

ПАТ «Укрсоцбанк»
Управління розрахунково-касовими операціями комерційних банків України

РЕФЕРАТ

Магістерська робота містить: 100 сторінок; 20 таблиць; 16 рисунків; список використаних джерел (103 найменування); 12 додатків

Банк, розрахунково-касове обслуговування, управління, платіжні системи, платіжна картка, безготівкові розрахунки

Об'єктом дослідження є управління розрахунково-касовими операціями комерційних банків України.

Предметом дослідження є методичне забезпечення управління розрахунково-касовими операціями ПАТ «Укрсоцбанк».

Мета магістерської роботи полягає у дослідженні теоретичних основ, а також розробці шляхів підвищення ефективності управління розрахунково-касовими операціями ПАТ «Укрсоцбанк».

У процесі дослідження використовувались наукові методи, які дозволяють системно вирішувати проблемні завдання з обраного напрямку дослідження, а саме: діалектичного пізнання; аналізу і синтезу; логічного моделювання; експерименту; групування, порівняння, середні і відносні величини.

В магістерській роботі було розроблено механізм управління розрахунково-касовими операціями комерційного банку. Розроблено заходи щодо удосконалення розрахунково-касових операцій комерційного банку на основі електронних систем розрахунків. Оцінено ефективність запропонованих заходів.

ЗМІСТ

ВСТУП.....	5
РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИЧНІ ОСНОВИ УПРАВЛІННЯ РОЗРАХУНКОВО-КАСОВИМИ ОПЕРАЦІЯМИ КОМЕРЦІЙНИХ БАНКІВ УКРАЇНИ	8
1.1. Сутність та місце розрахунково-касових операцій в діяльності комерційного банку	8
1.2. Структура та нормативно-правові засади розрахунково-касових операцій комерційних банків.....	15
1.3. Концептуальні засади функціонування системи безготівкових розрахунків.....	24
Висновки за першим розділом	33
РОЗДІЛ 2. АНАЛІЗ ЕФЕКТИВНОСТІ УПРАВЛІННЯ РОЗРАХУНКОВО-КАСОВИМИ ОПЕРАЦІЯМИ ПАТ «УКРСОЦБАНК».....	34
2.1. Організаційно-економічний базис здійснення розрахунково-касових операцій в комерційному банку	34
2.2. Аналіз структури та динаміки розрахунково-касових операцій комерційного банку	41
2.3. Оцінка ефективності управління розрахунково-касовими операціями комерційного банку	49
Висновки за другим розділом	59
РОЗДІЛ 3. ШЛЯХИ ПІДВИЩЕННЯ ЕФЕКТИВНОСТІ УПРАВЛІННЯ РОЗРАХУНКОВО-КАСОВИМИ ОПЕРАЦІЯМИ ПАТ «УКРСОЦБАНК»	61
3.1. Розробка механізму управління розрахунково-касовими операціями комерційного банку	61
3.2. Розробка заходів щодо удосконалення розрахунково-касових операцій комерційного банку на основі електронних систем розрахунків.....	70
3.3. Оцінка ефективності запропонованих заходів	80
Висновки за третім розділом.....	94
ВИСНОВКИ	96
СПИСОК ВИКОРИСТАНОЇ ЛІТЕРАТУРИ.....	100
ДОДАТКИ	110

ВСТУП

В будь-якій економіці комерційні банки є посередниками при проведенні розрахунків між економічними агентами. Виконання банками функції посередника в розрахунково-касових операціях покликане забезпечити стабільність платіжної системи, зниження операційних витрат підприємств і організацій, підвищення ліквідності ринків, а також створити умови для проведення грошово-кредитної політики держави. Зміст і характер розрахунково-касових послуг комерційних банків міняється у відповідь на зміни потреб клієнтів і під впливом інформаційних технологій. Під впливом чинника «тиску витрат» комерційні банки удосконалюють системи організації розрахунково-касового обслуговування (РКО) з тим, щоб забезпечити рентабельність даного напрямку діяльності. В умовах фінансової кризи актуальність задачі підвищення рентабельності банківського бізнесу за допомогою удосконалення взаємодії клієнта і банку – розрахунково-касового обслуговування - ще більш зростає. У зв'язку з цим актуальними є розробки, направлені на підвищення ефективності розрахунково-касових послуг, на масове впровадження в банківську практику засобів дистанційної роботи в цілях зниження витрат транзакцій і підвищення якості розрахунково-касового обслуговування.

Важливу роль у вдосконаленні РКО грає і тенденція зниження маржинальних доходів, що має місце, що вимушує банки шукати спосіб стабільного заробітку на комісійних операціях. Особливо в період кризи банки зацікавлені і в залишках на рахівницях підприємств, і в комісійних доходах.

Вдосконалення організації розрахунково-касового обслуговування, активізація впровадження банками в цю сферу сучасних інформаційних технологій вимагають узагальнення накопиченого досвіду і розробки нових теоретичних положень і методичних підходів, направлених на удосконалення процесів розрахунково-касового обслуговування з метою підвищення його ефективності, стійкості до зовнішніх дій і забезпечення якісного

обслуговування клієнтів. Це підтверджує актуальність теми дипломної роботи, визначає її цілі і задачі, а також логіку дослідження.

Досліджуючи публікації в даній сфері, варто відзначити наступних вітчизняних науковців: М. Білухи, Ф. Бутинця, В. Завгороднього, А. Кузьмінського, А. Мазаракі, та закордонних вчених –економістів Д. Блейка, Ф. Вуда, Є. Бріггема, Велша, та ін., які приділяли увагу саме аналізу та контролю операцій, пов'язаних з безготівковими розрахунками за продукцію та послуги.

Загальні принципи функціонування платіжних систем ґрунтовно досліджені провідними економістами сучасності. Наукові праці зарубіжних вчених М.Дж. Ауріємма, А.В. Вавілова, О.С. Вороніна, А.І. Гінзбурга, О.С. Рудакової, В.М.Усоскіна, С.Петера, та вітчизняних науковців А.М. Берези, М.С.Вертузаєва, А.С. Гальчинського, В.М. Кравця, В.І. Міщенко, О.М. Мозгового, А.С. Савченка, В.А.. Ющенко становлять теоретичну і методологічну основу даного дослідження.

Мета дипломної роботи полягає у дослідженні теоретичних основ, а також розробці шляхів підвищення ефективності управління розрахунково-касовими операціями ПАТ «Укрсоцбанк».

Відповідно мети в роботі поставлено та вирішено такі завдання:

- розкрито сутність та місце розрахунково-касових операцій в діяльності комерційного банку;
- розглянуто структуру та нормативно-правові засади розрахунково-касових операцій комерційних банків;
- досліджено концептуальні засади функціонування системи безготівкових розрахунків;
- наведено організаційно-економічний базис здійснення розрахунково-касових операцій в комерційному банку;
- проведено аналіз структури та динаміки розрахунково-касових операцій комерційного банку;
- здійснено оцінку ефективності управління розрахунково-касовими операціями комерційного банку;

–розроблено механізм управління розрахунково-касовими операціями комерційного банку;

–розроблено заходи щодо удосконалення розрахунково-касових операцій комерційного банку на основі електронних систем розрахунків;

–оцінено ефективність запропонованих заходів.

Об'єктом дослідження є управління розрахунково-касовими операціями комерційних банків України.

Предметом дослідження є методичне забезпечення управління розрахунково-касовими операціями ПАТ «Укрсоцбанк».

У процесі дослідження використовувались наукові методи, які дозволяють системно вирішувати проблемні завдання з обраного напрямку дослідження, а саме: діалектичного пізнання; аналізу і синтезу; логічного моделювання; експерименту; групування, порівняння, середні і відносні величини.

Інформаційною базою дослідження є положення класичної економічної теорії, наукові здобутки зарубіжних та вітчизняних учених з питань методології бухгалтерського обліку та економічного аналізу; рекомендації, положення і стандарти бухгалтерського обліку та фінансової звітності, закони України, постанови Верховної Ради, Кабінету Міністрів, Національного банку України, операційні правила МПС, статистичні матеріали Української міжбанківської Асоціації членів платіжних систем та НБУ, офіційні статистичні дані, матеріали науково-практичних конференцій та періодичних видань за досліджуваною тематикою.

РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИЧНІ ОСНОВИ УПРАВЛІННЯ РОЗРАХУНКОВО-КАСОВИМИ ОПЕРАЦІЯМИ КОМЕРЦІЙНИХ БАНКІВ УКРАЇНИ

1.1. Сутність та місце розрахунково-касових операцій в діяльності комерційного банку

Розрахункові банківські операції — рух грошей на банківських рахунках, здійснюваний згідно з розпорядженням клієнтів або в результаті дій, які в рамках закону привели до зміни права власності на активи [1].

Розрахунково-касове обслуговування — послуги, пов'язані із переказом грошей з рахунка (на рахунок) клієнта, видачею йому грошей у готівковій формі [9, с. 129].

Розрахунково-касові операції полягають у забезпеченні руху грошових коштів на рахунках клієнтів банків згідно з їхніми дорученнями. Ці операції посідають особливе місце в банківській діяльності і відіграють важливу роль у забезпеченні успішного перебігу економічних процесів на мікро- та макрорівнях.

Розрахунково-касове обслуговування клієнтів є однією з трьох базових операцій банків, які конституують їх як особливі фінансові установи, що називаються банками. Тому ці операції тісно пов'язані з усіма іншими банківськими операціями. Будь-яка операція банків - і пасивна, і активна, і надання послуг - неминуче супроводжується здійсненням платежу, отже - розрахунковим чи касовим обслуговуванням відповідного клієнта. Причому для виконання таких операцій банкам не потрібні додаткові резерви, оскільки необхідні кошти мають бути у тих клієнтів, за дорученням яких банки здійснюють платежі чи касові операції.

За своїм характером ці операції, власне, є послугами, і за них банки стягують плату з клієнтів у вигляді комісійної винагороди, а не процента.

Одержання таких доходів обходиться банкам відносно дешево і без значних ризиків для їх фінансового стану. Тому зростання обсягів розрахунково-касових операцій є надійним і вигідним способом збільшення доходів і підвищення рентабельності банківської діяльності.

Для клієнтів банків розрахунково-касові операції забезпечують одержання грошового еквівалента за реалізовану продукцію чи послуги, оплату необхідних для виробництва матеріальних ресурсів, виплату заробітної плати працівникам, оплату зобов'язань перед бюджетом та позабюджетними фондами, накопичення та використання заощаджень тощо. Тому чим швидше та надійніше банки здійснюють розрахунково-касове обслуговування своїх клієнтів, тим кращі умови створюються в останніх для відтворювального процесу, зміцнення платіжної дисципліни, оздоровлення фінансового стану, а в кінцевому підсумку — для підвищення життєвого рівня населення.

Розрахунково-касові операції банків забезпечують переважну частину потоків сукупного грошового обороту. Будь-які перебої в розрахунково-касових операціях неминуче призводять до гальмування грошових потоків та розбалансування грошового обороту, що негативно впливає на стан економіки в цілому, на розвиток виробництва товарів та послуг [11, с. 145].

Важлива роль своєчасного здійснення грошових платежів у забезпеченні функціонування економіки кожної країни обумовлює необхідність створення спеціальних платіжних систем, спроможних надати всім економічним агентам (фізичним та юридичним особам) можливість виконати свої платіжні зобов'язання.

Платіжна система в широкому розумінні — це сукупність визначених законом платіжних інструментів, норм, правил, а також механізмів та процедур їх застосування всіма суб'єктами грошового обороту. Учасниками платіжної системи є всі види підприємств, державні структури, громадські організації, населення, комерційні та центральний банки. Встановлення в межах платіжної системи для всіх її учасників визначених законом норм та правил поведінки ставить їх у рівні умови, захищає інтереси кожного з них. Тому створення

високоєфективної, дієвої та надійної платіжної системи є одним із ключових економічних завдань держави.

Особливе місце в платіжних системах посідають банки. Вони не тільки беруть участь у них як звичайні платники та одержувачі платежів, а й як посередники в платежах, покликані якнайшвидше, в режимі реального часу доставити грошові кошти від платника до одержувача. Цю свою роль у платіжній системі банки виконують через сукупність розрахунково-касових операцій, які, по суті, є ключовим елементом платіжної системи, приводними пасами всього грошового обороту.

В організації розрахунково-касових операцій можна виділити три етапи: підготовка організаційних, технічних та технологічних передумов для здійснення платежу; формування та передача інформації щодо платежу; переказування чи передавання грошей, тобто сам платіж [11, с. 146]. На першому етапі здійснюються такі дії, як відкриття в банках рахунків для учасників платіжної системи, створення комп'ютерних систем зв'язку, приймання, оброблення, обліку та передавання інформації, емісія платіжних карток тощо. На другому етапі виконуються такі операції, як підготовка, забезпечення захисту, передавання банку та перевірка на справжність інформації, необхідної для здійснення платежу на певних інструментах (носіях). На третьому етапі здійснюються приймання - видавання готівки з рахунків клієнтів, переказування грошей з рахунку платника на рахунок одержувача чи залік взаємної заборгованості.

Важливе місце в розрахунково-касових операціях посідають платіжні інструменти, під якими розуміють певних носіїв інформації, що слугують банкам правовою підставою для здійснення грошових переказів на рахунки чи виконання касових операцій (чек, вексель, платіжне доручення, різні види платіжних карток тощо).

Інколи до платіжних інструментів відносять також паперові гроші, розмінну монету, безготівкові кошти на банківських рахунках. Це надає їм надто широкого трактування і призводить до стирання межі між платіжними

засобами як різними видами грошей та платіжними інструментами, котрі є технічними знаряддями здійснення платежів. Визнаючи реальність такої межі, водночас слід зауважити, що інколи буває важко визначити її на практиці. Так, вексель та чек при їх передаванні по індосаменту використовуються як засоби платежу, тобто як гроші, а при їх інкасації в банку - як платіжні інструменти, за допомогою яких здійснюється переказування грошей по рахунках чи видача готівки.

Розрахунково-касові операції банки здійснюють з урахуванням загальних принципів, на яких базується організація платіжних систем. Особливе значення для організації банками розрахунково-касового обслуговування клієнтів мають такі принципи [104, с. 213]:

–економічні агенти (юридичні особи) - власники грошових коштів мають право вибору форми платежу (готівкою, чи безготівково) та право вибору банку, в якому вони хочуть зберігати кошти і через який здійснюватимуть свої розрахунки у безготівковій формі;

–зберігання коштів у банках та переказування їх здійснюється на банківські рахунки, які відкриваються клієнтам на їх прохання при згоді банків. Кожний економічний агент має право відкрити декілька рахунків у різних банках;

–переказ коштів чи видача готівки з рахунку здійснюються банком за розпорядженням власника в порядку визначеної ним черговості та в межах залишку коштів на рахунку. За умови низької платіжної дисципліни, як, наприклад, в Україні в сучасний період, держава може сама визначати черговість платежів, щоб захистити інтереси певних учасників платежів, зокрема державного бюджету;

–форма переказування банком коштів по рахунку клієнта визначається самим клієнтом відповідно до форми безготівкових розрахунків, передбаченої в його господарському договорі (контракті) з контрагентом, при невтручанні банку в договірні відносини між ними. Економічні агенти, як правило,

вибирають ті форми розрахунків, які найкраще захищають їхні інтереси в кожній конкретній господарській операції;

–строк переказування банком коштів з рахунку визначається клієнтом відповідно до порядку його розрахунків з контрагентом, передбаченого в їх господарському договорі. Безготівкові платежі між господарськими агентами будуються на принципі строковості і можуть бути залежно від визначеного в договорі строку достроковими, строковими і простроченими. Стосовно господарської операції, яка оплачується, платіж може бути: попереднім (авансовим); компенсаційним, тобто зробленим негайно після здійснення господарської операції; відстроченим, тобто здійсненим через певний строк після такої операції;

–відносини між банком і клієнтом у процесі розрахунково-касового обслуговування будуються на засадах партнерства і взаємної вигоди і здійснюються на підставі договору про розрахунково-касове обслуговування. У договорі передбачаються права та обов'язки сторін, а також їх відповідальність за невиконання взятих на себе зобов'язань з фіксацією розмірів штрафів за кожне з таких порушень.

Указані принципи організації грошових розрахунків обумовлені закономірностями функціонування ринку і найповніше виявляються в країнах з високорозвинутими ринковими економіками. У країнах з перехідними економіками, в тому числі і в Україні, ці принципи поступово утверджуються, і на певних етапах спостерігаються істотні відхилення від їхніх вимог у практиці організації платіжних відносин та розрахунково-касових операцій банків.

На наш погляд, розрахунково-касове обслуговування є комплекс послуг, що базується на проведенні банком операцій по рахунку клієнта і виконання інших, пов'язаних з цим операцій, орієнтований на потребі цільових груп клієнтів і забезпечує банкам відшкодування витрат, пов'язаних з їх проведенням, і отримання прибутку [104, с. 214]. Необхідно пристосовувати комплекс розрахунково-касових послуг до потреб різних клієнтських груп та їх комерційну спрямованість.

Прогноз готівкового обігу розробляють з метою встановлення обсягу й джерел надходження готівки до кас банків та обсягу цільового спрямування видачі готівки з кас банків. Окрім того, цей прогноз встановлює обсяг випуску готівки або вилучення її з обігу в країні та по регіонах.

Для обґрунтування прогнозних розрахунків касових оборотів здійснюється аналіз [98, с. 97]:

змін у тенденціях соціально-економічного розвитку;

тенденцій, що характерні для готівкового обігу;

джерел надходжень готівки до кас банків і напрямів видачі її з кас банків;

швидкості повернення готівки до кас банків;

рівня інкасації торговельної виручки;

змін у напрямках використання грошових доходів населення та джерел їх формування.

Порядок і форми складання розрахунків звітнього балансу грошових доходів і витрат населення визначаються Державним комітетом статистики України, а прогнозного — Міністерством економіки України.

Для складання звітнього балансу грошових доходів і витрат населення територіальні управління Національного банку подають регіональним державним статистичним органам звітню інформацію про касові обороти.

Прогноз касових оборотів по Україні в цілому складається Національним банком у розрізі регіонів, а по регіонах — територіальними управліннями Національного банку на квартал з розподілом за місяцями.

Територіальні управління Національного банку для складання прогнозів касових оборотів отримують від республіканських, обласних органів виконавчої влади та від органів статистики такі звітні й прогнозні матеріали:

розрахунки роздрібного товарообороту і дані про обсяги продажу товарів за безготівковим розрахунком;

розрахунки доходів за видами платних послуг, що надаються населенню;

розрахунки про надходження страхових платежів і виплати страхових відшкодувань;

інформацію про фонд оплати праці;

дані про обсяги реалізації послуг зв'язку населенню, прогнозні розрахунки реалізації друкованих видань за раніше оплаченою передплатою, а також дані про очікувані в цьому кварталі готівкові надходження за передплатою;

дані про витрати на виплату пенсій і допомоги. Територіальні управління Національного банку складають прогнози касових оборотів.

Комерційні банки для визначення потреби в готівці можуть використовувати методику прогнозних розрахунків касових оборотів за окремими статтями, яка пропонується для територіальних управлінь Національного банку.

Розподіл квартальних прогнозів касових оборотів за місяцями Національний банк здійснює з урахуванням таких особливостей [52, с. 39]:

кількості днів кожного місяця;

можливих змін (за місяцями) обсягу роздрібного товарообороту, фонду оплати праці, обсягу закупівлі сільськогосподарської продукції та продуктів її перероблення (залежно від сезонності роботи в окремих галузях промисловості, сільського господарства, будівництва, впливу святкових та вихідних днів тощо);

термінів сплати фізичними особами податків, зборів та інших платежів, часу масових відпусток.

Територіальні управління Національного банку надсилають прогнози касових оборотів Департаменту готівково-грошового обігу Національного банку електронною поштою не пізніше, ніж за десять робочих днів до початку кварталу.

Департамент готівково-грошового обігу складає квартальні прогнози касових оборотів із щомісячним розподілом за два робочих дні до початку наступного кварталу.

Департамент готівково-грошового обігу використовує прогнозні розрахунки касових оборотів для визначення потрібного обсягу готівки та надання замовлення Банкотно-монетному двору Національного банку на виробництво банкнот і монет.

Якщо платіжна система розглядається як суспільне благо, до якого всі економічні агенти повинні мати рівний доступ, то платіжні послуги комерційних банків повинні не тільки відшкодовувати витрати на їх проведення, але і приносити банкам прибуток, що відповідає умовам конкурентного ринку [52, с. 45].

Таким чином, сучасне РКО – це комплекс диверсифікованих послуг і додаткових сервісів, орієнтованих на певні групи клієнтів, заснований на сучасних технологіях, інтегрований з одним (або декількома) сегментами національної платіжної системи. Відзначимо, що саме через комплекс РКО здійснюється зв'язок банківських АБС з платіжною системою. Мета вдосконалення комплексу послуг РКО полягає в тому, щоб забезпечити підвищення швидкості і надійності проведення розрахунків між господарюючими суб'єктами, зниження їх ризиків і поліпшення якості обслуговування клієнтів.

1.2. Структура та нормативно-правові засади розрахунково-касових операцій комерційних банків

Сучасний рівень підприємницької діяльності суттєво залежить від стану розрахунково-касових відносин, нормативно-правове регулювання яких виправдано вдосконалюється після прийняття нового Цивільного кодексу (далі - ЦК) України [1].

Розрахункові відносини між комерційними банками та їх клієнтами будуються на договірних засадах і здійснюються на платній основі. В сучасній

юридичній літературі договір банківського рахунка (на здійснення розрахунково-касового обслуговування) переважно називають самостійним цивільно-правовим договором та відносять його до категорії договорів про надання послуг [1]. Розрахунково-касове обслуговування банку є саме послугою, а договір на розрахунково-касове обслуговування є договором про надання послуг і регулюється статтею 901 ЦК України. За договором про надання послуг одна сторона (виконавець) зобов'язується за завданням другої сторони (замовника) надати послугу, яка споживається в процесі вчинення певної діяльності, а замовник зобов'язується оплатити виконавцеві зазначену послугу, якщо інше не встановлено договором [1].

На підставі загальних і спеціальних норм цивільного права слід зробити висновок, що сучасна конструкція договору на здійснення розрахунково-касового обслуговування розглядається як двосторонній правочин, що передбачає виникнення цивільних прав та обов'язків банку та його клієнта. Особливість виникнення відносин між банком та клієнтом - фізичною чи юридичною особою зумовлена, з одного боку, правом клієнта, а з іншого його зобов'язанням щодо відкриття банківських рахунків для обміну грошових коштів, здійснення всіх видів розрахункових операцій у будь яких банках України та інших держав за своїм вибором і за згодою цих банків у порядку, що встановлюється Національним банком України.

Договір на здійснення розрахунково-касового обслуговування між банком і клієнтом передбачає відкриття та ведення поточного рахунка і включає комплекс взаємних платіжних зобов'язань щодо користування коштами й банківськими послугами, а саме [69, с. 306]:

- здійснення розрахункових операцій;
- касове обслуговування;
- користування банком тимчасово-вільними коштами клієнтів;
- транспортне обслуговування перевезень готівки.

Основні типи послуг, що становлять в комплексі розрахунково-касове обслуговування банком клієнта, представлені на рис. 1.1

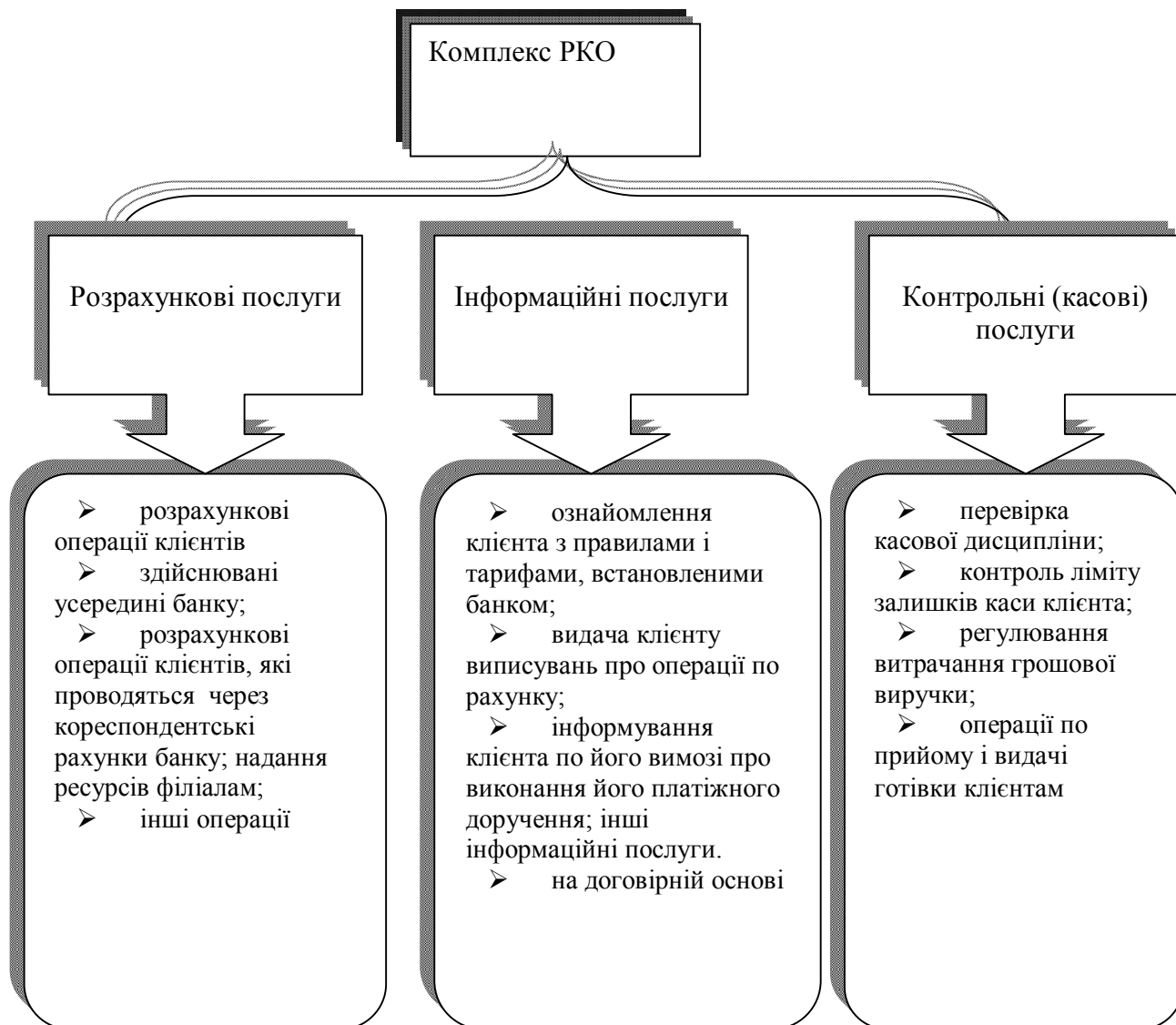


Рис. 1.1. Основні типи послуг, що становлять в комплексі розрахунково-касове обслуговування

Сучасний комплекс розрахунково-касових послуг базується на певних банківських технологіях [69, с. 307]. Банківські технології проведення розрахункових операцій розглядаються як способи, методи і прийоми організації і проведення операцій по рахівницях клієнтів, пов'язані із списанням і зарахуванням засобів на них, надання інших розрахункових і близько розрахункових послуг і просування їх на ринку.

