

УДК 336.76

JEL Classification: G21

DOI: <https://doi.org/10.54929/2786-5738-2023-10-08-04>

ВПЛИВ ДІДЖИТАЛІЗАЦІЇ РИНКУ ФІНАНСОВИХ ПОСЛУГ НА КРЕДИТНУ ПОВЕДІНКУ ДОМОГОСПОДАРСТВ

IMPACT OF DIGITALIZATION OF THE FINANCIAL SERVICES MARKET ON THE CREDIT BEHAVIOR OF HOUSEHOLDS

Жаворонок А. В.

Кандидат економічних наук, доцент,
доцент кафедри фінансів і кредиту,
Чернівецький національний університет ім. Ю. Федьковича,
м. Чернівці, Україна
ORCID: 0000-0001-9274-8240

Ткачук І. Я.

Доктор економічних наук, доцент,
доцент кафедри фінансів і кредиту,
Чернівецький національний університет ім. Ю. Федьковича,
м. Чернівці, Україна
ORCID: 0000-0001-5953-3109

Artur Zhavoronok

PhD in Economics, Associate Professor,
Department of Finance and Credit,
Yurii Fedkovych Chernivtsi National University,
Chernivtsi, Ukraine

Iryna Tkachuk

Dr. Sc. in Economics, Associate Professor,
Department of Finance and Credit,
Yurii Fedkovych Chernivtsi National University,
Chernivtsi, Ukraine

У статті досліджено вплив сучасних процесів діджиталізації на зміну кредитної поведінки домогосподарств. Значна увага приділена визначенню сутності діджиталізації та з'ясуванню особливостей її впливу на ринок фінансових послуг. У статті також визначені та систематизовані базові ознаки, що притаманні як класичній моделі отримання кредитних послуг клієнтами фінансових установ, так і новій моделі кредитування, яка формується на сьогодні у результаті впливу процесів діджиталізації. Доведено, що значний вплив процеси діджиталізації здійснили і на функціонування ринку кредитних послуг, як одного з найбільш важливих ринків у функціонуванні всієї сфери фінансових послуг. Зауважено, що об'єктивні передумови існування такого ринку, призвели до того, що фінансові установи почали використовувати різні новітні технології для активного продажу кредитних продуктів, що у підсумку призвело до трансформації всього світового ринку кредитних послуг. Також результати дослідження засвідчили, що високий рівень конкуренції між фінансовими установами на окресленому ринку вимагає від фінансових установ постійно вдосконалювати власну діяльність, розробляти та впроваджувати все складніші технології, а їх застосування також поступово і змінює кредитну поведінку їх клієнтів, формуються нові вимоги до обслуговування, трансформуються базові принципи роботи усталеної моделі кредитування. Встановлено, що погляди та відношення клієнтів до кредитування поступово будуть змінюватися і у подальшому, а нові технології у цій сфері будуть лише поглиблювати ці процеси.
Ключові слова: діджиталізація; ринок фінансових послуг; фінансова поведінка; кредитна поведінка; домогосподарства.

The article examines the impact of modern digitization processes on the change in credit behavior of households. Considerable attention is paid to defining the essence of digitalization and clarifying the specifics of its impact on the financial services market. The article identifies and systematizes the basic features inherent in both the classic model of obtaining credit services by clients of financial institutions and the new model of lending that is being formed today as a result of the influence of digitalization processes. It has been proven that digitization processes had a significant impact on the functioning of the credit services market, as one of the most important markets in the functioning of the

entire financial services sector. It was noted that the objective prerequisites for the existence of such a market led to the fact that financial institutions began to use various new technologies for the active sale of credit products, which ultimately led to the transformation of the entire world market of credit services. Also, the results of the study proved that the high level of competition between financial institutions in the defined market requires financial institutions to constantly improve their own activities, develop and implement increasingly complex technologies, and their application also gradually changes the credit behavior of their customers, new requirements for service are formed, transform the basic principles of the established lending model. It has been established that the views and attitude of customers towards lending will gradually change in the future, and new technologies in this area will only deepen these processes.

Key words: digitalization; financial services market; financial behavior; credit behavior; households.

