

Магістр 1 року навчання
факультету обліку і аудиту ХНЕУ

ОРГАНІЗАЦІЯ ПОСЛУГ БАНКІВ ІЗ РОЗРАХУНКОВО-КАСОВОГО ОБСЛУГОВУВАННЯ ТА ШЛЯХИ ПОЛІПШЕННЯ ЇХ ЯКОСТІ

Анотація. Досліджено поняття "розрахунково-касове обслуговування клієнтів банку", "касові операції", розглянуто їх організацію. Запропоновано шляхи вдосконалення якості послуг у сфері обслуговування клієнтів комерційних банків та визначено їх недоліки та переваги.

Аннотация. Исследованы понятия "расчетно-кассовое обслуживание клиентов банка", "кассовые операции", рассмотрена их организация. Предложены пути совершенствования качества услуг в сфере обслуживания клиентов коммерческих банков и определены их недостатки и преимущества.

Annotation. The concepts of "bank customer settlement and cash services" and "cash payments" were studied and their organization was considered. Ways to improve customer service in commercial banks are offered and their advantages and disadvantages are determined.

Ключові слова: розрахунково-касове обслуговування, касова готівка, Інтернет-банкінг, SMS-банкінг, касові операції, система електронного банкінгу, система "Клієнт-Банк".

Операції з розрахунково-касового обслуговування на сьогоднішній день посідають особливе значення в діяльності комерційних банків та відіграють вагомую роль у забезпеченні вдалих перебігів економічних процесів як на мікрорівні, так і на макрорівні. У зв'язку зі збільшення кількості банків-конкурентів на ринку досить актуальною постає правильність організації та процесу розрахунково-касових операцій клієнтів банків, а тому й удосконалення їх якості для розширення клієнтської бази. З метою привернення уваги нових клієнтів та утримування вже наявних банки пропонують нові пропозиції, які допомагають зекономити час та кошти обох сторін. Саме тому розвиток розрахунково-касового обслуговування є цілком актуальним питанням.

Дослідженням проблем організації касових операцій та вдосконаленням розрахунково-касового обслуговування займаються як вітчизняні, так і зарубіжні вчені. Серед них важливо зазначити: Внукову Н. М., Алексеєнко М. Д., Батракову Л. Д., Березину М. П., Васюренко О. В., Жукова В. М., Примостка Л. О., Ковальчук Т. Г., Кочеткову В. М., Лавшина О. А., В. Сало, Ситника Л. С., Яворенко О. В., Мороза А. М., Шелудько В. М. та ін.

Метою дослідження є аналіз стану організації послуг банків із розрахунково-касового обслуговування, з'ясування сутності розрахунково-касового обслуговування, визначення проблем та перспектив розвитку касових послуг банків України.

Завдання дослідження полягають у визначенні особливості організації касових операцій в комерційних банках, а також аналізі шляхів поліпшення якості розрахунково-касового обслуговування.

Об'єктом дослідження виступає розрахунково-касове обслуговування клієнтів комерційних банків.

Предметом дослідження є організація касових операцій та дистанційне банківське обслуговування як засіб поліпшення його якості.

Розрахунково-касове обслуговування клієнтів посідає одне з основних місць серед усіх банківських операцій та впливає на його конкурентоспроможність у сфері надання банківських послуг. Будь-які перебої в їх здійсненні негативно впливають на економіку країни, адже вони призводять до гальмування грошових потоків та розбалансування грошового обороту.

Відповідно до Закону України "Про платіжні системи та переказ коштів в Україні", розрахунково-касове обслуговування – це послуги, що надаються банком клієнту на підставі відповідного договору, укладеного між ними, які пов'язані із переказом коштів із рахунка (на рахунок) цього клієнта, видачею йому коштів у готівковій формі, а також здійсненням інших операцій, передбачених договорами [1]. Цей вид банківських послуг включає одразу два види банківських операцій – розрахункові та касові.

Особливе місце у розрахунково-касовому обслуговуванні клієнтів посідають касові операції, суть яких полягає в тому, що вони здійснюють прийом від клієнтів готівки, її видачу з кас банків, а також організацію обігу готівки між клієнтом і банком. Облік операцій з приймання та видачі готівки й оформлення відповідних касових документів здійснюється відповідно до вимог "Інструкції про касові операції в банках України", "Інструкції з бухгалтерського обліку операцій з готівковими коштами та банківськими металами в банках України" [2].

