

УДК 330.101

DOI: <https://doi.org/10.32782/2786-8141/2023-3-3>**Данилишин В.І.**

кандидат економічних наук, доцент,
доцент кафедри управління та адміністрування,
Івано-Франківський навчально-науковий інститут менеджменту
Західноукраїнського національного університету
ORCID: <https://orcid.org/0000-0003-2923-0806>
Researcher ID: <http://www.researcherid.com/rid/H-2624-2017>

Volodymyr Danylyshyn

Ivano-Frankivsk Education and Research Institute of Management
West Ukrainian National University

Синиця С.М.

кандидат економічних наук, доцент,
доцент кафедри управління та адміністрування,
Івано-Франківський навчально-науковий інститут менеджменту
Західноукраїнського національного університету
E-mail: synytsia.svetlana@gmail.com
ORCID: <https://orcid.org/0000-0003-4791-7548>
Researcher ID: <http://www.researcherid.com/rid/I-4613-2017>

Svitlana Synytsia

Ivano-Frankivsk Education and Research Institute of Management
West Ukrainian National University

ДІДЖИТАЛІЗАЦІЯ НА РИНКУ ФІНАНСОВИХ ПОСЛУГ: СУТНІСТЬ ТА ЗНАЧЕННЯ ДЛЯ ЕКОНОМІКИ УКРАЇНИ В УМОВАХ СЬОГОДЕННЯ

DIGITALIZATION IN THE FINANCIAL SERVICES MARKET: ESSENCE AND SIGNIFICANCE FOR THE ECONOMY OF UKRAINE IN TODAY'S CONDITIONS

Анотація. Вступ. У вимірі сьогодення діджиталізація на ринку фінансових послуг є процесом переходу від традиційних сервісів до використання сучасних технологій в електронному вигляді. Він є невід'ємною частиною розвитку сучасної економіки і важливим інструментом для вдосконалення фінансового сектору. Діджиталізація на ринку фінансових послуг в Україні стає визначальним чинником для зміни фінансової практики та для підвищення ефективності управління фінансовою діяльністю. В результаті цього можна очікувати зростання рівня доступності та якості послуг, зниження їх вартості для клієнтів, а також розвитку фінансового сектору в цілому. Зважаючи на зазначене позиціонування у даному контексті особливої актуальності набуває значимість діджиталізації на ринку фінансових послуг, зокрема у контексті України в умовах сьогодення. Мета. Визначити значимість діджиталізації для економіки України на ринку фінансових послуг в умовах сьогодення. Методологія. У процесі дослідження використано такі методи, як логічний, що дав змогу проаналізувати наукові праці у площині діджиталізації на ринку фінансових послуг; аналіз і синтез, що дали змогу виявити фактори впливу на діджиталізацію на ринку фінансових послуг. Результати. Визначено сутність дефініції «діджиталізація». Запропоновано авторські підходи до її розуміння. Проведено діагностичну між поняттям «цифровізація» та «діджиталізація». За допомогою інструменту «Google Trends» досліджено популярність запитів даних понять та зроблено акцент на їх значимості. Визначено напрями діджиталізації на ринку фінансових послуг в Україні, серед яких: електронні платежі, мобільні банкінги, електронні кредити, фінтех рішення, кібербезпека. Виокремлено основні переваги застосування діджиталізації на ринку фінансових послуг: покращення якості послуг та зручності для клієнтів – сервіси стають більш зручними та доступними, унеможливаючи зв'язок з офісом, надаючи клієнтам можливість залишатися в комфортних умовах; зменшення витрат на проведення операцій – використання технологій дозволяє позбутися від бюрократичних процедур, паперової документації та інших додаткових витрат, що призводить до зниження витрат; збільшення потенційного ринку – за допомогою діджиталізації відкриваються нові можливості для розширення ринків, які раніше були недоступні.

Ключові слова: діджиталізація, цифровізація, фінансові послуги, ринок фінансових послуг, споживачі фінансових послуг.

