



Copyright © The Author(s). This is an open access article distributed under the terms of the Creative Commons Attribution License 4.0 (<https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>).

DOI: <http://doi.org/10.32702/2307-2105.2026.2.99>

УДК 336.7:330.1:330.8

Р. А. Гриценко,

к. е. н., доцент кафедри банківської справи,

докторант ДННУ «Академія фінансового управління»

ORCID ID: <https://orcid.org/0009-0007-4023-330X>

ФІНАНСОВА ІНКЛЮЗІЯ ЯК МУЛЬТИКАНАЛЬНЕ СЕРЕДОВИЩЕ ФОРМУВАННЯ ДОВІРИ

R. Grytsenko,

PhD in Economics, Associate Professor of the Department of Banking,

Doctoral student at the Academy of Financial Management

FINANCIAL INCLUSION AS A MULTICHANNEL ENVIRONMENT FOR TRUST FORMATION

У статті досліджується фінансова інклюзія як багатовимірне інституційне та поведінкове середовище формування довіри у фінансовій системі. На відміну від вузького трактування фінансової інклюзії як розширення формального або цифрового доступу до фінансових послуг, обґрунтовано підхід, за яким інклюзія розглядається як мультиканальна

система взаємодії між користувачами, фінансовими інститутами та державою, що охоплює фінансову й цифрову грамотність, якість інформаційного середовища, інституційний захист прав споживачів та передбачуваність регуляторних механізмів.

Показано, що фінансова інклюдія виконує функцію трансмісійного середовища для механізму ринкової дисципліни. Подібно до того, як у вакуумі неможлива передача звукових коливань, ринкова дисципліна не здатна ефективно діяти в середовищі фінансово необізнаних споживачів, оскільки за таких умов вони не спроможні коректно інтерпретувати та відповідно реагувати на негативну інформацію щодо суб'єктів фінансового ринку, через що ринкові сигнали втрачають дисциплінуючий ефект, що послаблює стійкість банківського сектору.

Особливу увагу приділено ролі держави у формуванні «інфраструктури довіри», зокрема через розвиток цифрової ідентифікації, інтероперабельної платіжної інфраструктури та цифровізацію бюджетних та соціальних виплат.

На основі міжнародного досвіду доведено, що технологічні інновації без належного інституційного та поведінкового підґрунтя створюють лише ілюзію інклюдії та можуть підривати довіру. Зроблено висновок, що ефективна фінансова інклюдія є не лише соціальною метою, а ключовим чинником фінансової стабільності, ринкової дисципліни та довгострокової стійкості фінансової системи.

This article examines financial inclusion as a multidimensional institutional and behavioral environment for trust formation within the financial system. Departing from the conventional interpretation of financial inclusion as merely expanding formal or digital access to financial services, the study proposes a broader conceptual framework in which inclusion is understood as a multichannel system of interaction among financial service users, financial institutions, and the state. This system encompasses financial and digital literacy, the quality of the

information environment, institutionalized consumer protection, and the predictability and credibility of regulatory mechanisms.

The article substantiates the argument that financial inclusion performs the function of a transmission medium for market discipline. In the absence of financially informed and institutionally protected consumers, market signals lose their disciplining effect, thereby weakening the resilience and stability of the banking sector. Special attention is devoted to the role of the state in shaping an “infrastructure of trust,” including digital identification systems, interoperable payment infrastructures, open APIs, and the digitalization of government-to-person payments. Based on international experience, the study demonstrates that social payments represent one of the most powerful drivers of financial inclusion, contributing to transparency, reduced corruption risks, broader account usage, and a narrowing of gender gaps in access to financial services.

The article further argues that technological innovation alone may create only an illusion of inclusion if it is not supported by adequate institutional and behavioral foundations. Through analytical reasoning, it is shown that insufficient financial and digital literacy, weak consumer protection, and regulatory opacity can shift risks onto end users, undermine trust, and ultimately counteract the objectives of inclusion. The paper concludes that effective financial inclusion should be viewed not only as a social policy objective, but as a core determinant of market discipline, financial stability, and the long-term sustainability of the financial system.

Ключові слова: *фінансова інклюзія, ринкова дисципліна, інституціоналізована довіра, фінансова грамотність, цифровізація, захист споживачів, інституційне середовище.*

Keywords: *financial inclusion, market discipline, institutionalized trust, financial literacy, digitalization, consumer protection, institutional environment.*

Постановка проблеми у загальному вигляді та її зв'язок із важливими науковими чи практичними завданнями. У сучасних умовах цифрової трансформації фінансової системи проблематика фінансової інклюзії набуває особливої актуальності як у науковому, так і в практичному вимірах. У більшості досліджень фінансова інклюзія традиційно розглядається крізь призму розширення доступу населення та бізнесу до фінансових продуктів і послуг, зокрема через розвиток цифрових фінансових технологій. Водночас такий підхід часто зводить інклюзію до кількісних показників охоплення та рівня користування фінансовими сервісами, залишаючи поза увагою якісні, інституційні та поведінкові аспекти взаємодії економічних агентів з фінансовою системою.

Ключовою науковою проблемою є недостатнє розкриття фінансової інклюзії як багатовимірного інституційного середовища, у межах якого формується чи руйнується довіра до фінансових інститутів. За відсутності належного рівня фінансової грамотності, ефективного захисту прав споживачів та зрозумілих регуляторних правил формальний доступ до фінансових послуг не трансформується у реальну участь фінансовій системі, а інклюзія набуває декларативного характеру. Це створює ризики масового перенесення фінансових та операційних ризиків на кінцевих користувачів, що здатно підірвати довіру до фінансової системи та знизити її стійкість.

