

Міністерство освіти і науки України
Чернівецький національний університет імені Юрія Федьковича
Економічний факультет
Кафедра фінансів і кредиту

**ОРГАНІЗАЦІЯ РОЗРАХУНКОВО-КАСОВОГО
ОБСЛУГОВУВАННЯ В БАНКАХ**

Кваліфікаційна робота
Рівень вищої освіти – перший (бакалаврський)

Виконала:
студентка 4 курсу, групи 411
спеціальності 072 «Фінанси, банківська
справа та страхування»
Яцько Тетяна Степанівна

Науковий керівник:
д.е.н., проф. Нікіфоров П.О.

*До захисту допущено на засіданні кафедри
протокол № 11 від 29 травня 2024 р.
Завідувач кафедрою фінансів і кредиту
_____ проф. Нікіфоров П.О.*

АНОТАЦІЯ

Яцько Т.С. Організація розрахунково-касового обслуговування в банках. Рукопис. Кваліфікаційна робота на здобуття першого (бакалаврського) рівня вищої освіти за спеціальністю 072 «Фінанси, банківська справа та страхування». Чернівецький національний університет імені Юрія Федьковича, Чернівці, 2024.

У кваліфікаційній роботі досліджено теоретичні аспекти та практику діяльності касової роботи в АТ «Ощадбанк». Розкрито суть та структуру касового обслуговування, аналіз розрахункових операцій та регулювання діяльності банку. Вивчено діяльність АТ «Ощадбанк»: загальну характеристику, структуру розрахункових операцій та організацію контролю діяльності банку. Окреслено завдання та перспективи розвитку банківського сектору на касовому рівні, шляхи вдосконалення їхньої діяльності та модель мінімізації розрахункових ризиків на прикладі АТ «Ощадбанк».

Ключові слова: касове обслуговування, розрахункові операції, банківські установи, АТ «Ощадбанк», банківські послуги.

SUMMARY

Yatsko T.S. Organization of settlement and cash service in banks. Manuscript. Qualification work for obtaining the first (bachelor) level of higher education in specialty 072 "Finance, banking and insurance". Yuri Fedkovich Chernivtsi National University, Chernivtsi, 2024.

In the qualification work, the theoretical aspects and practice of cashier work at JSC "Oschadbank" were investigated. The essence and structure of cash service, analysis of settlement operations and regulation of the bank's activities are disclosed. The activity of JSC "Oschadbank" was studied: the general characteristics, the structure of settlement operations and the organization of control of the bank's activities. Tasks and prospects for the development of the banking sector at the cash level are outlined, ways to improve their activity and a model for minimizing settlement risks using the example of JSC "Oschadbank".

Keywords: cash service, settlement operations, banking institutions, JSC "Oschadbank", banking services.

Кваліфікаційна робота містить результати власних досліджень. Використання чужих ідей, результатів і текстів наукових досліджень мають посилання на відповідне джерело.

_____ Т.С. Яцько

ЗМІСТ

ВСТУП	3
РОЗДІЛ 1 ТЕОРЕТИЧНІ ОСНОВИ ЗІСНЕННЯ БАНКАМИ РОЗРАХУНКОВО-КАСОВОГО ОБСЛУГОВУВАННЯ КЛІЄНТІВ	6
1.1. Розрахункові операції банку в системі банківських послуг: теоретичні підходи	6
1.2. Сутність та види касових операції банку: вплив цифровізації	9
1.3. Організація контролю та аналізу діяльності банку з розрахунково- касового обслуговування: нове концептуальне розуміння в умовах діджиталізації	16
РОЗДІЛ 2 ПРАКТИЧНЕ ЗДІЙСНЕННЯ РОЗРАХУНКОВО-КАСОВОГО ОБСЛУГОВУВАННЯ КЛІЄНТІВ В АТ «Ощадбанк»	21
2.1. Організаційно-економічна характеристика АТ «Ощадбанк».....	21
Загалом, забезпечення фінансової стійкості банку вимагає комплексного підходу, враховуючи всі аспекти його діяльності та взаємодіючи з різними факторами в економічному середовищі	29
2.2. Аналіз розрахунково-касових операцій АТ «Ощадбанк» по окремим видам	29
2.3. Організація контролю та ефективність здійснення розрахунково-касового обслуговування АТ «Ощадбанк»	39
РОЗДІЛ 3 ШЛЯХИ УДОСКОНАЛЕННЯ РОЗРАХУНКОВО-КАСОВОГО ОБСЛУГОВУВАННЯ АТ «Ощадбанк».....	45
3.1. Проблеми застосування новітніх інформаційно-цифрових технологій в розрахунково-касовому обслуговуванні у банківництві	45
3.2. Шляхи удосконалення розрахунково-касового обслуговування в АТ «Ощадбанк»	45
ВИСНОВКИ.....	53
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ.....	56
ДОДАТКИ.....	62

ВСТУП

Актуальність дослідження. У сучасних умовах розрахунково-касові операції стають важливим елементом функціонування банківської сфери. Вони відіграють ключову роль у забезпеченні успішного розвитку економічних процесів як на мікрорівні, так і на макрорівні.

Ці операції є першим контактом між банком та клієнтом, і успіх подальшої взаємодії значною мірою залежить від якості та ефективності касового обслуговування.

Головним завданням банків є надання неперервного розрахунково-касового обслуговування клієнтів, що включає інкасацію, зберігання та видачу готівки. Це дозволяє банкам забезпечувати безпеку та надійність зберігання коштів клієнтів, сприяючи тим самим збереженню емісійно-касової дисципліни.

Розрахунково-касові операції є одним з найважливіших напрямків діяльності банківських установ і пов'язані з обробкою готівки, що потребує уважного контролю та проведення систематичних ревізій.

Контроль над станом ринку готівкових операцій є ключовою передумовою для поліпшення економічної ситуації в Україні. Комерційні банки, конкуруючи на ринку, мають постійно вдосконалювати якість касового обслуговування для приваблення нових клієнтів. Якість наданих послуг напряму залежить від технічного оснащення, яке зараз в більшості банківських установ України є застарілим.

Мета і завдання дослідження. Метою роботи є дослідження основних шляхів удосконалення розрахунково-касового обслуговування в АТ «Ощадбанк» в умовах діджиталізації.

Для досягнення поставленої мети дослідження необхідно виконати наступні завдання:

- розглянути розрахункові операції банку в системі банківських послуг: теоретичні підходи;

- визначити сутність та види касових операції банку: вплив цифровізації;
- розглянути організацію контролю та аналізу діяльності банку з розрахунково-касового обслуговування: нове концептуальне розуміння в умовах діджиталізації;
- надати організаційно-економічну характеристику АТ «Ощадбанк»;
- проаналізувати розрахунково-касові операції АТ «Ощадбанк» по окремим видам;
- оцінити організацію контролю та ефективність здійснення розрахунково-касового обслуговування АТ «Ощадбанк»;
- визначити проблеми застосування новітніх інформаційно-цифрових технологій в розрахунково-касовому обслуговуванні у банківництві;
- розглянути шляхи удосконалення розрахунково-касового обслуговування в АТ «Ощадбанк».

Об'єктом дослідження є розрахунково-касове обслуговування в банках.

Предметом дослідження є теоретичні та практичні засади аналізу застосування новітніх інформаційно-цифрових технологій в розрахунково-касовому обслуговуванні у банківництві.

Методи дослідження. Загальнонаукові методи дослідження, які були використані в дослідженні були використані методи теоретичного узагальнення та систематизації. Метод спостереження дозволив зібрати інформацію про реальну практику розрахунково-касового обслуговування в АТ «Ощадбанк», а метод графічний – представити отриману інформацію у вигляді зручних для аналізу графіків і діаграм.

Інформаційно-аналітична база роботи. Дослідження базується на наукових працях вітчизняних і зарубіжних учених та спеціалістів з питань розрахунково-касового обслуговування обслуговування банківських установах. Ці праці надають ґрунтовний теоретичний фундамент для дослідження, а також дозволяють визначити актуальні проблеми та напрями вдосконалення розрахунково-касового обслуговування. Статистичну і фактологічну основу дослідження складають закони України, постанови та декрети Кабінету

Міністрів України, укази Президента України, нормативні документи Національного банку України, статистичні дані роботи банківської системи, звітність та документація АТ «Ощадбанк».

Структура роботи. Робота складається зі вступу, трьох розділів, висновків, списку використаних джерел, додатків. Загальний обсяг роботи становить 64 сторінок, основний зміст викладено на 50 сторінках. Робота містить 9 таблиць, 7 рисунків, список використаних джерел включає 35 найменування та викладений на 5 сторінках, 2 додатки подано на 7 сторінках.

РОЗДІЛ 1

ТЕОРЕТИЧНІ ОСНОВИ ЗІЙСНЕННЯ БАНКАМИ РОЗРАХУНКОВО-КАСОВОГО ОБСЛУГОВУВАННЯ КЛІЄНТІВ

1.1. Розрахункові операції банку в системі банківських послуг: теоретичні підходи

У сучасній економічній системі, комерційні банки відіграють важливу роль у обслуговуванні господарської діяльності своїх клієнтів, сприяючи розвитку реального сектору економіки. Одним з найбільш традиційних та стандартизованих видів фінансових послуг, які надають банки, є розрахунково-касове обслуговування (РКО).

Розрахунково-касове обслуговування – це набір послуг, які банк надає своїм клієнтам на основі відповідного договору, включаючи переказ коштів з рахунка (або на рахунок) клієнта, видачу готівки, а також здійснення інших операцій, передбачених угодами [4]. Ці послуги полягають у забезпеченні руху грошових коштів на рахунках клієнтів банку за їхніми дорученнями.

Розрахунково-касове обслуговування є ключовою частиною діяльності будь-якого комерційного банку України і становить основну частину його доходів. Згідно із Законом України «Про платіжні системи та переказ коштів в Україні» [32], ці послуги визначаються як набір послуг, наданих банком клієнту на підставі відповідного договору, які пов'язані з переказом коштів з рахунка (на рахунок) клієнта, видачею готівки, а також здійсненням інших операцій, передбачених угодами.

Організація розрахунково-касового обслуговування у комерційних банках базується на загальноприйнятих принципах, що обумовлені закономірностями функціонування банківського ринку [7]:

1) Відносини між банком і клієнтом у процесі розрахунково-касового обслуговування ґрунтуються на принципах партнерства та взаємної вигоди та регулюються договором про розрахунково-касове обслуговування.

2) Економічні агенти, що володіють грошовими коштами, мають право обирати банк та форму платежу (готівкову або безготівкову) для розрахунково-касового обслуговування.

3) Безготівкові платежі між господарськими агентами ґрунтуються на принципі строковості та можуть бути довгостроковими, строковими чи простроченими, залежно від умов, визначених у договорі.

4) Термін переказу коштів з рахунку визначається клієнтом відповідно до умов його договорів з контрагентами.

5) Переказ коштів чи видача готівки з рахунку здійснюються банком за розпорядженням власника та у встановленому ним порядку.

6) Кожен клієнт має право на збереження конфіденційності щодо стану його рахунків в банку.

У умовах економічних та політичних труднощів в Україні, банківські установи працюють з різною ефективністю. Проте на сучасному етапі розвитку банківської системи конкурентоспроможними залишаються ті банки, що надають бездоганне обслуговування клієнтів з мінімальними витратами. Загалом, при виборі банку для розрахунково-касового обслуговування, клієнти найчастіше звертають увагу на такі фактори як: надійність банку, швидке реагування працівників обслуговування, відсутність затримок у проведенні платежів, розмір комісій за РКО та використання сучасних технологій в обслуговуванні [23].

Особливе значення в розрахунково-касовому обслуговуванні клієнтів мають касові операції, що полягають у прийманні готівки від клієнтів, видачі її з кас банків та організації обігу готівки між клієнтом і банком. Облік таких операцій та оформлення відповідних касових документів проводиться відповідно до вимог "Інструкції про касові операції в банках України" та

«Інструкції з бухгалтерського обліку операцій з готівковими коштами та банківськими металами в банках України».

Одним із пріоритетів розрахунково-касового обслуговування банків є комплексне обслуговування клієнтів, що включає базові банківські послуги з обслуговування розрахункових (поточних) рахунків у національній та іноземній валютах, проведення платежів та операцій із готівковими коштами [19].

На сучасному етапі розвитку новітні технології дозволяють банкам обслуговувати як юридичних, так і фізичних осіб через Інтернет та мобільний зв'язок. Система електронного банкінгу надає можливість здійснювати розрахунки без візиту в банк, отримувати інформацію про стан рахунку. Серед переваг системи віддаленого отримання банківських послуг РКО через Інтернет можна відзначити зручність, економію часу, конфіденційність переданої інформації, простоту підключення до системи та документальне підтвердження документообігу. Клієнт може в будь-який час, включаючи позаопераційний, отримати банківську виписку та провести оплату своїх рахунків [42].

Пропозиція послуг розрахунково-касового обслуговування (РКО) сприяє створенню ефективної системи управління грошовими потоками, що надає значну кількість переваг суб'єктам господарювання для оптимального використання власних фінансових ресурсів. Ощадбанк впроваджує інноваційний підхід до управління фінансовими ресурсами підприємства, використовуючи сучасні комп'ютерні технології, які забезпечують мобільність використання коштів та можливість отримання доходу від розміщення тимчасово вільних ресурсів на депозитному рахунку банку, а також швидке залучення різних видів кредитів для підтримки поточної діяльності [13].

Ефективне управління грошовими потоками дозволяє підприємствам досягти стратегічних цілей, забезпечити високу оборотність капіталу, стабільність діяльності, покращити фінансову стійкість та отримати додатковий прибуток, сприяючи формуванню додаткових інвестиційних ресурсів.

В Україні існує розвинута система розрахунково-касового банківського обслуговування для суб'єктів підприємницької діяльності. Однак, важливо

правильно організувати та виконувати процеси РКО. Операції з розрахунково-касового обслуговування наразі є важливими для фізичних осіб-підприємців та юридичних осіб, і вони відіграють ключову роль у забезпеченні успішного ходу економічних процесів [11].

Розрахунково-касове обслуговування займає одне з провідних місць серед усіх банківських операцій у сфері надання банківських послуг. Будь-які перешкоди у виконанні цих операцій можуть негативно вплинути, оскільки призводять до уповільнення грошових потоків та порушення грошового обігу підприємства.

1.2. Сутність та види касових операції банку: вплив цифровізації

Касові операції є важливим елементом у функціонуванні банку, особливо в сучасних умовах ринкових трансформацій, коли кожен банк старається залучити більше клієнтів, а безперервне касове обслуговування стає ключовим механізмом для співпраці. Ці операції мають велике значення як для самого банку, так і для його клієнтів, оскільки традиційні доходіві джерела, такі як операції з облігаціями внутрішньої державної позики та кредитування, втратили свою прибутковість.

Кожен раз, коли банк приймає готівку від клієнта, він збільшує свої резерви, що відкриває можливості для розширення активних операцій та збільшення доходів. Контроль за грошовим обігом, який покладено на банківську систему, є важливим елементом для поліпшення економічної ситуації в країні. Касові операції комерційних банків включають різноманітні види операцій, які відіграють ключову роль у функціонуванні банківської системи [39].

Види касових операцій представлені на рис. 1.1.

З національною валютою:	<ul style="list-style-type: none"> • Прийняття та видача готівки; • Прийняття платежів від фізичних осіб готівкою (квартплата, плата за навчання, телефонний зв'язок, комунальні платежі); • Здійснення переказів та виплата їх сум у готівковій формі; • Операції з чеками, і т.д.
З іноземною валютою	<ul style="list-style-type: none"> • Конвертаційні операції між готівковими іноземними валютами 1 групи класифікатора валют; • Прийом на інкасо банкнот іноземних держав; • Купівля у фізичних осіб резидентів і нерезидентів готівкової іноземної валюти; • Продаж фізичним особам резидентам готівкової іноземної валюти і т.д.
Операції з дорогоцінними металами та камінням:	<ul style="list-style-type: none"> • Прийняття на оцінку (визначення проби, визначення штифтів, зважування); • Прийняття дорогоцінних металів і каменів на інкасо; • Прийняття на зберігання цінностей від установ, підприємств та організацій.
Операції з цінностями:	<ul style="list-style-type: none"> • Зберігання грошей і інших цінностей; • Ревізія цінностей; • Пересилання і одержання цінностей через підприємства Державного комітету зв'язку України; • Перевезення цінностей, готівки, документів із філій установ банку.

Рис. 1.1. Види касових операцій банків [5]

Організація касової діяльності в установах банків України здійснюється відповідно до трьох основних нормативних документів Національного банку України: Інструкції про застосування Плану рахунків бухгалтерського обліку банків України; Інструкції про ведення касових операцій банками в Україні; Інструкції про порядок організації та здійснення валютно-обмінних операцій на території України. Національний банк встановлює конкретні вимоги до касових операцій банків з клієнтами, включаючи вимоги до оформлення касових документів, порядку приймання та видачі готівки з кас банків. На основі цих Інструкцій банки розробляють внутрішні положення (інструкції) щодо організації роботи з касовими операціями.

Усі підприємства, включаючи акціонерні, кооперативні, державні, колективні, громадські та інші, а також фізичні особи, що здійснюють підприємницьку діяльність та мають поточний рахунок в банку, зобов'язані зберігати свої грошові кошти у банківських установах. У разі потреби вони можуть звернутися до банку для отримання готівки для різних цілей, таких як виплата заробітної плати, покупка цінних паперів, грошові виплати та заохочення, виплата стипендій, гонорарів, відрядження, господарські потреби тощо [17].

Банківські установи мають значний вплив на організацію готівкового обігу, прогножуючи і аналізуючи його. Національний банк України відповідає за регулювання обсягу та структури готівкових коштів відповідно до основних принципів грошово-кредитної політики, беручи на себе роль єдиного центру для касових та емісійних операцій у країні.

З вище зазначеного можна виділити основні завдання банківських установ щодо готівкового обігу (рис. 1.2).