Abstract. Introduction. In today's dimension, digitalization in the market of financial services is a process of transition from traditional services to the use of modern technologies in electronic form. It is an integral part of the development of the modern economy and an important tool for improving the financial sector. Digitization in the market of financial services in Ukraine is becoming a determining factor for changing financial practices and improving the efficiency of managing financial activities. As a result, we can expect an increase in the level of availability and quality of services, a decrease in their cost for customers, as well as the development of the financial sector as a whole. Taking into account the specified positioning in this context, the importance of digitization in the market of financial services, in particular in the context of Ukraine in today's conditions, becomes particularly relevant. Purpose. To determine the significance of digitization for the economy of Ukraine in the market of financial services in today's conditions. Methodology. In the research process, such methods as logical were used, which

made it possible to analyze scientific works in the field of digitization in the financial services market; analysis and synthesis that made it possible to identify factors influencing digitalization in the financial services market. Results. The essence of the definition "digitalization" is defined. Author's approaches to its understanding are proposed. The diagonal between the concept of "transformation" and "digitalization" is drawn. With the help of the "Google Trends" tool, the popularity of requests for these concepts was investigated and emphasis was placed on their importance. The directions of digitization in the market of financial services in Ukraine have been identified, including: electronic payments, mobile banking, electronic loans, fintech solutions, cyber security. The main advantages of applying digitization in the financial services market are highlighted: improving the quality of services and convenience for customers – services become more convenient and accessible, making communication with the office impossible, giving customers the opportunity to stay in comfortable conditions; reduction of costs for conducting operations – the use of technologies allows you to get rid of bureaucratic procedures, paper documentation and other additional costs, which leads to a decrease in costs; increase in the potential market – with the help of digitalization, new opportunities for expanding markets that were previously inaccessible are opened.

Keywords: digitization, transformation, financial services, financial services market, consumers of financial services.

Постановка проблеми. У розвинутих країнах світу процес діджиталізації на ринку фінансових послуг досить активно розвивається. В Україні також з'явилася певна динаміка цього процесу, що дозволяє розширювати доступ до банківських та фінансових послуг для населення та підприємств. Такі послуги як мобільні банківські додатки, системи онлайн-платежів, електронне кредитування та інші стають все більш популярними і зручними для користувачів. Діджиталізація на ринку фінансових послуг має дуже велике значення для економіки України, особливо в умовах мінливого середовища. Перш за все, вона забезпечує покращення якості та зручності послуг, – перехід до цифрових технологій дозволяє банкам та іншим фінансовим установам надавати клієнтам високоякісні та зручні послуги, і тим самим підвищує рівень задоволеності клієнтів та створює нові можливості для розвитку бізнесу.

У тандемі діджиталізація з ринком фінансових послуг забезпечує мінімізацію витрат, – швидкий перехід фінансових установ до цифрових технологій, що дозволяє значно зменшити витрати на проведення операцій і, отже, знизити вартість послуг. Це, в свою чергу, забезпечує збільшення доступності фінансових послуг для всіх верств населення. Також вона сприяє збільшенню потенційного ринку, так як масштабна діджиталізація на ринку фінансових послуг відкриває нові ринки, що до цих пір були недоступними для населення. Окрім того, сприяє зменшенню впливу негативних факторів, оскільки цифрові технології дозволяють зменшити їх вплив, зокрема мова йде про пандемію та інші обмеження, що виникають у зв'язку з соціально-економічною ситуацією в країні. І, насамкінець, діджиталізація сприяє розвитку інновацій, – активний розвиток цифрових технологій на ринку фінансових послуг зумовлює оптимізацію та автоматизацію діяльності банків та інших установ фінансового сектору, що в свою чергу сприяє розвитку інновацій в економіці країни.

