

## РОЗДІЛ 6. ГРОШІ, ФІНАНСИ І КРЕДИТ

## СУЧАСНІ СВІТОВІ ТРЕНДИ ЦИФРОВІЗАЦІЇ ІНДУСТРІЇ ФІНАНСОВИХ ПОСЛУГ У СФЕРІ СПОЖИВАННЯ

### CURRENT GLOBAL TRENDS OF DIGITALIZATION OF THE CONSUMER FINANCIAL SERVICES INDUSTRY

УДК [336.76:004]:330.567.28

DOI: <https://doi.org/10.32782/infrastructure74-21>**Белінська Я.В.**

д.е.н., професор кафедри міжнародних економічних відносин, Державний податковий університет

**Вергелюк Ю.Ю.**

к.е.н, доцент, доцент кафедри фінансових ринків та технологій,

Державний податковий університет

**Коляда О.В.**

к.е.н, доцент, доцент кафедри міжнародних економічних відносин, Державний податковий університет

**Belinska Yanina**

State Tax University

**Verheliuk Yuliia**

State Tax University

**Kolyada Olena**

State Tax University

У статті розглянуто тенденції цифровізації ринку фінансових послуг у сфері особистого споживання. Увагу приділено поширенню різноманітних фінансових послуг в галузі управління особистими фінансами та електронної комерції. Наведено приклади зарубіжних фінансових установ, орієнтованих на обслуговування торгових та інвестиційних особистих фінансових операцій. Специфіка цифрових технологій робить фінансові послуги дистанційними, проте їх доступність зростає, тому користувачі віддають перевагу тим банкам, які надають можливість дистанційно керувати особистими рахунками та контролювати власний фінансовий стан за допомогою онлайн-платформ і мобільних додатків. Проаналізовано особливості індустрії BNPL – купи зараз, плати потім, що дозволяє модернізувати відкладену та розстрочену оплату та пропонує споживачам гнучкі варіанти оплати їхніх покупок.

Ключові слова: фінансові послуги, цифровізація, особисті фінанси, споживчі фінанси, електронна комерція, дистанційні фінансові послуги, фінансові компанії, Купи зараз, плати пізніше.

The article examines the digitalization trends of the financial services market in the field of personal consumption. Attention is paid to the spread of various financial services in the field of personal finance management and e-commerce. Examples of foreign financial institutions focused on servicing trade and investment personal financial transactions are given. The specificity of digital technologies makes financial services remote, but their availability is increasing. It is shown that users prefer those banks that provide the opportunity to remotely manage personal accounts and monitor their own financial situation using online platforms and mobile applications. Therefore, the number of digital financial services offered in the field of personal financial transactions becomes a factor in the modern competitiveness of a financial institution. The development of consumer finance (consumer finance) covering operations from investing in real estate to paying for college education is analyzed. Well-planned consumer finance helps users securely purchase products and services by paying for them in installments over a fixed period of time. The peculiarities of the BNPL industry – "buy now, pay later" – which modernized deferred and installment payments, were studied. BNPL solutions are available in online stores and are immanent for e-commerce. Therefore, the growth of e-commerce sales by 44.4% in 2021 compared to the same year in 2020 stimulated the spread of BNPL's financial services. This increases the competition of firms in this segment of the financial services market. In order to strengthen their competitive positions, the companies offer a number of new approaches to the implementation of BNPL products and solutions. First, they are direct providers of new financial services that are at the heart of BNPL's US solution development. Second, there are facilitators, large payment companies with well-established commercial relationships that seek to capitalize on the growing interest in direct supplier solutions. Third, retroactive suppliers offering different financing options for all purchases made with their credit card after the fact of payment.

Key words: financial services, digitalization, personal finance, consumer finance, e-commerce, remote financial services, financial companies, Buy now, pay later.

**Постановка проблеми.** Основними драйверами розвитку сучасного світу є цифровізація та фінансіалізація. Сектор фінансових послуг прискорює впровадження цифрових технологій – оплата готівкою, участь в особистих зустрічах з фінансовими консультантами і навіть використання банкомату – все це стає застарілим у фінансових відносинах. Натомість поширюються цифрові банківські технології та різноманітні фінансові послуги в галузі управління особистими фінансами та електронної комерції. Саме кількість цифрових фінансових послуг, орієнтованих на обслуговування торгових та інвестиційних особистих фінансових операцій, стає фактором конкурентоспроможності фінансової установи чи традиційного банку.

