

**МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
НАЦІОНАЛЬНИЙ АВІАЦІЙНИЙ УНІВЕРСИТЕТ**

Кафедра фінансів, обліку та оподаткування

ДОПУСТИТИ ДО ЗАХИСТУ

Завідувач кафедри

_____ Тетяна КОСОВА

«___» червня 2024 р.

КВАЛІФІКАЦІЙНА РОБОТА

(ПОЯСНЮВАЛЬНА ЗАПИСКА)

**ЗДОБУВАЧА ВИЩОЇ ОСВІТИ
ОС «БАКАЛАВР»**

Тема: «Аналіз операцій банківських установ з платіжними картками та шляхи їх удосконалення»

Виконав(ла): Василь ТКАЧУК

Керівник: доктор філософії Євген НЕСЕНЮК

Консультанти з окремих розділів пояснювальної записки:

перший розділ - доктор філософії, доцент Євген НЕСЕНЮК

другий розділ - доктор філософії, доцент Євген НЕСЕНЮК

Нормоконтролер: старший викладач Наталія ЗАДЕРАКА

Київ 2024

НАЦІОНАЛЬНИЙ АВІАЦІЙНИЙ УНІВЕРСИТЕТ

Факультет економіки та бізнес-адміністрування
Кафедра фінансів, обліку та оподаткування
Спеціальність 072 «Фінанси, банківська справа та страхування»
Освітньо-професійна програма «Фінанси і кредит»

ЗАТВЕРДЖУЮ
завідувач кафедри
_____ Тетяна КОСОВА
«13» травня 2024 р.

ЗАВДАННЯ на виконання кваліфікаційної роботи

здобувача вищої освіти ТКАЧУКУ Василю Миколайовичу
(прізвище, ім'я у родовому відмінку)

1. Тема кваліфікаційної роботи «Аналіз операцій банківських установ з платіжними картками та шляхи їх удосконалення» затверджена наказом ректора від .04.2024 № /ст.
2. Термін виконання роботи: з 13.05.2024 до 16.06.2024.
3. Вихідні дані до роботи: нормативно-правова база, дані Державної служби статистики України, Національного банку України, дані обліково-інформаційної системи банку, фінансова, податкова, статистична звітність банку.

4. Зміст пояснювальної записки:

ВСТУП

РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИКО-ПРИКЛАДНІ ЗАСАДИ АНАЛІЗУ ОПЕРАЦІЙ БАНКІВСЬКИХ УСТАНОВ З ПЛАТІЖНИМИ КАРТКАМИ

1.1. Сутність операцій банківських установ з платіжними картками

1.2. Інформаційне забезпечення аналізу операцій банківських установ з платіжними картками

1.3. Фінансово-економічний паспорт АТ «ПУМБ»

Висновки до розділу 1

РОЗДІЛ 2. Аналіз операцій банківських установ з платіжними картками в умовах АТ «ПУМБ» та шляхи їх удосконалення

2.1. Аналіз динаміки та структури операцій банківських установ із платіжними картками

2.2. Аналіз доходності операцій банківських установ із платіжними картками

2.3. Шляхи удосконалення операцій банківських установ із платіжними картками

Висновки до розділу 2

ВИСНОВКИ

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

5. Перелік обов'язкового графічного (ілюстративного) матеріалу:

ЛИСТ 1. Сутність операцій банківських установ з платіжними картками.
ЛИСТ 2. Інформаційне забезпечення аналізу операцій банківських установ з платіжними картками. ЛИСТ 3. Фінансово-економічний паспорт банку.
ЛИСТ 4. Аналіз динаміки та структури операцій банківських установ із платіжними картками. ЛИСТ. 5. Аналіз доходності операцій банківських установ із платіжними картками. ЛИСТ. 6. Шляхи удосконалення операцій банківських установ із платіжними картками.

6. Календарний план-графік

№ пор.	Завдання	Термін виконання	Відмітка про виконання
1	Написання першого розділу кваліфікаційної роботи та надання його керівнику	13.05.2024 – 21.05.2024	
2	Написання та оформлення матеріалів другого розділу кваліфікаційної роботи і надання його керівнику	22.05.2024 – 31.05.2024	
3	1. Узгодження кваліфікаційної роботи з науковим керівником. 2. Проходження нормоконтролю та перевірку на академічну доброчесність. 3. Отримання рецензії та відгуку на кваліфікаційну роботу. 4. Підготовка виступу.	01.06.2024 – 04.06.2024	
4	1. Переплетення кваліфікаційної роботи, підготовка презентації та доповіді 2. Подання кваліфікаційної роботи та супровідних документів секретарю ДЕК	05.06.2024 06.06.2024	

7. Консультанти з окремих розділів

РОЗДІЛ	КОНСУЛЬТАНТ (посада, прізвище, ім'я, по батькові)	ПІДПИС, ДАТА	
		ЗАВДАННЯ ВИДАВ	ЗАВДАННЯ ПРИЙНЯВ
РОЗДІЛ 1	доктор філософії Євген НЕСЕНЮК		
РОЗДІЛ 2	доктор філософії Євген НЕСЕНЮК		

8. Дата видачі завдання: «13» травня 2024 р.

Керівник кваліфікаційної роботи _____ Євген НЕСЕНЮК
(підпис керівника)

Завдання прийняв до виконання _____ Василь ТКАЧУК
(підпис здобувача)

РЕФЕРАТ

Робота складається з 2 розділів, в першому та другому розділі по 3 підпункти. Перший розділ висвітлює теоретичні аспекти теми операцій банківських установ з платіжними картками, другий розділ є аналітичним та рекомендаційним. У дипломній роботі є 17 таблиць, 8 рисунків. Під час написання використано 41 джерело. Робота містить 1 додаток.

Об'єктом дослідження в роботі є діяльність банківської системи та банку АТ «ПУМБ» зокрема. **Предметом** дослідження є операції банківської системи з платіжними картками та банку АТ «ПУМБ» зокрема

Метою кваліфікаційної роботи бакалавра є дослідження операцій банківських установ з платіжними картками та пошук шляхів їх удосконалення.

Завдання бакалаврської роботи:

- дослідити сутність операцій банківських установ з платіжними картками;
- визначити інформаційне забезпечення аналізу операцій банківських установ з платіжними картками;
- скласти фінансово-економічний паспорт банку АТ «ПУМБ»;
- провести аналіз динаміки та структури операцій банківських установ із платіжними картками;
- проаналізувати дохідність операцій банківських установ із платіжними картками;
- запропонувати шляхи удосконалення операцій банківських установ із платіжними картками.

Вищезазначені завдання вирішуються за допомогою наступних **методів дослідження**: системний, комплексний підхід до вивчення економічних явищ та процесів операцій з платіжними картками, порівняльний аналіз, графічне зображення даних, узагальнення.

Практичне значення полягає у розробленні рекомендацій впровадження щодо покращення операцій з платіжними картками для відділення банку АТ «ПУМБ». Роботу завершено та захищено у 2024 році.

**ПЛАТІЖНІ КАРТКИ, БАНКІВСЬКА СИСТЕМА, БАНКІВСЬКІ
УСТАНОВИ, ШЛЯХИ ВДОСКОНАЛЕННЯ.**

ПЕРЕЛІК УМОВНИХ СКОРОЧЕНЬ

АТ – акціонерне товариство

ЕПЗ – електронний платіжний засіб

НБУ – Національний банк України

ЗМІСТ

ВСТУП	4
РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИКО-ПРИКЛАДНІ ЗАСАДИ АНАЛІЗУ ОПЕРАЦІЙ БАНКІВСЬКИХ УСТАНОВ З ПЛАТІЖНИМИ КАРТКАМИ	7
1.1. Сутність операцій банківських установ з платіжними картками	7
1.2. Інформаційне забезпечення аналізу операцій банківських установ з платіжними картками.....	12
1.3. Фінансово-економічний паспорт АТ «ПУМБ».....	16
Висновки до розділу 1	21
РОЗДІЛ 2. АНАЛІЗ ОПЕРАЦІЙ БАНКІВСЬКИХ УСТАНОВ З ПЛАТІЖНИМИ КАРТКАМИ В УМОВАХ АТ «ПУМБ» ТА ШЛЯХИ ЇХ УДОСКОНАЛЕННЯ	23
2.1. Аналіз динаміки та структури операцій банківських установ із платіжними картками	23
2.2. Аналіз доходності операцій банківських установ із платіжними картками	29
2.3. Шляхи удосконалення операцій банківських установ із платіжними картками	32
Висновки до розділу 2	38
ВИСНОВКИ	39
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ	42
ДОДАТКИ	47

ВСТУП

Актуальність проблеми. На сучасному етапі розвитку ринку банківських послуг важливе значення набувають карткові платіжні технології. Останнім часом стає очевидним, що все більше українців вдаються до безготівкових розрахунків, оскільки це є ефективним, надійним та зручним способом розрахунків. Використання карток значно розширило спектр банківських послуг і збільшило банківський прибуток. Крім того, це дозволило отримати інформацію про споживчі вподобання клієнтів. Зокрема, центральний банк зацікавлений у збільшенні обсягів безготівкових розрахунків для покращення моніторингу та регулювання грошових потоків усередині країни. Отже, дослідження тенденцій розвитку ринку платіжних карток, виявлення проблем та перспектив його розвитку є актуальним завданням.

У сфері торгівлі та послуг платіжна картка відіграє важливу роль, оскільки через неї здійснюється значна кількість платежів і банківських операцій. На сьогоднішній день вона є найзручнішим засобом розрахунків між покупцями і продавцями, підприємствами та їх працівниками. Швидкий прогрес банківських технологій у сфері безготівкових розрахунків стимулює комерційні банки до значної емісії банківських карток, що призводить до збільшення конкуренції на ринку платіжних карток. Це, у свою чергу, примушує комерційні банки розробляти різноманітні варіанти цього продукту, які відповідають зростаючим потребам у комплексному обслуговуванні індивідуальних підприємців, великих корпорацій та громадян нашої країни.

Наукові дослідження підтверджують актуальність даного питання. Його досліджували такі науковці як:

Навіть при великій кількості проведених досліджень щодо проблематики платіжних карток, аналіз їх сучасного стану та основних тенденцій розвитку завжди залишається актуальним.

Мета кваліфікаційної роботи - дослідження операцій банківських установ з платіжними картками та пошук шляхів їх удосконалення.

Для розкриття цієї мети були поставлені наступні **завдання**:

- дослідити сутність операцій банківських установ з платіжними картками;
- визначити інформаційне забезпечення аналізу операцій банківських установ з платіжними картками;
- скласти фінансово-економічний паспорт банку АТ «ПУМБ»;
- провести аналіз динаміки та структури операцій банківських установ із платіжними картками;
- проаналізувати дохідність операцій банківських установ із платіжними картками;
- запропонувати шляхи удосконалення операцій банківських установ із платіжними картками.

Об'єктом дослідження в роботі є діяльність банківської системи та банку АТ «ПУМБ» зокрема.

Предметом дослідження – операції банківської системи з платіжними картками та банку АТ «ПУМБ» зокрема.

Методи дослідження. Під час написання кваліфікаційної бакалаврської роботи використовувались наступні методи аналізу: системний, комплексний підхід до вивчення економічних явищ та процесів операцій з платіжними картками, порівняльний аналіз, графічне зображення даних, узагальнення.

Методологічною основою дослідження стали праці вітчизняних і зарубіжних вчених-економістів з проблем операцій банків з платіжними картками, дані НБУ, а, також, звітність банку АТ «ПУМБ».

Практичне значення дослідження полягає у розробленні рекомендацій впровадження щодо покращення операцій з платіжними картками для відділення банку АТ «ПУМБ». Роботу завершено та захищено у 2024 році.

Структура, зміст та обсяг кваліфікаційної роботи. Кваліфікаційна робота складається з 2 розділів, в першому та другому розділі по 3 підпункти.

