

**МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
ОДЕСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ ЕКОНОМІЧНИЙ УНІВЕРСИТЕТ**

КРЕДИТНО-ЕКОНОМІЧНИЙ ФАКУЛЬТЕТ

Кафедра банківської справи

Допустити до захисту

Завідувач кафедри _____

(підпис)

Кузнєцова Л.В.

“ ___ ” _____ 20__ року

Дипломна робота

на здобуття освітнього ступеня магістр з

«фінансів, банківської справи та страхування»

з теми «Ризики використання банківських платіжних карток»

Виконав: студент 6 курсу 2 групи
спеціальності 072 «фінанси, банківська
справа та страхування»

Коваль М.О

Керівник: к.е.н., ст. викладач

Сергєєва О.С.

Рецензент: керівник відділення №15-46

ПАТ АБ «Південний» Кіора В.Ф

ОДЕСА – 2018

ЗМІСТ

ВСТУП	2
РОЗДІЛ 1 ТЕОРЕТИЧНІ АСПЕКТИ ВИКОРИСТАННЯ ПЛАТІЖНИХ КАРТОК	5
1.1. Передумови та етапи впровадження розрахунків платіжними картками ..	5
1.2. Механізм функціонування платіжних карток в сучасних умовах	15
1.3. Ризикові аспекти застосування платіжних карток на ринку фінансових послуг	22
Висновки до першого розділу.....	31
РОЗДІЛ 2 ПРАКТИКА ЗАСТОСУВАННЯ ПЛАТІЖНИХ КАРТОК НА РИНКУ ФІНАНСОВИХ ПОСЛУГ	34
2.1. Характеристика діяльності банку на ринку фінансових послуг	34
2.2. Організація операцій з обслуговування платіжних карток клієнтів банку.....	49
2.3. Дослідження ризикових аспектів використання платіжних карток банку.....	62
Висновки до другого розділу.....	74
РОЗДІЛ 3 ПЕРСПЕКТИВИ ЗНИЖЕННЯ РИЗИКІВ ПІД ЧАС ВИКОРИСТАННЯ ПЛАТІЖНИХ КАРТОК.....	76
3.1. Зарубіжний досвід запобігання ризиків, що пов'язані з використанням платіжних карток.....	76
3.2. Формування механізму мінімізації ризиків використання платіжних карток банку.....	82
3.3. Економіко-організаційне обґрунтування запропонованих заходів	88
Висноки до третього розділу.....	98
ВИСНОВКИ.....	100
ПЕРЕЛІК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ.....	104

ВСТУП

На сучасному етапі розвитку національної економіки України впровадження фінансовими установами прогресивних інформаційних технологій сприяє підвищенню продуктивності та якості послуг. Водночас перспективи розвитку банківського сектору значною мірою залежать від вдосконалення підходів щодо обслуговування клієнтів банків.

Останніми роками в Україні відбувається активний процес автоматизації банківської діяльності із впровадженням у банківську практику технологій карткового (дистанційного) обслуговування. Нові технології і послуги дають змогу банкам оперативніше та якісніше здійснювати операції, спрощувати проведення розрахунків для населення за більш короткий термін часу. Нині в Україні безготівкові розрахунки і платежі здійснюються переважно за допомогою платіжних карток, які є одним із найдинамічнішим сегментом ринку роздрібних платежів.

На сьогодні вагомий внесок у розробку теоретичних положень та методологічних підходів розвитку електронних банківських послуг з використанням платіжних карток зробили провідні вчені-економісти: О.Д. Вовчак, І.Я. Карчева, К.О. Кіреєва, І.С. Кравченко, Л.С. Співак, В. Прушківський, І.О. Трубін, Т.С. Шалига.

Метою даної кваліфікаційної роботи є дослідження ризикових аспектів обігу банківських платіжних карт, системи захисту інформації платіжних карт в Україні. Виявити основні причини які призводять до шахрайства з платіжними картками. Проаналізувати переваги й недоліки використання платіжних карток суб'єктами економічних відносин. Охарактеризувати сучасний стан використання платіжних карток та шляхи забезпечення безпеки використання платіжних карток.

