

Прикарпатський національний університет імені Василя Стефаника

Економічний факультет

Кафедра фінансів

ДИПЛОМНА РОБОТА

ОР – бакалавр

**на тему: «Сучасні форми організації касового обслуговування в
комерційних банках України»**

Виконала: студентка II курсу, групи ФБСст-21
спеціальності:

072 «Фінанси, банківська справа та
страхування»

Сметанюк Іванна Іванівна.

Керівник: д.е.н., професор кафедри фінансів
Ткачук І.Г.

Рецензент: доц. к.е.н Михайлів Г.В.

Зміст

ВСТУП	3
РОЗДІЛ 1	6
ТЕОРИТИЧНІ ОСНОВИ ОРГАНІЗАЦІЇ КАСОВОГО ОБСЛУГОВУВАННЯ.....	6
1.1. Сутність касового обслуговування	6
1.2. Особливості організації касової роботи у банківських установах .	12
1.3. Організація контролю за касовими операціями	23
РОЗДІЛ 2	31
АНАЛІТИЧНА ОЦІНКА ДІЮЧОЇ ПРАКТИКИ ОРГАНІЗАЦІЇ КАСОВОЇ РОБОТИ В БАНКІВСЬКИХ УСТАНОВАХ УКРАЇНИ	31
2.1. Правові основи надання банківських послуг з касового обслуговування клієнтів.....	31
2.2. Аналіз сучасного стану здійснення касового обслуговування банками України.....	36
2.3. Оцінка організації та здійснення касової роботи в банку на прикладі АТ «Акцент-банк»	45
РОЗДІЛ 3	59
ШЛЯХИ ВДОСКОНАЛЕННЯ ОРГАНІЗАЦІЇ КАСОВИХ ПОСЛУГ БАНКУ	59
3.1. Міжнародна практика здійснення касового обслуговування клієнтів та можливості її застосування в Україні.....	59
3.2. Заходи щодо підвищення ефективності організації касових операцій.....	64
ВИСНОВКИ.....	74
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ.....	77
ДОДАТКИ.....	82

ВСТУП

В сучасних умовах касові операції є ключовою складовою банківської діяльності, оскільки вони відіграють важливу роль у забезпеченні ефективного функціонування економічних процесів як на мікро-, так і на макрорівні. Касове обслуговування юридичних і фізичних осіб є першоосновою діяльності будь-якої банківської установи, оскільки саме через ці операції відбувається співпраця з клієнтами.

Основним завданням банківських установ є надання безперебійного касового обслуговування своїм клієнтам, що включає інкасацію, зберігання та видачу готівки. Це є ключовим елементом забезпечення збереження коштів клієнтів та дотримання емісійно-касової дисципліни. Касові операції складають великий обсяг роботи для банків і є однією з найголовніших функцій, оскільки вони вимагають обробки готівки та є одним з найтрудомістких видів діяльності.

Важливим аспектом касових операцій є необхідність проведення контролю та ревізій для забезпечення їхньої надійності та безпеки. Контроль над операціями з готівкою є важливою передумовою для поліпшення економічної ситуації в Україні та забезпечення стабільності фінансової системи країни.

Тема удосконалення касового обслуговування у комерційних банках в Україні є дуже важливою в контексті підвищення якості послуг та збільшення конкурентоспроможності на ринку фінансових послуг. Ця тема привертає увагу як теоретиків, так і практиків у банківській галузі через необхідність вирішення проблем технічного забезпечення та організації касових операцій.

Дослідженням проблем організації касових операцій та вдосконалення касового обслуговування займаються як вітчизняні, так і зарубіжні вчені, серед яких можна виокремити Л. Д. Батракову, О. В. Васюренко, Н. Воронну, С. Головку, В. М. Жукова, В. І. Капрана, Л. М. Кіндрацьку, І. В. Ковальчука,

О. Г. Корневу, В. М. Кочеткову, О. Кушнір, Н. Б. Литвина, В. І. Міщенко, А. М. Мороза, В. І. Розмоша, М. І. Романову, М. В. Сабан, І. В. Сала, Г. І. Спяка, Ж. В. Устюгову, О. В. Хівренка, О. В. Яворенка. У їхніх наукових працях досліджуються теоретичні засади касового обслуговування, основні проблеми та напрямки вдосконалення касових послуг.

Проте впровадження новітніх технологій в банківську діяльність вимагає якісно нового розвитку касових операцій, що робить питання вдосконалення касового обслуговування клієнтів актуальним і вимагає подальших розробок та доопрацювань.

Метою даної бакалаврської роботи є проведення аналізу основних аспектів організації касової роботи в банківських установах та розроблення методів оптимізації касового обслуговування клієнтів. Для досягнення цієї мети передбачено встановлення і розв'язання наступних науково-практичних завдань:

- дослідити сутність касового обслуговування;
- розглянути особливості організації касової роботи в банківських установах;
- дослідити організацію контролю касових операцій в банках;
- провести дослідження правових аспектів організації послуг банку з касового обслуговування;
- проаналізувати сучасний стан здійснення касового обслуговування банками України;
- провести оцінку організації та здійснення касової роботи в банківських установах на прикладі АТ «Акцент-банк»;
- запропонувати напрями вдосконалення організації касових послуг банків шляхом вивчення міжнародного досвіду;
- розробити заходи підвищення ефективності організації касових операцій.

Об'єктом дослідження є касові операції банківських установ, розглянуті

з точки зору їх ефективності та прибутковості.

Предметом дослідження є економічні відносини, що виникають під час організації та здійснення операцій з касового обслуговування клієнтів банку.

Для досягнення поставленої мети використовувалися загальнонаукові методи дослідження, такі як теоретичне узагальнення і систематизація (при дослідженні сутності понять "касове обслуговування" і "каса банку"; визначенні та класифікації ризиків), спостереження (під час дослідження касового обслуговування вітчизняними банками), графічний аналіз, а також методи деталізації та узагальнення. Під час обробки інформації застосовувалися індуктивний та дедуктивний методи.

Інформаційна база дослідження включає наукові праці вітчизняних і зарубіжних учених з питань касового обслуговування в банківських установах, а також нормативні документи Національного банку України, закони України та інші офіційні документи, які регулюють функціонування банківської системи, фінансова звітність АТ «Акцент-Банк»

Структура роботи. Робота складається зі вступу, трьох розділів, висновків, списку використаної літератури та додатків. Обсяг роботи становить 80 сторінок, у яких міститься 10 таблиць та 8 рисунків. Список використаної літератури налічує 50 джерел.

РОЗДІЛ 1

ТЕОРИТИЧНІ ОСНОВИ ОРГАНІЗАЦІЇ КАСОВОГО ОБСЛУГОВУВАННЯ

1.1. Сутність касового обслуговування

Касові операції в банках представляють значну частину їхньої діяльності та відіграють ключову роль у функціонуванні банківської системи. Критичним аспектом, що сприяє економічному розвитку України, є регулювання банківською системою ринку готівкових операцій.

Касове обслуговування клієнтів виконується через операційні каси банків, кількість та структура яких визначаються кожним банком індивідуально. Ці параметри, в тому числі кількість касових працівників, корелюють із об'ємом клієнтської бази установи. Організація роботи каси відбувається протягом операційного дня відповідно до внутрішніх правил банку, а також після завершення операційного часу, що є обов'язковим для всіх банківських установ [8].

Наукове дослідження касового обслуговування передбачає аналіз цієї діяльності з різних перспектив. В економічній літературі існує кілька інтерпретацій цієї категорії, але всі вони співвідносяться з основною суттю.

Згідно з визначенням Н. Б. Литвин, касове обслуговування охоплює прийняття, видачу та обмін готівки [21, с. 169].

Романова М. І. та Устюгова Ж. В. розглядають цю діяльність як операції банків з прийняттям і видачею грошових коштів та інших цінностей клієнтам [44, с. 34].

Мороз М.І. вказує, що касове обслуговування включає операції, пов'язані з рухом грошових коштів на рахунках клієнтів згідно з їхніми дорученнями [4, с.27].

Капран В. І. та Міщенко В. І. розширюють це визначення, включаючи

до касових операцій прийняття готівкових коштів від клієнтів, їх зарахування на банківські рахунки, видачу готівки з рахунків клієнтів та переведення коштів між готівковими та безготівковими формами [20].

Касове обслуговування, як визначено в дослідженнях вітчизняних та зарубіжних вчених, охоплює операції з видачі, приймання та обміну готівкових коштів. Це включає обіг не придатних та виведених з обігу банкнот і монет, вилучення сумнівних грошових знаків, інкасацію, а також операції з обміну валюти.

Грошові розрахунки в Україні можуть здійснюватися як у готівковій, так і в безготівковій формі. Готівкові розрахунки часто зустрічаються у взаємодіях між підприємствами, організаціями, установами та населенням, в той час як безготівкові розрахунки переважають у відносинах між юридичними особами [21, с. 126].

Юридичні та фізичні особи, які мають рахунки в банківських установах, можуть здійснювати безготівкові розрахунки за допомогою письмових розрахунково-грошових документів, таких як платіжні доручення, чеки, акредитиви, вимоги-доручення, платіжні вимоги, інкасові доручення, векселі.

Безготівкові розрахунки полягають у перерахуванні коштів між рахунками в банківських установах без фізичного переміщення готівки [4].

Відповідно до положень про ведення касових операцій у національній валюті, готівкові розрахунки включають платежі юридичними та фізичними особами за реалізовану продукцію, товари, послуги, виконані роботи, а також за операції, не пов'язані з реалізацією продукції та іншого майна [12].

Касове обслуговування банків дозволяє контролювати обсяг готівкових коштів в обігу, забезпечуючи їх перерахунок, транспортування, а також вилучення зношених та неплатіжних грошей.

Незважаючи на стрімкий розвиток безготівкових технологій, значна частина грошового обігу у підприємницькій діяльності все ще припадає на готівкові кошти, що вимагає від банківських установ надання якісного

касового обслуговування як для фізичних, так і для юридичних осіб [35].

Згідно з постановою Правління Національного банку України, платежі понад встановлену суму повинні проводитися безготівково. Обмеження в розмірі 50 тис. грн. стосуються великих покупок, таких як коштовності, транспортні засоби, хутро, предмети мистецтва, дорогі годинники, нерухомість, і не впливають на щоденні покупки населення. Такі обмеження також застосовуються в багатьох європейських країнах [35].

Хоча безготівкові розрахунки займають значну частку в операціях банківських установ, готівкові платежі продовжують відігравати важливу роль, особливо серед фізичних осіб, у той час як юридичні особи частіше використовують безготівкові розрахунки. В банківських касах в Україні багато клієнтів віддають перевагу готівковим розрахункам за їх зручність. Проте, з розвитком економіки в Україні, як і в розвинених країнах, очікується зростання популярності безготівкових розрахунків, що є зручнішими як для клієнтів, так і для касових працівників.

Суть касового обслуговування банку полягає у виконанні ролі посередника у платежах, що включає здійснення розрахунків між економічними суб'єктами через перерахування коштів між їхніми рахунками або залік взаємних вимог. При цьому, сучасні умови передбачають переважно безготівкову передачу коштів, де банк виступає учасником і посередником у розрахунках. Банки, відкриваючи депозитні рахунки юридичним особам, дозволяють їм не лише отримувати дохід від коштів на рахунках, але й здійснювати взаєморозрахунки.

Надійність та швидкість здійснення платежів мають критичне значення як на макрорівні, так і на мікрорівні. Це важливо для організації виробництва, дотримання кошторису витрат, своєчасного надходження коштів до бюджету, витрат і фінансового стану домогосподарств. Банки повинні надійно та вчасно перераховувати кошти за призначенням, а платники – своєчасно виконувати свої фінансові зобов'язання. Це є ключовою умовою ефективного функціонування системи розрахунків в економіці.

Банківські установи повинні використовувати сучасні техніки та комунікації для забезпечення оптимальних строків розрахунків та контролю за їх здійсненням, відповідаючи за своєчасне та повне виконання доручень клієнтів щодо платежів [3, с. 17-18].

Банківські установи, як основні організатори розрахункової діяльності в макроекономічному масштабі, сприяють мінімізації витрат, пов'язаних із здійсненням платежів, та істотно прискорюють обіг грошових коштів у економіці. Комерційні банки, здійснюючи обслуговування клієнтів, відіграють ключову роль у підтриманні емісійно-касової дисципліни та уніфікації грошово-фінансової політики, реалізованої Національним банком України. Взаємодія між НБУ та комерційними банками щодо обігу готівки ілюструється на рис.1.1.

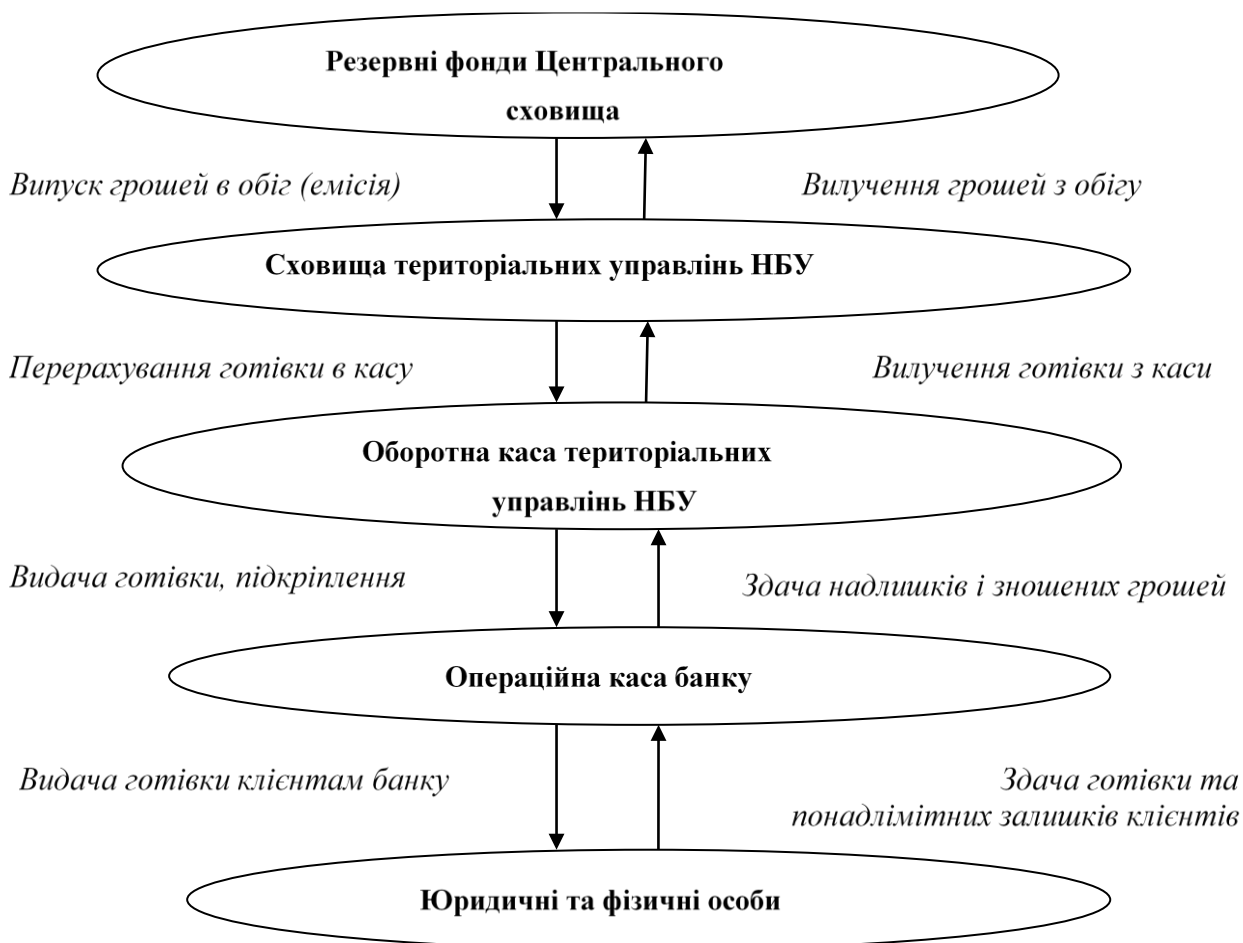


Рис. 1.1. Порядок обігу касової готівки в країні [41].

Центральний банк, здійснюючи емісійні операції, має забезпечувати наявність в обігу достатньої кількості грошей для обслуговування економічного обміну товарами та послугами. Емісія коштів НБУ може відбуватися як у готівковій, так і в безготівковій формах. Безготівкова емісія проводиться через такі канали як валютний, фондовий, кредитний. Випуск готівкових коштів здійснюється виключно в обмін на безготівкові кошти.

Комерційні банки, потребуючи готівку, направляють заявки з підписами відповідальних осіб і вказаними сумами по номіналах через електронну пошту НБУ до територіальних управлінь. Як показано на рисунку 1.1, підкріплення операційної каси комерційного банку здійснюється з оборотної каси територіального управління НБУ. Таким чином, банки забезпечуються готівкою для виконання розрахунково-касового обслуговування своїх клієнтів.

Розрахункове обслуговування клієнтів в банківських установах здійснюється через такі структурні підрозділи, як операційні каси. Для ефективного виконання своїх функцій, банки мають обладнані спеціальні приміщення, такі як грошові сейфи, де зберігаються цінні документи, готівка, бланки суворої звітності та інші важливі документи. У цих сейфах також розміщені сейфи, возики, стелажі, металічні шафи, що забезпечують безпеку та контроль доступу до зберіганих цінностей [26, с. 241].

Касова робота в банках покладається на керівників банку, завідувача сектору касових операцій, головного бухгалтера. Ефективне ведення касових операцій значною мірою залежить від якісного підбору персоналу. Для роботи з готівкою та цінностями банку касир повинен бути добре обізнаний з вимогами Інструкції про касові операції в банках України та внутрішніми положеннями банку. Касир несе повну матеріальну відповідальність за свої дії, і тому повинен володіти знаннями про ознаки справжності та платіжності банкнот [22].