Сучасний комплекс розрахунково-касових послуг комерційного банку проаналізований в п'яти аспектах: продуктовому, технологічному, сервісному,

організаційному і комунікаційному, по кожному їх їх визначені най значущіші тенденції.

Продуктовий. Традиційно розрахунково-касове обслуговування (РКО) включає відкриття і ведення рахунків в рублях і іноземній валюті. Інші послуги, що становлять комплекс сучасного розрахунково-касового обслуговування комерційних банків визначені в роботі як додаткові сервіси. За останнє десятиріччя набір послуг в цьому сегменті банківського бізнесу практично не мінявся. Змінилися тільки тарифи і супутній основному пакету послуг сервіс. Під впливом нових технологій спектр додаткових сервісів істотно розширився останнім часом.

Технологічний. Розрахунково-касове банківське обслуговування останніми роками під впливом все стрімкого науково-технічного прогресу зазнало революційні зміни. Сьогодні потребу клієнтів в підвищенні швидкості і якості розрахунків можна задовольнити шляхом синтезу традиційних, електронних і мобільних технологій проведення безготівкових розрахунків. Разом з інформаційними технологіями змінилися і банківські технології проведення розрахунків, що виразилося в підвищенні рівня організації роботи з клієнтами, обліку мотивацій і споживацьких переваг. Проте інструментарій взаємодії з клієнтами, що використовується кредитними організаціями, потребує вдосконалення, банкам слід направити свої зусилля на формування попиту на нові і високотехнологічні послуги, оскільки їх низька собівартість і розширені можливості для клієнта є вигідними для обох сторін. Технологічний аспект РКО тісно пов'язаний з можливістю банку надавати найширший спектр додаткових сервісів [69, с. 308]. Останнім часом під впливом нових технологій спектр додаткових сервісів істотно розширився

Організаційний аспект. Банки організують надання своїх послуг з одного боку під впливом інтересів клієнтів, а з іншою підкоряючись технологіям, що використовуються. Організаційні новації виражаються в збільшенні тривалості операційного дня, в здійсненні платежів "день в день", в проведенні крупних сум платежів в режимі реального часу і ін.

Комунікаційний аспект. Для ефективного управління поточним процесом розрахунково-касового обслуговування, банки використовують наступні ключові елементи бізнес-комунікацій, що забезпечують синергетичну дію на зовнішнє середовище: рекламу, публіситі, стимулювання збуту і прямий маркетинг.

На підставі аналізу статистичних даних, зроблено висновок, що об'єми розрахунково-касового обслуговування організацій комерційними банками, не дивлячись на кризові явища в економіці, ростуть, сервіси ускладнюються, вимоги клієнтів зростають [69, с. 308]. І щоб їм відповідати банки активно використовують сучасні технології, розробляють нові сервіси, удосконалюють організацію і розширюють комунікації. У зв'язку з цим бізнес-процеси проведення розрахункових операцій і надання розрахунково-касових послуг ускладнюються, що приводить до зростання пов'язаних з ними витрат і ризиків і обумовлює потребу у вдосконаленні управління комплексом послуг РКО.

Існує обґрунтована необхідність і виділені передумови проведення реінжинірингу бізнес-процесів розрахунково-касового обслуговування в українських банках. На підставі закону діалектики про перехід кількісних змін в якісні, що банківська система, що існувала раніше, заснована переважно на паперовому документообігу, не включаючи багатофіліальні банки, останніми роками піддалася корінній технологічній перебудові, що повинне неминуче спричинити за собою якісні зміни в її функціонуванні.

Правовою підставою здійснення розрахункових операцій є інструкції «Про порядок відкриття, використання і закриття рахунків у національній та іноземних валютах» [4], прийнята постановою Правління НБУ від 12 жовтня 2003 р. № 499; «Про безготівкові розрахунки в Україні в національній валюті», прийнята постановою Правління НБУ від 21 січня 2004 р. № 22.

Розрахункові операції комерційних банків включають у себе відкриття банківських рахунків клієнта на підставі його заяви; здійснення за розпорядженням клієнта безготівкових розрахунків із використанням платіжних доручень, платіжних вимог - доручень, платіжних вимог,

розрахункових чеків, акредитивів; розрахунки плати за кожні відпрацьовані документи тощо.

Правовою підставою касового обслуговування клієнтів банку є «Положення про ведення касових операцій у національній валюті в Україні», прийняте постановою Правління НБУ від 15 грудня 2004 р. № 637 та Інструкція «Про організацію роботи з готівкового обігу установами банків України», прийнята постановою Правління НБУ від 19 лютого 2001 р. № 69. Касове обслуговування банку включає два види операцій [19, с. 35]:

- переведення готівки в платіжні кошти шляхом списання коштів з поточного рахунка клієнта і видачі йому відповідної суми готівкою;
- переведення готівки у безготівкові платіжні кошти та зарахування на рахунки коштів, одержаних від клієнтів готівкою.

Готівкові розрахунки підприємств та підприємців між собою, а також із громадянами можуть здійснюватися як за рахунок коштів, отриманих із кас банків, так і за рахунок виручки, отриманої від реалізації товарів, робіт чи послуг. Сума платежу готівкою одного підприємства (підприємця) з іншим підприємством (підприємцем) не повинна перевищувати 10 тис. грн протягом одного дня за одним або декількома платіжними документами. При цьому кількість підприємств (підприємців), з якими проводяться розрахунки, протягом дня не обмежується, а платежі понад встановлену граничну суму проводяться виключно в безготівковій формі.

Відповідно до Положення про ведення касових операцій у національній валюті в Україні, всі суб'єкти розрахункових відносин, які мають рахунки в установах банків, зобов'язані зберігати свої кошти на цих рахунках. Тому підприємства, організації та установи можуть залишати у своїх касах готівку лише в межах ліміту. Ліміт залишку готівки в касі узгоджується з банками щорічно протягом першого кварталу і встановлюється комерційними банками за місцем відкриття основного поточного рахунка з урахуванням режиму та специфіки роботи підприємства, його віддаленості від установи банку, розміру касових оборотів, встановлених строків і порядку здавання касової виручки та

графіку заїзду інкасаторів. За касове обслуговування клієнта комерційний банк встановлює плату в розмірі, передбаченому договором, але не вище 1,0 % від виданої суми готівки.

Відповідно до ст. 1070 ЦК України за користування грошовими коштами, що знаходяться на рахунку клієнта, банк повинен сплачувати проценти, сума яких зараховується на рахунок клієнта, якщо інше не встановлено договором або законом. Сума процентів зараховується на рахунок клієнта у строки, встановлені договором, а якщо такі строки не встановлені договором - зі впливом кожного кварталу [1].

Відповідно до ст. 1066 ЦК України [1] договір на розрахунково-касове обслуговування можна визначити як такий договір, за яким банк зобов'язується приймати і зараховувати на рахунок, відкритий клієнтом, грошові кошти, виконувати розпорядження клієнта про перерахування і видачу відповідних сум з рахунка та проведення інших операцій за рахунками. Характеристика договору доповнена двома суттєвими правилами про те, що: банк має право використовувати грошові кошти на рахунку клієнта, гарантуючи право безперешкодно розпоряджатися цими коштами; банк не має права визначати й контролювати напрями використання грошових коштів клієнта та встановлювати інші не передбачені договором або законом обмеження його права розпоряджатися грошовими коштами на власний розсуд.

З точки зору загальної характеристики договору на здійснення розрахунково-касового обслуговування можна визначити таке [38, с. 129]:

По-перше, договір на здійснення розрахунково-касового обслуговування слід відносити до консенсуальних договорів. Для визнання договору укладеним і таким, що набув чинності, тобто породжує зобов'язання для сторін, необхідно лише підписання угоди між фізичною або юридичною особою - власником рахунка та банком, який уже для виконання своїх зобов'язань повинен одразу ж відкрити своєму клієнту рахунок, про який домовились сторони. Своім консенсуальним характером договір на здійснення розрахунково-касового

обслуговування відрізняється від договору банківського вкладу та договору позики, які мають реальний характер.

По-друге, договір на здійснення розрахунково-касового обслуговування є двостороннім договором. На відміну від договорів банківського вкладу та позики, в яких відповідно до їх реального характеру одна сторона - вкладник, позикодавець, що вніс грошову суму контрагенту, має право вимагати її повернення з виплатою відсотків, а інша сторона - банк, позичальник, який несе тільки відповідні зобов'язання, сторони рахунка мають як права, так і зобов'язання.

По-третє, договір на здійснення розрахунково-касового обслуговування являє собою відплатний договір. Це підтверджується такими правилами: у випадках, передбачених договором, клієнт зобов'язаний сплатити плату за виконання банком операцій за рахунком клієнта (п. 4 ст. 1068 ЦК України); якщо інше не передбачено договором, за користування грошовими коштами, що знаходяться на рахунку клієнта, банк сплачує відсотки, сума яких зараховується на рахунок (п. 1 ст. 1070 ЦК України) [1].

Двосторонній та відплатний характер договору на здійснення розрахунково-касового обслуговування підтверджується спеціальними правилами про кредитування рахунку. Згідно зі ст. 1069 ЦК України якщо відповідно до укладеного договору банк здійснює платежі з рахунку клієнта, незважаючи на відсутність на ньому грошових коштів, банк вважається таким, що надав клієнтові кредит на відповідну суму від дня здійснення цього платежу, а відносини сторін регулюються нормами про позику та кредит (овердрафт).

Договір на здійснення розрахунково-касового обслуговування може розглядатися як попередній договір (ст. 635 ЦК України), сторони якого зобов'язуються протягом певного строку укласти договір на погоджених умовах. Наприклад, сторони договору мають можливість передбачити умови щодо надання у майбутньому певної суми грошових коштів відповідно до кредитного договору [1]. Слід враховувати, що істотні умови кредитного договору

погоджуються сторонами в попередньому договорі, а ті, що не встановлені договором на здійснення розрахунково-касового обслуговування, - в порядку, встановленому сторонами в цьому договорі.

Науковці, що досліджують договір на здійснення розрахунково-касового обслуговування, не оминають увагою проблему щодо належності цього договору до публічних договорів. Хоча умови договірних конструкцій можна звести до певних типових, але безперечно те, що межі публічного договору вужчі за межі договірного розрахунково-касового зобов'язання. Умови договору на здійснення розрахунково-касового обслуговування клієнтів можуть бути різними, а відтак цей договір не може розглядатися як публічний.

Умови виконання зобов'язань за договором на здійснення розрахунково-касового обслуговування встановлюються не лише на рівні нормативних актів. Взаємною волею сторін договору визначаються істотні та інші умови, що є способом досягнення певної економічної мети, якої прагнуть досягти як банк так і його клієнт. Сторони можуть передбачити умови щодо відповідальності за невиконання чи неналежне виконання зобов'язання, і тому окремі дії, наприклад операція банку щодо списання коштів з рахунку клієнта в межах договору, не можуть розглядатися як односторонній правочин, а в межах договору на здійснення розрахунково-касового обслуговування не може бути укладено будь-яких інших договорів.

Характерною особливістю договору на здійснення розрахунково-касового обслуговування є особливий порядок його розірвання. Відповідно до положень ст. 1075 ЦК України [1] клієнт має право достроково в односторонньому порядку на підставі своєї заяви розірвати договір. Розірвання договору тягне за собою закриття рахунка. За наявності коштів на рахунку банк здійснює завершальні операції за рахунком: виплати коштів готівкою, нарахування і виплату відсотків на день закриття рахунка, перерахування залишку коштів на інший рахунок тощо [9, с. 101].

Таким чином, можна констатувати, що в Україні існує достатньо розгалужена система правового регулювання здійснення розрахунково-

касового банківського обслуговування суб'єктів підприємницької діяльності. Основою цієї системи слід вважати, перш за все, ЦК України, положення якого, як і ЦК Росії, визначають досить складну договірну природу розрахунково-касового обслуговування. Утім, говорити про наявність ефективної моделі розрахунково-касового обслуговування не можна. Багато в чому воно відстає у використанні електронних чинників. Удосконаленню цього виду договірних відносин між банками та їх клієнтами на наш погляд повинно слугувати: по-перше, розробка єдиного нормативно-правового акта стосовно відкриття, ведення та закриття поточних рахунків, ведення безготівкових розрахунків, розрахунків готівкою та організації касової роботи; розробка та запровадження безготівкових розрахунків із застосуванням розрахункових документів не тільки на паперових носіях, але і в електронному вигляді.

1.3. Концептуальні засади функціонування системи безготівкових розрахунків

Безготівкові розрахунки - це переказування певної суми коштів із рахунків платників на рахунку одержувачів, а також переказування з доручення підприємств, внесених ними готівкою коштів до каси банку на рахунки одержувачів [32, с. 265].

Безготівкові розрахунки - розрахунки, що проводяться без участі готівки, тобто в сфері безготівкового грошового обороту. Безготівкові розрахунки поділяються на міжгосподарські та міжбанківські, які обслуговують, відповідно, відносини між клієнтами банків та між банками [69, с. 310].

Безготівкові розрахунки поділяються за об'єктами розрахунків, тобто залежно від призначення платежу, на дві групи:

- розрахунки за товарними операціями - платежі за товарно-матеріальні цінності, надані послуги і виконані роботи;

- розрахунки за нетоварними операціями - сплата податків та перерахування інших платежів до бюджету, одержання і повернення банківських позик, страхових сум тощо.

Основне місце в цих розрахунках займають платежі за матеріальні цінності та послуги.

Залежно від місця проведення безготівкових розрахунків виділяють:

- внутрішньодержавні (внутрішньоміські, що здійснюються в межах одного населеного пункту, і міжміські - за межами цього пункту);
- міждержавні розрахунки (між господарськими суб'єктами, які знаходяться на територіях різних держав) [32, с. 266].

Основою безготівкового обороту є те, що платежі здійснюються банками на доручення клієнта шляхом списання коштів з його рахунку і зарахування їх на рахунок одержувача, вказаного клієнтом. Коли рахунки відкриті в різних банках, міжбанківські розрахунки проводяться з допомогою системи кореспондентських відносин. Отже, у платіжному обороті діють не тільки рахунки платника й одержувача коштів, а й рахунки банків, що їх обслуговують

Безготівкові розрахунки в своїй цілісності формують певну систему. Система безготівкових розрахунків є складовою загальної національної грошової системи. В ході становлення ринкових відносин і відповідної трансформації грошової сфери економіки посилюється значення і роль безготівкових розрахунків як важливого самостійного відособленого об'єкта економічних відносин, а відповідно й окремого дослідження економічної науки.

Завдання економічної науки полягає в тому, щоб науково відображаючи й обґрунтовуючи практику безготівкових рахунків, одночасно впливати на неї, виробляти правильні прикладні рекомендації щодо вдосконалення і раціональної зміни системи безготівкових розрахунків.

Одна з актуальних наукових проблем - визначення структурно - функціональних компонентів системи безготівкових розрахунків, подано на рис 1.2 [73, с. 90].

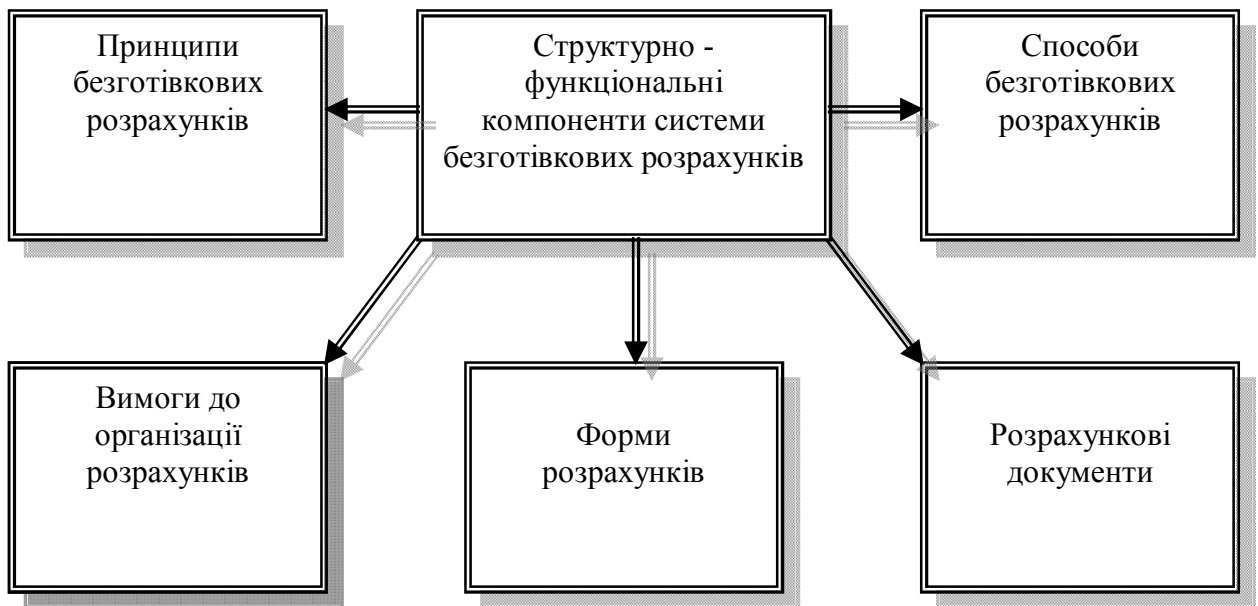


Рис 1.2. Структурно - функціональні компоненти системи безготівкових розрахунків

Оскільки безготівкові розрахунки мають вирішальне значення у здійсненні народногосподарського обороту, необхідний контроль за станом розрахунків, законністю проведення грошових операцій, правильним оформленням розрахункових документів та вчасністю їх проходження.

У сучасних умовах досить чітко проявилися основні проблеми подальшого розвитку системи безготівкових розрахунків у народному господарстві України [73, с. 122]:

— оптимізація форми і способів безготівкових розрахунків, їх організації; вибір більш раціональних у певних економічних умовах форм розрахунків, якій давали б найбільший ефект;

— підвищення самостійності господарських суб'єктів за умови доскональної організації і здійснення безготівкових розрахунків у господарському обороті, грошова відповідальність підприємств недоодержанням грошових коштів після відправлення товарів чи надання послуг вимагає, щоб ці ж підприємства мали право вільно діяти в сфері безготівкового обігу;

— постійний пошук нових механізмів організації безготівкових розрахунків, які дозволили б на економічній основі подолати кризові явища і процеси в грошовій сфері.

Система безготівкових розрахунків має бути найтіснішим чином пов'язана з реальним товарним оборотом. Тільки за такої умови забезпечуватиметься безперебійний кругообіг коштів господарських суб'єктів і, як результат, розвиватиметься та якісно вдосконалюватиметься виробництво.

Народногосподарське значення безготівкових розрахунків полягає у прискоренні обігу грошових і фінансових коштів, забезпеченні в максимально короткий час грошової компенсації виробникам - власникам поставленої продукції, виконаних робіт і наданих послуг. Прискорення міжгосподарських розрахунків важливе як з мікро -, так із макроекономічної точок зору [49, с. 218].

Свою актуальність і значущість дана проблема проявила у всій повноті останнім часом у зв'язку з світовою фінансовою кризою, що вибухнула, що виявився в першу чергу саме як криза платежів в банківській сфері.

Свою актуальність і значущість дана проблема проявила у всій повноті останнім часом у зв'язку з світовою фінансовою кризою, що вибухнула, що виявився в першу чергу саме як криза платежів в банківській сфері.

Організація будь-якої платіжної системи має наступні цілі: впорядкування розрахунків, ефективно і безпечно переміщення засобів в часі і просторі від платника до одержувача, зміна форм вартості на основі виконання і заліку зобов'язань контрагентів платежу, дотримання інтересів всіх учасників розрахунків.

Розкриваючи в даному ключі засобу досягнення коштують цілей, з якими у вітчизняній і зарубіжній літературі традиційно зв'язують поняття функціональних елементів платіжної системи, в магістерській роботі була зведена воедино і розкрита їх сукупність [16, с. 19].

В цілях систематизації сукупності елементів національної платіжної системи серед них були виділені елементи, пов'язані з характеристикою

суб'єктів і об'єктів розрахунків, місця, часу, форми і способу проведення платежу, величини платежів і їх черговості, використовуються платіжних інструментів, що беруть участь в розрахунках проміжних ланок, а також принципів здійснення платежів і ризиків, що виникають при їх проведенні, що закладаються в систему. Найбільш часто звані як елементи платіжної системи її характеристики приведені в рис. 1.3 [52, с. 91].



Рис. 1.3. Сукупність елементів національної платіжної системи

Приведений склад елементів платіжної системи дозволяє зробити висновок, що вони є різноманітним набором характеристик, що розкривають як організаційні основи здійснення платежів, так і функціональні елементи системи.

Це примусило запропонувати авторську класифікацію елементів, до складу якої були включені тільки функціональні елементи структури платіжної системи і виключені елементи, що так чи інакше визначають форми і принципи її організації. (рис. 1.4) [52, с. 106]



Рис. 1.4. Класифікація функціональних елементів національної платіжної системи

В рамках приведеної характеристики функціональних елементів національної платіжної системи особливу увагу надане інфраструктурі платежів. При цьому в самостійну групу була виділена система електронних грошей, з якою пов'язані найсучасніші і швидко розвиваються платежі на основі Інтернет-технології і платежі з використанням засобів мобільного зв'язку.

Безготівкові розрахунки здійснюються за такими формами розрахунків: платіжними дорученнями; платіжними вимогами-дорученнями; чеками;

акредитивами; векселями; в порядку планових платежів; заліку взаємних вимог.

Отже, безготівковими розрахунками, відповідно до пункту 3 інструкції №7 про безготівкові розрахунки в господарському обороті України, затвердженої постановою Правління НБУ від 02.08.96 р. №204, є безготівкові розрахунки між підприємствами, фізичними особами, які здійснюються через банки шляхом перерахування коштів з поточних рахунків платників на поточні рахунки одержувачів коштів.

Безготівкові розрахунки організовані за певною системою, яка складається з таких елементів [30, с. 7]:

- принципи організації розрахунків;
- вимоги щодо їх організації, які визначаються певними умовами господарювання;
- форми і способи розрахунків і пов'язаного з ними документообігу.

Національний банк України розробив інструкцію «Про безготівкові розрахунки в платіжному обороті України», в якій знайшли відображення зазначені елементи системи безготівкових розрахунків.

В умовах розвитку ринкових відносин в Україні виникла потреба змінити ті принципи організації безготівкових розрахунків, які існували в командно-адміністративній економіці.

У названій вище інструкції НБУ та в інших нормативно-правових актах сформульовані такі принципи організації безготівкових розрахунків.

1. Розрахунки здійснюються через банківські рахунки, які відкриваються клієнтам для зберігання і переказування коштів. Це стосується як юридичних, так і фізичних осіб, тоді як в умовах планово-адміністративної економіки через банки могли розраховуватися тільки юридичні особи, бо існувало чітке законодавче розмежування сфери готівкового і безготівкового грошового обороту. Але у зв'язку з тим, що в Україні досить значного розміру набула так звана «тіньова економіка», яка прагне до розрахунків готівкою поза банками, НБУ тимчасово ввів певні обмеження у використанні готівки для

міжгосподарських розрахунків, які зніматимуться у міру легалізації «тіньовиків» [30, с. 8].

2. Платежі за рахунками мають здійснюватися банками за розпорядженням власників коштів у порядку встановленої ними черговості та в межах залишків коштів на рахунках платників.

У цьому принципі закріплено право суб'єктів ринку визначати черговість платежів з їхніх рахунків, що підтверджує справжню економічну самостійність суб'єктів господарювання. У зв'язку з платіжною кризою, яка виникла внаслідок економічної кризи, цей принцип організації безготівкових розрахунків в Україні тимчасово порушується. Для забезпечення своєчасного надходження коштів до бюджету, розрахунків за енергоносії тощо Указом Президента України введена першочерговість цих платежів, але це тимчасові заходи, які зніматимуться у міру розв'язання кризи платежів.