Необхідним є переосмислення фінансової інклюзії не лише як інструменту соціальної політики або цифровізації фінансових послуг, а як мультиканального інституційного середовища формування довіри, від якого залежить ефективність ринкової дисципліни, стабільність фінансової системи та довгострокова результативність державної фінансової політики.

Аналіз останніх досліджень і публікацій. Проблематика фінансової інклюзії впродовж останніх років набула значного поширення як у вітчизняних наукових дослідженнях: Поліщук В., Іщук Л., Ануфрієва К., Шкляр А., Кравченко О., Чорна Т. [1-3], де фінансова інклюзія розглядається як інструмент зменшення соціально-економічної нерівності та підвищення

стійкості економічного розвитку, так і у міжнародній практиці [4-6], яка доводить, що реалізація потенціалу інклюзивних цифрових фінансів потребує комплексного підходу, який поєднує інвестиції у цифрову інфраструктуру, розвиток цифрової ідентифікації та відкритих інтерфейсів, а також формування ефективного регуляторного середовища.

Дослідження Єрмака В. та Рудої О. [7; 8] зосередилися на розкритті фінансової інклюзії як явища, що охоплює доступність фінансових послуг, рівень фінансової грамотності, цифровізацію фінансового сектору та захист прав споживачів, а в дослідженнях Тимківа А. [9] та Скорик В. [10] інклюзія трактується як інструмент посткризової стабілізації та приділяється увага її ролі у забезпеченні сталого розвитку та соціальної відповідальності бізнесу.

В публікаціях Кузнецової А., Боярко М., Хуторної М. та Жежерун Ю. [11-12], фінансова інклюзія визначається як чинник економічної стійкості і підвищення добробуту та інтеграції у фінансову систему, а також як фактор забезпечення її стабільності. Ці дослідження акцентують увагу на соціальному та технологічному аспектах інклюзії, однак питання формування довіри розглядається опосередковано. Довіра до фінансових інституцій у цих дослідженнях переважно трактується як похідна від стабільності системи, а не як системоутворюючий елемент фінансової системи, де фінансова інклюзія виступає мультиканальним середовищем формування довіри, яке поєднує інституційні, поведінкові, цифрові та інформаційні канали взаємодії між користувачами фінансових послуг і фінансовими інституціями.

Формулювання цілей статті. Метою статті є теоретичне обґрунтування фінансової інклюзії як мультиканального інституційного середовища формування довіри у фінансовій системі та визначення її ролі у забезпеченні ефективного функціонування механізмів ринкової дисципліни й фінансової стабільності. У межах досягнення поставленої мети у статті передбачається розв'язання таких науково-практичних завдань: обґрунтувати інституційну природу фінансової інклюзії, її взаємозв'язок із формуванням довіри між учасниками фінансових відносин; розкрити роль держави у

формуванні «інфраструктури довіри» та сформулювати практичні висновки щодо напрямів удосконалення державної політики у сфері фінансової інклюзії з метою підвищення стійкості фінансової системи та ефективності ринкової дисципліни.

Виклад основного матеріалу дослідження. Фінансова інклюзія у сучасному трактуванні розглядається як забезпечення рівного та зручного доступу населення, включно з вразливими групами та мешканцями віддалених територій, до базових якісних фінансових послуг, зокрема до: відкриття рахунків, здійснення платежів, отримання кредитів та користування цифровими фінансовими сервісами. У практичному вимірі таке розуміння часто зводиться до кількісних показників охоплення та розширення клієнтської бази фінансових установ, що не повною мірою відображає якісний вимір участі економічних агентів у фінансовій системі та їх здатність користуватися фінансовими продуктами з метою підвищення їх розвитку та добробуту.

Насправді, фінансова інклюзія є значно ширшим і складнішим інституційним явищем. Вона охоплює не лише формальний доступ до фінансової інфраструктури, а й здатність суб'єктів усвідомлено користуватися фінансовими інструментами, розуміти пов'язані з ними ризики, інтерпретувати фінансову інформацію та довіряти інститутам, що забезпечують функціонування фінансової системи. У цьому сенсі фінансова інклюзія покладається на фінансову грамотність, якість інформаційного середовища, зрозумілість правил гри, ефективність регуляторного захисту та передбачуваність поведінки фінансових інститутів.

Фінансова інклюзія формує інституційне та поведінкове середовище, у межах якого виникає або, навпаки, руйнується довіра. Через інформаційні, цифрові, регуляторні та соціальні канали вона впливає на очікування економічних агентів, їхню готовність вступати у фінансові трансакції та підтримувати довгострокові відносини з фінансовими установами. За

відсутності такого середовища доступ до фінансових послуг набуває формального характеру і не трансформується у стійку довіру.

Отже, фінансова інклюдія не може розглядатися виключно як інструмент соціальної політики або технологічного розвитку. Вона виступає мультиканальним інституційним середовищем формування довіри, від якого залежить ефективність ринкової дисципліни, стабільність фінансової системи та довгострокова стійкість фінансово-банківської сфери загалом.