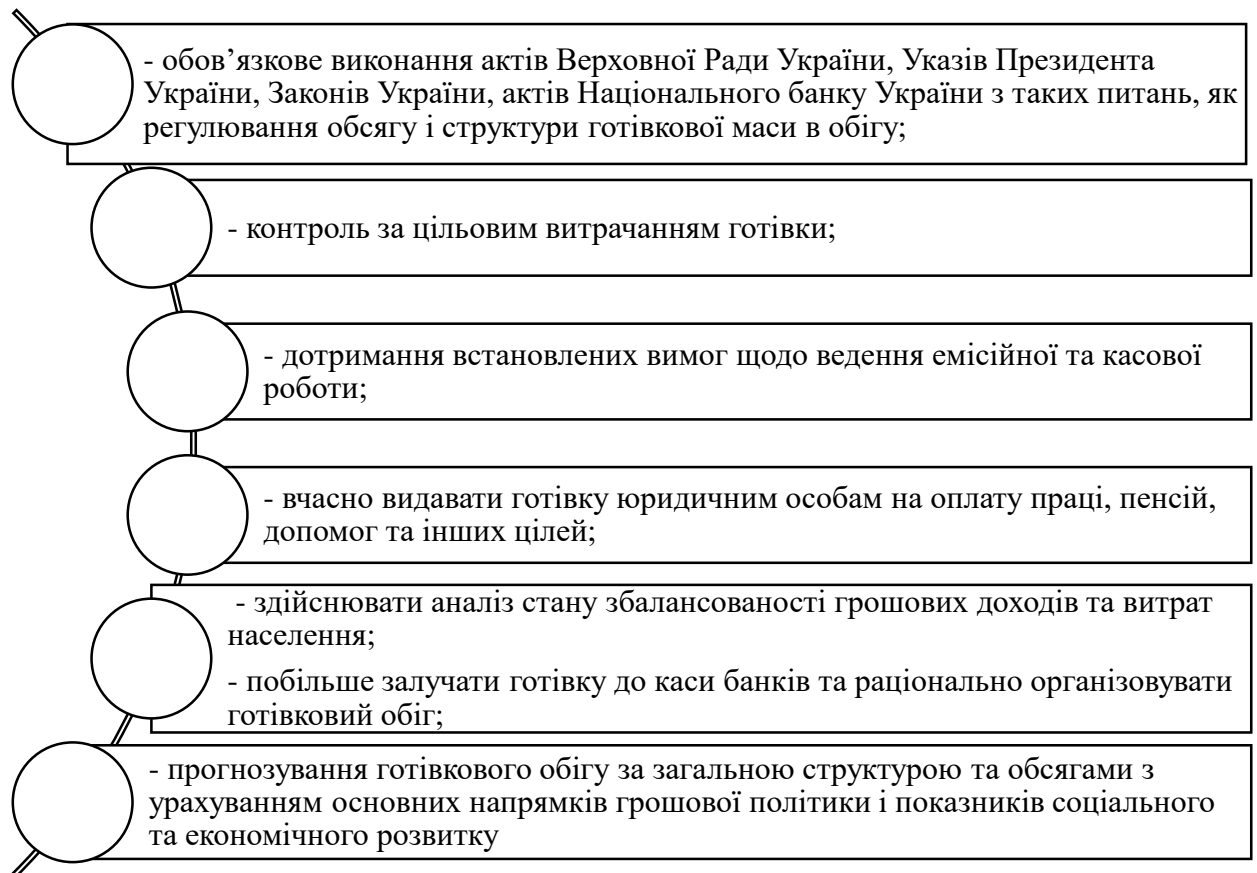


Рис. 1.2. Завдання банківських установ щодо готівкового обігу [33]

Велика сума грошей проходить через поточні рахунки контрагентів, що відкриті в банківських установах та використовуються для обліку фінансових потоків.

Касовий відділ - це структурний підрозділ банківських установ, який здійснює касові операції. Його організація визначається керівництвом банку. Однак касовий відділ виконує приймання та видачу готівки. Серед інших функцій касового відділу можна відзначити обмін монет на банкноти та навпаки, видачу чеків, розмін купюр. Робота касового відділу відбувається в спеціально обладнаних приміщеннях. Робоче місце касира має бути оснащено спеціально для забезпечення ефективної роботи та перевірки банкнот на їх автентичність та легальність [7].

Касири, які займаються обміном валют, повинні мати спеціальне обладнання для перевірки автентичності іноземної валюти. Крім того, касири повинні мати доступ до спеціалізованої інформації щодо іноземної валюти, яка є

законним засобом платежу в відповідній іноземній державі. Касири повинні бути ознайомлені з основними методами захисту іноземної валюти та строками обміну банкнот.

У разі сумнівів стосовно ідентичності банкноти касир повинен скласти три примірники акта про вилучення (приймання) банкноти для проведення експертизи. Такі банкноти направляються на експертизу, результат якої буде готовий через декілька тижнів. Касири не мають права приймати або видачі сумнівних банкнот як в національній, так і в іноземній валюті.

У випадку виявлення двох або більше сумнівних банкнот у одного клієнта також складається три примірники акта про вилучення (приймання) банкноти для проведення експертизи. Банк повинен негайно (в телефонному режимі та письмово не пізніше наступного робочого дня) повідомити правоохоронні органи Міністерства внутрішніх справ України за своїм місцезнаходженням про це. До повідомлення додається копія акта про вилучення (прийняття) банкнот для експертизи.

Всі відповідальні працівники банку (касири, оператори, контролери) повинні мати зразки підписів для перевірки їх достовірності на документах. Контролери повинні мати зразки підписів та відбитки печаток клієнтів та співробітників банку. Виправлення в реквізитах касових документів не допускається.

Цифрова економіка відкриває багатьом людям широкий спектр можливостей і значні переваги, завдяки доступу до цифрових технологій. Саме цей доступ надає можливості бідним і малозабезпеченим верствам населення, які раніше були позбавлені цих можливостей. Добрим прикладом цього може служити зниження вартості грошових переказів майже на 90% в Кенії після запровадження цифрової платіжної системи M-Pesa [2].

Цифрові технології, що базуються на методах кодування і передачі інформації, дозволяють виконувати різноманітні завдання у найкоротші терміни. Розвиток та широке впровадження цифрових технологій розширюють та

удосконалюють можливості національної платіжної системи та стрімко трансформують банківський сектор, перетворюючи його на «цифровий».

Трансформація банківської сфери економіки полягає у впровадженні засобів автоматизації, роботів, чат-ботів (електронних пристроїв зв'язку з клієнтами), центрів обробки даних, безофісного обслуговування клієнтів (через Інтернет та мобільний зв'язок), штучного інтелекту, віддаленого обслуговування тощо. Розвиток банківського сектора на сучасному етапі пов'язаний з особливостями розвитку економіки та фінансових відносин. Банк, як фінансовий посередник, опосередковує різні фінансові відносини та формує грошові потоки, які спрямовуються в різні галузі.

Очевидно, що головне завдання банківського сектора полягає не лише у наданні послуг клієнтам, а й у привертанні їх якомога більше, що дозволяє банкам формувати майбутні доходи та розвиватися. Серед основних напрямків розвитку технологій можна виділити систему «Клієнт-банк», інтернет-банкінг та мобільний банкінг. Система «Клієнт-банк» дозволяє клієнтам банку здійснювати різноманітні операції з будь-якого місця: керування рахунком, отримання інформації про стан рахунків, здійснення платежів та інше. Мобільний банкінг дає можливість отримувати послуги банку за допомогою мобільного пристрою з використанням бездротового зв'язку, що забезпечує ще більшу свободу доступу.

Інтернет-банкінг розвивається швидко і надає можливість отримувати різні банківські послуги через Інтернет. Україна також активно розвиває сектор інтернет-трейдингу, що дозволяє фізичним особам отримувати доступ до валютних та фондових ринків через мережу Інтернет. Електронна комерція включає в себе два основних напрямки: B2B (від компанії до компанії), де банки діють як основні виконавці та продавці фінансових послуг, і B2C (від компанії до споживача) - продаж товарів і послуг приватним особам, де банки виступають як фінансові посередники [43].

Використання передових технологій у роботі з клієнтами дозволяє одному менеджеру ефективно вести велику кількість клієнтів. Однією з найважливіших тенденцій, що відзначається у зв'язку з розширенням функціональності та

оперативності кредитних організацій, є створення систем бюджетування та комплексний підхід до фінансового управління ресурсами банку.

Таким чином, нові електронні технології допомагають банкам переглянути свої взаємини з клієнтами та знайти нові шляхи для отримання прибутку. Системи комп'ютеризації у банківській галузі на сьогоднішній день є однією з галузей, що стрімко розвиваються. Створення та обробка інформаційних потоків пов'язані з прозорістю та швидкістю передачі даних користувачам.

У зв'язку з фінансовою кризою та економічними санкціями банки докладають зусиль для максимально ефективного використання фінансових ресурсів з мінімальним ризиком. Цей інноваційний підхід сприяє стимулюванню структурних змін у розвитку реального банківського сектора та підвищує рівень конкуренції серед учасників господарювання і економіки в цілому. Розвиток інноваційних технологій банківського обслуговування може стати ключовим пріоритетом для банківських установок та сприяти підвищенню якості та доступності банківських продуктів і послуг, враховуючи міжнародні стандарти.

Такий розвиток формує передумови для розширення спектру банківських проектів і послуг, а також поліпшення обслуговування клієнтів комерційного банку, що в цілому впливає на ефективність та перспективи розвитку банків. Підвищення якості та кількості банківських продуктів залежить не лише від їх розробки, але й від підвищення доступності інформації як для клієнтів, так і для банку.

Отже, використання фінансових інновацій має велике значення на різних рівнях розвитку країни. Останні роки виявили, що поява інформаційних технологій стимулює розвиток інформаційного обслуговування населення банківським сектором, а також підвищує рівень готовності клієнтів банку приймати новітні рішення.

1.3. Організація контролю та аналізу діяльності банку з розрахунково-касового обслуговування: нове концептуальне розуміння в умовах діджиталізації

Банківські установи мають великий обсяг операцій та підлягають вимогам законодавства та норм Національного банку України. Головним завданням є своєчасне та надійне здійснення операцій, особливо у касовому обслуговуванні. Банки мають високий ризиковий профіль, але Національний банк України надає методичні рекомендації з ризик-менеджменту, щоб зменшити такі ризики. Основні ризики включають валютний, кредитний, ліквідності та операційно-технологічний, останній пов'язаний з внутрішнім контролем та обробкою інформації. Його причинами є шахрайство, проблеми з програмним забезпеченням та низький рівень кваліфікації персоналу.

Основні завданнями внутрішнього контролю банків, щодо касових операцій розглянуті на рис. 1.3.

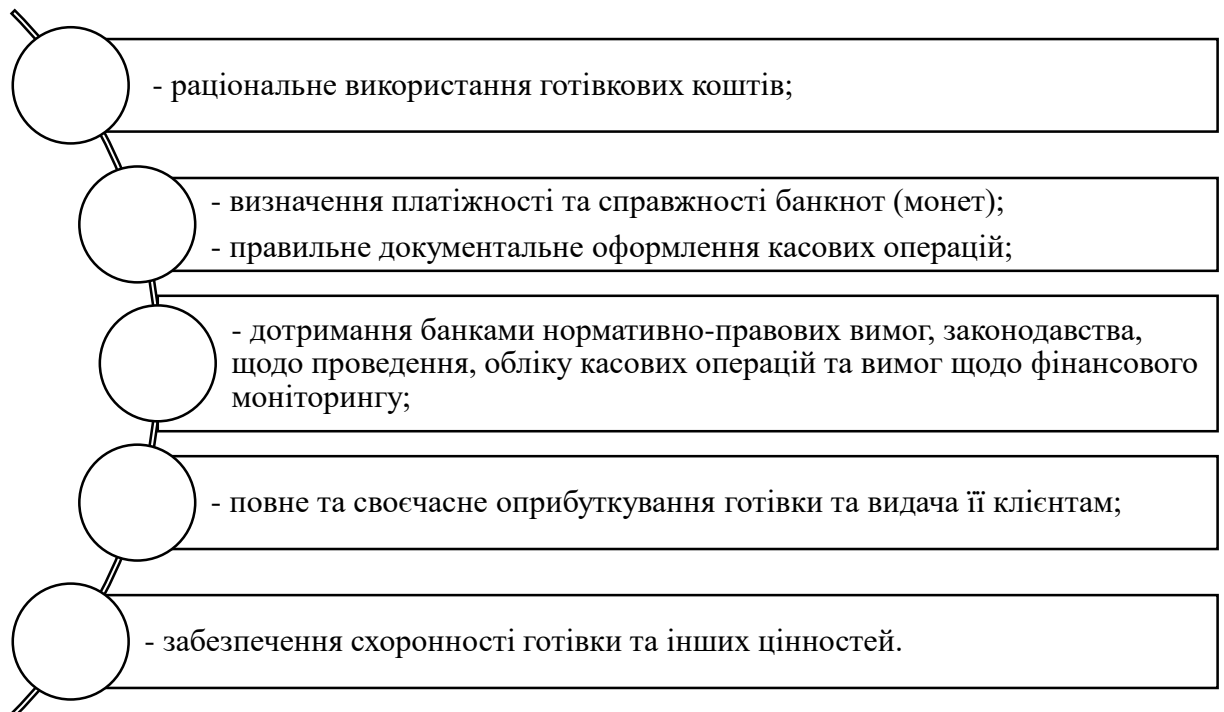


Рис. 1.3. Основні завданнями внутрішнього контролю банків, щодо касових операцій [26]

Розрахунково-касове обслуговування є ключовим видом послуг банків для різних клієнтів, і кожна банківська установа має запроваджувати контрольні заходи для мінімізації ризиків. Це включає запобігання шахрайству, дотримання законодавства та відповідної ділової поведінки.

Касові операції підлягають найбільшому контролю, адже банківські установи здійснюють великий обсяг операцій, що збільшує їхні ризики. Національний банк України надає рекомендації з ризик-менеджменту для зменшення таких ризиків, зокрема операційно-технологічний ризик, пов'язаний з недоліками корпоративного управління та інформаційних технологій при касовому обслуговуванні.

Основні шляхи зменшення операційно-технічного ризику банківських установ розглянуті на рис. 1.4.

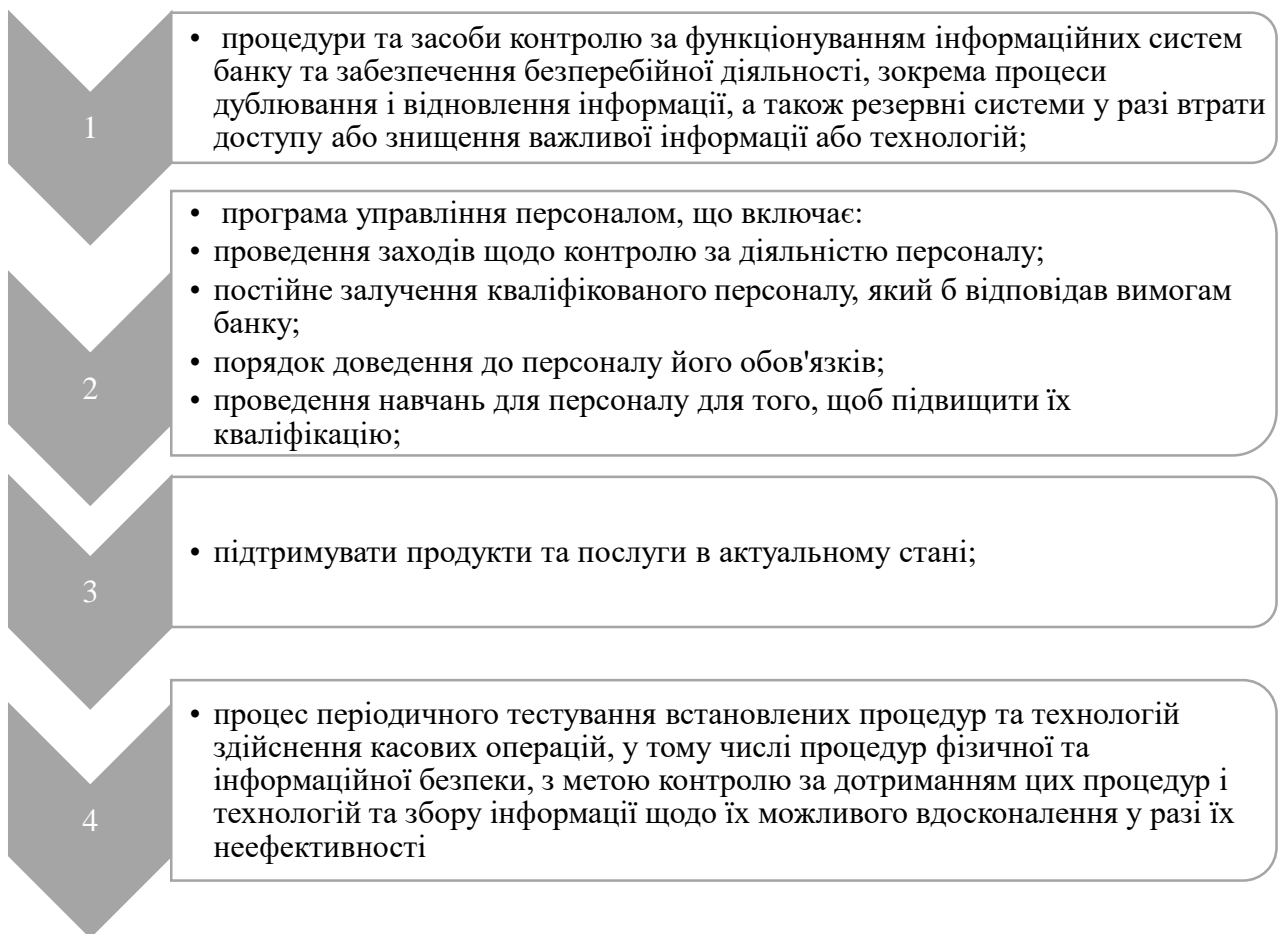


Рис. 1.4. Основні шляхи зменшення операційно-технічного ризику банківських установ [13]

Банкам необхідно організувати ефективний внутрішній контроль для зменшення ризиків у їхній діяльності, зокрема касових операцій. Це включає сукупність заходів, спрямованих на дотримання законодавства, збереження активів, управління ризиками та виконання внутрішніх і зовнішніх нормативів. Для проведення контролю за касовими операціями залучають контролерів, відповідальних виконавців, керівників відповідних відділів та інших працівників банку. Перевіряються дії працівників у разі непередбачених обставин, забезпечення охороною та правильне виконання процедур закриття та відкриття сховища [39].

Основна мета ревізій касових операцій полягає в перевірці збереження грошей, цінностей та документів у сховищі, правильності оформлення та контролю дисципліни при роботі з клієнтами. Ревізія може бути проведена спонтанно у зв'язку зі змінами у персоналі або за розпорядженням керівництва банку. Вона включає перевірку відповідності нормативам, порівняння фактичної наявності коштів та цінностей з обліковими даними, а також застосування заходів у разі виявлення невідповідностей.

Касова робота пов'язана зі значною завантаженістю та психологічним напруженням, оскільки касир постійно проводить розрахунки та отримує великий потік інформації. Це може спричинити помилки та наростання ризику. Тому важливо перевіряти відповідність обладнання робочих місць, навантаження працівників, оцінювати якість та характер їхньої роботи. Також необхідно дотримуватись вимог фінансового моніторингу, особливо у випадках, коли операції перевищують певні обсяги або мають певні ознаки.

Важливим аспектом є внутрішній фінансовий моніторинг, який охоплює операції з підозрілими ознаками. Банки мають ідентифікувати клієнтів, що здійснюють операції з готівкою без відкриття рахунку на певну суму.

Недоліки внутрішнього контролю та ризику включають несвоєчасне відображення операцій у бухгалтерському обліку, порушення правил зберігання ключів, неповну ідентифікацію клієнтів та інші. Кожна банківська установа

повинна впроваджувати внутрішній контроль для мінімізації ризиків та забезпечення точності та повноти облікових записів.

Розвиток банківського обслуговування дозволяє формувати обширні бази даних, які необхідно систематично обробляти та зберігати. Використання сучасних банківських технологій дозволяє ефективно збирати та аналізувати великі обсяги інформації, що допомагає враховувати рівень потенційних ризиків.

