

УДК 336.717:334.72

Державний реєстраційний номер 0114U006298

**МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
ХАРКІВСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ ЕКОНОМІЧНИЙ
УНІВЕРСИТЕТ**

ІМЕНІ СЕМЕНА КУЗНЕЦЯ

61166, м. Харків, проспект Леніна, 9а
тел. (057) 702-03-04, факс (057) 702-07-17

ПОГОДЖЕНО

ТОВ «ХАРКІВМАШ-ТРЕЙД»

**А. О.
Скрипка**

2015.05.30

ЗАТВЕРДЖЕНО

Ректор Харківського національного
економічного університету імені
Семена Кузнеця

докт. екон. наук, професор

В. С. Пономаренко

2015.05.30

З В І Т

ПРО НАУКОВО-ДОСЛІДНУ РОБОТУ

**ОРГАНІЗАЦІЯ РОЗРАХУНКОВОГО ОБСЛУГОВУВАННЯ СУБ'ЄКТІВ
ПІДПРИЄМНИЦТВА У БАНКУ**

за договором № ЕУ-275 від 17.07.2014 р.

Керівник НДР,
докт. екон. наук, професор

Н. М. Внукова

2015.05.30

Харків, 2015

СПИСОК АВТОРІВ

Керівник НДР
завідувач кафедри
управління
фінансовими
послугами
докт. екон. наук,
професор

2015.05.30

Н. М. Внукова
(загальне керівництво, вступ,
висновки)

Фахівець III
категорії науково-
дослідного сектору

2015.05.30

С. В. Муха
(розділ 1, 2, 3 – 100%)

Лаборант

2015.05.30

О. В. Петруновська
(Обробка статистичної
інформації, оформлення
звіту)

Реферат

Звіт про НДР: 94 с., 14 рис., 21 табл., 1 додаток, 68 джерел літератури.

Об'єктом дослідження є процес розрахункового обслуговування підприємства.

Метою дослідження є розробка теоретичних положень та практичних рекомендацій з організації розрахункового обслуговування суб'єктів підприємництва у банку.

Методи дослідження. Методологічну основу дослідження склали концепції і погляди вітчизняних і закордонних економістів, пов'язані з питаннями організації розрахункового обслуговування суб'єктів підприємництва у банку.

Для вирішення поставлених у роботі завдань було використано такі методи наукових досліджень: загальнонаукові методи – аналіз і синтез, індукція й дедукція, спостереження й зіставлення, логічного узагальнення, системний аналіз; спеціальні – метод аналізу ієрархій, метод SWOT-аналізу та ін.

Розв'язання поставлених для досягнення мети дослідження завдань дозволило отримати результати, наукова новизна яких полягає у такому.

Розроблено методичні рекомендації з організації розрахункового обслуговування суб'єктів підприємництва у банку, що базуються на принципах оперативності управління коштами, високого рівня банківського сервісу, наявності високо розвинутого дистанційного обслуговування та технологічного оснащення. На відміну від існуючих рекомендацій враховують сильні та слабкі сторони банку, який надає послуги з розрахункового обслуговування, що сприяє успішній діяльності суб'єктів підприємництва в довгостроковій перспективі.

РОЗРАХУНКОВЕ ОБСЛУГОВУВАННЯ, ТАРИФНА ПОЛІТИКА БАНКІВ, БЕЗГОТІВКОВІ РОЗРАХУНКИ, СУБ'ЄКТИ ПІДПРИЄМНИЦТВА, АВТОМАТИЗАЦІЯ ДОКУМЕНТООБІГУ.

ЗМІСТ

ВСТУП.....	5
РОЗДІЛ 1 СПЕЦІАЛЬНИЙ АНАЛІЗ ОРГАНІЗАЦІЇ РОЗРАХУНКОВОГО ОБСЛУГОВУВАННЯ ПІДПРИЄМСТВ БАНКОМ	8
1.1 Загальні підходи до організації розрахункового обслуговування у банках ..	8
1.2. SWOT-аналіз організації діяльності банків з розрахункового обслуговування ²⁷	
1.3.Тарифна політика банків з розрахункового обслуговування	39
РОЗДІЛ 2 ТЕХНОЛОГІЯ ОРГАНІЗАЦІЇ РОЗРАХУНКОВОГО ОБСЛУГОВУВАННЯ В БАНКАХ (на прикладі СТРАХОВОЇ КОМПАНІЇ «МЕГА-ГАРАНТ-ЖИТТЯ»)	54
РОЗДІЛ 3 АНАЛІЗ РОЗРАХУНКОВОГО ОБСЛУГОВУВАННЯ ПІДПРИЄМСТВ В БАНКАХ.....	66
ВИСНОВКИ.....	80
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ.....	84
ДОДАТКИ.....	90

ВСТУП

Актуальність теми. Організація розрахункового обслуговування підприємств, і функціонування кредитної системи грають винятково важливу роль у розвитку господарських структур. Кожному етапу історико-економічного розвитку народного господарства відповідають свій тип організації банківської справи, своя структура банківської системи, що відповідають відповідним потребам у кредитно-фінансовому обслуговуванні окремих стежок економіки.

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

Розрахунково-касове обслуговування клієнтів є однією з трьох базових операцій банків, які конституують їх як особливі фінансові установи, що називаються банками. Тому ці операції тісно пов'язані з усіма іншими банківськими операціями.

Будь-яка операція банків і пасивна, і активна, і надання послуг неминує супроводжується здійсненням платежу, отже розрахунковим чи касовим обслуговуванням відповідного клієнта. Причому для виконання таких операцій банкам не потрібні додаткові резерви, оскільки необхідні кошти мають бути у тих клієнтів, за дорученням яких банки здійснюють платежі, чи касові операції.

Сукупність наукових завдань, пов'язаних з організацією розрахункового обслуговування підприємств у банку, розглядаються такими вітчизняними та закордонними ученими, як В. М. Алексійчук, С. І. Вакарін, А. М. Головка, Н. М. Давиденко, М. Я. Дем'яненко, М. І. Кареба, М. І. Кісіль, Т. О. Музиченко, М. О. Орликовський, С. І. Приліпка, П. Т. Саблук, В. К. Савчук, П. А. Стецюк, І. В. Яковенко та ін. Проте кризові явища, що притаманні світовій економіці, постійна трансформація умов функціонування суб'єктів ринків фінансових послуг зумовлюють необхідність подальших наукових досліджень з означеної проблематики.

Актуальність вище означених питань та необхідність формування теретико-методичного забезпечення їх вирішення обумовили вибір теми та визначили мету дослідження.

Мета і завдання дослідження. Метою дослідження є розробка теоретичних положень та практичних рекомендацій з організації розрахункового обслуговування суб'єктів підприємництва у банку.

Для досягнення мети було поставлено такі *завдання*:

здійснити огляд загальних підходів до організації розрахункового обслуговування у банках;

здійснити SWOT-аналіз організації діяльності банків з розрахункового обслуговування;

здійснити огляд тарифної політики банків з розрахункового обслуговування;

розробити технологію організації розрахункового обслуговування в банках;

здійснити аналіз розрахункового обслуговування підприємств в банках;

надати пропозиції щодо покращення організації розрахункового обслуговування підприємств у банку.

Об'єктом дослідження є процес розрахункового обслуговування підприємства в банку. Предметом дослідження є управління розрахунковим обслуговуванням підприємства в банку.

Методи дослідження. Методологічну основу дослідження склали концепції і погляди вітчизняних і закордонних економістів, пов'язані з питаннями розвитку ринків фінансових послуг.

Для вирішення поставлених у роботі завдань було використано такі методи наукових досліджень: загальнонаукові методи – аналіз і синтез, індукція й дедукція, спостереження й зіставлення, логічного узагальнення, системний аналіз; спеціальні – метод аналізу ієрархій, метод структурно-функціонального моделювання, SWOT-аналіз.

Наукова новизна одержаних результатів. Розв'язання поставлених для досягнення мети дослідження завдань дозволило отримати результати, наукова новизна яких полягає у такому.

удосконалено:

методичні рекомендації з організації розрахункового обслуговування

суб`єктів підприємництва у банку, що базуються на принципах оперативності управління коштами, високого рівня банківського сервісу, наявності високо розвинутого дистанційного обслуговування та технологічного оснащення. На відміну від існуючих рекомендації враховують сильні та слабкі сторони банку, який надає послуги з розрахункового обслуговування, що сприяє успішній діяльності суб`єктів підприємництва в довгостроковій перспективі.

Практичне значення одержаних результатів. Практичне значення положень, обґрунтувань і висновків дослідження полягає у можливості її застосування у практичній діяльності суб`єктів підприємництва України, зокрема: методичні рекомендації з організації розрахункового обслуговування суб`єктів підприємництва у банку, що базуються на принципах оперативності управління коштами, високого рівня банківського сервісу, наявності високо розвинутого дистанційного обслуговування та технологічного оснащення впроваджено у діяльність ТОВ «Харківмаш-Трейд».

РОЗДІЛ 1

СПЕЦІАЛЬНИЙ АНАЛІЗ ОРГАНІЗАЦІЇ РОЗРАХУНКОВОГО ОБСЛУГОВУВАННЯ ПІДПРИЄМСТВ БАНКОМ

1.1 Загальні підходи до організації розрахункового обслуговування у банках

Розрахунки – одне з найбільш масових явищ у господарській діяльності кожного підприємства. Кожне підприємство, що здійснює безперервний процес виробництва, з одного боку, безперервно завозить сировину, матеріали, паливо, тару тощо; а з іншого – реалізує готові вироби. Таким чином, кожне підприємство безпосередньо має справу з розрахунками.

Проведення переважної більшості розрахунків неможливе без посередників. Такими посередниками виступають банківські установи. Саме вони відповідальні за своєчасне проведення розрахункових операцій. Таким чином, у банківській діяльності виділяється окремий тип послуг, що має назву розрахунково-касове обслуговування [13, с. 91].

Розрахунки – це відносини, що виникають між підприємствами й іншими фізичними та юридичними особами у процесі реалізації, розподілу та перерозподілу суспільного продукту, перетворюючи його з товарної форми у грошову, і навпаки [68].

Якщо розглядати дане питання більш глибоко – то стає зрозуміло, що проведення переважної більшості розрахунків неможливе без посередників. Такими посередниками виступають банківські установи. Саме вони відповідальні за своєчасне проведення розрахункових операцій. Таким чином, у банківській діяльності виділяється окремий тип послуг, що має назву розрахунково-касове обслуговування.

Розрахунково-касове обслуговування – послуги, що надаються банком клієнту на підставі відповідного договору, укладеного між ними, які пов'язані із переказом коштів з рахунка (на рахунок) цього клієнта, видачею йому коштів у готівковій формі, а також здійсненням інших операцій, передбачених договорами [45].

Розрахунково-касові операції полягають у забезпеченні руху грошових коштів на рахунках клієнтів банків згідно з їхніми дорученнями. Ці операції

посідають особливе місце в банківській діяльності і відіграють важливу роль в забезпеченні успішного перебігу економічних процесів на мікро- та макрорівнях.

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

Грошові розрахунки пронизують всі сфери господарських відносин підприємства. Основна частина грошового обороту здійснюється у формі безготівкового платіжного обороту, коли рух коштів відбувається у вигляді перерахувань по рахунках в кредитних установах [7].

За своїм характером ці операції, власне, є послугами, і за них банки стягують плату з клієнтів у вигляді комісійної винагороди, а не процента. Одержання таких доходів обходиться банкам відносно дешево і без значних ризиків для їх фінансового стану. Тому зростання обсягів розрахунково-касових операцій є надійним і вигідним способом збільшення доходів і підвищення рентабельності банківської діяльності [23].

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

Розрахунково-касові операції банків забезпечують переважну частину потоків сукупного грошового обороту. Будь-які перебої в розрахунково-

касових операціях неминуче призводять до гальмування грошових потоків та розбалансування грошового обороту, що негативно впливає на стан економіки в цілому, на розвиток виробництва товарів та послуг.

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

Ведення банками рахунків клієнтів є необхідною передумовою та важливою складовою їх розрахунково-касового обслуговування. Весь процес ведення рахунків умовно можна розділити на три стадії: відкриття, обслуговування, закриття рахунків.

Відкриття рахунків. Для зберігання грошових коштів та здійснення всіх видів операцій банки відкривають своїм клієнтам кілька видів рахунків: поточні, депозитні (вкладні), бюджетні. Перші два види рахунків можуть відкриватися в національній та іноземній валюті, а останній – тільки в національній.

Банк має право використовувати грошові кошти на рахунку клієнта, гарантуючи його право безперешкодно розпоряджатися цими коштами. Нарахування відсотків на залишки вільних коштів на рахунку клієнта (розміри, порядок оплати та терміни) здійснюється згідно з діючими тарифами банку на розрахункове і касове обслуговування клієнта.

Банк не має права визначати та контролювати напрями використання коштів клієнта та встановлювати інші, не передбачені Договором або чинним законодавством обмеження його права розпоряджатися коштами на власний розсуд.

Клієнту (його представнику за довіреністю) передаються платіжні документи, які підтверджують списання/зарахування коштів з/на рахунку/рахунок клієнта, і надається виписка по рахунку/рахунках клієнта в електронному вигляді. Виписка по рахунку клієнта складається банком на підставі розрахункових документів, у яких відображаються (у вигляді дебетових і кредитових оборотів) суми по кожному виконаному документу. Форма виписки містить усі реквізити платіжного документа і надається

клієнту через системи дистанційного обслуговування (крім поштового відправлення) по запити клієнта.

Виписки на паперовому носії у відділенні банку надаються клієнтам за окремим запитом з оплатою відповідно до діючих тарифів банку. Виписка за письмовим запитом клієнта на бумажному носії поштовим відправленнями не надаються.

Відносини між сторонами з питань акредитивного обслуговування клієнта за акредитивами оформляються і здійснюються згідно з чинним законодавством.

Отримання готівки здійснюється за умови подання в банк заявки на отримання грошової готівки до 15:00 годин напередодні дня отримання (умова діє у разі отримання готівки на суму, що перевищує 50 тис. грн.).

Оплата за виконання банком операцій і надання послуг за цим Договором здійснюється згідно з діючими тарифами банку.

Банки відкривають рахунки у національній валюті для таких груп клієнтів:

- юридичні особи та фізичні особи - суб'єкти підприємницької діяльності (далі - підприємства) - резиденти, зареєстровані в установленому порядку;
- філії, представництва, відділення, інші відокремлені підрозділи підприємств-резидентів, зареєстровані в установленому порядку (далі – підрозділи підприємств);
- представництва юридичних осіб-нерезидентів, іноземні інвестори;
- фізичні особи (резиденти та нерезиденти).

У веденні рахунків цих чотирьох груп клієнтів є як спільні риси, так і певні відмінності, передбачені чинними нормативними актами Національного банку України. Установи банків та їхні клієнти при веденні рахунків повинні чітко дотримуватися вимог указаних нормативних актів.

Поточні рахунки в національній валюті банки відкривають підприємствам усіх видів та форм власності, їх відокремленим підрозділам, представництвам фірм-нерезидентів, фізичним особам для приймання і зберігання їхніх власних грошових коштів та для здійснення всіх розрахунково-касових операцій з ними. Ці рахунки найчастіше використовуються у банківській практиці, за ними здійснюється переважна частина міжгосподарських платежів, що проходять через банківську систему.

Підприємство, одержавши згоду вибраного банку на розрахунково-касове обслуговування, подає йому такі документи для відкриття рахунку:

- 1) заяву за встановленою формою, підписану керівником та головним бухгалтером підприємства;
- 2) засвідчену нотаріально копію свідоцтва про державну реєстрацію;
- 3) засвідчену нотаріально копію зареєстрованого статуту;
- 4) копію документа, що підтверджує взяття підприємства на облік податковим органом;
- 5) картку зі зразками підписів осіб, яким надано право розпоряджатися рахунком та підписувати розрахунково-касові документи;
- 6) нотаріально засвідчену копію документа про реєстрацію підприємства в органах Пенсійного фонду України.

Розрахунковий рахунок може бути відкритий кожному підприємству, що володіє правами юридичної особи, незалежно від форми власності. Розрахунковий рахунок є основним рахунком підприємства. Він необхідний для здійснення розрахунків підприємства з іншими підприємствами та банками у зв'язку із здійсненням його основної діяльності. Підприємство може відкрити тільки один розрахунковий рахунок. Інші рахунки - поточний, позичковий, валютний - можна відкривати в будь-якій кількості в різних банках. Для відкриття валютних рахунків підприємствам банк повинен мати відповідну ліцензію [48].

Загальні засади проведення розрахунків та функціонування платіжних систем в Україні, регулюються Конституцією України [20], Законами України "Про Національний банк України" [43], "Про банки і банківську діяльність" [39], "Про поштовий зв'язок" [45], "Про платіжні системи та переказ коштів в Україні" [44], іншими актами законодавства України та нормативно-правовими актами Національного банку України, а також Уніфікованими правилами та звичаями для документарних акредитивів Міжнародної торгової палати [62], Уніфікованими правилами з інкасо Міжнародної торгової палати [61], Уніфікованими правилами по договірних гарантіях Міжнародної торгової палати [63] та іншими міжнародно-правовими актами з питань переказу коштів.

Згідно з українським законодавством грошові кошти підприємств підлягають обов'язковому зберіганню в банках. Для зберігання грошових

коштів і здійснення розрахунків банки відкривають підприємствам різні рахунки.

Згідно з п. 1.37 ст. 1 Закону України «Про платіжні системи та переказ грошей в Україні» Розрахунково-касове обслуговування – послуги, що надаються банком клієнту на підставі відповідного договору, укладеного між ними, які пов'язані із переказом коштів з рахунка (на рахунок) цього клієнта, видачею йому коштів у готівковій формі, а також здійсненням інших операцій, передбачених договорами [44].

У главі 72 Цивільний кодекс (ЦК) України визначаються поняття та зміст договору банківського рахунка, також вирішуються питання його публічного регулювання: неприпустимість списання коштів з рахунка клієнта без його згоди (за винятком окремих випадків) та черговість списання; збереження банком банківської таємниці (ст. 1076 ЦК України), правила додержання якої безпосередньо встановлено в главі 10 Закону «Про банки і банківську діяльність». Також у главі 11 Закону «Про банки і банківську діяльність» визначається порядок запобігання легалізації (відмиванню) доходів, одержаних злочинним шляхом, і додержання цього порядку при здійсненні банківських операцій. Положення про договір банківського рахунка застосовуються і до відносин банку та вкладника за рахунком, на який внесений вклад, якщо інше не встановлено главою 71 ЦК України або не впливає із суті договору банківського вкладу [48].

Окремими нормативними актами регулюються деякі умови названих договорів: перевезення валютних цінностей та інкасація коштів, касові операції – Положенням про ведення касових операцій у національній валюті в Україні, затвердженим постановою Правління НБУ № 637 від 15.12.2004 р. та Інструкцію про ведення касових операцій банками в Україні, затвердженою постановою Правління НБУ № 174 від 01.06.2011 р. [49].

Сукупність усіх платежів у процесі купівлі-продажу, надання послуг, а також виконання різного роду зобов'язань створює грошовий оборот. Розрахунки охоплюють дві сфери грошового обороту, що виражаються у формі розрахунку. Форми розрахунку, що використовуються в банківській діяльності наведено на рис. 1.1 (складено автором на основі [41, 20 с. 126]).

Як видно з рис. 1.1, існує готівкова та безготівкова форма розрахунку. Готівкову форму розрахунків головним чином використовують при

обслуговуванні населення, фізичних осіб. Щодо підприємств, більш прийнятною є безготівкова форма.

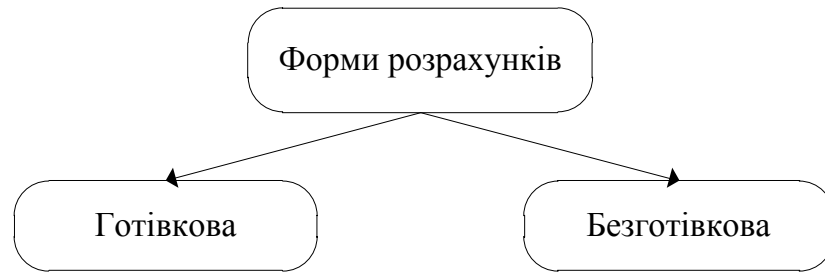


Рис. 1.1. Форми розрахунків

Організація безготівкових розрахунків повинна сприяти процесу відтворення, відповідати конкретним вимогам, які обумовлені інтересами розвитку економіки. Головна з них - забезпечувати своєчасне отримання кожним підприємством грошових коштів за поставлену ним продукцію та надання послуг, тим самим сприяти прискоренню обігу оборотних коштів у розрахунках.

Безготівкові розрахунки здійснюються через банківські установи, де юридичні та фізичні особи зберігають свої грошові кошти і мають відповідні рахунки (поточні, бюджетні тощо). Деякі безготівкові платежі, як правило дрібні, підприємства та організації здійснюють з допомогою поштово-телеграфних переказів через установи зв'язку.

Безготівкові розрахунки здійснюються на основі письмових розрахунково-грошових документів: платіжних доручень, чеків, акредитивів, вимог-доручень, платіжних вимог, інкасових доручень, векселів. Форми розрахунків між продавцем та покупцем визначаються угодами між ними.

