

**МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ**  
**Тернопільський національний економічний університет**  
**Факультет банківського бізнесу**  
**Кафедра банківської справи**

**ЯНІШ Ірина Михайлівна**

**Організація касового обслуговування в банку /**  
**Bank cash services organization**

спеціальність: 072 – Фінанси, банківська справа та страхування  
магістерська програма – Банківська справа

Магістерська робота

Виконала студентка групи  
ФБСм – 21  
І. М. Яніш

---

Науковий керівник:  
к.е.н. Т. Б. Стечишин

---

Магістерську роботу допущено  
до захисту:

« \_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20\_\_ р.

Завідувач кафедри

\_\_\_\_\_ **О. В. Дзюблюк**

**ТЕРНОПІЛЬ – 2018**

## ЗМІСТ

ВСТУП.....	3
РОЗДІЛ 1. ТЕОРИТИЧНІ ОСНОВИ ОРГАНІЗАЦІЇ КАСОВОГО ОБСЛУГОВУВАННЯ .....	7
1.1 Сутність касового обслуговування.....	7
1.2 Особливості організації касової роботи у банківських установах.....	14
1.3 Організація контролю за касовими операціями.....	28
ВИСНОВКИ ДО РОЗДІЛУ 1.....	38
РОЗДІЛ 2. АНАЛІТИЧНА ОЦІНКА ДІЮЧОЇ ПРАКТИКИ ОРГАНІЗАЦІЇ КАСОВОЇ РОБОТИ В БАНКІВСЬКИХ УСТАНОВАХ УКРАЇНИ .....	40
2.1. Правові основи організації послуг банку з касового обслуговування України.....	40
2.2. Аналіз сучасного стану здійснення касового обслуговування банками України.....	47
2.3. Оцінка організації та здійснення касової роботи в банківських установах на прикладі АТ «Ощадбанк».....	52
ВИСНОВКИ ДО РОЗДІЛУ 2.....	64
РОЗДІЛ 3. НАПРЯМИ ВДОСКОНАЛЕННЯ ОРГАНІЗАЦІЇ КАСОВИХ ПОСЛУГ БАНКУ.....	66
3.1 Міжнародна практика здійснення касового обслуговування клієнтів та можливості його застосування в Україні.....	66
3.2. Заходи щодо підвищення ефективності організації касових операцій.....	74
ВИСНОВКИ ДО РОЗДІЛУ 3.....	86
ВИСНОВКИ.....	88
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ.....	92
ДОДАТКИ.....	102

## ВСТУП

**Актуальність теми дослідження.** В сучасних умовах касові операції посідають особливе місце в банківській діяльності, а також відіграють важливу роль у забезпеченні успішного перебігу економічних процесів на мікро- та макрорівні. Банківські операції щодо касового обслуговування юридичних і фізичних осіб є першоосновою існування будь-якої банківської установи. Оскільки саме з таких операцій починається співпраця та взаємодія з клієнтами. Саме тому, від того, наскільки якісно та ефективно банк може обслуговувати платіжний обіг клієнтів, залежатиме прийняття відповідних рішень щодо подальшої роботи у сфері операцій, які може запропонувати банк.

Основним обов'язком банківських установ є безперебійне касове обслуговування своїх клієнтів, яке включає діяльність банку, пов'язану з інкасацією, зберіганням та видачею готівкових коштів. Банки здійснюють своєчасне касове обслуговування клієнтів і тим самим забезпечують збереження їхніх коштів, а також сприяють додержанню емісійно-касової дисципліни.

Касові операції банківських установ становлять дуже великий обсяг роботи і характеризують одну з найголовніших функцій банку. Такі операції пов'язані з обробкою готівки, а тому і є одним з найважливіших і найбільш трудомістких видів діяльності банківських установ. Тому касові операції потребують найбільшого контролю, шляхом проведення ревізій. Контроль стану ринку операції з готівкою є однією із важливих передумов поліпшення економічної ситуації в Україні.

Комерційні банки, через конкуренцію на ринку, повинні удосконалювати якість касового обслуговування для збільшення клієнтської бази. Якість послуг, які надаються касовими працівниками в значній мірі залежить від технічного забезпечення, яке на сьогодні в більшості банківських установах України є застаріле. Для забезпечення стабільності банків, а також покращення надання якісних послуг необхідно створювати ефективну організацію касових операцій та забезпечення банківських установ новітніми пристроями та технологіями. У

зв'язку з цим актуального значення набуває вирішення проблеми вдосконалення касового обслуговування в банківських установах України.

