

С. А. Циганов, В. В. Апалькова

РОЗВИТОК ІННОВАЦІЙНОЇ ІНФРАСТРУКТУРИ ГЛОБАЛЬНОГО РИНКУ ПЛАТІЖНИХ ПОСЛУГ

У статті розглянуто концепцію інформаційної економіки в контексті розвитку її фінансової інфраструктури та основні напрями подальших трансформацій західних суспільств, що є дуже актуальною темою для України, яка нещодавно приєдналася до Угоди про асоціацію з ЄС. Розвинена фінансова інфраструктура країни сприяє побудові інформаційного суспільства та цифрової економіки. Виявлено нові організаційні форми й бізнес-моделі на ринку банківських і фінансових послуг, які виникли внаслідок усебічної інформатизації суспільних взаємовідносин та соціалізації економічних зв'язків: віртуальні банки, фінансово-технічні компанії, міжнародні системи електронних грошей, краудфандингові й краудінвестингові платформи та ін. Визначено основні фактори трансформації фінансового середовища з метою досягнення максимальної ефективності інформаційної економіки. Доведено, що доступні фінанси є ключовим драйвером глобального стійкого розвитку суспільства зі справедливими доступом до ресурсів, розподілом добробуту, обміном вартістю та відповідністю фінансових послуг. Викликом для національної економіки є створення ефективного регуляторного середовища, яке, з одного боку, забезпечуватиме користувачів і абонентів, а з другого — не перешкоджатиме динамічному впровадженню інновацій у фінансовому секторі. Розвиток цифрових додатків і продуктів для фінансової інфраструктури — один із найдинамічніших секторів міжнародної економіки, котрий і в найближчому майбутньому залучатиме багато інвестицій.

Ключові слова: глобальний ринок платіжних послуг, міжнародні системи електронних грошей, інноваційна фінансова інфраструктура, мобільний банкінг, віртуальний банк.

Рис. 2. Табл. 1. Літ. 15.

С. А. Цыганов, В. В. Апалькова

РАЗВИТИЕ ИННОВАЦИОННОЙ ИНФРАСТРУКТУРЫ ГЛОБАЛЬНОГО РЫНКА ПЛАТЕЖНЫХ УСЛУГ

В статье рассмотрена концепция информационной экономики в контексте развития ее финансовой инфраструктуры и основные направления дальнейших трансформаций западных обществ, что является очень актуальной темой для Украины, которая недавно присоединилась к Соглашению об ассоциации с ЕС. Развитая финансовая инфраструктура страны способствует построению информационного общества и цифровой экономики. Выявлены новые организационные формы и бизнес-модели на рынке банковских и финансовых услуг, которые возникли в результате всесторонней информатизации общественных взаимоотношений и социализации экономических связей: виртуальные банки, финансово-технические компании, международные системы электронных денег, краудфандинговые и краудинвестинговые платформы и др. Определены основные факторы трансформации финансовой среды с целью достижения максимальной эффективности информационной экономики. Доказано, что доступные финансы являются ключевым драйвером глобального стойкого развития общества со справедливыми доступом к ресурсам, распределением благосостояния, обменом стоимостью и соответствием финансовых услуг. Вызовом для национальной экономики является создание эффективной регуляторной среды, которая, с одной стороны, будет обеспечивать безопасность пользователей и абонентов, а с другой — не будет препятствовать динамичному внедрению инноваций в финансовом секторе. Развитие цифровых приложений и продуктов для финансовой инфраструктуры — один из самых динамичных секторов

© Циганов С. А., Апалькова В. В., 2016

международной экономики, который и в ближайшем будущем будет привлекать много инвестиций.

Ключевые слова: глобальный рынок платежных услуг, международные системы электронных денег, инновационная финансовая инфраструктура, мобильный банкинг, виртуальный банк.

Serhii Tsyhanov, Viktoriia Apalkova

INNOVATIVE INFRASTRUCTURE DEVELOPMENT OF GLOBAL MARKET OF PAYMENT SERVICES

The article examines the concept of the information economy in the context of its financial infrastructure and basic directions for further transformations of Western societies. For Ukraine, which only joined the Association Agreement with the EU, the identification of directions of aimed transformation is very relevant. Developed financial infrastructure of the country contributes to the development of the information society and digital economy. In banking and financial market there have been identified the new organizational forms and business models resulting from comprehensive informatization of public relations and economic socialization such as: virtual banks, fintech companies, international e-money systems, crowdfunding and crowdinvesting platforms, etc. The main drivers for transformation of financial environment towards maximum efficiency and formation of a thriving information economy were determined. It was proven that financial inclusion is a key driver of a future sustainable global society with fair and equitable access to resources, wealth, value exchange and affordable and relevant financial services. The challenge for the national economy is to establish effective regulatory environment, which on the one hand will provide security for users and subscribers and, on the other hand, will not affect the dynamic introduction of new applications in the financial sector. The development of digital applications and products for financial infrastructure is one the fastest growing industry and makes forecast that in the near future it will continue to attract many investments.