**Аналіз останніх досліджень і публікацій.** Питанням цифровізації фінансових послуг приділена значна увага в науковій літературі, зокрема

роль цифрових технологій у процесі надання фінансових послуг домогосподарствам досліджена у працях таких науковців як М. Дубина, Н. Холякко, О. Попело [4], Ю. Коваленко [5], С. Міщенко, С. Науменкова [3], А. Сірко [6], С. Єгоричева, І. Вертебний [7], Н. Пантелеєва [8] та багато інших.

**Виділення недосліджених частин загальної проблеми.** Попри вагомий напруження науковців у сфері дослідження особливостей впливу цифровізації на ринок фінансових послуг, виділенню і аналізу сучасних трендів світової індустрії фінансових послуг приділено недостатньо уваги.

Метою статті є виокремлення і опис сучасних трендів цифровізації індустрії фінансових послуг у сфері особистих фінансів і електронної комерції.

**Виклад основного матеріалу дослідження.** Цифрова трансформація обумовила зміну підходів

фінансових посередників до обслуговування клієнтів. З початку пандемії COVID-19 фінансова діяльність ставала все більш оцифрованою, оскільки зросла потреба споживачів (підприємців та окремих громадян) у керуванні своїми фінансами з дому. У відповідь фінансові установи та стартапи активно впроваджують і розширюють дистанційні фінансові послуги та вдосконалюють свої фінансові послуги на основі цифрових технологій. Специфіка цифрових технологій робить фінансові послуги доступніше, що зумовлює їх швидке поширення серед тих верств населення, що до цього часу не мали змоги користуватися ними.

Фінансові послуги – це широкий термін, який використовується для опису різноманітних пропозицій у фінансовій індустрії, від послуг страхування та управління грошима до платежів і цифрових банківських технологій. У сфері фінансових послуг діє ряд суб'єктів, від емітентів кредитних карток і процесорів до традиційних банків і їх нових конкурентів – фінтах компаній. Виділяють три основних типи фінансових послуг: особисті, споживчі та корпоративні (за критерієм основних суб'єктів ринку фін послуг).

В умовах цифровізації особливо стрімко розвивається і трансформується індустрія особистих фінансів, управління якими передбачає складання бюджету особи – план заощадження та витрачання грошових ресурсів. Особисті фінанси – це формування бюджету, заощадження та витрачання грошових ресурсів протягом певного часу, беручи до уваги дохід, різні щомісячні платежі або майбутні життєві події. Особистий фінансовий бюджет готує користувачів до всіх етапів та важливих подій в житті, від купівлі автомобіля до планування виходу на пенсію. Тому, вибираючи банк або іншу фінансову установу, споживачі фінансових послуг, насамперед, звертаються до тих, які пропонують послуги з управління особистими фінансами, наприклад, співпрацю з фінансовими консультантами. Оскільки управління грошовими потоками все більше здійснюється за допомогою Інтернету та цифрових технологій, користувачі віддають перевагу банкам, які надають можливість дистанційно керувати особистими рахунками та контролювати власний фінансовий стан за допомогою онлайн-платформ і мобільних додатків. Особливо привабливі цифрові фінансові послуги з управління особистими фінансами для молодих, обізнаних в цифрових технологіях користувачів.

Традиційними основними правилами управління особистим фінансовим бюджетом вважаються [1]:

- контроль фінансових потоків шляхом встановлення на комп'ютері, ноутбучі, мобільному пристрої спеціальних додатків;
- раціональний підхід до створення накопичень - доцільно щомісяця відкладати від 10 до

20% свого доходу за постійного прагнення до його збільшення;

- оптимізація витрат як розумний розподіл своїх грошових коштів, за якої виникає можливість накопичити необхідні суми не змінюючи при цьому в гіршу сторону звичний образ і рівень життя;

- «правильне» інвестування шляхом вкладання коштів в успішні проекти, у власний бізнес, банківські депозитні вклади, фондовий ринок та інші фінансові інструменти;

- планування особистих фінансів шляхом:
- оцінки наявних фінансів;
- визначення бажаного рівня фінансового добробуту;

- постановки цілей, яких необхідно досягти за допомогою фінансових інструментів;

- послідовність завдань на шляху реалізації цілей;

- визначення нових стратегічних цілей.

