

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ ХАРЧОВИХ ТЕХНОЛОГІЙ
Навчально–науковий інститут економіки і управління
Кафедра фінансів

«До захисту в ЕК»
Директор інституту

(підпис)

Олег ШЕРЕМЕТ
(ім'я та прізвище)

«До захисту допущено»
Завідувач кафедри

(підпис)

Лада ШІРІНЯН
(ім'я та прізвище)

«__» _____ 2025 р.

«__» _____ 2025 р.

КВАЛІФІКАЦІЙНА РОБОТА
НА ЗДОБУТТЯ ОСВІТНЬОГО СТУПЕНЯ МАГІСТРА

зі спеціальності 072 «Фінанси, банківська справа, страхування та
(код і назва спеціальності)

фондовий ринок»

освітньо–професійної програми Фінанси, банківська справа та страхування

на тему: **Ефективність використання електронних платіжних карток у безготівкових розрахунках**

Виконав: здобувач 2 курсу, групи 2-9М

Прокопчук Софія Олександрівна
(прізвище, ім'я, по батькові повністю)

(підпис)

Керівник: Шірінян Лада Василівна
(прізвище, ім'я, по батькові повністю)

(підпис)

Рецензент _____
(ім'я та прізвище)

(підпис)

Я, як здобувач (ка) Національного університету харчових технологій, розумію і підтримую політику університету з академічної доброчесності. Я, не надавав (ла) і не одержував (ла) недозволеної допомоги під час підготовки цієї роботи. Використання ідей, результатів і текстів інших авторів мають посилання на відповідне джерело.

Здобувач (ка) _____
(підпис)

Київ – 2025 р.

становище АТ «ОТП Банк» 2021-2024 рр. Таблиця 2.3 Комісійні доходи та витрати АТ «ОТП Банк» за 2021–2024 рр. Таблиця 2.4 Динаміка та структура безготівкових розрахунків в Україні у 2021–2024 рр. Таблиця 2.5 Інтегрована модель безпеки платежів у цифровій економіці. Таблиці 2.6. Визначення рівня загального ризику шахрайства на підприємстві. Таблиця 2.7 Розрахунок показників ефективності та безпеки платіжних операцій на основі даних НБУ за 2024 р. Рис. 3.1. План вдосконалення платіжної інфраструктури України. Рис. 3.2. Графік реалізації проекту «Розвиток платіжної інфраструктури України».

6. Консультанти розділів проекту (роботи)

Розділ	Прізвище, ініціали та посада консультанта	Підпис, дата	
		завдання видав	завдання прийняв
I	Шірінян Л.В.		
II	Шірінян Л.В.		
III	Шірінян Л.В.		

7. Дата видачі завдання 05 вересня 2025 року

КАЛЕНДАРНИЙ ПЛАН

№ з/п	Назва етапів дипломного проекту (роботи)	Строк виконання етапів проекту (роботи)	Примітка
1	Вибір теми, написання заяви і узгодження плану кваліфікаційної роботи з керівником	до 02.09.2025	
2	Робота над 1-м розділом та перевірка керівником	до 30.09.2025	
3	Робота над 2-м розділом та перевірка керівником	до 21.10.2025	
4	Робота над 3-м розділом та перевірка керівником	до 18.11.2025	
5	Оформлення роботи і подання керівникові для проходження попереднього захисту	до 25.11.2025	
6	Попередній захист	27.11.2025	
7	Подання кваліфікаційної роботи з підтвердження керівника на перевірку академічного плагіату.	02.12.2025	
8	Доопрацювання кваліфікаційної роботи після попереднього захисту та перевірки на плагіат, узгодження змісту доповіді та презентації з керівником, отримання відзивів на роботу	09.12.2025	
9	Підпис остаточного варіанту роботи завідувачем кафедри	15.12.2025	

Здобувач

(підпис)

Прокопчук С.О

(прізвище та ініціали)

Керівник роботи

(підпис)

Шірінян Л.В.

(прізвище та ініціали)

АНОТАЦІЯ

Прокопчук С. О «Ефективність використання електронних платіжних карток у безготівкових розрахунках».

Кваліфікаційна робота на здобуття освітнього ступеня «магістр» за спеціальністю 072 – Фінанси, банківська справа страхування та фондовий ринок. Національний університет харчових технологій, Київ, 2025.

Кваліфікаційна робота присвячена розв’язанню теоретичних, методичних та практичних проблем забезпечення ефективного використання електронних платіжних карток у безготівкових розрахунках.

Робота складається зі вступу, трьох розділів, висновків, переліку використаної літератури і додатків.

У вступі обґрунтовано актуальність теми та сформульовано завдання дослідження.

У першому розділі розкрито сутність електронних платіжних карток, їх класифікацію, механізм функціонування платіжних систем та теоретичні підходи до оцінки ефективності безготівкових розрахунків.

Другий розділ присвячено аналізу сучасного стану ринку електронних платіжних карток в Україні, динаміці та структурі операцій за картками, а також оцінці ефективності їх застосування у безготівкових розрахунках.

У третьому розділі обґрунтовано напрями підвищення ефективності використання електронних платіжних карток, зокрема вдосконалення платіжної інфраструктури, посилення безпеки операцій та розширення інноваційних фінансових сервісів.

Ключові слова: *електронні платіжні картки, безготівкові розрахунки, платіжні системи, банківські технології, електронні платежі.*

ANNOTATION

Prokopchuk S. O. «Efficiency of Using Electronic Payment Cards in Cashless Transactions».

Qualification thesis for obtaining the Master's degree in specialty 072 – Finance, banking, insurance and stock market. National University of Food Technologies, Kyiv, 2025.

The qualification thesis is devoted to solving theoretical, methodological, and practical issues related to the efficient use of electronic payment cards in cashless transactions.

The work consists of an introduction, three chapters, conclusions, a list of references, and appendices.

The introduction substantiates the relevance of the topic and formulates the research objectives.

The first chapter reveals the essence and classification of electronic payment cards, the functioning of payment systems, and theoretical approaches to assessing the efficiency of cashless transactions.

The second chapter is devoted to analysing the current state of the electronic payment card market in Ukraine, the dynamics and structure of card transactions, and the assessment of their efficiency in cashless payments.

The third chapter substantiates the directions for improving the efficiency of electronic payment cards usage, including enhancement of payment infrastructure, strengthening transaction security, and expanding innovative financial services.

Keywords: *electronic payment cards, cashless transactions, payment systems, banking technologies, electronic payments.*

ЗМІСТ

РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИЧНІ ОСНОВИ ВИКОРИСТАННЯ ЕЛЕКТРОННИХ ПЛАТІЖНИХ КАРТОК У БЕЗГОТІВКОВИХ РОЗРАХУНКАХ.....	8
1.1. Сутність та класифікація електронних платіжних карток.....	8
1.2. Функціонування платіжних систем та роль карткових технологій.....	11
1.3. Теоретичні підходи до оцінки ефективності безготівкових розрахунків...	18
Висновки до розділу 1.....	25
РОЗДІЛ 2. ВИКОРИСТАННЯ ЕЛЕКТРОННИХ ПЛАТІЖНИХ КАРТОК В УКРАЇНІ ТА АТ «ОТП БАНК».....	27
2.1. Характеристика ринку електронних платіжних карток в Україні.....	27
2.2. Аналіз динаміки та структури безготівкових операцій за платіжними картками АТ «ОТП БАНК».....	29
2.3. Оцінка ефективності та безпеки використання електронних платіжних карток АТ «ОТП БАНК».....	43
Висновки до розділу 2.....	56
РОЗДІЛ 3. НАПРЯМИ ПІДВИЩЕННЯ ЕФЕКТИВНОСТІ ВИКОРИСТАННЯ ЕЛЕКТРОННИХ ПЛАТІЖНИХ КАРТОК (НА ПРИКЛАДІ АТ «ОТП БАНК»).	58
3.1. Напрями вдосконалення інфраструктури прийому електронних платіжних карток.....	58
3.2. Модернізація безготівкових розрахунків через інноваційні рішення.....	60
3.3. Покращення фінансової грамотності як чинник підвищення довіри до електронних платежів.....	64
Висновки до розділу 3.....	70
ВИСНОВКИ.....	72
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ.....	74
ДОДАТКИ	

ВСТУП

Актуальність теми. У сучасних умовах цифровізації економіки електронні платіжні картки відіграють ключову роль у розвитку системи безготівкових розрахунків. Вони забезпечують швидкість, зручність, безпеку та високий рівень доступності фінансових послуг як для фізичних, так і для юридичних осіб. Зростання ролі електронних платежів, розвиток інноваційних форм обслуговування та активна конкуренція на ринку банківських послуг зумовлюють необхідність підвищення ефективності використання платіжних карток. Актуальність дослідження посилюється також стрімким переходом суспільства до безготівкових розрахунків, що вимагає аналізу функціональних можливостей карткових продуктів, оцінки їх ефективності та пошуку шляхів удосконалення.

Мета і завдання дослідження. Метою дослідження є аналіз теоретичних засад і практичних аспектів використання електронних платіжних карток та оцінка їх ефективності у безготівкових розрахунках, зокрема в діяльності АТ «ОТП Банк».

Основні завдання дослідження передбачають:

- розкрити сутність та класифікацію електронних платіжних карток;
- вивчити функціонування платіжних систем та роль карткових технологій;
- висвітлити теоретичні підходи до оцінки ефективності безготівкових розрахунків;
- надати характеристику ринку електронних платіжних карток в Україні;
- провести аналіз динаміки та структури безготівкових операцій за платіжними картками АТ «ОТП БАНК»;
- оцінити ефективність та безпеку використання електронних платіжних карток АТ «ОТП БАНК»;
- запропонувати напрями вдосконалення інфраструктури прийому електронних платіжних карток;
- обґрунтувати необхідність модернізації безготівкових розрахунків через інноваційні рішення;

- довести необхідність покращення фінансової грамотності як чинника підвищення довіри до електронних платежів.

Об'єктом дослідження є процес використання електронних платіжних карток у системі безготівкових розрахунків.

Предметом дослідження є теоретичні та практичні аспекти ефективності використання електронних платіжних карток у банківських розрахунках.

Методи дослідження. Під час дослідження застосовано: методи аналізу і синтезу – для вивчення сутності та класифікації платіжних карток; статистичні методи – для оцінки показників використання карткових продуктів; системний підхід – для формулювання рекомендацій щодо підвищення ефективності використання електронних платіжних карток; метод порівняльного аналізу – для зіставлення показників розвитку карткових сервісів у різні періоди.

Інформаційну базу дослідження становлять нормативно-правові акти України та НБУ, статистичні дані, фінансова та управлінська звітність АТ «ОТП Банк», наукові праці вітчизняних і зарубіжних авторів, аналітичні огляди та офіційні дані міжнародних платіжних систем.

РОЗДІЛ 1

ТЕОРЕТИЧНІ ОСНОВИ ВИКОРИСТАННЯ ЕЛЕКТРОННИХ ПЛАТІЖНИХ КАРТОК У БЕЗГОТІВКОВИХ РОЗРАХУНКАХ

1.1. Сутність та класифікація електронних платіжних карток

У сучасному світі електронні платіжні картки стали необхідною частиною нашого повсякденного життя. Вони забезпечують зручність, безпеку та ефективність в процесі здійснення фінансових транзакцій.

Платіжна картка – платіжний інструмент у вигляді пластикової чи іншого виду картки, що використовується для здійснення платіжних операцій з рахунка. Наприклад, оплати товарів і послуг, перерахування коштів, отримання коштів у готівковій формі та інших операцій [1].

Платіжні картки зазвичай відповідають міжнародним стандартам фізичного форм-фактора та безпеки, зокрема стандартам ISO/IEC 7813 для карток і EMV (Europay / Mastercard / Visa) – для безпечних транзакцій.

Усі види платіжних карток мають окремі елементи захисту, що постійно вдосконалюються, але існують загальні захисні елементи, що мають бути у кожній із справжніх карток певного виду.

Кожна банківська пластикова картка перед тим, як її видають клієнту, проходить стадію персоналізації (ідентифікації), коли до неї заносять індивідуальну інформацію, що пов'язана з банком-емітентом та клієнтом.

1. Графічне оформлення

За допомогою цифрового офсетного друку на заготовці з листа пластику здійснюється друк (до сорока різних зображень), і отримується готова персоналізована картка.

Іншим типом є технологія графічної персоналізації. Ця спеціальна технологія передбачає спосіб нанесення на поверхню пластикової картки видимої неозброєним оком інформації, тобто отримання на картці монохромних зображень чорно-білих фотографій, прізвищ, будь-яких номерів, штрих-коду, двомірного

штрих-коду, підпису тримача, зображення відбитка пальця руки та високоякісних кольорових фотографій. Відомими способами графічної персоналізації є: термотрансфер, термосублімація, струменевий друк, лазерне гравірування, лазерне пропалювання наскрізь (отримане зображення видно на провіт).

Інколи на картці друкують декілька фотозображень, що дублюють одне одного, наприклад, одне кольорове, а інше напівтонове, поверх котрого друкують або наносять методом тиснення текст з інформацією (прізвище, номер).

2. Голографічна плівка

Надійним способом захисту в певних типах карток є покриття всієї поверхні картки або її частини прозорою голографічною плівкою з оригінальним рисунком під якою можуть бути нанесені різні зображення, фотографія та підпис власника картки. У цьому випадку використовують дві технології: підпис звичним приладом для письма і друк підпису, заздалегідь сканованого і введеного в базу даних за допомогою пристрою графічного друку.

3. Ембосовані записи

Ембоскування платіжних карток – це технологія тиснення, що застосовується для виготовлення документів. Виникла задовго до самої появи пластикових карток. Ембоскування полягає в тому, за допомогою фізичного впливу на поверхню картки виникають опуклі зображення літер і цифр. Це дає змогу здійснювати механізовану обробку звітних документів. Ембосованими записами у картці є відомості про банк-емітент, номер картки та прізвище й ім'я тримача картки, інші примітки банку (як то валюта рахунку, тарифний план, окремі позначки і т.і.). У випадках, коли інформація про рахунок не ембосована, вона може бути вигравірована лазером [1].

4. Магнітна смуга картки

Магнітна картка являє собою тип картки з магнітною смугою, яка здатна зберігати дані шляхом зміни магнетизмом крихітних залізних магнітних частинок. Магнітна стрічка на зворотному боці картки містить різноманітну інформацію, зокрема, номер рахунку і дату закінчення строку дії картки, що повинно відповідати даті, котра ембосована на лицевому боці картки. Кожний клієнт має відомий тільки йому PIN-код, що автоматично ідентифікується платіжною системою. Саме на магнітній стрічці вперше інформація щодо власника картки

була нанесена у вигляді аналогів одиниць, що згодом дало змогу забезпечити роботу банкоматів, перших банківських апаратів самообслуговування.

5. Коди верифікації

Також на картках, призначених для міжнародних розрахунків через Інтернет, є код верифікації користувача картки – CVV2-код. Його ще називають CVC2 (чи просто CVV). Це останні 3 (три) або 4 (чотири) цифри коду, який знаходиться на зворотній (для карток Visa, Mastercard) або лицьовій (American Express) стороні платіжної картки. CVV дозволяє впевнитись, що картка фізично перебуває в розпорядженні користувача. Це допомагає запобігти несанкціонованому або шахрайському використанню. Така необхідність існує при розрахунку через Інтернет. Цей код замінює підпис клієнта, який зазвичай перевіряє касир при розрахунку на POS терміналі (не плутайте ПІН-код та CVV це зовсім різні речі).

На картках Maestro CVV може бути відсутній. В цьому випадку код для здійснення розрахунків може надаватись обслуговуючим банком окремо, за запитом.

6. Чип-картка

Чип-картка (також відома як «смарт-картка») – це пластикова картка з вбудованою інтегрованою мікросхемою або мікрочипом для проведення основних операцій з картою через електронні канали. Мікросхема може використовуватися не лише системою оплати. Розташування самої мікросхеми і контактів стандартизовано для універсальності та забезпечення підтримки різних платіжних систем. Розрізняють картки з пам'яттю, що збільшує обсяг збереженої інформації порівняно з магнітною смугою, і мікропроцесорні (Smart Cards) з вмонтованим процесором, який забезпечує значно вищий рівень захисту на основі криптографічних методів. Смарт-картки зазвичай дорожчі за картки з магнітною смугою [1].

Пластикові картки бувають в основному двох видів: кредитні і дебетові. А ці картки можуть бути локальні і міжнародні. Існують також і віртуальні банківські картки, передплачені картки, електронні гаманці.

Кредитна картка передбачає ліміт кредиту, що наданий банком клієнту протягом певного проміжку часу, суми якого заздалегідь визначені сторонами.

Клієнт, що має рахунок у банку, оплачує товари і послуги грошима емітентів картки. Компанія-емітент надалі подає рахунки для оплати власнику кредитної картки.

Дебетова картка передбачає можливість внесення клієнтом (тримачем) картки на свій рахунок у банку певної суми, у межах якої він може в майбутньому здійснювати свої витрати.

Найпоширенішими в світі є платіжні картки міжнародних систем «Visa» та «MasterCard».

Зручності:

- користування банківськими послугами цілодобово у зручний час;
- безпека коштів – викрадену готівку повернути майже неможливо, викрадену картку можна заблокувати;
- розрахунки у мережі Інтернет;
- зняття готівки за кордоном у місцевій валюті;
- розраховуючись у магазині, не потрібно перевіряти та отримувати решту або шукати дрібні гроші.

Недоліки:

- безпека – існує багато видів шахрайства з платіжними картками, користувачам доцільно встановлювати ліміти на різні види платежів;
- відсутність анонімності, яка наявна при готівкових розрахунках;
- залежність від коректної роботи обладнання та програмного забезпечення – у випадку збоїв у роботі процесингового центру, POS-терміналів або банкоматів, картки можуть або не працювати зовсім або не здійснювати частину операцій [1].

1.2. Функціонування платіжних систем та роль карткових технологій

В ринковій економіці платіжні системи – невід’ємний та критично важливий елемент організації господарських відносин, який представляє собою сукупність правових норм, інститутів, технологічних засобів та процедур, які застосовуються

для переказу грошей, здійснення розрахунків, погашення боргових зобов'язань між учасниками економічних відносин. Нині функції платіжних систем настільки важливі, що можна говорити про їхню визначальну роль у забезпеченні стабільності системи економічних відносин у будь-якій країні світу, незалежно від обраної економічної моделі розвитку [2, с. 80].

Згідно з вітчизняним законодавством, платіжна система – це система для виконання платіжних операцій із формальними та стандартизованими домовленостями і загальними правилами щодо процесингу, клірингу або виконання розрахунків між учасниками платіжної системи [3]. Відштовхуючись від цього визначення та опрацювавши джерельну базу з питань практичного застосування платіжних систем, можна зробити висновок, що основні їх функції зводяться до наступного:

- своєчасне врегулювання платіжних зобов'язань між учасниками таких систем;
- забезпечення безперервності проведення грошових платежів та безперервності грошового обігу в економіці;
- управління та підтримка ліквідності та платоспроможності учасників платіжних систем.

Комітетом з платіжних і розрахункових систем Банку міжнародних розрахунків визначено, що до складу платіжної системи повинні входити п'ять основних складових елементів: сукупність платіжних інструментів для здійснення грошових переказів із рахунку відправника на рахунок одержувача; платіжна інфраструктура, яка забезпечує обробку та передачу платіжної інформації; фінансові інституції, які ведуть грошові рахунки і надають платіжні послуги та інструменти; систему домовленостей, обов'язкових приписів та договорів по створенню таких послуг та інструментів; закони, правила, стандарти, процедури, що встановлюються законодавчими і регуляторними органами для забезпечення механізмів розрахунку.

