

Краснова І.

д.е.н., професор, професор
кафедри банківської справи та страхування КНЕУ ім. В.Гетьмана,
Київ, Україна
<https://orcid.org/0000-0002-4507-6629>

Лавренюк А.

здобувач рівня PhD кафедри
банківської справи та страхування КНЕУ ім. В.Гетьмана,
Київ, Україна
<https://orcid.org/0000-0002-0398-4418>

ВИКЛИКИ ТА МОЖЛИВОСТІ ЦИФРОВОЇ ФІНАНСОВОЇ ІНКЛЮЗІЇ

Krasnova I.,

Doctor of Economics, Professor,
Professor Department of Banking and Insurance
Kyiv National Economic University named after Vadym Hetman
Kyiv, Ukraine
<https://orcid.org/0000-0002-0398-4418>

Lavreniuk A.,

PhD student of the Department of Banking and Insurance
Kyiv National Economic University named after Vadym Hetman
Kyiv, Ukraine
<https://orcid.org/0000-0002-0398-4418>

CHALLENGES AND OPPORTUNITIES OF DIGITAL FINANCIAL INCLUSION

DOI: 10.31618/ESSA.2782-1994.2022.2.77.241

Анотація. Низький рівень цифрової фінансової грамотності громадян є однією з актуальних проблем української банківської системи та економіки в цілому. Висвітлено вплив фінтех інновацій на формування інклюзивної фінансової поведінки населення. Цифрові фінансові послуги останніми роками виступають як ключовий чинник фінансової інклюзії. В статті обґрунтовано ролі та значення цифрової фінансової грамотності, визначено чинники, що стимулюють розвиток. Виокремлено складові цифрової фінансової грамотності, серед яких важливу роль відіграють цифрове мислення та цифрова комунікація. Досліджено динаміку поведінки споживачів фінансових послуг різних поколінь.

Abstract. The low level of digital financial literacy of citizens is one of the urgent problems of the Ukrainian banking system and the economy as a whole. In recent years, digital financial services have been a key factor in financial inclusion. The article substantiates the roles and significance of digital financial literacy, determines the factors that stimulate its development. There are the components of digital financial literacy, among which digital thinking and digital communication plays an important role. The financial services consumer's behavior of different generations has been investigated in dynamics.

Ключові слова: фінансова інклюзивність, цифрова фінансова інклюзивність, фінансова грамотність, цифрові фінансові технології, інновації, фінтех.

Key words: financial inclusion, digital financial inclusion, financial literacy, digital financial technologies, innovations, fintech.

Вступ. Дослідження свідчать, що невід'ємним фактором економічного зростання країни є інноваційний фінансовий розвиток (Levine, 2005). Цей взаємозв'язок є двостороннім. Також виявлено позитивну кореляцію між фінансовою інклюзією та економічним зростанням (Sahay et al., 2015). Існує низка досліджень, які розкривають позитивний вплив фінансової інклюзії на подолання бідності та зменшення соціальної нерівності (Beck, Demircuc-Kunt, and and M. S. Martinez Peria, 2007; Demircuc-Kunt et al., 2017; Sahay and Čihák, 2020; Prymostka L. O., Krasnova I. et al., 2020). В багатьох роботах доведено прямий вплив фінансової інклюзії на економічне зростання для країни з низьким рівнем фінансової інклюзії та з низьким рівнем доходу (Sahay et al., 2015; Loukoianova et al., 2018).

В центрі уваги у фінансових питаннях має бути споживач та рівень його фінансової грамотності. Проте в умовах діджиталізації фінансових ринків, набуває значення не просто володіння навичками, вміннями, компетенціями використання фінансових знань в цілях забезпечення власної фінансової захищеності та збагачення, а й вміння використовувати інформаційні технології, забезпечувати захист конфіденційності даних, безпеку даних та залишатися економічно незалежним. Розвиток фінансових інновацій та інформаційних технологій у разі збільшує актуальність дослідження саме цифрової фінансової інклюзивності, як наступного рівня фінансового грамотності.

Все це обумовлює актуальність дослідження цифрової фінансової інклюзивності громадян.