Виходячи зі сформованої мети в даному дослідженні поставлені та вирішені наступні завдання:

- розглянути передумови та етапи впровадження розрахунків платіжними картками;
- вивчити механізм функціонування платіжних карток в сучасних умовах;
- висвітлити ризикові аспекти застосування платіжних карток на ринку фінансових послуг;
- навести характеристику діяльності банку на ринку фінансових послуг;
- дослідити організацію операцій з обслуговування платіжних карток клієнтів банку;
- здійснити дослідження ризикових аспектів використання платіжних карток банку;
- вивчити зарубіжний досвід запобігання ризиків, що пов'язані з використанням платіжних карток;
- запропонувати формування механізму мінімізації ризиків використання платіжних карток банку;
- зробити економіко-організаційне обґрунтування запропонованих заходів.

Предметом дослідження даної кваліфікаційної роботи є вивчення теоретичних та практичних аспектів функціонування ринку платіжних карток в Україні.

Об'єктом дослідження є практичні аспекти моніторингу, мінімізації та запобігання ризиків використання платіжних банківських карток.

Завдання дослідження виконані за допомогою загальнонаукових методів пізнання: методи наукової абстракції, індукції та дедукції та інші методи пізнання соціально-економічних явищ, об'єктів і процесів – для уточнення понятійного апарату щодо природи ризиків використання банківських платіжних карток країни; системного підходу – під час визначення засад функціонування ринку платіжних карток, взаємозв'язку та взаємозалежності його окремих елементів; аналогії та екстраполяції – при адаптації зарубіжного досвіду на вітчизняну практику формування механізму

запобігання ризиків на ринку банківських платіжних карток; аналізу і синтезу, графічні методи дослідження, економіко-статистичні методи збору та обробки інформації.

Інформаційною базою дослідження виступають положення нормативно-законодавчих актів, періодичні видання, навчальні посібники, інформаційні ресурси мережі Інтернет, джерелами для одержання цифрового матеріалу є статистичні збірники, опубліковані роботи з проблематики дослідження.

Практичне значення одержаних результатів дослідження полягає в виявленні напрямів щодо управління ризиками використання банківських платіжних карток в умовах світової фінансової глобалізації з урахуванням досвіду аналогічних ринків країн світу.

ВИСНОВКИ

В результаті проведеного дослідження в даній кваліфікаційній роботі було вивчено теоретичні та практичні особливості управління ризиками використання платіжних карток банків. В результаті дійшли наступних висновків.

Платіжна картка – це один з видів безготівкових розрахунків, засіб ідентифікації її власника та ін. Визначення картки наведене в п. 1.27 ст. 1 Закону № 2346 платіжна картка – спеціальний платіжний засіб у вигляді емітованої у встановленому законодавством порядку пластикової чи іншого виду картки, що використовується для ініціювання переказу грошей з рахунка платника чи відповідного рахунка банку з метою оплати вартості товарів і послуг, тощо.

Залежно від умов, за якими здійснюються платіжні операції з використанням платіжної картки, можуть застосовуватися дебетова, дебетово-кредитна та кредитна платіжні схеми.

Дебетова схема передбачає здійснення користувачем платіжних операцій з використанням платіжної картки в межах залишку коштів, які обліковуються на його рахунку. Платіжна дебетна картка досить зручна і проста у користуванні: її можна швидко оформити, за нею майже немає обмежень при одержанні готівки з поточного рахунку, нею можна вносити готівку на рахунок, тощо.

Проведене дослідження електронних платіжних систем показало, що саме НСМЕП є перспективним розвитком для платіжних систем в Україні. Аналіз статистичних даних засвідчив наявність позитивної тенденції зростання, щодо платіжних карток, які перебувають в обігу. Сучасний етап розвитку в банківському секторі переживає деякі зміни в перебудові направлені на задоволення потреб учасників СЕП, здобуття високого рівня безпеки та надійності проведення міжбанківських переказів.