Об'єктивна необхідність подальшого поглиблення теоретичних досліджень і практичних розробок з проблем удосконалення касового обслуговування в установах банків обумовила вибір об'єкта, теми дослідження та її актуальність.

**Огляд літератури з теми дослідження.** Дослідженням проблем щодо організації касових операцій та вдосконаленням касового обслуговування займаються як вітчизняні, так і зарубіжні вчені Л. Д. Батракова, О. В. Васюренко, Н. Воронная, С. Головка, В. М. Жуков, В. І. Капран, Л. М. Кіндрацька, І. В. Ковальчук, О. Г. Корнєва, В. М. Кочеткова, О. Кушнір, Н. Б. Литвин, В. І. Міщенко, А. М. Мороз, В. І. Розмош, М. І. Романова, М. В. Сабан, І. В. Сало, Г. І. Сп'як, Ж. В. Устюгова, О. В. Хівренко, О. В. Яворенко. В їхніх працях досліджуються теоретичні засади касового обслуговування, основні проблеми та напрямки вдосконалення касових послуг.

Однак, впровадження новітніх технологій в банківську діяльність зумовлює необхідність якісно нового розвитку касових операцій, відтак питання про вдосконалення касового обслуговування клієнтів залишається актуальним і потребує подальших розробок і доопрацювань.

**Мета і завдання дослідження.** Метою дипломної роботи є дослідження основних аспектів організації касової роботи банківських установ та розроблення шляхів вдосконалення касового обслуговування клієнтів.

Для досягнення поставленої мети передбачено постановку і розв'язання наступних науково-практичних завдань:

- дослідити сутність та теоретичні основи касового обслуговування;
- дати загальну характеристику організації касової роботи в банківських установах;
- розглянути організацію контролю касових операцій в банках;
- вивчити правові аспекти організації послуг банку з касового обслуговування;

- проаналізувати сучасний стан здійснення касового обслуговування банками України;
- оцінити організацію та здійснення касової роботи в банківських установах на прикладі АТ «Ощадбанк»;
- запропонувати напрями вдосконалення організації касових послуг банків шляхом вивчення міжнародного досвіду;
- розробити заходи підвищення ефективності організації касових операцій.

**Об'єкт і предмет дослідження.** Об'єктом дослідження є касові операції банківських установ з точки зору їх ефективності та прибутковості.

**Предметом дослідження** є економічні відносини, що виникають в процесі організації та здійснення операцій з касового обслуговування клієнтів банку.

**Методи дослідження.** Для досягнення поставленої мети в магістерській роботі застосовані загальнонаукові методи дослідження: теоретичне узагальнення, систематизація (при дослідженні сутності понять «касове обслуговування», «каса банку»; визначенні та класифікації ризиків); спостереження (під час дослідження касового обслуговування вітчизняними банками), графічний, а також методи деталізації та узагальнення, індуктивний (при систематизації і обробці інформації для проведення дослідження) і дедуктивний (у процесі теоретичного осмислення проблеми).

**Інформаційна база роботи.** Теоретико-методологічну основу магістерської роботи становлять наукові праці вітчизняних і зарубіжних учених та спеціалістів з питань касового обслуговування в банківських установах. Статистичну і фактологічну основу дослідження складають закони України, постанови та декрети Кабінету Міністрів України, укази Президента України, нормативні документи Національного банку України, статистичні дані роботи банківської системи, звітність та документація ПАТ «Ощадбанк»

**Наукова новизна роботи** полягає у теоретичному обґрунтуванні та практичному вирішенні комплексу питань, пов'язаних з удосконаленням організації касового обслуговування в банку. Безпосередньо в процесі дослідження одержано такі наукові результати:

- уточнено та доповнено сутність касового обслуговування банку, каси банку. Запропоновано визначити касове обслуговування як операції з видачі, приймання та обміну готівки, а саме не придатних та виведених з обігу банкнот і монет на придатні, вилучення сумнівних грошей, прийом на інкасо, а також операції з обміну валюти.

- визначено роль касового обслуговування в діяльності банківських установ. Доведено, що за допомогою якісних та доступних касових операцій, банківські установи можуть збільшувати клієнтську базу, при цьому зростає їх конкурентоспроможність і збільшується прибутковість.