Keywords: global market of payment services, international e-money systems, innovative financial infrastructure, mobile banking, virtual bank.

JEL classification: F39, F42, F43, G15.

Актуальність використання інноваційних інструментів, що ґрунтуються на інформаційних технологіях, у сфері надання платіжних послуг для бізнесу та споживачів у країнах із трансформаційною економікою зумовлена ефективністю їх використання та необхідністю економічної інтеграції в глобальний простір. Разом із тим наразі світовому фінансовому ринку, одним із сегментів котрого є міжнародний ринок платіжних послуг, унаслідок проникнення інформаційних технологій притаманне як “стирання” меж поділу ринку на традиційні види (валютний, кредитний, ринок капіталів), так і дифузія та інтеграція різних видів послуг. Спостерігаються концентрація міжнародних грошових потоків та процес монополізації глобального інформаційного простору надання платіжних послуг компаніями провідних країн світу, що мають високу конкурентоспроможність завдяки реалізації інноваційних моделей розвитку національної економіки. Загальний науково-методичний підхід до вивчення зазначених процесів поки що не розроблено.

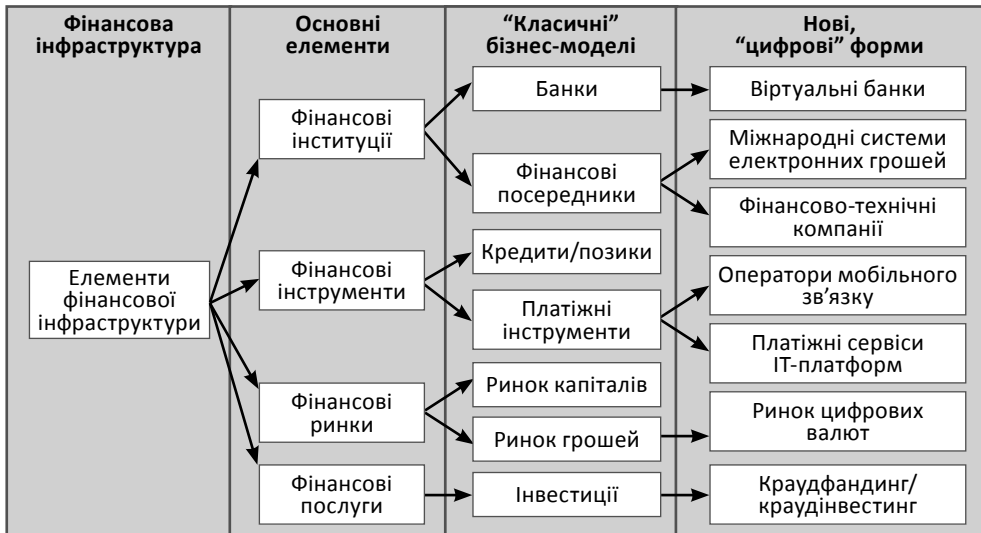
Глобальні аспекти інноваційних перетворень на фінансових ринках розкриті в працях таких вітчизняних учених, як О. А. Джусов, С. В. Міщенко, Н. В. Стукало, А. С. Філіпенко, О. І. Шнирков [1—5]. Використання новітніх інформаційних інструментів сучасних платіжних систем загалом

досліджували такі зарубіжні вчені, як М. І. Гумаха, З. Джамалуддін, Б. Імлах, Х.-Д. Циммерманн [6—8] та ін. Однак питання впливу ступеня розвитку електронних платіжних систем на конкурентні переваги країн із трансформаційною економікою на глобальних ринках товарів і послуг залишається недостатньо вивченим, що обумовлює актуальність цього дослідження.

Метою статті є аналіз основних компонентів фінансової інфраструктури цифрової економіки в контексті виникнення нових бізнес-моделей і ключових факторів впливу, а також визначення головних детермінант ефективної політики зі сприяння розбудові цифрового фінансового ринку.

Важливим фактором розвитку глобальної цифрової економіки є добре налагоджений і регульований фінансовий сектор. Належна фінансова інфраструктура країни сприяє розбудові інформаційного суспільства та цифрової економіки. Сучасні фінансові ринки є глобальними й повністю формуються під впливом інформаційно-комунікаційних технологій (ІКТ). Як наслідок, постійно з'являються нові форми та елементи фінансової інфраструктури країн, зокрема віртуальні банки, фінансово-технічні компанії, міжнародні системи електронних грошей, ринок цифрових валют (рис. 1).