Рівень розвитку банківських інститутів визначається їхньою інноваційністю та застосуванням передових технологій. Банки зберігають значний обсяг інформації, що вимагає систематичної обробки та зберігання.

У сучасних умовах особливий інтерес викликають інноваційні технології, зокрема Big Data, яка характеризується потребою в оптимізації обробки та зберігання великих обсягів інформації. Впровадження технології Big Data в банківську сферу спрямоване на поліпшення рівня обслуговування, зокрема якісного його аспекту. Це дає змогу інтерпретувати результати з урахуванням капіталізації та ліквідності банку, а також оцінити ризики при проведенні різних банківських операцій.

Особливу вагу мають кредитні операції, і технологія Big Data сприяє активізації використання нових банківських продуктів і послуг, включаючи оптимізацію банківських операцій. Завдяки цій технології здійснюється збір та аналіз інформації про клієнтів на етапі реалізації кредитних і інвестиційних операцій. Вибір та персоніфікація наявних банківських продуктів для конкретних клієнтів здійснюється за допомогою технології Big Data, зокрема під час впровадження концепції «Next Best Action» [42].

Технологія Big Data може бути застосована на різних етапах роботи банку. Наприклад, на етапі збору та обробки початкової інформації вона дозволяє банку не лише зібрати дані про клієнтів, але й визначити їхні переваги. В аспекті визначення ризику технологія Big Data дає можливість проаналізувати кредитну історію клієнта на основі даних, отриманих в інших банках. Таким чином, служба внутрішньої безпеки, яка першою спілкується з клієнтом, використовує початкову інформацію для прийняття рішення про можливість подальшої

співпраці з ним. На основі аналізу поточного стану банк нормує систему управління маркетинговими комунікаціями [40].

Застосовуючи такі технології, банки можуть оптимізувати використання своїх ресурсів і зменшити втрати, пов'язані з неефективним використанням інвестицій. Також впровадження нових технологій значно покращує якість банківських послуг і проведення операцій, сприяє освоєнню нових каналів надання послуг та забезпечує конкурентоспроможність банку на ринку.

Таким чином, використання сучасних інноваційних технологій у банківській сфері сприяє успішному розвитку, що має великий вплив на всій банківській сектор. Інноваційний розвиток банківського сектора є пріоритетним напрямком модернізації банківської діяльності та в цілому впливає на економіку країни.

РОЗДІЛ 2

ПРАКТИЧНЕ ЗДІЙСНЕННЯ РОЗРАХУНКОВО-КАСОВОГО ОБСЛУГОВУВАННЯ КЛІЄНТІВ В АТ «Ощадбанк»

2.1. Організаційно-економічна характеристика АТ «Ощадбанк»

Державний Ощадний банк України є українським державним комерційним банком, займає друге місце за розмірами активів та є одним із великих за кількістю відділень в Україні. Цей банк став першим у Східній Європі, який впровадив концепцію інклюзивних відділень, розроблених з урахуванням потреб осіб з інвалідністю та маломобільних громадян. Знаходиться у державній власності та зареєстрований за адресою м. Київ, Госпітальна 12-г, 01001.

Організаційна структура АТ «Ощадбанк» складається з центрального офісу, регіональних дирекцій та філій, які забезпечують функціонування банку на території України (Додаток А).

Головним напрямком обслуговування клієнтів в АТ «Ощадбанк» є розвиток мобільного та Інтернет-банкінгу через мобільний додаток і веб-портал «Ощад24/7».

Депозитна стратегія АТ «Ощадбанк» формується під впливом різних факторів, що відображають процеси споживання, заощадження та інвестиційної активності суб'єктів економіки України. Росту обсягів депозитного ринку сприяє збільшення грошових доходів як юридичних, так і фізичних осіб.

Протягом 2017-2022 рр. відбулась зниження частки депозитів, що знаходяться в іноземній валюті, та досягла відсоткової позначки 32,7% у 2022 році. Це обумовлено, зокрема, значним зниженням відсоткових ставок на такі депозити, що призвело до збільшення різниці між ставками в гривні та в іноземній валюті (рис. 2.1).

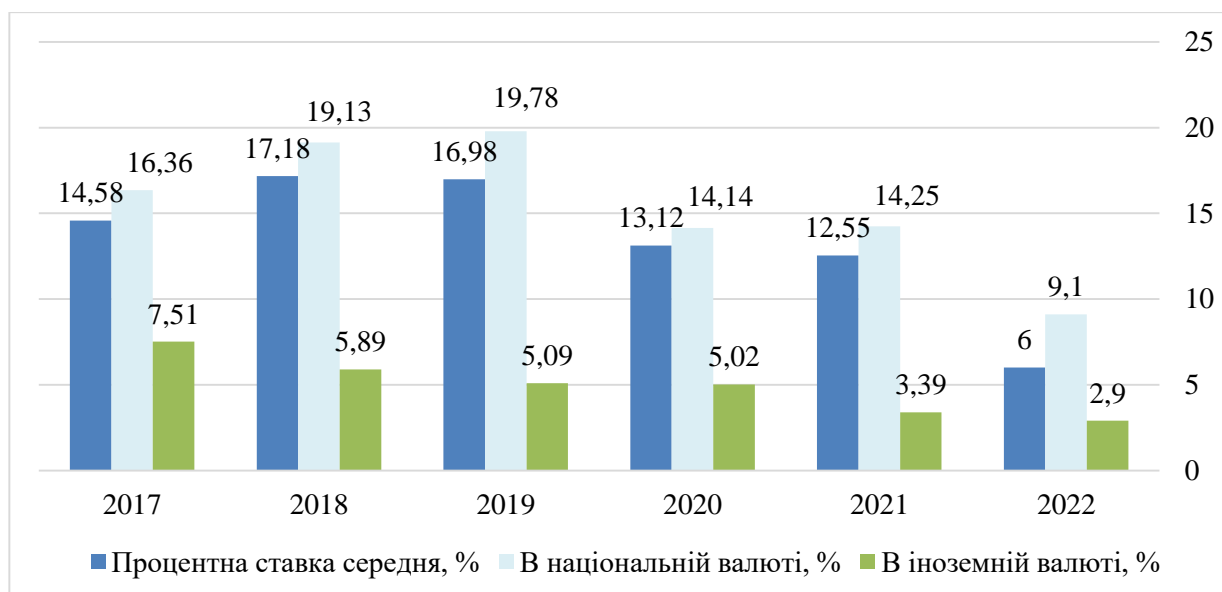


Рис. 2.1. Процентні ставки по депозитам в Україні 2017- 2022рр., % [25]

Протягом розглянутого періоду відзначалося переважне зниження ставок на валютні депозити, середня ставка яких у 2022 році склала 2,9%. У той же час ставки на гривневі депозити залишалися на рівні 9,1%, що збільшувало попит на депозити в національній валюті. Щоб проілюструвати розподіл між депозитами фізичних та юридичних осіб, наведемо відповідну статистику розподілу (рис. 2.2).

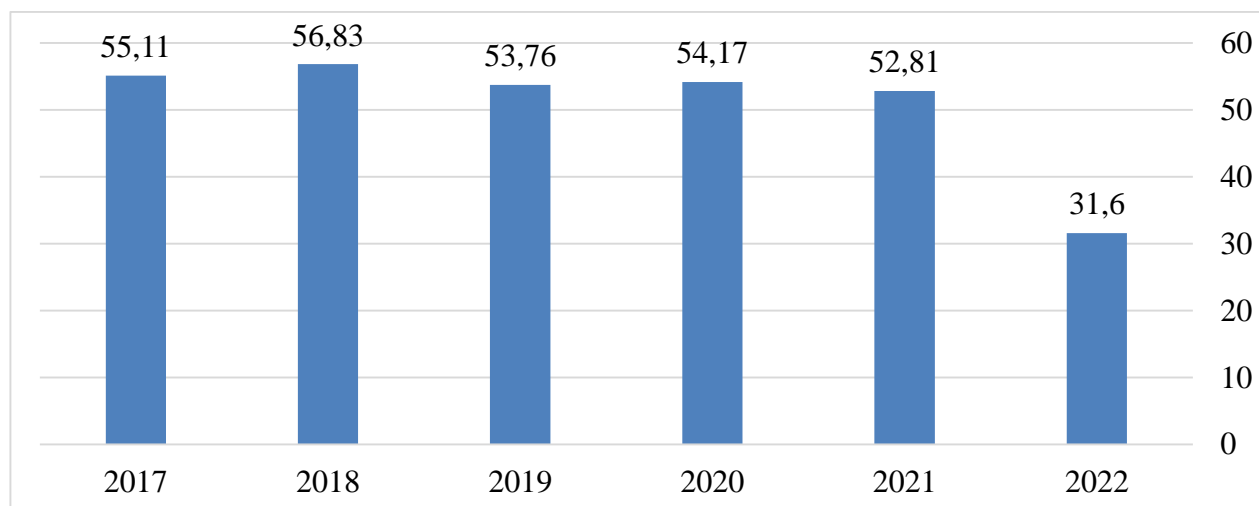


Рис. 2.2. Динаміка частки депозитів в банках України домашніх господарств протягом 2017-2022 рр., % [25]

Зменшення частки депозитів, що належать домогосподарствам, свідчить про зростання заощаджень бізнесу та збільшення його нахилу до зберігання коштів на банківських вкладах (рис. 2.3).

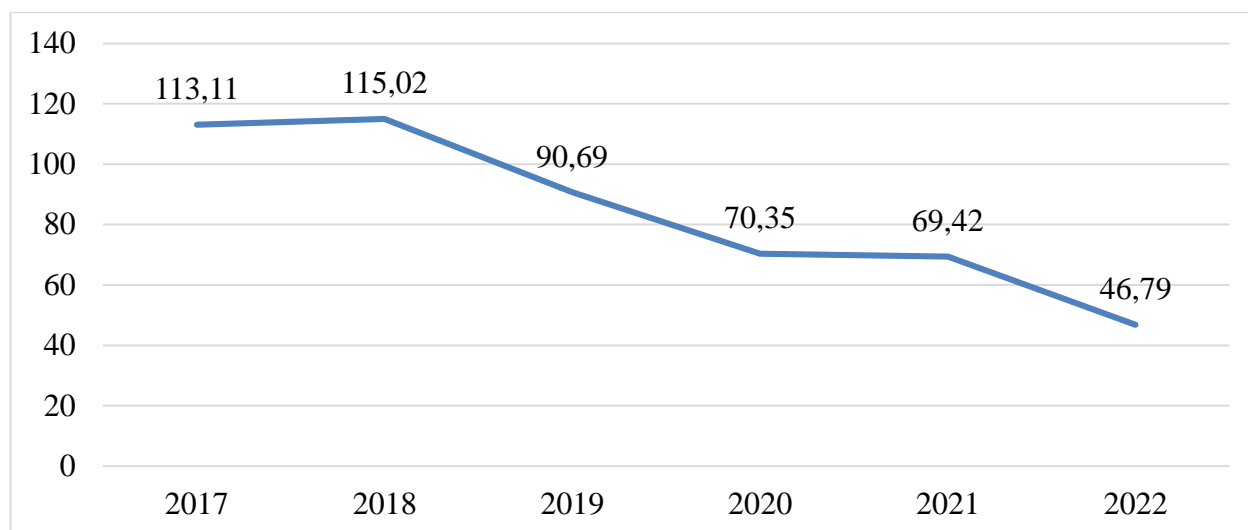


Рис. 2.3. Динаміка співвідношення кредитів і депозитів в Україні 2017-2022, %
[25]

Дані у таблиці 2.1 вказують на те, що найвищі відсоткові ставки зафіксовані для кредитів, які видавалися в національній валюті. Наприклад, станом на 31.12.2020 року ставка за кредитами в гривні для фізичних осіб становила 30% річних, для юридичних осіб – 13% річних. На 31.12.2021 року ці ставки зросли відповідно до 36% та 14% річних, а на 31.12.2022 року – до 43% та 16% річних.

Таблиця 2.1

Динаміка зміни відсоткових ставок за кредитами банку АТ «Ощадбанк» в 2020-2022 рр. (розраховано на основі додатку Б)

Назва статті	Значення станом на						Зміна за період, +/-	
	2020 рік		2021 рік		2022 рік		Фіз.ос.	Юр.Ос.
	Фіз.ос.	Юр.ос.	Фіз.ос.	Юр.ос.	Фіз.ос.	Юр.Ос.		
Гривня	30%	13%	36%	14%	43%	16%	+13%	+3%
Долари США	14%	10%	13%	10%	15%	9%	+1%	-1%
Євро	17%	10%	17%	10%	18%	11%	+1%	+1%

За аналізований період відсоткова ставка за кредитами в національній валюті для фізичних осіб підвищилася на 13 відсоткових пунктів, для юридичних осіб – на 3 відсоткових пункти. У той час як розмір відсоткових ставок за

кредитами в доларах США та євро мав тенденцію до невеликого підвищення на 1 відсотковий пункт.

Принципи кредитного процесу, розподіл повноважень та вимоги до кредитного портфеля АТ «Ощадбанк» описані в положенні «Про кредитну політику» (табл. 2.2).

Значний ризик представляє несвоєчасне погашення позик, яке збільшилося у 2022 році за результатами аналізу. Непрострочені кредити зросли на 11,89%, а прострочені, але незнецінені – на 0,88%. Сумнівні кредити до повернення збільшилися на 42,85%. Банк має проводити відповідні заходи щодо очищення кредитного портфеля від безнадійної заборгованості для підвищення його якості. Динаміка та структура кредитного портфеля за суб'єктами кредитування свідчать про позитивний ріст обсягів кредитування АТ «Ощадбанк», яке є основним джерелом прибутку, з темпом росту за аналізований період 141,15% (табл. 2.3).

У кредитному портфелі АТ «Ощадбанк» кредити для юридичних осіб складають 85,65% і зростають на 147,39%. У зв'язку з воєнним станом, банк акцентується на підтримці релокації підприємств, аграрного сектора, експортно орієнтованого бізнесу та інфраструктурних проектів.

Таблиця 2.2

Аналіз масштабів кредитної діяльності АТ «Ощадбанк» в 2020-2022 рр.

(розраховано на основі додатку Б)

Показник	2020 рік	2021 рік	2022 рік	Відхилення	
				млн. грн.	%
Кредитні вкладення, млн. грн.	133604	159173	189314	55710	141,70
Загальні активи, млн. грн.	176842	212813	258611	81769	146,24
Питома вага кредитів у загальних активах, %	75,55	74,8	73,2	-2,35	96,89

АТ «Ощадбанк» планує функціонувати як провідний універсальний банк України до 2024 року. Основні напрямки стратегії включають оптимізацію бізнес-моделі, впровадження цифрових технологій, досягнення фінансової

стійкості з прогнозованим чистим прибутком 4,2 млрд грн, доходністю на капітал 15% та витратами менше 65%.

Таблиця 2.3

Динаміка та структура кредитного портфеля АТ «Ощадбанк» за суб'єктами кредитування в 2020-2022 рр. (розраховано на основі додатку Б)

Назва статті	Значення станом на						Темп росту за період аналізу, %
	2020 рік		2021 рік		2022 рік		
	сума, млн. грн	питома вага, %	сума, млн. грн	питома вага, %	сума, млн. грн	питома вага, %	
Кредитування юридичних осіб	126496	82,02	151440	83,80	186445	85,65	147,39
Кредитування фізичних осіб	27724	17,98	29274	16,20	31244	14,35	112,70
Усього виданих кредитів	154220	100,00	180714	100,00	217689	100,00	141,15

Зокрема, через ефективне управління непрацюючими активами, планується зниження рівня непрацюючих активів до 10%. Стратегія також передбачає зменшення операційних витрат та перегляд капітальних витрат шляхом оптимізації мережі та централізації операцій.

Під керівництвом Національного банку, банківський сектор створив мережу Power Banking, і АТ «Ощадбанк» відповідає вимогам Power Banking на понад 37% мережі. Аналіз фінансового стану банку показав, що структура його активів, хоча державна, відрізняється, приділяючи найбільшу увагу інвестиціям (табл. 2.4).

Інвестиційний портфель зріс на 14,7 млрд грн за 2022 рік, зменшившись на 2,51% в структурі. Кредитний портфель АТ «Ощадбанк» складається переважно з боргових зобов'язань корпоративних клієнтів (67%), фізичних осіб (14%) та клієнтів ММСБ (19%).

За період аналізу кредити клієнтам зросли на майже 20 млрд грн, а їхня питома вага в структурі збільшилася на 3,84%. Вартість інвестиційної

нерухомості та основних засобів банку зменшилася через вплив російсько-української війни та цифрові трансформації.

Таблиця 2.4

Аналіз активів АТ «Ощадбанк» у динаміці за період з 2020 р. по 2022 р.

(розраховано на основі додатку Б)

Активи	31.12.2020 р.		31.12.2021 р.		31.12.2022 р.		Відхилення 2022 р. до 2020 р.	
	тис. грн	%	тис. грн	%	тис. грн	%	тис. грн	структури
Готові кошти та їх еквіваленти	26514696	11,35	19000631	8,09	28357170	10,5	1842474	-0,82
Кредити, надані клієнтам	63226077	27,07	74754086	31,8	83215595	30,9	19989518	3,84
Інвестиції	130251541	55,77	128647349	54,7	143380717	53,2	13129176	-2,51
Інвестиції в дочірні, спільні підприємства та асоційовані підприємства	24800	0,01	24800	0,01	24800	0,01	0	0,00
Інвестиційна нерухомість	633526	0,27	633099	0,27	626789	0,23	-6737	-0,04
Основні засоби	7913336	3,39	6947057	2,96	6521241	2,42	-1392095	-0,97
Нематеріальні активи	1812024	0,78	2049481	0,87	2106465	0,78	294441	0,01
Передплата з податку на прибуток	275237	0,12	417175	0,18	470943	0,17	195706	0,06
Інші фінансові активи	430347	0,18	420881	0,18	1249832	0,46	819485	0,28
Інші нефінансові активи	2457300	1,05	2012753	0,86	3235637	1,20	778337	0,15
Всього активів	233538884	100	234907312	100	269189189	100	35650305	-

Аналіз зобов'язань показує, що кошти банків, рахунки клієнтів, субординований борг та інші запозичені кошти оцінюються за справедливою вартістю плюс витрати на проведення операцій (рис. 2.5).

Портфель строкових депозитів складається переважно з коштів фізичних осіб (90%), ММСБ (8%) та корпоративних клієнтів (2%). Банк займає другу позицію на ринку депозитів фізичних осіб, підтверджуючи довіру громадян.

Таблиця 2.5

Аналіз зобов'язань АТ «Ощадбанк» у динаміці за період з 2020 р. по 2022 р.

