

А.О. СОРОКІНА, В.І. УСПАЛЕНКО

*Харківський державний технічний університет
будівництва та архітектури***ОРГАНІЗАЦІЯ ПОСЛУГ БАНКУ
З КАСОВОГО ОБСЛУГОВУВАННЯ**

У статті досліджено теоретичні основи розрахунково-касових операцій банків, проаналізовано діяльність банківських установ з касових операцій в Україні. Розглянуті теоретичні дослідження українських економістів. Розглянуто законодавчі та нормативно – правові акти у розрахунково-касовому обслуговуванні. Запропоновано удосконалення рівня сервісу у сфері обслуговування клієнтів, диверсифікація діяльності за різними напрямками з метою зниження рівня банківських ризиків, постійне визначення й прогнозування стану ринку банківських послуг.

Ключові слова: *розрахунково-касове обслуговування, касові операції, платіжна система, система електронних платежів.*

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

Актуальність даної теми полягає в тому, що у зв'язку зі швидким ростом на фінансовому ринку банків-конкурентів, постає важливе питання правильності організації та процесу здійснення розрахунково-касових операцій, які надаються фізичним особам. Відбувається стрімке насичення ринку банківськими послугами і для виживання в складному ринковому середовищі для банку є дуже важливим проведення аналізу касового обслуговування і як результат постійне удосконалення послуг, що надаються банком.

Проблемам розрахунково-касових операцій присвячені наукові праці таких авторів як: Б.П. Адамик, М.Д. Алексеєнко, Л.Г. Батракова, М.П. Березина, О.В. Васюренко, Н.М. Внукова, В.М. Жуков, Т.Г. Ковальчук, В.Н. Кочетков, О.А. Лаврушин, А.М. Мороз, Л.О. Примостка, М.Ф. Пудовкіна, І.В. Сало, Л.С. Ситник, В.Е. Черкасов, В.М. Шелудько, А.Д. Шеремет, О.В. Яворенко.

Головна ідея статті полягає в аналізі організації послуг банку з касового обслуговування провідних банків України, розгляді їхньої діяльності та умов надання послуг. Тому **мета дослідження** – з'ясування сутності розрахунково-касового обслуговування, а також визначення проблем і перспектив розвитку касових послуг банків в Україні.

Відповідно до Положення «Про ведення касових операцій у національній валюті в Україні» касові операції - операції підприємств (підприємців) між собою та з фізичними особами, що пов'язані з прийманням і видачею готівки під час проведення розрахунків через касу з відображенням цих операцій у відповідних книгах обліку [1].

Правовою підставою здійснення розрахункових операцій є інструкції «Про порядок відкриття, використання і закриття рахунків у національній та іноземних валютах», прийнята постановою Правління НБУ від 12 жовтня 2003 р. № 499; «Про безготівкові розрахунки в Україні в національній валюті», прийнята постановою Правління НБУ від 21 січня 2004 р. № 22.

Відповідно до ст. 1066 Цивільного Кодексу України за користування грошовими коштами, що знаходяться на рахунку клієнта, банк повинен сплачувати проценти, сума яких зараховується на рахунок клієнта, якщо інше не встановлено договором або законом. Сума процентів зараховується на рахунок клієнта у строки, встановлені договором, а якщо такі строки не встановлені договором – зі спливом кожного кварталу [2].

Таким чином, можна констатувати, що в Україні існує достатньо розгалужена система правового регулювання здійснення розрахунково-касового банківського обслуговування суб'єктів підприємницької діяльності. Основою цієї системи слід вважати, перш за все, Цивільний Кодекс України, положення якого, визначають досить складну договірну природу розрахунково-касового обслуговування. Утім, говорити про наявність ефективної моделі розрахунково-касового обслуговування не можна.

Удосконаленню договірних відносин між банками та їх клієнтами повинно слугувати:

1) розробка єдиного нормативно-правового акта стосовно відкриття, ведення та закриття поточних рахунків, ведення безготівкових розрахунків, розрахунків готівкою та організації касової роботи;

2) розробка та запровадження безготівкових розрахунків із застосуванням розрахункових документів не тільки на паперових носіях, але і в електронному вигляді.

Розглянуто розрахунково – касове обслуговування деяких провідних банків України, а саме: Приватбанк, OTP Bank, ВТБ 24, Банк Держава [3].

Розрахунково-касове обслуговування "Приватбанку" це: відкриття й обслуговування поточних рахунків у національній валюті організацій всіх форм власності, у тому числі й підприємств; Експрес-платежі - потрібен тільки телефон - будь-який підприємець має можливість відправити невідкладний платіж маючи під рукою тільки телефон; послуга «Рахунок для бізнесу за 1 хвилину» - зарезервованій спеціально для клієнта номер рахунку в банку, який можна вказувати в договорах, контрактах і рахунках, і навіть направляти на нього гроші; відкриття й обслуговування поточних валютних рахунків; система електронних платежів «Клієнт-Банк» і «Приват 24» [4].

