

Міністерство освіти і науки України
Національний університет «Києво-Могилянська академія»

Факультет економічних наук

Кафедра фінансів

Кваліфікаційна робота

Освітній ступінь – бакалавр

На тему: «**Характеристичні особливості кредитування онлайн**»

Виконав: студент 4-го року навчання,
Спеціальності 072 Фінанси, банківська
справа та страхування

Глушков Сергій Миколайович

Керівник: Камінський Андрій
Борисович, д-р. економ. наук,
професор

Рецензент: Версаль Н.

Кваліфікаційна робота захищена

З оцінкою «_____»

Секретарь ЕК _____ Донкоглова Н.А.

«___» _____ 2022 р.

Київ 2022

Зміст	
ВСТУП.....	4
РОЗДІЛ 1. ДІДЖИТАЛІЗАЦІЯ, РОЗВИТОК ОНЛАЙН КРЕДИТІВ В УКРАЇНІ	7
1.1 Теоретичні аспекти діджиталізації та банківської системи в умовах кредитування	7
1.2 Становлення та тенденції розвитку онлайн кредитів в умовах цифровізації економіки України	14
1.3 Механізм та технології реалізації діджиталізації банківської діяльності в Україні	21
РОЗДІЛ 2. ХАРАКТЕРИСТИЧНІ ОСОБЛИВОСТІ ОНЛАЙН КРЕДИТУВАННЯ.....	27
2.1 Особливості застосування та суть системи оцінки кредитоспроможності установ	27
2.2 Системи оцінювання платоспроможності клієнта при наданні онлайн кредитів.....	34
2.3 Ризики та невідповідності при отриманні онлайн кредитів в Україні ...	41
РОЗДІЛ 3. РИЗИК МЕНЕДЖМЕНТ КРЕДИТУВАННЯ ОНЛАЙН	47
3.1.Основні аспекти та система управління кредитними ризиками	47
3.2.Методи мінімізації кредитного ризику онлайн та лінії захисту	53
3.3.Практика щодо мінімізації кредитних ризиків онлайн в Україні.....	57
ВИСНОВОК	64
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ	66

ВСТУП

Кредит є унікальною економічною категорією, що через свою природу та функції притягував увагу економістів й дослідників протягом століть. Безумовним є факт того, що розвинутий інститут кредитування є запорукою економічного зростання країни.

На сучасному високому етапі розвитку виробничих відносин кредит відіграє ключову роль у забезпеченні виробників та споживачів необхідними потоками фінансових ресурсів. Банківські та інші структури, що займаються розміщенням кредиту, виконують вкрай необхідну функцію мобілізації тимчасово вільних фінансових ресурсів. У контексті дедалі швидшого розвитку виробничих зв'язків неможливо недооцінювати механізми, завдяки яким суб'єкти господарства можуть як розміщувати свої тимчасово вільні кошти, так і залучати їх за необхідності на взаємовигідних умовах. Кредит відіграє вирішальну роль не тільки для виробництв в контексті швидкого залучення необхідних коштів, але і для домогосподарств, які, зрештою, є споживачами кінцевих продуктів та послуг майже усіх ланцюгів створення додаткової вартості.

Систему кредитування, в тому числі і фізичних осіб, вважають невід'ємною складовою економічної стабільності і одним з головних факторів зростання економіки будь-якої країни. Однак, протягом останнього десятиріччя фінансові структури відчули на собі вплив бурхливих темпів розвитку нового тисячоліття: від стрімких змін економічних трендів до фінансової глобалізації та всебічної діджиталізації. Новітня фінансова історія сповнена злетів та гучних падінь: подальші процеси глобалізації принесли не тільки можливості світового масштабу, але і виклики для усієї міжнародної спільноти.

Так, у сьогоднішньому мінливому світі разом із новими умовами функціонування локальних та світового фінансового ринків почали зароджуватися нові їхні суб'єкти. Завдяки вибуховим темпам розвитку

інформаційних технологій за останні десятиліття стало можливим функціонування раніше не існуючих механізмів взаємодій учасників 4 фінансового ринку та суб'єктів народного господарства.

Таким чином, на сучасному етапі розвитку ринкових відносин ефективне функціонування банківської системи та фінтехкомпаній є важливим фактором забезпечення ефективного здійснення відтворювальних процесів промислових підприємств, оскільки вона є джерелом інвестування фінансових ресурсів у національну економіку, забезпечує галузевий та регіональний перерозподіл тимчасово вільних коштів суб'єктів ринку, що є основою забезпечення конкурентоспроможності вітчизняних економіки та заставу її довгострокового зростання.

Тому виникає необхідність у дослідженні аспектів забезпечення стабільності банківської системи та фінтехкомпаній як важливого елемента економіки, на який покладено регулювання грошового обігу, перерозподілу та ефективного використання фінансових ресурсів, зокрема за рахунок онлайн-кредитування.

Наразі ринок онлайн-кредитування демонструє сталий зріст як з точки зору кількості суб'єктів, що здійснюють свою фінансово-кредитну діяльність, так і з точки зору попиту споживачів на такі послуги.

Проблематика онлайн кредитування в Україні потрапила під призму розгляду багатьох українських та іноземних вчених.

Однак ряд проблем у темі, що вивчається, залишаються недостатньо дослідженими і вимагають подальших напрацювань.

Метою кваліфікаційної роботи є дослідження характерних рис кредитування онлайн.

Відповідно до мети були поставлені такі завдання: розглянути поняття діджиталізації та розвиток онлайн кредитування в Україні; визначити характерні особливості онлайн кредитування; описати ризик менеджменту кредитування онлайн.

Об'єктом дослідження є ринок мікрокредитних послуг в Україні.

Предметом дослідження є характеристичні особливості онлайнкредитування в Україні.

Кваліфікаційна робота виконується на матеріалах нормативно-правових документів та законодавчих актів, наукових публікацій та посібників вітчизняних та зарубіжних учених, статистичних та аналітичних документів Національного банку України.

Методи дослідження ґрунтуються на вивченні та конструктивному аналізі наукових джерел з проблематики дипломної роботи.

У процесі дослідження та реалізації вищезазначених завдань використовувався метод наукової абстракції – при обґрунтуванні теоретичних засад організації та функціонування кредитування онлайн України, економіко-статистичний, порівняльний, аналізу та синтезу – при дослідженні основних показників розвитку кредитування онлайн України.

Теоретичне та практичне значення одержуваних результатів. Практичне значення виконаної роботи у тому, що результатами теоретичного дослідження можна буде скористатися при наступних розвідках у цьому напрямі.

Структура дипломної роботи зумовлена метою і завданнями дослідження, складається зі вступу, трьох розділів, що мають дев'ять підрозділів, висновків, списку використаних джерел (46 найменувань). Дана дипломна робота включає 8 рисунків, 3 таблиці. Загальний обсяг роботи – 74 сторінок, з яких 69- основний текст.

РОЗДІЛ 1. ДІДЖИТАЛІЗАЦІЯ, РОЗВИТОК ОНЛАЙН КРЕДИТІВ В УКРАЇНІ

1.1 Теоретичні аспекти діджиталізації та банківської системи в умовах кредитування

Формування економічних відносин між суб'єктами грошового ринку здійснюється під впливом банківської системи, що обумовлено тим, що банки є важливою інституційною одиницею економіки, що бере участь в організації фінансових потоків і основою національної кредитної системи, в якій акумулюються основна частина її фінансових ресурсів. При вивченні структури, принципів побудови, функцій банківської системи важливим етапом є дослідження підходів до розуміння сутності «банківська система».

Як зазначає аналіз економічної літератури, існує два підходи – інституційний та інституційно-економічний. Відповідно до першого підходу банківську систему слід розуміти як сукупність її банків, тобто складових кредитної системи. Зокрема, цей підхід простежується в Законі України «Про банки та банківську діяльність» [6], згідно з яким національна банківська система складається з центрального банку (Національного банку України) та інших банків, а також філій іноземних банків, створених та чинних на території України відповідно до законодавства останньої.

Інституційно-економічний підхід передбачає розуміння банківської системи як сукупність економічних, правових, організаційних умов, які визначають визначення на необхідність системного впорядкування банківської діяльності. Тобто основою формування банківської системи є заздалегідь вироблена концепція, згідно з якою кожен банк займає своє місце у системі. Банківська система є цілісним механізмом, що взаємодіє з іншими

системними структурами фінансового ринку, а також як його підсистема, утворює загальне об'єднання – економічну систему в цілому.

Банківська система є необхідною складовою економічної системи країни, оскільки здійснює обслуговування потреб фінансового забезпечення соціально-економічних процесів у країні.

Банківській системі належить значна роль розвитку економіки країни, оскільки остання бере участь у виконанні основних функцій фінансової системи, а саме: забезпечує переміщення грошових ресурсів у часі; – забезпечує об'єднання фінансових ресурсів та здійснює їх розподіл між суб'єктами господарювання; – сприяє безперебійному функціонуванню платіжних систем[3].

Роль банківської системи як складової економічної інфраструктури ось у чому: – банківська система здійснює формування фінансової пропозиції, цим впливає рівень інфляції країни; – перерозподіл вільних фінансових ресурсів, що забезпечує банківська система, є основним чинником розвитку реального сектора економіки; - депозитна діяльність банків впливає на мультиплікативні макроекономічні процеси. Виходячи з вищевикладеного, ми дійшли висновку, що банки, виконуючи традиційний спектр операцій, впливають на розвиток реального сектора економіки.

Так, здійснюючи залучення коштів населення, банківська система впливає на поточний сукупний попит. На сучасному етапі розвитку ринкових відносин банківські установи виступають одними з основних суб'єктів фінансового ринку, оскільки останні можуть впливати на фінансову, інвестиційну, виробничу та інші сфери економіки.

Якщо розглядати роль банківських установ як учасників суспільного відтворення, то їхнє основне призначення полягає у забезпеченні безперебійного та розширеного характеру суспільного та індивідуального

відтворення, тобто банки стають важливим фактором, що сприяє економічному зростанню (рис. 1.1).

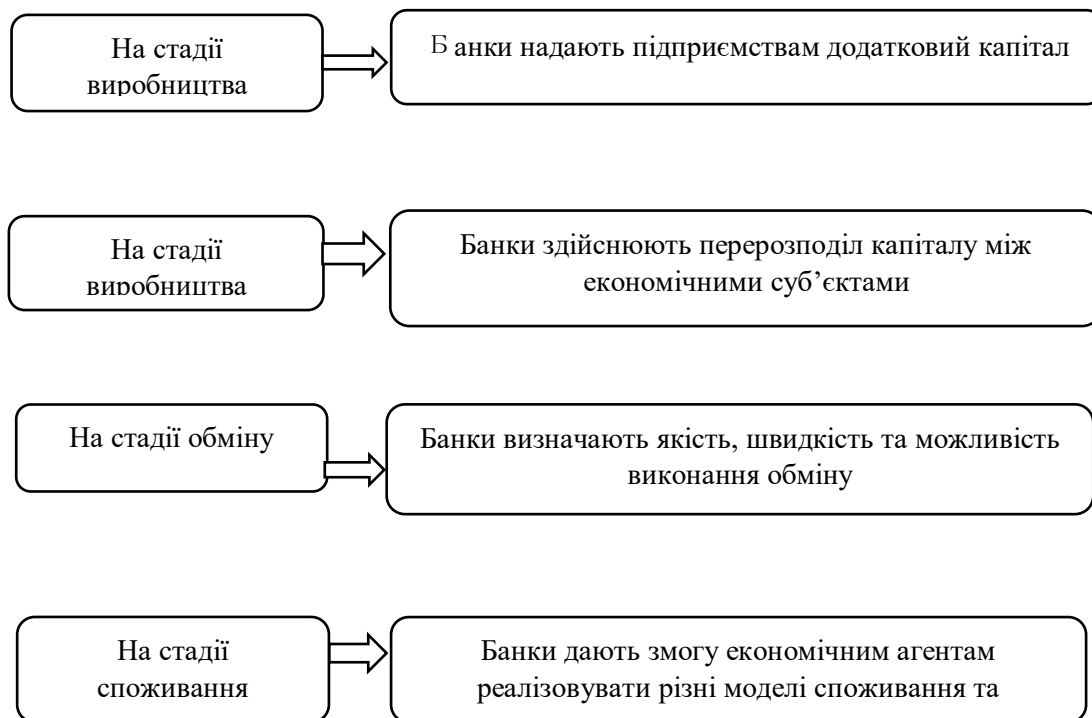


Рисунок 1.1. Роль банків у суспільному відтворення ВВП [7]

Таким чином, банківська система є важливою складовою економічного механізму, від якої залежить безперебійне функціонування державних органів, економіки та особливо сектора підприємництва, стабільність національної валюти. Банківська система має розумітися як законодавчо визначена та структурно організована цілісність, суб'єктами якої виступають Національний банк та комерційні банки. Роль банків економіки країни полягає у забезпеченні економічного зростання та сталого розвитку, оскільки банки надають кредити не фінансовим корпораціям, що є частиною реального сектора економіки, тим самим сприяючи створенню нових робочих місць, нарощування виробничих

потужностей, ефективного та раціонального використання ресурсів та впровадження інноваційних рішень. .

У сучасних умовах цифровізація (діджиталізація) охоплює всі сфери діяльності суспільства, включно із банківським сектором. Оскільки банківські установи є джерелом кредитування сектора підприємництва, що сприяє розвитку економіки та реалізує платіжні операції, тому виникає потреба в їх постійному вдосконаленні відповідно до науково-технічного прогресу, що проявляється у розвитку фінансових технологій. Провівши аналіз економічної літератури, зазначимо, що цифровізація (діджиталізація) – це повне оцифрування всіх секторів економіки та суспільства, а також можливість збирання відповідної інформації, аналізу та переведення цієї інформації в дії.

Рушійними силами діджиталізації банківської системи є посилення конкуренції, оптимізація торгових мереж, мінімізація контактів (рис.1.2.)



Рисунок 1.2. Основні фактори, що сприяють активній діджиталізації банківського сектору в Україні [8; 9]

Розвиток цифровізації передбачає створення нових ланок фінансової системи - Fintech-компанії. У банківському секторі їх продукти набувають форми мобільних платежів, персонального кредитування, фінансових консультацій та страхування. Дані компанії спрямовані на сегменти банківського ринку, де є можливість скорочення тимчасового проміжку між запитом клієнта та сатисфакцією банківської установи. Перевагами FinTech-компаній є їхня перспективність, далекоглядність, відсутність недоліків вузької спеціалізації, звільнення від багатьох правових обмежень, що дозволяє їм увести на ринку новий погляд на банківські послуги [5].

Цифровізація (діджиталізація) банківської сфери сприяє трансформації технологій надання послуг та форм роботи з клієнтами (використання мобільних додатків, страхування, надання консультативних послуг, B2B платежі та ін.). Тим не менш, цифровізація призводить до додаткових ризиків (кіберзлочинності), тому виникає необхідність розробки додаткових заходів щодо підвищення рівня власної економічної безпеки. Розвиток цифрових технологій сприяє економічному зростанню, що відбувається за рахунок позитивного впливу технологій на результативність, ефективність, вартість та якість усіх сторін діяльності (економічної, суспільної, особистої) [3]. На законодавчому рівні закріплені основні напрямки та можливості реалізації цифрових технологій, які розглянуті у Концепції розвитку цифрової економіки та суспільства України на 2018-2020 роки, Стратегії цифрового розвитку України на період 2019-2035 роки, Національної програми Цифрова Україна 2025. Україна працюють НБУ та Міністерство цифрової трансформації. Так, командою Мінцифри було здійснено запуск послуги передачі (шерингу) цифрових документів у додатку Дія, що дозволяє громадянам ідентифікувати свою особу у банківських установах та надати необхідні документи у цифровому форматі для відкриття банківського рахунку, не відвідуючи банківське відділення.