(розраховано на основі додатку Б)

Зобов'язання	31.12.2020 р.		31.12.2021 р.		31.12.2022 р.		Відхилення 2022 р. до 2020 р.	
	тис. грн	%	тис. грн	%	тис. грн	%	тис. грн	структури
Кошти банків	5823982	2,75	7608283	3,57	543326	0,22	-5280656	-2,53
Рахунки клієнтів	186167805	87,9	191452783	89,8	233940324	94,7	47772519	6,72
Інші запозичені кошти	16196972	7,65	10726054	5,03	8717687	3,53	-7479285	-4,13
Забезпечення	634094	0,30	829107	0,39	1179977	0,48	545883	0,18
Інші фінансові зобов'язання	472079	0,22	492870	0,23	543850	0,22	71771	0,00
Інші нефінансові зобов'язання	798679	0,38	875405	0,41	1284893	0,52	486214	0,14
Відстрочені зобов'язання з податку на прибуток	233834	0,11	173960	0,08	98413	0,04	-135421	-0,07
Субординований борг	1276240	0,60	878960	0,41	716442	0,29	-559798	-0,31
Всього зобов'язань	211603685	100	213037422	100	247024912	100	35421227	-

Аналіз зобов'язань виявляє непослідовні коливання коштів інших банків, але позитивною тенденцією є поступове зменшення субординованого боргу. АТ «Ощадбанк» утримує друге місце за портфелем пасивів фізичних осіб, з ринковою часткою, що зросла до 17,9%. За 2022 рік темп приросту пасивів фізичних осіб в банківській системі становить 28%, а в АТ «Ощадбанк» - 37%. Частка пасивів роздрібного бізнесу в клієнтських пасивах банку складає 72%, а залишки коштів на рахунках фізичних осіб станом на кінець року становили 168,6 млрд грн.

Аналіз економічних нормативів АТ «Ощадбанк» включає коефіцієнти ліквідності та стабільного фінансування за всіма валютами (LCRBB), в іноземній валюті (LCRIB), а також коефіцієнт чистого стабільного фінансування (NSFR) (табл. 2.6).

Таблиця 2.6

Аналіз динаміки економічних нормативів, які формують фінансовий стан АТ «Ощадбанк» (розраховано на основі додатку Б)

Показники	Станом на 1 січня			Відхилення, +/-	
	2021 р.	2022 р.	2023 р.	2022 р. від 2021 р.	2023 р. від 2022 р.
Регулятивний капітал (Н1), млн грн	18132,4	18017,4	19427,4	-115,0	1410,0
Норматив достатності (адекватності) регулятивного капіталу (Н2), %	19,00	15,48	14,48	-3,52	-1,00
Норматив достатності основного капіталу (Н3), %	13,14	11,83	10,52	1,31	-1,31
Коефіцієнт покриття ліквідністю за всіма валютами (LCRBB), %	360,03	257,98	312,43	-102,05	54,45
Коефіцієнт покриття ліквідністю в іноземній валюті (LCRIB), %	232,97	149,62	241,40	-83,35	91,78
Коефіцієнт чистого стабільного фінансування (NSFR), %	-	180,20	177,39	-	-2,81
Норматив максимального розміру кредитного ризику на одного контрагента (Н7), %	22,32	22,41	18,45	0,09	-3,96
Норматив великих кредитних ризиків (Н8), %	156,57	102,37	80,07	-54,20	-22,30
Норматив максимального розміру кредитного ризику за операціями з пов'язаними особами (Н9), %	0,40	0,36	0,26	-0,04	-0,10
Норматив інвестування в цінні папери окремо за кожною установою (Н11), %	0,05	0,05	0,00	0,00	-0,05
Норматив загальної суми інвестування (Н12), %	0,14	0,14	0,01	0,00	-0,13

Важливим елементом є також висока якість корпоративного управління та внутрішнього контролю, що сприяє ефективному функціонуванню та запобіганню можливим фінансовим недолікам. Це включає в себе системи регулярного аудиту, розробку та виконання ефективних стратегій ризик-

менеджменту та забезпечення відповідності з усіма відповідними нормативами та вимогами.

Загалом, забезпечення фінансової стійкості банку вимагає комплексного підходу, враховуючи всі аспекти його діяльності та взаємодіючи з різними факторами в економічному середовищі.

2.2. Аналіз розрахунково-касових операцій АТ «Ощадбанк» по окремим видам

Акціонерне товариство «Ощадбанк», що є державною банківською установою, займає провідні позиції серед банків України завдяки своїй зосередженості на наданні клієнтам вигідних умов та вдосконаленні спектра своїх послуг. Основною стратегічною ціллю банку є впровадження передових банківських продуктів та технологій з метою покращення оперативної ефективності та забезпечення довгострокового сталого росту.

АТ «Ощадбанк» виключений з системи Фонду гарантування вкладів фізичних осіб, оскільки всі вклади в ньому мають державну гарантію.

Регулювання касової діяльності в АТ «Ощадбанк» відбувається відповідно до офіційної Інструкції про ведення касових операцій, яка охоплює аспекти організації роботи кас, відповідальність за збереження готівки та цінностей, їх зберігання у сейфах, виконання касових операцій, оснащення робочих місць, а також контроль за збереженням фінансових активів згідно з українським законодавством і нормами Національного банку України.

Обслуговування юридичних та фізичних осіб в Ощадбанку здійснюється через різні касові відділення, які включають операційні каси, каси для перерахунку грошей та інші спеціалізовані приміщення. Структура касового вузла банку може включати кімнати для керівника каси, персоналу, перерахунку

грошей, взаємодії з інкасаторами, зберігання особистих речей співробітників, їх відпочинку, а також сховища для цінностей.

Безпека приміщень, де проводяться касові операції, забезпечується сучасними системами охорони та контролю доступу, щоб забезпечити захищеність як працівників банку, так і його клієнтів. Доступ до касових вузлів строго регулюється, а вхід дозволяється лише авторизованим особам.

В Ощадбанку чітко визначено регламент робочого дня, ліміти готівки та інших цінностей для оптимальної організації касової роботи, а також перелік осіб, які здійснюють контроль за виконанням касових операцій.

Для обробки готівки використовуються лічильники, детектори для виявлення підробок, міні-сортувальники для одночасного перерахунку та перевірки автентичності банкнот, а також спеціальні стрічки для пакування грошей. Крім того, робочі місця касирів оснащені необхідною оргтехнікою, включаючи калькулятори та комп'ютери, з належним захистом інформації від сторонніх очей, забезпечуючи конфіденційність операцій.

Банк встановлює індивідуальні ліміти готівкових коштів для кожного філіалу. Перевищення цього ліміту потребує здачі надлишкової готівки, для чого залучаються інкасатори. Вони забирають готівку у спеціально запечатаних сумках від авторизованих співробітників, перевозять та здаватимуть її у відповідні фінансові установи.

Інкасатори не можуть прийняти пошкоджені сумки з готівкою або валютними цінностями. У випадку нестачі готівки у касі, відповідальний співробітник має замовити додаткову готівку, яку доставляють інкасатори. Працівники каси повинні підтримувати мінімально необхідний залишок коштів для обслуговування клієнтів протягом дня.

Касові операції в АТ «Ощадбанк» охоплюють прийом готівкових коштів в національній та іноземній валюті від клієнтів, видачу готівки, обмін непридатних для обігу банкнот, а також вилучення сумнівних банкнот для подальшого дослідження. Банк визначає перелік послуг на основі договірних засад, дотримуючись при цьому чинного законодавства.

У процесі касових операцій банк здійснює аналіз фінансових операцій, ідентифікацію клієнтів, проводить внутрішній контроль та документально оформляє рух готівки. Окрім того, АТ «Ощадбанк» виконує операції з купівлі та продажу готівкової іноземної валюти, забезпечуючи потреби клієнтів у готівці.

Банкноти, які зберігаються в сховищах, мають бути розсортовані та відповідати певним вимогам, зокрема, пошкоджені банкноти мають бути належним чином відремонтовані. Касові операції включають формування банкнот в пачки, які бандеролуються з відповідними реквізитами. Операції з іноземною валютою проводяться з дотриманням правил ідентифікації особи та фінансового моніторингу. АТ «Ощадбанк» також займається конвертацією іноземних валют, використовуючи крос-курси, визначені згідно з офіційним курсом гривні.

Звіти про діяльність АТ «Ощадбанк» вказують на зростання активів та комісійних доходів, що свідчить про розвиток банку та збільшення прибутку від касових операцій і послуг. Одним з основних джерел доходів для АТ «Ощадбанк» є комісійні оплати, тобто платежі, які банк отримує за свої послуги. Найбільшу частину цих оплат становлять комісії за розрахунково-касове обслуговування клієнтів.

З табл. 2.7 можна зробити висновок, що загальний обсяг комісійних доходів банку відзначився значним зростанням з 9,802,378 тис. грн у 2021 році до 12,025,315 тис. грн у 2023 році. Це відповідає абсолютному збільшенню на 2,222,937 тис. грн або 122,68% відносно до 2021 року.

Найбільшими джерелами доходів стали операції з пластиковими картками та операції з іноземною валютою. Доходи від операцій з пластиковими картками зросли на 2,203,405 тис. грн або 135,70%, а від операцій з іноземною валютою - на 108,778 тис. грн або 188,87%.

Деяке зниження доходів відзначено у сегменті розрахунково-касових операцій та позабалансових операцій, але вони залишаються відносно стабільними з відносним відхиленням від 95,54% до 97,61% відносно до 2021 року.

Таблиця 2.7

Динаміка комісійних доходів АТ «Ощадбанк» за 2021 - 2023рр.
(розраховано на основі додатку Б)

Комісійні доходи	2021	2022	2023	Абсолютне відхилення 2023 р до 2021 року, тис. грн	Відносне відхилення 2023 р до 2021 року, %
Розрахунково-касові операції	3140179	2448854	3000085	-140094	95,54
Операції з пластиковими картками	6172062	6486284	8375467	2203405	135,70
Операції з іноземною валютою	122407	140619	231185	108778	188,87
Позабалансові операції	58270	48144	56877	-1393	97,61
Кредитне обслуговування клієнтів	134625	107984	155667	21042	115,63
Операції з цінними паперами	4223	2770	5304	1081	125,60
Інші	170612	151948	200730	30118	117,65
Всього комісійних доходів	9802378	9386603	12025315	2222937	122,68

Прибутковість інших джерел також зросла в сегментах кредитного обслуговування клієнтів, операцій з цінними паперами та інших операцій.

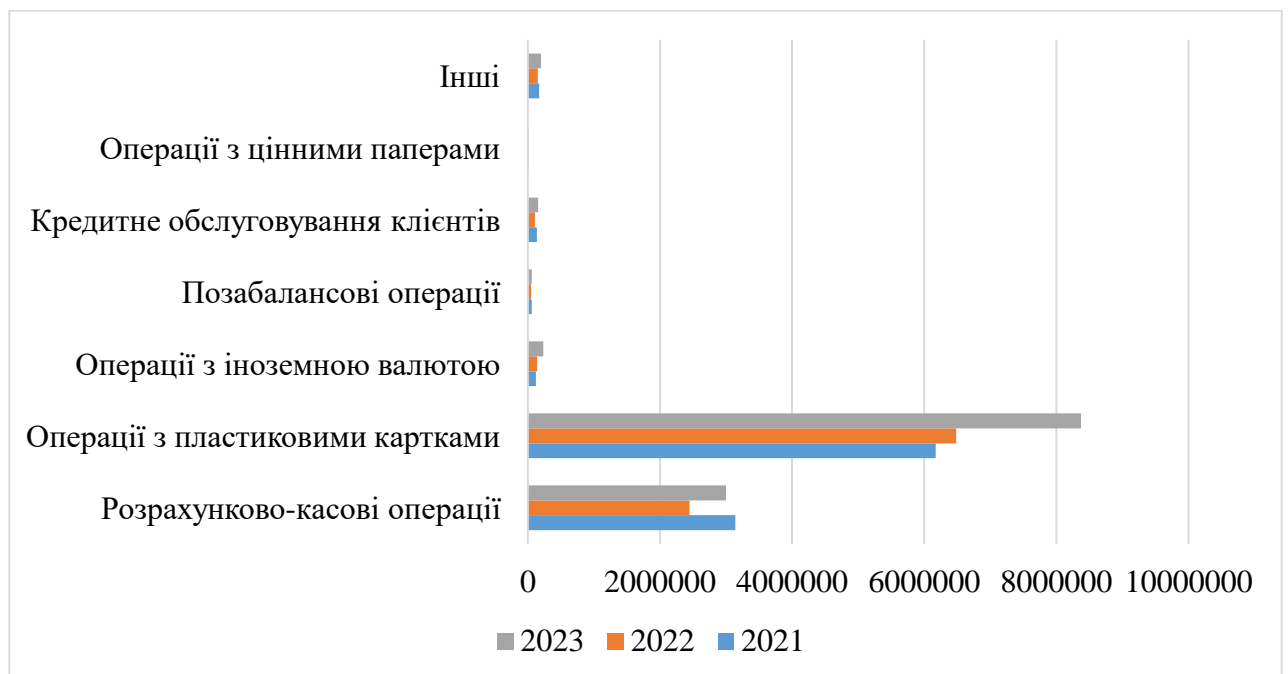


Рис. 2.3. Динаміка комісійних доходів АТ «Ощадбанк» за 2021 - 2023рр.

Таким чином, аналіз динаміки комісійних доходів свідчить про позитивні тенденції у фінансовій діяльності банку, що може бути результатом успішної

стратегії управління ризиками та розвитку бізнесу, а також адаптації до змін у фінансовому середовищі.

З таблиці 2.8 можна зробити висновок про зростання відносної частки операцій з пластиковими картками у загальних комісійних доходах банку. Цей сегмент збільшився з 62,96% у 2021 році до 69,65% у 2023 році, що свідчить про значний внесок цих операцій у загальні доходи.

Таблиця 2.8

Структура комісійних доходів АТ «Ощадбанк» за 2021 - 2023рр.

(розраховано на основі додатку Б)

Комісійні доходи	2021		2022		2023	
	Тис. грн	%	Тис. грн	%	Тис. грн	%
Розрахунково-касові операції	3140179	32,03	2448854	26,09	3000085	24,95
Операції з пластиковими картками	6172062	62,96	6486284	69,10	8375467	69,65
Операції з іноземною валютою	122407	1,25	140619	1,50	231185	1,92
Позабалансові операції	58270	0,59	48144	0,51	56877	0,47
Кредитне обслуговування клієнтів	134625	1,37	107984	1,15	155667	1,29
Операції з цінними паперами	4223	0,04	2770	0,03	5304	0,04
Інші	170612	1,74	151948	1,62	200730	1,67
Всього комісійних доходів	9802378	100	9386603	100	12025315	100

Також варто відзначити збільшення частки операцій з іноземною валютою, яка зростала з 1,25% у 2021 році до 1,92% у 2023 році. Це може свідчити про зростання активності клієнтів у цьому напрямку.

Інші сегменти, такі як розрахунково-касові операції, кредитне обслуговування клієнтів та інші операції, показали менші зміни відносної частки у структурі доходів. Наприклад, розрахунково-касові операції скоротили свою частку з 32,03% у 2021 році до 24,95% у 2023 році. Позабалансові операції залишилися стабільними з відносною часткою навколо 0,5-0,6% у розглянутий період.

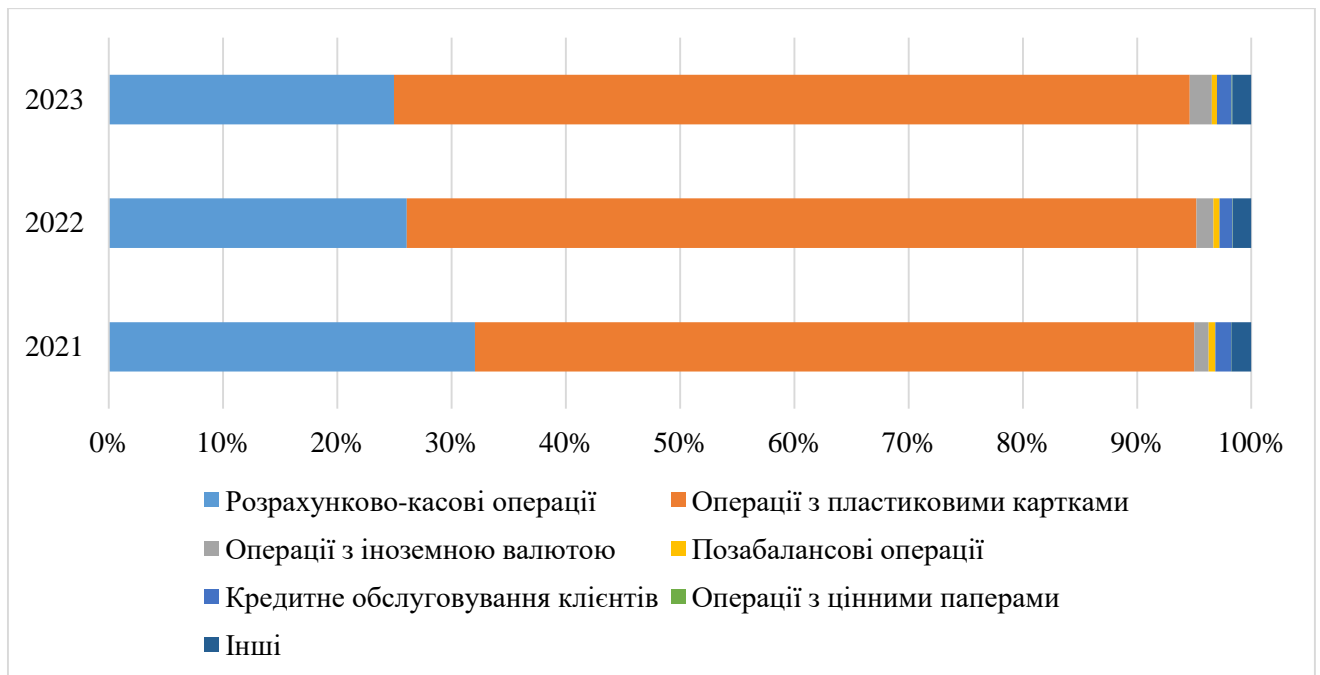


Рис. 2.4. Структура комісійних доходів АТ «Ощадбанк» за 2021 - 2023рр.

Загалом, структура комісійних доходів АТ "Ощадбанк" підтверджує зростання значимості операцій з пластиковими картками та деяке збільшення інших операцій, таких як операції з іноземною валютою, що може вказувати на розвиток банківських послуг у цих напрямках

Таблиця 2.9

Динаміка комісійних витрат АТ «Ощадбанк» за 2021 - 2023рр.

(розраховано на основі додатку Б)

Комісійні витрати	2021	2022	2023	Абсолютне відхилення 2023 р до 2021 року, тис. грн	Відносне відхилення 2023 р до 2021 року, %
Розрахунково-касові операції	125830	108458	113424	-12406	90,14
Операції з пластиковими картками	3410208	3276339	5110724	1700516	149,87
Операції з іноземною валютою	32929	39778	118606	85677	360,19
Позабалансові операції	12181	16701	25036	12855	205,53
Операції з цінними паперами	6171	1617	4917	-1254	79,68
Інші	10465	11478	10011	-454	95,66
Всього комісійних доходів	3597784	3454371	5382718	1784934	149,61

Аналізуючи дані таблиці 2.9 варто звернути увагу на динаміку витрат по операціях з пластиковими картками. За період з 2021 по 2023 рік, вони зросли на 149,87%, досягнувши значення 5 110 724 тис. грн у 2023 році. Це вказує на зростання активності клієнтів у користуванні картковими послугами та збільшення популярності цього способу розрахунків. Ще однією важливою тенденцією є ріст витрат на операції з іноземною валютою. Цей сегмент зріс у 2023 році на 360,19% порівняно з 2021 роком, досягнувши значення 118 606 тис. грн. Це може свідчити про збільшення обсягів міжнародних валютних операцій.