Перший розділ висвітлює теоретичні аспекти теми операцій банківських установ з платіжними картками, другий розділ є аналітичним та рекомендаційним. Обсяг дипломної роботи - 46 аркушів, включаючи список використаних джерел. У дипломній роботі є 17 таблиць, 8 рисунків. Під час написання використано 41 джерело. Робота містить 1 додаток.

РОЗДІЛ 1

ТЕОРЕТИКО-ПРИКЛАДНІ ЗАСАДИ АНАЛІЗУ ОПЕРАЦІЙ БАНКІВСЬКИХ УСТАНОВ З ПЛАТІЖНИМИ КАРТКАМИ

1.1. Сутність операцій банківських установ з платіжними картками

На сьогоднішній день платіжні картки банків є одним із найпопулярніших платіжних засобів у всьому світі. Їх розвиток почався ще у 19 столітті та був обумовлений рядом об'єктивних еволюційних чинників:

1) зручність: носити з собою одну або декілька банківських карток значно зручніше, ніж мати великі суми готівки;

2) розвиток банківських систем і конкуренція: Активний розвиток банківських систем і зростаюча конкуренція на ринку сприяли розвитку безготівкових банківських розрахунків [35, с. 84];

3) контроль над грошовими потоками: Багато країн у Європі і Північній Америці прагнуть контролювати грошові розрахунки, що стимулює розвиток карткових банківських платіжних систем [33, с. 56].

Вивчаючи еволюцію карток, можна помітити, як змінювалося ставлення банківських установ до карткових проектів у залежності від ступеня розвитку даного сегменту ринку обслуговування клієнтів. Спочатку платіжні картки використовувались виключно для підтвердження кредитоспроможності покупця в магазинах. Згодом вони стали також інструментом привертання нових клієнтів до банківських установ. Наступним кроком у розвитку платіжних карток була поява елементів кредитної схеми, що призвело до появи посередників, які здійснювали розрахунки [32, с. 213].

Для формування комплексного уявлення про банківські операції з використанням платіжних карток необхідно спочатку розкрити суть цього поняття. Важливо зазначити, що різні науковці трактують визначення "платіжної картки" по-різному. Згідно з Чинним Законом України "Про

платіжні послуги" визначено, що: «платіжна картка - електронний платіжний засіб у вигляді пластикової чи іншого виду картки; а електронний платіжний засіб - платіжний інструмент, реалізований на будь-якому носії, що містить в електронній формі дані, необхідні для ініціювання платіжної операції та/або здійснення інших операцій, визначених договором з емітентом» [18].

Термін «платіжна картка» розглядається вченими в декількох аспектах, а саме його розглядають як: пластикову картку; платіжний інструмент; засіб платіжної ідентифікації. Згрупуємо визначення за допомогою таблиці 1.1.

Таблиця 1.1

Визначення поняття «платіжна картка» в науковій та нормативно-правовій літературі

Джерело	Категорія	Визначення
1	2	3
Пиріг С. О., Іщук Л. І., Олександренко І. В. [34, с. 184]	Пластикова картка	персоніфікована пластикова картка з магнітною смугою або чіпмодулем, яка є ключем доступу до управління банківським рахунком і дає її власнику можливість безготівкової оплати товарів або послуг в різних торгових і сервісних підприємствах, що приймають картки до оплати, одержувати готівку у відділеннях банків і в банкоматах, а також користуватися іншими додатковими послугами та певними перевагами
Варцаба В.І., Заславська О.І. [12, с. 104]		це пластикова картка, призначена для отримання готівки, виконання інших операцій, доступних у меню банкомата або установи банку, оплати купівлі товарів та послуг, у тому числі з використанням електронних терміналів;
Гладчук О.М., Ткачук І.Я., Харабара В.М. [7, с. 71]	Платіжний інструмент	це електронний платіжний інструмент у вигляді емітованої в установленому законодавством порядку пластикової чи іншого виду картки, що використовується для ініціювання переказу коштів з рахунка платника з метою оплати вартості товарів і послуг
Савлук М. І., М. Ф. Пуховкіна [39, с. 167]		персоніфікований платіжний інструмент, що дає клієнту можливість здійснення безготівкових платежів за куплені товари чи надані послуги і за необхідності отримувати чи поповнювати готівковими коштами поточний картковий рахунок
Єпіфанов А. О., Маслак Н. Г., Сало І. В. [15]	Засіб платіжної ідентифікації	це найбільш безпечний та престижний спосіб здійснення повсякденних платежів та зберігання грошей

1	2	3
Закон України «Про платіжні послуги» [18]	Засіб платіжної ідентифікації	електронний платіжний засіб у вигляді пластикової чи іншого виду картки;

Джерело: розроблено автором на основі [7;12;15;18;34;39]

Таким чином, бачимо, що різні автори розглядають термін «платіжна картка» по-різному, виходячи з її властивостей, та функцій, які вона виконує.

Розглянемо класифікацію операцій банків із платіжними картками за допомогою рис. 1.1.



Рис. 1.1 Класифікація операцій банку з платіжними картками за економічною суттю та можливістю отримання доходів

Джерело: розроблено автором на основі [25, с. 677]

Таким чином, бачимо, що кількість операцій банків із платіжними картками є доволі великою та розгалуженою, що дозволяє кожному банку налаштовувати свою схему та систему, яка б зацікавила користувачів платіжних карток.

Безготівкові розрахунки населення у сферах торгівлі і послуг є важливою операцією для банків, і вони реалізуються за допомогою платіжних карток. Для здійснення таких розрахунків клієнт повинен мати картку, а продавець повинен укласти договір з банком щодо прийому платежів через картки та придбати спеціальне обладнання, яке дозволить проводити операції з картками [4, с. 310].

Для будь-яких розрахунків за допомогою платіжної картки потрібна авторизація, що означає процедуру отримання дозволу на здійснення операції з її використанням. Після отримання дозволу на проведення операції, продавець оформлює сліп чи квитанцію платіжного терміналу відповідно до встановленого обладнання. Операції з використанням платіжної картки можуть проводитися тільки у присутності власника картки [23, с. 83].

Покупець-власник картки разом із сліпом (чи квитанцією платіжного терміналу) також повинен отримати чек від касового апарату, що підтверджує факт оплати товару [41, с. 22].

Сліпи повинні бути оформлені у декількох примірниках: один виданий клієнту, другий залишений у продавця, а третій надісланий до банківської установи. При документуванні таких операцій продавці складають реєстри, в яких вказують суми кожної трансакції, загальну суму усіх трансакцій, загальну кількість сліпів та іншу необхідну інформацію. Після цього кілька примірників разом із сліпами передаються еквайреру для подальшої пересилки до процесингового центру чи розрахункового банку для обробки і здійснення розрахунків за проведені операції. Після перевірки сліпів і їх прийому банківська установа здійснює переказ коштів з карткового рахунку покупця на рахунок продавця [10, с. 101].

Серед найбільш поширених банківських операцій, що виконуються за допомогою платіжних карток, можна виділити наступні [21, с. 34]:

- виплата заробітної плати працівникам різних підприємств, установ і організацій;
- переказ коштів з однієї платіжної картки на іншу;
- отримання готівки через банкомат;
- отримання інформації про стан карткового рахунку;
- оплата товарів і послуг;
- здійснення різних платежів;
- поповнення рахунку мобільного телефона;
- оформлення короткострокового кредиту;
- оформлення вкладів у банку тощо.

Власники платіжних карток можуть замовляти у банках додаткові картки для певних довірених осіб, включаючи членів сім'ї, на свій картковий рахунок [27, с. 134].

Обсяг платежів з використанням платіжних карток зростає щороку, тому програми розвитку карткового бізнесу банків вважаються одними з найбільш перспективних і прибуткових, незважаючи на високі витрати на обладнання [29, с. 217].

Операції з використанням платіжних карток не лише зручні, але й досить безпечні, оскільки зобов'язання власника картки при втраті обмежені. Більшість платіжних організацій забезпечують надійний захист карток від несанкціонованого використання, впроваджуючи інновації у картковому бізнесі. Власники карток регулярно отримують детальні звіти про проведені платежі, що дозволяє аналізувати операції, контролювати витрати і мати уявлення про стан рахунків [11, с. 153].

Для того, щоб банку виконувати операції з платіжними картками формується платіжна система [6, с. 109].

До складу платіжної системи входять — банки-емітенти, банки-еквайри, процесингові центри, підприємства торгівлі та послуг, які приймають до сплати платіжні картки та адміністративний орган платіжної системи (платіжна організація). Проведення переказу коштів є обов'язковою функцією, що має виконувати платіжна система [1, с. 248].

1.2. Інформаційне забезпечення аналізу операцій банківських установ з платіжними картками

Основними законодавчими актами, що регулюють загальні засади емісії та здійснення операцій з використанням електронних платіжних засобів (платіжних карток), є Закон України «Про Національний банк України» [19], Закон України «Про банки і банківську діяльність» [17], Закон України «Про платіжні послуги» [18], Постанова НБУ «Про затвердження Положення про реєстрацію платіжних систем, учасників платіжних систем та технологічних операторів платіжних послуг» [36], Постанова НБУ «Про затвердження Положення про порядок емісії та еквайрингу платіжних інструментів» [37], інші законодавчі акти України.

Відповідно до Постанови НБУ «Про затвердження Положення про реєстрацію платіжних систем, учасників платіжних систем та технологічних операторів платіжних послуг», Національний банк України встановлює загальні вимоги до емісії електронних платіжних засобів банками, філіями іноземних банків, а також визначає порядок здійснення операцій з їх використанням. Банки мають право на емісію електронних платіжних засобів, таких як платіжні картки, і проведення еквайрингу на основі внутрішніх правил, які розробляються відповідно до законодавства України, зокрема, нормативно-правових актів Національного банку та правил платіжних систем. Ці внутрішні правила затверджуються органом управління банку відповідно до його статуту. Крім того, банк має обов'язок ідентифікувати клієнтів, які відкривають рахунки в банку, і держателів електронних платіжних засобів, які

здійснюють операції з їх використанням за цими рахунками, відповідно до законодавства України [36].

На рис. 1.2 наведено перелік законодавчих актів, що встановлюють загальні принципи емісії та проведення операцій з використанням електронних платіжних засобів.

