

Анализ на потребителското поведение и тенденциите в платежните навици

Декември 2025 vs. декември 2024



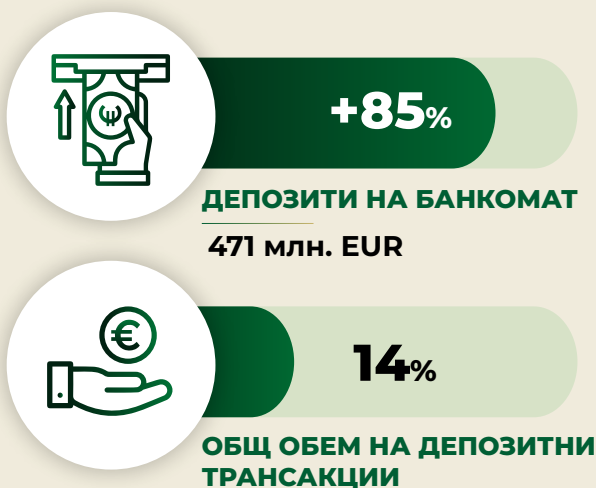
Февруари 2026

РЕЗЮМЕ

Анализът на данните **от операциите, преминали през системите** на БОРИКА АД (декември 2025 спрямо декември 2024 г.) за плащанията с банкови карти на територията на страната, показва три основни промени:

1. Двущифрен ръст на картовите трансакции

увеличение с 11% по брой (57.2 млн.) и с 14% по обем (3.4 млрд. EUR), което надхвърля както инфлационните нива, така и номиналния ръст на БВП.



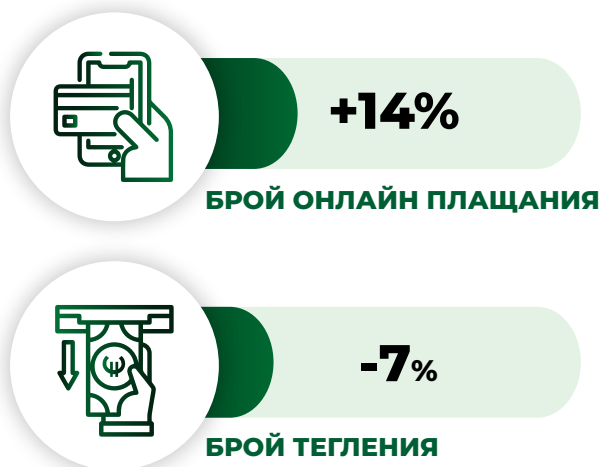
2. Съществен ръст на депозитите,

внесени на банкомат: 85% ръст по обем (471 млн. EUR) и достигане на 14% дял от общия обем на депозитните операции. Това е ясен сигнал за промяна в самообслужващото поведение, в резултат от подготовката за въвеждането на еврото в България от началото на 2026 г.

3. Промяна в използваните канали за плащане

онлайн плащанията се увеличават с 14% по брой и 16% по обем, докато тегленията на пари в брой намаляват със 7% по брой, което потвърждава устойчива дигитализация на потреблението.

Тези тенденции не са временен ефект, свързан с празничния сезон, а отразяват промяна в доверието, удобството и финансовата култура на българските потребители.



01

ПРАЗНИЧНИЯТ ПАРАДОКС

Декември по своята същност е необичаен месец. В рамките на 31 дни домакинствата концентрират значителна част от годишното си потребление - празнични събирания, подаръци, пътувания и уреждане на финансови сделки. Това натоварване създава изключително подходяща среда за наблюдение, тъй като именно в пикови моменти платежните системи разкриват реалните си характеристики.

Като оператор на националната картова платежна система **БОРИКА АД** обработва всяка секунда от това натоварване. През **декември 2025 г.** системата е регистрирала **средно 21 трансакции в секунда** в денонощието – което потвърждава стабилността на инфраструктурата. Най-натовареният момент е бил на **23 декември между 12:00 и 14:00 ч.**, когато са извършени **484 хиляди трансакции за два часа**, или **средно 67 трансакции всяка секунда**.



Средносрочно за целия месец декември през същия времеви интервал - между 12:00 и 14:00 ч. броят на трансакциите е 49 на секунда.

Тази способност за обработка не е просто технически показател, а ясен израз на доверието на потребителите към дигиталните канали в моменти, когато времето е ограничено и не търпи грешки.