Еволюції платіжних систем:

I. етап (дотехнологічний, що припадає на період до 70-их років XIX століття) – у цей час з'являються перші гроші та перші платіжних інструментів, які мали гібридний

характер, будучи поєднанням векселів та чеків, а також формуються перші формальні та неформальні основи функціонування платіжних систем. Тут достатньо згадати використання системи «хавала», або ж платіжні послуги тамплієрів в епоху Середньовіччя [4, с. 188];

II. етап (технологічний, кінець XIX-кінець початок XX століття) – розширення можливостей функціонування платіжних систем за рахунок розвитку технічних засобів передачі інформації, так за допомогою телеграфу перший платіж за системою Western Union було здійснено у 1872 році, а у II половині XX століття з'являються перші платіжні та банківські картки, банкомати, а кінець XX століття ознаменувався появою інтернет-банкінгу, платіжних терміналів, електронних гаманців, що значно спростили грошові розрахунки та заклали початок онлайн-торгівлі [5]. Природньо, що усе це вимагало формування законодавчої бази функціонування платіжних систем як на національному, так і на світовому рівнях;

III. (електронний, триває від початку XXI століття) – супроводжується тотальною цифровізацією платежів, бурхливим розвиток онлайн торгівлі, електронних грошей, криптовалют, безконтактних платіжних карток [6, с. 82]. Самі платіжні системи представляють собою комплексну інфраструктуру що охоплює традиційні банки, мобільні додатки, цифрові платформи, блокчейн рішення, які орієнтовані на швидкість, безпеку та зручність.

В результаті моніторингу діяльності за 2024 рік Національним банком України визначено перелік важливих об'єктів вітчизняної платіжної інфраструктури. Єдиною, системно важливою, платіжною системою для національної економіки стала Система електронних платежів Національного банку України (СЕП НБУ). П'ять платіжних систем, а саме – «MasterCard» (MasterCard International Incorporated, США); «Visa» (Visa International Service Association, США); «PrivatMoney» (АТ КБ «ПриватБанк», Україна); «NovaPay» (ТОВ «НоваПей», Україна); «Фінансовий світ» (ТОВ «Українська платіжна система», Україна) було віднесено до категорії важливих. До цієї ж категорії було включено і три технологічні оператори платіжних послуг – ТОВ «Ейсі Дісі Процесінг», ПрАТ «Український процесінговий центр» та ТОВ «ТАС Лінк» [7].

Сукупність функцій систем інтернет-платежів, необхідно поділити на технологічні та соціально-економічні (рис. 1.1).

До технологічних необхідно віднести функції, які безпосередньо пов'язані з функціонуванням електронної платіжної системи. Вони складаються з таких: введення коштів у платіжну систему та виведення коштів з платіжної системи; перерахування коштів; надання необхідних документів, які засвідчують проведення платежів; організація безпеки здійснення платежів і запобігання махінаціям.

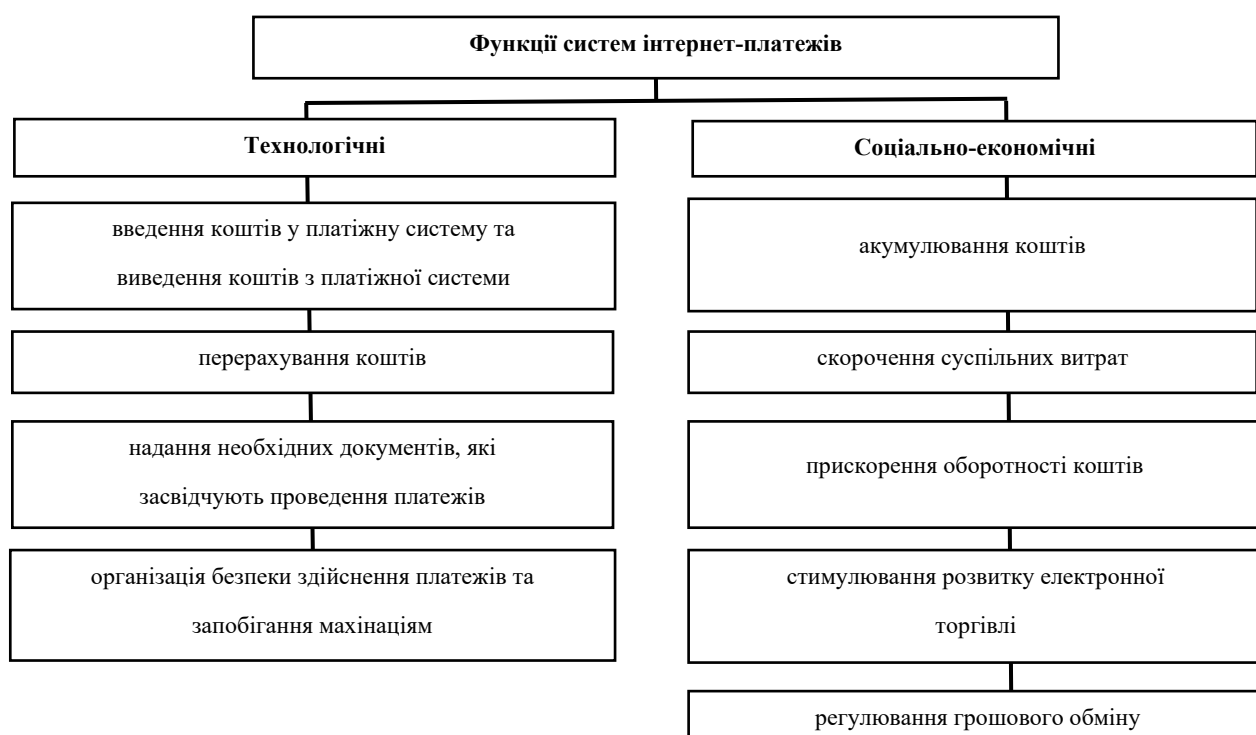


Рис. 1.1. Функції систем інтернет-платежів [9]

Так, для того, щоб надавати можливість користуватися послугами, система інтернет платежів повинна організувати введення коштів – внесення готівкою, перерахунок безготівковим платежем, продаж передплатних карток. Не менш важливим для її користувачів є можливість виведення коштів, яка може виникнути через необхідність вдатись до послуг іншої платіжної системи, перевести їх у готівку, покласти кошти на депозитний рахунок тощо. З цією метою формується або власна мережа представництв, які виконують відповідні функції, або ж укладаються партнерські угоди з уже існуючими комерційними структурами.

Основною функцією платіжної системи є перерахування коштів. Перевагою використання інтернет-технологій є те, що вони дозволяють проводити миттєві перекази коштів в автоматичному режимі цілодобово.

Підставою підтвердження факту перерахунку коштів є документ в електронній або паперовій формі, який має необхідні реквізити. Формування таких документів з урахуванням вимог чинного законодавства та встановленого режиму анонімності покладається на платіжну систему.

Велика увага в разі використання електронної платіжної системи децентралізованої незахищеної глобальної мережі приділяється організації безпеки платежів та запобіганню сторонньому доступу до рахунку клієнта. Для цього у платіжних системах застосовуються різні схеми організації платежів з використанням сучасних алгоритмів шифрування інформації, встановлюються правила користування та ліміти. Характерним для систем інтернет-платежів є організація арбітражу – сервісу платіжної системи, до функцій якого входить розгляд позовів, пов'язаних з невиконанням учасниками такої платіжної системи взятих на себе зобов'язань, укладених за її посередництвом.

До соціально-економічних функцій систем інтернет-платежів можна віднести такі: акумулювання коштів, скорочення суспільних витрат, прискорення оборотності коштів, стимулювання розвитку електронної торгівлі, регулювання грошового обміну.

Акумулювання коштів відбувається через те, що перед користуванням послугами системи інтернет-платежів гроші необхідно перерахувати на рахунок банківської установи члена платіжної системи. Скорочення суспільних витрат, пов'язаних з емісією та організацією обігу грошей, спостерігається у порівнянні з використанням готівкових коштів, оскільки використання сучасних інформаційно-комунікаційних технологій дозволяє суттєво зменшити суму цих витрат шляхом заміни паперових грошей на електронні. Високу швидкість проведення електронних платежів і відсутність необхідності фізичної присутності платника поряд з отримувачем коштів обумовлює відчутне прискорення оборотності коштів.

Функціонування електронної торгівлі ускладнюється без посередництва систем інтернет-платежів. Найбільше це спостерігається в торгівлі

нематеріальними (цифровими) товарами та проведенні торгових операцій, які вимагають застосування мікроплатежів. Традиційні форми розрахунків сповільнюють швидкість товарно-грошового обміну, а отже, негативно впливають на її ефективність.

Регулювання грошового обігу полягає у дотриманні учасниками електронної платіжної системи її правил і норм чинного законодавства. Тому нагляд за законністю таких платіжних операцій полегшується порівняно з наглядом за оборотом готівкової валюти.

Поряд з виокремленням функцій, які виконують системи інтернет-платежів, важливо провести класифікацію електронних платіжних систем і визначити, яке місце серед них займають саме системи інтернет-платежів. Основним нормативним актом, який регламентує засади функціонування платіжних систем в Україні, є закон «Про платіжні системи та переказ коштів в Україні» [3]. Згідно з його нормами в Україні передбачена діяльність платіжних систем відповідно до класифікації, поданої на рис. 1.2.

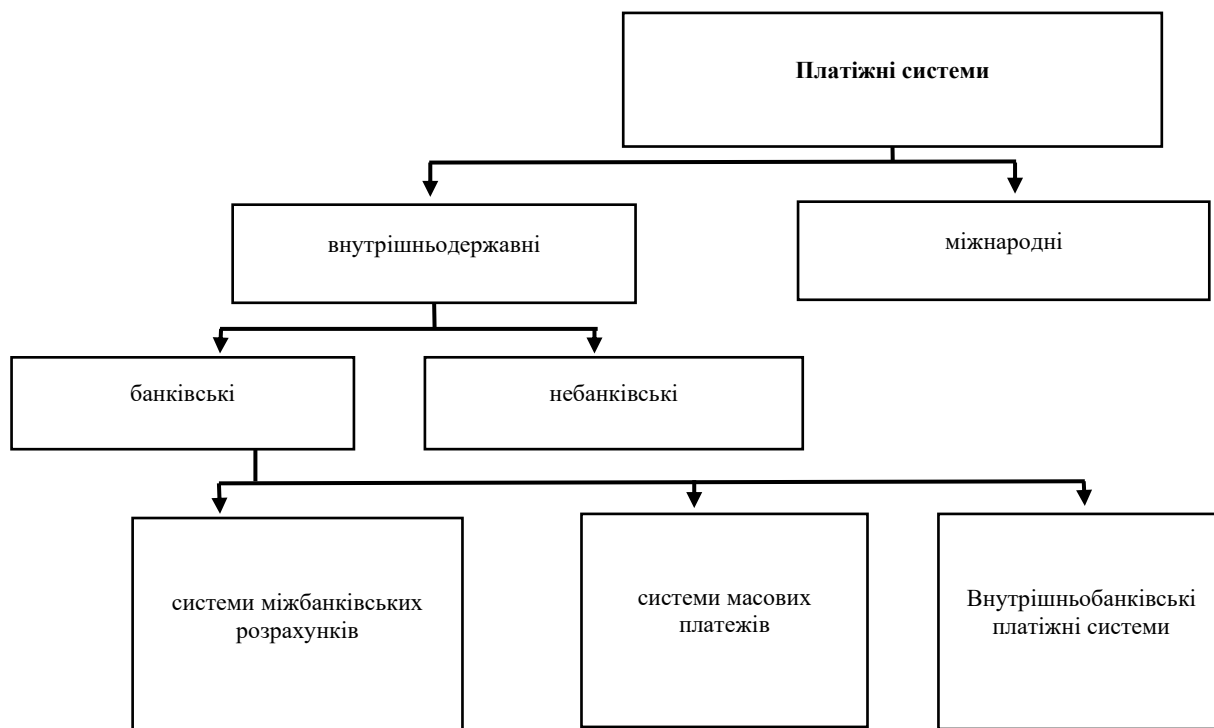


Рис. 1.2. Класифікація платіжних систем за нормами чинного законодавства

Для кожної із зазначених платіжних систем технічно можливе використання глобальної мережі Інтернет для проведення платіжних операцій, але найактивніше

використання глобальної мережі відбувається системами масових платежів. Поряд з тим, подану класифікацію необхідно доповнити поділом за іншими ознаками, характерними для систем інтернет-платежів (табл. 1).

Таблиця 1.1

Класифікація систем інтернет-платежів

Ознака класифікації	Вид платіжної системи
Вид організації роботи	з використанням платіжних карток з використанням програмного забезпечення на основі інструментів доступу до рахунку на основі електронних грошей
Форма власності	державна приватна змішана
Належність до банківської системи	банківська небанківська
Сфера поширення	локальна або внутрішня національна міжнаціональна
Спосіб завершення платежів	у режимі дискретного часу у режимі реального часу
Типи платежів	з підтримкою мікроплатежів без підтримки мікроплатежів
Схема здійснення платежів	кредитні дебетові дебетово-кредитні

Надання клієнтам можливості проводити платежі різного характеру та розмірів більшою мірою залежить від виду організації роботи окремої платіжної системи та технологій, які вона застосовує. Платежі можна умовно поділити на:

- мікроплатежі – платежі на суму, яку не вигідно або технічно неможливо проводити традиційними електронними засобами платежу;
- дрібні платежі – платежі на суму, яка характерна для придбання товарів і послуг населенням;
- крупні платежі – платежі на суму, яка характерна для розрахунків між юридичними особами.

На мікроплатежі є попит у суб'єктів електронної торгівлі, які реалізують товари за невисокою ціною (до 5 дол. США).

За схемою здійснення платежі, які застосовуються електронними платіжними системами, класифікуються таким чином:

- кредитні – організують проведення розрахунків за виконані платником операції за рахунок коштів, наданих йому у кредит;
- дебетові – організують проведення розрахунків за виконані платником операції за рахунок попередньо введених у платіжну систему коштів;
- дебетово-кредитні – організують проведення розрахунків за виконані платником операції за рахунок попередньо введених у платіжну систему коштів, а в разі їх нестачі – за рахунок наданого кредиту [9].

1.3. Теоретичні підходи до оцінки ефективності безготівкових розрахунків

Безготівкові розрахунки – розрахунки, що проводяться без участі готівки, тобто в сфері безготівкового грошового обороту.

У всьому світі розвиток економіки характеризується поступовим звуженням сфери використання готівки та паперових платіжних документів, переходом до нових платіжних інструментів і сучасних технологій платежів. Використання безготівкових розрахунків призводить до економії витрат на їх здійснення, прискорення здійснення розрахункових операцій та руху грошових коштів. При безготівкових розрахунках грошова маса акумулюється в банках, і створюються умови для контролю за їх цільовим використанням. Безготівкові розрахунки – швидкий, зручний та безпечний спосіб оплатити товари та послуги. Розширення сфери безготівкових розрахунків сприяє прозорості платежів та економічному росту країни.

Правила для здійснення безготівкових розрахунків встановлює Національний банк України. Види безготівкових розрахунків визначаються законами та прийнятими на їх основі нормативно-правовими актами Національного банку України. Національний банк України підтримує рух

економіки України до безготівкових розрахунків і сприяє розвитку платіжної інфраструктури.

Відповідно до ст. 51 Закону України «Про банки і банківську діяльність» безготівкові розрахунки проводяться на підставі розрахункових документів на паперових носіях або в електронному вигляді [34]. Банки в Україні можуть використовувати як платіжні інструменти платіжні доручення, платіжні вимоги-доручення, векселі, чеки, банківські платіжні картки та інші дебетові і кредитові платіжні інструменти, що застосовуються в міжнародній банківській практиці.

Громадяни та організації можуть здійснюють безготівкові розрахунки в Україні, використовуючи:

- розрахунковий документ – це документ, що використовується для ініціювання переказу коштів з рахунку платника на рахунок отримувача. Розрахунковий документ може бути у паперовому або електронному вигляді. До розрахункових документів відносяться платіжне доручення, платіжна вимога, платіжна вимога-доручення, меморіальний ордер.

- електронний платіжний засіб – це платіжний інструмент, який надає його держателю можливість отримати інформацію про належні держателю кошти та ініціювати їх переказ. До електронних платіжних засобів відносяться платіжні картки та мобільні платіжні інструменти.

Емісію електронних платіжних засобів у межах України проводять виключно банки, що уклали договір з платіжною організацією платіжної системи та отримали її дозвіл на виконання цих операцій (крім банків, які здійснюють емісію електронних платіжних засобів для використання в межах цих банків).

Мобільний платіжний інструмент – інструмент доступу до рахунку, реалізований в апаратно-програмному середовищі мобільного телефону або іншого бездротового пристрою. Платіжна картка та мобільний платіжний інструмент дозволяють: розрахуватися за товари і послуги; переказати кошти іншій особі; отримати готівку.

- електронні гроші – наперед оплачений засіб платежу, який випускається банком-емітентом в обмін на готівкові та/або безготівкові кошти та призначений для здійснення розрахунків за товари, роботи, послуги, а також переказів між

фізичними особами. Розрахунки за допомогою електронних грошей відбуваються переважно у мережі Інтернет. Електронні гроші зберігаються на електронному пристрої, є неперсоніфікованим засобом платежу.

- документарні операції та інструменти (акредитив, гарантія, чеки, векселя).

Так, за III квартал 2022 року кількість операцій (безготівкових та з отримання готівки) з використанням платіжних карток, емітованих українськими банками, в Україні та за її межами становила 2 152,4 млн шт., а їхня сума – 1 886,8 млрд грн. Зокрема, з них в Україні упродовж III кварталу 2022 року з використанням платіжних карток здійснено майже 2 млрд безготівкових операцій на суму близько 1 180 млрд грн. Це більше на 4% за кількістю та на 57% за сумою порівняно з III кварталом 2021 року [10].

За кордоном кількість та сума оплати товарів у торговельних роз-терміналах та отримання готівки в банкоматах із використанням платіжних карток суттєво зросли порівняно з довоєнним часом. Зокрема, у III кварталі 2022 року українцями за кордоном було здійснено 94,8 млн операцій на суму 121,9 млрд грн (у III кварталі 2021 року – 23,2 млн операцій на суму близько 20 млрд грн). Це зумовлено збільшенням кількості громадян за кордоном, які через війну були вимушені тимчасово виїхати з України (за даними ООН, на кінець вересня близько 4,2 млн українців отримали за кордоном тимчасовий захист).

У III кварталі 2022 року частка безготівкових операцій із використанням платіжних карток за сумою становила понад 68% у загальній сумі операцій із платіжними картками (у III кварталі 2021 року цей показник становив 61%). Їх частка за кількістю зросла до 93% (за III квартал 2021 року – 90%) [10].

Безготівкові розрахунки українців платіжними картками продовжують зростати. Це підтверджує статистика використання платіжних карток, емітованих банками України, за дев'ять місяців 2025 року.

Загалом кількість операцій (безготівкових та з отримання готівки) в Україні та за її межами із даних Національного банку України з використанням платіжних карток, емітованих українськими банками, за вказаний період становила 7 069,4 млн шт., а їхня сума – 5 217,6 млрд грн.

Із них безготівковими були 6 745,7 млн операцій на загальну суму 3 414,2 млрд грн – це на 11,7% та на 9,9% відповідно більше порівняно з аналогічним періодом 2024 року.

Понад 95% операцій із платіжними картками – безготівкові. Частка безготівкових операцій за дев'ять місяців 2025 року за сумою становила 65,4% від загальної суми операцій із платіжними картками, за кількістю – 95,4% (за дев'ять місяців 2024 року – 64,8% та 94,5% відповідно).