Слід зазначити, що банківська галузь почала використовувати ІКТ однією з перших, ще в 1960-х роках. Це було пов'язано з високою нематеріальною часткою цього бізнесу [8]. У міру розвитку ІКТ змінюється бізнес-модель банківництва. За кордоном уже є банки, що відкривають свої відділення спільно



Джерело: побудовано авторами.

Рис. 1. Формування нових елементів фінансової інфраструктури цифрової економіки

з мережею кафе, а один банк у США в неробочий час віддає свій офіс для проведення різних заходів.

Стосовно самої бізнес-моделі слід зазначити, що наразі окреслилася тенденція до стратегічної спеціалізації банківських установ за “традиційними” й “новітніми” сервісами. При цьому перші являють собою групу великих “класичних” банків і численний загін банків-монолайнерів із вузькою спеціалізацією на одному продукті (наприклад, на розрахунковому обслуговуванні підприємств, кредитних картах, іпотеці тощо). Усі вони також пропонують високий рівень ІКТ, однак їхні бізнес-моделі залишаються “традиційними”. До других належать принципово нові концепти управління банківськими послугами. Велику увагу тут приділяють різноманітним мобільним додаткам. Банки дедалі більше використовують CRM-системи (Customer Relationship Management — управління відносинами з клієнтами) на основі соціальних медіа, а також застосовують електронний підпис замість звичайного.

Як запевняють самі банкіри, вже в недалекому майбутньому клієнт зможе відкрити вклад або взяти кредит одним дотиком до екрана телефону або лише зморгнувши (на основі окулярів-гаджетів, подібних до Google Glass). Майбутнє за банками, котрі надаватимуть послуги “на льоту”. Будь-який пристрій, особливо мобільний, стає засобом доступу, зберігання, дистрибуції й переказу коштів.

Ще одним новим елементом фінансової інфраструктури цифрової економіки стали так звані віртуальні банки, що з'явилися спочатку в ЄС та США, а згодом і в інших провідних країнах світу. Х.-Д. Циммерманн [8] визначає такий банк як віртуальну організацію, котра генерує економічну вартість. Головною відмінністю цих структур від звичайних мультинаціональних компаній є здатність швидко реагувати на зміни ринку й вимоги клієнтів. По суті, це фінансовий посередник між клієнтом, “традиційними” банками та фінансовими компаніями, який у рамках цифрового середовища через мережу на основі інтерфейсу пропонує фінансові послуги в режимі реального часу. У зазначеному контексті ключовими компетенціями для нього є такі:

- здатність отримувати детальну інформацію про клієнта;
- можливість розпізнавати потреби клієнтів або навіть передбачати їх;
- здатність проектувати відповідне рішення, що задовольняє потреби клієнта, з'єднувати модулі, котрі надаються різними постачальниками, щоб скласти пакет послуг для приватних клієнтів відповідно до їхніх потреб;
- наявність постачальників, спроможних виробляти та постачати послуги за запитом;
- можливість управляти мережею постачальників;
- здатність забезпечувати належну взаємодію з клієнтами (технологічно й організаційно).

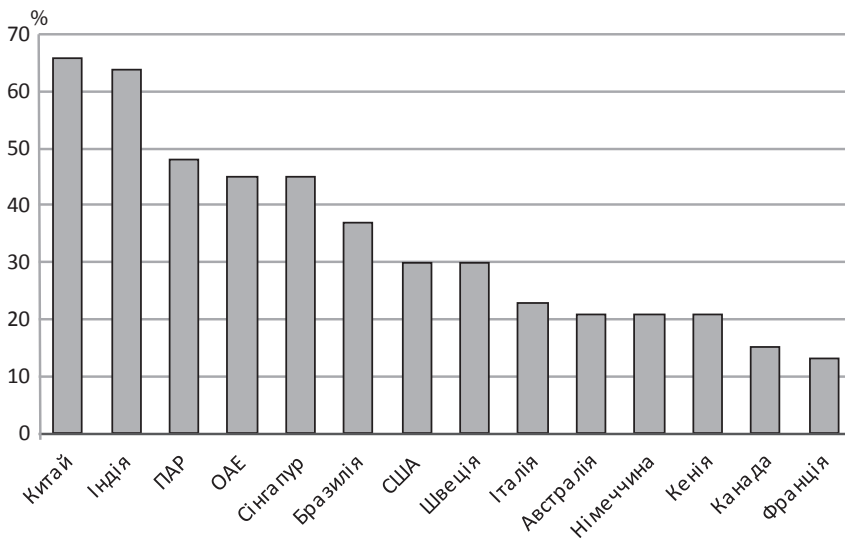
Головними конкурентами банків стають ІТ-платформи “Google”, “Amazon”, “Alibaba”, “Яндекс”. Про створення своїх фінансових сервісів оголосили Facebook і Google.

