

РЕЗУЛЬТАТИ КОНСУЛЬТАЦІЙ З УЧАСНИКАМИ ПЛАТІЖНОГО РИНКУ
УКРАЇНИ ЩОДО ФОРМУВАННЯ ЄДИНОГО КЛІЄНТСЬКОГО ДОСВІДУ
КОРИСТУВАЧА ПІД ЧАС ЗДІЙСНЕННЯ КРЕДИТОВОГО ТА МИТТЄВОГО
КРЕДИТОВОГО ПЕРЕКАЗУ І ЗРУЧНОГО ОБМІНУ РЕКВІЗИТАМИ МІЖ
ПЛАТНИКОМ ТА ОТРИМУВАЧЕМ

ЗВІТ

Лютий 2025

Інформація, представлена в цьому звіті, не є остаточним баченням Національного банку України (далі – Національний банк) – це зібрані погляди зацікавлених сторін, які брали участь в обговореннях під час консультацій, та пропозиції Національного банку

Зміст

1. Вступ.....	3
2. Учасники консультацій.....	4
3. Результати консультацій.....	4
3.1. Доступ до сканера QR-коду.....	4
3.2. Єдина піктограма сканера QR-коду.....	5
3.3. Загальний функціонал платіжного застосунку для виконання КП / МКП.....	6
3.4. Підтримка функціоналу “Поділитися” (Share).....	7
3.5. Створення окремого продукту МКП.....	8
3.6. Основний формат передавання реквізитів КП / МКП.....	9
3.7. Генерування в платіжному застосунку НПП додатково до QR-коду Deerlink із реквізитами отримувача.....	10
4. Висновок.....	10

1. Вступ

Консультації з учасниками платіжного ринку України відповідають міжнародним практикам і є важливим інструментом для прийняття обґрунтованих рішень Національного банку та учасниками ринку за допомогою збору думок, поглядів зацікавлених сторін та їх обговорення.

Мета консультацій Національного банку – разом із учасниками платіжного ринку України обговорити перелік способів формування єдиного клієнтського досвіду використання кредитового переказу (далі – КП) і миттєвого кредитового переказу (далі – МКП), виконання яких сприятиме широкому поширенню платежів із рахунку на рахунок на платіжному ринку України й допоможе отримати учасникам ринку ефект, зокрема економічний, від їх застосування користувачами.

Загалом під час консультацій обговорили такі основні підходи, що матимуть вплив на формування єдиного клієнтського досвіду використання КП та МКП:

- використання QR-коду для ініціювання КП;
- алгоритми оброблення QR-коду / Deeplink після їх сканування / активації;
- формування єдиного клієнтського досвіду користувача щодо здійснення КП та МКП.

Національний банк провів консультації з учасниками платіжного ринку України в кілька етапів:

1. У грудні 2023 року Національний банк презентував учасникам платіжного ринку принципи використання QR-коду під час здійснення КП і МКП.

2. У березні 2024 року Національний банк провів зустріч із надавачами платіжних послуг (далі – НПП) з метою отримання зворотного зв'язку щодо вирішення проблемних питань під час різних способів сканування QR-коду та подальшого розвитку алгоритмів оброблення QR-коду / Deeplink після їх сканування / активації.

3. 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.

4. У грудні 2024 року Національний банк представив результати консультацій із НПП щодо формування єдиного клієнтського досвіду користувача під час здійснення КП і МКП. Також на зустрічі продемонстрували на відео роботу функціонала “Поділитися” (Share) графічним зображенням QR-коду або даними з Deeplink із одного платіжного застосунку в інший із метою подальшого впровадження такого функціоналу НПП у власних платіжних застосунках.

Цей звіт резюмує результати проведених заходів і спільних обговорень щодо формування в користувачів єдиного клієнтського досвіду під час здійснення КП та МКП.

2. Учасники консультацій

В опитуванні взяли участь НПП, що обслуговують орієнтовно 77,3% поточних рахунків фізичних осіб.

Також провели індивідуальні зустрічі за зверненнями до НПП, що обслуговують орієнтовно 58% поточних рахунків фізичних осіб.

Зустріч щодо результатів консультацій з учасниками платіжного ринку про формування єдиного клієнтського досвіду під час здійснення КП та МКП у грудні 2024 року зібрала 177 учасників.

3. Результати консультацій

У межах питань стосовно формування в користувачів платіжних послуг єдиного клієнтського досвіду під час здійснення КП та МКП Національний банк надав бачення способів і пропозицій досягнення формування в користувачів платіжних послуг єдиного клієнтського досвіду. Наводимо їх нижче з висновками та результатами.