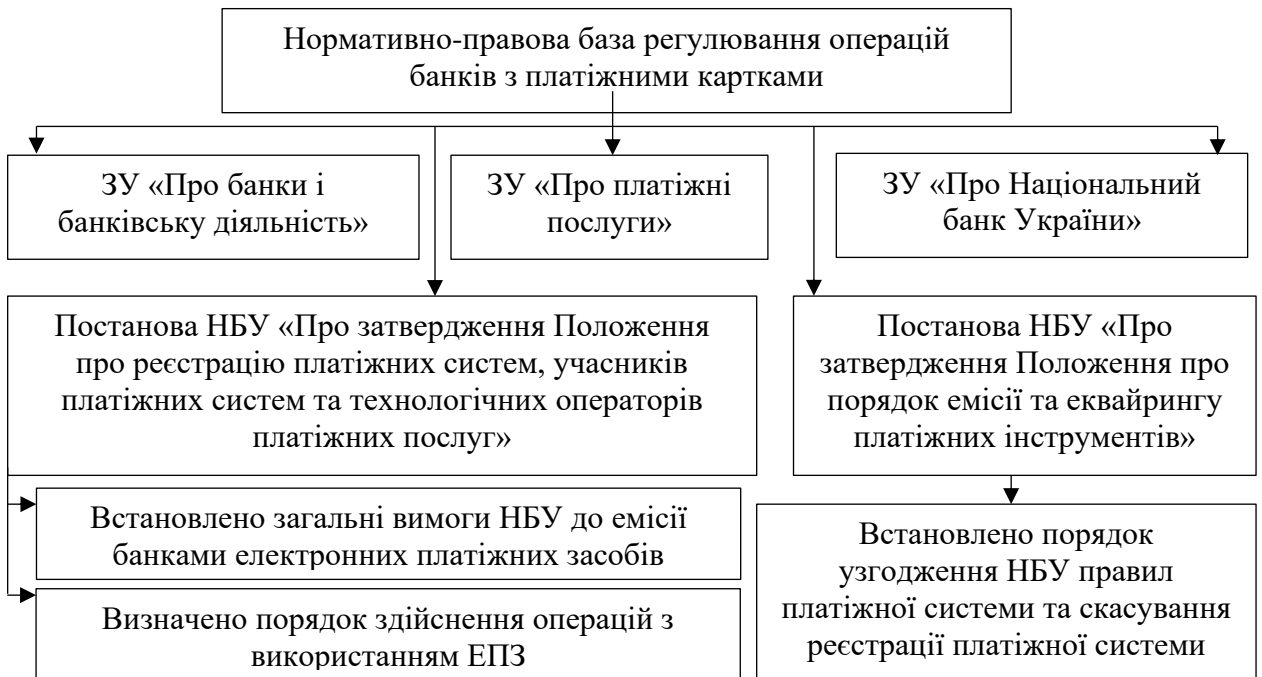


Рис. 1.2 Законодавчі акти, що регулюють загальні засади емісії та здійснення операцій з використанням електронних платіжних засобів

Джерело: розроблено автором на основі [17;13;14;27;28]

Сьогодні в Законі України "Про платіжні послуги" визначено основні терміни та поняття, серед яких "платіжний інструмент", "платіжна картка", "емітент", "еквайр", "держатель електронного платіжного засобу", "банківський автомат самообслуговування". Закон приділяє увагу наявності договірних відносин між учасниками платіжної системи, такими як емітент платіжної картки і її держатель, еквайр і торговець, емітент або еквайр і платіжна організація платіжної системи та інші [18].

Операції із платіжними картками аналізуються банками кожного кварталу, а також порівнюють дані звітного року з даними попередніх років у розрізі відповідних періодів [8, с. 437].

Косова Т. Д. виділяє наступні кроки для повного аналізу операцій банків із використанням платіжних карток [24, с. 243]:

1. Аналіз обсягів операцій: проводиться аналіз даних про операції, здійснені з використанням платіжних карток, які емітовані для клієнтів банку. Цей аналіз виконується в розрізі платіжних систем та відповідно до типів клієнтів - фізичних або юридичних осіб.

2. Аналіз розрахунків на підприємствах торгівлі: Досліджуються дані про розрахунки, здійснені на підприємствах торгівлі, і операції з видачі готівки через власну інфраструктуру банку. Цей аналіз також виконується в розрізі платіжних систем та емітентів.

3. Аналіз емітованих платіжних карток та використаних технічних засобів: Досліджуються дані про кількість емітованих платіжних карток для клієнтів банку та використані технічні засоби під час здійснення операцій з їх використанням.

Після проведення аналізу узагальнюються отримані показники і формуються висновки щодо наступних аспектів:

1. Визначається загальний обсяг активності використання карток та їхня популярність серед клієнтів;

2. Виявляються основні сфери використання платіжних карток та потреби клієнтів.

3. Формується уявлення про тенденції та зміни в популярності платіжних карток серед різних груп користувачів та в різних сегментах ринку.

Узагальнені показники і висновки надають банкам цінну інформацію про ефективність їхньої діяльності з платіжними картками, дозволяючи вдосконалити стратегії обслуговування клієнтів та планування майбутніх заходів.

Герасимович А.М., Алексеєнко М.Д., Парасій-Вергуненко І. М. пропонують аналізувати лише кількість клієнтів і відкритих ними карткових рахунків, а також здійснювати аналіз операцій із використанням платіжних карток [3, с. 215]. А от Алексеєнко М.Д., рекомендує також визначати

ефективність безготівкових розрахунків, як важливий і завершальний етап такого аналізу [2, с. 188].

Отже, під час аналізу операцій з використанням платіжних карток важливо розглядати наступні аспекти [26, с. 12]:

1. Обсяги та види операцій: Слід досліджувати обсяги та різноманіття операцій, проведених за допомогою платіжних карток, в динаміці часу.

2. Структуру операцій за групами клієнтів, платіжних систем і емітентів: Важливо визначити, як різні групи клієнтів використовують картки, а також розподіл операцій за різними платіжними системами та емітентами.

3. Структуру і динаміку карткових рахунків: Потрібно аналізувати структуру та зміни у карткових рахунках клієнтів.

4. Кількість емітованих карток: Визначення кількості виданих карток є важливим для оцінки популярності та використання карткових послуг.

5. Структурний аналіз операцій з картками: Включає в себе вивчення таких показників, як частка залишків на карткових рахунках, структура видання карток за різними платіжними системами, а також структура різновидів операцій.

6. Використання міжнародних карток та аналіз оборотів за рахунками клієнтів: Дослідження використання міжнародних карток та співвідношення доходів та витрат на безготівкові розрахунки є ключовими аспектами аналізу.

7. Прибутковість карткових операцій банку: Розрахунок частки доходів від операцій з картками у загальному доході установи дає уявлення про ефективність цих операцій.

8. Аналіз ефективності еквайрингової мережі: Оцінка середньої кількості транзакцій, середнього обсягу коштів та інших показників є важливою частиною аналізу ефективності еквайрингової мережі.

Запровадження цих етапів в аналізі операцій банків з використанням платіжних карток може значно покращити ефективність таких операцій.

Структурування даних щодо розрахунків банку з використанням карток дозволить краще розуміти та контролювати їх ефективність [40, с. 82]. Особливою перевагою такого аналізу є можливість оцінки ефективності виконання операцій. Проте важливо відзначити, що деякі дані можуть бути недоступними зовнішнім користувачам через обмежену доступність інформації на офіційних веб-сайтах банків. Наприклад, повна інформація щодо тарифів, доходів і витрат за різними видами операцій з використанням карток не завжди розміщується для загального огляду. Це може ускладнити аналіз та прийняття рішень для зовнішніх користувачів, які прагнуть зрозуміти ефективність операцій з картками у банку.

1.3. Фінансово-економічний паспорт АТ «ПУМБ»

Перший Український Міжнародний Банк – це великий і надійний приватний банк, який прагне бути фінансовим радником і помічником як для приватних осіб, так і для корпоративних клієнтів, передбачає їх очікування і потреби, а також пропонує ефективні рішення [30].

Банк було створено в 1991 році, та на зараз він обслуговує 1,7 млн. клієнтів.

Визначимо структуру власності банку за допомогою таблиці 1.2.

Таблиця 1.2

Інформація про структуру власності Банку АТ «ПУМБ»

№	Повна назва юридичної особи або П.І.П. фізичної особи – учасника	Юридична адреса	Частка у статутному капіталі банку, %
1	Ахметов Рінат Леонідович	Україна, місто Київ.	100

Джерело: розроблено автором на основі [30]

Єдиним акціонером Банку, якому належать 100% акцій Банку, є фізична особа Ахметов Рінат Леонідович, який є громадянином України, тобто можемо

зробити висновок, що банк є українським.

Корпоративне управління в Банку базується на таких загальних принципах:

- 1) Дотримання в повному обсязі прав та інтересів акціонерів Банку.
- 2) Розмежування повноважень та відповідальності при управлінні бізнесом.
- 3) Належний рівень підзвітності.
- 4) Належний рівень системи стримування та противаг.
- 5) Збалансованість та ефективність системи внутрішнього контролю та управління ризиками.
- 6) Високі стандарти корпоративної культури та ділової етики.
- 7) Дотримання корпоративної соціальної відповідальності.
- 8) Інформаційна прозорість.

Проведемо аналіз руху та ефективності персоналу АТ «ПУМБ» за 2021-2023 роки за допомогою таблиці 1.3

Таблиця 1.3

Кадровий рух та аналіз ефективності персоналу АТ «ПУМБ» за 2021-2023 роки

№	Показники	Значення статті по роках, тис. грн.			Абсолютний приріст, тис. грн.		Темп приросту, %	
		2021	2022	2023	2022	2023	2022	2023
1	2	3	4	5	6	7	8	9
1	Середньооблікова чисельність працівників	8856	6828	7320	-2 028	492	77,10	107,21
2	Прийнято працівників	2474	857	350	-1 617	-507	34,64	40,84
3	Вибуло працівників, у тому числі:	4502	365	280	-4 137	-85	8,11	76,71
	- за власним бажанням	1040	150	140	-890	-10	14,42	93,33
	- за порушення дисципліни	25	0	0	-25	0	0,00	-
	- по скороченню штатів	3437	215	140	-3 222	-75	6,26	65,12
	- з інших причин	0	10	0	10	-10	-	0,00

Закінчення табл. 1.3

1	2	3	4	5	6	7	8	9
4	Продуктивність праці	1273,43	1783,21	1982,20	509,78	198,99	140,03	111,16
5	Відношення витрат на оплату праці до доходу	51,26	43,35	24,02	-7,91	-19,34	84,56	55,40
6	Чистий прибуток на одного працівника	472,85	-58,25	540,37	-531,10	598,61	-12,32	-927,68

Джерело: розроблено автором на основі [Додаток А]

Для більшої наочності динаміки персоналу персоналу АТ «ПУМБ» за 2021-2023 роки побудуємо рис. 1.3.

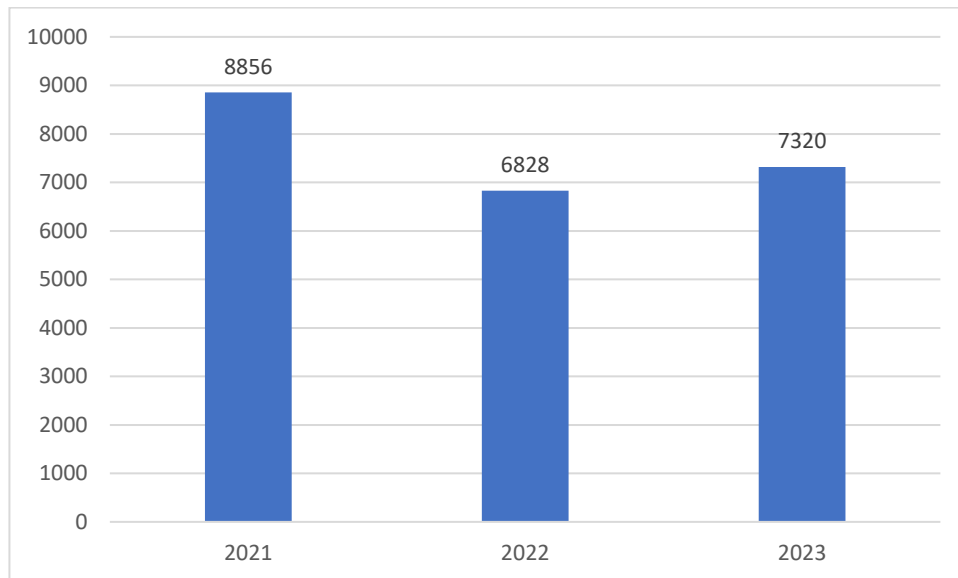


Рис. 1.3 Динаміка персоналу АТ «ПУМБ» за 2021-2023 роки

Джерело: розроблено автором на основі розрахунків

Таким чином, відповідно до таблиці 1.3 та рисунку 1.3 бачимо, що кількість співробітників банку постійно змінюється. Це пов'язано як із збільшенням автоматизації процесів діяльності банку, адже пандемія COVID-19 внесла корективи в роботу такої великої фінансової установи, так і з іншими факторами. Бачимо, що в 2022 році в порівнянні з 2021 роком кількість працівників значно зменшилась, а саме на 2028 чоловік, або на

22,90%. А в 2023 році спостерігається незначний зріст кількості працівників, а саме на 492 особи, або на 7,21%.