Касові операції відіграють важливу роль у забезпеченні успішного перебігу економічних процесів на мікро- та макrorівнях, будучи тісно

пов'язаними з усіма іншими банківськими операціями. Будь-яка банківська операція, чи активна, чи пасивна, супроводжується здійсненням платежу, тобто касовим обслуговуванням відповідного клієнта [21, с. 126].

За ці послуги банки стягують комісійну винагороду з клієнтів, а не процент. Отримання таких доходів відбувається відносно дешево та без значних ризиків для фінансового стану банків. Зростання обсягів касових операцій є надійним і вигідним способом збільшення доходів та підвищення рентабельності банківської діяльності.

Для клієнтів банків касові операції надають можливість отримати гроші за реалізовану продукцію або послуги, забезпечити виплату заробітної плати, оплату зобов'язань перед бюджетом та позабюджетними фондами, накопичення та використання заощаджень, оплату необхідних для виробництва матеріалів та іншого.

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 та розвиток виробництва товарів та послуг.

Отже, прийняття від клієнтів готівкових коштів та зарахування їх на відповідні рахунки, видача готівкових коштів із цих рахунків за вимогою клієнтів на певні цілі є сутністю касового обслуговування, яке здійснюють комерційні банки.

Активні операції є ключовим джерелом доходу для банківських установ, оскільки вони включають прийом готівки від клієнтів, як фізичних, так і юридичних осіб. Розширення обсягу активних операцій сприяє збільшенню доходів банків. Крім того, комісійна винагорода, яка стягується за здійснення різноманітних операцій, також вносить істотний вклад у прибутковість банківських установ.

Надання високоякісних і швидких банківських послуг підвищує рівень довіри клієнтів до банківських установ. Ця довіра є критично важливою для

успішної діяльності банків, оскільки вона сприяє залученню нових клієнтів та утриманню існуючих. Відтак, набуття та підтримка довіри стає пріоритетним завданням для банківських установ у контексті забезпечення їх довгострокової стабільності та розвитку.

1.2. Особливості організації касової роботи у банківських установах

Порядок проведення касових операцій у банківських установах України регулюється Інструкцією "Про касові операції в банках України", розробленою на основі Закону України "Про банки і банківську діяльність". Ця Інструкція охоплює широкий спектр операцій, включаючи емісійні операції, інкасацію грошових коштів, валютні операції, перевезення та пересилання цінностей, обіг дорогоцінних металів, а також валютно-обмінні операції. Важливим аспектом є також контроль за зберіганням цінностей та готівки і дотримання емісійно-касової дисципліни [22].

При здійсненні касових операцій банки повинні дотримуватися наступних вимог:

1. При прийомі готівки від клієнтів, прибутковий ордер випускається у двох примірниках, один з яких є квитанцією для клієнта.
2. Видача квитанції та зарахування коштів на рахунок клієнта відбувається після надходження грошей до каси банку.
3. Контролер веде касовий журнал видатків та має забезпечувати контроль за видатковими операціями з метою:
 - перешкодження оплати неправильно оформлених документів або чеків з невідповідними підписами.
 - запобігання надходженню до каси видаткових документів та чеків без належного контролю.
 - попередження внесення виправлень та дописів у касові журнали та документи.
4. Порядок подання контролером касових видаткових документів у касу для оплати встановлюється головним бухгалтером банку.

Таким чином, касова робота в банках України підлягає строгому регламентуванню та контролю, що спрямоване на забезпечення точності, безпеки та ефективності всіх проведених операцій.

Операційна каса банку може складатися з різних кас, таких як прибуткова, видаткова, вечірня, та перерахункова грошової виручки. Головний обсяг готівкових коштів проходить через прибутково-видаткові каси [3, с. 115].

Основну відповідальність за зберігання грошей, цінностей та документів, які зберігаються в сховищах, несуть керівники банку та завідувач каси. Банківські установи, здійснюючи касові операції, проводять видачу та прийом готівки на основі відповідних документів. Прибутково-видаткові каси, які можуть створюватися в банках, здійснюють як прийом, так і видачу готівки.

Прийом готівки відбувається за такими документами, як заява на внесення готівки, повідомлення, прибуткові касові ордери. Заява на прийом готівки - це документ, за яким приймаються кошти від клієнтів та зараховуються на їх рахунки. Готівка приймається як від фізичних, так і від юридичних осіб.

Платежі населення здійснюються на підставі повідомлення. Інші надходження, включаючи і від працівників банку, оформляються прибутковими касовими ордерами з видачею клієнту копії ордеру з печаткою касира.

Важлива роль у процесі прийому готівки відіграє перевірка документів операціоністами банку, які забезпечують відповідність зазначених в документах реквізитів, таких як сума словами та цифрами, номер рахунку, назва установи. Після перевірки правильності всіх даних, касовий працівник зобов'язаний перерахувати кошти, отримані від клієнта, звірити їх з сумою, зазначеною в документі, та виписати квитанцію.

За правильністю записів у касовому журналі та на особових рахунках контрагентів клієнти можуть стежити, маючи в своєму розпорядженні

відповідні ордери та виписки з поточних рахунків. Важливо, що суми грошей, які були прийняті протягом дня, реєструються в касовому журналі для забезпечення точності та прозорості проведених операцій.

Касові працівники мають вести облік прийнятих та виданих грошових сум упродовж робочого дня на основі прибуткових документів, фіксуючи це в журналі обліку прийнятих та виданих коштів та цінностей. Важливим елементом здійснення касових операцій є складання довідки касира прибуткової каси в кінці робочого дня, яка відображає суму прийнятих грошей та кількість прибуткових документів, надійшлих до каси. Ця довідка повинна бути підписана касиром та звірена з записами в касових журналах операційних працівників, що є виразом внутрішнього банківського контролю за здійсненням касових операцій.

Готівкові кошти, які надійшли в касу протягом дня, формуються в пачки разом з прибутковими документами та довідкою касира прибуткової каси та здаються під розписку завідувачеві сектору касових операцій для звірки суми та кількості документів із записами.

Вся готівка, що надходить у касу банку, оприбутковується та зараховується на відповідні рахунки контрагентів або синтетичні балансові рахунки за балансом комерційного банку [2].

Завідувач сектору касового обслуговування видає касирам готівку для здійснення видаткових операцій. Касир робить записи в книзі обліку прийнятих та виданих грошей та цінностей, вказуючи залишкові суми та кількість документів. Працівник, що видає готівку, перевіряє наявність суми на поточному рахунку клієнта та звіряє підпис із зразками.

У кінці робочого дня касовий працівник перераховує наявність готівки в касі, зіставляючи її з прийнятими та виданими грошима, та складає відповідну довідку. Завідувач сектору касових операцій отримує залишки грошей та видаткові касові документи за день разом з довідкою касира.

Готівка підготовляється до видачі на підставі чеків від контрагентів, пакується, пломбується та приймається завідувачем сектору касових

операцій. Клієнт розкриває мішок тільки в присутності працівника банку.

Керівник каси в кінці робочого дня перевіряє зведені довідки та документи на предмет правильності підрахунку залишків, звіряє відповідність кількості зданих документів та суми готівки, перевіряє відповідність касових оборотів, позначених у довідках касирів, із записами операційних працівників. Це становить важливу частину внутрішнього контролю за касовими операціями.

Завідувач сектору касових операцій, після завершення перевірки, складає зведену довідку про касові обороти. Ця довідка включає дані із звітних довідок касирів, записи у журналі обліку грошей та цінностей, а також дані з документів, згідно з якими готівка була видана або прийнята особисто завідувачем. Важливою частиною цього процесу є зіставлення підсумків зведеної довідки з даними бухгалтерського обліку. Працівник бухгалтерії, який затверджує цю довідку, приєднує її до касових документів дня разом із довідками касирів прибуткової та видаткової кас.

Залишок каси на наступний день фіксується у книзі обліку готівки операційної каси та цінностей на основі загальної суми витрат і приходів готівки. Для формування папки з касовими документами вони добираються за балансовими рахунками окремо за видатковими та прибутковими операціями.

Касові документи оформляються відповідальними працівниками, підсумкові дані підраховуються за допомогою комп'ютера із роздрукуванням звітів. Підрахунок ведеться окремо за прибутковими та видатковими операціями банківської установи.

Підрахунок, підписаний відповідальним працівником, прикріплюється до папки перед усіма документами. На лицьовому боці папки ставиться штамп або наклеюється ярлик для ідентифікації (рис.1.2). Це дозволяє забезпечити порядок і систематизацію документів, що є ключовим для забезпечення точності та прозорості касових операцій у банківській установі.

Після завершення операційного дня, вечірні каси продовжують

приймання грошей від підприємств, організацій, установ та населення. Важливо відзначити, що вечірні каси не здійснюють видаткових операцій, обмежуючись лише операціями за вкладками та з цінними паперами.

Бухгалтер-контролер виконує роль операційного працівника за прибутковими операціями та несе матеріальну відповідальність за зберігання грошей, що надходять до вечірньої каси. Він підписує прибуткові документи та супровідні відомості до сумок, які передаються інкасаторам.

Найменування банку	Термін зберігання
Касові документи За «__» _____ 20__р. Д-т «1001» _____ шт.грн. _____ К-т «1001» _____ шт.грн. _____	
Завідувач каси Касир	Перевірено: Головний бухгалтер

Рис. 1.2. Зразок ярлика на лицьовому боці папки з касовими документами [11, с. 140].

Приймання грошей у вечірній касі регламентовано: клієнт, який здає готівку, заповнює прибутковий документ та передає його бухгалтеру-контролеру. Після перевірки документів гроші передаються касовому працівнику. Квитанція, підписана касовим працівником та бухгалтером, засвідчена відбитком штампа "Вечірня каса", видається особі, що вносить готівку.

Після закінчення прийому грошей, касовий працівник та бухгалтер мають перевірити відповідність сум у касовому журналі з даними прибуткових документів та проставити свої підписи.

У кінці робочого дня всі гроші, прибуткові документи, касовий журнал та штамп зберігаються у сейфі, який опечатується та здається під охорону. Відповідальні особи підписуються у журналі, призначеному для контролю за

відкриттям, закриттям та опечатуванням сховища.

На наступний робочий день працівники вечірньої каси передають гроші та прибуткові документи завідувачу сектору касових операцій під розписку у касовому журналі. Після перевірки записів у журналі та фактичної суми готівки, бухгалтер-контролер передає касовий журнал головному бухгалтеру.

Головний бухгалтер здійснює контрольні функції за проведенням касових операцій вечірньою касою, одержуючи прибуткові документи від завідувача сектору касових операцій та підраховуючи загальну суму надходжень [25, с. 120]. Підписи відповідальних осіб в касовому журналі та на документах засвідчують відповідність сум, що є важливим аспектом внутрішнього контролю банку. Ордери та прибуткові документи передаються операційним працівникам для записів на поточних рахунках клієнтів та завідувачу сектору касових операцій відповідно.

У вечірніх касах можливе здійснення операцій без участі бухгалтера-контролера. У таких випадках печатка вилучається від касира, а прийом готівки відбувається за допомогою контрольного касового апарату. Завідувач сектору касових операцій пломбує контрольний касовий апарат, передаючи один ключ від лічильника-суматора касирові, а інший зберігає у себе.

Прийом грошей у вечірній касі здійснюється за стандартною процедурою. Касовий працівник видає квитанції з відбитком штампа контрольного касового апарату із зазначенням суми внеску. Клієнт заповнює заяву на внесення готівки, касир перевіряє дані та ставить штамп на заяві та квитанції.

У разі помилки у прибутковому касовому документі, вказана сума закреслюється, і касир робить напис «Не враховувати» зі своїм підписом. На контрольній стрічці касир записує загальну суму прийнятих грошей, при цьому викреслюючи неправильно занесені суми.

На наступний робочий день касир звітує перед завідувачем сектору касових операцій. Всі суми та контрольні стрічки звіряються, прибуткові документи передаються головному бухгалтеру для перевірки та звіряння

записів на контрольній стрічці з підрахованою сумою надходжень. Головний бухгалтер перевіряє порядок номерів на контрольній стрічці, підписує її та передає разом із документами до бухгалтерії для запису в касовому журналі. Ордери передаються операційним працівникам для зарахування на відповідні рахунки клієнтів, а прибуткові документи – завідувачому сектору касових операцій. Контрольні стрічки підшиваються разом із прибутковими касовими журналами або документами.

Ця система дозволяє забезпечити точність та прозорість касових операцій, а також ефективний внутрішній контроль у банківській установі. Вечірні каси створюються для покращення обслуговування клієнтів і залучення готівки після закінчення стандартного робочого дня.

Діяльність вечірніх кас тісно пов'язана з роботою кас перерахунку, які можуть функціонувати як окремі підрозділи, так і в структурі вечірніх кас. Вранці наступного дня після завершення роботи вечірніх кас, касир і бухгалтер-контролер виконують наступні дії:

Здача сумок з готівкою, які прийняті від підприємств, установ і населення, завідувачу сектору касових операцій. Завідувач перевіряє відповідність наявної суми грошей із даними накладної, після чого включає супровідні відомості до касових документів дня.

Передача порожніх сумок, супровідних та накладних відомостей, а також сумок з грошима у касу перерахунку.

Каси перерахунку приймають вечірню касу і здійснюють перерахунок готівки. Угода про повну індивідуальну матеріальну відповідальність укладається з касирами, що працюють у касі перерахунку, якими керує контролер.

Контролери бригад приймають від працівників вечірньої каси накладні та сумки з готівкою, зберігаючи їх у безпечному місці. Після перерахунку грошей касир інформує контролера про суму, яка звіряється із супровідною відомістю. У випадку невідповідності сум, складається акт про недостачу чи надлишок.

Після перерахунку всіх сумок контролери бригад підводять підсумки переліченої грошової виручки у контрольних відомостях. Касовий працівник, що очолює касу перерахунку, перевіряє записи у супровідних відомостях та накладних і передає накладні операційним працівникам для відображення результатів перерахунку у касовому прибутковому журналі та бухгалтерському обліку.

Ця система забезпечує точність та прозорість касових операцій, а також ефективний внутрішній контроль у банку. Вечірні каси важливі для забезпечення зручності клієнтів, які вносять готівку після стандартного робочого часу.

На завершення робочого дня касир перевіряє відповідність сум перерахованої готівки з даними зведеної відомості. Контролери лічильних бригад порівнюють загальну суму зведеної відомості з оголошеною сумою вкладень грошей у сумки, які вони прийняли до перерахунку, і передають контрольні відомості, листки касирів та порожні сумки касиру або контролеру, який очолює касу перерахунку.

Головний бухгалтер виконує остаточний контроль роботи вечірньої каси, перевіряючи повноту надходження грошей до операційної каси, і підписує довідку про прийняття грошей. Зведені та супровідні відомості, разом з довідкою про загальну суму виручки і довідкою про видані сумки, підшиваються до касових документів дня.

У підприємствах для зручності можуть відкриватися філії банків, керовані старшим касиром, призначеним керівником банківської установи. Старший касир контролює роботу касирів, а всі гроші, що надходять до цих кас упродовж дня, інкасатори доставляють до банку в той самий день.

Грошовий чек стандартної форми є основним документом для одержання готівки, а видатковий касовий ордер використовується для внутрішньо банківських операцій. Працівник, який відповідає за видачу готівки, перевіряє наявність коштів на поточному рахунку клієнта, достовірність чека, порівнює печатку та підписи з наданими зразками. Особа

клієнта встановлюється за допомогою перевірки підпису на зворотній стороні чека та паспортних даних. Після перевірки чек передається контролеру видаткових касових операцій для реєстрації в журналі.

Касові операції відіграють ключову роль у діяльності банку, оскільки вони становлять значний обсяг роботи. Контроль стану ринку операцій з готівкою є важливою передумовою для поліпшення економічної ситуації в Україні. Банківські установи зобов'язані здійснювати своєчасне касове обслуговування клієнтів, зберігати їх кошти та сприяти додержанню емісійно-касової дисципліни.

Комерційні банки мають забезпечувати контроль за справжністю та платіжною спроможністю прийнятої готівки. Для цього на кожному робочому місці касового працівника повинно бути обладнано спеціальне устаткування для перевірки готівки. Важливо, що обладнання розташоване так, аби клієнт міг спостерігати за процесом перерахунку і перевірки готівки.

Банківські установи зобов'язані протягом робочого дня без обмежень та безкоштовно обмінювати пошкоджені банкноти та монети, а також при необхідності передавати в Національний банк України (НБУ) банкноти та монети, що не придатні до обігу. Якщо такі банкноти визнано справжніми та платіжнеспроможними, їх обмін проводиться відразу без відображення в обліку.

Основні завдання касового обслуговування в банківських установах включають:

- видачу готівки з карткових та поточних рахунків як фізичним, так і юридичним особам.
- прийом готівки від фізичних та юридичних осіб.
- прийом платежів на відповідні рахунки.

Банки повинні розробити та затвердити внутрішні положення щодо організації роботи касових операцій, в яких визначаються процедури:

- контролю за касовими операціями.
- зведення залишків готівки та інших цінностей в операційній касі.

- забезпечення зберігання готівки та інших цінностей.
- відповідальності осіб сховища та організації їх роботи.
- роботи операційної каси в післяопераційний та операційний час.
- приймання, видачі, зберігання готівки та цінностей, включаючи використання банкоматів (АТМ).
- обліку та зберігання печаток, штампів та пломб.
- внутрішнього переміщення готівки та цінностей між працівниками банку.
- Підкріплення готівкою власних філій і приймання від них готівки [20].

Установи, що ведуть підприємницьку діяльність і мають поточний рахунок у банку, повинні зберігати свої грошові кошти в банківських установах і можуть отримувати готівку для різних потреб, включаючи виплату заробітної плати, купівлю цінних паперів, стипендій, гонорарів, для відряджень, господарських потреб тощо.

Комерційні банки відіграють ключову роль у регулюванні готівкового-грошового обігу. Вони аналізують та прогнозують готівковий обіг, тоді як Національний банк України (НБУ) організовує та регулює обсяг і структуру готівкової маси згідно з основними напрямками грошово-кредитної політики держави, виступаючи як єдиний касовий та емісійний центр [49].