Даною послугою можна скористатися всюди як на онлайн-ресурсах, так і у відділенні банку. При цьому здійснюється автоматична генерація QR-коду та штрих-коду, які зчитуються в банку, потім споживач підтверджує дозвіл на отримання власних даних банком з Дії, внаслідок чого банк надає відповідну послугу клієнту.

Наразі понад 25 млн. українців можуть відчутти на собі всі переваги шерингу, доступної у ПриватБанку, Монобанку та А-Банку. Ще 30 банків готуються до впровадження нового виду послуги. Керівництво НБУ та МінЦифри наголошує, щоб усі вітчизняні банки підтримували процеси цифровізації, оскільки це сприятиме оптимізації багатьох процесів, підвищить конкурентоспроможність, зменшить бюрократичні процедури тощо. Основним атрибутом цифровізації банківської системи є дистанційне обслуговування, що базується на інтернет-банкінг (цифровий банкінг). Останній передбачає надання клієнтам певного банку цифрової системи, за допомогою якої клієнти можуть проводити фінансові операції у будь-який час незалежно від місця розташування, при цьому спостерігається значна економія часу. Цифровий банкінг може проводитись у таких формах: браузері, чат-боти у месенджерах. Цифровий банкінг користується значним попитом за кордоном, проте в Україні цей вид послуг почав розвиватися кілька років тому, зокрема, у 2020 році каталізатором цього процесу стала пандемія. Цифровізація банківського сектора розвивається з кожним роком, оскільки ще 10 років тому інтернет-банкінг і дистанційна можливість обслуговування була присутня 32 тільки в кількох банків, тоді як зараз практично всі банки здійснюють свій розвиток у цьому напрямі [14].

Як свідчать результати дослідження Інституту дослідження Capgemini [18], яке проводило опитування 11 тис. респондентів з усього світу, 45% опитаних відзначили, що в результаті пандемії та карантинних обмежень почали віддавати перевагу онлайн-платежам, які здійснюють за допомогою мобільного банкінгу. Тобто пандемія значно прискорила процес цифровізації

банківського сектора, оскільки відбулася зміна переваг споживачів. Проте для банківських установ трансформувати свої продукти та послуги було важко, тому що майже половина банківських установ в Україні майже не надавали онлайн-послуги. Тому під впливом нових факторів свої інтернет-банкінги запустили (або повністю модернізували) такі банки як Креді Агроіколь, Альфа-Банк, Кредобанк, Укргазбанк, Банк Південний та інші.

Найбільшу популярність серед засобів цифровізації користуються мобільні програми та з кожним роком спостерігається нарощування смартфонізації населення. Організацією Fidelity National Information Services (FIS) було проведено дослідження, згідно з результатами якого відомо, що з початком пандемії мобільний банківський трафік збільшився на 85% на квітень 2020 року, тоді як нові цифрові реєстрації зросли на 200%. Серед найбільш популярних цифрових банкінгів в Україні є Приват24 від ПриватБанку (що налічує близько 25 млн. клієнтів), Ощад 24/7 від Ощадбанку (4 млн користувачів) та Монобанк від Universal Bank (3 млн користувачів).

Виходячи з вищенаведеного, зазначимо, що для подальшої цифровізації банківського сектора необхідно: створення цифрових банків, тобто таких, у яких відсутні відділення, однак користувачі зможуть отримувати послуги в будь-якому місці, де є мережа Інтернет; - Застосування біометричної безпеки, що передбачає захист банківської інформації з використанням сканерів відбитків пальців, сканування особи. Такий спосіб є надійнішим, ніж звичайні паролі; - проведення транзакцій без карт, оскільки спостерігається тенденція до переходу на безконтактний спосіб оплати, використовуючи смартфон та технології Apple Pay та Google Pay; – популяризація співпраці банківських установ із компаніями, внаслідок якої банки можуть запропонувати своїм клієнтам знижки на продукцію, накопичення бонусів чи кеш бек; – інтерфейс мобільного банківського додатка має бути зручним у використанні, тому стильний, легкий та мінімалістичний мобільний банкінг – це тренд майбутнього [17].

Таким чином, цифровізація банківського сектора в Україні здійснюється швидкими темпами, у тому числі за рахунок ключового фактора 2020 року – пандемії, що спричинило значні зміни в економіці країни та банківській системі. Зокрема, банківські установи удосконалили сервіси дистанційного обслуговування, модернізували або розробили мобільні додатки. НБУ та Мінцифри розробили та ввели нову послугу шерингу на банківському ринку. Перевагами вищевикладеного є значна економія часу, зручність, мобільність та безпека, особливо за нинішніх умов.

1.2 Становлення та тенденції розвитку онлайн кредитів в умовах цифровізації економіки України

Кредит - кошти та матеріальні цінності, що надаються кредитором у користування позичальнику на визначений термін та під відсоток.

Одним із різновидів кредитування онлайн кредит є послуга, яку надають кредиторам, коли можна взяти кредит, не спілкуючись із кредитором наживо, а за допомогою відправки заявки на оформлення кредиту через інтернет.

Кредитодавцями в онлайн-кредитах виступають мікрофінансові організації.

Мікрофінансова організація (далі – МФО), яку також досить часто називають кредитною компанією – це фінансова установа, яка займається наданням мікrokредитів населенню за спрощеною схемою за рахунок залучення власних резервів.

Світова криза 2008 року змусила банки усіх країн адаптуватися до вимог нового світу. Насамперед, були розширені вимоги до капіталу банків, введені оновлені стандарти управління ризиками та суворіші вимоги до реалізування програми КУС (ідентифікація клієнтів, відома як «Знай Свого Клієнта») та AML (процедура боротьби відмивання грошей). Через бажання користувачів експериментувати з цифровими послугами та внаслідок кризи 2008 року

орієнтація банків на внутрішні процеси змінилась, що стало причиною виникнення та зростання нових Фінтех-компаній.

Впродовж 2007-2017 років, Інтернет в Україні продовжує стрімко зростати та стає більш доступним для населення. У 2008 році лише 24% дорослого населення мало доступ до мережі Інтернет, тоді як у 2017 році показник виріс до 40,00%. Показники інтернету та його швидкість в Україні постійно покращуються, у тому числі завдяки збільшенню доступності та зменшенню ціни, особливо це стосується мобільного інтернету. Тривалі інвестиції та підтримка швидкісного інтернету надалі впливатиме на розвиток та використання послуг і продуктів Фінтех в Україні[1]

Подія 2017 року – початок роботи інкубаційної програми «Open Banking Lab», дала можливість створювати програми і платформи на основі відкритих даних банків та їх API. Продуктами цього проекту є рішення у сфері банкінгу Big Data аналітика (прогнозна та поведінкова аналітика, кредитний рейтинг, безпека даних та конфіденційність); RegTech послуги з перевірки клієнтів (KYC) для МСБ (цифрове кредитування, виставлення рахунків, управління готівкою, факторинг). Також в той період відбулась конференція «Фінтех Ukraine 2017», де компанією «Mastercard» було проведено опитування представників банківського сектора про ступінь їх готовності до надання Фінтех послуг (58% опитаних банкірів повідомили про готовність їх банків до впровадження та активного застосування Фінтех). Запуск «Android Pay» дозволив користуватися картками різних платіжних систем, що позитивно вплинуло на динаміку розвитку сектора Фінтех.

Для успішної діяльності кожного банку найголовнішим є залучення клієнтів та покращення своїх позицій серед інших у конкурентному середовищі. Напряму це стосується сектору банківських послуг, споживачі яких рік від року пред'являють все більш високі вимоги до банків. Вплив Фінтех-інновацій на банки і банківську систему неможливо уявити без автоматизованих систем управління. Оскільки у своїй діяльності банки насамперед удосконалюють ІТ-напряму, для підвищення захищеності даних клієнтів та самого банку від

кібератак та мінімізації операційних витрат, то розвиток інших можливостей Фінтех залишається майже не розглянутим. Не дивлячись на збільшення конкуренції з боку нових високотехнологічних структур, традиційні фінансові посередники залишають деякі конкурентні переваги.

Отримання мікропозички за допомогою онлайн-сервісів є електронною угодою, що реалізується шляхом укладання електронного договору. Електронний договір укладається та виконується у порядку, передбаченому Цивільним та Господарським кодексами України, а також іншими актами законодавства. Договір – це домовленість двох або більше сторін, спрямована на встановлення, зміну або припинення цивільних прав та обов'язків. (Стаття 626 ЦК України)

Зміст договору складають умови (пункти), визначені на розсуд сторін та погоджені ними, та умови, обов'язкові відповідно до актів цивільного законодавства (стаття 628 ЦК України).

Відповідно до положень ст. 638 ЦК України, договір є укладеним, якщо сторони у належній формі досягли згоди за всіма істотними умовами договору.

Відповідно до статті 1046 ЦК України, за договором позики одна сторона (позичальник) передає у власність іншій стороні (позичальнику) кошти або інші речі, визначені пологовими ознаками, а позичальник зобов'язується повернути позичальнику таку суму грошових коштів (суму позики) або таку ж кількість речей того ж роду та такої ж якості.

На підставі п. 1 ст. 1049 ЦК України позичальник зобов'язаний повернути позичальнику позичку (грошові кошти в такій самій сумі або речі, визначені родовими ознаками, у такій же кількості, такого ж роду та такої ж якості, що були передані йому позикодавцем) у строк та у порядку, що встановлені договором .

В Україні поняття «мікрозайм» з'явилося у 2011 році. До 2015 року фінансові обороти галузі збільшились на третину. Враховуючи суворі вимоги

банків і фінтехкомпаній та нестабільність курсу, ця послуга швидко стала набирати популярності. У 2015 році мікрофінансові організації перевершили банки за обсягом позичок, видавши позички на загальну суму 10 млрд. гривень. Число клієнтів за поточний рік збільшилося на 40%. Онлайн-кредитування в Україні стало активно розвиватися у міру збільшення кількості власників пластикових карток. За оцінками експертів, у 2016 році ця цифра склала 41 млн осіб. При цьому кількість безготівкових угод за два роки збільшилася вчетверо. Цей фактор став вирішальним для активного впровадження інтернет-напрямку у сферу мікрокредитування.

1 січня 2021 року набрав чинності закон про споживче кредитування. З того часу договори на строк до місяця та договори на позику до мінімальної заробітної плати (1.01.2021 — 6000 грн) віднесли до споживчих кредитів. Найбільшу суму штрафів і пені порушення зобов'язань обмежили розміром подвійний отриманої суми[20]

Ринок мікрокредитування в Україні динамічно зростає останніми роками.

Таблиця 1.1.

**Показники діяльності фінансових компаній [дані з офіційного сайту
НБУ]**

№ з/п	Показник	I квартал 2021²	II квартал 2021^{2,5}	III квартал 2021^{2,5}
1	2	7	8	9

Продолжение таблиці 1.1

1	Кількість зареєстрованих фінансових компаній, на кінець звітнього періоду, одиниць, із них:	977	971	984
3	Активи фінансових компаній, на кінець звітнього періоду	166102,0	179863,8	190703,7
4	Власний капітал, на кінець звітнього періоду	25859,5	27432,3	29695,4
5	Обсяг наданих фінансових послуг фінансовими компаніями, за звітний період, із них:	187761,2	232068,6	281077,3
6	залучення фінансових активів із зобов'язанням щодо наступного їх повернення	5,0	605,9	1718,9
7	надання гарантій	898,1	4600,3	11748,3
8	надання коштів у позику, у тому числі й на умовах фінансового кредиту	27153,6	29093,1	33910,0
9	надання послуг із факторингу	14260,8	17985,8	30469,9
10	надання послуг із фінансового лізингу (вартість укладених договорів)	84,4	204,6	198,7
11	торгівля валютними цінностями	45667,6	64012,5	75695,0
12	переказ коштів	99691,5	115566,4	127336,4

З вище поданої таблиці 1.1. бачимо, що кількість фінансових компаній стабільно зростає, як і показники їхньої діяльності, що є свідченням успішної діяльності даних організацій та стрімкого розвитку онлайн-кредитування в Україні.

Доцільно дану тенденцію відобразити графічно на рис.1.3.

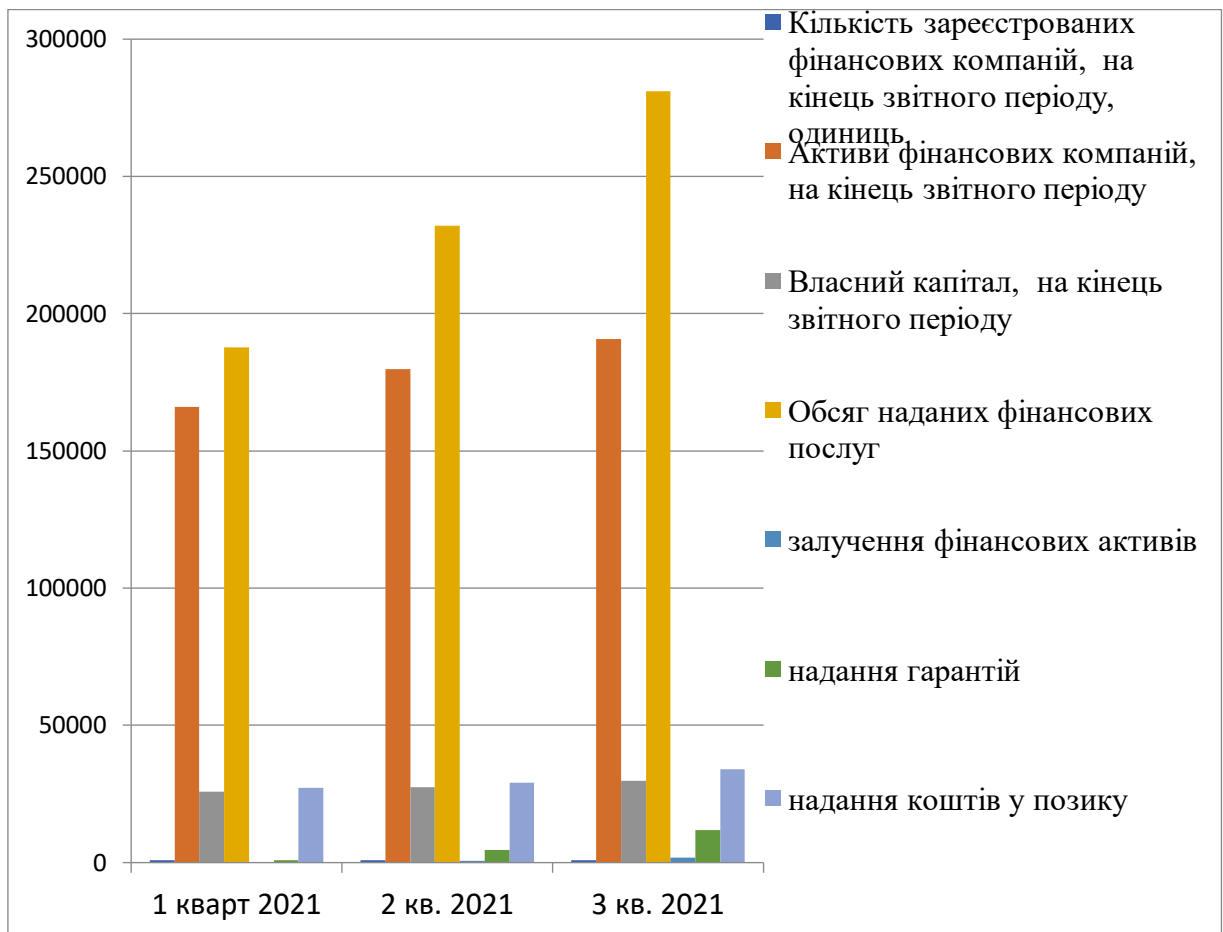


Рис.1.3. Динаміка діяльності фінансових компаній за 2021 рік

У сучасному економічному середовищі кредитні відносини є невід'ємним елементом розвитку економічної системи, взаємозв'язків між її суб'єктами та важливим об'єктом економічних відносин. Сукупність кредитних відносин формує національний та міжнародний кредитний ринок.