Щодо ефективності використання трудових ресурсів, то бачимо, що в 2023 році працівників використовують ефективніше ніж в 2022 році. Так, в 2023 році продуктивність праці в порівнянні з 2022 роком збільшується на 198,99 тис. грн./особу, а чистий прибуток на одного працівника збільшується аж на 598,61 тис. грн./працівника.

Проведемо аналіз ефективності використання основних засобів АТ «ПУМБ» за 2021-2023 роки за допомогою таблиці 1.4

Таблиця 1.4

**Аналіз ефективності використання основних засобів АТ «ПУМБ» за
2021-2023 роки**

№	Показники	Значення статті по роках, тис. грн.			Абсолютний приріст, тис. грн.		Темп приросту, %	
		2021	2022	2023	2022	2023	2022	2023
1	Дохід від основних операцій банку	112774 53	12175 741	14509 721	898 288,00	2 333 980,00	107,9 7	119,17
2	Балансова вартість основних засобів	1 698 168	1 710 376	1 652 243	12 208,00	-58 133,00	100,7 2	96,60
3	Початкова вартість ОЗ	326303 7	34806 35	36456 28	217 598,00	164 993,00	106,6 7	104,74
4	Накопичений знос/ амортизація	156486 9	17702 59	19933 85	205 390,00	223 126,00	113,1 3	112,60
5	Коефіцієнт використання ОЗ	6,64	7,12	8,78	0,48	1,66	107,1 9	123,36
6	Коефіцієнт амортизації	0,92	1,04	1,21	0,11	0,17	112,3 2	116,57

Джерело: розроблено автором на основі [Додаток А]

Таким чином ми бачимо, що коефіцієнт використання основних засобів збільшується в динаміці, що вказує нам на більшу їхню ефективність використання банком АТ «ПУМБ»

Проведемо аналіз оборотності оборотних засобів АТ «ПУМБ» за 2021-2023 роки за допомогою таблиці 1.5

Таблиця 1.5

Аналіз оборотності оборотних засобів АТ «ПУМБ» за 2021-2023 роки

№	Показники	Значення статті по роках, тис. грн.			Абсолютний приріст, тис. грн.		Темп приросту, %	
		2021	2022	2023	2022	2023	2022	2023
1	2	3	4	5	6	7	8	9
1	Середньорічна вар-тість оборотних за собів	791464 62	96703 812	92913 568	17 557 350,00	-3 790 244,00	122,1 8	96,08
2	Чистий дохід	112774 53	12175 741	14509 721	898 288,00	2 333 980,00	107,9 7	119,17
3	Коефіцієнт оборотності оборотних засобів	7,02	7,94	6,40	0,92	-1,54	113,1 7	80,63
4	Період оборотності оборотних активів	52,01	45,96	57,00	-6,05	11,04	88,36	124,03

Джерело: розроблено автором на основі [Додаток А]

Таким чином, бачимо, що оборотність оборотних засобів уповільнюється, адже кількість оборотів в 2023 році в порівнянні з 2022 роком зменшується на 1,54 оберти та становить 6,40 раз. Через це збільшується період оборотності оборотних активів, який в 2023 році складає 57 днів, що на 11,04 дні більше ніж в 2022 році.

Проведемо аналіз доходів, витрат та фінансових результатів банку АТ «ПУМБ» за 2020-2023 рр.

Таблиця 1.6

Аналіз доходів, витрат та фінансових результатів банку АТ «ПУМБ» за 2020-2023 рр.

№	Показник	Значення статті по роках, млн. грн.			Абсолютний приріст, млн. грн.		Темп приросту, %	
		2021	2022	2023	2022	2023	2022	2023
1	2	3	4	5	6	7	8	9
1	Чистий процентний дохід (Чисті процентні витрати)	92308 91	10154 478	1236548 4	923 587	2 211 006	110,01	121,77
2	Процентні доходи	11834 097	14895 381	2026455 0	3 061 284	5 369 169	125,87	136,05
3	Процентні витрати	26032 06	47409 03	7899066	2 137 697	3 158 163	182,12	166,62

Закінчення табл. 1.6

1	2	3	4	5	6	7	8	9
4	Чистий комісійний дохід (Чисті комісійні витрати)	20465 62	20212 63	2144237	-25 299	122 974	98,76	106,08
5	Прибуток (збиток) від операційної діяльності	10892 561	47929 64	1528124 1	-6 099 597	10 488 277	44,00	318,83
6	Операційні витрати	57812 89	52783 02	7043808	-502 987	1 765 506	91,30	133,45
7	Прибуток (збиток) до оподаткування	51112 72	(4853 38)	8237433	-5 596 610	8 722 771	-9,50	-1697,26
8	(Витрати на сплату податку) доходи від повернення податку	(9236 80)	87615	(428195 8)	1 011 295	-4 369 573	-9,49	-4887,24
9	Прибуток (збиток) за звітний період	41875 92	(3977 23)	3955475	-4 585 315	4 353 198	-9,50	-994,53
10	Прибуток (збиток) на акцію (гривень на акцію)	292,3 5	(27,77)	276,15	-320	304	-9,50	-994,42

Джерело: розроблено автором на основі [Додаток А]

Таким чином, бачимо, що чистий прибуток банку не має стабільної динаміки. В 2022 році банк АТ «ПУМБ» отримує чисті збитки в розмірі 397723 тис. грн., це більш за все пов'язано із війною з росією, проте в 2023 році банк зміг вистояти, та розмір чистого прибутку збільшується аж на 4 353 198 тис. грн. в порівнянні з 2022 роком, що вказує нам на можливість банку швидко адаптовуватись та стримувати ризик, який виникає через вплив зовнішнього середовищу.

Висновки до розділу 1

Вивчаючи еволюцію карток, можна помітити, як змінювалося ставлення банківських установ до карткових проектів у залежності від ступеня розвитку даного сегменту ринку обслуговування клієнтів. Спочатку платіжні картки використовувались виключно для підтвердження кредитоспроможності покупця в магазинах. Згодом вони стали також інструментом привертання

нових клієнтів до банківських установ. Наступним кроком у розвитку платіжних карток була поява елементів кредитної схеми, що призвело до появи посередників, які здійснювали розрахунки.

Різні автори розглядають термін «платіжна картка» по-різному, виходячи з її властивостей, та функцій, які вона виконує.

Кількість операцій банків із платіжними картками є доволі великою та розгалуженою, що дозволяє кожному банку налаштовувати свою схему та систему, яка б зацікавила користувачів платіжних карток.

Операції із платіжними картками аналізуються банками кожного кварталу, а також порівнюють дані звітного року з даними попередніх років у розрізі відповідних періодів.

Узагальнені показники і висновки надають банкам цінну інформацію про ефективність їхньої діяльності з платіжними картками, дозволяючи вдосконалити стратегії обслуговування клієнтів та планування майбутніх заходів.

Перший Український Міжнародний Банк – це великий і надійний приватний банк, який прагне бути фінансовим радником і помічником як для приватних осіб, так і для корпоративних клієнтів, передбачає їх очікування і потреби, а також пропонує ефективні рішення.

Чистий прибуток банку не має стабільної динаміки. В 2022 році банк АТ «ПУМБ» отримує чисті збитки в розмірі 397723 тис. грн., це більш за все пов'язано із війною з росією, проте в 2023 році банк зміг вистояти, та розмір чистого прибутку збільшується аж на 4 353 198 тис. грн. в порівнянні з 2022 роком, що вказує нам на можливість банку швидко адаптовуватись та стримувати ризик, який виникає через вплив зовнішнього середовищу.

РОЗДІЛ 2

АНАЛІЗ ОПЕРАЦІЙ БАНКІВСЬКИХ УСТАНОВ З ПЛАТІЖНИМИ КАРТКАМИ В УМОВАХ АТ «ПУМБ» ТА ШЛЯХИ ЇХ УДОСКОНАЛЕННЯ

2.1. Аналіз динаміки та структури операцій банківських установ із платіжними картками

Останнім часом банківська система України працює в надзвичайно складних умовах. З одного боку, українські банки повинні відповідати темпам глобальної трансформації та новітнім технологіям, що змінюються зі світовими стандартами. З іншого боку, вони змушені протистояти численним внутрішнім і зовнішнім ризикам і загрозам, у тому числі негативним впливом війни на території України [38].

Також НБУ зобов'язаний позбутися всіх банків, у яких є російська власність. Це стосується капіталізації та участі, що може мати вирішальне значення для фінансової стабільності та національної безпеки України.

Розглянемо основні показники розвитку ринку платіжних карток в Україні за 2020 – 2023 рр. за допомогою табл. 2.1

Таблиця 2.1

Основні показники ринку платіжних карток в Україні за 2020 – 2023 рр.

Рік	Кількість банків	Емітовані платіжні картки в обігу, млн. шт	Активні платіжні картки, млн. шт.			Банкомати, тис. шт.	POS – термінали, тис. шт	
			Усього	Безконтактні	Токенізовані		Усього	Безконтактні
2020	70	68,9	42,2	8,6	2,5	19,5	333,8	302,1
2021	70	73,4	40,4	13,2	3,9	18,8	375	325,9
2022	68	89,1	46,3	20,0	6,7	18,5	426,5	393,7
2023	67	115,1	52,1	30,6	12,4	15,8	449,5	445,9

Джерело: розроблено автором на основі [31]

Для більшої наочності динаміки платіжних карток побудуємо рисунок 2.1.

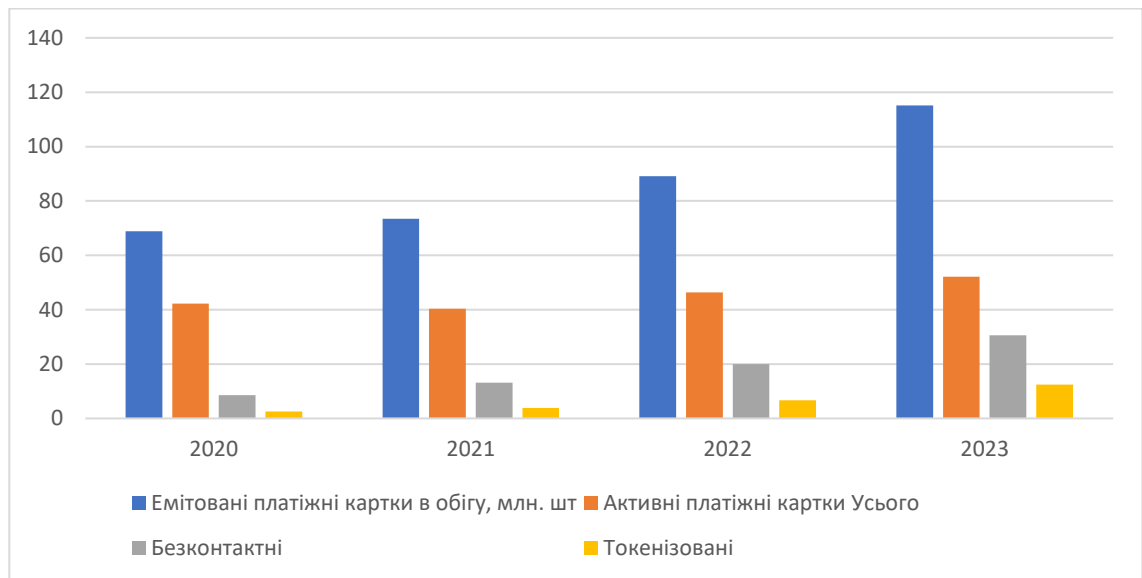


Рис. 2.1 Динаміка кількості платіжних карток в Україні за 2020 – 2023 рр.