Основними операціями банку щодо забезпечення випуску та обігу платіжних карток є: емісія карток; еквайринг; видача готівки за картками. Платіжні картки є власністю банку, що здійснив їх емісію, і передаються клієнту відповідно до умов договору про надання та обслуговування платіжних карток. У договорі про надання та обслуговування платіжних карток зазначаються предмет договору, права, обов'язки клієнта та емітента, їх відповідальність, порядок розгляду спорів та інші визначені сторонами умови. Не потребують укладення договору операції банків за наперед оплаченими платіжними картками.

В останні роки на території України найбільш популярні банківські картки світових лідерів, а саме VISA і EuroCard / MasterCard, адже вони підтримують і дебетові та кредитні картки. При цьому варто відзначити, що всі кредитки незалежно від їх системи мають ще й поділ на класи. Так всім відома віза має два основних класу Gold і Classic; а MasterCard – Gold і Standart; American Express – Gold і Mass.

У сучасних умовах банківська система України перебуває під постійним впливом нових провідних технологій. В сферу її впливу потрапляють послуги щодо випуску та обслуговування платіжних карток, які є основним шляхом прискорення обігу коштів. Загалом безготівкові розрахунки відіграють вирішальну роль у забезпеченні ефективного і прозорого функціонування економіки країни, зокрема, сприяють зменшенню частки тіньового сектору економіки, скороченню витрат на обслуговування готівкового обігу.

Серед основних причин, які призводять до шахрайства з платіжними картками можна виділити: низький рівень фінансової грамотності населення, зокрема відсутність належної поінформованості про заходи безпеки при здійсненні операцій з платіжними картками, недотримання самими банками усіх необхідних способів і методів захисту від шахрайства, повільне впровадження смарт-карток, а відповідно – широке використання карток із

магнітною смугою, які наділені меншим ступенем захисту, значне поширення розрахунків в мережі Інтернет.

На нашу думку, одним із ключових способів захисту проти шахрайства із платіжними картками є підвищення фінансової грамотності населення. В цьому мають бути зацікавлені, перш за все, самі держателі платіжних карток, так як вони ризикують своїми грошима. Підвищенню фінансової грамотності населення сприяють Асоціація «ЄМА», Незалежна асоціація банків України (НАБУ), яка запустила проект «Протидія кіберзлочинності», самі банки, які публікують статті, присвячені даній проблемі, на своїх сайтах. Основні втрати від шахрайств із платіжними картками несуть банки-емітенти, оскільки практично всі відомі методи шахрайств побудовані на несанкціонованому списанні коштів з рахунків клієнтів емітента.

Діяльність банківської установи, що спрямована на організацію та функціонування карткового сегменту повинна підпорядковуватися такій стратегії, яка буде націлена на успішну реалізацію політики щодо управління ризиками. Вказані заходи нададуть можливість не тільки підвищити рівень фінансової стійкості та стабільності роботи банку, але і укріпити довіру населення до всього банківського сектору.

Дослідження особливостей управління ризиками платіжних карток в рамках даного дослідження проводилося на матеріалах ПАТ «КРЕДІ АГРІКОЛЬ БАНК». Банк є учасником Фонду гарантування вкладів фізичних осіб. Креді Агріколь Банк є принципівим членом VISA та Mastercard®, агентом міжнародних платіжних грошових систем Western Union та MoneyGram. Банк є партнером об'єднаної банкоматної мережі «АТМоСфера», яка налічує понад 1000 банкоматів, а також володіє власною мережею близько 300 банкоматів.

За наведеними в даному розділі розрахунків можна зробити висновок про достатньо міцні позиції банку на ринку фінансових послуг України. ПАТ «КРЕДІ АГРІКОЛЬ БАНК» є успішною, прибутковою банківською установою з багаторічним досвідом роботи в Україні. Про високу довіру до

банку свідчать показники кредитної та депозитної діяльності банку. Банк намагається бути інноваційним через впровадження новітніх розробок в сфері обслуговування своїх клієнтів. Тож, наступним етапом буде проведення дослідження діяльності банку в обслуговуванні своїх клієнтів через систему платіжних карток.