Проста формула управління особистими фінансами має вигляд [1]:

$50 - 30 - 20$ , де:

- 50% – це стаття регулярних платежів і обов'язкових витрат;

- 30% – це всі витрати на бажання та розваги;

- 20% – це сума накопичення і погашення можливих боргів.

До відомих міжнародних установ, що велику увагу приділяють роботі з клієнтами в сфері управління особистими фінансами, відносять [2].

**Chime:** це американський небанк надає безкоштовні фінансові послуги через свій мобільний додаток. Нещодавно він запустив нову кредитну картку Visa, розроблену, щоб допомогти клієнтам створити кредитну історію. А під час пандемії коронавірусу Chime зміцнив лояльність клієнтів, надавши 100 000 клієнтів аванси на суму 200 доларів США.

**N26:** небанк зі штаб-квартирою в Німеччині не має фізичної мережі відділень, тобто повністю працює віртуально. Продукти N26 включають безкоштовний поточний рахунок, персональні позики та набір інструментів особистого фінансового менеджменту (PFM).

Особистий капітал (**Personal Capita**): ця фінансова установа зі штаб-квартирою в США працює безпосередньо зі споживачами (direct-to-consumer (D2C) пропонує заощадження та послуги з планування виходу на пенсію.

**Varo:** у 2020 році став першим небанком, який отримав ліцензію Федеральної страхової депозитної корпорації (**Federal Deposit Insurance Corporation FDIC**). Це дозволяє йому запроваджувати такі кредитні продукти, як короткострокові позики, кредитні картки та фінансування житла.

**Cleo:** створений на основі штучного інтелекту послуга з Facebook Messenger. Цей чат-бот для управління грошима тепер пропонується як

програма, яка збирає банківські дані клієнтів для аналізу їх витрат у режимі реального часу та створення персоналізованої фінансової інформації.

Загалом і сучасному світі існує велика кількість різних моделей управління особистими фінансами, що дозволяє кожному клієнту обрати оптимальний варіант та сформувати механізм підвищення доходу, розподілу коштів та їх накопичення. Цифровізація фінансових послуг у сфері особистих фінансів дозволяє отримати такі переваги:

- підвищений рівень приватності проведення фінансових операцій;
- постійний доступ до здійснення фінансових послуг, зручність зберігання всіх платежів та інших операцій в архівах;
- скорочення часу для здійснення фінансових операцій, кращий рівень доступності до інформації фінансових установ;
- зростання рівня моніторингу власних коштів, отримання постійних повідомлень про стан рахунку, перекази коштів, їх зарахування від фінансової установи;
- нагадування від банківських та небанківських установ клієнтам про наступні платежі за зобов'язаннями за чинними угодами;
- можливість здійснювати фінансові операції та керувати власними коштами за допомогою смартфона, в режимі онлайн;
- підвищений рівень доступності позикових коштів;
- простота здійснення розрахунків, переказів, оплати рахунків;
- нові та зручні інструменти для підприємців;
- широкий спектр додаткових фінансових послуг, які можна отримати, використовуючи онлайн-додатки (страхування, інвестування, депозити);
- можливість здійснювати операції з різними видами валют у різних країнах світу тощо [3; 4].

Протягом останніх років спостерігається активний розвиток споживчих фінансів (consumer finance), що охоплюють операції від інвестування в нерухомість до оплати навчання в коледжі. Правильно сплановане споживче фінансування допомагає людям безпечно купувати продукти та послуги, сплачуючи за них частинами протягом фіксованого періоду часу. Ринок споживчих фінансових послуг включає сферу кредитних карток, іпотеку (в Україні – програма в Дії е-житло), а також послуги з надання персональних і студентських позик.

Світовими лідерами у сфері споживчого фінансування є такі фінансові компанії [2]:

American Express: Amex – популярна платіжна фірма, відома своїми платіжними послугами та кредитними картками, обслуговування яких супроводжується різноманітними програмами винагород. Так, у період коронакризи Amex

співпрацювала з Marriott Bonvoy, пропонуючи винагороди за витрати на АЗС і в ресторанах, які зараховувались на кредитну картку, орієнтовану на подорожі. Метою конусної програми було підтримання подорожей бонуси в умовах пандемії.