Джерело: розроблено автором на основі розрахунків

Таким чином, бачимо, що динаміка кількості карток є позитивною за досліджуваний період. Так, в 2022 році кількість емітованих платіжних карток в обігу складала 89,1 млн. шт., а вже в 2023 році цей показник сягнув 115,1 млн. шт. Це нам вказує на те, що в умовах воєнного часу люди хочуть зберігати свої гроші на картках, що є зручним засобом їхнього переміщення в разі такої необхідності.

Проте, як ми бачимо, хоча кількість емітованих карток значно зростає в 2023 році, але кількість активних платіжних карток має менший розмір зросту, так в 2023 році кількість активних платіжних карток складає 52,1 млн. шт., що більше ніж в 2022 році всього на 5,8 млн. шт.

Проведемо аналіз показників інфраструктури на ринку платіжних карток за допомогою рис. 2.2

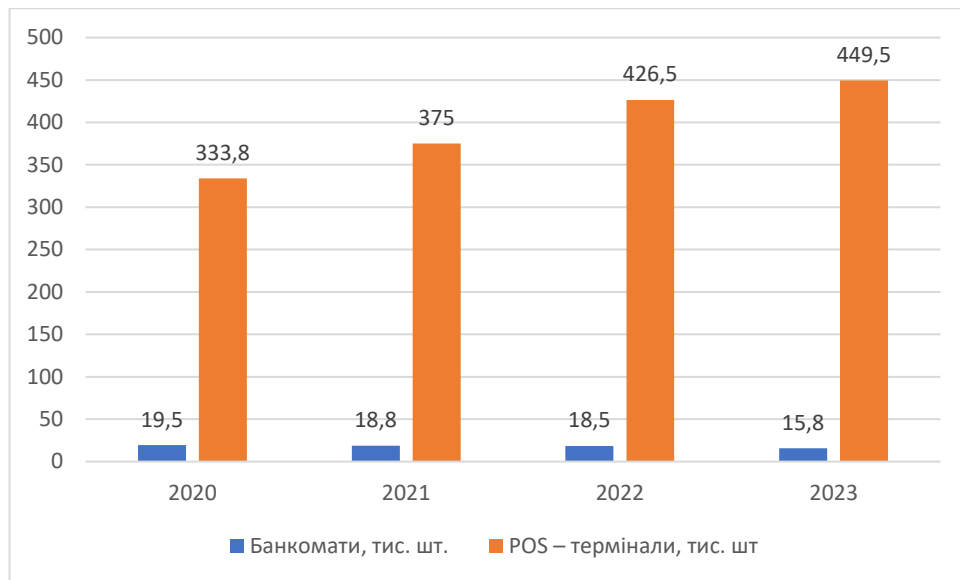


Рис. 2.2 Аналіз показників інфраструктури на ринку платіжних карток в Україні за 2020 – 2023 рр.

Джерело: розроблено автором на основі розрахунків

Як ми бачимо кількість банкоматів в Україні зменшується в 2023 році в порівнянні з 2022 роком на 2,7 тис. шт. На це впливає два фактори. Перший – кількість знищених приміщень та захоплених територій зменшує автоматично наявність банкоматів в Україні та другий – зменшення кількості банкоматів стимулює населення до проведення розрахунків більшою мірою в безготівковій сумі, що зменшує можливість діяльності тіньових секторів економіки.

Кількість POS-терміналів в 2023 році навпаки збільшується в порівнянні з 2022 роком на 23 тис. шт. та складає 449,5 тис. шт. Це пов'язано із обов'язковою наявністю РРО/ПРРО на торговій точці, а для покращення обслуговування також продавці ставлять POS-термінал. Це також є позитивною стороною, адже зменшує кількість готівки, через зручність проведення розрахунків через платіжну картку.

Проаналізуємо динаміку операцій, здійснені із використанням платіжних карток в Україні за 2020 –2023 рік за допомогою табл. 2.2.

Таблиця 2.2

Динаміка операцій, здійснені із використанням платіжних карток в Україні за 2020 – 2023 рр.

Рік	Сума операцій з використання платіжних карток, млрд.грн.	Відхилення		Кількість операцій з використання платіжних карток, млн. шт.	Відхилення	
		Абсолютне, млрд. грн. +/-	Темп росту, %		Абсолютне, млрд. грн. +/-	Темп росту, %
2020	3957,3	-	-	5997,1	-	-
2021	5091,7	1134,4	128,67	7817,1	1820	130,35
2022	5058,2	-33,5	99,34	5599,2	-2217,9	71,63
2023	6140,8	1082,6	121,40	7912,5	2313,3	141,31

Джерело: розроблено автором на основі розрахунків

Для більшої наочності динаміки операцій, здійснених із використанням платіжних карток в Україні побудуємо рис. 2.3.

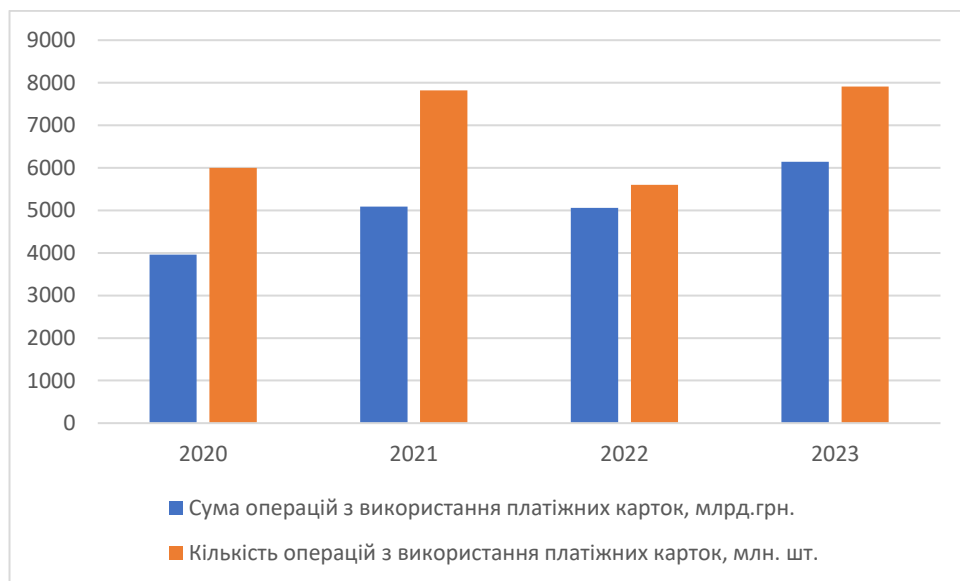


Рис. 2.3 Динаміка операцій, здійснені із використанням платіжних карток в Україні за 2020 – 2023 рр.

Джерело: розроблено автором на основі розрахунків

Таким чином, бачимо, що динаміка як кількості операцій, так і суми операцій збільшується в 2023 році в порівнянні з 2022 роком на 1082,6 млрд. грн. та на 7912,5 млн. шт. відповідно. Це вказує на прискорення ринку,

збільшення зацікавленості населення в платіжних картках, що дозволяє банкам розвиватись та конкурувати один з одним.

Проведемо аналіз динаміки структури використання платіжних карток в Україні за 2020 –2023 рр. за допомогою табл. 2.3.

Таблиця 2.3

Аналіз динаміки структури використання платіжних карток в Україні за 2020 –2023 рр.

Рік	Обсяги операцій, %		Кількість операцій, %	
	отримання готівки	безготівкові операції	отримання готівки	безготівкові операції
2020	44,2	55,8	13,1	86,9
2021	36,7	63,3	8,8	91,2
2022	31,0	69	7,2	92,8

Джерело: розроблено автором на основі [31]

Для більшої наочності аналізу динаміки структури обсягів операцій із платіжними картками в Україні побудуємо рис. 2.3.

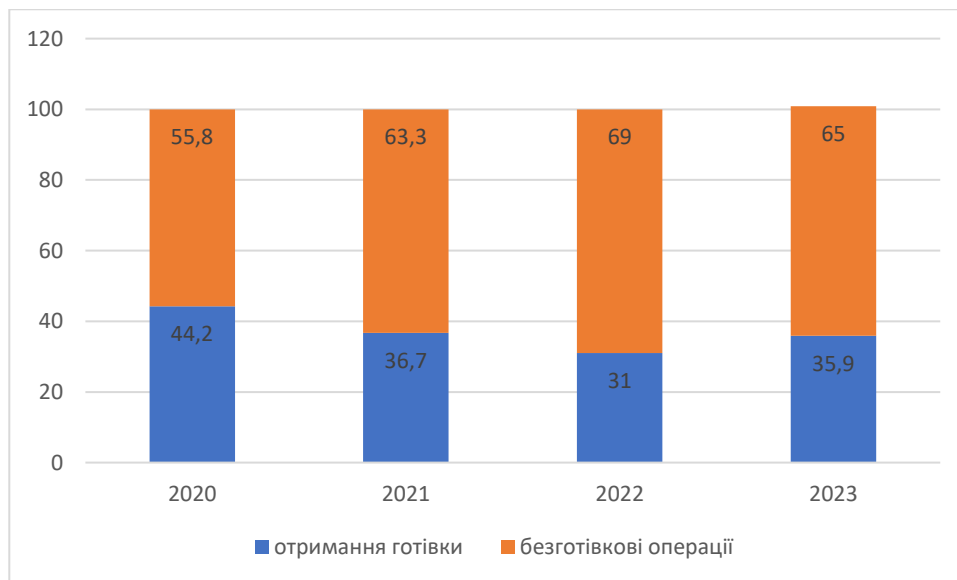


Рис. 2.3. Аналіз динаміки структури обсягів операцій із платіжними картками в Україні за 2020 – 2023 рр.

Джерело: розроблено автором на основі розрахунків

Таким чином, бачимо, що обсяги операцій в безготівці в 2023 році складають 65%, що менше ніж в 2022 році на 4%. А отримання готівки збільшується відповідно, що вказує нам на те, що все ж населення трохи більше в 2023 році надає перевагу отриманню готівки, ніж проведенню безготівкових операцій.

Для більшої наочності аналізу динаміки структури кількості операцій із платіжними картками в Україні побудуємо рис. 2.4.

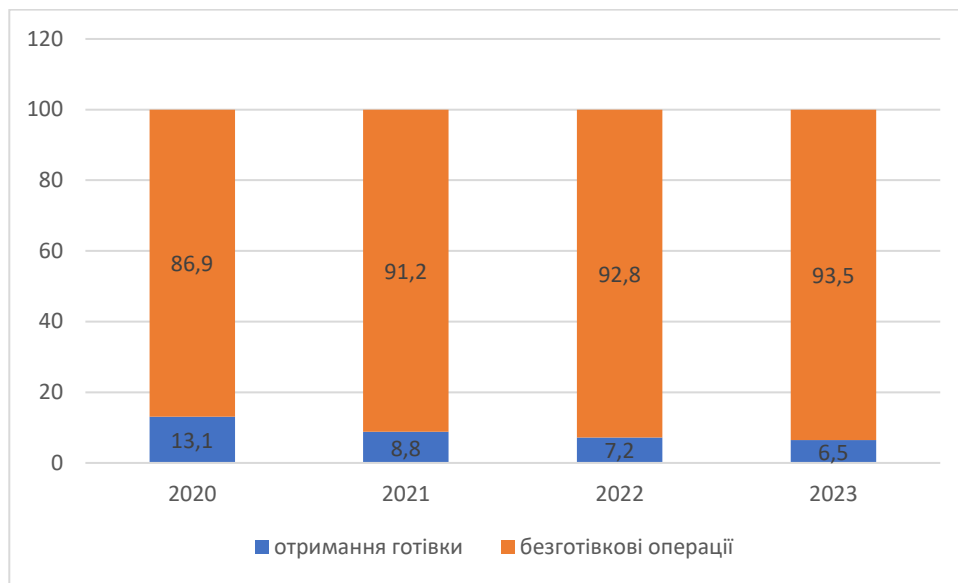


Рис. 2.4. Аналіз динаміки структури обсягів кількості із платіжними картками в Україні за 2020 – 2023 рр.