3.1. Доступ до сканера QR-коду

Пропозиція Національного банку:

Доступ до сканера QR-коду в платіжному застосунку НПП має бути на головному екрані інтерфейсу платіжного застосунку та в розділі для МКП

Результати опитування:

Так	Ні	Не визначилися
12 НПП* 63,42%**	3 НПП* 0,04%**	6 НПП* 13,84%**

* Кількість НПП, які надали таку відповідь

** Відсоток серед загальної кількості поточних рахунків фізичних осіб, які обслуговують такі НПП

Висновок:

Переважна більшість НПП підтримали таку пропозицію

Резюме обговорення:

Національний банк має встановити вимогу в проєкті нової редакції Правил формування та використання QR-коду для здійснення КП, затверджених постановою Правління Національного банку України від 28.05.2020 № 68 (зі змінами), розміщувати сканер QR-коду в платіжному застосунку на головному екрані та, за бажанням, додатково розміщувати його в розділі “Платежі та перекази”.

3.2. Єдина піктограма сканера QR-коду

Пропозиція Національного банку:

Функціонал сканування QR-коду (сканер QR-коду) у платіжних застосунках НПП має бути позначений єдиною піктограмою

Результати опитування:

Так	Ні	Не визначилися
15 НПП* 9,29%**	4 НПП* 67,48%**	2 НПП* 0,53%**

* Кількість НПП, які надали таку відповідь

** Відсоток серед загальної кількості поточних рахунків фізичних осіб, які обслуговують такі НПП

Висновок:

Більшість НПП, переважно ті, у яких ще не реалізований сканер QR-коду, підтримали пропозицію. Інші НПП, у яких уже наявний сканер QR-коду в платіжному застосунку, запропонували залишити це питання на власний розсуд

Резюме обговорення:

З метою формування в користувачів єдиних навичок пошуку сканера QR-кодів у застосунках різних НПП Національний банк рекомендує всім НПП, що ще не реалізували функціонал сканування QR-коду, або в разі вже реалізованого функціоналу сканування QR-коду, під час чергового оновлення платіжних застосунків використовувати наведене нижче зображення. Якщо дизайн застосунку передбачає підписи зображень піктограм, то вказану нижче піктограму супроводжувати підписом “Сканер”.



Сканер

3.3. Загальний функціонал платіжного застосунку для виконання КП / МКП

Пропозиція Національного банку:

Загальний функціонал платіжного застосунку для виконання КП / МКП має відповідати такому:

- генерування QR-коду у форматі Національного банку з реквізитами отримувача для обраного отримувачем рахунку;
- відображення згенерованого QR-коду для надання можливості платнику сканувати QR-код, якщо платник та отримувач перебувають поруч один з одним;
- можливість “Поділитися” (Share) QR-кодом, що містить реквізити платіжної операції, надіслати реквізити платнику через канали зв’язку (месенджери, email тощо);
- підтримання функціоналу отримання реквізитів з інших застосунків у межах одного мобільного пристрою “Поділитися” (Share) для надання платнику можливості передати QR-код (отриманий через месенджери, email або відображений у мобільному браузері, галереї тощо) із реквізитами в бажаний платіжний застосунок зі встановлених на смартфоні

Результати опитування:

Так	Ні	Не визначилися
9 НПП* 3,84%**	0 НПП* 0%**	12 НПП* 73,46%**

* Кількість НПП, які надали таку відповідь

** Відсоток серед загальної кількості поточних рахунків фізичних осіб, які обслуговують такі НПП

Висновок:

Більшість НПП під час зустрічей із ними пояснювали недоцільність відокремлення МКП від КП і незрозуміння доцільності реалізації функціонал “Поділитися” (Share) у межах одного мобільного пристрою

Резюме обговорення:

Національний банк підготував додаткові роз'яснення, уключаючи відеодемонстрацію, щодо функціоналу “Поділитися”, (Share) та озвучив їх під час зустрічі в грудні 2024 року. За окремими запитамі від НПП Національний банк надавав такі матеріали в робочому порядку та готовий надавати далі.

3.4. Підтримання функціоналу “Поділитися” (Share)**Пропозиція Національного банку:**

Реалізувати НПП підтримання платіжними застосунками функціоналу “Поділитися” (Share) графічним зображенням QR-коду або даними з DeepLink з іншого застосунку (месенджери, email, браузер тощо) у межах одного мобільного пристрою

Результати опитування:

Так	Ні	Не визначилися
14 НПП* 7,67%**	0 НПП* 0%**	7 НПП* 69,63%**

* Кількість НПП, які надали таку відповідь

** Відсоток серед загальної кількості поточних рахунків фізичних осіб, які обслуговують такі НПП

Висновок:

На зустрічі 12 грудня 2024 року Національний банк надав додаткові детальні роз'яснення функціоналу “Поділитися” (Share), уключаючи відеодемонстрацію. Загалом НПП позитивно сприйняли такий спосіб передавання реквізитів із QR-коду до платіжного застосунку

Резюме обговорення:

Національний банк має встановити вимогу в проєкті нової редакції Правил щодо реалізації функціоналу “Поділитися” (Share) НПП. Національний банк готовий надавати додаткові пояснення та матеріали щодо функціоналу “Поділитися” (Share) у робочому порядку.