Безготівкові розрахунки – це перерахування певної суми коштів з рахунків платників на рахунки отримувачів коштів, а також перерахування банками за дорученням підприємств і фізичних осіб коштів, унесених ними готівкою в касу банку, на рахунки отримувачів коштів. Ці розрахунки проводяться банком на підставі розрахункових документів на паперових носіях чи в електронному вигляді [17].

Тобто, безготівкові розрахунки здійснюють за допомогою записів на рахунках у банках. Усі підприємства мають поточні рахунки в банку та зобов'язані саме там зберігати свої кошти. Тому, переважну більшість міжгосподарських розрахунків здійснюють саме безготівковим шляхом, в

основному, як правило – через установи банків, що робить банківські установи незамінним посередником у діяльності підприємств.

Для кожного розрахункового документа характерна єдина в масштабах країни форма, суворі стандартизація, кодифікація реквізитів. Система оформлення, використання та руху розрахункових документів називається документообігом [12, с. 37].

Безготівкові розрахунки відбуваються з урахуванням принципів, що є обов'язковими до виконання. Основні принципи організації безготівкових розрахунків наведено на рис. 1.2.



Рис. 1.2. Принципи організації безготівкових розрахунків

Як видно з рис. 1.2, існує чотири обов'язкових принципи організації безготівкових розрахунків для всіх банків України.

Також, безготівкові розрахунки поділяються на два типи, за формою. Даний розподіл розрахунків зображено на рис. 1.3.

Розрахункові операції здійснюються із застосуванням платіжних інструментів. ПАТ КБ «Приватбанк» здійснює розрахунково-касове обслуговування клієнта на підставі чинного законодавства, Умов і Правил надання банківських послуг, Договору банківського обслуговування, внутрішніх правил здійснення безготівкових розрахунків.

Згідно Умов і Правил (які затверджені на основі законодавства) під час здійснення розрахунків можуть застосовуватися розрахункові документи на паперових носіях і в електронному вигляді.

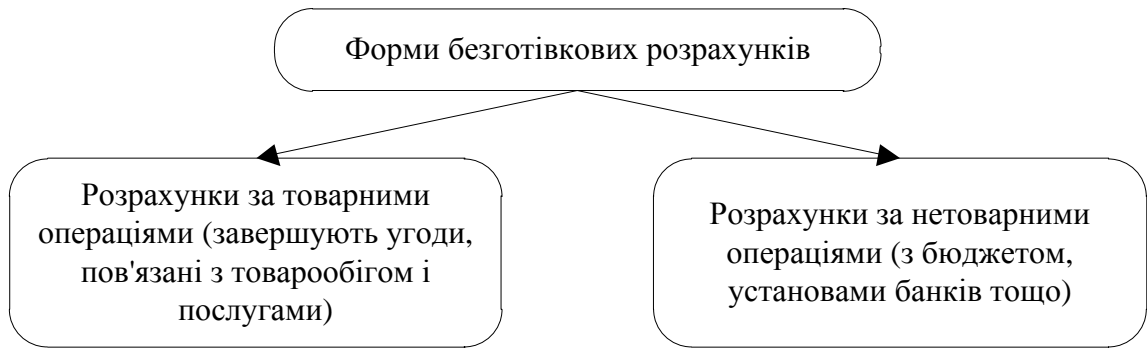


Рис. 1.3. Форми безготівкових розрахунків

Здійснення розрахункових операцій в Приватбанку, як і в Україні, можливе із застосуванням декількох видів платіжних інструментів. Вони зображені на рис. 1.4 (складено автором на основі [60]).

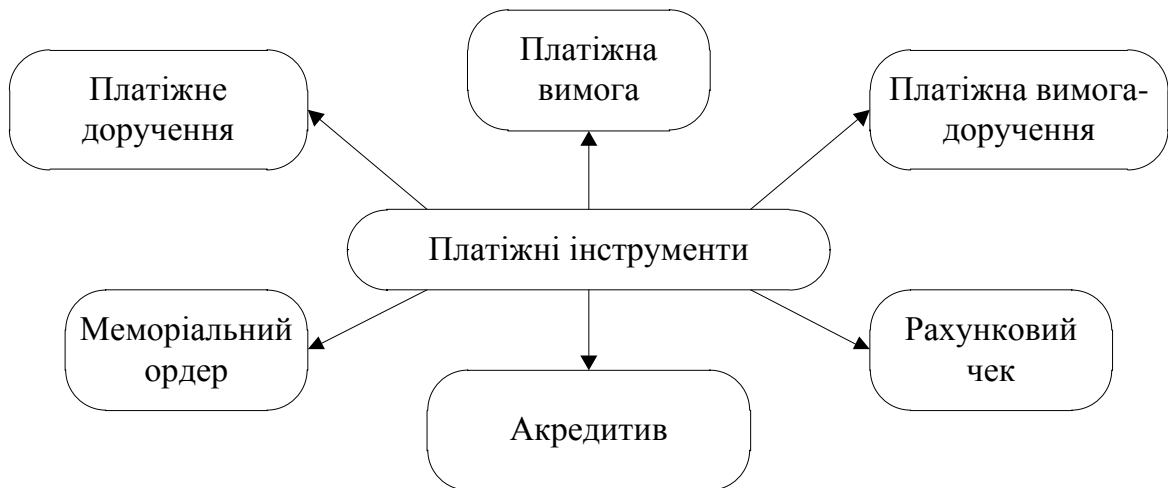


Рис. 1.4. Платіжні інструменти розрахунково-касового обслуговування (побудовано автором на основі [18, с. 54])

Як видно з рис. 1.4, наразі використовується шість платіжних інструментів. Найбільш вживаними з них є платіжне доручення, платіжна вимога та рахунковий чек.

Не залежно від інструментів, які використовує будь-який банк можна виділити конкурентні переваги, за рахунок яких розширюється клієнтська база. Особливості розрахунково-касового обслуговування ПАТ КБ «Приватбанк» це:

1. відкриття й обслуговування поточних рахунків у національній валюті організацій всіх форм власності, у тому числі й підприємств;

2. експрес-платежі – потрібен тільки телефон – будь-який підприємець має можливість відправити не ідкладний платіж маючи під рукою тільки телефон;

3. послуга «Рахунок для бізнесу за 1 хвилину» - зарезервований спеціально для клієнта номер рахунку в банку, який можна вказувати в договорах, контрактах і рахунках, і навіть направляти на нього гроші;

4. відкриття й обслуговування поточних валютних рахунків;

5. система електронних платежів «Клієнт-Банк» і «Приват 24» .

ПриватБанк пропонує високий рівень фінансового обслуговування - розрахунковий рахунок без річної плати за обслуговування.

Співробітництво з банком починається з відкриття розрахункового рахунку, який дасть можливість переказувати та отримувати кошти від клієнтів і ділових партнерів, отримувати платіжні картки і необхідне фінансування, а також інші банківські послуги. Щодо Приватбанку, то він дає своїм клієнтам ряд переваг у використанні розрахункового обслуговування підприємств. Основні переваги обслуговування в даному банку наведено на рис. 1.5.



Рис. 1.5. Переваги розрахункового обслуговування в Приватбанку

Як видно з рис. 1.5, Приватбанк надає суттєві переваги при використанні його у якості посередника проведення розрахунків. Окрім стандартних методів обслуговування, ПАТ КБ «Приватбанк» надає своїм клієнтам можливість у будь-який час провести розрахунок за допомоги комп'ютера, чи мобільного телефону.

Способи проведення таких платежів наведено у табл. 1.1 (складено автором на основі [6, 18, с. 103]).

Як видно з табл. 1.1, Приватбанк використовує у своїй роботі новітні технології, тим самим надаючи своїм клієнтам можливість користуватися банківськими послугами у будь-який час та не залежно від місця знаходження.

Таблиця 1.1

Нестандартні способи надіслати платіж

Спосіб платежу	Пояснення
Інтернет-банк «Приват24 для бізнесу»	Надсилання будь-якого платежу через Інтернет без вихідних, свят і перерв.
Чат «Допомога Онлайн»	Надсилання платежу за допомоги чату «Допомога Онлайн» у Приват24. Варто повідомити реквізити співробітнику служби та підтвердити платіж за допомоги SMS-коду.
Додаток Privat24 Business для Android та iOS	Можливість керувати рахунками компанії за допомогою мобільного телефону. Проведення платежів, перегляд виписок і кількості транзакцій за день.
Платіж через e-mail	Надсилання платежу за допомоги електронної пошти.
Мобільний додаток «ФотоКаса»	Можливість оплачувати будь-які рахунки шляхом фотографування рахунку і надсилання фото в банк.
Платежі через Viber	Можливість надсилати платежі в банк через мобільний додаток Viber.
iPay	Додаток iPay дозволяє приймати до оплати картки Visa та MasterCard з мобільного телефону, планшета та персонального комп'ютера.
LiqPay	Мобільний додаток для зручних грошових переказів за номером телефону.
AirPay	Дозволяє здійснювати оплату з Вашої пластикової картки через додаток AirPay

Відповідно до договору банк відкриває підприємству як клієнту розрахунковий та інші рахунки; зараховує на них кошти, що надходять як від підприємства, так і підприємству; списує відповідні суми з рахунку підприємства за його дорученням на рахунки постачальників, кредиторів, відповідних бюджетних та позабюджетних фондів. Банк зобов'язується приймати від підприємства-клієнта та видавати йому або за його дорученням готівкові гроші, виплачувати відсотки за зберігання грошей на рахунках [32].

Розрахунковий рахунок може бути відкритий кожному підприємству, що володіє правами юридичної особи, незалежно від форми власності. Розрахунковий рахунок є основним рахунком підприємства. Він необхідний для здійснення розрахунків підприємства з іншими підприємствами та банками у зв'язку із здійсненням його основної діяльності. Підприємство

може відкрити тільки один розрахунковий рахунок. Інші рахунки - поточний, позичковий, валютний - можна відкривати в будь-якій кількості в різних банках. Для відкриття валютних рахунків підприємствам банк повинен мати відповідну ліцензію [48, с. 128-129].

Основна маса розрахунків в економіці здійснюється в безготівковому порядку через установи банків. Проте підприємство може використовувати частину своїх коштів у вигляді готівки. При цьому готівкові гроші, що видаються банком, мають витратитися тільки на ті цілі, на які вони отримані. Готівкові гроші видаються для здійснення розрахунків по заробітній платі, інших витрат з оплати праці, виплати стипендій, пенсій, а також на закупівлі сільськогосподарської продукції. Видача готівки підприємствам з їх рахунків здійснюється за грошовими чеками [49].

У процесі розрахунково-касового обслуговування між підприємством і банком складаються певні фінансові відносини, що супроводжуються рухом грошових коштів і які зачіпають формування доходів підприємства і банку.

За оформлення рахунків підприємствам та проведення розрахункових та касових операцій багато банки стягують плату для відшкодування витрат на їх проведення. Інші банки для залучення клієнтури відкривають розрахункові рахунки безкоштовно. Кожен банк за зберігання у нього грошових коштів підприємств сплачує на користь останніх певну плату (відсоток) [50].

У більшості видів договорів, пов'язаних із відкриттям рахунків та розрахунково-касовим обслуговуванням, їх зміст визначається законами, нормативними актами НБУ, з можливістю визначення деяких умов самостійно банком та клієнтом у договорі згідно зі статтями Закону України «Про платіжні системи та переказ грошей в Україні» [53, с. 520-528].

До розрахункового обслуговування належать [32]:

- переказ безготівкових коштів з рахунку клієнта;
- міжнародні перекази в іноземній валюті (система SWIFT);
- договірне списання Банком коштів з рахунку клієнта;
- обслуговування системи віддаленого доступу «Клієнт-Банк»;
- організація функціонування взаємопов'язаних рахунків компанії за допомогою системи «Клієнт-Банк».

До касового обслуговування відносяться [12, с. 35-37]:

прийом готівкових коштів на поточний рахунок клієнта через касу Банку (торгова виручка, фінансова допомога та ін.);

видача готівкових коштів з поточного рахунку клієнта (відрядження, представницькі витрати та ін.);

прийом платежів готівкою від юридичних осіб, підприємців та фізичних осіб на користь корпоративного клієнта банку за реалізовану продукцію (роботи або послуги);

прийом, а також обмін не придатних до обігу банкнот національної валюти на придатні до обігу банкноти.

До розрахунково-касового обслуговування відносяться також інші супутні послуги: надання виписок про рух коштів, запити про ануляцію платежів, видача довідок про операції клієнта та ін. [7, 14, с. 23–35].

ПАТ КБ «ПриватБанк» здійснює розрахунково-касове обслуговування клієнта на підставі чинного законодавства, умов та правил розрахунково-касового обслуговування клієнта даного банку, договору банківського обслуговування, внутрішніх правил здійснення безготівкових розрахунків. Банк здійснює прийом та видачу готівки відповідно до чинних нормативних актів. Банк має право використовувати грошові кошти на рахунку клієнта, гарантуючи його право безперешкодно розпоряджатися цими коштами. Нарахування відсотків на залишки вільних коштів на рахунку клієнта (розміри, порядок оплати та терміни) здійснюється згідно з діючими тарифами банку на розрахункове і касове обслуговування клієнта [50].

Також розглянуто "ОТП Банк" він у своїй діяльності керується Законом України "Про банки і банківську діяльність", Законом України "Про господарські товариства", Законом України "Про цінні папери і фондову біржу", Законом України "Про національну депозитарну систему та особливості електронного обігу цінних паперів в Україні" , іншим чинним законодавством України. Банк виконує вимоги нормативно-правових актів Національного банку України, користується єдиними правилами бухгалтерського обліку в банках на базі комплексної автоматизації та комп'ютеризації, подає Національному банку України звітність та інформацію у встановлених останні формах і обсягах [27].

На підставі ліцензії Національного банку України № 191 від 05.10.2011 "ОТП Банк" здійснює такі банківські операції:

- 1) приймання вкладів (депозитів) від юридичних і фізичних осіб;
- 2) відкриття та ведення поточних рахунків клієнтів і банків-кореспондентів, у тому числі переказ грошових коштів з цих рахунків за допомогою платіжних інструментів та зарахування коштів на них;
- 3) розміщення залучених коштів від свого імені, на власних умовах та на власний ризик. За наявності банківської ліцензії банк має право без отримання письмового дозволу здійснювати такі операції та угоди:
- 4) надання гарантій і поручительств та інших зобов'язань від третіх осіб, які передбачають їх виконання у грошовій формі;
- 5) придбання права вимоги на виконання зобов'язань у грошовій формі за поставлені товари чи надані послуги, приймаючи на себе ризик виконання таких вимог та прийом платежів (факторинг);
- 6) фінансовий лізинг;
- 7) послуги з відповідального зберігання та надання в оренду сейфів для зберігання цінностей і документів;
- 8) випуск, купівлю, продаж і обслуговування чеків, векселів та інших оборотних платіжних інструментів;
- 9) випуск банківських платіжних карток і здійснення операцій з використанням цих карток;
- 10) надання консультаційних та інформаційних послуг щодо банківських операцій. Також за наявності банківської ліцензії та отриманого письмового дозволу Національного банку України "ОТП Банк" здійснює наступні операції:
 - 11) операції з валютними цінностями:
 - неторговельні операції з валютними цінностями;
 - ведення рахунків клієнтів (резидентів і нерезидентів) в іноземній валюті та клієнтів-нерезидентів у грошовій одиниці України;
 - ведення кореспондентських рахунків банків (резидентів і нерезидентів) в іноземній валюті;
 - ведення кореспондентських рахунків банків (нерезидентів) у грошовій одиниці України;
 - відкриття кореспондентських рахунків в уповноважених банках України в іноземній валюті і здійснення операцій по них;

- відкриття кореспондентських рахунків у банках (нерезидентах) в іноземній валюті та здійснення операцій за ними;
- залучення та розміщення іноземної валюти на валютному ринку України;
- залучення та розміщення іноземної валюти на міжнародних ринках;
- торгівля іноземною валютою на валютному ринку України (за винятком валютно-обмінних операцій);
- торгівля іноземною валютою на міжнародних ринках; операції з готівковою іноземною валютою та чеками (купівля, продаж, обмін, прийняття на інкасо), що здійснюються в касах і пунктах обміну іноземної валюти банків;
- операції з готівковою іноземною валютою (купівля, продаж, обмін), що здійснюються в пунктах обміну іноземної валюти, які працюють на підставі укладених банками агентських договорів з юридичними особами-резидентами;
- операції з банківськими металами на валютному ринку України;
- операції з банківськими металами на міжнародних ринках;
- інші операції з валютними цінностями на міжнародних ринках;
- 12) емісію власних цінних паперів;
- 13) організацію купівлі та продажу цінних паперів за дорученням клієнтів;
- 14) здійснення операцій на ринку цінних паперів від свого імені (включаючи андеррайтинг);
- 15) здійснення інвестицій у статутні фонди та акції інших юридичних осіб;
- 16) операції за дорученням клієнтів або від свого імені:
 - з інструментами грошового ринку;
 - з інструментами, що базуються на обмінних курсах та відсотках;
 - фінансовими ф'ючерсами та опціонами;
- 17) довірче управління коштами та цінними паперами за договорами з юридичними та фізичними особами;
- 18) депозитарну діяльність зберігача цінних паперів [27].

Крім операцій, зазначених вище, АТ "ОТП Банк", відповідно до чинного законодавства та на підставі відповідних ліцензій Державної комісії з цінних

паперів та фондового ринку, може здійснювати депозитарну діяльність зберігача цінних паперів та професійну діяльність на фондовому ринку з торгівлі цінними паперами: брокерської діяльності, дилерську діяльність та андеррайтинг. Банк не здійснює діяльність у сфері матеріального виробництва, торгівлі, страхування, крім виконання функцій страхового посередника.

Для успішної діяльності банків у конкурентному середовищі неодмінно слід нарощувати обсяги активних операцій, оскільки саме завдяки їм отримується прибуток, а отже, зрештою збільшується капітал банку. Проте власних коштів банку відчутно бракує для розширення кредитних вкладень, проведення операцій на фондовому, фінансовому та валютному ринках.

Лівову частку потреби в грошових ресурсах банки покривають за рахунок залучених коштів. Традиційно найбільша частка у структурі залучених коштів припадає на депозити. Операції із залучення банком коштів на депозит є пасивними депозитними операціями. Але депозитна операція може дати банку прибуток за умови, що вона здійснена як активна, тобто операція з розміщення банком коштів на депозит. Активними є депозитні операції тільки на міжбанківському ринку. Отож депозитом вважають залучені або розміщені кошти на визначених угодою умовах повернення з виплатою (сплатою процентів) або на безпроцентній основі, які не забезпечені з боку банку будь-якою власністю чи гарантіями [18, с. 200].

Згідно із ст. 2 Закону України «Про банки і банківську діяльність»: «Вклад (депозит) - це кошти в готівковій або у безготівковій формі, у валюті України або в іноземній валюті, які розміщені клієнтами на їх іменних рахунках у банку на договірних засадах на визначений строк зберігання або без зазначення такого строку і підлягають виплаті вкладнику відповідно до законодавства України та умов договору» [27].

Проведення вкладних (депозитних) операцій банку регламентується Положенням про порядок здійснення банками України вкладних (депозитних) операцій з юридичними і фізичними особами, затвердженим постановою Правління Національного банку України від 3 грудня 2003 р. № 516. Цим Положенням регулюється загальний порядок залучення банками України грошових коштів (як у національній, так і в іноземній валюті) або банківських металів від юридичних і фізичних осіб на їх поточні,

вкладні (депозитні) рахунки та розміщення ощадних (депозитних) сертифікатів.

Класифікація вкладів (депозитів) здійснюється за різними ознаками, основними серед яких є вид і статус вкладника, термін вкладу [2, с. 68].

Одним з основних видів вкладів є вклади до запитання.

Вклад до запитання – банківський депозит, який може бути вилучений вкладником на першу вимогу; кошти на чековому рахунку в банку [64, с. 64].

Кошти клієнтів у вкладах до запитання зберігаються на поточних рахунках, які відкриває банк для кожного клієнта. В будь-який момент вони можуть бути зняті готівкою з відповідного рахунка або перераховані за вимогою клієнта на інші рахунки в банках. Вітчизняні банки здебільшого не здійснюють виплати за залишками на депозитних рахунках до запитання, оскільки розміри цих залишків дуже нестійкі та слабо прогнозовані. Значну частку ресурсів. Залучених у вклади до запитання, банки використовують для забезпечення необхідного рівня ліквідності та формування обов'язкових резервів у вигляді залишків на кореспондентському рахунку в НБУ.

Водночас у повсякденній банківській діяльності складається ситуація, коли клієнти не використовують одразу всі кошти, що надходять на їхні поточні рахунки, залишаючи певну частину у розпорядженні банку на деякий термін. Цю частину ресурсів у вкладах до запитання банк використовує здебільшого у формі вкладень у найкоротші за терміном повернення кредитно-інвестиційні активи. В цьому випадку він отримує можливість заробляти, розміщуючи вільні залишки на поточних рахунках у відповідні доходи активи, а відтак сплачувати певний відсоток власникам депозитів до запитання за користування їхніми грошима. Платність вкладів цього типу дає змогу в свою чергу, залучати ще більші обсяги поточних ресурсів, розширювати коло операція та збільшувати їх обсяги, що неодмінно сприятиме підвищенню конкурентоспроможності банку. Але в деяких вкладах до запитання нормативною базою передбачено обов'язкову сплату відсотків за їх залишками. Так, зберігання коштів державного бюджету на банківських депозитах до запитання є для банку обов'язково платним і потребує нарахування та сплати відсотків за залишками цих коштів у розмірі 50% ставки рефінансування НБУ.