Джерело: розроблено автором на основі рохрахунків

Таким чином, бачимо, що кількість безготівкових операцій значно переважає кількість операцій по отриманню готівки, та в 2023 році в порівнянні з 2022 роком цей показник збільшується на 0,7% та складає 93,5% що вказує нам на те, що населення, в переважній кількості застосовує платіжні картки саме для безготівкових оплат.

В банку АТ «ПУМБ» також відбувається випуск та процесінг операцій з платіжними картками.

Розглянемо кількість платіжних карток банку АТ «ПУМБ» за 2021-2023 роки.

Кількість платіжних карток банку АТ «ПУМБ» за 2021-2023 роки

Показник	Рік			Абсолютний приріст, млн. од.	
	2021	2022	2023	2022-2021	2023-2022
Кількість платіжних карток, млн. од.	3,609	3,732	4,595	0,123	0,863

Джерело: розроблено автором на основі [30]

Для більшої наочності динаміки кількості платіжних карток банку АТ «ПУМБ» за 2021-2023 роки побудуємо рис. 2.5.

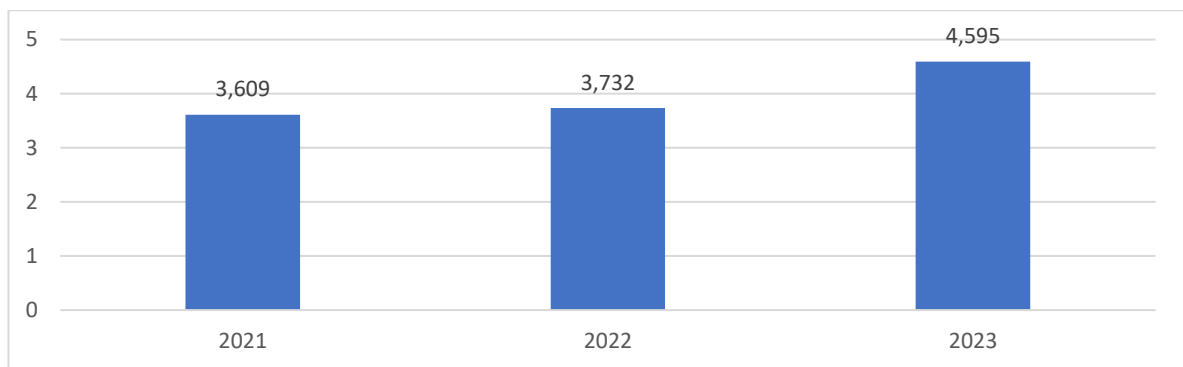


Рис. 2.3 Кількість платіжних карток банку АТ «ПУМБ» за 2021-2023 роки

Джерело: розроблено автором на основі розрахунків

Таким чином, бачимо, що кількість платіжних карток банку АТ «ПУМБ» збільшується в динаміці, так, за 2021-2023 роки кількість карток виросла майже на 1 млн. користувачів, що свідчить про велику довіру населення до даного банку.

2.2. Аналіз доходності операцій банківських установ із платіжними картками

Проведемо аналіз головних показників банківського сектору України за 2020-2023 роки.

Таблиця 2.5

Аналіз динаміки головних показників банківського сектору України за
2020-2023 роки

Показники	Рік				Аналіз динаміки, млн. грн., +/-		Темп росту, %	
	2020	2021	2022	2023	2022	2023	2022	2023
Активи	1493298	1822841	2053232	2351678	230391	298446	112,64	114,54
Кредитний портфель	1033430	960597	1065347	1036213	104750	-29134	110,90	97,27
Зобов'язання	1293377	1613381	1797718	2135838	184337	338120	111,43	118,81
Капітал	199921	209460	255514	215840	46054	-39674	121,99	84,47

Джерело: розроблено автором на основі розрахунків

Таким чином, бачимо, що активи банків зростають в динаміці, що вказує нам на їхню все більшу значущість в діяльності України загалом. Проте, ми також бачимо, що розмір зобов'язань значно підвищується в 2023 році в порівнянні з 2022 роком, що вказує нам на підвищення ризиковості діяльності банківського сектору.

Проведемо аналіз доходності операцій банківських установ із платіжними картками в Україні за 2020-2023 роки.

Таблиця 2.6

Аналіз динаміки доходності операцій банківських установ із
платіжними картками в Україні за 2020-2023 роки

Показники	Рік				Аналіз динаміки, млн. грн., +/-		Темп росту, %	
	2020	2021	2022	2023	2022	2023	2022	2023
Комісійні доходи банків	70640	93162	85622	97061	-7540,00	11439,00	91,91	113,36
Комісійні витрати банків	24132	35186	35449	47084	263,00	11635,00	100,75	132,82
Чистий комісійний дохід	46508	57976	50173	49977	-7803,00	-196,00	86,54	99,61
Рентабельність комісійного доходу	192,72	164,77	141,54	106,14	-23,23	-35,39	85,90	74,99

Джерело: розроблено автором на основі [31]

Для більшої наочності аналізу динаміки доходності операцій банківських установ із платіжними картками в Україні за 2020-2023 роки побудуємо рис. 2.4.

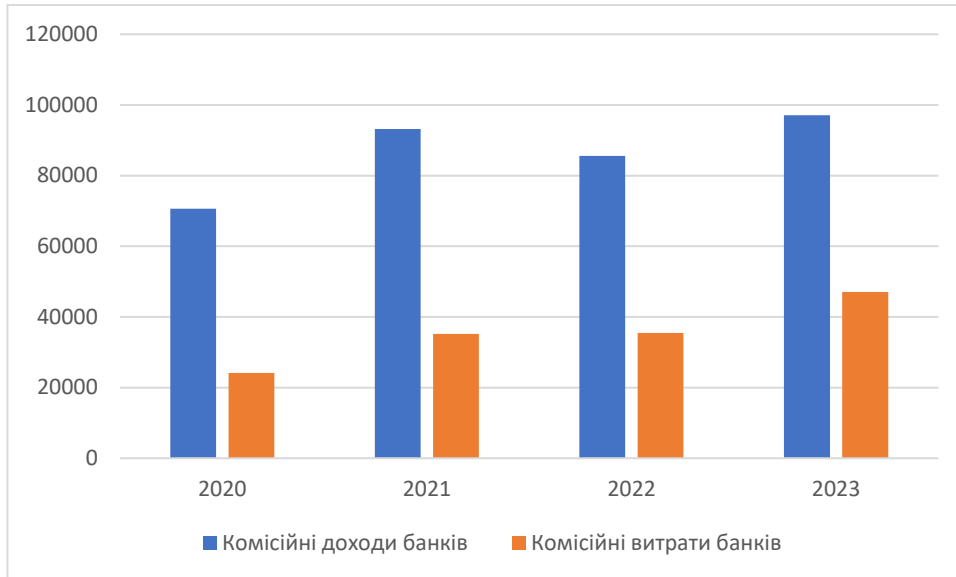


Рис. 2.4. Аналіз динаміки доходності операцій банківських установ із платіжними картками в Україні за 2020-2023 роки

Джерело: розроблено автором на основі розрахунків

Таким чином, бачимо, що рентабельність комісійного доходу по чистому прибутку зменшується в динаміці. Так, в 2023 році рентабельність комісійного прибутку зменшується на 35,39%, що свідчить про більш швидку динаміку збільшення комісійних витрат над комісійним доходом. Банкам необхідно розробити більш дієві політики операцій з платіжними картками для підвищення їхньої ефективності.

Розглянемо динаміку комісійних доходів та витрат по платіжним карткам банку АТ «ПУМБ» за 2021-2023 роки.

Таблиця 2.7

Аналіз динаміки комісійних доходів та витрат по платіжним карткам банку
АТ «ПУМБ» за 2021-2023 роки

Показник	Рік			Абсолютний приріст, тис. грн.	
	2021	2022	2023	2022-2021	2023-2022
Комісійний дохід по платіжним карткам	1 433 175	1 434 767	1 655 640	1 592	220 873
Комісійні витрати по платіжним карткам	826 749	806 596	1 271 660	-20 153	465 064
Чистий комісійний дохід по платіжним карткам	606 426	628 171	383 980	21 745	-244 191

Джерело: розроблено автором на основі [30]

Таким чином, бачимо, що в 2023 році зростання комісійних витрат значно перевищує комісійний дохід, через що чистий комісійний дохід по платіжним карткам зменшується в 2023 році в порівнянні з 2022 роком аж на 244 191 тис. грн. Таке зменшення вказує нам на необхідність пошуку шляхів покращення операцій банку із платіжними картками.

2.3. Шляхи удосконалення операцій банківських установ із платіжними картками

Покращення операцій з платіжними картками у банку може бути досягнуте за допомогою різноманітних стратегій та підходів. Наведемо діючі шляхи для банку АТ «ПУМБ»:

1. Впровадження новітніх технологій: розробка та впровадження інноваційних технологій для забезпечення швидкості, безпеки та зручності платіжних операцій [22, с. 304].

2. Збільшення безпеки: вдосконалення систем безпеки для запобігання шахрайству та шахрайським діям, таким як шифрування даних, виявлення аномальних трансакцій тощо [14].

3. Розширення сервісів: постійне розширення спектру послуг, пов'язаних із платіжними картками, таких як програми лояльності, страхування, кешбек тощо, що приверне більше клієнтів [13].

4. Покращення користувацького досвіду: оптимізація процесу оформлення картки, покращення онлайн-інтерфейсів та мобільних додатків для зручності клієнтів [5, с. 285].

5. Аналіз даних та персоналізація: використання аналітики даних для розуміння потреб клієнтів та надання персоналізованих пропозицій і послуг.

6. Партнерство з іншими компаніями: укладення стратегічних партнерств з іншими компаніями (наприклад, роздрібними торговцями, технологічними компаніями) для розширення функціональності картки та забезпечення додаткових переваг для клієнтів [20].

Ці стратегії можуть допомогти банку АТ «ПУМБ» збільшити ефективність та конкурентоспроможність його операцій з платіжними картками.

Як вже зазначалось вище, що б збільшити кількість користувачів платіжних карток необхідно покращити комунікацію з клієнтами, тому радимо відділенню АТ «ПУМБ» придбати готове рішення CRM-системи для полегшення роботи працівників маркетингового відділу та покращення цієї комунікації [9, с. 119].

Проведемо аналіз трьох найбільш підходящих CRM-систем для бізнесу відділення АТ «ПУМБ». Для цього проаналізуємо основні показники кожної з CRM-систем та зробимо бальну шкалу, де 5 – дуже добре, а 1 – дуже погано. Експертами з оцінювання були 5 людей відділення АТ «ПУМБ», які займають ключові керівні посади та мають приймати рішення щодо впровадження CRM-системи.

Аналіз конкурентоспроможності CRM-систем для бізнесу відділення АТ
«ПУМБ»

Показник	KeyCRM	LP-CRM	Sales Creatio
Вартість придбання	5	4	4
Функціонал	5	3	4
Підтримка системи	4	4	5
Зручність у використанні	5	3	3
Можливість налаштування під специфіку діяльності	5	4	4
Загальна кількість балів	24	18	20

Джерело: розроблено автором на основі розрахунків

Провівши аналіз CRM-систем рекомендуємо відділенню АТ «ПУМБ» придбати такий готовий продукт як KeyCRM, який зможе розширити взаємодію банку з клієнтами. Також, для покращення взаємозв'язку відділенню АТ «ПУМБ» необхідно купити додаткове обладнання у вигляді стаціонарних комп'ютерів, засобів зв'язку, та провести високошвидкісний інтернет, який зможе забезпечити безперебійний зв'язок працівника відділу маркетингу з клієнтом.

