**ВСТУП)))**

Економіка України вирішальне значення має удосконалення діяльності банківської сфери, зокрема в напрямку безготівкового обігу.

Банк – це найнеобхідніший компонент сучасного грошового господарства, який утворює основу ринкового механізму, завдяки якому економіка держави функціонує. Комерційні банки регулюють рух грошових потоків, зокрема безготівкових, сприяють раціональному використанню фінансових ресурсів суспільства.

Від правильно організованого безготівкового обігу інтеграція у світове господарство банківської системи.

Виходячи з цього, дослідження питань організації безготівкових розрахунків набирають все більше актуальності, адже на ринку України та на світовому ринку все більше угод здійснюється через комп’ютерні мережі та Інтернет, що внесло значні полегшення та прискорило розрахунки.

.

**1. ТЕОРЕТИЧНІ ЗАСАДИ ОРГАНІЗАЦІЇ БЕЗГОТІВКОВИХ РОЗРАХУНКІВ У БАНКАХ УКРАЇНИ**

**1.1. Сутність та принципи організації**

В банках визначається важливістю її удосконалення у розв’язанні економічних проблем України, і необхідністю швидких та якісних розрахунків.

Організація безготівкових розрахунків займали та займають значне місце в дослідженнях відомих закордонних та вітчизняних науковців. Формування ефективної організації безготівкових розрахунків з урахуванням швидкого розвитку технологій.

У вітчизняній літературі є велика кількість робіт, присвячених саме безготівковому обігу.

Безготівкові розрахунки – це платежі за продукцію або послуги, які можуть здійснюватися в таких формах.

Безготівкові розрахунки класифікують за різними ознаками.



**Рис.1.1. Ознаки розрахунків**

Серед безготівкових розрахунків виділяють:

1. внутрішньодержавні;
2. міждержавні розрахунки.

Безготівкові розрахунки здійснюються у національній валюті шляхом перерахування. За розпорядженням власника рахунка кошти можуть бути списані з нього, крім випадків, визначених законодавством. Банком приймаються розрахункові документи.

Система безготівкових розрахунків тісно пов’язана з реальним грошовим оборотом, то за цієї умови забезпечується безперебійний кругообіг коштів господарських суб’єктів.



Принципи регулюють всі складові безготівкових розрахунків, і насамперед це способи та форми розрахунків.

Способи розрахунків – це певний порядок здійснення грошових відносин (списання коштів тощо) між продавцем і покупцем.

На банкі покладені повноваження щодо контролю за додержанням правил розрахунків їхніх клієнтів (підприємств). Підприємства в свою чергу також повинні контролювати проведення безготівкових розрахунків.

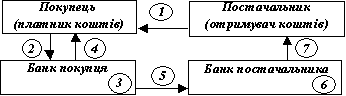
Таким чином, визначення сутності та принципів організації безготівкових розрахунків, а саме узагальнення та подання класифікації безготівкових розрахунків, способів платежу та складових безготівкових розрахунків, дозволяє безпосередньо перейти до розв’язання питань, пов’язаних з визначенням форм безготівкових розрахунків та їх документообігу в комерційних банках України.

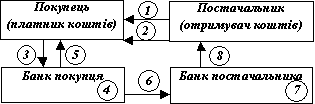
**1.2. Форми безготівкових розрахунків та їх документообіг**

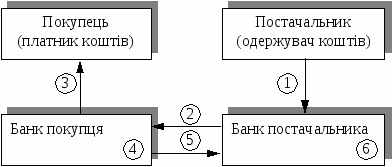
Безготівкові розрахунки здійснюються в різних формах, котрі відрізняються способами платежу, організацією документообігу, особливостями економічних відносин контрагентів тощо.

Визначення поняття форм безготівкових розрахунків відсутнє на законодавчому рівні України, тому принциповим є визначення цього поняття.

Банки приймають доручення від платників в межах коштів на їх розрахунковому рахунку, за винятком доручень на перерахування до бюджету сум податків.

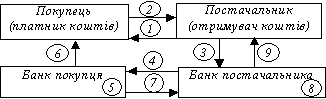




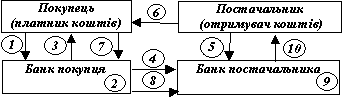


**Рис. 1.5. Розрахунки платіжними вимогами**

Техніка розрахунку платіжною вимогою:



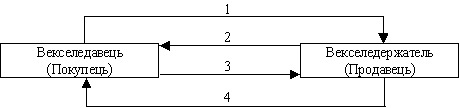
**Рис. 1.6. Розрахунок чеком**



**Рис. 1.7.**

Акредитиви дають постачальнику впевненість в тому, що відвантажений товар буде вчасно оплачено. Ця форма розрахунків для постачальників надійна, проста і приваблива, бо гарантує оплату. Для покупців акредитивні розрахунки не вигідні, тому що на певний час кошти вилучаються з обороту, що може погіршити їхнє фінансове становище.

