереження та розвиток сильних сторін і потенціалу банку. Важливо усвідомлювати, що хоча банки не можуть усунути всі загрози із зовнішнього середовища, вони можуть ефективно пом'якшити їхній вплив, використовуючи сильні сторони банку.

Окрім розвитку сильних сторін банку, ця стратегія повинна включати такі заходи: переорієнтацію на нові ринки та можливості; розробку системи заходів протидії інтернет-шахрайству та кіберзлочинам; залучення відповідних фахівців для моніторингу законодавчої бази та регуляторної політики в банківському секторі, що може стосуватися обмежень у цифровізації бізнесу. Банкам доцільно більше зосередитися на розробці та впровадженні цифрових технологій та інноваційних рішень, що відповідають складним вимогам ринку, і водночас розглянути можливості розширення бізнесу на зовнішні ринки з більш сприятливим середовищем для розвитку цифрового банківського бізнесу; різні форми співпраці з іноземними банками-партнерами та банківськими групами.

Банкам зі слабкою стратегічною позицією (для яких, за результатами SWOT-аналізу, слабкі сторони поєднуються з функціонуванням у загрозливому зовнішньому середовищі) рекомендується застосовувати антикризову стратегію цифрової адаптації. З огляду на позиціонування в матриці SWOT-аналізу, банк повинен усунути слабкі сторони всередині організації та захиститися від загроз із зовнішнього середовища. Зазначимо, що така стратегічна позиція є найризикованішою, а сам банк є дуже вразливим, тому ефективна взаємодія з клієнтами завдяки посиленій цифровізації є малоймовірною. Зазвичай у такій стратегічній позиції неможлива швидка та ефективна цифровізація. Тому зусилля керівництва повинні бути зосереджені на виході на нові ринки та перетворенні слабких сторін на сильні.

Таким чином, використання інструментів стратегічного аналізу бізнес-середовища, зокрема SWOT-аналізу, може дозволити ефективно підтримувати управлінські рішення під час процесу цифрової трансформації банку, забезпечуючи своєчасний моніторинг та прогнозування економічного та цифрового середовища.

Наше дослідження базується на емпіричному аналізі та рейтингу мобільних банківських додатків з акцентом на можливості та зручність отримання банківських послуг клієнтами в Україні. Переваги та недоліки, що впливають на зручність та доступність використання мобільних додатків в Україні, також були проаналізовані Nasii O. et al. (2024), проте ми розглянули ширший спектр критеріїв для оцінки додатків (кредитні та депозитні операції, доступні платежі та додаткові послуги в додатку, а також можливість безконтактного здійснення операцій). Крім зручності для користувачів, ми також дослідили вплив мобільного банкінгу на залучення клієнтів та прибутковість банків. Як і Nasii O. et al. (2024), ми довели, що зручний мобільний банкінг призводить до збільшення кількості клієнтів.

Однак, за результатами нашого дослідження, це не має істотного впливу на зростання прибутковості банків. Adiningtyas & Auliani (2024) провели дослідження якості мобільних банківських додатків в Індонезії. Дослідники проаналізували відгуки користувачів з Google Play Store та інших платформ і виявили, що мобільні банківські додатки в Індонезії характеризуються низькими результатами з точки зору доступності, простоти та конфіденційності даних. У нашому дослідженні ми зосередилися на емпіричному вивченні можливостей мобільних додатків українських банків. Наші висновки свідчать, що мобільний банкінг в Україні пропонує користувачам значно вищий рівень цифрового комфорту.

Згідно з дослідженням, проведеним Басу та ін. (2024), зручність, довіра до технологій та кібербезпека були визначені як основні чинники, що сприяють розвитку мобільного банкінгу в Індії. Натомість у нашому дослідженні відносно менше уваги приділялося питанням кібербезпеки та конфіденційності. Однак ми виявили, що зручність мобільного додатку та доступність різних послуг є важливими факторами, що впливають на вибір банку користувачами в Україні.

Zhou, Q. et al. (2022) підкреслили важливість дизайну інтерфейсу, якості системи, забезпечення безпеки та якості послуг для підвищення лояльності клієнтів до мобільного банкінгу. Однак наше дослідження зосереджується виключно на важливості якості послуг для підвищення лояльності клієнтів. Крім того, подібно до Zhou, Q. et al. (2022), ми демонструємо, що це дозволяє розширити клієнтську базу. Важливо зазначити, що привабливість дизайну мобільного додатка є суб'єктивною, і ми не враховували її в нашому дослідженні.

На відміну від нашого дослідження, Лу (2024) зосередив свою роботу на питанні конфіденційності даних користувачів мобільних банківських

додатків. Результати показують, що сприйняті переваги переважають сприйняті ризики, що спонукає споживачів розкривати особисті дані в обмін на зручні банківські додатки. Хоча наше дослідження не стосувалося питання конфіденційності даних, ми можемо дослідити його в майбутніх дослідженнях.

Всебічне та стимулююче до роздумів дослідження, проведене Idrees & Ullah (2024), присвячене використанню фінтех-послуг у Пакистані. Результати виявили відмінності між користувачами з різним рівнем освіти та користувачами ісламських і традиційних банківських послуг у плані очікуваної продуктивності банківських додатків. Було встановлено, що очікувана продуктивність, простота використання та соціальний вплив є ключовими факторами, що впливають на намір користуватися фінтех-послугами. Ми не аналізували всю фінтех-галузь, а лише банківські мобільні послуги. Однак ми також довели важливість зручності та продуктивності мобільних додатків при виборі банку. Ми також приділили більше уваги відгукам та перевагам для банків у вдосконаленні мобільного банкінгу.

Протягом нашого дослідження ми приділяли значну увагу аналізу впливу розвитку мобільного банкінгу на фінансові показники банків. Wu et al. (2024) спеціально вивчали вплив мобільного банкінгу на обсяг депозитів у банку і виявили, що розвиток мобільного банкінгу збільшує суму депозитів у банках. Також було досліджено вплив фінтех-кредитування на прибутковість банків (Nodula, 2024). Ми дослідили вплив мобільного банкінгу на ширший спектр банківських послуг, ніж депозити та кредити. Наше дослідження довело, що вдосконалення мобільного банкінгу підвищує лояльність клієнтів та розширює клієнтську базу, але на ефективність (прибутковість) це безпосередньо не впливає.

Дослідження також спрямовані на вдосконалення мобільних додатків загалом та конкретних аспектів мобільного банкінгу (Seraj et al., 2024; Wang et al., 2024). Наше дослідження має на меті порівняти мобільні додатки банків в Україні; зокрема, було доведено деякі переваги українських банків порівняно з банками з іноземним капіталом в Україні у розвитку мобільного банкінгу.

РОЗДІЛ 3. РОЗВИТОК ЦИФРОВИХ ФІНАНСОВИХ ПОСЛУГ У ВИМІРІ ІНДУСТРІЇ 4.0.

3.1. Цифрові фінансові послуги у вимірі індустрії 4.0

Фінтех та впровадження технологій четвертої промислової революції (індустрія 4.0) розширили надання та використання цифрових фінансових послуг (DFS) у всьому світі. Цифрова трансформація у фінансовій галузі мала на меті змінити надання фінансових послуг шляхом зменшення витрат на доступ та усунення таких проблем, як недоступність через віддаленість, відсутність банківського рахунку, відсутність кредитної історії або нестабільні доходи. Цифрова фінансова інклюзія (DFI) має на меті забезпечити, щоб фінансові послуги, такі як депозити, платежі, перекази, зняття коштів, інвестиції, доступ до страхування та кредитів, перевірка залишків на рахунках, отримання грошей та здійснення міжнародних грошових переказів, здійснювалися зручно, легко, безпечно, надійно та за доступною ціною. DFI зосереджується на забезпеченні доступу до фінансових послуг через цифрові канали та платформи для фізичних осіб, підприємств та домогосподарств з метою сприяння фінансовій інклюзії для всіх зацікавлених сторін, особливо для груп, які раніше були фінансово виключені.

На основі критичного огляду літератури в цьому підрозділі кваліфікаційної роботи магістра розглядаються можливості та виклики, пов'язані з DFI або впровадженням та використанням DFS. В огляді розкриваються можливі переваги використання DFS, серед яких розширення фінансової інклюзії, збільшення різноманітності та інновацій у секторі фінансових послуг, досягнення цілей сталого розвитку, зменшення бідності, прискорення економічного зростання, мінімізація гендерного розриву у

фінансовій інклюдії, а також зменшення нерівності. До обмежень належать недостатність цифрової інфраструктури, оподаткування цифрових фінансових послуг, проблеми з грамотністю, цифрова ізоляція, бідність та гендерний розрив, ризики та відсутність довіри до сектору фінансових послуг.

Індустрія 4.0, яку також називають четвертою промисловою революцією, сприяла поширенню використання фінтех-технологій у секторі фінансових послуг. Індустрія 4.0 характеризується домінуванням таких технологій, як робототехніка, великі дані, інтернет речей та штучний інтелект (ШІ). Ці технології мали значний вплив на цифрову трансформацію сектору фінансових послуг. Цифрова трансформація призвела до змін у наданні фінансових послуг у країнах з перехідною економікою та країнах, що розвиваються, надавши нові можливості групам, які раніше були небажаними та недостатньо забезпеченими, часто згадуваними як фінансово виключені, тим самим сприяючи фінансовій інклюдії. До цих груп зазвичай належать бідні, неформальний сектор, жінки та діти, а також молодь. Пропоновані послуги включають страхування, кредитування, заощадження, платежі, перекази та покупки. Визнаючи ймовірні можливості, які пропонують цифрові фінансові послуги, такі як мобільні гроші та інші цифрові фінансові технології, оператори мобільних мереж, фінтех-компанії, мікрофінансові установи, банки та уряди співпрацюють з метою надання широкого спектру фінансових продуктів, інновацій та послуг для цифрової модифікації надання та доступу до фінансових послуг за допомогою цифрових засобів.