Постановка проблеми у загальному вигляді та її зв'язок із важливими науковими чи практичними завданнями. Ринок фінансових послуг є невід'ємною складовою функціонування нашого суспільства. У межах такого ринку відбувається формування відносин між різними економічними суб'єктами, що супроводжується рухом фінансових ресурсів. Уявити наше життя без сфери фінансових послуг неможливо. Всі платежі, позики, депозити, системи пенсійного забезпечення, страхування ризиків супроводжується фінансовими відносинами.

Саме тому вплив даного ринку на стабільність економічних систем також є високою. Фінансово-економічна криза 2008 року лише це підтвердила. З іншої сторони розвиток національного господарства країни також тісно пов'язаний з рівнем функціонування ринку фінансових послуг.

Важливість ринку фінансових послуг для розвитку економіки країни не викликає сумнівів. Відповідно такий ринок як невід'ємна складова національного господарства та нашого життя, розвивається у тих же умовах, що і решта галузей та сфер економіки.

На сьогодні активний вплив на економічні процеси здійснюють процеси діджиталізації. Їх активне поширення та швидкі темпи впровадження нових технологій у всіх сферах суспільства сприяли тому, що на думку багатьох вчених, на сьогодні зароджується новий її вид – цифрова економіка.

Дослідження цифрової економіки на сьогодні проводяться значною кількістю вчених, окремими науковими інститутами. Значна кількість переваг, які виникають у межах цифрової економіки для активного розвитку господарської діяльності обумовлюють зацікавленість урядів більшості країн у розвитку такого типу економіки та формування сприятливих умов для впровадження нових інформаційних технологій у всі сфери суспільства.

Відповідно ринок фінансових послуг також знає численних впливів процесів цифровізації, які поступово змінюють умови та закономірності його розвитку.

Аналіз останніх досліджень і публікацій, в яких започатковано розв'язання даної проблеми і на які спирається автор. Наукові дослідження сьогодення (Азаренкова Г. [1],

Berisha-Shaqiri A. [2], Gobble M. [3] та Sági J. [5], Schirgi E. [6], Sim S. [7], Thaler R.H. [8], Yoo Y. [9], Зверяков М. [10]) визначають оцифрування як невід'ємну складову сучасної глобальної економіки, загалом, та банківського сектору, зокрема, яка сприяє більш раціональному управлінню ресурсами, оптимізації моделей управління банківським бізнесом та структурні зміни.

Виділення невирішених раніше частин загальної проблеми, котрим присвячується означена стаття. Проте, на сьогоднішній день важливим є дослідження процесів трансформації кредитної поведінки домогосподарств в епоху діджиталізації.

Формулювання цілей статті (постановка завдання). Метою статті є дослідження процесів трансформації кредитної поведінки домогосподарств в епоху діджиталізації світового ринку фінансових послуг.

Виклад основного матеріалу дослідження. Вже на сьогодні процеси діджиталізації проникли у всі сектори такого ринку. Вони активно використовуються при наданні кредитних, депозитних, страхових та інвестиційних послуг фінансовими установами своїм клієнтам. Фактично, можна констатувати, що процеси діджиталізації ринку фінансових послуг у сучасних умовах відбуваються найшвидшими темпами, а окреслена сфера є лідером по створенню та впровадженню нових технологій для власного розвитку.

На наших очах зараз відбувається зміна концепції обслуговування клієнтів фінансовими установами, поступово трансформуються моделі надання їм фінансових послуг. Зміни торкаються не лише самої сфери надання послуг, але впливають на розвиток господарської діяльності у цій сфері, формують об'єктивні умови до перегляду вже сформованих бізнес-моделей розвитку фінансових установ. Окреслені трансформації відбуваються у всьому світі і переваги від діджиталізації сфери фінансових послуг вже відчувають жителі більшості країн світу.

Відповідно, значний вплив процеси діджиталізації здійснили і на функціонування ринку кредитних послуг, як одного з найбільш важливих ринків у функціонуванні всієї сфери фінансових послуг. Зазначимо, що об'єктивні передумови існування такого ринку, призвели до того, що фінансові установи почали використовувати

різні новітні технології для активного продажу кредитних продуктів, що у підсумку призвело до трансформації всього світового ринку кредитних послуг.