Аналіз розподілу безготівкових операцій за їхніми видами свідчить, що найбільше операцій із використанням платіжних карток за кількістю та сумою припадало на розрахунки в торговельній та сервісній мережах – 74,4% та 50,7% відповідно.

Перекази «з картки на картку» за звітний період становили менше десятини за кількістю (7,3%) та менше третини за сумою (26,7%). Оплата товарів і послуг в інтернеті – 13,7% за кількістю та 16,1% за сумою.

Протягом січня – вересня цього року середня сума однієї операції з використанням платіжних карток становила:

- у торговельній та сервісній мережах – 345 грн (за дев'ять місяців 2024 року – 322 грн),
- переказ «з картки на картку» – 1 847 грн (1 976 грн),
- оплата товарів та послуг в інтернеті – 598 грн (553 грн).

Розширюється платіжна інфраструктура. Кількість активних pos-терміналів у торговельній та сервісній мережах у вересні порівняно з січнем зросла на 10,5% (до 548,7 тис.), а кількість пунктів продажу та надання послуг, які приймають платіжні картки, – на 14,3% (до 592,5 тис.).

Банкоматна мережа з початку року зменшилася на 0,6% і у вересні налічувала 15,6 тис. банкоматів.

Кількість активних платіжних карток (з якими щомісяця здійснювалися видаткові операції), як і кількість безконтактних платіжних карток, майже не змінилася.

У 2025 р. у вересні більше половини (59,6%) активних платіжних карток були безконтактними.

Популярність безконтактних платежів зростає. Надалі зростає популярність токенизованих платіжних карток в Україні. Їх кількість з початку року збільшилася на 13% (до 18,6 млн шт.). Серед усіх активних платіжних карток токенизованою є майже кожна третя (31,5%).

Як наслідок, все менша частка операцій здійснюється в торговельній мережі з фізичним зчитуванням даних із носія картки. За дев'ять місяців цього року частка таких операцій становила 1,8% за кількістю та 2,5% за сумою (у аналогічному періоді торік – 4,7% та 5,8% відповідно).

Решта операцій були безконтактними (з безконтактною картокою або за допомогою смартфонів та інших гаджетів). Їхня сума за дев'ять місяців 2025 року становила 1 686,3 млрд грн (за дев'ять місяців 2024 року – 1 349,1 млрд грн) [33].

Сучасна фінансова система пропонує різноманітні інструменти для здійснення платежів без використання готівки. Вибір конкретної форми залежить від потреб учасників розрахунків та особливостей операції. У фінансовій системі прямі розрахунки можуть здійснюватися різними способами, кожен з яких має свої особливості застосування.

Розглянемо основні форми безготівкових розрахунків, які найчастіше використовуються в грошових операціях:

- платіжні доручення – найпоширеніша форма, яка передбачає переказ коштів за дорученням власника рахунку;
- акредитив – гарантована форма оплати, де банк виступає посередником;
- інкасове доручення – автоматичне списання коштів на користь постачальника;
- вексель – борговий документ встановленої форми;
- планові платежі – регулярні автоматичні перекази фіксованої суми.

Основні переваги безготівкових розрахунків

Розвиток технологій зробив безготівкові платежі дуже популярними. Вони стали зручними та безпечними, що все більше людей відмовляються від використання готівки.

Ключові переваги безготівкових платежів:

- оперативність – платежі обробляються практично миттєво;

- максимальна зручність – достатньо смартфона з банківським застосунком;
- прозорий контроль – всі транзакції відображаються в історії платежів;
- безпека – всі операції захищені сучасними технологіями шифрування;
- цілодобовий доступ – оплата можлива в будь-який час і з будь-якого місця;
- без потреби в готівці – мінімізація ризиків та зайвого клопоту.

Завдяки цим перевагам безготівковий розрахунок – ідеальний варіант для користувачів мобільних банківських застосунків, які цінують свій час та комфорт. Установи постійно вдосконалюють свої системи, роблячи їх більш зручними та безпечними.

Сучасний банківський ринок на Україні набирає все більше ознак цивілізованого ринку високорозвинутих країн Західної Європи та США. Відійшли в минуле намагання банків швидко розбагатіти за рахунок миттєвих спекулятивних операцій на валютному ринку, коли курс на валюти змінювався по декілька разів за один день. Потрібно зазначити вирішальну роль Національного банку України у переході до європейських стандартів ведення банківської справи.

Серед всього розмаїття операцій, які здійснюються комерційними банками, ключове місце посідають розрахункові операції. Розрахункові операції мають велике значення для банків, оскільки є одними з найпоширеніших. Вони мають низький рівень ризику та, як правило, приносять банку стабільний дохід [12, с. 10].

В операціях українських банків все частіше застосовуються новітні банківські технології. На сьогоднішній день клієнтів банків уже не дивують електронні картки, банкомати і т. д. Особливе місце в розвитку електронних банківських технологій посідає система «клієнт-банк». Зазначимо, що проблеми формування методології аналізу банківської діяльності стають все більш актуальними. З одного боку, це пояснюється досягненням певної стабільності та адаптованості до умов економічного середовища, з другого – посиленням конкуренції на ринку банківських послуг [13, с. 251].

За цих обставин комерційний банк може розраховувати на подальший розвиток і посилення своїх ринкових позицій лише за умови належного управління наданими в його користування ресурсами та забезпечення достатнього рівня прибутковості. Успішне виконання цих завдань значною мірою залежить від

знання банківськими спеціалістами сучасних методів аналізу та впровадження їх у повсякденну діяльність. Далі розглянемо таблицю 1.2 про рекомендацію аналізу безготівкових розрахунків [11].

Таблиця 1.2

Методичні рекомендації щодо аналізу безготівкових розрахунків

Етапи аналізу	Зміст
1. Аналіз кількості клієнтів та кількості відкритих рахунків	1.1. Оцінка динаміки кількості клієнтів та особових рахунків. 1.2. Аналіз структури та динаміки груп клієнтів за секторами чи галузями економіки. 1.3. Визначення типів клієнтських рахунків
2. Аналіз тарифів банку	2.1. Визначення видів тарифів банку і банків-конкурентів. 2.2. Порівняльний аналіз рівня тарифів банку з рівнем тарифів банків-конкурентів чи банку-лідера. 2.3. Висновки щодо рівня тарифів банку: перебування на верхньому, середньому чи нижньому рівнях відносно конкурентів
3. Аналіз комерційних доходів та витрат від операцій з розрахункового обслуговування банку	3.1. Аналіз структури та динаміки доходів і витрат за різними видами послуг (відкриття та закриття рахунків, проведення платежів через систему "Клієнт-банк", від експлуатації системи електронних розрахунків та платежів, здійснення переказів та безготівкові розрахунки з контрагентами, плата за обслуговування платіжних карток та ін.)
4. Аналіз операцій із застосуванням платіжних карток	4.1. Аналіз обсягів та видів операцій з платіжними картками, їх динаміки. 4.2. Аналіз структури операцій за групами клієнтів, групами платіжних систем, емітентів. 4.3. Аналіз структури та динаміки карткових рахунків. 4.4. Аналіз кількості емітованих банком карток. 4.5. Структурний аналіз операцій з платіжними картками, що передбачає визначення таких показників: - питома вага залишків на карткових рахунках у розрізі клієнтів банку (фізичних та юридичних осіб); - питома вага залишків на платіжних картках у розрізі валют; - структура емісії платіжних карток у розрізі платіжних систем; - структура емісії платіжних карток у розрізі кредитових чи дебетових карток.

	4.6. Аналіз діяльності банку з використанням міжнародних платіжних карток
5. Аналіз наявності обладнання для еквайрингу (прийом до оплати платіжних карток як засобу оплати за товари, роботи, послуги)	5.1. Аналіз кількості та динаміки банкоматів і торгівельних (банківських) терміналів та інших електронних пристроїв, зручність їх розташування.
6. Визначення ефективності безготівкових розрахунків банку	6.1. Аналіз оборотів за розрахунками клієнтів. 6.2. Співвідношення доходів та витрат від безготівкових розрахунків. 6.3. Аналіз прибутковості карткових операцій (розраховується частка доходів від операцій з картками у загальному обсязі операцій банку). 6.4. Аналіз ефективності використання еквайрингової мережі середньої кількості транзакцій на один вид обладнання за період; середнього обсягу коштів на один вид обладнання; середньої вартості однієї операції, що здійснюється за кожним видом обладнання; суми доходів за операціями у розрізі технічного обладнання.

Отже, оцінка ефективності безготівкових розрахунків може здійснюватися за допомогою системи кількісних і якісних показників, що характеризують обсяги операцій, рівень доходності, витратність, ступінь технологічного забезпечення та рівень використання платіжної інфраструктури банку.

Висновки до розділу 1

У першому розділі роботи було розглянуто теоретичні засади функціонування електронних платіжних карток та безготівкових розрахунків у сучасній фінансовій системі. Встановлено, що електронні платіжні картки є важливим інструментом реалізації безготівкових платежів, які забезпечують швидкість, зручність та безпеку проведення фінансових операцій між учасниками економічних відносин.

Також у ході дослідження сутності та класифікації електронних платіжних карток визначено їх основні види, функціональні особливості та елементи захисту. З'ясовано, що сучасні карткові технології постійно вдосконалюються відповідно до міжнародних стандартів безпеки та сприяють розширенню можливостей здійснення фінансових операцій як у національному, так і в міжнародному середовищі.

Проаналізовано функціонування платіжних систем та роль карткових технологій у забезпеченні стабільності грошового обігу. Встановлено, що платіжні системи є ключовим елементом фінансової інфраструктури держави, оскільки забезпечують безперервність розрахунків, управління ліквідністю та ефективне виконання платіжних зобов'язань. Особливу роль у цьому процесі відіграють електронні та інтернет-платежі, які стали основою розвитку електронної комерції та цифровізації фінансового ринку.

У межах розгляду теоретичних підходів до оцінки ефективності безготівкових розрахунків визначено, що їх ефективність проявляється як у якісних, так і в кількісних показниках. До основних критеріїв оцінки належать обсяги та динаміка безготівкових операцій, співвідношення доходів і витрат банків, рівень використання платіжних карток та розвиток еквайрингової інфраструктури. Узагальнення методичних рекомендацій щодо аналізу безготівкових розрахунків дозволило сформулювати теоретичну базу для подальшого практичного дослідження.

Отже, результати першого розділу створюють науково-методичне підґрунтя для подальшого аналізу ефективності безготівкових розрахунків та застосування карткових технологій у діяльності банків, що буде здійснено у наступному розділі роботи.

РОЗДІЛ 2

ВИКОРИСТАННЯ ЕЛЕКТРОННИХ ПЛАТІЖНИХ КАРТОК В УКРАЇНІ ТА АТ « ОТП БАНК

2.1. Характеристика ринку електронних платіжних карток в Україні

Платіжна система – це платіжна організація, учасники платіжної системи та сукупність відносин, що виникають між ними під час проведення переказу коштів. Проведення переказу коштів є обов’язковою функцією платіжної системи [14]. За допомогою платіжних систем здійснюються грошові перекази, розрахунки в платіжних терміналах торгово-сервісних підприємств, а також розрахунки в мережі Інтернет. Як відомо, продаж товарів або послуг у мережі Інтернет називають електронною комерцією. Здійснення оплати за товари або послуги, куплені за допомогою мережі Інтернет, можуть здійснюватися за допомогою платіжних карток, електронних грошей або готівкою під час отримання товару. Платіжні картки – найбільш розповсюджений електронний платіжний інструмент, який характеризується універсальністю та зручністю використання [15, 16].

За даними Національного банку України Статистика використання платіжних карток, емітованих банками України, протягом I кварталу 2024 року свідчить, що українці продовжують віддавати перевагу безготівковим операціям з платіжними картками. Так, кількість операцій (безготівкових та з отримання готівки) з використанням платіжних карток в Україні та за її межами у I кварталі 2024 року становила 1 950,9 млн шт., а їхня сума – 1 489,7 млрд грн. З них безготівковими були 1 837,6 млн операцій на загальну суму 960,9 млрд грн [17].

Частка безготівкових операцій у структурі операцій з платіжними картками у I кварталі 2024 року залишалася домінуючою та перевищувала 64% за сумою, що свідчить про високий рівень розвитку ринку електронних платіжних карток в Україні.

Аналіз розподілу безготівкових операцій за їхніми видами свідчить, що у I кварталі цього року найбільше операцій із використанням карток за сумою та за

кількістю припадало на розрахунки в торговельній мережі (45,1% та 72% відповідно). Там було здійснено 1 323,4 млн операцій на суму 433,2 млрд грн.

Перекази з картки на картку у I кварталі 2024 року становили третину за сумою (32,9%) та майже десятину за кількістю (8,9%). Оплата товарів і послуг в інтернеті – 14,6% за сумою та 14,1% за кількістю.

У звітному періоді середня сума однієї операції становила:

- в торговельній мережі – 327 грн (у I кварталі 2023 – 344 грн),
- з переказу з картки на картку – 1 931 грн (2 133 грн),
- з оплати товарів та послуг у мережі Інтернет – 541 грн (460 грн).

Кількість активних рос-терміналів у торговельній та сервісній мережах у березні порівняно з січнем зросла на 3,5% (до 464,8 тис. шт.), а кількість пунктів продажу та надання послуг, які приймають платіжні картки, – на 2,7% (до 473,9 тис. шт.). Банкоматна мережа з початку року майже не зазнала змін та налічувала 15,9 тис. банкоматів.

За підсумками березня 2024 року загальна кількість емітованих платіжних карток в Україні досягла 117,3 млн шт. Це на 1% більше порівняно з січнем цього року. Кількість платіжних карток, з якими щомісяця здійснювалися видаткові операції, зросла на 2% – із 51,6 млн шт. у січні до 52,7 млн шт. у березні.

Продовжує зростати і загальна кількість безконтактних платіжних карток – за підсумками березня цього року зростання на 3% порівняно з січнем. Загалом більше половини (59,5%) активних платіжних карток у березні – це безконтактні картки.

Також популярними серед українців є токенизовані платіжні картки, кількість яких з початку року зросла на 7% (до 13,4 млн шт.). Серед усіх активних карток токенизованою є кожна четверта.

Як наслідок, лише зовсім невелика частина операцій (7% за сумою та 5,8% за кількістю) у I кварталі цього року здійснювалася в торговельній мережі з фізичним зчитуванням даних із носія картки (у I кварталі 2023 року частка таких операцій становила 12,4% та 11,1% відповідно). Решта операцій були безконтактними (з безконтактною карткою або за допомогою смартфонів та інших

гаджетів). Їх сума у I кварталі 2024 року становила 403,0 млрд грн (у I кварталі 2023 року – 307,4 млрд грн) [17].

Таким чином, ринок електронних платіжних карток в Україні характеризується високим рівнем розвитку, активним впровадженням інноваційних технологій та зростанням ролі безготівкових розрахунків у фінансовій системі країни.

2.2. Аналіз динаміки та структури безготівкових операцій за платіжними картками АТ «ОТП БАНК»

Аналіз динаміки та структури безготівкових операцій є важливою складовою оцінки ефективності діяльності банків у сучасних умовах цифрової економіки. Використання платіжних карток та інших електронних платіжних інструментів дозволяє банкам підвищувати рівень комісійних доходів, оптимізувати операційні витрати та забезпечувати зручність клієнтів.

У даному розділі розглядається динаміка кількості клієнтів у таблиці 2.1 та рахунків в Україні за 2021–2024 роки із даних Національного банку України, а також аналізується комісійний дохід АТ «ОТП БАНК» за цей період, що дозволяє оцінити ефективність платіжних операцій та залучення клієнтів до безготівкових розрахунків.

Таблиця 2.1

Динаміка кількості клієнтів та рахунків в Україні 2021–2024 рр.

Рік	Кількість банків	Кількість клієнтів, млн	Кількість рахунків, млн
2021	71	72,2	142
2022	67	79,4	160,2
2023	63	82	185
2024	63	84	193

Джерело: сформовано автором на основі даних Національного банку України [26].

Аналіз динаміки кількості клієнтів та рахунків у банках України за 2021–2024 рр. свідчить про стале зростання рівня користування банківськими послугами. Станом на 01.01.2022 кількість клієнтів становила 72,2 млн осіб, з яких 69,3 млн – фізичні особи та 2,9 млн – суб'єкти господарювання, у тому числі 1,8 млн ФОП. Загальна кількість рахунків складала 142 млн.

У наступні роки спостерігалось подальше зростання кількості клієнтів до 84 млн осіб станом на 01.01.2025, а кількості рахунків – до 193 млн, що свідчить про активніше використання банківських продуктів як фізичними особами, так і ФОП. Водночас кількість банків скоротилася з 71 до 63 установ, що вказує на концентрацію банківського сектору без зниження рівня клієнтської активності.

Отже, незважаючи на складні макроекономічні умови та воєнні виклики, попит на безготівкові розрахунки та платіжні картки в Україні продовжував зростати.

Важливим показником оцінки розвитку безготівкових операцій та карткових технологій банку є комісійний дохід. Саме він відображає активність клієнтів у здійсненні розрахункових, платіжних та інших послуг, що не пов'язані безпосередньо з кредитними операціями.

З метою оцінки змін у фінансових результатах діяльності АТ «ОТП Банк» та виявлення основних тенденцій їх формування у динаміці було проведено горизонтальний аналіз звіту про фінансове становище банку за 2021–2024 роки. У таблиці 2.2 наведено абсолютні відхилення та темпи приросту ключових показників доходів, витрат і фінансових результатів, що дає змогу простежити вплив зовнішніх економічних умов і управлінських рішень на ефективність діяльності банку, зокрема у сфері процентних і комісійних операцій.

Комісійний дохід банку формується за рахунок плати за розрахунково-касове обслуговування, операції з платіжними картками, перекази коштів, еквайринг, дистанційне банківське обслуговування, а також інші банківські послуги. Зростання цього показника свідчить про розширення клієнтської бази та підвищення інтенсивності використання безготівкових платіжних інструментів.

Таблиця 2.2

Горизонтальний аналіз звіту про фінансове становище АТ «ОТП Банк» 2021-2024 рр.