Криза у банківській сфері 2014-2015 рр., про що свідчать такі дані:

- різке зростання частки проблемних активів на балансах банків – з 12,9% у 2014 р. до 24,7% – у 2015 р.;

- відтік депозитів із банківського сектора: мінус 45,4% за 2014-2015 рр. за валютними депозитами та мінус 17,9% за гривневими депозитами;

- жорсткі адміністративні заходи (в т.ч. зі зняття депозитів, валютно-обмінних операцій), запроваджені у зв'язку з розгортанням воєнного конфлікту та економічною кризою;

- висока доларизація кредитів та депозитів – 55,9% та 53,4% відповідно станом на 2015 р.;
- незбалансована база активів та пасивів банків: співвідношення кредитів до депозитів склало 158,8% у 2015 р. (226,7% – у 2009 р.);
- з I кв. 2014 р. до II кв. 2015 47 банків, з них один системно важливий банк, оголошені неплатоспроможними;
- недостатні обсяги власного та регулятивного капіталу банків унаслідок погіршення якості кредитів та інших активів та доформування резервів за активними операціями з початку 2014 р.;
- масовий вихід із України великих європейських гравців фінансового сектора – близько 10 європейських банків продали свої дочірні банки в Україні;
- відсутність первинних публічних розміщень (ІРО) акцій українських компаній на місцевих та зарубіжних біржах протягом 2013 – 2014 рр.;
- зменшення обсягу торгів на вітчизняних біржах (крім державних облігацій) на 38% у 2014 р. – до 76 млрд. грн., у тому числі торгів акціями та деривативами на 46% – до 36 млрд. грн.;
- низька та незмінна протягом 2008 – 2014 років. частка страхових компаній у структурі фінансового сектора – від 2,6% до 3% загального обсягу активів;
- низький рівень активів системи пенсійного забезпечення – 2,5 млрд. грн., або 0,2% ВВП на кінець 2014 р., сформувала умови для стрімкого зростання попиту на небанківське мікрокредитування (фінтехкомпанії) [9].

Мікрокредит - це невеликий фінансовий кредит, взятий на короткий термін. У вітчизняній практиці мікрокредитом вважається сума позичок, еквівалентна 100 дол. США. У міжнародній практиці мікрокредит є інструментом підтримки розвитку інфраструктури, а чи не інструментом становлення, розвитку. Адже головним для мікрокредиту є боротьба з бідністю, нарощування самозайнятості та розширення МСП та створення додаткових робочих місць. Так, в даний час ініційовано низку змін до

законопроектів щодо регулювання ринку мікрокредитування фінтехкомпаніями[8, 9].

1.3 Механізм та технології реалізації діджиталізації банківської діяльності в Україні

Діджиталізація у банківській сфері передбачає перенесення банківської інформації та послуг у цифровий формат, що формує можливість здійснення цифрових операцій. Оцифрування даних здійснюється за допомогою мережі Інтернет та програмного забезпечення. Слід наголосити, що здійснення безготівкових операцій завдяки використанню технологій електронного банкінгу передбачає отримання віддаленого, дистанційного доступу до платіжних систем оплати.

Тобто платіжні системи в реаліях електронного банкінгу також набувають діджиталізованих аспектів. Інструментами здійснення банківських оцифрованих послуг є смартфони, годинники, комп'ютери, ноутбуки, планшети, POS-термінали, банкомати, термінали самообслуговування (табл. 1.2).

Втілення діджиталізації стає можливим завдяки інструментам, проте ці інструменти можуть забезпечити здійснення банківських технологій лише за допомогою спеціального банківського програмного забезпечення, мобільних додатків, чат-ботів, що є методами втілення технології.

Слід сказати і про те, що сьогодні діджиталізація у банківській сфері України – це вже існуючі сучасні реалії, проте ці реалії ще доступні не повною мірою.

Зараз Україна вже досить розвинена мережа розрахунків завдяки POS-терміналам. Крім того, слід зазначити активний розвиток банкінгу у смартфонах, месенджерах. Банкінг завдяки смартфону – це вже поширена технологія в Україні, проте слід сказати, що ця технологія в нашій країні передбачає здійснення переважно розрахунково-касового обслуговування, тоді як зарубіжна практика активно використовує банкінг у смартфоні для депонування коштів та отримання кредитів.

Таблиця 1.2.

Механізм та технології втілення діджиталізації банківської діяльності

Механізм діджиталізації, інструменти втілення	Метод втілення технології	Грошові форми, що втілюють технологію	Конкретизація методів втілення технології
<p>1) Використання можливостей банкоматів. 2) Використання можливостей терміналів самообслуговування. 3) Інтернет банкінг. 4) Банкінг в смартфоні. 5) Банкінг в месенджері. 6) Здійснення розрахунків завдяки POS терміналам</p> <p>1) Банківське програмне забезпечення. 2) Програма розроблена під певну мобільну платформу для банкінгу в смартфоні. 3) Чат-боти для банкінгу у месенджері</p> <p>1) Дебетова, кредитна картка. 2) Дебетові і кредитні картки, що мають електронний вираз у смартфоні, годиннику. 3) Готівка (окрім POS-терміналів, смартфонів, годинників, планшетів, комп'ютерів)</p>			Банкомат, термінал самообслуговування як інструмент
			- здійснення розрахунків; - оплата послуг; - поповнення рахунку (поточного, депозитного, кредитного); - отримання готівкових коштів (для банкоматів); - обмін валют; - отримання інформації про стан рахунку (для банкоматів)
			Комп'ютер, планшет, смартфон, годинник як інструмент утілення Примітка: функції годинника в нашій країні обмежені
			- здійснення розрахунків; - плата за кредит; - отримання інформації про стан рахунку; - контроль власних витрат; - купівля, продаж товарів, робіт, послуг; - відкриття рахунку (поточного, депозитного, кредитного); - можливість контролю власних витрат та надходжень; - отримання нетрадиційних банківських послуг
			POS-термінал як інструмент утілення
			- здійснення процесу еквайрингу

В Україні завдяки банкінгу в смартфоні також можна подати заявку на відкриття поточного, депозитного та кредитного рахунку, однак більшість клієнтів даною діджиталізованою послугою не користується. Дистанційне

банківське обслуговування «Банк у смартфоні» є можливим завдяки використанню мобільних додатків (рис. 1.4).



Рисунок 1.4. Технології втілення банкінгу в смартфоні [10]

В даний час Android постійно розширює свої функції для здійснення банкінгу в смартфоні, а iOS, що є операційною системою Apple, була розширена для інших пристроїв Apple.

Слід сказати, що в Україні 2017 р. було створено перший Інтернет-банк без офісу – Монобанк. Згідно з дослідженнями аналітиків, цей банк є другим за кількістю запитів після ПриватБанку [21]. «Монобанк» спілкується завдяки месенджерам у Facebook, Telegram, Viber [13], є мобільний додаток.

Це проект, який діє за ліцензією «Універсал Банку». На початок 2021 р. в Україні функціонують шість Інтернет-банків без офісів: Izibank, BVR, Монобанк, O. Bank, Sportbank, Todobank [16, с. 16-20]. Сьогодні дедалі більше банківських установ України намагаються налагодити взаємини з клієнтом за допомогою дистанційного обслуговування. Слід наголосити і на збільшенні переліку банківських продуктів, які можна отримати дистанційно. Першим банком в Україні, який запропонував послугу банкінгу в месенджері, був ПУМБ, зокрема, у банку готівковий Viber, Telegram банкінг [8]. З 2018 р.

"АльфаБанк" запустив можливість банкінгу у Viber, крім того, цей банк сформував чат-боти у Telegram, Facebook [5].

Отже, якщо на етапі зародження банкінгу у месенджері в Україні у 2017-2018 роках. цей банкінг здійснював лише інформування своїх клієнтів, то сьогодні за допомогою чат-ботів можна здійснювати бюджетування, відкривати рахунки, здійснювати платежі. Проте вважаємо, що зараз як банкінг у месенджері, так і банкінг у смартфоні не є 100% заміником традиційного банкінгу, і це насамперед пов'язано з недовірою клієнтів, порівняно невисоким ступенем їхнього захисту та значними шахрайськими діями. Основні чат-боти, що втілюють в Україні банкінг у месенджері у 2020 р., представлені в табл.1.3.

Таблиця 1. 3

Чат-боти, що втілюють банкінг у месенджері в Україні станом на 2020 р.

Чат бот	Якими месенджерями втілюється	Банківські установи, що втілюють	Характеристика основних напрямів роботи
---------	-------------------------------	----------------------------------	---

Продовження таблиці 1.3

PayLastic	Viber i Telegram	ПриватБанк, Ощадбанк -	прийом платежів без POS-терміналів і додатків у месенджері (чат-бот платний)
Чат-бот від Райффайзен Банк Аваль та Visa.	Viber i Telegram	Райффайзен Банк Аваль	- інформування клієнтів; - оплата послуг та товарів в Інтернеті; - нагадування по наявних рахунках; - додаткові небанківські послуги
LeoBot -	Facebook	Клієнти цифрового гаманця Masterpass	поповнення мобільного; - переказ коштів із карти на карту
Greenz Bot	Telegram		- - бюджетування
PrivatOchBot ; Telegram, Viber)	Facebook, Telegram, Viber	ПриватБанк - кредити	- програма лояльності «Бонус Плюс» (втілюються у таких чат-ботах, як Telegram, Viber)
Oschadbot	Facebook i Telegram	Ощадбанк	- надання інформації клієнтам; - зміна лімітів; - блокування карт
Otpbank_bot зміна лімітів по картках; - отримання інформативних даних	Telegram, Facebook, Viber	ОТР банк	- поповнення мобільного; - здійснення операцій із Masterpass; - сплата споживчого боргу; - оплата платежів; -
Tascombot -	Telegram	Таскомбанк	інформування власних клієнтів
RailwayBot - жей	Facebook та Telegram		- оплата подорожей

Маючи значні переваги, слід сказати і про недоліки банкінгу в месенджерах в Україні, зокрема НБУ зазначає, що до нього приходять звернення від клієнтів комерційних банків щодо інформування банками про стан рахунку, враховуючи кредитний ліміт, тобто деякі банки здійснюють несумлінне інформування власних клієнтів. [13].

Для ліквідації даних маніпуляцій та захисту клієнтів комерційних банків 01.09.2020 НБУ запровадив чітку інформованість комерційними банками своїх клієнтів про стан поточного рахунку та кредитний ліміт в Інтернет-банкінгу, месенджері, електронній пошті. Крім того, банки повинні оперативного повідомляти про зміну банком кредитного ліміту [13].

Узагальнюючи досвід діджиталізації у банківській сфері, вважаємо, що сьогодні діджиталізація формує такі додаткові можливості:

- 1) здійснення розрахунків за допомогою банкінгу у смартфоні та месенджері;
- 2) здійснення розрахунків у режимі реального часу 24/7/365 з будь-якої точки світу, не виходячи з дому або у дорозі;
- 3) формування національних платіжних систем, які у режимі реальному часі.

Діджиталізація банківської сфери розпочалася ще у 60-х роках ХХ ст. і продовжується до цього дня, постійно вдосконалюючись. Сучасний банк у будь-якій країні світу вже не може функціонувати без діджиталізованих технологій. Наявні методи втілення та наявні в Україні інструменти дозволяють успішно впроваджувати зарубіжний досвід Інтернет-банківськості, банкінгу в смартфоні та банкінгу в месенджері, проте головними проблемами сьогодні залишаються непоінформованість із даними технологіями людей похилого віку та захист персональних даних.

РОЗДІЛ 2. ХАРАКТЕРИСТИЧНІ ОСОБЛИВОСТІ ОНЛАЙН КРЕДИТУВАННЯ

2.1 Особливості застосування та суть системи оцінки кредитоспроможності установ

Оцінка кредитоспроможності позичальника – надзвичайно важливий етап діяльності фінансових установ. Від вибору методик оцінки кредитоспроможності потенційних позичальників залежить якість кредитного портфелю фінансової установи, рівень кредитного ризику, і, в кінцевому підсумку – ефективність діяльності.

З іншого боку, занадто сувора оцінка кредитоспроможності позичальника може суттєво обмежити коло потенційних споживачів фінансових послуг, тому для фінансової установи так важливо віднайти баланс між суворим підходом до вибору користувачів кредитних продуктів та охопленням ринку, між ризиком та прибутковістю.

Крім того, якісна оцінка кредитоспроможності потенційного позичальника є більш витратною, оскільки передбачає більші витрати праці кредитного фахівця. І, навпаки, автоматична оцінка кредитоспроможності майже не вимагає процесуальних витрат, втім, без такої якісної „ручної” оцінки кредитоспроможності ризик неповернення кредиту суттєво зростає.

Особливості застосування систем оцінки кредитоспроможності позичальників залежать від типу фінансової установи. Якщо для банківських установ характерною є ретельна перевірка позичальника кредитним фахівцем, то мікrokредитні установи, що працюють в онлайн режимі, переважно використовують автоматичні системи перевірки.

При цьому погіршення якості кредитного портфелю та зростання кредитного ризику, що супроводжують такий підхід до оцінки

кредитоспроможності позичальника, мікрокредитні установи компенсують значно вищими, ніж у банків, еквівалентними річними ставками відсотків.

За даними статистичної звітності банківських установ середньозважена вартість короткострокових кредитів, наданих позичальникам-фізичним особам в гривні становила на початок січня 2022 р. 33,4% річних; на початок січня 2021 р. – 36,2% річних; на початок січня 2020 р. – 36,8% річних; на початок січня 2019 р. – 31% річних; на початок січня 2018 р. – 27,8% річних [24].

Мікрокредитні установи надають кредитні продукти в середньому під 1 – 2%, які нараховуються щоденно. Термін, на який беруться мікрокредити, в середньому становить 3 – 4 тижні. Втім, для того, щоб оцінити еквівалентну річну ставку за мікрокредитами, необхідно використовувати показник APR – відсоток, що позичальник сплатив би за рік користування мікрокредитом. За даними фінансово-аналітичного ресурсу Minfin.com.ua, в січні 2022 р. APR мікрокредитних установ з добовою ставкою 1,1 – 2% коливається в діапазоні від 401,5% до 730% річних. APR для макрофінансових установ, що видають кредити під 2,5 – 3% добових можуть досягати 1000% річних [25].