Приклад заповнення акредитива наведено у Додатку 10.



**Рис. 1.8. Простий вексельний обіг**

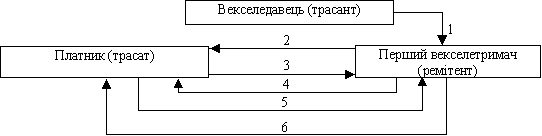
Техніка обігу простого векселя:

1 – векселедавець передає вексель;

2 – ремітент (перший власник векселя) пред’являє вексель до акцепту;

3 – вексель погашається векселедавцем і передається ремітенту;

4 – ремітент (власник) передає погашений вексель векселедавцеві.



Визначені форми безготівкових розрахунків та їх документообіг дозволяють перейти до розгляду безпосередньо нормативно-правового забезпечення проведення безготівкових розрахунків в комерційних банках України.

**1.3. Нормативно-правові основи проведення безготівкових розрахунків**

Технологічно рух безготівкових коштів починається з відкриття рахунку суб’єктом в комерційному банку, розміщенням на ньому коштів та безпосередньо проведення банківських операцій, пов’язаних з рухом безготівкових грошей.

Інструкція «Про безготівкових обіг в Україні в національній валюті не є доскональною, тому Національний банк України постійно вносить зміни та доповнення до Інструкції, що в подальшому дозволить удосконалювати систему безготівкових розрахунків.

Безготівкові розрахунки організаційно поділяється на міжбанківські розрахунки, що обслуговують відношення між банками. Організація міжбанківських розрахунків регулюється Інструкцією «Про міжбанківський переказ коштів в Україні в національній валюті».

НБУ статистичну інформацію щодо навантаження системи електронних переводів (СЕП) у розрізі платіжних інструментів (табл. 1.1) [6].

Дані таблиці 1.1 доводять перевантаження використання форми платіжних доручень у СЕП, як у питомій вазі від загальної кількості початкових платежів, так і вазі від загальної суми початкових платежів у СЕП. На другому місці у питомій вазі платіжних інструментів знаходився меморіальний ордер, питома вага від загальної кількості та від загальної суми початкових платежів якого становила у 2018 році 39% та 25,4% відповідно. Всі інші інструменти практично не використовуються у вітчизняній практиці міжбанківських розрахунків.

У процесі здійснення безготівкових розрахунків їх учасники мають дотримуватися встановлених правил, своєчасно товари, послуги тощо, а банки — забезпечувати своєчасне виконання розрахункових документів, чітке і якісне обслуговування клієнтів.

Відповідальність за порушення, допущені при проведенні розрахунків між платниками і одержувачами коштів, слід передбачати у відповідних господарських угодах про поставку (купівлю-продаж), а у відносинах між банками і клієнтами — у договорах на здійснення розрахунково-касового обслуговування.

**2.**

**2.1. Фінансово-економічна характеристика АТ КБ «ПРИВАТБАНК»**

Місія банку - надавати банківські послуги українським родинам з покоління в покоління, обслуговувати їхню справу з року в рік; сприяти примноженню населення з середнім рівнем достатку; зміцнити довіру суспільства до банківської системи завдяки порядності та відповідальному ставленню до потреб клієнтів.

Статутний капітал АТ КБ «ПРИВАТБАНК» становить 516,080 млн. грн.

Станом на 01.01.2018 регіональна мережа банку налічує 140 установ по всій Україні.

АТ КБ «ПРИВАТБАНК» є членом Асоціації «УкрСВІФТ», ФГВФО, УМВБ, учасником Фондової біржі «ПФТС» та повноправним членом платіжних систем MasterCard Worldwide, VISA International.

У 2023 році «ПРИВАТБАНК» став лауреатом V Всеукраїнського конкурсу «Банк року – 2022» за версією журналу «Банкиръ» і був визнаний кращим банком цього року в номінації «Банк – лідер з кредитування».

«ПРИВАТБАНК» понад 20 років працює на фінансовому ринку України, сприяючи розбудові вітчизняної банківської системи, економічному розвитку держави та підвищенню якості життя громадян.

Отже, фінансова стійкість була збільшена завдяки загальному підвищенню всіх основних статей балансу банку.

Також для фінансово-економічної характеристики банку є важливим аналіз ділової стійкості банку.