Роль фінансової інклюдії у сучасному суспільстві є ключовою для багатьох процесів, оскільки одним із її ключових компонентів виступає фінансова обізнаність громадян. Саме фінансова обізнаність формує здатність суб'єктів фінансового ринку адекватно сприймати та інтерпретувати інформацію про фінансовий стан ринку і ризики діяльності фінансових установ.

Підвищення рівня фінансової обізнаності безпосередньо посилює ефективність механізмів ринкової дисципліни. Розуміння фінансової звітності та характерних ознак високоризикових банків зменшує схильність вкладників реагувати на спроби таких установ залучати депозити шляхом встановлення надмірно високих процентних ставок або через інше «косметичне управління». У результаті раціональна або нераціональна поведінка вкладників трансформується у канал тиску на фінансові інститути, прискорюючи або формування стійких інститутів, або відтік ресурсів з ризикових сегментів ринку, що може сприяти очищенню банківської системи через механізми функціонування ринкової дисципліни.

Зазвичай визначають наступні складові фінансової інклюдії:

- доступність та цінова прийнятність – можливість отримати послуги (цифрові або банківські) поруч із місцем проживання чи роботи.
- фінансова грамотність – розуміння користувачем своїх прав, вигод та ризиків.
- цифровізація – використання фінансових технологій (FinTech) для розширення доступу

- захист прав споживачів – наявність регуляторних механізмів, які забезпечують безпеку користувачів [13].

При цьому, розуміння доступності фінансових послуг не може зводитися виключно до географічної близькості банківських відділень, наявності платіжної інфраструктури або формальної можливості скористатися цифровими фінансовими сервісами за місцем проживання чи роботи. Такий підхід відображає лише фізичний або технологічний вимір доступу, залишаючи поза увагою якісні та інституційні аспекти фінансової взаємодії.

У ширшому розумінні доступність фінансових послуг передбачає здатність економічного суб'єкта реально та без надмірних бар'єрів скористатися фінансовими інструментами з урахуванням рівня його фінансової обізнаності, цифрових навичок, правового захисту та інституційної зрозумілості правил користування такими послугами. Формальна наявність рахунку або мобільного застосунку не гарантує ефективного доступу, якщо користувач не розуміє умов договору, ризиків операцій чи механізмів захисту власних коштів.

Крім того, доступність фінансових послуг проявляється у співвідношенні вартості фінансових продуктів і доходів споживачів, прозорості тарифів та відсутності прихованих платежів. Послуга може бути технічно доступною, але економічно недосяжною або неприйнятною для широких верств населення, що фактично виключає їх з повноцінної участі у фінансових відносинах.

Не менш важливим є інституційний вимір доступності, який включає довіру до фінансових установ, стабільність регуляторного середовища, ефективність системи захисту прав споживачів та передбачуваність дій державних інститутів. За відсутності інституційної довіри навіть широкий спектр доступних фінансових послуг не трансформується у реальне користування ними, оскільки суб'єкти уникають фінансових трансакцій через страх втрати коштів або правову невизначеність.

Таким чином, доступність фінансових послуг слід розглядати як багатовимірну категорію, що поєднує фізичний, цифровий, економічний, когнітивний та інституційний компоненти. Лише за умови одночасної наявності цих складових фінансова доступність перетворюється на реальний інструмент фінансової інклюзії та формування довіри у фінансовій системі, а не залишається формальним показником розбудови фінансової інфраструктури.

Фінансова грамотність не зводиться лише до формального розуміння користувачем власних прав, можливих вигод і ризиків, пов'язаних із використанням фінансових послуг. Такий підхід охоплює лише базовий, декларативний рівень обізнаності і не відображає реальної здатності економічного суб'єкта діяти раціонально у складному та динамічному фінансовому середовищі. У інституційно-економічному розумінні фінансова грамотність передбачає спроможність розуміти:

- фінансову інформацію і звітність;
- умови договорів;
- структуру і ризики фінансових продуктів;
- логіку ціноутворення.

Вона включає вміння зіставляти альтернативні фінансові рішення, оцінювати довгострокові наслідки фінансових трансакцій та розпізнавати ознаки підвищеного ризику або недобросовісних практик.

Крім того, фінансова грамотність має виразний поведінковий вимір, оскільки проявляється не лише у знаннях, а й у здатності застосовувати їх на практиці. Навіть за наявності інформації користувач може ухвалювати фінансово нераціональні рішення під впливом когнітивних викривлень, інформаційного шуму або маніпулятивних стимулів. У цьому контексті фінансова грамотність означає також здатність критично оцінювати інформацію, відрізняти факти від очікувань і протистояти поведінковим пасткам.

В умовах цифровізації фінансових послуг фінансова грамотність доповнюється цифровою компетентністю, що охоплює розуміння механізмів захисту фінансових даних, безпечного користування платіжними застосунками, електронною ідентифікацією та віддаленою авторизацією. Без цього компонента формальна поінформованість про права і ризики не забезпечує реальної безпеки користувача у фінансовій системі.

Таким чином, фінансова грамотність слід розглядати як комплексну здатність економічного суб'єкта орієнтуватися у фінансових відносинах, приймати усвідомлені рішення та адаптувати свою поведінку до змін фінансового середовища. Саме в такому розумінні вона стає ключовим елементом фінансової інклюзії та необхідною передумовою формування стійкої довіри у фінансово-банківській системі.