Також на зміну традиційним розрахунковим послугам приходять електронні платіжні системи, які дають змогу в умовах реального часу швидко й зручно проводити необхідні операції з відповідним заощадженням коштів на обслуговування та надійною системою захисту [2]. Наразі в інтернет-просторі з'являється дедалі більше міжнародних платіжних систем із власними кліринговими центрами, що не потребують прив'язки до наявних систем грошового обігу. Країною-лідером за використанням електронних грошей її небанківськими установами є Сінгапур — 88,1 % від усієї кількості транзакцій [9]. Серед країн із трансформаційною економікою показник залучення до міжнародної системи електронних грошей досить низький — у межах 1—2 %. Динамічне зростання обсягів розрахункових операцій через такі системи призводить до зміни як окремих параметрів фінансового ринку країни, так і механізмів його функціонування.

Роль альтернативних платіжних засобів (електронних гаманців, мобільних телефонів і цифрових валют) на міжнародному ринку платіжних послуг постійно зростає, при цьому тренд великою мірою підтримується завдяки ринкам країн, що розвиваються, активно впливаючи на весь світ [10]. І справді, тоді як кредитні картки залишаються найпоширенішим методом оплати у США, в низці країн альтернативні платіжні сервіси не лише користуються попитом, а й вважаються найбільш безпечним і бажаним способом сплати. Наприклад, у Африці кількість користувачів мобільних платіжних систем перевищує чисельність власників банківських рахунків (так, у Кенії найпопулярнішим способом оплати є система “M-Pesa”) [11]. У Німеччині частка платежів за допомогою альтернативних засобів становить 66 % усіх онлайн-покупок, а в Китаї платформа “Alipay” домінує на ринку та фактично виборола перше місце в міжнародній платіжній системі “PayPal”, залучивши 300 млн зареєстрованих користувачів.

Окрім того, як показали опитування [11], у Китаї та Індії частка споживачів, котрі використовували свої мобільні телефони для здійснення платежів протягом другого півріччя 2013 р., становила 66 і 64 % відповідно, водночас у Франції — лише 13 % (рис. 2).

До інноваційних технологій банківського маркетингу можна віднести: інтернет-банкінг, мобільний банкінг, створення електронних офісів (відділень самообслуговування), розвиток системи роздрібних послуг, застосування CRM-систем. Особливо активно розвивається мобільний банкінг. Його поширеність завдяки злиттю технології та індустрії може сприяти перетворенню цієї послуги на головний фінансовий сервіс уже найближчим часом, особливо в розвинутих азійських країнах, таких як Сінгапур, Гонконг, Південна Корея,



Джерело: Eagar M. Designing the future of our money / M. Eagar [Електронний ресурс]. — Режим доступу: <http://digifin.org/digital-finance-the-next-five-years/>.

Рис. 2. Частка споживачів, які використовували свої мобільні телефони для здійснення платежів протягом другого півріччя 2013 р.

де мобільні пристрої використовуються населенням для проведення практично будь-яких фінансових операцій.

Як показують дослідження, у країнах, що розвиваються, сегмент ринку споживачів операторів мобільного зв'язку (ОМЗ) значно більший, ніж банківських послуг: банківські рахунки має тільки 20—30 % населення, тоді як мобільні телефони — понад 80 %. Очевидно, що ОМЗ мають легший доступ до ринку, оскільки в них уже є відносини з клієнтами, котрим вони можуть запропонувати додаткові послуги. До того ж провайдери здатні контролювати SIM-картки телефонів і мобільних мереж. Для банків величезний потенціал криється у сфері використання інфраструктури мобільного зв'язку, що дасть змогу забезпечити як базові, так і розширені фінансові послуги у сфері мобільного банкінгу. У сучасній цифровій економіці використання мобільних засобів платежів визначає майбутнє грошей. За прогнозом аналітичного агентства “Juniper Research”, до кінця 2014 р. кількість безконтактних трансакцій через мобільні телефони в усьому світі сягне близько 3 млрд дол. США [12].