3. Суб'єкти ринку мають свободу вибору форм безготівкових розрахунків і закріплення їх у господарських договорах за невтручання банків у договірні відносини. Цей принцип також має на меті забезпечення економічної самостійності суб'єктів господарювання і підвищення їхньої матеріальної відповідальності за результативність договірних відносин. Банку відведена посередницька роль у платежах.

4. Момент платежу має бути максимально зближеним із моментом виникнення грошового зобов'язання. Таке зближення сприяє скороченню обсягів перерозподілу ресурсів між господарниками, прискоренню реалізації, кругообігу фінансових ресурсів. Цей принцип реалізується через строковість платежу, що означає здійснення розрахунків відповідно до строків, передбачених у господарських, кредитних, строкових договорах, інструкціях Мінфіну, колективних угодах із робітниками і службовцями про оплату праці тощо. Економічний зміст цього принципу полягає в тому, що отримувач коштів заінтересований не в зарахуванні грошей на свій рахунок взагалі, в будь-який момент, а в попередньо визначений строк. Дотримання цього принципу дає змогу підприємцям точніше визначити потребу в коштах і раціональніше

управляти своєю платоспроможністю і ліквідністю. На жаль, в Україні у зв'язку з економічною кризою цей принцип порушується. Багато підприємств не виконують вчасно своїх грошових зобов'язань, що призводить до виникнення взаємної простроченої заборгованості [30, с. 9].

5. Суб'єкти господарювання мають право вибору банку для відкриття свого рахунку. Розрахунково-касове обслуговування банками своїх клієнтів здійснюється на договірній основі і передбачає виконання їхніх розпоряджень на переказування коштів або видачу готівки з рахунку відповідно до встановлених правил. Цей принцип має важливе значення для забезпечення всім суб'єктам ринку рівних можливостей у користуванні банківськими послугами, широкої економічної самостійності і партнерства у відносинах з банками.

Доповненням до принципів організації безготівкових розрахунків виступають певні вимоги, дотримання яких є обов'язковим для всіх учасників розрахунків. Вони зводяться до такого.

Отже, від правильного вибору форм безготівкових розрахунків залежить обґрунтованість і точність оцінки господарської діяльності підприємства, виконання його планових завдань, своєчасність одержання коштів для відновлення безперервного виробничого процесу, оперативність і правильність створення відповідних фондів, повнота концентрації вільних фінансових ресурсів та їх розміщення в необхідних об'єктах.

Висновки за першим розділом

Розрахункові банківські операції - рух грошей на банківських рахунках, здійснюваний згідно з розпорядженнями клієнтів або в результаті дій, які в рамках закону призвели до зміни права власності на активи.

Розрахунково-касове обслуговування — послуги, пов'язані із переказом грошей з рахунка (на рахунок) клієнта, видачею йому грошей у готівковій формі.

Розрахунково-касові операції банки здійснюють з урахуванням загальних принципів, на яких базується організація платіжних систем.

Розрахункові операції банків спрямовані на забезпечення взаємних розрахунків між учасниками господарських відносин, а також інших розрахунків у фінансовій сфері.

Для здійснення розрахунків суб'єкти господарювання зберігають грошові кошти в установах банків на відповідних рахунках.

Безготівкові розрахунки можуть здійснюватися у формі платіжних доручень, платіжних вимог, вимог-доручень, векселів, чеків, банківських платіжних карток та інших дебетових і кредитових платіжних інструментів, що застосовуються у міжнародній банківській практиці.

При безготівкових розрахунках усі платежі проводяться через установи банків шляхом перерахування належних сум з рахунку платника на рахунок одержувача або шляхом заліку взаємних зобов'язань і грошових претензій. Платежі здійснюються у межах наявних коштів на рахунку платника. У разі потреби банк може надати платникові кредит для здійснення розрахунків.

Установи банків забезпечують розрахунки відповідно до законодавства та вимог клієнта, на умовах договору на розрахункове обслуговування. Договір повинен містити реквізити сторін, умови відкриття і закриття рахунків, види послуг, що надаються банком, обов'язки сторін та відповідальність за їх невиконання, а також умови припинення договору.

РОЗДІЛ 2. АНАЛІЗ ЕФЕКТИВНОСТІ УПРАВЛІННЯ РОЗРАХУНКОВО-КАСОВИМИ ОПЕРАЦІЯМИ ПАТ «УКРСОЦБАНК»

2.1. Організаційно-економічний базис здійснення розрахунково-касових операцій в комерційному банку

Публічне акціонерне товариство "Укрсоцбанк" за типом є публічним, за організаційно-правовою формою - акціонерним товариством.

Банк є універсальним міжрегіональним банком з широким спектром банківських послуг, обслуговує корпоративний сектор, значну кількість державних підприємств та організацій, фізичних осіб.

ПАТ "Укрсоцбанк" - багато років входить в 1 групу найбільших банків країни. Станом на 01.01.2017 р. серед 117 банків України за обсягом чистих активів посідає 7 місце.

Банк має досить добре розвинену регіональну мережу і представлений у м. Києві та на всій території України 22 філіями та 366 відділеннями. З метою оптимізації діяльності підрозділів, зменшення адміністративних витрат та спрощення процедури контролю за їх діяльністю, у 2016 році відбулася реорганізація регіональної мережі. Частина філій реорганізована у відділення при наявності тенденції росту кількості структурних підрозділів. У 2016 році зусилля банку були спрямовані на нарощування клієнтської бази. Внаслідок вдалої маркетингової програми зросла кількість клієнтів, як фізичних осіб, так і суб'єктів господарювання.

Вищим органом управління ПАТ «Укрсоцбанк» є Загальні збори акціонерів банку, які здійснюють загальне керування діяльністю банку, визначають мету та стратегію розвитку банку. Наглядова рада ПАТ «Укрсоцбанк» контролює і регулює діяльність Правління банку, представляє інтереси акціонерів в період між проведенням Загальних зборів акціонерів в межах компетенції, визначеної Статутом банку, Положенням про

Наглядову раду банку, чинним законодавством України. Ревізійна комісія здійснює перевірку та контроль за фінансово-господарською діяльністю банку.

Структура управління ПАТ «Укрсоцбанк» наведена на рис 2.1.

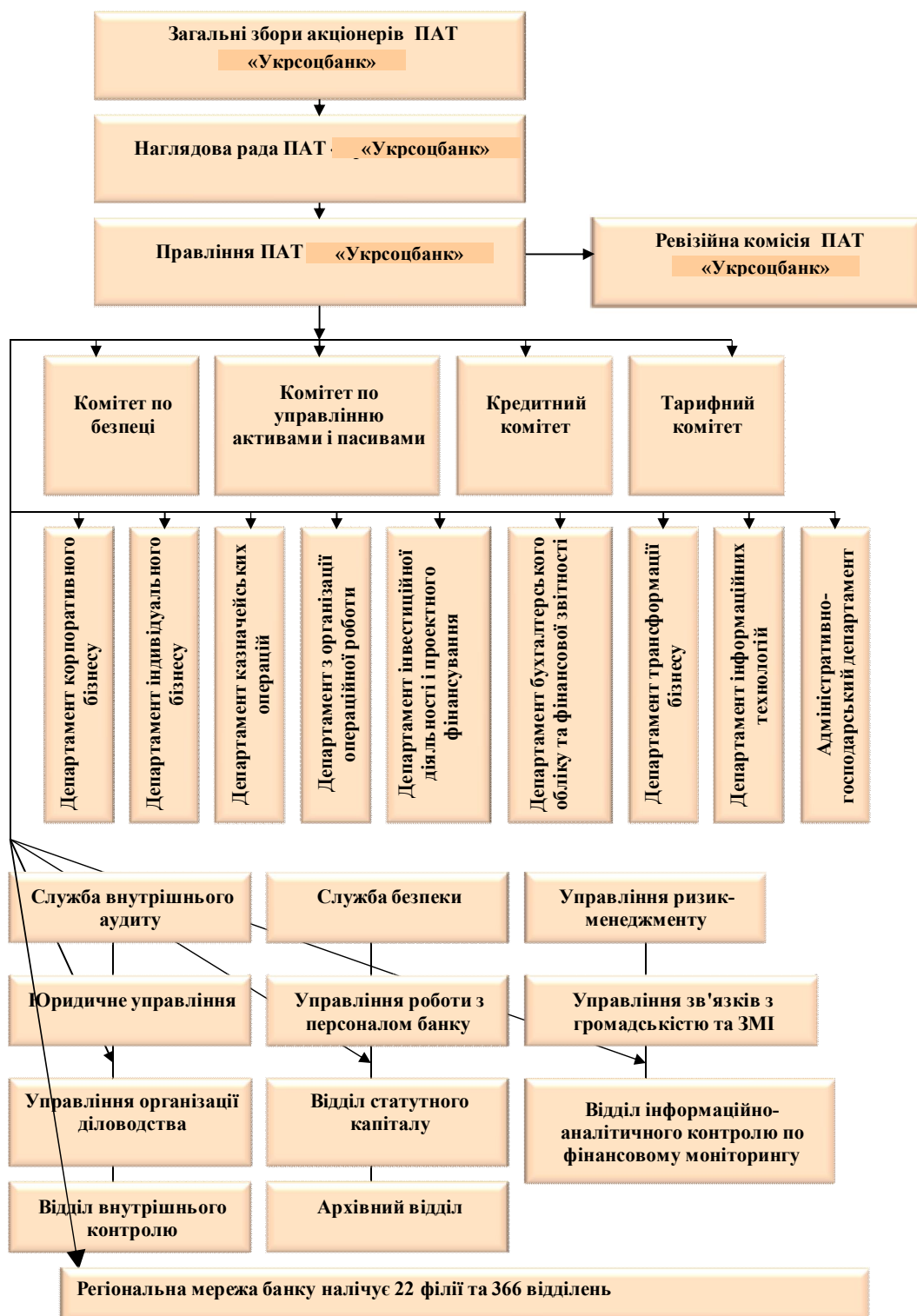


Рис 2.1. Структура управління ПАТ «Укрсоцбанк»

Правління ПАТ «Укрсоцбанк» здійснює управління поточною діяльністю банку, формування фондів та забезпечує накопичення основних засобів, необхідних для статутної діяльності банку, несе відповідальність за ефективність роботи банку, згідно з принципами та порядком, встановленими Статутом банку, Положенням про Правління банку, рішеннями Загальних зборів акціонерів банку, постановами Наглядової ради банку. В банку діють наступні комітети: Комітет по безпеці, Комітет по управлінню активами і пасивами, Кредитний комітет, Тарифний комітет.

У 2016 році в системі ПАТ «Укрсоцбанк» велась робота щодо удосконалення та оптимізації організаційної структури банку. Створено ряд нових структурних підрозділів з метою підвищення якості обслуговування, стандартизації та централізації банківських процесів.

Станом на 01.01.2017 р. тільки в ПАТ «Укрсоцбанк» обслуговуються 275 поточних рахунків в національній валюті, 939 мультивалютних рахунків, відкритих суб'єктами господарської діяльності.

За проведення розрахунково-касових операцій ПАТ «Укрсоцбанк» відповідає управління розрахунково-касового обслуговування.

Управління розрахунково-касового обслуговування ПАТ «Укрсоцбанк» здійснює відкриття та ведення рахунків клієнтів до запитання, безготівкові розрахунки, видачу та приймання готівки через каси банку.

Управління розрахунково-касового обслуговування ПАТ «Укрсоцбанк» веде переговори та укладає угоди про відкриття і ведення різних рахунків клієнтів банку, проводить розрахункові, інкасові операції, а також операції з готівкою. До його складу входять:

- 1) відділ касових операцій, який здійснює касові операції з готівкою;
- 2) відділ розрахункових операцій — відкриває і веде рахунки клієнтів банку, здійснює розрахункове обслуговування з використанням різних форм безготівкових розрахунків.

Досліджуючи проблему бізнес-процесів що стосуються розрахунково-касового обслуговування ПАТ «Укрсоцбанк», зроблено висновок про те, що

для більшості поточна ситуація в області бізнес-процесів розрахунково-касового обслуговування ПАТ «Укрсоцбанк» характеризується наступними моментами, відображеними на рис 2.3.

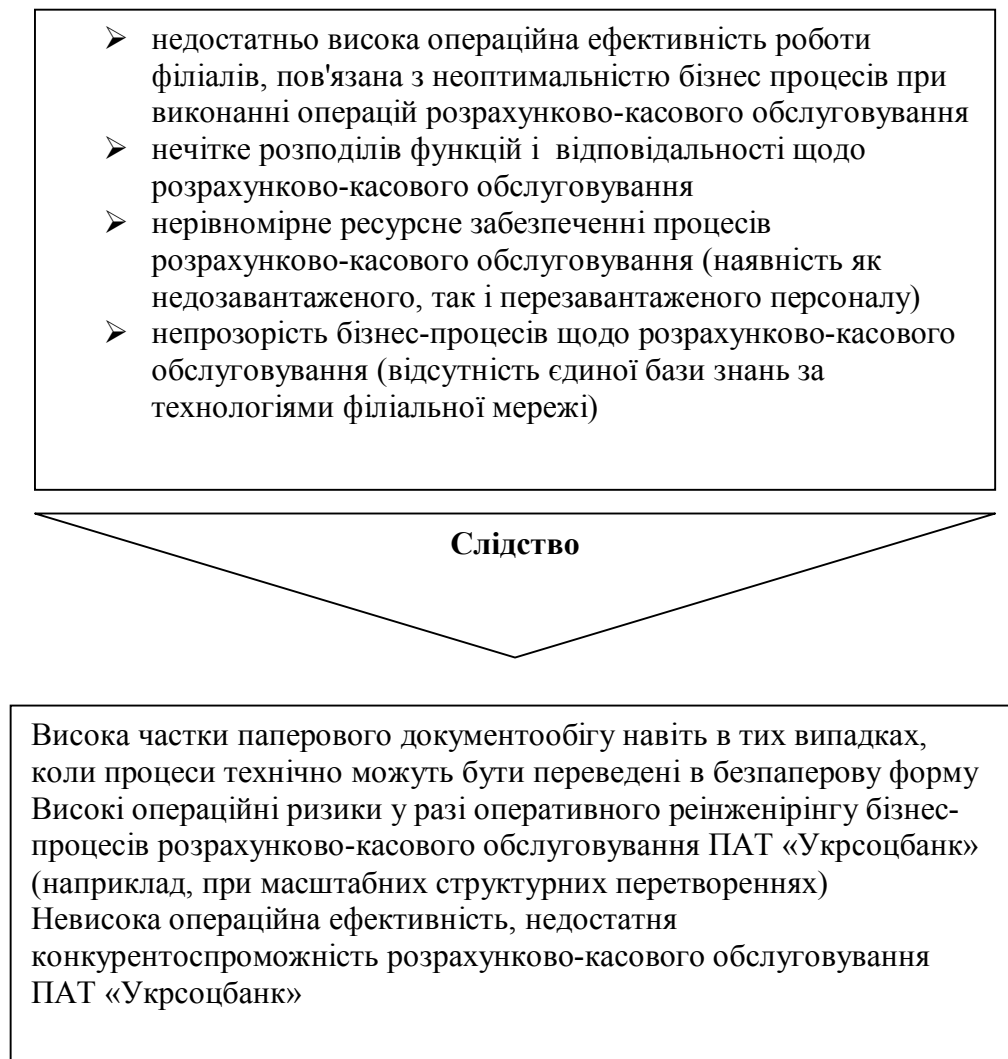


Рис 2.3. Проблемні аспекти бізнес-процесів щодо розрахунково-касового обслуговування ПАТ «Укрсоцбанк»

Загальна інформатизація банківської діяльності істотно підвищує гнучкість бізнесу, оперативність і точність в ухваленні рішень. Сьогодні все більше банків приходять до необхідності реалізувати оптимізацію витрат за допомогою вдосконалення ІТ - системи.

Сприятли скороченню витрат, на нашу думку, повинна реалізація в банку системи нормування, яка виступає основним етапом удосконалення бізнес-

процесів розрахунково-касового обслуговування ПАТ «Укрсоцбанк». В роботі нормування визначено як спосіб організаційної дії, що полягає у встановленні нормативів з межами по верхньому і нижньому межах, які служать орієнтирами для фахівців відділу розрахунково-касового обслуговування ПАТ «Укрсоцбанк».

Основними напрямками робіт у сфері інформаційних технологій і банківської автоматизації в 2016 році були: зміна ІТ інфраструктури, пов'язаної з оптимізацією філійної мережі банку, автоматизація банківських технологій, розвиток корпоративної мережі банку, підвищення надійності і безперервності функціонування автоматизованих систем, удосконалення системи технічного захисту інформації, оптимізація системної ІТ архітектури. В той же час проводилися роботи по розширенню функціональних можливостей автоматизованих банківських систем і їх інформаційної інтеграції. В сфері автоматизації банківської діяльності в 2016 році проводилась робота по забезпеченню безперервного функціонування автоматизованих систем, їх регламентного обслуговування і оновлення, а також впровадження нових і функціональний розвиток існуючих автоматизованих банківських технологій. В складі АБС були виконані розширення та доробки в підсистемах "Фінансовий моніторинг", "Реєстри", "Договори", "Конфігуратор системи". В модулі "АРМ бухгалтера" значно розширено склад інформації по клієнтах. Впроваджена система резервування та підвищена потужність "Інформаційно-аналітичної системи". Здійснено переведення ІАС на сучасну систему MS SQL 2015 з використанням 64-х бітної серверної платформи.

Функціональний розвиток системи банку здійснювався в напрямку розробки нових задач та звітів для структурних підрозділів банку. В програмному комплексі "Платежі населення" розроблена додаткова функція, яка надає можливість інтегрувати набір договорів з однієї бази комплексу до іншої при об'єднанні філій. В складі "Системи автоматизації кредитної діяльності банку" впроваджена підсистема "Перерозподіл валютної позиції між балансовими підрозділами банку та розрахунків за угодами" з прямим

експортом документів в АБС "Профікс". Допрацьована технологія роботи з платіжною системою Western Union (WU), яка дозволяє працювати на робочих місцях WU у післяопераційний час з прямим експортом документів в АБС. Розроблялись звіти та налаштовувались шаблони договорів згідно заявок бізнес-підрозділів банку.

Наступні два рисунки 2.4. і 2.5. наочно ілюструють необхідність удосконалення здійснення розрахунково-касового обслуговування ПАТ «Укрсоцбанк».

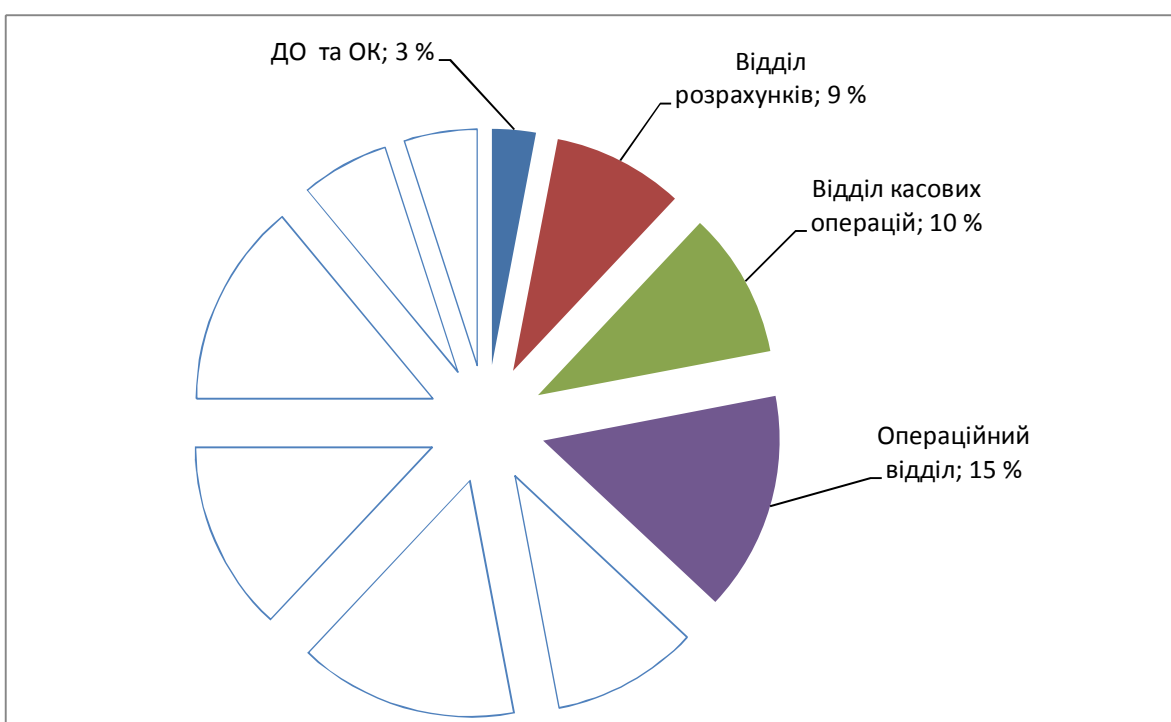


Рис 2.4. Нормування процесу РКО з використанням показників ПАТ «Укрсоцбанк»

Цей рис ілюструє, той факт, що найістотніша частка витрат на персонал серед функціональних підрозділів доводиться саме на підрозділи, що здійснюють розрахунково-касове обслуговування, а також істотну відмінність (в 22 рази!) в навантаженні на фахівців різних філіалів. Ці дані показують ефект

від реалізації заходів удосконалення розрахунково-касового обслуговування ПАТ «Укрсоцбанк».

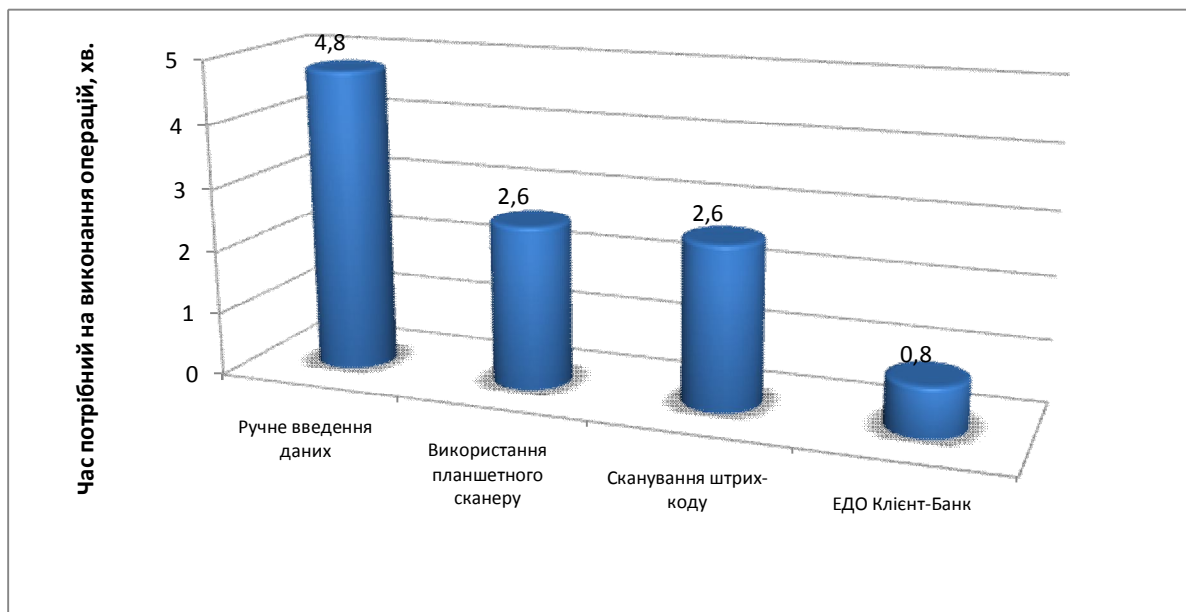


Рис 2.5. Вибір ефективних послуг для просування на прикладі технологічної операції «Прийом платіжного доручення» ПАТ «Укрсоцбанк».

Представлений рис 2.5 наочно представляє результати порівняння тимчасових витрат на різні технології прийому ПАТ «Укрсоцбанк» платіжного доручення клієнта. На підставі такого порівняння банк вибирає послуги для просування.

Отже, за результатами проведеного аналізу можна зробити висновок про те що ПАТ «Укрсоцбанк» потребує розробки шляхів підвищення ефективності управління розрахунково-касовими операціями.

2.2. Аналіз структури та динаміки розрахунково-касових операцій комерційного банку

Значення аналізу розрахункових і касових операцій обумовлено місцем цих операцій у діяльності ПАТ «Укрсоцбанк», а саме:

– розрахункові операції є найпоширенішими операціями ПАТ «Укрсоцбанк», і частка цих операцій збільшується у зв'язку з динамічним розвитком роздрібного ринку, а також з використанням платіжних карток;

– розрахункові операції здійснює переважна більшість персоналу ПАТ «Укрсоцбанк»;

– розрахункові та касові операції виконуються не тільки як окремі операції, вони також супроводжують активні та пасивні операції;

– проведення цих операцій сприяє залученню найдешевших ресурсів;

– ризикованість розрахункових операцій значно нижча ризику активних операцій;

– доходи від розрахункових операцій є стабільнішими, ніж доходи від активних операцій.

Метою аналізу розрахункових операцій ПАТ «Укрсоцбанк» є визначення напрямів розширення кола послуг, підвищення конкурентоспроможності ПАТ «Укрсоцбанк» на ринку й отримання додаткових джерел доходів [23, с. 214].

До змісту аналізу розрахункових і касових операцій входять:

– аналіз обсягів, структури і динаміки розрахункових і касових операцій;

– аналіз конкурентоспроможності банку на ринку щодо розрахункового та касового обслуговування клієнтів;

– аналіз результатів здійснення розрахунково-касового обслуговування.