Основні результати дослідження. Цифрова фінансова інклюзія (*Digital financial inclusion, DFI*) не дуже відрізняється від поняття традиційної фінансової інклюзії (*Financial inclusion, FI*). *DFI* це фаза розширення *FI*, в межах якої починають домінувати інноваційні технології як агент змін, який може призвести до революційного розвитку в загальному світовому фінансовому секторі. Проте, фінансово грамотна людина не є апіорі фінансово грамотною в умовах цифрових трансформацій. *DFI* передбачає, що фінансові послуги надаються індивідуально, дистанційно в безготівковій формі з

використанням різних електронних пристроїв, від яких всі учасники угоди отримують переваги (Klapper 2017). Враховуючи беззаперечну важливість і перспективи *DFI*, банки прагнуть до повноцінного впровадження цифрових фінансових послуг. *DFI* не тільки надає переваги для фінансово ізольованих та малозабезпечених верст громадян (рис. 1), але й допомагає банкам досягти стабільності (Ahamed and Mallick 2019). Це, в свою чергу, сприяє досягненню цілей сталого розвитку до 2030 року (Banna et al. 2020).

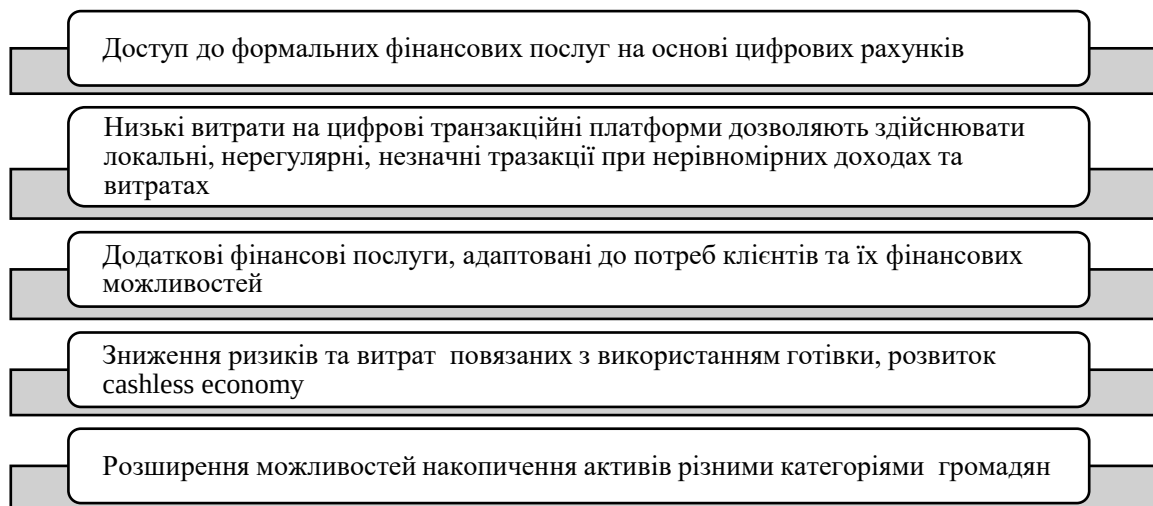


Рис. 1. Переваги цифрової фінансової інклюзії для громадян
Джерело: складено авторами

Вплив фінтех інновацій на цифрову фінансову поведінку домашніх господарств найбільш всього проявляється через такі фінансові послуги: платежі,

кредитування, заощадження населення та страхування (рис. 2).



Рис. 2. Напрями впливу FinTech на фінансові послуги
Джерело: складено авторами

Забезпечуючи доступ та можливість активного використання доступних фінансових послуг, DFI може принести значні переваги банківським, небанківським та нефінансовим установам. Мобільні телефони (MT) та хмарні технології (XT), штучний інтелект (AI), машинне навчання (ML), Big Data analytics (BD), прогностичний аналіз (Data Science, DS) та блокчейн технології роблять фінансові операції менш дорогими та зручнішими для клієнтів. Ці технологічні інновації здані збільшити близькість до клієнтів, знизити експлуатаційні витрати та покращити ефективність та досвід клієнтів щодо користування традиційними фінансовими послугами. З активним впровадженням цифрових технологій змінюється характер товарно-грошових відносин. Громадяни мають можливість сплатити за покупки без

готівки не тільки з використанням пластикових карток, а й ще за допомогою гаджетів – смартфонів, смарт-годинників, браслетів, каблучок, тощо. З'являються нові фінансові продукти, інструменти та навіть нові форми активів, такі як криптоактиви та цифрові гроші.

Цифрова фінансова грамотність передбачає не тільки знання цифрових фінансових технологій, інструментів та ресурсів інтернету, а й вміння їх ефективного та надійного використання в межах здійснення фінансових операцій. За останні роки саме сектор цифрових платежів продемонстрував розвиток через поширення швидкісних нових цифрових платформ та додатків, альтернативних процесингових мереж, що позитивно сприймаються громадянами, а вікові кордони користувачів розширюються (рис. 3).