Ally Financial: цей виключно цифровий банк став публічним у 2014 році, і зараз ним користуються понад 8,5 мільйонів людей. Він надає фінансові послуги, починаючи від фінансування транспортних засобів і страхування до іпотеки та особистих позик.

LendingTree: це найбільший онлайн-ринок позик у США. LendingTree зв'язує позичальників із різними кредиторами, допомагаючи їм знайти найкращі пропозиції позик, кредитних карток, депозитні рахунки та страхування на автомобілі, будинки та особисті особи.

Ще один тренд у сфері особистого та споживчого фінансування – розвиток послуги «Купи зараз, плати пізніше» (Buy now, pay later, BNPL) як альтернативний метод фінансування в електронній комерції. Використання фінансової послуги BNPL дозволяє споживачам платити за товар безвідсотковими частинами.

Пандемія коронавірусу прискорила зростання ринку електронної комерції, що, у свою чергу, збільшило попит на прості варіанти онлайн-фінансування торгівлі. Оскільки продукти BNPL є іманентними для онлайн-магазинів, то сплеск електронної комерції збільшив охоплення користувачів цими послугами.

Очікується, що у 2025 році світовий обсяг транзакцій BNPL досягне 680 мільярдів доларів США порівняно з 285 мільярдів доларів у 2018 році. Це означає щорічне зростання на 13,23%. Причини використання споживачами фінансової послуги BNPL згідно даним Insider Intelligence's [9]:

- запобігання сплаті процентів по кредитній картці – 39,4% опитаних;
- для здійснення покупок, що перевищує їх наявний бюджет – 38,4%;
- позичання грошей без кредитної перевірки – 24,7%;
- не бажання користуватися кредитною картою – 16,3%;
- неможливість отримати кредитну картку 14,4%;
- кредитна картка вичерпана – 14,0%;
- відсутність банківського рахунку 3,3% респондентів.

Пандемія залишила мільйони споживачів безробітними та фінансово незахищеними, обсяги доходів різко впали, тому підтримання обсягів продажу потребувало від фірм більшої гнучкості щодо продажу товарів. Індустрія BNPL модернізувала відкладену та розстрочену оплату та запропонувала споживачам гнучкі варіанти оплати їхніх покупок. Порівняно з кредитними картками, які призначені для багаторазового використання, рішення

BNPL застосовуються до окремих транзакцій, що привабливо для споживачів, які хочуть брати на себе менші фінансові зобов'язання, навіть щодо менш вартісних операцій. Багато споживачів фактично погасили борг під час кризи, що зробило безвідсоткові рішення BNPL привабливою альтернативою накопиченню ще одного балансу по кредитній картці.

Хоча деякі рішення BNPL доступні в онлайн-магазинах, вони є іманентними для електронної комерції, що робить їх доступнішими під час покупок онлайн. А оскільки продажі електронної комерції в 2021 р. зросли приблизно на 44,4% у порівнянні з аналогічним 2020 року, то відповідно використання фінансових послуг BNPL стало регулярним і звичним. Частка споживачів у США, що користуються послугою, становить – 37,7%, 18–24 років – 37,7 %, 25–34 років – 46,8%, 34–44 років – 50,1%, 45–54 років – 42,2%, 54+ років – 20,6% [5].

Зростання обсягів BNPL посилює і конкуренцію фірм в цьому сегменті ринку фінансових послуг. Його лідерами є такі компанії, Affirm, Afterpay, Alliance Data, American Express, Chase, Citi, Mastercard, JPMorgan Chase, Klarna, PayPal, Quadpay, Sezzle, Shopify, Splitit, Stripe, TSYS, Visa, Zip [5].

Для посилення своїх конкурентних позицій фірми пропонують ряд нових підходів до впровадження продуктів і рішень BNPL [9].

Перший підхід – прямі постачальники нових фінансових послуг знаходяться в центрі розвитку рішень BNPL у США та мають найкращі можливості для отримання вигоди від розвитку галузі. Вони пропонують продукцію BNPL у торгових точках (POS) і є найбільш відповідальними за зростання популярності галузі. Найбільш популярними фірмами в цій галузі є: Affirm, Afterpay, Klarna.

