

РОЗВИТОК ЦИФРОВИХ ФІНАНСОВИХ ПОСЛУГ НА ЗАСАДАХ ІНКЛЮЗИВНОСТІ

Жулин О.В., кандидат економічних наук, Національний транспортний університет, Київ, Україна, olgazhulun@gmail.com, orcid.org/0000-0002-7247-3697

DEVELOPMENT OF DIGITAL FINANCIAL SERVICES BASED ON AN INCLUSIVNESS

Zhulyn O.V., Ph.D, National Transport University, Kyiv, Ukraine, olgazhulun@gmail.com, orcid.org/0000-0002-7247-3697

Постановка проблеми. Пандемія COVID-19 стала великим шоком для світу та й для України зокрема. Експерти МВФ зазначають, що коронавірус сприяє активному розширенню сфери надання цифрових фінансових послуг у банківських установах. Водночас небанківські кредитно-фінансові інститути суттєво відстають у цифровізації фінансових послуг. Пандемія стала тригером для зміни фінансової поведінки населення, а відповідно, і для розвитку нових форм розрахунків, розроблення та поширення нових фінансових послуг, які раніше не були популярними. Фінансова інклюзія від початку карантинних обмежень суттєво зросла і продовжує нарощувати свої обсяги. Проте серед нагальних задач натеper є збільшення доступності цифрових фінансових послуг та підвищення їх якості, посилення захисту прав споживачів та покращення фінансової грамотності населення в цілому. Відповідно, ці заходи робитимуть внесок у сталий та інклюзивний розвиток економіки України та сприятимуть підвищенню добробуту її громадян, що обумовило актуальність дослідження, проведеного у статті.

Аналіз останніх досліджень і публікацій. Дослідженням цифрових фінансових послуг присвячено багато робіт вітчизняних науковців, наприклад, Дудинець Л. А., Верней О. Є., Дудинець Л. А., Верней О. Є., Фролової Т.О, Науменкової С., Міщенко С. Особливої уваги заслуговує наукове дослідження Науменкової С. та Міщенко С. у якому вони обґрунтовують необхідність системної цифровізації фінансового ринку України [4]. Корнівська В.О. підкреслює, що саме цифровий банкінг долає нині «просторово-часові перешкоди економічної діяльності, в режимі онлайн забезпечує доступ до фінансових послуг і реалізацію зростаючих фінансових потреб клієнта без фактичного фізичного доступу до банківської установи шляхом віддаленої ідентифікації [3]. Проте досі лишається актуальним питання щодо інклюзивності послуг саме небанківських кредитно-фінансових інституцій. Світовий банк фінансову інклюзію визначає як доступ до широкого кола фінансових продуктів та послуг, які якісно надаються за адекватною ціною, задовольняють потреби домогосподарств та підприємств, та базуються на принципах соціальної відповідальності [8, 9]. Дудинець Л. А., Верней О. Є. доповнили фактори фінансової інклюзивності (місце проживання, рівень доходів і фінансової грамотності, відсутності юридичної ідентичності) найважливішим – довірою [2], адже більшість українців через недовіру тримає свої заощадження поза банківською системою. Основними драйверами розвитку цифрових сервісів для фінансової інфраструктури Фролова Т.О визначає інновації, широкий доступ і прозорість [7]. Іноземні вчені стверджують у своїх наукових дослідженнях, що розвиток фінансової інклюзії можливий лише в умовах фінансової стабільності [10]. Д. Аджемоглоу та Д. Робінсон стверджують, що лише інклюзивні інституції, на відміну від екстрасивних, сприяють розвитку соціально-економічних систем [1].

Метою статті є обґрунтування передумов розвитку цифрових фінансових послуг, розроблення механізму удосконалення фінансових послуг з урахуванням інклюзивності, що дозволить сформувати ефективну систему розвитку цифрових фінансових послуг і залучити усіх членів суспільства на ринок фінансових послуг за рахунок доступності, високої якості, швидкості і безпеки.