Це стало можливими також і через поступову зміну поглядів клієнтів кредитних установ на процес запозичення коштів, зміни нових форматів роботи фінансових установ. Фактично, нові технології вплинули на всі етапи надання кредитних послуг, починаючи від розробки маркетингових стратегій реалізації кредитних послуг і до пошуку дієвих механізмів повернення боргів за кредитами. Саме особливості трансформації ринку кредитних послуг у сучасних умовах цифровізації економічних процесів і будуть розглянуті у даній праці.

Під час дослідження було використано сукупність загальних та спеціальних економічних методів наукових досліджень. Зокрема, було застосовано методи порівняння, групування та систематизації у процесі акумулювання інформації про процеси діджиталізації та їх вплив на розвиток ринку фінансових послуг і його окремі компоненти.

Також активно використовувався метод контент-аналізу, яких дозволив провести дослідження наукових підходів до розгляду сутності таких понять як «діджиталізація», «фінансова поведінка», «кредитна поведінка домогосподарств». Використання методів аналізу та синтезу дозволило визначити базові зміни у розвитку ринку фінансових послуг, що відбулися внаслідок впливу процесів діджиталізації.

Застосування компаративного аналізу дало можливість конкретизувати основні трансформації у сфері надання кредитних послуг домогосподарствам, які відбуваються сьогодні в епоху розвитку цифрової економіки. За допомогою методів абстрагування та узагальнення вони були виокремлені та систематизовані та були зроблені висновки про потенційні напрямки майбутньої трансформації кредитної поведінки домогосподарств.

Зауважимо, що враховуючи активну роль фінансових установ у розробці та впровадженні нових технологій, які позитивно у подальшому використовуються і в інших сферах, сприяли формуванню підвищеної зацікавленості вчених у проведенні досліджень у даній сфері.

На сьогоднішній день економіка активно діджиталізується. Потягнення оцифрування, точніше - «цифрова грамотність», вперше було застосовано Gilster M. в тлумаченні комп'ютерної грамотності, в якій дана дефініція визначена як акцентування критичного мислення і оцінка інформації більше, ніж технічних і процедурних навичок. Проте, за весь цей час науковцями здійснювались численні спроби дослідити

дану категорію. Питання цифрової грамотності значно активізувалося протягом останніх двадцяти-тридцяти років, поряд з діджиталізацією більшої частини ділової активності суб'єктів господарювання, водночас зростала і її роль, як на ринку фінансових послуг (сфера FinTach) [10], так і у банківському бізнесі та споживчому кредитуванні, зокрема.

Виникає запитання: чому процес діджиталізації на сьогоднішній день є настільки важливим? Відповідь є дуже простою: по-перше, це обов'язковий елемент для свідомого вибору причин і способів використання нових технологій; по-друге, під час оцифрування діяльності ми стикаємося з соціально-культурним процесом, який відповідає за набуття та обробку основної інформації і знань.

Значна кількість науковців присвятили свої праці вивченню впливу процесів діджиталізації на світовий ринок фінансових послуг. Варто розуміти, що у підсумку всі нові технології на ринку фінансових послуг спрямовані на підвищення ефективності роботи фінансових установ, що можливо реалізувати лише через збільшення якості обслуговування клієнтів. У такому випадку актуальними стають питання дослідження зміни ставлення людей до роботи фінансових послуг, їх потреб та відносин до різних процесів, що відбуваються на ринках фінансових послуг.

Отже, актуальними стають питання не лише статичного розвитку ринку фінансових послуг, але і аналіз поведінкових аспектів його функціонування. Такі ж тенденції стосуються і ринку кредитних послуг. Окреслене обумовило інтерес вчених до пізнання поведінкових аспектів розвитку економічних систем, зокрема у частині пізнання особливостей формування та зміни фінансової поведінки домогосподарств.