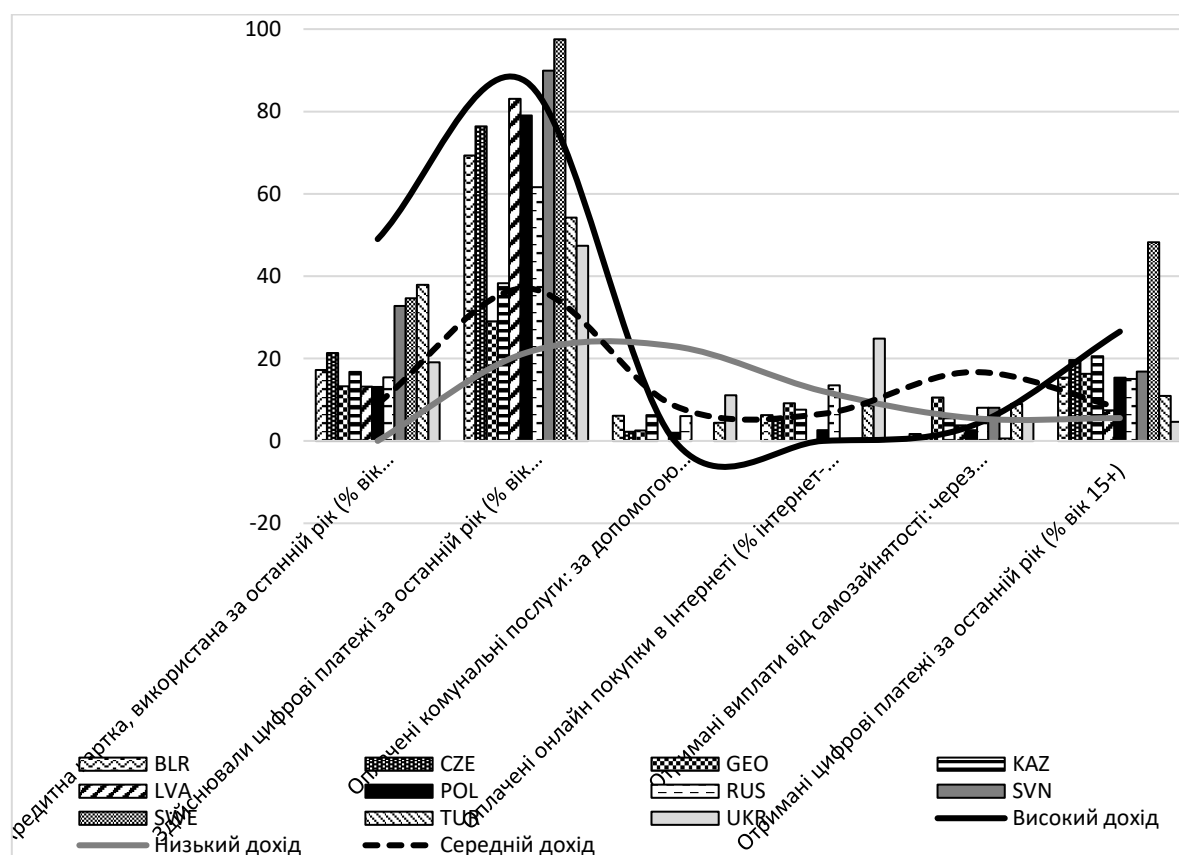


Рис. 3. Частка цифрових платежів в окремих країнах, за 2017 рік

Джерело: побудовано авторами за даними Світового банку (WB)

Використання інноваційних технологій забезпечення фінансової інклюзії потребує підвищення рівня не просто фінансової грамотності, а саме цифрової фінансової грамотності населення, яка вимагає формування навичок пошуку та використання інформації, фінансових інструментів та критичного мислення. Навички використання цифрового простору двадцять першого століття є ключовим фактором досягнення фінансової інклюзії. Практично кожен аспект сучасного життя зараз має цифровий вимір. Освіта може відбуватися в Інтернеті; співпраця з колегами, в тому числі із різних країн, також може відбуватися в Інтернеті; фінансові послуги все

більше переходять в Інтернет. Чинниками активізації цифрової грамотності є природні зміни поведінки користувачів при зміні парадигми поколінь (тисячоліття, зумери чи хоумлендери та покоління Альфа), так і розвиток нових технологій на основі індивідуалізації. Проте, варто пам'ятати, що індивідуалізація призводить до дезінтермедіації, усунення фінансового посередника. Традиційний тип взаємодії банку та клієнта, який не передбачав інтеграції з внутрішніми процесами клієнта, замінюється прямим контактом за запитом клієнта. Це призводить до розвитку клієнтоорієнтованного підходу, за якого вирішальна роль відводиться

споживачам фінансових послуг, що вимагає прозорості ринку, високої інформованості про технічні можливості та умови цього процесу.