Аналізуючи розрахунково-касове обслуговування, потрібно використовувати такі групи інформаційних джерел:

– законодавчі та нормативні документи щодо загальної банківської діяльності;

–законодавчі та нормативні документи з питань розрахункових та касових операцій;

–внутрішньобанківські документи з питань організації бухгалтерського обліку, організації документообігу;

–форми статистичної та бухгалтерської звітності, які використовуються у процесі аналізу загальної банківської діяльності;

–форми статистичної та фінансової звітності щодо розрахункових та касових операцій;

–дані аналітичного обліку розрахункових та касових операцій;

–дані аналітичного обліку доходів та витрат;

–договори на розрахунково-касове обслуговування;

–договори на встановлення і використання програмного забезпечення системи «Клієнт-Банк»;

–внутрішньобанківські документи щодо структурних підрозділів, які здійснюють розрахункові та касові операції;

–тарифи банку;

дані банків-конкурентів щодо видів послуг, тарифів та якості послуг.

Важливим показником обсягів розрахункових операцій є кількість клієнтів і кількість відкритих рахунків. Аналіз здійснюємо за абсолютними показниками ПАТ «Укрсоцбанк» в динаміці за 3 роки, і на його підставі дається оцінка наявності і динаміки кількості клієнтів та особових рахунків. Аналіз кількості клієнтів та особових рахунків ПАТ «Укрсоцбанк» наведено в табл. 2.1.

Отже, в ПАТ «Укрсоцбанк» у 2016 році зменшилась кількість клієнтів, та кількість відкритих рахунків, зменшення у 2016 році складає 470 клієнтів та 162 рахунки.

Характеристика кількості структурних підрозділів та працівників, які здійснюють розрахункові і касові операції в ПАТ «Укрсоцбанк», дається на підставі внутрішніх документів банку з питань організаційної структури, його штатного розкладу, наявності і розвитку мережі банку. Збільшення кількості

структурних підрозділів банку, де надаються розрахункові-касові послуги, та зростання чисельності працівників свідчать про зростання обсягів операцій.

Таблиця 2.1

Кількість клієнтів та особових рахунків ПАТ «Укрсоцбанк»

Назва статей	Роки			Відхилення,+/-	
	2014 рік	2015 рік	2016 рік	2015-2014	2016-2015
1. Кількість клієнтів, усього	4480	3520	3050	-960	-470
2. Кількість відкритих рахунків, усього	5680	4985	4823	-695	-162

Суми залишків на рахунках клієнтів ПАТ «Укрсоцбанк», коррахунку в НБУ та інших банках також можна розглядати як показник обсягів безготівкових розрахунків. Джерелом інформації для оцінки залишків на рахунках, за якими відображаються банківські розрахунки, є дані зведеного балансового звіту банку.

Таблиця 2.2

Загальні суми залишків за рахунками, за якими відображаються банківські розрахунки, тис. грн.

Розділ балансу	Статті балансу	Роки			Відхилення,+/-	
		2014 рік	2015 рік	2016 рік	2015-2014	2016-2015
1. Активи	Готівкові кошти	64040	59110	92579	-4930	33469
	Кошти в інших банках	97485	84015	176866	-13470	92851
2. Пасиви	Кошти клієнтів	770495	630114	816989	-140381	186875
	Кошти банків	185385	260743	271659	75358	10916

Як свідчать дані табл. 2.2 в ПАТ «Укрсоцбанк» у 2015 році зменшилась загальна сума залишків за рахунками, на яких відображаються банківські розрахунки, але у 2016 році відбулось її зростання що можна розглядати як ознаку зростання обсягів розрахункових операцій.

Обороти за рахунками клієнтів характеризують суми надходжень та списань з рахунків клієнтів, тому є головними показниками обсягів розрахункових операцій. Порівняння загальної суми оборотів за звітний період дає змогу виявити динаміку обсягів розрахункових операцій.

Джерелом інформації для аналізу оборотів за рахунками клієнтів є дані оборотно-сальдового балансу (ф. № 10-місячна), а перелік рахунків, за якими обчислюються залишки та обороти, має відповідати переліку для розрахунку цього показника у формі № 11 (Балансовий звіт банку).

Обороти за рахунками клієнтів у розрізі надходжень та видатків ПАТ «Укрсоцбанк» у 2014-2016 рр. наведені у табл. 2.3.

Таблиця 2.3

Обороти за рахунками клієнтів у розрізі надходжень та видатків
ПАТ «Укрсоцбанк» у 2014-2016 рр.

Показники	Обороти за рахунками клієнтів, еквівалент тис. грн.					
	2014 рік		2015 рік		2016 рік	
	Дт	Кт	Дт	Кт	Дт	Кт
Обслуговування юридичних осіб	724659,6	428483,6	739448,5	441735,6	370395,3	72143,8
Національна валюта	719257,1	380147,5	733935,8	391904,6	318101	35392,8
Долар США	1364,5	19765,8	1392,4	20377,1	1463,2	1361,5
Євро	3453,1	11244,2	3523,6	11592	3116	1315,6
Російський рубль	55,7	17326	56,8	17861,9	27,1	1269,7
Обслуговування фізичних осіб	2060136,3	3107442,9	2102179,9	3203549,4	2339153,5	288739,4
Поточні рахунки	1753892,3	1191642,6	1789686	1228497,5	229119,4	55385,7
національна валюта	1052374,3	706478,1	1073851,4	728327,9	189316,2	47308,5

Продовження табл. 2.3

Долар США	628305,6	424488	641128,2	437616,5	38340,1	7699,9
Євро	67447,8	60641,1	68824,2	62516,6	1463,2	374
Російський рубль	27,8	35,4	28,4	36,5	27,1	3,3
Разом	2784795,82	3535926,45	2841628,39	3645285,00	2709548,82	109358,5

Як свідчать дані, наведені в табл. 2.3, обсяги розрахункових операцій у банку зросли.

Сума оборотів за рахунками клієнтів ПАТ «Укрсоцбанк» у 2014-2016 рр. наведені у табл. 2.4.

Таблиця 2.4

Сума оборотів за рахунками клієнтів
ПАТ «Укрсоцбанк» у 2014-2016 рр.

Показники	Роки			Відхилення,+/-	
	2014 рік	2015 рік	2016 рік	2015-2014	2016-2015
Обслуговування юридичних осіб	1153143,2	1167932,1	1181184,1	14788,9	13252,0
Національна валюта	1099404,6	1114083,3	1125840,4	14678,7	11757,1
Долар США	21130,3	21158,2	21769,5	27,9	611,3
Євро	14697,3	14767,8	15115,6	70,5	347,8
Російський рубль	17381,7	17382,8	17918,7	1,1	535,9
Обслуговування фізичних осіб	5167579,2	5209622,8	5305729,3	42043,6	96106,5
Поточні рахунки	2945534,9	2981328,6	3018183,5	35793,7	36854,9
національна валюта	1758852,4	1780329,5	1802179,3	21477,1	21849,8
Долар США	1052793,6	1065616,2	1078744,7	12822,6	13128,5
Євро	128088,9	129465,3	131340,8	1376,4	1875,5
Російський рубль	63,2	63,8	64,9	0,6	1,1
Разом	6320722,27	6377554,84	6486913,39	56832,57	109358,55

Таким чином за даними таблиці спостерігається зростання сум оборотів за рахунками клієнтів, зростання у 2015 році проти 2014 року склало за фізичними особами 96106,5 тис. грн. за юридичними особами 13252,0 тис. грн.

Загальне зростання у 2015 році проти 2014 року 56832,57 тис. грн. а у 2016 році проти 2015 року склало 109358,55 тис. грн. .

Касові обороти характеризують суми надходжень у касу і видатків з каси банків, тому є головними показниками обсягів касових операцій. Порівняння загальної суми оборотів за період з оборотами за відповідний період минулого року дає змогу виявити динаміку обсягів цих операцій.

Для організації розрахункових операцій важливе значення мають групи клієнтів за сектором економіки, типом рахунку, утримувачем платежу, за розміром платіжних оборотів, способом надання розрахункових документів, платіжними інструментами.

ПАТ «Укрсоцбанк» надає послуги на ринку різним групам клієнтів, обслуговування яких суттєво різняться. Тому у процесі аналізу важливо визначити, на якому сегменті ринку ПАТ «Укрсоцбанк» надає послуги клієнтам із безготівкових розрахунків.

Головними для ПАТ «Укрсоцбанк» є групи клієнтів, яких обслуговує ПАТ «Укрсоцбанк», за секторами економіки. Джерелом інформації для аналізу є дані звіту про кількість клієнтів та особових рахунків.

За даними звіту оцінюється структура клієнтів ПАТ «Укрсоцбанк» у розрізі інституційних секторів економіки та її зміни (табл. 2.5).

Таблиця 2.5

Кількість клієнтів у розрізі інституційних секторів економіки

Найменування статей	Кількість одиниць			Відхилення,+/-	
	2014 рік	2015 рік	2016 рік	2015-2014	2016-2015
Кількість клієнтів, усього	4480	3520	3050	-960	-470
З них:					
фінансових банківських установ	0	0	26	0	26
фінансових небанківських установ	104	82	39	-22	-43

Продовження табл. 2.5

нефінансових державних підприємств і організацій	67	53	34	-14	-19
У тому числі:					
бюджетних організацій	0	0	3	0	3
нефінансових недержавних підприємств і організацій	1579	1241	714	-338	-527
некомерційних організацій, що обслуговують домашні господарства	55	43	42	-12	-1
фізичних осіб	2570	2020	2080	-550	60
інших суб'єктів домашнього господарства	98	77	112	-21	35

Так, у ПАТ «Укрсоцбанк» спостерігаємо зниження кількості клієнтів, відсутність серед клієнтів бюджетних організацій, зростання кількості клієнтів — фізичних осіб. Організація розрахункового обслуговування залежить від типу рахунку, за яким надається послуга. Тому на наступному етапі аналізу на підставі вищевказаного звіту (форма № 752 річна) визначаються типи клієнтських рахунків, які обслуговує банк.

Таблиця 2.6

Кількість відкритих рахунків у розрізі типів рахунків

Найменування статей	Кількість одиниць			Відхилення, +/-	
	2014 рік	2015 рік	2016 рік	2015-2014	2016-2015
Кількість відкритих рахунків, усього	4480	3520	3050	-960	-470
У тому числі:	0	0	0	0	0
коррахунків банків	0	0	26	0	26
рахунки клієнтів, які утримуються з Державного бюджету	104	82	39	-22	-43
рахунки суб'єктів господарської діяльності, які не утримуються з бюджетів:					
до запитання	0	0	0	0	0
строкові	0	0	3	0	3
рахунки фізичних осіб	1579	1241	714	-338	-527
до запитання	55	43	42	-12	-1

Продовження табл. 2.6

1	2	3	4	5	6
строкові	2570	2020	2080	-550	60
за довгостроковими позичками	98	77	112	-21	35
за короткостроковими позичками	4480	3520	3050	-960	-470

Дані табл. 2.6 свідчать про те, що ПАТ «Укрсоцбанк» не відкриває коррахунки банкам і рахунки клієнтам, які утримуються з державного бюджету; головними для банку є поточні рахунки суб'єктів господарської діяльності, які не утримуються з бюджетів, кількість їх зростає; кількість рахунків фізичних осіб значно зменшилася.

Залежно від утримувача платежу, який здійснює клієнт ПАТ «Укрсоцбанк», розрізняють внутрішньосистемні платежі, отримувачем яких є клієнт ПАТ «Укрсоцбанк», і зовнішні, отримувачем яких є клієнт іншого банку. Збільшення питомої ваги внутрішньосистемних платежів дає змогу банку зменшити вплив коштів із коррахунка ПАТ «Укрсоцбанк» в НБУ і скоротити термін проходження платежів для клієнтів. ПАТ «Укрсоцбанк» здійснює внутрішні платежі клієнтів, безкоштовно. З метою збільшення таких платежів банки вивчають грошові потоки клієнтів за призначенням і отримувачами. Джерелом інформації для аналізу внутрішніх і зовнішніх платіжних оборотів є дані розрахункової палати. Аналіз проводиться за показниками динаміки кількості документів і сум платежу. Ураховуючи коливання кількості документів і сум платежів у днях, аналіз здійснюють за середньоденними показниками.

В організації розрахунків у банку важливу роль має склад клієнтів за розміром оборотів коштів на їх поточних рахунках. Позиціювання клієнтів за сумами надходжень на поточний рахунок клієнта і за сумами списань коштів з рахунка дає змогу виявити групу клієнтів, за рахунками яких рух коштів впливає на стан кореспондентського рахунка банку в НБУ.

Залишок коштів на поточному рахунку клієнта є головним фактором, що впливає на умови його розрахункового обслуговування: клієнти зі значними

оборотами, як правило, використовують електронну форму надання платіжних документів; ПАТ «Укрсоцбанк» встановлює для цих клієнтів пільгові тарифи на обслуговування. Для оцінки складу клієнтів за залишками на поточному рахунку, здійснюється групування клієнтів за цією ознакою.

На структуру касових операцій ПАТ «Укрсоцбанк» впливає склад клієнтів за видами діяльності. ПАТ «Укрсоцбанк» обслуговує переважно торговельні підприємства, і для нього мають значення операції з інкасації готівки і продажу її іншим банкам. ПАТ «Укрсоцбанк» обслуговує підприємства промисловості, яким потрібні грошові кошти на виплату заробітної плати, для нього має значення організація купівлі готівкових грошей в інших банках. Для визначення переважаючих видів касових операцій аналізуються джерела надходження коштів у касу і напрями видатків за даними звіту про касові обороти банку.

Безготівкові розрахунки ПАТ «Укрсоцбанк» проводяться на підставі розрахункових документів на паперових носіях чи в електронному вигляді. Проведення розрахунків за цими способами суттєво різняться. Розрахунки з використанням системи «Клієнт-банк» здійснюються на підставі окремого договору між ПАТ «Укрсоцбанк» і клієнтом.

Отже, за результатами проведеного аналізу можна зробити висновок про зростання обсягів розрахунково-касових операцій ПАТ «Укрсоцбанк». ПАТ «Укрсоцбанк» обслуговує переважно торговельні підприємства, і для нього мають значення операції з інкасації готівки і продажу її іншим банкам

2.3. Оцінка ефективності управління розрахунково-касовими операціями комерційного банку

Аналіз ефективності управління розрахунково-касовими операціями ПАТ «Укрсоцбанк» здійснюється за такою схемою:

Визначається загальна сума проведених безготівкових розрахунків за звітний період, у тому числі за окремими формами розрахунків.

Розраховується питома вага кожного виду безготівкових розрахунків у загальній сумі надходжень та платежів і визначаються зміни в динаміці.

Зіставляються надходження за безготівковими платежами та виплати за всіма формами безготівкових розрахунків, тобто визначається приплив або відплив кредитних ресурсів банку. Такий аналіз робиться як у розрізі окремих клієнтів, так і за всіма клієнтами разом.

Розраховується коефіцієнт накопичення коштів на поточних рахунках клієнтів (коефіцієнт осідання коштів):

$$K_{\text{осід}} = \frac{\text{Оборот за надходженням коштів} - \text{Оборот за видатками (платежами)}}{\text{Середні залишки на поточних рахунках клієнтів}} \quad (2.1)$$

Проводиться факторний аналіз зміни обсягів безготівкових розрахунків за допомогою прийомів елімінування. При цьому може бути використана така факторна модель:

$$\text{Обсяг безготівкових розрахунків} = \text{Кількість клієнтів} \times \text{Кількість платіжних документів на 1 клієнта} \times \text{Середня сума 1 платіжного документа} \quad (2.2)$$

Визначається загальна сума отриманих банком доходів від проведення безготівкових розрахунків, у тому числі за окремими клієнтами. Відхилення за отриманими доходами щодо проведення безготівкових розрахунків виникає за рахунок двох факторів:

кількість відпрацьованих платіжних документів;

середній дохід на один платіжний документ (тариф).

Факторна модель матиме такий вигляд:

$$\text{Дохід} = \text{Кількість платіжних документів} \times \text{Дохід від 1 документа} \quad (2.3)$$

При трифакторній моделі кількість платіжних документів можна подати як добуток кількості клієнтів та середньої кількості документів у розрахунку на одного клієнта (середньої активності клієнта за платежами).

Аналогічно проводиться факторний аналіз витрат щодо здійснення безготівкових розрахунків. При цьому виділяються витрати на сплату відсотків за залишками на поточних рахунках клієнтів та комісійні витрати за розрахунковим обслуговуванням.

$$\text{Витрати за залишками} = \frac{\text{Залишки на поточних рахунках клієнтів} \times \text{Річна відсоткова ставка}}{\text{;}} \quad (2.4)$$

$$\text{Комісійні витрати за розрахункове обслуговування} = \frac{\text{Кількість платіжних документів} \times \text{Комісійні витрати на один платіжний документ}}{\text{.}} \quad (2.5)$$

Для оцінки ефективності розрахункового обслуговування використовують такий показник:

$$\text{Дохід на 1 грн безготівкових розрахунків} = \frac{\text{Дохід від безготівкових розрахунків}}{\text{Загальний обсяг безготівкових розрахунків}} \quad (2.6)$$

Аналіз розрахункових операцій ПАТ «Укрсоцбанк» за 2014-2016 рр. наведений у табл. 2.7.

Таблиця 2.7

Аналіз розрахункових операцій
ПАТ «Укрсоцбанк» за 2014-2016 рр.

Показники	Роки			Зміна, +/-	
	2014	2015	2016	2015-2014	2016 -2015
Оборот за надходженням коштів	2784795,8	2841628,4	2709548,8	56832,6	-132079,6
Оборот за видатками	3535926,5	3645285,0	2644042,4	109358,6	-1001242,6
Середні залишки на поточних рахунках	770495,0	630114,0	816989,0	-140381,0	186875,0

Продовження табл. 2.7

1	2	3	4	5	6
Кількість клієнтів	4480	3520	3050	-960	-470
Кількість платіжних документів на 1 клієнта	5,60	8,70	8,80	3,10	0,10
Середня сума 1 платіжного документа	251,94	211,82	199,46	-40,12	-12,36
Дохід від 1 документа	0,77	0,60	0,64	-0,17	0,04
Річна відсоткова ставка	0,11	0,18	0,21	0,07	0,03
Коефіцієнт накопичення коштів на поточних рахунках клієнтів (коефіцієнт осідання коштів)	-0,97	-1,28	0,08	-0,30	1,36
Обсяг розрахунків	6320722	6486913	5353591	166191	-1133322
Дохід	19277,0	18286,0	17172,0	-991,0	-1114,0
Витрати за залишками	84754,5	113420,5	171567,7	28666,1	58147,2
Комісійні витрати за розрахункове обслуговування	338,0	396,0	669,0	58,0	273,0
Дохід на 1 грн. розрахункових операцій	0,030	0,028	0,032	-0,002	0,004

Таким чином за даними таблиці 2.7 спостерігається зниження, як обсягу безготівкових операцій та і їх ефективність, зокрема зменшилась середня сума 1 платіжного документа на 2,02 тис. грн. Дохід від 1 документа зменшився у 2015 році на -0,17 грн та збільшився у 2016 році на 0,04 грн, що в загальному підсумку за період характеризується негативно.

Позитивним є збільшення коефіцієнту накопичення коштів на поточних рахунках клієнтів на 1,36, зокрема у 2015 році він мав від'ємне значення, також позитивним є збільшення доходу від безготівкових розрахунків.

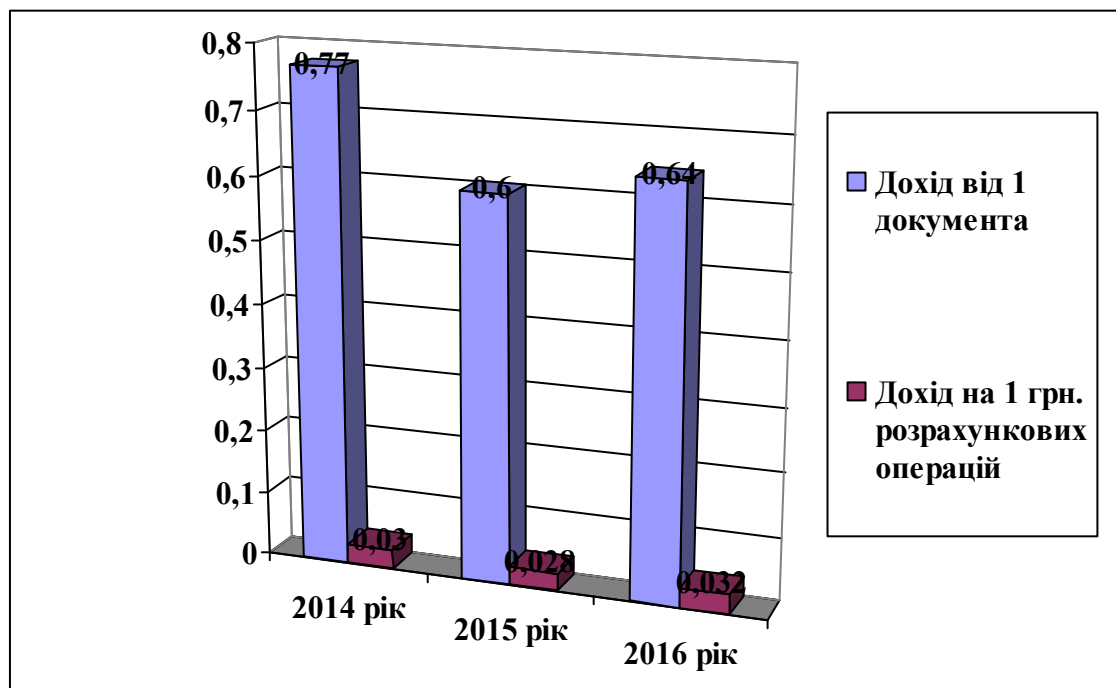


Рис. 2.6. Показники ефективності здійснення розрахункових операцій ПАТ «Укрсоцбанк» за 2014-2016 роки

Вирішальним негативним критерієм зниження ефективності розрахункових операцій є зниження доходу на 1 грн. розрахункових операцій у 2015 році на -0,002 грн. Зокрема значення доходу на протязі 2014-2016 років є низьким, що і характеризує низьку прибутковість бізнес процесів пов'язаних з розрахунковими операціями ПАТ «Укрсоцбанк».

Для більш детального аналізу проведемо факторний аналіз обсягу розрахункових операцій ПАТ «Укрсоцбанк» .

Факторний аналіз обсягу розрахункових операцій ПАТ «Укрсоцбанк» за 2015-2016 рр. наведений у табл. 2.8.

Факторний аналіз обсягу розрахункових операцій
ПАТ «Укрсоцбанк» за 2015-2016 рр.

Факторний аналіз	Кількість клієнтів	Кількість платіжних документів на 1 клієнта	Середня сума 1 платіжного документа	Обсяг безготівкових розрахунків
1 підстановка	3520,00	8,70	211,82	6486913
2 підстановка	3050,00	8,70	211,82	5620763
3 підстановка	3050,00	8,80	211,82	5685369
4 підстановка	3050,00	8,80	199,46	5353591

Розраховуємо вплив факторів на обсягу розрахункових операцій ПАТ «Укрсоцбанк» за 2015-2016 рр.

Вплив зміни кількості клієнтів

$5620763,023 - 6486913,39 = -866150,37$ тис. грн.

Вплив зміни кількості платіжних документів на 1 клієнта

$5685369,494 - 5620763,023 = 64606,47$ тис. грн.

Вплив зміни середньої суми платіжного документа

$5353591,21 - 5685369,494 = -331778,28$ тис. грн.

Разом -1133322,18 тис. грн.

Таким чином, на обсяг розрахункових операцій ПАТ «Укрсоцбанк» за 2015-2016 рр. негативно вплинуло зниження середньої суми платіжного документа на 331778,28 тис. грн. та зниження кількості клієнтів, вплив цього фактора склав 866150,37 тис. грн. Позитивно вплинули кількість платіжних документів на 1 клієнта на 64606,47 тис. грн.

Також проведемо факторний аналіз доходу від розрахункових операцій ПАТ «Укрсоцбанк» за 2015-2016 рр. (табл. 2.9)

Факторний аналіз доходу від розрахункових операцій ПАТ «Укрсоцбанк»
за 2015-2016 рр.

Факторний аналіз	Кількість платіжних документів	Дохід від 1 документа	Дохід
1 підстановка	30624	0,60	18286
2 підстановка	26840	0,60	16026,5
3 підстановка	26840	0,64	17172

Вплив зміни кількості клієнтів

$5620763,023 - 6486913,39 = -866150,37$ тис. грн.

Вплив зміни кількості платіжних документів на 1 клієнта

$5685369,494 - 5620763,023 = 64606,47$ тис. грн.

Вплив зміни середньої суми платіжного документа

$5353591,21 - 5685369,494 = -331778,28$ тис. грн.

Разом -1133322,18 тис. грн.

Таким чином за даними розрахунків можна зробити висновок про те що всі фактори негативно вплинули на дохід від здійснення розрахункових операцій ПАТ «Укрсоцбанк» за 2015-2016 рр. окрім зміни кількості платіжних документів на 1 клієнта, цей фактор склав 64606,47 тис. грн.

Станом на 01.01.2016 року в Банку відкрито 2772 поточних рахунків в національній валюті юридичним особам та 274 фізичним VIP-особам. Із них на сьогоднішній день активно працюють 1904 юридичних осіб та 112 фізичних VIP-осіб.

Середньоденні залишки коштів на поточних рахунках клієнтів в національній валюті в 2016 році зменшились на 7% у порівнянні з 2015 роком. За 2016 рік Банком було нараховано відсотки за залишками коштів на поточних рахунках клієнтів в національній валюті в сумі 15,2 млн. грн., що на 5,2 млн. грн. менше в порівнянні з 2015 роком. Обсяги документообороту за безготівковими розрахунками ПАТ «Укрсоцбанк» за 2014-2016 рр. наведено у табл. 2.10.