Навіть пільгові продукти мікрофінансових установ з 0,2 – 0,69% добових (видаються переважно позичальникам, що вперше користуються послугами конкретної мікрокредитної установи) в річному еквіваленті вартують від 73% до 252%, що значно вище, ніж вартість кредитів фізичним особам, наданих банківськими установами [25].

Таким чином, вищі кредитні ризики, зумовлені не надто суворою перевіркою кредитоспроможності позичальника, мікрофінансові установи компенсують значно вищими, ніж у банків, річними відсотковими ставками.

Специфіка такого підходу до кредитної діяльності у мікрокредитних установ зумовлена тією нішею, яку вони займають в кредитній системі України. Мікрокредити – це специфічні кредитні послуги щодо задоволення

потреб фізичних осіб у кредитних коштах максимально швидко та з мінімальним клопотом. Якщо фізичній особі терміново знадобилася позика, вона з високою ймовірністю не зможе задовольнити цю потребу за допомогою банку. Для банківської позики необхідно зібрати пакет документів, в тому числі – довідку про офіційний дохід, витратити час на відвідування відділення банку, пройти ретельну перевірку кредитним спеціалістом. Навіть для того, щоб підвищити кредитний ліміт у „Приватбанку”, знадобиться час (причому ймовірність відмови є досить високою). А з огляду на те, який відсоток українців працюють неофіційно, масштаби проблеми отримання кредитів на невеликі суми фізичними особами, постають особливо значними.

Саме тому на вітчизняному кредитному ринку і з’явилися такі специфічні гравці, як мікрофінансові установи, для більшості яких є властивим максимально спрощений автоматизований підхід до оцінки кредитоспроможності потенційного позичальника.

В своєму сегменті мікрофінансові установи жорстко конкурують між собою. Їх чисельність – дуже значна, хоча й дещо скоротилась у відповідь на посилення законодавчого регулювання (якщо станом на 2019 р. в Україні було зареєстровано 958 мікрофінансових організацій [26], то вже в 2021 р. їх чисельність скоротилась до 776 установ [27]).

Це означає, що запорукою конкурентоспроможності мікрофінансової установи в цьому висококонкурентному сегменті є забезпечення максимальної зручності і швидкості надання мікrokредитів. Особливістю є також і те, що більшість мікrokредитів надаються онлайн: це означає, що кожен потенційний позичальник, якщо йому не сподобаються умови позики, занадто складний інтерфейс чи довгий час очікування, миттєво переключиться на один з чисельних альтернативних варіантів. Для позичальника – це справа кількох секунд, особливо, якщо він користується одним із сайтів-агрегаторів, яких також дуже багато.

Це – один із головних чинників, чому мікрофінансові установи користуються автоматичними системами ухвалення кредитних заявок: ситуація кардинально різниться від банківської позики, коли клієнт, прийшовши до відділення банку з пакетом документів, морально готовий чекати – онлайн-позичальник не буде чекати довго, особливо, коли перед ним – клікабельний перелік з кількох десятків аналогічних мікрофінансових установ, систематизованих за рейтингом та умовами кредитування. Якщо для перевірки кредитоспроможності використовувати ручну перевірку кредитним фахівцем – це зробить час ухвалення кредитної заявки неконкурентним, крім того – збільшаться операційні витрати установи на заробітну платню кредитних фахівців. Інша проблема, яку необхідно подолати у сфері перевірки кредитоспроможності – це достовірність даних. Нажаль, надання недостовірних даних позичальниками є досить поширеною практикою. Саме тому, починаючи з 1 січня 2021 р., позичальник, що бере мікrokредит, зобов'язаний надати згоду на доступ до кредитної інформації. За відсутності такої згоди мікрофінансова організація просто не має права видати кредит позичальнику, відповідно до положень Закону України „Про організацію формування та обігу кредитних історій” [27].

Таким чином, мікрофінансова організація отримує доступ до кредитної історії позичальника. З іншого боку, МФО має протягом двох діб надати дані про позичальника та мікrokредит до бюро кредитних історій, що включене до Єдиного реєстру бюро кредитних історій. Таким чином, якщо раніше дані про невідповідальне ставлення до кредитних зобов'язань за мікrokредитом могли не зіпсувати кредитну історію конкретного позичальника, то тепер ця інформація стає доступною для кредитних організацій різних типів [28].

Втім, це вирішує проблему перевірки лише фінансової дисципліни позичальника, що вже має певну кредитну історію. Але з поточною кредитоспроможністю фізичної особи її кредитна історія не має зв'язку: кредитоспроможність позичальника, що досі не мав проблем із поверненням

кредитів, фактично може погіршитись на момент взяття нового кредиту (звільнення з роботи, затримки заробітної платні, збільшення видатків на комунальні послуги, хвороба тощо). Для поточної кредитоспроможності потенційного позичальника мікрофінансові організації можуть використовувати такий інструмент, як заповнення онлайн анкети. І чим складнішою є анкета, чим більше вона містить питань, тим вище ймовірність того, що потенційний позичальник перейде на сторінку конкуруючої МФО. Крім того, як вже зазначалось вище, відповіді в анкеті можуть суттєво відрізнятись від фактичного стану кредитоспроможності. Більш перспективною системою перевірки кредитоспроможності потенційного позичальника для МФО є автоматичний кредитний скоринг – тобто система перевірок з боку кредитора, що передбачає проведення швидкої оцінки фінансових можливостей фізичної особи, яка хоче взяти мікрокредит, а також оцінки ризиків неповернення мікрокредиту.

Автоматичний кредитний скоринг являє собою аналіз і оцінку показників за декількома напрямками, за кожним з яких нараховується та чи інша кількість балів, на базі чого у кінцевому підсумку формується особистий рейтинг потенційного позичальника. В залежності від отриманого особистого рейтингу в автоматичному режимі не тільки вирішується питання щодо надання або, навпаки, ненадання мікрокредиту, але і його умови (для вищого, хоча й прийняттого, ризику можуть використовуватись вищі відсоткові ставки). Процес автоматичного кредитного скорингу є багатоетапним. Фактично, він починається ще до подачі кредитної заявки на розгляд потенційним клієнтом. Сучасні скорингові системи розглядають будь-якого відвідувача сайту МФО як потенційного позичальника та починають його аналізувати в онлайн-режимі, щойно він переходить на сайт. Такий скоринг передбачає автоматичне проведення оцінки поведінкових факторів та перевірку перших доступних даних за куками [29].

Другий етап скорингу передбачає аналіз інформації, наданої клієнтом в онлайн-анкеті, що містить особисту інформацію, контактні дані, дані картки, на яку треба нарахувати кошти, паспортні дані, інформацію про доходи (та, в деяких випадках, про місце роботи). Втім, на відміну від банків, МФО здебільшого не вимагають надання довідок та сканів документів.

Після того, як потенційний позичальник подає запит на мікрокредит та надає згоду на обробку даних, система автоматичного скорингу отримує додаткову інформацію з наступних відкритих джерел:

- база МВС – перевірка паспортних даних;
- бюро кредитних історій, з яким у МФО укладено договір;
- ідентифікація банківської картки, реквізити якої вказав позичальник [29].

Важливим елементом скорингу є співставлення анкетних та паспортних даних з даними картки: якщо власник картки не співпадає з особою потенційного позичальника, переважна більшість МФО не надасть кредит.

Оформлення онлайн мікрокредиту в МФО передбачає, що позичальник вказує реквізити картки, на яку хоче отримати кредит: ці дані можуть заповнюватись або в онлайн-анкеті, або в особистому кабінеті. Разом із згодою на обробку персональних даних це дає мікрофінансовій організації можливість підключення до бази банку-емітента для здійснення первинної ідентифікації потенційного позичальника в системі. Це не тільки допомагає уникнути ризику шахрайства (оформлення кредиту за чужим паспортом або за чужою картою), але й дозволяє отримати певну кількість додаткової інформації, що не порушує політику конфіденційності [29].

В процесі автоматичного скорингу аналізуються наступні моменти:

- термін дії картки (він повинен бути не менше трьох місяців та не повинен обмежуватись терміном кредитної угоди);

- характеристики картки (краще за все – якщо це іменна картка рівня Gold);
- чи є резидентом України банк-емітент?
- баланс за картою – повинен бути позитивним і становити не менше 1 грн, оскільки інакше картка не пройде верифікацію (процедура, коли з картки списується дрібна сума та одразу повертається назад); з нульовим балансом на картці процес ідентифікації картки стає неможливим [29].

Додатково можуть також перевірятись акаунти в популярних соцмережах.

Системи автоматичного кредитного скорингу відрізняються у різних мікрокредитних організацій, втім параметри, що оцінюються, переважно однакові, відрізняються лише вагові коефіцієнти, що визначають вплив кожного параметру на загальну оцінку.

Зокрема, оцінюються:

- кредитна активність та закредитованість – тобто, кількість кредитів, взятих позичальником в минулому, а також кількість відкритих кредитних угод на момент заявки;
- фінансова дисципліна – наявність прострочень та неповернених кредитів;
- співвідношення рівня доходів та запитуваної суми кредиту;
- наявність ліквідного майна (рухомого та нерухомого);
- наявність судових справ та судимостей;
- частота запитів по базі щодо кредитної історії потенційного позичальника (може свідчити, що особа намагається взяти водночас декілька мікрокредитів в різних установах).

Невідповідність даних анкети, заповненої потенційним позичальником, даним, отриманим з відкритих джерел, – це також вагомий чинник щодо

автоматичного ухвалення/відхилення кредитної заявки, що свідчить не на користь позичальника.

Таким чином, ми можемо зробити висновок, що особливості застосування та суть системи оцінки кредитоспроможності потенційного позичальника в мікrokредитних установах суттєво відрізняється від банківських установ. Системи кредитного скорингу МФО є автоматизованими, що дозволяє мінімізувати операційні витрати та забезпечує швидке прийняття рішень за кредитними заявками, а це є вагомою конкурентною перевагою у зазначеному сегменті. Параметри, які при цьому оцінюються, охоплюють анкетні дані, дані з відкритих джерел, дані зі спеціалізованих баз, поведінкові фактори.

2.2 Системи оцінювання платоспроможності клієнта при наданні онлайн кредитів

Системи оцінювання платоспроможності та фінансової відповідальності позичальника при наданні онлайн-кредитів широко використовують новітні інструменти, зокрема системи оцінки поведінкових факторів відвідувача сайту. Під поведінковими факторами розуміють сукупність метрик, що

характеризують поведінку користувачів у пошуковій видачі та безпосередньо на сайті. Відстеження поведінки потенційного клієнту на сайті та під час заповнення онлайн-заявки дозволяє визначити, наскільки близькою є поведінка позичальника до „ідеального” профілю поведінки, характерного для „якісного” клієнта. Набір параметрів, що враховуються, налаштовується в залежності від змісту форми онлайн заявки. Кожен з аналізованих параметрів отримує свій ваговий коефіцієнт. Сума вагових коефіцієнтів всіх параметрів формує підсумкове значення в системі скорингу. Підсумкове значення скорингу дозволяє або одразу відсіяти заявку, або прийняти її в обробку.

Для цих задач можна використовувати як спеціалізовані рішення, так і поширені інструменти інтернет-маркетингу, такі, як, зокрема, сервіс Hotjar. Розглянемо його більш детально.

Hotjar – це сервіс, що містить інструменти аналітики та зворотного зв’язку. Його широко використовують інтернет-магазини та інші типи веб-ресурсів для оптимізації конверсії відвідувачів в клієнтів. Сайти МФО також користуються Hotjar для покращення юзабіліті та підвищення конверсії. Втім, спектр способів використання інформації, що надає Hotjar, для онлайн мікрофінансових організацій є значно ширшим, ніж для інших інтернет-ресурсів, адже глибоке вивчення поведінки відвідувача є корисним не тільки з точки зору його конверсії в клієнта, але й з точки зору оцінки його якості, як потенційного позичальника: його платоспроможності та фінансової відповідальності.

Розглянемо основні інструменти Hotjar.

Записи сесій користувачів – Hotjar став першим інструментом веб-аналітики, що запропонував запис екрану користувацького сеансу. Зазвичай, цей інструмент використовується для оцінки та покращення користувацької зручності – юзабіліті. Можна подивитись, як відвідувач взаємодіє з різними елементами сторінки, як він її прокручує, які складнощі в користуванні

можуть призвести до передчасного виходу з сайту. Як і інші веб-ресурси, МФО можуть використовувати цей інструмент за прямим призначенням: для виявлення проблем в юзабіліті, що погіршують конверсію [30]. Втім, його можливості значно ширші: зокрема, він дозволяє оцінити неприродну, занадто несхожу на усереднений профіль поведінку під час заповнення анкети. Усереднений профіль „хороших” позичальників будується за даними тих користувачів, що сумлінно дотримувались позикової дисципліни і вчасно повернули мікропозичку та відсотки відповідно до кредитної угоди. Оскільки мікрокредити беруться на короткий термін, то вже за три місяці діяльності мікрофінансова організація цілком може напрацювати необхідну базу для побудови поведінкового профілю „ідеального” позичальника.

Крім того, цей інструмент дозволяє фіксувати такі моменти, як факт виправлення та переписування анкетних відомостей, факт ретельного (або неретельного) ознайомлення з умовами надання мікрокредиту та ін.

Ще один цікавий інструмент – це схеми зон активності („теплові” карти). Цей інструмент не є унікальним – аналогічний присутній у сервісу Яндекс.Метрики, що є забороненим в Україні, та у сервісу Google Analytics.

„Теплові” карти включають три види:

- карту кліків – демонструє, на які елементи сторінки найчастіше натискають користувачі;
- карту скролінгу – показує, як глибоко користувачі гортають сторінку;
- карту лінків (посилань) [31].

Використання „теплових” карт дозволяє зрозуміти, які елементи на сайті заважають користувачам конвертуватись в клієнтів, на які неклікабельні елементи відвідувачі натискають, як краще перемістити кнопки та інші клікабельні елементи, як глибоко користувачі готові прокручувати сторінку. Цей інструмент, здебільшого також використовується для покращення

юзабіліті. Зокрема, завдяки йому можна зрозуміти, як структурувати анкету: блоками по кілька питань, одним блоком або окремими питаннями, що виводяться на екран по черзі (без можливості повернутись назад і щось виправити).

Наступний інструмент – воронки продажів (воронки конверсії). Він дозволяє виявити „вбивць конверсії” – тобто ті моменти, через які потенційний клієнт залишає сайт. Для мікрокредитних організацій, що працюють у висококонкурентному середовищі, цей інструмент є особливо актуальним [30]. Такий інструмент, як аналітика форм, використовується як окремо, так і в комплексі з аналізом записів сесій користувачів. Цей інструмент дозволяє аналізувати, як користувачі заповнюють кожне поле анкети. Саме тут є вбудована аналітика середнього часу на заповнення кожного розділу анкети. Також, тут можна побачити, які саме поля люди не бажають заповнювати, воліючи одразу вийти з сайту[31].

Зокрема, потенційні позичальники можуть знервуватись через питання про адресу фактичного проживання, про місце роботи, про контактну особу. З одного боку, якщо заповнювач анкети „гальмується” на подібних питаннях, це є сигналом про не зовсім чисті наміри позичальника і є чинником для відмови в позичці. З іншого боку, якщо ми бачимо, що відсоток відвідувачів, які полишають сайт після того чи іншого поля онлайн-анкети, є значним, це є приводом замислитись. Можливо, люди не бажають надавати інформацію про місце роботи та фактичного проживання, наслуховавшись історій про недобросовісні МФО, що у випадку найменшої затримки передають інформацію про позичальника колекторам.