02 КАРТОВИТЕ ТРАНСАКЦИИ

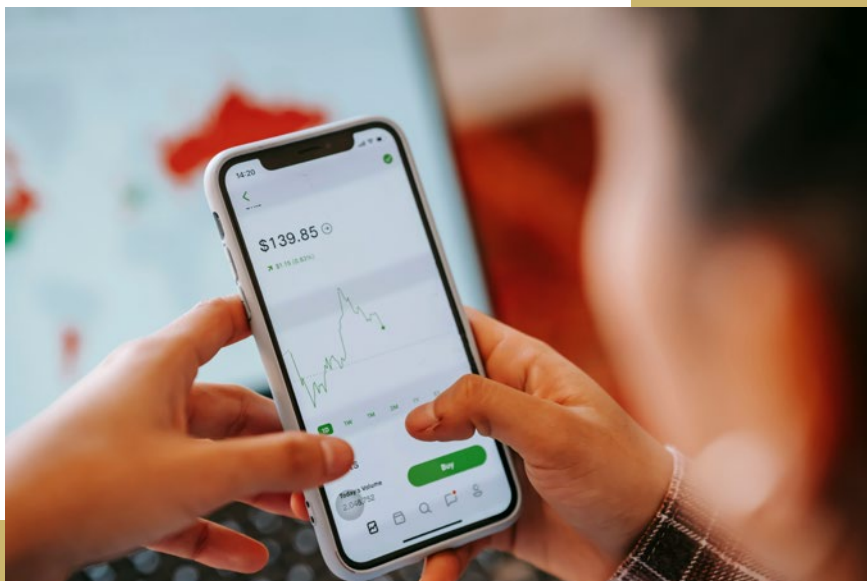
2.1. Основни показатели и тяхното значение

През **декември 2025 г.** картовите трансакции в България достигат **57.2 милиона броя (+11% YoY)** с общ обем от **3.4 милиарда EUR (+14% YoY)**. Наблюдава се силен ръст при плащанията с карта на комунални услуги (+113% по обем), здравни услуги (+30% по обем) и застраховки (+23% по обем) – категории, които до преди 5 години разчитаха основно на пари в брой.

2.2. Сравнение с макроикономическите показатели

Ръстът от 14% по обем значително надхвърля както инфлацията, така и номиналния ръст на БВП. Това показва реално увеличение на дела на безкешовите плащания в общото потребление и ясно преразпределение от плащания в брой към плащания с карта.

За БОРИКА тази тенденция означава, че инфраструктурата вече не обслужва ограничен „дигитален сегмент“ от икономиката, а е основен гръбнак на цялото потребление. Това налага постоянно повишаване на капацитета, надеждността и киберсигурността.



03

КАК ПОТРЕБИТЕЛИТЕ ИЗБИРАТ

3.1. Плащанията на физически ПОС терминали: стабилна доминация

Плащанията на ПОС терминали в търговските обекти **нарастват с 13% по брой (43.16 млн.) и 17% по обем (1.322 млрд. EUR)**. Тези трансакции формират 75% от броя и 39% от обема на всички картови операции. Средната стойност на ПОС трансакция (30.6 EUR) показва, че този канал обслужва основно ежедневното потребление.

3.2. Виртуалният ПОС: устойчив ръст

Онлайн плащанията нарастват с **14% по брой (7.54 млн.) и 16% по обем (426 млн. EUR)**, достигайки 13% дял и от двата показателя. **Средната стойност** на виртуална трансакция е **56.5 EUR** – почти двойно по-висока от физически ПОС, което показва, че този канал се използва предимно за по-обмислени и по-стойностни покупки – електроника, дрехи, подаръци и стоки за дома.

3.3. Тегленията на пари в брой

Тегленията от банкомати намаляват със **7% по брой (5.96 млн.) и с 5% по обем (1.18 млрд. EUR)**. Делът им остава значителен - 35% от обема на картови трансакции.

Средната стойност на теглене нараства от 190 на 200 евро. През празничния сезон това е типично потребителско поведение - хората правят едно-две по-големи тегления на пари в брой, вместо многократни малки операции.

04

ОЧАКВАН РЪСТ НА ДЕПОЗИТИТЕ НА БАНКОМАТ

Вноските на банкомат с депозитна функция отбелязват най-сериозен ръст в декемврийските данни на БОРИКА АД. **По брой те нарастват с 34% (до 560 хил.), а по обем с цели 85% (до 471 млн. EUR).** Делът им в общия обем достига 14% – надминавайки онлайн плащанията.