Також слід відзначити зменшення витрат на операції з цінними паперами у 2023 році на 79,68% порівняно з 2021 роком. Це може бути пов'язано з реорганізацією портфеля цінних паперів або змінами у стратегії управління цими активами.

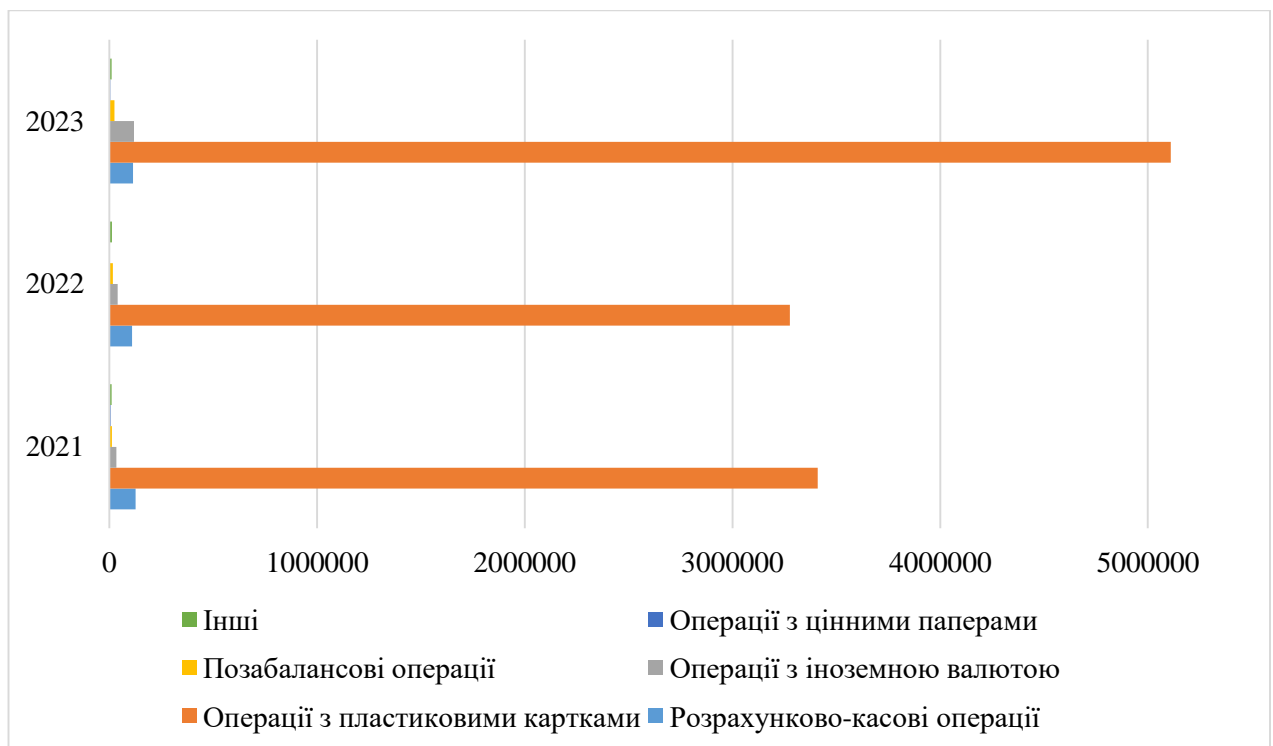


Рис. 2.5. Динаміка комісійних витрат АТ «Ощадбанк» за 2021 - 2023рр.

Загалом, структура комісійних витрат АТ "Ощадбанк" підтверджує зростання витрат на послуги з обслуговування карткових операцій та операцій з іноземною валютою, що може свідчити про розвиток банківських послуг у цих напрямках.

Аналізуючи структуру комісійних витрат АТ "Ощадбанк" за 2021-2023 роки, можна виділити кілька ключових тенденцій (табл. 2.10).

Таблиця 2.10

Структура комісійних витрат АТ «Ощадбанк» за 2021 - 2023рр.

(розраховано на основі додатку Б)

Комісійні витрати	2021		2022		2023	
	Тис. грн	%	Тис. грн	%	Тис. грн	%
Розрахунково-касові операції	125830	3,50	108458	3,14	113424	2,11
Операції з пластиковими картками	3410208	94,79	3276339	94,85	5110724	94,95
Операції з іноземною валютою	32929	0,92	39778	1,15	118606	2,20
Позабалансові операції	12181	0,34	16701	0,48	25036	0,47
Операції з цінними паперами	6171	0,17	1617	0,05	4917	0,09
Інші	10465	0,29	11478	0,33	10011	0,19
Всього комісійних доходів	3597784	100	3454371	100	5382718	100,00

Операції з пластиковими картками залишаються основним джерелом комісійних витрат банку, займаючи близько 95% загальної суми витрат у цьому сегменті.

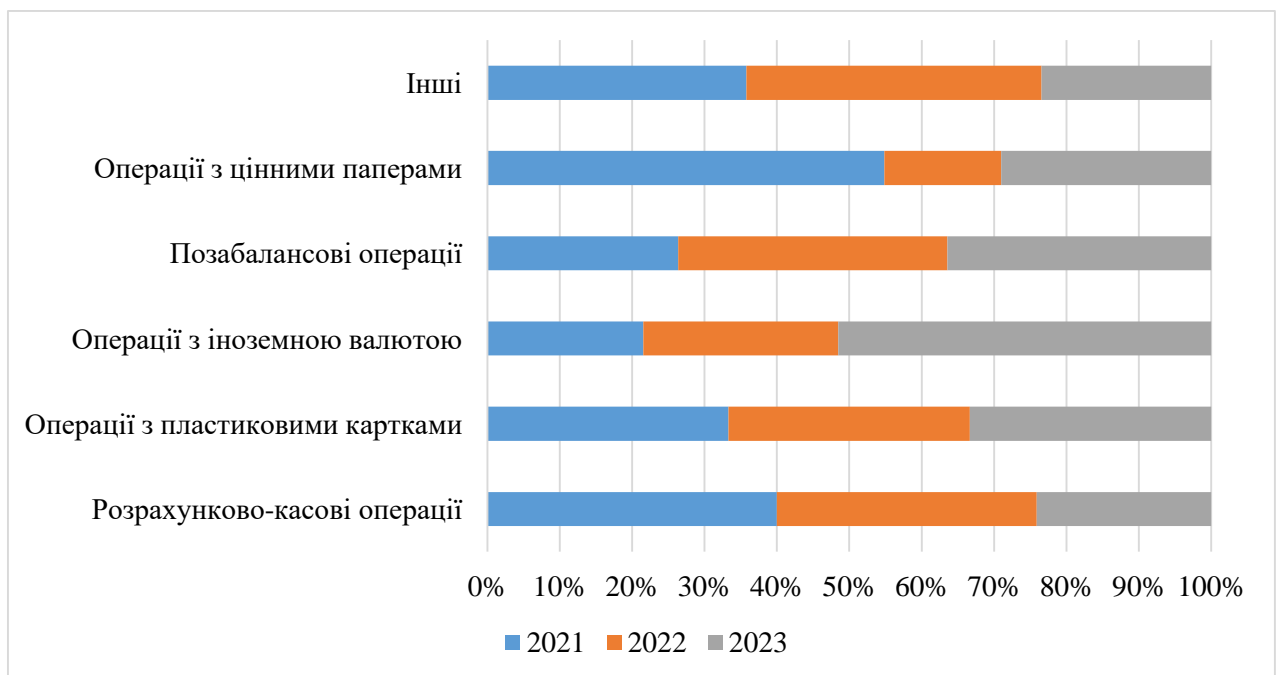


Рис. 2.6. Структура комісійних витрат АТ «Ощадбанк» за 2021 - 2023рр.

За цей період, витрати на ці операції зросли на 49,87%, досягнувши значення 5 110 724 тис. грн у 2023 році. Це може свідчити про збільшення популярності та використання пластикових карток клієнтами банку. Також важливою є динаміка витрат на операції з іноземною валютою, яка зросла на 360,19% у 2023 році порівняно з 2021 роком, досягнувши 118 606 тис. грн. Це може свідчити про зростання обсягів міжнародних валютних операцій.

Слід відзначити, що витрати на розрахунково-касові операції відносно стабільні, зменшившись у 2023 році до 113 424 тис. грн. Це може бути наслідком оптимізації банківських процесів у цьому напрямку. Загалом, структура комісійних витрат АТ "Ощадбанк" підтверджує підвищення активності клієнтів у використанні карткових послуг та зростання обсягів міжнародних валютних операцій, що відображається у збільшенні комісійних витрат у цих сегментах.

Динаміка доходів та витрат АТ «Ощадбанк» на розрахунково-касові операції за 2021 - 2023рр. демонструє, що доходи з розрахунково-касових операцій склали 3 140 179 тис. грн, у 2022 році вони зменшилися до 2 448 854 тис. грн, але у 2023 році зросли до 3 000 085 тис. грн (рис. 2.7). Це може свідчити про відновлення обсягів операцій після певних спадів у 2022 році.

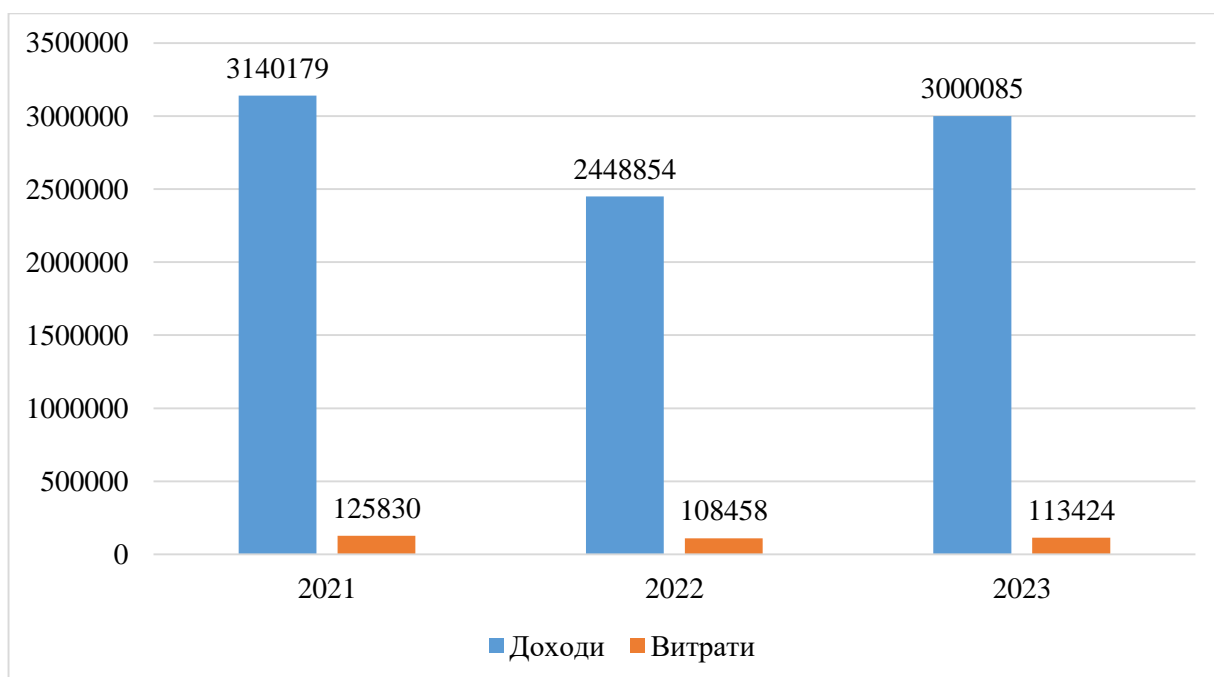


Рис. 2.7. Динаміка доходів та витрат АТ «Ощадбанк» на розрахунково-касові операції за 2021 - 2023рр.

Витрати на розрахунково-касові операції у 2021 році склали 125 830 тис. грн, у 2022 році зменшилися до 108 458 тис. грн, але у 2023 році знову зросли до 113 424 тис. грн. Загалом, витрати за цей період залишаються на відносно низькому рівні порівняно з доходами, що може свідчити про ефективне управління цими операціями банку.

Загалом, незважаючи на коливання, спостерігається загальна тенденція до зростання доходів від розрахунково-касових операцій, що свідчить про певне покращення у фінансовій діяльності банку.

Збільшення комісійних доходів свідчить про зростання обсягу платежів, що проходять через АТ «Ощадбанк», що в свою чергу призводить до збільшення прибутку установи. Тому для забезпечення стабільного росту доходів важливо постійно покращувати якість касового обслуговування, щоб привертати клієнтів до здійснення платежів через цей банк.

У зв'язку з великою кількістю банків в Україні, конкуренція між ними значно зростає, і нові технології та якість обслуговування стають ключовими чинниками у виборі банківської установи. АТ «Ощадбанк» активно працює над вдосконаленням своєї діяльності, розширює мережу відділень по всій країні, створює відділення з інклюзивним доступом для клієнтів з обмеженими можливостями, надає навчання касовим працівникам для підвищення їхньої кваліфікації та впроваджує нові технології.

Основний дохід АТ «Ощадбанк» та інших банків становлять процентні доходи, що складають близько 70%. Це доходи від надання кредитів, інвестицій в цінні папери та інші фінансові операції.

2.3. Організація контролю та ефективність здійснення розрахунково-касового обслуговування АТ «Ощадбанк»

Касова робота банку є однією з найбільш важливих складових його функціонування. Це пов'язано з тим, що саме через касу банку проходять всі операції з готівкою, які можуть впливати на стан його фінансової стійкості та надійності. Тому нормативне регулювання касової роботи банків є однією з важливих задач Національного банку України.

Згідно з вимогами Національного банку України, касова робота банку повинна бути організована згідно з принципами ефективності, надійності та забезпечення безпеки. Для цього банки повинні використовувати сучасні технології та системи контролю за касовими операціями. Крім того, банки повинні забезпечувати належний рівень охорони касових приміщень та здійснювати контроль за дотриманням внутрішніх правил та процедур з касової роботи.

Однією з важливих складових касової роботи банку є проведення операцій з готівкою. Згідно з вимогами Національного банку України, банки повинні вести облік кожної касової операції та забезпечувати її правильність та достовірність. Для цього банки повинні мати відповідну документацію, яка підтверджує проведення касової операції, а також здійснювати контроль за наявністю достатньої кількості готівки на касі. Форми касових документів АТ «Ощадбанк» представлені в Додатках 2-3.

Крім того, банки повинні дотримуватися вимог Національного банку України щодо лімітів на операції з готівкою. Зокрема, відповідно до Наказу Національного банку України від 24.12.2019 року № 141 "Про внесення змін до деяких нормативно-правових актів Національного банку України" максимальна сума однієї касової операції з готівкою не повинна перевищувати 400 тис. грн для юридичних осіб та 150 тис. грн для фізичних осіб.

Окрім того, Національний банк України зобов'язує банки вести розрахунковий облік касових операцій та забезпечувати їхню звітність. Для цього банки повинні вести детальний облік касових операцій та забезпечувати збереження відповідної документації протягом певного періоду часу. Крім того, банки повинні забезпечувати звітність щодо касової роботи відповідно до вимог Національного банку України.

Основою Облікової політики АТ «Ощадбанку» є законодавство України, нормативно-правові акти НБУ [26]:

- Закон України «Про бухгалтерський облік та фінансову звітність»;
 - Положення про організацію бухгалтерського обліку та звітності в банках України, затверджене постановою Правління НБУ № 566;
 - Інструкція про порядок складання та оприлюднення фінансової звітності банків України, затверджена постановою Правління НБУ № 480;
 - План рахунків бухгалтерського обліку банків України, затверджений постановою Правління НБУ № 280;
 - Закон України «Про споживче кредитування»;
 - Закон України «Про іпотечне кредитування»;
- МСФЗ та внутрішньобанківські нормативні документи:

Облікова політика банку відображає особливості організації та ведення бухгалтерського обліку конкретної установи банку. Це сукупність принципів, методів і процедур, якими керуються при формуванні фінансової звітності. Облікова політика є основою для складання фінансових звітностей та дозволяє забезпечити точну та достовірну інформацію про фактичний стан банку.

Поточний рахунок в АТ «Ощадбанк» є одним з найбільш популярних видів рахунків для здійснення фінансових операцій клієнтами банку. Для ведення операцій на поточному рахунку клієнта в АТ «Ощадбанк» необхідно дотримуватися наступних кроків [26]:

1) відкриття рахунку. Клієнт повинен звернутися до будь-якої філії АТ «Ощадбанк» з документами, які підтверджують його особу та місце проживання, для відкриття поточного рахунку.

2) оформлення договору. Після відкриття рахунку клієнт має підписати договір з банком, який встановлює умови ведення рахунку.

3) поповнення рахунку. Клієнт може поповнювати свій рахунок шляхом переказу коштів з іншого рахунку або через касу банку.

4) зняття коштів. Клієнт може знімати кошти зі свого рахунку через банкомати, каси банку або електронний банкінг.

5) здійснення платежів. Клієнт може здійснювати платежі зі свого рахунку через інтернет-банкінг або через касу банку.

б) отримання виписок про рух коштів. Клієнт має право отримувати виписки про рух коштів на своєму рахунку, які можна отримати через інтернет-банкінг або у відділенні банку.

Всі операції на поточному рахунку клієнта в АТ «Ощадбанк» ведуться згідно з вимогами законодавства та внутрішніх правил банку.

Всі касові операції здійснюються в АТ «Ощадбанк» при оформленні первинних касових документів. За заявою на переказ готівки відбувається зарахування готівки на власні поточні рахунки клієнтів банку, їх власні депозитні рахунки, на рахунки інакших фізичних або юридичних осіб, або взагалі здійснюється переказування коштів без відкриття рахунку в АТ «Ощадбанк».

Рахунок на оплачування платежів призначений для приймання готівки від фізичних осіб з метою перерахування коштів юридичним особам.

Прибутковий касовий ордер є документом на оприбуткування готівкових коштів від банківського персоналу та клієнтів банку або його структурних підрозділів за внутрішньобанківськими господарськими операціями. В діяльності АТ «Ощадбанк» застосовуються первинні документи, що визначені платіжною системою з метою оприбуткування готівки від різних суб'єктів та виплачування її встановленому одержувачу коштів.

Для відкриття поточного рахунку в АТ «Ощадбанк» клієнт повинен дотримуватися наступного порядку [26]:

1) вибір філії банку. Клієнт повинен вибрати філію АТ «Ощадбанк», в якій він бажає відкрити рахунок. Інформацію про адреси та режим роботи філій банку

можна знайти на офіційному сайті банку або за допомогою додатків для мобільних пристроїв.