Отже, з таблиці 2.3 видно, що обсяги кредитування зменшились, що пов’язане з поверненням кредитів, загалом кредитування в банку відновлене.

*Таблиця 2.3*

Отже, діяльність банку у звітному році була ефективною, що пов’язане із загальним стабільним станом банківської системи.

**2.2. Організація проведення безготівкових розрахунків**

Визначивши організацію проведення безготівкових розрахунків в «ПРИВАТБАНК», а саме системи, через які здійснюється організація безготівкового обігу (операційний відділ, «Клієнт-банк» та Інтернет-банкінг), необхідно перейти до визначення структури.

**2.3.**

В АТ КБ «ПРИВАТБАНК» використовуються всі форми: меморіальний ордер, платіжне доручення, платіжна вимога-доручення, платіжна вимога, розрахункові чеки, акредитив, інкасове доручення, векселі та банківські картки [14]. Але найпоширенішими є такі форми: платіжне доручення, чек, платіжна вимога-доручення.

1. Абсолютне відхилення (базове):

А(б) = Кі – Ко, (2.1)

де А(б) – абсолютне відхилення (базове);

Кі – кількість у звітному періоді;

Ко – кількість на початок періоду.

1. Абсолютне відхилення (ланцюгове):

А(л) = Кі – Кі – 1, (2.2)

де А(л) – абсолютне відхилення (ланцюгове);

Кі – кількість у звітному періоді;

Кі – 1 – кількість у періоді, що передує звітному.

1. Темп росту (базовий):

Тр(б) = Кі/Ко\*100%, (2.3)

де Тр(б) – темп росту (базовий);

Кі - кількість у звітному періоді;

Ко – кількість на початок періоду.

1. Темп росту (ланцюговий):

Тр(л) = Кі/Кі–1 \* 100%, (2.4)

де Тр(л) – темп росту (ланцюговий);

Кі – кількість у звітному періоді;

Кі-1 – кількість у періоді, що передує звітному.

1. Темп приросту (базовий):

Тпр(б) = Кі/Ко\*100% - 100%, (2.5)

де Тпр(б) – темп приросту (базовий);

Кі – кількість у звітному періоді;

Ко – кількість на початок періоду.

1. Темп приросту (ланцюговий):

Тпр(л) = Кі/Кі-1 \*100% - 100%, (2.6)

де Тпр(л) – темп приросту (ланцюговий);

Кі – кількість у звітному періоді;

Кі-1 – кількість у періоді, що передує звітному.

Вихідні дані обсягів платіжних документів згрупуємо в табл. 2.4.

*Таблиця 2.4*

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| № п/п | Рік | Назви розрахункових документів | | |
| Платіжне доручення, шт. | Платіжна вимога-доручення, шт. | Чеки, шт. |
| 1 | 2014 | 117825 | 1260 | 3450 |
| 2 | 2015 | 123510 | 1125 | 3375 |
| 3 | 2016 | 126000 | 1215 | 3645 |
| 4 | 2017 | 128475 | 1845 | 3600 |
| 5 | 2018 | 134700 | 2025 | 3675 |
|  | Всього | 630510 | 7470 | 17745 |

У відсотковому відношенні структура безготівкових розрахунків за всі роки буде такою:

* Платіжне доручення – 96%;
* Платіжна вимога-доручення – 1,14%;
* Чеки – 2,86%.

Графічно це можна зобразити так:

**Рис. 2.1. Структура безготівкових розрахунків за видами розрахункових документів у АТ КБ «ПРИВАТБАНК»**

Найбільший обсяг у безготівкових розрахунках займають платіжні доручення. Використання платіжних доручень є найбільш зручним у використання як для клієнтів, так і для самого банку.

Аналіз структури передбачає вивчення співвідношень окремих частин цілого, а також порівняння цих частин з цілим.

Для виявлення розвитку динаміки показника необхідно прослідити за його приростом протягом розглядуваного періоду.

*Таблиця 2.5*

**Абсолютні показники приросту розрахунків з використанням доручень**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Роки | Кількість на кінець року, шт. | Абсолютне відхилення(б), шт. | Абсолютне відхилення(л), шт. |
| 2014 | 117825 | 0 | 0 |
| 2015 | 123510 | 5685 | 5685 |
| 2016 | 126000 | 8175 | 2490 |
| 2017 | 128475 | 10650 | 2475 |
| 2018 | 134700 | 16875 | 6225 |

Для більшої зрозумілості, отримані дані можна зобразити у графічному варіанті (рис. 2.2).

