

ЦИФРОВІ ТРАНСФОРМАЦІЇ: РИЗИКИ КЛІЄНТООРІЄНТОВАНИХ ФІНАНСІВ

©2022 КОРНІВСЬКА В. О.

УДК 330.34:336.717
JEL Classification: G21; G29; O16; O31

Корнівська В. О.

Цифрові трансформації: ризики клієнтоорієнтованих фінансів

У роботі представлено сучасні уявлення про світ цифрових фінансових послуг як непомітно, зручно й ефективно інтегрованих у повсякденне буття споживачів на основі клієнтоорієнтованого підходу; показано механізми його реалізації та перспективи розвитку у бізнес-середовищі та споживчому просторі. Зроблено висновок, що в умовах домінування цифрової фінансової індустрії надавач послуг, володіючи виключною інформацією про споживача, маючи мобільну та гнучку систему поєднання професійних аналітиків і розумних інформаційних панелей, використовуючи спектр інноваційних фінансових рішень, стає неодмінною, вбудованою частиною операційної активності клієнта, який все більше покладатиметься у прийнятті рішень на таких інтегрованих координаторів своєї діяльності. Показано процеси втрачання фінансової суб'єктності споживачами фінансових послуг внаслідок делегування прийняття фінансових рішень надавачам послуг (платформам). Обґрунтовано соціоінституційні трансформації, які зробили можливим клієнтоорієнтований прорив у фінансовій діяльності, а саме сприйняття прозорості життя, конфіденційності інформації та її захисту, що кардинальним чином змінило уяву про інформаційну асиметрію, її зміст та ефекти впливу. Визначено особливості локалізації цифрового кредитування, а саме: операції на ринках, де традиційний банкінг недоступний через нерозвиненість країни, регіону, банківської інфраструктури, віддаленість банківських установ від безпосередніх клієнтів; операції серед верств населення, які не мають доступу до кредитування у традиційних банках через відсутність кредитної історії. Показано ризики активізації цифрового кредитування, що полягають у зростанні боргового навантаження та монополізації. Охарактеризовано завдання державної політики у фінансовій сфері у зв'язку із реалізацією цифрової стратегії розвитку в Україні.

Ключові слова: цифрові фінансові послуги, клієнтоорієнтований підхід, соціоінституційні трансформації, локалізація цифрового кредитування, ризики.

DOI: <https://doi.org/10.32983/2222-0712-2022-3-156-163>

Бібл.: 20.

Корнівська Валерія Олегівна – доктор економічних наук, старший науковий співробітник відділу економічної теорії, Інститут економіки та прогнозування НАН України (вул. Панаса Мирного, 26, Київ, 01011, Україна)

E-mail: vkornivska@ukr.net

ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-0348-0404>

UDC 330.34:336.717
JEL Classification: G21; G29; O16; O31**Kornivska V. O. Digital Transformations: The Risks of Customer-Oriented Finance**

The publication presents modern ideas concerning the world of digital financial services being imperceptibly, conveniently and effectively integrated into the daily existence of consumers on the basis of a customer-oriented approach; the mechanisms of its implementation and prospects for development in the business environment and consumer space are presented. It is concluded that in the context of the dominance of the digital financial industry, the service provider, having exclusive information about the consumer, also having a mobile and flexible system of combining professional analysts and smart dashboards, using a range of innovative financial solutions, becomes an indispensable, built-in part of the operational activity of the client, who will increasingly rely in decision-making on such integrated coordinators of his activities. The processes of loss of financial subjectivity by consumers of financial services due to delegation of financial decision-making to service providers (platforms) are highlighted. The socioinstitutional transformations that made possible a customer-oriented breakthrough in financial activities, namely the perception of transparency of life, confidentiality of information and its protection, which radically changed the idea of information asymmetry, its content and effects of influence, are substantiated. The peculiarities of localization of digital lending are determined, namely: operations in markets where traditional banking is not available owing to the underdevelopment of the country, region, banking infrastructure, remoteness of banking institutions from direct customers; transactions among segments of the population that do not have access to lending in traditional banks owing to the lack of credit history. The risks of activation of digital lending, consisting in an increase in the debt burden and monopolization, are pointed out. The tasks of the State policy in the financial sphere in connection with the implementation of the digital development strategy in Ukraine are characterized.

Keywords: digital financial services, customer-oriented approach, socioinstitutional transformations, localization of digital lending, risks.

Bibl.: 20.

Kornivska Valeriia O. – Doctor of Sciences (Economics), Senior Research Fellow of the Department of Economic Theory, Institute for Economics and Forecasting of NAS of Ukraine (26 Panasa Myrnoho Str., Kyiv, 01011, Ukraine)

E-mail: vkornivska@ukr.net

ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-0348-0404>

Вступ. Цифрові трансформації охоплюють практично всі сфери економічного та соціального буття, сьогодні це стосується промисловості, сільського господарства, медицини, освіти, навіть спорту та мистецтва. Цифрові технології у сфері споживання – це вже норма, засвоєння якої відбувається через мобільні застосунки, автоматизацію домашнього господарства, безготівкову торгівлю тощо.

Сфера фінансових операцій однією з перших «приміряла» на себе інновації цифрової економіки, а оволодівши її перевагами повною мірою, запропонувала технології для максимально зручного та мобільного руху ліквідності. Операції, які раніше вимагали відвідування банку, замінені цифровими механізмами, які дозволяють здійснювати перекази у будь-якій точці світу, значно спрощуючи процес отримання фінансової послуги для споживачів. Суттєво скоротивши витрати на надання фінансових послуг і створивши технологічне підґрунтя для більш ефективного управління ризиками, технологічні фінансові інновації зробили сприятливішими умови діяльності для надавачів фінансових послуг.