Таким чином, вклади до запитання є нестабільними, що обмежує можливість їх використання банком для позичкових та інвестиційних операцій. В умовах відсутності, як правило, плати за депозити до запитання банки намагаються залучити клієнтів і стимулювати приріст поточних внесків за рахунок надання їм додаткових послуг та підвищення якості обслуговування. Це, зокрема, кредитування з поточного рахунку, пільги вкладникам в одержанні кредиту, використання зручних для клієнта форм розрахунків: застосування кредитних карток, чеків розрахунково-консультативне обслуговування тощо. До вкладів до запитання належать також кредитові залишки за контокорентним рахунком або поточних рахунком з овердрафтом. Для покриття операційних витрат, пов'язаних із веденням поточних рахунків, банк стягує з клієнта комісійну винагороду. Комісія може утримуватися з депозитного процента. Деякі банки не стягують комісії за ведення поточних рахунків за умови зберігання на них стабільного залишку не нижче від установленого рівня.

Найстабільнішими щодо прогнозування рівня залишків та визначення термінів повернення коштів є термінові вклади (депозити).

Терміновий вклад (депозит) – грошові ресурси, які розміщуються їх власниками у банку для зберігання та зараховуються на відповідні рахунки на визначений термін з виплатою обумовлених відсотків [2, с. 65].

Строкові вклади залежно від терміну поділяються на:

- короткострокові – до 1 місяця; від 1 до 3 місяців; від 3 до 6 місяців; від 6 до 12 місяців;
- довгострокові – понад 12 місяців.

За строковими вкладками банком сплачується більший процент, рівень якого диференціюється в залежності від терміну та виду вкладу.

Кошти на депозитні рахунки фізичних осіб можуть бути внесені готівкою або перераховані з власного депозитного чи поточного рахунків, відкритих в установах банку. За окремими видами строкових депозитів передбачена можливість додаткових внесків.

Розвиток та диверсифікація послуг з обслуговування цих вкладів є пріоритетним завданням сучасного банку. Ресурси, залучені у термінові депозити, залишаються у розпорядженні банку в межах чітко обумовленого часового інтервалу, а тому можуть використовуватися для фінансування

триваліших за терміном, а отже і більш дохідних активних операцій. Відповідно і плата за залишками на термінових депозитах значно більша порівняно із вкладами до запитання і прямо залежить від розміру та терміну зберігання грошей на цих вкладах. У сучасній практиці більшість банків надає можливість клієнтам знімати в разі необхідності кошти з термінових депозитів до закінчення відповідного терміну дії депозитного договору. Це є вагомим чинником підвищення привабливості саме цього виду банківських депозитних операцій, хоча розмір відсоткової плати у разі дострокового знаття коштів або закриття рахунка взагалі значно зменшується.

Банки у своїй поточній діяльності використовують різні форми термінових вкладів (депозитів). Однією з найпоширеніших є сертифікати, які, в свою чергу, поділяються на депозитні та ощадні.

Депозитний сертифікат – документ, що видається тільки юридичній особі у вигляді письмового свідоцтва банку про внесення грошових коштів, яке надає право власнику сертифіката після закінчення встановленого терміну отримувати суму внеску та відповідні відсотки [5, с. 86].

Ощадний сертифікат – документ, що видається тільки фізичній особі як свідоцтво про внесення нею грошей на банківський вклад та надає право власнику на отримання відповідної суми внеску і відсотків.

Депозитні та ощадні сертифікати випускаються банками як на обумовлений термін, так, і до запитання. Вони можуть бути іменними та на пред'явника.

Банківський сертифікат – цінний папір, який може вільно продаватись-купуватись на фондовому ринку, виступати засобом платежу, застави тощо.

Відтак він має значні переваги порівняно з іншими видами вкладів (депозитів). У разі виникнення раптової необхідності в наявних коштах власних сертифіката може його продати безпосередньо банку або на вторинному ринку цінних паперів без загрози значної втрати від зниження відсоткової ставки, але з урахуванням терміну, що залишився до моменту погашення сертифіката.

Ощадний вклад – грошові заощадження фізичних осіб, які вносять до банку з метод накопичення та отримання відповідного доходу у вигляді відсотків.

Ощадні вклади часто використовують як безтермінові депозити, тобто умови зберігання коштів на них не пов'язані із конкретними термінами. Отже, власники ощадних книжок мають можливість одержувати гроші з ощадних вкладів або взагалі їх закрити у будь-який момент, але з обов'язковим попереднім повідомленням банку (як правило, за декілька днів) про цей намір.

Ощадні вклади призначаються для накопичення грошових заощаджень. Для них характерним є повільне, плавне зростання, кошти зазвичай використовуються лише через тривалий період часу, що передбачає тривале існування на рахунків стабільних залишків коштів, а це використовується в 12 активних банківських операціях. Варто мати на увазі, що до ощадних вкладів не відносяться поміщені на рахунки кошти, призначені для здійснення платежів чи вкладені на заздалегідь визначений термін.

Особливістю ощадних вкладів є те, що у формі ощадної книжки власнику ощадного вкладу видається іменне свідчення про внесок, у якому відбиваються усі операції за рахунком. Ощадна книжка виписується лише при внесенні на рахунок у банку визначеної суми коштів, тобто її не можна одержати на кредитній основі [2, с. 56].

Порівняно з вкладами до запитання за ощадним депозитом нараховуються мінімальні відсотки чи не нараховуються зовсім у тому разі, якщо банк не бере з клієнта плату за введення операцій з розрахункового рахунка.

1.2. SWOT-аналіз організації діяльності банків з розрахункового обслуговування

З метою визначення усіх особливостей організації розрахункового обслуговування у Приватбанку, таких як: сильні та слабкі сторони надання даної послуги, можливі перспективи та загрози діяльності, необхідно провести SWOT-аналіз [1, с. 87-89].

SWOT-аналіз дає змогу виявити і структурувати сильні й слабкі сторони фірми, і навіть потенційні можливості та загрози для неї. Він проводиться з метою дослідження підприємства як господарючої системи у певному ринковому середовищі [8, с. 58].

SWOT-аналіз – це процес встановлення зв'язків між найхарактернішими для підприємства можливостями, загрозами, сильними сторонами (перевагами), слабкостями, результати якого в подальшому можуть бути використані для формулювання і вибору стратегій підприємства. Він проводиться з метою дослідження підприємства як господарюючої системи у певному ринковому середовищі [67, 64, с. 714-717]. SWOT-аналіз – це своєрідний інструмент; він не містить остаточної інформації для прийняття управлінських рішень, але дає змогу впорядкувати процес обмірковування всієї наявної інформації з використанням власних думок та оцінок. SWOT-аналіз дає змогу формувати загальний перелік стратегій підприємства з урахуванням їхніх особливостей – адаптації до середовища або формування впливу на нього [66, с. 732].

Застосування методу SWOT дає можливість встановити лінії зв'язку між силою та слабкістю, які притаманні організації, і зовнішніми загрозами та можливостями. SWOT-аналіз підкреслює, що стратегія повинна як найкраще поєднувати внутрішні можливості компанії (її сильні і слабкі сторони) і зовнішню ситуацію (частково відображену у можливостях і загрозах).

Методологія SWOT передбачає першо чергове виявлення сильних та слабких сторін і подальше встановлення між ними взаємозв'язків, які можуть бути використані для формулювання стратегії організації [37]. Отже, матриця SWOT надає керівникам структуроване інформаційне поле, в межах якого вони можуть стратегічно орієнтуватися і приймати управлінські рішення.

Напочатковому етапі SWOT-аналізу складається перелік сильних та слабких сторін організації розрахункового обслуговування, при цьому, з допомогою методу експертних оцінок, виставляються бали за кожну визначену сторону. Сильні сторони оцінюються по шкалі від «1» до «5», де «1» – незначний показник, а «5» – дуже вагомий показник. Щодо слабких сторін – їх оцінка відбувається за шкалою від «-1» до «-5», де «-1» – незначна слабкість, а «-5» – суттєвий недолік у діяльності банку [66].

Загальні характеристики сильних і слабких сторін, що використовуються в аналізі з виставленими балами наведено в табл. 1.2.

Як видно з табл. 1.2, ПАТ КБ «Приватбанк» має досить важливі сильні сторони, які дають йому конкурентну перевагу з поміж інших банків, а значить банк є надійним партнером у розрахунковій діяльності.

Наступним етапом є визначення ринкових можливостей і погроз. Цей етап дозволяє оцінити зовнішню ситуацію і зрозуміти, які є можливості, а також, яких загроз слід побоюватися.

Таблиця 1.2

Загальні характеристики сильних і слабких сторін банку

Сильні сторони (S)	бал	Слабкі сторони (W)	Бал
Найбільший банк з вітчизняним капіталом.	5	Плинність кадрів серед окремих категорій персоналу.	-1
Лідер за кількістю клієнтів серед українських банків.	5	Масштабність організаційної структури.	-2
Безперервна реалізація інноваційної політики.	4	Постійні атаки з боку ключових конкурентів	-3
Високий рівень техніко-технологічного оснащення.	5	Надмірний документообіг	-2
Великий досвід роботи на ринку України – понад 20 років.	5	Недостатня компетентність співробітників банку, щодо деяких питань	-3
Сума балів	24	Сума балів	-11

Аналогічно з оцінкою сильних та слабких сторін виставляються бали на даному етапі: для можливостей – по шкалі від «1» до «5», де «1» – найменш важлива можливість, а «5» – значна можливість для банку. Для загроз – по шкалі від «-1» до «-5», де «-1» – незначна загроза, а «-5» – суттєва загроза діяльності банку [8, с. 59].

Загальні зовнішні можливості та загрози, які можуть суттєво вплинути на діяльність Приватбанку наведено в табл. 1.3.

Як видно з табл. 1.3, ПАТ КБ «Приватбанк» має значно більше потенційних можливостей, ніж загроз. Тому, необхідно, спираючись на свої лідерські позиції, використовувати дані можливості у повній мірі. Останнім етапом є зіставлення сильних і слабких сторін банку з можливостями і погрозами ринку. Для зіставлення можливостей банку умовам ринку і узагальнення результатів SWOT-аналізу, як правило, застосовується матриця SWOT (рис. 1.6).

Таблиця 1.3

Загальні зовнішні можливості та загрози для банку

Потенційні можливості (О)	бал	Потенційні загрози (Т)	бал
Стабілізація економічного зростання в Україні	1	Зміни в законодавстві України та країн – партнерів банку	-2
Збільшення долі ринку	4	Спад економічної активності споживачів банківських послуг	-2
Удосконалення системи управління ризиками	4	Вхід на вітчизняний ринок нових сильних конкурентів	-3
Зростання інвестиційної активності	3	Економічна криза	-3
Розширення долі на світовому ринку	2	Активне поглинання великими міжнародними банками філій та дочірніх банків	-2
Сума балів	14	Сума балів	-12

Як видно з рис. 1.6, за кількістю набраних балів суттєво переважає поле «SO», що говорить про значну перевагу сильних сторін та перспектив банку.

	Можливості (О) 14 балів	Загрози (Т) -12 балів
Сильні сторони (S) 24 бала	SO 38 балів	ST 12 балів
Слабкі сторони (W) -11 балів	WO 3 бала	WT -23 бала

Рис. 1.6. Матриця SWOT(побудовано автором за даними таблиці 1.2-1.3)

Можна стверджувати, що рівень організації розрахункового обслуговування в банку прямо залежить від загального рівня розвитку банківської установи. Тобто, Приватбанк має досить високий рівень організації розрахункового обслуговування.

Переважання поля «SO» передбачає необхідність розробки стратегій підтримки та розвитку сильних сторін банківської установи, щодо реалізації можливостей зовнішнього середовища [32, 66].

Таким чином банку необхідно зосередити свою увагу на своїх перевагах та розвивати їх з урахуванням зовнішніх можливостей. А саме:

1. розширення участі на ринку банківських послуг;
2. залучення уваги клієнтів до послугам, що надаються банком
3. розширення послуг з використання мережі Інтернет - доступ в банк з будь-якої точки світу
4. розширення масштабів роботи з приватними особами і корпоративними клієнтами
5. проведення інноваційних рішень в даній області.

Взаємовідносини між банками та їх клієнтами ґрунтуються на договірних засадах і здійснюються на платній основі. Банки встановлюють плату за касове обслуговування бюджетних установ та організацій згідно з правилами, установленними Національним банком України [11].

Таблиця 1.4

Стратегічні альтернативи розвитку діяльності ПАТ КБ «ПриватБанк»

SO-стратегія	ST-стратегія
1. Розширення участі на ринку банківських послуг 2. Залучення уваги клієнтів до послуг, що надаються банком 3. Розширення послуг з використання мережі Інтернет – доступ в банк з будь-якої точки світу 4. Розширення масштабів роботи з приватними особами і корпоративними клієнтами	1. Утримати клієнтів від переходу до конкурента, проінформувавши їх про високу якість і прийнятну ціну послуг банку. 2. Використання головних переваг по відношенню до конкурентів: досвід роботи і висока репутація. 3. Зниження ризикованості операцій шляхом використання в роботі обширної інформаційної бази по клієнтах
WO-стратегія	WT-стратегія
1. Більш активна робота відділу маркетингу по інформованості потенційних клієнтів про послуги банку. 2. Зниження відсотків кредиту за рахунок зниження вартості ресурсів 3. Зниження вимог до операційно-касових працівників	1. Вдосконалення системи управління, її динамічності і гнучкості, зберігаючи при цьому можливість зниження ризиків за рахунок масштабних ресурсів 2. Шляхом підвищення зарплати і поліпшення соціального забезпечення залучити більше професійних кадрів у сфері інвестицій

Простежити співвідношення факторів зовнішнього та внутрішнього середовища, що трактується в категоріях SWOT-аналізу, можна за допомогою матриці, де представлені стратегії подальшого розвитку діяльності ПАТ КБ «ПриватБанк» (табл. 1.4) [34, с. 224–232.]. На перетинах окремих складових груп факторів формуються поля, для яких характерні певні комбінації, що їх треба враховувати надалі в ході розробки стратегій певного типу: поле SO–потребує стратегій підтримки та розвитку сильних сторін підприємства в

напрямку реалізації шансів зовнішнього оточення; поле ST – передбачення стратегій використання сильних сторін підприємства з метою усунення загроз; поле WO – розробка стратегій подолання слабкостей підприємства за рахунок можливостей, що їх надає зовнішнє середовище; поле WT – іноді називають «кризовим полем», оскільки тут поєднуються загрози середовища зі слабкістю підприємства [1, с. 115].

Таким чином, загальний рівень розвитку ПАТ КБ «ПриватБанк» високий, а значить і рівень організації розрахункового обслуговування достатньо високе.

Переважання поля «SO» передбачає необхідність розробки стратегій підтримки сильних сторін та усунення слабих сторін банківської установи, щодо реалізації можливостей зовнішнього середовища [66].

Розглянуто банк «Фінансова Ініціатива» який виконує розрахункове-касового обслуговування відносяться також інші супутні послуги: надання виписок про рух коштів, запити про ануляцію платежів, видача довідок про операції Клієнта [14].

Банк «Фінансова Ініціатива» пропонує своїм клієнтам широкий спектр послуг з розрахунково-касового обслуговування. Ми гарантуємо Вам надання високо якісних банківських послуг за вигідними тарифами [38].

До таких послуг відносяться:

- Відкриття та обслуговування поточних рахунків в національній або іноземній валюті;
- Здійснення переказів з поточного рахунку на користь інших фізичних або юридичних осіб;
- Здійснення переказів за кордон по системі SWIFT;
- Зняття/внесення готівки з/на поточний рахунок;
- Прийом готівкових платежів на користь юридичних осіб;
- Перевірка на справжність, розмін та підрахунок готівки за бажанням клієнта, тощо.
- Купівля/продаж готівкової іноземної валюти за гривні
- Перевірка на справжність, розмін та підрахунок готівкової валюти за бажанням клієнта, тощо.
- Оплата послуг телебачення;
- Оплата послуг за підключення до мережі Інтернет;

- Оплата комунальних платежів (газ, водопостачання, обслуговування будинку, тощо);
- Оплата послуг електропостачання;
- Оплата послуг мобільного та стаціонарного зв'язку
- Та багато іншого.

Додатково діє програма лояльності для користувачів пенсійних та соціальних карток емітованих Банком. Оплата за комунальні послуги для них – безкоштовна. За виключенням поповнення рахунків операторів мобільного зв'язку Київстар, Лайф та МТС, за поповнення рахунків яких здійснюється комісія в розмірі 1 грн.

З метою визначення усіх особливостей організації розрахункового обслуговування у ПАТ КБ «Фінансова Ініціатива», таких як: сильні та слабкі сторони надання даної послуги, можливі перспективи та загрози діяльності, необхідно провести SWOT-аналіз [1, 10].

Загальні характеристики сильних і слабких сторін, а також можливостей та загроз організації розрахункового обслуговування, що використовуються в аналізі з виставленими балами наведено в табл. 1.5.

Таблиця 1.5

SWOT-аналіз ПАТ КБ «Фінансова Ініціатива»

Сильні сторони (S)	Оцінка	Слабкі сторони (W)	Оцінка
1. Високий рівень банківського сервісу	5	1. Незбалансована тарифна політика	-4
2. Оперативність управління коштами	4	2. Масштабність організаційної структури банку	-3
3. Наявність високо розвинутого дистанційного обслуговування та технологічного оснащення	4	3. Тісна взаємодія тарифної політики та фінансово-економічних показників	-3
4. Безперервна реалізація інноваційної політики	4	4. Висока вартість залучених та кредитних коштів, непрозорість	-4
Всього балів	17	Всього балів	-14
Можливості (O)		Загрози (T)	
1. Стабілізація банківської системи	4	1. Посилення фінансової кризи	-4
2. Зростання частки ринку	5	2. Низька платоспроможність населення	-3
3. Модернізація та науково-технічний прогрес	4	3. Зниження економічної активності населення, недовіра до банківської системи	-2

4. Удосконалення організаційної системи управління	4	4. Поліпшення на ринку позицій конкурентів	-3
Всього балів	17	Всього балів	-12

Як видно з табл. 1.5, ПАТ КБ «Фінансова Ініціатива» має значно більшу частку потенційних можливостей, ніж загроз. Тому, необхідно, спираючись на свої лідерські позиції, використовувати дані можливості у повній мірі.

Останнім етапом є зіставлення сильних і слабких сторін банку з можливостями і погрозами ринку. Для зіставлення можливостей банку умовам ринку і узагальнення результатів SWOT-аналізу, як правило, застосовується матриця SWOT (рис. 1.7).

		Зовнішнє середовище	
		Можливості (O)	Загрози (T)
Внутрішнє середовище	Сильні сторони (S)	34	5
	Слабкі сторони (W)	3	-27

Рис. 1.7 Матриця SWOT ПАТ КБ «Фінансова Ініціатива»

Як видно з рис. 1.7, за кількістю набраних балів суттєво переважає поле «SO», що говорить про значну перевагу сильних сторін та перспектив банку.

Таким чином, можна стверджувати, що рівень організації розрахункового обслуговування в банку прямо залежить від загального рівня розвитку банківської установи. Тобто, ПАТ КБ «Фінансова Ініціатива» має досить високий рівень організації розрахункового обслуговування.

Переважання поля «SO» передбачає необхідність розробки стратегій підтримки сильних сторін та усунення слабких сторін банківської установи, щодо реалізації можливостей зовнішнього середовища [67].

Успішна діяльність фінансової організації в довгостроковій перспективі неможливо уявити без виваженої та продуманої тарифної політики.

Взаємовідносини між банками та їх клієнтами ґрунтуються на договірних засадах і здійснюються на платній основі. Банки встановлюють

плату за касове обслуговування бюджетних установ та організацій згідно з правилами, установленими Національним банком України.

Розглянуто ПАТ «Альфа-Банк» який здійснює розрахунково-касове обслуговування клієнта на підставі чинного законодавства, Умов і Правил надання банківських послуг, Договору банківського обслуговування, внутрішніх правил здійснення безготівкових розрахунків.

Переваги розрахунково-касового обслуговування в ПАТ «Альфа-Банк»:

Для компанії продавця / постачальника:

1. Електронні виписки (інтеграція з банком) - гнучкі інтеграційні рішення, що дозволяють одержувати необхідну звітність про роботу з банком у потрібному форматі з необхідною періодичністю.

2. Мінімальне "час у дорозі" - єдиний МФО - дозволяє бути впевненим у тому, що платежі компанії будуть оброблені максимально оперативно, як у межах мережі відділень ПАО "Альфа-банк", так і по всій Україні.

3. Автоматичне звірення вхідних платежів - дозволяє знизити навантаження на співробітників Вашої компанії, передаючи функцію ідентифікації вхідних платежів банку.

4. Платіжні вимоги/інвойси (Direct Debit) - дозволяє підвищити платіжну дисципліну підконтрольних компаній і покупців шляхом безакцептного списання коштів з їхніх рахунків по відповідних до заборгованостей.

5. Оперативна інформація про рух коштів засобами SMS, e-mail - дозволяє вповноваженим співробітникам компанії оперативно, у режимі реального часу, одержувати інформацію про надходження та вихідні платежі компанії.

6. Приймання готівкової гривні від фізичних осіб.