В Україні існує достатньо розгалужена система регулювання здійснення розрахунково-касового обслуговування, а саме: Закон України "Про платіжні системи та переказ коштів в Україні", Інструкції про касові операції в банках України, затверджені постановою Правління НБУ від 14.08.2003 р. № 337 (зі змінами і доповненнями), Закон України "Про банки і банківську діяльність" від 7.12.2000 р. № 2121 – III (зі змінами і доповненнями), Інструкція про порядок відкриття, використання і закриття рахунків у національній та іноземних валютах від 12.11.2003 р. № 492 (зі змінами і доповненнями), Інструкція про безготівкові розрахунки в Україні в

національній валюті, затверджена постановою Правління НБУ від 21.01.2004 р. № 22 (зі змінами та доповненнями), Положення про ведення касових операцій у національній валюті в Україні, затверджене постановою Правління НБУ від 15.12.2004 р. № 637 та ін.

Одним із пріоритетних напрямів розрахунково-касового обслуговування банків є комплексне обслуговування клієнтів, яке складається з набору базових банківських послуг з обслуговування розрахункових (поточних) рахунків у національній та іноземній валютах, проведення платежів та операцій із готівковими коштами.

Банки намагаються обслуговувати клієнтів з найбільшим комфортом та наблизитись у часі та просторі. У зв'язку з цим банки розповсюджують власну мережу філій. На сьогодні новітні технології дозволяють установам обслуговувати юридичних та фізичних осіб за допомогою мережі Інтернет та мобільного зв'язку. Система електронного банкінгу дозволяє здійснювати розрахунки без навідування банку, отримувати інформацію про стан рахунку. Це система віддаленого отримання банківських послуг через Інтернет. Серед її переваг можна виділити зручність, економію часу, конфіденційність переданої інформації, простоту підключення до системи та документальне підтвердження документообігу.

Стосовно захисту інформації Інтернет-банкінг поступається системі "Клієнт-Банк", яка останнім часом почала активно застосовуватися українськими комерційними банками. Традиційна система "Клієнт-Банк" передбачає обмін інформацією між клієнтом і банком завдяки так званому модемному зв'язку. При цьому клієнт може в будь-який час, включаючи позаопераційний, отримати банківську виписку та провести оплату своїх рахунків. Важливою проблемою, що постійно постає перед користувачами є недосконалість законодавства цієї галузі, що не має чітких визначень як електронного документа, так і процедур використання електронного документообігу. Використання системи "клієнт-банк" фактично базується на рівні договірних відносин між банком та компаніями-користувачами послуги. Підтримки чи захисту з боку держави у вигляді нормативних документів практично не існує. Потрібно створити правову структуру, що повністю визначала сферу електронного документообігу як аналогічну сфері паперового документообігу. Електронний цифровий підпис повинен визнаватись у судовому порядку як підпис, зроблений власноруч уповноваженими особами компаній, а електронний документ не визнавав би жодних сумнівів щодо його справжності. Вирішенням цієї проблеми є запропонована система єдиного державного реєстру електронних підписів [3].

Також великої популярності набула система SMS-банкінгу, яка дає змогу клієнтам самостійно контролювати стан своїх рахунків. Раніше обслуговування було безкоштовним. Наразі вартість цієї послуги становить від 1 до кількох десятків гривень. Але більш прогресивним банківським продуктом стало дистанційне управління рахунком за допомогою телефону. Воно дозволяє здійснювати по телефону переказ коштів з однієї платіжної картки на іншу, дізнаватися про нові послуги банку, курси валют, блокувати та розблокувати пластикову картку, контролювати баланс рахунку [3].

Для покращення якості розрахунково-касового обслуговування необхідно здійснити ряд заходів: покращення рівня сервісу, вдосконалення існуючого програмного забезпечення, підвищення компетентності та професіоналізму персоналу банку, розробка та провадження нових банківських продуктів з використанням інформаційних технологій високої якості.

Розрахунково-касові операції посідають особливе місце в банківській діяльності і відіграють важливу роль у забезпеченні успішного перебігу економічних процесів на мікро- та макрорівнях. Підвищення якості банківських послуг є позитивним зрушенням на шляху до розвитку вітчизняної банківської системи та економіки країни.

Подальшого вдосконалення заслугове існує програмне забезпечення банківської діяльності.

Наук. керівн. Турінов А. В.

Література: 1. Про платіжні системи та переказ коштів в Україні : Закон України (зі змінами та доп.) від 18.09.2012 р. № 29 [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/2346-14>.
2. Інструкція про безготівкові розрахунки в Україні в національній валюті, затверджена постановою Правління НБУ від 21.01.2004 р. № 22 (зі змін та доп.) [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/2346-14>.
3. Головка С. І. Шляхи підвищення ефективності з розрахунково-касових послуг банку / С. І. Головка // Інвестиції: практика та досвід. – 2008. – № 20. – С. 35–37.