У сучасних умовах зростаючої невизначеності успіху фіттех-компаній сприяє доступність фінансового обслуговування, яку вони пропонують споживачам. Невипадково саме у період пандемії відбувся значний стрибок у їх розвитку. Пандемія COVID-19 не тільки прискорила існуючі тенденції цифровізації, вона створила умови невідворотності цифрового розвитку через виникнення значних труднощів у забезпеченні життєдіяльності без фінансового доступу.

Аналіз публікацій. Ефекти впровадження цифрових фінансових послуг розглянуті у багатьох працях сучасних дослідників. Вони висвітлюють процеси активізації цифрового фінансового впровадження у країнах, що розвиваються [1]; трансформації фінансової поведінки [2], зміни у доходах домогосподарств [3] та зростання рівня заощаджень через використання мобільних грошей [4]; зниження рівня бідності та згладжування споживання [5]. Ризики розширення надання цифрових фінансових послуг також знаходяться у зоні дослідницької уваги, зокрема ризики цифрового кредитування [6]. Водночас очевидно, що переваги цифрової економіки, її зручність, мобільність, гнучкість, інноваційність цікавлять науковий дискурс значно більше, ніж суперечності та викривлення.

Сьогодні слід сконцентруватися на всіх проявах сучасного трансформаційного процесу. Активізація реалізації цифрової стратегії розвитку української економіки вимагає глибокого розуміння тих тенденцій, що формуються у світі цифрових послуг, та усвідомлення не тільки перспектив, але й істотних ризиків подальшого руху у напрямку цифрових фінансів.

Метою цієї статті є систематизація проявів клієнтоорієнтованості у світі цифрових фінансів, характеристика особливостей локалізації цифрових фінансових послуг та обґрунтування ризиків цифрового фінансового розвитку.

Результати. Прогнози розвитку глобального світу фінансів [7; 8] свідчать, що майбутнє за цифровими платформами, на яких представлено весь перелік актуальних фінансових послуг: від відкриття депозитного рахунку до задоволення кредитного попиту. Такі платформи

об'єднують розробників програмного забезпечення, банки та інших надавачів послуг для забезпечення максимально зручної взаємодії з клієнтами. Розвивається світ вбудованих фінансів [8], – непомітно, зручно, щільно інтегрованих у повсякденне буття споживачів на основі клієнтоорієнтованого підходу.

Цифрові інновації надають можливості клієнтам отримувати послугу зі значно меншими транзакційними витратами, у надавачів, що, використовуючи прямий маркетинг, об'єднують зручні споживчі і фінансові продукти у середовищі екосистеми, яка стає для клієнта простором сприяння і толерантності.

Механізм взаємодії екосистеми та клієнта включає етапи: надання послуги, збір інформації про процес надання послуги, аналіз систематизованої інформації, розробка моделі споживчої та фінансової поведінки клієнта, створення на основі цієї моделі нової клієнтоорієнтованої послуги. В екосистемі кожна клієнтська операція фіксується, вивчається та використовується для формування довгострокового досвіду надання послуг визначеному споживачу. Наприклад, коли Ви приїжджаєте на заправку, продавець, маючи повну інформацію про Ваші попередні покупки, крім пального, запропонує Вашу улюблену каву, солодощі та натякне, що Ви вже давно їх не купували, питає, чи змінилися Ваші вподобання. Заправка сьогодні – це зручна екосистема, де пам'ятають про Ваші смаки і пропонують пальне та продукти, де можна зняти готівку з карти, не шукаючи найближчий термінал. В екосистемі взаємодіють як мінімум п'ять компонентів процесу задоволення клієнта: автозаправка, продуктовий магазин, кав'ярня, кафе, фінансова установа. Часто продуктів, що є на заправці, достатньо для того, щоб не заїжджати у супермаркет, а кáva буває значно вищої якості, ніж у деяких кав'ярнях. В умовах перших тижнів воєнного стану в Україні саме заправки ставали не тільки джерелом пального, а й продуктивним джерелом. Формуючи такі простори клієнтського сприяння, екосистеми стають неодмінною частиною традиційного споживчого простору клієнтів, закріплюючись там у якості важливої складової.

Ті ж самі процеси відбуваються, коли Ви встановили застосунок, наприклад, українського цифрового банку monobank, який надає у цифровому форматі всі традиційні платіжні послуги, оформлює депозити, надає кредити, в умовах воєнного стану забезпечує наріжні краудфінансові операції, робить статистику та аналіз споживчої поведінки клієнта. Креативний інтерфейс не тільки максимально зручний для клієнта, він демонструє важливі переваги monobank – зацікавленість у споживачах послуг.

У 2021 році тільки у США така модель фінансового обслуговування принесла дохід у розмірі 20 млрд дол. Триває активізація світового руху до домінування вбудованих цифрових фінансів, про яке свідчать як характер споживчих витрат, так і бізнес-поведінка малих і середніх підприємств: 33 % світових карткових витрат (50 % у США) здійснюються в Інтернеті; значна частина малих і середніх компаній у США покладаються на цифрові програмні рішення для управління своїм бізнесом [8].

Подальший рух бізнесу у світ вбудованих фінансів передбачає, що автоматизація та когнітивні інновації про-

довжуватимуть розвиватися, створюючи можливості для радикального спрощення процесів і вивільнення робочої сили на основі глибокого проникнення автоматизації та блокчейну у систему фінансових послуг, при цьому транзакції будуть переважно безконтактними. Самообслуговування у світі фінансових операцій стане нормою, значно нівелюючи роль фінансового посередництва; чат-боти стануть основним механізмом, за допомогою якого клієнти взаємодіятимуть із технологіями та даними. У середовищі надавачів фінансових послуг будуть сконцентровані великі обсяги інформації про клієнтів і механізми їх обслуговування. Ділове партнерство підприємств і фінансових установ, що їх обслуговують, буде розвиватися від класичних фінансових послуг до розробки кращих сценаріїв діяльності клієнтів, розширеного прогнозування та надання необхідної інформації.