7. Для компанії покупця:

8. Електронні платежі (клієнт-банк, інтеграція) - дозволяє формувати платіжні документи в обліковій системі компанії, використовуючи систему клієнт-банк винятково для захищеної передачі документів у банк, уникаючи додаткових працездат на повторне введення платежів у систему.

9. Регулярні платежі (Standing order) - дозволяє, надавши разове доручення, передати банку функції проведення й контролю регулярних платежів, таких як оплата оренди, ліцензій та ін..

Для торговельної компанії:

- Інкасація, доставка монет і купюр.
- Для будь-якої компанії:
- Повний спектр розрахункових і касових операцій.
- Якісне обслуговування операцій у національній і іноземній валюті.
- Чітка своєчасна (у т.ч. автоматизована) звітність для прийняття рішень [24, 54].

«Альфа-Банк» надає суттєві переваги при використанні його у якості посередника проведення розрахунків. Окрім стандартних методів обслуговування, ПАТ «Альфа-Банк» надає своїм клієнтам інноваційну сучасну можливість у будь-який час провести розрахунок за допомоги комп'ютера, чи мобільного телефону.

З метою визначення усіх особливостей організації розрахункового обслуговування у Приватбанку, таких як: сильні та слабкі сторони надання даної послуги, можливі перспективи та загрози діяльності, необхідно провести SWOT-аналіз.

SWOT-аналіз дає змогу виявити і структурувати сильні й слабкі сторони фірми, і навіть потенційні можливості та загрози для неї. Він проводиться з метою дослідження підприємства як господарюючої системи у певному ринковому середовищі.

Загальні характеристики сильних і слабких сторін, що використовуються в аналізі з виставленими балами наведено в табл. 1.6.

Таблиця 1.6

Загальні характеристики сильних і слабких сторін ПАТ «Альфа-Банк»

Сильні сторони (S)	бал	Слабкі сторони (W)	бал
Стабільність банку та відомість торгової марки	5	Не очевидні переваги від нових проєктів.	-2
Динамічне реагування на ринкові зміни	5	Недостатньо розгалужена мережа відділень	-2

Широкий асортимент сучасних банківських послуг для клієнтів	4	Складність утримання передових рейтингових позицій	-3
Професійний персонал і високо-професійна система управління	5	Надмірний документообіг	-3
Високий рівень техніко-технологічного оснащення	4	Відсутність стимулюючих заходів на кредитні продукти	-2
Загальна кількість балів	23	Загальна кількість балів	-12

Як видно з табл. 1.6, ПАТ «Альфа-Банк» має досить важливі сильні сторони, які дають йому конкурентну перевагу з поміж інших банків, а значить банк є надійним партнером у розрахунковій діяльності.

Наступним етапом під час вивчення зовнішнього середовища стратегічне управління зосереджує увагу на з'ясуванні того, які загрози і можливості воно містить.

Аналогічно з оцінкою сильних та слабких сторін виставляються бали на даному етапі: для можливостей – по шкалі від «1» до «5», де «1» – найменш важлива можливість, а «5» – значна можливість для банку. Для загроз – по шкалі від «-1» до «-5», де «-1» – незначна загроза, а «-5» – суттєва загроза діяльності банку.

Загальні зовнішні можливості та загрози, які можуть суттєво вплинути на діяльність Приватбанку наведено в табл. 1.7.

Таблиця 1.7

Загальні характеристики можливостей та загроз для ПАТ «Альфа-Банк»

Потенційні можливості (О)	бал	Потенційні загрози (Т)	бал
Позитивні оцінки міжнародних рейтингових агентств	3	Нестабільна політична ситуація	-3
Розвиток та оптимізація Інтернет-банкінг "My Alfa-Bank" та інших вже існуючих сервісів	3	Спад економічної активності споживачів банківських послуг	-3
Удосконалення системи управління ризиками	2	Вхід на вітчизняний ринок нових сильних конкурентів	-2
Зростання інвестиційної активності	3	Світова економічна криза	-3

Запуск спеціальних програм для iPhone, різноманітні кобрендингові проекти	2	Падіння довіри населення до фінансових установ	-3
Загальна кількість балів	13	Загальна кількість балів	-14

Як видно з табл. 1.7, ПАТ «Альфа-Банк» має значно більше потенційних можливостей, ніж загроз. Тому, необхідно, спираючись на свої лідерські позиції, використовувати дані можливості у повній мірі.

Після того, як сформовано конкретний список слабких і сильних сторін організації, атакож загрози можливостей, настає етап встановлення зв'язків між ними. Для цього необхідно скласти матрицю SWOT, яка надана на рис. 1.8.

Як видно з рис. 1.8, найбільшу кількість балів займає сектор SO, що говорить про переважну більшість сильних сторін та можливостей ПАТ «Альфа-Банк».

	Можливості (O) 13 балів	Загрози (T) -14 балів
Сильні сторони (S) 23 бали	SO 36 балів	ST 9 балів
Слабкі сторони (W) -12 балів	WO 1 бал	WT -26 балів

Рис. 1.8. Матриця SWOT за аналізом ПАТ «Альфа-Банк»

Таким чином, можна стверджувати, що рівень організації розрахункового обслуговування в банку прямо залежить від загального рівня розвитку банківської установи. Тобто, «Альфа-Банк» має досить високий рівень організації розрахункового обслуговування.

Переважання поля «SO» передбачає необхідність розробки стратегій підтримки та розвитку сильних сторін банківської установи, щодо реалізації можливостей зовнішнього середовища.

Таким чином банку необхідно зосередити свою увагу на своїх перевагах та розвивати їх з урахуванням зовнішніх можливостей. А саме:

1. Розширення участі на ринку банківських послуг.

2. Банк має серйозні переваги для розширення та підвищення ефективності регіональної мережі. По-перше, Альфа Груп - відома торгова марка, використовуючи дану перевагу, банк зможе значно скоротити витрати на розкручування власної марки, і, головне, домогтися популярності в найкоротші терміни. По-друге, використання передових технологій дозволить скоротити операційні витрати і підвищити якість обслуговування клієнтів, а висока якість обслуговування - запорука успіху на ринку з швидким посиленням конкуренції.

3. Володіння новими технологіями дозволить банку надавати клієнтам нові для України продукти. Перераховані переваги також допоможуть банку найбільш оперативно захопити ринки, з ще слабо розвиненою конкуренцією.

4. Розширення послуг з використання мережі Інтернет - доступ в банк з будь-якої точки світу.

5. Розширення масштабів роботи з приватними особами і корпоративними клієнтами.

1.3.Тарифна політика банків з розрахункового обслуговування

Успішна діяльність фінансової організації в довгостроковій перспективі неможливо уявити без виваженої та продуманої тарифної політики.

Тарифи банків - це система процентних та комісійних ставок, встановлює розміри плати за різні види наданих послуг і затверджується керівництвом фінансової установи [64, с. 736].

Від грамотного підходу до складу, видів і розмірів винагород банку за надані послуги залежить дуже багато чого [14, с. 23-35]:

привабливість послуг для потенційних клієнтів, зростання клієнтської бази, отже, збільшення прибутку і солідна зарплата в банку, що в подальшому привертає висококласних фахівців;

правильність справляння комісії за ту чи іншу послугу працівником банку, адже якщо тарифи дуже заплутані, ризик помилки при виборі потрібного зростає;

відсутність суперечності між різними позиціями, що іноді трапляється, якщо над розробкою тарифної політики працюють різні відділи банку;

проста і зрозуміла тарифна сітка без безлічі застережень і доповнень полегшує вибір потрібної послуги для клієнта і підвищує ступінь довіри до кредитної організації.

Сьогодні банки зацікавлені у здоровій конкуренції та залученні якомога більшого числа вкладників і позичальників, тому будь-який клієнт може дізнатися повну інформацію про комісіях, відсотках і фіксованих ставках на різні види послуг з тарифного збірника банку [12, с. 102-107].

Такий же практикою користуються і світові банки, а все тому, що прозорість і повнота інформації зменшує недовіру клієнта і допомагає уникнути нерозуміння, оскільки не завжди в укладених договорах викладені всі проценти та комісії, передбачені за надання послуг.

Комісійні винагороди за розрахунково-касове обслуговування клієнтів викладені в тарифах, які затверджуються керівником установи банку та додаються до договорів на розрахунково-касове обслуговування. Аналіз тарифів банку здійснюється з метою з'ясування конкурентоспроможності банку щодо їх рівня та можливості підвищення доходів банку через цінову політику. Поетапний процес проведення аналізу тарифів банку наведено на рис. 1.9 (складено автором на основі [11]).

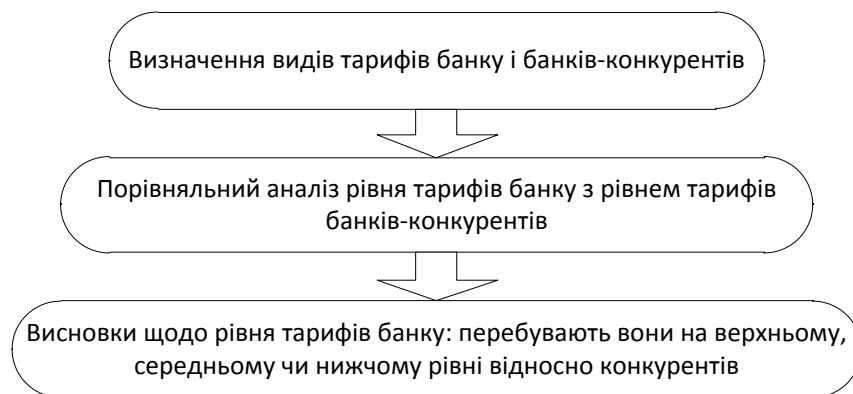


Рис. 1.9. Етапи проведення аналізу тарифів банку

Аналіз тарифів на надання послуг юридичним особам на переказування коштів у національній валюті проводиться детальніше, оскільки вони мають головне значення для клієнтів і банків.

Як і будь-які тарифи, тарифи на переказування коштів можуть установлюватися у вигляді абсолютної плати за один документ або у вигляді відсотка від суми платежу. Банками перекази в межах однієї системи здійснюються, як правило, безоплатно.

Перекази, документи на які надані в банк за межами операційного часу, так як і платежі за рахунок поточних надходжень, здійснюються за підвищеними тарифами. Тарифи на перекази можуть бути однаковими для всіх документів, а можуть відрізнятися для документів на паперових носіях і платежів через систему електронних платежів. Надання послуг через систему електронних платежів, як правило, здійснюється на підставі окремого договору.

Порівняння тарифів банку з тарифами банків-конкурентів проводиться за однаковими умовами переказів. Для порівняння було обрано 3 банка, що мають значні відмінності в рейтингових показниках. Приклад порівняльного аналізу тарифів на операції з переказування коштів юридичних осіб у національній валюті наведений у табл. 1.8.(побудована автором за даними [56-57]).

Таблиця 1.8

Порівняння тарифів банків

Операції	Банки-конкуренти					Приват банк
	UniCredit Bank	Кредо банк	Сбербанк Росії	Укрсіб банк	Райфайзен банк Аваль	
Переказ коштів в національній валюті на паперових носіях	35 грн	8 грн	7 грн	5 грн	6 грн	5 грн
Переказ коштів в національній валюті з використанням системи електронних платежів	2 грн	2,5 грн	2 грн	2 грн	Послуга не надається	2 грн
Переказ коштів в операційний час	0.1 %	0,1 %	0,1 %	0.1 %	0,1% від суми, мін 6 грн	0,1 %

Підготовка платіжного доручення	50 грн	30 грн	20 грн	50 грн	20 грн	5 грн
Проведення операцій за умови поточного зарахування коштів	0,1 % від суми	0,1 %	0,1 %	1 % мін 5грн	0,1%	-

Як видно з табл. 1.8, тарифи Приватбанку знаходяться на значно нижчому рівні, ніж у банків-конкурентів. Дана політика може бути обумовлена тим, що ПАТ КБ «Приватбанк» має найбільшу кількість клієнтів по Україні, ніж інші банки, а тому може собі дозволити надавати послуги по заниженим тарифам.

Для більшого розуміння процесу організації розрахункового обслуговування у Приватбанку доречним є наведення прикладу з потенційним клієнтом щодо застосування будь-якої операції цього типу. У якості прикладу, було обрано операцію розрахунку по заробітній платі із застосуванням платіжних доручень.

Підприємство бажає перерахувати заробітну плату на рахунки своїх працівників із застосуванням платіжного доручення, тож воно має право встановлювати у платіжному дорученні дату валютування, що не може бути пізніше 10 календарних днів після складання платіжного доручення.

Банк не приймає платіжне доручення, якщо дата валютування встановлена пізніше 10 календарних днів після складання платіжного доручення. До настання дати валютування підприємство може відкликати кошти. Для цього подається лист про відкликання коштів до банку.

Реквізит «Призначення платежу» платіжного доручення заповнюється таким чином, щоб надавалася повна інформація про платіж і документи, на підставі яких здійснюється перерахування коштів одержувачу. Банк перевіряє заповнення реквізитів та відповідність вимогам інструкції за зовнішніми ознаками. Він не має права робити виправлення у платіжному дорученні клієнта.

Банк приймає від платника платіжне доручення на перерахування заробітної плати на рахунки працівників підприємств винятково за умови вчасного подання платіжних доручень на перерахування платежів, утриманих з заробітної плати працівників і нарахованих на фонд оплати

праці податків до бюджету і зборів, страхових внесків до державних цільових фондів, або документальне підтвердження їхньої сплати раніше.

Невиконання чи неналежне виконання платіжного доручення клієнта передбачає відповідальність банку, тобто у разі невиконання чи неналежного виконання платіжного доручення клієнта банк, що виступає у ролі боржника по зобов'язанню, повинен відшкодувати підприємству всі завдані збитки.

Незважаючи на те, що тарифна політика не є обов'язковим документом для фінансової установи, кожен солідний банк має у своєму активі цей дуже важливий документ.

Тарифна політика – внутрішньобанківський документ, який не змінюється так часто, як різні види винагород банку і регламентує основні принципи і концепції підходу до формування розміру процентних та інших ставок, а також фіксованих сум плати за надання фінансових послуг [64, с. 805].

У цій політиці обумовлюється також порядок розробки, затвердження і коригування тарифів, їх склад і структура.

Порівняємо тарифну політику Приватбанку і провідних банків України при відкритті рахунку для юридичної особи (табл. 1.9) [59].

Таблиця 1.9

Умови стандартних пакетів для МСБ у великих банках на 21.03.2014

Банк	Пакет	Щомісячна плата за розрахунково-касове обслуговування, грн.	Щомісячна плата за «Клієнт-Банк», грн.	Вартість 1-го платежу в межах банку, грн.	Вартість 1-го платежу в інші банки, грн.	Зняття готівки (% від суми)
ПриватБанк	Тарифи для бізнесу	100	Нет	0	3	0,75
Ощадбанк	Тарифи для бізнесу	Нет	100	0,7	0,7	1
Райффайзен Банк Аваль	Електронний	150	Нет	0	3	1
УкрСиббанк	Підприємець	200	Нет	0	2	0,99
Укрсоцбанк	Підприємець	100	50	0	2	1

ВТБ Банк	Стандартні тарифи	100	Нет	0	2	1
ПУМБ	Універсальн.	100	Нет	0	1,5	0,75

Як видно з табл. 1.9, стандартний пакет для малого та середнього бізнесу у приватбанку є одним з найвигідніших та дозволяю юридичним особам зберегти частину коштів.

Порівняння ставок за вкладами - це дуже важливий момент. Не варто вірити рекламі у тому, що чим вище відсоток, тим більше прибутковість. Нижче представлена табл. 1.10, в якій вказані найвигідніші пропозиції за депозитними вкладами в сучасних українських банках [59]:

Таблиця 1.10

Ставки за вкладами різних банків

Банк		Процентна ставка, %	Термін вкладення, міс.	Валюта	Мінімальна сума вкладення
ПриватБанк		22	12	UAH	1000
Надра Банк		24	12	UAH	50
UniCredit Bank		19,25	12	UAH	1000
Укрсоцбанк		11	12	UAH	1000
Альфа банк	23	12	UAH	1000	

Кожен банк пропонує різні умови розміщення грошових коштів (табл. 1.10). Співробітник будь-якого банку буде доводити, що саме ці умови є найвигіднішою пропозицією на ринку, хоча в деяких випадках це зовсім не так. Тому, порівняння вкладів у банках - це перша задача, яка стоїть перед перед тим, як укладуть договір.



Рис. 1.10. Процес видачі заробітної плати з використанням платіжних карток у ПАТ КБ «ПриватБанк»

Проведений аналіз розрахунково-касового обслуговування клієнтів з видачі заробітної плати з використанням платіжних карток у ПриватБанку рис. 1.10 [51].

Нижче наведено приклад з потенційним клієнтом щодо застосування операції по розрахунковому обслуговуванню в Приватбанку. Існують різні

способи здійснювати платежі: через Інтернет-банк Приват24, додатки Privat24 та SendMoney (для iOS та Android), SMS-банкінг, термінали самообслуговування, банкомати, а також за телефоном 3700 та у відділеннях. Для платежів за телефоном 3700 додаткова комісія за платіж становить 4 грн.

Якщо клієнт використовує картку «Універсальна» то комісія за різні платіжні операції буде різною (табл. 1.11) [32].

Як видно з табл. 1.11, вартість платіжних операцій за картою «Універсальна» становить від 1% до 4,5%, або безкоштовно. Вартість послуги залежить саме від виду операції з грошовими коштами.

Таблиця 1.11

Вартість платіжних операцій за картою «Універсальна»

Операція	Вартість
Власні (некредитні) кошти на картку «Універсальна»/«Універсальна Gold»	Безкоштовно
Власні (некредитні) кошти на Картку для виплат	1%(з них 0,5% стягується з одержувача за нецільове поповнення Картки для виплат)
Депозити та послуга накопичення «Копилка»	Безкоштовно *
На рахунок юридичної особи в ПриватБанку	1% (min 3 грн - max 200 грн)
Кредитні кошти	
На картку «Універсальна»/«Універсальна Gold»	Така ж, як у разі зняття готівки через банкомати в кредит (4%)
На Картку для виплат	4,5%(з них 0,5% стягується з одержувача за нецільове поповнення Картки для виплат)
Депозити та послуга накопичення «Копилка»	Операцію може бути проведено тільки за рахунок особистих коштів
На рахунок юридичної особи в ПриватБанку	4%

Таким чином, озглянуто порядок організації розрахункового обслуговування підприємств відповідно до нормативного регулювання законами та нормативними актами, проведено SWOT-аналіз, порівняно тарифну політику Приватбанку з різними банками у цій сфері та надано приклад операції розрахункового обслуговування.

Розглянемо приклад. Підприємство бажає отримати готівку з поточного рахунка в касу господарства на господарських витрат на підставі чеку. Чекова книжка зберігається у касі підприємства.

Грошовий чек являє собою розпорядження підприємства банку видати указану в ньому суму готівки з його поточного рахунка. Підприємство одержує чекові книжки в обслуговуючій його установі банку. Чек заповнюється від руки чорнилом або кульковою ручкою. В ньому указується сума, дата видачі чека, назва отримувача, а також відомість про призначення коштів (на оплату праці, на господарські витрати і т. ін.). Чеки підписують посадові особи, яким надано право першого і другого підписів і скріплюють відбитком печатки. Одночасно з заповненням чека його реквізити переносяться в корінець, який залишається на підприємстві в Чековій книжці.

Відповідно до Інструкції про безготівкові розрахунки в Україні в національній валюті, затвердженої постановою Правління Національного банку України N 22 від 21.01.2004, чек із чекової книжки пред'являється до оплати в банк чекодержателя протягом 10 календарних днів (день виписки чека не враховується). Дата на чеку зазначається так: дата та рік цифрами, місяць словом. Грошовий чек має містити відбиток печатки та підписи (підпис) уповноважених осіб (особи) клієнта згідно з карткою зразків підписів. Використання факсиміле не допускається [32, с. 51].

У бланку грошового чека є обов'язковий параметр — призначення готівки. Надалі підприємство має надати податковим органам документ (наприклад, касовий чек продавця), що підтверджує оплату товарів або послуг, або інші транзакції на ті суми, які вказані в кожному грошовому чеку і саме з тим призначенням, яке в чеку було вказано.

Чек, оформлений з порушенням вимог до оплати не приймається. Працівник підприємства, який отримав грошовий чек для одержання готівкових коштів з рахунка підприємства в банку, іде в цей банк і передає чек операціоністам, які після відповідної його перевірки видають особі, що одержує гроші, контрольну марку від грошового чека для пред'явлення в касу.

Сам чек представнику підприємства - одержувача готівкових коштів вже не повертається, оскільки передача чека в касу банку через особу, яка одержує гроші, забороняється.

Касир банку, який отримав грошовий чек, зобов'язаний:

- перевірити наявність підписів службових осіб банку, що мають право дозволяти видавання грошей, і тотожність цих підписів наявним зразкам;

- порівняти суму, проставлену на документі цифрами, з сумою, вказаною прописом;
- перевірити, чи є розписка про отримання грошей на документі;
- перевірити наявність даних про пред'явлення паспорта або іншого документа, що засвідчує особу одержувача грошей.

Після прийняття чека банк повертає контрольну марку, за якою в призначений час може бути отримано готівку.