+34%

**БРОЙ ДЕПОЗИТИ
НА БАНКОМАТ**

560 хил. броя



+85%

**ОБЩ ОБЕМ НА ДЕПОЗИТНИ
ТРАНСАКЦИИ**

471 млн. EUR

4.1. Фактори, обуславящи отчетения ръст

Наблюдаваният сериозен ръст при депозитите чрез банкомати може да бъде обяснен с три основни фактора:

1. Преходът към еврото и приключването на финансовата година

Декември 2025 г. е последният месец преди пълноправното присъединяване на България към еврозоната от 1 януари 2026 г.

В този контекст домакинствата, а още в по-голяма степен бизнесът, депозират налични левови средства с цел тяхното конвертиране, изравняване на салда по сметки и подготовка на паричните потоци за работа в новата валута.

Брой картови трансакции по канали (млн. бр.)

Канал	дек. 2024	дек. 2025	Ръст (YoY)	Дял дек. 2025
POS	38.12	43.16	13% ▲	75% ▲
Виртуален POS	6.64	7.54	14% ▲	13% ▲
Депозит на ATM	0.42	0.56	34% ▲	1% ▲
Теглене на ATM	6.41	5.96	-7% ▼	10% ▲
ОБЩО	51.58	57.21	11% ▲	

Извод: Най-динамичен ръст при депозитите (+34%) и виртуален POS (+14%). Тегленията на пари в брой са единственият канал със спад.

Обем картови трансакции по канали (млн. EUR)

Канал	дек. 2024	дек. 2025	Ръст (YoY)	Дял дек. 2025
POS	1,131	1,322	17% ▲	39% ▲
Виртуален POS	367	426	16% ▲	13% ▲
Депозит на ATM	254	471	85% ▲	14% ▲
Теглене на ATM	1,237	1,180	-5% ▼	35% ▲
ОБЩО	2,990	3,399	14% ▲	

Извод: Депозитите на банкомати растат с 85% по обем и достигат 14% дял, като надминават онлайн плащанията. Тегленията запазват 35% дял, въпреки спада.

2. Организацията на малкия и среден бизнес

Декември традиционно е месец на финансово приключване. Търговски обекти, заведения и доставчици на услуги депозират търговски оборот и минимизират рискове от съхранение на пари в брой по време на празниците. Банкоматите с депозитна функция позволяват това да стане извън работното време и без изчакване на опашка в банковите клонове.

3. Рационално и целенасочено потребителско поведение

Средната стойност на депозит е 846 EUR – съществено по-висока от средната стойност на останалите видове картови операции. Това показва, че не става въпрос за дребни операции, а планирано приключване на финансови позиции.

В този контекст самообслужването все по-ясно се утвърждава като предпочитан модел сред потребителите, които познават функционалностите и ги използват целенасочено.



4.2. Общественото значение на тази промяна

Депозитните функции на банкоматите намаляват натиска върху банковите клонове именно в периоди, когато търпението на потребителите е най-ограничено. Те на практика разширяват банковото обслужване до 24/7 без нужда от допълнителен персонал и ограничават рисковете.

По-същественият ефект обаче е свързан с промяната в нагласите. Когато технологията се възприема като естествен начин за извършване на финансови операции, се променя и отношението към банковата система като цяло. Възможността да бъде внесена значителна сума чрез банкомат късно вечер в края на годината трансформира възприятието за банката – от място с фиксирано работно време в постоянно достъпна услуга, съобразена с ритъма на потребителя.

05

ПРАЗНИЧНОТО ПОТРЕБЛЕНИЕ

5.1. Супермаркети и търговия на дребно: центърът на празниците

Категорията заема **46.7% от броя на всички картови трансакции (26.73 млн.)** и **17% от обема (565 млн. EUR)**. Отчетеният ръст е 12% по брой и 13% по обем, при средна стойност на операция от 21 EUR.

Фактът, че почти половината (47%) от всички картови плащания се извършват в супермаркети и търговски обекти, показва, че банковата карта вече е утвърден инструмент дори за покупка на хляб и мляко. Средната стойност от 21 EUR отразява съчетание от рутинни покупки и по-големи празнични пазарувания. Ръстът от 12-13% е стабилен.