Звичайні прогнози оброблятимуться алгоритмами, дослідниками даних та когнітивними психологами. Рутинні запити від керівників компаній щодо фінансового обслуговування будуть оброблятися автоматично, тоді як основна цінність фінансової установи буде полягати у інтерпретації даних про клієнта і відповіді на питання: «Що ці дані говорять про бізнес?» [7].

Під впливом нових комбінацій технологій та людських ресурсів кардинальним чином зміняться навички, необхідні фінансовим професіоналам; сфера фінансів потребуватиме спеціалістів зі створення та підключення систем, які взаємодіють з іншими системами (наприклад, на основі відкритого банкінгу); переважною стає гібридна робоча сила, що складається як з постійних працівників так і фрілансерів; головним завданням у контексті робочої сили є заміна трудомістких процесів автоматизованими та когнітивними інструментами. Поєднання людей і технологій стане запорукою ефективності. Відбудеться зміна операційних моделей на основі поєднання традиційної робочої сили, роботів та алгоритмів. Істотним чином змінюється поняття про робоче місце; провідні учасники фінансового ринку вже сьогодні впроваджують фінансові командні центри, де невеликі групи професіоналів зможуть контролювати весь спектр процесів за допомогою розумних інформаційних панелей; чат-боти та голосові сервіси стануть мейнстрімом, надаючи зацікавленим сторонам переваги безперебійної, інтуїтивно зрозумілої взаємодії з технологіями та даними [7].

Максимальна мобільність фінансових операцій зумовить недоцільність фінансового планування. Відбудеться постійне онлайн-відстеження продажів, грошових потоків, запасів. Якість інформації контролюватимуть спеціалісти, що спостерігатимуть за машинами, які виконують роботу. Гнучкі команди професіоналів матимуть переваги миттєвого та легкого доступу до даних, незалежно від того, де та як вони генеруються [7].

На практиці це означає, що надавач послуг, володіючи виключною інформацією про споживача послуг в режимі онлайн, маючи мобільну та гнучку систему поєднання професійних аналітиків та розумних інформаційних панелей, використовуючи увесь спектр інноваційних фінансових рішень, стає неодмінною, вбудованою частиною операційної активності клієнта, який все більше у прийнятті рішень по-

кладатиметься на таких інтегрованих координаторів своєї діяльності.

Не тільки бізнес-активність, але, у першу чергу, споживча активність наражена сьогодні на істотні ризики залежності від надавачів послуг. Ці тенденції укорінюються через впровадження концепції обміну інформацією open banking (відкритого банкінгу). На сьогодні ця концепція розвивається у ЄС, Великій Британії та США, нещодавно вона розпочала свій шлях в Україні.

Open banking передбачає, що банки відкривають свої платформи для третіх сторін з метою обміну цінною інформацією про клієнтів з іншими банківськими установами або постачальниками послуг з інших секторів; цей обмін інформацією відбуватиметься лише у випадку, якщо клієнт надає свою згоду. Так поступово створюється екосистема, яка сприяє створенню бізнесу, задоволенню споживчих потреб, наданню послуг на основі систематизації ідентифікаційних даних, даних кредитних карток, виписок з рахунків і всього, що стосується фінансів клієнта. Після збору ця інформація синхронізується з різними додатками, і починається процес обміну, який полегшує та покращує споживчий, фінансовий та бізнес-досвід клієнтів. Прикладом з української практики може бути відкриття рахунку у застосунку «Власний рахунок», для чого клієнт може надати доступ до своїх ідентифікаційних даних зі застосунку Дія.

Головними перевагами відкритого банкінгу для клієнтів є значне скорочення процедур та документів для відкриття рахунків у нових надавачів послуг (за згодою клієнта останні можуть отримати всю необхідну інформацію у інших установ); скорочення часу надання послуг та максимальна автоматизація; технічна та інформаційна допомога клієнтам онлайн. Водночас очевидно, що через open banking розвивається особливе споживче середовище: максимально прозоре і наражене на небезпеку небажаного витоку інформації.

Створення прозорого, інформаційно відкритого, адміністрованого на єдиних принципах open banking середовища задоволення споживчих та фінансових потреб на практиці означатиме формування єдиного споживчо-фінансового простору з поступовим приєднанням до *глобального споживчо-фінансового простору*, ризики розвитку якого було розглянуто у попередніх роботах [9]. Нагадаємо тільки, що вірогідним є ризик монополізації та домінування надавачів послуг над клієнтами через панування глобальних платформ, які, розвиваючи і захищаючи власну екосистему, зосереджують у своєму середовищі зростаючу кількість напрямів задоволення споживчих потреб і водночас встановлюють жорсткі мережеві правила операційного обслуговування, значно обмежуючи вибір споживача та формуючи його складними маркетинговими стратегіями, заснованими на всеохоплюючій інформації про клієнта [9].

Слід взяти до уваги, що фінансові інновації зробили цифрову трансформацію невідворотною. По-перше, вони розповсюдили світ фінансового обслуговування на всі суміжні простори операційної активності, і, якщо раніше можна було зробити покупки через готівкові розрахунки, не використовуючи трансакційні послуги фінансової уста-

нови, то тепер в умовах цифрового фінансового світу та безготівкової економіки кожна операція погоджується фінансовою установою, залишається в її інформаційній базі, співвідноситься із цілями комплаєнсу, аналізується у контексті прямого маркетингу. По-друге, цифрові фінансові технології спочатку сконцентрували споживача фінансових послуг на фінансовому світі, а потім зробили безшовну інтеграцію фінансової установи у повсякденну діяльність суб'єкта бажаною та вже непомітною. Фінансова інклюзія означає, що фінансова установа стає неодмінною складовою буденності, рутинізованою та домінуючою.