Цифрові фінансові послуги виступають найбільш ефективним інструментом масштабування фінансової інклюзії, оскільки здатні зменшувати більшість бар'єрів доступу до фінансових послуг. Їх упровадження сприяє зниженню операційних витрат фінансових установ, розширенню конкуренції та підвищенню ефективності обслуговування, а також вони дозволяють долати обмеження, пов'язані з низькими чи нестабільними доходами населення, географічною віддаленістю, ідентифікаційними процедурами і дефіцитом довіри до фінансових інститутів. Ключовою перевагою цифрових фінансових послуг є їхня низька вартість обслуговування, що забезпечує економічну доцільність роботи з населенням та дрібними транзакціями, створюючи передумови для стійкого розширення фінансової інклюзії.

Цифровізація у фінансовій сфері не може розглядатися лише як формальне розширення доступу до послуг або зниження транзакційних витрат. Такий інструментальний підхід зосереджується переважно на технологічній стороні процесу, залишаючи поза увагою глибші інституційні та поведінкові наслідки цифрової трансформації фінансових відносин.

У ширшому розумінні цифровізація означає структурну зміну способів взаємодії між фінансовими інститутами, державою та користувачами, яка трансформує механізми довіри, відповідальності та контролю. Перехід до дистанційних фінансових сервісів змінює характер фінансових трансакцій, зменшуючи роль персонального контакту і водночас підвищуючи значення інформаційної прозорості, кібербезпеки та надійності цифрової інфраструктури. За таких умов довіра переноситься з конкретних осіб або фізичних інституцій на алгоритми, платформи та цифрові протоколи.

Крім того, цифровізація має інституційний вимір, оскільки потребує чітких правил зберігання та обробки даних, захисту прав споживачів, відповідальності за технічні збої та алгоритмічні помилки. Без належного регуляторного середовища цифрові фінансові рішення можуть не лише не посилювати довіру, а й підривати її, створюючи нові форми інформаційної асиметрії та операційних ризиків.

Не менш важливим є поведінковий вимір цифровізації. Зручність і швидкість цифрових сервісів здатні стимулювати імпульсивні фінансові рішення, знижувати рівень критичного аналізу та маскувати реальні ризики за інтерфейсною простотою. У такому контексті цифровізація без відповідного зростання фінансової та цифрової грамотності може призводити до формальної інклюзії без реального підвищення якості участі у фінансовій системі.

Таким чином, цифровізацію слід розглядати не лише як технологічний інструмент розширення доступу, а як багатовимірний процес інституційної трансформації фінансової системи, який одночасно створює і нові можливості, і нові ризики для формування довіри. Її вплив на фінансову інклюзію та стабільність визначається не стільки рівнем впровадження FinTech-рішень, скільки здатністю інституцій забезпечити прозорість, безпеку та зрозумілість цифрових фінансових трансакцій.

У вересні 2021 року Сальвадор став першою країною, яка прийняла Bitcoin як законний платіжний засіб нарівні з доларом США. Це рішення

мало на меті поліпшити фінансову інклюзію – забезпечити доступ до фінансових послуг тим, хто мав обмежений доступ до банківської системи і знизити витрати на отримання грошових переказів з-за кордону. Для користування криптовалютою було створено Chivo-гаманець і окремий платіжний протокол – транзакції з якого відбувалися миттєво і який надавав можливість використовувати з ним інші гаманці [14].

Досвід Сальвадор щодо використання Bitcoin як законного платіжного засобу часто подається як приклад інноваційного підходу до розширення фінансової інклюзії. Однак детальний аналіз цього кейсу свідчить про суттєві обмеження та суперечності між задекларованими цілями і фактичними результатами.

По-перше, формальний доступ до фінансової інфраструктури не трансформувався у реальну фінансову участь. Хоча впровадження державного Chivo-гаманця дало змогу значній частині населення технічно отримати доступ до цифрових платежів, більшість користувачів використовували його епізодично або лише для одноразового отримання державного бонусу. Після цього значна частка рахунків залишалася неактивною, що свідчить про відсутність стійкої інтеграції громадян у фінансову систему. Таким чином, інклюзія набула статистичного, а не поведінкового характеру.

По-друге, низький рівень фінансової та цифрової грамотності населення істотно обмежив інклюзивний ефект реформи. Для значної частини громадян використання криптовалюти, приватних ключів, цифрових гаманців і механізмів безпеки виявилось надмірно складним. У результаті ризики користування новим платіжним інструментом були фактично перекладені на кінцевого користувача, що суперечить самій логіці інклюзії як зниження бар'єрів участі.

По-третє, волатильність Bitcoin здатна підірвати довіру до нього як засобу збереження вартості та розрахунків, особливо для малозабезпечених груп населення. Голова ЕЦБ зазначала, що «користувачі не можуть

покладатися на стабільну вартість криптовалют: вони дуже мінливі, неліквідні та спекулятивні, а тому не виконують усіх функцій грошей» [15]. Для домогосподарств із низькими доходами коливання курсу означають прямий ризик втрати купівельної спроможності, що робить такий інструмент непридатним для виконання базових фінансових функцій. У цьому сенсі використання високоризикового активу як елементу інклюдії вступає у суперечність із принципами фінансової стабільності та захисту споживачів.

По-четверте, інституційний вимір довіри виявився слабким місцем реформи. Централізований характер Chivo-гаманця, обмежена прозорість його функціонування, технічні збої та труднощі з відшкодуванням втрат у випадку помилок або шахрайства негативно вплинули на сприйняття нової платіжної системи. За відсутності зрозумілих і ефективних механізмів захисту прав користувачів цифрова інклюдія трансформувалася у джерело додаткових ризиків, а не довіри.