**Рис.2.2. Динаміка абсолютного приросту розрахунків з використанням платіжних доручень**

З наведеної таблиці та графіку видно, що збільшення розрахунків з використанням платіжних доручень спостерігалося на протязі усього досліджуваного періоду, порівняно з базовим (2014 р.). Якщо спостерігати за абсолютним ланцюговим приростом, то можна сказати, що приріст був далеко не тенденційним і легко можна відзначити значні перепади графіку, що відображають різкі коливання у фактичних темпах розвитку показника. Так, в 2016р. відбувається значний спад обсягів розрахунків показник майже не мінявся, а в 2018р. спостерігається зростання. Здебільшого це пов’язано з кризовими процесами, що вивели з нормального функціонування не лише банківську систему, а і роботу підприємств, що і спричинило дисбаланс у безготівковому обігу.

Також необхідно розглянути темпи росту та приросту кількості розрахункових документів (табл. 2.6).

*Таблиця 2.6*

**Темпи росту та приросту кількості розрахунків з використанням доручень**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Роки | К-ть, К(і) | Темп росту (баз.), % | Темп росту (ланц.), % | Темп приросту (баз.), % | Темп приросту (ланц.), % |
| 2014 | 117825 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 2015 | 123510 | 104,82 | 104,82 | 4,82 | 4,82 |
| 2016 | 126000 | 106,94 | 102,02 | 6,94 | 2,02 |
| 2017 | 128475 | 109,04 | 101,96 | 9,04 | 1,96 |
| 2018 | 134700 | 114,32 | 104,85 | 14,32 | 4,85 |

З наведеної таблиці 2.6 можна зробити висновки: кількість розрахунків платіжними дорученнями збільшилась порівняно з базовим роком на 30%. Найбільші темпи приросту були в останньому році.

Тепер розглянемо динаміку розрахунків з використанням платіжних вимог-доручень (табл. 2.7).

*Таблиця 2.7*

**Абсолютні показники приросту розрахунків з використанням платіжних вимог-доручень в АТ КБ «ПРИВАТБАНК»**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Роки | К-ть на кінець року, К(і) | Абсолютне відхилення (базове) | Абсолютне відхилення (ланцюгове) |
| 2014 | 1260 | 0 | 0 |
| 2015 | 1125 | (135) | (135) |
| 2016 | 1215 | (45) | 90 |
| 2017 | 1845 | 585 | 630 |
| 2018 | 2025 | 765 | 180 |

Для більшої зрозумілості, отримані дані необхідно зобразити у графічному варіанті (рис. 2.3).

**Рис.2.3. Динаміка абсолютного приросту розрахунків з використанням платіжних вимог-доручень**

Як видно з таблиці та графіку, базовий абсолютний приріст даного показника був нерівномірним протягом розглядуваного періоду, у 2015 році він навіть мав мінусове значення, після чого показник став ефективно рости. Ланцюговий абсолютний приріст показника також коливався протягом всього періоду, найбільшого значення він досяг у 2018 році.

Тепер розглянемо темпи росту і приросту з використанням платіжних вимог-доручень (табл. 2.8).

*Таблиця 2.8*

**Темп росту та темп приросту кількості розрахунків з використання платіжних вимог-доручень в АТ КБ «ПРИВАТБАНК»**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Роки | К-ть, К(і) | Темп росту (баз.), % | Темп росту (ланц.), % | Темп приросту (баз.), % | Темп приросту (ланц.), % |
| 2014 | 1260 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 2015 | 1125 | 89,29 | 89,29 | (10,71) | (10,71) |
| 2016 | 1215 | 96,43 | 108,00 | (3,57) | 8,00 |
| 2017 | 1845 | 146,43 | 151,85 | 46,43 | 51,85 |
| 2018 | 2025 | 160,71 | 109,76 | 60,71 | 9,76 |

Виходячи з наведеної таблиці можна зробити висновки, що найбільші темпи росту і приросту спостерігались у 2018 році, а протягом усього досліджуваного періоду спостерігалося коливання даних показників.

Тепер розглянемо динаміку розрахунків з використанням чеків в АТ КБ «ПРИВАТБАНК» (табл. 2.9).

*Таблиця 2.9*

**Абсолютні показники приросту розрахунків з використанням чеків в АТ КБ «ПРИВАТБАНК»**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Роки | К-ть на кінець року, К(і) | Абсолютне відхилення (базове) | Абсолютне відхилення (ланцюгове) |
| 2014 | 3450 | 0 | 0 |
| 2015 | 3375 | (75) | (75) |
| 2016 | 3645 | 195 | 270 |
| 2017 | 3600 | 150 | (45) |
| 2018 | 3675 | 225 | 75 |

Отримані дані зобразимо графічно (рис.2.4).