Динаміка розвитку мобільного банкінгу у США підтверджує перспективність цього напрямку. За результатами досліджень експертів компанії “Innpora”, у цій країні мобільні продажі подорожей, зокрема туристичних, через планшети й смартфони у 2013 р. загалом сягнули понад 16,4 млрд дол. США, що на 59,8 % більше порівняно з попереднім роком. За оцінками експертів, найближчими роками ця тенденція збережеться [13]. Так, очікується, що

сукупний темп приросту мобільних продажів за період 2013—2018 рр. становитиме близько 31,7 %, а продажі туристичних продуктів до 2018 р. зростуть до 64,7 млрд дол. США на рік. Окрім того, за оцінками маркетологів, у 2014 р. у Сполучених Штатах на мобільні продажі подорожей припадатиме близько 18 % усіх цифрових продажів проїзних документів, включаючи замовлення через стаціонарні ПК і ноутбуки. Також прогнозується зростання популярності мобільних пристроїв для здійснення оплат: до 2018 р. їхня частка в загальному обсязі продажів через системи електронних грошей збільшиться до 37 % [13]. Окрім того, купівля подорожей онлайн є найбільш зрілим продуктом серед цифрових платіжних сервісів, і їхня частка у структурі електронної торгівлі зростатиме [12].

Новим сервісом для користувачів фінансовими послугами стали опції перевірки й контролю фінансових витрат і фінансового планування, що пропонують так звані фінансово-технічні компанії (fintech companies). Серед найбільш відомих і динамічно зростаючих додатків у цій сфері можна назвати BillGuard, Planwise та OnDeck. Цей вид діяльності став настільки успішним бізнесом, що лише у 2013 р. приватні фінансово-технічні компанії залучили майже 3 млрд дол. США інвестицій. І найближчим часом цифрові сервіси для фінансової інфраструктури, ймовірно, залишатимуться найдинамічнішим сегментом ринку ІТ-інновацій.

Окремо слід зазначити, що черговим етапом розвитку фінансової інфраструктури цифрової економіки стала її “соціалізація”, доступ широкого загалу до фінансових сервісів та, як результат, поява нових форм інвестування. Наприклад, виникли поняття “краудфандинг” і “краудінвестинг” як способи фінансування різноманітних ідей і проектів гуманітарного й комерційного характеру. Краудфандинг — це “народне фінансування”, коли інвестори вкладають кошти в проекти, що їм сподобалися, при цьому вклади зазвичай мають характер пожертвувань або благодійної допомоги та не повертаються. Натомість краудінвестинг передбачає інвестиції в проекти з високим ступенем ризику, котрі, однак, у довгостроковій перспективі обіцяють дивіденди й досить великий прибуток.

Цей вид інвестування вже якийсь час успішно застосовується у світовому масштабі. Тільки у США зареєстрована 191 краудфандингова платформа. У 2009 р. сукупний обсяг фінансування благодійних і венчурних проектів становив 530 млн дол., у 2012 р. — уже 2,8 млрд, а в 2013 р. — 5,1 млрд дол. Водночас норми національного законодавства багатьох країн, у т. ч. України, часто не містять визначення прав і обов'язків суб'єктів правовідносин, які виникають при краудфандингу/краудінвестингу, що перешкоджає активному розвитку цього прогресивного виду залучення фінансування в систему Інтернет.

Таким чином, практично в кожному сегменті фінансової інфраструктури цифрової економіки утворюються нові сервіси, форми й бізнес-моделі.

Таблиця. Основні драйвери розвитку цифрових сервісів для фінансової інфраструктури

Драйвер розвитку	Опис впливу та завдання
Інновації	Точка конвергенції між консервативними фінансовими системами та інноваціями у фінансовому секторі стимулюватиме розвиток таких типів бізнес-моделей, що сприятимуть подальшому процвітанню цифрових фінансів. Викликом для національної економіки при цьому буде створення сприятливого режиму регулювання та стандартів відповідності, які не пригнічуватимуть розвиток, особливо в сегментах, де це питання особливо актуальне (найбідніші регіони й групи населення)
Широкий доступ	Доступні фінанси є ключовим драйвером подальшого стійкого глобального суспільства зі справедливим розподілом і доступом до ресурсів, добробуту, обміну вартістю та відповідністю фінансових послуг
Прозорість	Прозорість збільшує довіру до всіх процесів та пропускну здатність операційних потоків. Головні фактори — доступність і безпека. Для цього потрібний вищий рівень міжнародного співробітництва й ініціатив щодо стандартизації процедур та збалансованого регулювання цифрових платежів і грошових переказів, а також вирішення технологічних питань, що виникають у зв'язку з цим. Окрім того, актуальними є моніторинг регуляторної системи й реформи задля ефективного захисту інтересів споживачів та інвесторів, особливо в сегментах малого й середнього бізнесу, котрі надто чутливі до надмірного регуляторного тиску

Джерело: складено на основі аналізу праці: Eagar M. Designing the future of our money / M. Eagar [Електронний ресурс]. — Режим доступу: <http://digifin.org/digital-finance-the-next-five-years/>.