Під час цього проекту ціль зниження вартості грошових переказів була реалізована лише частково. Хоча технологічно Bitcoin дозволяє зменшити трансакційні витрати, на практиці користувачі стикалися з проблемами конвертації, курсовими втратами та необхідністю взаємодії з традиційною фінансовою системою, що нівелювало очікувані вигоди.

У підсумку досвід Сальвадору продемонстрував, що фінансова інклюдія не може бути досягнута виключно через технологічне впровадження альтернативних платіжних інструментів. За відсутності належного рівня фінансової та цифрової грамотності, інституційного захисту прав споживачів і довіри до регуляторного середовища, цифрові інновації створюють лише ілюзію інклюдії. Цей кейс підтверджує, що інклюдія є не стільки технологічним, скільки інституційним і поведінковим процесом, у якому довіра виступає ключовою передумовою, а не автоматичним результатом доступу до нових фінансових інструментів.

Держава відіграє критичну роль у формуванні «інфраструктури довіри», без якої масштабування фінансової інклюдії та розвиток цифрових

фінансових послуг є об'єктивно неможливими. Міжнародний досвід свідчить, що найбільш успішні країни спрямовували інвестиції не стільки на ізольовані фінтех-рішення, скільки на створення базових інституційних і технологічних передумов, зокрема систем цифрової ідентифікації, платіжної інфраструктури з високим рівнем інтероперабельності, механізмів відкритих API та контрольованого доступу до державних даних, а також на цифровізацію державних виплат у форматі government-to-person (G2P) [5]. Саме G2P-платежі виступають одним із найпотужніших драйверів інтеграції населення у формальний фінансовий сектор, оскільки перехід від готівкових до цифрових виплат суттєво зменшує витрати бюджетних коштів і корупційні ризики, підвищує прозорість та підзвітність державних фінансів і стимулює активне використання транзакційних рахунків населенням. За оцінками Світового банку, повномасштабна глобальна цифровізація G2P-платежів могла б залучити до формальної фінансової системи додатково близько 100 млн осіб, що підкреслює системоутворюючу роль держави у політиці фінансової інклюзії та зниженні транзакційних витрат для всіх учасників фінансового ринку [4].

Захист прав споживачів у фінансовій сфері, з точки зору інклюзії, не повинен обмежуватися формальною наявністю регуляторних механізмів, спрямованих на дотримання мінімальних стандартів діяльності фінансових установ. Такий підхід фокусується переважно на нормативній стороні регулювання і не враховує того, як ці механізми реально сприймаються та використовуються учасниками фінансових відносин.

У ширшому інституційному розумінні захист прав споживачів передбачає здатність користувача ефективно реалізувати свої права на практиці, а не лише їх формальне декларування. Це включає доступ до зрозумілої та повної інформації про умови фінансових послуг, прозорість договорів, прості та ефективні процедури подання скарг, а також реальну можливість відновлення порушених прав у розумні строки. За відсутності

таких умов регуляторні норми залишаються інституційно “німи”, не виконуючи своєї захисної функції.

Крім того, захист прав споживачів має поведінковий вимір, оскільки ефективність регуляторних механізмів залежить від рівня обізнаності користувачів та їх готовності ними користуватися. Якщо споживачі не розуміють власних прав або не довіряють інститутам, що мають забезпечувати їх захист, формальні гарантії не трансформуються у реальну безпеку, а ризики фінансових зловживань зберігаються.

Важливим є також інституційний вимір відповідальності, який полягає у чіткому розмежуванні обов’язків фінансових установ, регуляторів та інших учасників ринку. Захист прав споживачів передбачає не лише превентивний контроль, а й наявність ефективних механізмів відповідальності за порушення, включно з репутаційними та фінансовими санкціями. Саме передбачуваність наслідків недобросовісної поведінки формує довіру до системи захисту прав.

Фінансова інклюдія за відсутності належного захисту прав споживачів має нестійкий характер і може призводити до зворотних соціально-економічних ефектів. Швидке зростання цифрового кредитування без адекватного регуляторного супроводу створює ризики надмірної заборгованості домогосподарств, підриває довіру до фінансових інститутів та підвищує фінансову вразливість населення. У цьому контексті захист прав споживачів фінансових послуг, забезпечення прозорості умов їх надання, а також ефективне регулювання обробки даних і захисту приватності мають розглядатися не як допоміжні елементи, а як ядро політики фінансової інклюдії, що визначає її довгострокову стійкість та соціальну результативність.

Таким чином, захист прав споживачів слід розглядати як комплексний інституційний процес, що поєднує регуляторні, інформаційні, процедурні та поведінкові компоненти. Лише за умови їх узгодженої взаємодії захист прав споживачів перетворюється з формальної норми на дієвий механізм

формування довіри у фінансовій системі, а не залишається суто декларативним елементом регуляторної архітектури.

Уявімо ситуацію, яка формально виглядає як успішна фінансова інклюзія, але по суті є її запереченням. Людина має смартфон, стабільний доступ до інтернету, безперешкодно встановлює банківський застосунок, проходить реєстрацію, відкриває рахунок і починає користуватися фінансовими послугами. З погляду статистики інклюзії — усі критерії виконано: цифровий доступ забезпечено, послуга доступна, користувач «включений» у фінансову систему.