Спочатку спалах пандемії COVID-19, а потім повномасштабне вторгнення викрили вразливість фінансових установ в Україні у реагуванні на кризу. Стало очевидним, що фінансовий сектор не був готовий до кризи, оскільки надання фінансових послуг зазнало негативного впливу. Пандемія та війна сприяла поширенню та використанню цифрових фінансових послуг, оскільки фінансові установи та клієнти прагнули знайти способи

продовжувати надавати та отримувати фінансові послуги відповідно, з огляду на обмеження особистого спілкування. Виклики були пов'язана як з викликами, так і з можливостями для сектору фінансових послуг, особливо в плані стимулювання використання цифрових фінансових послуг в умовах загроз та ризиків. Це призвело до інтенсифікації цифровізації фінансової інклюзії. Соціальні катаклізми підтвердили необхідність цифровізації та розширення фінансової інклюзії для всіх верств населення, а особливо для бідних, літніх людей, мешканців сільських районів, осіб з низьким рівнем доходу та безробітних .

Використання банкнот і монет було зведено до мінімуму через відсутність доступу до банків, криза COVID-19 та наслідки повномасштабного вторгнення не тільки призвели до порушення соціального життя та взаємодії, але й змінила економічний ландшафт та спосіб ведення бізнесу компаніями.

Уряди, підприємства та люди мали знайти способи здійснювати транзакції та надсилати грошові перекази через кордони та всередині країн. Використання цифрових фінансових послуг, таких як цифровий банкінг, мобільні гроші та мобільний банкінг, швидко поширилося, що сприяло розширенню цифрових фінансових інститутів.

Мобільні гроші є одним з ключових компонентів цифрових фінансових послуг, оскільки сприяють соціально-економічному розвитку через цифрові фінансові інститути, а Menyelim et al. (2022) визнають роль цифрових фінансових послуг у просуванні інклюзивних цифрових фінансів, екологічного споживання, економічного зростання та сталого розвитку. Фінансова інклюзія є важливою для економічного зростання, оскільки вона дозволяє людям заощаджувати, інвестувати та позичати гроші, що може допомогти їм розпочати бізнес, розвивати його та покращити свої умови життя.

Цифрові фінансові послуги сприяють фінансовій стабільності та інтеграції груп населення, які не мають достатнього доступу до банківських послуг та перебувають у неблагополучному становищі. Цифрові фінанси є основним рушієм сталого зростання, оскільки забезпечують справедливий та ефективний перерозподіл фінансових ресурсів і капіталу в економіці, мобільні грошові транзакції сприяють розвитку та розширенню цифрового бізнесу, включаючи електронну комерцію, завдяки зручним, швидким і надійним варіантам оплати, а також сприяють доступності фінансових продуктів і послуг. Ці послуги та продукти включають кредити (позики), страхування, програми медичного страхування, покриття витрат на похорон, інвестиції, заощадження, перекази та платежі. Визнаючи можливі можливості, пов'язані з цифровими фінансовими послугами, такими як мобільні існує також кілька викликів і ризиків, пов'язаних з цифровими фінансовими послугами. Податки на цифрові фінансові послуги негативно впливають на їх використання.

Податки, такі як податки на мобільні гроші, податки на цифрові фінансові послуги, прямі податки на цифрові послуги (DST) та непрямі податки на цифрові послуги, такі як податок на додану вартість (ПДВ), є одними з обмежень цифрової фінансової інклюзії (DFI).

Незважаючи на зростання фінтех-сектору, використання та прийняття цифрових фінансових послуг залишається предметом дискусій серед дослідників, особливо щодо можливостей, викликів та ризиків використання цифрових фінансових послуг у контексті країн, що розвиваються. Дискусія щодо ролі цифрових фінансів у просуванні цифрової фінансової інклюзії в країнах з перехідною економікою та країнах, що розвиваються, триває. Розкриваючи переваги та виклики інклюзивності DFI та надаючи можливі пропозиції щодо того, як максимізувати переваги та мінімізувати вплив обмежень у країнах, що розвиваються, стаття не тільки робить внесок у теоретичну літературу з будь-якої ембріональної тематики, але й сприяє

формуванню політики. Політики також можуть надавати пропозиції щодо політики, які могли б покращити нову, але важливу галузь та індустрію фінансових послуг. Фінансові системи є клеєм, що тримає економіку разом, а обіг коштів — мастилом для розвитку та зростання економіки.

Різні дослідники по-різному описують цифрові фінансові послуги, але всі вони сходяться на тому, що їх надання та доступ до них залежать від цифрових і мобільних технологій та платформ та передбачають, що DFS — це «фінансові послуги, надання та використання яких споживачами базується на цифрових технологіях». DFS - це фінансові послуги, що надаються та доступні через цифрові пристрої, мобільні технології та цифрові платформи. DFS включають мобільні гроші, цифровий банкінг, електронні гроші, криптовалюти, перекази, платежі, доступ до кредитів, цифрові інвестиції та страхування. Цифрові платформи включають, серед іншого, мобільні додатки, додатки для цифрового банкінгу, електронні картки, біометричні пристрої та чіпи.

DFI означає ситуацію, в якій раніше фінансово виключені та недостатньо забезпечені верстви населення мають доступ до надійних, безпечних та доступних цифрових фінансових послуг і користуються цими офіційними DFS. DFS були розроблені та прийняті для вирішення проблем фінансової інклюзії, таких як витрати (доступність), бар'єри відстані, проблеми доступу та інші суворі регуляторні вимоги. Використовуючи цифрові та мобільні технології та платформи, постачальники DFS повинні надавати фінансові послуги більш економічно та ефективно. DFS відрізняються від DFI тим, що, хоча DFS можуть бути доступними за доступною ціною та доступними для громадян, інші можуть не використовувати їх з кількох причин, таких як культура, релігія, неписьменність та страх, включення DFI говорить про доступність, доступність за ціною та використання. Для просування DFI та усунення

перешкод для фінансової інклюзії DFS повинні враховувати основні принципи DFI. На рисунку 3.1 схематично представлені ці основні принципи DFI.



Рис.3.1. Фундаментальні принципи цифрової фінансової інклюзії

Джерело: Побудовано Автором

Фінтех описує «цифрові технології, які мають потенціал трансформувати надання фінансових послуг, стимулюючи розвиток нових та модифікованих існуючих бізнес-моделей, процесів застосування та

продуктів». Фінансові технології включають, серед іншого, машинне навчання, блокчейн, цифрову ідентифікацію, біометричні технології, мобільні гроші та хмарні послуги. Фінтех описує постійний розвиток нових цифрових фінансових послуг.

Технології четвертої промислової революції значно поліпшили надання послуг у фінансовій галузі та розширили доступ до фінансових послуг для людей, які зазвичай були від них позбавлені. Приклади технологій індустрії 4.0, таких як штучний інтелект, були впроваджені в автоматизацію певних завдань. Автоматизація допомогла зменшити операційні та транзакційні витрати, тим самим здешевивши надання послуг та доступ до них у галузі фінансових послуг. Іншим прикладом технологічних інструментів 4IR є робототехніка, яка може бути використана для полегшення надання фінансових послуг у сільських районах, де цифрова інфраструктура є недостатньою. Нарешті, щоб обговорити лише деякі з цих технологій, Інтернет речей використовується для запобігання шахрайству та підвищення безпеки фінансових даних шляхом відстеження фінансових транзакцій. Блокчейн підвищив прозорість фінансових контрактів. Підсумовуючи, технології Індустрії 4.0 підвищили довіру до використання цифрових фінансових послуг і мають вирішальне значення для побудови більш взаємопов'язаних і відкритих фінансових екосистем. Ці технології також відіграли ключову роль у стимулюванні розвитку та інновацій у фінансовому секторі та розширенні цифрової фінансової інклюзії.

Технології Fintech та 4IR допомогли країнам, що розвиваються, впровадити такі цифрові фінансові послуги, як Ecocash у Зімбабве, М-Pesa у Кенії, Pradhan Mantri Jan Dhan Yojana (PMJDY) в Індії та Pix у Бразилії, серед інших фінансових послуг. Ці цифрові фінансові послуги, серед інших, допомогли прискорити цифрову фінансову інклюзію.

3.2. Вплив розвитку цифрових послуг на сталий розвиток

Термін «сталий розвиток» поєднує в собі два поняття: «сталий», що означає довговічність або довгострокові плани чи цілі, та «розвиток», що означає сприяння зростанню та процвітанню. Отже, сталий розвиток стосується розвитку та використання ресурсів, орієнтованих на довгострокову перспективу. Ідея полягає в тому, що, використовуючи ресурси для поліпшення соціальних, економічних та екологічних аспектів, нинішнє покоління враховує потреби майбутніх поколінь. Сталий розвиток залишає ресурси та будує майбутнє для наступного покоління. Термін «сталий розвиток» походить від слова «сталість». Фінтех та DFS сприяють досягненню Цілей сталого розвитку (ЦСР) на період до 2030 року. Фінтех може сприяти стійкості та сталому розвитку в країнах, що розвиваються, шляхом поліпшення фінансової інклюзії та доступу до фінансування за доступною ціною.

Цілі сталого розвитку були розроблені Організацією Об'єднаних Націй (ООН) у 2015 році під гаслом «Нікого не залишити осторонь». Країни-члени погодилися з цілями, спрямованими на ліквідацію бідності, поліпшення життя людей і збереження планети. Цілі були зосереджені на трьох аспектах: люди, планета і процвітання. Країни погодилися, що для досягнення сталого розвитку необхідно досягти рівноваги між економічною, соціальною та екологічною стійкістю. Наразі країни, що розвиваються, намагаються знайти баланс між цими аспектами. На рисунку 3.2 показано 17 ЦСР, узгоджених у Програмі дій ООН до 2030 року.



Рис.3.2. Схема основних цілей сталого розвитку

Джерело: Побудовано Автором

Хоча жодна з цих ЦСР безпосередньо не стосується фінансів або фінансових послуг, важливо підкреслити, що їх неможливо досягти без належних фінансових ресурсів або належного функціонування фінансової системи. Тому буде недоречно обговорювати можливості, що виникають у результаті використання ДФС та можливих ДФІ, не згадуючи про важливу роль, яку ці концепції відіграють у досягненні ЦСР у країнах, що розвиваються. ДФІ можуть зменшити рівень крайньої бідності фінансова інклюзія є необхідною для досягнення дев'яти з 17 ЦСР. Ці дев'ять ЦСР, досягнутих за допомогою ДФІ, включають ЦСР 1, 2, 3, 5, 8, 9, 10, 12 та 17.