Об'єктивними чинниками, що сприяють динамічному підвищенню фінансової грамотності на сучасному етапі, є:

- підвищення ступеня автономності клієнта з наданням послуг без прямого контакту та послуг, що індивідуально визначаються споживачем;
- розвиток інноваційних фінансових інструментів та альтернативних каналів продажу фінансових послуг;
- віддалений доступ, дистанційна реєстрація і обробка даних;
- цифровізація функцій управління грошовими активами;
- впровадження технологій блокчейна та розвиток фінтех.

Проте зауважимо, для того, щоб бути частиною цієї цифрової реальності важлива не просто цифрова креативність, яка фактично представляє собою функціональну підсистему, важливі саме навички використання цифрового простору. **Цифрові навички є базою, проявом цифрової грамотності.**

Усталено визначення цифрової грамотності на даний час немає. Робоча група з цифрової грамотності ALA визначає цифрову грамотність як «здатність використовувати інформаційні та

комунікаційні технології для пошуку, оцінки, створення та передачі інформації, що вимагає як когнітивних, так і технічних навичок» [3]. Тим самим розвиток цифрової фінансової грамотності пов'язаний з необхідністю формування цифрового інтелекту (*digital Intellectus*) як набору компетенцій, який дозволяє впевнено приймати рішення і правильно діяти в різних підсистемах цифрової економіки.

На наш погляд, цифрова фінансова грамотність передбачає сукупність таких знань, вмінь та навичок (рис. 4), що є складовими цифрової грамотності:

— володіння різноманітними навичками - технічними та когнітивними - необхідними для пошуку, розуміння, оцінки та передачі інформації про фінансові уподобання та очікування;

— здатність застосовувати різноманітні фінансові технології, в тому числі інноваційні, належним чином та ефективно для управління особистісними фінансами;

— розуміння взаємозв'язку між технологіями, інноваціями, особистою конфіденційністю та використанням інформації для інтерпретації результатів та оцінки якості фінансових послуг;

— наявність потреби та володіння навичками користування базовими фінансовими послугами (фінансова грамотність).



Рис. 4. Складові цифрової фінансової грамотності
Джерело: Побудовано авторами

Рушійною силою цифрового інтелекту (*digital Intellectus*) є цифрове мислення та цифрова комунікація. Інформація в сучасному світі є максимально доступною та в значних обсягах. Важливо набутти вмінь правильно виокремлювати необхідний набір, обсяги та канали отримання та транслявання інформації. Тобто кожен індивід повинен вміти встановлювати кордони своєї відкритості, в тому числі фінансової, з автоматично виникаючими ризиками. Digital – комунікація це навички взаємодії в цифровому форматі, який

акумулює цифрову історію позиціонування людини. Практично в будь-якій ситуації здатність збирати, зберігати, аналізувати та оцінювати дані створює конкурентні переваги. Цифрові дані є основою всіх цифрових технологій, що швидко розвиваються, в тому числі в сфері фінансів. Це обов'язково має бути враховано в програмах підвищення фінансової грамотності. При збільшенні цифрового навантаження важливо орієнтуватися в контексті та інформації з кількох джерел (об'єднання даних), що вимагає знання

опорних фінансових термінів і процедур. Крім того, фінансова грамотність передбачає готовність до постійного навчання в умовах швидкого навчання знань. Будь які стратегічні рішення мають спиратися на комплекс технологічних рішень, що включає інформаційно-комунікаційну інфраструктуру, програмне забезпечення із використанням методів машинного навчання, процеси та сервіси з обробки даних та виконання рішень.

У той же час, варто визнати, що значна частина населення не володіє цими навичками, технологіями і що це питання, яке потребує вирішення. Тому фінансові установи, школи, вищі навчальні заклади, уряд та фінансові регулятори мають розробляти політику, орієнтовану на підвищення цифрової фінансової грамотності для різних верст населення.