Якщо те чи інше питання анкети працює проти конверсії, в умовах гострої конкуренції є доцільним переглянути його необхідність.

Крім характеристик поведінки клієнта на сайті мікрокредитні організації в автоматичному режимі аналізують всю інформацію про потенційного клієнта,

доступну в мережі Інтернет та у базах даних (відкритих та закритих, таких як бази даних кредитного бюро).

Такі автоматичні системи оцінюють:

- сліди інформації в мережі про особу із ПІБ, зазначеним в анкеті;
- акаунти в соціальних мережах;
- наявність у відкритих базах даних про штрафи, судимості, відкриті судові справи, несплату податків та аліментів, тощо;
- регіон та IP, з якого подано заявку;
- номер телефону (в яких оголошеннях, акаунтах, сторінках з резюме фігурує номер, в окремих випадках аналізується навіть, як цей номер підписано у месенджерах іншими користувачами).

На ринку зараз існують сервіси автоматичного формування профілю позичальника, що забезпечують автоматичний скоринговий аналіз клієнту МФО на платоспроможність. Прикладом такого продукту є HES Data Re-Connect, що позиціонується як універсальний інструмент збору та обробки даних потенційного позичальника [32].

Цей сервіс збирає інформацію за чотирма напрямками:

- бюро кредитних історій;
- державні бази даних;
- поведінкові фактори;
- соцмережі.

Профіль позичальника формується на основі всіх зібраних даних після їх дедуплікації. Профілі потенційних позичальників у соцмережах містять відкриту інформацію, яка може бути використана для оцінки платоспроможності позичальника та формування його портрету. Врахування

подібних даних в системі дозволяє більш якісно виконати оцінку позичальника та зменшити ризики мікрокредитної організації. Для цього сервіс інтегрується з зовнішніми сервісами збору даних з популярних соцмереж (Sociohub).

Після того, як цифровий профіль позичальника сформований, він може оновлюватись за рахунок нової інформації (такої, як зміна місця роботи, проживання, зміна партнерського статусу тощо). В разі повторного звернення за мікрокредитом, відбувається автоматичне оновлення профілю позичальника.

Якщо сукупність отриманої таким чином інформації свідчить проти потенційного клієнта, це ще не означає, що він не отримає мікрокредит. Ніша, в якій працюють МФО, занадто вузька, тому багато з мікрофінансових організацій позиціонуються як ті, що надають позики навіть особам з поганою кредитною історією. Втім, особливістю онлайн кредитування є перевірка платоспроможності не тільки з метою „відсіву” потенційних позичальників, скільки з метою урахування підвищеного ризику в підвищених відсоткових ставках. Таким чином, результати автоматичного онлайн-скорингу впливають на умови мікрокредитування.

Слід відзначити, що мікрокредитні організації є активними користувачами фінтех-інновацій, особливо в питаннях оцінювання платоспроможності потенційних позичальників. Останнім часом мікрокредитні організації по всьому світу спрямували свою увагу з розширення філіальних мереж на онлайн кредитування, що вимагає вдосконалення технології оцінки позичальників та власної ІТ-архітектури.

Практично всі великі МФО здійснюють суттєві капіталовкладення в програмне забезпечення. Впровадження новітніх технологій в сфері управління бізнес-процесами та ризиками дозволяє мікрокредитним

організаціям суттєво скорочувати час на обробку кредитних заявок, оформлення та супроводження позик.

Якщо малі МФО використовують готові рішення, то великі інвестують в розробку власних автоматизованих систем оцінки ризиків позичальників. Здебільшого, вони засновані на використанні логістичної регресії, втім, є також і успішні кейси щодо впровадження нейромереж. Цей спосіб оцінки ризиків позичальника є на поточний момент найбільш досконалим. МФО першими в фінансовому сегменті знайшли йому повноцінне застосування [33].

Окремий напрям використання штучного інтелекту – протидія шахрайству. Дані системи можуть миттєво проаналізувати підозрілі операції, зводячи до мінімуму людський фактор. В міжнародній практиці мікrokредитування вже існують успішні практики щодо використання Big Data при роботі з фізичними особами. В автоматизованих системах ухвалення кредитних заявок використовуються мінімум 3 – 4 незалежних одне від одного джерела даних. Додаткове джерело інформації – це, як вже зазначалось вище, саме поведінкові дані: поведінка в процесі заповнення анкети, активність позичальника в мережі інтернет (соцмережі, відвідування сайтів та ін.) [33].

Найважливішим технологічним проривом в сфері управління кредитними ризиками МФО стала поява на зазначеному ринку алгоритмів, що аналізують біометричні дані позичальників. Хоча в Україні МФО ще не користуються подібними технологіями, в світі експерти відзначають їх значний потенціал. Їх застосування має суттєво зменшити рівень шахрайства з боку позичальників, оскільки ввести в оману складні математичні алгоритми обробки біометричних даних майже неможливо [33]. Таким чином можна зробити висновок, що системи оцінювання платоспроможності позичальника при наданні онлайн кредитів, що використовуються мікrokредитними організаціями, широко використовують інноваційні методи та інструменти. Вітчизняні МФО послуговуються як стандартними сервісами (в тому числі – такими, що призначені для інших цілей, як от системи маркетингової

аналітики, зокрема Notjar), так і системами автоматичної оцінки платоспроможності позичальника власної розробки. Враховуючи тенденції, що спостерігаються на світовому ринку мікрокредитування, використання новітніх інструментів для оцінки платоспроможності позичальників буде ще більш поширюватись. Зокрема, це стосується використання нейромереж, штучного інтелекту, біометричної аналітики, тощо. Це дозволить зробити алгоритми перевірки платоспроможності потенційного позичальника більш ефективними, а також запобігти випадкам шахрайства.

2.3 Ризики та невідповідності при отриманні онлайн кредитів в Україні

Сфера онлайн мікрокредитування в Україні за роки свого існування вже встигла набути певних хибних уявлень. Зокрема, значна частка українських громадян панічно боїться надавати ксерокопії паспорту (або навіть і просто паспортні дані), оскільки існує стійке упередження, що використовуючи цю інформацію шахраї можуть оформити онлайн мікрокредит за чужими даними, отримати гроші, а відповідати за кредитні зобов'язання буде власник паспорту. Цей приклад походить з тих часів, коли МФО здебільшого працювали офлайн (мали фізичні відділення), а системи перевірки позичальника були ще недосконалими і ґрунтувались на рішеннях кредитних спеціалістів. Саме людський фактор і став причиною подібних махінацій: зловмисники, маючи на руках ксерокопію або паспортні дані, вступали в змову

з працівником відділення МФО, та отримували готівкові гроші за чужим паспортом. В сучасних умовах онлайн кредитування переважно є автоматизованим, включає багатофакторну перевірку, а видача грошей здійснюється на банківську картку. І, якщо особа власника картки не співпадає з особою в паспорті, кредитна заявка автоматично відхиляється.

Втім, це, нажаль, не означає, що сьогодні не можна стати жертвою подібного шахрайства. Ризик того, що мікрокредит буде оформлений на третю особу, і досі існує, проте шахраї діють з іншого боку – отримують доступ до банківської картки. Зокрема, поширеною схемою є наступна: зловмисники обманним шляхом отримують дані картки „Приватбанку”, і не лише витрачають всі кошти на ній та гроші в межах кредитного ліміту, але й оформлюють на відповідну картку мікрокредити онлайн. Щоб не стати жертвою подібного шахрайства необхідно відповідально ставитись до збереження своєї банківської інформації: реквізитів картки, фінансового номера, тощо.

Мікрокредитні організації – цілком офіційні учасники кредитного ринку, а законодавче регулювання їх діяльності в останні роки суттєво посилилось [5]. Це дозволило захистити як самі МФО, так і позичальників. Тепер відомості про невідповідального позичальника обов’язково заносяться в загальну базу кредитних історій, тож з не добросовісним позичальником в подальшому не схочуть мати справу ані інші МФО, ані банківські установи.

Крім того, якщо раніше мікрокредити терміном до одного місяця та обсягом менше однієї мінімальної заробітної плати не підпадали під законодавче регулювання, то тепер мікрокредитні угоди, укладені менше, ніж на 30 діб, і такі, що не перевищують мінімальну зарплату, також відносяться до споживчих кредитів, а, отже, підпорядковуються нормам Закону України „Про споживче кредитування” [29].

З одного боку, це дозволило врегулювати питання нарахування штрафних санкцій на боржника, що убезпечило позичальників від свавілля МФО у випадках нарахування пені (максимальний розмір штрафних санкцій та пені з боржника в разі невиконання умов договору споживчого кредиту, сума якого не вище мінімальної заробітної плати, не може перевищувати подвоєну суму кредитних коштів і не збільшується за домовленістю) [29].

З іншого ж боку, МФО як компанія-кредитор, що надає споживчий кредит, може використовувати законний механізм судового стягнення кредитних коштів. А це вже несе в собі серйозні неприємності для недисциплінованого позичальника: по перше, сама наявність судової справи фіксується в реєстрах, і зараз існує безліч ресурсів, що за невелику плату надають цю інформацію. Зокрема, такими ресурсами користуються HR-відділи та навіть керівники невеличких компаній, що шукають співробітників на вакантні посади. Тож, незакритий мікрокредит може суттєво погіршити особисту репутацію та навіть перешкодити працевлаштуванню.

Крім того, при наявності винесеної судової постанови, документи передаються в Державну виконавчу службу. В компетенцію цього органа входить не тільки безпосередньо стягнення суми боргу, але й заборона на виїзд боржника за кордон. Таким чином, просто взяти мікрокредит і не повернути його без жодних наслідків не вдасться. Ще одина поширена ситуація як раз торкається неймовірно високих штрафних санкцій за просрочки. Підґрунтям для виникнення цього став період, коли кожна МФО на свій розсуд вирішувала питання про штрафні санкції. Тепер же цей момент регулюється державою, тож подібні ситуації виключені.

Ще одна проблема пов'язана з прихованими комісіями. До речі, був період, коли ця ситуація була дійсністю, причому не тільки у випадку взяття мікрокредиту у МФО, але й у окремих випадках банківського кредитування. Це навіть створило потребу у спеціальних онлайн-ресурсах, які агрегували

інформацію за кредитними продуктами, обчислюючи, між іншим, реальну відсоткову ставку та формуючи на цій основі рейтинг кредитних продуктів.

Таким чином, номінальні відсоткові ставки не співпадали з фактичними в той період як у банків, так і у МФО. Тільки врегулювання цього питання на законодавчому рівні дозволило захистити позичальників від подібних махінацій. Сьогодні кредитор в кредитній угоді зобов'язаний вказати реальну річну відсоткову ставку. МФО не може ухилитись від цієї норми, оскільки всі кредитні угоди реєструються у ринкового регулятора (НБУ) і перевіряються на відповідність нормам законодавства [34].

Це дозволяє потенційному позичальнику не тільки порівняти умови мікрокредиту в різних МФО, але й співставити їх з банківськими кредитними продуктами. Реальне уявлення про відсоткову ставку є одним із беззаперечних прав позичальника.

Ще одна пов'язана з тим, що МФО, стягуючи заборгованість, переходять межі своїх повноважень, тобто, практикують „вибивання” боргів, в тому числі – із застосуванням фізичної сили. У цьому прикладі є певне реальне підґрунтя, оскільки МФО практикують продаж безнадійної заборгованості колекторським компаніям, а ті ще донедавна відзначались не надто етичним поведінням. Втім, станом на сьогодні колекторська діяльність також врегульована на державному рівні, тож будь який випадок неетичного поведіння або протиправних дій з боку колекторської компанії може стати приводом для подання скарги та звернення до суду. Втім, деякі неприємності все ж можливі: МФО практикують нагадування про боргові зобов'язання у незручний час, дзвінки за містом роботи та контактним особам, яких позичальник вказав в онлайн-формі. Проте, слід зазначити, що, таку додаткову інформацію збирають далеко не всі МФО.

Також, хибне уявлення, що непідписана угода не є обов'язковою до виконання. Так, оформлюючи мікрокредит онлайн позичальник не ставить

фізичний підпис. Втім, до нього прирівнюється натискання „галочки” в електронному бланку кредитної угоди, тож мікрокредитна угода, оформлена в інтернеті, так само обов’язкова до виконання, як і кредит, оформлений в банку.

Необхідно зазначити, що реальні ризики онлайн-кредитування теж існують. Зупинимося на даному моменті детальніше.

Кількість МФО на вітчизняному ринку дуже значна, вони вимірюються сотнями. Серед цього загалу присутні як компанії з гарною репутацією, так і не добросовісні фірми, що можуть вдаватися до шахрайства, неправомірно збирати та перепродавати особисту інформацію користувачів тощо. Щоб убезпечити себе, перед оформленням онлайн кредиту необхідно перевірити, чи зареєстрована певна мікрокредитна організація в Реєстрі фінансових установ України. Якщо компанія зареєстрована, вона повною мірою підпадає під нормативні вимоги регулятора та не зацікавлена у порушенні законодавства України.

Наступна небезпека – це перекредитованість та ефект „боргової ями”. МФО працюють на конкурентному ринку, тому завжди можна знайти мікрокредитну організацію, в якій можна оформити новий кредит при наявності ще не закритої кредитної угоди (або угод). Зазвичай, це супроводжується підвищенням відсоткової ставки. Такий кредитний тягар може стати завеликим для сімейного бюджету. Якщо ж в МФО, що надала мікрокредит, за яким виник борг, вже не дозволяє зробити пролонгацію, то для закриття одного мікрокредиту позичальники вдаються до нового, оформленого в іншій МФО. Якщо цей кредит береться на покриття початкової суми з відсотками, то сума його, відповідно до суми нарахованих відсотків, значно більшає. Проживши рік у такому режимі можна опинитись у своєрідній „борговій ямі”, коли людина тратить значні кошти на покриття відсотків, але позбутись боргів не може.

Тому користуватись мікрокредитами слід з обережністю, розуміючи їх реальну ціну та масштаби можливих втрат.

Втім, іноді коштами мікрокредиту можна користуватись майже безкоштовно – але тільки у випадку, коли позичальник вперше бере мікропозичку в конкретній МФО. В 2018 – 2019 рр. спостерігався справжній бум таких мікрокредитних послуг під дуже низькі відсотки: це було зумовлено саме високим рівнем конкуренції на цьому ринку. Перший мікрокредит майже нічого не коштував позичальнику, тому у нього складалось враження, ніби користуватись мікрокредитними коштами можна з вигодою для себе. Але при повторному зверненні пільги вже не було, а відсотки, що треба було сплатити, були значно вищими. Проте, такий підхід виявився небезпечним не тільки для позичальників, але й для самих МФО – дешеві позики з вищим, ніж у банків, ризиком неповернення коштували занадто дорого.

Крім того, деякі фінансово грамотні позичальники обійшли цю схему – беручи мікрокредит кожен раз у новій МФО на пільгових умовах. Тому на сьогодні таких пільгових мікрокредитів під 0,01% денних (еквівалентно 3,65% річних) майже не лишилось, зараз така програма є тільки у „ШвидкоГроші” [2]. А ті „пільгові” програми, що пропонуються більшістю МФО, в річному еквіваленті виходять значно дорожчими, ніж банківський кредит в гривні фізичним особам.