Брой трансакции по основни категории

Категория	Броя трансакции млн.		
	дек. 2025	Ръст (YoY)	Дял за дек. 2025
 Супермаркети и търговия на дребно	26.73	12.1% ▲	46.72% ▲
 Забавления	5.13	24.2% ▲	8.97% ▲
 Услуги	4.87	13.9% ▲	8.51% ▲
 Горива	2.63	2.9% ▲	4.60% ▲
 Дрехи и обувки	2.50	5.7% ▲	4.37% ▲
 Пътувания	1.84	21.7% ▲	3.22% ▲
 Домашни потреби	1.70	11.3% ▲	2.97% ▲
 Комунални услуги	0.91	63.8% ▲	1.58% ▲
 Здраве и здравни процедури	0.35	23.3% ▲	0.62% ▲
 Хотели	0.22	13.3% ▲	0.38% ▲
 Авто-мото	0.16	34.5% ▲	0.28% ▲
 Застраховки	0.13	15.6% ▲	0.23% ▲
 Самолетни билети	0.04	7.5% ▲	0.07% ▲
 Наем на автомобили	0.03	21.1% ▲	0.05% ▲

Извод: Супермаркетите доминират по брой (47%), но услугите имат по-висока средна стойност (70 EUR). Комунални услуги показват взривен ръст от 113% по обем – знак за масово преминаване към картово плащане.

5.2. Развлечения - празничното настроение в числа

Плащанията в тази категория нарастват с **24% по брой (5.13 млн.)** и **22% по обем (118.8 млн. EUR)**. Делът им достига 9% от броя и 3.5% от обема на всички операции, при средна стойност от 23 EUR.

Празничният период традиционно е свързан с повече свободно време и социални активности – посещения на културни събития, кина, концерти, заведения. Ръстът от 24% по брой плащания е най-високият сред основните категории и показва промяна в модела на потребление: повече преживявания и повече, но по-малки по стойност, плащания.

5.3. Услуги

Плащанията за услуги се увеличават с **14% по брой (4.87 млн.)** и с **19% по обем (338 млн. EUR)**. Делът им достига 8.5% от броя и 10% от обема, а средната стойност на една операция е 70 EUR.

Това е категорията с най-висока средна стойност в масовия сегмент, значително над общата средна стойност от 59 EUR. Тя обхваща ремонти, монтажи, консултации и професионални услуги. Ръстът от 19% по обем показва, че плащането с карта в този сектор се утвърждава като стандарт, което е важен индикатор за ограничаване на сивата икономика.

5.4. Комунални услуги и здравеопазване

При комуналните услуги се отчита ръст от **64% по брой** и **113% по стойност**, а при здравните услуги – съответно 23% и 30%. Комуналните услуги показват двоен ръст по обем спрямо броя, което показва, че хората не само плащат по-често с карта, но и плащат по-големи сметки или изчистват задължения. При здравните услуги средната стойност достига 114 EUR, което показва нарастващ дял на разходите за здраве в потребителския бюджет.



06

БЪЛГАРИЯ КАТО ПРАЗНИЧНА ДЕСТИНАЦИЯ

През декември 2025 г. БОРИКА АД регистрира картови трансакции от 156 държави – показател за широката международна свързаност на българската платежна система. Вътрешното потребление (плащания с карти, издадени в България) доминира с 95% от броя и 96% от стойността, но външният поток дава важна информация за позиционирането на страната.

6.1. Водещи чуждестранни пазари по стойност (операции с чужди банкови карти у нас)

- **Турция** – 30,54 млн. EUR (+42% на годишна база), което ясно показва засиления търговски и туристически поток.
- **Обединено кралство** – 14,92 млн. EUR (стабилно ниво), характерно за традиционен туристически пазар.
- **Германия** – 9,54 млн. EUR (+2%), без съществени промени.
- **Гърция** – 7,81 млн. EUR (+37%), с отчетлив ръст през празничния период.
- **Украйна** – 7,54 млн. EUR (-6%), което може да се свърже с икономически и миграционни фактори.

Участието на 156 държави е доказателство за добрата интеграция на българската платежна инфраструктура в глобалните картови мрежи.



Брой и обем на трансакции за декември 2025 vs 2024 по страни на издаване на картата

Обем (млн EUR) с карти по страни на издаване	дек. 2024	дек. 2025	Ръст (YoY)
 България	2 883.57	3 269.80	13% ▲
 Турция	21.5	30.54	42% ▲
 Обединено кралство Великобритания и Северна Ирландия	14.88	14.92	0% ▲
 Германия	9.31	9.54	2% ▲
 Гърция	5.68	7.81	37% ▲
 Украйна	8.03	7.54	-6% ▼

Брой (млн) с карти по страни на издаване	дек. 2024	дек. 2025	Ръст (YoY)
 България	49.51	54.59	10% ▲
 Обединено кралство Великобритания и Северна Ирландия	0.31	0.34	8% ▲
 Украйна	0.31	0.34	9% ▲
 Гърция	0.19	0.28	45% ▲
 Турция	0.18	0.23	30% ▲
 Германия	0.17	0.2	16% ▲

ЗАБЕЛЕЖКА: Всички данни са предоставени от БОРИКА АД.