Основні завдання банківських установ щодо готівкового обігу включають:

- дотримання законодавчих актів України, включаючи акти Верховної Ради, укази Президента, закони та акти НБУ.
- контроль за цільовим використанням готівки.
- дотримання встановлених вимог щодо ведення емісійної та касової роботи.
- вчасна видача готівки юридичним особам для різних цілей, включаючи заробітну плату, пенсії та інші виплати.

- аналіз збалансованості грошових доходів та витрат населення.
- залучення готівки до кас банків та раціональне організування готівкового обігу.
- прогнозування готівкового обігу з урахуванням основних напрямків грошової політики та індикаторів соціально-економічного розвитку [44, с. 34].

Касовий апарат у банківських установах виконує важливу роль у прийманні та видачі готівки, а також інші операції, включаючи обмін монет на паперові гроші, видачу чекових книжок, розмін купюр тощо.

Робоче місце касового працівника повинно бути належно обладнане для ефективної роботи, зокрема для перевірки справжності та платіжності банкнот. Касири, які проводять валюто-обмінні операції, повинні мати спеціальне обладнання для визначення справжності іноземної валюти та бути обізнані про основні елементи захисту валют та терміни їх обміну [24].

При виявленні касиром сумнівних банкнот національної чи іноземної валюти під час приймання або видачі грошових знаків, він має оформити три примірники довідки про вилучення (приймання) таких банкнот (монет) для дослідження. Ці банкноти відправляються на дослідження, а результати будуть готові протягом декількох тижнів. Касир не має права видавати або приймати банкноти, які викликають сумніви щодо їх справжності.

У випадку виявлення двох або більше сумнівних банкнот у однієї особи, також заповнюються три примірники вищезгаданої довідки. Додатково, банк зобов'язаний негайно повідомити органи Міністерства внутрішніх справ України за місцезнаходженням банку про цей випадок, спочатку телефоном, а наступного робочого дня – і в письмовому вигляді. Копія довідки про вилучення (приймання) банкнот (монет) для дослідження повинна бути додана до повідомлення [12].

Всі відповідальні працівники банку, включаючи касирів, операціоністів та контролерів, повинні мати доступ до зразків підписів для перевірки достовірності підписів на документах. Контролери повинні мати також зразки

підписів і відбитків печаток клієнтів, а також зразки підписів працівників банку.

Виправлення в реквізитах прибутково-видаткових касових документів не допускаються, щоб уникнути помилок та неузгодженостей у банківських операціях [42].

1.3. Організація контролю за касовими операціями

Банківські установи, виконуючи широкий спектр операцій, повинні дотримуватися законодавства, інструкцій та положень Національного банку України, а також інших нормативно-правових актів. Важливим аспектом діяльності комерційних банків є управління рухом грошових потоків, їх оборотом та регулюванням кількості готівкових грошей в обігу, що впливає на їх загальну масу. Банки мають демонструвати свою надійність, стабільність та стійкість, забезпечуючи своєчасне виконання операцій.

Управління грошовими потоками та обігом готівки є важливим аспектом їх діяльності, оскільки це впливає на фінансову стабільність та ліквідність банків. Такі вимоги допомагають забезпечити надійність фінансової системи та уникнути фінансових ризиків.

Для банків також важливо мати ефективні системи управління ризиками та контролю за фінансовими операціями, що дозволяє запобігати можливим проблемам і забезпечувати довіру клієнтів та партнерів. Такий підхід сприяє зміцненню фінансової стійкості банків та розвитку економіки в цілому.

Особливо істотний контроль здійснюється за касовими операціями комерційних банків через їх високий рівень ризикованості. Оскільки банківська діяльність несе в собі значні ризики, Національний банк України розробив Методичні рекомендації щодо організації та функціонування системи ризик-менеджменту в банках України.

Основні ризики банківської діяльності включають валютний, кредитний, ліквідності, ділової репутації, операційно-технологічний, юридичний, стратегічний ризики, а також ризики, пов'язані зі зміною процентних ставок [42].

Операційно-технологічний ризик пов'язаний з недоліками у корпоративному управлінні, внутрішньому контролі, а також неадекватністю інформаційних технологій та процесів оброблення інформації [41]. Існує певний перелік причин операційних ризиків (табл. 1.1).

Таблиця 1.1

Причини виникнення операційно-технологічного ризику [41]

Причини	1-ші за важливістю (%)	2-гі за важливістю (%)	3-ті за важливістю (%)
1. Недосконалість програмного забезпечення і збої в комп'ютері	57	19	22,5
2. Помилки персоналу	38	43	5,5
3. Внутрішнє та зовнішнє шахрайство	5	14	33,5
4. Недосконалість побудови внутрішніх бізнес-процесів	-	19	5,5
5. Зловживання персоналу	-	5	-
6. Невикористання можливостей систем	-	-	11
7. Відсутність єдиного інформаційного поля	-	-	11
8. Проблеми каналів зв'язку між філіями банків	-	-	5,5

Згідно з даними таблиці 1.1, головними причинами виникнення

операційно-технологічного ризику є недосконалість програмного забезпечення та помилки персоналу, а також внутрішнє та зовнішнє шахрайство. Окрім аналізу причин виникнення цих ризиків, важливо також класифікувати їх, що допомагає у визначенні найбільш ефективних способів їх мінімізації та управління.

Операційно-технологічний ризик в банківській сфері виникає через недосконалість програмного забезпечення, помилки персоналу, внутрішнє та зовнішнє шахрайство. Ці ризики можна класифікувати за технологічним, людським і безпечним аспектами, що допомагає визначити ефективні стратегії мінімізації та управління ризиками для забезпечення безпеки та стабільності банківських операцій.

Для зменшення операційно-технічного ризику в банківських установах, можна виділити наступні ключові напрямки:

1. Контроль за інформаційними системами та забезпечення їх безперебійної роботи:
 - розробка та впровадження процедур дублювання та відновлення даних.
 - створення резервних систем для запобігання втратам або пошкодженню важливої інформації та технологій.
2. Управління персоналом:
 - здійснення контролю за діяльністю персоналу.
 - постійний підбір кваліфікованого персоналу, який відповідає вимогам банку.
 - чітке доведення до персоналу їх обов'язків та відповідальностей.
 - організація навчальних заходів для підвищення кваліфікації персоналу.
3. Підтримка продуктів та послуг у актуальному стані:
 - оновлення та модернізація банківських продуктів і послуг для відповідності сучасним вимогам та тенденціям ринку.
4. Періодичне тестування встановлених процедур та технологій:

– регулярне тестування процедур та технологій, включаючи ті, що стосуються фізичної та інформаційної безпеки.

– аналіз ефективності існуючих процедур та технологій, виявлення недоліків та розробка вдосконалень.

Ці заходи допомагають банкам мінімізувати ризики, пов'язані з операційною діяльністю, та підтримувати високий рівень надійності та безпеки своїх операцій [7].

Таблиця 1.2

Класифікація операційно-технологічних ризиків [6]

Класифікація	Характеристика
Ризик персоналу	це ризик пов'язаний з витратами через некваліфікований персонал, помилки працівників, несприятливими змінами у трудовому законодавстві;
Ризик технологій	це витрати через недосконалість технологій, що використовуються;
Ризик процесу	це такий ризик витрат, який виникає через помилки при проведенні операцій і розрахунків за ними;
Ризик середовища	це ризик пов'язаний із нефінансовими змінами в середовищі, змінами в законах, політичними змінами;
Ризик фізичного втручання	це такий ризик, що не залежить від діяльності банків і до якого можна віднести пожежі, стихійні лиха, пограбування.

Для мінімізації операційно-технічного ризику, банківським установам необхідно ефективно організувати систему внутрішнього контролю, яка включає наступні ключові елементи:

1. Раціональне використання готівкових коштів:
 - оптимізація обороту готівки.
 - ефективне планування та розподіл готівкових ресурсів.
2. Визначення платіжності та справжності банкнот (монет):
 - ретельна перевірка банкнот та монет на автентичність.

- використання спеціалізованого обладнання для перевірки справжності валюти.
3. Правильне документальне оформлення касових операцій:
 - дотримання процедур оформлення та обліку касових операцій.
 - забезпечення точності та повноти документації.
 4. Дотримання нормативно-правових вимог:
 - відповідність діяльності законодавчим вимогам та стандартам фінансового моніторингу.
 5. Оприбуткування готівки та її видача клієнтам:
 - своєчасне та точне внесення готівки на рахунки клієнтів.
 - ефективне управління запасами готівки.
 6. Забезпечення схоронності готівки та інших цінностей:
 - надійні заходи безпеки для зберігання готівки та цінностей.

Контроль за касовими операціями у банківській сфері включає участь різних категорій працівників. Контролери ведуть перевірки за затвердженим переліком, відповідальні виконавці (такі як касири, працівники валютних та операційних відділів) здійснюють поточний та попередній контроль. Керівники відділів та заступники головного бухгалтера проводять періодичні перевірки. Фінансовий моніторинг виконується відповідальним працівником, що забезпечує контроль за відповідністю операцій вимогам фінансового моніторингу. Також бухгалтерський облік (бек-офіс) та інші працівники відповідають за облік і контроль за відповідністю проведених операцій встановленим нормам.

Такий підхід дозволяє забезпечити високий рівень ефективності та безпеки касових операцій в банках.

Ефективний внутрішній контроль у банківських установах починається з детального ознайомлення та аналізу наступних внутрішньобанківських документів:

1. Посадові інструкції касових працівників, які описують обов'язки, права та відповідальність касових працівників.

2. Технологічні карти операцій, що визначають процедури виконання різних касових операцій.
3. Положення про касу в якому описані правила та норми роботи касового відділення.
4. Договори про матеріальну відповідальність – ці документи регулюють відповідальність персоналу, що працює з готівкою та цінностями.
5. Зразки підписів всіх відповідальних осіб – використовуються для перевірки автентичності підписів на документах.
6. Документи щодо місця зберігання запасних ключів від грошового сховища – забезпечують контроль за доступом до важливих цінностей та документів.
7. Порядок роботи кас та перевезення грошей та цінностей в середині приміщення банку. Даний документ регулює внутрішній транспорт цінностей та готівки.

Для аналізу касових операцій в банківській сфері використовуються різноманітні показники, що дозволяють здійснити повний облік та оцінку фінансової діяльності банку. Серед них важливі такі показники, як залишки за рахунками, що відображають поточний стан коштів на рахунках, касові обороти та їх структура, які дозволяють оцінити обсяг та характер касових операцій. Також важливі комісійні доходи та витрати на касове обслуговування, які демонструють ефективність касових операцій з точки зору доходів та витрат. Порівняльний аналіз тарифів банку є також важливим, оскільки він допомагає оцінити конкурентоспроможність тарифної політики. Крім того, важливо враховувати кількість працівників, що здійснюють касові операції, що вказує на ефективність управління персоналом, а також кількість документів дня, яка показує обсяг роботи та ефективність обробки документів.

Під час проведення контролю та ревізій у банківській сфері особливу увагу приділяють декільком аспектам, що забезпечують безпеку та надійність фінансових операцій. Це включає збереження печаток, штампів, ключів, де

контролюється правильність зберігання та використання цих предметів. Також перевіряється наявність та функціонування технічних засобів банку, таких як обладнання для перерахунку готівки та системи безпеки. Важливою є також реакція на непередбачені обставини, що включає аналіз діяльності касових працівників в кризових ситуаціях. Контролюється також порядок закриття, відкриття та опечатування сховища з метою дотримання процедур безпеки. Такий підхід допомагає забезпечити ефективний контроль та управління ризиками у банківському секторі.

Ці заходи допомагають забезпечити високий рівень безпеки та ефективності касових операцій в банках.

Ревізія каси в банківській установі відіграє ключову роль у системі внутрішнього контролю, оскільки вона забезпечує точність та надійність обліку готівкових коштів та цінностей. Цей процес зазвичай розпочинається на основі наказу керівника банку, де зазначаються мотиви та учасники ревізії. Основні аспекти ревізії каси включають раптовість, повноту або вибіркковість, фіксацію результатів у відповідному акті, аналіз причин розбіжностей, ініціювання ревізій у різних ситуаціях та контроль за суворим обліком цінностей. Також оцінюється робоче навантаження та емоційно-психологічний стан касирів для забезпечення мінімізації ризиків, пов'язаних з людським фактором, а також перевіряється дотримання вимог фінансового моніторингу, особливо у випадках операцій, що перевищують встановлені грошові ліміти.

За результатами ревізії робляться висновки про стан касових операцій та приймаються необхідні заходи для виправлення виявлених недоліків та покращення ефективності роботи банківської установи.

Касові операції підлягають внутрішньому фінансовому моніторингу, якщо вони відповідають одній або декільком з таких ознак:

- мають заплутаний або незвичний характер, не маючи очевидного економічного сенсу або законної мети.
- не відповідають характеру та діяльності клієнта.

– є фактичними повторними, що може свідчити про їхню спрямованість на уникнення обов'язкового фінансового моніторингу або ідентифікації.

Банкам також потрібно ідентифікувати клієнтів, що проводять готівкові операції без відкриття рахунку на суму, яка перевищує 50000 гривень або еквівалент в іноземній валюті.

Зазначені недоліки внутрішнього контролю та ризики включають:

- несвоєчасне відображення операцій у бухгалтерському обліку.
- відсутність підшивання касових документів за кожен операційний день.
- порушення правил щодо зберігання ключів від сейфів.
- неповна ідентифікація клієнтів, що здійснюють операції на суму більше 50000 гривень або еквівалент в іноземній валюті.
- відсутність фінансового моніторингу за операціями, що перевищують 1500000 гривень або еквівалент в іноземній валюті.
- несвоєчасне або неповне оприбуткування готівки, що надійшла до кас банку та її зарахування на рахунки клієнтів.
- недостатня систематичність внутрішнього контролю касових операцій на всіх етапах.

Отже, для мінімізації ризиків при касовому обслуговуванні клієнтів кожній банківській установі потрібно запроваджувати внутрішні контрольні заходи. Серед них: запобігання шахрайству, дотримання законодавства, уникнення помилок працівників, забезпечення точності та повноти облікових записів, а також дотримання ділової поведінки працівників.

РОЗДІЛ 2

АНАЛІТИЧНА ОЦІНКА ДІЮЧОЇ ПРАКТИКИ ОРГАНІЗАЦІЇ КАСОВОЇ РОБОТИ В БАНКІВСЬКИХ УСТАНОВАХ УКРАЇНИ

2.1. Правові основи надання банківських послуг з касового обслуговування клієнтів

Організаційно-правові засади здійснення касових операцій банківських установ в Україні визначені законами країни, такими як "Про банки і банківську діяльність", "Про платіжні системи та перекази коштів в Україні", "Про Національний банк України", а також Інструкцією про ведення касових операцій банками в Україні та іншими законами та нормативно-правовими актами Національного банку України.

Ці нормативно-правові документи установлюють правові основи організації послуг банку з касового обслуговування, включаючи порядок, вимоги до здійснення касових операцій у національній та іноземній валютах банками, їх філіями і відділеннями, а також визначають правові засади взаємовідносин банків з територіальними управліннями Національного банку, іншими банками та клієнтами у цих питаннях.

Каса банку охоплює сукупність операційних кас банку, його філій, відділень, пунктів обміну іноземної валюти, а також програмно-технічних комплексів самообслуговування і банкоматів. Згідно з інструкцією, касове обслуговування включає послуги з видачі, прийняття та обміну готівки, що надаються банківськими установами. Банківські установи мають право здійснювати касові операції лише після отримання ліцензії від Національного банку України.

Відповідно до Постанови щодо врегулювання питань, пов'язаних із проведенням операцій за допомогою програмно-технічних комплексів самообслуговування, затвердженої Правлінням Національного банку України

від 05.03.2008 року під номером 53, банки, які мають відповідну ліцензію або дозвіл на переказ коштів від органів державної влади, які регулюють відповідні ринки фінансових послуг, а також суб'єкти господарювання, які уклали агентські угоди з банками, можуть проводити операції з використанням цих комплексів [3].

Обслуговування клієнтів здійснюється в операційній касі. Кожна банківська установа повинна самостійно визначити перелік касових операцій та інших послуг, які надаються клієнтам, установлювати робочий час каси, встановлювати банкомати, але дотримуючись вимог законодавства України [50].

Комерційні банки, згідно з інструкцією про ведення касових операцій банками в Україні, повинні обов'язково затвердити та розробити внутрішні положення щодо організації роботи з касовими операціями. Банківські установи розробляють внутрішні положення щодо організації роботи з касовими операціями, де визначають порядок роботи каси в операційний та післяопераційний час, контроль за касовими операціями, зберігання готівки та цінностей банку, використання банкоматів і терміналів, обробку спорів між банками та клієнтами з питань касового обслуговування та інші аспекти [50].

Банківські установи зобов'язані розміщувати інформацію для клієнтів у доступному форматі. Ця інформація повинна містити наступне:

- зразки заповнення реквізитів касових документів.
- перелік операцій, які можна здійснювати в операційний та післяопераційний час.
- встановлені тарифи за касове обслуговування фізичних та юридичних осіб у різних валютах.
- плакати, які містять інформацію про банкноти та монети національної валюти, що перебувають в обігу або знімаються з обігу.
- режим роботи каси.
- повідомлення про те, що претензії стосовно недостачі готівки,

яка не була перерахована в приміщенні банку під контролем працівника, не приймаються.

- контактна інформація банку (філії, відділення) для ознайомлення з режимом касового обслуговування та іншою інформацією.

Касові операції банків здійснюються на основі таких документів:

- заяви на переказ готівки приймаються від фізичних та юридичних осіб для розрахунків на рахунки, в тому числі рахунки інших осіб без відкриття рахунку.

- прибутково-видаткові касові ордери використовуються для внутрішніх банківських операцій.

- грошові чеки та інші документи використовуються для видачі коштів та проведення платежів.

В процесі здійснення касових операцій банків використовуються рахунки на сплату платежів і відповідні документи, що встановлені платіжними системами для здійснення грошових переказів. Серед таких документів можуть бути квитанції, чеки банкоматів, які формуються платіжними пристроями. Формати таких документів визначаються кожною платіжною системою самостійно.