Таким чином, було розглянуто порядок організації розрахункового обслуговування підприємств в банках, проведено SWOT-аналіз ПАТ КБ «Приватбанк» та проаналізовано його тарифну політику на різні види банківських послуг у цій сфері та надано приклад операції розрахункового обслуговування.

Таблиця 1.12

Стратегічні альтернативи розвитку діяльності
ПАТ КБ «Фінансова Ініціатива»

SO-стратегія	ST-стратегія
1. Розширення участі на ринку банківських послуг 2. Залучення уваги клієнтів до послуг, що надаються банком 3. Розширення послуг з використання мережі Інтернет – доступ в банк з будь-якої точки світу 4. Розширення масштабів роботи з приватними особами і корпоративними клієнтами	1. Утримати клієнтів від переходу до конкурента, про інформувавши їх про високу якість і прийнятну ціну послуг банку. 2. Використання головних переваг повідношенню до конкурентів: досвід роботи і висока репутація. 3. Зниження ризикованості операцій шляхом використання в роботі обширної інформаційної бази по клієнтах
WO-стратегія	WT-стратегія
1. Більш активна робота відділу маркетингу по інформованості потенційних клієнтів про послуги банку. 2. Зниження відсотків кредиту за рахунок зниження вартості ресурсів. 3. Зниження вимог до операційно-касових працівників.	1. Вдосконалення системи управління, її динамічності і гнучкості, зберігаючи при цьому можливість зниження ризиків за рахунок масштабних ресурсів. 2. Шляхом підвищення зарплати і поліпшення соціального забезпечення залучити більше професійних кадрів у сфері інвестицій.

Комісійні винагороди за розрахунково-касове обслуговування клієнтів викладені в тарифах, які затверджуються керівником установи банку та додаються до договорів на розрахунково-касове обслуговування.

До комісійних винагород за розрахунково-касове обслуговування належать:

- плата за відкриття, закриття поточних рахунків, переоформлення поточних рахунків у зв'язку з перереєстрацією;
- плата за видачу довідок клієнтам;
- плата за обслуговування в системі «Клієнт-Банк»;- плата за розрахункове обслуговування;
- плата за видачу дублікатів виписок;
- плата за відправлення спец зв'язком платіжних документів на інкасо;
- плата за видачу готівки;
- плата за оформлення чекових книжок;
- плата за перерахування на рахунок торговельної виручки клієнтам інших банків;
- продаж векселів;
- продаж різної бланкової продукції [12].

Розглянуто аналіз тарифів банку «Фінансова ініціатива» здійснюється з метою з'ясування конкуренто спроможності банку щодо їх рівня та можливості підвищення доходів банку через цінову політику.

Аналіз тарифів включає такі етапи:

- визначення видів тарифів банку і банків-конкурентів;
- порівняльний аналіз тарифів банку з тарифами банків-конкурентів;
- висновки щодо рівня тарифів банку: перебувають вони на верхньому, середньому чи нижчому рівні відносно конкурентів [7].

Для проведення порівняння ставок за вкладами використано депозитну програму «Ініціативне 10-ти річчя». Депозитна програма «Ініціативне 10-ти річчя» надається на наступних умовах:

- Акційний депозит з правом поповнення та щомісячною виплатою відсотків.
- Кожен клієнт гарантовано отримує 10 подарункових сертифікатів
- Валюта вкладу: UAH, USD, EUR
- Строк вкладу: 10 тижнів або 10 місяців
- Мінімальна сума вкладу: 1 000,00 UAH / 100,00 USD / 100,00 EUR
- Відсоткова ставка:
- до 25 % річних в UAH
- до 11,5 % річних в USD
- до 10,5% річних в EUR

- Право поповнення вкладу діє 10 днів при розміщенні вкладу на 10 тижнів та 10 тижнів при розміщенні вкладу на 10 місяців.
- Мінімальна сума поповнення: 500 UAH / 50 USD/ 50 EUR.

Проведено порівняння ставок за депозитними вкладками для фізичних осіб табл.1.11.

Таблиця 1.11

Ставки за вкладками різних банків

Банк	Процентна ставка, %	Термін, міс.	Валюта	Мінімальна сума
Фінансова Ініціатива	25	10	UAH	1000
Надра Банк	24	12	UAH	50
UniCreditBank	19,25	12	UAH	1000
Укрсоцбанк	11	12	UAH	1000
Альфа банк	23	12	UAH	1000

Як видно з табл.1.11, банк ПАТ КБ «Фінансова Ініціатива» пропонує вигідні умови для фізичних осіб з високою відсотковою ставкою, порівнюючи з іншими банками України.

Прикладом надання послуг банком ПАТ КБ «Фінансова Ініціатива»з потенційним клієнтом щодо застосування операції по розрахунковому обслуговуванню можна зазначити поповнення рахунку за допомогою Інтернет-банкінгу через послугу «Мобільний Банкінг», дана операція не тарифікується, що є плюсом для клієнтів банку.

Таким чином, було розглянуто порядок організації розрахункового обслуговування підприємств відповідно до нормативного регулювання законами та нормативними актами, проведено SWOT-аналіз, порівняно тарифну політику за вкладками фізичних осіб ПАТ КБ «Фінансова Ініціатива» з різними банками у цій сфері.

Також розглянуто «Альфа банк» тарифна політика банку - це документ, що визначає основні принципи, плани та методичні підходи, на яких ґрунтується розробка та встановлення тарифів як для груп, так і для окремих клієнтів, як у центральному офісі так і у регіональних підрозділах банку.

Взаємовідносини між банками та їх клієнтами ґрунтуються на договірних засадах і здійснюються на платній основі. Банки встановлюють плату за касове обслуговування бюджетних установ та організацій згідно з Умовами та Правилами надання банківських послуг, установленними Національним банком України.

Зробимо порівняння тарифів банків по використанню соціальних карток. Для порівняння було обрано 3 банків, що мають значні відмінності в рейтингових показниках. Приклад порівняльного аналізу наведений у табл. 1.14.

Таблиця 1.14

Порівняння тарифів банків

	Альфа-Банк	Приватбанк	Ощадбанк	Ексімбанк
Відкриття карткового рахунку з відкриттям основної картки	бескоштовно	бескоштовно	бескоштовно	бескоштовно
Поповнення готівковими коштами:				
в касі ПАТ «Альфа-Банк» власником рахунку та власників додаткових карток	бескоштовно	безплатно	безплатно	безплатно
через термінали ОСМП, I-box, EasyPay (комісія утримується в момент поповнення рахунку від суми операції)	2%	4%	5%	2%
Перегляд доступного залишку по картці через банкомати, POS-термінали ПАТ «Альфа-Банк»	1 раз на добу – безкоштовно, наступні – 0,50 грн.	0,10 грн.	бескоштовно	0,5 грн.
Перегляд доступного залишку через термінальні пристрої інших банків	4 грн.	Бескош.	2 грн.	10 грн.

Як видно з табл. 1.14, тарифи ПАТ «Альфа-Банк» знаходяться на приблизно однаковому рівні з іншими банками-конкурентами.

Розглянемо приклад з потенційним клієнтом стосовно операції з відкриття корпоративного рахунку юридичній особі.

Відкривши рахунок у «Альфа-Банку», клієнт отримує комплекс послуг і сервісів для бізнесу:

1. Рахунок, номер рахунку, який можна вказувати в договорах, контрактах і платежах і навіть спрямовувати на рахунок гроші.

2. Управління готівкою, здати виручку можна в будь-якому відділенні банку або терміналі самообслуговування, незалежно від того, де відкрито рахунок. Для великих сум - послуга миттєвої інкасації.

Переваги:

- Цілодобовий доступ як до грошей підприємства.
- Оплата покупок в магазинах та Інтернеті - без комісій.
- Отримання виписок по рахунку в банкоматах, терміналах самообслуговування .

- Контроль всіх операції по рахунку за допомогою SMS-банкінгу.

3. Корпоративна карта зручна для оплати:

- витрат, пов'язаних з основною діяльністю (купівля товару, розрахунки з постачальниками);

- представницьких витрат (офіційні прийоми, культурні програми);

- відрядних по Україні та за кордон (готель, квитки, оренда авто та ін.);

- господарських покупок (канцтовари, оргтехніка, меблі, бензин та ін.).

- зарплатні картки - для постійної виплати заробітної плати.

Умови результативною заявки:

- оформлення рахунку протягом 60 днів з дати подання заявки;

- поповнення або витрата на будь-яку суму за валютним рахунком клієнта, у якого була рекомендація "Відновлення зв'язку з валютного рахунку" (60 днів від зустрічі) для юр.осіб.

Таким чином, можна зробити висновок, що «Альфа-Банк» надає суттєві переваги при використанні його у якості посередника проведення розрахунків. Окрім стандартних методів обслуговування, ПАТ «Альфа-Банк» надає своїм клієнтам інноваційну сучасну можливість у будь-який час провести розрахунок за допомоги комп'ютера, чи мобільного телефону. «Альфа-Банк» має досить високий рівень організації розрахункового обслуговування.

Для банку необхідно зосередити свою увагу на своїх перевагах та розвивати їх з урахуванням зовнішніх можливостей. А саме:

1. Розширення участі на ринку банківських послуг.

2. Банк має серйозні переваги для розширення та підвищення ефективності регіональної мережі. По-перше, Альфа Груп - відома торгова марка, використовуючи дану перевагу, банк зможе значно скоротити витрати на розкручування власної марки, і, головне, домогтися популярності в

найкоротші терміни. По-друге, використання передових технологій дозволить скоротити операційні витрати і підвищити якість обслуговування клієнтів, а висока якість обслуговування - запорука успіху на ринку з швидким посиленням конкуренції.

3. Володіння новими технологіями дозволить банку надавати клієнтам нові для України продукти. Перераховані переваги також допоможуть банку найбільш оперативно захопити ринки, з ще слабо розвиненою конкуренцією.

4. Розширення послуг з використання мережі Інтернет - доступ в банк з будь-якої точки світу.

5. Розширення масштабів роботи з приватними особами і корпоративними клієнтами.

Отже можна сказати, загальний рівень розвитку ПАТ КБ «ПриватБанк» високий, а значить і рівень організації розрахункового обслуговування достатньо високе. За кількістю набраних балів суттєво переважає поле «SO», що говорить про значну перевагу сильних сторін та перспектив банку. Можна стверджувати, що рівень організації розрахункового обслуговування в банку прямо залежить від загального рівня розвитку банківської установи. Тобто, Приватбанк має досить високий рівень організації розрахункового обслуговування.

Розглянуто порядок організації розрахункового обслуговування підприємств відповідно до нормативного регулювання законами та нормативними актами, проведено SWOT-аналіз, порівняно тарифну політику за вкладами фізичних осіб ПАТ КБ «Фінансова Ініціатива» з різними банками у цій сфері.

Можна зробити висновок, що «Альфа-Банк» надає суттєві переваги при використанні його у якості посередника проведення розрахунків. Окрім стандартних методів обслуговування, ПАТ «Альфа-Банк» надає своїм клієнтам інноваційну сучасну можливість у будь-який час провести розрахунок за допомоги комп'ютера, чи мобільного телефону. «Альфа-Банк» має досить високий рівень організації розрахункового обслуговування.

РОЗДІЛ 2

ТЕХНОЛОГІЯ ОРГАНІЗАЦІЇ РОЗРАХУНКОВОГО ОБСЛУГОВУВАННЯ В БАНКАХ (на прикладі СТРАХОВОЇ КОМПАНІЇ «МЕГА-ГАРАНТ- ЖИТТЯ»)

Партнерами ПрАТ «СК «Мега-Гарант-Життя» вже довгий час виступають банківські установи, відкриті акціонерні товариства, рекламні агентства, приватні акціонерні товариства. Основних партнерів Компанії можна переглянути на рис. 2.1 [17].

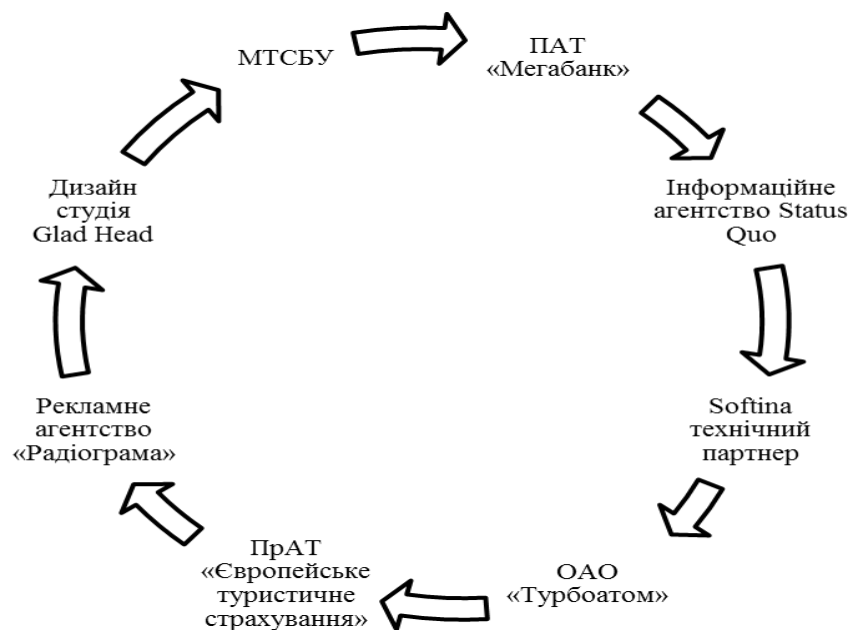


Рис. 2.1. Основні партнери ПрАТ «СК «Мега-Гарант-Життя»

Виходячи з рис. 2.1 можна стверджувати, що за роки свого існування ПрАТ «СК «Мега-Гарант-Життя» заручився гарною підтримкою технічних та фінансових партнерів, адже Компанія працює з найбільш масштабними та фінансово забезпеченими установами.

Загалом можна сказати, що серед банківських установ основним партнером ПрАТ «СК «Мега-Гарант-Життя» є вже протягом 18 років ПАТ «Мегабанк». Страхова Компанія була створена при цьому банку, що гарантує клінтам 100% виплату у разі настання страхового випадку.

ПрАТ «СК «Мега-Гарант-Життя» має єдиний розрахунково касовий рахунок у ПАТ «Мегабанк», з будь-якими іншими банками взаємодіє виключно з ціллю розміщення коштів на депозитних рахунках. Як

правило, відкривають короткострокові депозитні рахунки строком на 1 рік. Компанія регулярно змінює банки, в залежності від більш вигідних умов (тарифів). Декілька років (2011–2013 р.р.) ПрАТ «СК «Мега-Гарант-Життя» відкривала депозитні рахунки у таких банках: Укрсоцбанк, Укргазбанк, Хрещатик, ВТБ. Оскільки у 2013 р. тарифні ставки знизилися, то вигідними на той час умови пропонували такі банки як Ощадбанк, Укрексім банк. Тому з 2014 р. Компанія користується послугами стосовно розміщення коштів на депозитах саме цих банків. Найвигідніший – Укрексім, тарифна ставка якого складає найбільший відсоток – 19,5 %.

Взаємовідносини між банками та їх клієнтами ґрунтуються на договірних засадах і здійснюються на платній основі. Банки укладають з клієнтами-юридичними особами щодо розрахунково-касових послуг два види договорів: договір на здійснення розрахунково-касового обслуговування і договір на встановлення і використання програмного забезпечення системи «Клієнт-Банк». Основні взаємні зобов'язання щодо користування коштами і банківськими послугами у договорі на здійснення розрахунково-касового обслуговування наведено на рис. 2.2 [3].

У договорі на встановлення і використання програмного забезпечення системи «Клієнт-Банк» передбачаються організаційно-технічне забезпечення розрахунків за допомогою документів в електронній формі, взаємні зобов'язання сторін щодо здійснення електронних платежів, вартість програмного забезпечення при встановленні системи, ціна за подальший супровід задачі.

Банки встановлюють плату за касове обслуговування бюджетних установ та організацій згідно з правилами, установленими Національним банком України. Комісійні винагороди за розрахунково-касове обслуговування клієнтів викладені в тарифах, які затверджуються керівником установи банку та додаються до договорів на розрахунково-касове обслуговування (рис.2.3) [3].

У банках діють окремі тарифи за банківські послуги, що надаються юридичним особам, і окремо за банківські послуги, що надаються фізичним особам. Тому аналіз рівня тарифів здійснюється в розрізі цих двох груп клієнтів.



Рис. 2.2. Умови договору на здійснення розрахунково-касового обслуговування

Розмір плати банку юридичним особам за тимчасове користування коштів установлюється залежно від суми середньоденних залишків коштів на поточних рахунках клієнтів.

Згідно договору, укладеного з ПАТ «Мегабанк», стосовно розрахунково-касових операцій, ПрАТ «СК «Мега-Гарант-Життя» має право:

безперешкодно розпоряджатися коштами на рахунках з дотриманням вимог чинного законодавства України, за винятком примусового списання коштів. Операції за рахунками можуть бути обмежені лише у випадках, передбачених чинним законодавством України;

отримувати у випадках, передбачених законодавством України, готівкові кошти в межах залишку грошових коштів на рахунках;

вимагати своєчасного і повного здійснення розрахунків та інших передбачених Договором послуг;



Рис. 2.3. Комісійні винагороди зарозрахунково-касове обслуговування

за наявності обґрунтованих причин переглядати діючий ліміт залишку каси;

надати Банку доручення на договірне списання коштів з рахунків на користь третіх осіб. Надання кожного окремого доручення оформлюється додатковою угодою до Договору;

відкликати платіжне доручення в іноземній валюті або банківських металах до настання дня валютування, заяву про купівлю або продаж іноземної валюти або банківських металів – до кінця операційного часу дня, що передує дню торгів на МВРУ.

Банк має право:

списувати грошові кошти з рахунків без розпоряджень Клієнта, тобто ПрАТ «СК «Мега-Гарант-Життя» на підставі рішення суду, а також в інших випадках, встановлених чинним законодавством України;

отримувати від Клієнта плату за виконані операції за рахунками;

відмовляти Клієнту в здійсненні операцій у разі порушення Клієнтом чинного законодавства України, в тому числі нормативно-правових актів Національного банку України.

відповідно до чинного законодавства України вимагати від Клієнта повну інформацію про експортні, імпорتنі та лізингові операції, розрахунки за якими Клієнт здійснює через рахунки.

з метою виконання вимог чинного законодавства України, яке регулює відносини у сфері запобігання легалізації (відмиванню) доходів одержаних злочинним шляхом, витребувати у Клієнта документи і відомості, необхідні для з'ясування його особи, суті діяльності, фінансового стану та інші; відмовити Клієнту в його обслуговуванні, здійсненні операцій у разі ненадання ним документів (або надання неналежним чином оформлених документів), або подання неправдивих відомостей;

відмовити Клієнту в здійсненні операції у випадку виявлення, що операція носить ознаки такої, яка підлягає фінансовому моніторингу згідно з чинним законодавством України;

згідно з чинним законодавством України надавати уповноваженим особам інформацію про особу Клієнта, стан його рахунків та фінансові операції, що здійснюються Клієнтом, чи іншу інформацію;

змінювати в односторонньому порядку розмір процентів, що сплачуються.

Клієнт (ПрАТ «СК «Мега-Гарант-Життя») зобов'язується:

виконувати вимоги діючих інструкцій, правил, інших нормативно-правових актів Національного банку України з питань здійснення розрахунково-касових операцій та надання звітності;

зміна строків здавання готівкової виручки (готівки) оформляється шляхом підписання додаткової угоди до Договору;

не пізніше наступного дня після дня отримання виписок з рахунків або інших документів повідомляти Банк про всі помічені неточності або помилки у виписках з рахунків та інших документах або про невизнання (не підтвердження) підсумкового сальдо за рахунками;

здійснювати оплату за проведені Банком операції і надані послуги в порядку, визначеному Договором;

у місячний строк повідомляти Банк про зміни, внесені в установчі документи, та інші зміни;

у разі зміни місцезнаходження в місячний строк з дня внесення змін до свідоцтва про державну реєстрацію надати Банку нову копію свідоцтва: про

державну реєстрацію з внесеними змінами, а також копію змін до установчих документів, засвідчених нотаріально чи органом, який їх видав;

надавати в Банк всі необхідні документи для контролю за станом розрахунків за експортними, імпортними та лізинговими операціями згідно чинним законодавством України;

на вимогу Банку надавати документи та відомості, необхідні Банку для виконання обов'язків, передбачених чинним законодавством України та Договором;

в строк до 20 (двадцятого) січня кожного року надавати Банку підтвердження про залишки на рахунках в письмовій формі на бланках наданих Банком;

повідомляти Банк про зарахування на рахунок Клієнта коштів, що йому не належать, і у 3-денний строк подати Банку платіжне доручення на перерахування коштів власнику;

Якщо в зазначений строк Банк не отримає від Клієнта підтвердження залишку коштів на рахунках, то ці залишки вважаються підтвердженими.