Загалом діджиталізація на ринку фінансових послуг має дуже велике значення для економіки України в умовах мінливого середовища, сприяє підвищенню якості та доступності фінансових послуг, збільшенню потенційного ринку та сприяє розвитку інновацій в економіці країни.

Аналіз останніх досліджень і публікацій. Теоретична база досліджень діджиталізації у площині ринку фінансових послуг представлена дослідженнями науковців, серед яких Доманський А., Король С., Лазоренко Т., Лігоненко Л., Соколова Г., Тетерятник Б., Хріпко А., Шолом І. та інші.

Методологічну основу забезпечення нашого дослідження становлять основні постулати, теорії та концепції з проблематики визначення значимості діджиталізації для економіки України на ринку фінансових послуг.

Зважаючи на напрацювання науковців, необхідним є подальше дослідження діджиталізації у площині ринку фінансових послуг в Україні.

Мета статті – визначити значимість діджиталізації для економіки України на ринку фінансових послуг в умовах сьогодення. Мета статті обумовила вирішення основних завдань, серед яких: визначити сутність діджиталізації, охарактеризувати напрями її застосування на ринку фінансових послуг, визначити її переваги, окреслити перспективи розвитку в Україні.

Виклад основного матеріалу. У теперішній час процес діджиталізації можна вважати головним чинником економічного розвитку будь-якої країни світу. Використання новітніх цифрових технологій та впровадження інформаційних інновацій поступово корегує функціонування економічних систем різних країн світу. Забезпечення трансформації економіки кожної країни потребує ефективного розвитку його фінансового ринку як основної ланки національної економіки в умовах глобальної діджиталізації.

Багато дослідників присвятили свої роботи вивченню сутності поняття «діджиталізація». Значний внесок у розвиток методичних основ діджиталізації зробили вітчизняні наукові діячі. Зокрема, Доманський А., Король С., Лазоренко Т., Лігоненко Л., Соколова Г., Тетерятник Б., Хріпко А., Шолом І. та інші (табл. 1).

В умовах сьогодення досить часто дефініцію «діджиталізація» ототожнюють із дефініцією «цифровізація». Необхідно зазначити, що це два пов'язані між собою, але різні поняття. Цифровізація – це процес переведення традиційної бізнес-моделі в цифрову форму, тобто перетворення аналогових процесів та даних в цифровий формат. Вона передбачає використання технологій для переведення ручних або паперових процесів у електронний вигляд. Діджиталізація ж – це процес використання цифрових технологій для покращення бізнес-процесів та створення нових способів надання послуг. Діджиталізація включає цифрову трансформацію не тільки бізнес-моделі, а й культури, філософії та підходів до бізнесу.

Тобто, цифровізація – це перетворення аналогового в цифрове, а діджиталізація – це характеристика технологій та процесів, які дозволяють підвищити якість та ефективність управління бізнесом та надання послуг з використанням цифрових технологій. Обидва ці поняття пов'язані з використанням технологій, проте мають різні аспекти застосування в бізнесі.

Таким чином, під діджиталізацією, необхідно розуміти процес використання цифрових технологій для створення нових або покращення вже існуючих технологічних процесів відповідно до сучасних умов бізнесу та ринку. У вужчому розумінні діджиталізація – це

Таблиця 1 – Авторські підходи до дефініції «діджиталізація»