**Рис.2.4. Динаміка абсолютного приросту розрахунків з використанням чеків**

З наведеної таблиці видно, що в 2016 році спостерігається різке зростання абсолютного базового відхилення, а в 2017 році він починає зменшуватись, а в 2018 році обсяги безготівкових розрахунків знову почали збільшуватись. Абсолютне ланцюгове відхилення протягом всього періоду мало тенденцію коливання. Найменше значення він мав у 2014 році та у 2017, а найбільше – у 2016 році.

Тепер розглянемо темпи росту та приросту показників з використання чеків в АТ КБ «ПРИВАТБАНК» (табл. 2.10).

*Таблиця 2.10*

**Темпи росту та приросту кількості розрахунків**

**з використанням чеків**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Роки | К-ть, К(і) | Темп росту (баз.), % | Темп росту (ланц.), % | Темп приросту (баз.), % | Темп приросту (ланц.), % |
| 2014 | 3450 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 2015 | 3375 | 97,83 | 97,83 | (2,17) | (2,17) |

*Продовження таблиці 2.10*

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 2016 | 3645 | 105,65 | 108 | 5,65 | 8 |
| 2017 | 3600 | 104,35 | 98,77 | 4,35 | (1,23) |
| 2018 | 3675 | 106,52 | 102,08 | 6,52 | 2,08 |

Як видно з таблиці 2.10, найбільші темпи росту та приросту спостерігалися в останньому році.

Зобразимо графічно темпи росту і темпи приросту розрахунків з використанням всіх платіжних документів (рис. 2.5, 2.6).

**Рис.2.5. Темпи росту розрахунків з використанням платіжних доручень, платіжних вимог-доручень та чеків**

Як видно з наведеного графіку (рис.2.5), найбільші темпи росту спостерігались при розрахунках платіжними вимогами-дорученнями.

**Рис. 2.6. Коливання темпів приросту розрахунків з використанням платіжних доручень, платіжних вимог-доручень та розрахункових чеків**

На рис. 2.6 видно, що найбільші коливання темпів приросту також спостерігались при розрахунках платіжними вимогами-дорученнями.

Обіг досліджуваних платіжних документів не мав стабільної тенденції, показники мали як тенденцію збільшення, так і тенденцію зменшення. Найбільшого приросту набули розрахунки платіжними вимогами-дорученнями.

Таким чином, проведений аналіз структури та динаміки розрахунків, розрахунок абсолютних показників приросту розрахунків з використанням платіжних інструментів та темпів росту та приросту цих показників, дозволяє перейди до визначення проблем та перспектив.

**Висновки до розділу 2**

Підсумовуючи другий розділ, слід сказати, що АТ КБ «ПРИВАТБАНК» є стабільною установою, яка постійно розвивається та адекватно реагує на процеси, що відбуваються в економіці країни і світу.

Аналіз фінансово-економічних показників виявив, що активи у звітному році зросли на 262 864 тис. грн., що становить 1,05 % від 2017 року; зобов’язання також зросли. Аналіз фінансово-економічних показників свідчить про активну позицію банку та стабільність його.

Здатність банку залучати кошти на фінансовому ринку знизилась, з огляду на складність залучення депозитів в сучасних умовах, про що говорить зниження коефіцієнта важеля на 0,3. Завдяки швидшому зростання обсягу власного капіталу над активами, що і доводить зниження мультиплікатора капіталу. Отже, фінансова стійкість була збільшена завдяки загальному підвищенню всіх основних статей балансу банку.

З аналізу ділової активності АТ КБ «ПРИВАТБАНК» видно, що обсяги кредитування зменшились, що пов’язане з поверненням кредитів, загалом кредитування в банку відновлене.

Отже, проведений аналіз фінансового стану АТ КБ «ПРИВАТБАНК» свідчить про те, що загалом діяльність банку у звітному році була ефективною, що пов’язане із загальним стабільним станом банківської системи.

В АТ КБ «ПРИВАТБАНК» вони здійснюються через такі системи як: операційний відділ, «Клієнт-банк», Інтернет-банкінг.

В АТ КБ «ПРИВАТБАНК» застосовуються всі форми: ордер, платіжне доручення, платіжна вимога-доручення, платіжна вимога, розрахункові чеки, акредитив, інкасове доручення, векселі та банківські картки [14]. Але найпоширенішими є такі форми: платіжне доручення, чек, платіжна вимога-доручення, що складає у відсотковому відношенні відповідно 96%, 2,86% та 1,14% за досліджуваний період (2014-2018рр.).