Ці документи обов'язково мають містити такі реквізити:

- дані паспорта чи іншого ідентифікаційного документа отримувача та відправника переказу;

- суму переказаних або отриманих коштів;

- підписи відправника та отримувача переказу, а також відповідальних працівників банку;

- дату здійснення переказу;

- прізвище, ім'я, по-батькові відправника та отримувача;

- валюту переказу;

- країну, з якої відправляється переказ, та країну, в якій отримується переказ.

Форми касових документів визначені відповідною інструкцією, на

підставі якої здійснюється приймання і видача готівки. Серед обов'язкових реквізитів таких документів можна відзначити номер рахунку отримувача, назву банку отримувача, дані платника та отримувача, дату та суму операції, підписи сторін та працівників банку, а також дані паспорта. Крім того, до касових документів можуть додаватися інші реквізити залежно від потреб та вимог банку.

Документи можуть бути заповнені клієнтом вручну або, за згодою, працівником банку за допомогою технічних засобів чи системи автоматизації банку.

Процедура оформлення касових документів у банку включає в себе кілька важливих аспектів. Касові ордери, заяви на видачу готівки та інші документи оформляються за допомогою технічних засобів або на копіювальному папері з обов'язковим зазначенням номера примірника у правому верхньому кутку.

Визначені в банківській установі відповідальні особи, які мають право підписувати касові документи, та існує система контролю за касовими операціями. Працівники банку проводять ідентифікацію клієнтів відповідно до законодавства щодо запобігання легалізації доходів та фінансування тероризму.

Клієнти, які здійснюють видаткові операції, зобов'язані пред'явити паспорт чи інший ідентифікаційний документ. Касовий працівник перевіряє дані документа з інформацією в касових документах, а також перевіряє його дійсність та належність клієнту.

Якщо клієнт не надає необхідний документ, банк відмовляє у проведенні операції. При здійсненні касових операцій з фізичними особами, які не є резидентами, діють вимоги валютного законодавства.

Грошові чеки та інші документи повинні містити необхідні реквізити та підписи уповноважених осіб згідно з вимогами банку та законодавства. Грошові чеки мають обмежений строк дії та визначені вимоги до їхнього оформлення, зокрема щодо дати, підписів та печатки. Не допускається

використання факсиміле.

Прибутково-видаткові касові ордери використовуються для реєстрації різноманітних касових операцій у банківських установах, таких як приймання та видача готівки, завантаження та розвантаження банкоматів, переміщення готівки між рахунками, а також для ведення аналітичного обліку та підготовки звітності. Ці ордери також використовуються для реєстрації платежів, що здійснюються готівкою на сплату різних послуг, таких як квартплата, комунальні платежі та інші.

У прибутково-видаткових, прибуткових та видаткових касових документах на видачу готівки працівникам банку чи інкасаторам обов'язково зазначаються особисті дані отримувача, назва та номер документа, що підтверджує їх особу. Також в цих документах можуть бути вказані код бюджетної класифікації та ідентифікаційний номер для подальшого нарахування податків та зборів.

Важливо відзначити, що у касових документах не допускаються будь-які виправлення, оскільки це може порушити достовірність інформації та унеможливити подальшу перевірку операцій. Такі обмеження спрямовані на забезпечення точності та надійності касової документації, що є важливим аспектом фінансової діяльності банківських установ.

Готівка, що надходить до закінчення робочого дня, підлягає оприбуткуванню у операційній касі та зарахуванню на відповідні рахунки протягом того ж робочого дня [49, с. 277]. У разі надходження готівки після закінчення робочого дня, її приймають вечірні каси, а зарахування відбувається на відповідні рахунки наступного робочого дня.

У разі заповнення документів з порушенням вимог законодавства або у випадку, коли сума коштів менша, ніж сума платежу, клієнт має можливість доповнити необхідну суму або операцію не виконується. Порядок відміни операцій встановлюється внутрішніми положеннями банківської установи [22].

Клієнт має право вказати в заяві на переказ готівки дату валютування,

яка не може перевищувати 10 календарних днів після складання касового документа, за умови, що день складання не враховується. У випадку порушення цієї дати, банк не приймає касовий документ до виконання.

Банк виплачує отримувачам суми переказів готівкою, починаючи з вказаної дати валютування. Якщо ця дата припадає на неробочий день, оплата відбувається з першого робочого дня після дати валютування.

До приходу дати валютування клієнт може відкликати кошти, подавши лист (для юридичних осіб) або заяву (для фізичних осіб) про відкликання коштів. Якщо протягом тридцяти робочих днів з дати валютування отримувач не отримав суму переказу, банк повинен протягом трьох робочих днів повернути переказ банку платника.

Банківські установи зобов'язані дотримуватись законодавства України у своїй діяльності, зокрема, щодо здійснення касових операцій, що визначено законами України, такими як "Про банки і банківську діяльність", "Про платіжні системи та перекази коштів в Україні", "Про Національний банк України", а також Інструкцією про ведення касових операцій банками в Україні та іншими нормативно-правовими актами.

2.2. Аналіз сучасного стану здійснення касового обслуговування банками України

Повномасштабна агресія росії проти України, що розпочалася 24 лютого 2022 року, суттєво погіршила економічні перспективи та загальне функціонування української економіки. Це мало негативний вплив на розвиток національної банківської системи, зокрема на касове обслуговування клієнтів. Стабільність та фінансова стійкість цієї системи визначаються аналізом таких ключових показників, як капітал банків, ліквідність, прибутковість та ризики, особливо в умовах воєнного конфлікту.

У зв'язку зі складною ситуацією, що склалася, банкам доводиться

удосконалювати свої послуги касового обслуговування клієнтів. Окрім традиційних фінансових аспектів, таких як кредитний ризик, їм необхідно також враховувати та адаптуватися до нових викликів, зокрема збереження безпеки операцій та ефективного управління фінансами в умовах військового конфлікту та економічної нестабільності.

Аналізуючи динаміку розвитку банківської системи України за період з 2020 по 2022 рік, можна спостерігати певну спадну тенденцію, що було зумовлено негативною соціально-економічною ситуацією. Ця тенденція виявляється у зменшенні кількості банків з 73 до 67, включаючи зменшення кількості банків з іноземним капіталом. У той же час цей період характеризується процесами консолідації та концентрації активів і капіталу в банківській системі, що відображено на рисунку 2.1 та таблиці 2.1.

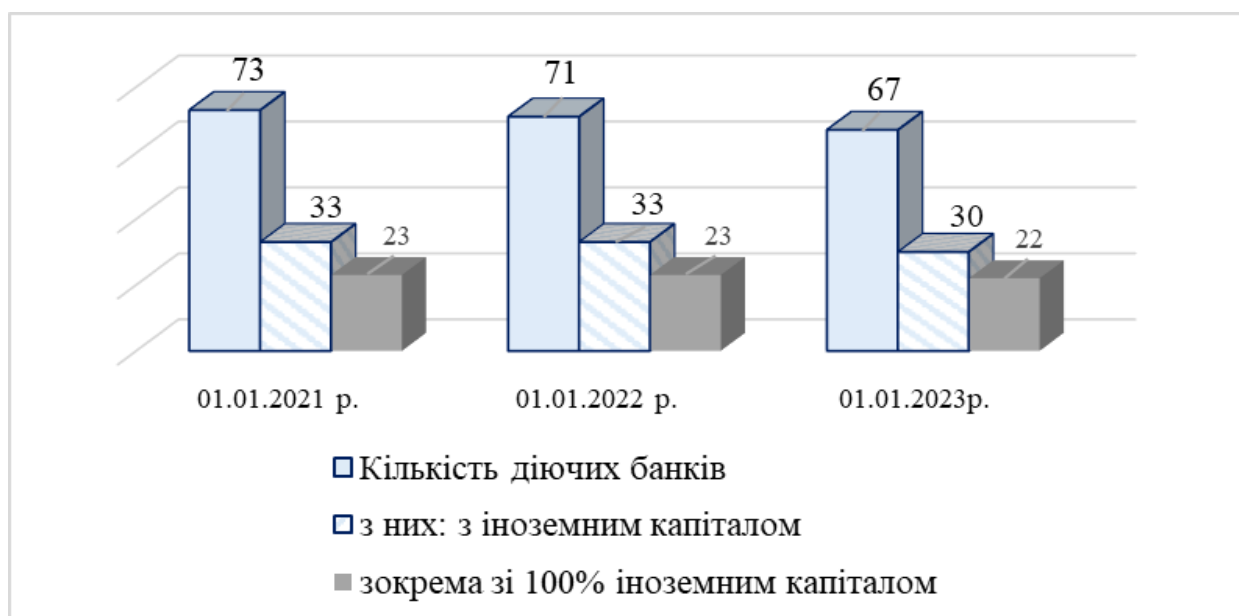


Рис. 2.1. Динаміка кількості діючих банків України станом на 01.01.2021-01.01.2023 рр.

Джерело: побудовано за матеріалами [24].

В подальшому ситуація загалом стабілізувалася. Загальна кількість банківських установ зменшилась ще на три установи. Відповідно станом на 01.01.2024 року загальна кількість діючих банків в Україні становила 63, з них з іноземним капіталом 27, у тому числі зі 100% іноземним капіталом 19

установ.

У 2022 році в порівнянні з 2020 роком відбулося зростання ключових показників діяльності банківського сектора України, таких як активи, капітал та зобов'язання. Однак, за цей період також спостерігалось скорочення кредитного портфеля та капіталу банків. Це можна пояснити нестабільністю, що панувала в Україні у цей період. Детальна інформація про ці зміни наведена у таблиці 2.1.

Таблиця 2.1

Динаміка показників стану банківської системи України в 2020-2022 роках

Назва показника	Роки, млрд грн			Абсолютне відхилення, (+,-) млрд грн		Темп приросту, %	
	2020	2021	2022	2022/ 2020	2022/ 2021	2022/ 2020	2022/ 2021
Активи	1822,8	2053,2	2353,9	531,1	300,7	29,1	14,6
Кредитний портфель	960,6	1065,3	1036,2	75,6	-29,1	7,9	-2,7
Капітал	209,5	225,5	218,1	8,6	-7,4	4,1	-3,3
Зобов'язання	1613,4	1797,7	2135,9	522,5	338,2	32,4	18,8
Рентабельність активів, %	2,44	4,09	1,08	-1,4	-3,0	-55,7	-73,6
Рентабельність капіталу, %	19,22	35,08	10,06	-9,2	-25,0	-47,7	-71,3

Джерело: побудовано за матеріалами [24].

Активи банківської системи України за період з 2020 по 2022 роки показали стійку позитивну динаміку, що є важливим показником фінансової стабільності та розвитку сектору. За даними таблиці 2.1, ці активи зросли з

рівня 1 трлн 822,8 млрд грн у 2020 році до 2 трлн 353,9 млрд грн у 2022 році, що свідчить про значне збільшення на 531,1 млрд грн.

Особливо слід зазначити, що в 2022 році активи збільшилися на 300,7 млрд грн, що також ілюструє тенденцію до росту в цьому періоді. Цей позитивний рух є важливим для економіки країни, оскільки він вказує на зростання обсягів фінансових ресурсів, доступних для кредитування, інвестицій та інших фінансових операцій, що сприяє загальному економічному розвитку (рис. 2.2).

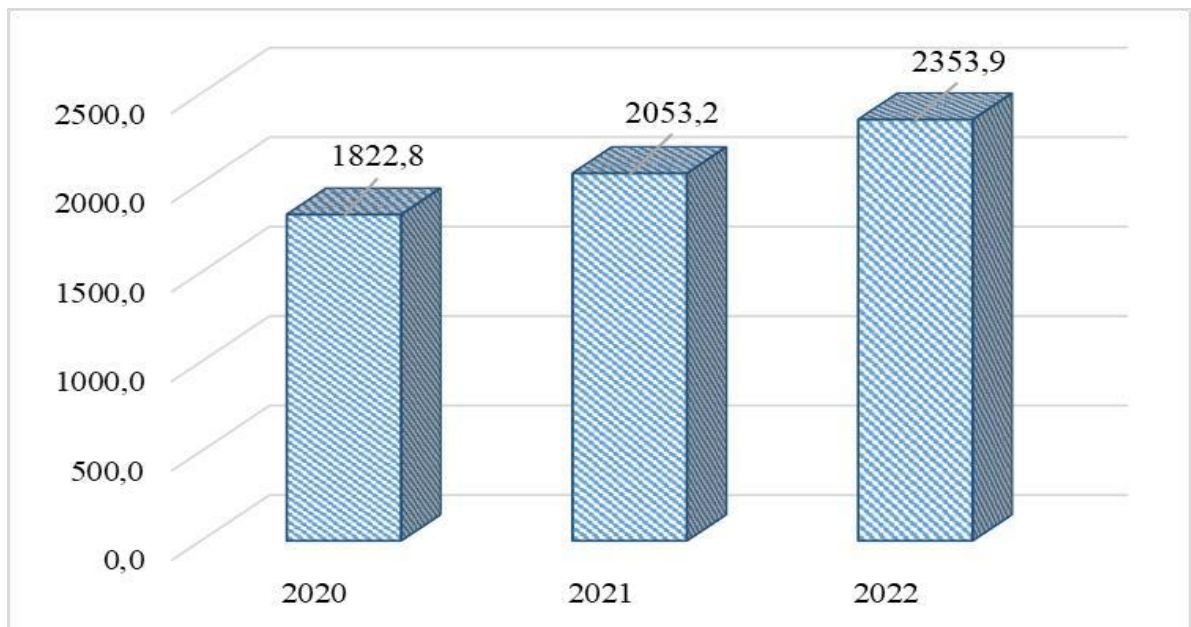


Рис. 2.2. Динаміка активів банківської системи України в 2020-2022 роках

Джерело: побудовано за матеріалами [24].

За аналізований період з 2020 по 2022 роки відбувся значний ріст активів банківської системи України. Темп приросту активів за цей період склав 29,1%, а в межах самого 2022 року – 14,6%. Незважаючи на зменшення кількості банків з іноземним капіталом, активи в іноземній валюті зросли на 146,0 млрд грн за аналізований період, з яких 148,4 млрд грн припадає на 2022 рік, у той час як у 2021 році було зафіксоване зменшення на 2,4 млрд грн.

Після надскладного 2022 року банківська система оговталась від

перших шоків війни і продовжила ефективне та стабільне функціонування. У 2023 році загалом динаміка залишилася позитивною. Обсяг активів продовжив зростання (табл. 2.2).

Таблиця 2.2

Сумарні активи українських комерційних банків на 1.12.2023 (млн. грн.)

Активи (усього)	2748813
Активи в іноземній валюті	787156
Загальні активи (не скориговані на резерви)	3107767
Загальні активи (не скориговані) в іноземній валюті	873816
готівкові кошти	78146
банківські метали	174
Кошти в НБУ	205445
Коррахунки, що відкриті в інших банках	309127
Строкові вклади в інших банках та кредити іншим банкам	72760
Цінні папери	1312769
Надані кредити	1021786
кредити органам державної влади	18173
кредити суб'єктам господарювання	777047
кредити фізичним особам	226565
кредити небанківським фінустановам	2
Резерви за активними операціями банків	363545

Джерело: побудовано за матеріалами [25].

Кредитний портфель в 2022 році становив найбільшу частку в структурі активів банківської системи України, сягнувши 1 млрд 36,2 млн грн, що еквівалентно 44% всіх активів. У порівнянні з 2020 роком обсяг кредитного портфеля збільшився на 75,6 млрд грн (або на 7,9%). Проте у 2022 році було зафіксовано скорочення розміру кредитного портфеля на 29,1 млрд грн (або на -2,7%). Незважаючи на це невелике зниження кредитної

активності, банки України збільшили обсяги вкладень у депозитні сертифікати НБУ та кошти на рахунках в інших банках, загальна сума яких за вказаний період становила 231,2 млрд грн, демонструючи темп приросту 29,2%.(табл. 2.3).

Таблиця 2.3

Склад та динаміка активів банківської системи України в 2020-2022 рр.

Назва показника	Роки, млрд грн			Абсолютне відхилення (+.-) млрд грн		Темп приросту,%	
	2020	2021	2022	2022/ 2020	2022/ 2021	2022/ 2020	2022/ 2021
Активи	1822.8	2053.2	2353.9	531.1	300.7	29.1	14.6
активи в іноземній валюті	585.5	583.1	731.5	146.0	148.4	24.9	25.5
Готівкові кошти	73.2	75,4	74.8	1.6	-0.6	2.2	-0.8
Банківські метали	0.6	0.0	0.2	-0.4	0.1	-73.3	300.0
Кошти в Національному банку України	37.6	35.0	82,5	44,9	47.5	119,4	135,7
Кореспондентські рахунки, що відкриті в інших банках	176.0	172.9	315,1	139.1	142.2	79.0	82.2
Строкові вклади в інших банках та кредити, надані іншим банкам	50.4	60.0	51.0	0,6	-9.0	1.2	-15.0
Кредити надані клієнтам	960.6	1065.3	1036.2	75.6	-29.1	7.9	-2.7
Вкладення в цінні папери та довгострокові інвестиції	791.4	829.9	1022.6	231.2	192.7	29,2	23.2
Резерви за активними операціями банків (з урахуванням резервів за операціями, які обліковуються на позабалансових рахунках)	388.5	308.3	369.3	-19,2	61.0	-4.9	19.8

Джерело: розраховано за матеріалами [25].

Незважаючи на військові дії, функціонування українських банків продовжувалося, однак змінився характер їхньої кредитної політики. За аналізований період відбулося зниження кредитного попиту як серед населення, так і серед підприємств. Тільки певні галузі, зокрема сільське

господарство, виявляли потребу в додатковому фінансуванні. Це призвело до незначного зростання чистих гривневих кредитів суб'єктам господарювання у надійних банках – лише на 0,5% від початкового рівня, у той час як обсяг кредитів у валюті скоротився на 23,9% у доларовому вираженні. Зауважимо, що зростання корпоративного кредитного портфеля відбувалося переважно у державних банках, зокрема в ПриватБанку, завдяки активному кредитуванню сільськогосподарського сектору. Серед активних позичальників виступали державні корпорації [33].