На думку М. Ігара, є три ключові сфери, котрі спільно становлять наріжний камінь фінансової інфраструктури національної та світової економічних систем: інновації, прозорість і широкий доступ (таблиця) [11]. Серед перелічених у таблиці драйверів розвитку, варто звернути увагу на широкий доступ. Так, у 2013 р. 2,5 млрд дорослих людей працездатного віку в усьому світі не мали доступу навіть до традиційних фінансових послуг, що надаються банківськими й небанківськими фінансовими установами, зокрема онлайн-банкінгу. У зв'язку з цим завданням будь-якої держави є усунення дискримінації та забезпечення загальнодоступності банківських і платіжних сервісів.

Як уже зазначалося, прозорість фінансових сервісів збільшує довіру користувачів, а додатки, що сприяють виявленню всіх складових фінансових послуг, користуються широким попитом (наприклад, моніторингова система “BillGuard”). Однак є сфери, котрі досить важко зробити прозорими. Наразі науковці говорять про інформаційну асиметрію в цифровій економіці, яка має місце й на фінансовому ринку, що є складовою фінансової інфраструктури [2].

Так, на думку М. Кайтазі, асиметрія обміну інформацією в цифровій економіці призводить до неадекватного прийняття рішення покупцями, наприклад на фондовому ринку [14]. Вона стверджує, що характерна поведінка користувачів інформаційними системами — це апіорі довіряти їм. Дезінформація й помилкові повідомлення щодо господарських операцій суб'єктів ринку поширюються так само швидко, як і правдиві дані, що “призводить до різних відхилень ринку, зумовлених виключно інформаційною асиметрією” [14]. Одним із прикладів є падіння акцій компанії “Kodak” на 8 % у 2001 р. на фондовому

ринку через помилкове повідомлення у звітності Wall-Mart, попри його подальше спростування.

Таким чином, цифрова інформація може спричиняти істотні спади фінансових ринків, котрі важко передбачити й проконтролювати, оскільки інформаційні потоки генеруються мільйонами анонімних користувачів по всьому світу. Варто зауважити, що цифрова економіка перебуває на початковому етапі свого розвитку, тож суспільство має подолати ще багато викликів для її вдосконалення та мінімізації ризиків.

Згідно з прогнозом розвитку світового ринку платіжних послуг на 2020-і роки, підготовленим The Bank of New York Mellon Corporation [15], у найближчому майбутньому роль держави зменшуватиметься у зв'язку з намаганням основних гравців максимально використовувати міжнародний ландшафт для формування принципово нової доданої вартості, генерованої глобальним бізнесом. Банки, найімовірніше, залишаться ключовими фігурами в міжнародному просторі платіжних сервісів, за умови забезпечення ними швидкого реагування на потреби ринку, які, до речі, постійно змінюються. На міжнародному ринку платіжних послуг переважатимуть такі тренди:

- тісна інтеграція між членами глобальних розрахункової й клірингової систем;
- домінування агностичних платіжних платформ, що надають максимальний доступ і гнучкість для кінцевих споживачів;
- проведення операцій у режимі реального часу;
- обслуговування на високому інформаційному рівні на основі складної аналітики;
- ефективне залучення технологій із відкритим вихідним кодом та “великими” даними;
- більша прозорість завдяки уніфікації регуляторних вимог.

З огляду на вартість і логістику формування мережі, SWIFT, чий головний офіс знаходиться в Бельгії, ймовірно, залишиться єдиною глобальною платіжною системою, котрій повністю довіряють учасники та яка гарантує безпечні платежі по всьому світові. Утім, американські банкіри прогнозують появу сервісу “SWIFT для юридичних осіб”. Роль новачків щороку зростатиме, однак небанківські установи швидше за все будуть зосереджені на обслуговуванні сегментів фізичних осіб, особливо в країнах, що розвиваються, котрі швидко зростають.

Підсумовуючи викладене, доходимо таких висновків. Формування глобальної фінансової архітектури в контексті розвитку цифрової економіки супроводжується прискоренням світових потоків, різким збільшенням міжнародного ринку електронних грошей і валют. Розвиток цифрової економіки стимулює розроблення сучасних бізнес-моделей та фінансових систем, структурні зміни фінансової інфраструктури глобального ринку, а саме створення

віртуальних банків, фінансово-технічних компаній, платформ залучення інвестицій через мережу Інтернет тощо.