3.5. Створення окремого продукту МКП

Пропозиція Національного банку:

Створити окремий продукт МКП і розмістити його в окремому розділі платіжного застосунку з єдиною назвою та логотипом МКП, що може бути доступний за окремою кнопкою в інтерфейсі на головному екрані платіжного застосунку

Результати опитування:

Так	Ні	Не визначилися
5 НПП* 0,95%**	11 НПП* 62,56%**	5 НПП* 13,79%**

* Кількість НПП, які надали таку відповідь

** Відсоток серед загальної кількості поточних рахунків фізичних осіб, які обслуговують такі НПП

Висновок:

Більшість НПП з метою мінімізації для користувача кількості кроків під час виконання МКП пропонують не розділяти КП та МКП, а за замовчуванням обирати МКП із подальшим автоматичним визначенням можливості його виконання. Загалом НПП позитивно сприйняли потребу створення уніфікованих та єдиних назв пунктів меню в платіжних застосунках для платіжних операцій КП і МКП

Резюме обговорення:

На зустрічах обговорили використання єдиних назв для КП та МКП, що важливо для однозначного розуміння всіма учасниками здійснення платіжної операції, про яку саму платіжну операцію йдеться на етапі узгодження її виконання (зокрема, між отримувачем і платником, між користувачем та НПП).

Учасники робочої групи з упровадження відкритого банкінгу Open API Group на спільних зустрічах також зазначали про доцільність уведення єдиних назв КП та МКП, що зумовлено, зокрема, потребою вибору платником платіжної операції КП або МКП, що ініціюватиметься в межах відкритого банкінгу.

Також використання єдиних назв для КП і МКП не суперечить використанню в платіжних застосунках бажаної назви для розділу, у якому будуть зазначені пункти для здійснення КП та МКП (“Перекази”, “Платежі” тощо), а також реалізації НПП єдиної форми для ініціювання всіх платіжних

операцій та вибору типу платіжної операції, згоду на виконання якої надає користувач.

Національний банк продовжить взаємодію з НПП щодо вибору та узгодження єдиних назв для платіжних операцій КП і МКП.

3.6. Основний формат передавання реквізитів КП / МКП

Пропозиція Національного банку:

Використовувати як основний формат передавання реквізитів КП / МКП між застосунками графічне зображення QR-коду

Результати опитування:

Так	Ні	Не визначилися
13 НПП* 10,64%**	1 НПП* 1,55%**	7 НПП* 65,11%**

* Кількість НПП, які надали таку відповідь

** Відсоток серед загальної кількості поточних рахунків фізичних осіб, які обслуговують такі НПП

Висновок:

Багато НПП віддали перевагу обміну реквізитами за допомогою Deerlink через недостатнє розуміння проблеми з обробленням Deerlink із загальним кодом старту застосунку. А саме, під час натискання на Deerlink із загальним кодом старту застосунку платник не зможе обрати бажаний платіжний застосунок зі встановлених на смартфоні для передавання в цей застосунок реквізитів платіжної операції, що містить цей Deerlink

Резюме обговорення:

Ураховуючи наявну проблему з обробленням Deerlink із загальним кодом старту застосунку, НПП реалізувати передавання реквізитів КП / МКП між застосунками за допомогою графічного зображення QR-коду.

Національний банк готовий надавати додаткові пояснення щодо наявної проблематики з обробленням Deerlink у робочому порядку.

3.7. Генерування в платіжному застосунку НПП додатково до QR-коду Deerlink із реквізитами отримувача

Пропозиція Національного банку:

Генерувати додатково до QR-коду в платіжному застосунку НПП Deerlink із реквізитами отримувача

Результати опитування:

Так	Ні	Не визначилися
18 НПП* 74,64%**	1 НПП* 1,07%**	2 НПП* 1,59%**

* Кількість НПП, які надали таку відповідь

** Відсоток серед загальної кількості поточних рахунків фізичних осіб, які обслуговують такі НПП

Висновок:

Переважна більшість НПП підтримала пропозицію, не беручи до уваги проблеми з обробленням Deerlink із загальним кодом старту застосунку

Резюме обговорення:

Ураховуючи проблеми з обробленням Deerlink із загальним кодом старту застосунку, рекомендувати НПП використовувати Deerlink як можливий додатковий формат передавання реквізитів КП / МКП між застосунками. Також для забезпечення додаткової можливості вибору платником бажаного НПП на боці торговця / інтегратора, реалізувати підтримку платіжним застосунком Deerlink із персоніфікованим кодом старту застосунку та впроваджувати його одночасно з Deerlink із загальним кодом старту застосунку.

Національний банк готовий надавати додаткові пояснення щодо наявної проблематики з обробленням Deerlink у робочому порядку.

4. Загальний висновок

Національний банк продовжить консультації з учасниками платіжного ринку щодо способів формування в користувачів платіжних послуг єдиного клієнтського досвіду під час здійснення КП та МКП. Результати обговорень на таких консультаціях будуть узяті до уваги під час формування підходів щодо функціонування КП і МКП в Україні та під час подальшої підготовки відповідних нормативно-правових актів Національного банку.