Основний матеріал дослідження. Протягом останніх років більшість клієнтів фінансових інституцій перейшли в цифровий простір для отримання фінансових послуг в основному вимушено, саме через обмежений доступ до відділень банків на карантині, а також до банкоматів та терміналів самообслуговування. Частка клієнтів, що користуються Інтернет-банкінгом, зросла під час пандемії на 8%, а 55% користуються банківськими застосунками для оплати різних послуг, при значенні 47% до пандемії. Збільшилась частка користування чат-ботами під час коронавірусу з 15 до 21%. Ці тен-

денції, представлені на рис.1, демонструють покращення цифрової та фінансової обізнаності у населення, проте водночас вимагають розвитку фінансових послуг з урахуванням принципу інклюзивності, який передбачає доступ до фінансових послуг усіма членами суспільства на рівних умовах з мінімальними ризиками і високими гарантіями збереження і повернення власних коштів.

За час користування фінансовими послугами під час пандемії у населення виникло ряд незадоволень, пов'язаних з їх отриманням. Користувачі вважають, що раніше не помічали недоліки певних фінансових продуктів, оскільки користувались ними здебільшого у відділеннях банків чи за допомогою терміналів, де їм допомагали консультанти. До того ж після завершення карантинних обмежень частка користувачів не повернувшись до користування певними видами послуг або перейшли до інших, більш доступних посередників. Для збереження клієнтів фінансових установ і залучення нових потрібно розробити такий механізм удосконалення послуги, який має вирішувати наявні проблеми, задовольняти потреби споживача послуг та зменшувати ймовірність прояву інших недоліків при користуванні конкретним фінансовим продуктом, аби потенційний споживач послуг не відчув себе «жертвою» банку чи іншої фінансової інституції. Саме тому у роботі запропоновано механізм розвитку фінансових послуг на засадах інклюзії (рис. 2). Його використання у процесі удосконалення фінансової послуги і розробці фінансового продукту, дозволить отримати вигоди не лише споживачам цих послуг, особливо населенню з низьким рівнем доходу та малими підприємцям, які в свою чергу переживають зниження доходів через пандемію, а й фінансовим посередникам, у зв'язку із збільшенням кількості залучених клієнтів.

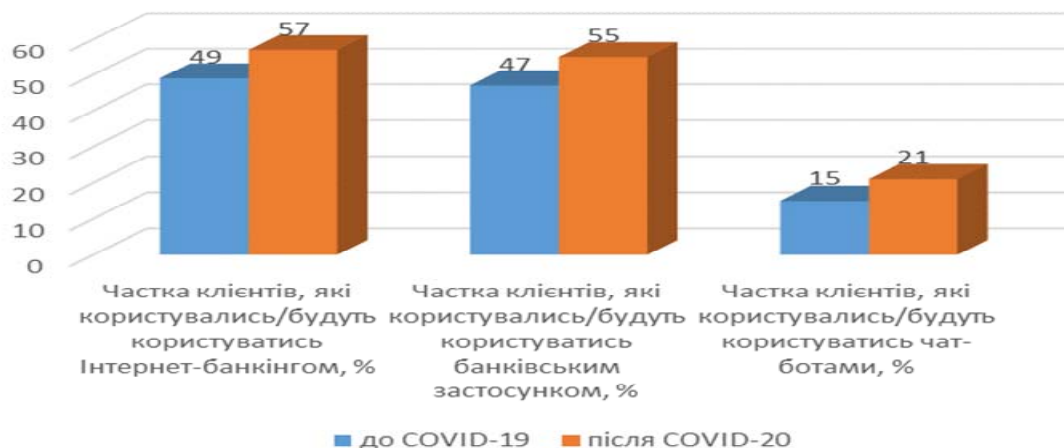


Рисунок 1 – Динаміка зміни вподобань користувачів банківських послуг під час пандемії COVID-19
 Figure 1 – Dynamics of changing preferences for banking services during the COVID-19 pandemic [5]