З початку 2009 року OTP Bank запровадив додаткові продукти та послуги. Картку преміум класу VISA PLATINUM PRIVATE BANKING, що підкреслює довіру Банку до Клієнтів Private Banking та надає можливість держателю отримати значний кредитний ліміт, а також широкий перелік додаткових послуг і програм, які відповідають винятковому статусу Клієнта [5].

ВТБ 24 здійснює наступні види розрахунково-касового обслуговування клієнтів: розрахункове обслуговування в російських рублях; розрахункове обслуговування в іноземних валютах; обслуговування через системи вилученого доступу «Банк - клієнт» і «Банк - клієнт онлайн»; касове обслуговування; інкасація й перерахування; конверсійні операції; розрахунки акредитивами; гарантії; операції з векселями; валютний контроль; надання інформації про залишки на рахунку з використанням кодового слова [6].

Відкриття й обслуговування рахунків компаній резидентів і нерезидентів Російської Федерації Банк Держава: вилучене керування банківськими рахунками за допомогою системи «Клієнт - Банк» для юридичних осіб; зарахування й зняття наявних коштів, надання спецтранспорту для перевезення цінностей; платежі по Росії, зручний режим прийому й виконання платежів; міжнародні платежі з можливістю виконання в режимі поточного операційного дня через кореспондентські рахунки в найбільших іноземних банках; здійснення покупки/продажу іноземної валюти за російські рублі, по курсам валютного ринку в режимі реального часу й зарахуванням коштів на рахунок у день подачі заявки на здійснення операції [7].

З початку серпня 2010 майже немає установ і тарифних пакетів, у яких зняття готівки з рахунку юридичної особи було б безкоштовним (у липні такі програми на ринку були - при тому далеко не одиничні).

Опираючись на дані офіційних джерел [3] про базові тарифи на РКО з найдешевшим обслуговуванням рахунку в роботі, розраховано середні значення по банках:

- 1) вартість відкриття рахунку складає 175 грн.;
- 2) вартість обслуговування рахунку за місяць – 60 грн.;
- 3) вартість платежу в інші банки (паперовий носій) – 25 грн.;
- 4) вартість зняття готівки з рахунку, відсоток зі суми зняття – 0,35%.

Як правило, банк бере платіж за підключення до системи Клієнт-Банк (0,01 – 500 грн.), щомісячну плату за обслуговування в системі (від 10 до 540 грн.), плату за проведення платежів в інші банки через Клієнт-Банк (0,4-7 грн.).

У цілому Клієнт-Банк має велику пропозицію у бізнесі, і з кожним роком популярність системи росте. З подальшим розвитком надання послуг банками ще більше клієнтів переходять на Клієнт-Банк. Один зі стимулів такого переходу - цінова політика банків відносно платежів на паперових носіях - практично всі оператори піднімають вартість обслуговування таких платежів. Це дуже трудомісткий процес, що має потребу в постійному контролі щоб уникнути помилок. У свою чергу Клієнт-Банк, завдяки своїй технологічності дозволяє знизити ризик допущення помилки й приблизно в три рази зменшить потреби в залученні людського ресурсу за рахунок високої автоматизації процедури проведення платежу.

У перелік послуг, умовно об'єднаних поняттям "розрахунково-касове обслуговування", "Гроші" включили грошові перекази, обслуговування поточних рахунків для фізичних осіб, оплату комунальних послуг через банк і валютнообмінні операції. Відзначивши велику кількість тарифів на грошові перекази по Україні й за рубіж, необхідним є "прив'язатися" до суми відправлення в 1000 дол. і оцінити витрати на таку операцію. При цьому не розглядалися варіанти, що вимагають відкриття рахунку з умовою, що комісійні платить одержувач грошей. З'ясувалося, що деякі банки співпрацюють із різними системами грошових переказів, піклуючись про зниження видатків клієнта. Деякі співпрацюють із однією, максимум двома системами переказів, причому саме з тими, хто має найвищі тарифи.

Згідно зі статистичними дослідженнями в Україні більшість переказів проходить у національній валюті, на другому місці – долар США, далі – євро [4].

Згідно загального рейтингу систем грошових переказів перше місце з великим відривом зайняв «Western Union». Його мережа, яка у десятки разів перевищує мережі своїх конкурентів, дає значну перевагу цій системі. З великим відривом на другому місці йде «Anelik», яка має досить велику кількість пунктів переказу грошей та заманює клієнтів низькими тарифами та можливістю переказувати гроші в будь-яку країну. Єдиним мінусом можна назвати те, що вона не має можливості переказувати гроші по Україні, відповідно переказ робить тільки в доларах та євро та має досить високі тарифи. Третє місце займає система «PrivatMoney», яка поступається «Anelik» лише розвиненістю своєї мережі. Четверте та п'яте місце посіли системи «Coinstar (Travellex)» та «Contact», які мають середні показники в усіх критеріях.