Отже, дослідження трансформації кредитної поведінки домогосподарств в умовах становлення ери цифрової економіки варто почати з дослідження самого процесу діджиталізації. Виникає запитання: чому процес діджиталізації на сьогоднішній день є настільки важливим? Відповідь є дуже простою: по-перше, це обов'язковий елемент для свідомого вибору причин і способів використання нових технологій; по-друге, під час оцифрування діяльності ми стикаємося з соціально-культурним процесом, який відповідає за набуття та обробку основної інформації і знань.

Загалом більшість науковців погоджуються, що діджиталізація вже є невідомою складовою глобальної економіки, оскільки сприяє ефективному використанню різних ресурсів [1]. З іншої сторони цей процес також сприяє підвищенню ефективності роботи як технічних систем, так і загалом всієї системи управління на різних його рівнях [2]. У свою чергу Gobble M. розглядає дід-

житалізацію з технологічного боку і зауважує, що діджиталізація являє собою нескладний процес перетворення інформації у цифровий вид, що здійснюється за допомогою використання відповідних інформаційних технологій [5].

Отже, діджиталізація являє собою складний процес перетворення інформації, даних в цифровий вигляд, що дає змогу підвищити потенціал їх використання для досягнення окремих задач. Важливо розуміти, що сам процес цифровізації не є кінцевою метою, а лише інструментом у досягненні конкретних цілей, досягти які за допомогою традиційного опрацювання інформації складно або неможливо.

Процеси діджиталізації на сьогодні набувають значного розвитку і поступово проникають у всі галузі економіки країн та сфери суспільного життя. Відповідно, вони продукують і нові можливості, особливо у сфері бізнесу. Проте, підвищення ефективності господарської діяльності через активне використання діджиталізації можливо досягти лише через розуміння природи цього процесу, особливостей його впливу на функціонування різних систем, в тому числі і на ринок фінансових послуг.

Діджиталізація на сьогодні не лише впливає на зміни, що відбуваються на такому ринку, вона фактично визначає його подальший розвиток. Необхідність використання відповідних нових технологій є об'єктивною передумовою підвищення банками та іншими фінансовими компаніями своєї конкурентоспроможності на фінансових ринках. Зараз можна визначити вже чітко сформовані трансформації у розвитку такого ринку, що були обумовлені впливом інформаційних технологій. До їх числа варто віднести наступні:

- спрощення здійснення переказів коштів між окремими клієнтами;
- доступність швидких способів здійснення оплати за товари;
- наявність онлайн-сервісів для обслуговування клієнтів;
- можливість замовити фінансові послуги онлайн (страхові, кредитні, депозитні послуги);
- підвищення транспарентності роботи банківських установ та сфери фінансових послуг, можливість відслідковувати рух власних фінансових ресурсів за допомогою спеціальних додатків;
- здійснення миттєвих переказів коштів за допомогою смартфона;
- зменшення часу на здійснення фінансових послуг;
- можливість отримання консультацій та додаткової інформації цілодобово за допомогою онлайн-консультацій, чат-ботів;
- збільшення рівня доступності фінансових послуг, активно розвивається фінансова інклюзія;

– активний розвиток нових стартапів, що призвело до формування нової сфери FinTech;

– підвищення рівня конкуренції між фінансовими установами;

– зниження вартості обслуговування клієнтів;

– активний розвиток віртуальних банків та інших фінансових установ.

Застосування FinTech на ринку фінансових послуг стає причиною ускладнення інституційної структури глобальної фінансової системи. Шляхи зменшення негативного впливу FinTech на стабільність фінансової системи, можуть бути: робота «регулюючих пісочниць» в рамках яких тестуються нові технології, бізнес-моделі та алгоритми, що лежать в основі інновацій FinTech, тобто здійснюється оцифрування, а також юридичне врегулювання права власності на цифрові токени та чітке визначення технології «blockchain» в різних сферах життя. Розвиток сектору FinTech, з урахуванням сучасних процесів оцифрування діяльності, на основі розбудови «blockchain» у секторі FinTech може стати висхідним елементом [10].

Розробка ефективного підходу до створення інформаційної платформи FinTech повинна будуватись на основі характеристик платформ FinTech, їх типів, учасників та найбільш впливових факторів, основними серед яких є: рівень інвестування, вплив платформ FinTech у ЄС на світовому рівні, особливості інвестування у B2B FinTech платформи та діджиталізація їхньої діяльності.

