

Печенко Руслан Орестович
здобувач ступеня доктора філософії;

Рисін Віталій Васильович
доктор економічних наук, професор,
Національний університет «Львівська політехніка»

DOI: <https://doi.org/10.36059/978-966-397-484-2-26>

УПРАВЛІННЯ СПОЖИВЧИМИ РИЗИКАМИ ПРИ ВПРОВАДЖЕННІ ЦИФРОВИХ ПЛАТІЖНИХ ТЕХНОЛОГІЙ

Одним із актуальних трендів розвитку глобальної економіки є стійке ринку цифрових платежів, у межах якого було впроваджено багато інноваційних та альтернативних платіжних продуктів, а також реалізовано стратегії уряду щодо стимулювання економіки. У 2024 році загальна сума цифрових транзакцій у світі перевищила 17,7 трлн доларів США, а до 2029 року прогнозується її зростання більш ніж у два рази [1]. Найбільшу частку у структурі цифрових платежів займають розрахунки з використанням програм цифрових гаманців у торгових точках, а також онлайн-платежі за товари і послуги. Кількість користувачів цифрових платіжних технологій у світі стрімко зростає – у 2024 році різноманітними цифровими платіжними сервісами скористалися майже 2,5 млрд користувачів. Зважаючи на активне впровадження цифрових технологій у фінансові послуги та наявний пріоритет щодо цифровізації серед стратегічних цілей Національного банку України, перелічені тенденції є надзвичайно актуальними для нашої держави навіть незважаючи на значні зовнішні ризики, зокрема безпекового характеру. В той же час, безпека цифрових платежів починає набувати дедалі вагомішого значення, особливо у цьому контексті слід наголосити на конфіденційності даних користувачів та кіберзахисті платіжних сервісів. Окрім того, поведінка користувачів цифрових платежів наразі залишається недостатньо вивченою. Окремі дослідження виявили низку чинників, що впливають на використання цифрових та мобільних платежів споживачами,

зокрема таких як очікувана корисність, простота використання, прийнятний ризик та соціальний вплив, проте водночас автори відзначили наявність суперечностей у результатах і наголосили на необхідності подальших емпіричних досліджень для верифікації та тестування моделі прийняття мобільних платежів [2; 3]. Автори зазначених праць виявили, що соціальний вплив опосередковано стимулює намір користування мобільними платежами через підвищення зручності та корисності, що, у свою чергу, зменшує негативний ефект потенційного ризику. Зважаючи на викладене, важливого значення набувають підходи до управління ризиками цифрових платежів як з боку провайдерів платіжних послуг, так і суб'єктів електронного бізнесу.

Глобальний ринок цифрових платежів, попри постійне зростання та розвиток, стикається з низкою викликів і потенційних перешкод. Передовсім, кіберзлочинці постійно знаходять нові способи використання вразливостей платіжних мереж, що призводить до витоків даних, крадіжок особистої інформації та фінансового шахрайства. З огляду на це, надзвичайно важливо забезпечити надійні заходи безпеки та ефективні стратегії запобігання шахрайству для збереження довіри споживачів. Окрім того, ринок цифрових платежів функціонує в умовах складного регуляторного середовища [4]. Уряди та регуляторні органи постійно оновлюють нормативну базу з метою реагування на новітні технології, захист прав споживачів, протидію легалізації доходів, одержаних злочинним шляхом, та забезпечення конфіденційності даних. Поєднання інноваційного розвитку з дотриманням регуляторних вимог є складним завданням для постачальників цифрових платіжних послуг.

Сучасний ринок цифрових платежів охоплює велику кількість платформ, платіжних провайдерів та технологій, тому питання взаємодії та стандартизації між різними системами й мережами є доволі важливими. Встановлення спільних стандартів і протоколів сприятиме підвищенню ефективності, зменшенню неузгодженостей та забезпеченню безперервності транзакцій між різними цифровими платіжними платформами.