Банк продовжує розвивати також картковий бізнес. Так в четвертому кварталі 2016 року Банком було впроваджено випуск безконтактних карток - нової технології, що зробить розрахунки в торговельній мережі більш зручними та швидкими. Також починаючи з вересня 2016 року власники карток Банку отримали можливість здійснювати миттєві перекази по номеру картки на сайті Банку.

ПАТ «КРЕДІ АГРІКОЛЬ БАНК» являється дійсним членом двох найбільших міжнародних платіжних систем VISA і EUROPAY, а також агентом з поширення карток компанії American Express.

Своїм клієнтам він пропонує такі види платіжних пластикових карток, як: VISA Business, VISA Classic, VISA Electron/Plus, VISA Gold, Visa Electron, Visa Platinum, CAM-card, VISA Electron Domestic Eurocard/Mastercard Gold, Cirrus/Maestro; American Express Personal, American Express Gold, American Express Corporate; American Express Platinum

Для того, щоб убезпечити кошти клієнтів, Банк в 1-му кварталі 2017 році впровадив сервіси Mastercard® Secure та послуги VerifiedbyVisa, що забезпечують максимальний рівень захисту платежів в Інтернеті.

З метою запобігання ризикам шахрайств під час операцій з платіжними картками з урахуванням світового досвіду, в рамках даного дослідження було запропоновано впровадження програмного забезпечення ThreatMetrix на ПАТ «КРЕДІ АГРІКОЛЬ БАНК».

ПЕРЕЛІК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. ЗУ Про внесення змін до деяких законодавчих актів України щодо функціонування платіжних систем та розвитку безготівкових розрахунків (Відомості Верховної Ради (ВВР), 2013, № 37, ст.488) [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://zakon4.rada.gov.ua/laws/show/5284-17>
2. Закон України «Про банки і банківську діяльність» від 7 грудня 2000 р. № 2121 (із змін. і доп.) [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://zakon.rada.gov.ua/cgi-bin/laws/main.cgi?nreg=2121-14>.
3. Закон України «Про платіжні системи та переказ коштів в Україні», із змін. та доп. [Електронний ресурс]. – Режим доступу: www.rada.kiev.ua.
4. Герасимова С. В. Тенденції запровадження карткових платіжних інструментів в Україні / С. В. Герасимова, І. О. Дмитрієва // Вісник Бердянського університету менеджменту і бізнесу. – 2011. – № 3 (15). – С. 137–140.
5. Демківський А.В. Гроші та кредит: навч. посіб. / А.В. Демківський. – К.: Дакор, 2015. – 528 с.; Щетинін АЛ. Гроші та кредит: підручник / А.І. Щетинін. – 2-ге вид., переробл. та доповн. – К.: Центр навч. л-ри, 2006. – 432 с.
6. Кравчук В. Ринок карткових платежів України: міжнародний досвід та національне регулювання: аналітичний звіт / В. Кравчук, О. Прем'єрова. – К.: АДЕФ-Україна, 2012. – 60 с.
7. Мовчан О.А. Система електронних розрахунків з застосуванням платіжних карток // Вісник Національного банку України – 2016 – № 6 – С. 38-41.
8. Сенищ П. М. Світовий досвід та перспективи розвитку електронних грошей в Україні [Електронний ресурс] / П. М. Сенищ, В. М.

Кравець. – К., 2016. – 149с. – Режим доступу:
<http://www.bank.gov.ua/doccatalog/document?id=70690>.

9. Савин К. Платежные карты как современный инструмент банковского маркетинга // Банковское дело. – 2010. – № 1. – с. 40-46.

10. Навчальні матеріали онлайн. Банківська платіжна картка [Електронний ресурс]. – Режим доступу:
http://pidruchniki.com/18060203/finansi/bankivska_platizhna_kartka

11. Навчальні матеріали онлайн. Розвиток платіжної системи України. [Електронний ресурс]. – Режим доступу:
<http://osvita.ua/vnz/reports/bank/20768/>

12. Офіційний Інтернет-сайт представництва VISA в Україні, 2014 [Електронний ресурс]. – Режим доступу:
<http://visa.com.ua/ua/uk.ua/merchants/acceptingvisa/identifyingcards.sht>

13. Банківська_платіжна_картка [Електронний ресурс]. – Режим доступу: [https://uk.wikipedia.org/wiki/ Банківська_платіжна_картка](https://uk.wikipedia.org/wiki/Банківська_платіжна_картка)

14. Положення про порядок емісії спеціальних платіжних засобів і здійснення операцій з їх використанням : Постанова Правління НБУ від 30.04.2010 р. № 223 [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://zakon4.rada.gov.ua/laws/show/z0474-10>.