Загалом, переважна більшість досліджень зосереджена на фінансах та банківському секторі. Дослідження моделі функціонування ринку фінансових послуг в окремих його сегментах: депозитному, кредитному, страховому та інвестиційному показало вагомому ролі банківських установ в економічному розвитку країн даної. Детальний аналіз трансформацій у банківській системі свідчить, що у майбутньому такі ж зміни повинні відбудуться в інших сегментах ринку фінансових послуг на основі діджиталізації, яка активно розвивається, що є необхідною умовою його розвитку.

Визначення впливу FinTech-індустрії на розвиток банківського бізнесу повинно будуватись на основі основних моделей участі банків у створенні FinTech-компаній. Сучасні тенденції розвитку FinTech слід враховувати при визначенні ключових детермінант трансформації банківського сектору щодо формування нових бізнес-моделей функціонування банківського бізнесу з урахуванням викликів цифровізації [5].

У фінансовій сфері вплив діджиталізації призводить до трансформації моделі нашої фінансової поведінки, її поступової зміни. Дослідження питань формування та трансформа-

ції такої поведінки ускладнюються наявністю значного рівня невизначеності, непередбачуваності, які притаманні процесам прийняття рішень споживачами різних видів фінансових послуг. Також формування певної моделі фінансової поведінки економічних суб'єктів безпосередньо пов'язані з економіками держав господарства, та індивідуальними переконаннями особи, які залежать від інших чинників, а саме: освіти, віку, гендеру, соціального становища, професії, наявності сім'ї, сформованих традицій, релігійних вірувань та інших інституціональних чинників.

Фінансову поведінку, на наше переконання, варто розглядати як процес взаємовідносин

між фізичною особою та банківською установою, який відбувається у результаті впливу зовнішніх чинників та особистих особливостей світогляду людини, у результатів чого у неї виникають дії, формується модель її ставлення до конкретної установи та її послуг.

Кредитна поведінка домогосподарств є складовою узагальненої моделі їх фінансової поведінки і безпосередньо пов'язана з процесами отримання позик від фінансових установ (рис. 1). Азаренкова Г. [1] зауважує, що кредитну поведінку варто розуміти як діяльність індивіда або домогосподарства, у процесі якої відбувається запозичення коштів, на умовах терміновості, зворотності й платності.



Рис. 1. Загальний рівень заборгованості домогосподарств

Джерело: складено авторами на основі [4]

Загалом, кредитну поведінку домогосподарств варто розглядати як процес взаємодії суб'єктів, які здійснюють спільну господарську діяльність, з фінансовими установами з приводу отримання у тимчасове користування фінансових ресурсів від банківських та небанківських установ з подальшим їх використанням для задоволення власних потреб на умовах поверненості, платності, строкості та забезпеченості. Підтвердженням цього факту є значення коефіцієнту валового боргу до доходів домогосподарств (рис. 2).

Кредитна поведінка домогосподарств у просторі розвитку процесів діджиталізації та їх проникнення до фінансової сфери, також змінюється під впливом нових технологій.

Зазначимо, що зміни кредитної поведінки домогосподарств відбуваються у результаті розробки та впровадження нових технологій у сферу надання фінансових послуг. Проте, кожному із сегментів такої сфери притаманні власні особливості функціонування. Відповідно вони формують вимоги до нових технологій, впровадження яких трансформує всю сферу кредитних послуг. До

специфічних рис її функціонування варто віднести наступні:

1) наявність значної кількості позичальників, роботу з кожним з них варто організувати і забезпечити повернення виданих у тимчасове користування коштів;

2) наявність різних кредитних продуктів, сегментів клієнтів, що ускладнює процес прийняття рішень про видачу позики, вимагає проведення додаткових експертиз кредитоспроможності потенційних клієнтів;

3) високий рівень конкуренції у сфері функціонування ринку кредитних послуг;

4) необхідність забезпечення максимально швидкого прийняття рішення про видачу позик, особливо споживчих кредитів домогосподарствам;

5) необхідність побудови системи управління персональними даними клієнтів, які акумулюються у фінансовій установі і вимагають гарантування їх збереження;

6) необхідність забезпечення клієнтів вчасною, достовірною інформацією про обсяги його

заборгованості, нараховані відсотки, період внеску чергового платежі за позицію;

7) необхідність забезпечення клієнтам швидкий доступ до аналізу використання кредитних послуг;

8) необхідність організації цілодобового консультування клієнтів.