Таким чином, ми можемо сказати, що сфера онлайн кредитування в Україні, з одного боку, оповита хибними ситуаціями (деякі з яких, тим не менш мають реальне історичне підґрунтя), а з іншого – пов’язана з ризиками. Історії вітчизняного мікрокредитування „народились” в часи, коли сфера надання мікрокредитів ще не зазнала державного регулювання: це, з одного боку, призводило до зловживань макрофінансових організацій, а з іншого – до невідповідального ставлення позичальників до виконання своїх кредитних зобов’язань. Втім, часи „дикого” мікрокредитування минули, і сфера онлайн

кредитів в Україні поступово увійшла в царину цивілізованого нормативно-правового регулювання.

Проте, певні ризики для позичальника все ще лишаються. Щоб їх зменшити необхідно підвищувати рівень особистої фінансової грамотності, уважно перевіряти мікрокредитні організації, перш ніж взяти кредит, користуватись послугами сервісів-агрегаторів (краще – декількох), щоб обрати найвигідніші умови мікрокредитування.

РОЗДІЛ 3. РИЗИК МЕНЕДЖМЕНТ КРЕДИТУВАННЯ ОНЛАЙН

3.1. Основні аспекти та система управління кредитними ризиками

З метою забезпечення фінансової стабільності фінансових компаній та захисту інтересів кредиторів фінансові організації повинні дотримуватися пруденційних стандартів, встановлених Національним банком України. Той факт, що більшість цих пруденційних стандартів пов'язано з кредитними ризиками, визначає необхідність створення надійної системи оцінки та управління кредитними ризиками.

Кредитна діяльність будь-якої фінансової компанії, на відміну від будь-якої іншої установи, є одним із провідних критеріїв. Дивлячись на світову практику, можна зробити висновок, що значна частина прибутку таких компаній пов'язана з кредитуванням та поверненням позик. Однак неповернення кредитів, особливо великих розмірів боргів, може призвести до банкрутства. Це впливає на економіку та призводить до банкрутства низки

підприємств, компаній та фізичних осіб. Таким чином, управління кредитним ризиком є важливою складовою розвитку будь-якого комерційного підприємства, у тому числі й фінансових компаній. У книгах із зарубіжної та вітчизняної економічної літератури великий акцент приділяється саме кредитному ризику.

Істотний вплив на рівень кредитного ризику мають рівень соціально-економічного розвитку країни та рівень розвитку нормативно-правової бази та вбудована внутрішня система прийняття кредитних рішень.

Актуальна проблема кредитних ризиків для фінансових компаній полягає в тому, що за наявності кредитного ризику кредитор (компанія) невпевнений у спроможності позичальника своєчасно виконати умови кредитного договору, свої зобов'язання. Відомо, що в практиці фінансових організацій прибуток складається переважно з відсотків за кредитами. Зменшення прибутку такої компанії через несвоєчасну сплату або несплату відсоткової ставки або основної суми кредиту за взятими позичальником кредитами призводить до зменшення частки майбутніх активів фінансової організації [36]. Тому кредитори намагаються зменшити ризики, пов'язані з поверненням наданих ними коштів.

За даними Національного банку України інші фінансові посередники, крім страхових корпорацій та пенсійних фондів у своїх активах окрім кредитів тримають також акції та інші форми участі в капіталі, переказні депозити, цінні папери, крім акцій тощо. При цьому частка кредитів за останні 3 роки збільшилась майже на 10 в.п. (рис. 3.1).

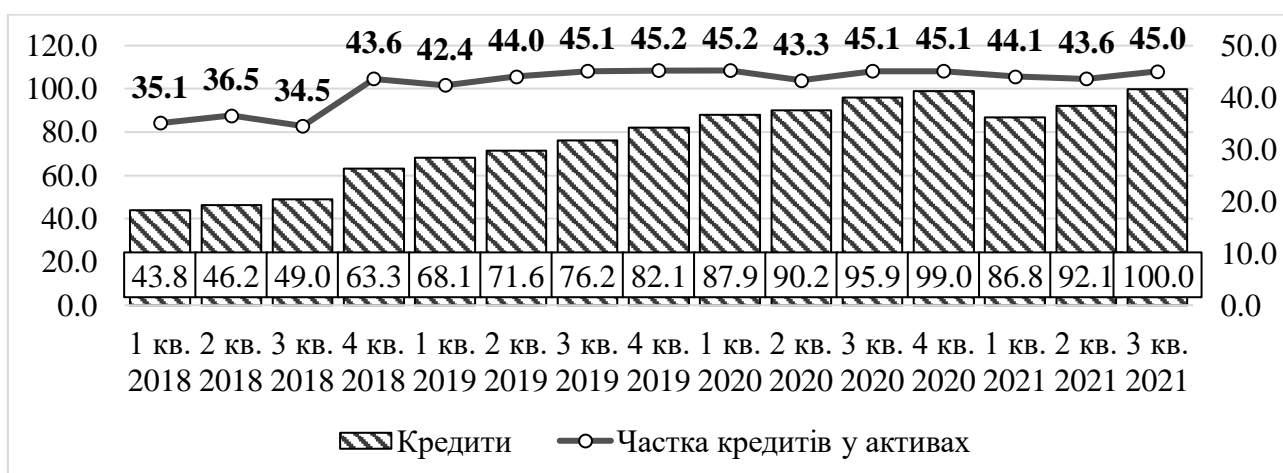


Рисунок 3.1. Частка кредитів у активах інших фінансових посередників, крім страхових корпорацій та пенсійних фондів у 2018-2021 рр.

Загалом, вилучення основного джерела доходу фінансової компанії від кредитної діяльності призводить до збільшення обсягів кредитування, але найбільші збитки виникають від цієї кредитної діяльності, якщо ризиками, що виникають за цими кредитами, не керувати вчасно та належним чином. Тому він потребує теоретичних та практичних наукових досліджень з оцінки та управління кредитним ризиком.

Оцінка кредитного ризику має бути об'єктивною та точною, тобто базуватися на достовірній інформації, а висновки та рекомендації щодо покращення якості кредитного портфеля – на аналітичних розрахунках. Управління кредитним ризиком ґрунтується на таких принципах: Комплексний характер оцінки - необхідно охопити всі аспекти кредитної діяльності, щоб визначити реальний рівень кредитного ризику в фінансовій компанії та розробити необхідні заходи щодо його регулювання. Систематизація економічних та неекономічних показників оцінки кредитоспроможності позичальника, що визначає рівень ризику [38].

При комплексній оцінці ризику необхідно узгодити якісні показники, отримані під час індивідуальної співбесіди, з фінансовими показниками боржника.

Суть цього принципу полягає в тому, що фінансова компанія повинна швидко реагувати на зовнішні та внутрішні зміни, які призводять до зростання

кредитного ризику, та застосовувати необхідні методи для його регулювання. Виходячи з цих принципів, основною метою управління кредитним ризиком є підвищення якості кредитного портфеля шляхом мінімізації рівня ризику. Мета управління кредитним ризиком у фінансовій компанії досягається на основі системного та комплексного підходу, який передбачає вирішення таких завдань [36]:

Отримання оперативної та об'єктивної інформації про стан та розмір кредитного ризику;

Якісна та кількісна оцінка кредитного ризику;

Встановлення взаємозв'язків між окремими видами ризиків з метою оцінки запланованих заходів щодо обмеження впливу одного виду ризику на збільшення або зменшення інших видів ризику;

Управління кредитним ризиком на стадії негативної тенденції, а також створення системи швидких дій для недопущення досягнення фінансовою компанією значного, критичного рівня кредитного ризику.

Мінімізація ризику (або регулювання ризиків) — це вжиття заходів, спрямованих на підтримання рівня ризику на рівні, який не завдає шкоди фінансовій стабільності фінансової компанії, інтересам вкладників і кредиторів. Сюди входять такі процеси: прогнозування ризиків, визначення можливих розмірів і наслідків ризиків, розробка та впровадження заходів, спрямованих на запобігання та мінімізацію пов'язаних з ними втрат.

Ефективні управлінські рішення вимагають відносно точної оцінки та прогнозування кредитного ризику, оскільки фінансова компанія може застосовувати адекватні регуляторні методи для мінімізації таких ризиків і, звичайно, покращення якості кредитного портфеля, коли кредитний портфель максимально ідентифікований та прогнозований.

Причини виникнення кредитних ризиків можуть бути зумовлені багатьма факторами.

Управління кредитним ризиком складається з етапів ідентифікації кредитного ризику, оцінки кредитного ризику, моніторингу кредитного ризику, регулювання кредитного ризику [38].

Розрізняють початковий та поточний етапи ідентифікації кредитного ризику, відповідно до яких: на етапі первинної ідентифікації перед виділенням кредиту аналізуються документи, подані для отримання кредиту, особлива увага приділяється спроможності клієнта погасити кредит, оцінці про його сильні та слабкі сторони та терміни погашення позики; другий етап ідентифікації кредитного ризику – це виявлення поточної діяльності та проблем клієнта на початковому етапі, тобто позик, які піддаються ризику своєчасного погашення після надання кредиту. При цьому особлива увага приділяється галузям чи підприємствам, де спостерігається спад виробництва, дотриманню встановлених норм. Регулювання та оцінка рівня ризику кредитного портфеля є важливим для фінансової компанії, оскільки є одним із ключових напрямків ефективного кредитного управління. Основною метою процесу управління кредитним портфелем є забезпечення максимальної прибутковості на певному рівні ризику.

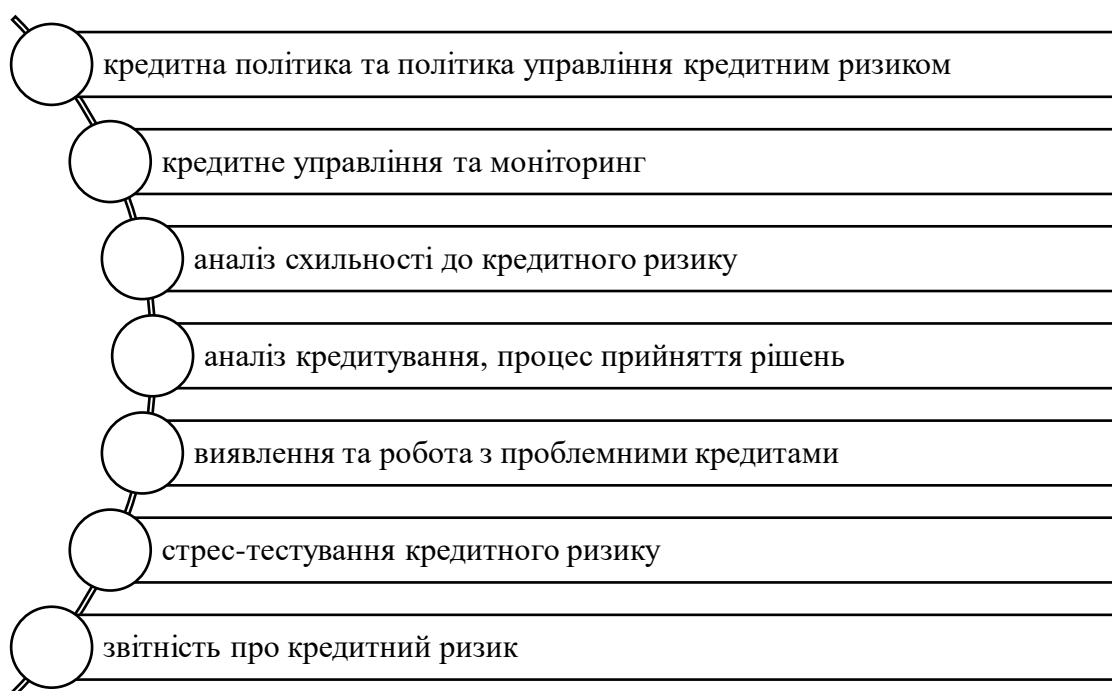


Рисунок 3.2. Ефективна структура управління кредитним ризиком

Основним напрямком регулювання кредитного ризику має бути розробка та впровадження заходів щодо запобігання кредитному ризику або мінімізації пов'язаних з ним збитків (рис. 3.2) [39].

Необхідно реалізувати комплекс заходів щодо мінімізації кредитного ризику, зниження ймовірності виникнення ситуацій та обставин, що призводять до збитків за кредитами, та (або) обмеження потенційних збитків.

З метою обмеження кредитних ризиків фінансовій компанії необхідно встановлювати ліміти на види економічної діяльності, на фінансування інвестиційних проектів, територіальні межі, максимальні строки кредитування за видами економічної діяльності, балансовий та позабалансовий кредитний портфель, роздрібне кредитування фізичних осіб.

Ефективним способом зниження кредитного ризику для фінансової компанії є створення резервів. Цей метод спрямований на захист довіри до фінансової компанії, а також вкладників, кредиторів, акціонерів. Забезпечення організовано так, щоб не зазнати збитків внаслідок неплатоспроможності боржника.

Розгляд та затвердження внутрішніх положень та змін до керівництва фінансової компанії, які визначають правила та процедури управління кредитним ризиком (положення, процедури, правила, методології, положення, тарифи тощо), розподіл повноважень та відповідальності з управління кредитним ризиком між керівниками відділів різних рівнів, надають їм повноваження надавати необхідні ресурси, взаємодіяти та встановлювати процедури звітності.

Розробка внутрішніх документів щодо системи управління кредитними ризиками для відділу управління ризиками фінансової компанії; узгодження внутрішніх документів з питань управління кредитним ризиком; здійснювати контроль за кредитними ризиками та інформувати органи управління про його результати; визначає, оцінює та аналізує кредитні ризики; надати вказівки та рекомендації щодо визначення та оцінки рівня кредитного ризику; аналізує систему управління кредитними ризиками (аудит ризиків, самооцінка) та

розробляє пропозиції щодо її вдосконалення з урахуванням найкращих світових практик і стандартів; необхідно консолідувати повноваження та відповідальність, наприклад надання технічних завдань щодо формування системи автоматизації управління кредитним ризиком та моніторингу її виконання.

3.2.Методи мінімізації кредитного ризику онлайн та лінії захисту

Кредитний менеджер і його команда аналізують фінансовий стан клієнтів і вирішують оптимальні кредитні ліміти. Це вручну займає багато часу і зусиль. Такій команді може знадобитися години, займаючись повсякденними справами, пов'язаними з адаптацією клієнтів, збором фінансових даних, підрахунком кредитних рейтингів та проведенням періодичних перевірок. Сильна залежність від ручних підходів для завершення процесів залишає цій команді мало часу, щоб зосередитися на стратегічних завданнях високої цінності. Більше 90% компаній мають бачення майбутнього щодо стратегії управління ризиками, які виникають завдяки кредитуванню. Тому варто розглянути сучасні підходи до кредитного менеджменту для зменшення безнадійної заборгованості та прострочених кредитів [40].

Якісний аналіз кредитного ризику також повинен враховувати кредитування та концентрацію зацікавлених сторін; Кількісний аналіз означає визначення рівня ризику. Рівень кредитного ризику є кількісним вираженням кредитоспроможності позичальника та оцінкою кредитних операцій.

Якісний та кількісний аналізи проводяться одночасно з використанням аналітичних, статистичних та коефіцієнтних методів оцінки ризику.