Автор	Визначення
Соколова Г. [5, с. 94]	діджиталізація – це насичення фізичного світу електронно-цифровими пристроями, засобами, системами та налагодження електронно-комунікаційного обміну між ними
Лігоненко Л., Хріпко А.В., Доманський А.О. [4, с. 25]	діджиталізація є необхідним процесом розвитку сучасних підприємств в умовах неоекономіки. Вона покликана спростити та прискорити роботу з великими базами даних, забезпечити автоматизацію усіх видів діяльності (основної та допоміжної операційної, інвестиційної, фінансових), покращення комунікації з клієнтами, постачальниками та партнерами та усіма інститутами зовнішнього середовища, формування нових засад взаємодії в межах підприємства – між підрозділами, працівниками, менеджментом, перехід до нових організаційних форм господарювання (мережева та віртуальна економіка)
Тетерятник Б.С. [6, с. 23]	«діджиталізація заснована на можливостях ІТ-індустрії процес застосування суб'єктами господарювання інформаційно-комунікаційних технологій для досягнення мети господарської діяльності, спрямований на зміну існуючих господарських відносин шляхом їх діджиталізації; сукупність актів реалізації діджиталізованих об'єктів для досягнення цілей господарської діяльності, що розглядаються в їх єдності та пов'язані з формуванням нової форми господарських відносин – цифрової»
Король С. [2, с. 68]	Діджиталізація – це той чинник, який надає значні переваги для розвитку в цьому напрямку. Економічне зростання та трансформація відбуваються завдяки розширенню та більш зручному використанню цифрових технологій. Використовуючи цифрові технології кожний сектор економіки може розвиватися швидше, якісніше й ефективніше.
Лазоренко Т., Шолом І. [3, с. 50]	діджиталізація характеризується трансформацією, впровадженням цифрових технологій з метою оптимізації та автоматизації бізнес-процесів, покращення комунікаційних зв'язків із споживачами та підвищення ефективності господарської діяльності. «Стратегія розвитку індустрії 4.0», розроблена Асоціацією промисловців та підприємців України, пояснює цифрову трансформацію як суспільні або технологічні зміни, які пов'язані із проникненням цифрової технології в усі аспекти взаємодії з людиною
Грибіненко О. [1, с. 35]	діджиталізацію розуміє як трансформацію, проникнення цифрових технологій щодо оптимізації та автоматизації бізнес-процесів, підвищення продуктивності та покращення комунікаційної взаємодії зі споживачами. Концептуалізація та управління бізнес-процесами стикаються з певними фундаментальними проблемами, а саме зв'язком між безліччю управлінням бізнеспроцесами (BPM) та їх внеском у корпоративну цінність

інтеграція новітніх цифрових технологій у різні сфери економіки держави.

Для дослідження поширеності використання запитів «діджиталізація» та «цифровізація» серед населення, використаємо такий інструмент як «Google Trends». У результаті підбору наведено статистику запитів за останніх 5 років на пошуковій системі Google, що містять задане слово (рис. 1, рис. 2).

З даних рис. 1 бачимо, що цього року значимість цифровізації значно зросла, однак коливання запитів спостерігаються з помірними темпами пошуку.

З рис. 2 бачимо, що тенденції щодо значимості діджиталізації в Україні більш виражені, ніж у цифровізації.

Однак саме цифровізація внесла певні корективи в систему економічних відносин держави. На сучасному етапі розвитку ринку фінансових послуг відбуваються радикальні зміни, які пов'язані із зростанням рівня автоматизації, відкритості, персоналізації та орієнтованості на споживачів. Впровадження новітніх технологій в економічній сфері та глобальна діджиталізація фінансового ринку сприяють посиленню конкуренції на ринку, а також підвищенню рівня фінансової доступності. Наслідком цього стає поява на ринку нових методів обслуговування споживачів, покращення якості та швидкості обслуговування клієнтів, стирання територіальних і часових бар'єрів. Використання цифрових технологій та онлайн-каналів, дозволяє споживачам отримувати швидкий та легкий доступ до фінансових послуг, а постачальникам послуг – доступ до клієнтів незалежно від їх місця проживання.