Головним завданням механізму удосконалення фінансової послуги на засадах інклюзивності є створення відповідних можливостей та врахування побажань потенційних користувачів задля того, щоб збільшити охоплення користувачів даною послугою. Основними його принципами є довіра та інформаційна відкритість, взаємоузгодженість інтересів і взаємовигода фінансових посередників та їх клієнтів, а також на збалансованість інновацій та ризиків. Оскільки цифровізація фінансових послуг передбачає жорсткішу регламентацію, бо будь-яка транзакція може бути перевірена у будь-який момент, прозорість можна легко забезпечити. Водночас повинні бути задоволені всі характеристики інклюзивної послуги: доступність, зручність, прийнятність, саморегулювання, ефективність, швидкість надання, фінансова безпека. Саме технології сприяють інклюзивності фінансових послуг, бо покращують доступ до них завдяки зниженню витрат і розширенню послуг у тих місцях, де відділення фінансових посередників відсутні. Цифровізація фінансових послуг вирішує проблему їх доступності, але не завжди робить їх інклюзивними, бо частина населення є добровільно виключеною з ринку фінансових послуг, наприклад через релігійні міркування. Доступність також може бути відсутня через відсутність інтернет покриття або через відсутність смартфона, тобто є і конкретні технологічні бар'єри. Водночас саме технології дозволяють фінансовим посередникам зловживати низьким рівнем цифрової та фінансової грамотності населення та заохочувати до користування неприйнятними для них фінансовими продуктами, що ще більше поглиблює існуючу недовіру, яка є натепер.



Рисунок 2 – Механізм удосконалення цифрових фінансових послуг на засадах інклюзивності
Figure 2 – The mechanism for improving digital financial services based on an inclusiveness

Джерело: розроблено автором

Удосконалення фінансової послуги повинно відбуватись за такою схемою:

- 1) дослідження цільової аудиторії, задля розуміння фінансового охоплення;
- 2) дослідження каналів збуту послуги;
- 3) дослідження послуги на міжнародному рівні;

- 4) розробка нових покращень послуги;
- 5) аналіз інклюзивності удосконаленої послуги;
- 6) оцінювання потенційних доходів та збитків;
- 7) дослідження поведінкових чинників, що впливатимуть на фінансові рішення клієнтів.

Реалізація механізму відбуватиметься через використання таких методів сприяння: розроблення клієнтоорієнтованого підходу, розроблення гнучких ставок, тарифів, конкретизація вартості послуги, залучення максимальної кількості населення через задоволення їх потреб, підтримка зворотного зв'язку з клієнтом та захист його безпеки. Це можливо реалізувати за допомогою використання більш розширеної ідентифікації клієнтів, розширення системи електронних платежів, застосування національних та міжнародних платіжних систем, поширення і ознайомлення населення з безготівковими рахунками, підвищення цифрової та фінансової грамотності. Головним інструментом удосконалення фінансової послуги є використання більш розширеної ідентифікації клієнта. У свою чергу це дасть можливість верифікуватись користувачам за допомогою Системи BankID НБУ; за допомогою КЕП; можливість здійснювати оплату платежів через рахунки в інших банках зі свого особистого рахунку користувача, при цьому вказавши лише прізвища, ім'я та по батькові клієнта; можливість дистанційно зчитувати інформацію клієнтом із токена свого біометричного паспорта за допомогою модуля NFC смартфона чи спеціального застосунку банку; верифікація даних з бюро кредитних історій, після підтвердження клієнтом пароллю, який надійшов на номер телефону клієнта.

Для клієнта це вигідно та швидко, оскільки мінімізована бюрократія при отриманні послуги. Клієнту не потрібно бути фізично присутнім у відділенні банку, задля підтвердження своєї особи. Впровадження та використання даного інструменту допоможе користувачеві проводити та користуватись й іншими послугами, які до цього потребували ідентифікації та верифікації особи фізично, а при синхронізації цифрових застосунків це допоможе передбачити відмивання доходів, фінансувати тероризм чи фінансування зброї масового знищення. Для фінансових посередників це також вигідно, оскільки документи одразу надходять до бази даних клієнта оцифрованими та верифікованими. Окрім того, вигоди отримують і фінансові інституції, адже теж скорочують свої операційні витрати, наприклад, на папір. Розширення системи електронних платежів (СЕП) 23/7, а з 20 серпня 2022 року СЕП 24/7, дасть змогу у будь-який час доби, в пірінговому режимі (P2P) проводити міжбанківські операції без затримок у часі. Цей інструмент буде позитивно сприяти фінансовій інклюзії, а також розширенню нових інноваційних інструментів та збільшенню частки безготівкових рахунків. Вигода для користувача полягає у тому, що він сам зможе ухвалювати регламент взаємодії з платіжною системою у цілодобовому режимі. Він допоможе користувачеві проводити чутливі платежі у відповідний час, незважаючи на міжбанківські перекази. Для фінансових посередників вигода полягає у тому, що міжбанківські платежі зможуть швидше проводитись, не маючи затримки в часі, оскільки раніше СЕП могла проводити міжбанківські платежі декілька годин та днів.