- запропоновано для покращення та полегшення роботи касирів при обслуговуванні клієнтів використання електронного касира. Електронний касир буде зручним у використанні і підвищить безпеку при здійсненні касових операцій з готівкою.

**Практичне значення роботи** полягає у тому, що результати дослідження можуть використовуватись у практичній діяльності банківських установ в процесі вдосконалення організації касового обслуговування. Отримані результати дозволять підвищити ефективність касових операцій в комерційних банках при впровадженні цілодобових автоматичних пристроїв та технологій самообслуговування клієнтів – «електронний касир», «термінал самообслуговування».

**Апробація результатів дослідження.** Основні наукові положення, висновки і результати дослідження опубліковано у збірнику тез Інтернет-конференції «Банківська система України: стабілізація та драйвери зростання».

**Структура роботи.** Магістерська робота складається зі вступу, трьох розділів, висновків, списку використаних джерел, додатків. Загальний обсяг роботи становить 119 сторінок, основний зміст викладено на 91 сторінках. Магістерська робота містить 8 таблиць, 10 рисунків, список використаних джерел включає 93 найменування та викладений на 10 сторінках, 11 додатків подано на 17 сторінках.

# РОЗДІЛ 1

## ТЕОРИТИЧНІ ОСНОВИ ОРГАНІЗАЦІЇ КАСОВОГО ОБСЛУГОВУВАННЯ

### 1.1. Сутність касового обслуговування

Касові операції банку становлять досить великий обсяг роботи і характеризують одну з головних функцій банку. Більше того, контроль стану ринку операцій з готівкою, що його покладено на банківську систему, є однією із важливих передумов поліпшення економічної ситуації в Україні.

Касове обслуговування клієнтів здійснюють операційні каси банків. Кожен банк визначає самостійно кількість касових працівників, структуру операційної каси. Для прикладу кількість касових працівників залежить від кількості клієнтів даної установи. В кожній установі різний наплив клієнтів, тому кожен банк самостійно визначає організацію своєї роботи. Роботу операційної каси з обслуговування клієнтів банк організовує протягом операційного часу та відповідно до внутрішніх правил банку в післяопераційний час. Всі банківські установи повинні постійно здійснювати касове обслуговування клієнтів [32].

Визначення сутності касового обслуговування потрібно розглядати з кількох сторін на основі досліджень вчених, які займалися цим питанням.

На сьогодні в економічній літературі існує декілька трактувань категорії «касове обслуговування», проте суть їх є однакова.

Касове обслуговування - це сукупність банківських операцій з прийняття готівкових коштів від клієнтів і зарахування їх на відповідні банківські рахунки та видачі з клієнтських рахунків через касу банку готівкових коштів згідно з розпорядженням клієнтів на цілі, передбачені чинним законодавством [71, с. 57].

Касове обслуговування – надання послуг з приймання, видачі та обміну готівки, засвідчує вчена Н. Б. Литвин [36, с. 169].

Вчені М. І. Романова та Ж. В. Устюгова вважають, що касове обслуговування – це операції банків з прийняття та видачі грошових коштів та інших цінностей клієнтам банків [68, с. 61].

Варто звернути увагу на визначення вченого М. І. Мороза, який вважає, що касове обслуговування - це такі операції, які полягають у забезпеченні руху грошових коштів на рахунках клієнтів банків згідно з їхніми дорученнями [45, с.130].

На думку вченого В. І. Капрана, касове обслуговування – це сукупність операцій з прийняття готівкових коштів від клієнтів і зарахування їх на відповідні банківські рахунки та видачі з клієнтських рахунків через касу банку готівкових коштів згідно з розпорядженням клієнтів на цілі, передбачені чинним законодавством [25, с. 72].

Касове обслуговування – це операції з переведення в готівку платіжних коштів, списання коштів з поточного рахунку клієнта і видача йому відповідної суми готівкою (видаткові касові операції) та з переведення готівки в безготівкові платіжні кошти, зарахування на поточний рахунок коштів, отриманих від клієнта готівкою (прихідні касові операції), так трактує дане визначення вчений В. І. Міщенко [44, с. 147].

На нашу думку, касове обслуговування – операції з видачі, приймання та обміну готівки, а саме не придатних та виведених з обігу банкнот і монет на придатні, вилучення сумнівних грошей, прийом на інкасо, а також операції з обміну валюти. Дане визначення найбільш точно характеризує сутність касового обслуговування, оскільки сформовано на основі думки зарубіжних та вітчизняних вчених.