Також, під час роботи АТ «ПУМБ» з різноманітними клієнтами пропонується використання депозитних рахунків із змішаним режимом функціонування, які б передбачали можливість їхнього використання під час проведення платіжних розрахунків, та являлись своєрідною фінансовою інвестицією, яка б надавала тримачу депозиту дохід. Така методика несе за собою новітнє ставлення до депозитних рахунків змішаних типів, без їхнього ділення на різні види (до запитання, ощадні, строкові), що збільшує область його застосування для вкладників та водночас зменшує процентні ставки банку, адже в таких рахунках має бути передбачений менший відсоток, через зберігання банком грошових коштів клієнта, проте така можливість надасть вільно розпоряджатись депозитними коштами [16].

У США даний вид депозитного рахунку має назву Money Market Account, тобто рахунок грошового ринку, відсотки по якому є вищими у

порівнянні з ощадними вкладами, а мінімальна сума вкладу становить від 1000 до 2500 доларів. Специфіка його полягає у тому, що банк, залучивши кошти на такі рахунки, розміщає їх на фінансовому ринку на короткостроковий період, тобто це короткострокові інвестиції з невисоким ступенем ризику і одночасною можливістю здійснення клієнтом обмеженої кількості операцій списання коштів з рахунку без втрати відсотків [28, с. 76]. На нашу думку, такий вид рахунку є доцільним для використання банком АТ «ПУМБ» з огляду на стан фінансового ринку в Україні та підвищений фінансовий ризик довгострокових інвестиційних вкладень.

Зробимо розрахунок економічного ефекту від запропонованих заходів. Вихідні витрати для проведення покращень наведені в таблиці 2.9.

Таблиця 2.9

Зведені витрати на впровадження запропонованих покращень для відділення банку АТ «ПУМБ»

Витрати на проект	Вартість за 1 міс.	Вартість на 1 рік	Вартість на 2 рік	Вартість на 3 рік
Курси підвищення кваліфікації працівників маркетингового відділу (курси на 6 міс.)	500 грн./особу	30 000,00	-	-
Закупівля нового обладнання	500 000	500 000	-	-
Придбання програмного забезпечення	200 000	200 000	-	-
Впровадження системи безпеки до програмного забезпечення та її підтримка	40 000	40 000	40000	40000
Оренда ліцензії KeyCRM	30 000	30 000	30 000	30 000
Первинне налаштування CRM-системи	50 000	50 000	-	-
ІТ-адміністрування CRM-системи	50 000	50 000	50 000	50 000
Резерв для формування нових депозитних рахунків	500 000	500 000	500 000	500 000
Всього:		1330000	620000	620000

Джерело: розроблено автором на основі розрахунків

Таким чином проаналізовано витрати, які необхідні для впровадження пропозицій по розвитку операцій з платіжними картками для відділення АТ «ПУМБ».

Визначимо період етапів впровадження пропозицій по розвитку операцій з платіжними картками для відділення АТ «ПУМБ» за допомогою табл. 2.10.

Таблиця 2.10

Період впровадження етапів впровадження пропозицій по розвитку відділення АТ «ПУМБ»

Етапи проекту	Початок етапу	Тривалість етапу, дні	Планова затримка в реалізації, дні	Кінець етапу
1	2	3	4	5
Збір керівників для узгодження деталей впровадження покращеної системи управління клієнтської бази	01.06.2024	3	0	03.06.2024
Підписання договору із сторонньою компанією по підвищенню кваліфікації для працівників	04.06.2024	180	0	04.12.2024
Пошук та оренда терміналу для захищення даних компанії	01.07.2024	15	0	15.07.2024
Проведення закупівлі нового обладнання для відділу маркетингу	04.07.2024	15	5	23.07.2024
Придбання програмного забезпечення для відділу маркетингу та впровадження системи безпеки	23.07.2024	5	-2	25.07.2024
Оренда ліцензії KeyCRM	23.07.2024	2	0	24.07.2024
Первинне налаштування CRM-системи	25.07.2024	30	0	24.08.2024
ІТ-адміністрування CRM-системи	25.07.2024	10	5	10.08.2024
Впровадження нових депозитних рахунків	01.10.2024	30	0	01.11.2024
Поточна перевірка початку роботи загальної покращеної системи управління клієнтською базою	01.12.2024	30	0	01.01.2025

Джерело: розроблено автором на основі розрахунків

Побудуємо модель Ганта для чіткого розуміння періодів виконання кожної із запропонованих пропозицій по розвитку операцій з платіжними картками для відділення АТ «ПУМБ».

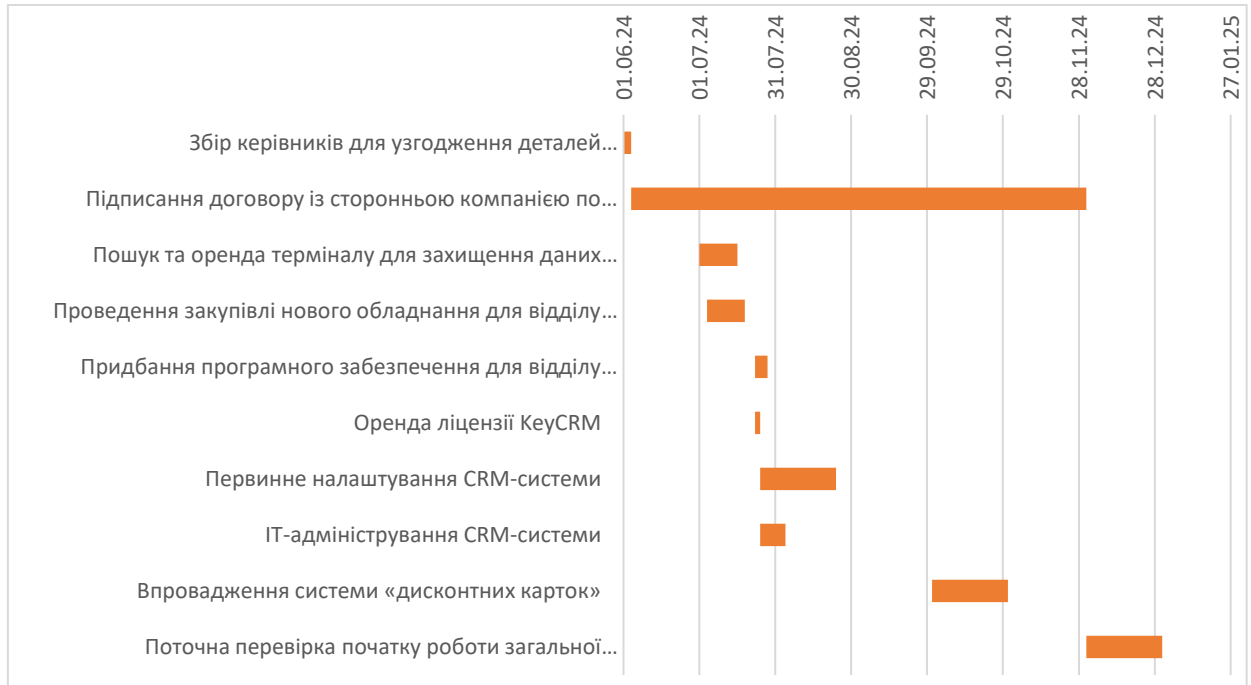


Рис. 2.5. Модель Ганта по впровадженню шляхів покращення діяльності операцій з платіжними картками для відділення банку АТ «ПУМБ»

Джерело: розроблено автором на основі розрахунків

Згідно моделі Ганта впровадити шляхи планується до кінця 2024 року, що б була можливість швидко почати залучати більшу кількість клієнтів.

Розрахуємо ефект від впровадження пропозицій по розвитку операцій з платіжними картками для відділення АТ «ПУМБ» за допомогою табл. 2.11

Таблиця 2.11

Розрахунок ефекту від впровадження пропозицій по розвитку операцій з платіжними картками відділення АТ «ПУМБ»

Показник	Рік				Всього
	2024	2025	2026	2027	
1	2	3	4	5	6
Початкові інвестиції, грн.	1330000	620000	620000	620000	3190000
Кількість нових клієнтів	-	135 000	215 000	500 000	850000

Закінчення табл. 2.11

1	2	3	4	5	6
Процентний та комісійний дохід, грн.	-	1200000	2300000	6540000	10040000
Процентні та комісійні витрати, грн.	-	450000	840000	2350000	3640000
Чистий процентний та комісійний дохід, грн.	-	750000	1460000	4190000	6400000
Дисконтний множник	1	0,833	0,694	0,579	-
Дисконтний чистий процентний та комісійний дохід, грн.	-	625000	1013889	2424769	4063657,41
Дисконтні інвестиційні витрати	1330000	516666,7	430555,6	358796,3	2636018,52

Джерело: розроблено автором на основі розрахунків

Визначимо чистий грошовий потік від впровадження пропозицій по розвитку операцій з платіжними картками для відділення АТ «ПУМБ»:

$$NPV=4063657,41-2636018,52=1427638,89 \text{ грн.}$$

Визначимо рентабельність пропозицій по розвитку операцій з платіжними картками для відділення АТ «ПУМБ»:

$$PI=1427638,89/2636018,52*100=54,16\%$$

Визначимо строк окупності пропозицій по розвитку операцій з платіжними картками для відділення АТ «ПУМБ»:

$$PP= 2+997129,63/2424769=2,41 \text{ року}$$

Таким чином, бачимо, що пропозиції по розвитку операцій з платіжними картками для відділення АТ «ПУМБ» є привабливими для банку та їх можна впровадити для підвищення своєї конкурентоспроможності на ринку банківських послуг.

Висновки до розділу 2

Останнім часом банківська система України працює в надзвичайно складних умовах. З одного боку, українські банки повинні відповідати темпам глобальної трансформації та новітнім технологіям, що змінюються зі світовими стандартами. З іншого боку, вони змушені протистояти численним

внутрішнім і зовнішнім ризикам і загрозам, у тому числі негативним впливом війни на території України.

Визначено, що динаміка кількості карток є позитивною за досліджуваний період. Так, в 2022 році кількість емітованих платіжних карток в обігу складала 89,1 млн. шт., а вже в 2023 році цей показник сягнув 115,1 млн. шт. Це нам вказує на те, що в умовах воєнного часу люди хочуть зберігати свої гроші на картках, що є зручним засобом їхнього переміщення в разі такої необхідності.

Визначено, що кількість банкоматів в Україні зменшується в 2023 році в порівнянні з 2022 роком на 2,7 тис. шт. На це впливає два фактори. Перший – кількість знищених приміщень та захоплених територій зменшує автоматично наявність банкоматів в Україні та другий – зменшення кількості банкоматів стимулює населення до проведення розрахунків більшою мірою в безготівковій сумі, що зменшує можливість діяльності тіньових секторів економіки.

Кількість платіжних карток банку АТ «ПУМБ» збільшується в динаміці, так, за 2021-2023 роки кількість карток виросла майже на 1 млн. користувачів, що свідчить про велику довіру населення до даного банку.

Покращення операцій з платіжними картками у банку може бути досягнуте за допомогою різноманітних стратегій та підходів.

Як вже зазначалось вище, що б збільшити кількість користувачів платіжних карток необхідно покращити комунікацію з клієнтами, тому радимо відділенню АТ «ПУМБ» придбати готове рішення CRM-системи для полегшення роботи працівників маркетингового відділу та покращення цієї комунікації.

Визначено що пропозиції по розвитку операцій з платіжними картками для відділення АТ «ПУМБ» є привабливими для банку та їх можна впровадити для підвищення своєї конкурентоспроможності на ринку банківських послуг.