Другий – це фасилітатори, великі платіжні компанії з налагодженими комерційними відносинами, які прагнуть заробити на зростаючому інтересі до рішень прямих постачальників. Вони дозволяють своїм торговим мережам пропонувати рішення BNPL прямих постачальників, щоб стати частиною екосистеми BNPL. Приклади компаній: Mastercard, Shopify, Stripe.

Третій – ретроактивні постачальники, що пропонують різні варіанти фінансування, які споживачі можуть використовувати для всіх покупок, здійснених за допомогою своєї кредитної картки після факту. Ці постачальники фінансування є, переважно, емітентами, які пропонують гнучкі варіанти оплати після здійснення покупок. Приклади компаній: American Express, Chase.

Відповідно до звіту Insider Intelligence, завдяки впровадженню цифрових технологій великі компанії, такі як Apple і Amazon, можуть збільшити доходи від фінансових послуг на 40%, або на

1,35 трильйона доларів США порівняно з існуючими банками. Наприклад, запуск Apple Card може стимулювати розвиток додаткових фінансових інструментів, таких як дебетові картки або програми PFM. А Amazon може запровадити платформу Amazon Pay у магазинах, що сприятиме залученню торговців завдяки зниженню трансакційних витрат. Так, 54% респондентів дослідження компанії Bain заявили, що вони довіряють принаймні одній технологічній компанії більше, ніж власному банку [2]. Зростаюча довіра споживачів робить великі технологічні фірми потужною силою у фінансовій галузі.

Таким чином, економічні наслідки пандемії коронавірусу підштовхнули мільйони споживачів до цифрового фінансування, і компанії, що пропонують цифрові фінансові послуги випереджають інших за своїм розвитком, захоплюючи все більшу частку ринку. Водночас, зі зростанням електронної комерції зростатимуть і потреби клієнтів у нових фінансових послугах, що залишає простір до їх вдосконалення.

**Висновки з проведеного дослідження.** В сучасному цифровому світі фінансові операції часто проводяться одним натисканням кнопки. Доступність і зручність цифрових фінансових послуг обумовила їх поширення у сфері управління особистими і споживчими фінансами. Особливої популярності у період пандемії COVID-19 набула послуга «Купи зараз, плати пізніше» популярність», що притаманна електронній комерції. Зростання попиту на цифрові фінансові послуги зумовили підвищену увагу фінансових установ до впровадження новітніх фінансових технологій, зокрема у сфер особистих фінансів та обслуговування операцій онлайн торгівлі. Дослідження бізнес моделей, що використовують фінансові установи, розвиваючи послуги BNPL, є завданням майбутніх досліджень.

#### БІБЛІОГРАФІЧНИЙ СПИСОК:

1. Особисті фінанси: як управляти та які інструменти використовувати URL: <https://vseprogroshi.com.ua/osobisti-finansi-yak-upravlyati-i-yaki-instrumenti-vikoristovuvati.html>
2. Financial Services Industry Overview in 2023: Trends, Statistics & Analysis URL: <https://www.insiderintelligence.com/insights/financial-services-industry>
3. Науменкова С., Міщенко С. Цифрова фінансова інклюзія: можливості та обмеження для України *Науковий вісник Одеського національного економічного університету*. 2020. № 12 (274–275). С. 133–149. URL: <http://n-visnik.oneu.edu.ua/collections/2020/274-275/page.php?id=abstract/ukr/133-149>
4. Дубина М., Холявко Н., Попело О. Цифровізація ринку фінансових послуг: переваги та ризики для домогосподарств. *Науковий вісник Полісся*. № 2 (25), 2022. С. 160–177.