Аналітичний метод передбачає оцінку потенційних збитків і здійснюється, зазвичай, відповідно до рекомендацій та положень центральних банків.

У даному дослідженні нами було використано модель *Whale curve*. Цю модель можна дослівно перевести як аналіз кривої кита, запропонована вона була Адріаном Кьонья. Вона показує покриття кредитних ризиків доходами від платників за кредитами [42].

Важливою інформацією для всіх компаній є знання про те, чи заробляють вони на своїх клієнтах, чи ні. Ось чому більшість компаній проводять аналіз прибутковості клієнтів, щоб отримати уявлення про те, де вони заробляють гроші. Однак, оскільки кінцевий результат клієнта охоплює кілька відділів, таких як маркетинг, продажі та операції, необхідним є цілісний аналіз, саме тому пропонується використання моделі «*Whale curve*».

У межах даного дослідження ми розглядаємо «криву кита» як чудову візуалізацію прибутковості клієнтів досліджуваної фінансової компанії. Механізм наших дій був наступним:

- 1) Розподіл фінансового результату кожного клієнта;
- 2) Оцінка клієнтів від найбільш прибуткових до найменш прибуткових;
- 3) Виявлення частки кожного клієнта у фінансовому результаті підприємства;
- 4) Акумуляований розподіл частки фінансового результату кожного клієнта;
- 5) Виявлення частки кожного клієнта у сукупності всіх клієнтів;

б) Акумуляований розподіл частки кожного клієнта у сукупності всіх клієнтів;

7) Відображення результатів розрахунку на діаграмі.

Зробивши все це, ми отримали наступний розподіл клієнтів досліджуваної фінансової компанії, яка надає короткі онлайн кредити за прибутковістю, відображений на рис. 3.3.

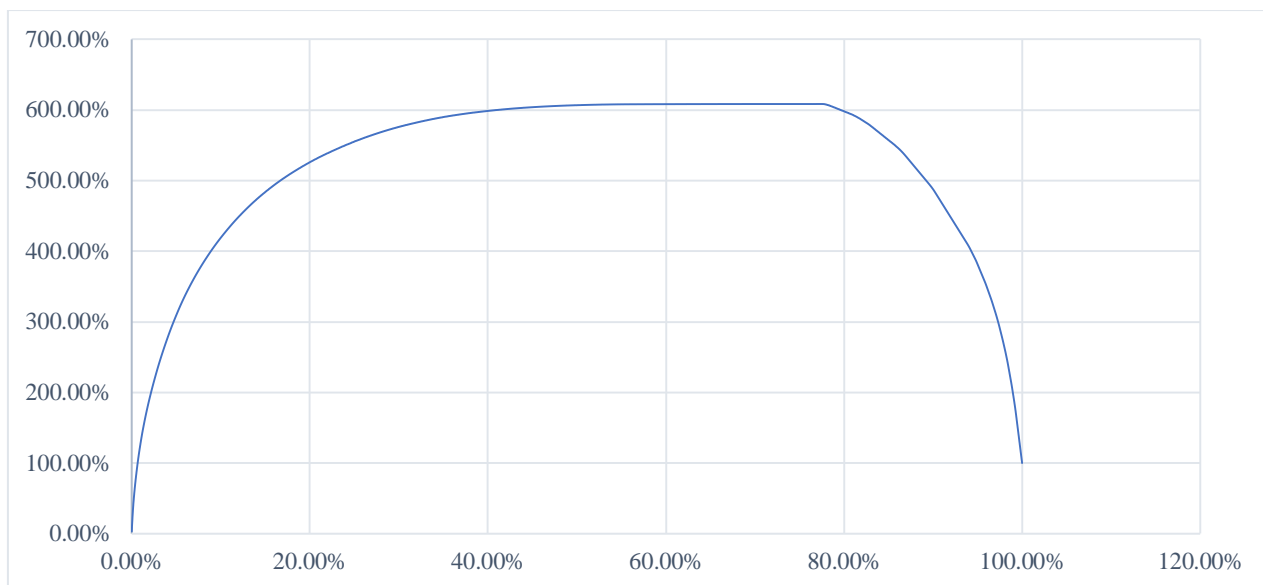


Рисунок 3.3. Whale curve досліджуваної фінансової компанії

З даних рисунка 3.3 слідує, що найприбутковіші 20% клієнтів приносять підприємству 525,99% прибутку, тоді як інші збиткові 20% клієнтів (від 80% до 100%) зменшують відповідно прибуток організації на 498,13%.

Умовно клієнтів досліджуваного підприємства можна розділити на кілька сегментів:

Сегмент А – позичальники, які на осі Х рисунку 3.3 відображені від 0,00% до 20,00% з найбільшим фінансовим результатом – сумарно приносять 525,99%.

Сегмент В – позичальники, які дають невід’ємний фінансовий результат та не входять в А. На осі Х рисунку 3.2 вони відображені від 20,01% до 77,57%, тобто складають 57,56% всіх позичальників.

Сегмент С – ті позичальники, що мають від’ємний фінансовий результат, але оплатили хоча б певну частку боргу. На осі Х рисунку 3.3

відображені вони відображені від 77,58% до 82,61%, тобто складають лише 5,03% від обсягу усіх позичальників.

Сегмент D – ті позичальники, які приносять підприємству негативний фінансовий результат та не заплатили жодної копійки по боргу. Їх сукупність складає 17,38% усіх позичальників, а на осі X рисунку 3.3 вони відображені від 82,62% до 100,00%.

Також дослідимо середні показники за вище зазначеними сегментами та відобразимо їх у таблиці 3.1.

Таблиця 3.1 – Середні показники по сегментах

Сегмент	Сума кредиту	К-ть днів прострочення	Оплата тіла кредиту	Оплата відсотків	Фінансовий результат	Вік	Доход на місяць
A	4416,1	13,0	4199,8	2825,1	2608,8	32	17876,4
B	2090,5	2,0	2072,5	160,1	142,1	31	14923,1
C	1840,4	18,8	1308,9	212,5	-319,1	31	14025,6
D	2337,2	120,9	0,0	0,0	-2337,2	30	13231,7

Як видно з таблиці 3.1 в цілому середній вік позичальника коливається від 30 до 32 років у всіх сегментах, а за такими показниками «оплата тіла кредиту», «Оплата відсотків», «Фінансовий результат» та «Дохід на місяць» маємо тенденцію до зменшення від Сегменту А (де значення показників найвищі) до Сегменту D (де значення показників найменші). При цьому найменшу суму кредиту беруть позичальники Сегмента С – знаючи, що фінансовий результат у них є від’ємний для компанії, але якісь відсотки позичальники сплачують, можемо припустити, що ця група позичальників бере невеликі кредити на найбільш необхідні речі, при цьому сплачуючи відсотки в більшому обсязі, ніж Сегмент В (який є більш прибутковим для компанії), але в меншому обсязі погашаючи тіло кредиту (наприклад, ніж той самий Сегмент В). Також варто відмітити, що 20% позичальників, які приносять компанії сумарно 525,99% прибутку (Сегмент А) мають значно більшу кількість прострочених днів (13,0), ніж позичальники Сегменту В (2,0).

Щоб виконати аналіз прибутковості, усі витрати організації мають бути розподілені на одиниці продукції за допомогою проміжних кроків розподілу. Цей процес називається калькуляцією витрат. Коли витрати були розподілені, їх можна вирахувати з доходів на одиницю продукції. Решта показує одиничну маржу продукту, клієнта, місцеположення, каналу чи транзакції [43].

Після розрахунку прибутку на одиницю керівники або особи, які приймають рішення, можуть використовувати результати для обґрунтування управлінських рішень. Менеджери можуть вирішити припинити продавати збиткові послуги, зменшити витрати для збиткових клієнтів або збільшити продажі в прибуткових місцях.

3.3. Практика щодо мінімізації кредитних ризиків онлайн в Україні

Хоча буває досить важко передбачити, які клієнти можуть платити вам, а які не можуть, є способи керувати ризиками за допомогою надійних методів управління кредитними ризиками.

Використовувані в Україні методи не є чимось дуже новим чи інноваційним, однак ці методи також дозволяють [44]:

- пропонувати кредити і вигідні умови оплати, які можуть допомогти прийняти рішення про продажі на користь компанії, заохочувати повторні покупки та будувати лояльні відносини;

- уникати несвоєчасних або невиконаних платежів клієнтами, які можуть зашкодити прибутку та кредитоспроможності підприємства, гальмуючи зростання компанії.

1. Коректне заповнення заявки на кредит і використання цієї інформації для більш глибокого аналізу кредиту. Ефективні кредитні заявки зазвичай включають наступне:

- Інформація про фізичну особу – отримати правильне юридичне ім'я дуже важливо, тому що якщо вам не платять, ви повинні точно знати, хто вам винен. Наприклад, іноді платежі можуть здійснюватися через третю особу.

- Персональна інформація – інформація про те, скільки клієнт може позичити і скільки вже винен
- Резерви на випадок несплати
- Максимальна кількість днів для повідомлення про проблему якості/кількості
- Умови платежу
- Опис того, як будуть вирішуватися суперечки
- Права на припинення кредитних умов
- Контактні дані тощо.

2. Оцінити кредитоспроможність

Отримавши інформацію з кредитної заявки, можна скористатися одним або кількома інструментами кредитної оцінки, щоб визначити, чи прийнятний запитуваний ліміт. Інструменти можуть включати наступне:

- Минулий досвід роботи з клієнтом
- Банківський звіт/рекомендація (бажано письмова та достатньо актуальна)
- Фінансова звітність (бажано перевірена), враховуючи, що оборотність їх кредиторської заборгованості дає уявлення про те, як швидко ви можете розраховувати на отримання виплати
- Звіт кредитної агенції (бажано менше одного року).

Оцінка кредитоспроможності позичальників найчастіше відбувається за допомогою системи скорингу та використання історії клієнта у бюро кредитних історій.

Скоринг - це система оцінки позичальника, за допомогою якої банки та фінансові компанії можуть передбачити, наскільки акуратно людина виплачуватиме кредит. В основі прогнозу лежать математичні розрахунки та статистика.

Вважається, що люди зі схожими звичками приблизно однаково поведуться з фінансами. Тому фінансові компанії порівнюють потенційних позичальників з іншими людьми, які вже брали схожі кредити. Вони будують

скорингові моделі, у яких платоспроможність людини оцінює комп'ютерний алгоритм.

Зазвичай фінансові компанії використовують одночасно кілька скорингових систем — для різних категорій позичальників чи видів кредитів. Кожна характеристика позичальника оцінюється у балах. Наприклад, за параметром стаж на нинішньому місці роботи людина на випробувальному терміні отримає менше балів, ніж давній співробітник.

Оцінивши всі параметри, програма обчислює загальний скоринговий бал позичальника. Найнадійніші клієнти мають найвищий бал і максимальні шанси отримати кредит на вигідних умовах.

Основні джерела інформації - це кредитна історія, анкета позичальника та власна фінансова інформація кредитора (наприклад, кредитор може використовувати дані про платежі за карткою свого клієнта). Крім того, кредитор може залучати додаткові дані з інших джерел.

Кредитна історія – це найважливіший ресурс. Чим більше інформації фінансові компанії отримують з кредитної історії, тим точніше прогноз і тим більше шанс, що сумлінний позичальник отримає кредит на вигідних умовах, а ненадійному клієнту відмовлять [45].

Кредитору важливо дізнатися:

- скільки зараз у людини кредитів та позик;
- якщо у позичальника були прострочення, то як часто і скільки він запізнювався з внесенням грошей. Затримка з виплатою на кілька днів або кілька місяців по-різному позначиться на скоринговому балі;
- чи брала людина позики в фінансових компаніях. Цей параметр, зазвичай, є більш важливим для банків, ніж для фінансових компаній. Річ у тім, що у мікрофінансових організаціях клієнти зазвичай проходять менш сувору перевірку, ніж у банках. Якщо позичальник часто звертається до фінансових компаній, може скластись думка про те, що людина щось приховує або ж немає достатніх офіційних доходів, наприклад. Це зменшить скоринговий бал;

– яку суму кредитів позичальник виплатив без прострочок. У цьому кожна фінансова компанія сама визначає, який період їм важливий. Хтось вивчає дані лише за останній рік, а хтось за весь час існування у людини кредитної історії. Інформація про кредити позичальника повинна зберігатись у бюро кредитних історій (БКІ) протягом 10 років з моменту останнього оновлення кредитної історії;

– як часто людина отримувала відмови інших кредиторів.

Багато БКІ розраховують скорингові бали для позичальників. І за бажання кредитори можуть використовувати їх результати як окремо, і у складі своїх моделей. Але в більшості випадків фінансові компанії вважають за краще робити ці розрахунки самостійно.

Анкета позичальника. Коли людина бажає отримати кредит, вона заповнює анкету. Інформація з неї також використовуватиметься при розрахунку скорингового балу.

Усі кредитори збирають приблизно ті самі дані, але висновки можуть робити різні. Наприклад, у всіх анкетах є пункт «стать», але немає єдиної точки зору, хто надійніший позичальник — чоловіки чи жінки. У кожного кредитора своя статистика з цього приводу, вона й використовуватиметься у скоринговій моделі.

Зазвичай кредитори запитують у позичальника:

– адреса - передбачається, що люди з регіонів з вищим рівнем життя краще справляються з виплатами за кредитами, ніж жителі неблагополучних країв та областей;

– вік - як правило, студенти та пенсіонери вважаються найбільш ризикованими позичальниками. Для інших діє принцип: що старший позичальник, то відповідальні він підходить до виплат за кредитами;

– сімейне становище — люди, які перебувають у шлюбі, зазвичай дисципліновано платять за боргами;

– професія, робочий стаж — кредитори можуть вважати одні галузі та професії більш стабільними та надійними джерелами доходу, ніж інші;

- дохід - вищий дохід збільшує скоринговий бал.

Самі параметри кредиту, який запросив позичальник, також часто впливають на скоринговий бал. Наприклад, люди, котрі позичають у фінансовій компанії гроші на 3–7 днів, набагато частіше виплачують їх вчасно, ніж ті, хто бере мікропозику на граничний термін — 30 днів.

3. Установити реалістичні кредитні ліміти та умови:

Встановити умови оплати, загальні для галузі та якими можуть керувати клієнти. Якщо компанія не впевнена щодо кредитоспроможності свого клієнта, можна компенсувати ризик авансовим платежем (частковим або повним), використовуючи акредитиви, встановлюючи коротший термін платежу або надаючи знижку за достроковий платіж.

4. Використання чітко сформульованих контрактів

Чітко сформульований договір купівлі-продажу є найкращим запобіжним інструментом для управління кредитом, визначення зобов'язань кожної сторони та мінімізації ризику спору. Необхідно розробляти договори, які:

- встановити точні умови оплати та зобов'язання кожної зі сторін;
- включати положення щодо припинення кредиту клієнта; і
- включати положення, що визначають, як будуть вирішуватися суперечки.

5. Регулярне оновлення інформації та переоцінка.

Ситуації, які вимагають переоцінки, включають:

- клієнт повинен збільшити свій кредитний ліміт або просить ввести нові умови оплати
- компанія нічого не продавала клієнту в кредит протягом останнього року
- минулий досвід був менш ніж сприятливим
- клієнт зазнав змін у структурі або власності
- існують червоні прапорці, які свідчать про те, що кредитоспроможність вашого клієнта могла змінитися

6. Встановлення і дотримання політики стягнення боргів.