Банк зобов'язується:

не визначати та не контролювати напрями використання Клієнтом грошових коштів на рахунках, а також не встановлювати інші передбачені законом обмеження його права розпоряджатися грошовими коштами на власний розсуд;

своєчасно, згідно з чинним законодавством України в тому числі нормативно-правовими актами Національного банку України, здійснювати для Клієнта операції, передбачені для рахунків;

за користування грошовими коштами в національній валюті, які знаходяться на рахунках, своєчасно сплачувати Клієнтові проценти;

проценти нараховуються та сплачуються щомісячно в останній робочий день місяця за період з останнього робочого дня місяця, який передує звітному, по передостанній робочий день звітного місяця. Нарахування процентів здійснюється виходячи з фактичної (календарної) кількості днів у місяці та році;

сума нарахованих процентів зараховується на рахунок Клієнта №265033; належним чином виконувати умови Договору;

здійснювати прийняття та видачу готівки відповідно до чинного законодавства України та нормативно - правових актів Національного банку України;

видавати за вимогою Клієнта виписки з рахунків з доданням необхідних документів. При цьому, після здійснення операцій з переказу коштів в іноземній валюті або банківських металів, купівлі або продажу іноземної валюти або банківських металів Банк відображає у виписках з рахунків Клієнта інформацію стосовно суми переказу в іноземній валюті або маси банківських металів в тройська унціях, суми купленої або проданої іноземної валюти або маси куплених або проданих банківських металів в тройських унціях, суми всіх витрат, що сплатив Клієнт за проведення цих операцій, за кожним рахунком і кожним видом валют або банківських металів окремо;

надавати консультації Клієнту з питань застосування банківського законодавства щодо правовідносин за Договором;

виконувати платіжні доручення в іноземній валюті в межах строку, зазначеного Клієнтом;

виконувати платіжні доручення Клієнта з урахуванням сум, що надходять на його рахунки протягом операційного дня (поточні надходження);

гарантувати таємницю операцій за рахунком Клієнта. Без згоди Клієнта довідки третім особам про проведення операцій та залишки коштів на рахунках можуть бути надані лише у випадках, передбачених чинним законодавством України;

повідомляти Клієнта про зміну розміру процентів, що сплачуються згідно Договору, шляхом розміщення оголошень в приміщенні Банку та його структурних підрозділів.

За несвоєчасне, помилкове чи без законних підстав списання з вини Банку суми з рахунків, а також за несвоєчасне зарахування з вини Банку суми на рахунки Банк сплачує Клієнту пеню у розмірі 0,01 % суми простроченого платежу (переказу) за кожний день прострочення.

У випадку недостатності коштів на рахунках, для оплати послуг Банку та несплаті отриманих послуг Клієнтом самостійно, Клієнт сплачує Банку пеню у розмірі подвійної облікової ставки Національного банку України, що

діяла у період, за який сплачується пеня, від суми неплатежу за кожен день прострочення.

Банк не несе відповідальності за несвоєчасне надходження або ненадходження виписок з рахунків через систему СМС-сервіс та через електронну пошту, що виникли не з вини Банку.

Здавання готівкової виручки (готівки) здійснюється Клієнтом у строк щодня.

Договір складений у двох примірниках. Усі оформлені та підписані примірники Договору мають однакову юридичну силу.

Розрахункові документи Клієнта приймаються Банком на протязі передбаченого для роботи з Клієнтами операційного дня, який встановлюється Банком та закріплюється в його внутрішніх нормативних документах.

Клієнт дозволяє Банку подавати відомості в електронному вигляді про проведення операцій відкриття/закриття йому рахунків засобами електронної пошти Національного банку України на адресу державної податкової адміністрації з використанням засобів захисту інформації НБУ у порядку, визначеному для банків.

Банк може відмовитись від Договору та/або закрити будь-який з рахунків або всі рахунки у випадку відсутності операцій за рахунками протягом трьох років підряд згідно зі ст. 651 Цивільного кодексу України. Сторони звільняються від відповідальності за часткове або повне невиконання будь-якого з зобов'язань за Договором, окрім грошових зобов'язань, якщо це невиконання стало наслідком причин, що знаходяться поза сферою контролю не виконуючої сторони.

Такі причини включають стихійне лихо, екстремальні погодні умови, пожежі, війни, страйки, військові дії, громадянське безладдя, зміни чинного законодавства України і таке інше (далі – «форс мажор»), але не обмежуються ними. Період звільнення від відповідальності починається з моменту оголошення не виконуючою стороною «форс мажору» закінчується чи закінчився б, якщо не виконуюча сторона вжила б заходів, які вона і справді могла вжити для виходу з «форс мажору». «Форсмажор» автоматично продовжує термін виконання зобов'язань на весь період його дії та ліквідації наслідків. Про настання «форс мажорних» обставин сторони

повинні інформувати одна одну невідкладно. Якщо ці обставини триватимуть більше ніж 6 місяців, то кожна із сторін матиме право відмовитися від подальшого виконання зобов'язань за Договором, і в такому разі жодна із сторін не матиме права на відшкодування другою стороною можливих збитків.

ПрАТ «СК «Мега-Гарант-Життя» не може змінити банк і завести розрахунково касовий рахунок, але все ж таки можемо розглянути ситуацію, в якій Компанія потенційно могла змінити банк. Для порівняння скористаємося публічною інформацією, щодо обслуговування юридичних осіб за розрахунково касовими операціями у таких банках як Укрсоцбанк та Дельта банк. Порівняльна характеристика за основними критеріями представлена у табл. 2.1 [19, 20].

Таблиця 2.1

Порівняльна характеристика банків, щодо обслуговування юридичних осіб за розрахунково касовими операціями

Найменування операції	Тариф, грн		
	Мегабанк	Укрсоцбанк	Дельта банк
Відкриття поточного рахунку	75,00	100,00	100,00
Закриття поточного рахунку	200,00	200,00	200,00
Ведення рахунку	150,00	100,00	100,00
Внесення змін у юридичну справу:			
у разі зміни юридичної адреси	безкоштовно	100,00	50,00
у разі зміни карток із зразками підписів та відбитком печатки	25,00	50,00	50,00
Переказ коштів після операційного часу	безкоштовно	0.1% (min 10 грн., max 200 грн.)	безкоштовно
Встановлення системи "Клієнт-Банк"	50,00	25,00	40,00

Виходячи з табл. 2.1 можна сказати, що для ПрАТ «СК «Мега-Гарант-Життя» співробітництво з ПАТ «Мегабанк» є дійсно вигідним. Порівняльна характеристика проводилася за основними спільними критеріями. За окремими операціями ПАТ «Мегабанк» програє своїм конкурентам.

Наприклад, тариф за ведення рахунку на 50 грн. перевищує в ПАТ «Мегабанку», ніж в інших банках. Також трохи дорожче встановлення системи «Клієнт-Банк». Загалом, ПАТ «Мегабанк» має більше переваг, ніж недоліків у порівнянні за своїми конкурентами. Відкриття поточного рахунку, тариф за внесення змін у юридичну справу у разі зміни карток із зразками підписів та відбитком печатки чи у разі зміни юридичної адреси, тариф за переказ коштів після операційного часу значно дешевші, а деякі з операцій взагалі безкоштовні.

Тож слід зазначити, що ПрАТ «СК «Мега-Гарант-Життя» необхідно і надалі притримуватися ПАТ «Мегабанк», так як він має найвигідніші умови, є основним партнером, а крім того Страхова компанія створена при цьому банку. Оскільки ПАТ «Мегабанк» є лідером за наданням банківських послуг, входить до числа найкращих, найплотоспроможніших та надійніших банків держави, тож для ПрАТ «СК «Мега-Гарант-Життя» автоматично складається репутація серйозної компанії, яка відповідає за свої слова та вчинки і зможе розраховуватися по договорам страхування у разі настання страхового випадку.

Що стосується співробітниця Компанії з приводу депозитних вкладів, то в 2015 р. їй краще заключити договори з такими банками як Platinum Bank, Альфа-Банк, Надра Банк, так як в цих банкам станом на початок 2015 р. тарифні ставки знаходяться у межах 20 %–22 %, в той час як в Укрексімі вона знизилась до 18 % [4, 46].

Аналіз тарифів на надання послуг юридичним особам на переказування коштів у національній валюті проводиться детальніше, оскільки вони мають головне значення для клієнтів і банків [3].

Тарифи на переказування коштів можуть установлюватися у вигляді абсолютної плати за один документ або у вигляді відсотка від суми платежу. Банками перекази в межах однієї системи здійснюються, як правило, безплатно. Перекази, документи на які надані в банк за межами операційного часу, так як і платежі за рахунок поточних надходжень, здійснюються за підвищеними тарифами. Тарифи на перекази можуть бути однаковими для всіх документів, а можуть відрізнятися для документів на паперових носіях і платежів через систему «Клієнт-Банк». Надання послуг через систему «Клієнт-Банк» здійснюється на підставі окремого договору [3].

Тарифи банку встановлюються за стандартними умовами обслуговування. Для клієнтів зі значними залишками коштів на поточних рахунках банки встановлюють пільгові тарифи на розрахунково-касове обслуговування і підвищені процентні ставки за залишками на рахунках.

Страхова компанія «Мега-Гарант-Життя» обслуговує свій рахунок (СК має всього один рахунок) в Мега Банку, так як вона створена саме на основі цього банку.

Депозитні вклади, на даний момент, вона має в Ощадбанку та Укресімбанку. В минулому СК мала депозитні вклади в таких банках як: Укрсоцбанк, Укргазбанк, Банк Хрещатик, ВТБ тощо. На основі договору про розрахункове обслуговування з Мега Банком, а також умов розрахункового обслуговування в інших банках побудовано порівняльну таблицю тарифів. Порівняння тарифів банку з тарифами банків-конкурентів проводиться за однаковими умовами переказів. Порівняльний аналіз тарифів на переказування коштів юридичних осіб у національній валюті наведений у (додатку А.1[28,30,33,30]).

Як видно з додатку А 1, всі банки мають різні умови розрахункового обслуговування для клієнтів юридичних осіб. Щодо відкриття поточного рахунку, то найменшу ціну пропонує банк «Хрещатик», а саме 60 грн. Найменшу ціну за закриття та відкриття рахунків в зв'язку з перереєстрацією пропонує також банк «Хрещатик». Якщо розглядати закриття поточного рахунку зв'язку з ліквідацією, то «Мега Банк» пропонує це зробити безкоштовно, а якщо з інших причин, то вигідні умови пропонує банк «Хрещатик» - 60 грн. Зарахування безготівкових коштів на поточний рахунок у всіх банках проводиться безкоштовно. А ось за ведення рахунку необхідна щомісячна плата у розмірі 150 грн у «Мега Банку», що набагато більше, ніж в банку «Хрещатик» - 30 або 50 грн. Найвигіднішу сплату за кожний документ, який було проведено за дебетом поточного рахунку з використанням системи «Клієнт-Банк» пропонує АгроКомБанк – 1 грн. Проведення платежів за рахунок поточних надходжень у «Мега Банку» здійснюється безкоштовно, що є найвигіднішим. Проведення розрахунків післяопераційного часу у «Мега Банку» також безкоштовне. Операції, що пов'язані з касовим обслуговуванням, тобто видача готівкових коштів, приймання від клієнта готівкових коштів в касу банку, обмін банкнот на розмінну монету та

зворотний обмін мають найвигідніші умови у «Мега Банку». Плата за встановлення системи «Клієнт-Банк», за виконання операцій за допомогою систем дистанційного обслуговування, за підключення додаткового робочого місця, а також за повторну інсталяцію є меншою в «Мега Банку», ніж в інших банках. Щодо плати за користування коштами, то «Мега Банк» пропонує досить вигідне нарахування відсотків за залишками на поточних рахунках, але необхідно проаналізувати й інші банки, умови обслуговування в яких не доступні публічно.

Загалом, можна сказати, що «Мега Банк» пропонує досить вигідні умови обслуговування. Але в роботі були розглянуті лише деякі інші банки, тому не можна однозначно говорити про вигідність умов. Так як, СК «Мега-Гарант-Життя» створена на основі «Мега Банку», то фактично вона не має права змінювати банк, в якому обслуговується.

РОЗДІЛ 3

АНАЛІЗ РОЗРАХУНКОВОГО ОБСЛУГОВУВАННЯ ПІДПРИЄМСТВ В БАНКАХ

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

Товариство «Інвестиційно-консалтингова компанія «Проконсул»» співпрацює з багатьма банками, отримуючи послуги розрахунково-касового обслуговування, отримання кредитів та внесення депозитних вкладів. До таких банків відносяться: ПАТ «Фідобанк», ПАТ "Укрсоцбанк", ПАТ «УкрСиббанк», ПАТ «ОТП Банк», ПАТ «Райффайзен Банк Аваль».

Послуги розрахунково-касового обслуговування (РКО) для ТОВ «Проконсул» надають 3 банки, а саме: ПАТ «Фідобанк», ПАТ "Укрсоцбанк", ПАТ «УкрСиббанк».

Розглянуто умови РКО банків, що обслуговують ТОВ «Проконсул» (табл. 3.1).

Варто також відмітити, що тарифні плани «Стандарт» та «Безлімітний» мають певні особливості. Так, при користуванні «Стандартом» [34] абонентська плата за користування тарифним пакетом виплачується щомісяця за наявності обороту за рахунком протягом звітного місяця (за винятком платежів на користь банку).

Пакет «Безлімітний» має наступні особливості [31]:

1. Комісія не стягується у випадку відсутності видаткових операцій.
2. Комісія не стягується у випадку:

Зарахування коштів на інші рахунки клієнта, відкриті в «УкрСиббанку»;

Погашення суми заборгованості клієнта за кредитом та відсотків за ним; купівлі/продажу/обміну валюти на між банківському валютному ринку України (МВРУ);

сплати комісій за послуги, надані «УкрСиббанком»;

списання коштів в результаті коригувальних операцій, виконаних «УкрСиббанком»;

виконання платіжних вимог за рішенням державних органів у випадках, передбачених законодавством.

Таблиця 3.1

Умови розрахунково-касового обслуговування банків

Операції	ПАТ "Укрсоцбанк" Пакет «Стандарт» [34]	ПАТ «УкрСиббанк» Пакет «Безлімітний» [31]	ПАТ «Фідобанк» Пакет «FX» [34]
Абонентська плата за надання послуг, які входять в пакет за місяць	200 грн.	379 грн.	100 грн.
Відкриття поточного рахунку (в національній валюті)	безкоштовно	безкоштовно	безкоштовно
Закриття поточного рахунку	безкоштовно	200 грн.	200 грн.
Фіксована щомісячна кількість переказів в національній валюті в системі Інтернет-Банкінг (протягом операційного часу)	25 платежів безкоштовно, більше - 2 грн.	не обмежено, безкоштовно	не обмежено, безкоштовно
Вартість платежів на паперових носіях як внутрішніх, так і зовнішніх, за кожне доручення	30 грн.	1,2% від суми переказу, (min- 14 грн.)	10 грн.
Переказ коштів в після операційний час	0,1% (min - 10 грн., max - 100 грн.)	-	0,1% (min- 10 грн., max - 200 грн.);
Переказ коштів клієнтами за рахунок надходжень протягом операційного дня	0,1% (min - 5 грн., max - 3000 грн.)	0,1% (min- 5 грн., max - 400 грн.)	безкоштовно (якщо на рахунки інших банків - 2 грн.)
Внесення готівкових коштів на поточний рахунок клієнта	безкоштовно	безкоштовно	безкоштовно
Безготівкове зарахування коштів на поточний рахунок	0,1% (max - 1000 грн.)	безкоштовно	безкоштовно
Активация та підключення до системи Інтернет-банкінг	15 грн.	безкоштовно	безкоштовно
Абонентська плата за ведення рахунку та об-робку електронних бан-ківських документів, пе-реданих засобами систе-ми Інтернет-Банкінг	безкоштовно	безкоштовно	безкоштовно

Видача готівки з рахунку: у нац. валюті	0,9% (min - 10 грн.)	0,7% від суми транзакції	50 000,01- 100 000,00 = 0,7%; 100 000,01- 200 000,00 = 0,6%; Від 200 000,01 = 0,5%
Переоформлення поточного рахунку у зв'язку зі зміною реквізитів клієнта	безкоштовно	безкоштовно	безкоштовно

Кожен з банків має свої переваги та недоліки в умовах тарифних планів з РКО. Вибір того чи іншого пакету залежить від потреб фінансової установи та особливостей її діяльності. ТОВ «Проконсул» користується усіма переліченими тарифними планами. Проте вибір банку для обслуговування за кожною окремою операцією здійснюється в залежності від вигідності їх тарифних планів, так як кожен з них має певні особливості.

Про аналізувавши всі умови РКО виділено переваги та недоліки кожного з тарифних планів.

Пакет «Безлімітний» від «УкрСиббанку» має наступні переваги:

1. Абонентська плата не стягується у випадку відсутності видаткових операцій.
 2. Необмежена та безкоштовна кількість переказів національній валюті в системі Інтернет-Банкінгу.
 3. Безкоштовне безготівкове зарахування коштів на поточний рахунок.
 4. Безкоштовна активація та підключення до системи Інтернет- банкінг.
- Недоліками пакету «Безлімітний» є наступні:

1. Стягується плата за закриття рахунку.
2. Найбільша комісія при сумах платежів на паперових носіях, що перевищують 2500 грн.

Пакет «РХ» від «Фідобанку» має наступні переваги:

1. Найменша абонентська плата за надання послуг, які входять в пакет.
2. Необмежена та безкоштовна кількість переказів в національній валюті в системі Інтернет-Банкінгу.
3. Безкоштовне безготівкове зарахування коштів на поточний рахунок.
4. Безкоштовна активація та підключення до системи Інтернет-банкінг.
5. Найменша вартість платежів на паперових носіях.
6. Найменша комісія за переказ коштів клієнтами за рахунок надходжень протягом операційного дня.

7. Безкоштовне безготівкове зарахування коштів на поточний рахунок.
 8. Безкоштовна активація та підключення до системи Інтернет-банкінг.
 9. Найменша вартість платежів на паперових носіях.
 10. Найменша комісія за переказ коштів клієнтами за рахунок надходжень протягом операційного дня.
 11. Найменша комісія за видачу готівки з рахунку: у нац. валюті.
- Пакет «Безлімітний» від «УкрСиббанку» має наступні недоліки:
1. Абонентська плата за надання послуг, які входять в пакет стягується кожного місяця, незалежно від наявності обороту за рахунком.
 2. Сума комісії за переказ коштів в після операційний час може досягати 200 грн.

Таким чином, найвигіднішим тарифним планом для розрахунково-касового обслуговування є «FX» ПАТ «Фідобанк». Він має найнижчі комісії за надання різних послуг. Найбільш суттєвим його недоліком є те, що абонентська плата за надання послуг, які входять в пакет стягується кожного місяця, незалежно від наявності обороту за рахунком, тоді як «УкрСиббанк» не стягує плату у випадку відсутності видаткових операцій, а «Укрсоцбанк» - при відсутності обороту за рахунком протягом місяця.

Найменш вигідні умови для РКО має «Укрсоцбанк», проте його абонентська плата нижча за плату «УкрСиббанку».

Отже, ТОВ «Проконсул» варто відмовитись від розрахунково-касового обслуговування «УкрСиббанку» та «Укрсоцбанку» та користуватись лише послугами «Фідобанку», тим більше, що його абонентська плата стягується у будь-якому разі.

Також розглянуто підприємство ТОВ АФ «Лан» який користується послугами Інтернет-банкінг «Прокредіт банк». Цей різновид віддаленого банкінгу є найбільш прогресивним, зручним та перспективним. Клієнту немає необхідності придбавати чи встановлювати спеціальне програмне забезпечення. Достатньо отримати в банку ім'я та пароль для входу в систему та дискету з ключем для електронного підпису своїх розпоряджень банку.

Саме тут і з'являються великі можливості для банку в наданні послуг, а для клієнта - в максимально зручному шляху отримання цих послуг. Зазначимо, що окрім послуг з управління рахунком Інтернет надає змогу

отримувати високоякісну аналітичну інформацію у вигляді графіків, курсів, звітів, новин. Набір такої інформації клієнт з легкістю може підбирати для себе самостійно. Для тих, хто не має часу або бажання власноруч заходити на сайт банку і шукати потрібну інформацію, банк може надавати послугу e-mail розсилки. Тобто відсилати клієнту електронною поштою всю необхідну інформацію.

Крім того банк може спростити процедуру подання різних документів до банку шляхом прикріплення до сайту бланків всіляких заявок, доручень, договорів у текстовому форматі. Інтернет-банкінг вдало виконує функцію консалтінгу, оскільки дозволяє у зручній формі спілкуватися.

Вартість послуг такого віртуального банку суттєво знижується завдяки використанню менших приміщень, невеликого штату співробітників, відсутності сховищ. Але поки що через технічну складність реалізації такого проекту (а значить і високу вартість) та недовіру потенційних клієнтів вони являють собою поодинокі приклади або тісно пов'язані з традиційними фінансовими установами. Зрозуміло, що в Україні до таких проектів ще далеко.

Найбільш популярним сервісом інтернет-банкінгу для українських користувачів, за даними «Gfk Ukraine», є система «Приват 24», власником якої є першопроходець в веббанкінгу – «ПриватБанк». Послугами «Приват 24» користуються 77 % опитаних клієнтів.