Використання лише клієнтоорієнтованого підходу не враховує всі недоліки користування послугою і окремим фінансовим продуктом, які виявив користувач. У сучасних умовах фінансові послуги мають активно переходити в цифровий формат, вибудовуючи їх на принципі інклюзивності.

Розроблена нами система розвитку цифрових фінансових послуг (рис.3) вигідна, по-перше, для населення з низьким рівнем доходів та малих підприємств. Головними цифровими фінансовими послугами є Інтернет-банкінг, FinTech послуги, цифрові гаманці та цифрова валюта. Перспективами для користувачів цифрових фінансових послуг є покращення ідентифікації, підвищення рівня фінансової та цифрової грамотності, залучення більшого охоплення користувачів, зміцнення довіри до банків та системи зокрема, покращення рівня доходів, скорочення тіньової економіки. Водночас серед основних перешкод на шляху у розвитку екосистеми цифрових фінансових послуг в Україні є висока частка тінізації економіки, зокрема виплата заробітних плат у «конвертах» та приховування доходів малими підприємствами. Окрім того, низький рівень проникнення Інтернету, що гальмує розвиток Інтернет-банкінгу. Нині в Україні близько 40 % населення країни є користувачами Інтернету, а цифрові фінансові послуги стають популярними, коли цей рівень сягає 60 %, як показує закордонний досвід. Актуальним питанням лишається протидія кіберзлочинності, бо саме сумніви у безпеці, гальмують поширення цифрових фінансових послуг серед потенційних клієнтів.

Щодо встановлених мобільних фінансових додатків, то у 2021 році їх кількість порівняно з попереднім роком зросла на 20%, а лідером є – Індія, Бразилія, Індонезія, США і Росія. Дуже швидко зростають ринки фінансових мобільних додатків у Єгипті, Гонг Конзі, Туреччині, ПАР. У проміжку між 1 кв. 2019 і 1 кв. 2021 року всього встановлено 2,7 мільярдів фінансових мобільних додатків [11].



Рисунок 3 – Система розвитку цифрових фінансових послуг

Figure 3 – Digital financial services development system

Джерело: розроблено автором

Для ефективної взаємодії усіх суб'єктів системи насамперед потрібно зробити більш прозорою інформацію про надання послуги, саме недостатність інформації про тарифи, комісії, повну вартість користування послугою, виключила суттєву кількість клієнтів з ринку фінансових послуг. Бо недовіра сформувалась як наслідок невдалої взаємодії населення з фінансовими посередниками. Розроблення фінансових цифрових послуг на засадах інклюзивності сприятиме максимальному включенню населення у ринок фінансових послуг, через руйнування стереотипів і формування довірчих відносин, підвищення рівня фінансової грамотності населення, збільшення частоти користування даною послугою, прозорість інформації про вартість послуг, що призведе відповідно і до збільшення прибутковості фінансових посередників.

Висновки і пропозиції, перспективи подальших розробок. Узагальнюючи результати проведеного дослідження, можна сказати, що Україна має усі можливості, щоб зробити ринок фінансових послуг максимально інклюзивним, оскільки має постійно зростаючий попит на цифрові фінансові послуги, розвинений ІТ-сектор, який може створити відповідні фінансові продукти. Водночас можна виокремити ряд перешкод, які нині потребують вирішення, а саме: невизначена фінтех-екосистема, низький рівень цифрової і фінансової грамотності населення, недостатній рівень мобільного та Інтернет покриття, тінізація економіки, зокрема малого і середнього бізнесу, низький рівень фінансової і цифрової грамотності. Розвиток кешлес-економіки можливий лише за рахунок підвищення доступності безготівкових операцій та зростання довіри до фінансових посередників, а також через розвиток