Однак за кілька днів або тижнів ця ж людина втрачає кошти внаслідок шахрайських дій: фішингове повідомлення, підміна сайту, дзвінок від псевдопрацівника банку, шкідливе посилання або злам облікового запису. Формально інфраструктура працювала бездоганно — інтернет був, застосунок функціонував, транзакції виконувалися. Проте фінансова інклюзія виявилася ілюзорною, оскільки користувач не мав достатньої спроможності захистити себе в цьому середовищі.

У цьому прикладі чітко проявляється ключова проблема: доступ до фінансових технологій не дорівнює безпечній участі у фінансових відносинах. Людина була «включена» технічно, але залишалася інституційно та поведінково вразливою. Відсутність достатньої фінансової й цифрової грамотності, незрозуміння механізмів захисту, а також складність цифрових інтерфейсів створили умови, за яких ризик було перекладено з фінансового інституту на користувача.

Після втрати коштів ситуація набуває ще глибшого виміру. Користувач стикається з непрозорими процедурами оскарження, формальними відповідями служби підтримки або тривалими розслідуваннями без відчутного результату. У підсумку втрачаються не лише гроші, а й довіра до банку, цифрових сервісів і фінансової системи загалом. Така людина може зберегти доступ до застосунку, але фактично вийти з фінансових відносин, мінімізуючи використання сервісів або повертаючись до готівки.

Цей приклад демонструє принципову тезу: фінансова інклюдія не може зводитися до наявності застосунок та цифрового зв'язку. Якщо фінансова система розширює доступ, але не забезпечує зрозумілих правил, ефективного захисту, відповідальності інституцій і здатності користувача орієнтуватися у ризиках, така інклюдія перетворюється на механізм масового перенесення ризиків на споживача. Формальна інклюдія за відсутності довіри та безпеки не лише не виконує свою функцію, а й підриває довіру до фінансової системи, створюючи загрози довгостроковим інституційним втратам.

Отже, реальна фінансова інклюдія починається не з кнопки «Завантажити застосунок», а з формування середовища, у якому користувач здатний безпечно діяти, розуміти ризики та довіряти інституціям, що пропонують фінансові послуги. Без цього доступ залишається лише формальністю, а інклюдія — статистичною ілюзією.

Таким чином, визначення фінансової інклюдії є набагато ширшим – це багатовимірне інституційне та поведінкове середовище, у межах якого населення та бізнес мають не лише формальний доступ до фінансових продуктів і послуг, а й реальну спроможність безпечно, усвідомлено та відповідально користуватися ними для досягнення власних фінансових цілей і підтримання довіри до фінансової системи.

На відміну від вузького трактування фінансової інклюдії як фізичної або цифрової доступності фінансових сервісів, її повноцінний зміст охоплює сукупність знань, навичок, поведінкових моделей, цифрових компетенцій, інституційних гарантій та соціальних взаємозв'язків, які визначають якість участі економічного суб'єкта у фінансових відносинах.

Таким чином, фінансова інклюдія є мультиканальним середовищем формування довіри, у якому доступ, фінансова та цифрова грамотність, поведінкові установки, регуляторний захист і якість інституцій взаємодіють між собою. Лише за умови такої взаємодії фінансова інклюдія сприяє не лише особистому фінансовому добробуту, а й стійкості фінансової системи,

ефективності ринкової дисципліни та довгостроковій стабільності фінансово-банківської сфери.

Фінансова інклюдія може розглядатися як своєрідне трансмісійне середовище функціонування механізму ринкової дисципліни у фінансовій системі. Подібно до того, як у вакуумі неможлива передача звукових коливань, ринкова дисципліна не здатна ефективно діяти в середовищі фінансово необізнаних споживачів, оскільки за таких умов вони не спроможні коректно інтерпретувати та відповідно реагувати на негативну інформацію щодо фінансового стану об'єктів інвестування. За відсутності цього зворотного зв'язку ринкові сигнали втрачають регулюючу функцію, а дисциплінуючий вплив ринку істотно послаблюється.

Особливого значення цей механізм набуває у банківському секторі, де одним із найпотужніших чинників ринкової дисципліни є ризик раптового відтоку депозитів. В умовах, коли зобов'язання банків значною мірою формуються за рахунок коштів фізичних осіб, поведінка вкладників справляє істотний вплив на фінансову стійкість та ліквідність банківських установ. Якщо вкладник здатний на основі аналізу фінансової інформації ідентифікувати підвищені ризики діяльності банку, його рішення щодо вилучення депозиту створює прямий дисциплінуючий тиск на фінансову установу. Втрата довіри кредиторів і клієнтів, у свою чергу, може призвести до втрати ліквідності та необхідності регуляторного втручання, включно з виведенням проблемного банку з ринку, що і відображає дію механізму ринкової дисципліни.

Разом з тим довіра вкладника до банку як фінансового інституту формується не лише на основі формальних атрибутів — наявності договору, печатки, підпису чи електронного запису в мобільному застосунку. Обмін грошових коштів на договірне зобов'язання фактично означає делегування довіри інституції, однак для пересічного споживача залишається неочевидним, яким саме чинникам він довіряє: правовому статусу банку, державному регулюванню чи системному нагляду. Водночас нерозуміння

механізмів регуляторного контролю та параметрів, що перебувають під наглядом держави, обмежує здатність громадян до усвідомленої оцінки ризиків і послаблює інституційні основи довіри у фінансовій системі.