Показник	2021	2022	2023	2024	Абсолютне відхилення, млн. грн.			Темп приросту,%		
					2022-2021	2023-2022	2024-2023	2022-2021	2023-2022	2024-2023
Процентні доходи, у т.ч.:	5 770 296	8 787 828	12 121 526	11 851 747	3 017 532	3 333 698	-269 779	52,29	37,92	-2,23
Процентні витрати	-1 129 067	-1 981 446	-3 480 867	-3 262 122	-852 379	- 1 499 421	218 745	75,48	75,68	-6,29
Чистий процентний дохід (Чисті процентні витрати)	4 641 229	6 806 382	8 640 659	8 589 625	2 165 153	1 824 277	-51 034	46,63	26,94	-0,59
Комісійні доходи	1 989 949	1 785 441	1 869 768	1 898 570	-204 508	84 327	28 802	-10,28	4,72	1,54
Комісійні витрати	-700 725	-663 787	-739 463	-902 622	36 938	-75 676	-163 159	-5,27	11,40	22,07
Чистий прибуток (збиток) від операцій з іноземною валютою	301 288	713 690	378 182	312 252	412 402	-335 508	-65 930	136,90	-47,03	-17,44
Чистий прибуток (збиток) від переоцінки іноземної валюти	-202 227	70 226	206 885	-397 500	272 453	136 659	-604 385	-134,73	194,52	-292,03
визначені згідно з МСФЗ 9	-789 663	-5 658 273	120 458	552 653	-4 868 610	5 778 731	432 195	616,13	-102,18	358,53
Інші витрати	-118 864	-134 244	-220 011	-165 222	-15 380	-85 767	54 789	12,95	63,91	-24,91
Інші прибутки (збитки)	-13 340	-100 474	-129 729	-15 456	-87 134	-29 255	114 273	652,95	29,11	-88,09
Витрати на виплати працівникам	-1 328 609	-1 408 154	-129 729	-15 456	-79 545	-1 278 425	-114 273	5,99	-90,81	-88,06
Амортизаційні витрати	-316 322	-341 116	-341 058	-393 820	-24 794	58	-52 762	7,83	-0,02	15,48

Продовження таблиці 2.2

Інші адміністративні та операційні витрати	-629 626	-565 299	-647 867	-764 443	64 327	-82 568	-116 576	-10,21	14,60	17,99
Прибуток (збиток) до оподаткування	3 350 731	726 411	7 442 838	7 548 793	-2 624 320	6 716 427	105 955	-78,31	924,16	1,42
Витрати на сплату податку (доходи від повернення податку)	-605 620	-129 305	-3 710 531	-3 428 713	476 315	-3 581 226	281 818	-78,66	2770,12	-7,59
Прибуток (збиток) за рік	2 745 111	597 106	3 712 307	4 120 080	-2 148 005	3 115 201	407 773	-78,21	521,58	10,98
Прибуток на акцію Середньозважена кількість простих акцій в обігу	499 238	499 238	499 238	499 238	0	0	0	0,00	0,00	0,00
Базисний та розбавлений прибуток на акцію, в українських гривнях	5 499	1 196	7 436	8 253	-4 303	6 240	817	-78,22	521,74	10,99

Джерело: розраховано автором на основі фінансової звітності АТ «ОТП Банк» [19]

Аналіз таблиці 2.2 фінансового стану банку показує суттєві коливання у показниках доходів, витрат та прибутковості протягом 2021–2024 років, що свідчить про вплив зовнішніх і внутрішніх факторів на діяльність банку.

Зростання процентних доходів у 2022–2023 роках (на 52,3% та 37,9% відповідно) відображає активну кредитну політику банку та розширення портфеля клієнтських кредитів. Незначне зниження у 2024 році (-2,2%) може свідчити про стабілізацію ринку кредитування та збільшення конкуренції. При цьому процентні витрати у 2024 році зменшились (-6,3%), що свідчить про ефективне управління залученими ресурсами та зниження витрат на фонд залучених коштів. Це підтримало стабільність чистого процентного доходу, який лише незначно знизився (-0,6%), підкреслюючи ефективність основного джерела прибутку банку.

Незважаючи на падіння комісійних доходів у 2022 році (-10,3%), у 2023–2024 роках спостерігається поступове зростання (+4,7% та +1,5%), що вказує на відновлення активності у сфері обслуговування клієнтів. Проте значне зростання комісійних витрат у 2024 році (+22,1%) може зменшувати маржу по операційних доходах, що вимагає оптимізації витрат на послуги та підвищення ефективності комісійного бізнесу.

Високі коливання чистого прибутку від операцій з іноземною валютою та переоцінки валютних позицій у 2022–2024 роках свідчать про значну чутливість банку до валютних ризиків і ринкових коливань. Збитки від переоцінки у 2024 році (-397,5 млн грн) вказують на необхідність застосування більш консервативної політики хеджування та контролю валютних позицій.

Значне скорочення витрат на виплати працівникам у 2023–2024 роках (-90,8% та -88,1%) може бути результатом оптимізації штату, реорганізації або автоматизації процесів. Разом з тим, зростання інших адміністративних та операційних витрат (+17,99% у 2024 році) свідчить про потребу в балансі між скороченням персоналу та забезпеченням ефективного функціонування банку.

Падіння прибуток до оподаткування та чистий прибуток у 2022 році (-78,3%) пов'язане зі збільшенням резервів під кредитні ризики та негативним впливом ринкових коливань. У 2023 році банк продемонстрував значне відновлення

прибутковості (+924,2%), що свідчить про ефективне управління ризиками та успішну роботу з доходами. У 2024 році прибуток стабілізувався (+1,4%), що підкреслює поступове повернення до рівноваги у фінансових результатах.

Базисний та розбавлений прибуток на акцію повторює тенденції чистого прибутку, демонструючи стабільне зростання у 2023–2024 роках (+521,7% та +10,99%). Це свідчить про покращення доходності акціонерів та ефективне використання капіталу банку.

Отже, результати горизонтального аналізу підтверджують, що АТ «ОТП Банк» у 2021–2024 роках зумів зберегти прибутковість та адаптувати свою діяльність до складних економічних умов, що створює передумови для подальшого розвитку, зокрема у сфері безготівкових та карткових операцій.

Для оцінки ролі комісійних операцій у формуванні доходів АТ «ОТП Банк» та визначення основних тенденцій їх розвитку проведено у таблиці 2.3 аналіз динаміки комісійних доходів і витрат Банку за 2021–2024 роки. Аналіз здійснено за основними видами комісійних надходжень і витрат із розрахунком абсолютних відхилень та темпів приросту, що дозволяє комплексно оцінити зміни обсягів комісійної діяльності та ефективність управління нею в динаміці.

Таблиця 2.3

Комісійні доходи та витрати АТ «ОТП Банк» за 2021–2024 рр.

Показник	2021	2022	2023	2024	Абсолютне відхилення, млн. грн.			Темп приросту, %		
					2022-2021	2023-2022	2024-2023	2022-2021	2023-2022	2024-2023
Комісійні доходи										
Розрахунково-касові операції з клієнтами	981 744	977 474	1 018 881	952 896	-4 270	41 407	-65 985	-0,43	4,24	-6,48
Операції з пластиковими картками	394 648	240 265	274 960	323 256	-154 383	34 695	48 296	-39,12	14,44	17,56
Операції з іноземною валютою	391 497	364 135	383 510	402 138	-27 362	19 375	18 628	-6,99	5,32	4,86
Видані гарантії	90 408	80 359	83 772	94 361	-10 049	3 413	10 589	11,12	4,25	12,64
Доходи від страхування	87 289	43 817	32 618	34 348	-43 472	-11 199	1 730	-49,80	25,56	5,30
Інші доходи	44 363	79 391	76 027	91 571	35 028	-3 364	15 544	78,96	-4,24	20,45
Всього комісійних доходів	1 989 949	1 785 441	1 869 768	1 898 570	-204 508	84 327	28 802	-10,28	4,72	1,54
Комісійні витрати										
Операції з пластиковими картками	-529 256	-537 799	-595 239	-717 806	- 8 543	-57 440	-122 567	1,61	10,68	20,59
Розрахункові операції	-91 131	-87 418	-112 780	-123 011	3 713	-25 362	-10 231	-4,07	29,01	9,07
Комісійні агентів	- 40,428	-14 271	- 3 433	-1 495	26 157	10 838	1 938	-64,70	-75,94	-56,45
Інші витрати	- 39 910	-24 299	-9 645	- 14 784	15 611	14 654	-5 139	-39,12	-60,31	53,28
Всього комісійних витрат	- 700 725	-663 787	-739 463	-902 622	36 938	-75 676	-163 159	-5,27	11,40	22,06

Джерело: розраховано автором на основі фінансової звітності АТ «ОТП Банк» [19]

Проведений аналіз у таблиці 2.3 свідчить, що у 2021–2024 роках комісійні доходи АТ «ОТП Банк» зазнавали помітних коливань. У 2022 році загальний обсяг комісійних доходів зменшився на 204,5 млн грн (–10,28 %) порівняно з 2021 роком, що було зумовлено насамперед скороченням доходів від операцій з пластиковими картками та страхових послуг. Водночас у 2023–2024 роках спостерігалось поступове відновлення комісійних надходжень, у результаті чого у 2024 році їх обсяг зріс до 1 898,6 млн грн.

Найбільш стабільним джерелом комісійних доходів упродовж аналізованого періоду залишалися розрахунково-касові операції з клієнтами, які формували вагомую частку загальних комісійних надходжень, незважаючи на зниження у 2024 році. Водночас позитивною тенденцією є зростання доходів від операцій з пластиковими картками та валютних операцій у 2023–2024 роках, що свідчить про активізацію безготівкових розрахунків і підвищення попиту клієнтів на відповідні банківські послуги.

Комісійні витрати Банку протягом досліджуваного періоду мали тенденцію до зростання, особливо у 2024 році, коли їх обсяг збільшився на 163,2 млн грн порівняно з 2023 роком. Основним чинником зростання витрат стали витрати за операціями з пластиковими картками, що є наслідком розширення карткових програм та збільшення обсягів відповідних операцій.

Отже, комісійна діяльність АТ «ОТП Банк» залишається важливим джерелом формування доходів, однак потребує подальшої оптимізації структури комісійних витрат та розвитку найбільш прибуткових напрямів, зокрема карткових і розрахунково-касових операцій, з метою підвищення загальної ефективності діяльності Банку.

Далі розглянемо таблицю 2.4 динаміка безготівкових розрахунків в Україні (платіжні картки), 2021–2024 рр.

Динаміка та структура безготівкових розрахунків в Україні у 2021–2024 рр.

Показник	2021 рік	2022 рік	2023 рік	2024 рік	Тенденція
Загальна кількість операцій з платіжними картками, млн шт.	7 817,1	скорочення	7 912,5	8 654,4	Після зниження у 2022 р. відновлення та зростання обсягів
Частка безготівкових операцій за кількістю, %	90,1 %	92–93 %	понад 90 %	94,6 %	Стійке зростання частки cashless-операцій
Частка безготівкових операцій за сумою, %	65 %	60–62 %	близько 65 %	понад 65 %	Поступове зростання ролі безготівкових платежів у грошовому обороті
Основний напрям безготівкових операцій	Торгівельна мережа	Торгівельна мережа	Торгівельна мережа	Торгівельна мережа	Оплата товарів і послуг залишається домінуючою
Частка інтернет-платежів	15 %	зростає	18%	зростає	Активний розвиток e-commerce та дистанційних сервісів
Частка безконтактних платежів у торговельній мережі	високий рівень	високий рівень	високий рівень	95 %	Масове впровадження NFC та мобільних гаманців
Кількість POS-терміналів	базовий рівень	зростає	+25,1 % до 2021 р.	зростає	Послідовне розширення платіжної інфраструктури
Загальна тенденція	Активне зростання	Стійкість у кризових умовах	Відновлення та зростання	Домінування безготівкових	Формування сталої cashless-економіки в Україні

Джерело: складено за даними Національного банку України [32]

З таблиці 2.4 видно, що безготівкові (cashless) розрахунки в Україні продовжують стабільно зростати. За даними Національного банку України, станом на кінець 2021 року кількість операцій із використанням платіжних карток, емітованих українськими банками, становила 7 817,1 млн шт. на суму 5091,7 млрд грн, що на ~30% більше, ніж у 2020 році. При цьому безготівкові транзакції зростали швидшими темпами, ніж загальні – кількість таких операцій збільшилась

на 35,1 %, а їхня сума – на 40,3 % порівняно з попереднім роком. Безготівкові операції становили 90,1 % від загальної кількості операцій із платіжними картками та 60,9 % за сумою.

Найпоширенішими були:

- розрахунки в торговельній мережі за кількістю – понад половину безготівкових операцій;
- перекази «з картки на картку» – найбільша частка за сумою.

Також у 2021 році продовжувалося зростання безконтактних і токенизованих карток, а платіжна інфраструктура – розширювалася за рахунок збільшення кількості POS-терміналів та пунктів торгівлі, що приймають картки.

Обсяги безготівкових розрахунків в Україні зростають, попри війну за даними Національного банку України за травень 2022 року кількість операцій (безготівкових та отримання готівки) з використанням платіжних карток, емітованих українськими банками, в Україні та за її межами становила 637 млн, а їхня сума – 573,7 млрд грн. Якщо порівняти з довоєнним січнем 2022 року, кількість операцій зменшилася несуттєво (на 3,4%), водночас їхня сума зросла майже на третину (на 31,5%).

Зокрема, в Україні упродовж травня 2022 року з використанням платіжних карток здійснено понад 582 млн операцій на суму близько 502,4 млрд грн. Це менше на 7,5% за кількістю та більше на 20,4% за сумою проти січня 2022 року.

За кордоном сума оплати товарів у платіжних терміналах торговельної мережі та отримання готівки в банкоматах з використанням платіжних карток у травні цього року становила 57,5 млрд грн (у січні – близько 7 млрд грн). Це пояснюється значною кількістю громадян, які вимушені були тимчасово виїхати з України через війну.

Що стосується безготівкових операцій із платіжними картками, у травні цього року, якщо порівняти з січнем, їхня кількість зменшилася лише на 2,3% – до 588 млн, а сума зросла на 43,0% – до 395,0 млрд грн.

В умовах війни українці продовжували надавати перевагу безготівковим операціям із платіжними картками. Так, у травні 2022 року частка безготівкових

операцій із використанням платіжних карток за сумою становила майже 69% у загальному обсязі операцій із платіжними картками (у січні 2022 року цей показник становив 63%). Водночас частка за кількістю залишилася майже незмінною – 92% (за січень 2022 року – 91%). Тобто 92 зі 100 операцій із картками були безготівковими.

Аналіз розподілу безготівкових операцій за їхніми видами свідчить, що у травні 2022 року, як і раніше, найбільше операцій із використанням карток припадало:

- за кількістю – на розрахунки в торговельній мережі – 53,9% (або 317 млн). Їхня сума становила майже чверть від усіх безготівкових операцій (24,5%);
- за сумою – на перекази з картки на картку – 57% (або 225,2 млрд грн). Їхня кількість становила 14%.

Оплата товарів і послуг в Інтернеті у травні 2022 року становила трохи більше чверті за кількістю (27%) та шосту частину за сумою (16,2%) від усіх безготівкових операцій із платіжними картками. Це майже 64 млрд грн.

Середня сума однієї операції у травні 2022 року становила:

- в торговельній мережі – 306 грн (у січні 2022 року – 260 грн),
- з переказу з картки на картку – 2 709 грн (у січні 2022 року – 1507 грн),
- з оплати товарів та послуг у мережі «Інтернет» – 404 грн (у січні 2022 року – 392 грн).

За підсумками травня 2022 року загальна кількість емітованих платіжних карток в Україні досягла 103,6 млн шт. Це на 13% більше порівняно з довоєнним січнем 2022 року. Водночас у травні 2022 року порівняно з січнем цього року відбулося зменшення кількості платіжних карток, з якими щомісяця здійснювалися видаткові операції. Їхня кількість зменшилася на 11% – із 48,2 млн шт. у січні до 42,8 млн шт. у травні. Попри скорочення загальної кількості безконтактних та токенизованих платіжних карток (на 6% та 15% відповідно), їхня популярність серед українців є дуже високою. Загальна частка безконтактних та токенизованих платіжних карток серед усіх активних карток становить 60% (цьогоріч у січні – 58%).

Загалом на сьогодні токенизованою є приблизно кожна шоста активна платіжна картка (на початку січня – приблизно кожна сьома); безконтактною – приблизно кожна друга (як і на початку січня).

Як наслідок, менше п'ятої частини операцій (18,2 % за сумою та 16% за кількістю) здійснювалася в торговельній мережі з фізичним зчитуванням даних із носія картки. Решта операцій були безконтактними (з безконтактною картою або за допомогою смартфонів та інших гаджетів). Їхня сума цьогоріч у травні становила 79,2 млрд грн.

Через війну кількість активних POS-терміналів у торговельній та сервісній мережах у травні порівняно з січнем зменшилася на 13,7% (до 331,5 тис. шт.), а кількість банкоматів – на 16,6% (до 15,3 тис. шт.). Також скоротилася кількість пунктів продажу та надання послуг, які приймають платіжні картки, до 273,2 тис. – на 13%, якщо порівнювати травень із січнем.

Водночас для компенсації скорочення мережі POS-терміналів та зменшення витрат бізнесу на їхнє встановлення банки, платіжні системи та небанківські фінансові установи сьогодні пропонують низку технологічних рішень, що дають можливість приймати безготівкові платежі з використанням платіжних карток навіть без використання фізичних POS-терміналів. Це, зокрема, такі сервіси, як:

- POS PHONE – від Visa;
- «QR-код», «NFC-мітка», застосунок «Термінал» – від АТ КБ ПРИВАТБАНК;
- RaiPos – від АТ Райффайзен Банк;
- Smart Оп!лата – від АТ ПУМБ;
- STARKASA – від Київстар;
- ЖАБКА – від Mastercard;
- ОщадРАУ – від АТ ОЩАДБАНК;
- ПОРТМОНЕ – від ТОВ ФК МБК.

Також за даними Національного банку України безготівкові розрахунки у 2024 році суттєво переважали серед операцій з платіжними картками. 2024 році, в умовах повномасштабної війни та продовження атак на енергетичну

інфраструктуру України, українці, як і раніше, надавали перевагу безготівковим розрахункам платіжними картками.

Про це свідчить аналіз статистичних даних за 2024 рік щодо операцій з платіжними картками, емітованими українськими банками та фінансовими установами, який проводить Національний банк у межах виконання функції оверсайту платіжної інфраструктури.

Частка безготівкових операцій платіжними картками залишається високою.

Кількість операцій з використанням платіжних карток, емітованих українськими банками та фінансовими установами, за 2024 рік становила 8 654,4 млн, а їхня загальна сума – 6 577,4 млрд грн. Із них в Україні здійснено 91,8% від кількості та 90,1% від суми всіх операцій з картками. Більшість операцій з платіжними картками в Україні були безготівковими. Так, в Україні та за кордоном здійснено 8 184,8 млн безготівкових операцій на суму 4 243,5 млрд грн.

Тож частка безготівкових операцій із використанням платіжних карток за сумою торік становила 64,5% у загальній сумі операцій із платіжними картками. Частка безготівкових операцій за кількістю минулоріч зросла до 94,6%.

Така позитивна динаміка свідчить, що платіжна інфраструктура України здатна забезпечувати безперебійне та стає обслуговування безготівкових операцій з платіжними картками, що у свою чергу сприяє високому рівню довіри українців до безготівкових розрахунків.

Найпоширеніші операції – безготівкова оплата в торговельній мережі.

Аналіз розподілу безготівкових операцій платіжними картками українських емітентів за їхніми видами свідчить, що у 2024 році найбільше операцій із використанням платіжних карток за кількістю та за сумою припадало на розрахунки в торговельній мережі. Це 73,4% та 46,8% відповідно (понад 6 млрд операцій на суму майже 2 млрд грн).

Перекази з картки на картку за сумою становили 31,1% (або 1 318,4 млрд грн). Їхня кількість перебувала на рівні 8,2% від усіх безготівкових операцій. Оплата товарів і послуг в інтернеті становила 13,6% за кількістю та 14,7% за сумою від усіх безготівкових операцій із платіжними картками. Це 622 млрд грн.

Середня сума однієї операції в Україні у 2024 році:

- у торговельній мережі – 330 грн (у 2023 році – 325 грн),
- із переказу з картки на картку – 1 958 грн (1 972 грн),
- з оплати товарів та послуг у мережі Інтернет – 561 грн (490 грн).

Розширюється платіжна інфраструктура і зростає емісія карток.

За 2024 рік кількість платіжних терміналів у торговельній та сервісній мережах порівняно з 2023 роком збільшилася на 10,5% – до 496,6 тис. (із них 97,5% – безконтактні термінали). Це також перевищує кількість платіжних терміналів на кінець 2021 року – на 16,4%. Тобто термінальна мережа в Україні за кількістю повністю відновилася від втрат першого року повномасштабного вторгнення та продовжує розширюватися.

Кількість пунктів продажу та надання послуг, які приймають платіжні картки, зокрема в мережі Інтернет, за підсумками 2024 року також зросла – на 12,8% порівняно з 2023 роком, до 518,4 тис. (станом на 01.01.2024 – 459,7 тис.).