Обсяги документообороту за безготівковими розрахунками
ПАТ «Укрсоцбанк» за 2014-2016 рр.

	Кількість одиниць			Відхилення,+/-	
	2014 рік	2015 рік	2016 рік	2015-2014	2016-2015
Обслуговування юридичних осіб					
Національна валюта	57120	44880	38888	-12240	-5992
Долар США	0	0	0	0	0
Євро	0	0	0	0	0
Російський рубль	0	0	0	0	0
Обслуговування фізичних осіб	19112	15007	17174	-4105	2167
Поточні рахунки	18985	14918	17111	-4067	2193
Долар США	115	89	64	-26	-25
національна валюта	20260	15925	3341	-4335	-12584
Євро	10787	8479	2270	-2308	-6209
Російський рубль	9473	7446	1071	-2027	-6375
Разом	76232	59887	56062	-16345	-3825

Протягом 2016 року спостерігалась загальна тенденція зменшення обсягу документообороту за поточними рахунками юридичних осіб. Це пов'язано із загальною нестабільною економічною ситуацією в країні через світову економічну кризу та.

Кількість платіжних документів протягом 2015 року склала 59887, а протягом 2016 року — 56062, що менше на 3825 од. Це, в свою чергу, сприяло зменшенню обсягів роботи співробітників відділу, які проявили себе відповідальним, сумлінним та добросовісним працівниками, тому що питання безготівкових розрахунків клієнтів потребує постійного контролю та аналізу щодо надходження та використання безготівкових коштів клієнтів.

Питання організації належного здійснення контролю та аналізу безготівкових операцій, виконання оперативних функцій за дорученням

клієнтів, задоволення їх потреб має суттєве значення, оскільки від їх виконання залежить імідж Банку в цілому.

Постійно зростає чисельність клієнтів, що користуються системою Клієнт-Банк.

При аналізі клієнтської бази ПАТ «Укрсоцбанк» особливої уваги потребує негативна динаміка цих показників. Критичним індикатором, що свідчить про значне погіршення фінансової стійкості банку, є зниження залишків на поточних рахунках клієнтів більше ніж на 20%.

Аналіз структури клієнтської бази передбачає групування клієнтів ПАТ «Укрсоцбанк» за різними класифікаційними ознаками:

за видами клієнтів (корпоративні клієнти, фізичні особи, банківські установи);

за стажем обслуговування в банку (до 1 року, від 1 до 3 років, від 3 до 5 років, від 5 до 10 років, понад 10 років);

за розміром середніх залишків на рахунках клієнтів у розрізі окремих їхніх видів (до 10 тис. грн., 11—50 тис. грн., 51 —100 тис. грн., 101—200 тис. грн., 201 — 500 тис. грн., 501 —1000 тис. грн., понад 1001 тис. грн.).

Аналіз кількості клієнтів банку залежно від їхнього розміру, а відповідно й від здатності впливати на ліквідність банку, є дуже важливим етапом, оскільки він пов'язаний не тільки з питаннями завоювання ринку, а й з банківськими ризиками: намагання багатьох банків будь-якою ціною придбати великих клієнтів часто призводить до підвищеної залежності від них, коли клієнти починають диктувати умови, насамперед стосовно процентних ставок за депозитами та кредитами. Тому керівництво банку повинно уважно стежити за тим, щоб присутність великих клієнтів балансувалася (урівноважувалась) значною кількістю ресурсів дрібних та середніх клієнтів, за рахунок яких можна підтримувати поточну ліквідність кредитної установи.

Важливим напрямом аналізу клієнтської бази є вивчення показників збереження та розвитку клієнтської бази, які включають показники: динаміки кількості відкритих та закритих рахунків, приросту (або скорочення)

клієнтської бази, середній стаж обслуговування клієнта у цьому банку, ступінь "відданості" клієнта обраному банку.

Для аналізу розвитку клієнтської бази ПАТ «Укрсоцбанк» використовуємо:

коефіцієнт плинності клієнтів;

коефіцієнт постійності клієнтів;

коефіцієнт залучення клієнтів;

коефіцієнт закріплення клієнтів.

Аналіз розвитку клієнтської бази ПАТ «Укрсоцбанк» наведений у табл. 2.11

Таблиця 2.11

Аналіз розвитку клієнтської бази ПАТ «Укрсоцбанк»

Показники	Роки			Зміна, +,-	
	2014	2015	2016	2015 від 2014	2016 від 2015
Коефіцієнт плинності клієнтів	0,044	0,024	0,015	-0,02	-0,009
Коефіцієнт постійності клієнтів	0,956	0,976	0,985	+0,02	+0,009
Коефіцієнт залучення клієнтів	0,162	0,159	0,075	-0,003	-0,084
Коефіцієнт розширення клієнтської бази	0,118	0,135	0,06	+0,017	-0,075
Загальний коефіцієнт забезпеченості клієнтів банківськими продуктами	1,84	1,76	1,78	-0,08	+0,02

Тенденція до зниження коефіцієнтів забезпеченості рідко буває позитивною ознакою, за винятком випадків навмисного скорочення послуг певного виду, коли реалізується стратегічне рішення виходу з відповідного ринку, або значного збільшення кількості клієнтів. Швидке зростання коефіцієнта забезпечення порівняно із зростанням числа клієнтів свідчить про якісну комерційну роботу щодо клієнтів

За даними таблиці ми можемо спостерігати наступне: динаміка коефіцієнту плинності клієнтів свідчить про зменшення плинності, це є позитивною для банку зміною. Відповідно до динаміки коефіцієнту плинності клієнтів ми бачимо позитивний момент, зростання коефіцієнту постійності клієнтів. Однак зменшення коефіцієнту залучення клієнтів свідчить про згорання діяльності банку по залученню нових клієнтів. Зменшення коефіцієнту розширення клієнтської бази у 2016 році свідчить також про негативну тенденцію зменшення клієнтської бази банку. Загальний коефіцієнт забезпеченості клієнтів банківськими продуктами зменшився у 2015 році та збільшився у 2016 році, це свідчить про загальну позитивну динаміку розвитку клієнтської бази банку.

Проте кількість послуг не повинна бути самоціллю. Вона має природно поєднуватися з видами та обсягами послуг, що споживаються клієнтами, й бути узгодженою із стратегічними завданнями, які вирішуються банком. Для комплексного бачення досліджуваної проблеми кількісно-асортиментні аспекти вивчення клієнтської бази треба порівнювати з аналогічними показниками конкурентів.

Зростання клієнтської бази дозволить значно підвищити результати діяльності ПАТ «Укрсоцбанк» та ефективність кредитної та фінансової політики.

Таким чином, за результатами проведеного аналізу можна зробити висновок про те що ефективність здійснення розрахунково-касових операцій знизилась у 2016 році зниження відбулось за рахунок зниження середньої суми платіжного документа та зниження кількості клієнтів.

Висновки за другим розділом

ПАТ «Укрсоцбанк» надає послуги з розрахунково-касового обслуговування на ринку різним групам клієнтів, обслуговування яких суттєво різняться.

Досліджуючи проблему бізнес-процесів що стосуються розрахунково-касового обслуговування ПАТ «Укрсоцбанк», зроблено висновок про те що для більшості поточна ситуація в області бізнес-процесів розрахунково-касового обслуговування ПАТ «Укрсоцбанк» характеризується:

–недостатньо високою операційною ефективністю роботи підрозділів, яка пов'язана з неоптимальністю бізнес процесів при виконанні операцій розрахунково-касового обслуговування

–нечітким розподілом функцій і відповідальності щодо розрахунково-касового обслуговування

–нерівномірним ресурсним забезпеченням процесів розрахунково-касового обслуговування (наявність як недозавантаженого, так і перезавантаженого персоналу)

–непрозорістю бізнес-процесів щодо розрахунково-касового обслуговування (відсутність єдиної бази знань за технологіями філіальної мережі)

Найістотніша частка витрат на персонал серед функціональних підрозділів доводиться саме на підрозділи, що здійснюють розрахунково-касове обслуговування, а також істотну відмінність в навантаженні на фахівців різних філіалів.

За результатами проведеного аналізу можна зробити висновок про зростання обсягів розрахунково-касових операцій ПАТ «Укрсоцбанк». ПАТ «Укрсоцбанк» обслуговує переважно торговельні підприємства, і для нього мають значення операції з інкасації готівки і продажу її іншим банкам. Ефективність здійснення розрахунково-касових операцій ПАТ «Укрсоцбанк» знизилась у 2016 році зниження відбулось за рахунок зниження середньої суми платіжного документа та зниження кількості клієнтів.

Таким чином, за результатами проведеного аналізу можна зроблено висновок про те що ПАТ «Укрсоцбанк» потребує розробки шляхів підвищення ефективності управління розрахунково-касовими операціями.

РОЗДІЛ 3. ШЛЯХИ ПІДВИЩЕННЯ ЕФЕКТИВНОСТІ УПРАВЛІННЯ РОЗРАХУНКОВО-КАСОВИМИ ОПЕРАЦІЯМИ ПАТ «УКРСОЦБАНК»

3.1. Розробка механізму управління розрахунково-касовими операціями комерційного банку

Розробка механізму управління розрахунково-касовими операціями комерційного банку здійснюватиметься на підставі удосконалення та реінжинирінгу бізнес-процесів щодо розрахунково-касового обслуговування.

Процес оцінки та реінжинирінгу розрахунково-касового обслуговування ПАТ «Укрсоцбанк» слід починати із створення і осмислення моделі як є, сприяючої повному розумінню існуючої на даний момент в ПАТ «Укрсоцбанк» ситуації. Побудова моделі, що характеризує проблемні аспекти бізнес-процесів в ПАТ «Укрсоцбанк» і можливості їх рішення, виконується для первинної фіксації бізнес-процесів щодо розрахунково-касового обслуговування, і служить основою для створення в ПАТ «Укрсоцбанк» системи опису, аналізу, оптимізації бізнес-процесів розрахунково-касового обслуговування. При цьому необхідно провести порівняльний аналіз ефективності бізнес-процесів в ПАТ «Укрсоцбанк».

Виходячи з принципів логіки, за створенням моделі повинна послідувати побудова моделі «як повинно бути», яке в даному випадку пропонується виконати для створення нових і зміни типових бізнес-процесів розрахунково-касового обслуговування. На основі змін принципів побудови уніфікованої і оптимізованої технології формуються технологічні карти моделі бізнес-процесів розрахунково-касового обслуговування «як повинно бути».

Порівняльний аналіз моделей «як є» і «як повинно бути» виконується при зміні поточних і типових бізнес-процесів розрахунково-касового обслуговування. На основі одержаних даних оцінюється ефективність моделі «як повинно бути», вартісні витрат на її упровадження і ухвалюється рішення

про реалізацію і промисловий запуск сформованої моделі в експлуатацію. Упровадження моделі «як повинно бути» виконується для знов створених або змінених типових бізнес-процесів. Нормування бізнес-процесів виконується при первинній фіксації бізнес-процесів, при створенні нових бізнес-процесів або при зміні типових бізнес-процесів. Моніторинг бізнес-процесів, виконується для типових бізнес-процесів.

Ефективними інструментами реінжинирінгу розрахунково-касового обслуговування є уніфікація технологій, централізація управління і створення єдиної АБС, що повинне привести до централізації ІТ-підтримки операційної діяльності ПАТ «Укрсоцбанк».

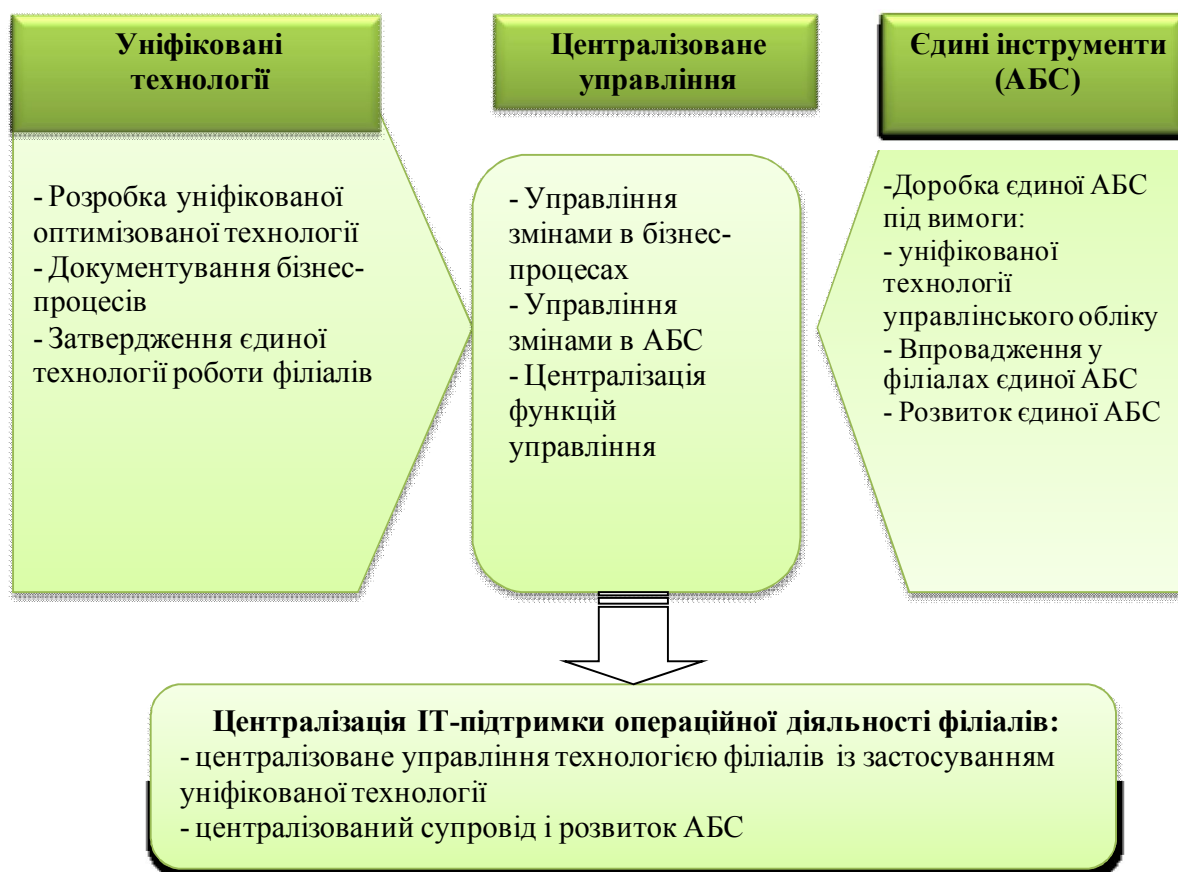


Рис 3.1 Централізації ІТ-підтримки операційної діяльності ПАТ «Укрсоцбанк»

Стратегія централізації багато в чому визначається можливостями АБС і політикою компанії-виробника АБС, зокрема, її готовністю і здатністю надавати комплексні, своєчасні і якісні ІТ-послуги. Уніфікацію і централізацію,

на нашу думку, доцільно проводити одночасно і для ІТ-систем і для бізнес-процесів бек-офісу, що дозволить скоротити організаційні ризики і одержати істотну економію на витратах.

Загальна інформатизація діяльності ПАТ «Укрсоцбанк» істотно підвищує гнучкість бізнесу, оперативність і точність в ухваленні рішень.

Сприятим скороченню витрат, на нашу думку, повинна реалізація в ПАТ «Укрсоцбанк» системи нормування, яке виступає основним етапом реінженірингу бізнес-процесів розрахунково-касового обслуговування.

До підвищення рівня керованості, на нашу думку, повинні привести також процеси централізації знань за технологіями, нормативно-довідкової інформації і створення єдиного сховища даних з розмежуванням прав доступу, а також централізація апаратно-програмних засобів, схем ІТ-підтримки і управління настройками системи. За допомогою представленого нижче рис. 3.2 сформулюємо цілі і плановані результати пропонованого до проведення проекту по оптимізації РКО.



Рис 3.2. Цілі і плановані результати проекту по оптимізації РКО ПАТ «Укрсоцбанк»

Значущість планованих результатів для ПАТ «Укрсоцбанк» очевидна – досягнення вказаних цілей забезпечить підвищення якості і повноти аналітичних даних, що істотно підвищить рівень керованості і понизить ризики, властиві даному напрямку банківської діяльності.

Пропонуються наступні напрями централізації бізнесу, що дають, на нашу думку, ПАТ «Укрсоцбанк» широкий спектр конкурентних переваг (рис. 3.3):

Стратегія централізації бізнесу, адекватна реальним можливостям і умовам діяльності ПАТ «Укрсоцбанк»;

АБС, здатна забезпечити централізацію і ефективну підтримку розвитку бізнесу.



Рис 3.3. Цільові орієнтири централізації бізнесу ПАТ «Укрсоцбанк»

Реінженіринг бізнес-процесів повинен відбуватися на основі уніфікації АБС. Тому велику увагу у ПАТ «Укрсоцбанк» повинно бути надано аналізу АБС західних і українських постачальників, а також власних банківських розробок, яка в змозі забезпечити централізацію і оптимізацію бізнес-процесів управління розрахунково-касовими операціями ПАТ «Укрсоцбанк».

Щодо організації процесу продажів ПАТ «Укрсоцбанк» слід розглядати як об'єднання функціональних, підтримуючих і обслуговуючих підрозділів, які діють відносно автономно, в рамках цілісної системи і виконують певні завдання.

Залежно від того, яким чином встановлена взаємодія між цими підрозділами, яку участь вони беруть в підготовці і реалізації певного банківського продукту і, нарешті, як організована система управління окремими напрямками банківського бізнесу, залежать обсяги і прибутковість продажів.

І при системі управління через центри прибутку та витрат, і при використанні процесного підходу відбувається розподіл ресурсів між центрами обліку. При першій моделі – це підрозділ або група підрозділів, при другій – група технологічних процесів або функція.

Для оцінки собівартості банківського продукту і роботи “центрів прибутку” необхідно закріпити за функціональними підрозділами окремі напрями роботи, визначити статті доходів і витрат, що відносяться на діяльність цих підрозділів, склад і функції штабних підрозділів, їх витрат і порядок віднесення на собівартість банківських продуктів.

При цьому комплекс прикладних методик відображає: специфічні підходи до підготовки банківських продуктів, що включають особливості необхідних ресурсів і систему взаємодії різних структурних підрозділів ПАТ «Укрсоцбанк» при підготовці одного продукту; особливості реалізації банківських продуктів, що включають специфіку ціноутворення; специфічні підходи до аналізу ефективності продажу банківських продуктів як на рівні банку в цілому, так і на рівні його структурних одиниць.

Впровадження даної системи передбачає вдосконалення управління ПАТ «Укрсоцбанк» шляхом оптимізації зовнішніх і внутрішніх грошових потоків та пов'язаних з ними процентних доходів.

Для визначення процентних витрат, які припадають на конкретний процентний продукт ПАТ «Укрсоцбанк», необхідно встановити, які з акумульованих коштів формують ресурсну базу для даного продукту.

Для розподілу джерел залучення коштів за напрямками їх використання пропонується такий алгоритм. На першому етапі проводиться групування статей балансу банку за укрупненими показниками та визначається різниця між джерелами залучення і напрямками розміщення.

Негативна різниця між джерелами залучення і напрямками використання ресурсів, виходячи з суті балансу, повинна бути покрита за рахунок позитивної різниці по інших. Згідно з цим принципом отримуємо напрямки руху грошових потоків всередині ПАТ «Укрсоцбанк».

Сума непроцентних витрат, що відноситься на собівартість конкретного банківського продукту, визначатиметься місячною сумою витрат на одного працівника і кількістю працівників, які зайняті реалізацією цього продукту.

Методика розрахунку собівартості обробки платіжних документів включає визначення кількості часу, що витрачається в кожному відділі на обробку різних видів платіжних документів за допомогою:

- а) фотографії робочого дня;
- б) хронометражу;
- в) визначення питомої ваги окремих видів платіжних документів в загальному обсязі документів, що обробляються в банку;
- г) визначення питомої ваги часу, що витрачається на участь в процесі обробки документів, в загальному обсязі робочого часу структурного підрозділу.

Основою для розрахунку собівартості розрахунково-касових послуг незалежно від використаного варіанта є: підрозділи ПАТ «Укрсоцбанк», які здійснюють розрахунково-касове обслуговування, і чисельності працівників

цих підрозділів; витрати на утримання підрозділів, які беруть участь в проведенні розрахунків у показниках їх загального обсягу або в показниках витрат на одного працівника; показники трудомісткості окремих операцій в рамках розрахункових послуг; кількість проведених операцій.

На основі розглянутих підходів пропонується наступна комплексна методика розрахунку собівартості розрахункових операцій:

1. Принципи розрахунку.

Розрахунок вартості обробки платіжних документів (дебетових трансакцій) проводиться, виходячи:

–з чисельності співробітників, зайнятих розрахунковими операціями, і місячних витрат, що припадають на одного співробітника (витрати на оплату праці і витрати на утримання ПАТ «Укрсоцбанк»);

–кількості документів, що обробляються кожним співробітником за місяць;

–прийнятого співвідношення трудомісткості обробки машинним і ручним способом як 1:1,3 і відповідного до цього співвідношення розподілу витрат між документами, оброблюваними різними способами (ручним і машинним);

–виділення внутрішньобанківського документообігу (неклієнтських платежів), пов'язаного з проведенням розрахункових операцій;

–визначення клієнтського документообігу, що не підлягає оплаті (платежі в системі ПАТ «Укрсоцбанк»).

2. Використані дані:

–розрахунок місячних витрат на утримання одного працівника відділення;

–дані аналізу кількості дебетових трансакцій;

–дані про кількість платних трансакцій за місяць;

–дані про суму фактично отриманих доходів за місяць за дебетування клієнтських рахунків.

3. Початкові дані за місяць.

Таблиця 3.1

Дані для розрахунку вартості безготівкових переказів

Вид операцій	Кількість документів за місяць, од.			Кількість, чол.	Витрати на 1 чол., грн.	Разом витрати, грн.
	оброблені модемним способом	оброблені ручним способом	всього			
Операції за дорученням клієнтів	2822	8950	11772	4	1480	5920
“Персональний банкір”	4089	4734	8823	2	1480	2960
Неклієнтські операції	9549	2190	11739	3	1480	4440
Разом	16460	15874	32334	9		13320

4. Розрахунок вартості дебетових трансакцій.

Для покриття суми витрат на здійснення розрахункових операцій в сумі 13320 грн. необхідно врахувати не тільки витрати по операціях безпосередньо з клієнтами в сумі 5920 грн. + 2960 грн. = 8610 грн., але і витрати, пов’язані з внутрішніми проводками банку і внутрішнім документообігом. Такі витрати склали 4440 грн. на обробку 9549 документів модемним способом і 2190 – ручним.

Знаючи, що співвідношення трудомісткості модемної і ручної обробки документів становить 1:1,3, для визначення вартості обробки кожного виду обробки необхідно розв’язати рівняння:

$$\begin{cases} (8950 + 4734) \cdot c/c_p + (2822 + 4089) \cdot c/c_m = (5920 + 2960 + 4440) \\ c/c_p + c/c_m = 1,3 \end{cases} \quad (3.1)$$

Отже, всього:

- c/c_p – собівартість ручної обробки – 0,70 грн.;
- c/c_m – собівартість машинної обробки – 0,54 грн.

З урахуванням того, що платними були тільки 6027 ручних і 3303 машинних трансакцій загальна вартість операцій по клієнтських платежах склала:

$$\begin{cases} 6027 \cdot c/c_p + 3303 \cdot c/c_m = 13320 \\ c/c_p : c/c_m = 1,3 \end{cases} \quad (3.2)$$

де - с/ср – собівартість ручної обробки становить 1,55 грн.;

- с/см – собівартість машинної обробки становить 1,20 грн.

Всього за липень доходи по дебетових транзакціях становлять 28709,88 грн., а витрати – 13320 грн., звідси прибуток по дебетових транзакціях становить 15389,88 грн., або 1,65 грн. на одне дебетування. Виходячи з цього, ціна ручної обробки становить 1,55 грн. + 1,65 грн. = 3,20 грн., машинної обробки: 1,20 грн. + 1,65 грн. = 2,85 грн.

Якщо кількість оброблених платежів фіксується в операційній програмі і може бути підрахована, то облік кількості виданих виписок, проведених консультацій, оформлених платіжних документів для клієнтів та інформаційних повідомлень по телефону не ведеться.

Тому пропонуємо згрупувати інші операції в рамках розрахункового обслуговування в декілька укрупнених статей, наприклад, розрахункове обслуговування, обслуговування рахунку, додаткові послуги, і проводити їх подальшу оцінку.

Зіставлення приведених укрупнених статей доходів і витрат дозволить з'ясувати вигідність для ПАТ «Укрсоцбанк» окремих напрямів роботи управління розрахунково-касового обслуговування.

Таким чином, запропоновано здійснення реінжинірингу розрахунково-касового обслуговування на підставі уніфікації технологій, централізації управління і створення єдиної АБС, що повинне привести до централізації ІТ-підтримки операційної діяльності ПАТ «Укрсоцбанк». Значущість планованих результатів для ПАТ «Укрсоцбанк» очевидна – досягнення вказаних цілей забезпечить підвищення якості і повноти аналітичних даних, що істотно підвищить рівень керованості і понизить ризики, властиві даному напрямку банківської діяльності. Також запропонована методика визначення собівартості послуг розрахунково-касового обслуговування для ПАТ «Укрсоцбанк».