Запровадження в Україні воєнного стану продемонструвало, наскільки необхідною для людей є можливість отримувати фінансові послуги віддалено. Бо в теперіш-

ній час це є не просто забаганкою, а питанням безпеки для життів споживачів та працівників різних підприємств чи установ. Розглядаючи останні події, що відбуваються в державі, слід відзначити, що відвідування громадських місць та установ стало небезпечним для життя. Звичайно, переважна частина таких місць обладнана захисними спорудами, укриттями, але це не виключає наявності ризиків. Саме тому оптимальним вирішенням цього питання слід вважати можливість споживачів отримувати всі необхідні їм послуги дистанційно, щоб звести до мінімуму потребу відвідування різного роду фінансових установ. Споживачі в змозі отримувати фінансові послуги за допомогою різноманітних інструментів: використовуючи мобільні додатки відповідної установи, на сайті певної компанії, застосовуючи соціальні мережі та ін. Використання таких інноваційних технологій як: краундфандінг у сфері фінансових послуг, P2P кредитування, онлайн-скоринг, онлайнбанкінг, фінансовий блокчейн, майнінг цифрових валют, шерінг, формування цифрових цінних паперів, торгівля фінансовими інструментами виступають гарантією ефективної реалізації та успішної роботи системи дистанційного обслуговування споживачів [7, с. 589]. Всі ці технології в своїй сукупності дозволяють вивести на абсолютно новий рівень якість обслуговування клієнтів та значно спростити взаємодію фінансових установ із своїми клієнтами.

Можна погодитися з думкою Черкасової М. та Гончаренко О., що діджиталізація підвищує задоволення споживачів фінансових послуг та покращує їх клієнтський досвід, розширює можливості управління капіталом економічного суб'єкта, оптимізує витрати всіх учасників фінансового ринку, збільшує швидкість проведення фінансових операцій, збільшує територіальне