Оцінювання ризиків, притаманних об'єктам інвестування, є складним аналітичним завданням, ускладненим асиметрією інформації, яка спотворює роботу ринкових механізмів через прояви ефектів «морального ризику» та «негативного відбору». Професійні інвестори здійснюють комплексний аналіз, що ґрунтується на значних обсягах інформації та багатовимірних фінансових моделях, тоді як для пересічного вкладника проведення такої оцінки є практично недосяжним. За цих умов ключову роль у забезпеченні ефективних трансакцій довіри відіграє інституції та інституціоналізована довіра, які знижують інформаційні та транзакційні витрати, компенсують інформаційну асиметрію та створюють передумови для функціонування фінансової інклюзії як чинника ринкової дисципліни.

Висновки

1. Держава відіграє критичну роль у формуванні «інфраструктури довіри», без якої масштабування фінансової інклюзії та цифрових фінансових послуг є неможливим. Найбільш успішні країни спрямовували інвестиції не на окремі фінтех-рішення, а на створення базових інституційних та технологічних передумов, зокрема систем цифрової ідентифікації, платіжної інфраструктури з високим рівнем інтероперабельності, механізмів відкритих API та контрольованого доступу до державних даних. Сукупність цих елементів забезпечує інституційну довіру до фінансової системи, знижує транзакційні витрати для всіх учасників ринку та створює стійке середовище для розвитку фінансової інклюзії.

2. Розвиток цифрових платежів та застосування податкових стимулів створюють інституційні та економічні передумови для поступового виходу бізнесу з тіньового сектору та розширення економічної діяльності. Водночас ефективність цих інструментів залишається обмеженою за відсутності

узгодженої податкової, регуляторної та освітньої політики, яка б забезпечувала стимулююче середовище для добровільної формалізації, підвищення фінансової грамотності суб'єктів господарювання та зниження регуляторних бар'єрів. За таких умов цифровізація фінансових потоків сама по собі не гарантує стійкого ефекту детінізації та потребує комплексного інституційного супроводу.

3. Доступність фінансових послуг слід розглядати як багатовимірну категорію, що поєднує фізичний, цифровий, економічний, когнітивний та інституційний компоненти. Лише за умови одночасної наявності цих складових фінансова доступність перетворюється на реальний інструмент фінансової інклюзії та формування довіри у фінансовій системі, а не залишається формальним показником розбудови фінансової інфраструктури.

4. Фінансова інклюзія може розглядатися як своєрідне трансмісійне середовище функціонування механізму ринкової дисципліни у фінансовій системі. Подібно до того, як у вакуумі неможлива передача звукових коливань, ринкова дисципліна не здатна функціонувати в середовищі фінансово необізнаних споживачів, оскільки за таких умов вони не спроможні коректно інтерпретувати та відповідно реагувати на негативну інформацію щодо суб'єктів фінансового ринку. Саме тому інституціоналізована довіра, фінансова грамотність та ефективні регуляторні механізми є необхідними умовами державної політики щодо розвитку фінансової інклюзії.

Література

1. Поліщук В. Г., Іщук Л. І. Сутність фінансової інклюзії та доступності до фінансових продуктів // Економічний форум. 2022. № 1. URL: https://www.researchgate.net/publication/359206599_sutnist_finansovoi_inkluzii_t_a_dostupnosti_do_finansovih_produktiv (дата звернення: 11.02.2026).

2. Ануфрієва К. В., Шкляр А. І. Фінансова інклюзія як чинник соціоекономічного розвитку // Український соціум. 2019. № 3 (70). С. 59-77. <https://doi.org/10.15407/socium2019.03.059>

3. Кравченко О. О., Чорна Т. О. Проблеми фінансової інклюзії в Україні // Актуальні проблеми економіки. 2025. № 9 (291). С. 249-257. <https://doi.org/10.32752/1993-6788-2025-1-291-249-257>

4. World Bank. How Countries Can Expand Access to Digital Financial Services. Washington : World Bank, 2020. URL: <https://www.worldbank.org/en/topic/financialsector/publication/digital-financial-services> (дата звернення: 11.02.2026).

5. World Bank. Financial inclusion. URL: <https://worldbank.org/en/topic/financialinclusion> (дата звернення: 22.01.2025).

6. Center for Financial Inclusion. Financial inclusion entering a new era. URL: <https://www.centerforfinancialinclusion.org/2025-financialinclusion-entering-a-new-era/> (дата звернення: 11.02.2026).

7. Єрмак В. О. Теоретико-прикладні аспекти забезпечення фінансової інклюзії як невід'ємної складової реформування банківського сектору // Механізми державного управління. 2024. № 1 (64). С. 97-108. <https://doi.org/10.26565/1684-8489-2024-1-06>

8. Руда О. Л. Фінансова інклюзія: сутність, значення та принципи в банківській сфері України // Інфраструктура ринку. 2025. Вип. 82. С. 124-129. <https://doi.org/10.32782/infrastructure82-20>

9. Тимків А. О., Сидор Г. В. Фінансова інклюзія як складова відновлення економіки // Інклюзія і суспільство. 2022. Вип. 1. <https://doi.org/10.32782/inclusion-society-2022-1-1>

10. Скорик В. С. Фінансова інклюзія малого бізнесу як чинник економічної стійкості та соціальної відповідальності // Сталий розвиток економіки. 2025. № 2 (53). С. 423-430. <https://doi.org/10.32782/2308-1988/2025-53-59>

11. Підприємництво та фінансова грамотність : підручник для 8 кл. закладів загальної середньої освіти / за ред. А. Кузнєцової. Київ : Опіон, 2025. 208 с.