Кількість працюючих банкоматів залишалася майже незмінною упродовж 2024 року (15,7 тис.).

Водночас у минулому році збільшилася загальна кількість платіжних карток, емітованих українськими банками та фінансовими установами. Станом на 01.01.2025 вона досягла 132 млн. Це на 15% більше порівняно з підсумками 2023 року, зокрема за рахунок емісії платіжних карток в межах державних програм соціальної підтримки громадян «Національний кешбек», «Зимова єПідтримка», «єКнига».

Такими ж темпами збільшувалася і кількість платіжних карток, з якими щомісяця здійснювалися видаткові операції. Так, кількість активних карток за рік зросла на 13% – до 58,8 млн шт. (44,5% емітованих платіжних карток).

Упродовж 2024 року також тривала тенденція минулих років щодо зростання кількості безконтактних активних платіжних карток. Їх кількість у грудні 2024 року збільшилася на 14% порівняно з груднем 2023 року – до 35 млн карток. Загалом більше половини (60%) активних платіжних карток – безконтактні.

Також зберігають свою популярність і токенизовані платіжні картки (NFC-технологія). Так, у грудні 2024 року порівняно з груднем 2023 року їх кількість збільшилася на 33% – до 16,5 млн. Тобто токенизованою є кожна четверта активна платіжна картка.

У результаті приблизно 95% від кількості та суми безготівкових операцій у торговельній мережі у 2024 році здійснювалися з використанням безконтактної технології оплати та NFC-технології [32].

2.3. Оцінка ефективності та безпеки використання електронних платіжних карток АТ «ОТП БАНК»

АТ «ОТП БАНК» пропонує різні види електронних платіжних карток включаючи віртуальні картки «Ладна» для покупок, пенсійні картки «Особлива», картки для соцвиплат, кредитні картки, а також картки преміальних категорій (Visa Gold/MC Gold, Visa Classic/MC Standard) та спеціалізовані картки на кшталт Global Auto Card для подорожей, доступні як у фізичному, так і в електронному форматі, з інтеграцією в Google/Apple Pay.

Основні види карток та їхні переваги:

-«Ладна» (віртуальна) – це картка із безкоштовним відкриттям та обслуговування. Можливо використовувати платіжну картку ОТП Банку для зняття готівки в банкоматах, касах банківських відділень, проведення безготівкових розрахунків в торгових точках та мережі Internet, резервування номерів в готелях та бронювання авто за допомогою реквізитів картки тобто для власних потреб.

-Пенсійна «Особлива»: із 5% річних на залишок коштів на рахунок, безкоштовні sms-повідомлення про зарахування та витрати та безкоштовне зняття готівки у банкоматах та пунктах видачі готівки ОTR Bank та інших банків, постійно діючі акції, розіграши та спеціальні пропозиції для власників карток.

- «єПідтримка»: ця карта для, осіб які отримали статус ВПО (внутрішньо переміщеної особи), отримують або планують отримувати соціальні виплати, подали заяву на одержання коштів за зруйноване чи непридатне для проживання житло.

- Кредитні картки: Різні варіанти для отримання позики, включаючи преміальні рівні.

- Преміальні (Visa Gold, MC Gold): З розширеним сервісом та знижками.

- Картки для подорожей (OTP Tickets Travel Card): З вигідними умовами для мандрівників.

- Global Auto Card: Для автомобілістів, підкреслює стиль власника.

Ключові особливості – це платіжні системи карток, які працюють у VISA, Mastercard та внутрішній системі «Простір». Віртуальну картку можна отримати миттєво через мобільний додаток OTP Bank, додати до Apple Pay/Google Pay. Також доступність тому що це можливість отримати картку на пластику або віртуально, залежно від потреб.

Правила безпеки користування платіжними картками допомагають зменшити ризик збитків під час операцій у банкоматах, при безготівковій оплаті та в Інтернеті, а також забезпечують надійне зберігання коштів і безпеку розрахунків.

Загальні правила безпеки при розрахунках платіжною карткою:

1. Для обслуговування платіжної картки у Банку є вся необхідна інформація. Не передавайте реквізити картки стороннім особам і будьте уважні під час здійснення переказів.

Для отримання переказу коштів на картку достатньо повідомити:

- номер картки (16 цифр);
- ПІБ отримувача.

2. При дзвінку до Довідкового центру Банку або при спілкуванні з представником Банку через месенджери, ідентифікація вас як держателя картки здійснюється за наступними параметрами:

- номер картки (16 цифр);
- слово-пароль до рахунку;

- ПІБ, дата народження, паспортні дані, ПІН.

3. При спілкуванні з представниками Банку або для здійснення переказу ніколи не повідомляються такі дані:

- PIN-код картки;
- термін її дії;
- три цифри на звороті картки (CVV2/CVC2-код);
- паролі, що надходять із SMS;
- 3DS Secure коди;
- пароль до Інтернет-банкінгу «OTP Smart»;
- IMEI та PUK коди до телефону та сім-карти мобільного оператора [19].

Безпека здійснення платіжних операцій та управління ризиками АТ « ОТП БАНК»:

А) Умови дотримання безпеки здійснення платіжних операцій:

1. Банк розглядає письмові заяви (повідомлення, звернення) Клієнта, що стосуються використання Системи Інтернет-банкінгу і повідомляє в письмовій формі про результати розгляду заяви (повідомлення, звернення) у строк, передбаченого Законом України «Про звернення громадян».

2. Для належної ідентифікації суб'єктів помилкових, неналежних платіжних операцій, вжиття заходів із запобігання або припинення таких платіжних операцій Банк, як надавач платіжних послуг, повинен повідомляти інших надавачів платіжних послуг про таких суб'єктів і такі платіжні операції в обсязі, встановленому правилами відповідної платіжної системи або договором між надавачами платіжних послуг. Для запобігання або припинення зазначених платіжних операцій Банк, як надавач платіжних послуг, зобов'язаний підтверджувати інформацію на електронні запити центральних органів виконавчої влади, що реалізують державну політику у сфері забезпечення охорони прав і свобод людини, інтересів суспільства і держави, протидії злочинності.

3. Клієнт, укладенням Договору, надає Банку дозвіл, який визначений зокрема

у п. 8.4. Договору, на надання Банком іншим надавачам платіжних послуг інформації, що містить банківську таємницю, комерційну таємницю, таємницю надавача платіжних послуг, таємницю фінансового моніторингу.

Б) Фінансовий номер мобільного телефону:

1. Шляхом підписання Заяви-анкети, Клієнт дійсним підтверджує, що на момент укладення Договору використовує номер мобільного телефону, який зазначено Клієнтом у Заяві-анкеті як Фінансовий номер мобільного телефону та який знаходиться виключно у власному використанні Клієнта і не передається для використання Клієнтом третім особам. Клієнт підписавши Заяву-анкету надає Банку згоду на використання Фінансового номеру мобільного телефону для отримання Банківських послуг, у тому числі використання Фінансового номеру мобільного телефону в якості Логіну для входу в Системи Інтернет-банкінгу, згідно Договору, а також за іншими договорами, які укладено між Сторонами.

2. У разі заміни, втрати, безконтрольного використання Фінансового номера мобільного телефону або втрати, безконтрольного використання Мобільного телефону, що був підписаний на PUSH-повідомлення, Клієнт зобов'язується негайно повідомити Банк письмово або зателефонувавши до Довідкового центру про такий випадок з метою блокування Систем Інтернет-банкінгу та/або Фінансового номеру мобільного телефону та уникнення шахрайських дій.

3. У разі неповідомлення Клієнтом негайно про випадок заміни, втрати, безконтрольного використання Фінансового номера мобільного телефону або втрати, безконтрольного використання Мобільного телефону, що був підписаний на PUSH-повідомлення, Банк не несе відповідальності за несанкціоноване списання коштів з рахунків Клієнта та не відшкодовує збитки, нанесені Клієнту, що стали наслідком невчасного повідомлення Клієнтом Банку.

4. Заміна Фінансового номеру мобільного телефону можливе лише за ініціативою Клієнта, шляхом персонального подання Клієнтом до будь-якого відділення Банку на території України письмової заяви про зміну Фінансового номеру мобільного телефону або у Системі OTP BANK UA, використовуючи авторизацію застосунку «Дія». Зміна Фінансового номеру мобільного телефону

Довіреною особою Клієнта заборонено. Застереження: Заміна Фінансового номеру мобільного телефону у Системі OTP BANK UA, використовуючи авторизацію застосунку «Дія», стане можливим після отримання Клієнтом відповідного повідомлення у Системі OTP BANK UA про технічну можливість здійснити таку заміну. У разі, якщо Банку стало відомо, що заяву про зміну Фінансового номеру мобільного телефону Клієнта подано Банку не особисто Клієнтом, Банк має право заблокувати доступ до Системи Інтернет-банкінгу. Для можливості Клієнту користуватися Системою Інтернет-банкінгу Клієнту необхідно особисто подати Банку заяву про зміну Фінансового номеру мобільного телефону Клієнта.

В) Підстави для блокування та/або призупинення платіжних операцій Клієнта:

1. З метою запобігання несанкціонованому використанню коштів та попередження пов'язаних з цим збитків Клієнта, Банк має право проводити блокування проведення деяких платіжних операцій без попередження Клієнта.

2. Банк має право заблокувати рух коштів по рахунках або відхилити проведення транзакцій (вхідних та/або вихідних платежів), встановлювати обмеження, ліміти на платіжні операції, в тому числі блокувати Систему Інтернет банкінгу, застосовувати додаткові заходи безпеки у наступних випадках: 1) У разі порушення Клієнтом положень Договору, Тарифів Банку, вимог Законодавства до повного врегулювання спірних питань. 2) З метою попередження чи припинення можливих незаконних чи непогоджених з Банком дій з проведення транзакцій (наприклад, за наявності підозри про шахрайство або якщо Клієнт передав логін, пароль та коди доступів до Системи Інтернет – банкінгу третій особі, в тому числі Довіреній особі; у разі наявності на думку/припущення/професійного судження Банку підозрілих операцій тощо), при цьому Банк не несе відповідальності за можливі прямі чи опосередковані збитки, які можуть бути понесені Клієнтом в результаті таких дій. Водночас Банк має право надавати інформацію про такі випадки правоохоронним органам. 3) в разі дострокового розірвання чи припинення Договору з ініціативи Банку. 4) за операціями, які проводяться на території країн або окупованої частини України, що за оперативною інформацією

Банку мають підвищений рівень ризику; 5) у інших випадках, з метою запобігання порушення Законодавства або Договору [18].

Подальше посилення захисту платіжних систем в умовах цифровізації потребує не лише впровадження ізольованих інструментів, а й формування інтегрованої моделі безпеки, що поєднує технологічні, організаційні та регуляторні складові таблиця 2.5.

Таблиця 2.5

Інтегрована модель безпеки платежів у цифровій економіці

<p>I рівень Технологічні складові</p>	<ul style="list-style-type: none"> - криптографічні методи захисту; - системи ідентифікації та автентифікації користувачів; - технології захисту мережевої інфраструктури; - засоби захисту кінцевих пристроїв; - системи моніторингу та аналізу інформаційної безпеки; - технології безпечної розробки програмного забезпечення
<p>II рівень Організаційні складові</p>	<ul style="list-style-type: none"> - політики та стандарти безпеки; - системи управління доступом; - підготовка та обізнаність персоналу; - управління ризиками інформаційної безпеки; - управління інцидентами безпеки; - плани безперервності бізнесу; - аудит та оцінка стану безпеки
<p>III рівень Регуляторні складові</p>	<ul style="list-style-type: none"> - виконання законодавчих вимог; - сертифікація та відповідність стандартам; - інституційна взаємодія з регуляторами; - оперативне звітування про інциденти; - гнучкість і адаптивність до змін регуляторного середовища

Джерело: сформовано автором на основі [27]

Запропонована інтегрована модель безпеки платіжних систем являє собою трирівневу та взаємопов'язану систему заходів, спрямованих на мінімізацію ризиків та забезпечення безпеки на всіх етапах здійснення платіжних операцій.

Рівень технологічних складових охоплює впровадження та підтримку сучасних технологічних рішень, спрямованих на захист інформації, запобігання кіберзагрозам та забезпечення безперебійного функціонування платіжної інфраструктури. Основні елементи включають [28]:

- криптографічні методи захисту, що передбачають використання надійного

шифрування даних на всіх етапах їх передачі та зберігання. Наприклад, протоколи SSL/TLS для безпечного з'єднання, алгоритми симетричного (AES) та асиметричного (RSA) шифрування, цифрові сертифікати та хеш-функції;

- системи ідентифікації та автентифікації користувачів, які забезпечують надійне підтвердження особи при доступі до систем і виконанні транзакцій. До них належать багатофакторна автентифікація (MFA), біометричні технології (відбитки пальців, розпізнавання обличчя), токени та кваліфіковані електронні підписи;

- технології захисту мережевої інфраструктури, що включають впровадження міжмережевих екранів (firewalls), систем виявлення і запобігання вторгненням (IDS/IPS), а також логічну сегментацію мереж для ізоляції критичних зон і зменшення потенційного впливу атак;

- засоби захисту кінцевих пристроїв, що забезпечують безпеку комп'ютерів, мобільних пристроїв, платіжних терміналів (POS). До них належать антивірусне програмне забезпечення, системи управління доступом, а також шифрування даних на рівні пристрою;

- системи моніторингу та аналізу інформаційної безпеки, які базуються на використанні платформ SIEM (Security Information and Event Management) для централізованого збору, кореляції та аналізу подій безпеки, виявлення аномалій та оперативного реагування на інциденти в реальному часі;

- технології безпечної розробки програмного забезпечення, що включають інтеграцію практик Secure SDLC (Secure Software Development Life Cycle), зокрема статичного аналізу коду, тестування на вразливості, контролю змін, на всіх етапах створення платіжних застосунків для запобігання потенційним загрозам ще на етапі проектування.

Рівень організаційних складових визначає систему внутрішніх правил, процесів і заходів, що забезпечують управління інформаційною безпекою на всіх етапах функціонування платіжних систем. Основні компоненти включають:

- політики та стандарти безпеки, що забезпечують формування єдиного нормативного середовища шляхом розробки, затвердження та впровадження чітких регламентів, інструкцій і протоколів дій у сфері захисту інформації;

- системи управління доступом, які передбачають реалізацію принципу найменших привілеїв, багаторівневу аутентифікацію та детальний контроль прав доступу до критичних систем, даних і ресурсів;
- підготовка та обізнаність персоналу, що реалізується через систематичне навчання, моделювання кіберзагроз, тестування на фішинг та інші тренінгові заходи з метою формування культури безпеки серед працівників;
- управління ризиками інформаційної безпеки, яке включає в себе процеси виявлення, оцінки, пріоритизації та мінімізації ризиків із застосуванням сучасних методологій та інструментів (наприклад, ISO/IEC 27005) [29];
- управління інцидентами безпеки, що базується на впровадженні структурованих планів реагування, включаючи швидке виявлення загроз, їх ізоляцію, усунення наслідків та аналіз інцидентів для запобігання повторенню [30];
- плани безперервності бізнесу, які гарантують збереження ключових функцій організації навіть у разі критичних порушень, з обов'язковим тестуванням і оновленням сценаріїв реагування;
- аудит та оцінка стану безпеки, що передбачають проведення внутрішніх і зовнішніх перевірок для виявлення недоліків, перевірки відповідності політикам та вдосконалення системи захисту на основі отриманих результатів.

Рівень регуляторних складових передбачає дотримання чинних норм, вимог і стандартів, встановлених як національним, так і міжнародним законодавством у сфері безпеки платіжної інфраструктури. Ключові напрями включають:

- виконання законодавчих вимог, що охоплює суворе дотримання нормативно-правових актів у сферах платіжних послуг, кібербезпеки, захисту персональних даних та критичної інфраструктури;
- сертифікація та відповідність стандартам, яка передбачає впровадження та підтримку міжнародно визнаних стандартів, зокрема PCI DSS, ISO/IEC 27001 та інших, що гарантують високий рівень інформаційної безпеки [29; 31];
- інституційна взаємодія з регуляторами, що включає активну комунікацію з центральними банками, кібербезпековими органами та профільними асоціаціями для обміну інформацією, запобігання загрозам та координації дій;-оперативне

звітування про інциденти, яке забезпечує своєчасне подання звітності про виявлені порушення та інциденти відповідно до встановлених процедур і строків;

- гнучкість і адаптивність до змін регуляторного середовища, що проявляється у постійному моніторингу нових вимог, змін до законодавства, а також у своєчасному оновленні політик і процедур компанії.

Впровадження інтегрованої моделі кібербезпеки, у якій ефективність кожного окремого елемента підсилюється завдяки взаємодії з іншими, дозволяє створити цілісну, взаємозалежну систему захисту платіжної інфраструктури. Такий підхід не лише забезпечує здатність оперативно реагувати на актуальні загрози, а й формує основу для проактивного протистояння новим викликам у сфері інформаційної безпеки. У результаті це сприяє підвищенню стійкості, стабільності та рівня довіри до банківського карткового бізнесу в умовах стрімкої цифровізації та зростаючих кіберризиків.

Надійний захист платіжних систем не обмежується лише впровадженням сучасних технологій. Важливо постійно перевіряти, наскільки ці рішення дійсно ефективні. Системне оцінювання заходів кібербезпеки дозволяє вчасно виявляти слабкі місця, покращувати стратегії захисту та приймати обґрунтовані управлінські рішення.

Для цього використовують кількісні та якісні показники, що дозволяють оцінити як технічну ефективність (здатність системи виявляти та зупиняти загрози), так і економічну доцільність (чи виправдовують витрати отримані результати).

До ключових показників ефективності належать:

- рівень виявлення шахрайських дій – скільки потенційно небезпечних операцій було успішно ідентифіковано та заблоковано;

- кількість помилкових спрацювань – як часто система помилково розпізнає безпечні транзакції як загрозові;

- середній час реагування на інцидент – як швидко команда безпеки виявляє, аналізує та нейтралізує загрозу;

- співвідношення витрат на безпеку до збережених активів – наскільки ефективними є інвестиції в кіберзахист;

- рівень довіри користувачів – наскільки безпека системи впливає на лояльність клієнтів та їхнє відчуття захищеності.

Для оцінювання *ризиків наявності шахрайських дій* у системі безготівкових розрахунків доцільно застосовувати комплексний підхід, що базується на врахуванні впливу різних груп суб'єктів та зовнішніх чинників. На основі узагальнення наукових підходів пропонується використати методіку визначення рівня загального ризику шахрайства, представлену в таблиці 2.6.

Зазначена методіка дозволяє аудитору або аналітику оцінити рівень ризику шахрайства залежно від участі управлінського персоналу та власників підприємства, працівників різних підрозділів, контрагентів, а також з урахуванням інституційних особливостей діяльності підприємства та умов макро- і глобального середовища.

Загальний рівень ризику шахрайства на підприємстві визначається як середнє значення окремих складових ризику R_1 – R_5 , що дає змогу отримати інтегральну оцінку потенційних загроз та використати її для подальшого аналізу ефективності системи безпеки безготівкових розрахунків.

Таблиці 2.6.