07

ПИКОВИТЕ МОМЕНТИ – НАТОВАРВАНЕТО НА СИСТЕМИТЕ

Данните на БОРИКА АД показват ясно изразена концентрация на трансакции в определени дни и часови интервали през декември:

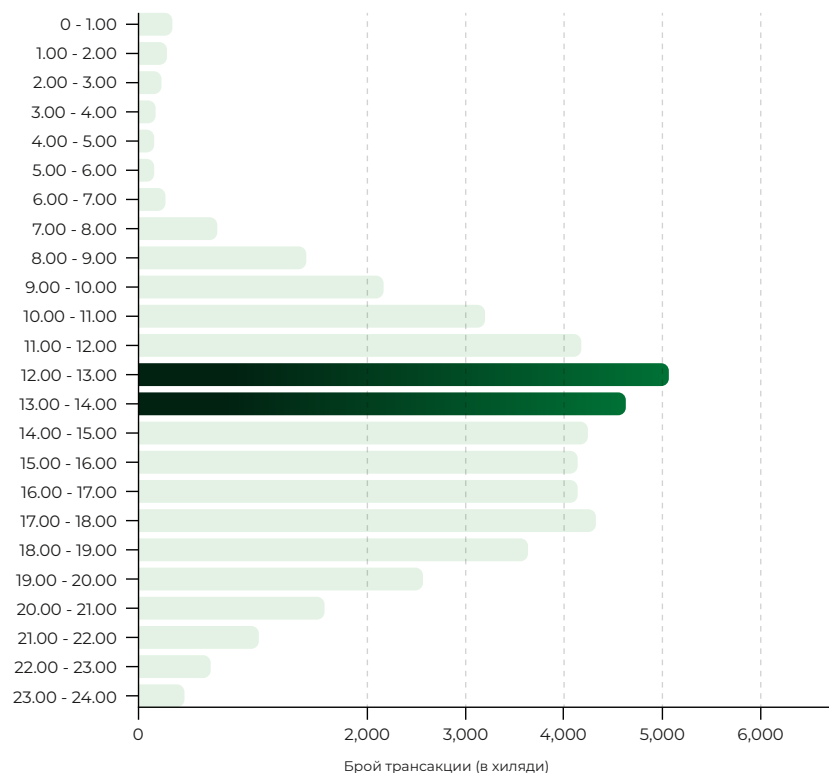
- **Най-натоварен ден:** 23 декември – последният работен ден преди Коледа, когато потребителите приключват основна част от празничните си покупки.
- **Най-натоварен часови интервал:** – между 12:00-14:00 на 23 декември, когато са обработени 484 хиляди трансакции за 2 часа, или средно 67 трансакции в секунда.



Подобно натоварване е критично както за търговците, така и за платежната инфраструктура. При интензитет от 67 трансакции в секунда дори минимален дял неуспешни плащания би засегнал хиляди потребители. В този контекст надеждността не е просто технически показател, а ключов фактор за доверието.