3.2. Розробка заходів щодо удосконалення розрахунково-касових операцій комерційного банку на основі електронних систем розрахунків

Банківський прибуток є одним із найважливіших показників ефективності функціонування банку, його стабільності. У ньому зацікавлені всі учасники економічного процесу. Розмір банківського прибутку хвилює акціонерів, тому що є показником отриманого доходу на інвестований ними капітал. Вкладникам прибуток гарантує стабільний дохід і впевненість у завтрашньому дні, оскільки збільшення резервів і власних коштів банку свідчить про його стабільність. Позичальники також зацікавлені в прибутках банку, адже таким чином зростають їх власні накопичення.

Ринок банківських послуг останнім часом розвивається під значним впливом передових технологій. Одним з напрямків банківської діяльності, де постійне їх оновлення має вирішальне значення, є карткові платіжні технології.

Глобальне впровадження системи розрахунків на основі карткових платіжних інструментів є особливо необхідним в умовах постійного зростання частки тіньового сектора економіки, широко розповсюдженого небажання населення тримати заощадження на рахунках у банківських установах, ухилення від сплати податків. Операції з використанням карткових платіжних інструментів є для українських банків новим і ще не досить глибоко дослідженим видом діяльності і тому вимагають більш детального аналізу і вивчення для подальшого їх розвитку на національному рівні [44, с. 3].

Теоретичні, методичні, економіко-організаційні питання формування ринку сучасних карткових платіжних інструментів стали провідними темами досліджень відомих зарубіжних економістів. Однак розробка динамічної моделі визначення доходності банку від використання системи безготівкових розрахунків (від операцій з використанням платіжних карток), яка б враховувала вплив як мікроекономічних факторів, так і макроекономічних, ще не здійснювалася. Одним із найвпливовіших макроекономічних факторів

впливу на значення доходності банку від використання системи безготівкових розрахунків (від операцій із використанням платіжних карток) можна вважати Постанову КМУ № 377 від 29 березня 2006 року.

Поняття доходності комерційного банку відображає позитивний сукупний результат діяльності банку в усіх сферах його господарсько-фінансової і комерційної діяльності. За рахунок доходів банку покриваються всі його операційні витрати, включаючи адміністративно-управлінські, формується прибуток банку, розмір якого визначає рівень дивідендів, збільшення власних коштів і розвиток пасивних і активних операцій.

Доходи - це збільшення економічних вигод протягом звітного періоду у формі припливу або зростання активів або зменшення зобов'язань, що спричиняють збільшення капіталу і не є внесками акціонерів. Усі доходи поділяються на такі [44, с. 4]:

- банківські;
- небанківські операційні;
- непередбачені.

До банківських доходів належать ті, які безпосередньо пов'язані з банківською діяльністю, визначеною Законом України «Про банки і банківську діяльність».

Небанківські доходи можуть включати інші доходи, які не відносяться до основної діяльності банку, але забезпечують здійснення банківської діяльності.

У свою чергу, банківські доходи поділяються на такі:

1. Процентні доходи:

- за коштами, розміщеними в НБУ;
- за коштами, розміщеними в інших банках;
- за кредитами суб'єктам господарської діяльності;
- за кредитами органам загального державного управління;
- за кредитами фізичним особам;
- за цінними паперами;
- за операціями з філіями та іншими установами банку;

- інші процентні доходи.

2. Комісійні доходи [55, с. 211]:

- за операціями з банками;

- за операціями з клієнтами;

- за операціями з філіями та іншими установами банку.

3. Результат від торговельних операцій.

4. Інші банківські операційні доходи. - дивідендний доход;

- за операціями з філіями та іншими установами банку;

- інші банківські операційні доходи.

5. Інші небанківські операційні доходи:

- за операціями з філіями та іншими установами банку;

- інші небанківські операційні доходи.

6. Зменшення резервів за заборгованістю.

7. Непередбачені доходи.

У зв'язку з динамічним зростанням кількості операцій із використанням пластикових карток є необхідним виділення окремих пунктом доходів, які отримані від операцій з використанням пластикових карток.

Під системою пластикових карток (СПК) окремого банку розуміється сукупність діючих договірних відносин, програмно-технічних рішень, внутрішньої організаційної і методологічної інфраструктури, об'єднаних задачею здійснення платежів і розрахунків в електронному вигляді й одержання вигоди.

Основними суб'єктами СПК є [44, с. 5]:

- власник пластикової картки, що має рахунок у банку;

- банк-емітент, що здійснює ведення рахунка клієнта і видав картку;

- обслуговуючий банк, що надає клієнтові свою СПК для одержання товарів і послуг з використанням картки;

- торговельна або сервісна організація, що приймає картку як платіжні кошти;

- процесингова компанія, що забезпечує програмно-технічну взаємодію між суб'єктами платіжної системи.

Під економічною ефективністю системи пластикових карток варто розуміти реальну вигоду, яку вона приносить для конкретного банку.

Тому головною задачею методики оцінки ефективності СПК є одержання відповіді на основні питання, що хвилюють, насамперед, керівників, які приймають рішення щодо використання виділених на комплексні програми ресурсів. До питань такого характеру можна віднести такі: строки окупності дорогого устаткування, накладні витрати, які несе банк на зміст апарата СПК і служб, що забезпечують (інкасації, каси, бухгалтерії); витрати, які йдуть на забезпечення процесингу, підтримку ліній зв'язку і кореспондентських відносин; у що обходиться утримання тієї або іншої обладнаної торговельної точки або місця установки банкомату; у якому варіанті і на яких умовах можливо працювати з конкретним клієнтом або іншим банком.

Економічну задачу можна сформулювати в такий спосіб: по-перше, детальне виявлення, узагальнення, систематизація, постійне відстеження й оцінка ключових (базових) параметрів, що характеризують функціонування СПК з погляду економічної вигоди для банку (одержання прямих і непрямих доходів), і по-друге, надання методичної допомоги співробітникам відділів пластикових карт в організації щоденної ефективної роботи з клієнтами. На чисельне значення ефективності СПК (кількість операцій із використанням платіжних карток, виконаних за рік) впливає велика кількість факторів, тому за допомогою наявних статистичних даних, які наведені в таблицях, можна визначити, який з факторів найбільше впливає на нього [44, с. 38].

На основі порівняння паралельних рядів визначимо напрямок і силу зв'язку за допомогою коефіцієнта Фехнера. Коефіцієнт Фехнера оцінює силу зв'язку на основі порівняння знаків відхилень значень варіантів від їх середньої за кожною ознакою. Знак мінус означає, що значення ознаки менше від середньої, а знак плюс - більше від середньої. Збіг знаків за обома ознаками

означає узгоджену варіацію, незбіг - порушення такої узгодженості. За цим принципом побудований коефіцієнт Фехнера:

$$K_F = \frac{\sum_{i=1}^n C - \sum_{i=1}^n N}{\sum_{i=1}^n C + \sum_{i=1}^n N}, \quad (3.3)$$

де $\sum_{i=1}^n C$ - сума знаків, які співпали по обох рядах;

$\sum_{i=1}^n N$ сума знаків, які не співпали;

n - кількість показників.

Коефіцієнт Фехнера коливається в межах від +1 до -1. При наближенні цього коефіцієнта до +1 спостерігається пряма і сильна узгодженість, при -1 будемо мати сильну але обернену узгодженість. При нулю узгодженість між досліджуваними ознаками відсутня.

Таблиця 3.2

Залежність кількості операцій із використанням платіжних карток від основних показників ринку платіжних карток в Україні

Показник	Кількість операцій (тис. шт.) (у(xn)) (n = 1..6)	Банки-члени карткових платіжних систем (шт.) (x1)	Держателі платіжних карток (тис. осіб) (x2)	Платіжні картки (тис. шт.) (x3)	Банкомати (шт.) (x4)	Термінали (шт.) (x5)	Імпринтери (шт.) (x6)
2012р.	74 000	77	5 696	6 150	2 618	21714	23 438
2013 р.	146 000	87	10 525	11529	5 027	26 433	31976
2014 р.	238 000	93	15 735	17 080	8 104	33 411	37 338
2015 р.	324 000	101	21 831	24 780	11325	42 361	43 930
2016 р.	459 000	111	29 414	32 474	14718	62 045	39 064

Після проведення розрахунків отримали такі значення коефіцієнта Фехнера:

$$K_F y(x_1)=+1; K_F y(x_2)=+1; K_F y(x_3)=+1; K_F y(x_4)=+1; K_F y(x_5)=+1; K_F y(x_6)=+0,6$$

Можна зробити висновок про існування прямого і досить тісного зв'язку між кількістю операцій з використанням платіжних карток і такими факторами:

- кількістю банків - членів карткових платіжних систем;
- значенням держателів платіжних карток;
- кількістю платіжних карток;
- кількістю банкоматів;
- кількістю терміналів

Проте між кількістю операцій з використанням платіжних карток і кількістю імпринтерів існує прямий, але не досить тісний зв'язок. Тобто українським банкам необхідно прийняти до уваги, що подальше збільшення кількості імпринтерів не призведе до значного збільшення кількості операцій із використанням платіжних карток (пропозиція перевищує існуючий попит). Дані фактори будуть використані в динамічній моделі визначення доходності банку від використання системи безготівкових розрахунків (від операцій з використанням платіжних карток).

Велику увагу ПАТ «Укрсоцбанк» повинно приділити зниженню ставок інтерчейнджу, що дасть змогу підвищити привабливість еквайрингової мережі для торговельних підприємств та, відповідно, збільшити безготівковий оборот, спираючись на Постанову Кабінету Міністрів України від 29 березня 2006 року № 377.

Дедалі ширше впровадження карткових розрахунків в ПАТ «Укрсоцбанк» відкриває додаткові можливості, а саме - дасть змогу:

- комерційному сектору реалізовувати різноманітні бонусні програми у сфері торгівлі та послуг при розрахунках за допомогою платіжних карток;
- впровадити нові технології контролю та звітності про використання державних коштів і коштів органів місцевого самоврядування.

За прогнозами експертів ООН, у недалекому майбутньому світова економіка зіткнеться, перш за все, з ростом кібернетичної злочинності, пов'язаної із застосуванням прогресуючих у своєму розвитку фінансових схем і механізмів та сучасних електронних технологій.

Найважливіша вимога до банківських електронних технологій – дотримання режиму секретності, конфіденційності, достовірності інформації у системі та наявність прав доступу до неї. Тому електронні системи розрахунків повинні мати декілька рівнів захисту інформації:

- система прав доступу співробітників банку до інформації, яка може бути реалізована за допомогою імен та паролів користувачів;

- система прав доступу до особистого рахунку клієнта, яка може бути реалізована за допомогою "електронного" підпису та пластикових електронних карток;

- програмно-апаратні засоби захисту інформації;

- спеціальні програмні методи шифрування і стискання інформації.

Таким чином, політика інформаційної безпеки банківської установи передбачає: знання про всі інформаційні потоки; розуміння структури інформації в системі; виділення критичних (у плані захисту) процесів, ділянок в інформаційних системах; виділення користувачів у категорії і групи з чітким визначенням їх прав; вміння фіксувати факт несанкціонованого доступу чи атаки.

У силу того, що основний канал для несанкціонованого доступу – комп'ютерна (банківська, корпоративна, глобальна) мережа, то основна увага приділяється системі захисту на рівні підтримки мережі (маршрутизаторів, брандмауерів, FTP, Web, електронної пошти, мережевої файлової системи, браузерів тощо).

Для забезпечення ефективного використання системи захисту за допомогою нейронних мереж розглянемо схему взаємодії учасників платіжної системи з використанням пластикових карток (рис. 3.4).

Є два режими взаємодії банку-емітента і процесингового центру off-line і on-line.

Режим off-line є найбільш простим і недорогим для банку-емітента та процесингового центру. Банк дозволяє процесинговому центру ведення бази даних по картках, рахунках і лімітах клієнтів банку. У встановлені

домовленістю сеанси зв'язку банк передає в процесинговий центр доручення на внесення змін в базу даних процесингового центру. В свою чергу, з процесингового центру банк отримує звіти щодо операцій клієнтів банку, виконаних по картках. Відповідальність за авторизацію по лімітах клієнтів банку лежить на процесинговому центрі. Доступ до рахунку клієнт має тільки за допомогою картки, а час від моменту внесення коштів на рахунок клієнта до моменту їх надходження в базу даних процесингового центру становить декілька годин. Тобто банк отримує інформацію про проведені за день операції лише після їх завершення і дебетує рахунок клієнта за підсумком всіх здійснених за день трансакцій.

Під час взаємодії банку з процесинговим центром в режимі on-line банк забезпечується спеціальним обладнанням та програмним забезпеченням і підключається до мереж передачі даних або з'єднується з процесинговим центром виділеним каналом. Банк самостійно веде базу даних карток, рахунків та лімітів і виконує процес авторизації платежів. У цьому випадку банк має можливість керувати рахунками клієнтів і здійснювати їх дебетування в режимі реального часу. Крім того, банк оперативно може виконувати блокування карток і рахунків у разі несанкціонованого доступу.

Міжнародна класифікація злочинів з пластиковими картками свідчить про наступні види шахрайства [1]:

шахрайства з втраченими чи вкраденими пластиковими картками складають 72,2%;

шахрайства з підробними пластиковими картками – 20,5%;

шахрайства з використанням особових рахунків – 1,4%;

інші форми шахрайства – 5,9%.

Схема взаємодії учасників карткового проекту за участю ПАТ «Укрсоцбанк» наведена на рис. 3.4.

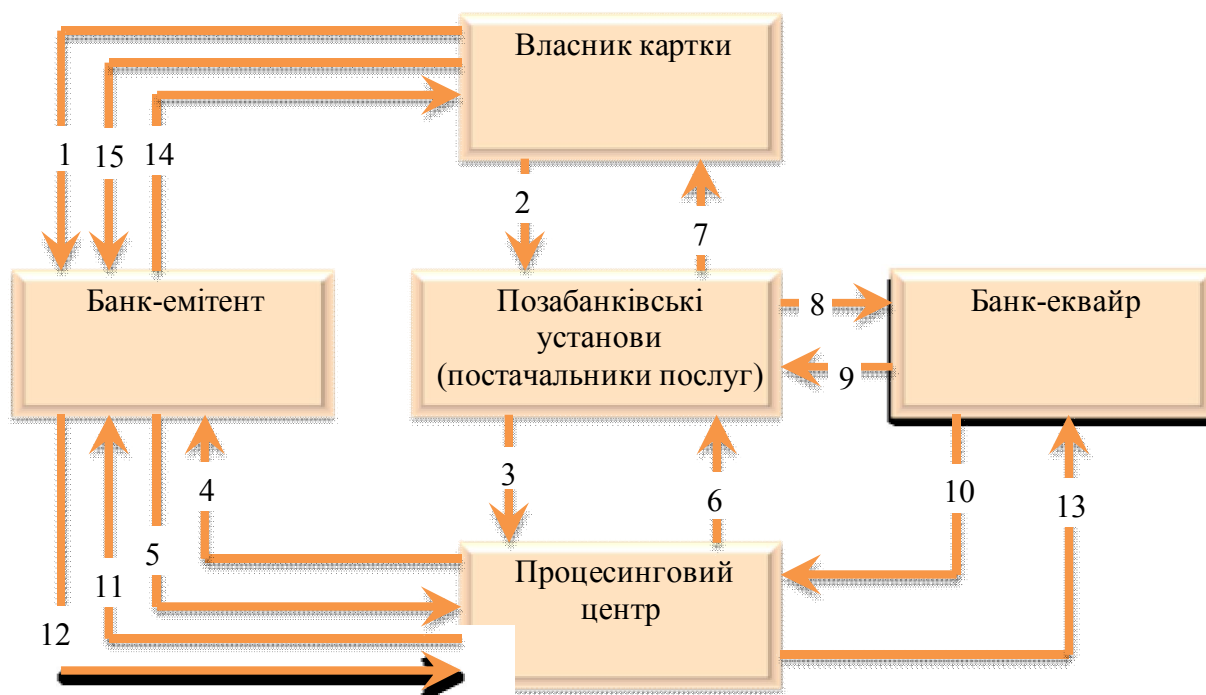


Рис 3.4. Схема взаємодії учасників карткового проекту

На рис.3.4:

- 1 – оформлення і видача картки клієнту;
- 2 – надання картки для оформлення покупки чи оплати послуг;
- 3-4 – запит на авторизацію;
- 5-6 – результати авторизації;
- 7 – передача товару та чека на нього власнику картки;
- 8 – передача чеків на куплені товари;
- 9 – зарахування коштів за куплені товари на рахунок торговельного закладу;
- 10-13 – розрахунки банку-емітента з банком-еквайром за проведені трансакції;
- 14 – надання виписки про проведені трансакції;
- 15 – розрахунки власника картки з банком-емітентом.

Таким чином, всі випадки шахрайства можна поділити на ті, які вносять у систему недостовірну інформацію, та ті що перекручують інформацію в

каналах зв'язку. У першому випадку захист полягає у способах ідентифікації вхідної інформації, основаної на нейронних мережах, у другому – шифрування інформаційних потоків при обміні з процесинговим центром у мережі, що дозволяє попередити несанкціонований доступ до мережі та перехват інформації[2].

Вразливі місця, з точки зору захисту несанкціонованого доступу до інформації, що міститься у процесинговому центрі, це інформаційні потоки, які проходять каналами 3, 5, 10 та 12 у схемі електронних розрахунків. Тому система захисту інформації, що ґрунтується на використанні нейронних систем, повинна захищати саме ці інформаційні потоки (рис. 3.5), що забезпечить можливість захисту інформації не тільки від зовнішніх, а і внутрішніх учасників електронних розрахунків.

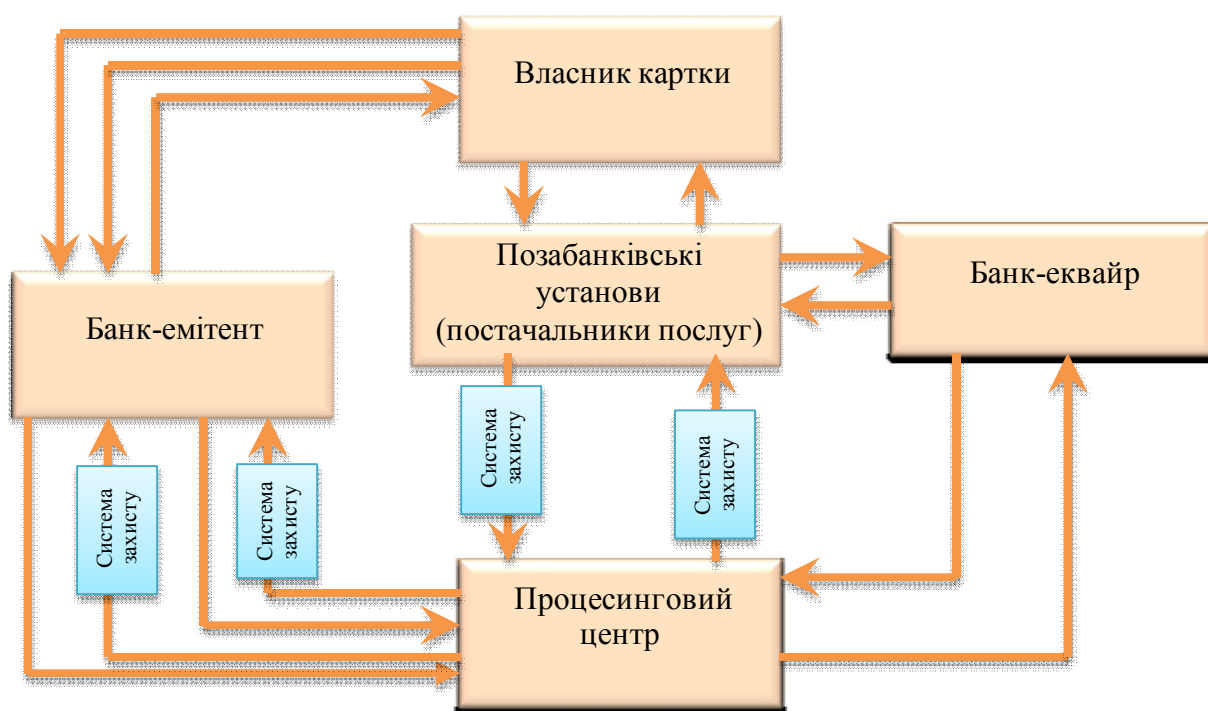


Рис 3.5. Схема взаємодії учасників карткового проекту з урахуванням системи захисту

У підсумку матимемо ряд важливих економічних результатів, а саме [6]: збільшення питомої ваги безготівкових розрахунків платіжними картками у сфері торгівлі та послуг порівняно з розрахунками готівкою; збільшення

надходжень у місцеві й державний бюджет за рахунок повнішого оподаткування суб'єктів господарювання та фізичних осіб (при безготівковому обслуговуванні різко зменшуються можливості для приховування доходів); зниження витрат на касові операції, інкасацію, транспортування, зберігання готівки; скорочення витрат на виробництво банкнот і монет на підтримку готівкового обігу; погіршення умов для розвитку тіньового бізнесу.

3.3. Оцінка ефективності запропонованих заходів

Сфера банківської діяльності, пов'язана з картковим бізнесом, охоплює всі ланки вартісного ланцюжка, а саме: має власну клієнтську базу — власників карткових рахунків, проводить дослідження ринку задля створення нових карткових продуктів, для задоволення потреб клієнтів, здійснює операції по карткових рахунках клієнтів, займається їх обслуговуванням та продажами нових продуктів та послуг, постійним збереженням та розширенням клієнтської бази.

Конкуренція у даній сфері банківських послуг дуже велика, адже майже кожен банк пропонує досить великий спектр послуг, пов'язаних з пластиковими платіжними картками. Платіжні картки — це не лише спосіб розширення структури доходів банку, але й джерело накопичення дешевих та вигідних для банку пасивів. Кожен банк у прагненні до прибутків намагається залучити найбільшу кількість клієнтів та емітувати якнайбільше карток, які найчастіше «нав'язуються» клієнтам у вигляді зарплатних проектів та перетворюються лише на засіб отримання готівки два рази на місяць — отримання заробітної плати, стипендії, пенсії чи відсотків по депозитах. Проте такий спосіб використання платіжної картки не приносить банкам очікуваних прибутків, а інколи є навіть збитковим.

Насправді ж прибуток залежить не лише від кількості емітованих банком карток. Ефективність карткового бізнесу слід оцінювати за загальним середнім

оборотом на одну картку, а особливо за середнім об'ємом безготівкових розрахунків на одну картку. Отже, чим більше клієнт використовує картку як засіб розрахунку, а не як засіб отримання готівки в банкоматі чи POS—терміналі, тим прибутковішою є картка для банку, а отже, зростає прибутковість бізнесу в цілому.

Для заохочення клієнтів до використання карток як засобу розрахунку та задоволення потреб клієнтів банку необхідно забезпечити:

- високий рівень безпеки використання платіжних карток;
- якісне та швидке обслуговування;
- функціональність карток;
- розвиток філіальної та банкоматної мережі.

Всього цього неможливо досягти без висококваліфікованого персоналу, який забезпечить високу якість обслуговування. А на сьогоднішній день це є проблемою через велику плинність кадрів. Співробітники у ПАТ «Укрсоцбанк» змінюються так швидко, що вони навіть не встигають ознайомитися з усім спектром послуг, які надає банк, не те що забезпечити високу якість обслуговування.

Виходячи з усього вищесказаного, ми можемо відобразити структуру BSC, що допоможе досягти необхідних результатів, схематично (рис. 3.6).

Коротко опишемо способи визначення показників створеної BSC.

Показник залучення клієнтів може бути розрахований як відношення різниці в кількості залучених клієнтів у поточному і попередньому періодах до кількості залучених клієнтів у попередньому періоді.

Показник рівня збереження клієнтської бази може бути розрахований як відношення кількості втрачених клієнтів у поточному періоді до загальної кількості клієнтів у попередньому періоді.

Рівень розвитку мережі залежить від кількості відкритих відділень, філій банку, кількості встановлених банкоматів, POS—терміналів. Цей показник є якісним і виражається за допомогою експертних оцінок «низький», «середній», «високий», яким може відповідати певна кількість балів.

Стратегічна ціль: **Збільшення прибутковості карткового бізнесу**



Рис. 3.6. Стратегія збільшення прибутковості карткового бізнесу ПАТ «Укрсоцбанк»

Функціональність карток залежить від схеми розрахунків (дебетова, кредитна, дебетово-кредитна), виду картки (Electron, Classic, Gold), додаткових сервісів, що можуть бути отримані за допомогою використання картки (покупка ваучерів, розрахунки в Internet, SMS-банкінг тощо). Даний показник є якісним.

Показник швидкості зарахування коштів на карткові рахунки клієнтів залежить від рівня автоматизації даного процесу, регламенту роботи ПАТ «Укрсоцбанк» з процесинговим центром, кваліфікації співробітників та визначається у годинах. Незважаючи на те, що, на перший погляд, цей показник не має безпосереднього впливу на прибутковість бізнесу, його було обрано, оскільки швидкість зарахування коштів на карткові рахунки є досить привабливою з погляду клієнтів банку: чим швидше зараховуються кошти, тим привабливішим є банк для клієнта (особливо у разі зарахування заробітної плати на карткові рахунки).

Якість обслуговування — досить узагальнений якісний показник, на який впливають такі фактори: точність виконання операцій працівниками; повнота інформації, що надається клієнту; увага до клієнта; рівень автоматизації тощо.

Показник рівня підготовки персоналу теж має якісний характер і узагальнює дію багатьох факторів, як-от: особисті якості працівника, його здатність до сприйняття нової інформації; досвід роботи; якість отриманої освіти.

Як вихідний показник до системи BSC було вирішено включити дохідність карткового бізнесу, яка розраховується як відношення доходів до витрат станом на останній день місяця.