Грошові розрахунки України можуть здійснюватися як в безготівковій так і в готівковій формі. Готівкові розрахунки переважно виникають при взаємовідносинах підприємств, організацій, установ з населенням. Розрахунки готівкою застосовуються у взаємовідносинах між людьми, а також готівка може використовуватись при розрахунках між юридичними особами. Проте більшість



розрахунків між юридичними особами здійснюється у безготівковій формі [30, с. 126].

Юридичні та фізичні особи маючи відповідні рахунки в банківських установах на яких зберігають свої кошти можуть здійснювати безготівкові розрахунки.

Безготівкові розрахунки можуть здійснюватись на основі письмових розрахунково-грошових документів, таких як: платіжних доручень, чеків, акредитивів, вимог-доручень, платіжних вимог, інкасових доручень, векселів.

Безготівкові розрахунки – це розрахунки, які здійснюються за допомогою записів на рахунках у банківських установах, коли кошти списуються безготівково з рахунку платника та перераховуються на рахунок одержувача [4].

Відповідно до положення про ведення касових операцій у національній валюті в Україні готівкові розрахунки – це платежі в готівковій формі юридичними та фізичними особами за реалізовану продукцію, зокрема, товари, послуги, виконанні роботи, а також за операції, які не пов'язані з реалізацією продукції та іншого майна [52]. Готівкові розрахунки в касі банку здійснюються для оплати певних платежів.

Виконання касового обслуговування банком клієнтів дозволяє регулювати кількість готівкових грошей в обігу. Банківські установи здійснюють обслуговування готівкового обігу в країні в цілому, зокрема, перерахунок коштів, перевезення готівки, вилучення з обігу зношених та неплатіжних грошей.

Незважаючи на швидкий розвиток сучасних технологій і безготівкових розрахунків, велика частка в грошовому забезпеченні господарського обороту суб'єктів підприємницької діяльності припадає на готівкові кошти. Тому банківські установи повинні забезпечувати високоякісне касове обслуговування як фізичних, так і юридичних осіб [35].

Платежі понад зазначену суму проводяться безготівково, що визначається постановою Правління Національного банку України «Про встановлення граничної суми розрахунків готівкою» [54].

Відповідно до цієї постанови існують обмеження при розрахунках готівкою на рівні 50 тис. грн. і стосується лише великих покупок (коштовностей, транспортних засобів, хутра, предметів мистецтва, дорогих годинників, нерухомості, тощо), а тому не зачіпає щоденних покупок населення. Такі обмеження застосовуються в багатьох європейських країнах, зокрема таких, як: Італія, Португалія, Іспанія, Греція, Франція.

Хоча безготівкові розрахунки займають більшу частку в банківських установах, проте готівкові платежі відіграють не менш важливу роль, оскільки перші є більш популярними серед юридичних осіб, в той час як другі – серед фізичних. Тому в касах банківських установ в Україні багато клієнтів здійснюють платежі в готівковій формі і вважають такий спосіб розрахунків зручнішим для себе. Проте з часом в Україні, як і в розвинених країнах більшість фізичних осіб, а можливо і всі, будуть надавати перевагу безготівковим розрахункам. Такі розрахунки є зручнішими, як для клієнта, так і для касового працівника.

Сутність касового обслуговування банку полягає в тому, що банк виступає, як посередник у платежах.

Посередництво у платежах банку полягає у здійсненні розрахунків між суб'єктами економічних відносин шляхом перерахування коштів за їхніми рахунками чи заліку взаємних вимог. Тобто платник передає отримувачу кошти за надані товари або послуги. В сучасних умовах така передача здійснюється безготівково, а банк є учасником (посередником) при здійсненні таких розрахунків. Банківські установи відкривають депозити та відкриваючи рахунки юридичним особам, можуть здійснювати платежі переказуючи депозитні залишки з одного рахунку на інший. Тобто підприємці тримаючи кошти в банках, використовують їх не тільки для отримання доходу, але й для взаєморозрахунків.

Надійність і швидкість здійснення платежів є надзвичайно важливими як на макрорівні – з точки зору ефективності організації суспільного відтворення, так і на мікрорівні – з точки зору організації виробництва й суворого дотримання кошторису затрат. Юридична особа, якій потрібно придбати ресурси для забезпечення виробництва, має бути впевнена, що платежі будуть надходити

вчасно і в свою чергу може розрахувати, коли можна отримати потрібні гроші. Загалом оперативність платежів має важливий вплив не лише на фінансове здоров'я усіх підприємств, а і на своєчасне надходження коштів до бюджету та здійснення відповідних витрат, а також на фінансовий стан домашніх господарств.