Варто зауважити, що фінансові установи на сьогодні вже активно використовують нові технології у сфері надання кредитів домогосподарствам. Проте, сучасні тенденції зміни сфери кредитних послуг вимагають від них розробки та постійного впровадження інновацій у дану

сферу, які здійснюють вплив і на формування нової моделі кредитної поведінки домогосподарств.

Зауважимо, що трансформація сфери кредитних послуг буде відбуватися активно і у майбутньому, що пов'язано з наступним: прагнення фінансових установ максимально знизити власні витрати, підвищення якості технологій оцінки кредитоспроможності потенційних позичальників для зниження рівня прострочених боргів, необхідність підвищення якості надання кредитних послуг, спрощення самого механізму отримання позики та її погашення.

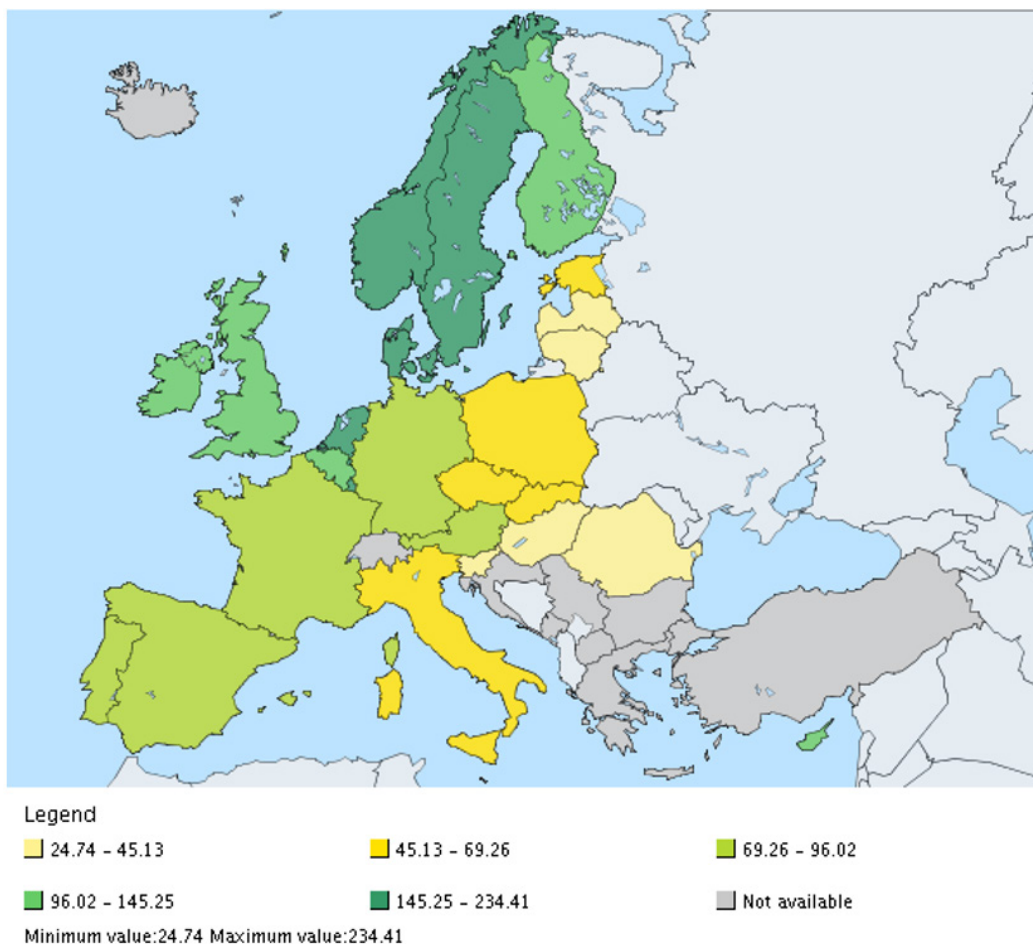


Рис. 2. Коефіцієнт валового боргу до доходів домогосподарств

Джерело: складено авторами на основі [4]