Щоб встановити відповідний внутрішній контроль, компанія повинна:

- визначити розподіл відповідальності між вашим кредитним менеджером і торговим персоналом, щоб уникнути конфлікту інтересів, а також визначити, хто має повноваження затверджувати кредитні ліміти;
- вести точні записи, включаючи замовлення на закупівлю, рахунки-фактури та кореспонденцію;
- створити кредитний посібник, який визначає ваш процес управління кредитом.

Внутрішній контроль визначає процеси, що впроваджуються керівництвом з метою надання розумної впевненості щодо достовірності фінансової звітності, дотримання відповідних законів і нормативних актів, а також ефективності та ефективності операцій. Такі внутрішні засоби контролю включають [46]:

- Розподіл обов'язків: наприклад, перевірка клієнта відокремлена від відповідальності за схвалення запиту клієнта на фінансування.
- Кредитна політика: вкажіть, який персонал буде схвалювати позики і з яких сум потрібні додаткові кроки.
- Регулярні оперативні перевірки: це досягається за допомогою таких механізмів, як аналіз віку та управління правопорушеннями, щоб підтримувати здоровий портфель.

Зазвичай, національні банки рекомендують, щоб внутрішні аудити проводилися незалежними працівниками постачальників кредитів на регулярній основі, щоб дати впевненість у тому, що:

- Кредити були видані відповідно до встановлених кредитних політик та процедур.
- Періодичні звіти про різні ризикові події надаються вищому керівництву.
- Виявляються слабкі місця в управлінні ризиками та вчасно повідомляються керівництву.

– Вище керівництво інформується про винятки із встановлених політик та процедур.

Більшість суб'єктів господарювання мають план управління ризиками, який є центральною відправною частиною для ефективного управління ризиками. Загалом різні погляди на менеджерів і власників можна пояснити різними способами. З одного боку, присутність менеджерів може вказувати на більш розроблену структуру компанії, а також вказувати на певний розмір.

Важливо зазначити, що наповнення даними – це дуже важлива складова менеджменту кредитних ризиків. Оскільки пандемія COVID-19 прискорила цифровізацію та підвищила ступінь інформаційної асиметрії між кредиторами та позичальниками, надійні та своєчасні дані стали киснем для фінансових установ. Дані підживлюють моделі для оцінки кредитних, ринкових та операційних ризиків. Саме тому необхідно використовувати альтернативні джерела інформації для управління кредитним ризиком клієнтів, та тих клієнтів, які не мають офіційної кредитної історії в місцевих кредитних бюро або мають дуже коротку кредитну історію. За таких обставин фінансові установи можуть звернутися до альтернативних даних про платіжну поведінку від телекомунікаційних компаній, комунальних послуг, платформ онлайн-платежів та інших джерел, щоб оцінити здатність та бажання клієнтів повертати позики.

На основі вищезазначених висновків варто надати короткі рекомендації керівництву та персоналу, науковцям та іншим зацікавленим сторонам. Ці рекомендації мають на меті посилити практику кредитування з метою зниження кредитного ризику в цілому.

До них належать наступні: кредитні працівники повинні з'ясовувати у клієнтів, які саме послуги вони хочуть отримати, щоб запобігти тому, щоб установа надавала неправильні послуги, що, у свою чергу, ускладнило б клієнтам повернення кредиту, наприклад, видача кредиту замість овердрафту або навпаки; клієнти повинні бути впевнені в сумі, яка їм потрібна, перш ніж звертатись за кредитом; компанія повинна розширити перелік необхідної

документації, необхідної клієнтам, це робиться для того, щоб допомогти клієнтам задовольнити вимоги фінансової компанії, що допоможе їм легше отримати доступ до кредитних засобів, не попросивши надати певні документи, яких у них немає, в той час як вони могли б надати інші не менш хороші документи; компанія має здійснювати ефективне навчання кредитних спеціалістів; оцінка та постійний моніторинг кредитних ризиків контрагентів повинні здійснюватися Відділом кредитного моніторингу під час видачі позик.

ВИСНОВОК

У ході виконання даної дипломної роботи було виконано наступні завдання:

1. Банківська система є важливою складовою економічного механізму, від якої залежить безперебійне функціонування державних органів, економіки та особливо сектора підприємництва, стабільність національної валюти. Банківська система має розумітися як законодавчо визначена та структурно організована цілісність, суб'єктами якої виступають Національний банк та комерційні банки.

У сучасних умовах цифровізація (діджиталізація) охоплює всі сфери діяльності суспільства, включно із банківським сектором. Цифровізація (діджиталізація) – це повне оцифрування всіх секторів економіки та

суспільства, а також можливість збирання відповідної інформації, аналізу та переведення цієї інформації в дії.

Цифровізація (діджиталізація) банківської сфери сприяє трансформації технологій надання послуг та форм роботи з клієнтами. Розвиток цифрових технологій сприяє економічному зростанню, що відбувається за рахунок позитивного впливу технологій на результативність, ефективність, вартість та якість усіх сторін діяльності (економічної, суспільної, особистої)

2. Діджиталізація банківської сфери розпочалася ще у 60-х роках ХХ ст. і продовжується до цього дня, постійно вдосконалюючись. Цифровізація банківського сектора в Україні здійснюється швидкими темпами, у тому числі за рахунок ключового фактора 2020 року – пандемії, що спричинило значні зміни в економіці країни та банківській системі. Зокрема, банківські установи удосконалили сервіси дистанційного обслуговування, модернізували або розробили мобільні додатки. НБУ та Мінцифри розробили та ввели нову послугу шерингу на банківському ринку.

3. особливості застосування та суть системи оцінки кредитоспроможності потенційного позичальника в мікрокредитних установах суттєво відрізняється від банківських установ.

Сфера онлайн кредитування в Україні, з одного боку, оповита оманою, а з іншого – пов'язана з ризиками. Більшість зазначених прикладів нині розвіяні, проте, певні ризики для позичальника все ще лишаються.

Мінімізація ризику (або регулювання ризиків) — це вжиття заходів, спрямованих на підтримання рівня ризику на рівні, який не завдає шкоди фінансовій стабільності фінансової компанії, інтересам вкладників і кредиторів. Сюди входять такі процеси: прогнозування ризиків, визначення можливих розмірів і наслідків ризиків, розробка та впровадження заходів, спрямованих на запобігання та мінімізацію пов'язаних з ними втрат.

Ефективні управлінські рішення вимагають відносно точної оцінки та прогнозування кредитного ризику, оскільки фінансова компанія може застосовувати адекватні регуляторні методи для мінімізації таких ризиків і,

звичайно, покращення якості кредитного портфеля, коли кредитний портфель максимально ідентифікований та прогнозований.

Необхідно реалізувати комплекс заходів щодо мінімізації кредитного ризику, зниження ймовірності виникнення ситуацій та обставин, що призводять до збитків за кредитами, та (або) обмеження потенційних збитків.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Анастасія Шевченко о ситуации у необанков на карантине или как FinTech переносит стресс-тест на коронавирус <https://lugera.ua/ua/publications/anastasiya-shevchenko-o-situacii-u-neobankov-na-karantin>
2. Бабенко М. Платим онлайн. Выбираем лучший интернет-банкинг для физлиц. Интернет журнал Focus. 2020. URL: <https://focus.ua/ukraine/466712-platim-onlayn-vybiraem-luchshiy-internet-bank>
3. Блащук Ю. Віртуальні банки та електронний банкінг: загрози чи нові можливості? Досвід України. Економічний Часопис-XXI. 2001. № 9. URL: <http://soskin.info/ea/2001/9/20010985.html>
4. Врегулювання діяльності кредитних установ: законопроект. URL: <https://uteka.ua/ua/publication/news-14-novosti-zakonodatelstva-1-uregulirovanie-deyatelnosti-kreditnyxuchrezhdenij-zakonoproekt>

5. Гудзь О. Є. Цифрова економіка: зміна цінностей та орієнтирів управління підприємствами. Економіка. Менеджмент. Бізнес. 2018. №2(24). С. 4–12
6. Закон України про банки і банківську діяльність». URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2121-14#Text>
7. Золотарьова О.В., Галаганов В.О. Сучасний стан та перспективи розвитку банківської системи України. Проблеми економіки та політичної економіки. 2017. № 1. С. 83–98
8. Коваленко В.В. Розвиток FinTech: загрози та перспективи для банків України. 2018. № 4(9). URL: http://rev.kpu.zp.ua/journals/2018/4_09_uk/24.pdf
9. Коляденко С. В. Цифрова економіка: передумови та етапи становлення в Україні та світі. Економіка. Фінанси. Менеджмент: актуальні питання науки і практики. 2016. № 6. С. 105–112
10. Комплексна програма розвитку фінансового сектору України до 2020 року: Постанова Правління Національного банку України від 18.06.2015р. № 391. URL: <https://bank.gov.ua/doccatalog/document?id=73007243>
11. Мазаракі А. А. Fintech у системі суспільних трансформацій / А. Мазаракі, С. Волосович // Вісник КНТЕУ. 2018. № 2. С. 5-16
12. Малахова О.Л. Кредитний менеджмент. Методичні вказівки з вивчення дисципліни. Тернопіль: ТНЕУ, 2018. 65 с.
13. НБУ: з 01.09.2020 р. банки зобов'язані чітко інформувати клієнтів про суму коштів на поточному рахунку та окремо про розмір кредитного ліміту його картки. Вісник. Офіційно про податки. 2020. URL: <http://www.visnuk.com.ua/uk/news/100019560-nbu-z01-09-2020-r-banki-zobovuyazani-chitko-informuvati-kliy-entiv-pro-sumu-koshtiv-na-potochnomu-rakhunku-taokremo-pro-rozmir-kreditnogo-limitu-yogo-kartki>
14. Офіційний сайт «Альфа-Банку». URL: <https://alfabank.ua/>
15. Офіційний сайт Monobank. URL: <https://www.monobank.ua>
16. Офіційний сайт «ОТП банку». URL: <https://www.otpbank.com.ua/about/news/226610/>

17. Про захист прав позичальників небанківських кредитів. Проект Закону № 10434 від 10.07.2019. URL: http://w1.c1.rada.gov.ua/pls/zweb2/webproc4_1?pf3511=66190
18. Феदिшин М. П. Розвиток банківських інформаційних систем. 2020. № 2. С. 200-203. URL: http://nbuv.gov.ua/UJRN/vamsue_2020_2_37_48
19. Фінтех прилаштовується до банків // FinClub. URL: <https://finclub.net/ua/analytics/fintekh-prylashtovuietsia-dobankiv.html>
20. Чуб О.О. Розвиток Інтернет-банкінгу в глобальному середовищі. Вісник Української академії банківської справи. 2009. № 1(26). С. 62–67
21. Янковий О. Дрібні хижаки: що чекає на сектор мікрокредитування в Україні. URL: <https://mind.ua/publications/20185861-dribni-hizhaki-shcho-chekae-na-sektor-mikrokredituvannya-vukrayini>
22. Яровая М. Как продвигали Монобанк с момента анонса. Кейс от компании Promodo. AIN.UA. 2018. URL: <https://ain.ua/2018/09/27/kak-prodvigalimonobank>
23. Digital in 2020 Report. We Are Social. 2020. URL: <https://wearesocial.com/digital-2020>
24. Дані статистики фінансового сектору. Офіційний сайт НБУ. [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://bank.gov.ua/ua/statistic/sector-financial/data-sector-financial>
25. Ставки по мікрокредитам в МФО України. [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://index.minfin.com.ua/ua/banks/credit/micro/>
26. Сравнение всех МФО Украины: самые дешевые, большие, выгодные и доступные займы. [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://turbozaim.com.ua/sravnenie-mfo-ukrainy/>
27. Микрокредиты в Украине по новым правилам. [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://brobank.com.ua/mikrokrediti-po-novim-pravilam/>
28. Закон України „Про організацію формування та обігу кредитних історій”. [Електронний ресурс]. – Режим доступу: https://ips.ligazakon.net/document/T052704?utm_source=biz.ligazakon.net&utm_medium=news&utm_content=bizpress05

29. Нові правила мікрокредитування в Україні. [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://soscredit.ua/uk/blogpage/novi-pravyla-mikrokredytuvannya-v-ukrayini>
30. Як МФО перевіряють клієнтів? [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://creditfaq.com.ua/jak-mfo-perevirajut-klientiv/>
31. Обзор Hotjar: инструмент аналитики и обратной связи «все в одном». <https://ecommerce-platforms.com/ru/ecommerce-reviews/hotjar-review>
32. Как сервис Hotjar помогает увеличить конверсию. [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://habr.com/ru/company/changeagain/blog/299134/>
33. HES Data Re-Connect. [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://hesfintech.ru/products/reconnect/>
34. Впереди банков: как микрофинансовые организации осваивают искусственный интеллект. [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://www.forbes.ru/finansy-i-investicii/361273-vpered-bankov-kak-mikrofinansovye-organizacii-osvaivayut-iskusstvennyu>
35. ТОП-3 міфи про кредити онлайн. [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://microcash.com.ua/uk/top-3-mifa-o-kreditah-onlajn>
36. Добровольська О. В. Фінансовий менеджмент кредитного ризику як запорука безпеки кредитної діяльності банку. Ефективна економіка. 2022. № 2. Режим жоступу : <http://dspace.dsau.dp.ua/jspui/handle/123456789/5937>.
37. Бержанір І. А. Банківське кредитування: сучасний стан та перспективи розвитку. *Modern economics*. 2020. № 20. 26–30. DOI: [https://doi.org/10.31521/modecon.V20\(2020\)-04](https://doi.org/10.31521/modecon.V20(2020)-04)
38. Бержанір Інна. Управління фінансовими ризиками підприємства. Синергетичні драйвери розвитку обліку, податкового аудиту та бізнесаналітики: збірник тез за матеріалами Міжнародної науково-практичної інтернет-конференції. Ірпінь: Університет ДФС України, 2021. С. 441–443.
39. Банківська система: навчальний посібник / [Ситник Н.С., Стасишин А.В., Блащук-Девяткіна Н.З., Петик Л.О.] ; за заг. ред. Н. С. Ситник.- Львів: ЛНУ імені Івана Франка, 2020. 580 с.

40. Aghion, A.B. & Morduch, J. Microfinance Beyond Group Lending. *Economics of Transition*, 8. 2000. 401–420.
41. Champion, A. *Improving Internal Controls: A practical guide for Microfinance Institutions*. Washington, D.C: MicroFinance Network. 2000.
42. Crabb, P. R. & Keller, T. A Test of Portfolio Risk in Microfinance Entities. *Faith & Economics*, 47(48). 2006. 25–39.
43. Cull, R., Demiguc-Kunt, A. & Morduch, J. Financial performance and outreach: A global analysis of leading microbank. *The Economic Journal*, 117. 2007. 107-133.
44. Eferakeya, I. Is Increasing Bank Capital the Solution to Improving Bank Liquidity and Preventing Bank Distress in Nigeria? *Universal Journal of Applied Science* 2(4). 2014. 83–91.
45. Gstraunthaler, T., & Cramer, P. The South African support system for start-up companies: assessing the Khula indemnity scheme, *Competition & Change*, 16(1), 2012. 56-68.
46. Gyamfi, G.D. Assessing the Effectiveness of Credit Risk Management Techniques of Microfinance Firms in Accra. *Journal of Science and Technology*, 32(1). 2012. 96–103.