З цього погляду цікаво дослідити поведінку споживачів фінансових послуг різних поколінь. Покоління Y, або їх ще називають «цифрові аборигени», дуже важливий сегмент клієнтів для

банків, оскільки вони починають досягати пікового віку фінансових споживачів і в найближчому майбутньому будуть основним джерелом прибутку для банків.

Інтернет та мобільні прилади є основними каналами для 2/3 клієнтів покоління Y. Дослідження PwC показують, що ступінь, в якому банк використовує новий цифровий набір функцій, буде грати дуже важливу роль у процесі вибирання банку для цієї групи клієнтів навіть більше за такі критерії як зручність розташування філіалів, відділень чи навіть бренд.

Оскільки покоління¹ міленіумів (покоління Y) перевищує у своїх потребах та можливостях покоління X, то потреби перших стимулюють розвиток цифрових платформ та технологій та виводять їх на передній план. У свою чергу, покоління X, їх ще називають бейбі-бумери, намагається не відставати від своїх попередників та максимально триматися одного рівня. Також покоління X у деяких показниках намагаються наздогнати молоде покоління (рис. 5).

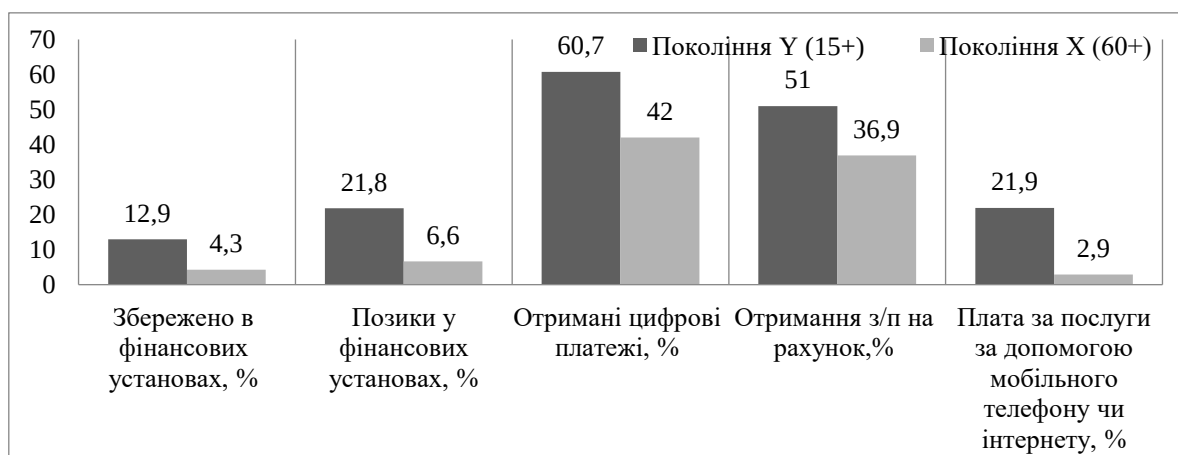


Рис. 5. Використання окремих фінансових послуг в Україні у розрізі вікових груп, 2017 рік
Джерело: Побудовано авторами за даними AIF

В умовах цифрової економіки батьки починають надавати дітям мобільні пристрої в середньому із трьох років. До підліткового віку вже понад 97% дітей користуються комп'ютерами, смартфонами чи планшетами. У підлітковому віці підлітки самостійно здійснюють в середньому по кілька (4-5) фінансових транзакцій на тиждень. Старше покоління відстає від представників покоління Z щодо наявності досвіду використання сучасними фінансовими інструментами. Без розуміння цифрового середовища, фінансова грамотність сьогодні неможлива. Особливо

серйозні проблеми щодо цього виникають у представників покоління X і навіть Y.

Тим, хто народився в цьому столітті, начебто простіше, оскільки вони освоюють цифрове середовище з дитинства. У той самий час практичне освоєння інструментів – не завжди означає розуміння сенсу тих фінансових операцій, якими користуються. Треба також мати на увазі, що самі по собі цифрові технології не забезпечують безпеку фінансових транзакцій. Пристрої та програмні продукти містять велику кількість вразливостей. Кібершахраї використовують як ці вразливості, так

¹ На думку прихильників «теорії поколінь», створеної американськими вченими Нейлом Хоув і Вільямом Штраусом в 1991 р., покоління - це група людей, народжених в певний віковий період, які зазнали впливу одних і тих же подій і особливостей виховання, зі схожими базовими цінностями, сформованими в період дитинства. Зараз в світі живуть і працюють представники шести поколінь:

покоління GI (1900- 1923 р.н.), мовчазне покоління (1923-1943 р.н.), покоління бейбі-бумерів (1943-1963 р.н.), покоління X (1963-1984 р.н.), покоління міленіум, або Y (1984-2000 р.н.), покоління Z (с 2000 р.н.). Два останніх покоління називають також «цифровим» поколінням (в перекладі з англ. Digital Native - «цифровий людина»).