З метою забезпечення доступності кредитів у період військових дій уряд України розширив програми державної підтримки, що сприяло позичальникам отримувати кредити на вигідних умовах, що в свою чергу допомагало знижувати кредитні ризики для банків. Найбільшим стимулом для розвитку гривневого корпоративного кредитування стала державна програма «Доступні кредити 5-7-9%».

Збільшення загальних зобов'язань української банківської системи на 522,5 млрд грн (32,4%) з 1613,4 млрд грн до 2135,9 млрд грн є позитивною тенденцією за період 2020-2022 років. Ця динаміка обумовлена зменшенням кількості ненадійних банків та впровадженням заходів для покращення обслуговування клієнтів, зокрема, цифровізації банківських послуг.

Протягом цього періоду банківська система України змогла посилити свою капітальну базу. У 2022 році власний капітал банків зріс на 4,1% порівняно з 2020 роком, хоча за рік до цього відбулося зниження на 3,3%. Ця ситуація пов'язана з посиленням вимог Національного банку України до капіталу банків, спрямованих на забезпечення їх стійкості до можливих криз, захист від системних ризиків та підтримку фінансової стабільності.

Рентабельність активів банківського сектору в 2022 році становила 10,91%, що на 68,89% нижче, ніж у 2021 році. Незважаючи на це значне зниження, банківська система продемонструвала стійкість у складних умовах, мінімізуючи втрати та адаптуючись до нових реалій.

Рентабельність капіталу в банківському секторі України зменшилася з

19,22% у 2020 році до 10,6% у 2022 році. Найвище значення цього показника було зафіксовано у 2021 році – 35,08%. Таким чином, українська банківська система ефективно функціонувала протягом аналізованого періоду, сприяючи стабілізації економічного середовища країни [25].

За підсумками 2022 року банківський сектор отримав 22,8 млн грн чистого прибутку, що на 54,7 млрд. грн менше порівняно з 2021 роком (рис. 2.3).

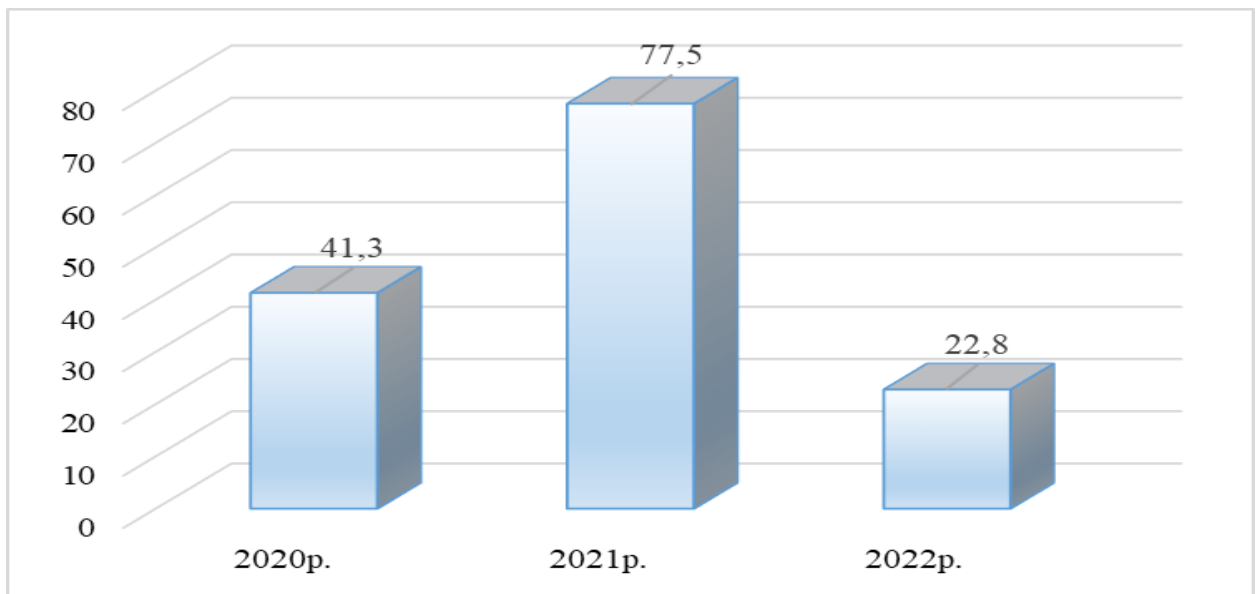


Рис. 2.3. Динаміка чистого прибутку банківської системи України 2020-2022 роках.

Джерело: побудовано за матеріалами [25].

У 2023 році 63 українські банки заробили 159,99 млрд грн прибутку до оподаткування, що становить зростання в 1,9 рази порівняно з 2021 роком.

Проте чистий прибуток у минулому 2022 році склав лише 86,54 млрд грн, що є на 12% більше, ніж до початку повномасштабного вторгнення. Тоді 71 банк отримав прибуток 77,53 млрд грн.

Під новий закон банки мають сплатити майже половину свого прибутку як податок на прибуток — 46% або 73,45 млрд грн. Для порівняння, у 2021 році податок становив 6,37 млрд грн або 7,6% від прибутку.

За загальним підсумком, лише 7 банків з 63 закінчили 2023 рік зі збитками у розмірі 245 млн грн.

Наразі топ-10 банків майже не змінився: до рейтингу входять 5 банків з іноземним капіталом, 4 державних та 1 з приватним капіталом. Разом ці 10 банків отримали 88% від загального прибутку – 75,94 млрд грн. А їх податок на прибуток склав 63,18 млрд грн.

Державні банки в 2023 році заробили 54,71 млрд грн, що становить 63% від загального прибутку усіх банків. Зокрема, Державний Приват відзначився найвищим прибутком серед усіх українських банків – 37,76 млрд грн за цей рік, що є на 8% більше, ніж у 2021 році.

За результатами минулого року приватні банки показали менші показники прибутку. Так, 44 банки з приватним капіталом отримали загальний прибуток у розмірі 9,4 млрд грн, що на 25% менше, ніж до початку повномасштабної війни.

Найбільш значну частку прибутку цієї групи становлять два банки: ПУМБ, який є головним лідером з прибутковості в цій групі, заробивши 3,95 млрд грн, що є на 5% менше, ніж у 2021 році, та Універсал Банк (Монобанк), який зазнав зменшення свого прибутку у 1,6 рази порівняно з попереднім роком, до 2021 (рис. 2.4).

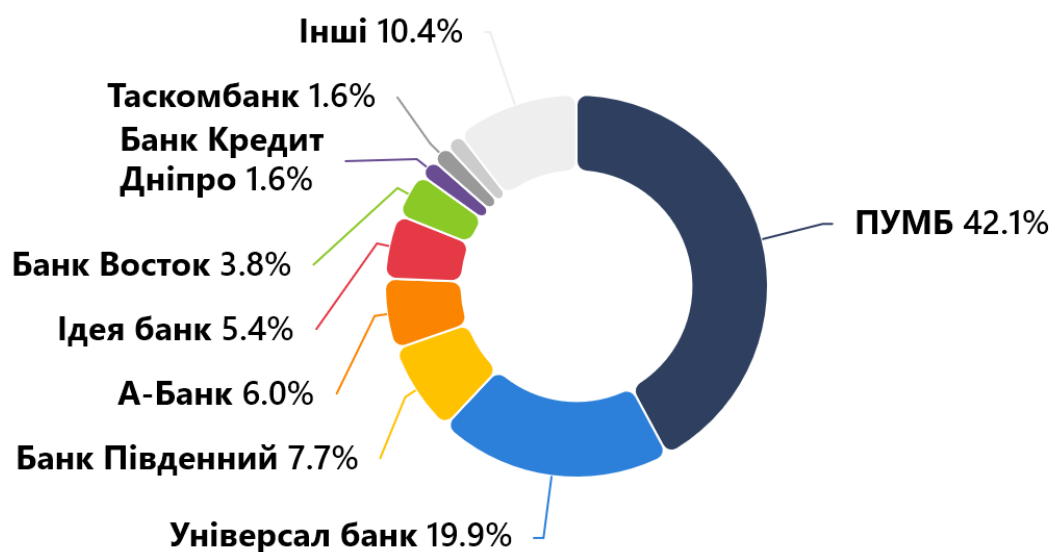


Рис. 2.4. Топ банків з приватним капіталом за рівнем прибутку у 2023

році [25].

У зв'язку зі зростанням прибутків банків під час військових дій, влада вирішила ввести новий податок на надзвичайні прибутки банків. Як пояснено у Національному банку України, таке додаткове оподаткування неодноразово застосовувалося в світовій практиці тоді, коли одна галузь отримувала надмірні прибутки внаслідок певних тимчасових економічних умов.

2.3. Оцінка організації та здійснення касової роботи в банку на прикладі АТ «Акцент-банк»

Банківська установа «Акцент-Банк» (АТ «Акцент-Банк» або «А-банк»), заснована в Україні у 1992 році, є правонаступником ЗАТ «Український кредитний банк», що існував до 2007 року. У 2018 році, внаслідок змін у законодавстві України, було здійснено перейменування банку на АТ «Акцент-Банк».

Банк «А-банк» є універсальним банком, що провадить свою діяльність на території України та, за потреби, за її межами, відповідно до чинного законодавства України та нормативно-правових актів Національного банку України. Він пропонує розширений спектр сучасних банківських послуг для юридичних і фізичних осіб.

Основною метою створення «А-банку» було надання комплексного обслуговування юридичних і фізичних осіб різних форм власності. Це включає акумулювання та ефективне використання майна, коштів, об'єктів інтелектуальної власності, ноу-хау, а також збільшення обсягів та підвищення якості банківських послуг, сприяючи при цьому економічному зміцненню та розвитку фінансової системи України [32].

«А-банк» активно розвиває свою корпоративну культуру, спрямовану на досягнення високих результатів у діяльності, відповідно до своїх ключових цінностей. Ці цінності включають:

1. Клієнти. Банк високо цінує своїх клієнтів і прагне задовольнити

їхні потреби за допомогою високоякісних послуг та продуктів, підвищуючи стандарти обслуговування.

2. Співробітники. Банк дбає про своїх співробітників, створюючи умови для їхнього професійного розвитку та зростання, підтримуючи культуру відкритості, чесності та позитивного підходу.

3. Технологічність. «А-банк» активно впроваджує інновації, надаючи клієнтам ефективні фінансові та технологічні рішення.

4. Якість. Банк зосереджується на наданні високоякісних продуктів та послуг, відзначаючись прозорістю та відсутністю прихованих комісій.

5. Ощадливість. «А-банк» відповідально відноситься до ресурсів, включаючи час своїх співробітників, партнерів та клієнтів.

6. Відкритість до діалогу. Банк цінує відкритість і чесний обмін інформацією, прагнучи до спільного вирішення питань.

Ці цінності є необхідними як для персоналу, так і для всіх сторін, що співпрацюють з банком [32].

АТ «А-банк» зосереджує свою діяльність на декількох основних напрямках, таких як відкриття та обслуговування рахунків у національній та іноземній валюті, розрахунково-касове обслуговування, приваблення депозитів, надання кредитів та гарантій, а також операції з цінними паперами та іноземною валютою.

Діяльність АТ "Акцент-Банк" (А-банку) в Україні підлягає регулюванню Національним банком України (НБУ). Банк володіє ліцензією №16 від 26.10.2011 року, що дає йому право на проведення банківських операцій і є частиною системи гарантування вкладів, маючи статус спеціалізованого ощадного банку.

З 5 березня 2020 року А-банк був визнаний системно важливим банком, що передбачає дотримання певних вимог НБУ щодо банківських нормативів, включаючи підвищені вимоги до капіталу.

Ефективність фінансової діяльності АТ "Акцент-Банк" та інших суб'єктів господарювання визначається, серед іншого, складом та обсягом їх

активів. Для оцінки цих параметрів проведено аналіз складу, структури та динаміки активів АТ "Акцент-Банк" за період з 2020 по 2022 роки, результати якого наведено в таблиці 2.4.

У 2022 році загальний обсяг активів А-банку склав 22 мільярди 72,4 мільйони гривень, що є на 6 мільйонів 122,2 тисяч гривень (або 38,4%) більше, ніж у 2021 році. Порівняно з попереднім роком, зростання становило 5 мільярдів 71,4 мільйонів гривень (46,6%).

Таблиця 2.4

Аналіз складу, структури та динаміки активів АТ «Акцент-Банк» в 2020-2022 роках

Показники	Роки, млн. грн			Структура, %			Абсолютне відхилення, (+,-) млн грн		Темп росту, %	
	2020	2021	2022	2020	2021	2022	2021/2020	2022/2021	2021/2020	2022/2021
Загальні активи, усього	10878,8	15950,2	22072,4	100,0	100,0	100,0	5071,4	6122,2	146,6	138,4
Чисті активи, зокрема:	9225,9	14377	17786,7	84,8	90,1	80,6	5151,1	3409,7	155,8	123,7
Грошові кошти та їх еквіваленти	344,6	856,9	1841,9	3,2	5,4	8,3	512,3	985,0	248,7	214,9
Кошти в інших банках	407,5	824,4	2477,6	3,7	5,2	11,2	416,9	1653,2	202,3	300,5
Кредити та заборгованість клієнтів	7190,5	9501,5	6221,0	66,1	59,6	28,2	2311,0	-3280,5	132,1	65,5
кредити та заборгованість юридичних осіб	1026,0	1648,0	1407,8	9,4	10,3	6,4	622,0	-240,2	160,6	85,4
кредити та заборгованість фізичних осіб	6164,5	7853,5	4813,2	56,7	49,2	21,8	1689,0	-3040,3	127,4	61,3
Цінні папери, які обліковуються за справедливою вартістю через інший сукупний дохід	55,4	2321,7	135,6	0,5	14,6	0,6	2266,3	-2186,1	4190,8	5,8
Інвестиційна нерухомість	0,0	10,5	11,9	0,0	0,1	0,1	10,5	1,4	-	113,3
Основні засоби та нематеріальні активи	423,5	431,8	413,6	3,9	2,7	1,9	8,3	-18,2	102,0	95,8
Інші фінансові активи	156,5	320,0	403,0	1,4	2,0	1,8	163,5	83,0	204,5	125,9
Інші активи	62,7	56,1	38,4	0,6	0,4	0,2	-6,6	-17,7	89,5	68,4
Усього резервів	1652,9	1573,2	-4285,7	15,2	9,9	-19,4	-79,7	-5858,9	95,2	-272,4

Джерело: розраховано за даними фінансової звітності АТ «Акцент-Банк».

Серед активів А-банку в 2022 році кредити та заборгованість клієнтів склали 6 мільйонів 221,0 тисяч гривень або 28,2% від загальної суми. Це розподілено таким чином: 6,4% припадає на кредити та заборгованість

юридичних осіб, а 21,8% - на кредити та заборгованість фізичних осіб.

Загальний обсяг кредитів та заборгованості клієнтів у 2022 році зменшився на 3 мільйони 280,5 тисяч гривень порівняно з показниками 2021 року. У минулому році цей показник становив 59,6% від загальної структури активів. Темп скорочення кредитного портфеля у 2022 році становив 34,5%, в розрізі окремих структурних елементів відповідно: кредити та заборгованість фізичних осіб скоротились на 38,7%, а кредити та заборгованість юридичних осіб - на 14,6%.

Таке зниження можна пояснити військовим станом в Україні, припиненням діяльності певних бізнесів, виїздом громадян за кордон та втратою платоспроможності деяких населених пунктів. У період з 2020 по 2022 роки АТ "Акцент-Банк" значно збільшило кошти, розміщені у інших банках. Наприклад, сума цих коштів зросла від 407,5 мільйонів гривень до 2 мільярдів 477,6 мільйонів гривень, що є збільшенням у шість разів. У 2021 році ця сума зросла вдвічі в порівнянні з 2020 роком, а в 2022 році - втричі порівняно з 2021 роком.

У 2022 році ці кошти становили 11,2% від загальної структури активів банку. Збільшення вкладень в інші банки забезпечив А-банку додаткові надходження від вкладів у ці фінансові установи.

Зниження резервів у зв'язку з активними операціями в банку можна пояснити скороченням обсягів кредитування через вплив пандемії COVID-19 та воєнних подій в Україні. Вдосконалення стандартів якості заставного майна також допомогло зменшити резерви, оскільки банк міг знизити їх до рівня прийнятого забезпечення (гарантій та застав).

Аналіз структури, складу та динаміки зобов'язань А-банку за період 2020-2022 років приведено у таблиці 2.5.

Таблиця 2.5

**Аналіз складу, структури та динаміки зобов'язань АТ «Акцент-Банк» в
2020-2022 роках**

Показники	Роки, млн. грн			Структура, %			Абсолютне відхилення, (+,-) млн. грн		Темп росту, %	
	2020	2021	2022	2020	2021	2022	2021/2020	2022/2021	2021/2020	2022/2021
Кошти банків	49,8	90,8	252,2	0,6	0,7	1,6	41,0	161,4	182,3	277,8
Кошти клієнтів	7588,3	11533,9	14579,8	95,4	94,9	94,9	3945,6	3045,9	152,0	126,4
кошти суб'єктів господарювання та небанківських фінансових установ	1244,2	2359,2	2726,0	15,6	19,4	17,7	1115,0	366,8	189,6	115,5
кошти фізичних осіб	6344,2	9174,7	11853,8	79,7	75,5	77,1	2830,5	2679,1	144,6	129,2
Зобов'язання щодо поточного податку на прибуток	0,0	59,0	19,9	0,0	0,5	0,1	59,0	-39,1	-	33,7
Відстрочені податкові зобов'язання	11,0	11,1	14,1	0,1	0,1	0,1	0,1	3,0	100,9	127,0
Резерви за зобов'язаннями	17,3	16,3	12,6	0,2	0,1	0,1	-1,0	-3,7	94,2	77,3
Інші фінансові зобов'язання	124,4	227,7	327,4	1,6	1,9	2,1	103,3	99,7	183,0	143,8
Інші зобов'язання	167,1	212,7	162,4	2,1	1,8	1,1	45,6	-50,3	127,3	76,4
Усього зобов'язань	7957,9	12151,5	15368,3	100,0	100,0	100,0	4193,6	3216,8	152,7	126,5

Джерело: розраховано за даними фінансової звітності АТ «Акцент-Банк».

