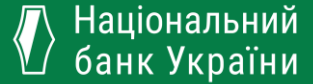


РЕЗУЛЬТАТИ КОНСУЛЬТАЦІЙ

з учасниками платіжного ринку та рекомендації щодо впровадження та використання єдиних назв для кредитового переказу та миттєвого кредитового переказу

Грудень, 2025 рік



Зміст

I. Вступ	2
II. Результати опитування надавачів платіжних послуг з обслуговування рахунку про можливі єдині назви пунктів меню в платіжних застосунках для кредитового переказу та миттєвого кредитового переказу	3
III. Пропозиції Національного банку України про можливі єдині назви пунктів меню в платіжних застосунках для кредитового переказу та миттєвого кредитового переказу	5
IV. Обговорення пропозицій Національного банку України про можливі єдині назви пунктів меню в платіжних застосунках для кредитового переказу та миттєвого кредитового переказу, опрацювання зворотного зв'язку	6
V. Рекомендації Національного банку України	8

I. Вступ

Ці Рекомендації розроблені Національним банком України (далі – Національний банк) для надавачів платіжних послуг з обслуговування рахунку (далі – НПП) щодо впровадження та використання єдиних назв для кредитового переказу (далі – КП) та миттєвого кредитового переказу (далі – МКП) в платіжних застосунках НПП.

Метою надання Національним банком цих Рекомендацій є спрощення взаємодії платника та отримувача під час узгодження між ними способу оплати, забезпечення безпомилковості обрання платником типу платіжної операції в платіжному застосунку, отримання продавцями коштів у строки, які забезпечують передавання товару / послуги платнику відповідно до бізнес-моделі роботи продавця. Ці Рекомендації підготовлено за результатами консультацій з учасниками платіжного ринку, які проводилися в кілька етапів:

1) у вересні 2023 року під час зустрічі з учасниками платіжного ринку Національний банк презентував їм складові успішного запровадження МКП в Україні¹. Загальна аудиторія зустрічі – 259 учасників;

2) у серпні 2024 року Національний банк провів зустріч із НПП для надання свого бачення та обговорення питань формування єдиного клієнтського досвіду користувача щодо здійснення КП і МКП та зручного обміну реквізитами між платником та отримувачем;

3) у грудні 2024 року Національний банк представив результати консультацій із НПП щодо формування єдиного клієнтського досвіду користувача під час здійснення КП та МКП. Зокрема, Національний банк запропонував створити окремий продукт МКП і розмістити його в окремому розділі платіжного застосунку НПП з єдиною назвою та логотипом. Проте НПП, які обслуговують близько 63 % рахунків фізичних осіб, не підтримали таку пропозицію та запропонували кардинально не змінювати наявний клієнтський досвід, а вдосконалити його. У результаті прийнято рішення про доцільність упровадження єдиної назви для КП та МКП у платіжних застосунках НПП з метою однозначного розуміння всіма суб'єктами платіжної операції (платниками, отримувачами та НПП), про яку саме платіжну операцію йдеться на етапі узгодження способу оплати. Загальна аудиторія зустрічі – 177 учасників;

4) у березні-квітні 2025 року Національний банк провів опитування НПП про можливі єдині назви пунктів меню в платіжних застосунках для КП та МКП (далі – Опитування про назви КП та МКП). Загальна аудиторія Опитування про назви КП та МКП – 62 НПП;

5) у липні 2025 року Національний банк провів окрему зустріч із НПП та асоціаціями платіжного ринку про єдині назви пунктів меню в платіжних застосунках для КП та МКП, на якій представлено результати Опитування про назви КП та МКП і пропозиції Національного банку про можливі єдині назви пунктів меню в платіжних застосунках для КП та МКП (далі – Зустріч щодо результатів опитування). Загальна аудиторія Зустрічі щодо результатів опитування – 142 учасники.

Такий підхід відповідає міжнародній практиці та є важливим інструментом для прийняття обґрунтованих рішень Національним банком за допомогою збору думок та поглядів зацікавлених сторін.

¹ Презентація “Складові успішного запровадження миттєвих платежів в Україні”: https://bank.gov.ua/admin_uploads/article/%D0%9C%D0%B8%D1%82%D1%82%D1%94%D0%B2%D1%96_%D0%BF%D0%BB%D0%B0%D1%82%D0%B5%D0%B6%D1%96_%D0%B7%D1%83%D1%81%D1%82%D1%80%D1%96%D1%87%D0%B1%D0%B0%D0%BD%D0%BA%D0%B8_pr_2023-09-25.pdf?v=11.