Надання фінансових послуг через платформи зумовлює зростаючий вплив фінансового світу на соціалізацію, економічне та повсякденне існування. Клієнтоорієнтованість процесів надання фінансових послуг виводить на переважні позиції критерії зручності при оцінці ефективності проведеної фінансової операції. Із фінансової зони комфорту вийти вже досить складно, тому що ринкові суб'єкти отримують на платформі увесь список фінансових послуг, наданих зручним способом у максимально короткі терміни за невисоку комісію. Ба більше, платформа, аналізуючи фінансову поведінку та фінансові патерни суб'єкта, на основі прямого маркетингу розробляє саме для нього цікаві фінансові рішення; пропонує купівлю бажаних товарів у кредит, визначаючи схеми погашення на основі даних про доходи суб'єкта; маючи модель фінансових переваг клієнта, скеровує його діяльність у потрібному напрямку. *Для фінансової платформи споживачі фінансових послуг стають об'єктами. Делегуючи повноваження прийняття фінансових рішень платформі (адже це дуже зручно), споживачі фінансових послуг втрачають свою суб'єктність.*

Не менш важливою проблемою цифрових фінансових платформ є глибина проникнення надавача фінансових послуг у приватне життя клієнта, захист прав споживачів та їх особистої інформації. Наприклад, частим випадком для цифрового кредитування є те, що надавачі послуг порушують закони про конфіденційність: збирають дані з телефонів і здійснюють тиск на боржників, телефонуючи друзям і членам сім'ї, щоб примусити сплатити борг. Таким чином, у фінансовому просторі зростає інформаційна асиметрія як результат збільшення інформаційного збору та тиску з боку надавачів послуг.

Клієнтоорієнтований прорив у фінансовій діяльності став можливим не тільки завдяки цифровим технологіям, але й соціоінституційним трансформаціям сприйняття прозорості життя, конфіденційності інформації та її захисту, що кардинальним чином змінило уяву про інформаційну асиметрію, її зміст та ефекти впливу.

Бажаючи отримати максимально зручні послуги, суб'єкт погоджується на прозорість свого економічного та соціального буття, – на надання інформації про себе багатьом зацікавленим особам (у будь-якій установі, яка здійснює надання медичних, освітніх, адміністративних послуг тощо, завжди підписується згода на обробку персональних даних). У такий спосіб у цифровому світі будь-яка діяльність стає не тільки прозорою, але й несамостійною, із значним зовнішнім керуючим впливом, який поступово легітимізується умовами нестабільності, економічною не-

розвиненістю країн, особливим статусом споживача послуг тощо.

Цифрова економіка – це економіка неліберальна, з новим, притаманним саме її середовищу, сприйняттям конкуренції. Багатство фінтех-провайдерів створює видимість зростаючої конкуренції, водночас це вже конкуренція іншої якості. Споживачі можуть вибирати надавача фінансових послуг, але вийти із світу операційної активності надавачів вони вже не можуть, тому фінтех-індустрія завжди домінує над споживачем фінансових послуг. Поступово залежний суб'єкт все більше примиряється з таким станом в умовах безальтернативності шляху.

Цифрова фінансова індустрія найбільш активно розвивається там, де немає функціональної альтернативи – традиційний банкінг недоступний. Тому активізація фінансової інклюзії спостерігається у бідних африканських та азійських країнах, де обслуговування у необанках вирішує проблему фінансової доступності. Населення країн з вищим рівнем економічного розвитку менш лояльне до цифрових нововведень.

Характеризуючи азійські країни, Т. Бек зазначає: для країн, що розвиваються, мобільний банкінг має наріжне значення, при цьому у країнах розвинутих, з високим і вище середнього рівнем банківського обслуговування, таких як Сінгапур, Малайзія та Таїланд, спостерігається відносно низький і повільно зростаючий рівень проникнення мобільних грошей [1].

Останньою тенденцією операційної активності необанків розвинутих країн є концентрація на всеохоплюючій інтеграції незаможних та виключених із фінансового світу суб'єктів (unbanked), наприклад у США це іммігранти. Це пояснюється необхідністю формування клієнтської бази у складному конкурентному середовищі багатьох надавачів послуг, тому до обслуговування на платформах залучаються суб'єкти, що через комплаєнс не мають можливості отримати фінансові послуги у традиційних банках.

Необанк – це особлива форма цифрового банкігу, що працює через систему Інтернет без традиційних фізичних офісів та філіальних мереж, т.з. банк у смартфоні. У необанку користувачі можуть не тільки отримувати традиційні банківські карткові продукти, але й інвестувати у будь-які активи від акцій до дорогоцінних металів і криптовалюти, отримувати іпотеку; європейські необанки зосереджуються на сталому розвитку, співпрацюючи із споживачами, що піклуються про екологічність: банки фінансують і просувають відновлювані джерела енергії та усталене сільське господарство. У країнах, що розвиваються, головними напрямками діяльності необанків є платіжні послуги та цифрове кредитування.

Цифровий кредит є позикою, яка надається та погашається цифровим способом, зазвичай через мобільний телефон. Цифровий кредит є миттєвим, автоматизованим і віддаленим. Цифрові кредитори використовують цифрові дані потенційних позичальників (поповнення ефірного часу, телефонні дзвінки, запити) на основі додатків на смартфонах, тому кредитні рішення є практично миттєвими. Надання кредиту також відбувається швидко, оскільки позики доставляються в цифровому вигляді. Всі дії кредитора автоматизовані на основі попередньо встановлених

параметрів (реєстрація, прийняття заявки, рішення, надання позики та її погашення) [6].

Активний розвиток кредитування від необанків розпочався у 2020–2021 рр., його головними особливостями локалізації є: операції на ринках, де традиційний банкінг недоступний через нерозвиненість країни, регіону, банківської інфраструктури, віддаленість банківських установ від безпосередніх клієнтів; операції серед верств населення, які не мають доступу до кредитування у традиційних банках через відсутність кредитної історії.