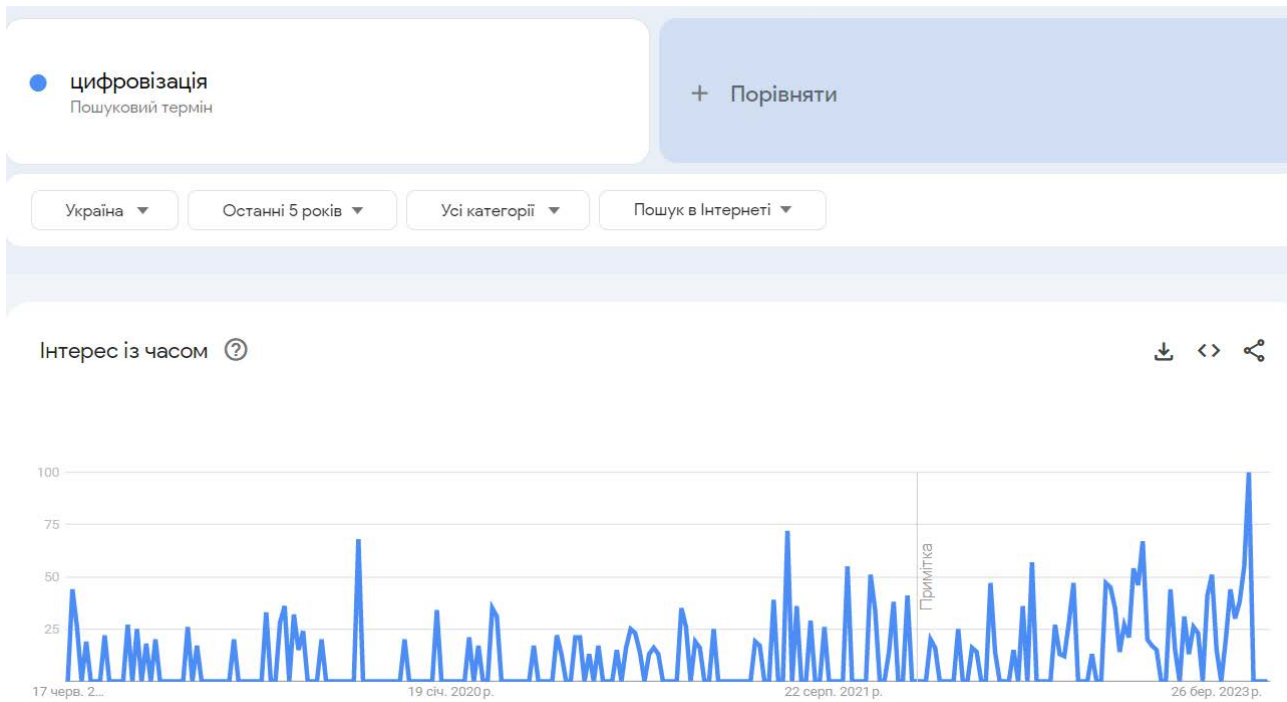


Рисунок 1 – Популярність запити «цифровізація» в пошуковій системі Google

Джерело: побудовано за даними «Google Trends»

покриття фінансовими послугами, підвищує прозорість відносин на фінансовому ринку [7, с. 589]. Проте цифровізація українського ринку фінансових послуг в процесі свого розвитку стикається і з певними ризиками, такими як: недостатня фінансова доступність, низька фінансова грамотність споживачів, недосконалість моделі державного регулювання тощо.

В цілому, діджиталізацію на ринку фінансових послуг можна вважати хорошою можливістю для прискорення та

збільшення ефективності економічного розвитку держави, зростання зацікавленості з боку власників бізнесу з метою співпраці з державним сектором. Для людей – це, в першу чергу, поява нових можливостей та перспективних професій з вакантними робочими місцями, і звісно ж економія часу. Для компаній – покращення своєї роботи, оптимізація власних ресурсів, скорочення обсягу витрат та ін.

Висновки. Проведені дослідження дозволили провести діагональ між цифровізацією та діджиталіза-