15. Плешакова Н. А. Заходи з мінімізації ризиків на ринку платіжних карток: зарубіжний досвід та українська практика / Н. А. Плешакова // Шевченківська весна : сучасний стан науки, проблеми, перспективи : матеріали доповідей ІХ Міжнар. наук. конф. студентів, аспірантів та молодих учених. – Київ : Освіта України, 2011. – Вип. ІХ, том 1. – С. 471–473

16. Загородній А. Г. Фінансово-економічний словник / А. Г. Загородній, Г. Л. Вознюк. – К. : Знання, 2015. – 1072 с.

17. Колодізев О. М. Гроші і кредит : підручник / О. М. Колодізев, В. Ф. Колесніченко. – К. : Знання, 2015. – 615 с.

18. Мочерний С. В. Економічна енциклопедія: у 3-х томах. Т. 2 / редкол. С. В. Мочерний (відп. ред.) та ін. – К. : Видавничий центр "Академія", 2011.
19. Юровский Б. Энциклопедия бухгалтера и экономиста. Платежные карточки / Б. Юровский, С. Колесник. – Х. : [б. и.], 2002. – 115 с.
20. Бланк И. А. Словарь-справочник финансового менеджера / И. А. Бланк. – К. : Ника-Центр, 1998. – 480 с.
21. Борисов А. Б. Большой экономический словарь / А. Б. Борисов. – 2-е изд. перераб. и доп. – М. : Книжный мир, 2009. – 860 с.
22. Золотогоров В. Г. Экономика : Энциклопедический словарь / В. Г. Золотогоров. – Мн. : Интерпрессервис ; Книжный дом, 2003. – 720 с.
23. Коробова Г. Г. Банковское дело : учебник / под. ред. д-ра экон. наук проф. Г. Г. Коробовой. – Изд с изм. – М. : Экономистъ, 2006. – 766 с.
24. Колдовський М.В., Ващенко О.М. Ризики використання банківських платіжних карток / М. В. Колдовський, О. М. Ващенко // Вісник Української академії банківської справи. – 2010. – № 1. – С. 45–49.
25. Курдельчук І.А. Ризики у сфері банківського карткового бізнесу / І.А. Курдельчук // Економічний простір. – 2009. – № 23/1. – С. 292-298.
26. Харченко В., Капралов Р. Статистичний аналіз ринку банківських платіжних карток в Україні у контексті країн із розвинутими картковими ринками / В. Харченко, Р. Капралов // Вісник НБУ. – 2010. – № 5. – С. 44–52.
27. Гартінгер Р.О. Ринок банківських платіжних карток як засіб розвитку безготівкових розрахунків / Р.О. Гартінгер - 2015. – С. 77–88.
28. Бикмаев Ш. Р. Розвиток ринку платіжних карток / Ш.Р. Бигмаев. – Саранськ, 2013 [Електронний ресурс]. – Режим доступу.
29. Корецька Н.І. Суть ринку платіжних послуг та основні його ознаки / Н.І. Корецька, Д.В. Збирун [Електронний ресурс]. – Режим доступу: http://www.rusnauka.com/3_ANR_2015/Economics/1_186208.doc.htm.
30. Національний банк України [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://www.bank.gov.ua/control/uk/index>.