Фінансова інклюзія сприяє змашенню всієї економічної системи в економіках. Дослідники стверджують, що DFI є сходинкою для досягнення 13 із 17 ЦСР і охоплює ЦСР 1–11, 13 та 16. Фінансова інклюзія сприяє стійкості

та зростанню існує щільний зв'язок між фінансовою інклюзією та досягненням семи ЦСР (ЦСР 1, 4, 5, 8, 9, 10 та 12). Питання, пов'язані з фінансовими та фінансовими послугами, фігурують у цільових завданнях дев'яти ЦСР. Серед них – ціль 1.4 ЦСР 1 (щодо скорочення бідності), ціль 2.3 ЦСР 2 (щодо ліквідації голоду), ціль 3.8 ЦСР 3 (щодо сприяння здоров'ю та добробуту) та ціль 5.A ЦСР 5 (щодо подолання гендерної нерівності). Інші цілі 8.3 та 8.10 ЦСР 8 (гідна праця та економічне зростання), ціль 9.1 ЦСР 9 (промисловість, інновації та міцна інфраструктура), ціль 10.5 ЦСР 10 (мінімізація нерівності), цілі 16.4 та 16.5 ЦСР 16 (мир, справедливість та побудова міцних інститутів) та цілі 17.1 та 17.3 в ЦСР 17 (партнерство для досягнення цілей).

З узагальненого підсумку ЦСР, очевидно, що лише два ЦСР (ЦСР) не пов'язані з ДФІ. 17 ЦСР пов'язані з доступом до надійного фінансування в економіці. ЦСР взаємопов'язані і не подільні. Їх можна об'єднати в три виміри сталого розвитку, які охоплюють екологічний, соціальний та економічний аспекти.

Отже, використання DFS може сприяти економічному зростанню та розвитку країн, створенню робочих місць, покращенню мобілізації доходів, зменшенню корупції та створенню міцних інституцій, що відповідає цілям сталого розвитку 8, 11, 12 та 16. Завдяки вдосконаленню урядування, державні доходи можуть бути спрямовані на підвищення добробуту громадян, освіту та охорону здоров'я, зменшення нерівності та забезпечення ініціатив із збереження навколишнього середовища, таких як зелені інвестиції, зелене фінансування та інші, тим самим реалізуючи ЦСР 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 9, 10, 13, 15 та 17. Завдяки зеленим фінтех-DFS можна сприяти пом'якшенню наслідків зміни клімату, таким чином вирішуючи завдання ЦСР 7, 13, 14 та 15. Визнаючи сприятливий вплив попиту та пропозиції на фінансову інклюзивність у країнах, що розвиваються, необхідно провести зважену оцінку DFS та досягнення ЦСР.

Хоча ДФІ, безперечно, є рушійною силою для досягнення ЦСР, було б неправильно робити такі загальні висновки. Це пов'язано з аргументом, що взаємозв'язок між ДФІ та досягненням ЦСР у сфері розвитку є суперечливим і спірним. Суперечки в країнах, що розвиваються, пов'язані з контекстуальними умовами в цих країнах (політичними, економічними, соціальними та правовими). До країн, що розвиваються, належать нестабільні держави, які характеризуються економічною, політичною та соціальною нестабільністю. Нестабільні країни, до яких відноситься і Україна, як правило, є регіонами з високим рівнем цифрового розриву, низьким рівнем грамотності, цифровою фінансовою неграмотністю, високим рівнем бідності. Фінтех може допомогти знизити рівень бідності в країнах, що розвиваються, збільшити ВВП цих країн і створити більше робочих місць, але важливо визнати, що він несе приховані витрати, особливо для тих, хто не володіє цифровими технологіями.

Рівень фінансової ізоляції є високим у країнах, та країнах з перехідною економікою, де проживає більшість із 1,7 мільярда фінансово ізольованих людей у світі. Фінтех поступово сприяє поширенню цифрових фінансових послуг у країнах, що розвиваються. Потенціал фінансових послуг і фінтех залишається невикористаним і недооціненим у країнах з перехідною економікою, де соціально незахищені групи населення не мають доступу до кредитних ліній, страхування, іпотечних кредитів, інвестиційних послуг та інших фінансових послуг. У більшості країн Латинської Америки та Африки мобільні гроші завоювали позиції як основа ДФІ, і кількість людей, які мають рахунки мобільних грошей, перевищує кількість тих, хто має банківські рахунки.

Все більше людей отримують доступ, отримують, надсилають, отримують та знімають гроші, а також отримують доступ до страхування та позик через мобільні грошові рахунки та мобільні гроші є основою фінтех

більшості країн з перехідною економікою. Органи розвитку, політики, фінтех-компанії та науковці відзначають послуги мобільних грошей як рушій фінансової інклюзії, економічного розвитку та соціальної інклюзії. Фінансова інклюзія неформального сектору була критично важливою, оскільки можливості працевлаштування у формальному секторі продовжують скорочуватися, що наражає понад 2 мільйони населення країни на голод та крайню бідність. Вважається, що DFS мають потенціал для зменшення бідності, стимулювання підприємницького зростання та розширення прав і можливостей уражених війною верств населення.

Країни, що розвиваються, характеризуються низьким рівнем розвитку, бідністю, нерівністю, корупцією та низьким рівнем життя. Тому розширення ДФІ вважається ключовим фактором для поліпшення якості життя, рівня життя та добробуту фінансово виключеного та незахищеного населення. Доступ до цифрових фінансів є важливим для досягнення коротко- та довгострокових цілей як для фізичних осіб, так і для підприємств. Цифрові фінансові послуги (DFS) є важливими для сприяння розвитку цифрових фінансів у країнах, що розвиваються. DFS сприяють інклюзивному фінансуванню, що стимулює сталий економічний ріст, який базується на фінансовій інклюзії та інклюзивному зростанні. У країнах, що розвиваються, DFS можуть розширити фінансову інклюзію.

Ринки цифрових фінансових послуг відкривають широкі можливості для різних зацікавлених сторін, таких як споживачі, постачальники послуг, уряд та економіка в цілому. Поряд з можливими перевагами, цифрові фінансові послуги також мають низку викликів, які перешкоджають розвитку цифрових фінансових інститутів та досягненню цілей сталого розвитку. DFS надають урядам можливість цифровізувати платежі, заохочувати суспільство до використання DFS, забезпечувати розвиток комплексної та функціональної цифрової фінансової екосистеми та стимулювати економічне зростання. За

допомогою DFS уряди країн, що розвиваються, можуть перейти від готівкових до електронних транзакцій між урядом і громадянами (G2P). DFS і платежі забезпечують зручність і конфіденційність фінансових транзакцій. Оцифрувавши соціальні виплати та виплату заробітної плати з готівки на офіційні банківські або мобільні грошові рахунки, уряд може не тільки стати прикладом у впровадженні DFS, але й заохотити споживачів робити те саме. Крім того, DFS можуть потенційно зменшити витрати на транзакції та обробку готівки, а також підвищити прозорість та ефективність. Опосередковано уряди можуть стимулювати ДФІ, особливо серед вразливих верств населення: молоді, неформального сектору, безробітних та людей похилого віку. Державні виплати зазвичай здійснюються у формі соціальних допомог, пенсій, допомог на дітей, допомог для людей похилого віку, а також допомог по безробіттю. Щоб підкреслити ймовірні переваги цифрових фінансових послуг зазначають, що «хоча, за оцінками, 90 % країн з високим рівнем доходу здійснюють свої платежі від уряду до населення «переважно в електронній формі», більше половини країн, що розвиваються, здійснюють свої платежі у вигляді готівки або паперових платежів, таких як чеки».

Використання DFS зменшує кількість випадків шахрайства, корупції та інших зловживань. Обсяг платежів від урядів (заробітна плата, соціальні виплати, пенсії та інші платежі) може значно збільшити обсяг транзакцій на платформах DFS, якщо ці платежі будуть оцифровані. Отже, це сприяє фінансовій життєздатності комерційної інфраструктури в депресивних регіонах або цифрової фінансової інфраструктури, яку можна побудувати у віддалених районах. Ця інфраструктура може потім обслуговувати тих, хто раніше був фінансово виключений і недостатньо забезпечений у сільських районах. Це може призвести до розширення цифрової фінансової інфраструктури у віддалених та уражених війною районах, що може стимулювати розвиток інфраструктури в економіці.

Крім того, той факт, що за допомогою DFS можна отримати доступ до коштів через термінали в точках продажу (POS), агентів мобільних грошей, мобільний банкінг, банкомати (ATM) та мобільні телефони, забезпечує зручність і гнучкість DFS не тільки сприяють соціально-економічному розвитку, але й забезпечують зручність. Дослідники поділяють зручність на чотири виміри. Зручність транзакцій (швидкі транзакції та розрахунки), зручність вигод (зменшення використання готівки та супутніх проблем, поліпшення доступу та доступності, а також різноманітність послуг), зручність інформації (зменшення інформаційної асиметрії) та соціальна зручність (соціальна інклюзія та легкість здійснення транзакцій з друзями, діловими партнерами, родичами, постачальниками та клієнтами).

Пандемія COVID-19 та військовий стан довели важливість цифрових фінансових послуг для фізичних осіб, підприємств, урядів та економіки в цілому. Без функціональної фінансової системи економіка б занепала, але, незважаючи на карантинні заходи та неможливість отримати готівку, а також зневіру користувачів через можливе поширення захворювань масове переміщення людей, цифрові фінансові послуги забезпечили функціонування економіки. Внутрішні та міжнародні грошові перекази здійснювалися та отримувалися через платформи цифрових фінансових послуг. Цифровізація державних платежів має вирішальне значення, оскільки уряд відіграє ключову роль у побудові цифрової фінансової екосистеми з адекватною інфраструктурою цифрових фінансів.