Активні процеси діджиталізації суспільства сприяють розробці та впровадженню нових технологій у різних його сферах. Особливу роль вони відіграють у розвитку ринку фінансових послуг. Фінансові установи для підвищення якості надання власних послуг клієнтам зацікавлені у розробці інноваційних рішень для підвищення ефективності власної діяльності. У підсумку поступового впровадження таких технологій звичні моделі функціонування окремих секторів такого ринку почали змінюватися. Особливо активно нові технології впроваджуються на ринку кредитних послуг та у сфері розрахункового обслуговування клієнтів.

Ринок кредитних послуг є однією з найбільш важливих складових фінансової сфери держави і впровадження сучасних технологій у його роботу є цілком зрозумілим.

Висновки з цього дослідження і перспективи подальших розвідок у даному напрямку. Результати дослідження засвідчили, що високий рівень конкуренції між фінансовими установами на окресленому ринку вимагає від фінансових установ постійно вдосконалювати власну діяльність, розробляти та впроваджувати все складніші технології. У підсумку їх застосування також поступово і змінюється кредитна поведінка їх клієнтів, формуються нові вимоги до обслугову-

вання, трансформуються базові принципи роботи. У результаті проведення дослідження встановлено, що погляди та відношення клієнтів до кредитування поступово будуть змінюватися і у подальшому, а нові технології у цій сфері будуть лише поглиблювати ці процеси.

БІБЛІОГРАФІЧНИЙ СПИСОК:

1. Azarenkova, G., Shkodina, I., Samorodov, B., Babenko, M., & Onishchenko, I. (2018). The influence of financial technologies on the global financial system stability. *Investment Management and Financial Innovations*, 15 (4), 229-238. DOI: [http://dx.doi.org/10.21511/imfi.15\(4\).2018.19](http://dx.doi.org/10.21511/imfi.15(4).2018.19).
2. Berisha-Shaqiri, A., & Berisha-Namani, M. (2015). Information Technology and the Digital Economy. *Mediterranean Journal of Social Sciences*, 6(6), 78-83. DOI: 10.5901/mjss.2015.v6n6p78.
3. Gobble, M. (2018). Digitalization, Digitization, and Innovation. *Research-Technology Management*, 4, 56-59. Retrieved from <https://www.tandfonline.com/doi/abs/10.1080/08956308.2018.1471280>.
4. Eurostat. commission.europa.eu: official website. Retrieved from <https://ec.europa.eu>.
5. Sági, J., & Lentner, C. (2019). Post-crisis trends in household credit market behavior: evidence from Hungary (Literature review). *Banks and Bank Systems*, 14(3), 162-174. doi: 10.21511/bbs.14(3).2019.14.
6. Schirgi, E. Rachinger, M., Rauter, R., Müller, C., Vorraber, W., & (2019). Digitalization and its influence on business model innovation. *Journal of Manufacturing Technology Management*, 30(8), 1143–1160. doi: 10.1108/JMTM-01-2018-0020.
7. Sim, S., & Lee, S. (2020). The cyclical behavior of household and corporate credit in emerging economies. *Emerging Markets Review*, 100724. doi: 10.1016/j.ememar.2020.100724.
8. Thaler, R.H. (2015). *Misbehaving. The making of Behavioral Economics*. NY, London: WW Norton & Company.
9. Yoo, Y., Lyytinen, K., Thummadi, B. V., & Weiss, A. (2010). Unbounded innovation with digitalization: A case of digital camera. *Annual Meeting of the Academy of Management*, 1-41.
10. Zveryakov, M., Kovalenko, V., Sheludko, S., & Sharah, E. (2019). FinTech sector and banking business: competition or symbiosis? *Economic Annals-XXI*, 175(1-2), 53–57. doi: 10.21003/ea.V175-09.