Залучені та запозичені кошти А-банку, які складають його зобов'язання, відображають зростання протягом 2020-2022 років. Станом на кінець 2022 року ці кошти склали 15 млрд 368,3 млн грн, що на 3,2 млрд грн (26,5%) більше, ніж у 2021 році. У 2021 році вони зросли на 4,2 млрд грн (52,7%) порівняно з 2020 роком.

Найбільшу частку у структурі зобов'язань А-банку постійно займають кошти клієнтів, особливо вклади фізичних осіб. Збільшення обсягу цих коштів на 5 млрд 509,6 млн грн у досліджуваному періоді, зокрема на 2 млрд 830,5 млн грн (44,6%) у 2021 році та на 2 млрд 679,1 млн грн (29,2%) у 2022

році, свідчить про зростання довіри домогосподарств до банку та робить кошти клієнтів основним джерелом формування його ресурсної бази.

Щодо прибутковості, А-банк демонстрував прибуткову діяльність протягом 2020-2022 років, але у 2022 році було зафіксоване значне зниження прибутку порівняно з 2021 роком. Це зниження, ймовірно, було спричинене комбінацією факторів, включаючи пандемію COVID-19 та воєнні дії в Україні (рис. 2.5).

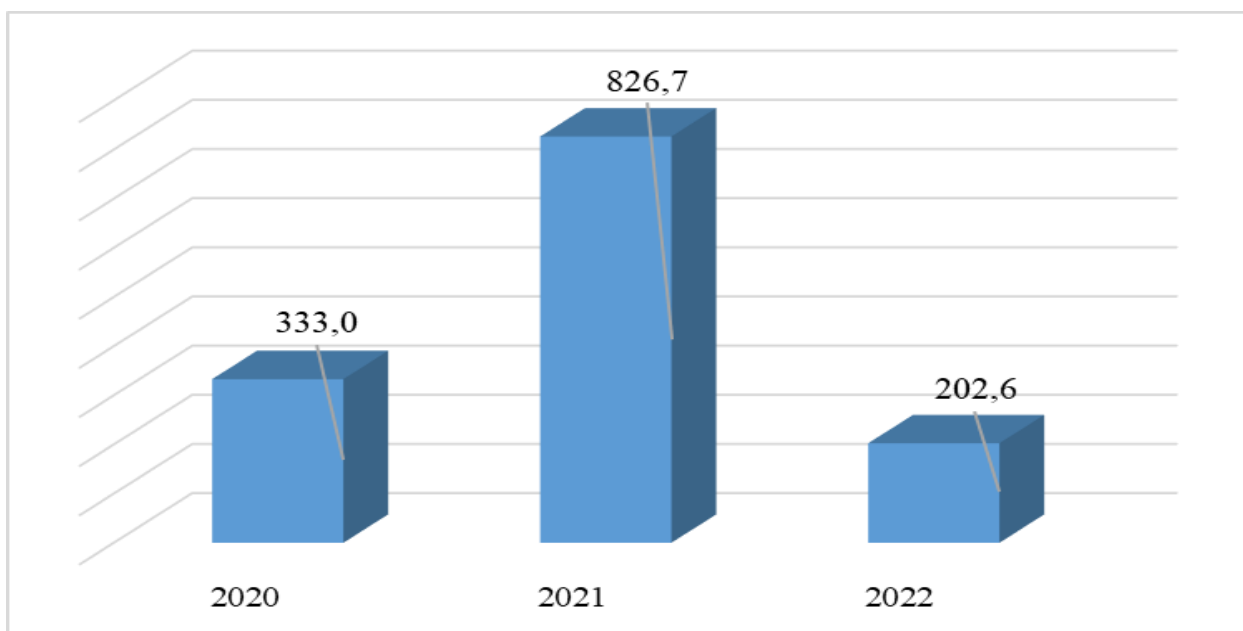


Рис. 2.5. Динаміка чистого прибутку АТ «Акцент-Банк» в 2020-2022 роках

Джерело: побудовано за даними фінансової звітності АТ «Акцент-Банк».

Глобальна пандемія та воєнні дії в Україні суттєво підірвали стабільність світової та української економік, що призвело до рецесії, введення локдаунів, подорожчання послуг та продуктів, порушень ланцюгів постачання, зниження обсягів виробництва, падіння ВВП та зростання інфляції. Ці фактори значно вплинули на доходи та прибутки різноманітних підприємств, включаючи фінансові установи, такі як банки.

А-банк, так само, як і інші українські банки, відчув цей вплив. Зменшення прибутку банку у 2022 році, ймовірно, було спричинене

поєднанням негативного впливу на доходи від кредитування, інвестиційних операцій та комісійних внесків, а також збільшенням резервів для покриття можливих втрат від погіршення кредитних портфелів.

Незважаючи на ці труднощі, А-банк залишається стійким та має прибутковий характер з міцним фінансовим станом та багаторічним досвідом роботи в умовах економічних та геополітичних нестабільностей. Банк приймає дієві заходи для пом'якшення наслідків економічних викликів та має всі передумови для відновлення тенденції зростання прибутків, за умови завершення воєнних дій та початку відновлення економічної ситуації в Україні.

За попередніми даними за підсумком 2023 року АТ «Акцент-Банк» отримав 0,56 млрд грн прибутку. У контексті воєнного конфлікту банки виявляють необхідність адаптації до нових викликів, зокрема уважніше врахування потреб кожного клієнта та умов конкурентної боротьби на ринку кредитів і депозитів. Це передбачає необхідність гнучкості у встановленні цін і стратегій формування чистого доходу, а також забезпечення стабільності та надійності у високоризиковому фінансовому середовищі.

Касова діяльність в АТ «Акцент-Банк» організована згідно з Інструкцією щодо проведення касових операцій банками в Україні. Ця Інструкція встановлює порядок проведення касових операцій у банківських установах, включаючи відповідальність працівників за безпеку готівки та цінностей, правила зберігання готівки та цінностей, процедури касових операцій, обладнання робочих місць касових працівників, та встановлення контролю за безпекою готівки та цінностей відповідно до вимог законодавства України та визначень Національного банку України.

Касове обслуговування в АТ «Акцент-Банк» надається як юридичним, так і фізичним особам через операційні каси та каси перерахунку, розташовані в касовому вузлі. Приміщення касового вузла включають кілька розділів, таких як приміщення завідувача каси, робочі приміщення касових працівників, місця для перерахунку готівки та монет, місця для приймання та

передавання цінностей інкасаторам, приміщення для особистих речей та одягу працівників, сховище цінностей, і місце для приймання їжі касовими працівниками.

Приміщення, в якому проводяться касові операції в АТ «Акцент-Банк», обладнане системою безпеки та охоронною сигналізацією для забезпечення безпеки працівників та клієнтів під час проведення операцій з готівкою. Доступ до касового вузла є обмеженим і дозволеним лише відповідальним особам. Стороннім особам, працівникам інших банків або особам, які не мають службових обов'язків в касовому вузлі, забороняється входити у приміщення з робочими місцями операційно-касових працівників, які здійснюють операції з готівкою.

В АТ «Акцент-Банк» мають бути визначені уповноважені особи, які встановлюють:

- тривалість робочого дня;
- ліміт залишку готівки та інших цінностей для належної організації роботи касового вузла;
- перелік осіб, що здійснюють додатковий контроль за касовими операціями.

У касових операціях використовуються спеціальні засоби та обладнання для перевірки та обробки готівки:

- лічильні машинки для перерахунку валюти;
- детектори для перевірки автентичності банкнот;
- міні сортувальники для сортування та перерахунку банкнот, визначення їх автентичності та розміщення відповідно до вимог;
- стрічки для пакування готівки.

Також працівники касового вузла повинні мати доступ до калькуляторів та комп'ютерів для виконання різноманітних операцій та обробки даних.

Робочі місця в «Акцент-Банк» організовані таким чином, що клієнти не мають можливості переглядати інформацію на екранах комп'ютерів чи

документах на паперових носіях. Їх можуть цікавити лише процеси перерахунку грошей, але не самі дані.

Ліміти залишку готівки в касі банку встановлюються для кожного відділення окремо. Якщо у відділенні перевищено ліміт готівки, необхідно її здавати. У такому випадку зазвичай викликають інкасаторів. Інкасатори мають приймати валютні цінності в опломбованих сумках та здійснювати їх перевезення і здавання у банк. Інкасатори не приймають сумки з грошима, якщо вони мають пошкодження, нечіткість пломбування або не відповідають встановленому стандарту.

Коли у касі закінчується готівка, відповідальний працівник повинен замовити нову партію, яку доставлять інкасатори. Залишок готівки у касира протягом робочого дня має бути мінімальним, але достатнім для безперервного обслуговування клієнтів.

Касові операції в АТ «Акцент-Банк» включають наступні дії:

1. Приймання готівки національної та іноземної валют від клієнтів для зарахування на їх власні рахунки або рахунки інших осіб.
2. Видача готівки клієнтам з їх рахунків за видатковим касовим документом через каси банку.
3. Приймання готівки для переказу та виплати отримувачу в готівковій формі через операційну касу.
4. Обмін платіжних засобів національної валюти.
5. Вилучення та відправлення на дослідження сумнівних банкнот (монет).

Під час проведення касових операцій у банку дотримуються наступні вимоги:

- приймають готівку від клієнтів згідно з вимогами Національного банку України.
- перевіряють платіжність та справжність готівки в національній та іноземній валютах.
- оприбутковують та зараховують готівку на відповідні рахунки

клієнтів.

- проводять аналіз фінансових операцій для виявлення тих, що підлягають фінансовому моніторингу.
- забезпечують вчасну видачу придатної до обігу готівки клієнтам.
- ідентифікують клієнтів згідно з законодавством.
- здійснюють внутрішній контроль та аналіз видачі та надходження грошей.

Ці дії відповідають чинному законодавству та виконуються на договірних засадах між банком та клієнтами.

Безпека і організація зберігання банкнот в сховищах банку має кілька важливих аспектів. Ось деякі основні вимоги та процедури:

1. Сортування та розподіл за номіналом.
 - банкноти повинні бути розсортовані за номіналом для зручності обліку та обробки.
 - вони також повинні бути розділені на групи в залежності від стану (придатні до обігу, зношені, значно зношені, з дефектом виробника).
2. Ремонт пошкоджених банкнот.
 - надірвані банкноти з площею частини менше 55% початкової площі повинні бути склеєні прозорою липкою стрічкою.
 - пошкоджені банкноти, які не можуть бути відновлені, передаються на дослідження до Національного банку України як сумнівні.
3. Бандероляція та маркування:
 - кожні 100 банкнот одного номіналу формуються в корінець та бандеролюються відповідними кольоровими смугами.
 - на бандеролях зазначаються такі реквізити: назва банку, номінал, сума, дата формування, підпис та штамп касового працівника.
4. Формування пачок:
 - кожні 10 корінців банкнот по 100 аркушів формуються в пачку з 1000 аркушів одного номіналу та зразку.

АТ «Акцент-Банк» виконує різні операції з купівлі та продажу

готівкової іноземної валюти, включаючи купівлю від резидентів та нерезидентів, продаж резидентам, і зворотний обмін готівкових гривень на готівкову іноземну валюту. При купівлі валюти на суму менше 150 000 гривень не потрібні документи, що засвідчують особу. Однак, операції на більші суми підлягають ідентифікації, верифікації та вивченню особи згідно з вимогами законодавства щодо запобігання легалізації доходів та фінансування тероризму. Крім того, конвертація готівкової іноземної валюти відбувається в «Акцент-Банк» для валют, що входять до визначених груп за класифікацією іноземних валют та банківських металів.

Проведемо аналіз комісійних доходів АТ «Акцент-Банк» за 2021-2023 рр. (таблиця 2.6)

Таблиця 2.6

Комісійні доходи і витрати АТ «Акцент-Банку» за 2021 - 2023рр.

тис. грн.

Комісійні доходи	2021	2022	2023
Розрахунково-касові послуги фізичним особам	467 098	745 761	770 071
Розрахунково-касові послуги банкам	235 225	352 504	496 777
Розрахунково-касові послуги корпоративним клієнтам	35 412	52 428	136 746
Агентські послуги з страхування	36 437	25 183	32 152
Видача гарантій та відкриття акредитивів	3 570	5 767	14 769
Інші	1 471	1394	2013
Усього комісійних доходів	779 213	1 183 037	1 452 528
Комісійні витрати	(302 288)	(721 366)	(1 168 862)
Чистий комісійний дохід (витрати)	476 925	461 671	283 666

Джерело: розраховано за даними фінансової звітності АТ «Акцент-Банк».

Аналізуючи комісійні доходи АТ «Акцент-Банк», стає очевидним, що найбільша частина цих доходів походить від розрахунково-касових операцій, як показано на рис. 2.6.



Рис. 2.6 Структура комісійних доходів АТ «Акцент банк» за 2021-2023 рр.

Джерело: Складено за даними фінансової звітності АТ «Акцент-Банк».

Доходи від операцій з пластиковими картками займають значну частку в структурі доходів Акцент-банку, і вони також є найбільшою частиною комісійних доходів. Якщо порівняти комісійні доходи та витрати за різні роки, то можна відзначити, що у 2021 році комісійний прибуток становив 476,92 млн. грн. , у 2022 році – 461,67, а у 2023 році – 283,66 млн. грн.

За розмірами комісійних доходів можна судити про зниження обсягу платежів через касу банку і зменшення частки комісійних доходів у загальному обсязі доходів АТ «Акцент-Банку».

Однак не зважаючи на таку тенденцію комісійні доходи становлять значну частину прибутку АТ «Акцент-банку», які воно отримує за різноманітні фінансові послуги. Ці доходи головним чином походять від

обслуговування розрахунків та касових операцій клієнтів. Такі доходи є результатом надання широкого спектру банківських послуг, що включають розрахунково-касове обслуговування, операції з цінними паперами, кредитне обслуговування, операції на ринку валют та металів, довірче обслуговування та інші операції з клієнтами і філіями.

Зменшення комісійних доходів свідчить про зменшення обсягу фінансових транзакцій, що обробляються АТ «Акцент-банком», що в свою чергу впливає на обсяг загального прибутку. Щоб забезпечити стабільне зростання комісійних доходів, банк повинен покращувати якість свого обслуговування, залучати нових клієнтів та стимулювати існуючих клієнтів до здійснення фінансових операцій в банку. Такий підхід дозволить АТ «Акцент-банку» зберігати і зміцнювати свою позицію на ринку та забезпечити стаке зростання фінансових показників.

РОЗДІЛ 3

ШЛЯХИ ВДОСКОНАЛЕННЯ ОРГАНІЗАЦІЇ КАСОВИХ ПОСЛУГ БАНКУ

3.1. Міжнародна практика здійснення касового обслуговування клієнтів та можливості її застосування в Україні

Касові операції є найважливішим елементом діяльності банківських установ. В Україні, на жаль, не завжди активно вивчається та вдосконалюється цей аспект діяльності через різноманітні обставини.

Міжнародна банківська система складається з великих транснаціональних банків, які грають ключову роль у міжнародних фінансових операціях. Ці банки володіють значними валютними ресурсами та зазвичай зосереджені у країнах з ліберальним податковим законодавством та валютними режимами для здійснення кредитних операцій.

Міжнародна банківська діяльність передбачає наявність широкої мережі кредитних установ за кордоном, значну частку заробітку від закордонних операцій та високу залежність від заробітку з-за кордону. Банки для міжнародних розрахунків використовують власні офіси або установлюють кореспондентські відносини з іноземними банками без створення окремих юридичних осіб. Розширення на зовнішній ринок зазвичай відбувається через відкриття філій, представництв та інших форм, що дозволяють здійснювати міжнародні операції [42].

Усі ці процеси вимагають від банків активної участі в міжнародних фінансових системах, які забезпечують безперервність розрахунків та зв'язок між учасниками міжнародного фінансового ринку.

Сьогодні ми можемо спостерігати за досвідом різних країн у сфері банківських установ, де протягом тривалого часу шляхом експериментів та виправлень було набуто значний позитивний досвід у вирішенні

різноманітних проблем. Слід відзначити, що у сучасних умовах багато центральних банків провідних країн світу успішно використовують нові високоефективні технології для зберігання, обробки та транспортування банкнот та монет, що ґрунтуються на автоматизованих системах у поєднанні з інформаційними технологіями. Це дозволяє контролювати готівковий обіг, ефективно управляти ним, отримувати своєчасну та якісну інформацію про стан готівки та підтримувати його на належному рівні, відповідно до потреб обігу.

Для створення цілісної та ефективної системи управління готівковим обігом в Україні, яка має враховувати всі зміни в економіці і банківській системі останнім часом, а також для визначення стратегічних і тактичних підходів, спрямованих на комплексне вирішення організаційних і технічних питань на сучасному рівні на всіх етапах руху готівки, необхідні нові методи та підходи.

Зазначені стратегічні підходи повинні базуватися на наступних принципах:

- реорганізація системи інкасації та транспортування готівки;
- підвищення рівня безпеки при здійсненні готівкових операцій у банківській касі;
- вдосконалення нормативно-правового забезпечення проведення операцій з готівкою;
- виконання заходів, спрямованих на створення умов для повного та своєчасного задоволення потреб економіки в готівковій формі;
- впровадження передових технологій та сучасного обладнання для оптимізації операцій з оброблення готівки касовими працівниками;
- зменшення долі готівки у загальному обсязі грошової маси;
- оптимізація витрат на підтримку готівкового обігу та чисельності обслуговуючого персоналу, що здійснює операції з готівкою.