Дослідження McKinsey показало, що у 2020 і 2021 роках кількість технологічних стартапів в Африці зросла втричі до приблизно 5200 компаній. Трохи менше половини з них — це фінтех-компанії. У 2020 році їх доходи становили від 4 до 6 мільярдів доларів, що відповідає світовим лідерам ринку. При тому, що, якщо рівень інвестицій на одного клієнта подібний, досягти прибутковості в Африці майже в чотири рази важче, ніж у Латинській Америці, і в 13 разів важче, ніж у Європейському Союзі. Водночас очікується, що у 2025 році найбільш активний серед інших кенійський фінтех отримує 30,3 млрд дол. Загалом ринок фінансових послуг Африки може зростати приблизно на 10 відсотків на рік, досягнувши приблизно 230 мільярдів доларів доходу до 2025 року (150 мільярдів доларів без урахування Південної Африки, яка є найбільшим і найрозвиненішим ринком на континенті). Послуги фінтеху значно дешевші за традиційні банківські послуги, відсотки за заощадженнями — до трьох разів вищі, ніж ті, які надають традиційні гравці [10].

Переваги платформеного кредитування відчули не тільки жителі країн, що розвиваються, але й виключені із класичного банківського обслуговування жителі розвинутих країн. Згідно досліджень Лари Вільямс (Lara Williams) [11], за даними CB Insights, американські стартапи, що займаються цифровим кредитуванням, у 2021 році залучили рекордні 20,5 мільярдів доларів (633 угоди), що на 220 % більше, ніж у 2020 році; експерти Verified Market Research очікують, що до 2028 року фінтех-кредитування досягне 27,1 млрд дол. США, і щороку зростатиме на 18,13 %. Основний вид діяльності активних фінтех стартапів - це кредитування іммігрантів. Так, у 2021 році у Х'юстоні двомовний стартап для іммігрантів Fair залучив 40 мільйонів доларів; TomoCredit (Сан-Франциско) залучив 17 мільйонів доларів для розробки безкомісійної кредитної картки, зосередженої на формуванні кредитної історії; у 2021 році First Boulevard (Канзас) залучив 5 мільйонів доларів для обслуговування спільнот афроамериканців та латиноамериканців; не менш активно розвивається кредитування іммігрантів у Європі, зокрема у Лондоні, у квітні 2022 року платформа Pillar залучила для цього 13 мільйонів фунтів стерлінгів [11].

Платформа цифрового кредитування B9 у Лос-Анджелесі почала свою діяльність як послуга для американських іммігрантів із недостатнім банківським обслуговуванням і без кредитного рейтингу, первісно залучивши 1,7 млн дол. Стратегія компанії була заснована на задоволенні недооціненого попиту на фінансові послуги 40 мільйонів іммігрантів у США. Базуючись на розрахунках споживачької спроможності іммігрантів, яка перевищує 1 трильйон доларів США, і перспективи її зростання,

B9 задовольняє попит на послуги верств населення, які не можуть їх отримати у традиційних банках. B9 дозволяє керувати особистими фінансами, створювати кредитну історію, робити покупки за допомогою дебетової картки та здійснювати необмежені грошові перекази [12].

Таким чином, цифрове кредитування вирішує проблему нерівності кредитних рейтингів та дискримінації на цій основі. Вважається, що у необанків є можливість розраховувати кредитний ризик поза межами існуючих стандартів. Водночас очевидно, що кредитування груп населення, що не мають кредитних рейтингів, незаможних верств є надто ризиковим, прикладом цього є розвиток цифрового кредиту у Кенії та Танзанії.

Дослідження цифрового кредитування у Кенії та Танзанії показало, що з моменту його запуску у 2012 році цифровий кредит досяг мільйонів позичальників, адже кредитування було доступним, дистанційним, швидким та автоматизованим. Розмір позики зазвичай становив 30–50 доларів США, період погашення – близько чотирьох тижнів. Як у Кенії, так і у Танзанії, позичальники повідомляли про два головні напрямки використання цифрових кредитів: щоденні потреби домогосподарств (35 % і 37 % відповідно), оборотні кошти для малих підприємств та самозайнятих (37 % і 31 % відповідно). Якщо поєднати повсякденні потреби та особисті побутові товари, то ці покупки домашнього споживання є найбільш поширеними варіантами використання цифрових кредитів, - отже споживання, як напрямок використання кредитних коштів, явно переважає. Цікаво також, що кредити потрібні й для поповнення ефірного часу (36 % у Кенії і 15 % у Танзанії). Важливим висновком дослідження стало те, що 50 % позичальників повідомили про скорочення виплат за кредитами і 20 % про скорочення споживання продуктів харчування для того, щоб погасити свої кредити [6]. Таким чином, розвиток цифрової кредитної активності для багатьох кенійців та танзанійців став шляхом до скорочення їх поточних та майбутніх ринкових можливостей через виникнення боргового навантаження, для п'ятої частини боржників – непідйомного.

Доступність, швидкість та дистанційність цифрового кредитування – це фактор зростання боргового навантаження не тільки у африканських країнах, ця проблема не обійшла й китайську економіку, що на тлі активізації надання цифрових фінансових послуг відчула значне зростання споживчого кредиту. Сьогодні в умовах боргової кризи у країні [13] китайський уряд намагається обмежити обсяги споживчого кредитування, у тому числі шляхом введення нових вимог для цифрового кредитування. З 2022 року Комісія з регулювання банківської та страхової діяльності Китаю ввела нові правила для цього ринку. Китайські онлайн-платформи, що видають кредити населенню в партнерстві з банками, зобов'язані фінансувати не менше 30 % від кожної позики. Китайський регулятор обмежив також розмір капіталу, який комерційні банки зможуть виділяти на кредити в партнерстві з онлайн-платформами: не більше 50 % від усіх виданих банком позик. Ці нововведення негативно вплинуть на ринок і зумовлять його реструктуризацію [14].