II. Результати опитування надавачів платіжних послуг з обслуговування рахунку про можливі єдині назви пунктів меню в платіжних застосунках для кредитового переказу та миттєвого кредитового переказу

Кількість НПП, що взяли участь в Опитуванні про назви КП та МКП, та відсоток поточних / платіжних рахунків фізичних осіб, які обслуговують НПП, наведено на Рисунку 1. Участь в Опитуванні про назви КП та МКП.

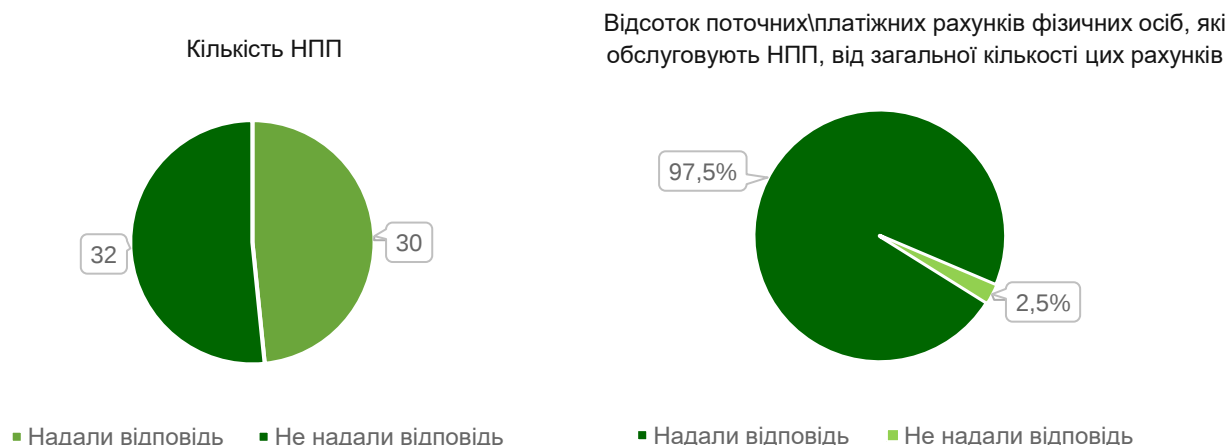


Рисунок 1. Участь в Опитуванні про назви КП та МКП.

Із метою урахування наявного досвіду користувачів – фізичних осіб, сформованого використанням платіжних застосунків НПП, доцільно обирати єдині назви КП та МКП на основі відповідей за кількістю поточних/платіжних рахунків фізичних осіб.

Ураховуючи різноманіття пропозицій та їх комбінацій від НПП щодо назв КП та МКП у платіжних застосунках, використано систему рейтингу для слів-лідерів, яка складається з двох блоків:

- 1) слово для визначення платіжної операції – “ЩО”;
- 2) тип платіжної операції – “ЯКИЙ”.

Відповіді НПП щодо слів-лідерів для КП, відсоток поточних\платіжних рахунків фізичних осіб, які обслуговують НПП від загальної кількості поточних\платіжних рахунків фізичних осіб наведено на Рисунку 2. Відповіді НПП щодо слів-лідерів для МКП – на Рисунку 3.