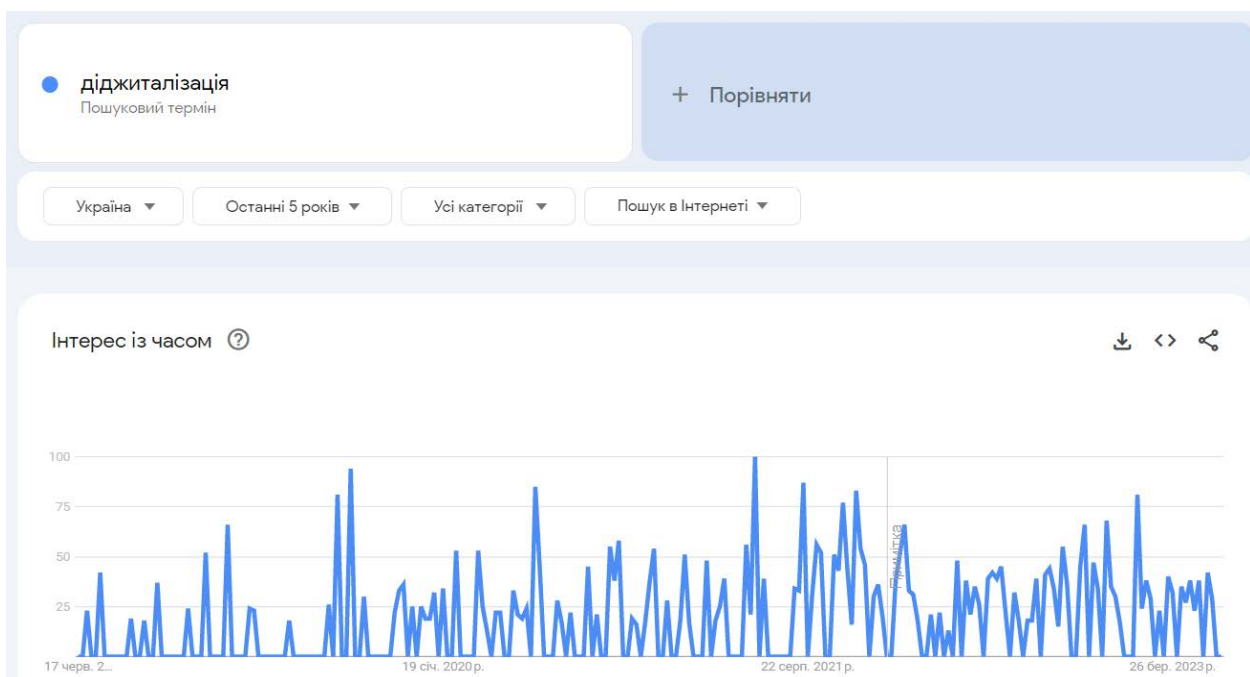


Рисунок 2 – Популярність запити «діджиталізація» в пошуковій системі Google

Джерело: побудовано за даними «Google Trends»

цією. Водночас зроблений акцент на діджиталізації на ринку фінансових послуг, що дозволив визначити її як процес переходу від традиційної системи надання фінансових послуг до використання сучасних цифрових технологій. Отримані напрацювання уможливили виокремлення основних напрямів діджиталізації на ринку фінансових послуг в Україні, серед них:

1. Електронні платежі – процес переходу від традиційних безготівкових операцій до онлайн-платежів, які дозволяють значно знизити час та вартість операцій.

2. Мобільні банкінги – за допомогою мобільного додатку клієнти можуть виконувати фінансові операції безпосередньо з мобільного пристрою, що значно зменшує час та збільшує зручність надання фінансових послуг.

3. Електронні кредити – процес надання кредитів за допомогою електронних сервісів, що дозволяє збільшити доступність кредитів та зменшити вартість послуг.

4. Фінтех рішення – цифрові технології забезпечують появу нових фінтех-послуг, які дозволяють покращити якість та ефективність управління фінансовими вкладеннями.

5. Кібербезпека – діджиталізація на ринку фінансових послуг передбачає впровадження сучасних систем захисту від кібератак та крадіжок, що, в свою чергу, забезпечує надійність та безпеку орієнтованого на клієнта фінансового сектору.

Загалом результати проведеного дослідження свідчать про те, що у площині ринку фінансових послуг у подальшому необхідно сконцентрувати увагу на діджиталізації, яка уможливує сприяння розширенню доступності та покращення якості фінансових послуг за допомогою впровадження цифрових технологій.

Предметом подальших наукових досліджень є вивчення впливу діджиталізації як вектору посилення конкурентних позицій на ринку фінансових послуг в умовах мінливого середовища в Україні.

Бібліографічний список:

- Гнидюк І.В., Складанюк М.С. Розвиток Digital-технологій на ринку фінансових послуг України в умовах воєнного стану. *Електронне фахове видання «Економіка та суспільство»*. 2022. № 42. 7 с. URL: <https://economyandsociety.in.ua/index.php/journal/article/view/1642>
- Грибіненко О.М. Діджиталізація економіки в новій парадигмі цифрової трансформації. *International relations. Part «Economic sciences»*. 2018. № 16. С. 35–37. URL: http://journals.iir.kiev.ua/index.php/ec_n/article/view/3523
- Король С., Польовик С. Діджиталізація економіки як фактор професійного розвитку. *Modern Economics*. 2019. № 18. С. 67–73. URL: <http://217.77.213.157:8080/jspui/bitstream/123456789/6619/1/korol.pdf>
- Лазоренко Т., Шолом І. Діджиталізація як основний фактор розвитку бізнесу. *Збірник тез доповідей міжнародної науково-практичної конференції «Бізнес, інновації, менеджмент: проблеми та перспективи»*. 2020. № 1. С. 50–51. URL: <http://confmanagement.kpi.ua/proc/article/view/201186>
- Лігоненко Л.О., Хрипко А.В., Доманський А.О. Зміст та механізм формування стратегії діджиталізації в бізнес-організаціях. *Міжнародний науковий журнал «Інтернаука»*. 2018. № 2. Т. 2. С. 20–32. URL: https://ir.kneu.edu.ua/bitstream/handle/2010/31349/Khrpko_18.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Соколова Г.Б. Деякі аспекти розвитку цифрової економіки України. *Економічний вісник Донбасу*. 2018. № 1(51). С. 92–96. URL: <http://dspace.nbu.gov.ua/handle/123456789/130475>
- Тетерятник Б.С. Тенденції діджиталізації та віртуалізації як вектор сучасного розвитку світового господарства. *Науковий вісник Міжнародного гуманітарного університету. Серія «Юриспруденція»*. 2017. № 29. Т. 2. С. 21–23. URL: http://nbuv.gov.ua/UJRN/Nvmgu_jur_2017_29%282%29_7
- Черкасова М.В., Гончаренко О.М. Цифрова трансформація фінансового ринку України. *Репозитарій ДВНЗ «Київський національний економічний університет»*. 2021. С. 588–590 URL: https://ir.kneu.edu.ua/bitstream/handle/2010/37068/Smcf_123_1121.pdf?sequence=1