Чи приносить DFI користь чи є перешкодою для досягнення сталого розвитку — це складне питання, яке викликає суперечки. У науковій, фаховій літературі наводяться суперечливі аргументи, які, з одного боку, показують, що DFI може сприяти реалізації ЦСР у країнах, що розвиваються. Наприклад, маючи доступ до цифрових фінансових послуг, громадяни можуть зручно оплачувати навчання своїх дітей та власне (це покращує доступ до освіти та

сприяє навчанню протягом усього життя), а завдяки підвищенню рівня грамотності та цифрової грамотності використання цифрових фінансових послуг може покращитися серед молоді, а також фінансова грамотність, що сприятиме фінансовій інклюзії. Ці досягнення допоможуть зменшити нерівність (ЦСР 5 та 10). Крім того, ДФІ сприяють доступу до кредитів і покращують прийняття фінансових рішень, розподіл заощаджень та інвестицій в економіку, а також стимулюють продуктивність і економічне зростання. Усі ці переваги сприяють реалізації ЦСР, таких як скорочення бідності, створення робочих місць, економічне зростання, скорочення голоду, доступ до освіти, охорони здоров'я, води та санітарії, розвиток інфраструктури, інновації та зростання промисловості, а також зміцнення інститутів і громад, серед іншого. З оглянутої літератури стало очевидним, що ДФІ можуть сприяти досягненню ЦСР у цілому завдяки зв'язкам та причинно-наслідковим відносинам, що існують між ЦСР. Важливо підкреслити деякі аспекти ДФС, які можуть завадити досягненню ЦСР. Серед них – підвищення ризиків, пов'язаних з фінансовими послугами, можливі фінансові втрати, складнощі, пов'язані з цифровими фінансовими послугами, збори та податки, пов'язані з фінансовими послугами, можливе зловживання споживачами та ймовірність надмірного за боргами громадян або їх участі в безвідповідальних видах діяльності, таких як азартні ігри та ставки.

DFS можуть покращити валові державні видатки, збільшити споживчі витрати, збільшити заощадження та інвестиції в економіку, стабілізувати фінансовий сектор та стимулювати економічне зростання. Під час криз цифрові фінанси стимулювали економічне зростання, хоч і повільно, але економіки функціонували, інакше без DFS економіки б повільно зупинилися. Внутрішні та міжнародні грошові перекази все ще здійснювалися. Після пандемії COVID-19 цифрові фінанси продовжують стимулювати економічне відновлення завдяки покращенню мобілізації доходів, надання, розподілу та

доступу до фінансових ресурсів та DFI. Цифрові фінанси зменшують кількість грошей, що циркулюють в економіці, тим самим мінімізуючи рівень інфляції.

3.3. Проблеми та перспективи розвитку цифрових фінансових інструментів

DFI все ще перебуває на початковій стадії розвитку, але набирає обертів у країнах, що розвиваються. За даними Світового банку, кількість дорослих, які мають банківські рахунки в країнах, що розвиваються, зросла з 51% у 2014 році до приблизно 71% у 2024 році. Використання цифрових платежів також зросло: понад дві третини дорослих у країнах, що розвиваються, використовують DFS для отримання або здійснення цифрових платежів. Кенія, Індія та Бангладеш вважаються одними з країн, що розвиваються, з високим рівнем фінансової інклюзії. Хоча рівень фінансової ексклюзії все ще залишається високим для DFS, саме мобільні гроші вирішують проблему фінансової інклюзії в цих країнах, що розвиваються. В Азії 59% дорослого населення має рахунки мобільних грошей, але лише 35% цих дорослих використовують рахунки мобільних грошей. На надання та поширення фінансових послуг у цифровій формі вплинули кілька проблем, визначених у науковій літературі, таких як витрати, проблеми неписьменності, відсутність довіри, ризики та податки. Ці проблеми необхідно подолати, щоб поліпшити надання та використання фінансових послуг у цифровій формі.



Рис.3.3. Можливості та переваги цифрової фінансової інклюзії для різних зацікавлених сторін

Джерело: Побудовано Автором

Можливості для DFI варіюються від одного зацікавленого учасника до іншого, і на рисунку 3.3 висвітлено обговорення цих різних переваг для споживачів, постачальників DFS, уряду та економіки.

Фінансова інклюзія. DFI може забезпечити довгострокове надання та доступ до доступних DFS, щоб дозволити бідним та іншим фінансово

незахищеним групам отримати доступ до офіційних фінансових послуг та користуватися ними. Завдяки DFI громадяни можуть приймати фінансові рішення, отримувати доступ до своїх коштів, зберігати їх у банку, позичати кошти, заощаджувати, використовувати, примножувати, переказувати, мати мобільні грошові рахунки та банківські рахунки, а також зменшувати ризики, пов'язані з використанням готівки. Завдяки DFS зменшується кількість паперової роботи, підвищується зручність, зменшується кількість особистих контактів та час розрахунків, а також витрати на надання та доступ до фінансових послуг.

У міру того, як громадяни продовжують користуватися послугами DFS, такими як кредитування, заощадження та страхування, вони ознайомлюються з ними, набувають впевненості та довіри до цих послуг і платформ, що не тільки розширює DFI, але й збільшує клієнтську базу та прибутки постачальників DFS, а також сприяє зниженню операційних витрат і підвищенню рентабельності інвестицій (ROI). DFS дозволяють особам з низьким рівнем доходу частіше здійснювати дрібні операції для управління своїми нестабільними доходами та витратами. Завдяки DFS фінансові продукти та послуги можна налаштувати відповідно до фінансових обставин та потреб клієнтів, використовуючи дані, зібрані з фінансових операцій клієнтів, таких як перекази, інвестиції, заощадження та кредитна історія.

Сприяння розвитку електронної комерції, підприємництва та цифрового підприємництва. DFS відіграють важливу роль у розвитку електронної комерції, особливо зараз, коли цифрова економіка швидко розширюється в усьому світі. Технології об'єднують покупців і продавців з різних країн за допомогою соціальних мереж, таких як Facebook і Google, та цифрових гігантів. Підприємства можуть просувати та продавати свої товари в Інтернеті. DFS є необхідними для забезпечення безперебійного функціонування учасників екосистеми електронної комерції. Електронна комерція стимулює

цифрову економіку, економічне зростання та створення робочих місць. Електронна комерція також має вирішальне значення для стимулювання експорту з країн з економікою, що розвивається, тим самим сприяючи досягненню ЦСР, таких як ЦСР 17, та забезпечуючи кошти для фінансування інших ЦСР. Фінтех відкриває нові ринки, збільшує клієнтську базу компаній та збільшує частку ринку. Фінтех підтримує підприємництво, покращуючи фінансову взаємодію між покупцями та продавцями, а також забезпечуючи доступ до коштів, необхідних для поліпшення підприємницької діяльності та зростання.

З точки зору цифрового підприємництва, фінтех надає можливості для цифрового підприємництва в більшості країн, що розвиваються, враховуючи, що в країнах, що розвиваються, та країнах з перехідною економікою високий рівень бідності, безробіття та нерівності. Безробітні, особливо молодь, можуть займатися онлайн-продажами та покупками, що сприяє розвитку цифрового підприємництва, яке не вимагає значної фізичної інфраструктури та інвестицій.

Можливості зменшення гендерного розриву у фінансовій та цифровій інклюзії. Література вказує на гендерну нерівність у фінансовій інклюзії, зазначаючи, що чоловіки, як правило, мають більшу фінансову інклюзію, ніж жінки в країнах, що розвиваються, через соціально-економічні та культурні чинники, які обмежують їхню здатність отримувати доступ до фінансових послуг. Інформація, комунікація та технології відіграють фундаментальну роль у реалізації ЦСР 2030; покращуючи зусилля, спрямовані на досягнення 17 ЦСР. Цифрові технології та електронна комерція сприяють розширенню прав і можливостей жінок у фінансовій сфері та через підприємницьку діяльність. Таке розширення прав і можливостей жінок та надання їм доступу до фінансування для їхнього бізнесу призводить до скорочення бідності, зменшення нерівності доходів, створення гідних робочих місць, посилення

інновацій та надає жінкам доступ до освіти та охорони здоров'я. Світовий банк стверджує, що гендерний розрив у фінансовій інклюзії зменшився на 9% у 2022 році порівняно зі статистикою 2014 року. ДФІ сприяє економічному розширенню прав і можливостей жінок, забезпечуючи більшу фінансову автономію та накопичення активів, тим самим покращуючи прийняття рішень щодо економічного добробуту жінок та їх участь в економіці.

Завдяки використанню цифрових фінансових систем підвищується прозорість і мінімізуються витоки, пов'язані з анонімністю та взаємозамінністю готівкових платежів, таких як виплати фіктивним працівникам. Також зменшуються такі ризики, як крадіжки та фінансові злочини, а також ризики, пов'язані з неформальними постачальниками послуг, такі як високі відсотки, експлуатація та агресивне поводження. Можливість відстеження та суворі вимоги до документації або цифрової ідентифікації, пов'язані з DFS, призводять до зменшення хабарів, корупції та фіктивних одержувачів.

За допомогою DFS великі та малі підприємства можуть збільшити свою частку на ринку та підвищити прибутковість. DFS зменшують використання готівки та значно мінімізують операційні витрати для постачальників фінансових послуг, споживачів, інших підприємств загалом та уряду. Зниження вартості транзакцій підвищує доступність фінансових послуг, тим самим розширюючи коло користувачів DFS, а це збільшує частку ринку постачальників фінансових послуг, а також їхню конкурентоспроможність. Мінімізація операційних витрат гарантує, що, незважаючи на частоту та обсяг невеликих транзакцій від осіб з низьким рівнем доходу, їх можна обробляти швидко, вигідно та за доступною ціною. Для підприємств загалом фінтех є ключовим фактором розвитку електронної комерції та зростання цифрової економіки.

За допомогою DFS можна здійснювати цифрові платежі, такі як оплата комунальних послуг, шкільних зборів, зарплат у приватному секторі та оплата продукції. Крім того, завдяки цифровізації державних платежів мінімізуються витрати на транзакції (витрати на проїзд, час і готівку, а також витрати на оплату праці для розподілу готівки та забезпечення безпеки) як для урядів, так і для одержувачів. Мобілізація внутрішніх доходів може покращитися за допомогою DFI трьома способами.