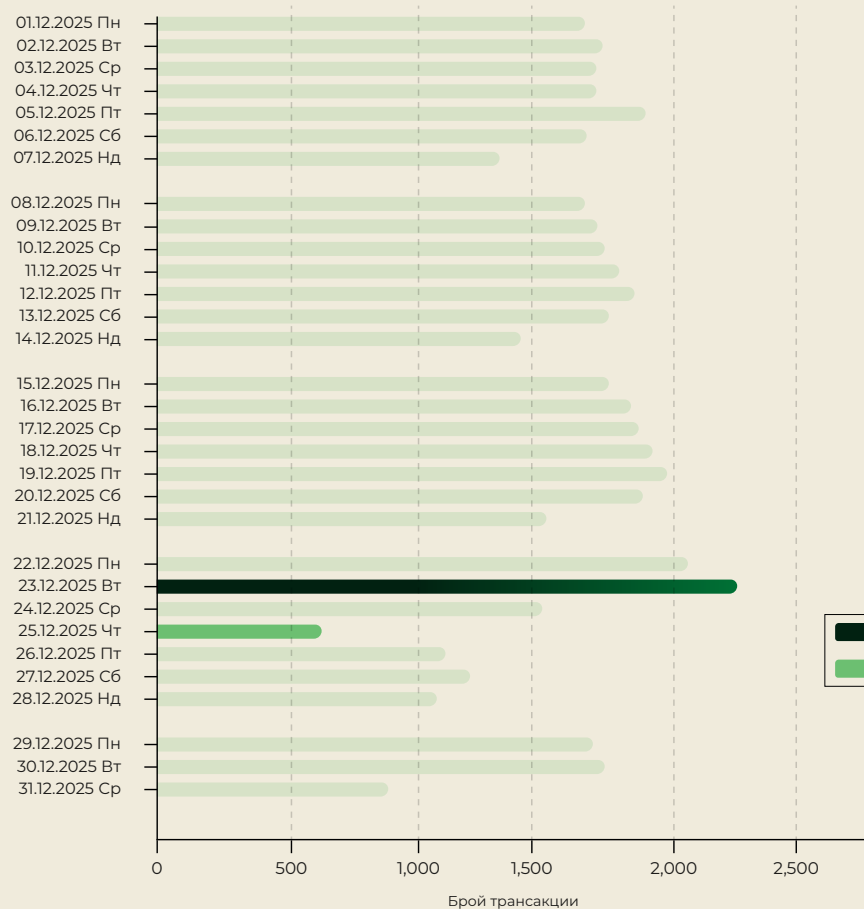


Брой трансакции (ПОС) за декември 2025 по часове



През декември 2025 най-голям брой трансакции са отчетени в периода 12.00 - 14.00ч.

Брой трансакции за декември 2025 по дни



Най-много картови трансакции са направени на 23 декември. Традиционно петъците са дните с най-много трансакции, а неделя с най-малко.

08

КАКВО ПОКАЗВАТ ДАННИТЕ – ИЗВОДИ

8.1. Значение за търговците: капацитет, надеждност, клиентско изживяване

Декември 2025 г. ясно показва, че потребителите очакват картовите плащания да бъдат достъпни навсякъде и по всяко време. Търговците трябва да мислят за:

- **Технологична готовност за пикови натоварвания** – особено на 23-24 декември.
- **Наличие на резервни канали за плащане** – ако основната връзка откаже.
- **Обучение на персонал за работа с картови плащания** в условия на високо натоварване и напрежение.

Надеждната платежна среда вече е част от общото възприятие за качество на услугата и оказва пряко влияние върху доверието и лоялността на клиентите.

8.2. Значение за банките - депозитната функция като конкурентно предимство

Ръстът от 85% по обем на депозитите показва, че банкоматът вече не е само за теглене на пари в брой. Банките, които инвестират в депозитни функции, постигат няколко съществени ползи:

- **Намаляване на опашките** в банковите клонове през пикови периоди.
- **Привличане на малки и средни бизнеси**, които ценят възможността за депозиране на средства по всяко време.
- **Намаляване на оперативните разходи** за обработка на пари в брой и по-ефективна организация на дейността в клоновете.

По този начин депозитният банкомат се превръща в конкурентно предимство и важен елемент от модерното банково обслужване.

8.1. Значение за институциите

Спадът в тегленията на пари в брой (-7% по брой) и ръстът на картовите плащания (+11-14%) създават предпоставки за редица положителни ефекти от обществено значение:

- **Ограничаване на сивата икономика**, тъй като картовите плащания са проследими.
- **Повишаване на бюджетните приходи**, особено в сектори като услуги и развлечения.
- **Подобряване на финансовата култура**, тъй като потребителите разполагат с ясна информация и по-добър контрол върху разходите си.

Наред с това дигитализацията поставя и нови предизвикателства, свързани със сигурността и защитата от измами. Това изисква активна комуникация и съвместни усилия между институции, банки и платежна инфраструктура, в която БОРИКА АД има съществена обществена роля.

Декември 2025 г. не е просто статистика, а моментна снимка на икономика в процес на трансформация. Потребителите вече не възприемат дигиталните плащания като алтернатива, а като основно изискване. Онлайн каналите се използват целенасочено, а депозитите чрез банкомати се превръщат във важен инструмент за управление на средства.

За БОРИКА АД тези промени означават не само повишено технологично натоварване, но и засилена обществена отговорност. Когато над 57 милиона трансакции преминават през системата в рамките на един месец, всяка секунда на безотказна работа се превръща в доверие, изградено сред милиони български потребители.