5. Коваленко Ю.М. Місце, сутність і класифікаційні ознаки інвестиційних послуг у складі фінансових послуг. Наукові записки Національного університету "Острозька академія". Серія : *Економіка*. 2018. № 9. С. 131–136. URL: [http://nbuv.gov.ua/UJRN/Nznuoa\\_2018\\_9\\_23](http://nbuv.gov.ua/UJRN/Nznuoa_2018_9_23)

6. Сірко А.В. Реалії цифрової економіки: нові можливості та виклики для суспільства і держави. *Ефективна економіка*. 2020. № 11. URL: <http://www.economy.nayka.com.ua/?op=1&z=8337>

7. Єгоричева С.Б., Вертебний В. Вплив використання кредитних послуг на фінансову безпеку домогосподарств в Україні. Проблеми і перспективи розвитку банків та небанківських фінансових установ у сучасних умовах. 2021. № 3(42). С. 67–74. URL: <https://www.ser.net.ua/index.php/SER/article/view/442>.

8. Пантєлєєва Н.М. Фінансові інновації в умовах цифровізації економіки: тенденції, виклики та загрози. *Приазовський економічний вісник*. 2017. Вип. 3(03). С. 68–73. URL: [http://pev.kpu.zp.ua/journals/2017/3\\_03\\_uk/17.pdf](http://pev.kpu.zp.ua/journals/2017/3_03_uk/17.pdf)

9. Buy Now Pay Later Report: Market trends in the ecommerce financing, consumer credit, and BNPL industry URL <https://www.insiderintelligence.com/insights/buy-now-pay-later-ecommerce-financing-consumer-credit>

#### REFERENCES:

1. Osobisti finansi: yak upravlyati ta yaki instrumenti vikoristovuvati. URL: <https://vseprogroshi.com.ua/osobisti-finansi-yak-upravlyati-i-yaki-instrumenti-vikoristovuvati.html>

2. Financial Services Industry Overview in 2023: Trends, Statistics & Analysis. URL: <https://www.insiderintelligence.com/insights/financial-services-industry/>

3. Naumenkova S., Mishchenko C. (2020) Tsifrova finansova inklyuziya: mozhlivosti ta obmezheniya dlya Ukraini *Naukoviy visnik Odeskoho natsionalnoho ekonomichnoho universitetu*, no. 1–2(274–275), pp. 133–149. URL: <http://n-visnik.oneu.edu.ua/collections/2020/274-275/page.php?id=abstract/ukr/133-149>

4. Dubina M., Kholyavko N., Popelo O. (2022) TSi-frovizatsiya rinku finansovikh posluh: perevahi ta riziki dlya domohospodarstv. *Naukoviy visnik Polissya*, no. 2 (25), pp. 160–177.

5. Kovalenko Yu.M. (2018) Mistse, sutnist i klasifikatsiyi oznaki investitsiyних posluh u skladi finansovikh posluh. *Naukovi zapiski Natsionalnoho universitetu "Ostrozka akademiya"*. Seriya: *Ekonomika*, no. 9, pp. 131–136. URL: [http://nbuv.gov.ua/UJRN/Nznuoa\\_2018\\_9\\_23](http://nbuv.gov.ua/UJRN/Nznuoa_2018_9_23)

6. Sirko A.V. (2020) Realiyi tsifrovoyi ekonomiki: novi mozhlivosti ta vikliki dlya suspilstva i derzhavi. *Efektivna ekonomika*, no. 11. URL: <http://www.economy.nayka.com.ua/?op=1&z=8337>

7. Yehoricheva S.B., Vertebniy V. (2021) Vpliv vikoristannya kreditnikh posluh na finansovu bezpeku domohospodarstv v Ukraini. *Problemi i perspektivi rozvitku bankiv ta nebankivskikh finansovikh ustanov u suchasnikh umovakh*, no. 3(42), pp. 67–74. URL: <https://www.ser.net.ua/index.php/SER/article/view/442>.

8. Pantelyeyeva N.M. (2017) Finansovi innovatsiyi v umovakh tsifrovizatsiyi ekonomiki: tendentsiyi, vikliki ta zahrozi. *Priazovskiy ekonomichniy visnik*, vol. 3(03), pp. 68–73. URL: [http://pev.kpu.zp.ua/journals/2017/3\\_03\\_uk/17.pdf](http://pev.kpu.zp.ua/journals/2017/3_03_uk/17.pdf)

9. Buy Now Pay Later Report: Market trends in the ecommerce financing, consumer credit, and BNPL industry. URL <https://www.insiderintelligence.com/insights/buy-now-pay-later-ecommerce-financing-consumer-credit>