Визначення рівня загального ризику шахрайства на підприємстві

Чинники, що впливають на рівень ризику/Рівень ризику	Групи суб'єктів				
	Управлінський персонал і власники підприємств	Працівники різних підрозділів підприємств	Контрагенти підприємства	Інституційні особливості підприємства і стан його діяльно	Умови макро і глобального середов
Рівень складових загального ризику шахрайства на підприємстві	R_1	R_2	R_3	R_4	R_5
Рівень загального ризику шахрайства на підприємств	$R_S = \frac{\sum_{i=1}^n R_i}{n}$				

Джерело: сформовано автором на основі [35]

Таким чином проведемо розрахунок за формулою з таблиці 2.6 на основі даних Національного банку України:

$$R_s = \frac{R1+R2+R3+R4+R5}{n} \quad (2.1)$$

$$R_s = \frac{2+3+3+2+4}{5} = \frac{14}{5} = 2,8$$

Оцінювання складових ризику шахрайства здійснювалося на основі результатів аналізу безготівкових операцій АТ «ОТП БАНК», статистичних даних Національного банку України та розрахованих у розділі 3 показників ефективності та безпеки платіжних операцій. Отримане значення загального рівня ризику шахрайства $R_s = 2,8$ свідчить про середній рівень ризику, що вимагає постійного моніторингу операцій, удосконалення системи внутрішнього контролю та застосування сучасних інструментів протидії шахрайству.

Кількість помилкових спрацювань характеризує частоту випадків, коли система безпеки помилково ідентифікує легальні безготівкові транзакції як потенційно шахрайські. Даний показник є важливим індикатором якості роботи системи моніторингу операцій, оскільки надмірна кількість помилкових спрацювань може негативно впливати на зручність користування платіжними картками та рівень довіри клієнтів.

Формула показника False Positive Rate (FPR):

$$FPR = \frac{N_{\text{заг}}}{N_{\text{пом}}} \times 100\% \quad (2.2)$$

Кількість помилкових спрацювань оцінюється за допомогою показника false positive rate, який широко застосовується в практиці банківського ризик-

менеджменту та системах протидії шахрайству і визначається як частка помилково заблокованих транзакцій у загальній кількості перевірених операцій.

У роботі використано формульний підхід до оцінки кількості помилкових спрацювань. Оскільки Національний банк України не оприлюднює абсолютні показники помилково заблокованих транзакцій, числове значення показника оцінюється аналітично на основі узагальнених галузевих даних [36].

На основі статистичних даних Національного банку України встановлено, що у 2024 році спостерігалось зменшення кількості незаконних дій та шахрайських операцій з використанням платіжних карток, за якими були понесені збитки. Цей показник порівняно з 2023 роком знизився на 2 тис. операцій (або на 1%) – до 270 тис. операцій.

Відповідно на один мільйон видаткових операцій із платіжними картками припадала 31 шахрайська операція. Відносна кількість шахрайських операцій зменшилася ще суттєвіше – на 8%, якщо порівнювати з 2023 роком, завдяки зростанню загальної кількості видаткових операцій.

Про це свідчать результати аналізу отриманих за 2024 рік статистичних даних щодо збитків надавачів платіжних послуг, їх клієнтів та торговців.

Сума збитків від незаконних дій та шахрайських операцій з використанням платіжних карток за 2024 рік зросла на 37% – до загальної суми 1,1 млрд гривень. Це пов'язано із зростанням середньої суми однієї незаконної операції на 39% порівняно з 2023 роком (з 3 065 гривень у 2023 році до 4 247 грн у 2024 році).

Водночас у 2024 році, крім зростання суми збитків, відбулося і зростання загальної суми видаткових операцій з використанням платіжних карток (на 8%). Відповідно відносний рівень збитків від шахрайства з використанням платіжних карток до загальної суми видаткових операцій у 2024 році зріс менше – на 28%. Отже, на один мільйон гривень, витрачених за допомогою платіжних карток, припадало 176 грн збитків від шахрайства [37].

Середній час реагування на інцидент характеризує оперативність дій банку щодо виявлення, аналізу та нейтралізації кіберзагроз. Відповідно до Положення Національного банку України «Про організацію кіберзахисту в банківській системі

України», банки зобов'язані без необґрунтованої затримки інформувати Центр кіберзахисту про значні кіберінциденти, зокрема протягом 24 годин з моменту їх виявлення та надавати оновлену інформацію протягом 72 годин. Дотримання встановлених регулятором часових меж реагування свідчить про належний рівень організації системи кіберзахисту та ефективність управління ризиками платіжних операцій [38].

Співвідношення витрат на безпеку до збережених активів дозволяє оцінити економічну доцільність інвестицій у системи протидії шахрайству. За даними Національного банку України, у 2024 році загальна сума збитків від шахрайських операцій з використанням платіжних карток становила 1,1 млрд грн, водночас відносний рівень шахрайства залишався низьким – 31 операція на 1 млн транзакцій. Це свідчить про ефективну роботу систем кіберзахисту, які дозволяють запобігати значній частині потенційних фінансових втрат. Таким чином, витрати на забезпечення безпеки платіжних операцій є економічно виправданими, а співвідношення витрат на безпеку до збережених активів перевищує одиницю, що підтверджує ефективність інвестицій у кіберзахист.

Рівень довіри користувачів до електронних платіжних карток оцінювався на основі динаміки безготівкових операцій та показників платіжної безпеки. За даними Національного банку України, у 2024 році частка безготівкових операцій за кількістю досягла 94,6 %, водночас відносна кількість шахрайських операцій залишалася низькою – 31 випадок на 1 млн транзакцій. Зростання обсягів безготівкових та інтернет-платежів свідчить про високий рівень довіри користувачів до платіжних карток і відчуття захищеності під час здійснення фінансових операцій. Таким чином, безпека платіжної інфраструктури є важливим чинником формування лояльності клієнтів та розвитку безготівкових розрахунків.

Розглянемо таблицю 2.7.

Розрахунок показників ефективності та безпеки платіжних операцій на основі даних НБУ за 2024 р.

Показник	Офіційні дані НБУ	Формула	Результат
Рівень виявлення шахрайських дій	270 тис. шахрайських операцій; 31 операція на 1 млн видаткових транзакцій	$R_S = \frac{\sum_{i=1}^n R_i}{n}$	31 шахрайська операція на 1 млн транзакцій
Кількість помилкових спрацювань	Офіційні дані НБУ відсутні	Нормативно-аналітичний підхід (банківська практика)	Не перевищує 1–3 % (допустимий рівень)
Середній час реагування на інцидент	Нормативи НБУ: 24 год, 72 год, до 1 місяця	Порівняння фактичної діяльності з регуляторними вимогами	Відповідає нормативам НБУ
Співвідношення витрат на безпеку до збережених активів	Збитки від шахрайства – 1,1 млрд грн; зростання обсягу операцій – 8 %	Порівняння фактичних і потенційних втрат	Ефективне (збитки < потенційних)
Рівень довіри користувачів	Частка безготівкових операцій – 94,6 %; зростання обсягів операцій	Аналіз динаміки cashless-операцій	Високий рівень довіри

Джерело: сформовано автором на основі статистичних та нормативних даних Національного банку України [32]

Отже, як видно з таблиці 2.7, рівень шахрайських операцій у 2024 році залишався відносно низьким і становив 31 випадок на 1 млн платіжних транзакцій, тоді як частка безготівкових операцій досягла 94,6 %, що свідчить про високий рівень використання та довіри до електронних платіжних карток. Дотримання банками нормативних строків реагування на кіберінциденти (до 24 та 72 годин) і допустимий рівень помилкових спрацювань (1–3 %) підтверджують належний рівень організації системи платіжної безпеки та ефективність заходів з протидії шахрайству.

Для глибшого аналізу ефективності використовуються аудити інформаційної безпеки, методи оцінювання ризиків та симульовані атаки, що дозволяють протестувати систему в умовах, наближених до реальних.

Важливу роль у цьому процесі відіграє залучення зовнішніх експертів, які про-водять неупереджене оцінювання поточного стану безпеки. До таких методів належать: по-перше, моделювання цілеспрямованої атаки з метою виявлення вразливостей, які може використати реальний зловмисник, по-друге, комплексна перевірка, що включає технічні атаки та аналіз дій персоналу, щоб оцінити загальну

стійкість системи. Такі перевірки дозволяють виявити приховані ризики, які можуть залишитися непоміченими під час стандартних внутрішніх аудитів.

У підсумку, регулярне оцінювання ефективності системи безпеки є не просто рекомендованим, а необхідним кроком для платіжних систем, що прагнуть бути стійкими до загроз. Це дозволяє оптимізувати витрати, підвищити рівень захисту й зберегти довіру клієнтів навіть у нестабільному цифровому середовищі.

Після оцінювання ефективності безпекових заходів наступним ключовим аспектом стає побудова стійкої інфраструктури, здатної забезпечити безперервне функціонування банківських карткових систем навіть у кризових умовах. Під стійкістю у цьому контексті розуміється здатність системи протистояти як зовнішнім (кібератаки, перебої в інфраструктурі), так і внутрішнім (збій програмного забезпечення, людські помилки) деструктивним факторам, при цьому гарантуючи цілісність та безпечність транзакцій, конфіденційність даних користувачів, доступність сервісів для клієнтів у режимі 24/7.

У добу цифрової трансформації та зростання залежності від електронних каналів обслуговування стійкість системи набуває вирішального значення для репутації, надійності та конкурентоспроможності банку. До основних компонентів за-безпечення стійкості належать:

- плани безперервності бізнесу, які передбачають сценарії дій у випадку порушення критичних функцій банку;
- плани реагування на інциденти – чітко визначені кроки з локалізації, усунення та аналізу кіберінцидентів;
- резервування інфраструктури – використання дублюючих серверів, незалежних дата-центрів та альтернативних каналів зв'язку, які можуть бути активовані в разі відмови основних систем;
- засоби швидкого відновлення – технології та автоматизовані механізми повернення до стабільного стану після інциденту.
- адаптивні моделі безпеки, що дозволяють системі гнучко підлаштовуватись під динамічне загрозове середовище, впроваджуючи оновлення політик, фільтрів та поведінкових механізмів у реальному часі.

Окрему увагу слід приділити галузевій співпраці. Банки, як елементи спільного фінансового простору, не можуть діяти ізольовано. Обмін інформацією про інциденти, спільні розслідування кіберзагроз, участь у міжбанківських ініціативах з кібербезпеки створюють колективну цифрову оборону, підвищуючи інституційну витривалість усієї банківської екосистеми.

У результаті, саме поєднання стратегічного планування, оперативного реагування, адаптивних технологій і міжорганізаційної координації формує нову парадигму забезпечення стійкості банківського карткового бізнесу. Такий підхід дозволяє ефективно функціонувати навіть в умовах кризи, залишаючись надійним партнером для мільйонів клієнтів.

Банківський картковий бізнес у сучасних умовах цифрової економіки зазнає глибоких трансформацій, зумовлених активною інтеграцією фінансових технологій, зростанням обсягів безготівкових розрахунків та зміною поведінки споживачів. З одного боку, це відкриває нові можливості для оптимізації платіжних процесів, підвищення їхньої швидкості, зручності та доступності, а з іншого – суттєво ускладнює структуру ризиків, зокрема тих, що пов'язані з інформаційною та кібербезпекою.

У цьому контексті безпека платежів постає як критичний фактор стабільного функціонування банківського карткового бізнесу, який має розглядатися як багаторівнева та інтегрована система, що поєднує в собі не лише технічні засоби захисту (криптографічні протоколи, штучний інтелект, біометрію), а й ефективне управління ризиками, стандартизацію процесів, організаційну культуру кібергігієни та правове регулювання відповідно до міжнародних вимог.

Особливої актуальності набуває розробка та впровадження адаптивних стратегій управління ризиками, здатних динамічно реагувати на новітні загрози – від фішингових атак і зловживань у сфері соціальної інженерії до вразливостей у мобільних та хмарних платформах.

Крім того, формування платіжної безпеки в цифровій економіці неможливе без інвестування у цифрову грамотність користувачів, підвищення їхньої

обізнаності щодо потенційних загроз, механізмів захисту даних та безпечної поведінки у платіжному середовищі.

З огляду на швидкі темпи розвитку фінтех-сектору, подальші наукові дослідження мають бути зосереджені на створенні кількісних моделей оцінювання ефективності систем захисту платіжних операцій; аналізі інституційної спроможності банків до впровадження інноваційних механізмів кібербезпеки; дослідженні асиметрії інформації між учасниками платіжного ринку як джерела нових ризиків; вивченні взаємодії цифрових платформ, платіжних сервісів та регуляторних органів у забезпеченні стійкості до кіберзагроз тощо.

Отже, безпека платежів у цифровій економіці вимагає системного, міждисциплінарного підходу та постійної адаптації до нових технологічних і поведінкових викликів, які постають перед банківським картковим бізнесом.

Висновки до розділу 2

У другому розділі роботи було здійснено комплексний аналіз розвитку ринку електронних платіжних карток в Україні та оцінено особливості комісійної діяльності АТ «ОТП Банк» у контексті здійснення безготівкових операцій.

У результаті дослідження встановлено, що впродовж 2021–2024 років ринок платіжних карток в Україні характеризується стійкою тенденцією до зростання кількості клієнтів і відкритих рахунків, незважаючи на скорочення кількості банківських установ. Це свідчить про підвищення рівня фінансової інклюзії, активне впровадження цифрових банківських сервісів та зростання ролі безготівкових розрахунків у фінансовій системі країни.

Аналіз комісійних доходів і витрат АТ «ОТП Банк» показав, що комісійні операції є важливим джерелом формування доходів Банку. Найвагомішу частку в структурі комісійних доходів протягом досліджуваного періоду формували розрахунково-касові операції та операції з платіжними картками. Водночас у 2022 році спостерігалось зниження загального обсягу комісійних доходів, що було

зумовлено скороченням активності клієнтів і трансформацією банківських послуг в умовах зовнішніх викликів.

У 2023–2024 роках відбулося поступове відновлення та зростання комісійних доходів Банку, зокрема за рахунок активізації операцій з платіжними картками та операцій в іноземній валюті. Разом з тим встановлено зростання комісійних витрат, особливо за картковими операціями, що потребує підвищеної уваги з боку менеджменту Банку щодо оптимізації витрат і підвищення ефективності комісійної діяльності.

Проведений аналіз динаміки та структури безготівкових розрахунків в Україні у 2021–2024 рр. свідчить про стійку тенденцію до зростання ролі електронних платежів у національній фінансовій системі. Навіть за умов повномасштабної війни у 2022 році безготівкові розрахунки продемонстрували високий рівень адаптивності, що проявилось у зростанні їх частки як за кількістю, так і за сумою операцій.

У 2023–2024 роках відбулося активне відновлення та подальше зростання обсягів карткових операцій, при цьому безготівкові платежі впевнено домінують у структурі розрахунків. Основним напрямом використання платіжних карток залишається оплата товарів і послуг у торговельній мережі, а розвиток електронної комерції та безконтактних технологій суттєво посилив позиції cashless-економіки. Частка безконтактних платежів у торговельній мережі у 2024 році досягла майже 95 %, що підтверджує високий рівень технологічної готовності населення та бізнесу.

Розширення мережі POS-терміналів і впровадження сучасних платіжних рішень, зокрема NFC- та інтернет-платежів, створюють сприятливі умови для подальшої цифровізації платіжної інфраструктури. Загалом сформовані тенденції підтверджують послідовний перехід України до сталої cashless-економіки, що відповідає стратегії Національного банку України та створює підґрунтя для подальшого розвитку інноваційних платіжних сервісів і підвищення довіри користувачів до електронних розрахунків.

Отже, результати аналізу свідчать про позитивну динаміку розвитку безготівкових операцій і значний потенціал комісійного напрямку діяльності АТ «ОТП Банк». Отримані висновки є підґрунтям для розроблення практичних рекомендацій щодо вдосконалення карткових продуктів, підвищення прибутковості комісійних операцій та ефективного управління витратами, що буде розглянуто в наступному розділі роботи.

РОЗДІЛ 3

НАПРЯМИ ПІДВИЩЕННЯ ЕФЕКТИВНОСТІ ВИКОРИСТАННЯ ЕЛЕКТРОННИХ ПЛАТІЖНИХ КАРТОК (НА ПРИКЛАДІ АТ «ОТП БАНК»)

3.1. Напрями вдосконалення інфраструктури прийому електронних платіжних карток

Розвиток безготівкових розрахунків та активне використання електронних платіжних карток зумовлюють необхідність постійного вдосконалення інфраструктури їх прийому. Для банківських установ, зокрема АТ «ОТП Банк», ефективна платіжна інфраструктура є ключовою умовою зростання обсягів карткових операцій, підвищення комісійних доходів та покращення якості обслуговування клієнтів.

Одним із пріоритетних напрямів удосконалення інфраструктури прийому електронних платіжних карток є розширення мережі платіжних терміналів, насамперед у сфері малого та середнього бізнесу. Підключення торговців до POS-терміналів, зокрема мобільних та переносних, сприятиме збільшенню частки безготівкових платежів, зменшенню обігу готівки та підвищенню доступності платіжних сервісів для населення [20].

Важливим напрямом розвитку платіжної інфраструктури є впровадження та поширення безконтактних технологій оплати, зокрема NFC-платежів, QR-кодів, а також оплати за допомогою смартфонів і смарт-годинників. Застосування таких технологій дозволяє скоротити час обслуговування клієнтів, підвищити зручність розрахунків і стимулювати активніше використання платіжних карток у повсякденних операціях [21].

Перспективним напрямом удосконалення інфраструктури прийому електронних платіжних карток є впровадження програмних POS-рішень (SoftPOS), які дозволяють приймати карткові платежі без використання фізичних платіжних

терміналів. Такі рішення є особливо доцільними для малого бізнесу та фізичних осіб – підприємців, оскільки знижують витрати на придбання та обслуговування обладнання й розширюють можливості прийому безготівкових платежів.

Окрему увагу доцільно приділяти підтриманню належного рівня безпеки платіжної інфраструктури. Удосконалення систем моніторингу транзакцій, застосування багатофакторної автентифікації та дотримання міжнародних стандартів безпеки, зокрема PCI DSS, є необхідними умовами стабільної роботи платіжних систем і збереження довіри клієнтів до електронних платіжних інструментів.

Крім того, важливим напрямом розвитку є інтеграція платіжної інфраструктури з цифровими банківськими сервісами. Розширення функціоналу інтернет-банкінгу та мобільних застосунків дозволяє клієнтам ефективно управляти картковими рахунками, здійснювати контроль за витратами та проводити платежі в режимі реального часу.

Таким чином, удосконалення інфраструктури прийому електронних платіжних карток має здійснюватися комплексно, поєднуючи розширення мережі прийому платежів, впровадження сучасних платіжних технологій та забезпечення високого рівня безпеки. Реалізація зазначених напрямів сприятиме зростанню обсягів безготівкових операцій, підвищенню конкурентоспроможності АТ «ОТП Банк» та подальшому розвитку платіжного ринку України.

Аналіз динаміки безготівкових розрахунків в Україні у 2021–2024 рр. свідчить про стійке зростання обсягів та частки операцій з використанням платіжних карток. У структурі карткових операцій безготівкові платежі стабільно домінують за кількістю, а їх частка за сумою має тенденцію до зростання. Особливо стрімко розвиваються безконтактні розрахунки, частка яких у торговельній мережі у 2024 році досягла близько 95 %.

Зазначені тенденції зумовлюють необхідність подальшого вдосконалення інфраструктури прийому електронних платіжних карток, зокрема шляхом розширення мережі POS-терміналів, впровадження програмних POS-рішень

(SoftPOS), QR-платежів та забезпечення доступності безготівкових розрахунків для малого і середнього бізнесу.

3.2. Модернізація безготівкових розрахунків через інноваційні рішення

Сучасний розвиток платіжних систем в Україні та світі свідчить, що інноваційні технології сприяють істотному підвищенню ефективності безготівкових розрахунків, зручності для клієнтів і безпеки операцій. Одним із таких інструментів є впровадження безконтактних платежів з використанням QR-кодів та NFC-технологій, що забезпечують швидкість і простоту розрахунків. Підтримка таких технологій регулюється Національним банком України і застосовується в мобільних застосунках для оплати без фізичного контакту картки з терміналом.