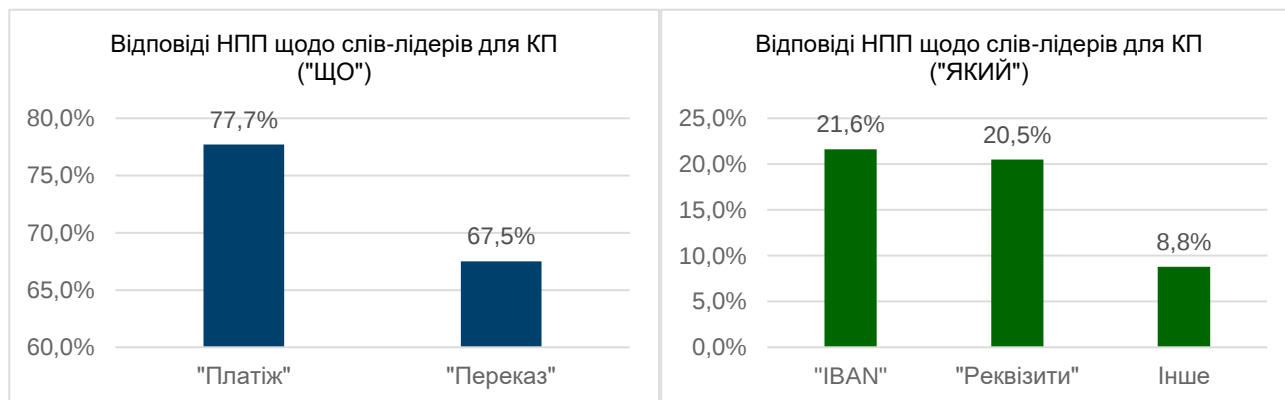


Рисунок. 2. Відповіді НПП щодо КП

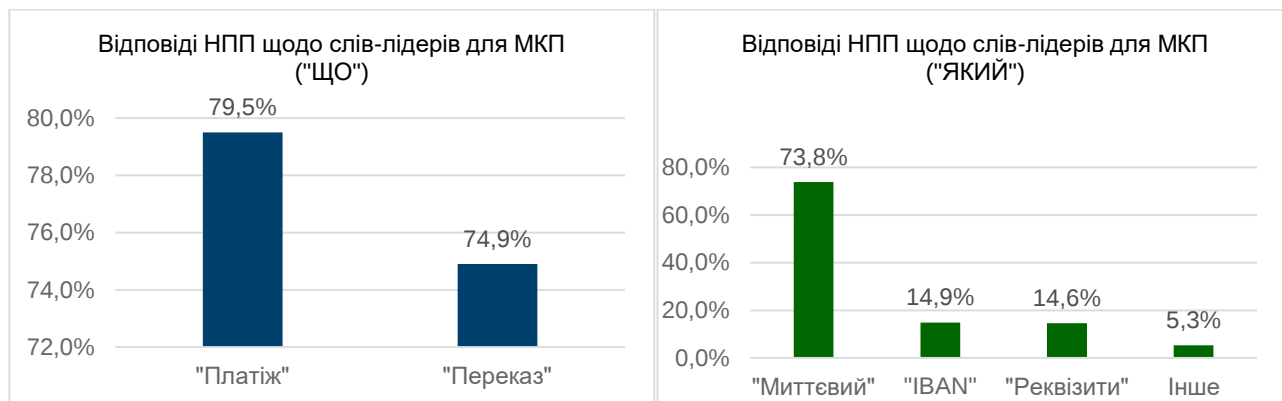


Рисунок. 3. Відповіді НПП щодо МКП

III. Пропозиції Національного банку України про можливі єдині назви пунктів меню в платіжних застосунках для кредитового переказу та миттєвого кредитового переказу

Беручи до уваги невелику відсоткову різницю між словами-лідерами “платіж” та “переказ”, Національний банк запропонував під час Зустрічі щодо результатів опитування на розсуд НПП, зокрема з урахуванням платіжних ситуацій та дизайну платіжних застосунків, використовувати слова для визначення платіжної операції (“ЩО”) – “платіж” або “переказ”. Водночас для назви загального меню / розділу, в якому міститимуться КП та МКП (у разі його / їх наявності), – використовувати слово “платежі”.

Для визначення типу платіжної операції (“ЯКИЙ”), незважаючи на невелику відсоткову різницю між словами-лідерами “IBAN” та “реквізити”, Національний банк запропонував використовувати слово “IBAN”, ураховуючи пояснення респондентів щодо розуміння ними поняття “переказ за реквізитами” та “IBAN”, які отримані в незалежному дослідженні назв для функціональності “переказів на рахунок / IBAN”²:

- синонімом до поняття “переказ за реквізитами” у частині отриманих відповідей є “номер картки”;
- поняття “IBAN” водночас у більшості відповідей є синонімом поняття “рахунок”.

У результаті Національний банк на Зустрічі щодо результатів опитування запропонував залежно від економічного змісту платіжної операції, логіки побудови меню платіжного застосунку розглянути такі назви:

- 1) для КП використовувати назву “переказ на IBAN” або “платіж на IBAN”;
- 2) для МКП використовувати назву “миттєвий переказ на IBAN” або “миттєвий платіж на IBAN”;
- 3) у разі наявності в платіжному застосунку НПП меню / розділу, у якому є можливість ініціювання КП та МКП, використовувати для такого меню / розділу назву “Платежі”.

² Результати незалежного дослідження надані учасником ринку Національному банку у відповідь на лист від 20.08.2024 № 57-0008/63205 “Про єдиний клієнтський досвід”.

IV. Обговорення пропозицій Національного банку України про можливі єдині назви пунктів меню в платіжних застосунках для кредитового переказу та миттєвого кредитового переказу, опрацювання зворотного зв'язку

Під час обговорень на Зустрічі щодо результатів опитування від НПП отримано додаткові пропозиції, опрацьовані Національним банком окремо. Таблиця 1. Пропозиції НПП та асоціацій платіжного ринку, їх опрацювання.