По-перше, завдяки DFS громадяни можуть легко контролювати свої кошти та зручно оплачувати рахунки за воду, електроенергію, ліцензії та страхування.

По-друге, завдяки доступу до фінансів підприємства можуть модернізувати свою інфраструктуру (нерухомість, обладнання та устаткування), закуповувати сировину та реінвестувати в свій бізнес, тим самим підвищуючи продуктивність, заощадження та інвестиції в економіку. У міру зростання підприємств та розширення економіки уряд може збільшити мобілізацію податкових надходжень з різних податкових джерел, таких як податок на прибуток, ПДВ, податки, утримані у джерела виплати, податки на нерухомість та податки на приріст капіталу.

По-третє, оподаткування DFS за допомогою таких податків, як податок на мобільні гроші, проміжний грошовий податок на перекази (IMTT) та податки на транзакції за допомогою картки, є простим у зборі та пов'язане з меншими витратами. Крім того, DFS можуть спростити для резидентів отримання міжнародних грошових переказів та допомоги від донорів, тим самим забезпечуючи приплив коштів в економіку. Взаємозв'язок між мобілізацією внутрішніх доходів, оподаткуванням DF та впливом на DFI є суперечливим і неоднозначним, тому, як стверджують дослідники, він потребує подальшого вивчення.

Висновки щодо можливих викликів для DFI в країнах, що розвиваються, узагальнено на рисунку. Ці зміни представлено схематично, і на рисунку 3.4 їх поділено на виклики, пов'язані з попитом, та виклики, пов'язані з пропозицією. Виклики, пов'язані з попитом, стосуються клієнтів або тих, хто перешкоджає доступу або використанню споживачами, тоді як виклики, пов'язані з пропозицією, стосуються викликів, що впливають на надання DFS. Деякі з цих обмежень, такі як ризики, витрати, цифрова інфраструктура, суворі нормативні вимоги та податки, впливають як на споживачів, так і на постачальників.

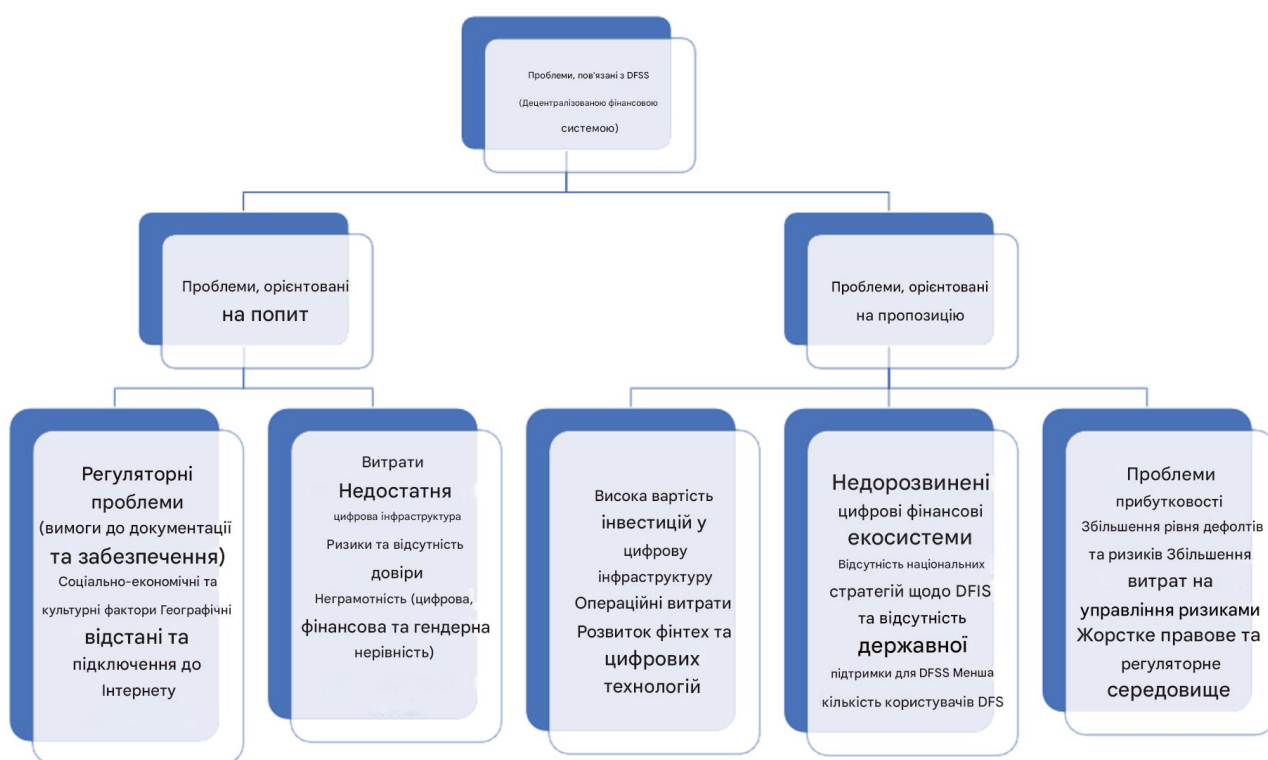


Рис.3.4. Виклики, що впливають на цифрову фінансову інклюзію

Джерело: Побудовано Автором

Проблема недостатньої цифрової інфраструктури для забезпечення постачання та використання цифрових фінансових послуг впливає на постачальників фінансових послуг та споживачів відповідно. Для розвитку інфраструктури потрібні значні початкові інвестиції. Це включає придбання апаратного та програмного забезпечення для підтримки надання цифрових фінансових послуг. Постійні технологічні зміни, збільшення та еволюція ризиків і кібератак вимагають постійного та безперервного оновлення не тільки цифрового обладнання, пристроїв та інфраструктури, але й інвестицій у дослідження та розробки, а також технічну підготовку. Капітал, технології та постійний розвиток навичок вимагають коштів, проте в країнах, що розвиваються, фінансові ресурси обмежені, а інфраструктура недостатньо розвинена, а в деяких країнах обмежена інфраструктура обмежується міськими районами. Наявність інфраструктури лише в міських районах обмежує DFI, проте метою є фінансова інклюзія всіх членів суспільства, включаючи вразливі групи громадян, до яких належить сільське населення. Для того щоб DFS надавалися безпечним, доступним та надійним чином, необхідно інвестувати в програмне забезпечення, яке покращує заходи захисту споживачів, такі як біометрична ідентифікація або інші засоби цифрової ідентифікації для здійснення фінансових операцій.

Враховуючи, що Україна має велику неформальну економіку, низькі доходи, економічні проблеми, такі як висока інфляція, епідемія бідності, безробіття та скорочення витрат, висока нерівність та велика кількість сільських жителів, більшість громадян потребують доступу до цифрових фінансових послуг.

Інтернет-з'єднання та вартість даних. DFS, такі як мобільний банкінг та цифровий банкінг, вимагають інтернет-з'єднання та доступності інтернет-даних. Без Інтернету або інтернет-даних важко, а іноді й неможливо увійти в систему мобільного банкінгу.

Транзакційні витрати та інші приховані витрати. Хоча цифрові фінансові послуги розширюють доступ і доступність, вони не усувають транзакційні витрати. Користувачі цифрових фінансових послуг все ще несуть витрати на утримання банківських рахунків, банківські комісії, пов'язані з транзакціями за допомогою картки та переказами, а також зняття готівки. Для компаній такі витрати, як DTS та ПДВ на цифрові послуги, збільшують витрати на інвестиції в цифрові фінансові послуги, що стримує інвестиції та знижує прибутковість цифрових фінансових послуг. Приховані витрати, такі як витрати на дані та витрати на борги, є одними з витрат, що впливають на ДФІ.

Цифрова ізоляція (цифровий розрив), цифрова фінансова грамотність та фінансова грамотність. Низький рівень фінансової освіти підвищує рівень фінансової неграмотності, а також цифрової неграмотності та цифрової фінансової неграмотності. Цифрова неграмотність призводить до цифрової та соціальної ізоляції, але цифрова та соціальна інклюзія є важливими рушіями для DFI. Фінансова неграмотність призводить до помилок і неправильних фінансових рішень, що спричиняє дорогі помилки, надмірні витрати та надмірну заборгованість, тоді як цифрова фінансова неграмотність може призвести до цифрової фінансової ізоляції через страх використовувати цифрові пристрої та платформи і посилює недовіру до DFS, що призводить до низького рівня використання.

Низький рівень освіти означає, що багато людей у країнах, що розвиваються, особливо уразливі верстви населення мають низький рівень STEM-освіти та слабкі знання іноземної (англійської) мови. Ситуація погіршується тим, що для використання цифрових фінансових послуг потрібно розуміти інструкції, а зазвичай ці інструкції написані англійською мовою і не супроводжуються поясненнями місцевою мовою. Це ускладнює розуміння інструкцій і може призвести до неправильного тлумачення або непорозумінь з боку споживачів. Існує потреба у підвищенні рівня фінансової

освіти та обізнаності про цифрові фінансові послуги, а також про типи та використання цифрових пристроїв, технологій і платформ. Ці заходи можуть сприяти використанню та поліпшенню доступу до цифрових фінансових послуг зручним, безпечним і надійним способом.

Надання та використання цифрових фінансових послуг пов'язане зі збільшенням ризиків для постачальників фінансових послуг, клієнтів та уряду. Ці ризики знижують рівень доступу до фінансових послуг. Вони мають різні форми і включають регуляторні ризики, валютні ризики, бізнес-ризики, фінансові ризики, ризики, пов'язані з недостатньою обізнаністю про цифрові фінансові послуги, використання агентів у наданні фінансових послуг, а також ризики, пов'язані з використанням цифрових технологій. Ці ризики негативно впливають на доступ до фінансових послуг у країнах, що розвиваються. Ризик недостатньої обізнаності можна назвати ризиком новизни. Цей ризик описує ризики, пов'язані з недостатньою обізнаністю та незнанням фінансових послуг і продуктів, постачальників послуг, а отже, вразливістю, що призводить до експлуатації, зловживання та піддавання агресивному маркетингу постачальників послуг, високому боргу та відсутності комплексної оцінки ризиків. Ризик, пов'язаний з агентами, пов'язаний з експлуатацією споживачів агентами шляхом завищення цін, оскільки деякі агенти є фізичними особами, а малі підприємства не підпадають під дію правил захисту споживачів, які застосовуються до банків та інших офіційних фінансових установ.