Запровадження універсалізованого QR-інструменту для платежів, який автоматично ініціює платіж через мобільний застосунок банку при скануванні, спрощує безготівкові операції та сприяє підвищенню їх доступності. Це рішення унормоване новими правилами формування QR-кодів та має на меті розширення можливостей електронних платежів для бізнесу та населення [22].

Крім того, сучасні тренди фінансових технологій передбачають перехід до впровадження Open Banking та миттєвих переказів, які забезпечують доступ до платіжних сервісів через відкриті API та сприяють інтеграції традиційних банківських послуг із фінтех-продуктами. На Open Finance & Payments Summit 2025 було підкреслено важливість розвитку таких сервісів для створення екосистеми платежів майбутнього [23].

Іншим перспективним напрямом є застосування технології Tap to Phone та QR-платежів, що дозволяють підприємцям, особливо малому та середньому бізнесу, приймати безготівкові платежі без фізичних POS-терміналів. Це зменшує бар'єри входу на ринок та стимулює поширення електронних розрахунків у всіх сегментах економіки [24].

У контексті безпеки й доступності значну роль відіграє NFC-оплата через смартфони та гаджети, яку підтримують окремі українські банки у своїх платіжних продуктах. Такий підхід підвищує мобільність користувачів та зміцнює довіру населення до цифрових транзакцій.

Загалом, модернізація безготівкових розрахунків через інноваційні рішення сприяє не лише підвищенню швидкості й доступності платежів, але й створює передумови для повсюдного переходу до cashless-економіки. Це відповідає глобальним трендам цифровізації фінансових послуг та підтримується політикою Національного банку України щодо розвитку електронних розрахунків [25].

1 квітня 2023 року АТ «ОТП Банк», в рамках реалізації проєкту Національного банку України «Розвиток платіжної інфраструктури України», запроваджується міжнародний стандарт обміну платіжними повідомленнями ISO 20022 (далі – ISO 20022) та впроваджується нове покоління Системи електронних платежів НБУ (СЕР-4.0).

З 1 квітня 2023 року всі міжбанківські платежі в гривні здійснюються з урахуванням оновлених вимог: розширено реквізити платіжних документів, зокрема інформацію про платника, отримувача, призначення платежу та номер документа, а також запроваджено щоденну обробку вхідних і вихідних переказів, включно з вихідними та святковими днями.

Крім того, Банк зможе здійснювати повернення депозитів, автопродлонгацію вкладів і виплату нарахованих процентів, у тому числі у вихідні та святкові дні. Для корпоративних клієнтів передбачено приймання файлів імпорту платіжних документів як у чинному, так і в оновленому форматі з розширеними полями.

Перехід на використання міжнародних стандартів обміну фінансовими повідомленнями у платіжній інфраструктурі України дасть можливість:

- гармонізувати український платіжний простір зі світовим;
- розширити реквізити платежів додатковою інформацією;
- підвищити рівень обслуговування та ефективності платежів;
- збагатити функціональне наповнення платіжних інструментів;
- підвищити рівень автоматизації платежів.

Також можна переглянути план вдосконалення платіжної інфраструктури України на рисунку 3.1

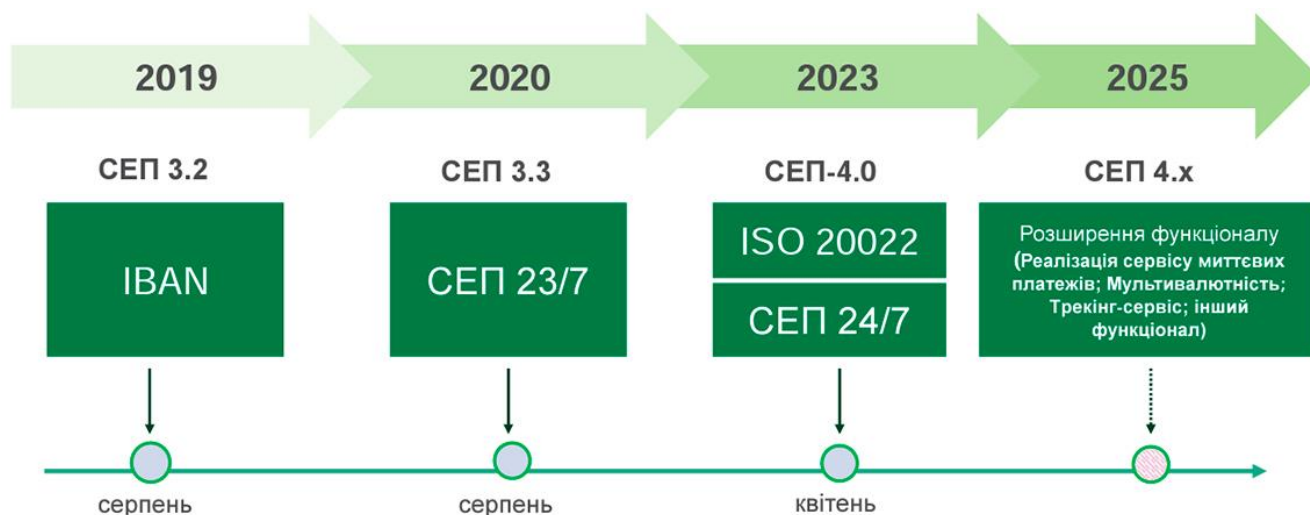


Рис. 3.1. План вдосконалення платіжної інфраструктури України

СЕП-4 є наступним поколінням державної системи електронних міжбанківських розрахунків. Відмінними рисами СЕП-4 порівняно з СЕП-3 є:

- стандартизація структур обміну інформацією з учасниками СЕП та депозитаріями за стандартом ISO 20022;
- можливість цілодобового (24/7) функціонування;
- застосування нової сучасної системи криптографічного захисту інформації.

Концептуально План заходів впровадження ISO 20022 складається з наступних етапів:

1. Виконані і у процесі виконання:

- розробка нормативно-правової бази, яка регламентує порядок застосування методології стандарту ISO 20022 в платіжній інфраструктурі України, а також внесення змін до чинних нормативно-правових актів.
- розробка електронних платіжних документів та фінансових повідомлень, створених відповідно до методології ISO 20022 для платіжної інфраструктури України.

- впровадження електронних платіжних документів та фінансових повідомлень, створених відповідно до методології ISO 20022, в СЕП-4 та в ПК учасників ринку.

2. Подальше впровадження:

- нових інструментів та можливостей, зокрема, після впровадження 1 квітня 2023 року СЕП-4.0 відбудеться розширення функціоналу СЕП в частині впровадження миттєвих платежів з 01 квітня 2024 року та інших інструментів.

Далі переглянемо графік реалізації проєкту «Розвиток платіжної інфраструктури України» на рисунку 3.2.

Бачимо що впровадження стандарту ISO 20022 та режиму роботи 24/7 у Системі електронних платежів НБУ має безпосереднє значення для діяльності АТ «ОТП Банк». У межах реалізації зазначених етапів Банк здійснював поетапну адаптацію своїх внутрішніх платіжних систем, інформаційної інфраструктури та бізнес-процесів до оновлених нормативних і технологічних вимог Національного банку України.

Перехід СЕП на стандарт ISO 20022 дозволив АТ «ОТП Банк» забезпечити більш деталізовану структуру платіжних повідомлень, підвищити якість обробки міжбанківських розрахунків та рівень автоматизації операцій. Запровадження режиму 24/7 сприяло розширенню можливостей клієнтського обслуговування, оскільки міжбанківські платежі в гривні стали доступними для виконання у будь-який час, включно з вихідними та святковими днями.

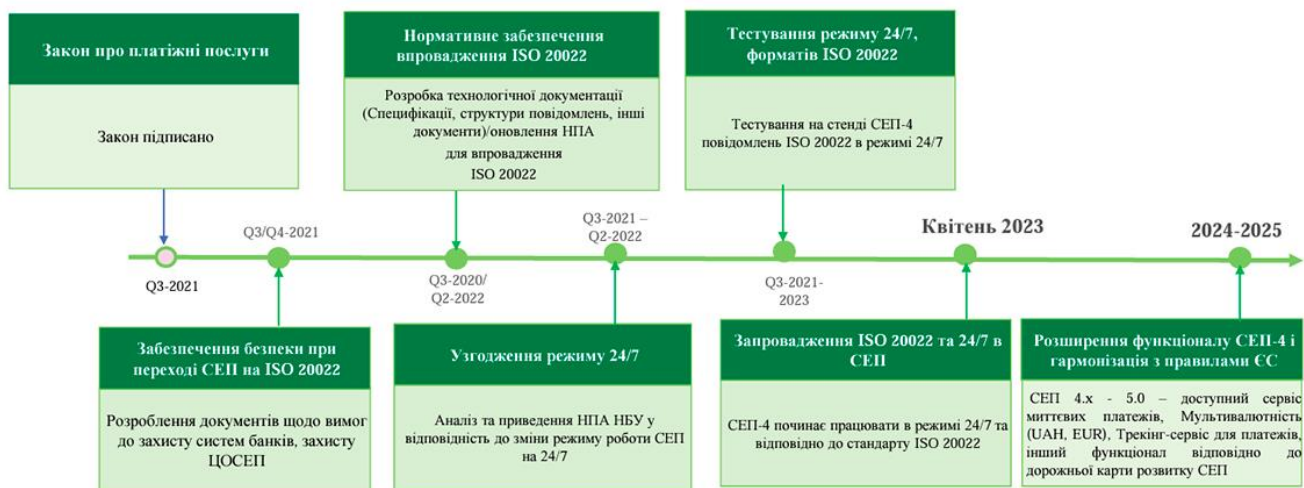


Рис. 3.2. Графік реалізації проєкту «Розвиток платіжної інфраструктури України»

Важливим етапом для Банку стало тестування нових форматів повідомлень та безперервного режиму роботи СЕП, що забезпечило стабільний перехід без порушення платіжних процесів. У подальшій перспективі розширення функціоналу СЕП-4 та гармонізація з правилами Європейського Союзу створюють для АТ «ОТП Банк» умови для впровадження нових платіжних сервісів, зокрема миттєвих платежів, мультивалютних операцій та підвищення інтеграції з європейським фінансовим простором.

Загалом реалізація цього графіку сприяє зміцненню операційної ефективності АТ «ОТП Банк», підвищенню надійності платіжної інфраструктури та зростанню рівня довіри клієнтів до електронних платіжних сервісів Банку [19].

3.3. Покращення фінансової грамотності як чинник підвищення довіри до електронних платежів

Фінансова грамотність є одним із ключових факторів, що визначають рівень довіри населення до електронних платіжних систем. Люди, які добре розуміють основи фінансів та принципи роботи банківських продуктів, більш свідомо та безпечно користуються електронними платежами. Вони здатні оцінювати ризики онлайн-транзакцій, обирати надійні платіжні сервіси та уникати шахрайських схем.

Дослідження показують, що підвищення фінансової грамотності призводить до:

- зростання використання безготівкових розрахунків, адже користувачі розуміють переваги карткових та мобільних платежів;
- покращення фінансової поведінки, зокрема планування бюджету та контроль за витратами;
- зниження психологічних бар'єрів щодо нових технологій, оскільки люди обізнані про безпеку та механізми захисту коштів;
- підвищення довіри до банків і фінансових установ, що у свою чергу,

стимулює розвиток електронної комерції та цифрових фінансових сервісів.

Банки та фінансові організації, зокрема АТ «ОТП БАНК», активно впроваджують програми навчання клієнтів, вебінари, консультації та інформаційні матеріали щодо безпечного використання електронних платіжних інструментів. Це дозволяє не лише збільшити користування картками та онлайн-сервісами, а й створює основу для формування довгострокової фінансової культури в суспільстві.

Тобто, фінансова грамотність є одним із найважливіших факторів стабільності та розвитку економіки на рівні окремих громадян і суспільства в цілому. В умовах активного розвитку цифрових фінансових технологій вона стає не просто знанням про гроші, а практичною компетенцією, що включає вміння використовувати сучасні банківські сервіси, оцінювати ризики онлайн-транзакцій і приймати обґрунтовані фінансові рішення. Системне підвищення фінансової грамотності вимагає узгоджених зусиль держави, освітніх установ, банків та громадських організацій, які повинні створювати інструменти для навчання різних категорій населення, враховуючи їхні потреби та рівень цифрової компетентності.

Важливо забезпечити доступність фінансової освіти для всіх верств населення, включаючи молодь, дорослих, людей похилого віку та тих, хто проживає у віддалених регіонах. Це можливо через впровадження спеціальних навчальних програм, інтерактивних платформ, мобільних додатків та мультимедійних ресурсів, які дозволяють засвоювати матеріал у зручному темпі і форматі. Банківські установи можуть значно посилити ефект від цих ініціатив, пропонуючи власні навчальні програми, консультації та симулятори фінансових операцій, що допомагають на практиці застосовувати отримані знання.

Окрему увагу слід приділити вразливим групам населення, для яких стандартні підходи до навчання можуть бути недостатніми. Наприклад, для людей похилого віку та осіб з обмеженими фізичними можливостями доцільно розробляти адаптовані формати навчання, включно з аудіо-матеріалами, простими інструкціями для користування смартфонами та банківськими додатками. Крім того, використання елементів відеоуроків та інтерактивних онлайн-курсів робить

навчання більш привабливим, мотивуючи користувачів самостійно розширювати свої фінансові знання та навички.

Загалом підвищення фінансової грамотності сприяє формуванню фінансово відповідальної поведінки, зміцнює довіру до цифрових платіжних систем і створює передумови для більш стабільного економічного середовища, де громадяни можуть безпечно і впевнено керувати своїми ресурсами.

Одним з ключових факторів у формуванні довіри є забезпечення високого рівня кібербезпеки та захисту персональних даних клієнтів. Банки повинні постійно інвестувати в розвиток та вдосконалення своїх систем безпеки, впроваджувати найсучасніші технології захисту від кіберзагроз. Важливо також забезпечити прозорість у питаннях обробки та зберігання персональних даних клієнтів, надаючи їм повну інформацію про те, як використовуються їхні дані та які заходи вживаються для їх захисту. Національний банк України, як регулятор, відіграє ключову роль у встановленні стандартів кібербезпеки для банківського сектору та контролі за їх дотриманням. Регулярні аудити безпеки, стрес-тести та навчання персоналу банків з питань кібербезпеки повинні стати обов'язковою практикою. Іншим важливим аспектом формування довіри є забезпечення прозорості та зрозумілості банківських продуктів та послуг. Банки повинні прагнути до максимальної ясності у своїх комунікаціях з клієнтами, уникаючи складної фінансової термінології та заплутаних умов договорів. Розробка інтерактивних форм для пояснення складних фінансових продуктів, створення відеоінструкцій та інфографік може допомогти клієнтам краще зрозуміти особливості різних банківських послуг.

Якість клієнтського сервісу є ще одним критичним фактором у формуванні довіри до цифрового банкінгу. Банки повинні забезпечити доступну та ефективну підтримку клієнтів через різні канали комунікації, включаючи чат, телефон та відеозв'язок. Швидке та ефективне вирішення проблем та скарг клієнтів, персоналізований підхід до обслуговування можуть значно підвищити рівень задоволеності та лояльності клієнтів.

Формування довіри до цифрового банкінгу значною мірою залежить від ефективної комунікації та інформаційної підтримки. Засоби масової інформації та впливові особи відіграють у цьому процесі ключову роль, адже від рівня їхньої обізнаності та достовірності наданої інформації залежить сприйняття цифрових фінансових послуг громадянами. Банки та регулятори повинні активно взаємодіяти з медіа, надаючи актуальні та перевірені дані про розвиток цифрового банкінгу, організовувати навчальні програми для журналістів та регулярно проводити прес-конференції і брифінги.

Взаємодія з блогерами та популярними інфлюенсерами може бути ефективним способом донести інформацію до молодшої аудиторії, підвищуючи її довіру до цифрових сервісів, проте така співпраця має бути прозорою та етичною, з чітким зазначенням рекламного характеру контенту.

Підвищенню довіри також сприяє розвиток фінансових технологій, які забезпечують більшу доступність послуг. Це включає створення продуктів для малозабезпечених верств населення, спрощення процесів ідентифікації клієнтів, впровадження платформ для мікрокредитування та мікрозаощаджень. Такий підхід дозволяє зробити цифрові фінансові інструменти доступними для ширшого кола користувачів, сприяючи фінансовій інклюзії.

Не менш важливо враховувати регіональні особливості та рівень цифровізації різних територій. У великих містах, де користувачі мають високий рівень доступу до інтернету та сучасних гаджетів, можна зосередитися на просуванні більш складних фінансових продуктів. У сільській місцевості та малих містах пріоритетом має бути розвиток базової інфраструктури, надання доступу до цифрових платформ та базова фінансова освіта.

Ще одним важливим аспектом є фінансова безпека та протидія шахрайству. Необхідно не лише впроваджувати технологічні засоби захисту, а й проводити інформаційні кампанії для навчання користувачів розпізнавати потенційні загрози та реагувати на підозрілі дії.

Розвиток культури відповідального фінансового поведіння доповнює ці заходи, виховуючи у громадян навички ефективного управління ресурсами та

усвідомлення етичних принципів використання фінансових послуг, включно з відповідальним кредитуванням та інвестуванням. У комплексі ці заходи сприяють зміцненню довіри до цифрового банкінгу та підвищують фінансову стабільність суспільства.

Ефективність заходів, спрямованих на підвищення фінансової грамотності та зміцнення довіри до цифрового банкінгу, значною мірою залежить від їх системного аналізу та коригування. Важливим є використання аналітичних інструментів для відстеження змін у поведінці користувачів, рівня залученості населення до цифрових фінансових сервісів і результативності освітніх ініціатив. Отримані дані дозволяють своєчасно вдосконалювати підходи та адаптувати їх до динамічних змін фінансового середовища і технологічного розвитку.

Водночас слід враховувати, що формування фінансово обізнаного суспільства та стійкої довіри до цифрових банківських послуг є поступовим і тривалим процесом. Він потребує безперервної підтримки з боку держави, фінансових установ та освітніх інституцій, а також готовності до впровадження інноваційних рішень. У довгостроковій перспективі такі зусилля створюють передумови для розширення доступу населення до фінансових ресурсів, підвищення ефективності їх використання та зміцнення стабільності фінансової системи.

Крім економічного ефекту, зростання фінансової грамотності сприяє гармонізації національного фінансового ринку з європейськими стандартами, що є важливим у контексті інтеграційних процесів України. Досягнення цих цілей можливе лише за умови узгодженої взаємодії всіх зацікавлених сторін – органів державної влади, банківського сектору, освітнього середовища, медіа та громадянського суспільства. Такий комплексний підхід забезпечує формування сучасної цифрової фінансової системи, орієнтованої на потреби населення та сталий економічний розвиток країни.

Отже, підвищення рівня фінансової грамотності та зміцнення довіри до цифрового банкінгу в Україні потребує комплексної та узгодженої реалізації заходів за участі державних органів, фінансових установ, освітнього середовища,

медіа та інститутів громадянського суспільства. Лише за умов такої скоординованої взаємодії можливе формування стійкої цифрової фінансової системи, що забезпечує доступність, безпеку та ефективність фінансових послуг. Реалізація цього підходу створює підґрунтя для сталого економічного розвитку та підвищення добробуту населення.

Висновки до розділу 3

У третьому розділі роботи обґрунтовано напрями подальшого розвитку та вдосконалення системи електронних платіжних розрахунків в Україні на прикладі діяльності АТ «ОТП Банк». Запропоновані заходи спрямовані на підвищення ефективності, безпеки та доступності безготівкових платежів в умовах цифровізації фінансового сектору.