До доходної частини включаються: доходи від розрахунково-касового обслуговування; комісійні доходи; конвертаційні доходи; дохід від нефінансових операцій; емісійні доходи; еквайрингові доходи; доходи від додаткових сервісів.

До витратної частини включаються: витрати на капіталізацію по залишках на рахунках клієнтів; емісійні витрати; еквайрингові витрати; комісія

розрахунковому банку; витрати на закупку пластика; витрати на оренду місць під банкомати; витрати на процесування. Витрати на придбання банкоматів та POS-термінального обладнання можуть бути включені у витрати карткового бізнесу або ж у капітальні витрати ПАТ «Укрсоцбанк».

Проаналізувавши динаміку доходів карткового бізнесу у ПАТ «Укрсоцбанк», який за обсягом активів відноситься до середніх, можна дійти висновку, що рівень дохідності в межах від 100% до 200% є низьким; 200% - 300% - середнім; понад 300% - високим.

Реалізацію системи збалансованих показників для карткового бізнесу ПАТ «Укрсоцбанк» було здійснено з використанням нечітко-множинного підходу. Набір показників BSC було подано у вигляді лінгвістичних змінних (табл. 3.3, рис. 3.6). Кожному показнику поставлено у відповідність терм-множину з діапазонами значень, що для якісних показників виражені в балах, а для кількісних — у відповідних одиницях виміру. .

Таблиця 3.3

Набір лінгвістичних змінних для нечіткої системи оцінки BSC

Вид змінної	Найменування лінгвістичної змінної	Терм-множина (найменування/ діапазон значень)		
		Низьке	Середнє	Високе
Вхідні	Залучення клієнтів, %	1-10	10-20	20-30
		Велике зменшення	Середнє зменшення	Стабільність
	Збереження клієнтської бази, %	-100--50	-50--15	-15-0
		Низький	Середній	Високий
	Рівень розвитку мережі, балів	0-2	1-4	3-5
		Низька	Середня	Висока
	Функціональність карток, балів	0-5	3-9	8-12
Низька		Середня	Висока	
Якість обслуговування, балів	1-4	5-8	9-12	
	Мала	Середня	Висока	
Швидкість зарахування коштів на картковий рахунок, годин	Понад 8 годин	2-8 годин	1—2 години	
	Низький	Середній	Високий	
Рівень підготовки персоналу, балів	1-3	2-5	4-6	
	Мала	Середня	Висока	
Вихідні	Дохідність карткового бізнесу, %	0-200	150-300	Понад 250

Виходячи із зібраних за декілька календарних періодів фактичних даних про результати карткового бізнесу, а також досвіду банківських фахівців, можна запропонувати серію правил визначення дохідності карткового бізнесу:

1. Якщо збереження клієнтської бази = «стабільність» і функціональність карток = «висока», і якість обслуговування = «висока», і швидкість зарахування коштів = «висока», то дохідність карткового бізнесу = «висока».

2. Якщо залучення клієнтів = «середнє» і збереження клієнтської бази = «стабільність», і рівень розвитку мережі = «низький», і якість обслуговування = «висока», і рівень підготовки персоналу = «високий», то дохідність карткового бізнесу = «висока».

3. Якщо залучення клієнтів = «високе» і рівень розвитку мережі = «високий», і рівень підготовки персоналу = «низький», то дохідність карткового бізнесу = «середня».

4. Якщо залучення клієнтів = «середнє» і рівень розвитку мережі = «високий», і функціональність карток = «висока», і якість обслуговування = «низька», і рівень підготовки персоналу = «низький», то дохідність карткового бізнесу = «низька».

5. Якщо залучення клієнтів = «середнє» і функціональність карток = «низька», і рівень підготовки персоналу = «високий», то дохідність карткового бізнесу = «середня».

6. Якщо залучення клієнтів = «високе» і збереження клієнтської бази = «низьке», і якість обслуговування = «середня», і швидкість зарахування коштів на картковий рахунок = «середня», і рівень підготовки персоналу = «середній», то дохідність карткового бізнесу = «середня».

Використання нечітко-множинного підходу для створення системи збалансованих показників карткового бізнесу відповідає характерним особливостям даної проблемної області. Запропонована система не лише допоможе визначити рівень дохідності карткового бізнесу, а й надасть менеджерам необхідну інформацію для її підвищення. Вона слугуватиме своєрідним індикатором проблемних ситуацій, сигналізуючи про те, які

показники необхідно покращити для досягнення поставленої мети, слугуватиме орієнтиром для розвитку бізнесу.

Операції ПАТ «Укрсоцбанк» із пластиковими картками відкривають нові перспективи фінансового обслуговування клієнтів і, відповідно, розширюють можливості отримання банківського прибутку за рахунок отримання комісійних по картах, збільшення кількості клієнтів за рахунок надання послуг нового типу, зменшення витрат на обслуговування готівкового обороту і прискорення грошового обороту в цілому.

Сьогодні в Україні функціонують міжнародні платіжні системи Visa International, MasterCard та внутрішньодержавні системи НСМЕП і Укркарт.

Для будь-якого клієнта банку - користувача пластикової картки - дуже важливо зробити правильний вибір на користь тієї чи іншої платіжної системи. На основі цього банк визначає попит та формує пропозицію карткових продуктів.

Метод аналізу ієрархій є систематичною процедурою для ієрархічного представлення компонент проблеми. Він полягає в декомпозиції проблеми на всі більш прості складові та подальшій обробці послідовності суджень особи, яка приймає рішення, за парними порівняннями [97, с. 956].

Метод полягає в послідовній декомпозиції проблеми на простіші складові частини, визначаючи критерії й альтернативи. Альтернативи порівнюють попарно між собою відносно обраних критеріїв, а результати заносять до матриці порівнянь. Надалі здійснюють необхідні обчислення, результатом яких є рівень (інтенсивність) взаємодії елементів в ієрархії. Судження особи, яка приймає рішення (ОПР), природно враховують при проведенні парних порівнянь та складанні матриць. Метод аналізу ієрархій дає змогу вибрати альтернативне рішення, спрямоване на досягнення цілі, яка відповідає структурі переваг ОПР найбільшою мірою [4].

Інтуїція й суб'єктивні оцінки є основним вихідним матеріалом, на підставі якого індивідуум одержує чітке уявлення про проблему. Тому судження про перевагу одного елемента над іншим та інтенсивність цих

суджень можна використовувати для відображення внутрішніх почуттів і схильностей. Такий підхід до вирішення проблеми вибору виходить із природної спроможності людей думати логічно і творчо, визначати події і встановлювати взаємозв'язки між ними. Відомо, що людині властиві дві характерних ознаки аналітичного мислення: перша – вміння спостерігати й аналізувати спостереження; друга – спроможність установлювати взаємозв'язки між спостереженнями, оцінювати їх інтенсивність, а потім синтезувати ці відношення в загальне сприйняття, об'єкта, що спостерігається.

При використанні МАІ кількісні і якісні оцінки розглядаються в сукупності. Проблема наявності суб'єктивних суджень вирішується завдяки використанню попарних порівнянь чинників і визначенню їх ваг, на основі спеціальної шкали. У сукупності це дає можливість приймати більш обґрунтовані рішення.

Перший етап застосування методу аналізу ієрархій - структурування проблеми вибору у виді ієрархії чи мережі. У найелементарнішому вигляді ієрархія будується з вершини (мети), через проміжні рівні критерії (техніко економічні параметри) до найнижчого рівня, що в загальному випадку є набором альтернатив.

Після ієрархічного відтворення проблеми встановлюються пріоритети критеріїв і оцінюється кожна з альтернатив за критеріями. У методі аналізу ієрархій елементи завдання порівнюються попарно стосовно їхнього впливу на загальну для них характеристику. Система парних порівнянь приводить до результату, що може бути поданий у вигляді матриці. Елементом матриці є інтенсивність прояву елемента ієрархії і щодо елемента ієрархії j , оцінювана за шкалою інтенсивності від 1 до 9, запропонованого методу [45, с. 39].

Виділяють такі властивості, притаманні платіжним системам:

- 1) безпека (C1);
- 2) розповсюдженість мережі обслуговування (C2);
- 3) швидкість обігу коштів в платіжній системі (C3);

4) додатковий набір послуг, що надається у рамках платіжної системи (С4). Усі ці властивості формують інтегральну якість платіжних систем НСМЕП, Visa International, MasterCard та Укркарт.

Схема ієрархічної моделі оцінки якостей платіжних систем подана на рис. 3.4.

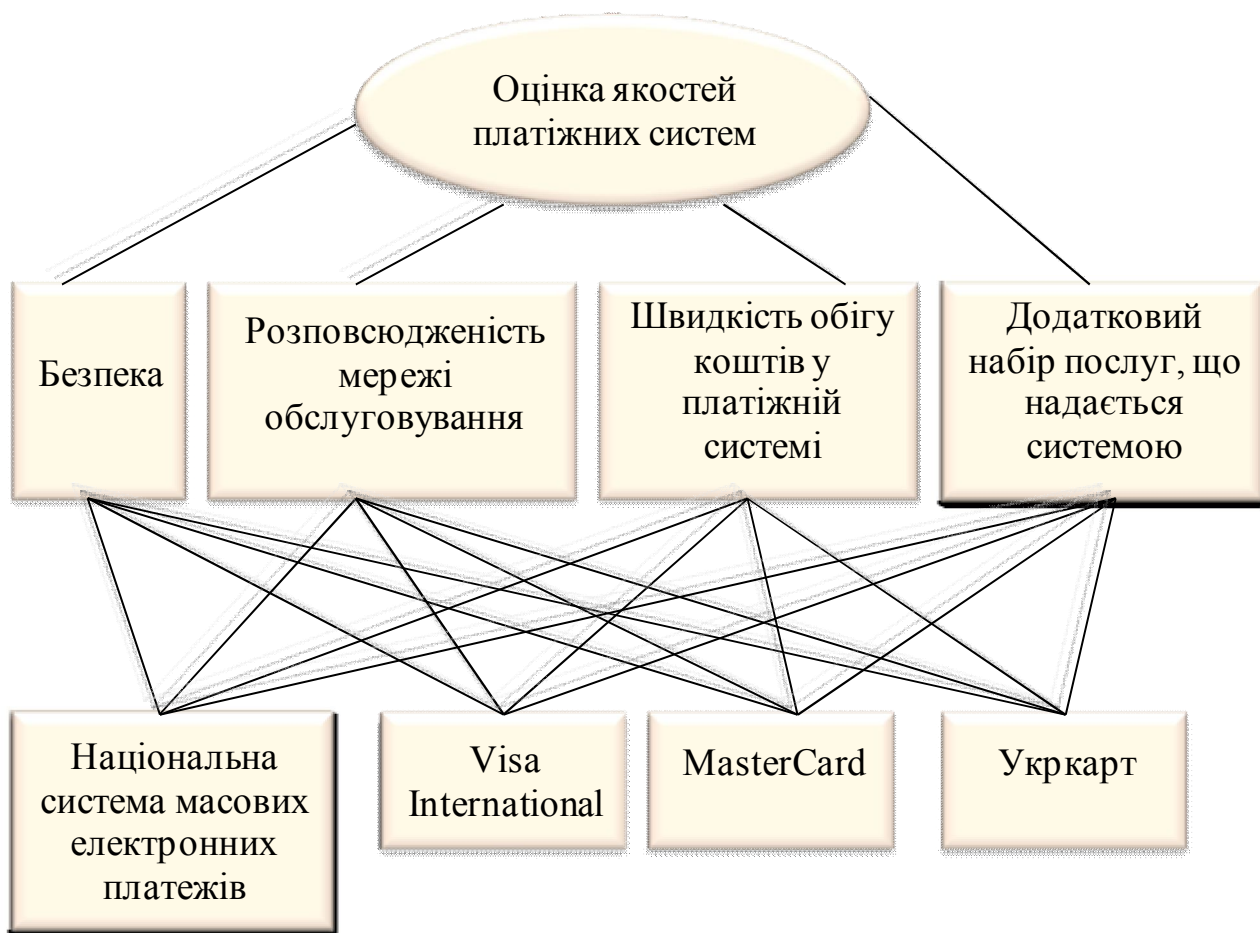


Рис. 3.4. Схема ієрархічної моделі якостей платіжних систем НСМЕП, Visa International, MasterCard та Укркарт

Для оцінки пріоритетних властивостей карткового продукту складено матрицю парних порівнянь - квадратну n мірну матрицю A (табл. 3.4).

Матриця А. Оцінка пріоритетних властивостей платіжної системи

Властивість	C1	C2	C1	C4
C1	1	2	5	7
C2	1/2	1	6	7
C3	1/5	1/6	1	3
C4	1/7	1/7	1/7	1

Тобто властивість безпека має слабку перевагу над властивістю розповсюдженості мережі обслуговування та сильне перевершення над властивостями швидкість обігу коштів у платіжній системі і додатковий набір послуг.

Для даної матриці обчислено:

- вектор стовпчик пріоритетів \vec{G}
- вектор стовпчик власних значень \vec{Z}
- максимальне власне значення матриці X;
- індекс узгодженості Y.

Для визначення вектора \vec{G}

- знайдено суму кожного рядка матриці А (а)

$$\sum_{j=1}^n a_{ij} = a_i, i = \overline{1, n}; \quad (3.4)$$

- знайдено загальну суму елементів матриці:

$$\sum_{i=1}^n a_i = a'; \quad (3.5)$$

- обчислено елемент

$$g_i = \frac{a_i}{a'}, i = \overline{1, n}$$

$$\text{Тоді } \vec{G} = \begin{pmatrix} g_1 \\ g_2 \\ \vdots \\ g_n \end{pmatrix}$$

Вектор стовпчик власних значень дорівнює:

$$\vec{Z} = A * \vec{G} = \begin{pmatrix} z_1 \\ z_2 \\ \vdots \\ z_n \end{pmatrix}$$

Для того, щоб знайти максимальне власне значення матриці X, обчислено

$$r_i = \frac{z_i}{g_i}$$

Тоді

$$X = \frac{1}{n} \sum_{i=1}^n r_i \quad (3.6)$$

Далі знайдено індекс узгодженості матриці A:

$$Y = \frac{X - n}{n - 1}$$

Якщо $Y \leq 0,1$, значить, матриця узгоджена і її можна використовувати. Якщо ця умова не виконується, це свідчення того, що оцінки були виставлені несправедливо [75, с. 112].

Розрахунки для матриці A наведені в табл. 3.5

Розрахунок узгодженості для матриці A

Таблиця 3.5

Властивість	C1	C2	C1	C4	Сума за рядком	\vec{G}	\vec{Z}	r
C1	1	2	5	7	15	0,4227	2,1745	5,1444
C2	1/2	1	6	7	14,5	0,4086	1,6776	4,1057
C3	1/5	1/6	1	3	4,367	0,1231	0,4125	3,3527
C4	1/7	1/7	1/3	1	1,619	0,0456	0,2054	4,5019

$X = 4,2762$, $Y = 0,0921$, отже, матриця A узгоджена.

Згідно з табл. 3.4 більш переважна властивість безпека (42,27 %), далі розповсюдженість мережі обслуговування (40,86 %), значно менш важлива така властивість, як швидкість обігу коштів (12,31 %) і найменш важлива - додатковий набір послуг (4,56 %).

Далі побудовано аналогічні таблиці для кожної з властивостей з метою визначення пріоритетної платіжної системи - НСМЕП (Н), Visa (V), MasterCard (M) чи Укркарт (У).

Для прийняття рішення щодо вибору платіжної системи за такою властивістю як безпека розглянуто матрицю парних порівнянь, що представлена в табл. 3.6.

Оцінки виставлені з огляду на те, що в платіжній системі НСМЕП використовують старт картки, які, на відміну від карток із магнітною смугою міжнародних платіжних систем та системи Укркарт, захищені від шахрайських дій.

Таблиця 3.6

Матриця В1. Оцінка пріоритетної платіжної системи за ступенем безпеки

Безпека	Н	V	M	У	Сума за рядком	\bar{G}	\bar{Z}	r
Н	1	5	6	7	19	0,524	3,1417	5,9956
V	1/5	1	3	6	10,2	0,2813	1,0992	3,9075
M	1/6	1/3	1	4	5,5	0,1516	0,5048	3,2881
У	1/7	1/6	1/4	1	1,56	0,0431	0,2026	4,7122

$X = 4,2915$, $Y = 0,0971$, тобто матриця В1 узгоджена.

За цією властивістю найпріоритетніша платіжна система НСМЕП (52,4 %). Для того, щоб вибрати пріоритетну платіжну систему за такою властивістю, як розповсюдженість мережі обслуговування, складено матрицю парних порівнянь, наведену в табл. 3.7.

Таблиця 3.7

Матриця В2. Оцінка пріоритетної платіжної системи за розповсюдженістю мережі

Розповсюдженість мережі	Н	V	M	У	Сума за рядком	\bar{G}	\bar{Z}	r
Н	1	1/9	1/7	2	3,254	0,0768	0,2691	3,5024
V	9	1	3	9	22	0,5195	2,6704	5,1396
M	7	1/3	1	7	15,333	0,3621	1,3632	3,7644
У	1/2	1/9	1/7	1	1,754	0,0414	0,1893	4,5701

$X = 4,2441$, $Y = 0,0813$, тобто матриця В2 узгоджена.

Згідно з табл. 3.7 за обраною властивістю найпріоритетніша платіжна система Visa International (51,95 %).

Оцінено обрані платіжні системи за такою властивістю, як швидкість обігу коштів (табл. 3.8). Важливо, що старт-картки НСМЕП діють на базі високоефективної оф-лайнової технології, що не потребує оперативного зв'язку з банківським рахунком під час виконання платіжних операцій. За рахунок цього швидкість обслуговування більша, ніж при розрахунках картками з магнітною смугою.

Таблиця 3.8

Матриця В3. Оцінка пріоритетної платіжної системи відповідно до швидкості обігу коштів

Швидкість обігу коштів	Н	V	М	У	Сума за рядком	\bar{G}	\bar{Z}	г
Н	1	4	5	7	17	0,5085	2,7573	5,4215
V	1/4	1	3	6	10,25	0,3066	1,1355	3,7031
М	1/5	1/3	1	3	4,533	0,1356	0,487	3,5908
У	1/7	1/6	1/3	1	1,643	0,0491	0,2181	4,4379

$X = 4,2883$, $Y = 0,0961$, тобто матриця В3 узгоджена.

За цією властивістю найпріоритетніша платіжна система НСМЕП (50,85 %). Для прийняття рішення щодо платіжної системи за такою властивістю, як додатковий набір послуг, було розглянуто матрицю парних порівнянь, подану в табл. 3.9.

Таблиця 3.9

Матриця В4. Оцінка пріоритетної платіжної системи за додатковим набором послуг

Додатковий набір послуг	Н	V	М	У	Сума за рядком	G		г
Н	1	3	4	6	14	0,4436	2,4141	5,4421
V	1/3	1	3	7	11,333	0,3591	1,3070	3,6397
М	1/4	1/4	1	3	4,583	0,1452	0,5320	3,6632
У	1/6	1/7	1/3	1	1,643	0,0521	0,2257	4,3357

$X = 4,2702$, $Y = 0,09007$, тобто матриця В4 узгоджена.

При оцінюванні бралися до уваги здатність старт карток НСМЕП накопичувати на чіпі будь-яку інформацію про клієнта (від посвідчення особи до страховки), а також уже діючі дисконтні програми для власників карток міжнародних платіжних систем Visa та MasterCard.

За цією властивістю найпріоритетніша платіжна система НСМЕП (44,36 %), Visa International має 35,91 %.

Вибір найпріоритетнішої платіжної системи за сукупністю обраних властивостей здійснюється за допомогою перемноження матриць векторів пріоритетів. Сформовано остаточну таблицю пріоритетів табл. 3.10.

Таблиця 3.10

Пріоритетність платіжних систем

Платіжна система	Глобальний вектор пріоритетів
НСМЕП	0,3353
Visa International	0,3858
MasterCard	0,2354
Укркарт	0,0435

У результаті отримано: глобальний вектор пріоритетів платіжної системи Visa International дорівнює 0,3858, тобто 38,58 %, Національна система масових електронних платежів - 33,53 %, MasterCard - 23,54 % і Укркарт 4,35 %.

Таким чином, найвищий пріоритет має платіжна система Visa International, але НСМЕП не набагато їй поступається.

Отже, в результаті проведеного аналізу показано, що за сукупністю таких властивостей, як безпека, розповсюдженість мережі обслуговування, швидкість обігу коштів у платіжній системі та додатковий набір послуг, що надається в рамках платіжної системи, найпріоритетніша платіжна система Visa. Враховуючи те, що, за статистичними даними, в Україні переважають картки саме цієї платіжної системи, можна стверджувати про правдивість і відповідність отриманих результатів. Друга за пріоритетністю система НСМЕП.

Хоча сьогодні вона ще не дуже популярна в Україні, за свідченнями проведеного аналізу, в неї великий потенціал. І за умов упровадження рішення Нацбанку і Мінфіну про виплату заробітної плати та соціальної допомоги через картки НСМЕП, ця система цілком може вийти на лідерські позиції.

Висновки за третім розділом

За результатами третього розділу запропоновано удосконалення процесів розрахунково-касового обслуговування на підставі уніфікації технологій, централізації управління і створення єдиної АБС, що повинне привести до централізації ІТ-підтримки операційної діяльності ПАТ «Укрсоцбанк». Значущість планованих результатів для ПАТ «Укрсоцбанк» очевидна – досягнення вказаних цілей забезпечить підвищення якості і повноти аналітичних даних, що істотно підвищить рівень керованості і понизить ризики, властиві даному напряму банківської діяльності. Також запропонована методика визначення собівартості послуг розрахунково-касового обслуговування для ПАТ «Укрсоцбанк».

Визначено, що впровадження карткових розрахунків в ПАТ «Укрсоцбанк» відкриває додаткові можливості, а саме - дасть змогу:

- комерційному сектору реалізовувати різноманітні бонусні програми у сфері торгівлі та послуг при розрахунках за допомогою платіжних карток;
- впровадити нові технології контролю та звітності про використання державних коштів і коштів органів місцевого самоврядування.

В результаті проведеного аналізу показано, що за сукупністю таких властивостей, як безпека, розповсюдженість мережі обслуговування, швидкість обігу коштів у платіжній системі та додатковий набір послуг, що надається в рамках платіжної системи, найпріоритетніша платіжна система Visa. Враховуючи те, що, за статистичними даними, в Україні переважають картки саме цієї платіжної системи, можна стверджувати про правдивість і

відповідність отриманих результатів. Друга за пріоритетністю система НСМЕП. Хоча сьогодні вона ще не дуже популярна в Україні, за свідченнями проведеного аналізу, в неї великий потенціал. І за умов упровадження рішення Нацбанку і Мінфіну про виплату заробітної плати та соціальної допомоги через картки НСМЕП, ця система цілком може вийти на лідерські позиції.

Отже, проведене дослідження має велике теоретичне і практичне значення для ПАТ «Укрсоцбанк», яка має намір розвивати картковий бізнес, і показує напрямок розвитку саме потенційно перспективних платіжних систем.

ВИСНОВКИ

Розрахункові банківські операції - рух грошей на банківських рахунках, здійснюваний згідно з розпорядженнями клієнтів або в результаті дій, які в рамках закону призвели до зміни права власності на активи.

Розрахунково-касове обслуговування — послуги, пов'язані із переказом грошей з рахунка (на рахунок) клієнта, видачею йому грошей у готівковій формі.

Розрахунково-касові операції банки здійснюють з урахуванням загальних принципів, на яких базується організація платіжних систем.

Розрахункові операції банків спрямовані на забезпечення взаємних розрахунків між учасниками господарських відносин, а також інших розрахунків у фінансовій сфері.

Для здійснення розрахунків суб'єкти господарювання зберігають грошові кошти в установах банків на відповідних рахунках.

Безготівкові розрахунки можуть здійснюватися у формі платіжних доручень, платіжних вимог, вимог-доручень, векселів, чеків, банківських платіжних карток та інших дебетових і кредитових платіжних інструментів, що застосовуються у міжнародній банківській практиці.

При безготівкових розрахунках усі платежі проводяться через установи банків шляхом перерахування належних сум з рахунку платника на рахунок одержувача або шляхом заліку взаємних зобов'язань і грошових претензій. Платежі здійснюються у межах наявних коштів на рахунку платника. У разі потреби банк може надати платникові кредит для здійснення розрахунків.

Установи банків забезпечують розрахунки відповідно до законодавства та вимог клієнта, на умовах договору на розрахункове обслуговування. Договір повинен містити реквізити сторін, умови відкриття і закриття рахунків, види послуг, що надаються банком, обов'язки сторін та відповідальність за їх невиконання, а також умови припинення договору.

ПАТ «Укрсоцбанк» надає послуги з розрахунково-касового обслуговування на ринку різним групам клієнтів, обслуговування яких суттєво різняться.

Досліджуючи проблему бізнес-процесів що стосуються розрахунково-касового обслуговування ПАТ «Укрсоцбанк», зроблено висновок про те що для більшості поточна ситуація в області бізнес-процесів розрахунково-касового обслуговування ПАТ «Укрсоцбанк» характеризується:

- недостатньо високою операційною ефективністю роботи підрозділів, яка пов'язана з неоптимальністю бізнес процесів при виконанні операцій розрахунково-касового обслуговування

- нечітким розподілом функцій і відповідальності щодо розрахунково-касового обслуговування

- нерівномірним ресурсним забезпеченням процесів розрахунково-касового обслуговування (наявність як недозавантаженого, так і перезавантаженого персоналу)

- непрозорістю бізнес-процесів щодо розрахунково-касового обслуговування (відсутність єдиної бази знань за технологіями філіальної мережі)

Найістотніша частка витрат на персонал серед функціональних підрозділів доводиться саме на підрозділи, що здійснюють розрахунково-касове обслуговування, а також істотну відмінність (в 22 рази!) в навантаженні на фахівців різних філіалів.