Інформатизація бізнесу та нові фінансові технології полегшують доступ до міжнародних ринків капіталів широкому колу інвесторів. Спостерігається позитивна динаміка темпів зростання цифрових сервісів для фінансової інфраструктури, що залучають великі обсяги інвестицій, і за прогнозами експертів найближчим часом ця тенденція збережеться.

У цифровій економіці глобалізація охоплює насамперед фінансову сферу (переважно сектор короткострокових інвестицій). Ключовими чинниками ефективності фінансової інфраструктури цифрових економік будуть інновації, прозорість і доступність для загалу користувачів. За цих умов для інтеграції національних економік у глобальну фінансову систему важливо створити ефективне регуляторне середовище, яке, з одного боку, гарантуватиме безпеку для користувачів, з другого — не перешкоджатиме динамічному впровадженню новітніх моделей у фінансовому секторі. Та економічна система, котра забезпечить найкращі інституційні умови функціонування фінансової інфраструктури цифрової економіки, буде найбільш конкурентоспроможною, а отже, найуспішнішою й найпривабливішою для міжнародних фінансових інвестицій.

До інноваційних технологій банківського маркетингу можна віднести: інтернет-банкінг, мобільний банкінг, створення електронних офісів (відділень самообслуговування), розвиток системи роздрібних послуг, застосування CRM-систем.

Список використаних джерел

1. Джусов О. А. Управління процесом інвестування на міжнародному ринку акцій : автореф. дис. на здобуття наук. ступеня д-ра екон. наук : спец. 08.00.02 “Світове господарство і міжнародні економічні відносини” / Олексій Анатолійович Джусов ; Київ. нац. ун-т ім. Т. Шевченка. — К., 2014. — 36 с.
2. Мищенко С. В. Совершенствование безналичных розничных платежей в Украине на основе модернизации НСМЭП / С. В. Мищенко // Деньги и кредит. — 2012. — № 12. — С. 56—59.
3. Стукало Н. В. Глобальні імперативи розвитку національних фінансових систем : дис. ... д-ра екон. наук : 08.00.02 / Наталія Вадимівна Стукало ; ДВНЗ “Київ. нац. екон. ун-т ім. В. Гетьмана”. — К., 2009. — 471, [7] с. : рис., табл. — Бібліогр. : с. 439—471.
4. Філіпенко А. С. Глобальні форми економічного розвитку: історія і сучасність / А. С. Філіпенко. — К. : Знання, 2007. — 670 с. — Бібліогр. : с. 638—648.
5. Шнирков О. І. Європейський Союз у глобальному інноваційному просторі : монографія / О. І. Шнирков ; Київ. нац. ун-т ім. Т. Шевченка. — К. : ВПЦ “Київ. ун-т”, 2008. — 144 с. : табл. — Бібліогр. : с. 139—142.
6. Gumaha M. E. What is the Digital Economy, and How to Measure it / M. E. Gumaha, Z. Jamaluddin [Електронний ресурс]. — Режим доступу: <http://www.kmice.cms.net.my/ProcKMICe/KMICe2006/Pdf/378.pdf>.
7. Imlah B. The Concept of a “Digital Economy” / B. Imlah // Oxford Digital Economy Collaboration Group. — 2013. — Sept. 2 [Електронний ресурс]. — Режим доступу: <http://odec.org.uk/the-concept-of-a-digital-economy/>.

8. Zimmermann H.-D. The Financial Industry in the Digital Economy — Emerging Structures / H.-D. Zimmermann // World Markets Research Centre (eds.): Business Briefing: Global Banking & Financial Technology, 2000. — P. 60—66 [Електронний ресурс]. — Режим доступу: http://www.hdzimmermann.net/home/hdz_publications.
9. Statistics on payment, clearing and settlement systems in the CPSS countries. Figures for 2011 : Report of January 2013 / Bank for International Settlements [Електронний ресурс]. — Режим доступу: <http://www.bis.org/cpmi/publ/d104.htm>.
10. Фінанси. Бюджет. Податки: національна та міжнародна термінологія : у 3 т. Т. 2 / за ред. Т. І. Єфименко ; ДННУ “Акад. фін. управління”. — 2-ге вид., перероб. і доп. — К., 2013. — 662 с.
11. Eagar M. Designing the future of our money / M. Eagar [Електронний ресурс]. — Режим доступу: <http://digifin.org/digital-finance-the-next-five-years/>.
12. Holden W. Mobile Payment Strategies. Remote, Contactless & Money Transfer 2014-2018 / W. Holden ; Juniper Research. — 2014. — April 8 [Електронний ресурс]. — Режим доступу: <http://www.juniperresearch.com/researchstore/commerce-money/digital-payment-strategies/online-mobile-contactless>.
13. Bottelberghs L. Is there a role for banks in m-banking? / L. Bottelberghs // Payment Media. — 2010. — May 21 [Електронний ресурс]. — Режим доступу: <http://www.innoplay.com/content/there-role-banks-m-banking>.
14. Kajtazi M. Information Asymmetry in the Digital Economy / M. Kajtazi ; School of Computer Science, Physics and Mathematics, Linnaeus University, Växjö, Sweden [Електронний ресурс]. — Режим доступу: http://www.diva-portal.org/smash/get/diva2:343862/FULLTEXT01?origin=publication_detail.
15. Global Payments 2020: Transformation and Convergence. 09/2014 / The Bank of New York Mellon Corporation. — P. 48 [Електронний ресурс]. — Режим доступу: https://www.bnymellon.com/_global-assets/pdf/our-thinking/business-insights/global-payments-2020-transformation-and-convergence.pdf.