У глобальній банківській сфері важливе місце належить міжнародним публічним фінансам, які складаються з фінансових активів, зобов'язань,

інструментів та механізмів фінансових установ на рівнях держав та між держав. Масштаб та характер операцій, що проводяться такими установами, не можуть служити визначальною ознакою для їх класифікації як публічних фінансів. Крім того, фінансові посередники, такі як брокери, нотаріуси та інші, виступають в якості фінансових посередників для обмежених груп учасників ринкових відносин. Проте, центральне місце у світовій фінансовій системі належить комерційним банкам, які володіють широким спектром функцій, включаючи міжнародні платежі та розміщення вільних грошових коштів на умовах повернення, терміновості та платності. На міжнародному ринку капіталу діють першокласні фінансові посередники і надійні позичальники, які мають доступ до якісної та повної інформації [12].

Протягом останніх десятиліть постійний розвиток міжнародного поділу праці стимулював постійне зростання обсягів міжнародного міжбанківського співробітництва. Міжнародна банківська діяльність, відома як банкінг, включає такі складові як створення та функціонування зарубіжних філій, міжнародні кореспондентські зв'язки, системи банківських валютних переказів та надання інших банківських послуг у посередництві на міжнародних ринках позикового капіталу. Варто підкреслити, що основу комерційного банкінгу складає поєднання операцій двох видів: управління вкладками та надання кредитів.

Операції залучення та розміщення валютних коштів банком включають залучення депозитів (як фізичних, так і юридичних осіб, включаючи міжбанківські депозити), надання кредитів (як фізичним, так і юридичним особам) та розміщення кредитів на міжбанківському ринку.

Зараз доручення клієнтів банків не обмежується лише кредитуванням міжнародних розрахунків, закупівлею та поставкою валюти чи конвертацією експортної виручки. Клієнтам все частіше потрібні консультації банківських фахівців щодо вигідних умов валютного обміну, міжнародного фінансування різних проектів та страхування процентних та валютних ризиків. Цей вид консультативного бізнесу називається фінансовим інжинірингом.

Міжнародне банківське співробітництво часто відбувається через укладання кореспондентських угод. Такі відносини між банківськими установами різних країн можуть включати відкриття кореспондентських рахунків одне для одного, обмежене відкриття рахунків тільки в одному банку або здійснення відносин без відкриття рахунків. Головною метою кореспондентських відносин є надійне та швидке здійснення міжнародних платежів для клієнтів.

Кореспондентський банк за кордоном, на запит свого банку-партнера, може надати кредит для вказаної особи на місцевому ринку, вкласти інвестиції або здійснити інші операції, передбачені кореспондентськими відносинами. Банки також долучаються до міжнародних платіжно-розрахункових систем, таких як SWIFT, Федвайр і ЧПС (США), ШМКС (Швейцарія), СФСБЯ (Японія), для ефективного здійснення міжнародних розрахунків. Такі системи, зокрема SWIFT, успішно діють і в Україні [23].

В сучасному світі система SWIFT в Україні має велику популярність серед населення, оскільки вона надає можливість переказу коштів за кордон через каси банків. Однією з головних переваг цієї системи є її доступність у більшості країн світу. До інших позитивних аспектів SWIFT відносяться:

- точність доставки переказу;
- висока рівень безпеки, що забезпечує надійне зберігання конфіденційних даних клієнтів;
- гарантія своєчасної доставки коштів;
- відсутність обмежень щодо суми переказу;
- широкий вибір валют для переказу;
- низькі комісійні витрати при відправці великих сум;
- можливість відправлення переказу на рахунки фізичних та юридичних осіб.

Для використання системи SWIFT клієнт повинен звернутися до касового працівника чи менеджера банку, відкрити рахунок, отримати реквізити рахунку отримувача та внести кошти через касу банку для

відправки грошового переказу закордон.

Незважаючи на популярність інших міжнародних систем грошових переказів, таких як Western Union, Money Gram, «Юністрим», іноді зручніше використовувати систему SWIFT. Грошові перекази через SWIFT зазвичай є дешевшими та зручнішими для оплати послуг за кордоном, таких як навчання, медичне обслуговування або бронювання номерів у готелях.

Варто зазначити, що час доставки грошових переказів через SWIFT зазвичай становить 3-5 робочих днів, що трохи довше, ніж через інші міжнародні системи. Однак перекази через SWIFT забезпечують можливість отримання коштів лише в тому банку, де відкритий рахунок, у той час як інші міжнародні системи дозволяють отримувати кошти в будь-якому банку, де доступна відповідна система [23].

Міжнародна практика здійснення касового обслуговування клієнтів в банківській сфері охоплює широкий спектр послуг та підходів, які спрямовані на зручність та ефективність взаємодії клієнтів з банком. Основні принципи та можливості цієї практики можуть бути застосовані і в Україні з урахуванням національного законодавства та банківських стандартів.

1. Широкий спектр касових послуг. Міжнародна практика включає обслуговування готівкових операцій, обмін валют, прийом та видачу коштів, операції з дорожніми чеками та інші касові операції.

2. Технологічні рішення. Застосування сучасних технологій, таких як банківські термінали, мобільні додатки та інтернет-банкінг, для зручного та швидкого доступу клієнтів до касових послуг.

3. Безпека та конфіденційність. Забезпечення високого рівня безпеки при здійсненні готівкових операцій, використання сучасних систем ідентифікації та захисту даних клієнтів.

4. Консультації та підтримка клієнтів. Надання інформаційної підтримки клієнтам щодо умов касового обслуговування, операційних питань та інших фінансових послуг.

5. Оптимізація процесів. Використання ефективних процесів та

рішень для зменшення часу обробки операцій, оптимізації витрат та підвищення задоволеності клієнтів.

Українські банки активно впроваджують сучасні технології та стандарти касового обслуговування з метою підвищення якості послуг та задоволеності клієнтів. Процеси автоматизації, розвиток онлайн-сервісів та забезпечення високого рівня безпеки стають ключовими аспектами у сучасній банківській практиці, які сприяють розвитку касового обслуговування українських клієнтів.

3.2. Заходи щодо підвищення ефективності організації касових операцій

Основна функція банків визначається касовими операціями, які є значною частиною їх діяльності. Контроль за операціями з готівкою, що покладений на банківську систему, є однією з ключових умов поліпшення економічного становища в Україні. Банківські установи забезпечують своєчасне касове обслуговування клієнтів, що сприяє збереженню їхніх коштів та дотриманню емісійно-касової дисципліни.

Сучасні комерційні банки розвинених країн надають своїм клієнтам різноманітні банківські послуги. Банк стає активним учасником комерційних угод, а не лише посередником між клієнтом та партнером, оскільки пропонує додаткові послуги для оптимізації операцій.

Українські комерційні банки діють як посередники в певних угодах, головною метою яких є отримання прибутку для збереження фінансової стійкості та уникнення банкрутства, а не лише обслуговування таких угод. Це призводить до того, що клієнти не завжди готові ризикувати вкладаючи свої кошти на депозити в банківські установи [4].

Касові працівники в банківських установах здійснюють найбільш трудомістку роботу, оскільки їхні обов'язки включають важливі функції, такі

як прийом, перевірка, перерахунок та видача готівки, а також обробка касових документів. Ця робота супроводжується значним емоційно-психічним навантаженням, оскільки касові працівники несуть відповідальність за правильність розрахунків, збереження грошей та дотримання внутрішніх процедур.

Уміння працювати логічно, оперативно та впевнено є важливими якостями для касового працівника. Він також повинен мати довготривалу пам'ять, уважно ставитися до деталей та мати високий рівень самодисципліни. Крім того, важливо мати стриманість, терпіння та ввічливість у спілкуванні з клієнтами.

Для ефективної роботи касира також потрібне відповідне технічне обладнання, яке допомагає автоматизувати та спростити процеси обробки готівки. Це допомагає збільшити швидкість та точність обслуговування клієнтів, зменшити ризик помилок та забезпечити безпеку управління грошовими потоками.

Керівники банківських установ повинні розуміти важливість належного технічного та організаційного забезпечення робочих місць касових працівників. Це дозволяє забезпечити ефективну та безпечну роботу касових відділень, що є важливим аспектом функціонування банківської системи.

Обладнання для касирів повинно мати наступні характеристики:

1. Якісна перевірка грошей. Воно повинно забезпечувати швидку та точну перевірку на справжність банкнот як в національній, так і в іноземній валюті. Це включає перерахунок готівки, одночасну перевірку банкнот за різними параметрами, такими як щільність паперу, магнітні властивості фарби та здатність до поглинання ультрафіолетового випромінювання.

2. Підключення до банківських систем. Важливо, щоб обладнання було сумісним з автоматизованими банківськими системами різних конфігурацій. Це дозволяє оптимізувати процеси обробки грошей та збільшує ефективність роботи касирів.

3. Обробка непридатних банкнот. Система повинна полегшувати обробку банкнот, які не підходять для подальшого використання, наприклад, неправильно розрізані або пошкоджені гроші.

4. Надійність. Обладнання має бути надійним, оскільки від нього залежить правильність роботи та безпека грошових операцій.

У міжнародній практиці рекомендується переглядати систему захисту банкнот кожні 4-5 років, щоб забезпечити високий рівень надійності та сприяти розпізнаванню підрбок клієнтами. Крім того, касовим працівникам слід мати доступ до спеціальних детекторів, які дозволяють розпізнавати справжність банкнот і використовувати їх для ефективного виконання своїх обов'язків.

Систему детекторів для перевірки банкнот можна розділити на два типи: автоматичні та оглядові. Оглядові детектори призначені для використання експертами зі спеціальними знаннями. У свою чергу, автоматичні детектори забезпечують автоматизовану перевірку грошей. Хоча більшість таких детекторів спочатку були призначені для перевірки одного типу банкнот, останнім часом з'являються моделі, які можуть перевіряти різні валюти [19].

Деякі українські банки зараз мають застаріле обладнання, зокрема, застарілі детектори, які не можуть забезпечити якісну перевірку банкнот на справжність. Оскільки більшість детекторів у робочих місцях касирів є оглядовими, а не автоматизованими, ефективність перевірки грошей залежить від кваліфікації та професійних здібностей працівників. Ці детектори використовуються для ультрафіолетового контролю, перевірки водяних знаків, підсвічування поліграфічних елементів та магнітного датчика.

Щоб покращити роботу касирів у банках, важливо забезпечити їх спеціальною літературою та доступом до електронної бази даних з нормативно-правовими актами та внутрішніми документами. Також рекомендується встановлювати термінали самообслуговування для

підвищення ефективності роботи касирів та зменшення ризиків, пов'язаних з людським фактором при касових операціях. Хоча це може бути витратним заходом для банків, це дозволить зменшити вплив людського фактору на процес операцій.



Рис. 3.1. Ризики, що можуть бути знижені при використанні терміналів самообслуговування [19].

Встановлення терміналів самообслуговування в банківських установах не тільки зменшує навантаження на касових працівників, але і зменшує

ризика для банку. Для зменшення ризиків банківські установи мають вживати такі заходи:

1. Встановлення лімітів – це обмеження щодо зберігання готівки та цінностей.
2. Посилення контролю за касовими операціями шляхом регулярних ревізій.
3. Покращення охорони в банківських установах.
4. Запровадження заходів внутрішнього контролю.
5. Забезпечення працівників спеціально обладнаними робочими місцями з усіма необхідними технічними засобами.
6. Проведення постійного навчання касових працівників для підвищення їх професійних навичок та підбір кваліфікованих працівників для запобігання помилок під час касових операцій.

Банківський термінал самообслуговування дозволяє клієнтам самостійно здійснювати різні банківські операції без безпосередньої участі працівника банку. Це зменшує навантаження на касових працівників та дозволяє клієнтам зручно та швидко здійснювати операції, такі як погашення боргів, оплата комунальних послуг, перевірка залишку на рахунку та інші.

Встановлення терміналів може призвести до зменшення витрат на устаткування касового вузла, підвищення безпеки готівки, збільшення ефективності та швидкості обслуговування клієнтів, а також автоматизації процесу перевірки справжності готівки [8].

Термінали самообслуговування відкривають клієнтам широкі можливості для здійснення різних банківських та торговельних операцій. Ось деякі з них:

1. Оплата електронних товарів та послуг.
2. Оплата комунальних платежів.
3. Безготівкове перерахування коштів на рахунок одержувача.
4. Погашення кредитів.
5. Підключення регулярних платежів.

6. Перегляд залишку на рахунку.
7. Поповнення карткового рахунку готівкою.
8. Перерахування грошей з карточки на картку.
9. Управління депозитними рахунками.
10. Отримання виписки про рух коштів по рахунку.
11. Переказ коштів з конвертацією валют.

Однак, недоліком терміналів самообслуговування є обмежена кількість операцій порівняно з касою. Це вимагає постійного удосконалення терміналів та розширення переліку послуг, доступних через них.

Також в умовах проблем з енергопостачанням через російські обстріли велику кількість терміналів важко забезпечити безперебійним живленням.

Основною метою створення зон самообслуговування є забезпечення доступу до сучасних послуг широкому колу населення. Термінали самообслуговування надають високоякісне обслуговування, де навіть непідготовлений користувач може отримати необхідну інформацію, здійснити платіжні операції та скористатися різними сервісами зв'язку.

Сучасні термінали самообслуговування оснащені сенсорними екранами, що дозволяє клієнтам здійснювати управління та отримувати доступ до нових сервісів шляхом дотику пальцем до екрану.

У сучасних умовах банківської системи України існує ряд невирішених проблем, які мають вплив на подальший розвиток цієї системи. Для покращення ситуації необхідно вжити наступних заходів:

1. Підвищення рівня обслуговування клієнтів.
2. Вдосконалення програмного забезпечення банків.
3. Підвищення професіоналізму працівників банку.
4. Розробка та впровадження нових продуктів з використанням високоякісних інформаційних технологій.
5. Диверсифікація діяльності банків для зменшення ризиків.

З метою забезпечення стабільності та надання якісних послуг клієнтам, важливо створити ефективну організацію касових операцій, у тому числі,

розглянути можливість використання електронного касира. Електронний касир – це автоматизований пристрій сейфу, що відповідає за прийом та видачу готівки клієнтам, працюючи під керівництвом касира під час обслуговування і забезпечуючи ідентифікацію готівки.

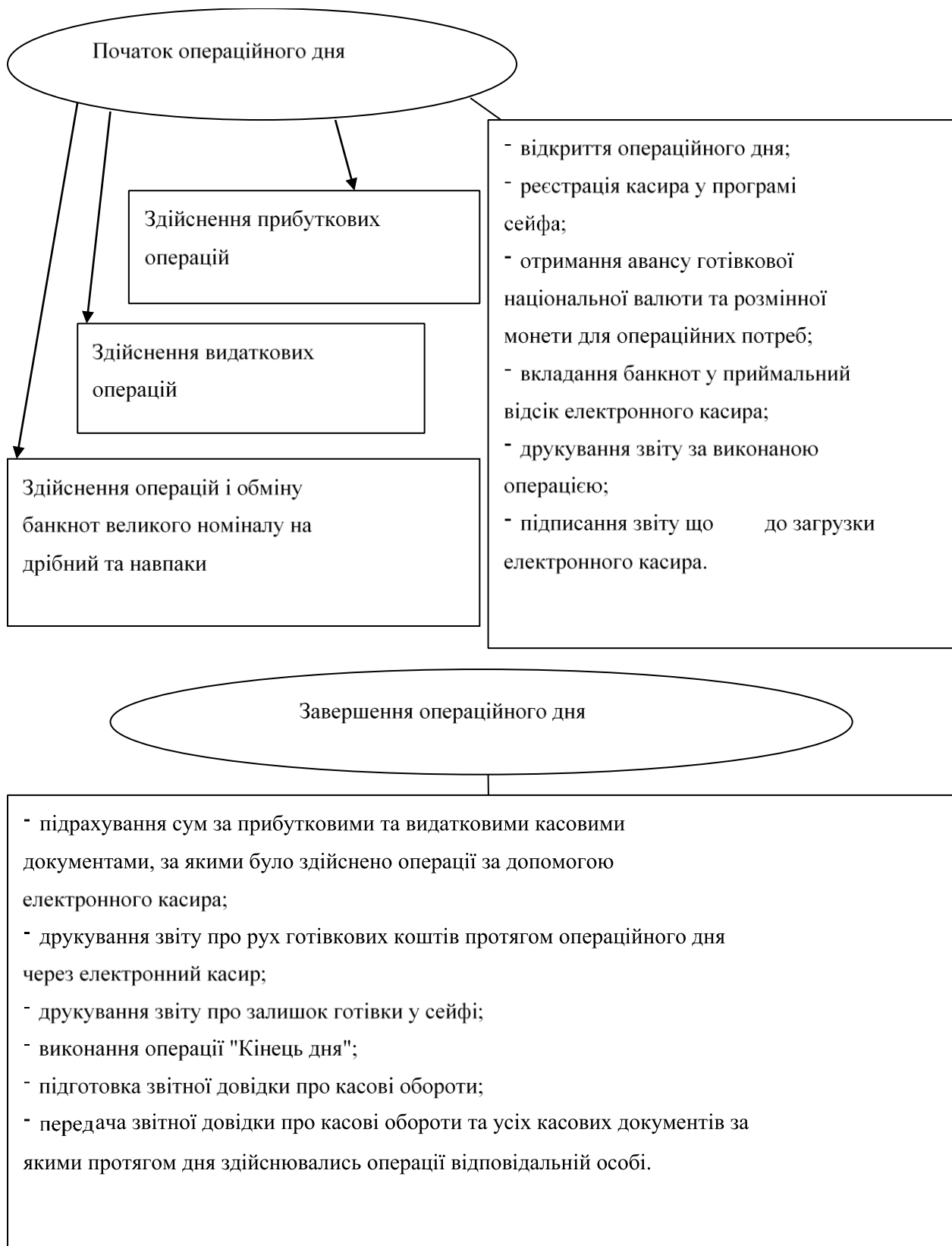


Рис. 3.3. Організація проведення основних операцій за допомогою електронного касира [12].