Водночас свої системи мають практично всі діючі банки. Найзручніші системи створені банками, які входять до першої десятки в рейтингу НБУ. Серед провідних варто виділити такі: «Приват 24», «Enter», «EXIM», «MyAlfa-Bank», «OTPdirect», «KredoDirect» [21]. Інтернет-технології дозволяють банкам знизити собівартість наданих послуг, підвищувати комфорт своїх клієнтів і конкурувати на ринку. Клієнт для банку є територіально незалежним. Однак існує ряд причин, що сповільнюють і перешкоджають розвитку інтернет-банкінгу в Україні. Перш за все – відсутність нормативно-правової бази, також недовіралюдей до банківської системи, страх втрати коштів, тобто низький рівень фінансової грамотності населення України. Іншою проблемою є обмежений доступ до мережі Інтернет. Хоча кількість населення, що користується Інтернетом, в Україні зростає, але порівняно з іншими залишається недостатнім. Також уже багато

років дуже нерівномірним залишається розподіл користувачів по регіонах. Лідерами серед міст є Київ, Одеса, Дніпропетровськ, Донецьк, Львів.

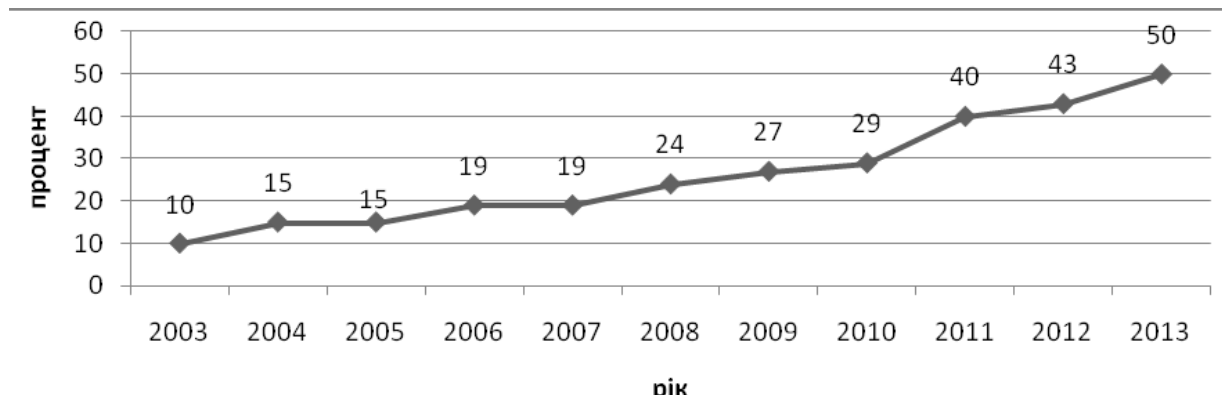


Рис. 3.1. Питома вага користувачів Інтернету серед дорослого населення України

Питома вага користувачів Інтернету в країні впродовж останніх десяти років значно зросла. Ще у 2003 р. це було 10%, а вже у 2013 р. – 50 %. Рекордний стрибок був у 2010 – 2011 рр. (рис. 3.1.).

Також підприємство ТОВ АФ «Лан» користується послугами «клієнт-банк» Мегабанка. Зробимо структурний аналіз «Мегабанка» передбачає розбиття процесу чи явища на складові та вивчення окремих функціональних частин цілого. Також іншим варіантом структурного аналізу може бути ситуація, коли вивчаємо явище вже є частиною цілого – в цьому випадку порівнянню підлягає явище, що вивчається як складова більш охоплюючого процесу.

У даному випадку використано як перший, так і другий підхід, адже з однієї сторони послуга-система «клієнт-банк» є частиною розрахункових операцій – тобто система «клієнт-банк» є частиною значно ширшого переліку послуг, що об'єднують розрахункові операції, а з іншого боку доходи від системи «клієнт-банк» розподіляються на одноразову комісію за встановлення та щомісячні платежі – а це, в свою чергу, передбачає виділення окремих статей та подальший їх аналіз, як окремих структурних одиниць, що водночас залишаються частинами одного цілого.

До аналізу і розрахуємо структуру платежів, що проходять через систему ПАТ «Мегабанк» виділивши із загального обсягу платежів, що проходять через систему «клієнт-банк», також проаналізуємо суми платежів,

і нарешті, проведемо структурний аналіз доходів від розрахункових операцій та долю в них доходів від роботи з системою “клієнт-банк” зокрема.

Для початку подамо дані про загальну кількість клієнтів, та розподіл між ними по фактору користування системою “клієнт-банк” у табличному вигляді та розраховано процентне спів відношення між виділеними групами клієнтів представлено в табл.. 3.2.

Таблиця 3.2

Структура загальної кількості клієнтів та клієнтів, що використовують систему “клієнт-банк” у ПАТ «Мегабанк»

Місяць	Загальна кількість клієнтів, Кі(з)	Кількість клієнтів, що корист. Сис. “клієнт-банк” Кі(к-б)	У % до загальної кількості клієнтів, %	Кількість клієнтів, що не корист. Сис. “клієнт-банк” Кі(н)	У % до загальної кількості клієнтів, %
Січень 2008	221	29	13	192	87
Лютий 2008	243	43	18	200	82
Березень 2008	272	58	21	214	79
Квітень 2008	295	67	23	228	77
Травень 2008	322	78	24	244	76
Червень 2008	348	90	26	258	74
Липень 2008	370	95	26	275	74
Серпень 2008	384	101	26	283	74
Вересень 2008	391	105	27	286	73
Жовтень 2008	432	121	28	311	72
Листопад 2008	454	126	28	328	72
Грудень 2008	470	130	28	340	72
Січень 2009	490	136	28	354	72
Лютий 2009	514	142	28	372	72

З даних табл.3.1 видно, що процент клієнтів системи “клієнт-банк” на протязі досліджуваного періоду знаходився у межах від 13% до 28%, причому на протязі всього періоду прослідковувалась тенденція до росту процентного відношення клієнтів, що почали застосовувати у своїй практиці

систему, якщо у перші три місяці щомісячний приріст складав 5п.п., 3п.п. та 2п.п. відповідно, то в останні три – структура була абсолютно незмінною на рівні 28%, що свідчить про стабілізацію ситуації та врівноваження ситуативного перекосу, що існував на початку 2008 року.

Можна легко відмітити збільшення долі застосування системи “клієнт-банк” у господарському обігу компаній, безумовно враховуючи той факт, що подані розподіли є не просто ситуативними в певний період, а існує чітка тенденція до зміни розподілу на користь використання системи “клієнт-банк”.

Прогнозуючи розвиток подій на основі лінії тренду, можна сказати, що розподіл буде майже незмінним на протязі наступних трьох-чотирьох місяців, беручи до уваги той факт, що він залишався на сталому рівні протягом останніх п’яти місяців, а темп приросту загальної кількості клієнтів та темп приросту кількості клієнтів, що використовують систему “клієнт-банк” на графічному зображенні (а отже і у цифровому вираженні) переплітаються в єдину лінію.

Керівництвом банку було встановлено план по розподілу кількості клієнтів за фактором використання системи “клієнт-банк” на кінець 2009 року, на рівні 32% клієнтів, що використовують систему та 68%, що її не використовують.

Таке рішення було викликане тим, що робота клієнта через систему “клієнт-банк” значно знижує завантаження, що приходить на одного операціоніста, дозволяє оперативно обробляти інформацію, що надходить від клієнта, уникати можливих помилок клієнта при заповненні платіжних документів уже на стадії їх введення в комп’ютерний бланк, а при виявленні все-таки помилок, швидко їх виправляти.

При цьому пропускна спроможність виділених каналів зв’язку, що вже застосовуються у банку, не заповнена на 100%, що знижує коефіцієнт ефективності їхнього використання. Іншими словами – збільшення кількості клієнтів, що будуть використовувати систему “клієнт-банк” не призведе до різкого збільшення витрат. Лише через проміжки часу, після укладання угоди з певною кількістю клієнтів, банк повинен буде розширити свої зв’язкові можливості, а при необхідності – взяти на роботу додаткового співробітника відділу автоматизації. Останній елемент не є виключно витратним, адже якщо порівняти з витратами на утримання нового операційного працівника – прийом на роботу яких теж залежить від рівня завантаженості – то частота прийому на

роботу працівників відділу автоматизації в порівнянні з частотою працівників операційного відділу відповідно складає як 1 : 2 (норма на одного працівника відділу автоматизації – 300 клієнтів; норма на одного працівника операційного відділу – 150 клієнтів) – тобто при рівній кількості нововведених клієнтів, банк потребує одного працівника відділу автоматизації або двох працівників операційного відділу (це досягається внаслідок комп'ютеризації процесу). До того ж уникається особистий фактор операційного працівника – можливість його несприйняття клієнтом. А також зникає проблема робочого місця (розуміти як вільних площ у приміщенні банку) тощо.

З проведеного вище аналізу можна зробити висновок, що досягнення планових показників переведе банк у якісно нову площину співробітництва з клієнтом, відкриє приховані можливості.

Постає питання за рахунок яких факторів можна досягти відповідного розподілу. Існують два шляхи активних дій банку для досягнення встановлених показників: зниження рівня цін на вже існуючий продукт, або створення нового якіснішого продукту. Це завдання якраз і стоїть перед менеджерами банку.

На час написання роботи рішенням відділу менеджерів банку у погодженні з управлінням корпоративного бізнесу було прийнято рішення про проведення рекламної кампанії строком на два місяці, під час якої рішенням тарифного комітету встановлено плату за підключення до системи “клієнт-банк” – 1 грн. (цю послугу банк не може надавати безкоштовно, що пов'язано з податковим законодавством). Отже, вибрано перший шлях виконання планових показників.

Перейдемо до аналізу платіжних документів, що надаються клієнтами банку як у паперовому вигляді, так і через систему “клієнт-банк”.

У табл. 3.3 показано на основі щомісячного звіту відділу автоматизації проведемо аналіз кількості та сум платіжних документів, що проходять через систему “клієнт-банк”.

З даної табл. 3.3 можна також відмітити зрушення в сторону підвищення використання системи “клієнт-банк” як засобу для доставки платіжних документів до банку.

Також цікавим є той факт, що при використанні системи “клієнт-банк” частиною клієнтів, що складає від загальної кількості клієнтів - 13% - 28%,

доля кількості документів, що проходять через систему складає 51% - 70% від загальної кількості документів.

Таблиця 3.3

Структура проходження платежів у ПАТ «Мегабанк»

Місяць	Загальна кількість платіжних документів, Кі(з)	Кількість документів, що проходять сис “клієнт-банк” Кі(к-б)	У % до загальної кількості платежів, %	Кількість документів, що надходять у паперовому вигляді Кі(н)	У % до загальної кількості платежів, %
Січень 2008	5842	2998	51	2844	49
Лютий 2008	5900	3024	51	2876	49
Березень 2008	5998	3103	52	2895	48
Квітень 2008	6304	3321	53	2983	47
Травень 2008	6254	3498	56	2756	44
Червень 2008	6350	3501	55	2849	45
Липень 2008	6352	3687	58	2665	42
Серпень 2008	6478	3857	60	2621	40
Вересень 2008	6542	3993	61	2549	39
Жовтень 2008	6713	4397	65	2316	35
Листопад 2008	6937	4762	69	2175	31
Грудень 2008	6856	4585	67	2271	33
Січень 2009	5527	3727	67	1800	33
Лютий 2009	6746	4718	70	2028	30

Таке явище пояснюється тим, що систему “клієнт-банк” використовують в своїй діяльності, в першу чергу, великі та середні підприємства. Безумовно, показники ділової активності цих підприємств – а отже й кількості платіжних документів – значно вищі за показники малого бізнесу, що й створює таку диспропорцію та перерозподіл структури.

Для підтвердження даного факту наведемо структуру платежів за сумами операцій.

Процентна частка суми платежів, що проходять через систему “клієнт-банк” перевищує частку за кількістю платежів, що повністю підтверджує

теорію, що була запропонована. Так, абсолютно відомо, що суми платежів, що здійснюють великі компанії у десятки, а то і сотні разів перевищують суми платіжних документів, що проводяться клієнтами малого бізнесу. Це пов'язано, як правило з великим обігом коштів у великих компаній, такі компанії часто представляють фінансовий сектор, де рух коштів відбувається без переміщення товару тощо.

Порівняємо процентну частину кількості клієнтів, кількості платіжних документів та суми платежів, що проходять через систему “клієнт-банк”.

Таблиця 3.4

Структурний аналіз проходження платежів у ПАТ «Мегабанк»

Місяць	Загальна сума платіжних документів, грн.	Сума по документам, що проходять системою “клієнт-банк” грн.	У % до загальної суми платежів, %	Сума по документам, що надходять у паперовому вигляді, грн.	У % до загальної суми платежів, %
Січень 2008	385 421 096	225 024 125	58	160 396 971	42
Лютий 2008	398 547 789	248 524 123	62	150 023 666	38
Березень 2008	416 521 148	280 214 547	67	136 306 601	33
Квітень 2008	404 258 025	278 547 526	69	125 710 499	31
Травень 2008	421 125 896	304 025 214	72	117 100 682	28
Червень 2008	440 125 412	314 528 956	71	125 596 456	29
Липень 2008	458 741 145	341 258 125	74	117 483 020	26
Серпень 2008	462 258 987	358 214 859	77	104 044 128	23
Вересень 2008	457 854 256	365 258 123	80	92 596 133	20
Жовтень 2008	492 090 469	383 658 082	78	108 432 387	22
Листопад 2008	384 937 408	283 748 633	74	101 188 775	26
Грудень 2008	357 045 897	276 485 258	77	80 560 639	23
Січень 2009	313 808 639	245 824 470	78	67 984 169	22
Лютий 2009	495 025 985	385 965 852	78	109 060 133	22

Якщо процентна частка кількості клієнтів, що використовують систему “клієнт-банк” не мала відрізків зниження на гістограмі, то інші показники коливались. Постійний приріст кількості клієнтів спостерігається за рахунок збільшення доступності системи для середніх та малих підприємств, що не

мають вирішального впливу на кількість платежів та їх загальну суму по банку.

І нарешті, перейдемо до аналізу доходів, що отримує банк, внаслідок роботи клієнтів із системою віддаленого доступу.

Розрахуємо долю доходів від системи “клієнт-банк” узагальному обсязі доходів відрозрахункових операцій та наведемо отримані дані у табличній формі наведено в табл.. 3.5.

Таблиця 3.5

Порівняльний аналіз доходів від операцій з системою “клієнт-банк”

Місяць	Загальна сума доходів (за місяць), грн.	Сума доходів, отриманих від системи “клієнт-банк” (за місяць) грн.	У % до загальної суми доходів (за місяць) %	Сума доходів, отриманих від системи “клієнт-банк(наростаючи м підсумком) грн.	У % до загальної суми доходів (нарост. підсумком) %
Січень 2008	92 138	1 690	2	1 690	2
Лютий 2008	149 266	2 576	2	4 266	2
Березень 2008	191 289	2 860	1	7 126	2
Квітень 2008	214 645	2 786	1	9 912	2
Травень 2008	246 414	3 564	1	13 477	2
Червень 2008	227 043	4 028	2	17 505	2
Липень 2008	228 502	4 120	2	21 625	2
Серпень 2008	177 960	4 934	3	26 559	2
Вересень 2008	134 980	5 646	4	32 205	2
Жовтень 2008	114 034	7 384	6	39 589	2
Листопад 2008	142 352	7 450	5	47 039	2
Грудень 2008	129 203	7 616	6	54 655	3
Січень 2009	131 346	6 970	5	6 970	5
Лютий 2009	204 855	8 106	4	15 076	4

Як видно з табл. 3.5 частка доходів від використання системи “клієнт-банк” знаходиться в межах від 2% до 6%, що є досить незначним

показником, враховуючи високий процент кількості платіжних документів та суми платежів, що проходять через систему “клієнт-банк”.

Однак доходи від системи “клієнт-банк” не враховують плату клієнтів, що її використовують, щомісячних платежів за обслуговування рахунків, плати за платіжні доручення, видачу довідок і таке інше. В той же час вони відносяться до загальної суми доходів, зменшуючи частку доходів від системи “клієнт-банк”.

Таблиця 3.6

Структура доходів від системи “клієнт-банк”.

Місяць	Загальна сума доходів від системи “к лієнт- банк”, грн.	Доход у вигляді одноразової платні від встановлення системи “кб”,	У % до загальної суми доходів від систем и “к-б”, %	Доход у вигляді щомісячної платні від обслуговування системи “к-б”	У % до загальної суми доходів від системи
Січень 2008	1 690	370	22	1 320	78
Лютий 2008	2 576	1 036	40	1 540	60
Березень 2008	2 860	1 110	39	1 750	61
Квітень 2008	2 786	666	24	2 120	76
Травень 2008	3 564	814	23	2 750	77
Червень 2008	4 028	888	22	3 140	78
Липень 2008	4 120	370	9	3 750	91
Серпень 2008	4 934	444	9	4 490	91
Вересень 2008	5 646	296	5	5 350	95
Жовтень 2008	7 384	1 184	16	6 200	84
Листопад 2008	7 450	370	5	7 080	95
Грудень 2008	7 616	296	4	7 320	96
Січень 2009	6 970	500	7	6 470	93
Лютий 2009	8 106	1 067	13	7 039	87

Водночас у динаміці доля доходів від системи “клієнт-банк” зростає і на кінець грудня 2008 року складає 6%. Це дозволило збільшити долю доходів від системи “клієнт-банк” у загальному обсязі доходів від розрахункових операцій з 2% на початку року до 3% на кінець 2008 року.

2009 року високий показник частки доходів від роботи з системою “клієнт-банк” зберігається на рівні 4% - 5% щомісяця, це дозволяє утримувати показник сукупний з початку 2009 року на рівні 4% або на 1% більше за показник 2008 року.

Приріст доходу від встановлення системи “клієнт-банк” в основному залежить від кількості нових клієнтів, тому значення наближаються до пропорцій приросту кількості клієнтів, що встановили систему “клієнт-банк”.

Дохід же від обслуговування системи має тенденцію до зростання – це викликано постійним збільшенням кількості клієнтів, що сплачують щомісячні внески за користування системою “клієнт-банк”, не зважаючи на те, що кількість нових клієнтів системи у досліджуваному місяці може бути меншою, аніж кількість нових клієнтів у попередньому місяці.

Підсумовуючи структурний аналіз системи “клієнт-банк” та роль її показників у загальних показниках банку, можна відзначити нерівномірність розподілу між кількістю клієнтів, що обслуговуються в системі “клієнт-банк” та кількістю і сумами платежів, що проходять через дану систему – а саме значне перевищення частки останніх близько 55% та 70% відповідно у порівнянні з часткою клієнтів у 25% в середньому. Одночасно доходи від системи в загальній структурі доходів від розрахункових операцій ледь досягають 6%. Нами було встановлено основні причини таких відмінностей структури – прихильність до системи, в першу чергу, великих підприємств, з великою кількістю платіжних документів та сумами платежів; та неспівставність ознак групування доходів від системи “клієнт-банк” та ознак групування клієнтів, що використовують систему чи кількості або сум платежів через систему тощо.

Таким чином, найвигіднішим тарифним планом для розрахунково-касового обслуговування є «FX» ПАТ «Фідобанк». Він має найнижчі комісії за надання різних послуг. Найбільш суттєвим його недоліком є те, що абонентська плата за надання послуг, які входять в пакет стягується кожного місяця, незалежно від наявності обороту за рахунком, тоді як «УкрСиббанк» не стягує плату у випадку відсутності видаткових операцій, а «Укрсоцбанк» - при відсутності обороту за рахунком протягом місяця.

Найменш вигідні умови для РКО має «Укрсоцбанк», проте йогоабонентська плата нижча за плату «УкрСиббанку».

ВИСНОВКИ

Будь-яка організація здійснює грошові розрахунки і як покупець, і як продавець. Організація здійснює також грошові розрахунки з персоналом і розраховується з банком. Сукупність усіх грошових платежів складає платіжний оборот. Значна частина платіжного обороту здійснюється безготівковим шляхом, тобто вчиненням записів (проводок) по рахунках в банках. Готівкові гроші застосовуються головним чином у платіжному обороті, в якому бере участь населення, а також при розрахунках на незначні суми.

У процесі дослідження були визначені сутність та економічний зміст розрахункових операцій, на основі проведеного морфологічного аналізу виявлено, що ефективність функціонування економіки в цілому, і кожного суб'єкта господарювання зокрема, залежить від організації безготівкових розрахунків у господарському обороті. На сьогоднішній день розрахунки між економічними суб'єктами здійснюються переважно у безготівковому вигляді, шляхом перерахування коштів із рахунків платника на рахунок отримувача, а також за заліком взаємних вимог.

Безготівкові розрахунки знайшли широке застосування в процесі розвитку банківської системи та мають ряд переваг перед розрахунками з використанням готівкових грошей.

ПАТ КБ «Приватбанк» має досить важливі сильні сторони, які дають йому конкурентну перевагу з поміж інших банків, а значить банк є надійним партнером у розрахунковій діяльності та має значно більше потенційних можливостей, ніж загроз. Тому, необхідно, спираючись на свої лідерські позиції, використовувати дані можливості у повній мірі.

Можна стверджувати, що рівень організації розрахункового обслуговування в банку прямо залежить від загального рівня розвитку банківської установи.

Тарифи Приватбанку знаходяться на значно нижчому рівні, ніж у банків-конкурентів. Дана політика може бути обумовлена тим, що ПАТ КБ «Приватбанк» має найбільшу кількість клієнтів по Україні, ніж інші банки, а тому може собі дозволити надавати послуги по заниженим тарифам.

Стандартний пакет для малого та середнього бізнесу у приватбанку є одним з найвигідніших та дозволяю юридичним особам зберегти частину коштів

Кожен банк пропонує різні умови розміщення грошових коштів. Співробітник будь-якого банку буде доводити, що саме ці умови є найвигіднішою пропозицією на ринку, хоча в деяких випадках це зовсім не так. Тому, порівняння вкладів у банках - це перша задача, яка стоїть перед перед тим, як укладуть договір.