і цифрову грамотність/неграмотність та психологічні особливості людей.

Відповідно до проведеного аналізу, покоління Y є більш активними споживачами фінансових послуг. Це пояснюється тим, що їх чисельність випереджає за чисельністю покоління X. Так, потреби міленіумів виводять розвиток цифрових платформ на передній план.

Висновки. Банкам обов'язково потрібно навчитися розуміти клієнта та реагувати завчасно на його уподобання, але при цьому чим сучасніший клієнт, тим важче відповісти його цифровим вимогам. Потрібно розвивати надійну, безпечну, ефективну та широко доступну систему роздрібних платежів та інфраструктуру інформаційно-комунікаційних технологій, які б забезпечували всіх користувачів зручним, надійними точками обслуговування для здійснення фінансових послуг. Перехід на цифрові технології та розвиток *цифрової фінансової інклюзивності* повинен визначатися потребами населення й слугувати їх задоволенню.

Список літератури

1. AIF Member Institutions. Retrieved from: <http://www.afi-global.org/afi-network/members>. (on the date 23.12.2021)
2. Ahamed, M. M., and Mallick, S. K. (2019). Is financial inclusion good for bank stability? International evidence. *Journal of Economic Behavior and Organization*, 157(C), 403–427
3. American Library Association (ALA). Digital Literacy, Libraries, and Public Policy: Report of the American Library Association Digital Literacy Task Force. ALA, Chicago
4. Banna, H., Hassan, M. K., and Alam, M. R. (2020b). Digital financial inclusion, Islamic banking stability and sustainable economic growth. In M. Saraç and M. K. Hassan (Eds.), *Islamic perspective for sustainable financial system* (pp. 131–152). Istanbul: Istanbul University Press.
5. Beck, T., A. Demirgüç-Kunt, and M. S. Martinez Peria. (2007). "Reaching Out: Access to and Use of Banking Service across Countries." *Journal of Financial Economics* 85: 234–66.
6. Demirgüç-Kunt A and others, *Global Findex Database 2017: Measuring Financial Inclusion and the Fintech Revolution* (World Bank Group 2018)
7. Klapper, L. (2017). How digital payments can benefit entrepreneurs. IZA World of Labor, Institute for the Study of Labor (IZA), Bonn, Iss. 396. doi:10.15185/izawol.396
8. Levine, Ross, 2005. "Finance and Growth: Theory and Evidence," *Handbook of Economic Growth*, in: Philippe Aghion & Steven Durlauf (ed.), *Handbook of Economic Growth*, edition 1, volume 1, chapter 12, pages 865–934, Elsevier.
9. Loukoianova, E., Y. Yang, and others (2018). "Financial Inclusion in Asia-Pacific," *Asia and Pacific Departmental Paper No. 18/17*, International Monetary Fund, Washington, D.C.
10. Sahay, R., M. Čihák, P. N'Diaye, A. Barajas, S. Mitra, A. Kyobe, Y.N. Mooi, and S.R. Yousefi (2015). "Financial Inclusion: Can It Meet Multiple Macroeconomic Goals?" *IMF Staff Discussion Note 15/17*, International Monetary Fund, Washington, D.C.
11. Prymostka L. O., Krasnova I., Prymostka O., Nikitin A., & Shevaldina V., (2020). Financial inclusion in Ukraine: determinants and evaluation. *FINANCIAL AND CREDIT ACTIVITY: PROBLEMS OF THEORY AND PRACTICE*, Vol. 2(33), 500–512. - Retrieved from: <https://doi.org/10.18371/fcaptop.v2i33.207218> [in Ukrainian]
12. Sahay, R., and M. Čihák (2020). "Finance and Inequality." *IMF Staff Discussion Note 20/01*, International Monetary Fund, Washington, D.C.
13. World Bank group. (2018). *The Global Findex Database 2017. Orgfinancial Inclusion*. Retrieved from <https://globalfindex.worldbank.org>.