Банківські установи зі своєї сторони повинні вчасно, надійно перераховувати кошти за призначенням, а платник має бути спроможним своєчасно виконати свої фінансові зобов'язання - це і є необхідними умовами ефективного функціонування системи розрахунків в економіці. Тому банківські установи повинні в оптимальні строки здійснювати розрахунки та забезпечувати надійний контроль за їх здійсненням, оскільки беруть на себе відповідальність за своєчасне і повне виконання доручень своїх клієнтів щодо здійснення платежів. Для цього вони мають використовувати найбільш сучасні форми електронної техніки і комунікацій [3, с. 17-18].

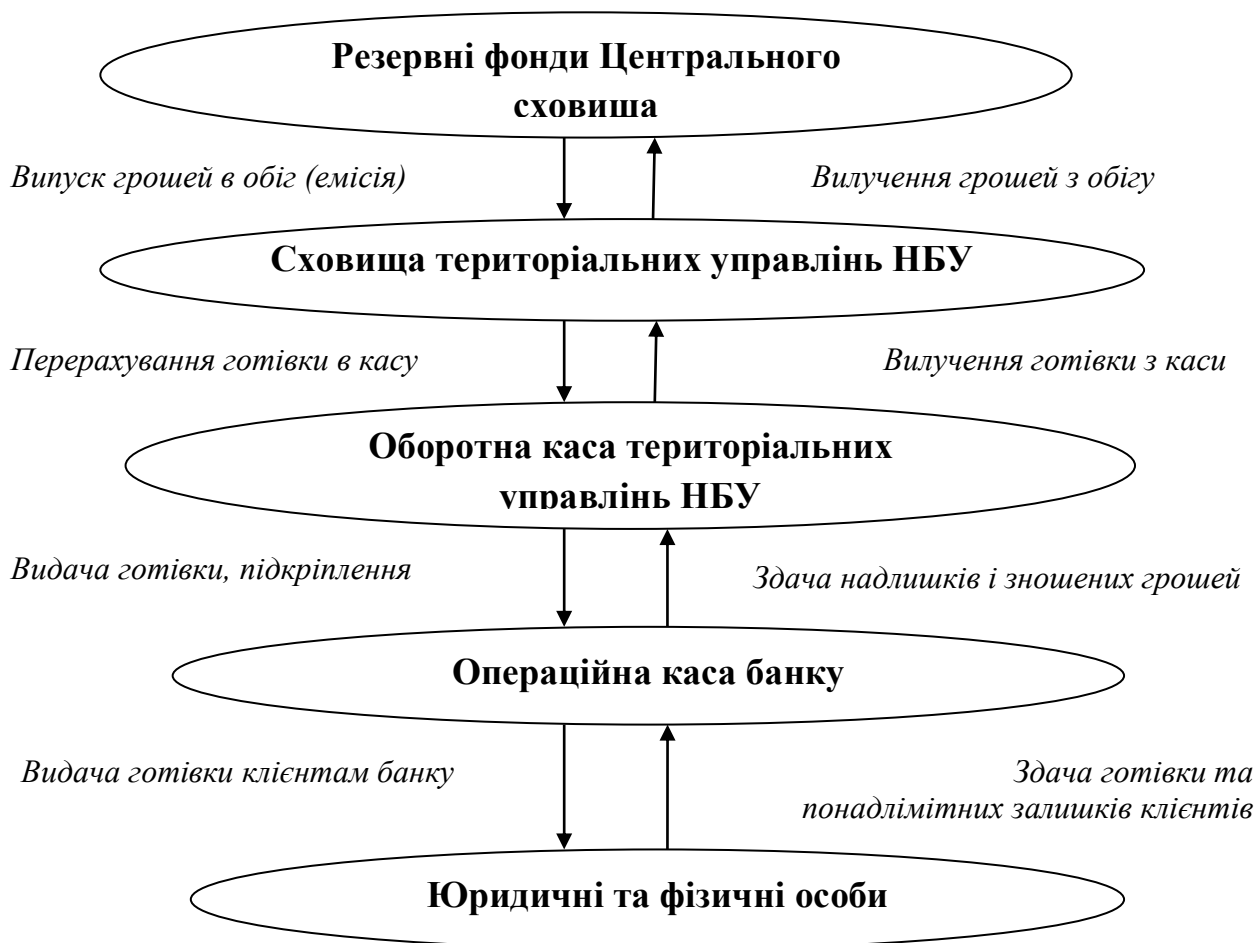
Проте, завдяки банківським установам, як основним організаторам розрахунків у масштабах всієї економіки, в кінцевому результаті, скорочуються до мінімуму затрати, які пов'язані з здійсненням платежів та значно прискорюється рух грошових коштів.