Також аналіз виявив, що збільшення розрахунків з використанням платіжних доручень спостерігалося на протязі усього досліджуваного періоду; розрахунки коливалися протягом всього періоду, найбільшого значення вони досягли у 2017 році; розрахунки із використанням чеків також мали тенденцію коливання - на початку аналізованого періоду було різке зростання показника, в 2017 році він починає зменшуватись, а в 2018 році обсяги розрахунків чеками знову почали збільшуватись.

Наведені графіки темпів росту та приросту показали, що найбільші коливання спостерігались при розрахунках платіжними вимогами-дорученнями.

З проведеного аналізу можна зробити висновки, що обіг досліджуваних платіжних документів не мав стабільної тенденції, показники мали як тенденцію збільшення, так і тенденцію зменшення.

**3.**

**3.1.**

Економіці України пластикові картки застосовуються з 1996 року, коли в національній банківській системі почався період певної стабілізації.

Предметом дослідження виступає послуга з надання карткового обслуговування клієнтам ХФ АБ «Індустріалбанк», то на розгляд взято декілька крупних банків Харківського регіону станом на 01.03.2018 р.

Pr = f ( Im, Tr, D) (3.1)

Так як оперуємо безособовими величинами, призначеними для якісних оцінок та порівняння конкурентоспроможності карткового обслуговування, то в якості узагальненого показника конкурентоспроможності (Pr) може бути запропонована лінійна залежність:

Pr = K1\*Im + K2\*Tr + K3\*D (3.2)

де К1, К2, К3 - коефіцієнти, що визначають значимість вказаних параметрів у споживацьких мотиваціях.

В результаті кінцева залежність:

Pr = 0,5\*Im + 0,2\*Tr + 0,3\*D (3.4)

Імідж – суспільна уява про якість банку, включаючи довго тривалість безконфліктного існування на ринку, позитивні відгуки влади (ЗМІ, влади, реклама та ін.), престижність. Головною складовою іміджу є довіра клієнту. В даному проекті імідж визначений через довіру клієнтів у вигляді співвідношення коштів юридичних і фізичних осіб до пасивів балансів відповідних банків.

В табл. 3.1 наведений рівень довіри клієнтів, банкам Луганського регіону.

*Таблиця 3.1*

**Ступінь довіри клієнтів деякими банками Луганського регіону станом на 1.03.2018** **р.**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Назва банку | Питома вага коштів клієнтів в пасиві банку | Імідж банку з урахуванням коефіцієнту значення | Рейтинг іміджу |
| АТ «Укрсоцбанк» | 0,77 | 0,3850 | 2 |
| ПАТ «Південний» | 0,58 | 0,2900 | 4 |
| АТ КБ «ПРИВАТБАНК» | 0,63 | 0,3150 | 3 |
| АТ «Ощадбанк» | 0,52 | 0,2600 | 5 |
| ПУМБ | 0,89 | 0,4450 | 1 |

З табл. 3.1 видно, що найвищою довірою серед у клієнтів серед Луганських банків користуються банки Укрсоцбанк, до банків з середнім рівнем довіри можна віднести Приватбанк, ПАТ «Південний».

Наступною складовою інтегрального показника є сприятливість тарифної політики послуг (Tr). Сприятливість визначається співвідношенням діючого тарифу з найбільш вигідним для клієнта на аналогічну послугу на ринку (табл. 3.2). Сприятливість послуги розраховується за формулою 3.4.

Tr = (t min – tr) / (t min – t max) (3.4)

де Tr - сприятливість тарифної політики;

tr - діючий тариф;

t min - найменш вигідний тариф для клієнта;

t max - найбільш вигідний тариф для клієнта.

При розгляді тарифів має сенс аналізувати лише тарифи, які підтверджують зацікавленість банку в виконанні даної послуги. Розрахунок ступеню сприятливості тарифної політики з карткового обслуговування по банкам Луганської області представлений в табл. 3.2.

*Таблиця 3.2*

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Банк | Тариф, % | | | Коефіцієнт сприятливості тарифної політики | Рейтинг банків за привабливістю тарифів |
| діючий | найбільш вигідний для клієнту | найменш вигідний для клієнту |
| АТ «Укрсоцбанк» | 0,5000 | 0,1800 | 1,1000 | 0,1304 | 1 |
| ПАТ «Південний» | 0,7500 | 0,4500 | 1,1000 | 0,1077 | 3 |
| АТ КБ «ПРИВАТБАНК» | 0,6000 | 0,3000 | 1,1000 | 0,1250 | 2 |
| АТ «Ощадбанк» | 1,0000 | 0,4200 | 1,1000 | 0,0294 | 4 |
| ПУМБ | 1,0000 | 0,4000 | 1,1000 | 0,0286 | 5 |

З табл. 3.2 видно, що ринок названої послуги характеризується високою конкуренцією між банками. Про свідчить досить однорідний тариф у банків, які розглянуто. Тариф відрізняється максимум на 0,5%.