ВИСНОВКИ

Вивчаючи еволюцію карток, можна помітити, як змінювалося ставлення банківських установ до карткових проектів у залежності від ступеня розвитку даного сегменту ринку обслуговування клієнтів. Спочатку платіжні картки використовувались виключно для підтвердження кредитоспроможності покупця в магазинах. Згодом вони стали також інструментом привертання нових клієнтів до банківських установ. Наступним кроком у розвитку платіжних карток була поява елементів кредитної схеми, що призвело до появи посередників, які здійснювали розрахунки.

Різні автори розглядають термін «платіжна картка» по-різному, виходячи з її властивостей, та функцій, які вона виконує.

Кількість операцій банків із платіжними картками є доволі великою та розгалуженою, що дозволяє кожному банку налаштовувати свою схему та систему, яка б зацікавила користувачів платіжних карток.

Операції із платіжними картками аналізуються банками кожного кварталу, а також порівнюють дані звітного року з даними попередніх років у розрізі відповідних періодів.

Узагальнені показники і висновки надають банкам цінну інформацію про ефективність їхньої діяльності з платіжними картками, дозволяючи вдосконалити стратегії обслуговування клієнтів та планування майбутніх заходів.

Перший Український Міжнародний Банк – це великий і надійний приватний банк, який прагне бути фінансовим радником і помічником як для приватних осіб, так і для корпоративних клієнтів, передбачає їх очікування і потреби, а також пропонує ефективні рішення.

Чистий прибуток банку не має стабільної динаміки. В 2022 році банк АТ «ПУМБ» отримує чисті збитки в розмірі 397723 тис. грн., це більш за все пов'язано із війною з росією, проте в 2023 році банк зміг вистояти, та розмір

чистого прибутку збільшується аж на 4 353 198 тис. грн. в порівнянні з 2022 роком, що вказує нам на можливість банку швидко адаптуватись та стримувати ризик, який виникає через вплив зовнішнього середовищу.

Останнім часом банківська система України працює в надзвичайно складних умовах. З одного боку, українські банки повинні відповідати темпам глобальної трансформації та новітнім технологіям, що змінюються зі світовими стандартами. З іншого боку, вони змушені протистояти численним внутрішнім і зовнішнім ризикам і загрозам, у тому числі негативним впливом війни на території України.

Визначено, що динаміка кількості карток є позитивною за досліджуваний період. Так, в 2022 році кількість емітованих платіжних карток в обігу складала 89,1 млн. шт., а вже в 2023 році цей показник сягнув 115,1 млн. шт. Це нам вказує на те, що в умовах воєнного часу люди хочуть зберігати свої гроші на картках, що є зручним засобом їхнього переміщення в разі такої необхідності.

Кількість платіжних карток банку АТ «ПУМБ» збільшується в динаміці, так, за 2021-2023 роки кількість карток виросла майже на 1 млн. користувачів, що свідчить про велику довіру населення до даного банку.

Покращення операцій з платіжними картками у банку може бути досягнуте за допомогою різноманітних стратегій та підходів.

Як вже зазначалось вище, що б збільшити кількість користувачів платіжних карток необхідно покращити комунікацію з клієнтами, тому радимо відділенню АТ «ПУМБ» придбати готове рішення CRM-системи для полегшення роботи працівників маркетингового відділу та покращення цієї комунікації.

Визначено що пропозиції по розвитку операцій з платіжними картками для відділення АТ «ПУМБ» є привабливими для банку та їх можна впровадити для підвищення своєї конкурентоспроможності на ринку банківських послуг.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Азізова К.М. Загальна характеристика банківських операцій з платіжними картками. Східна Європа: економіка, бізнес та управління. Випуск 5 (05). 2018. С. 248-254.
2. Алексеєнко М.Д. Операції банків з платіжними картками: класифікація та характеристика. Галузева, міжгалузева та регіональна економіка. Вчені записки. Випуск 10. 2018. С. 187-192.
3. Аналіз банківської діяльності: підручник / А.М. Герасимович, М.Д. Алексеєнко, І. М. Парасій-Вергуненко та ін. К.: КНЕУ, 2019. 479 с.
4. Банківська система: навчальний посібник / [Ситник Н.С., Стасишин А.В., Блащук-Девяткіна Н.З., Петик Л.О.] ; за заг. ред. Н. С. Ситник.- Львів: ЛНУ імені Івана Франка, 2020. - 580 с.
5. Банківська система : підручник / [М. Крупка, Є. Андрущак, Н. Пайтра та ін.] ; за ред. д-ра екон. наук, проф. М. Крупки. – 2-ге вид., переробл. і доповн. – Львів : ЛНУ ім. Івана Франка, 2023. – 524 с
6. Банківська справа: навчальний посібник / Т. Б. Стечишин, Б. Л. Луців. – [2-ге вид. випр. і доповн.]. – Тернопіль: ТНЕУ, 2019. 404 с
7. Банківські операції: в схемах, таблицях, коментарях : навч. посібник. / уклад. : О.М. Гладчук, І.Я. Ткачук, В.М. Харабара. – Чернівці : Чернівець. нац. ун-т ім. Ю. Федьковича, 2020. – 208 с. ISBN 978-966-423-573-7
8. Банківські операції : підручник / О. В. Дзюблюк, Я. І. Чайковський, Н. Д. Галапуп та ін.; за ред. О. В. Дзюблюка. Тернопіль: Вид-во ТНЕУ «Економічна думка», 2019. 696 с
9. Білий М. М. Особливості розвитку ринку платіжних карток в Україні. Актуальні проблеми розвитку економіки регіону. 2019. Вип. 15 (2). С. 119-128

10. Біломістна І. І., Сословський В. Г. Фактори впливу на розвиток карткової платіжної системи України. Банківська справа. 2023. №1(109). С. 98–109.
11. Бондарець О. М., Бондаренко Л. Ф., Водолазська Н. В., Хиль Стан Л. П. Проблеми та перспективи розвитку ринку платіжних карток в Україні. Бізнес Інформ. 2018. № 8. С. 153-157., с. 15
12. Варцаба В.І., Заславська О.І. Сучасне банківництво: теорія і практика: Навч. посібник. — Ужгород: Видавництво УжНУ «Говерла», 2018. — 364 с.
13. Гатаулліна Е.І., Клименко М. Особливості сучасної структури банківської системи України. Економіка та суспільство. 2022. №37. URL: <https://economyandsociety.in.ua/index.php/journal/article/view/1204/1159> (дата звернення: 17.05.2024)
14. Гура О.Л., Крижановський О.О. Проблеми та перспективи функціонування банківської системи України. Ефективна економіка. 2020. Випуск 5 URL: <http://www.economy.nauka.com.ua/?op=1&z=7861> (дата звернення: 15.05.2024)
15. Єпіфанов А. О. Операції комерційних банків : навч. посібн. А. О. Єпіфанов, Н. Г. Маслак, І. В. Сало. Суми: ВТД «Університетська книга», 2017. 523 с.
16. Заволока Ю.М., Кузьменко О.Ю., Кузьменко В.С. Робота банківської системи та валютного ринку в умовах війни. Економіка та суспільство. 2023. № 50. URL: <https://economyandsociety.in.ua/index.php/journal/article/view/2346> (дата звернення: 25.05.2024).
17. Закон України «Про банки і банківську діяльність» від 07.12.2000 № 2121-III URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2121-14#Text> (дата звернення 20.05.2024)

18. Закон України «Про платіжні послуги» від 30.06.2021 № 1591-IX
URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1591-20#Text> (дата звернення 20.05.2024)
19. Закон України «Про Національний банк України» від 20.05.1999 № 679-XIV URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/679-14#Text> (дата звернення 20.05.2024)
20. Зоря О. П., Драгниш М. С. Удосконалення організації обліку безготівкових операцій банківської установи. Ефективна економіка. 2020. № 11. URL: http://nbuv.gov.ua/UJRN/efek_2020_11_60 (дата звернення 15.05.2024)
21. Катюха К. О., Успенко В. І. Аналіз стану та розвитку ринку платіжних карток. Економіка та управління підприємствами машинобудівної галузі: проблеми теорії та практики. 2022. № 2 (18). С. 34–36.
22. Колодізев О.М. Колесніченко В.Ф. Гроші і кредит: підручник. К.: Знання, 2020. 615 с.
23. Корецька Н. І., Збирун Д. В. Ринок платіжних карток України: аналіз та стратегії забезпечення ефективності функціонування : монографія. Луцьк : РВВ Луцького НТУ, 2021. 141 с.
24. Косова Т. Д., Циганов О. Р. Банківські операції : навч. посібн. К. : Центр учбової літератури, 2018. 372 с
25. Коць О. О., Гоменюк В. В. Сучасний стан і перспективи розвитку ринку платіжних карток в Україні. Економіка та суспільство. Електронне наукове фахове видання. 2018. №15. С. 671-678., с. 677
26. Кравець В.М., Савченко А.С. Платіжні картки в Україні. К.: Факт, 2019. 32 с.
27. Кушнір С. О., Кікош В. В. Переваги використання банківських платіжних карток у сфері агропромислового комплексу. Науковий вісник Ужгородського національного університету. Серія: Міжнародні економічні відносини та світове господарство. 2019. Вип. 25(1). С. 134-137.

28. Матвійчук Н. М., Мартинюк Р. Ф. Банківська система : конспект лекцій (електронне видання). Луцьк: Східноєвропейський національний університет імені Лесі Українки. 2022. 121 с.

29. Нікольчук Ю. М., Лопатовська О. О. Організаційно-економічний механізм управління фінансовою стійкістю комерційного банку. Вісник Хмельницького національного університету. Економічні науки. 2020. № 1. С. 217-221.

30. Офіційний сайт банку АТ «ПУМБ» URL: <https://www.pumb.ua/> (дата звернення 20.05.2024)

31. Офіційний сайт Національного банку України URL: <https://bank.gov.ua/> (дата звернення 20.05.2024)

32. Парасій-Варгуненко І. М. Аналіз банківської діяльності : навч.-метод. посібник для самост. вивч. дисц. К. : КНЕУ, 2018. 347 с.

33. Петрук О.М. Банківська справа: навч. посібник. К.: Кондор, 2019. 461 с

34. Пиріг С. О., Іщук Л. І., Олександренко І. В. Оцінка рівня ринку платіжних карток та чинники впливу на його розвиток. Економічний форум. 2021. № 1. С. 184–192

35. Пожидаєва М. А. Еволюція використання електронних платіжних інструментів: фінансово-правовий аспект. Правові горизонти. 2020. № 20 (33). С. 82–87. (дата звернення 20.05.2024)

36. Постанова НБУ «Про затвердження Положення про реєстрацію платіжних систем, учасників платіжних систем та технологічних операторів платіжних послуг» від 26.09.2022 № 208 URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/v0208500-22#Text> (дата звернення 20.05.2024)

37. Постанова НБУ «Про затвердження Положення про порядок емісії та еквайрингу платіжних інструментів» від 29.07.2022 № 164 URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/v0164500-22#Text> (дата звернення 20.05.2024)

38. Рац О.М. Дослідження ефективності функціонування банківських установ України в умовах воєнного стану. Економіка та суспільство. Випуск №47. 2023. URL: <https://economyandsociety.in.ua/index.php/journal/article/view/2153> (дата звернення 20.05.2024).

39. Савлук М. І. Банківські операції : підручник / М. І. Савлук, М. Ф. Пуховкіна – 3є вид., перероб. і доп. – К. – КНЕУ, 2018. – 608 с.

40. Свєрдлик З. М., Пізнюк Л. В. Організація діяльності банківських установ: документно-інформаційний аспект. Бібліотекознавство. Документознавство. Інформологія. 2021. № 1. С. 82-88.

41. Шум М. А., Якименко О. Є., Лимар К. Г. Організація використання та обліку корпоративних банківських платіжних карток. Економіка. Фінанси. Право. 2021. № 10(3). С. 21-23.