Комерційні банки при здійснюванні обслуговування клієнтів повинні забезпечувати дотримання емісійно-касової дисципліни та єдиної грошової фінансової політики Національного банку. Те як взаємодіє НБУ з банками щодо обігу готівки зображено на рисунку 1.1.

При здійсненні операцій з емісії грошей, центральний банк повинен забезпечити таку кількість грошей в обігу, яка є необхідною для обслуговування процесу обміну товарами та послугами в економіці. НБУ може здійснювати емісію коштів, як в готівковій так і в безготівковій формі. В безготівковій формі емісія здійснюється такими каналами, як: валютний, фондовий, кредитний. Емісія готівкових грошей здійснює виключно в обмін на безготівкові.

Тобто якщо комерційним банкам потрібна готівка, то вони повинні надіслати заявки з підписами відповідальних осіб і зазначеними сумами по номіналах,

засобами електронної пошти НБУ, до територіальних управлінь. На рисунку 1.1 зображено, що підкріплення операційної каси установи комерційного банку проводиться з оборотної каси територіального управління НБУ. Банки повинні бути забезпечені готівковими коштами для того, щоб здійснювати розрахунково-касове обслуговування своїх клієнтів.



**Рис. 1.1. Порядок обігу касової готівки в країні [76]**

Розрахункове обслуговування клієнтів здійснюється через підрозділ такий як – операційна каса банку.

Банківські установи повинні мати спеціальне приміщення, яке має бути робочим і спеціально обладнаним – це грошовий сейф. В грошовому сейфі зберігаються цінні документи, готівка банку, бланки суворої звітності та інші документи. В грошовому сховищі також мають бути сейфи, возики, стелажі, металічні шафи і все повинно закриватися на ключ особами банку, які несуть за це відповідальність [26, с. 241].

Відповідальність за касову роботу в банківських установах несуть керівники банку, завідувач сектору касових операцій, головний бухгалтер.

Досить важливих для касової роботи банку є правильний підбір персоналу. Тобто, щоб надавалися якісні послуги дуже важливим є кадрове питання в банку. Для того щоб приступити до роботи і мати доступ до готівки та цінностей банку, необхідно знати вимоги Інструкції про касові операції в банках України, а також внутрішні положення банку. Касовий працівник несе повну матеріальну відповідальність за свої дії. Тому основною вимогою є те, що касиром може бути тільки повнолітня особа. Крім того, у роботі є важливим знання касиром всіх ознак справжності та платіжності банкнот [22].

Касові операції посідають особливе місце в банківській діяльності і відіграють важливу роль в забезпеченні успішного перебігу економічних процесів на мікро- та макрорівнях. Такі операції тісно пов'язані з усіма іншими банківськими операціями. Будь-яка банківська операція чи пасивна, чи активна супроводжується здійсненням платежу, тобто касовим обслуговуванням відповідного клієнта [44, с. 126].

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

Для клієнтів банків касові операції дають можливість одержати гроші за реалізовану продукцію або послуги, забезпечують виплату заробітної плати працівникам, оплату зобов'язань перед бюджетом та позабюджетними фондами, накопичення та використання заощаджень, оплату необхідних для виробництва матеріальних ресурсів тощо.

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.

Отже, прийняття від клієнтів готівкових коштів та зарахування їх на відповідні рахунки, видача із цих рахунків готівкових коштів клієнтам за їх вимогою на певні цілі - це і є касове обслуговування клієнтів комерційними банками.

Основним доходом для банківських установ є активні операції, тому вони повинні їх збільшувати приймаючи готівку від клієнтів, як фізичних так і юридичних осіб. За здійснення операцій банки беруть комісійну винагороду, що також збільшує їхній дохід. Банківські установи, що надають якісно, швидко послуги підвищують довіру до себе, що в свою чергу збільшує їхню клієнтську базу. Довіра відіграє дуже важливу роль для успішної діяльності банківських установ, тому її потрібно постійно збільшувати.