Наступним параметром в функції для визначення конкурентоспроможності послуги є доступність (D). При визначенні міри доступності використовується припущення раціональності розміщення мережі філій банків по території, що обслуговується. При цьому доступність хоч і визначається кількістю філіалів банків, не пов’язана лінійно з розвитком мережі філій.

Шляхом експертних оцінок встановлено, що доступність послуги (D) в залежності від кількості філій (N) визначається так:

в діапазоні від 0 до 20 філій D1 = 0,025\*N;

в діапазоні від 21 до 40 філій D2 = 0,015\*N + 0,2;

в діапазоні від 41 до 200 філій D3 = 0,00125\*N + 0,75;

в діапазоні від 200 і більше філій D4 = 1,0.

Як видно доступність, яку приносить кожна додатково відкрита філія у мережі банку з більше ніж сорока філіями, знижується.

Розрахуємо доступність послуги з карткового обслуговування клієнтів банків Луганського регіону в табл. 3.3.

*Таблиця 3.3*

**Доступність карткового обслуговування для клієнтів**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Назва банку | Кількість відділень | Рівень доступності послуги | Рейтинг за рівнем доступності |
| АТ «Укрсоцбанк» | 19 | 0,1425 | 1 |
| ПАТ «Південний» | 3 | 0,0225 | 4 |
| АТ КБ «ПРИВАТБАНК» | 3 | 0,0225 | 4 |
| АТ «Ощадбанк» | 4 | 0,0300 | 3 |
| ПУМБ | 16 | 0,1200 | 2 |

Табл. 3.3 показує рейтинг банків по ступеню обхвату території філіями. Найбільш доступна послуга обслуговування карток клієнтів є в Укрсоцбанку (0,1425) та в ПУМБ (0,12). З середнім рівнем доступності можна назвати «Ощадбанк» (0,03). Інші до низького рівня доступності.

Зіставляючи табл. 3.2 та 3.3 можна зробити висновок про те, що найвищі тарифи у банків з розвиненою мережею філій Укрсоцбанк. Але ПУМБ напроти з самим низьким тарифом, а з однією найрозвиніших філій. Банки з вузькою мережею філій ведуть політику завоювання клієнтів нижчими тарифами.

Розрахувавши складові параметри інтегрального показника привабливості послуги карткового обслуговування можна визначити сам показник. Він показує рейтинг кожного банку Луганської області щодо даної послуги (табл. 3.4).

*Таблиця 3.4*

**Визначення конкурентоспроможності карткового обслуговування станом на 1.04.2018 р.**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Назва банку | Im | Tr | D | Pr | Рейтинг конкурентоспроможності карткового обслуговування |
| АТ «Укрсоцбанк» | 0,3850 | 0,1304 | 0,1425 | 0,6579 | 1 |
| ПАТ «Південний» | 0,2900 | 0,1077 | 0,0225 | 0,4202 | 4 |
| АТ КБ «ПРИВАТБАНК» | 0,3150 | 0,1250 | 0,0225 | 0,4625 | 3 |
| АТ «Ощадбанк» | 0,2600 | 0,0294 | 0,0300 | 0,3194 | 5 |
| ПУМБ | 0,4450 | 0,0286 | 0,1200 | 0,5936 | 2 |

Як бачимо, конкурентоспроможність карткового обслуговування в Луганському регіону характеризується певною однорідністю. Немає банків з великим відривом від загального рівня.

Розрахунок показав, що найбільша міра привабливості в Укрсоцбанку, на другому місці ПУМБ та ін.. Можна зробити висновок, банкам необхідно розвивати мережу філій і знижувати вартість послуг, які представляються, лише за такої умови буде отримано більший прибуток, розшириться коло клієнтів та підвищиться рівень довіри до банку.

**3.3. Використання технічних можливостей в управлінні процесом**

Загальновизнаним методом вивчення систем, які характеризуються випадковими процесами, є імітаційне моделювання. За його допомогою можна віднайти такі шляхи вдосконалення системи, які не потребують капіталовкладень. Розглянемо імітаційну модель для аналізу та оптимізації роботи АТ КБ «ПРИВАТБАНК».