2) підготовка документів. Для відкриття рахунку клієнт повинен мати при собі паспорт або інший документ, який підтверджує його особу та місце проживання.

3) заповнення заяви. Клієнт повинен заповнити заяву на відкриття поточного рахунку, яку можна отримати у відділенні банку або на сайті банку.

4) підписання договору. Після заповнення заяви клієнт повинен підписати договір на відкриття поточного рахунку, де будуть встановлені умови ведення рахунку.

5) внесення першого внеску. Для активації рахунку клієнт повинен внести перший внесок на рахунок через касу банку або за допомогою переказу з іншого рахунку.

б) отримання реквізитів. Після відкриття рахунку клієнт отримує реквізити свого рахунку, які необхідно вказувати при здійсненні операцій.

Відповідні норми містить постанова Правління Національного банку України від 29 липня 2022 року № 162 “Про затвердження Інструкції про порядок відкриття та закриття рахунків користувачам надавачами платіжних послуг з обслуговування рахунків” (далі – Постанова № 162).

Аналітичний облік готівки в касі банку, який надає більш детальну інформацію про кожну касову операцію здійснюється в розрізі валют, клієнтів, потреб тощо. Інформація, що відображається в аналітичному обліку відображається завдяки визначеним додатковим параметрам, реквізітам клієнтів та договорів.

При документообігу касових операцій дотримуються певної послідовності обслуговування клієнтів через операційну касу АТ «Ощадбанк». Так, першою стадією здійснення касових операцій є заповнення касових документів або клієнтом банку особисто або працівником банку за його згодою при застосуванні системи автоматизації банку. При цьому варто відзначити, що клієнт особисто

засвідчує власним підписом правильність заповнених реквізитів касових документів.

Документальне оформлення банківських операцій є дуже важливим етапом в процесі банківської діяльності, оскільки воно дозволяє забезпечити правильність і законність проведення операцій, збереження інформації про операції та виконання інших вимог законодавства.

Основними документами, що використовуються в банківських операціях, є [26]:

1. Договір банківського обслуговування - це документ, який встановлює взаємовигідні умови між банком та клієнтом, включаючи порядок проведення банківських операцій.

2. Заявки на виконання банківських операцій - це документи, які клієнти надсилають до банку для здійснення різних операцій, таких як переказ коштів, відкриття депозиту, кредитування тощо.

3. Розписки та квитанції - це документи, які підтверджують факт здійснення банківської операції та її умови. Наприклад, розписка про отримання готівки з банку або квитанція про сплату кредитної заборгованості.

4. Документи, що підтверджують ідентифікацію клієнта - це документи, які необхідні для здійснення операцій, які пов'язані з рухом великих сум грошей. Це можуть бути паспорт або інші документи, які містять інформацію про особу клієнта.

5. Документи, що регулюють банківську діяльність - це законодавчі акти, регулюють проведення банківських операцій та діяльність банків у цілому.

6. Інші документи - це можуть бути додаткові документи, які необхідні для конкретних банківських операцій. Наприклад, документи, які підтверджують власність на нерухомість або транспорт, для отримання кредиту під заставу.

7. Для документального оформлення банківських операцій необхідно дотримуватись певних правил та процедур. Наприклад, документи повинні мати всі необхідні підписи та печатки, відповідати вимогам законодавства та

внутрішнім положенням банку. Крім того, документи повинні бути збережені протягом певного часу, який встановлюється законодавством [27].

В свою чергу працівник каси банку перевіряє повноту заповнення реквізитів касових документів, присутність та відповідність підписів тих відповідальних працівників, кому надано право підпису цих документів. Також перевіряється факт документа, що ідентифікує особистість, підпису одержувача коштів.

При прийманні від клієнтів готівки від клієнтів касир операційної каси рахує покупорно суцільним методом всі одержані банкноти і монети. При видачі готівки з каси банку касир видає банкноти без перерахування пачками, а монети - мішками у незіпсованій упаковці або шляхом окремого покупорного перерахування банкнот та монет. Варто зауважити на тому, що при проведенні касових операцій на первинних касових документах проставляється поточна дата здійснення операцій протягом операційного банківського дня, а в після операційний час – ставиться кутовий штамп «післяопераційний час».

При оприбуткуванні готівки в операційну касу банку касир видає квитанцію прибуткового касового ордеру (іншого примірника прибуткового касового ордеру), що виступає документальним підтвердженням факту внесення готівки в касу банку.

В свою чергу при видачі готівки з каси також інших екземпляр видається особі, яка отримує кошти з каси. Після завершення касового обслуговування клієнтів в операційній касі банку в кінці операційного дня підраховує загальні суми за касовими документами.

Таким чином, первинний облік касових операцій в АТ «Ощадбанк» організований відповідно до встановленої облікової політики з дотриманням норм чинного бухгалтерського законодавства.

РОЗДІЛ 3

ШЛЯХИ УДОСКОНАЛЕННЯ РОЗРАХУНКОВО-КАСОВОГО ОБСЛУГОВУВАННЯ АТ «Ощадбанк»

3.1. Проблеми застосування новітніх інформаційно-цифрових технологій в розрахунково-касовому обслуговуванні у банківництві

Найголовнішою метою модернізації послуг з розрахунково-касового обслуговування є забезпечення ефективності діяльності організації, підвищення швидкості та надійності проведення розрахунків за операціями банку, а також покращення якості обслуговування клієнтів.

Банки та інші кредитні організації змушені витратити багато часу на обробку великої кількості документів, як фінансових, і юридичних. Внаслідок цього, брак часу на введення інформації в електронні системи є перешкодою, як для підвищення продуктивності підприємства, так і для всієї економіки в цілому.

Впровадження інноваційних технологій у банківській сфері є необхідним для забезпечення конкурентоспроможності та відповідності сучасним стандартам. Технологічні інновації значно змінили сучасний банкінг, і банкам необхідно адаптуватися, щоб залишатися на ринку та задовольняти потреби клієнтів. Завдяки інноваційним технологіям банки можуть підвищити швидкість, ефективність та безпеку використання ресурсів, покращуючи свою конкурентоспроможність та якість обслуговування клієнтів.

Ураховуючи активний розвиток інтернет-технологій, можна зробити припущення, що уже через декілька років 90% банківських операцій буде здійснюватися у формі електронних розрахунків [25]. Це означає, що для проведення цих розрахунків буде потрібно лише електронний пристрій і засіб зв'язку. Подібний варіант розрахунково-касового обслуговування має багато переваг і перспектив.

В першу чергу, варто відзначити оперативність будь-яких розрахункових операцій. Використання сучасних технологій дозволяє банкам збільшити швидкість здійснення розрахунків. Крім цього, банківські клієнти зможуть мати можливість проводити операції на рахунках зі свого робочого місця. Іншими словами, всі банківські операції будуть здійснюватися в режимі реального часу.

Перевагою електронного розрахунково-касового обслуговування є також можливість автоматизації документообігу. Подібне РКО здійснюється на безпаперовій основі.

На сьогоднішній день основою для такого розрахунково-касового обслуговування є договір між клієнтом і банківським установою. Для підтвердження автентичності розрахункових документів зазвичай використовується електронно-цифровий підпис клієнта, який містить набір математичних символів. Безпека подібних розрахунків забезпечується за рахунок застосування спеціальних алгоритмів і ключів.

Загалом більшість сучасних банків для зміцнення своїх позицій на ринку звертає увагу на ряд напрямків РКО, що вимагають особливого вдосконалення. По-перше, для забезпечення конкурентоспроможності банк повинен забезпечити комплексність обслуговування. По-друге, необхідно зробити акцент на клієнтоорієнтованість персоналу. По-третє, банки повинні скоротити час клієнтів, витрачений на РКО. Нарешті, банківські установи зобов'язані забезпечити безпеку фінансових коштів своїх клієнтів.

Автоматизація процесів за допомогою штучного інтелекту дозволяє банкам знизити витрати на робочу силу та підвищити точність прийняття рішень. Впровадження інтелектуальних систем забезпечує такі переваги [38]:

- Зменшення витрат на робочу силу, оскільки багато рутинних завдань автоматизуються, а працівники можуть виконувати більш важливі завдання.
- Збільшення швидкості обробки даних та операцій, що дозволяє клієнтам отримувати послуги швидше.
- Зниження ризику помилок та шахрайства завдяки системам, які можуть аналізувати великі обсяги даних та виявляти аномалії.

- Підвищення рівня персоналізації фінансових послуг, оскільки алгоритми аналізують історію клієнта та роблять рекомендації.

Завдяки цим перевагам використання штучного інтелекту стає ключовим елементом стратегії банків для підвищення ефективності та конкурентоспроможності.

Використання блокчейн-технологій у банківській сфері забезпечує більшу безпеку та прозорість фінансових операцій [18]:

- Блокчейн використовує криптографію для захисту даних. Транзакції шифруються та верифікуються, що робить їх стійкими до змін чи злому, сприяючи запобіганню шахрайству та незаконним діям.

- Блокчейн є розподіленою базою даних, до якої мають доступ всі учасники мережі, що робить операції прозорими та доступними для перевірки зацікавленими сторонами, допомагаючи уникнути фінансової маніпуляції.

- Блокчейн дозволяє проводити операції між учасниками мережі без посередників, що знижує витрати та ризики.

Блокчейн дозволяє проводити транзакції швидко та цілодобово, підвищуючи ефективність банківських послуг.

- Інформація в блокчейні надійно зберігається та залишається незмінною в часі, що допомагає уникати втрати даних чи фальсифікації історії операцій.

Таким чином, блокчейн-технологія стає ключовим інструментом для забезпечення безпеки та прозорості у фінансовій сфері, підвищуючи довіру клієнтів та забезпечуючи ефективність операцій.

Мобільні технології роблять банківські послуги більш доступними для клієнтів та сприяють зниженню витрат на фізичні відділення.

Переваги застосування мобільних технологій [15]:

- Клієнти можуть здійснювати операції та перевіряти свої рахунки будь-де та будь-коли через мобільний додаток або онлайн-банкінг.

- Фізичні відділення вимагають великих витрат на оренду, персонал та інфраструктуру, тоді як цифрові канали дозволяють банкам скоротити ці витрати.

- Зміни в цифрових сервісах можна впроваджувати швидше, що дозволяє банкам краще реагувати на потреби клієнтів та ринкові зміни.

- Мобільні додатки дозволяють банкам збирати дані про поведінку клієнтів та надавати персоналізовані рекомендації та послуги.

- Розвиток цифрових каналів обслуговування перетворює банкінг на сучасний та доступний сервіс.

Open-банкінг — це об'єднання банків, третіх сторін і постачальників технологій, що дозволяє створювати мережі для передачі даних між кількома установами. Основна перевага Open-банкінгу — це економія за рахунок скорочення витрат на великий штат та особисте персональне забезпечення. Однак є і недоліки: можливі технічні збої та хакерські атаки, що можуть призвести до втрати особистої інформації, а також великі витрати часу та коштів на впровадження [17].

Інтернет речей (IoT) дозволяє менеджерам банківських установ скоротити чисельність персоналу, знизити витрати на обслуговування та зменшити час очікування клієнта. IoT також може спростити використання банкоматів та аналізувати, як їх використовують у певній місцевості, щоб коригувати їх кількість [13].

Кібербезпека стає важливою складовою банківських установ у контексті інновацій, оскільки вони є мішенню для кібератак через цифрові канали обслуговування та мобільні додатки. Кіберзлочинці можуть здійснювати шахрайські операції або атаки на платіжні системи, що призводить до втрати довіри клієнтів і фінансових втрат, пов'язаних із відновленням послуг та компенсацією клієнтам. Тому банки повинні інвестувати в кібербезпеку, розробляти стратегії захисту та навчати персонал для протидії кіберзагрозам.

Хмарні технології передбачають розміщення інфраструктури в хмарі та організацію віддалених каналів зв'язку з банком, можливість отримання додаткових сервісів і формування "гібридної" хмари під конкретного клієнта, а також розширення послуг та забезпечення додаткового захисту даних [19].

Голосова біометрія дозволяє ідентифікувати особу за унікальними характеристиками голосу, забезпечуючи додатковий захист рахунків та особистих даних. Це скорочує час розмови з оператором і не вимагає додаткових даних.

Застосування інноваційних підходів у банківському секторі не лише допомагає ефективніше використовувати ресурси, але й є важливою умовою стійкого розвитку у цифрову епоху. Це дозволяє банкам підвищувати конкурентоспроможність, знижувати витрати, залучати найкращих фахівців, покращувати безпеку та розширювати свій вплив на ринку.

3.2. Шляхи удосконалення розрахунково-касового обслуговування в АТ «Ощадбанк»

Хмарні обчислення виявляються ключовим інструментом для цифрової трансформації у банківській сфері та інших галузях. З урахуванням зростаючої важливості швидкої обробки великих обсягів даних та прагнення забезпечити більший доступ до статистичних даних між організаціями, використання хмарних технологій стає необхідним.

Хмарні обчислення дозволяють банкам накопичувати, інтегрувати та аналізувати всі дані одночасно, незалежно від джерела, типу, розміру чи формату. Це дозволяє банкам генерувати інформацію, необхідну для виконання широкого кола бізнес-завдань, виявлення нових потенційних джерел доходу, точніше прогнозувати результати на основі великих обсягів статистичних даних, швидше реагувати на зміни ринку та завжди бути на крок попереду конкурентів, як для виконання розрахунків, так і для підтримки операційних процесів.

Це ілюструється інноваціями в банківському секторі, де банки впроваджують різноманітні розробки, що базуються на хмарних технологіях. Наприклад, "Dynamic Life - Home" від First National Bank дозволяє динамічно

відстежувати непогашену суму кредитів та автоматично налаштовувати їх покриття протягом життя відповідно до цієї суми, що полегшує управління фінансами для клієнтів [45].

Інші приклади, такі як "CommBank Benefits Finder" від Commonwealth Bank of Australia, "The new Mobility section at Now Spain" від CaixaBank S.A. та "Road to Paperless Banking Empowered by Blockchain Technology" від PKO Bank Polski, свідчать про те, що хмарні обчислення дійсно трансформують банківську галузь, дозволяючи покращити якість обслуговування клієнтів, оптимізувати внутрішні процеси та підвищувати ефективність операцій [47].

Національний банк України (НБУ) розробляє вимоги до програмного комплексу «Операційний день банку» (ОДБ). Для його вдосконалення у відділеннях АТ «Ощадбанк» використовується комп'ютерна програма DONX (Донікс), яка пройшла сертифікацію НБУ.

Основні функції програми включають [13]:

1) Уведення документа: інформація про власників документа по рахунках дебету і кредиту автоматично вноситься, а також встановлюються правила доступності документа для коригування та операцій з ним.

2) Коригування документа його творцем або власником.

3) Проведення документа в операційному дні АТ «Ощадбанк».

4) Відправлення зовнішнього платежу.

5) Отримання різних звітів: відомостей дебетових та кредитових документів, сальдових відомостей, балансу, прибуткових та витратних касових журналів, друку документів за будь-який день, звітів про курсові різниці та інше.

6) Система Internet може бути застосована для різних аспектів роботи АТ «Ощадбанк»: від взаємодії з клієнтом до обміну інформацією з іншими банками.

Першим етапом є використання World Wide Web для публікації рекламної та іншої інформації. Другий — надання клієнтам базового доступу до банку, дозволяючи їм переглядати інформацію, яка їх цікавить. Третій етап — інтерактивна взаємодія. Є приклади "віртуальних" банків, що не мають звичайних філій і ведуть справи з клієнтами через Internet [19].

АТ «Ощадбанк» також використовує систему Internet для кредитування клієнтів. Для цього клієнтові потрібно надіслати свої дані, анкету та необхідні документи на адресу банку в Internet. Банк розглядає питання та надсилає відповідь через електронну пошту. Це скорочує час на отримання кредиту та спрощує процес. Таким чином, Internet відкриває великий інформаційний простір як для клієнтів, так і для банку. Впровадження Internet-технологій є актуальним для банку та його відділень [10].

Крім того, важливою є можливість отримання різноманітної фінансової інформації через Internet: від реклами, новин, інформації про компанії та фінансові архіви до оперативної інформації в режимі реального часу, наприклад, котирування біржового ринку для різних фінансових інструментів [18].

Система внутрішнього контролю АТ «Ощадбанк» має переваги у відповідності процесних аудиторських перевірок вимогам процесного та ризик-орієнтованого підходів. Однак існують і фактори недостатньої ефективності [17]:

1) Нечітка регуляція процедур розрахунку комісійної винагороди за послуги, виявлення та співпраця з пов'язаними особами.

2) Слабкість процесів, пов'язаних з оцінкою та моніторингом заставного майна, перевіркою клієнтів, відкриттям рахунків для політично значущих осіб.

3) Недостатня методологічна база для аналізу операцій клієнтів та реєстрації операцій, що підлягають фінансовому моніторингу.

4) Недостатній моніторинг делегованих повноважень колегіальних органів та уповноважених працівників.

5) Некоректне налаштування шаблонів тарифних планів, розмірів тарифів та порядку тестування банківських продуктів перед введенням в дію.

6) Облік робочого часу потребує приведення у відповідність до внутрішніх регламентів.

Для зміцнення конкурентних позицій банку на ринку розрахунково-касових послуг необхідно [10]:

1) Упорядкувати взаємодію структурних підрозділів в управлінні операційним ризиком.

2) Встановити ліміти та ризик-апетити для контролю.

3) Посилити моніторинг використання поточних рахунків працівників для запобігання порушень.

4) Посилити вимоги до акредитації компаній, що надають послуги з оцінки, моніторингу та перевірки заставного майна.

Для удосконалення другої лінії внутрішнього контролю необхідно посилити моніторинг першої лінії контролю, зокрема щодо обробки скарг клієнтів на банківські операції та послуги. Систему внутрішнього контролю банку слід зорієнтувати на виявлення додаткових напрямів діяльності, відповідно до причин виявлених недоліків та їх наслідків.

ВИСНОВКИ

У сучасних умовах розрахунково-касове обслуговування в Україні є ключовою частиною діяльності комерційних банків, яке забезпечує рух грошових коштів на рахунках клієнтів за їхніми дорученнями. Це полягає у видачі готівки, переказі коштів та інших операціях, передбачених угодами. Організація цього обслуговування базується на принципах партнерства, взаємної вигоди та конфіденційності.

Для клієнтів важливими факторами при виборі банку є надійність, швидкість та використання сучасних технологій. Касові операції мають особливе значення в цьому процесі, і їхній облік проводиться відповідно до встановлених нормативів. Основним завданням банків є надання комплексного обслуговування клієнтів з урахуванням їхніх потреб і вимог.

У сучасних умовах банківські установи повинні активно організовувати ефективний внутрішній контроль, особливо в контексті касових операцій, для зменшення ризиків та забезпечення безперебійного функціонування. Це передбачає впровадження заходів з дотримання законодавства, управління ризиками та виконання нормативів.