За результатами проведеного аналізу можна зробити висновок про зростання обсягів розрахунково-касових операцій ПАТ «Укрсоцбанк». ПАТ «Укрсоцбанк» обслуговує переважно торговельні підприємства, і для нього мають значення операції з інкасації готівки і продажу її іншим банкам. Ефективність здійснення розрахунково-касових операцій ПАТ «Укрсоцбанк» знизилась у 2016 році зниження відбулось за рахунок зниження середньої суми платіжного документа та зниження кількості клієнтів.

Таким чином, за результатами проведеного аналізу можна зроблено висновок про те що ПАТ «Укрсоцбанк» потребує розробки шляхів підвищення ефективності управління розрахунково-касовими операціями.

За результатами третього розділу запропоновано удосконалення процесів розрахунково-касового обслуговування на підставі уніфікації технологій, централізації управління і створення єдиної АБС, що повинне привести до централізації ІТ-підтримки операційної діяльності ПАТ «Укрсоцбанк». Значущість планованих результатів для ПАТ «Укрсоцбанк» очевидна – досягнення вказаних цілей забезпечить підвищення якості і повноти аналітичних даних, що істотно підвищить рівень керованості і понизить ризики, властиві даному напрямку банківської діяльності. Також запропонована методика визначення собівартості послуг розрахунково-касового обслуговування для ПАТ «Укрсоцбанк».

Запропонована система захисту інформації, що ґрунтується на використанні нейронних систем та захищати інформаційні потоки, що забезпечить можливість захисту інформації не тільки від зовнішніх, а і внутрішніх учасників електронних розрахунків.

Запропоновано та відображено структуру BSC, що допоможе досягти підвищення ефективності карткового бізнесу. Використання нечіткого-множинного підходу для створення системи збалансованих показників карткового бізнесу відповідає характерним особливостям даної проблемної області. Запропонована система не лише допоможе визначити рівень дохідності карткового бізнесу, а й надасть менеджерам необхідну інформацію для її підвищення. Вона слугуватиме своєрідним індикатором проблемних ситуацій, сигналізуючи про те, які показники необхідно покращити для досягнення поставленої мети, слугуватиме орієнтиром для розвитку бізнесу.

Визначено, що впровадження карткових розрахунків в ПАТ «Укрсоцбанк» відкриває додаткові можливості, а саме - дасть змогу:

- комерційному сектору реалізовувати різноманітні бонусні програми у сфері торгівлі та послуг при розрахунках за допомогою платіжних карток;

- впровадити нові технології контролю та звітності про використання державних коштів і коштів органів місцевого самоврядування.

В результаті проведеного аналізу показано, що за сукупністю таких властивостей, як безпека, розповсюдженість мережі обслуговування, швидкість обігу коштів у платіжній системі та додатковий набір послуг, що надається в рамках платіжної системи, найпріоритетніша платіжна система Visa. Враховуючи те, що, за статистичними даними, в Україні переважають картки саме цієї платіжної системи, можна стверджувати про правдивість і відповідність отриманих результатів. Друга за пріоритетністю система НСМЕП. Хоча сьогодні вона ще не дуже популярна в Україні, за свідченнями проведеного аналізу, в неї великий потенціал. І за умов упровадження рішення Нацбанку і Мінфіну про виплату заробітної плати та соціальної допомоги через картки НСМЕП, ця система цілком може вийти на лідерські позиції.

Отже, проведене дослідження має велике теоретичне і практичне значення для ПАТ «Укрсоцбанк», яка має намір розвивати картковий бізнес, і показує напрямок розвитку саме потенційно перспективних платіжних систем.

СПИСОК ВИКОРИСТАНОЇ ЛІТЕРАТУРИ

1. Цивільний кодекс України за станом на 1 січня 2004 року: Офіційне видання . — К. : Парламентське вид-во, 2004 . — 352с.
2. Про банки і банківську діяльність: Закон України від 07.12.2000 № 2121-III//Відомості Верховної Ради України (ВВР), 2001, N 5-6, ст.30
3. Про платіжні системи та переказ грошей в Україні: Закон України від 05.04.2001 № 2346-III // Відомості Верховної Ради України (ВВР), 2001, N 29, ст.137
4. Положення про порядок видачі банкам банківських ліцензій, письмових дозволів та ліцензій на виконання окремих операцій // Постанова від 21 серпня 2001 р. за N 730/5921
5. Положення про порядок створення і державної реєстрації банків, відкриття їх філій, представництв, відділень // Постанова від 1.10.2002 N 420 за N 863/7151
6. Аналіз банківської діяльності : Підручник для вузів / За ред. А.М. Герасимовича . — К. : КНЕУ, 2013 . — 599 с.
7. Банківський менеджмент / Ред. О.А. Кириченко . — К. : Знання-Прес, 2012. — 438с.
8. Банківський менеджмент: Підручник / Ред. О. А. Кириченко, В. І. Міщенко. — К. : Знання, 2015 . — 831 с. — (Вища освіта XXI століття)
9. Банківські операції: Підручник /А. М. Мороз, М.І. Савлук, М. Ф. Пуховкіна та ін.; За ред. А. М. Мороза. -К.: КНЕУ, 2014. — 546 с.
10. Брагинский М. И. Договорное право. Кн. 5 : в 2 т. / Брагинский М. И., Витрянский В. В. -М. : Статут, 2016.
11. Васюренко, О. В. Банківські операції [Текст] : навчальний посібник для вузів / О. В. Васюренко . — 6-те видання перероблене та доповнене . — К. : Знання, 2014 . — 318 с.

12. Владимірова, М. П. Деньги, кредит, банки : Учеб. пособ. / М. П. Владимірова, А. И. Козлов . — 2-е изд., стереотип. — М. : Кнорус, 2016 . — 288 с.
13. Волошин, І. Динамічна модель грошових потоків ідеального процентного банку [Текст] / І. Волошин // Банківська справа : Науково-практичне видання . 2017. № 2. — С. 20-26.
14. Волошин, І. Перехідна динаміка швидкості нарахування процентів банку / І. Волошин // Вісник національного банку України : Щоміс. науково-практичний журн. Нац. банку України. 2014. № 4. — С. 63-65
15. Герасимова, О. Макроуправління бізнес-процесами банку як результат формоутворень клієнтської бази [Текст] : Банки України / О. Герасимова // Вісник національного банку України : Щоміс. науково-практичний журн. Нац. банку України. 2014. № 4. — С. 41-45
16. Герасимович, А. М. Практикум з курсу "Аналіз банківської діяльності" : Навч. посібник / А.М. Герасимович, О.І. Самсонова . — К. : КНЕУ, 2013 . — 102с.
17. Голинтовская (Захарова) Е.А. Перспективы расширения дистанционного расчетно-кассового обслуживания клиентов банками // Экономика и управление: Сборник научных трудов./ Под ред. д.э.н., проф. А.Е. Карлика. — СПб.: СПбГУЭФ, 2015. - С.53 – 56
18. Голов С.Ф. Напрямки подальшого реформування бухгалтерського обліку в Україні / С.Ф. Голов // Фінанси, облік і аудит: збірник наукових праць. - К.: КНЕУ, 2013.- Вип. 2. - С. 153-161.
19. Головка, С. І. Шляхи підвищення ефективності розрахунково-касових послуг комерційного банку [Текст] / С. І. Головка // Інвестиції: практика та досвід. 2014. № 20. — С. 35-37
20. Договірне право України. Особлива частина : навч. посіб. / Т. В. Боднар, О. В. Дзера, Н. С. Кузнецова та ін. ; за ред. О. В. Дзери. - К. : Юрінком Інтер, 2015. - 1200 с.

21. Дубілет О. Перспективи розвитку карткових продуктів // Вісник Національного банку України. - 2014. - № 10. - С. 11-13.
22. Єрохіна Н. А. Електронні гроші в платіжній системі держави / Н. А. Єрохіна, О. Г. Микитина // Фінанси України. - 2013. - № 3. - С. 134-139.
23. Жарковская, Е. П. Банковское дело : Курс лекций : Учебное пособие / Е. П. Жарковская, И. О. Аренде . — 3-е изд., испр. и доп. — М. : Омега-Л, 2015 . — 400 с.
24. Жуков, С. А. Маркетинг в банке [Текст] : Опорный конспект / С. А. Жуков . — К. : Кондор, 2014 . — 182 с.
25. Зайцев О. Достойный конкурент банкомату // Банковская практика за рубежом.- 2015.- № 5.- С. 66-73.
26. Заруцька О. Проблеми розвитку банківського управлінського обліку // Вісник НБУ.- 2014.- № 8.- С. 40-42.
27. Захарова Е.А. Пути оптимизации комплекса РКО современного коммерческого банка // Концентрация и консолидация банковского капитала – современные тенденции и формы проявления: Материалы межвузовской научной конференции / Под ред. д.э.н. Л.П.Кроливецкой, д.э.н. Г.Н.Белоглазовой – СПб.: СПбГИЭУ, 2016. - С. 182-191
28. Иванов В.Ю. Безналичные расчеты: проблемы теории и практики/ В.Ю. Иванов //Труды аспирантов и соискателей Ростовского Государственного университета, том X.- Ростов н/Д: Изд-во Рост. ун-та/ - 2014. С. 332-334.
29. Иванов В.Ю. Классификация форм безналичных расчетов в условиях развития новых информационных технологий / В.Ю. Иванов //Труды аспирантов и соискателей Ростовского Государственного университета, том XI.- Ростов н/Д: Изд-во Рост. ун-та. - 2014. С. 436-439.
30. Иванов В.Ю. Проблема квалификации форм безналичных расчетов в условиях развития новых информационных технологий / В.Ю. Иванов //Банковское право. – 2015. № 4. - С.7-9.
31. Иванов В.Ю. Проблема классификации форм безналичных расчетов в условиях развития новых информационных технологий / В.Ю. Иванов //

Материалы пятой международной конференции молодых ученых «Актуальные проблемы частноправового регулирования». – Самара: Изд-во Самарского ун-та. - 2014. С. 308-310.

32. Коваленко М. А. Операції сучасного комерційного банку: Навч. посіб. для вузів / М. А. Коваленко, В. М. Білінкіс, Л. Є. Сухомлин . – Херсон: Олді-плюс, 2012 . – 472 с.

33. Коваленко, М. А. Операції сучасного комерційного банку : Навч. посіб. для вузів / М. А. Коваленко, В. М. Білінкіс, Л. Є. Сухомлин . – Херсон : Олді-плюс, 2013 . – 472 с.

34. Ковалюк О.М. Фінансовий механізм організації економіки України (проблеми теорії і практики) : монографія / О.М. Ковалюк. – Львів : Вид. центр Львівського НУ ім. Івана Франка, 2016. – 396 с.

35. Колодізев, О. М. Маркетинг у банку : Навч. посібник / О. М. Колодізев, Д.В. Трегуб, О.В. Хмеленко . – Х. : ІНЖЕК, 2012 . – 156 с.

36. Кораблев Ю.В. Признаки и классификация розничных платежных систем// Сборник научных трудов вузов России «Проблемы экономики, финансов и управления производством». Выпуск 25.- Иваново. -2014. - С. 37-41

37. Кораблев Ю.В., Бурнаева Е.А. Развитие банковских технологий электронных срочных платежей Банка России. Взгляд из региона // Деньги и кредит. – 2015.-№1.-С.50-59-

38. Косова, Т. Д. Банківські операції [Текст] : навчальний посібник / Т. Д. Косова, О. Р. Циганов . – К. : ЦУО, 2014 . – 372 с.

39. Косова, Т. Д. Аналіз банківської діяльності [Текст]: навчальний посібник для студентів вищих навчальних закладів / Т. Д. Косова . – К. : Центр учбової літератури, 2014 . – 488 с. : табл.

40. Костіна Н. І. Банки: сучасні інформаційні технології: Навч. посібник / Костіна Н. І., Антонов В. М., Ганах Н. І. – Ірпінь, 2012. – 359 с.

41. Кочетков, В. М. Основи аналізу банківської діяльності : Навч. посіб. / В. М. Кочетков . – К. : Європейський ун-т, 2015 . – 116 с.

42. Кравець В. Інтернет-платежі в системі безготівкових розрахунків // Вісник НБУ.- 2014.- № 11.- С. 21-23.
43. Куницына, Н. Н. Банковский аудит : Учеб. пособ. для вузов / Н. Н. Куницына, В. В. Хисамудинов . — М. : Финансы и статистика, 2014 . — 128 с.
44. Лаврушин, О. И. Банковское дело: современная система кредитования : Учеб. пособ. / О. И. Лаврушин, О. Н. Афанасьева, С. Л. Корниенко . — 2-е изд. — М. : Кнорус, 2016 . — 256 с.
45. Лобозинська, С. М. Облік і аудит у банку [Текст] : навчальний посібник / С. М. Лобозинська ; ред. С. К. Реверчук . — К. : Знання, 2017 . — 630 с.
46. Марич П.М. Фінансово-розрахункові відносини в нових господарських формуваннях / П.М. Марич. — Л., 2016. — 342 с.
47. Мартюшев, О. Обґрунтування та розробка стратегії банку : Банки України / О. Мартюшев // Вісник національного банку України : Щоміс. науково-практичний журн. Нац. банку України. 2015. № 10. — С. 32-35.
48. Махаєва, О. Оверсайт як функція центрального банку та концепція його введення в Україні [Текст] / О. Махаєва // Вісник національного банку України: Щоміс. науково-практичний журн. Нац. банку України. 2017. № 4. — С. 18 - 22.
49. Мещеряков, А. А. Організація діяльності комерційного банку [текст] : навч. посібник / А. А. Мещеряков . — К. : ЦНЛ, 2014 . — 608 с.
50. Мещеряков, А. А. Теоретико-практичні засади побудови фінансового менеджменту банку / А. А. Мещеряков // Формування ринкових відносин в Україні : Зб. наук. праць. 2016. № 6. — С. 53-57.
51. Міжбанківські кореспондентські відносини [Електронний ресурс].- Режим доступу: <<http://www.refine.org.ua/pageid-901-4.html>>.
52. Мілай А.О. Кредитно-розрахункові операції: Навч. посібник: - К.: МАУП, 2004. — 204 с. — Бібліогр.: С.197-200.
53. Міщенко, В. І. Банківські операції [Текст] : підручник / В. І. Міщенко, Н. Г. Слав'янська, О. Г. Коренева . — 2-ге видання, перероблене і доповнене . — К. : Знання, 2013 . — 800 с. : табл. — (Вища освіта ХХІ століття)

54. Мороз, А. М. Банківські операції : Підручник / А. М. Мороз, М. І. Савлук, М. Ф. Пуховкіна ; Ред. А. М. Мороз . — К. : КНЕУ, 2012 . — 384 с.
55. Мороз, О. Маркетингові аспекти відкриття філії банку в столичному регіоні / О. Мороз // Вісник національного банку України : Щоміс. науково-практичний журн. Нац. банку України. 2016. № 4. — С. 36-38.
56. Назарова, С. В. Моделювання фінансово-економічного стану комерційного банку при формуванні антикризової стратегії його діяльності / С. В. Назарова // Формування ринкових відносин в Україні : Зб. наук. праць. 2014. № 4. — С. 107-110
57. Нікітін, А.В. Маркетинг у банку [Текст] : Навч.-метод. посібник / А.В. Нікітін . — К. : КНЕУ, 2013. — 170 с.
58. Облік і контроль розрахунків з товарно-грошових операцій [Електронний ресурс].- Режим доступу: <http://www.lib.ua-ru.net/inode/p-2/36146.html>>.
59. Операції комерційних банків / Р.Коцовська, В.Ричаківська, Г.Табачук, Я.Грудзевич, М.Вознюк. — 4-те вид. — К.: Алеута, 2014. — 500 с.
60. Основи банківської справи / І.Ф.Прокопенко: Навчальний посібник рекомендовано МОН України. — Київ: ЦНЛ, 2014. — 410 с.
61. Павлюк С.М. Сутність ресурсів комерційного банку / С.М. Павлюк // ФІНАНСИ УКРАЇНИ: Наук.-теоретич. та інформ.-практич. журн. . 2013. № 12. — С. 108-114
62. Парасій-Вергуненко, І. М. Аналіз банківської діяльності : Навчально-методичний посібник для самостійного вивчення дисципліни / І. М. Парасій-Вергуненко . — К. : КНЕУ, 2014 . — 347с.
63. Перехрест, Л. М. Банківський ризик-менеджмент [Текст] : Гроші, фінанси і кредит / Л. М. Перехрест // Актуальні проблеми економіки. 2015. № 10. — С. 122-128.
64. Поліщук С.П. Актуальні питання розвитку карткового ринку України // Теорія і практика сучасної економіки. Матеріали VIII міжнародної науково-практичної конференції: Черкаси, 26-28 жовтня 2007 року/ Відповідальний редактор Хомяков В.І. — Черкаси: ЧДТУ, 2016. — С. 16–19

65. Поліщук С.П. Картковий ринок та його місце в економічному просторі // Науковий вісник Ужгородського університету. Серія "Економіка". Спецвипуск 22. – Ужгород, 2015, – С. 320-324.

66. Поліщук С.П. Нові платіжні інструменти і їх відображення у бухгалтерському обліку // Тези та тексти виступів VI-ї Міжнародної наукової конференції "Наукові дослідження в сфері бухгалтерського обліку, контролю та аналізу: теоретико-практичне значення та напрями подальшого розвитку". – Житомир: ЖДТУ, 2013. – С. 151–154. – 0,22 д.а.

67. Поліщук С.П. Новітні платіжні інструменти та формування ринку платіжних карток // Формування єдиного наукового простору Європи та завдання економічної науки. Матеріали міжнародної наук.- практи. конференції. Тези доп. (24-26 жовтня) / Відп. ред. С.І. Юрій. – Тернопіль, 2007. – С. 333–334

68. Поліщук С.П. Операції з платіжними картками у площині валютних розрахунків // Вісник Національного банку України. – 2014. – № 8 – С. 43–47.

69. Поліщук С.П. Операції з платіжними картками. Обліковий аспект. // Фінанси, облік і аудит: Наук. зб. Вип. 6 / Відп. ред.. А.М Мороз. – К.:КНЕУ, 2014. – С. 306–313.

70. Поліщук С.П. Система внутрішнього контролю у сфері карткового бізнесу // Фінанси, облік і аудит: Зб. Наук. праць / Відп. ред. А.М.Мороз. 2015. Вип.8. 1– С. 257–264.

71. Призначення та основні можливості системи [Електронний ресурс]. - Режим доступу: http://www.bank.gov.ua/PL_SYST/mbr.htm .

72. Прилуцький О.В. Принципи діяльності комерційних банків // Держ. буд-во та місцеве самоврядування: Зб. наук. пр./ За ред. Ю.П. Битяка. – Х.: Ін-т держ. буд-ва та місцевого самоврядування. – 2014.– Вип. 10.– С.174-180

73. Примостка Л. О. Фінансовий менеджмент у банку Підручник. — 2-ге вид., доп. і перероб. — К.: КНЕУ, 2016. — 468 с.

74. Ревечук С.К. Управління і регулювання банківською інвестиційною діяльністю: монографія / С.К. Ревечук, Л.Г. Кльоба, М.Б. Паласевич / за ред. д-ра екон. наук, проф. С.К. Реверчука. – Львів: Вид-во "Тріада плюс", 2013.- 352с.

75. Рибіна Л.О. Безготівкові розрахунки / Л.О. Рибіна. - Суми : Довкілля, 2012. -245 с.
76. Савелко Т.В. Використання платіжних карткових систем: порівняльний аналіз витрат та вигод / Савелко Т.В.: [Наукові праці НДФІ]. – Випуск 1 (38). – 2013. – С.163-170.
77. Савелко Т.В. Інтеграційні процеси на європейському ринку банківських платіжних карток / Савелко Т.В. // Актуальні проблеми міжнародних відносин. – К., 2011. – Випуск 66, частина 1. – С.90-95.
78. Савелко Т.В. Міжнародні розрахунки суб'єктів сучасного ринку / Савелко Т.В. // Управління регіональним розвитком в умовах глобалізації: теорія та практика : [Збірник тез доповідей]. – Трускавець. – 2015. – С. 338-339.
79. Савелко Т.В. Особливості функціонування Європейського ринку банківських платіжних карток в умовах інтеграції / Савелко Т.В. : [XIV Міжнародна науково-практична конференція „Євроінтеграційна стратегія України: реалії та перспективи“]. – Київ. – 19-20 жовтня 2012 . – С. 33-34.
80. Савелко Т.В. Розвиток сучасних платіжних технологій як чинник модернізації банківської системи України / Савелко Т.В. //Стратегія розвитку України (економіка, соціологія, право): Науковий журнал – К., – 2014 – №7 – С.82-88.
81. Савелко Т.В. Сутність та характерні ознаки платіжних карткових систем / Савелко Т.В. // Розвиток зовнішньоекономічної діяльності в умовах глобалізації: [Матеріали Другої міжнародної науково-практичної конференції]. – Сімферополь. – 2013. – С.192-195.
82. Савелко Т.В. Теоретичні аспекти ринку банківських послуг України / Савелко Т.В. // Економіка України. – 2007. – №8 (549). – С. 27-33
83. Савелко Т.В. Уточнення економічного змісту й особливостей глобалізації / Савелко Т.В. // Фінанси України. – 2012. – №7. – С. 20-27.
84. Савелко Т.В. Формування засад інноваційно-технологічного розвитку банківського бізнесу України в умовах експансії іноземного фінансового

капіталу / Савелко Т.В. // Культура народів Причорномор'я. – 2014. – № 177. – С. 87-91.

85. Савелко Т.В. Формування засад інноваційно-технологічного розвитку банківського бізнесу України в умовах експансії іноземного фінансового капіталу / Савелко Т.В.: [4 міжнародна науково-практична конференція „Україна та світове співтовариство: теорія та практика господарювання“]. – Сімферополь. – 2014. – С. 192.

86. Савіна, Л. О. Фінансовий аналіз у комерційному банку [Текст] : навчальний посібник / Л. О. Савіна . – К. : Кондор, 2015 . – 190 с.

87. Сало, І. В. Фінансовий менеджмент банку [Текст] : навчальний посібник / І. В. Сало, О. А. Криклій . – Суми : Університетська книга, 2013 . – 320 с.

88. Системы электронных денег: чему учит Украину мировой опыт их использования? // Банкирь.- 2014.- № 3.- С. 10-12.

89. Ситуаційні центри – основа стратегічного управління / Морозов А. О., Яценко В. О. // Математичні машини і системи. – 2014. – № 1. – С. 3–14.

90. СЧереп, А. В. Банківські операції [Текст] : навчальний посібник / А. В. Череп, О. Ф. Андросова . – К. : Кондор, 2014 . – 408 с. : іл.

91. Терещенко Л.О. Інформаційні системи і технології в обліку. Навч. посіб. / Л.О. Терещенко, І.І. Матієнко-Зубенко. – К.: КНЕУ, 2015. — 187 с.

92. Технологічна обробка облікової інформації в інформаційних системах обліку [Електронний ресурс].- Режим доступу: [http://www. crime-research.ru/library/Polivan1.htm](http://www.crime-research.ru/library/Polivan1.htm) .

93. Фінансовий моніторинг в банку [Текст] : навчальний посібник / С. О. Дмитров, В. В. Коваленко, А. В. Єжов [та ін.] . – Суми : Університетська книга, 2014 . – 336 с.

94. Харченко В. Підсумки діяльності банків України на ринку платіжних карток у 2007 році / В. Марченко // Вісник НБУ. - 2014.- № 4. - С. 30-35.

95. Харченко В. Підсумки діяльності банків України на ринку платіжних карток у 2015 році // Вісник НБУ. - 2016. -№4.- С. 24-30.

96. Харченко В., Шпак Н. Підсумки діяльності банків України на ринку платіжних карток за перше півріччя 2014 року // Вісник НБУ.- 2014.- № 10.- С. 28-30.
97. Центральний банк та грошово-кредитна політика : Підручник / За ред. А.М. Мороза, М.Ф. Пуховкіної . — К. : КНЕУ, 2014 . — 556 с.
98. Черкасов В.Е. Банковские операции: финансовый анализ. — Москва, Консалтбанкир 2012
99. Черняк О., Небукін В. Моделювання динаміки процентних ставок за кредитами комерційних банків України // Банківська справа. - 20134.- № 5/6.- С. 67-73.
100. Шевчук, Д. А. Банковское дело : Учеб. пособ. для вузов / Д. А. Шевчук, В. А. Шевчук . — М. : РИОР, 2014 . — 128 с.
101. Шимкович В. Классификация клиентов как средство увеличения прибыли // Банковская практика за рубежом.- 2014.- № 10.- С. 40-46.
102. Шимкович В. Платежная консолидация // Банковская практика за рубежом.- 2014.- № 9.- С. 86-88.
103. Шульга Н.П., Сокольська О.В. Стратегічне та оперативне планування діяльності банку на ринку платіжних карток // Вісн. НБУ. — 2015. — № 9. — С. 44–49
104. Щибиволок, З. І. Аналіз банківської діяльності [Текст] : Навч посіб. / З. І. Щибиволок . — Вид.2-е, стер. — К : Знання, 2011 . — 311с.
105. Юрчук О.В. Особливості статистичного аналізу та оцінки ризику на українському ринку акцій // Економіка: проблеми теорії та практики: Збірник наукових праць. — Дніпропетровськ: ДНУ, 2016. — Випуск 195, Том 4. — С. 955-963

ДОДАТКИ