У межах підрозділу 3.1 визначено ключові напрями вдосконалення інфраструктури прийому електронних платіжних карток, зокрема розширення мережі POS-терміналів, впровадження програмних POS-рішень (SoftPOS), розвиток безконтактних технологій оплати та інтеграцію платіжної інфраструктури з цифровими банківськими сервісами. Реалізація цих заходів створює передумови для зростання обсягів безготівкових операцій, зниження частки готівкових розрахунків та підвищення конкурентоспроможності банківських установ.

У підрозділі 3.2 обґрунтовано значення інноваційних рішень у модернізації безготівкових розрахунків. Особливу увагу приділено впровадженню стандарту ISO 20022 та переходу Системи електронних платежів НБУ на режим роботи 24/7, що забезпечило підвищення швидкості, надійності та прозорості міжбанківських розрахунків. Адаптація внутрішніх платіжних систем АТ «ОТП Банк» до оновлених вимог НБУ сприяла підвищенню операційної ефективності та розширенню можливостей клієнтського обслуговування.

У підрозділі 3.3 доведено, що фінансова грамотність населення є одним із ключових чинників формування довіри до електронних платіжних інструментів.

Підвищення рівня обізнаності користувачів щодо безпеки цифрових платежів, принципів роботи банківських продуктів і механізмів захисту коштів сприяє активнішому використанню електронних платіжних сервісів та зменшенню ризиків фінансового шахрайства. Роль банківських установ у цьому процесі полягає у впровадженні освітніх програм, інформаційної підтримки клієнтів та розвитку якісного сервісного обслуговування.

Таким чином, реалізація запропонованих у третьому розділі напрямів удосконалення платіжної інфраструктури, впровадження інноваційних технологій та системне підвищення фінансової грамотності населення формують комплексну основу для сталого розвитку електронних платежів. Це сприятиме зміцненню довіри клієнтів до цифрових банківських сервісів, підвищенню ефективності діяльності АТ «ОТП Банк» та розвитку безготівкової економіки України в цілому.

ВИСНОВКИ

1. Розкрито сутність та класифікацію електронних платіжних карток. У результаті дослідження визначено економічну сутність електронних платіжних карток як основного інструменту безготівкових розрахунків. Узагальнено їх класифікацію за видами платіжних систем, функціональним призначенням та технологіями використання, що дозволяє глибше зрозуміти особливості застосування карткових продуктів у фінансовій системі.

2. Вивчено функціонування платіжних систем та роль карткових технологій. Встановлено, що платіжні системи забезпечують надійність, швидкість і безперервність проведення безготівкових операцій. Карткові технології відіграють ключову роль у розвитку електронних платежів, сприяючи підвищенню зручності для користувачів і зменшенню частки готівкових розрахунків.

3. Висвітлено теоретичні підходи до оцінки ефективності безготівкових розрахунків. Проаналізовано основні наукові підходи до оцінювання ефективності безготівкових розрахунків, зокрема з використанням фінансових, операційних та безпекових показників. Обґрунтовано доцільність застосування комплексної системи показників, яка дозволяє оцінити як економічні, так і ризикові аспекти електронних платежів.

4. Надано характеристику ринку електронних платіжних карток в Україні. Дослідження ринку електронних платіжних карток в Україні засвідчило його динамічний розвиток та стійку тенденцію до зростання обсягів безготівкових операцій. Визначено, що розширення платіжної інфраструктури та впровадження інноваційних технологій сприяють активному поширенню карткових розрахунків.

5. Проведено аналіз динаміки та структури безготівкових операцій за платіжними картками АТ «ОТП БАНК». Аналіз показав зростання кількості та обсягів безготівкових операцій за платіжними картками АТ «ОТП БАНК», що свідчить про підвищення активності клієнтів у використанні електронних

платіжних інструментів. Встановлено домінування операцій з оплати товарів і послуг, а також зростання частки інтернет- та безконтактних платежів.

6. Оцінено ефективність та безпеку використання електронних платіжних карток АТ «ОТП БАНК». Результати оцінювання підтвердили достатньо високий рівень ефективності та безпеки використання електронних платіжних карток банку. Система захисту забезпечує високий рівень виявлення шахрайських операцій, оперативне реагування на інциденти та прийнятний рівень помилкових спрацювань.

7. Запропоновано напрями вдосконалення інфраструктури прийому електронних платіжних карток. Запропоновані напрями вдосконалення інфраструктури спрямовані на розширення мережі POS-терміналів, активніше впровадження безконтактних технологій та розвиток цифрових каналів оплати. Реалізація цих заходів сприятиме підвищенню доступності та зручності безготівкових розрахунків.

8. Обґрунтовано необхідність модернізації безготівкових розрахунків через інноваційні рішення. Необхідність впровадження інноваційних рішень, зокрема мобільних гаманців, NFC-технологій та біометричної автентифікації, є необхідною умовою подальшого розвитку безготівкових розрахунків. Це дозволяє підвищити рівень безпеки операцій та конкурентоспроможність банківських установ.

9. Доведено необхідність покращення фінансової грамотності як чинника підвищення довіри до електронних платежів. Встановлено, що рівень фінансової грамотності населення безпосередньо впливає на довіру до електронних платіжних інструментів. Підвищення обізнаності користувачів щодо правил безпечного користування платіжними картками сприятиме зменшенню ризиків шахрайства та активнішому використанню безготівкових розрахунків.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Платіжна картка. Вікіпедія.
URL:https://uk.wikipedia.org/wiki/Платіжна_картка
2. Міщенко В.І., Науменкова С.В., Міщенко С.В. Управління операційними ризиками в платіжних системах. Економічний простір. 2023. № 183. С. 79–87
3. Офіційний портал Верховної Ради України. Про платіжні системи та переказ коштів в Україні. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2346-14#Text>
4. Fradynskyi O.A. (2025) Vykorystannia systemy “khavala” pry zdiisnenni neformalnykh mizhnarodnykh hroshovykh perekaziv [Use of the havala system in implementing informal international money transfers]. Visnyk Khmelnytskoho natsionalnoho universytetu. Serii: Ekonomichni nauky. – Herald of Khmelnytskyi National University. Economic sciences, no. 1, pp. 186–190 (in Ukrainian)
5. Staverska T. (2024) Evoliutsiia platizhnykh system: innovatsii na shliakhu do tsyfrovoho maibutnoho [The evolution of payment systems: innovations towards a digital future]. Ekonomika ta suspilstvo – Economy and society, no. 60. DOI: <https://doi.org/10.32782/2524-0072/2024-60-85> (in Ukrainian)
6. Pojudajeva M.A. (2020) Evoliutsiia vykorystannia elektronnykh platizhnykh instrumentiv: finansovo-pravovy aspekt [Evolution of the use of electronic payment instruments: financial and legal aspects]. Pravovi horyzonty – Legal horizons, no. 20, pp. 82–87 (in Ukrainian)
7. Natsbank onovyv perelik vazhlyvykh ob’ektiv platizhnoi infrastruktury v Ukraini [The National Bank has updated the list of important payment infrastructure facilities in Ukraine]. Available at: <https://www.ukrinform.ua/rubriceconomy/3963860-nacbank-onoviv-perelik-vazlivih-obektiv-platiznoi-infrastrukturi-v-ukraini.html> (in Ukrainian)
8. Фрадинський Олександр Анатолійович. *Стаття про «Сталий розвиток економіки». Платіжні системи: сутність, еволюція та ризики функціонування.* URL: <file:///C:/Users/user/Downloads/1388-Текст%20статті-1338-1-10-20250725.pdf>

9. Львівської комерційної академії / [ред. кол. : Г. І. Башнянин, В. В. Апопій, О. Д. Вовчак та ін.]. – Львів: Видавництво Львівської комерційної академії, 2009. – Вип. 32. — 228 с. – (Серія економічна). URL: [Visnyk_Ekonomika_Vypusk32.pdf](#)
10. Безготівкові розрахунки. Вікіпедія. URL: https://uk.wikipedia.org/wiki/Безготівкові_розрахунки#:~:text=При%20безготівковиx%20розрахунках%20грошова%20маса,платежів%20та%20економічному%20росту%20країни.
11. Свешнікова М. В. Аналіз безготівкових розрахунків комерційного банку. URL: <https://repository.hneu.edu.ua/bitstream/123456789/1062/1/Свешнікова%20М.%20В.%20Аналіз%20безготівкових%20розрахунків%20комерційного%20банку.pdf>
12. Рибак С. М. Шляхи удосконалення безготівкових розрахунків // Вісник НБУ. – 2010. – № 5. – С. 10–12
13. Герасимович А. М. Аналіз банківської діяльності : підручник / Герасимович А. М. – К. : КНЕУ, 2004. – 599 с.
14. Закон України «Про платіжні системи та переказ коштів в Україні», зі змін. та доп. URL: www.rada.kiev.ua.
15. Банківська платіжна картка. Вікіпедія. URL: https://uk.wikipedia.org/wiki/Банківська_платіжна_картка.
16. Навчальні матеріали онлайн. Банківська платіжна картка. URL: http://pidruchniki.com/18060203/finansi/bankivska_platizhna_kartka
17. Національний банк України. Зростання платіжної інфраструктури та кількості активних карток: тенденції карткового ринку у I кварталі 2024 року. URL: [//bank.gov.ua/ua/news/all/zrostannya-platijnoyi-infrastrukturi-ta-kilkosti-aktivnih-kartok-tendentsiyi-kartkovogo-rinku-u-i-kvartali-2024-roku](https://bank.gov.ua/ua/news/all/zrostannya-platijnoyi-infrastrukturi-ta-kilkosti-aktivnih-kartok-tendentsiyi-kartkovogo-rinku-u-i-kvartali-2024-roku)
18. Договір про дистанційне обслуговування та електронну взаємодію (публічний) редакція діє з «18» грудня 2023. Пункт 3 ст 18. URL: <https://www.otpbank.com.ua/pdf/otpbankua/18122023.pdf?srsIid=AfmBOorGxsl859yMNwRFFj-aIQKFrNC87Hj4wtsEYIc1kVnruR-IO1V5>
19. Офіційна сторінка АТ «ОТП Банк». URL: [//www.otpbank.com.ua/abou](http://www.otpbank.com.ua/abou)

t/informations/annual-reports/

20. Національний банк України. Безготівкові розрахунки у 2024 році суттєво переважали серед операцій з платіжними картками. URL: <https://bank.gov.ua/ua/news/all/bezgotivkovi-rozrahunki-u-2024-rotsi-suttyevo-perevajali-sered-operatsiy-z-platijnimi-kartkami>

21. Share of contactless NFC payments reaches 60% in Ukraine – Mastercard. URL: <https://interfax.com/newsroom/top-stories/93654/>

22. Платежі стають зручнішими з новим QR-Кодом. Національний банк України. URL: <https://bank.gov.ua/ua/news/all/plateji-stayut-zruchnishimi-z-novim-qr-kodom>

23. Платежі, відкритий банкінг, інтерчейндж: про що говорили на Open Finance & Payments Summit 2025. URL: <https://fintechinsider.com.ua/platezhi-vidkrytyj-banking-interchejndzh-pro-shho-govoryly-na-open-finance-payments-summit-2025/>

24. QR-платежі та Tap to Phone витіснять POS-термінали з ринку — прогноз виконавчої директорки iPay.ua. Мінфін. URL: <https://minfin.com.ua/ua/2025/09/16/158693022/>

25. Стартувала всеукраїнська інформаційна кампанія з популяризації безготівкових розрахунків. Національний банк України. URL: <https://bank.gov.ua/ua/news/all/startovala-vseukrayinska-informatsiy-na-kampaniya-z-populyarizatsiyi-bezgotivkovih-rozrahunkiv>

26. Кількість клієнтів та рахунків в банках, 2021 рік. Національний банк України. URL: <https://bank.gov.ua/ua/news/all/kilkist-kliyantiv-ta-rahunkiv-v-bankah-2021-rik>

27. Фінанси. банківська справа та страхування. Безпека платежів у цифровій економіці: виклики для банківського карткового бізнесу. URL: <http://nvp.stu.cn.ua/article/view/339941/327996>

28. Пелюх О. І. Сучасні загрози інформаційно-комунікаційним системам та методи захисту від них [Електронний ресурс] / О. І. Пелюх, М. В. Єсіна, Д. Ю. Голубничий // Ра-діотехніка. –2024. –No 216. –С. 46-56. URL: <http://rt.nure.ua/article/view/304698/296532>.

29. ISO/IEC 27005, NIST RMF. Що таке управління ризиками інформаційної безпеки [Електронний ресурс]. URL: <https://surl.li/vunkln>
30. Система управління інцидентами та подіями [Електронний ресурс]. URL: <https://metinvest.digital/ua/page/959>
31. PCI DSS – міжнародні стандарти безпеки даних індустрії платіжних карток vs національне законодавство [Електронний ресурс] // Юридична газета. –28 лютого 2024. URL: <https://yur-gazeta.com/publications/practice/bankivske-ta-finansove-pravo/pci-dss--mizhnarodni-standarti-bezpeki-danih-industriyi-platizhnih-kartok-vs-nacionalne-zakonodavstv.html>
32. Офіційний сайт Національного банку України. URL: <https://bank.gov.ua>
33. Платіжні картки. Національний банк України. Новини. URL: <https://bank.gov.ua/ua/news/all/ukrayintsi-znachno-aktivnishe-koristuyutsya-bezgotivkovimi-kartkovimi-rozrahunkami-rezultati-za-devyat-misyatsiv-2025-roku>
34. Офіційний портал Верховної Ради України. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1591-20/stru>
35. Стецюк О.Я., Чубай В.М. Економіка та суспільство. *Стаття виявлення шахрайства на підприємстві: алгоритм дій та ознаки, які вказують на значний ризик наявності шахрайських дій.* URL: <file:///C:/Users/user/Downloads/2260-Текст%20статті-2178-1-10-20230412.pdf>
36. False positive rate. URL: https://en.wikipedia.org/wiki/False_positive_rate
37. Національний банк України. *Кількість випадків шахрайства з картками знизилася, збитки за ними – зросли.* URL: <https://bank.gov.ua/ua/news/all/kilkist-vipadkiv-shahraystva-z-kartkami-znizilasya-zbitki-za-nimi--zrosli>
38. Правління національного банку України. Постанова. 12.08.2022 № 178. Про затвердження Положення про організацію кіберзахисту в банківській системі України та внесення змін до Положення про визначення об'єктів критичної інфраструктури в банківській системі України. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/v0178500-22#Text>

ДОДАТКИ

Додаток А

Фінансова звітність АТ «ОТП БАНК»

14. Комісійні доходи і витрати

Комісійні доходи і витрати представлені таким чином:

	2022	2021
Комісійні доходи		
Розрахунково-касові операції з клієнтами	977,474	981,744
Операції з пластиковими картками	240,265	394,648
Операції з іноземною валютою	364,135	391,497
Видані гарантії	80,359	90,408
Доходи від страхування	43,817	87,289
Інші доходи	79,391	44,363
Всього комісійних доходів	1,785,441	1,989,949
Комісійні витрати		
Операції з пластиковими картками	(537,799)	(529,256)
Розрахункові операції	(87,418)	(91,131)
Комісійні агентів	(14,271)	(40,428)
Інші витрати	(24,299)	(39,910)
Всього комісійних витрат	(663,787)	(700,725)

Фінансова звітність АТ «ОТП БАНК»

14. Комісійні доходи і витрати

Комісійні доходи і витрати представлені таким чином:

	2023	2022
Комісійні доходи		
Розрахунково-касові операції з клієнтами	1,018,881	977,474
Операції з пластиковими картками	274,960	240,265
Операції з іноземною валютою	383,510	364,135
Видані гарантії	83,772	80,359
Агентська винагорода від страхових компаній	32,618	43,817
Інші доходи	76,027	79,391
Всього комісійних доходів	1,869,768	1,785,441
Комісійні витрати		
Операції з пластиковими картками	(595,239)	(537,799)
Розрахункові операції	(112,780)	(87,418)
Комісійні витрати за гарантійними кредитними зобов'язаннями від міжнародних організацій та державних установ	(18,366)	(1,044)
Комісійні агентів	(3,433)	(13,227)
Інші витрати	(9,645)	(24,299)
Всього комісійних витрат	(739,463)	(663,787)

Додаток В

Фінансова звітність АТ «ОТП БАНК»

14. Комісійні доходи і витрати

Комісійні доходи і витрати представлені таким чином:

	2024	2023
Комісійні доходи		
Розрахунково-касові операції з клієнтами	952,896	1,018,881
Операції з пластиковими картками	323,256	274,960
Операції з іноземною валютою	402,138	383,510
Видані гарантії	94,361	83,772
Агентська винагорода від страхових компаній	34,348	32,618
Інші доходи	91,571	76,027
Всього комісійних доходів	1,898,570	1,869,768
Комісійні витрати		
Операції з пластиковими картками	(717,806)	(595,239)
Розрахункові операції	(123,011)	(112,780)
Комісійні витрати за гарантійними кредитними зобов'язаннями від міжнародних організацій та державних установ	(45,526)	(18,366)
Комісійні агентів	(1,495)	(3,433)
Інші витрати	(14,784)	(9,645)
Всього комісійних витрат	(902,622)	(739,463)

Додаток Г

Кількість клієнтів та рахунків в банках, 2021 рік



Додаток Д

Кількість клієнтів та рахунків в банках, 2022 рік



Додаток Е

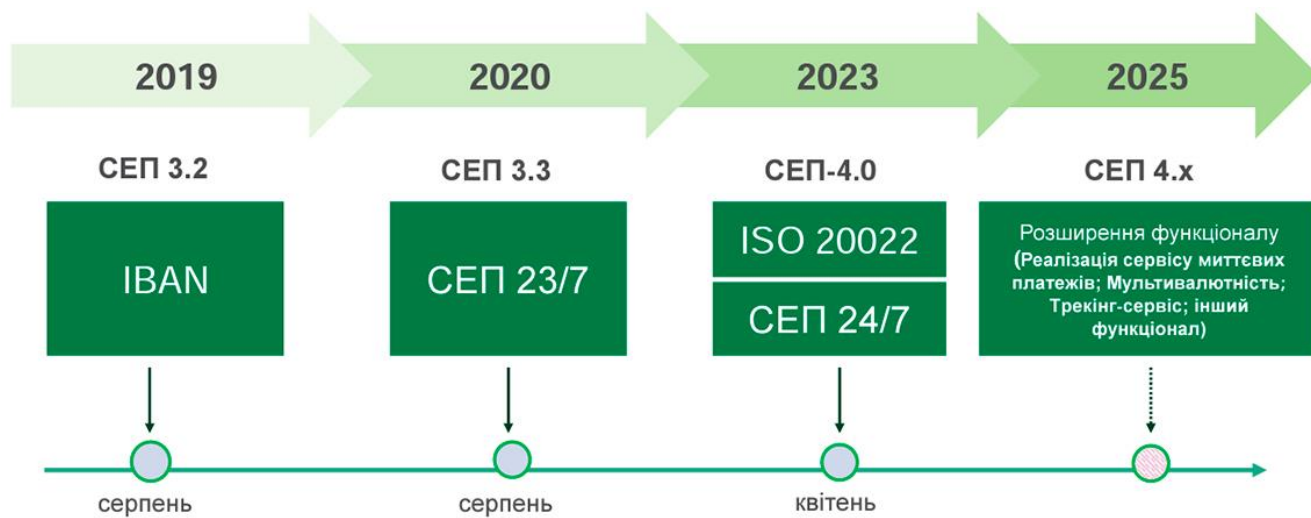
Кількість клієнтів та рахунків в банках, 2023 рік



Кількість клієнтів та рахунків в банках, 2024 рік



План вдосконалення платіжної інфраструктури України



Кількість випадків шахрайства з картками знизилася, збитки за ними – зросли