References

1. Dzhusov, O. A. (2014). *Upravlinnyya procesom investuvannya na mizhnarodnomu rynku akcij* [Management of investment shares in the international market] (Unpublished doctoral thesis). Kyivs'kyj nacional'nyj universytet imeni T. Shevchenka, Kyiv [in Ukrainian].
2. Mishhenko, S. V. (2012). Sovershenstvovanie beznalichnyh roznichnyh platezhev v Ukraine na osnove modernizacii NSMEP [Improving of non-cash retail payments in Ukraine on the basis of modernization of the National system of mass electronic payments]. *Den'gi i kredit* [Money and credit], 12, 56-59 [in Russian].
3. Stukalo, N. V. (2009). *Hlobal'ni imperatyvy rozvytku nacional'nykh finansovykh system* [The global imperatives of national financial systems] (Unpublished doctoral dissertation). KNEU, Kyiv [in Ukrainian].
4. Filipenko, A. S. (2007). *Hlobal'ni formy ekonomichnoho rozvytku: istoriya i suchasnist'* [Global forms of economic development: past and present]. Kyiv: Znannya [in Ukrainian].
5. Shnyrkov, O. I. (2008). *Yevropejs'kyj Soyuz u hlobal'nomu innovacijnomu prostori* [The European Union in the global innovation space]. Kyiv: Kyivs'kyj nacional'nyj universytet imeni T. Shevchenka [in Ukrainian].
6. Gumaha, M. E., & Jamaluddin, Z. (n. d.). What is the Digital Economy, and How to Measure it. *www.kmice.cms.net.my*. Retrieved from <http://www.kmice.cms.net.my/ProcKMICE/KMICE2006/Pdf/378.pdf>.
7. Imlah, B. (2013, September 2). The Concept of a “Digital Economy”. *Oxford Digital Economy Collaboration Group*. Retrieved from <http://odec.org.uk/the-concept-of-a-digital-economy/>.
8. Zimmermann, H.-D. (2000). The Financial Industry in the Digital Economy — Emerging Structures. *Business Briefing: Global Banking & Financial Technology*. Retrieved from http://www.hdzimmermann.net/home/hdz_publications.

9. Bank for International Settlements. (2013, January). *Statistics on payment, clearing and settlement systems in the CPSS countries. Figures for 2011*. Retrieved from <http://www.bis.org/cpmi/publ/d104.htm>.
10. Yefymenko, T. I. (Ed.). (2013). *Finansy. Byudzhet. Podatky: nacional'na ta mizhnarodna terminolohiya* [Finances. Budget. Taxes: national and international terminology] (2nd ed., Vol. 2). Kyiv: Akademiya finansovoho upravlinnya [in Ukrainian].
11. Eagar, M. (n. d.). Designing the future of our money. *digifin.org*. Retrieved from <http://digifin.org/digital-finance-the-next-five-years/>.
12. Holden, W. (2014, April 8). Mobile Payment Strategies. Remote, Contactless & Money Transfer 2014-2018. *Juniper Research*. Retrieved from <http://www.juniperresearch.com/researchstore/commerce-money/digital-payment-strategies/online-mobile-contactless>.
13. Bottelberghs, L. (2010, May 21). Is there a role for banks in m-banking? *Payment Media*. Retrieved from <http://www.innopay.com/content/there-role-banks-m-banking>.
14. Kajtazi, M. (2010). Information Asymmetry in the Digital Economy. *www.diva-portal.org*. Retrieved from http://www.diva-portal.org/smash/get/diva2:343862/FULLTEXT01?origin=publication_detail.
15. Bank of New York Mellon Corporation. (2014, September). *Global Payments 2020: Transformation and Convergence*. Retrieved from https://www.bnymellon.com/_global-assets/pdf/our-thinking/business-insights/global-payments-2020-transformation-and-convergence.pdf.