Використання сучасних банківських технологій, зокрема Big Data, дозволяє банкам швидко реагувати на потреби клієнтів та персоналізувати надані послуги. Застосування інновацій сприяє оптимізації ресурсів та покращенню якості обслуговування, що в цілому впливає на розвиток банківського сектора та економіку країни.

АТ «Ощадбанк» розміщує філії та представництва за кордоном, зокрема в США, Канаді, Ізраїлі, Казахстані та інших країнах, щоб підвищити свою ефективність та конкурентоспроможність. Його діяльність регулюється законами про банки та банківську діяльність, державне регулювання фінансових послуг та іншими. Стратегічний розвиток державного банківського сектору є важливим інструментом економічної політики України, а ряд стратегічних

документів, таких як «Стратегія фінансового сектору України до 2025 року» та «Засади стратегічного реформування державного банківського сектору», спрямовані на покращення банківської системи.

Державні банки, включаючи АТ «Ощадбанк», підпорядковуються Міністерству фінансів України та виконують свою стратегію розвитку відповідно до його керівництва. АТ «Ощадбанк» слідує своїй стратегії розвитку, згідно з документами «Стратегія розвитку АТ «Державний ощадний банк України» на 2021-2024 рр.» та «Засади стратегічного реформування державного банківського сектору», і прагне стати провідним універсальним банком України. Головним напрямком обслуговування клієнтів є розвиток мобільного та Інтернет-банкінгу через мобільний додаток і веб-портал «Ощад24/7». Починаючи з 2014 року, банк трансформує свою інноваційну політику, модернізуючи відділення та впроваджуючи нові технології, створюючи 675 відділень нового формату, зокрема 25 інклюзивних для осіб з інвалідністю, 1 преміум-центр та 67 преміум-зон для VIP-клієнтів.

АТ «Ощадбанк» активно впроваджує нововведення для обслуговування домашніх господарств та працює над зміною свого іміджу як банку для пенсіонерів, пропонуючи прогресивні технології та нові сервіси. Операційні пріоритети банку включають забезпечення безперебійної операційної діяльності, адаптацію ризик-менеджменту, трансформацію HR та відшкодування збитків внаслідок вторгнення Росії. Депозитна стратегія формується під впливом різних факторів, що відображають процеси споживання, заощадження та інвестиційної активності.

Протягом 2017-2022 рр. відзначалося переважне зниження ставок на валютні депозити, внаслідок чого частка депозитів в іноземній валюті у 2022 році досягла 32,7%. Водночас відсоткові ставки на гривневі депозити залишалися на рівні 9,1%, збільшуючи попит на депозити в національній валюті. Станом на 2022 рік структура депозитного ринку змінилася, сприяючи збільшенню обсягів депозитів у національній валюті та зростанню заощаджень бізнесу.

Касова робота банку є критичною складовою його функціонування, адже через касу проходять всі операції з готівкою, що можуть впливати на фінансову стійкість та надійність банку. Тому нормативне регулювання касової роботи є важливою задачею для Національного банку України, який встановлює стандарти та контролює їх виконання.

Згідно з вимогами Національного банку України, касова робота повинна бути організована відповідно до принципів ефективності, надійності та забезпечення безпеки. Банки мають використовувати сучасні технології та системи контролю для касових операцій, забезпечуючи належний рівень охорони приміщень та дотримання внутрішніх правил і процедур. Банки також повинні вести облік кожної касової операції та контролювати наявність достатньої кількості готівки в касі, що дозволяє забезпечити точність і достовірність фінансових даних.

Впровадження інноваційних технологій у банківській сфері є необхідним для забезпечення конкурентоспроможності та відповідності сучасним стандартам. Технологічні інновації значно змінили сучасний банкінг, і банкам потрібно адаптуватися, щоб залишатися на ринку та задовольняти потреби клієнтів. Завдяки інноваційним технологіям банки можуть підвищити швидкість, ефективність та безпеку використання ресурсів, покращуючи свою конкурентоспроможність і якість обслуговування клієнтів.

Автоматизація процесів за допомогою штучного інтелекту дозволяє банкам знизити витрати на робочу силу, підвищити точність прийняття рішень, а також персоналізувати фінансові послуги, аналізуючи історію клієнта та роблячи рекомендації. Використання блокчейн-технологій забезпечує більшу безпеку та прозорість фінансових операцій, а розвиток мобільних технологій робить банківські послуги більш доступними для клієнтів, знижуючи витрати на фізичні відділення. Застосування інноваційних підходів у банківському секторі допомагає ефективніше використовувати ресурси, сприяє розвитку цифрових каналів обслуговування та підвищує конкурентоспроможність банків.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Аналітичний портал «Фінансист». URL: <https://finansist.ua/it-solutions-for-banks/> (дата звернення: 10.02.2024).
2. Баранова В. Г. Банківські інноваційні технології: проблеми та перспективи впровадження. Причорноморські економічні студії. 2019. Вип. 40. С. 177—181. URL: http://nbuv.gov.ua/UJRN/bses_2019_40_34(дата звернення: 30.04.2024)
3. Бухтіарова А.Г., Гуща А.В. Протидія кіберзлочинності у банківській сфері. *Приазовський економічний вісник*. 2019. № 3. С. 355-361.
4. Гірченко Т. Д., Пархоменко К. С. Проблеми і перспективи розвитку банків та небанківських фінансових установ у сучасних умовах. *Вісник університету банківської справи*. 2021. No 2. (41) URL: <https://ser.net.ua/index.php/SER/article/view/426/426> (дата звернення 10.02.2024 р.)
5. Зайонц А. В. Банківські інновації в системі забезпечення конкурентоспроможності банків. *Облік і фінанси*. 2020. № 1. С. 100-106. URL: http://nbuv.gov.ua/UJRN/Oif_apk_2020_1_15 (дата звернення: 30.04.2024).
6. Зміни до інструкції про ведення касових операцій банками в Україні : постанова Правління НБУ : затверджена 21.06.2022 р. № 3. Національний банк України. URL: https://bank.gov.ua/ua/legislation/Resolution_21062022_128 (дата звернення 08.02.2024 р.)
7. Інструкція про касові операції в банках України : постанова Правління НБУ: затверджена 14.08.2003 р. № 337. Національний банк України. URL: <http://zakon.rada.gov.ua/cgi-bin/laws/main.cgi?nreg=z0768-03>. (дата звернення 07.02.2024 р.)
8. Інструкція про порядок відкриття і використання рахунків у національній та іноземній валюті : постановою правління Національного Банку України : затверджена 18.12.1998 р. № 527. Національний банк України. URL: <http://zakon3.rada.gov.ua/laws/show/z1172-03>. (дата звернення 07.02.2024 р.)

9. Інструкція про порядок організації та здійснення валютно-обмінних операцій на території України : постанова правління НБУ : затверджена 12.12.2002 р. № 502. Національний банк України. URL: <http://zakon1.rada.gov.ua/cgi-bin/laws/main.cgi?page=1&nreg=z0021-03>. (дата звернення 07.02.2024 р.)

10. Інформаційний фінансовий журнал/ *Financial Journal*. URL: <https://www.fj.com.ua/posts/cifrovizaciya-bankivskih-poslug> (дата звернення: 21.04.2023).

11. Карчева Г., Карчева І. Теоретичні та практичні аспекти управління фінансово-економічною безпекою банків. *Економічний аналіз*. 2022. Т. 32. № 1. С. 168-198. DOI: <https://doi.org/10.35774/econa2022.01.188> (дата звернення: 21.04.2023).

12. Карчева Г. Т. Фінансовий стан банків України в умовах загрози світової фінансово-економічної кризи. *Ефективна економіка*. 2020. № 3. URL: <http://www.economy.nayka.com.ua/?op=1&z=7708>. (дата звернення 10.02.2024 р.)

13. Коваленко В. В. Фінансова безпека банків: реалії та перспективи забезпечення. *Економічний форум*. 2022. №2. С.141-151. DOI: <https://doi.org/10.36910/6775-2308-8559-2022-2-18>. (дата звернення: 21.04.2024).

14. Коваль Я. С. Банківські інновації як необхідність ефективного функціонування державного механізму. *ΛΟΓΟΣ. Мистецтво наукової думки*. 2019. № 6. DOI: <https://doi.org/10.36074/2617-7064.06.00.003> (дата звернення: 21.04.2024).

15. Ключко Л. А. Інновації у сфері банківського бізнесу. *Збірник наукових праць Університету державної фіскальної служби України*. 2019. № 2. С. 109—128. URL: http://nbuv.gov.ua/UJRN/znpnudps_2019_2_10 (дата звернення: 30.04.2024).

16. Кузнєцова М. А., Гуйгова Ю. І. Розвиток та впровадження інноваційних банківських послуг в Україні. *Ефективна економіка*. 2020. № 8. URL: <http://www.economy.nayka.com.ua/?op=1&z=8088> (дата звернення: 21.04.2024).

17. Лойко, В. В. Аналіз сучасного стану розвитку банківських послуг в Україні в умовах оптимізації банківської системи. Колективна монографія. Київ, 2020. С. 44–55
18. Ломочинська І.А., Куниця В.С. Роль FinTech у модернізації банківської діяльності в умовах глобалізації. *Вісник ОНЕУ імені І.І. Мечникова*. 2018. Т. 23. Вип. 5(70). С. 190-195. (дата звернення: 10.02.2024).
19. Маргарит, М. О. Трансформація діяльності комерційних банків України під впливом цифровізації економіки. *Сучасний менеджмент: моделі, стратегії, технології : матеріали XXIV Всеукр. щоріч. студент. наук.-практ. конф. за міжнарод. участю. 27 квіт. 2023 р.* Одеса : ДУ «Одеська політехніка», 2023.
20. Методичні рекомендації щодо організації та функціонування систем ризик-менеджменту в банках України: постанова Правління НБУ. затверджена 02.08.2004 № 361. Національний банк України. URL: <http://zakon1.rada.gov.ua/cgi-bin/laws/main.cgi?page=1&nreg=v0361500-04> (дата звернення 10.02.2024).
21. Мироненко М. Ю. Напрями забезпечення ефективного процесу формування ресурсної бази банків. *Причорноморські економічні студії*. 2018. № 25. URL: http://bses.in.ua/journals/2018/25_2018/36.pdf (дата звернення: 18.04.2024)
22. Монетарні важелі стимулювання розвитку економіки України: глобальні виміри та національні інтереси: монографія / за ред. д.е.н., проф. О. В. Дзюблюка. Тернопіль: Осадца Ю. В., 2021. 300 с.
23. Мудра Р. Р. Ефективність функціонування банків України на ринку банківських продуктів і послуг. *Економіка і суспільство*. 2018. № 17. DOI: <https://doi.org/10.32782/2524-0072/2018-17-85> (дата звернення: 18.04.2024)
24. Офіційний сайт Міністерства фінансів. URL: <http://www.minfin.gov.ua> (дата звернення: 14.02.2024).
25. Офіційний сайт Національного банку України. URL: <http://www.bank.gov.ua> (дата звернення: 14.02.2024).

26. Офіційний веб-сайт АТ «Ощадбанк». URL: <https://www.oschadbank.ua/> (дата звернення: 12.03.2024).
27. Ощадбанк. finance.ua. URL : <https://finance.ua/ua/banks/oschadbank> (дата звернення: 12.03.2024).
28. Попоня О. В., Шевчук О. О. Безготівкова економіка в Україні: сучасні виклики та можливості впровадження. Всеукраїнська студентська науково-практична конференція «Стратегічні перспективи розвитку промислових регіонів України в умовах економічної турбулентності» 10 січня 2019 р.С. 476-478
29. Про банки і банківську діяльність: Закон України від 07.12.2000 р., № 2121–III. Верховна Рада України. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2121-14> (дата звернення 12.02.2024)
30. Про національний банк України : закон України : прийнятий 20.05.1999 № 679-XIV. Верховна Рада України. URL: <http://zakon3.rada.gov.ua/laws/show/679-14>. (дата звернення 10.02.2024)
31. Про запобігання та протидію легалізації (відмивання) доходів одержаних злочинним шляхом, або фінансування тероризму: закон України : прийнятий 14.10.2014 р. Верховна Рада України. URL: <http://zakon3.rada.gov.ua/laws/show/ru/249-15>. (дата звернення 10.02.2024)
32. Про платіжні системи та переказ коштів в Україні». Закон України від 5 квітня 2001 року N 2346-III/ Із змінами і доповненнями, внесеними Законами України станом від 27 квітня 2007 року N 997-V. URL: <http://www.liga-zakon.net> (дата звернення 10.02.2024).
33. Положення про організацію внутрішнього аудиту в комерційних банках України: постанова Правління НБУ: затверджена 20.03.1998 р. № 114. /Національний банк України. URL: <http://zakon1.rada.gov.ua/cgi-bin/laws/main.cgi>. (дата звернення 10.02.2024).
34. Про інноваційну діяльність: Закон України від 4.07.2002 р. № 40-IV. Дата оновлення: 16.10.2012. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/40-15> (дата звернення: 17.04.2024)

35. Про визначення системно важливих банків : Рішення Правління Національного банку України від 08 березня 2023 року № 95-рш. URL: https://bank.gov.ua/ua/legislation/Decision_08032023_95-rsh. (дата звернення 10.02.2024).

36. Пучок М. С., Нетребчук Л. О. Технології інтернету у роботі фінансових установ. *Актуальні проблеми та перспективи розвитку України в галузі управління та адміністрування: ініціативи молоді*. Харків : ДБТУ. 2022. URL: <https://repo.btu.kharkov.ua/handle/123456789/12898> (дата звернення: 23.04.2024).

37. Рисін В. В., Борик І. Р. Переваги та ризики розвитку новітніх технологій у банківській діяльності. *Науковий Вісник ХДУ. Серія: Економічні науки*. 2020. № 38. DOI: <https://doi.org/10.32999/ksu2307-8030/2020-38-12> (дата звернення: 21.04.2024).

38. Романовська Ю., Складанюк М. Діджиталізація банківського сектору в умовах пандемії. *Економіка та суспільство*. 2022. № 36. DOI: <https://doi.org/10.32782/2524-0072/2022-36-4> (дата звернення: 23.04.2024)

39. Родіонова Т. А., Пятков А. М. Аналіз ефективності державних, приватних і іноземних банків України. *Вісник Харківського національного університету імені В. Н. Каразіна. Міжнародні відносини. Економіка. Країнознавство. Туризм*. 2020. Вип. 12. С. 171–185.

40. Стащук О. В., Мартинюк Р. Специфіка застосування когнітивних технологій та штучного інтелекту в сучасній банківській діяльності. *Економічний форум*. 2021 № 1(3). DOI: <https://doi.org/10.36910/6775-2308-8559-2021-3-19> (дата звернення: 21.04.2024).

41. Сервіс міністерства фінансів України. Minfin. URL: <https://minfin.com.ua/ua/2018/02/12/30587559/> (дата звернення: 11.02.2024).

42. Соколова Г.Б. Деякі аспекти розвитку цифрової економіки в Україні. *Економічний вісник Донбасу*. 2018. №51. С. 92-96

43. Стратегія розвитку фінтеху в Україні до 2025 року. НБУ. 2020. С. 49.

44. Шарко Є. І. Впровадження інновацій банківського обслуговування в Україні. Соціально-гуманітарний вісник. 2020. Вип. 32—33. С. 204—206. URL: http://nbuv.gov.ua/UJRN/sochumj_2020_32-33_104 (дата звернення: 30.05.2022).

45. Cloud Computing in Banking in 2022: Challenges, Benefits, and Solutions URL: <https://www.compatibl.com/insights/cloud-computing-in-banking-2022/> (дата звернення: 28.04.2024).

46. Cloud Computing in Banking. URL: https://www.capgemini.com/wp-content/uploads/2017/07/Cloud_Computing_in_Banking.pdf (дата звернення: 28.04.2024).

47. Ron Shevlin The 5 Hottest Technologies In Banking For 2022 URL: <https://www.forbes.com/sites/ronshevlin/2021/12/31/the-5-hottest-technologies-in-banking-for2022/?sh=142b393d77dc> (дата звернення: 28.04.2024).

48. Ron Shevlin The 5 Hottest Technologies In Banking For 2021 URL: <https://www.forbes.com/sites/ronshevlin/2021/01/18/the-5-hottest-technologies-in-banking-for2021/?sh=476b954d35c4> (дата звернення: 28.04.2024).

49. Top 3 Hidden Benefits of a Digital Loan Origination System. URL: <https://www.numerated.com/ngtblog/top3-hidden-benefits-of-a-digital-loan-origination-system> (дата звернення: 28.04.2024).

50. What is a Loan Origination System (LOS)? URL: <https://www.abrigo.com/blog/loan-origination-systemlos-what-is/> (дата звернення: 30.05.2022).