Китайські регуляторні підходи демонструють обмежену лояльність до ринку цифрових фінансових послуг, ак-

тивно розгортається боротьба із монополізмом. Так, серед експертів вважається, що регуляторні новації спрямовані перш за все на Ant Group (дочірню компанію Alibaba), що володіє однією з найбільших у Китаї приватних платформ кредитного скорингу Sesame Credit (вона оцінює позичальників на основі використання ними пов'язаних з Ant сервісів). У власності фінтех-компанії знаходиться також найбільша в Китаї цифрова платіжна платформа Alipay. Нещодавно у Китаї розпочалося антимонопольне розслідування відносно Alibaba і Ant Group [14].

У цьому зв'язку слід взяти до уваги, що розвиток цифрової індустрії у сфері фінансових послуг створює ризики зростання боргового навантаження на домогосподарства та ризики монополізації фінансового простору. Ці процеси мають бути під пильною увагою регуляторних органів.

Україна сьогодні активно розвиває цифрову індустрію. У 2021 році у загальному рейтингу цифрової якості життя Україна була на 47 місці серед 110 країн. Серед європейських країн Україна посіла 31 місце. За доступністю інтернету Україна займає 28 місце у світі. Найвищі показники вона демонструвала за стабільністю мобільного інтернету (9 місце), кількістю інтернет-користувачів (18 місце) та стабільністю широкопasmового інтернету (24 місце). За доступністю інтернету серед європейських країн Україна обганяє, наприклад, такі країни, як Греція, Італія, Португалія, Польща, Чехія, Угорщина, Албанія; за показником електронної безпеки – Люксембург, Словенія, Угорщину, Албанію; за показником електронної інфраструктури – Румунію [15]. Передовий розвиток цифрових технологій, зокрема мобільного інтернету, створює технологічну основу для цифрових фінансових послуг.

Цифрові канали руху фінансових коштів показали свою наріжну роль протягом пандемії і в умовах української воєнної кризи. Вони зробили можливою економічну активність за крайньої невизначеності та дестабілізації шляхом розробки цифрових механізмів ідентифікації та здійснення фінансових операцій без присутності клієнта у фінансовій установі.

Про рух України на шляху до домінування цифрових фінансових послуг свідчать: 1) наявна цифрова стратегія розвитку (Стратегія розвитку фінансового сектору до 2025 року, Стратегія розвитку фінтеху в Україні до 2025 року, Стратегія Національного банку України до 2025 року); 2) активно впроваджувана законодавча база для організації роботи цифрового фінансового ринку у контексті європейських стандартів (наприклад, Закон України «Про платіжні послуги»); 3) ефективно працююча платіжна інфраструктура як для внутрішніх онлайн платежів, так і міжнародних; система миттєвих платежів; 4) зростаюча кількість цифрових фінансових послуг та суб'єктів цифрового фінансового простору, що об'єднуються через open banking для формування єдиної екосистеми надання фінансових послуг у національному фінансовому просторі і приєднання до наднаціональних платформ.

Про зростаючу роль цифрових фінансових послуг свідчать, наприклад, такі дані НБУ. Станом на травень 2022 року загальна частка безконтактних та токенизованих платіжних карток серед усіх активних карток становить 60% (у січні 2022 – 58%). При цьому на сьогодні токенизо-

ваною є приблизно кожна шоста активна платіжна картка (на початку січня – приблизно кожна сьома); безконтактною – приблизно кожна друга (як і на початку січня). Як наслідок, менше п'ятої частини операцій (18,2 % за сумою та 16 % за кількістю) здійснювалася в торговельній мережі з фізичним зчитуванням даних із носія картки. Решта операцій були безконтактними (з безконтактною картою або за допомогою смартфонів та інших гаджетів). Їхня сума цьогогоріч у травні становила 79,2 млрд грн [16].

Закріпленню цифрових технологій у системі надання послуг в Україні сприяє реалізована сьогодні концепція open banking – відкритого банкінгу, який розвиватиметься на основі Закону України «Про платіжні послуги», що адаптує українське законодавство до правового поля Європейського Союзу і у майбутньому дасть змогу інтегрувати платіжну систему України із системою ЄС [17]. Запровадження open banking фактично означатиме формування єдиної екосистеми надання фінансових послуг у національному фінансовому просторі і її приєднання до наднаціонального споживчо-фінансового простору [18].

Для українського споживача послуг цифрова трансформація є природною складовою його операційної активності. Зручні цифрові послуги швидко знаходять свого споживача, розповсюджуючись у споживчо-фінансовому середовищі та створюючи позитивний досвід. Підтвердженням цієї аргументації є дані про цифровий досвід Альфа-банку, що практично за 1 рік створив потужну клієнтську базу, запустивши у 2020 році новий цифровий банк Sense SuperApp. Його перевагами були дистанційність обслуговування та зручність: віддалене відкриття рахунку через перший в Україні відеочат, єдиний додаток для фізосіб та ФОПів, технологія drag'n'drop, персоналізований робочий стіл та власне медіа Sense Now. У 2021 році банк нараховував вже понад 1,2 млн користувачів. У серпні 2021-го Альфа-Банк випустив першу в Україні картку з нескінченним пільговим періодом – Caméléon. За три місяці банк емітував понад 100 тис. карток – як цифрових, так і пластикових, оформлених у додатку; протягом першого року роботи клієнти банку отримали 10 млрд грн онлайн [19]. Ця характеристика розвитку лише одного цифрового банку в Україні свідчить про те, що клієнтська увага до такого роду послуг значна, клієнти лояльні як у контексті платіжної активності, так і кредитної.

Світ цифрових послуг в Україні активно розвивається. На міжнародній конференції Payments & Security EMEA було представлено такі цифри: у першому півріччі 2022 року покупки в Інтернеті зросли до 15,3 % від загальної кількості операцій, порівнюючи з 14,7 % у січні-червні минулого року; обсяги оплати транспортних послуг зросли на 15 %, мобільного зв'язку – на 10 %, а благодійних платежів – на 30 %; зросла кількість нових клієнтів: +18 % у травні і +45 % у червні [20]. Водночас слід приймати до уваги, що подальший рух у цьому напрямку актуалізує ризики цифрового розвитку і тому потребує відповідної державної політики.