12. Kuznyetsova A., Boiarko I., Khutorna M., Zhezherun Y. Development of financial inclusion from the standpoint of ensuring financial stability // Public and Municipal Finance. 2022. Vol. 11, No. 1. P. 20-36. [https://doi.org/10.21511/pmf.11\(1\).2022.03](https://doi.org/10.21511/pmf.11(1).2022.03)

13. Вікіпедія. Фінансова інклюзія. URL: https://uk.wikipedia.org/wiki/Фінансова_інклюзія (дата звернення: 11.02.2026).

14. Wald B. A good lesson from a bad implementation: how El Salvador switched to bitcoin and what problems they faced. 2021. URL: <https://ucap.io/salvador-bitkoyin/> (дата звернення: 11.02.2026).

15. Lagarde C. The future of money – innovating while retaining trust // L'ENA hors les murs magazine. 2020. URL: <https://www.ecb.europa.eu/press/inter/date/2020/html/ecb.in201130~ce64cb35a3.en.html> (дата звернення: 12.10.2024).

References

1. Polishchuk, V.H. and Ishchuk, L.I. (2022), “The essence of financial inclusion and accessibility to financial products”, *Ekonomichnyi Forum*, vol. 1, available at:

https://www.researchgate.net/publication/359206599_sutnist_finansovoi_inkluzii_t_a_dostupnosti_do_finansovih_produktiv (Accessed 11 February 2026).

2. Anufriieva, K.V. and Shkliar, A.I. (2019), “Financial inclusion as a factor of socio-economic development”, *Ukrainskyi sotsium*, vol. 70, no. 3, pp. 59-77. <https://doi.org/10.15407/socium2019.03.059>.

3. Kravchenko, O.O. and Chorna, T.O. (2025), “Problems of financial inclusion in Ukraine”, *Aktualni problemy ekonomiky*, vol. 291, no. 9, pp. 249-257. <https://doi.org/10.32752/1993-6788-2025-1-291-249-257>.

4. World Bank (2020), "How countries can expand access to digital financial services", World Bank, available at: <https://www.worldbank.org/en/topic/financialsector/publication/digital-financial-services> (Accessed 11 February 2026).

5. World Bank (2025), "Financial inclusion", available at: <https://worldbank.org/en/topic/financialinclusion> (Accessed 22 January 2025).

6. Center for Financial Inclusion (2025), "Financial inclusion entering a new era", available at: <https://www.centerforfinancialinclusion.org/2025-financialinclusion-entering-a-new-era/> (Accessed 11 February 2026).

7. Yermak, V.O. (2024), "Theoretical and applied aspects of ensuring financial inclusion as an integral component of banking sector reform", *Mekhanizmy derzhavnoho upravlinnia*, vol. 64, no. 1, pp. 97-108. <https://doi.org/10.26565/1684-8489-2024-1-06>.

8. Ruda, O.L. (2025), "Financial inclusion: Essence, significance, and principles in the banking sector of Ukraine", *Infrastruktura rynku*, vol. 82, pp. 124-129. <https://doi.org/10.32782/infrastruct82-20>.

9. Tymkiv, A.O. and Sydor, H.V. (2022), "Financial inclusion as a component of economic recovery", *Inclusion and Society*, vol. 1. <https://doi.org/10.32782/inclusion-society-2022-1-1>.

10. Skoryk, V.S. (2025), "Financial inclusion of small businesses as a factor of economic sustainability and social responsibility", *Sustainable Development of Economy*, vol. 53, no. 2, pp. 423-430. <https://doi.org/10.32782/2308-1988/2025-53-59>.

11. Kuznietsova, A. (Ed.) (2025), *Pidpryiemnytstvo ta finansova hramotnist: Pidruchnyk dlia 8 klasu zakladiv zahalnoi serednoi osvity* [Entrepreneurship and financial literacy: Textbook for Grade 8 of general secondary education institutions], Orion, Kyiv, Ukraine.

12. Kuznyetsova, A. Boiarko, I. Khutorna, M. and Zhezherun, Y. (2022), "Development of financial inclusion from the standpoint of ensuring financial

stability”, *Public and Municipal Finance*, vol. 11, no. 1, pp. 20-36.
[https://doi.org/10.21511/pmf.11\(1\).2022.03](https://doi.org/10.21511/pmf.11(1).2022.03).

13. Wikipedia contributors (2026), “Financial inclusion”, Wikipedia, available at: https://uk.wikipedia.org/wiki/Фінансова_інклюдія (Accessed 11 February 2026).

14. Wald, B. (2021), “A good lesson from a bad implementation: How El Salvador switched to bitcoin and what problems they faced”, available at: <https://ucap.io/salvador-bitkoyin/> (Accessed 11 February 2026).

15. Lagarde, C. (2020), “The future of money – Innovating while retaining trust”, *L’ENA hors les murs magazine*, available at: <https://www.ecb.europa.eu/press/inter/date/2020/html/ecb.in201130~ce64cb35a3.en.html> (Accessed 12 October 2024).

Отримано редакцією журналу / Received: 12.02.26

Прорецензовано / Revised: 16.02.26

Схвалено до друку / Accepted: 19.02.26