31. The World Bank [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://www.worldbank.org>
32. Комплексна програма розвитку фінансового сектору України до 2020 року [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://bank.gov.ua/doccatalog/document?id=18563297>
33. Кравець В. Місце та роль НСМЕП на картковому ринку України / В. Кравець // Вісник Національного банку України. – 2017. – № 3. – С. 14–17.
34. Пиріг С.О. Аналіз карткового ринку України: перспективи розвитку / С.О. Пиріг // Економічний форум. – 2013. – № 3. – С. 190–196.
35. Брегеда О.А. Картковий ринок в Україні, його проблеми та тенденції розвитку / О.А. Брегеда // Фінанси, облік і аудит : зб. наук. праць . – К. : КНЕУ, 2008. – Вип. 12. – С. 14–20.
36. Кравчук В. Ринок карткових платежів України: Міжнародний досвід та національне регулювання. Аналітичний звіт / В. Кравчук, О. Прем'єрова. – К. : АДЕФ-Україна, 2012. – 60 с.
37. Харченко В.І. Статистичний аналіз ринку банківських платіжних карток в Україні у контексті країн із розвинутими картковими ринками / В.І. Харченко, Р.О. Капралов // Вісник Національного банку України. – 2016. – № 5. – С. 44–52.
38. Страхарчук А.Я., Страхарчук В.П. Інформаційні системи і технології в банках : [навч. посіб.] / А.Я. Страхарчук, В.П. Страхарчук. – К. : УБС НБУ ; Знання, 2010. – 515 с.
39. Катюха К.О. Аналіз стану та розвитку ринку платіжних карток / К.О. Катюха, В.І. Успенко // Економіка та управління підприємствами машинобудівної галузі: проблеми теорії та практики. – 2012. – № 2(18). – С. 32–42.
40. Волосович С.В. Ринок платіжних карток в Україні: розвиток та страхування / С.В. Волосович // Вісник Київського національного університету імені Т. Шевченка. – Економіка. – 2010. – № 120. – С. 52–54.

41. Степаник А. Оцінювання ринку банківських платіжних карток в Україні та перспективи його розвитку / А. Степаник // Ринок цінних паперів України. – 2014. – №№ 11–12. – С. 75–89.
42. Финансово-кредитный энциклопедический словарь / Под общ. ред. А.Г. Грязновой. – М. : Финансы и статистика, 2012. – 1168 с.
43. Бикмаев Ш. Р. Развитие рынка платежных карт в российской экономике : автореф. дис. ... канд. экон. наук : спец. 08.00.10 «Финансы, денежное обращение и кредит» / Ш.Р. Бигмаев. – Саранск, 2013 [Электронный ресурс]. – Режим доступа : <http://economy-lib.com/razvitie-rynka-platezhnyh-kart-v-rossiyskoy-ekonomike#ixzz4GSwnnIEG>.
44. Корецька Н.І. Суть ринку платіжних послуг та основні його ознаки / Н.І. Корецька, Д.В. Збирун [Електронний ресурс]. – Режим доступу : http://www.rusnauka.com/3_ANR_2015/Economics/1_186208.doc.htm.
45. Бердышева С.С. Развитие платежных систем с использованием банковских карт в России : автореф. дис. ... канд. экон. наук : спец. 08.00.10 «Финансы, денежное обращение и кредит» / С.С. Бердышева. – Москва, 2009 [Электронный ресурс]. – Режим доступа : <http://www.dslib.net/finansy/razvitie-platezhnyh-sistem-s-ispolzovaniembankovskih-kart-v-rossii.html>.
46. Загальні показники розвитку ринку платіжних карток в Україні [Електронний ресурс]. – Режим доступу : https://bank.gov.ua/control/uk/publish/category?cat_id=79219.
47. Колдовський М. В. Ризики використання банківських платіжних карток / М. В. Колдовський, О. М. Ващенко // Вісник Української академії банківської справи. – 2010. – № 1. – С. 45–49. 154
48. Корнєєва О.В. Ризики у сфері банківського бізнесу / О.В. Корнєєва // Управління розвитком. – 2011. - №9(106). - С. 116-118.
49. Платіжні картки [Електронний ресурс] / Режим доступу : <http://www.bank.gov.ua/control/uk/doccatalog/list?currDir=44577>
50. Шеломенцев В. П. Борьба з організованими злочинними угрупованнями у сфері використання банківських платіжних карток

[Електронний ресурс] / В. П. Шеломенцев. – Режим доступу :
<http://mndc.naiu.kiev.ua>.