Ризики, пов'язані з цифровими технологіями, включають такі ризики, як перебої в наданні послуг, безпека та конфіденційність, порушення, крадіжка особистих даних, фінансові втрати та втрата даних, системні збої, а також складні та запутані цифрові форми. Регуляторні ризики включають можливості надмірного регулювання та недостатнього регулювання. Бізнес-ризики та фінансові ризики пов'язані з ризиками, що стосуються галузі цифрових фінансових послуг, а фінансові ризики пов'язані з фінансовим

шахрайством та втратами. Крім того, існує ризик взаємозалежності, враховуючи, що надання цифрових фінансових послуг залежить від різних зацікавлених сторін, таких як мобільні оператори, інтернет-провайдери та консультанти, над якими постачальники цифрових фінансових послуг не мають контролю. Цифрові фінансові послуги не мають впливу на внутрішні механізми контролю конфіденційності та захисту даних, що використовуються постачальниками послуг, і не можуть їх контролювати.

ВИСНОВКИ

У кваліфікаційній роботі магістра розкрито сутність цифрових фінансових послуг, проаналізовано їх поточний стан та визначено перспективи їх розвитку, що дає змогу стверджувати, що мета роботи досягнута.

Підсумовуючи наукові розвідки теоретичної частини роботи слід зазначити, що Проведений аналіз розвитку мобільного банкінгу в Україні з точки зору найпотужніших банків країни як елементу цифровізації банківської діяльності показав, що українські банки (приватні та державні) пропонують своїм клієнтам вищий рівень цифрового комфорту завдяки різноманітності операцій та можливостей у мобільних банківських додатках порівняно з банками з іноземним капіталом. Ці банки переважно залучають більшу кількість клієнтів серед фізичних осіб, про що свідчить їхня частка на ринку платіжних карток, як динамічно, так і статично, а також показники кредитно-депозитної діяльності щодо фізичних осіб. Не існує прямого лінійного зв'язку між розвитком мобільного банкінгу банківської установи та загальною ефективністю її діяльності, однак, з огляду на загальні тенденції та прогнози розвитку ринку банківських послуг, банки повинні формувати та реалізовувати стратегії цифрової трансформації свого бізнесу. Ми запропонували чотири стратегії цифрового розвитку банку, а саме: Стратегію примусової цифровізації банківського бізнесу, Стратегію запобігання реалізації зовнішніх загроз, Стратегію вирівнювання слабких місць та Стратегію антикризової цифрової адаптації, які були розроблені на основі SWOT-аналізу внутрішнього та зовнішнього середовища банку.

Цифровізація банківської системи є неминучою складовою прогресу та розвитку фінансового сектору в цілому. Вона створює нові можливості для

поліпшення якості обслуговування клієнтів, підвищення ефективності та інноваційності, що може стати перспективою для подальших досліджень. Однак це також вимагає від банків приділяти пріоритетну увагу кібербезпеці та бути готовими до змін. За допомогою правильної стратегії та інвестицій в інновації банки стають лідерами цифрової економіки та надають своїм клієнтам передові фінансові послуги.

DFS мають вирішальне значення для забезпечення успіху відповідних і надійних фінансових послуг та продуктів за доступними цінами, а також для їх надання та доступу до них у безпечний, прозорий та справедливий спосіб. DFS можуть значно сприяти розширенню обсягу, глибини, інтенсивності та доступу до фінансових послуг. За допомогою DFS такі фінансові операції, як інвестиції, заощадження, здійснення платежів, електронна комерція, доступ до кредитів, заощадження на охорону здоров'я та страхування, а також здійснення переказів та внутрішніх і міжнародних грошових переказів, можуть здійснюватися легко, зручно та за доступною ціною. DFS можуть знизити транзакційні витрати та усунути бар'єри доступу, такі як віддаленість, відстань, неефективність та відсутність конкурентоспроможності у наданні фінансових послуг, особливо для вразливих груп населення та невеликих транзакцій.

Переваги включають можливості мінімізувати ризик бідності та підвищити добробут, стимулювати цифровізацію фінансів та розвиток домогосподарств, збільшити заощадження та інвестиції на індивідуальному, домогосподарському та бізнес-рівнях, забезпечити доступ до фінансування для малих підприємств, зменшити інформаційну асиметрію та створити більше робочих місць. Додаткові можливості включають сприяння підприємництву шляхом належного фінансування та зміцнення економічної стійкості малих підприємств та домогосподарств. Розширення мобілізації внутрішніх доходів, зменшення відмивання грошей, корупції та незаконних

фінансових потоків, інновації, підвищення рівня зниження ризиків, зменшення операційних витрат, підвищення фінансової інклюзії та зміцнення ефективності та прибутковості компаній та установ сектору фінансових послуг і, зрештою, реалізація ЦСР є деякими з ймовірних переваг фінансової інклюзії в країнах, що розвиваються, та країнах з перехідною економікою. Ці переваги були визнані одними з причин, що сприяють розширенню цифрової фінансової інклюзії

Незважаючи на широкий спектр переваг цифрових фінансових послуг та цифрових фінансових інструментів, досягнення цих переваг ускладнюється різними проблемами, що впливають на пропозицію та використання цифрових фінансових послуг, обмежуючи тим самим включення цифрових фінансових інструментів. Виклики, включають високий рівень неформального сектору, високий рівень безробіття, регіональний та географічний розрив, розрив між сільською та міською місцевістю, цифровий розрив, високий рівень бідності та нерівності, а також цифрову фінансову неграмотність. Деякі з цих викликів включають відсутність довіри до фінансових послуг, зокрема до цифрових фінансових послуг, поганий доступ до Інтернету та зв'язку, відсутність цифрової інфраструктури та цифрового обладнання, витрати на придбання та обслуговування цифрового обладнання, а також оподаткування цифрових фінансових послуг. Крім того, до обмежень належать ризики кібератак, шахрайства та фінансових втрат, відсутність знань та обізнаності про цифрові фінансові послуги, а також відсутність належної державної підтримки цифрових фінансових послуг. Тому для досягнення DFI, отримання вигод від DFS та мобілізації коштів, необхідних для досягнення ЦСР, в Україні, критично важливими є певні політичні заходи. Важливість DFI та фінансової інклюзії в реалізації ЦСР, неможливо переоцінити.

Включення лише ДФІ недостатньо; ефективне та раціональне управління фінансовими ресурсами, правильні рішення щодо інвестицій та управління

капіталом, управління фінансовими ризиками, а також адекватна оцінка кредитоспроможності та вибір кредитів мають вирішальне значення як на мікро-, так і на макроекономічному рівнях. Необхідно максимізувати можливі вигоди від ДФІ та мінімізувати вплив викликів, що виникають при впровадженні та використанні ДФС, шляхом вжиття відповідних політичних заходів. Належне впровадження, адекватний нагляд та відповідна освіта для усунення прогалин у фінансовій та цифровій фінансовій грамотності є одними з найважливіших політичних заходів щодо ДФІ

Рекомендації щодо політики, спрямовані на поліпшення надання, доступу та використання фінансових послуг (DFI), повинні базуватися на цілісному підході. Аргументувати зниження витрат на надання та доступ як єдині зусилля для поліпшення DFI було б наївно і означало б ігнорування інших важливих аспектів досягнення DFI. Необхідні спільні зусилля зацікавлених сторін для поліпшення надання, доступу та використання DFS. Це забезпечить ефективний та продуктивний внесок DFS у досягнення ЦСР. Рекомендації спрямовані на вирішення проблем інклюзії ДФІ, пропозиції стосуються цифрової інфраструктури, захисту споживачів та управління ризиками, зміцнення довіри клієнтів, поліпшення освіти та обізнаності щодо ДФС, а також заохочення цифрової та соціальної інклюзії. Крім того, рекомендації зосереджуються на співпраці зацікавлених сторін, посиленні державної підтримки та зобов'язань, а також на пропозиціях щодо збалансування потреб у мобілізації внутрішніх доходів через оподаткування та нагальної необхідності сприяння ДФІ.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. 25 leading banks of Ukraine (2024). *Financial club*. Retrieved from: https://banksrating.com.ua/wp-content/uploads/2024/12/TOP_25_BANKOV_2024.pdf
2. *Вісник СумДУ. Серія «Економіка», 2024 ISSN 1817-9215 (print) 1817-9290 (on-line)*
3. Agur, I., Peria, S.M., Rochon, C. (2020), Digital financial services and the pandemic: Opportunities and risks for emerging and developing economies. International Monetary Fund Special Series on COVID-19. Transactions, 1, 2-1.
4. Ahmad, A.H., Green, C., Jiang, F. (2020), Mobile money, financial inclusion and development: A review with reference to African experience. *Journal of Economic Surveys*, 34(4), 753-792.
5. Aker, J.C., Boumnijel, R., McClelland, A., Tierney, N. (2016), Payment mechanisms and antipoverty programs: Evidence from a mobile money cash transfer experiment in Niger. *Economic Development and Cultural Change*, 65(1), 1-37.
6. Aziz, A., Naima, U. (2022), Rethinking digital financial inclusion: Evidence from Bangladesh. *Technology in Society*, 64, 101509.
7. Babajide, A.A., Adegboye, F.B., Omankhanlen, A.E. (2015), Financial inclusion and economic growth in Nigeria. *International Journal of Economics and Financial Issues*, 5(3), 629-637.
8. Bakharyeva, YA. V. (2018). Mobile banking as a perspective direction for the development of banking information systems. *Agroworld*. 11. 48-54.
9. Banna, H., & Rana, M. S. (2024). Fostering economic prosperity through fintech-driven banking expansion and financial inclusion: Strategies and innovations. *Reference Module in Social Sciences*. <https://doi.org/10.1016/B978-0-44-313776-1.00159-8>