Впровадження електронного касира спрощує роботу касового працівника та підвищує безпеку та зручність операцій з готівкою. Він здатний перевіряти банкноти на справжність та перераховувати їх, зменшуючи кількість готівкових коштів на робочому місці касового працівника. Різні типи банкнот проходять перевірку на справжність і можуть вноситись одночасно до 300 банкнот. Після перевірки та сортування банкноти потрапляють до барабанного накопичувача, що дозволяє ефективно керувати вмістом сейфу і контролювати заповнення барабанів за номіналами банкнот.

При роботі з електронним касиром слід дотримуватись певних вимог безпеки, таких як перевірка купюр на пошкодження чи загнутість перед їх внесенням в пристрій. Такі заходи допомагають уникнути проблем та забезпечують безперебійну роботу електронного касира.

Операції, які виконує електронний касир, включають:

1. Видача готівки клієнтам.
2. Приймання грошей від клієнтів.
3. Перевірка банкнот на автентичність.
4. Перерахунок грошей, що надходять.
5. Ведення обліку виконаних операцій приймання та видачі готівки.
6. Журнал операцій і обробка помилок.
7. Забезпечення безпеки при зберіганні готівки під час операцій.
8. Моніторування поточного залишку готівки на робочому місці та в сейфі електронного касира.

У разі відкидання електронним касиром деяких банкнот, система повинна відображати відповідне повідомлення. Касовий працівник виправляє цю ситуацію, розміщуючи банкноти у відповідному положенні.

При видачі коштів за кількома документами, готівка видається окремо

за кожним документом, щоб забезпечити правильність операцій та уникнути плутанини.

Зменшення готівкового обігу сприяє ефективнішому управлінню фінансами. Тому рекомендується активно використовувати безготівкові розрахунки та зменшувати готівкові операції.

Правильна реєстрація касових операцій та правильне організоване їх ведення відіграють важливу роль в платіжному обороті. Для цього необхідно підвищувати кваліфікацію працівників, використовувати самообслуговування для клієнтів та належно організовувати робочі місця касирів.

У сучасних умовах в Україні, де триває війна, існує високий ризик нападів на банківські установи. Незаконні дії російських злочинців, спрямовані на банки, зазвичай зосереджуються на відділеннях які зосереджені в безпосередній близькості до лінії фронту [1, с. 58].

У зв'язку з цим банківським установам важливо забезпечити свою безпеку шляхом застосування організаційних і технічних заходів, спрямованих на обмеження доступу та захист території та приміщень від несанкціонованого доступу. Надзвичайно важливо, щоб споруди та приміщення були відповідними вимогам щодо інженерного та охоронного обладнання для ефективного захисту банківських установ.

Зокрема, належно охороняти касові приміщення є критично важливим для зменшення можливих збитків від нападів. Банки повинні спрямовувати свою політику на поліпшення касового обслуговування через постійний аналіз операцій клієнтів, збільшення безготівкових розрахунків, автоматизацію касових операцій та можливість встановлення тарифів на розрахунково-касове обслуговування без обмежень.

Для створення ефективної системи управління готівковим обігом, необхідно проводити регулярну підтримку готівкових ресурсів, використовувати нові технології та підвищувати рівень безпеки під час операцій з готівкою.

Банкам важливо не лише забезпечити безпеку, але й зберігати довіру клієнтів та покращувати свою репутацію. Це може бути досягнуто через автоматизацію електронних операцій, розробку нових фінансових продуктів та постійне покращення обслуговування та послуг для клієнтів. Конкуреноспроможність на ринку банківських послуг вимагає постійного вдосконалення технологій та якості наданих послуг.

ВИСНОВКИ

У бакалаврській роботі, яка базувалася на матеріалах АТ «Акцент-Банк» було проведено теоретичний аналіз і запропоновано вирішення значного наукового завдання, спрямованого на оптимізацію організації касового обслуговування в банківському секторі. У результаті дослідження сформульовано низку висновків та узагальнень.

1. Касове обслуговування банку розглядається як процес, що полягає у здійсненні фінансових трансакцій між учасниками економічних відносин через посередництво банку, який забезпечує перерахування коштів за рахунками та взаємне погашення зобов'язань. Основними складовими цього процесу є касові операції, які включають в себе видачу, приймання та обмін готівки, конвертацію валюти, виведення з обігу пошкоджених банкнот та інші операції.

2. Концепція касового обслуговування, хоча може розумітися по-різному, має однакове ядро, яке базується на фінансових операціях, спрямованих на обмін та обробку готівкових коштів через операційну касу банку на основі відповідних документів та процедур.

3. Банківські установи повинні постійно здійснювати касове обслуговування клієнтів протягом робочого часу шляхом видачі готівки з карткових та поточних рахунків фізичним та юридичним особам, приймання готівки від обох типів клієнтів і приймання платежів на відповідні рахунки. Керівники банку та завідувачі каси несуть основну відповідальність за зберігання грошей, цінностей та документів, зберігаючи їх у сховищах.

4. Контроль за діяльністю банківських установ здійснюється через регулярні ревізії. Касові операції комерційних банків піддаються найбільшому контролю для зменшення ризиків, що виникають у процесі касового обслуговування клієнтів. У роботі наведено конкретні заходи зменшення операційного та технологічного ризику банківських установ, які потрібно враховувати при організації внутрішнього контролю касових

операцій. Для мінімізації цього ризику важливо впроваджувати внутрішній контроль, що допомагає виявляти, уникати та виправляти помилки, а також гарантувати захист і збереження активів та правильність облікової документації. Кожна банківська установа повинна вживати заходи внутрішнього контролю для мінімізації ризиків при здійсненні касового обслуговування клієнтів.

5. Організація послуг банку з касового обслуговування підпорядкована правовим нормам, які визначаються у відповідних нормативно-правових документах. Ці документи встановлюють вимоги до таких аспектів, як видача, приймання та обмін готівки, в тому числі обмін не придатних для обігу банкнот або монет на придатні, обмін банкнот одного номіналу на інший, вилучення сумнівних банкнот або монет, а також проведення валютних операцій та операцій з банківськими металами та іншими цінностями.

6. Українське законодавство включає такі нормативно-правові акти, як "Про банки і банківську діяльність", "Про платіжні системи та перекази коштів в Україні", "Про Національний банк України", а також Інструкцію про проведення касових операцій банками в Україні та інші закони, які визначають організаційно-правові засади здійснення касових операцій у банківських установах. Ці документи регулюють правила та процедури, які банки повинні дотримуватися при здійсненні касового обслуговування клієнтів, щоб забезпечити правильність та безпеку фінансових операцій.

7. Дослідивши організацію касового обслуговування АТ «Акцент-банк», можна зазначити, що якість обслуговування у відділеннях цього банку постійно покращується. Це обумовлено тим, що касові працівники регулярно проходять навчання для отримання нових знань та вдосконалення своїх навичок. За рахунок отримання комісійної винагороди за прийняті платежі, банк збільшує свій дохід, що в кінцевому підсумку призводить до збільшення прибутку.

8. Аналізуючи комісійні доходи АТ «Акцент-Банк», стає очевидним,

що найбільша частина цих доходів походить від розрахунково-касових операцій, зокрема, операцій з пластиковими картками. Ці операції займають значну частку в структурі доходів банку і є основною джерелом комісійних прибутків.

За останні роки відбулось зниження комісійних доходів АТ «Акцент-Банк». Наприклад, у 2021 році комісійний прибуток становив 476,92 млн. грн, у 2022 році – 461,67 млн. грн, а у 2023 році – 283,66 млн. грн. Такий спад свідчить про зменшення обсягу фінансових транзакцій, що обробляються банком через різні канали, зокрема через касу. Це може вплинути на загальний обсяг прибутку банку.

Щоб забезпечити стабільне зростання комісійних доходів, банк повинен активно працювати над покращенням якості свого обслуговування, привертати нових клієнтів та стимулювати існуючих клієнтів до активнішого використання фінансових послуг. Такий підхід дозволить зберегти і зміцнити позицію банку на ринку та забезпечити стабільний ріст фінансових показників у майбутньому.

9. В Україні часто не приділяється достатньо уваги вдосконаленню касових операцій та вивченню зарубіжного досвіду з цієї сфери. Замість цього, банки розширюють свою мережу філій та продовжують години обслуговування, сподіваючись покращити обслуговування клієнтів. Проте сучасні технології, такі як банкомати, термінали та інтернет-банкінг, можуть значно покращити якість обслуговування. Українські системи інтернет-банкінгу, хоча й є досить розвиненими, але в умовах триваючої війни потребують постійного вдосконалення. Тому доцільно розглядати можливості покращення касового обслуговування через використання сучасних технологій, що дозволить збільшити зручність та швидкість обслуговування клієнтів у банках.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Антипенко Н.В., Мельничук О.П. Аналіз функціонування банківської системи України під час повномасштабної війни. *Фінанси, облік та оподаткування: теорія і практика*: матеріали XIII міжнар. наук.-практ. інтернет-конф. (м. Київ, 24 листопада 2022 р.). Київ, 2022. С.56-58.
2. Афукова Н.О., Золотухіна І.В., Яковенко Д. Л. Аналіз конструкцій сучасних детекторів валют. *Прогресивні техніка та технології харчових виробництв ресторанного господарства і торгівлі*. 2005. С.151-158.
3. Банківська система України : становлення і розвиток в умовах глобалізації економічних процесів : монографія / О. В. Дзюблюк, Б. П. Адамик, Г. Р. Балянт [та ін.] ; за ред. О. В. Дзюблюка. Тернопіль : Астон, 2012. 358 с.
4. Бикова Г. Ю. Інкасація готівки: організація, оформлення, облік. *Дебет-Кредит*. 2010. №40. С. 23-27.
5. Бобиль В.В. Ідентифікація, оцінка, планування та зниження фінансових ризиків за центрами відповідальності банку. *Економічний вісник Національного технічного університету України «Київський політехнічний інститут»*. 2016. № 13. с. 121-129.
6. Бондарчук М. К., Алексєєв І. В., Кльоба Л. Г. Банківська система : навч. посіб. Львів : Ліга-Прес, 2017. 246 с
7. Вицина С. О. Сутність фінансового стану банку та методи його оцінки. *Участь молоді у розбудові агропромислового комплексу України*: матеріали студентської наук.-теоретичної конф. (м. Миколаїв, 24-26 березня 2021 р.). Миколаїв, 2021. С. 99-100.
8. Вороная Н., Свіріденко А. Касові операції. *Податки та бухгалтерський облік*. Спецвипуск. 2012. № 9. С. 5-120.
9. Гаврилко Т.О., Бірюк В.С. Банківський сектор України у період воєнного стану. *Інфраструктура ринку*. 2023. Вип. 71. С. 222-229.

10. Гаврилко Т.О., Скрипник К. О. Якість банківських продуктів: чинники впливу. *Науковий вісник Ужгородського національного університету*. 2021. Вип. 36. С. 51-57.
11. Грудзевич У. Я., Дребот Н.П. Аналіз ліквідності та прибутковості банківської системи України в умовах воєнного стану. *Економіка та суспільство*. 2023. Випуск № 48. URL: <https://economyandsociety.in.ua/index.php/journal/article/view/2277>
12. Д'яконова І. І. Поняття банківської системи та особливості банківської системи України. *Вісник Сумського державного університету*. 2014. № 1. С. 183-191.
13. Доходи банків України. URL: https://bank.gov.ua/control/uk/publish/article?art_id=34661442&cat_id=34.
14. Єфімов С. Підписи на касових ордерах. *Збірник систематизованого законодавства*. 2016. № 1 : РРО і каса : теорія та практика готівкових розрахунків. С. 58-61.
15. Зміни до інструкції про ведення касових операцій банками в Україні : Постанова Правління НБУ від 11.01.2017 р. № 3. URL: <https://bank.gov.ua/document/download?docId=42401189>.
16. Інструкція про касові операції в банках України : постанова Правління НБУ від 14.08.2003 р. № 337. URL: <http://zakon.rada.gov.ua/cgi-bin/laws/main.cgi?nreg=z0768-03>.
17. Інструкція про порядок відкриття і використання рахунків у національній та іноземній валюті : Постанова правління Національного Банку України від затверджена 18.12.1998 р. № 527. URL: <http://zakon3.rada.gov.ua/laws/show/z1172-03>.
18. Інструкція про порядок організації та здійснення валютно-обмінних операцій на території України : Постанова правління НБУ від 12.12.2002 р. № 502. URL: <http://zakon1.rada.gov.ua/cgi-bin/laws/main.cgi?page=1&nreg=z0021-03>.
19. Інтегрована система управління ризиками банку : монографія /

Н.П. Шульга, В.І. Міщенко, Л.Л. Анісімова та ін. ; за заг. ред. Н.П. Шульги. Київ : Київ. нац. торг.-екон. ун-т, 2018. 440 с.

20. Крупка М. І. Банківські операції : підручник [за редакцією д.е.н., проф. Крупки М.І.]. Львів : Видавничий центр ЛНУ імені І. Франка, 2011. 312 с.

21. Литвин Н. Б. Фінансовий облік у банках (у контексті МСФЗ) : підручник. [2-ге вид., доп. і перероб.]. К. : «Центр учбової літератури», 2017. 676 с.

22. Лінтур І.В., Ковач С.С. Напрямки дослідження ризиковості кредитних операцій в банківському бізнесі. *Економіка та суспільство*. 2021. Вип. 25. URL: <https://economyandsociety.in.ua/index.php/journal/article/view/244/232>

23. Макаренко Ю. П. Використання міжнародної електронної мережі міжбанківських розрахунків SWIFT. URL: <http://www.economy.nauka.com.ua/?op=1&z=3392>

24. Наглядова статистика. Національний банк України. URL: <https://bank.gov.ua/ua/statistic/supervision-statist>.

25. Основні показники діяльності банків України. URL: <http://www.bank.gov.ua>

26. Офіційний сайт АТ «Акцент-Банк». URL: <https://a-bank.com.ua/about/general>

27. Офіційний сайт Національного банку України. URL: <https://bank.gov.ua/>

28. Положення про ведення касових операцій у національній валюті в Україні : Постанова Правління НБУ від 15.12.2004 р. № 337. URL: <http://zakon3.rada.gov.ua/laws/show/z0040-05>.

29. Положення про організацію внутрішнього аудиту в комерційних банках України : постанова Правління НБУ : затверджена 20.03.1998 р. № 114. URL: <http://zakon1.rada.gov.ua/cgi-bin/laws/main.cgi>.

30. Постанова Правління Національного банку України «Про встановлення граничної суми розрахунків готівкою» : затверджена 06.06.2013 р. № 210. URL: <http://zakon0.rada.gov.ua/laws/show/z1109-13>

31. Правове регулювання касових операцій в установах банків. URL: <http://mego.info/матеріал/§-1>.

32. Про банки і банківську діяльність: Закон України від 07.12.2000 р. №2121–III. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2121–14#Text>

33. Про введення воєнного стану в Україні: Указ Президента України від 24.02.2022 №64/2022. URL: <https://www.president.gov.ua/documents/642022-41397>

34. Про внесення змін до Класифікатора іноземних валют та банківських металів : Постанова НБУ від 19.04.2016 р. № 269. URL: <http://zakon5.rada.gov.ua/laws/show/v0269500-16>

35. Про врегулювання питань здійснення операцій із застосуванням програмно-технічних комплексів самообслуговування : Закон України від 05.03.2008. № 53. URL: <http://zakon1.rada.gov.ua/cgi-bin/laws/main.cgi?nreg=z0265-08>.

36. Про запобігання та протидію легалізації (відмивання) доходів одержаних злочинним шляхом, або фінансування тероризму: Закон України від 14.10.2014 р. URL: <http://zakon3.rada.gov.ua/laws/show/ru/249-15>.

37. Про затвердження Інструкції щодо організації роботи банківської системи в надзвичайному режимі: Постанова НБУ від 22.07.2014 № 435. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/v0435500-14#n739>

38. Про Національний банк України: Закон України від 20.05.1999 № 679-XIV. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/679-14#Text>

39. Про платіжні послуги: Закон України від 30.06.2021 № 1591-IX. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1591-20#n1249>

40. Про правовий режим воєнного стану: Закон України від 12.05.2015 № 389-VIII. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/389-19#Text>

41. Просалова С. П. Банківські операції [Текст] : навч. посіб. та практикум / С. П. Прасолова, О. С. Вовченко. – К. : ЦУЛ, 2013. – 569 с.
42. Рац О. М. Дослідження ефективності функціонування банківських установ України в умовах воєнного стану. *Економіка та суспільство*. 2023. Випуск 47. URL: <http://repository.hneu.edu.ua/bitstream/123456789/29043/1/Rats.pdf>
43. Рейтинг найнадійніших та найстійкіших банків України. NV. URL: <https://biz.nv.ua/ukr/finance/rejting-naynadiynishih-i-naystiykishih-bankiv-ukrajinitop-15-vid-nv-ta-dagon-capital-novini-ukrajini-50317196.html>.
44. Розмош В. І. Дотримання касової дисципліни. *Вісник. Право знати все про податки і збори*. 2015. № 22 : Витрати на позики. С. 33-34.
45. Сабан М.В., Савка Т.М. Організація обліку касових операцій банку та підвищення її ефективності. 2013. URL: <http://nauka.kushnir.mk.ua/?p=64619>.
46. Стечишин Т. Б. Банківська справа: навч. посіб. Тернопіль: ТНЕУ, 2018. 404 с.
47. Стубайло Т. Місце операційних ризиків у банках України. URL: http://www.nbu.gov.ua/portal/soc_gum/Un_msm/2017_12/Stuba.pdf
48. Фурса Т. П. Роль системного підходу в управлінні банківськими установами. *Соціально-економічний розвиток країн: досвід та перспективи*. Львів : ЛЕФ, 2014. Ч. II. С. 18-21.
49. Хівренко О. В. Ведення касових операцій в особливий період. *Вісник. Право знати все про податки і збори*. 2015. № 14: Амортизація основних засобів. С. 26-27.
50. Швець Н. Р., Омельчук Я. А. Основні підходи до організації системи внутрішнього контролю у банках України. *Вісник Університету банківської справи*. 2021. № 2-3. С. 61–66.

ДОДАТКИ