Висновки. Завданнями державної політики у цифровій фінансовій сфері є:

- реалізація принципу доцільності як базового принципу розробки та впровадження цифрових інновацій;

- забезпечення вільного, ненасильницького подальшого розвитку цифрової фінансової індустрії, підтримання існування нецифрових фінансових альтернатив;
- гармонізація розвитку цифрових технологій надання послуг і реального попиту на ці послуги;
- сприяння клієнтоорієнтованому підходу при фінансовому обслуговуванні та одночасний захист прав споживачів в умовах прямого маркетингу;
- захист клієнтської інформації на фоні активізації розвитку відкритого банкінгу;
- забезпечення рівних умов розвитку для всіх операторів цифрової фінансової сфери, підтримання конкуренції на тлі зростаючих ризиків концентрації та монополізації через розвиток фінансових платформ;
- співпраця українських регуляторів з центральними банками інших країн, регуляторами фінансового сектора, іншими галузевими регуляторами, а також органами з питань конкуренції та захисту даних.

ЛІТЕРАТУРА

1. Beck T. Fintech and financial inclusion: Opportunities and pitfalls. *ADBI Working Paper Series*, No. 1165. URL: <https://www.econstor.eu/bitstream/10419/238522/1/adbi-wp1165.pdf>
2. Mbiti I., Weil D. N. Mobile Banking: The Impact of M-Pesa in Kenya. *NBER Working Paper 17129*. 2011. URL: https://www.nber.org/system/files/working_papers/w17129/w17129.pdf
3. Kikulwe E. M., Fischer E., Qaim M. Mobile Money, Market Transactions, and Household Income in Rural Kenya. *Global Food Discussion Papers 22*. 2013. URL: https://www.econstor.eu/bitstream/10419/90617/1/GlobalFood_DP22.pdf
4. Shilpa A., Brailovskaya V., Robinson J. Cashing In (and Out): Experimental Evidence on the Effects of Mobile Money in Malawi. *American Economic Review (Papers and Proceedings)*. 2020. No. 110. P. 599–604.
5. Jack W., Ray A., Suri T. Transaction Networks: Evidence from Mobile Money in Kenya. *American Economic Review*. 2013. No. 103 (3). P. 356–361.
6. Kaffenberger M., Totolo E. (with Matthew Soursourian). A Digital Credit Revolution. *CGAP and FSD Kenya Working Paper*. 2018.
7. Crunch time V Finance 2025 (Our predictions). *Deloitte*. URL: <https://www2.deloitte.com/content/dam/Deloitte/us/Documents/finance-transformation/us-ft-crunch-time-V-finance-2025.pdf>
8. Dresner A., Murati A., Pike B., Zell J. Embedded finance: Who will lead the next payments revolution? *Mckinsey*. URL: <https://www.mckinsey.com/industries/financial-services/our-insights/embedded-finance-who-will-lead-the-next-payments-revolution?stcr=CE2C6A60B91C4415957A235446C18E66&cid=other-eml-alt-mip-mck&hlkid=eabf2fb1c9d94e659b3a0c6357e3bd86&hctky=2979573&hdpid=2ab86a5f-b97c-4fc6-b18a-2d6bf69b61e6>
9. Корнівська В. Глобальний фінансово-структурний розвиток: трансформації інститутів фінансового посередництва в умовах становлення інформаційно-мережевої економіки. *Економічна теорія*. 2020. № 1. С. 54.
10. Fintech in Africa: The end of the beginning. August 30, 2022. URL: <https://www.mckinsey.com/industries/financial-services/our-insights/fintech-in-africa-the-end-of-the-beginning?stcr=C4ABB92E360341659093CD9FCBBFBC27&cid=other-eml-alt-mip-mck&hlkid=d671c17c1ef3458bb1e40d53e5acf024&hctky=2979573&hdpid=194202cf-614d-4dd8-9fc0-9994-f3a545fd>
11. Lara Williams. How neobank digital lending will disrupt financial services. URL: <https://www.investmentmonitor.ai/finance/neobank-digital-lending-disrupt-financial-services>
12. B9 Raises \$1.7 Million in Pre-Seed Round to Launch Fintech Platform to Deliver Full Suite of Personal Financial Services. URL: <https://www.prnewswire.com/news-releases/b9-raises-1-7-million-in-pre-seed-round-to-launch-fintech-platform-to-deliver-full-suite-of-personal-financial-services-301312582.html>
13. Мірошниченко Б. Китай занурюється у боргову кризу і закривається від світу. *Економічна правда*. URL: <https://www.epravda.com.ua/publications/2022/01/11/681284/>
14. Щербань О. У Ant Group чергові проблеми: Китай посилить правила онлайн-кредитування. URL: <https://investory.news/u-ant-group-chergovi-problemi-kitaj-posilit-pravila-onlajn-kredituvannya/>
15. 2021 Digital Quality of Life Index. URL: <https://surfshark.com/dql2021?country=UA>
16. Обсяги безготівкових розрахунків в Україні зростають, попри війну. *НБУ*. URL: <https://bank.gov.ua/ua/news/all/obshyagi-bezgotivkovih-rozrahunkiv-v-ukrayini-zrostayut-popri-viynu>
17. Запрацював Закон України «Про платіжні послуги» // Національний банк України. URL: <https://www.facebook.com/photo/?fbid=423289216508397&set=a.289108383259815>
18. Kornivska V. O. The role played by the digital transformation of Ukraine's financial sector in the context of post-war reconstruction: opportunities and risks. *Бізнес Інформ*. 2022. № 8. С. 27–35.
19. Перший рік Sense SuperApp – 1,2 мільйона клієнтів і 12 оновлень. *НАБУ*. URL: <https://nabu.ua/ua/pershiy-rik-sense-superapp-12-milyona-kliyentiv-i-12.html>
20. Фінтех-індустрія: як вона розвивається в Україні і світі // Мінфін. URL: <https://minfin.com.ua/ua/currency/articles/finteh-industriya-kak-ona-razvivaetsya-v-ukraine-i-mire/>