References:

- Hnydiuk I.V., Skladaniuk M.S. (2022) Rozvytok Digital-tekhnologii na rynku finansovykh posluh Ukrainy v umovakh voiennoho stanu. *Elektronne fakhove vydannia "Ekononika ta suspilstvo"*, no. 42, 7 p. Available at: <https://economyandsociety.in.ua/index.php/journal/article/view/1642>
- Hrybinenko O.M. (2018) Didzhytalizatsiia ekonomiky v novii paradyhmi tsyfrovoi transformatsii. *International relations. Part "Economic sciences"*, no. 16, pp. 35–37. Available at: http://journals.iir.kiev.ua/index.php/ec_n/article/view/3523
- Korol S., Polovyk Ye. (2019) Didzhytalizatsiia ekonomiky yak faktor profesiinoho rozvytku. *Modern Economics*, no. 18, pp. 67–73. Available at: <http://217.77.213.157:8080/jspui/bitstream/123456789/6619/1/korol.pdf>
- Lazorenko T., Sholom I. (2020) Didzhytalizatsiia yak osnovnyi faktor rozvytku biznesu. *Zbirnyk tez dopovidei mizhnarodnoi naukovo-praktychnoi konferentsii "Biznes, innovatsii, menezhment: problemy ta perspektyvy"*, no. 1, pp. 50–51. Available at: <http://confmanagement.kpi.ua/proc/article/view/201186>
- Lihonenko L.O., Khripko A.V., Domanskyi A.O. (2018) Zmist ta mekhanizm formuvannia stratehii didzhytalizatsii v biznes-orh-anizatsiiah. *Mizhnarodnyi naukovyi zhurnal "Internauka"*, no. 2, t. 2, pp. 20–32. Available at: https://ir.kneu.edu.ua/bitstream/handle/2010/31349/Khrpko_18.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Sokolova H.B. (2018) Deaki aspekty rozvytku tsyfrovoy ekonomiky Ukrainy. *Ekononichnyi visnyk Donbasu*, no. 1(51), pp. 92–96. Available at: <http://dspace.nbu.gov.ua/handle/123456789/130475>
- Teteriatnyk B.S. (2017) Tendentsii didzhytalizatsii ta virtualizatsii yak vektor suchasnoho rozvytku svitovoho hospodarstva. *Naukovyi visnyk Mizhnarodnoho humanitarnoho universytetu. Serii "Iuryspudentsiia"*, no. 29, t. 2, pp. 21–23. Available at: http://nbuv.gov.ua/UJRN/Nvmgu_jur_2017_29%282%29_7
- Cherkasova M.V., Honcharenko O.M. (2021) Tsyfrova transformatsiia finansovoho rynku Ukrainy. *Repozytarii DVNZ "Kyivskiy natsionalnyi ekonomichnyi universytet"*, pp. 588–590 Available at: https://ir.kneu.edu.ua/bitstream/handle/2010/37068/Smcf_123_1121.pdf?sequence=1

Стаття надійшла до редакції 16.06.2023