У 2010 році тарифи по РКО залишилися на нинішньому рівні. Основних змін варто очікувати з початку 2011 року, як тільки банки оцінять свої збитки/доходи в 2010 році, тому що неповернення по кредитах ростуть, а заробляти на чомусь необхідно. Однак справжній бум попиту на послуги РКО банкіри очікують не раніше середини 2011 року, що буде пов'язано з активним кредитуванням економіки. Тоді ж можливо й підвищення вартості послуг на РКО [6]. Сьогодні в банківській системі України є багато проблем, які потребують свого практичного вирішення. Вони зачіпають

перед усім питання, які пов'язані з подальшим розвитком банківських послуг, які мають концентруватися на таких напрямках:

- 1) покращення рівня сервісу у сфері «якості» обслуговування клієнтів;
- 2) необхідність вдосконалення існуючого програмного забезпечення;
- 3) використання традиційних засобів зв'язку одержувати необхідну для клієнта інформацію і здійснювати ряд операції з банківськими інструментами прямо з будинку або офісу;
- 4) постійне підвищення професіоналізму та компетенції персоналу банку, активна кадрова робота з підбору персоналу з високим рівнем відповідальності, професійних знань, новаторським хистом;
- 5) впровадити такі бізнес-напрямки: «персональні» фінанси, «корпоративні» фінанси, приватні банківські послуги;
- 6) диверсифікація діяльності за різними напрямками з метою зниження рівня банківських ризиків;
- 7) збільшення клієнтської бази, активне залучення корпоративних клієнтів та розвиток роздрібного бізнесу;
- 8) розробка та впровадження нових банківських продуктів з використанням інформаційних технологій високої якості.

Література

1. Положення «Про ведення касових операцій у національній валюті в Україні» затверджене постановою НБУ від 29.04.2009 р. N 252.
2. Договірне право України. Особлива частина: навч. посіб. / Т.В. Боднар, О.В. Дзера, Н.С. Кузнецова та ін.; за ред. О.В. Дзери. – К.: Юрінком Інтер, 2009. – 1200 с.
3. Путівник у світі власних фінансів [Електронний ресурс]. – Режим доступу до ресурсу: http://www.prostobank.ua/denezhnye_perevody.
4. Розрахунково-касове обслуговування [Електронний ресурс]. – Режим доступу до ресурсу: <http://www.privatbank.ua>.
5. Тарифні пакети та РКО [Електронний ресурс]. – Режим доступу до ресурсу: <http://www.otpbank.com.ua>.
6. Про гроші [Електронний ресурс]. – Режим доступу до ресурсу: <http://www.finance.ua>.
7. Счета и расчетное обслуживание [электрон. ресурс]. – Режим доступу до ресурсу: <http://www.derzhava.ru>.

Надійшла до редакції 2.02.2011

Рецензент: д-р екон. наук, проф. **О.С. Іванілов**, Харківський державний технічний університет будівництва та архітектури, Харків.

ОРГАНИЗАЦИЯ УСЛУГ БАНКА ПО КАССОВОМУ ОБСЛУЖИВАНИЮ

А.А. Сорокина, В.И. Успенко

В статье исследованы теоретические основы расчетно-кассовых операций банков, проанализирована деятельность банковских учреждений по кассовым операциям в Украине. Рассмотрены теоретические исследования украинских экономистов. Рассмотрены законодательные и нормативно-правовые акты в расчетно-кассовом обслуживании. Предложено усовершенствование уровня сервиса в сфере обслуживания клиентов, диверсификация деятельности по разным направлениям с целью снижения уровня банковских рисков, постоянное определение и прогнозирование состояния рынка банковских услуг.

Ключевые слова: расчетно-кассовое обслуживание, кассовые операции, платёжная система, система электронных платежей.

THE ORGANIZATION OF BANK CASH SERVICES

A.A. Sorokina, V.I. Uspalenko

Theoretical bases of bank cash operations are investigated, cash operation activity of the bank institutions in Ukraine is analyzed. The theoretical researches of Ukrainian economist are investigated. Cash service legislative and normative legal acts are considered. The improvement of service level in the customer service field, diversification of activity on different directions in order to reduce the level of bank's risk, constant determination and forecasting of the state of bank services market are offered.

Keywords: cash service, cash operations, payment system, system of the electronic payments.

Сорокіна Аліна Олександрівна - студентка, кафедра «Фінанси та кредит», Харківський державний технічний університет будівництва та архітектури, e-mail: alinka777kiss@mail.ru.

Успенко Віталій Ілліч – професор, зав. кафедри «Фінанси та кредит», Харківський державний технічний університет будівництва та архітектури.