ПАТ КБ «Фінансова Ініціатива» має значно більшу частку потенційних можливостей, ніж загроз. За кількістю набраних балів суттєво переважає поле «SO», що говорить про значну перевагу сильних сторін та перспектив банку та пропонує вигідні умови для фізичних осіб з високою відсотковою ставкою, порівнюючи з іншими банками України. Розглянуто порядок організації розрахункового обслуговування підприємств відповідно до нормативного регулювання законами та нормативними актами, проведено SWOT-аналіз, порівняно тарифну політику закладами фізичних осіб ПАТ КБ «Фінансова Ініціатива» з різними банками у цій сфері.

«Альфа-Банк» надає суттєві переваги при використанні його у якості посередника проведення розрахунків. Окрім стандартних методів обслуговування, ПАТ «Альфа-Банк» надає своїм клієнтам інноваційну сучасну можливість у будь-який час провести розрахунок за допомоги комп'ютера, чи мобільного телефону. Має досить важливі сильні сторони, які дають йому конкурентну перевагу з поміж інших банків, а значить банк є надійним партнером у розрахунковій діяльності. Найбільшу кількість балів займає сектор SO, що говорить про переважну більшість сильних сторін та можливостей ПАТ «Альфа-Банк». Таким чином, можна стверджувати, що рівень організації розрахункового обслуговування в банку прямо залежить від загального рівня розвитку банківської установи. Тобто, «Альфа-Банк» має досить високий рівень організації розрахункового обслуговування. Тарифи ПАТ «Альфа-Банк» знаходяться на приблизно однаковому рівні з іншими банками-конкурентами. Можна зробити висновок, що «Альфа-Банк» надає суттєві переваги при використанні його у якості посередника проведення розрахунків. Окрім стандартних методів обслуговування, ПАТ «Альфа-Банк» надає своїм клієнтам інноваційну сучасну можливість у будь-який час провести розрахунок за допомоги комп'ютера, чи мобільного телефону.

«Альфа-Банк» має досить високий рівень організації розрахункового обслуговування.

Для банку необхідно зосередити свою увагу на своїх перевагах та розвивати їх з урахуванням зовнішніх можливостей. А саме:

1. Розширення участі на ринку банківських послуг.

2. Банк має серйозні переваги для розширення та підвищення ефективності регіональної мережі. По-перше, Альфа Груп - відома торгова марка, використовуючи дану перевагу, банк зможе значно скоротити витрати на розкручування власної марки, і, головне, домогтися популярності в найкоротші терміни. По-друге, використання передових технологій дозволить скоротити операційні витрати і підвищити якість обслуговування клієнтів, а висока якість обслуговування - запорука успіху на ринку з швидким посиленням конкуренції.

3. Володіння новими технологіями дозволить банку надавати клієнтам нові для України продукти. Перераховані переваги також допоможуть банку найбільш оперативно захопити ринки, з ще слабо розвиненою конкуренцією.

4. Розширення послуг з використання мережі Інтернет - доступ в банк з будь-якої точки світу.

5. Розширення масштабів роботи з приватними особами і корпоративними клієнтами.

Розглянуто ПрАТ «СК «Мега-Гарант-Життя» якому необхідно і надалі притримуватися ПАТ «Мегабанк», так як він має найвигідніші умови, є основним партнером, а крім того Страхова компанія створена при цьому банку. Оскільки ПАТ «Мегабанк» є лідером за наданням банківських послуг, входить до числа найкращих, найплотоспроможніших та надійніших банків держави, тож для ПрАТ «СК «Мега-Гарант-Життя» автоматично складається репутація серйозної компанії, яка відповідає за свої слова та вчинки і зможе розраховатися по договорам страхування у разі настання страхового випадку.

Що стосується співробітниця Компанії з приводу депозитних вкладів, то в 2015 р. їй краще заключити договори з такими банками як Platinum Bank, Альфа-Банк, Надра Банк, так як в цих банкам станом на початок 2015 р. тарифні ставки знаходяться у межах 20 %–22 %, в той час як в Укрексімі вона знизилась до 18 %

Найвигіднішим тарифним планом для розрахунково-касового обслуговування є «FX» ПАТ «Фідобанк». Він має найнижчі комісії за надання різних послуг. Найбільш суттєвим його недоліком є те, що абонентська плата за надання послуг, які входять в пакет стягується кожного місяця, незалежно від наявності обороту за рахунком, тоді як «УкрСиббанк» не стягує плату у випадку відсутності видаткових операцій, а «Укрсоцбанк» - при відсутності обороту за рахунком протягом місяця. ТОВ «Проконсул» варто відмовитись від розрахунково-касового обслуговування «УкрСиббанку» та «Укрсоцбанку» та користуватись лише послугами «Фідобанку», тимбільше, що його абонентська плата стягується у будь-якому разі.

Створення та впровадження системи автоматизованого обліку платежів населення у розрахунковому центрі надає ряд переваг. Так, для банків - підвищується продуктивність праці операторів; суттєво зменшується кількість помилок при прийманні платежів; скорочується кількість неплатежів, оскільки спрощується порядок оплати; платників швидше обслуговують. Для населення - відпадає необхідність самостійно стежити за зміною тарифів та заборгованістю; значно спрощується процедура ведення платіжних документів, з'ясування непорозумінь щодо прийнятих платежів; на обслуговування витрачається небагато часу.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

- 1 SWOT-аналіз – основа формування маркетингових стратегій : Навчальний посібник / за ред. Л. В. Балабанової. – 2-ге вид., випр. і доп. – К.: Знання, 2005. – 301 с.
- 2 Аналіз банківської діяльності: Підручник / А. М. Герасимович, М. Д. Алексеєнко, І. М. Парасій-Вергуненко та ін.; За ред. А. М. Герасимовича. - К. : КНЕУ, 2004. - 599 с.
- 3 Базилевич В. Д. Страхування [Текст] : підручник / ред. В. Д. Базилевич – К.: Знання, 2008. – 1019 с.
- 4 Банк для депозиту [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://www.epravda.com.ua/rus/publications/2012/09/12/334780/>.
- 5 Банківські операції : Підручник. – 2-ге вид., випр. і доп. / А. М. Мороз, М. І. Савлук, М. Ф. Пуховкіна та ін.; За ред. д-ра екон. наук, проф. А. М. Мороза. - К. : КНЕУ, 2002. – С. 86.
- 6 Безготівкові платежі Приватбанку [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <https://privatbank.ua/business/srednemu-i-krupnomu-biznesu/raschetno-kassovoye-obsluzhivaniye/>
- 7 Бібліотека економіста онлайн : Аналіз тарифів банку на розрахунково-касове обслуговування клієнтів [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://library.if.ua/book/1/71.html>.
- 8 Богомолова Е. В. SWOT-анализ: теория и практика применения / Е. В. Богомолова // Экономический анализ : теория и практика. – 2004. – № 17 (32). – С. 57–60.
- 9 Буковинська бібліотека [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://buklib.net/books/26452/>
- 10 Васюренко, О. В. Економічний аналіз діяльності банків [Текст] : Навч. посіб. / О. В. Васюренко, К. О. Волохата. – К.: Знання, 2008.– С. 463.
- 11 Герасимович А. М. Аналіз банківської діяльності : підручник / А. М. Герасимович, М. Д. Алексеєнко, І. М. Парасій-Вергуненко та ін.; За ред. А. М. Герасимовича. – К.: КНЕУ, 2004. – С. 599.
- 12 Головка С. І. Шляхи підвищення ефективності розрахунково-касових послуг банку / С. І. Головка // Інвестиції: практика та досвід. – 2008. – № 20. – С. 35–37.

13 Данелян І. І. Організація послуг банків із розрахунково-касового обслуговування та шляхи поліпшення їх якості / І. І. Данелян // Управління розвитком. – 2013. – №17.- С.91-93.

14 Дзюблюк О. Ринок банківських послуг : теоретичні аспекти організації і стратегія розвитку в Україні / О. Дзюблюк // Банківська справа. – 2011. – № 5–6. – С. 23–35.

15 Дмитренко М. Г. Проблеми і перспективи розвитку банківської системи України в умовах глобалізації фінансових ринків / М. Г. Дмитренко, І. Ю. Кочума // Вісник Університету банківської справи НБУ. – 2008. –№ 3. – С. 102-107.

16 Довідник фінансових та економічних термінів [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://www.ricardo.com.ua>.

17 Інструкція про безготівкові розрахунки в Україні в національній валюті : Постанова Правління Національного банку України від 21.01.2004 р.

18 Кіндрацька Л. М. Бухгалтерський облік у банках України : навч. посіб. [для студ. вищ. навч. закл.] / Л. М.Кіндрацька – К.: Видавництво КНЕУ, 2009.- С. 432.

19 Конституція України : Закон від 28 червня 1996 р. № 254к/96-ВР.

20 Конституція України: від 28.06.1996 року №254к/96-ВР // Відомості Верховної Ради України (ВВР). – 1996. – № 30. – Ст. 141.

21 Королюк Б. М. Інтернет-банкінг як важливий напрям розвитку ринку фінансових послуг [Електронний ресурс] / Б. М Королюк. - Режим доступу: <http://libfor.com>

22 Любунь, О. С. Фінансовий менеджмент у банку [Текст] : Навчальний посібник для студентів вищих навчальних закладів / О. С. Любунь, В. І. Грушко. – К.: Слово, 2004. – С. 296.

23 Мілай А. О. Кредитно-розрахункові операції : Навч. посіб. – К.: МАУП, 2004. – С. 204. [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://ecolib.com.ua/book.php?book=4>

24 Офіційний сайт ПАТ «Альфа-Банк» [Електронний ресурс] – Режим доступу :<http://www.alfabank.ua/>.

25 Офіційний Веб-сайт «Укресімбанк» [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://vtb.ua/>

26 Офіційний веб-сайт Національного банку України [Електронний ресурс]. – Режим доступу :<http://www.bank.gov.ua/> .

27 Офіційний сайт «ОТП Банк» [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://ru.otpbank.com.ua/about/informations/index.php>

28 Офіційний сайт АгроКомБанку [Електронний ресурс]. – Режим доступу:<http://579048.agroco02.web.hosting-test.net/ua/rozrahunkovo-kasove.html>

29 Офіційний сайт Банк національний кредиту [Електронне ресурс]. - Режим доступу: <http://bnk.ua/>

30 Офіційний сайт банку Хрещатик [Електронний ресурс]. – Режим доступу <http://www.xcitybank.com.ua/>

31 Офіційний сайт ПАТ «Укрсіббанк». Режим доступу: <http://www.ukrsibbank.com/>

32 Офіційний сайт ПриватБанку [Електронне ресурс]. - Режим доступу:<http://privatbank.ua/>

33 Офіційний сайт СК «Мега-Гарант-Життя» [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://megagarant.com/ua/>.

34 Офіційний сайт ТОВ «Проконсул». Режим доступу:<http://proconsul.com.ua/>

35 Офіційний сайт УкрІнБанку [Електронний ресурс]. – Режим доступу:http://www.ukrinbank.com/ukr/corporate/cash_management/

36 Папаїка О. Аналіз інвестиційної діяльності банків України та шляхи підвищення її ефективності / О. Папаїка, О. Мелентьєва // Торгівля і ринок України. – 2013. – № 35. – С. 224–232.

37 Перфілова О. Є. Проблеми та особливості впровадження SWOT-Аналізу в практику стратегічного управління вітчизняних підприємств [Електронний ресурс] / О. Є. Перфілова. – Режим доступу : http://vlp.com.ua/files/13_27.pdf

38 Поточні рахунки - Офіційний сайт банку "Фінансова ініціатива" [Електронний ресурс]. – Режим доступу :http://www.the-bank.com.ua/site/page.php?lang=UA&id_part=1235

39 Про банки та банківську діяльність: Закон України від 20. 09. 2001р. [Електронний ресурс]. – Режим доступу :<http://portal.rada.gov.ua//>

40 Про безготівкові розрахунки в Україні в національній валюті : Постанова Правління НБУ від 21 січня 2004 р. № 22 [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://portal.rada.gov.ua/>.

41 Про затвердження Інструкції про ведення касових операцій банками в Україні : Постанова Національного Банку від 01.06.2011 № 174 [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://zakon4.rada.gov.ua/laws/show/z0790-11>.

42 Про затвердження Інструкції про порядок відкриття, використання і закриття рахунків у національній та іноземних валютах : Постанова Правління НБУ від 12.11.2003 № 492 [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://portal.rada.gov.ua/>.

43 Про Національний банк України: Закон України від 20.05.1999 № 679-XIV [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://zakon4.rada.gov.ua/laws/show/679-14>.

44 Про платіжні системи та переказ коштів в Україні : Закон України від 05.04.2001 р. № 2346-III [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://zakon4.rada.gov.ua/laws/show/2346-14>.

45 Про поштовий зв'язок : Закон України від 04.10.2001 № 2759-III [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://zakon4.rada.gov.ua/laws/show/2759-14>.

46 Рейтинг депозитів для бізнесу [Електронний ресурс]. – Режим доступу : [http://www.prostobiz.ua/depozity/reytingi/\(cur\)/UAH/\(term\)/365](http://www.prostobiz.ua/depozity/reytingi/(cur)/UAH/(term)/365).

47 Рогальська Н. Г. Стратегічний аналіз кредитно-інвестиційної діяльності банків України [Електронний ресурс]. – Режим доступу : file:///C:/Documents%20and%20Settings/C%D0%B0%D1%88%D0%B0/%D0%9C%D0%BE%D0%B8%20%D0%B4%D0%BE%D0%BA%D1%83%D0%BC%D0%B5%D0%BD%D1%82%D1%8B/Downloads/ecinn_2013_54_34.pdf.

48 Розвиток банківської системи України як основа реалізації стратегії економічного зростання : монографія / за ред. Дзюблюк О. В. – Тернопіль : ТНЕУ, 2010. – С. 384.

49 Розрахунково-касове обслуговування (загальні положення) [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <https://privatbank.ua/rules/abank>

50 Розрахунково-касове обслуговування [Електронний ресурс]. – Режим доступу : http://www.bank.gov.ua/control/uk/publish/article?art_id=123623

51 Розрахунково-касове обслуговування Клієнтів з видачі заробітної плати з використанням платіжних карток [Електронний ресурс]. – Режим доступу

:<https://privatbank.ua/rules/abank/site/index.php?docid=1vFeKExdADShkUoWy-U6dIJVAIL5EDn7blVfNyuT2pC0&ln=ua>.

52 Сімонова О. Л. Банківська система України: теорія і практика становлення : збірник наукових праць / О. Л. Сімонова. – Суми: Ініціатива, 2007 – Т. 2. – С. 520–528.

53 Сорокіна А. О. Організація послуг банку з касового обслуговування / А. О. Сорокіна // Економіка та управління підприємствам.- 2011.- №1. – С.50-55

54 Статут ПАТ «Альфа-Банк» №1/2013 від 12.03.2013 р. [Електронний ресурс] – Режим доступу: http://www.alfabank.ua/upload/Ustav_12.03.13.pdf.

55 Тарифи на основні послуги з розрахунково-касового обслуговування клієнтів Дельта банку [Електронний ресурс]. – Режим доступу : https://deltabank.by/upload/iblock/tarify_yurlica_ip.pdf.

56 Тарифи на розрахунково-касове обслуговування корпоративних клієнтів в ПАТ «Райфайзен Банк Аваль» [Електрон. ресурс]. – Режим доступу:<https://msb.aval.ua/f/1/bank/dalyu/account/max/add.pdf>

57 Тарифи РКО ПАТ «Украсіббанк» [Електрон. ресурс]. – Режим доступу: <https://corporate.ukrsibbank.com/ua/>

58 Тарифи РКО по-новому [Електронний ресурс]. – Режим доступу : http://dengi.ua/clauses/127581_Tarify_RKO_po-novomu.htm.

59 Український банківський портал. Офіційний рейтинг банків України [Електронний ресурс]. – Режим доступу : http://banker.ua/officialrating/dynamicindicator/?bankId=120&cur_year=2014/.

60 Умови та правила надання розрахунково-касового обслуговування ПриватБанком [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <https://privatbank.ua/ua/terms>.

61 Уніфіковані правила по інкасо : Міжнародний документ від 01.01.1979 № 322 [Електронний ресурс]. – Режим доступу : http://zakon4.rada.gov.ua/laws/show/988_002.

62 Уніфіковані правила та звичаї для документарних акредитивів : Міжнародний документ від 01.01.1994 № 500 [Електронний ресурс]. – Режим доступу :http://zakon4.rada.gov.ua/laws/show/988_003.

63 Уніфіковані правиластосовно договірних гарантій : Міжнародний документ від 01.01.1978 [Електронний ресурс]. – Режим доступу :http://zakon4.rada.gov.ua/laws/show/988_005.

64 Финансово-кредитный энциклопедический словарь / под. ред. Г. Грязновой. – М. : Финансы и статистика, 2008. – С. 1168.

65 Фінансовий менеджмент у банку. Примостка Л. О. Підручник. – 2-ге вид., доп. і перероб. – К.: КНЕУ, 2004. – С. 468.

66 Шершньова З. Є. Складання стратегічного балансу та сутність swot-аналізу [Електронний ресурс] / З. Є. Шершньова. – Режим доступу : <http://in1.com.ua/book/13007/>

67 Шершньова З. Є. Стратегічне управління: підручник. – З. Є. Шершньова. –К.:КНЕУ, 2004. – С. 699.

68 Ярошевич Н. Б. Фінанси підприємств : навч. посіб. / Н. Б. Ярошевич. – К.: Знання, 2011. – С. 341.

ДОДАТКИ

Умови розрахункового обслуговування в банках

Операції	Тарифи банків, грн.			
	Мега Банк	Хрещатик	АгроКомБанк	УкрІнБанк
1	2	3	4	5
Операції, що пов'язані з відкриттям (закриттям) рахунків				
Відкриття поточного рахунку	75	60	100	150
Відкриття поточного рахунку для формування статутного фонду	75	60	100	150
Закриття та відкриття рахунків в зв'язку з перереєстрацією	75	30	50	Не тарифікується
Закриття поточного рахунку:				
в зв'язку з ліквідацією	Безкоштовно	60	200	Не тарифікується
з інших причин	200	60	200	100
Операції, що пов'язані з проведенням розрахунків				
Зарахування безготівкових коштів на поточний рахунок	Безкоштовно	Безкоштовно	Безкоштовно	Безкоштовно
Ведення рахунку (щомісячно)	150	30 або 50, в залежності від обслуговування дистанційно в системі електронних платежів	-	50
Сплата за кожний документ, який було проведено за дебетом поточного рахунку:				

Продовження Додатку А

1	2	3	4	5
з використанням системи «Клієнт-Банк»	2,5	1,75	1	1,5
без використання системи «Клієнт-Банк»	5	5	5	10
Проведення платежів за рахунок поточних надходжень	Безкоштовно	0,05% (min 10грн., max 300 грн.)	0,1% (min 5 грн.,max 3 000 грн.)	Не тарифікується
Проведення розрахунків післяопераційного часу	Безкоштовно	В межах банку: 10 грн за кожне платіжне доручення на паперовому носії та/чи 5,00 грн.за кожне платіжне доручення в системі «Клієнт-Банк». За межі банку:0,15% від суми платежів на паперових носіях та/чи 0,1% від суми платежів в системі «Клієнт-Банк»,	0,1% від суми переказу (min 5 грн., max 3 000 грн.), а в системі банку безкоштовно	0,2% min 1 5 грн. max 500 грн.
Операції, що пов'язані з касовим обслуговуванням				

Продовження Додатку А

1	2	3	4	5
Видача готівкових коштів	картка – 0,8% від отриманої суми; грошова чекова книжка – 1%	1% від суми операції (мін 5 грн.)	До 1 000 000 грн. включно 1% від суми готівки; від 1 000 000,01 грн 0,8% від суми готівки	1% від отриманої суми
Приймання відклієнта готівкових коштів в касу банку	безкоштовно	В залежності від різних умов: 1% від суми операції (мін 5 грн., мах 500 грн.); не нижче 0,5% від суми; не нижче 0,5% від суми (мін 5 грн).	Безкоштовно	Не тарифікується
Обмін банкнот на розмінну монету та зворотний обмін	Безкоштовно	з 1 коп. до 5 коп.- 17 грн., з 10 коп. до 25 коп.- 22 грн., 50 коп. – 27 грн. за 1000 шт.	1% від суми обміну	20 грн. за 1000 шт. монет
Система «Клієнт-Банк»				
Встановлення системи «Клієнт-Банк»	50	100	150 або 200 в залежності від рівня захисту	0

Продовження Додатку А

1	2	3	4	5
Виконання операцій за допомогою систем дистанційного обслуговування (щомісячно)	40	90	100	80
Підключення додаткового робочого місця	50	75	50 або 100 в залежності від рівня захисту	0
Повторна інсталяція	50	50	150 або 200 в залежності від рівня захисту	0
Плата за користуванні коштами				
Нарахування відсотків за залишками поточних рахунках	0,1% місячних	Згідно договору	До 50 000 грн. включно 0,0001% річних; від 50 000,01 грн. до 500 000грн. включно 0,5% річних; від 500 000,01 грн. 0,75% річних	Згідно договору