відповідної інфраструктури. Окрім цього, важливо впровадити соціально відповідальну цифрову фінансову практику шляхом оцінки всіх областей національного законодавства, що стосуються включення цифрових фінансових послуг, з метою виявлення і усунення областей дублювання або конфліктів, а також будь-яких прогалин, бар'єрів для доступу. Ці сфери повинні включати: фінансові послуги, платіжні системи, телекомунікації, конкуренцію, дискримінацію, ідентичність, бар'єри для включених і незабезпечених груп споживачів. Всебічне сприяння розвитку цифрових фінансових послуг, як пріоритету для розвитку інклюзивних фінансових систем, передбачає баланс інновацій та ризиків для досягнення цифрового фінансового включення, через спрощення та впровадження спільної цифрової ідентифікації клієнтів. Постійна зміна цифрових фінансів і вдосконалення їх демонструє те, що звичайний користувач не в змозі, без сторонньої допомоги, пояснень та практик провести операцію з ними, а технологічні ризики з цифровими послугами можуть виникнути у будь-якому місці і у будь-який момент. Інфраструктура цифрових фінансових послуг відома своєю розгалуженою, безпечною, ефективною та широко доступною недорогою платіжною системою, тому повинна доходити до кожної сільської місцевості. Водночас необхідним є розроблення високоякісних цифрових програм з цифрової та фінансової грамотності (відео, соціальні мережі, бізнес, електронна пошта) та нецифрових (плакати, газети) каналів (пошта, будівлі, банки та банкомати та ін.) для охоплення добровільно виключених верств населення, малозабезпечених, зовсім незабезпечених, інших вразливих груп, для розуміння особливостей і вигоди користування цифровими фінансовими послугами та засобів фінансової безпеки. Важливо забезпечити якісну та безперебійну підтримку споживачів цифрових фінансових послуг, допомагати робити правильні дії у певній ситуації, включаючи механізм надання та подальшого обслуговування (цілодобовий он-лайн чат-бот, веб-сайт, месенджери, соціальні мережі). Перспективами подальших розробок може бути дослідження моделей розвитку цифрової фінансової інфраструктури та ризиків цифрових фінансових послуг.

ПЕРЕЛІК ПОСИЛАНЬ

1. Аджемоглоу Д. Чому нації занепадають / Д. Аджемоглоу, Д. Робінсон, пер. з англ. О.Дем'янчука. – 2-ге вид., випр. – К.: Наш формат, 2017. – 440 с.
2. Дудинець Л. А., Верней О. Є. Фінансова інклюзивність та її детермінанти // Соціально-економічні проблеми сучасного періоду України. 2018. – Вип. 2. – С. 8–13.
3. Корнівська В.О. Цифровий банкінг: ризики фінансової дигіталізації // Проблеми економіки, № 3, 2017. – С. 254–261.
4. Науменкова С., Міщенко С. Цифрова фінансова інклюзія: можливості та обмеження для України // Науковий вісник Одеського національного економічного університету, № 1–2 (274–275), 2020. – С. 133–149.
5. Національний банк України. [Офіційний сайт]. URL : <http://www.bank.gov.ua/>
6. Офіційний сайт МВФ. URL: <http://www.imf.org/en/News/Articles/2016/09/20/sp092016-Financial-Inclusion-Bridging-Economic-Opportunities-and-Outcomes>
7. Фролова Т.О. Трансформація фінансових послуг під впливом глобальної діджиталізації // Економіка і організація управління, № 1 (41), 2021. – С. 123–133.
8. Financial Inclusion Data. Global Findex. URL: <http://globalfindex.worldbank.org>
9. Financial inclusion is a key enabler to reducing poverty and boosting prosperity / The World Bank Group : website. URL: <https://www.worldbank.org/en/topic/financialinclusion/overview>
10. Thai-Ha Le, Anh Tu Chuc, Farhad Taghizadeh-Hesary. Financial inclusion and its impact on financial efficiency and sustainability: Empirical evidence from Asia Borsa Istanbul Review. Volume 19, Issue 4, December 2019, P. 310–322.
11. The state of finance app marketing [2021 report] URL: <https://www.appsflyer.com/infograms/state-of-finance-2021/>

REFERENCES

1. Acemoglu D., Robinson J. (2017) Chomu natsii zanepadaiut [Why nations fail]. Kyiv. Nash format, 440 [in Ukrainian]
2. Dudynets L.A. Verney O. Y. Finansova inkluzyvnyist ta ii determinanty. Sotsialno-ekonomichni problem suchasnoho period Ukrainy. 2018. Vol. 2. P. 8–13 [in Ukrainian]