10. Barabash, YU. (2022). Ukrainian neobanks: key players and potential niches for development. *NV Business*. Retrieved from: <https://biz.nv.ua/ukr/experts/monobankizibank-abo-sportbank-u-kogo-keshbek-bilshe-novini-ukrajini-50138385.html>
11. Basu, B., Sebastian, M.P., & Kar, A.K. (2024). What affects the promoting intention of mobile banking services? Insights from mining consumer reviews. *Journal of Retailing and Consumer Services*, 77, 103695. <https://doi.org/10.1016/j.jretconser.2024.103695>
12. *Capgemini COVID-19 Consumer Survey*. Capgemini Financial Services Analysis (2022). Retrieved from: https://www.capgemini.com/nl-nl/wp-content/uploads/sites/7/2020/06/World-Retail-Banking-Report-WRBR-2020_web.pdf
13. Capraru, B., & Ihnatov, I. (2014). Determinants of financial performance of banks in Central and Eastern Europe. https://www.researchgate.net/publication/325290082_Determinants_of_financial_performance_of_banks_in_Central_and_Eastern_Europe
14. Chamboko, R. (2023), On the role of gender and age in the use of digital financial services in Zimbabwe. *International Journal of Financial Studies*, 10(3), 82.
15. Chikalipah, S. (2020), The pyrrhic victory of FinTech and its implications for achieving the Sustainable Development Goals: Evidence from fieldwork in rural Zambia. *World Journal of Science, Technology and Sustainable Development*, 17, 329-340.
16. Chueca Vergara, C., Ferruz Agudo, L. (2022), Fintech and sustainability: Do they affect each other? *Sustainability*, 13(13), 7012.
17. Clifford, K. (2020), The Causes and Consequences of Mobile Money Taxation an Examination of Mobile Money Transaction Taxes in Sub-Saharan Africa. GSMA. <https://www.ictd.ac/event/mobile-money-taxation-africa-causes-consequences/>

18. Dasgupta, P. (2007), The idea of sustainable development. *Sustainability Science*, 2(1), 5-11.
19. Demirguc-Kunt, A., Klapper, L., Singer, D., Ansar, S. (2018b), The GLOBAL FINDEX DATABASE 2017: Measuring Financial
20. Dligach, A.O. (2022). Digital transformation as an elevator to the future. Retrieved from: <https://tqm.com.ua/ua/likbez/uaarticles/cyfrova-transformaciya-yak-lift-u-majbutnye>
21. Duran, D.C., Gogan, L.M., Artene, A., Duran, V. (2015), The components of sustainable development-a possible approach. *Procedia Economics and Finance*, 26, 806-811.
22. *E-commerce worldwide - statistics&facts*. Statista. Retrieved from: <https://www.statista.com/topics/871/online-shopping/>.
23. Ebong, J., George, B. (2022), Financial inclusion through digital financial services (DFS): A study in Uganda. *Journal of Risk and Financial Management*, 14(9), 393.
24. Elsworth, T. (2024). Understanding strategic analysis. Taylor & Francis. <https://doi.org/10.4324/9781003345398>
25. Emara, N., Mohieldin, M. (2022), Beyond the Digital Dividends: Fintech and Extreme Poverty in the Middle East and Africa. In: *Topics in Middle Eastern and African Economies Proceedings of Middle East Economic Association*.
26. Erkes, O. YE., Kalyta, O. V., & Hordiyenko, T. M. (2019). The potential of digital development of Ukrainian banks. *Scientific Bulletin of the Uzhhorod National University*. 28. 108-114. DOI: <https://doi.org/10.32782/2413-9971/2019-28-18>
27. Fang, D., Zhang, X. (2022), The protective effect of digital financial inclusion on agricultural supply chain during the COVID-19 pandemic: Evidence from china. *Journal of Theoretical and Applied Electronic Commerce Research*, 16(7), 3202-3217.

28. Fedyna, V.V. (2022). Digital banking: essence and development prospects in Ukraine. *Economics and management*. 3. 105-112. DOI: <https://doi.org/10.36919/2312-7812.3.2022.105>
29. Ferrata, L. (2019), Digital financial inclusion-an engine for “leaving no one behind”. *Public Sector Economics*, 43(4), 445-458.
30. FinAwards (2024). Retrieved from: <https://minfin.com.ua/ua/credits/articles/finawards-2024-yaki-banki-otrimali-nagorodi/>
31. Geebren, A., Jabbar, A., & Luo, M. (2022). Examining the role of consumer satisfaction within mobile eco-systems: Evidence from mobile banking services. *Computers in Human Behavior*, 114. <https://doi.org/10.1016/j.chb.2020.106584>
32. Ghosh, S. (2023a), Political empowerment of women and financial inclusion: Is there a link? *Social Sciences and Humanities Open*, 5(1), 100267.
33. Ghosh, S. (2023b), Gender and financial inclusion: does technology make a difference? *Gender, Technology and Development*, 26, 2.
34. Ghosh, S., Vinod, D. (2017), What constrains financial inclusion for women? Evidence from Indian micro data. *World Development*, 92, 60-81.
35. Global Institute, McKinsey and Company.
36. GSMA. (2023b), State of the Industry Report on Mobile Money 2023.
37. Gutiérrez-Romero, R., Ahamed, M. (2022), COVID-19 response needs to broaden financial inclusion to curb the rise in poverty. *World Development*, 138, 105229.
38. Hasii, O., Skorba, O., & Roshko, N. (2024). Vplyv internet- bankinhu ta mobilnykh dodatkov na zruchnist ta dostupnist bankivskykh posluh dlia kliientiv v Ukraini. *Ekonomika ta suspilstvo*, (59). <https://doi.org/10.32782/2524-0072/2024-59-100>
39. Hassan, H. E., & Wood, V. R. (2020). Does country culture influence consumers' perceptions toward mobile banking? A comparison between Egypt and

- the United States. *Telematics and Informatics*, 46.
<https://doi.org/10.1016/j.tele.2019.101312>
40. Heliyon, 10(17), e37571. <https://doi.org/10.1016/j.heliyon.2024.e37571>
41. Ho, J. C., Wu, C.-G., Lee, C.-S., & Pham, T.-T. T. (2020). Factors affecting the behavioral intention to adopt mobile banking: An international comparison. *Technology in Society*, 63.
<https://doi.org/10.1016/j.techsoc.2020.101360>
42. Hodula, M. (2024). Beyond innovation: Fintech credit and its ripple effects on traditional banking profitability. *Finance Research Letters*, 63, 105307.
<https://doi.org/10.1016/j.frl.2024.105307>
43. Idrees, M. A., & Ullah, S. (2024). Comparative analysis of FinTech adoption among Islamic and conventional banking users with moderating effect of education level: A UTAUT2 perspective. *Journal of Open Innovation: Technology, Market, and Complexity*, 10(3). <https://doi.org/10.1016/j.joitmc.2024.100343>
44. IMD World Digital Competitiveness Ranking 2022. Retrieved from: https://www.imd.org/globalassets/wcc/docs/release-2022/digital_2022.pdf
45. Inclusion and the Fintech Revolution. Washington, D.C: World Bank Publications.
46. inclusion.
47. InMind (2023). Study of the attitude of Ukrainians to non-cash payments. *NV. Business*. Retrieved from: <https://biz.nv.ua/ukr/finance/kozhen-drugiy-ukrajinec-gotoviy-povnistyu-pereyti-na-cifroviy-banking-doslidzhennya-mastercard-50315740.html>
48. Jafri, J. A., Amin, S. I. M., Rahman, A. A., & Nor, S. M. (2024). A systematic literature review of the role of trust and security on Fintech adoption in banking. *Heliyon*, 10(1). <https://doi.org/10.1016/j.heliyon.2024.e22980>
49. Jebarajakirthy, C., & Shankar, A. (2022). Impact of online convenience on mobile banking adoption intention: A moderated mediation approach. *Journal of Retailing and Consumer Services*, 58.

<https://doi.org/10.1016/j.jretconser.2020.102323>

50. Khan, H. H., Kutan, A. M., & Qureshi, F. (2024). Fintech integration: Driving efficiency in banking institutions across the developing nations. *Finance Research Letters*, 67 (Part A). <https://doi.org/10.1016/j.frl.2024.105772>

51. Khan, I. U. (2023). How does culture influence digital banking? A comparative study based on the unified model. *Technology in Society*, 68. <https://doi.org/10.1016/j.techsoc.2022.101822>

52. Khera, P., Ng, S., Ogawa, S., Sahay, R. (2023), Measuring digital financial inclusion in emerging market and developing economies: A new index. *Asian Economic Policy Review*, 17, 12377.

53. Klapper, L., Singer, D. (2017), The opportunities and challenges of digitizing government-to-person payments. *The World Bank Research Observer*, 32(2), 211-226.

54. Kornivska, V. O. (2017). Digital banking: risks of financial digitalization. *Problems of the economy*. 3. 254-261

55. KPMG. (2019). The future of digital banking in 2030. <https://assets.kpmg.com/content/dam/kpmg/ua/pdf/2019/09/future-of-digital-banking-in-2030-cba.pdf>

56. Kshetri, N. (2016), Big data's role in expanding access to financial services in China. *International Journal of Information Management*, 36(3), 297-308.

57. Kshetri, N. (2022), The role of artificial intelligence in promoting financial inclusion in developing countries. *Journal of Global Information Technology Management*, 24(1), 1-6.

58. Kulkarni, L., Ghosh, A. (2022), Gender disparity in the digitalization of financial services: Challenges and promises for women's financial inclusion in India. *Gender, Technology and Development*, 25(2), 233-250.

59. Kusumawati, R., Akmalia, A., Wardana, C.K. (2023), The impact of financial literacy and financial technology on financial inclusion in special region of Yogyakarta, Indonesia. *Journal World of Science*, 1(5), 273-283.