*Таблиця 3.5*

**Середня кількість початкових платежів, які надходять до банку**

|  |  |
| --- | --- |
| Час надходження | Кількість платежів |
| 8.00 - 9.00 | 0 |
| 9.01 - 10.00 | 1 |
| 10.01 - 11.00 | 49 |
| 11.01 - 12.00 | 110 |
| 12.01 - 13.00 | 18 |
| 13.01 - 14.00 | 80 |
| 14.01 - 15.00 | 97 |
| 15.01 - 16.00 | 125 |
| 16.01 - 17.00 | 137 |
| 17.01 - 18.00 | 105 |
| 18.01 - 19.00 | 58 |
| 19.01 - 20.00 | 2 |

Одержані результати моделювання мають практичну цінність насамперед для АТ КБ «ПРИВАТБАНК», тому що модель будувалась на даних цього банку.

**Висновки до розділу 3**

Рейтинг привабливості банків серед населення. Банкам необхідно розвивати мережу філій і знижувати вартість послуг, які представляються, лише за такої умови буде отримано більший прибуток, розшириться коло клієнтів та підвищиться рівень довіри до банку.

Щоб допомогти банку з’ясувати, яку кількість платіжних документів доцільно поміщати в один файл, розроблено математичну модель. В моделі розглядається ефективність з огляду на ефективність роботи СЕП в цілому.

Одержані результати моделювання мають практичну цінність насамперед для АТ КБ «ПРИВАТБАНК», тому що модель будувалась на даних цього банку.

**ВИСНОВКИ**

АТ КБ «ПРИВАТБАНК» є стабільною установою, яка постійно розвивається та адекватно реагує на процеси, що відбуваються в економіці країни і світу.

Аналіз фінансово-економічних показників виявив, що активи у звітному році зросли на 262 864 тис. грн., що становить 1,05 % від 2017 року; зобов’язання також зросли Аналіз фінансово-економічних показників свідчить про активну позицію банку та стабільність його розвитку.

Зріс швидшому зростання обсягу власного капіталу над активами, що і доводить зниження мультиплікатора капіталу. Отже, фінансова стійкість була збільшена завдяки загальному підвищенню всіх основних статей балансу банку.

З аналізу ділової активності АТ КБ «ПРИВАТБАНК» видно, що обсяги кредитування зменшились, що пов’язане з поверненням кредитів, загалом кредитування в банку відновлене.

Отже, проведений аналіз фінансового стану АТ КБ «ПРИВАТБАНК» свідчить що діяльність банку у звітному році була ефективною, що пов’язане із загальним стабільним станом банківської системи.

Що стосовно організації безготівкових розрахунків, то в АТ КБ «ПРИВАТБАНК» вони здійснюються через такі системи як: операційний відділ, «Клієнт-банк», Інтернет-банкінг.

В АТ КБ «ПРИВАТБАНК» застосовуються всі форми безготівкових розрахунків: меморіальний ордер, платіжне доручення, платіжна вимога-доручення, платіжна вимога, розрахункові чеки, акредитив, інкасове доручення, векселі та банківські картки [14]. Але найпоширенішими є такі форми: платіжне доручення, чек, платіжна вимога-доручення, що складає у відсотковому відношенні відповідно 96%, 2,86% та 1,14% в структурі безготівкових розрахунків за досліджуваний період (2014-2018рр.).

Також аналіз виявив, що збільшення розрахунків з використанням платіжних доручень спостерігалося на протязі усього досліджуваного періоду; розрахунки із використанням платіжних вимог-доручень коливалися протягом всього періоду, найбільшого значення вони досягли у 2017 році; розрахунки із використанням чеків також мали тенденцію коливання - на початку аналізованого періоду було різке зростання показника, в 2017 році він починає зменшуватись, а в 2018 році обсяги розрахунків чеками знову почали збільшуватись.

Наведені графіки темпів росту та приросту показали, що найбільші коливання спостерігались при розрахунках платіжними вимогами-дорученнями.

З проведеного аналізу можна зробити висновки, що обіг досліджуваних платіжних документів не мав стабільної тенденції, показники мали як тенденцію збільшення, так і тенденцію зменшення.

Рейтинг привабливості банків серед населення. Банкам необхідно розвивати мережу філій і знижувати вартість послуг, які представляються, лише за такої умови буде отримано більший прибуток, розшириться коло клієнтів та підвищиться рівень довіри до банку

Щоб допомогти банку з’ясувати, яку кількість платіжних документів доцільно поміщати в один файл, розроблено математичну модель. В моделі розглядається ефективність з огляду на ефективність роботи СЕП в цілому.

Одержані результати моделювання мають практичну цінність насамперед для АТ КБ «ПРИВАТБАНК», тому що модель будувалась на даних цього банку.

Якщо у банку буде належним чином здійснюватися заходи з охорони праці це не тільки поліпшить життя працівників, але й збільшить прибуток і продуктивність праці.