3. Kornivska V.O. Tsyfrovyyi banking: ryzyky finansovoi dygitalizatsii. Problemy ekonomiky. № 3, 2017. P. 254 – 261 [in Ukrainian]
4. Naumenkova S., Mishchenko S. Tsyfova finansova inkliuzia: mozhlyvosti ta obmezhenia dlia Ukrainy. Naukovyi visnyk Odeskogo natsionalnogo ekonomichnogo universytetu. № 1–2 (274–275), 2020. – P. 133 – 149 [in Ukrainian]
5. Natsionalnyi bank Ukrainy (2020). URL: <http://www.bank.gov.ua/> [in Ukrainian]
6. Ofitsiyniy sait MVF. URL: <http://www.imf.org/en/News/Articles/2016/09/20/sp092016-Financial-Inclusion-Bridging-Economic-Opportunities-and-Outcomes> [in English]
7. Frolova T.O. Transformatsiia finansovykh posluh pid vplyvom globalnoi didgitalizatsii. Ekonomika I organizatsia upravlinnia. № 1 (41), 2021. – P. 123 – 133 [in Ukrainian]
8. Financial Inclusion Data. Global Findex. URL: <http://globalfindex.worldbank.org> [in English]
9. Financial inclusion is a key enabler to reducing poverty and boosting prosperity / The World Bank Group : website. URL: <https://www.worldbank.org/en/topic/financialinclusion/overview> [in English]
10. Thai-Ha Le, Anh Tu Chuc, Farhad Taghizadeh-Hesary. Financial inclusion and its impact on financial efficiency and sustainability: Empirical evidence from Asia Borsa Istanbul Review. Volume 19, Issue 4, December 2019, P. 310 – 322 [in English]
11. The state of finance app marketing [2021 report] URL: <https://www.appsflyer.com/infograms/state-of-finance-2021/> [in English]

РЕФЕРАТ

Жулин О.В. Розвиток цифрових фінансових послуг на засадах інклюзивності / О.В. Жулин // Вісник Національного транспортного університету. Серія «Економічні науки». Науковий журнал. – К.: НТУ, 2022. – Вип. 2 (52).

У статті досліджено особливості розвитку цифрових фінансових послуг, розроблено механізм за допомогою якого можна удосконалити будь-яку фінансову послугу, зробивши її інклюзивною та запропоновано систему розвитку цифрових фінансових послуг.

Об'єкт дослідження – процеси інклюзивного розвитку цифрових фінансових послуг.

Мета роботи – обґрунтування передумов розвитку цифрових фінансових послуг, розроблення механізму удосконалення будь-якої фінансової послуги з урахуванням інклюзивності, впровадження якого дозволить сформувати ефективну екосистему цифрових фінансових послуг, що залучить більшу кількість споживачів за рахунок доступності, високої якості, швидкості і безпеки.

Метод дослідження – методи економічного, системного та порівняльного аналізу.

Результати та їх новизна – у статті досліджено передумови розвитку цифрових фінансових послуг і їх вплив на ці процеси у часи пандемії COVID-19. Проаналізовано особливості надання основних послуг фінансовими посередниками і запропоновано механізм розвитку фінансових послуг на засадах інклюзії. Його використання, в процесі удосконалення фінансової послуги і розробці фінансового продукту, дозволить отримати вигоди не лише споживачами цих послуг, особливо населенням з низьким рівнем доходу та малими підприємцям, які в свою чергу переживають зниження доходів через пандемію, а й фінансовим інституціям, через збільшення кількості залучення клієнтів. Визначено, що інклюзивність фінансової послуги проявляється у доступності, зручності, прийнятності, саморегулюванні, ефективності, швидкості отримання, фінансовій безпеці. У статті також запропоновано систему розвитку цифрових фінансових послуг, яка сприятиме максимальному включенню населення у ринок фінансових послуг, через руйнування стереотипів і формування довірчих відносин, підвищення рівня фінансової грамотності населення, збільшення частоти користування даною послугою, прозорість інформації про вартість послуг. Узагальнюючи результати проведеного дослідження, можна сказати, що Україна має усі можливості зробити ринок фінансових послуг максимально інклюзивним, оскільки має постійно зростаючий попит на цифрові фінансові послуги, розвинений ІТ-сектор, який може створити відповідні фінансові продукти.