ДОДАТКИ

Додаток А

Організаційна структура та управління банком АТ «Ощадбанк»



Додаток Б

Фінансова звітність АТ «Ощадбанк»

АКЦІОНЕРНЕ ТОВАРИСТВО «ДЕРЖАВНИЙ ОЩАДНИЙ БАНК УКРАЇНИ»

ОКРЕМИЙ ЗВІТ ПРО ПРИБУТКИ І ЗБИТКИ ТА ІНШИЙ СУКУПНИЙ ДОХІД
ЗА РІК, ЩО ЗАКІНЧИВСЯ 31 ГРУДНЯ 2022 РОКУ
(у тисячах гривень)

	Примітки	За рік, що закінчився 31 грудня 2022 року	За рік, що закінчився 31 грудня 2021 року
Процентні доходи за фінансовими активами, що оцінюються за амортизованою вартістю та за справедливою вартістю через інший сукупний дохід	5	18 977 007	17 806 052
Процентні доходи за фінансовими активами, що оцінюються за справедливою вартістю через прибуток або збиток	5	3 566 906	3 542 954
Процентні витрати	5	(7 557 921)	(7 984 489)
Чистий процентний дохід		14 985 992	13 364 517
(Формування)/розформування резерву під очікувані кредитні збитки за активами, за якими нараховуються проценти	29	(11 039 456)	(1 838 786)
Чистий процентний дохід після (формування)/розформування резерву під очікувані кредитні збитки за активами, за якими нараховуються проценти		3 946 536	11 525 731
Комісійні доходи	6	9 386 603	9 802 395
Комісійні витрати	6	(3 454 371)	(3 602 597)
Операції з іноземною валютою, нетто		1 234 118	199 216
Чистий прибуток/(збиток) від переоцінки іноземної валюти		(3 588 782)	682 846
Чистий прибуток/(збиток) від операцій з фінансовими інструментами, що оцінюються за справедливою вартістю через прибуток або збиток	7	8 321 816	(5 330 992)
(Формування)/розформування резерву під очікувані кредитні збитки за іншими фінансовими активами і гарантіями	29	(304 573)	(233 938)
(Формування)/розформування резерву під збитки від знецінення нефінансових активів		(3 048)	(9 140)
Доходи/(витрати), які виникають під час первісного визнання фінансових активів за процентною ставкою, вищою або нижчою, ніж ринкова		(3 321)	9 300
Чистий прибуток/(збиток) від операцій з борговими фінансовими інструментами, які обліковуються за справедливою вартістю через інший сукупний дохід		903	2 351
Чистий прибуток/(збиток) від модифікації фінансових активів	29	(603 165)	(748 303)
Інші доходи		540 474	363 347
Інші витрати		(245 316)	(22 219)
Чистий непроцентний дохід		11 281 338	1 112 266
Операційні доходи		15 227 874	12 637 997
Витрати на виплати працівникам	8	(8 141 026)	(6 308 835)
Амортизаційні витрати	8	(1 833 700)	(1 861 286)
Інші адміністративні та операційні витрати	8	(4 619 929)	(3 414 585)
Прибуток від операційної діяльності		633 219	1 053 291
Прибуток/(збиток), що виникає від припинення визнання фінансових активів, оцінених за амортизованою собівартістю		4 547	-
Прибуток до оподаткування		637 766	1 053 291
Відшкодування з податку на прибуток	9	2 037	2 087
Чистий прибуток за рік		639 803	1 055 378

АКЦІОНЕРНЕ ТОВАРИСТВО «ДЕРЖАВНИЙ ОЩАДНИЙ БАНК УКРАЇНИ»

ОКРЕМИЙ ЗВІТ ПРО ПРИБУТКИ І ЗБИТКИ ТА ІНШИЙ СУКУПНИЙ ДОХІД
ЗА РІК, ЩО ЗАКІНЧИВСЯ 31 ГРУДНЯ 2022 РОКУ (ПРОДОВЖЕННЯ)
(у тисячах гривень)

Примітки	За рік, що закінчився 31 грудня 2022 року	За рік, що закінчився 31 грудня 2021 року
Чистий прибуток за рік	639 803	1 055 378
Інші сукупні доходи/(витрати)		
Статті, які в подальшому не будуть рекласифіковані у склад прибутків та збитків:		
Чистий прибуток /(збиток) від переоцінки акцій, що оцінюються за справедливою вартістю через інший сукупний дохід	140 382	(2 779)
Чиста зміна резерву переоцінки майна за вирахуванням ефекту відстроченого податку на прибуток	(82 486)	(2 038)
Статті, які в подальшому будуть рекласифіковані у склад прибутків та збитків, після оподаткування:		
Чиста зміна справедливої вартості інвестицій, що оцінюються за справедливою вартістю через інший сукупний дохід за вирахуванням ефекту відстроченого податку на прибуток	(86 383)	(286 749)
Чиста сума резерву переоцінки інвестицій, що оцінюються за справедливою вартістю через інший сукупний дохід, перекласифікована в прибутки і збитки	1 188	3 776
Інші сукупні доходи/(витрати) за рік	(27 299)	(287 790)
Всього сукупний дохід за рік	612 504	767 588

Від імені Правління:


С.В. Наумов
Голова Правління

18 липня 2023 року


Г.С. Костенко
Головний бухгалтер

18 липня 2023

АКЦІОНЕРНЕ ТОВАРИСТВО «ДЕРЖАВНИЙ ОЩАДНИЙ БАНК УКРАЇНИ»

ОКРЕМИЙ ЗВІТ ПРО ПРИБУТКИ І ЗБИТКИ ТА ІНШИЙ СУКУПНИЙ ДОХІД
ЗА РІК, ЩО ЗАКІНЧИВСЯ 31 ГРУДНЯ 2021 РОКУ
(у тисячах гривень)

	Примітки	За рік, що закінчився 31 грудня 2021 року	За рік, що закінчився 31 грудня 2020 року (перераховано*)
Процентні доходи за фінансовими активами, що оцінюються за амортизованою вартістю та за справедливою вартістю через інший сукупний дохід	5	17 806 052	15 094 970
Процентні доходи за фінансовими активами, що оцінюються за справедливою вартістю через прибуток або збиток	5	3 542 954	3 367 312
Процентні витрати	5	(7 984 489)	(10 476 278)
Чистий процентний дохід		13 364 517	7 986 004
(Формування)/розформування резерву під очікувані кредитні збитки за активами, за якими нараховуються проценти	29	(1 838 786)	(1 559 903)
Чистий процентний дохід після (формування)/розформування резерву під очікувані кредитні збитки за активами, за якими нараховуються проценти		11 525 731	6 426 101
Комісійні доходи	6	9 802 395	8 043 812
Комісійні витрати	6	(3 602 597)	(3 080 856)
Операції з іноземною валютою, нетто		199 216	116 749
Чистий прибуток/(збиток) від переоцінки іноземної валюти		682 846	(2 868 557)
Чистий прибуток/(збиток) від операцій з фінансовими інструментами, що оцінюються за справедливою вартістю через прибуток або збиток	7	(5 330 992)	6 302 082
(Формування)/розформування резерву під очікувані кредитні збитки за іншими фінансовими активами і гарантіями		(233 938)	(88 888)
(Формування)/розформування резерву під збитки від знецінення нефінансових активів		(9 140)	25 649
Доходи/(витрати), які виникають під час первісного визнання фінансових активів за процентною ставкою, вищою або нижчою, ніж ринкова		9 300	(126 246)
Чистий прибуток від операцій з борговими фінансовими інструментами, які обліковуються за справедливою вартістю через інший сукупний дохід		2 351	2 363
Чистий прибуток/(збиток) від модифікації фінансових активів	29	(748 303)	(1 153 822)
Інші прибутки/(збитки)		341 128	287 169
Чистий непроцентний дохід		1 112 266	7 459 455
Операційні доходи		12 637 997	13 885 556
Витрати на виплати працівникам	8	(6 308 835)	(6 000 242)
Амортизаційні витрати	8	(1 861 286)	(1 675 206)
Збиток від переоцінки об'єктів інвестиційної нерухомості	8	-	(175 669)
Інші адміністративні та операційні витрати	8	(3 414 585)	(3 312 782)
Прибуток від операційної діяльності		1 053 291	2 721 657
Прибуток/(збиток), що виникає від припинення визнання фінансових активів, оцінених за амортизованою собівартістю		-	10 721
Прибуток до оподаткування		1 053 291	2 732 378
Відшкодування з податку на прибуток	9	2 087	43 945
Чистий прибуток за рік		1 055 378	2 776 323

АКЦІОНЕРНЕ ТОВАРИСТВО «ДЕРЖАВНИЙ ОЩАДНИЙ БАНК УКРАЇНИ»

ОКРЕМИЙ ЗВІТ ПРО ПРИБУТКИ І ЗБИТКИ ТА ІНШИЙ СУКУПНИЙ ДОХІД (ПРОДОВЖЕННЯ)
ЗА РІК, ЩО ЗАКІНЧИВСЯ 31 ГРУДНЯ 2021 РОКУ
(у тисячах гривень)

Примітки	За рік, що закінчився 31 грудня 2021 року	За рік, що закінчився 31 грудня 2020 року (перераховано*)
Чистий прибуток за рік	1 055 378	2 776 323
Інші сукупні доходи/(витрати)		
<i>Статті, які в подальшому не будуть рекласифіковані у склад прибутків та збитків</i>		
Чистий прибуток/(збиток) від переоцінки акцій, що оцінюються за справедливою вартістю через інший сукупний дохід	(2 779)	168 042
Чиста зміна резерву переоцінки майна за вирахуванням ефекту відстроченого податку на прибуток	(2 038)	(201 281)
<i>Статті, які в подальшому будуть рекласифіковані у склад прибутків та збитків, після оподаткування</i>		
Чиста зміна справедливої вартості інвестицій, що оцінюються за справедливою вартістю через інший сукупний дохід за вирахуванням ефекту відстроченого податку на прибуток	(286 749)	(211 566)
Чиста сума резерву переоцінки інвестицій, що оцінюються за справедливою вартістю через інший сукупний дохід, перекласифікована в прибутки і збитки	3 776	1 379
Інші сукупні доходи/(витрати) за рік	(287 790)	(243 426)
Всього сукупний дохід за рік	767 588	2 532 897

* Певні суми, показані тут, не відповідають фінансовій звітності за 2020 рік і відображають здійснені перекласифікації, див. Примітку 3.

Від імені Правління:



С.В. Наумов
Голова Правління
1 серпня 2022 року



Г.С. Костенко
Головний бухгалтер
1 серпня 2022 року

АКЦІОНЕРНЕ ТОВАРИСТВО «ДЕРЖАВНИЙ ОЩАДНИЙ БАНК УКРАЇНИ»

ОКРЕМИЙ ЗВІТ ПРО ФІНАНСОВИЙ СТАН
СТАНОМ НА 31 ГРУДНЯ 2022 РОКУ
(у тисячах гривень)

	Примітки	31 грудня 2022 року	31 грудня 2021 року
Активи			
Грошові кошти та їх еквіваленти	11	28 357 170	19 000 631
Кредити, надані клієнтам	12	83 215 595	74 754 086
Інвестиції	13	143 380 717	128 647 349
Інвестиції в дочірні, спільні підприємства та асоційовані підприємства	15	24 800	24 800
Інвестиційна нерухомість	14	626 789	633 099
Основні засоби	16	6 521 241	6 947 057
Нематеріальні активи	16	2 106 465	2 049 481
Передплата з податку на прибуток		470 943	417 175
Інші фінансові активи	17	1 249 832	420 881
Інші нефінансові активи	17	3 235 637	2 012 753
Всього активів		269 189 189	234 907 312
Зобов'язання та власний капітал			
Зобов'язання			
Кошти банків	18	543 326	7 608 283
Рахунки клієнтів	19	233 940 324	191 452 783
Інші запозичені кошти	20	8 717 687	10 726 054
Забезпечення	21	1 179 977	829 107
Інші фінансові зобов'язання	21	543 850	492 870
Інші нефінансові зобов'язання	21	1 284 893	875 405
Відстрочені зобов'язання з податку на прибуток	9	98 413	173 960
Субординований борг	22	716 442	878 960
Всього зобов'язань		247 024 912	213 037 422
Власний капітал			
Акціонерний капітал	23	49 724 980	49 724 980
Резерв переоцінки будівель		1 473 482	1 564 504
Резерв переоцінки за фінансовими активами, що оцінюються за справедливою вартістю через інший сукупний дохід		60 894	146 089
Резерв переоцінки інвестицій в інструменти капіталу, що оцінюються за справедливою вартістю через інший сукупний дохід		684 601	544 219
Непокритий збиток		(29 779 680)	(30 109 902)
Всього власного капіталу		22 164 277	21 869 890
Всього зобов'язань та власного капіталу		269 189 189	234 907 312

Від імені Правління:

С.В. Наумов
Голова Правління

18 липня 2023 року



Г.С. Костенко
Головний бухгалтер

18 липня 2023 року

Продовження Додатку Б

АКЦІОНЕРНЕ ТОВАРИСТВО «ДЕРЖАВНИЙ ОЩАДНИЙ БАНК УКРАЇНИ»

ОКРЕМИЙ ЗВІТ ПРО ФІНАНСОВИЙ СТАН
СТАНОМ НА 31 ГРУДНЯ 2021 РОКУ
(у тисячах гривень)

	Примітки	31 грудня 2021 року	31 грудня 2020 року (перераховано*)	1 січня 2020 року (перераховано*)
Активи				
Грошові кошти та їх еквіваленти	11	19 000 631	26 514 696	56 802 954
Кредити, надані клієнтам	12	74 754 086	63 226 077	65 168 344
Інвестиції	13	128 647 349	130 251 541	113 616 183
Інвестиції в дочірні, спільні підприємства та асоційовані підприємства	15	24 800	24 800	24 800
Інвестиційна нерухомість	14	633 099	633 526	809 070
Основні засоби	16	6 947 057	7 913 336	8 553 547
Нематеріальні активи	16	2 049 481	1 812 024	1 394 430
Передплата з податку на прибуток		417 175	275 237	270 256
Інші фінансові активи	17	420 881	430 347	238 482
Інші нефінансові активи	17	2 012 753	2 457 300	2 223 055
Всього активів		234 907 312	233 538 884	249 101 121
ЗОБОВ'ЯЗАННЯ ТА ВЛАСНИЙ КАПІТАЛ				
Зобов'язання:				
Кошти банків	18	7 608 283	5 823 982	58 040
Рахунки клієнтів	19	191 452 783	186 167 805	202 143 040
Інші запозичені кошти	20	10 726 054	16 196 972	22 733 326
Забезпечення	21	829 107	634 094	526 697
Інші фінансові зобов'язання	21	492 870	472 079	540 556
Інші нефінансові зобов'язання	21	875 405	798 679	715 120
Відстрочені зобов'язання з податку на прибуток	9	173 960	233 834	369 794
Субординований борг	22	878 960	1 276 240	2 462 640
Всього зобов'язань		213 037 422	211 603 685	229 549 213
Власний капітал:				
Акціонерний капітал	23	49 724 980	49 724 980	49 724 980
Резерв переоцінки будівель		1 564 504	1 572 968	1 817 194
Резерв переоцінки за фінансовими активами, що оцінюються за справедливою вартістю через інший сукупний дохід		146 089	429 062	639 249
Резерв переоцінки інвестицій в інструменти капіталу, що оцінюються за справедливою вартістю через інший сукупний дохід		544 219	546 998	378 956
Непокритий збиток		(30 109 902)	(30 338 809)	(33 008 471)
Всього власного капіталу		21 869 890	21 935 199	19 551 908
Всього зобов'язань і власного капіталу		234 907 312	233 538 884	249 101 121

* Певні суми, показані тут, не відповідають фінансовій звітності за 2020 рік і відображають здійснені перекласифікації, див. Примітку 3.

Від імені Правління:

С.В. Наумов
 Голова Правління
 1 серпня 2022 року


Г.С. Костенко
 Головний бухгалтер

1 серпня 2022 року

АКЦІОНЕРНЕ ТОВАРИСТВО "ДЕРЖАВНИЙ ОЩАДНИЙ БАНК УКРАЇНИ"

ПРИМІТКИ ДО КОНСОЛІДОВАНОЇ ФІНАНСОВОЇ ЗВІТНОСТІ (ПРОДОВЖЕННЯ)
ЗА РІК, ЩО ЗАКІНЧИВСЯ 31 ГРУДНЯ 2022 РОКУ
(у тисячах гривень)

	За рік, що закінчився 31 грудня 2022 року	За рік, що закінчився 31 грудня 2021 року
Комісійні витрати		
Операції з платіжними картками	(3 276 339)	(3 410 208)
Розрахунково-касові операції	(101 926)	(125 830)
Операції з іноземною валютою	(39 778)	(32 929)
Позабалансові операції	(18 701)	(12 181)
Операції з цінними паперами	(1 617)	(6 171)
Інші	(11 478)	(10 465)
Всього комісійних витрат	(3 447 839)	(3 597 784)

7. ЧИСТИЙ ПРИБУТОК(ЗБИТОК) ВІД ОПЕРАЦІЙ З ФІНАНСОВИМИ ІНСТРУМЕНТАМИ, ЩО ОЦІНЮЮТЬСЯ ЗА СПРАВЕДЛИВОЮ ВАРТІСТЮ ЧЕРЕЗ ПРИБУТОК АБО ЗБИТОК

Чистий прибуток/(збиток) від операцій з фінансовими інструментами, що оцінюються за справедливою вартістю через прибуток або збиток, представлено наступним чином:

	За рік, що закінчився 31 грудня 2022 року	За рік, що закінчився 31 грудня 2021 року
Торгові операції, нетто:		
Похідні фінансові інструменти	(501)	2 564
Інвестиції	253	627
Зміна справедливої вартості:		
Кредити, надані клієнтам	(2 202 242)	(861 076)
Інвестиції	10 524 306	(4 473 107)
Всього чистого прибутку/(збитку) від операцій з фінансовими інструментами, що оцінюються за справедливою вартістю через прибуток або збиток	8 321 816	(5 330 992)

8. ОПЕРАЦІЙНІ ВИТРАТИ

Операційні витрати представлені таким чином:

	За рік, що закінчився 31 грудня 2022 року	За рік, що закінчився 31 грудня 2021 року
Витрати на виплати працівникам		
Заробітна плата та премії	5 165 255	4 578 174
Інші короткострокові виплати працівникам	1 588 340	623 447
Нарахування на фонд заробітної плати	1 391 204	1 110 484
Інші витрати на працівників	672	1 067
Всього витрат на виплати працівникам	8 145 471	6 313 172
Амортизаційні витрати		
Амортизація основних засобів (без активів з права користування) (Примітка 15)	1 291 606	1 370 997
Амортизація нематеріальних активів (Примітка 15)	347 728	279 500
Амортизація активів з права користування (Примітка 15)	194 412	210 828
Всього амортизаційних витрат	1 833 746	1 861 325

АКЦІОНЕРНЕ ТОВАРИСТВО «ДЕРЖАВНИЙ ОЩАДНИЙ БАНК УКРАЇНИ»

**ПРИМІТКИ ДО ОКРЕМОЇ ФІНАНСОВОЇ ЗВІТНОСТІ (ПРОДОВЖЕННЯ)
ЗА РІК, ЩО ЗАКІНЧИВСЯ 31 ГРУДНЯ 2023 РОКУ
(у тисячах гривень)**

6. КОМІСІЙНІ ДОХОДИ І ВИТРАТИ

Комісійні доходи і витрати представлені таким чином:

	За рік, що закінчився 31 грудня 2023 року	За рік, що закінчився 31 грудня 2022 року
Комісійні доходи		
Операції з платіжними картками	8 375 467	6 486 284
Розрахунково-касові операції	3 000 085	2 448 854
Операції з іноземною валютою	231 185	140 619
Кредитне обслуговування клієнтів	155 667	107 984
Позабалансові операції	56 877	48 144
Операції з цінними паперами	5 304	2 770
Інші	200 730	151 948
	12 025 315	9 386 603
Всього комісійних доходів		
Комісійні витрати		
Операції з платіжними картками	(5 110 724)	(3 276 339)
Операції з іноземною валютою	(118 606)	(39 778)
Розрахунково-касові операції	(113 424)	(108 458)
Позабалансові операції	(25 036)	(16 701)
Операції з цінними паперами	(4 917)	(1 617)
Інші	(10 011)	(11 478)
	(5 382 718)	(3 454 371)
Всього комісійних витрат		

7. ЧИСТИЙ ПРИБУТОК/(ЗБИТОК) ВІД ОПЕРАЦІЙ З ФІНАНСОВИМИ ІНСТРУМЕНТАМИ, ЩО ОЦІНЮЮТЬСЯ ЗА СПРАВЕДЛИВОЮ ВАРТІСТЮ ЧЕРЕЗ ПРИБУТОК АБО ЗБИТОК

Чистий прибуток/(збиток) від операцій з фінансовими інструментами, що оцінюються за справедливою вартістю через прибуток або збиток, представлено наступним чином:

	За рік, що закінчився 31 грудня 2023 року	За рік, що закінчився 31 грудня 2022 року
Торгові операції, нетто:		
Похідні фінансові інструменти	-	(501)
Інвестиції	1 472	253
Зміна справедливої вартості:		
Кредити, надані клієнтам	(819 516)	(2 202 242)
Інвестиції	(2 882 094)	10 524 306
Всього чистого прибутку/(збитку) від операцій з фінансовими інструментами, що оцінюються за справедливою вартістю через прибуток або збиток	(3 700 138)	8 321 816