Слід зауважити, що хоча цифрові платежі створюють нові можливості для фінансової інклюзії, певні категорії користувачів все ще зіштовхуються з бар'єрами до доступу та використання таких рішень. Широкому впровадженню цифрових платежів перешкоджають обмежений доступ до інтернету, недостатній рівень цифрової грамотності та відсутність доступу до фінансових послуг в окремих регіонах [5]. Тому необхідними передумовами для повного розкриття потенціалу цифрових фінансових послуг є подолання цифрового розриву та забезпечення фінансової інклюзії. Варто зазначити, що цифрові платежі залежать від надійної інфраструктури та стабільного зв'язку, тому розширення та покращення інфраструктури, зокрема мобільних мереж і доступу до інтернету, є необхідною умовою для цифрових платіжних сервісів. Беззаперечним є той факт, що подолання перелічених викликів потребує ефективної співпраці між урядами, фінансовими установами, технологічними компаніями та регуляторами ринків платіжних послуг.

Перешкоди для впровадження цифрових платіжних технологій обумовлені низкою чинників. Зокрема, серед користувачів із низьким рівнем доходу, які часто є більш уразливими, мають нижчий рівень грамотності та менше обізнані з інноваційними технологіями, сприйняття ризиків і пов'язаний з цим досвід суттєво впливають на довіру до цифрових платіжних сервісів. Цей сегмент користувачів стикається з унікальними ризиками споживчого характеру, які мають специфічні форми прояву. До таких ризиків можна віднести:

- ненадійність платіжного сервісу, що унеможлиблює здійснення транзакцій;
- обмежений доступ до точок надання послуг;
- складні інтерфейси користувача та платіжні процеси, які ускладнюють використання сервісу;
- відсутність або неналежне функціонування механізмів вирішення спірних ситуацій;
- шахрайські дії щодо користувачів платіжних сервісів, що створюють загрозу для безпеки цифрових транзакцій.

Оцінювання та управління ризиками, пов'язаними з цифровими платежами, є надзвичайно важливими для розвитку платіжного

сектору. Для комплексного розуміння характеру, виникнення та наслідків споживчих ризиків у системах цифрових платежів необхідно зосередити увагу на надійності, комунікації та моніторингу. Саме ці складові становлять основу ефективної політики зниження ризиків, що сприятиме підвищенню рівня фінансової інклюзії у процесі реалізації цифрових платіжних програм (рис. 1).

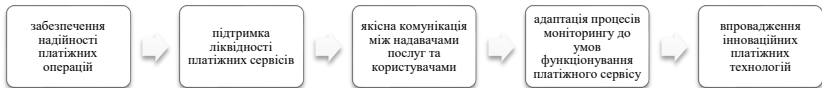


Рис. 1. Заходи для мінімізації споживчих ризиків у функціонуванні цифрових платіжних сервісів

Джерело: власна розробка авторів

Перелічені заходи вважаємо базовими для успішного функціонування цифрових платіжних сервісів, їх належне впровадження забезпечить досягнення високого рівня фінансової інклюзії користувачів та дозволить мінімізувати споживчі ризики у процесі поширення цифрових платіжних технологій.

Список використаної літератури:

1. Digital Payments – Worldwide. Statista. URL: <https://www.statista.com/outlook/fmo/digital-payments/worldwide> (дата звернення 08.04.2025)
2. Liu, Z., Ben, S. and Zhang, R. (2019) Factors affecting consumers' mobile payment behavior: a metaanalysis. *Electronic Commerce Research*, Vol. 19 No. 3, pp. 575–601. DOI: <https://doi.org/10.1007/s10660-019-09349-4>
3. Oentoro, W. (2021) Mobile payment adoption process: a serial of multiple mediation and moderation analysis. *The Bottom Line*, Vol. 34, No. 3/4, pp. 225–244. DOI: <https://doi.org/10.1108/BL-09-2020-0059>
4. Ehrentraud, J., Prenio, J., Boar, C., Janfils, M. and Lawson, A. (2021) Fintech and payments: regulating digital payment services and e-money. FSI Insights on policy implementation No 33, BIS.
5. Putrevu, J. and Mertzanis, C. (2024) The adoption of digital payments in emerging economies: challenges and policy responses. *Digital Policy, Regulation and Governance*, Vol. 26, No. 5, pp. 476–500. DOI: <https://doi.org/10.1108/DPRG-06-2023-0077>