Прогнозні припущення про розвиток об'єкту дослідження – дослідження моделей розвитку цифрової фінансової інфраструктури може дати потужний поштовх для побудови інклюзивної фінансової системи, водночас вимагає оцінювання усіх можливих ризиків, пов'язаних із цифровізацією.

КЛЮЧОВІ СЛОВА: ІНКЛЮЗИЯ, ФІНАНSOVA ПОСЛУГА, ЦИФРОВІЗАЦІЯ, РОЗВИТОК, ФІНАНСОВОКИЙ ПОСЕРЕДНИК, ФІНАНСОВА ГРАМОТНІСТЬ, ДОСТУПНІСТЬ, ФІНАНСОВА ПОВЕДІНКА

ABSTRACT

Zhulyn O.V. Development of Digital Financial Services Based on an Inclusiveness. *Visnyk National Transport University. Series «Economic sciences». Scientific journal.* – Kyiv: National Transport University, 2022. – Issue 2 (52).

The paper investigates the features of the development of digital financial services, a mechanism by which you can improve any financial service and making it inclusive is developed, and a system for the development of digital financial services is proposed.

Object of study – processes of inclusive development of digital financial services.

Purpose of the study – to substantiation of preconditions for development of digital financial services, development of a mechanism for improving any financial service taking into account inclusiveness, the implementation of which will create an effective ecosystem of digital financial services that will attract more consumers through affordability, high quality, speed and security.

Method of the study – methods of economic, systemic, comparative analysis.

Results and innovation of the study – in the paper investigates the preconditions for the development of digital financial services and their impact on these processes during the COVID-19 pandemic. The peculiarities of providing basic services by financial intermediaries was analyzed, and the mechanism of development of financial services based on inclusiveness is offered. Its use, in the process of improving financial services and developing a financial product, will benefit not only consumers of these services, especially low-income people and small entrepreneurs, who in turn are experiencing declining incomes due to the pandemic, but also financial institutions, due to the increase in customer engagement. It is determined that the inclusiveness of financial services is includes accessibility, convenience, acceptability, self-regulation, efficiency, speed of receipt, financial security. The paper also proposes a system for the development of digital financial services, which will promote maximum inclusion of the population in the financial services market through the destruction of stereotypes and trust, increase financial literacy of the population, increase the frequency of use of this service. Summarizing the results of the study, we can say that Ukraine has every opportunity to make the financial services market as inclusive as possible, as it has a constantly growing demand for digital financial services, developed IT sector that can create appropriate financial products.

Forecast assumptions about the object of study – a value-oriented approach can give a powerful impulse to build an inclusive finance system, which by its perfection did not yet exist in the world, because it allows involving all citizens in socio-economic processes due to modern technologies.

KEY WORDS: INCLUSION, FINANCIAL SERVICE, DIGITALIZATION, DEVELOPMENT, FINANCIAL INTERMEDIARY, FINANCIAL LITERACY, ACCESSIBILITY, FINANCIAL BEHAVIOR

АВТОР:

Жулин Ольга Володимирівна, кандидат економічних наук, доцент, Національний транспортний університет, доцент кафедри фінансів, обліку і аудиту, e-mail: OLGA1715@ukr.net, тел. +380965112929, Україна, 01010, м. Київ, вул. Суворова 1, к. 424, orcid.org/0000-0002-7247-3697

AUTHOR:

Zhulyn Olha V., PhD, associate professor, National Transport University, associate professor department of finance, accounting and auditing, e-mail: OLGA1715@ukr.net, tel. +380965112929, Ukraine, 01010, Kyiv, Suvorova str. 1, of. 424, orcid.org/0000-0002-7247-3697

РЕЦЕНЗЕНТИ:

Бондаренко Євген Валентинович, доктор економічних наук, професор, Національний транспортний університет, президент Української академії інвестицій в науку і будівництво, м. Київ, Україна.

Базиліук Антоніна Василівна, доктор економічних наук, професор, Національний транспортний університет, завідувач кафедри фінансів, обліку і аудиту, м. Київ, Україна

REVIEWER:

Bondarenko Yevhen, PhD., Economics (Dr.), Professor, National Transport University, President of the Ukrainian Academy of Investments in Science and Construction, Kyiv, Ukraine.

Bazilyuk Antonina V., PhD., Economics (Dr.), professor, National Transport University, Head of department of finance, accounting and auditing, Kyiv, Ukraine