Пропозиції:	Відповідь Національного банку за результатами опрацювання пропозицій:
Замість словосполучень “платіж на IBAN” та “переказ на IBAN” використовувати “платіж за IBAN” та “переказ за IBAN”	Згідно зі словником української мови ³ слово: “платіж” означає виплату грошей як розрахунок за що-небудь придбане, використане; “переказ” – гроші, що переказуються, пересилаються поштою, телеграфом, через банк, а також повідомлення про таку пересилку. У випадку використання словосполучень “ платіж на IBAN ” та “ переказ на IBAN ” розрахунок / гроші сплачуються / переказуються на номер банківського рахунку – IBAN , водночас IBAN не є товаром чи послугою, за який / яку виконується оплата
Використовувати слово “перекази” замість “платежі” у разі наявності в платіжному застосунку НПП меню / розділу, в якому є можливість ініціювання КП та МКП, адже слово “переказ” є більш загальною назвою, ніж слово “платіж”	Ураховуючи визначення в словнику української мови, слово “платіж” використовується з метою позначення розрахунку за що-небудь придбане, використане, а “переказ” описує спосіб пересилання коштів, зокрема поштою, телеграфом, через банк, тобто описує, як відбувається пересилання коштів. Можна зробити висновок, що платіж (розрахунок за товар / послугу) здійснюється шляхом переказу коштів (на рахунок продавця товарів / надавача послуг). У випадку наявності в платіжному застосунку НПП меню / розділу, в якому є можливість ініціювання КП та МКП, це / цей меню / розділ призначатиметься для розміщення в ньому всіх способів пересилання коштів, здійснення платежів
Виключити слово “на” в словосполученні “платіж на IBAN” та “переказ на IBAN”	“IBAN” у словосполученні “платіж на IBAN” та “переказ на IBAN” є словом для позначення того, на що

³ Посилання на академічний тлумачний словник української мови: <https://slovnyk.ua/index.php>.

	сплачуються / переказуються кошти, тому “на” є важливою частиною словосполучення. Але користувачам може бути достатньо словосполучень “платіж IBAN” та “переказ IBAN” для розуміння, про яку саме платіжну операцію йдеться, ураховуючи, зокрема, феномен сприйняття тексту, під час якого читач реконструює структуру тексту у своїй уяві, опираючись на попередній досвід, фонові знання та асоціації, що активуються заголовком та іншими елементами. Цей процес включає “витягування” моделей із пам’яті, передбачення інформації та формування цілісного уявлення про зміст
--	--

Таблиця 1. Пропозиції НПП та асоціацій платіжного ринку, їх опрацювання.

V. Рекомендації Національного банку України

За результатами опрацювання питання щодо впровадження та використання єдиних назв для КП та МКП, зокрема з урахуванням Опитування про назви КП та МКП та отриманих пропозицій від НПП, Національний банк залежно від економічного змісту платіжної операції та логіки побудови меню платіжного застосунку рекомендує НПП:

- 1) для КП використовувати назву “переказ на IBAN” або “платіж на IBAN”;
- 2) для МКП використовувати назву “миттєвий переказ на IBAN” або “миттєвий платіж на IBAN”;
- 3) у разі наявності в платіжному застосунку НПП меню / розділу, в якому є можливість ініціювання КП та МКП, використовувати для такого меню / розділу назву “Перекази”.

Із метою поступового формування в користувачів єдиної термінології Національний банк рекомендує НПП упровадити, використовувати та відображати користувачам перелічені єдині назви для КП та МКП:

- у меню платіжних застосунків;
- під час ініціювання платіжної операції та під час надання згоди платника на виконання платіжної операції;
- у виписках / звітах / історії / квитанціях про платіжні операції;
- під час інформування отримувача (продавця) про надходження коштів.

Дизайн інтерфейсу платіжних застосунків НПП, зокрема відображення та розташування пунктів меню / розділів / інших елементів інтерфейсу, залишається на розсуд НПП.

Також слід зазначити, що впровадження єдиних назв для КП та МКП не суперечить реалізації НПП єдиної форми для ініціювання користувачами всіх платіжних операцій.

Ураховуючи цінність для платника МКП, зокрема в миттєвості переказу коштів на рахунок отримувача (продавця), НПП має надавати змогу платнику знаходити та чітко обирати “миттєвий переказ на IBAN” або “миттєвий платіж на IBAN” у платіжному застосунку серед інших платіжних операцій.