60. Loaba, S. (2023). The impact of mobile banking services on saving behavior in West Africa. *Global Finance Journal*, 53. <https://doi.org/10.1016/j.gfj.2022.100620>
61. London: GSMA.
62. Lu, C.-H. (2024). The moderating role of e-lifestyle on disclosure intention in mobile banking: A privacy calculus perspective. *Electronic Commerce Research and Applications*, 64. <https://doi.org/10.1016/j.elerap.2024.101374>
63. Mader, P., Duvendack, M., Macdonald, K. (2023), Fintech and tax in Sub-Saharan Africa: Taxation versus financial inclusion. *Journal of Cultural Economy*, 15(4), 488-507.
64. Makina, D. (2019), The potential of FinTech in enabling financial inclusion. In: *Extending Financial Inclusion in Africa*. United States: Academic Press. p299-318.
65. Malladi, C.M., Soni, R.K., Srinivasan, S. (2022), Digital financial inclusion: Next frontiers-challenges and opportunities. *CSI Transactions on ICT*, 9(2), 127-134.
66. Manzoor, R., Javed, A., Ahmed, V., Rauf, A. (2022), Digital financial services in Pakistan: Opportunities, challenges and suggestions. *Journal of Finance and Economics Research*, 6(2), 1-16.
67. Matthews, B.H. (2019), Hidden constraints to digital financial inclusion: The oral-literate divide. *Development in Practice*, 29(8), 1014-1028. McKinsey Global Institute. (2016), *Digital Finance for all: Poverty Inclusive Growth in Emerging Economies*. United States: McKinsey
68. Menyelim, C.M., Babajide, A.A., Omankhanlen, A.E., Ehikioya, B.I. (2022), Financial inclusion, income inequality and sustainable economic growth in sub-Saharan African countries. *Sustainability*, 13(4), 1780.
69. Merhi, M., Hone, K., & Tarhini, A. (2019). A cross-cultural study of the intention to use mobile banking between Lebanese and British consumers: Extending UTAUT2 with security, privacy and trust. *Technology in Society*, 59.

<https://doi.org/10.1016/j.techsoc.2019.101151>

70. Mhlanga, D. (2020), Industry 4.0 in finance: the impact of artificial intelligence (ai) on digital financial inclusion. *International Journal of Financial Studies*, 8(3), 45.

71. Mhlanga, D. (2023), COVID-19 and digital financial inclusion: Policies and innovation that can accelerate financial inclusion in a Post- COVID world through fintech. *African Journal of Development Studies (formerly AFFRIKA Journal of Politics, Economics and Society)*, 2023(si2), 79-100.

72. Mhlanga, D. (2024), Block chain technology for digital financial inclusion in the industry 4.0, towards sustainable development? *Frontiers in Blockchain*, 6, 1035405.

73. Mhlanga, D., Denhere, V. (2020), Determinants of financial inclusion in southern Africa. *Studia Universitatis Babes-Bolyai, Oeconomica*, 65(3), 39-52.

74. Mishar, V., Kumar, R. (2018), Digital financial services and financial

75. Mpofu, F. Y. (2022). Review Articles: A Critical Review of the Pitfalls and Guidelines to effectively conducting and reporting reviews. *Technium Soc. Sci. J.*, 18, 550.

76. Mpofu, F.Y. (2023a), Industry 4.0 in financial services: mobile money taxes, revenue mobilisation, financial inclusion, and the realisation of sustainable development goals (SDGs) in Africa. *Sustainability*, 14(14), 8667.

77. Mpofu, F.Y. (2023b), Taxing the digital economy through consumption taxes (VAT) in African Countries: Possibilities, constraints and implications. *International Journal of Financial Studies*, 10(3), 65.

78. Mpofu, F.Y. (2023c), Green taxes in Africa: Opportunities and challenges for environmental protection, sustainability, and the attainment of sustainable development goals. *Sustainability*, 14(16), 10239.

79. Mpofu, F.Y. (2023d), Taxation of the digital economy and direct digital service taxes: Opportunities, challenges, and implications for African Countries. *Economies*, 10(9), 219.
80. Mpofu, F.Y. (2024), Fintech, the fourth industrial revolution technologies, digital financial services and the advancement of the SDGs in developing countries. *International Journal of Social Science Research and Review*, 6(1), 533-553.
81. Mpofu, F.Y., Mhlanga, D. (2023), Digital financial inclusion, digital financial services tax and financial inclusion in the fourth industrial revolution era in Africa. *Economies*, 10(8), 184.
82. Mpofu, F.Y., Moloi, T. (2023), Direct digital services taxes in Africa and the canons of Taxation. *Laws*, 11(4), 57.
83. Mujeri, K., Azam, S. (2018), Role of Digital Financial Services in Promoting Inclusive Growth in Bangladesh: Challenges and Opportunities. Institute for Inclusive Finance and Development, Working Paper, (55).
84. National Bank of Ukraine. (2019–2024). Statistics. <https://bank.gov.ua/>
85. Ndimbwa, D., Qutieshat, A. (2023), A Synthesis on Enablers of Digital Finance in Emerging Economies. Lessons from Zambia. Research Square Preprint. <https://doi.org/10.21203/rs.3.rs-1561418/v1>
86. *Number of active online banking users worldwide in 2020 with forecasts from 2022 to 2024, by region*. Statista. Financial Services. Retrieved from: <https://goo.su/a3HD>
87. *Number of banks in Ukraine (2008–2024)*. Ministry of Finance. Retrieved from: <https://index.minfin.com.ua/ua/banks/stat/count/>
88. Official website of Alfa-bank. Retrieved from : <https://sensebank.ua/>
89. Official website of Oschadbank. Retrieved from : <https://www.oschadbank.ua/>
90. Official website of PrivatBank. Retrieved from : <https://privatbank.ua/>
91. Official website of PUMB. Retrieved from : <https://www.pumb.ua/>

92. Official website of Taskombank. Retrieved from :
<https://tascombank.ua/>
93. Ogawa, M.S., Khera, P., Ng, M.S.Y., Sahay, M.R. (2022), Is Digital Financial Inclusion Unlocking Growth? (No. 2022/167). United States: International Monetary Fund.
94. Ojo, T.A. (2023a), Digital financial inclusion for women in the fourth industrial revolution: A key towards achieving sustainable development goal 5. *Africa Review*, 14(1), 98-123.
95. *Overview of the banking sector of the NBU*. February 2024. National Bank of Ukraine. Retrieved from:https://bank.gov.ua/admin_uploads/article/Banking_Sector_Review_2024-02.pdf?v=7
96. *Payments and settlements*. National Bank of Ukraine. Retrieved from:<https://bank.gov.ua/ua/payments>
97. Picoto, W. N., & Pinto, I. (2022). Cultural impact on mobile banking use – A multi-method approach. *Journal of Business Research*, 124, 620-628.
<https://doi.org/10.1016/j.jbusres.2020.10.024>
98. Porfírio, J. A., Felício, J. A., & Carrilho, T. (2024). Factors affecting digital transformation in banking. *Journal of Business Research*, 171.
<https://doi.org/10.1016/j.jbusres.2024.114393>
99. Rabaa'i, A. A., & ALMaati, S. A. (2022). Exploring the Determinants of Users' Continuance Intention to Use Mobile Banking Services in Kuwait : Extending the Expectation- Confirmation Model. *Asia Pacific Journal of Information Systems*. Korea Society of Management Information Systems, 31(2).
<https://doi.org/10.14329/apjis.2022.31.2.141>
100. Rahman, M., Yee, H. P., Masud, M. A. K., & Uzir, M. U. H. (2024). Examining the dynamics of mobile banking app adoption during the COVID-19 pandemic: A digital shift in the crisis. *Digital Business*.
<https://doi.org/10.1016/j.digbus.2024.100088>

101. Reydet, S., & Carsana, L. (2017). The effect of digital design in retail banking on customers' commitment and loyalty: The mediating role of positive affect. *Journal of Retailing and Consumer Services*, 37, 132-138. <https://doi.org/10.1016/j.jretconser.2017.04.003>
102. Sebayang, T. E., Hakim, D. B., Bakhtiar, T., & Indrawan, D. (2024). What drives mobile banking adoption due to Covid- 19 outbreaks? An empirical investigation of the younger generation in Indonesia. *Procedia Computer Science*, 234, 1192-1203. <https://doi.org/10.1016/j.procs.2024.03.115>
103. Seraj, S., Sadiq, A. S., Kaiwartya, O., Aljaidi, M., Konios, A., Ali, M., & Abazeed, M. (2024). MoBShield: A novel XML approach for securing mobile banking. *Computers, Materials and Continua*, 79(2), 2123-2149. <https://doi.org/10.32604/cmc.2024.048914>
104. Teslyuk, S., Matviychuk, N., Derkach, O., & Korkh, N. (2022). Neobanks: essence and development prospects in Ukraine. *Economic journal of Volyn National University named after Lesya Ukrainka*. 3. 61-71
105. Yesina, O. H.(2024). Development of digital financial technologies in the banking sector. Problemy suchasnykh transformatsiy. *Problems of modern transformations. Series: Economics and Management*. 7. DOI: <https://doi.org/10.54929/2786-5738-2024-7-08-01>

Додатки



Head of the
NGO «European Scientific Platform»
Chairman of the Organizing committee
GOLDENBLAT MIRIAM



Head of Community Outreach at the
LLC «International Centre
Corporate Management»
RACHAEL APARO



CERTIFICATE OF PARTICIPATION AND PUBLICATION

Viktoriia Dzyhouska

participated in the V Correspondence International Scientific and Practical Conference

held on December 12th, 2025 by

NCO European Scientific Platform (Vinnitsia, Ukraine)
 LLC International Centre Corporate Management (Vienna, Austria)

and published scientific paper

ЦИФРОВІ ФІНАНСОВІ ПОСЛУГИ: СУЧАСНИЙ СТАН ТА ПЕРСПЕКТИВИ РОЗВИТКУ

in Periodical scientific journal «**GRAIL OF SCIENCE**»
N^o 59, ISSN 2710-3056, Media identifier R30-02704;
 DOI 10.36074/grail-of-science.12.12.2025

DOI 10.36074/grail-of-science.12.12.2025



0.6 ECTS credits (18 hours)
Recommended by the Academic Council of the «Institute of Scientific and Technical Integration and Cooperation», Protocol № 49 from December 11th, 2025.