REFERENCES

- "B9 Raises \$1.7 Million in Pre-Seed Round to Launch Fintech Platform to Deliver Full Suite of Personal Financial Services". <https://www.prnewswire.com/news-releases/b9-raises-1-7-million-in-pre-seed-round-to-launch-fintech-platform-to-deliver-full-suite-of-personal-financial-services-301312582.html>
- Beck, T. "Fintech and financial inclusion: Opportunities and pitfalls". *ADBI Working Paper Series*, no. 1165. <https://www.econstor.eu/bitstream/10419/238522/1/adbi-wp1165.pdf>
- "Crunch time V Finance 2025 (Our predictions)". *Deloitte*. <https://www2.deloitte.com/content/dam/Deloitte/us/Documents/finance-transformation/us-ft-crunch-time-V-finance-2025.pdf>
- Dresner, A. et al. "Embedded finance: Who will lead the next payments revolution?" *Mckinsey*. <https://www.mckinsey.com/industries/financial-services/our-insights/embedded-finance-who-will-lead-the-next-payments-revolution?stcr=CE2C6A60B91C4415957A235446C18E66&cid=other-eml-alt-mip-mck&hlkid=eabf2fb1c9d94e659b3a0c6357e3bd86&hctky=2979573&hdpid=2ab86a5f-b97c-4fc6-b18a-2d6bf69b61e6>

"Fintech in Africa: The end of the beginning". August 30, 2022. <https://www.mckinsey.com/industries/financial-services/our-insights/fintech-in-africa-the-end-of-the-beginning?stcr=C4ABB92E360341659093CD9FCBBFBC27&cid=other-eml-alt-mip-mck&hlkid=d671c17c1ef3458bb1e40d53e5acf024&hctky=2979573&hdpid=194202cf-614d-4dd8-9fc0-9994f3a545fd>

"Fintekh-industriia: yak vona rozvyvaietsia v Ukraini i sviti" [Fintech Industry: How It Develops in Ukraine and the World.]. Minfin. <https://minfin.com.ua/ua/currency/articles/fintehindustriya-kak-ona-razvivaetsya-v-ukraine-i-mire/>

Jack, W., Ray, A., and Suri, T. "Transaction Networks: Evidence from Mobile Money in Kenya". *American Economic Review*, no. 103(3) (2013): 356-361.

Kaffenberger, M. et al. "A Digital Credit Revolution". In *CGAP and FSD Kenya Working Paper*, 2018.

Kikulwe, E. M., Fischer, E., and Qaim, M. "Mobile Money, Market Transactions, and Household Income in Rural Kenya". *Global Food Discussion Papers* 22. 2013. https://www.econstor.eu/bitstream/10419/90617/1/GlobalFood_DP22.pdf

Kornivska, V. "Hlobalnyi finansovo-strukturnyi rozvytok: transformatsii instytutiv finansovoho poserednytstva v umovakh stanovlennia informatsiino-merezhevoi ekonomiky" [Global Financial and Structural Development: Transformations of Financial Intermediation Institutions in the Conditions of the Formation of the Information and Network Economy]. *Ekonomichna teoriia*, no. 1 (2020): 54-.

Kornivska, V. O. "The role played by the digital transformation of Ukraine's financial sector in the context of post-war reconstruction: opportunities and risks". *Biznes Inform*, no. 8 (2022): 27-35.

"Lara Williams. How neobank digital lending will disrupt financial services". <https://www.investmentmonitor.ai/finance/neobank-digital-lending-disrupt-financial-services>

Mbiti, I., and Weil, D. N. "Mobile Banking: The Impact of M-Pesa in Kenya". NBER Working Paper 17129. 2011. https://www.nber.org/system/files/working_papers/w17129/w17129.pdf

Miroshnychenko, B. "Kytai zanuriuetsia u borhovu kryzu i zakryvaietsia vid svitu" [China Plunges into a Debt Crisis and Closes Itself off from the World]. *Ekonomichna pravda*. <https://www.epravda.com.ua/publications/2022/01/11/681284/>

"Obsiahы bezhotivkovykh rozrakhunkiv v Ukraini zrostaiut, popry viinu" [The Volume of Non-cash Payments in Ukraine is Growing, Despite the War]. NBU. <https://bank.gov.ua/ua/news/all/obsyagi-bezgotivkovykh-rozrahunkiv-v-ukrayini-zrostayut-popri-viynu>

"Pershyi rik Sense SuperApp - 1,2 miliona kliientiv i 12 onovlen" [First Year of Sense SuperApp - 1.2 Million Customers and 12 Updates]. NABU. <https://nabu.ua/ua/pershiy-rik-sense-superapp-12-milyona-kliientiv-i-12.html>

Shcherban, O. "U Ant Group chervovi problemy: Kytai posylt pravyla onlain-kredytuvannia" [Ant Group Has Another Problem: China Will Tighten the Rules of Online Lending]. <https://investory.news/u-ant-group-cherhovi-problemi-kitaj-posilit-pravila-onlajn-kredituvannya/>

Shilpa, A., Brailovskaya, V., and Robinson, J. "Cashing In (and Out): Experimental Evidence on the Effects of Mobile Money in Malawi". *American Economic Review (Papers and Proceedings)*, no. 110 (2020): 599-604.

"Zapratsiuvav Zakon Ukrainy «Pro platizhni posluhy»" [The Law of Ukraine «On Payment Services» Came into Force]. *Natsionalnyi bank Ukrainy*. <https://www.facebook.com/photo/?fbid=423289216508397&set=a.289108383259815>

"2021 Digital Quality of Life Index". <https://surfshark.com/dql2021?country=UA>

Стаття надійшла до редакції 03.08.2022 р.