## **1.2. Особливості організації касової роботи у банківських установах**

Порядок здійснення касової роботи в банківських установах регламентується Інструкцією «Про касові операції в банках України». Вона розроблялася відповідно до Закону України «Про банки і банківську діяльність» і в ній визначається порядок здійснення касових операцій, емісійних операцій банками, інкасація грошової виручки, здійснення операцій з іноземною валютою, перевезення та пересилання цінностей, здійснення операцій з дорогоцінними металами, валюто обмінних операцій, контроль за зберіганням цінностей, готівки, а також основні вимоги щодо додержання емісійно-касової дисципліни банківських установ [22].

Банківські установи, при здійсненні касових операцій, повинні дотримуватись певних вимог:

- при прийманні готівки від працівників банку прибутковий ордер випускається у двох примірниках, один з них – це квитанція;

- видача квитанції клієнтам та зарахування коштів на рахунок проводиться після надходження грошей в касу банку;
- контролер веде касовий журнал видатків каси і повинен контролювати видаткові касові операції. Такий контроль є необхідний для того щоб:
  - запобігти оплаті неправильно оформлених документів, оплаті чеків в яких підписи не відповідають зразкам, а також чеків виписаних з чекової книжки, що не належать даному контрагентові;
  - до каси не надходили видаткові документи та чеки без контролю контролерів та операційних працівників;
  - запобігти внесенню виправлень і дописів у касові журнали та документи;
- порядок подання контролером касових видаткових документів в касу для оплати визначає головний бухгалтер.

До операційної каси можуть входити: прибуткова каса, видаткова каса, вечірня каса, перерахункова грошової виручки. Проте через прибутково-видаткові каси проходить основний обсяг готівкових коштів [25, с. 115].

Основну відповідальність за зберігання грошей, цінностей, документів, що зберігаються в сховищах несуть керівники банку, завідувач каси.

Банківські установи здійснюють видачу і прийом готівки за відповідними документами. Прибутково-видаткові каси – це такі об'єднані каси, які можуть створюватись в банках. Такі каси здійснюють як прийом, так і видачу готівки.

Порядок виконання операцій прибутковою касою можна відобразити схематично (Додаток А) [28, с. 125].

Прийом готівки здійснюється за такими документами: заява на внесення готівки, повідомлення, прибуткові касові ордери.

Заява на прийом готівки – це документ за яким приймаються гроші від клієнтів і зараховуються на відповідні рахунки. Готівка приймається від фізичних так і від юридичних осіб.

На підставі повідомлення здійснюються платежі населення. Інші надходження, враховуючи і надходження працівників банку, оформляються

прибутковими касовими ордерами з видачею касиром копії ордерів з його печаткою.

Значна сума готівки проходить через касу за заявою про внесення готівки. Зокрема, прибутковий документ, складається з таких документів, як: заява, квитанція, ордер.

Відповідальні працівники, операціоністи, в банківській установі перевіряють наявність та правильність зазначених реквізитів, таких як: сума словами та цифрами, номер рахунку, назва установи, що вносить кошти. Якщо все вірно, то заява, квитанція та ордер передаються в касу банку. Касовий працівник зобов'язаний перевірити чи є всі необхідні підписи працівників і звірити їх зі зразками підписів, які є в нього. Тоді визиває особу, яка вносить готівку і перелічує її.

Касові працівники повинні обов'язково звірити чи співпадає сума, яка зазначена в документі з наявною сумою, а також поаркушно перерахувати кошти отримані від клієнта. У випадку, якщо перевірені суми співпадають, то касир підписує квитанцію, ставить відбиток печатки і передає її особі, що вносила кошти. Заява залишається в касира і засвідчує внесення готівки в касу банку. Квитанція повертається клієнтові, що засвідчує внесення готівки в касу. А ордер віддається відповідальному працівнику, що веде касовий журнал.

Коли вже будуть здійснені всі записи відповідно до ордерів на особових рахунках контрагентів заяви передаються власникам рахунків разом із виписками по поточних рахунках. За правильністю записів клієнти можуть стежити при наявності таких ордерів. Суми грошей, які були прийняті протягом дня, повинні реєструватися в касовому журналі.

Касири протягом робочого дня згідно з прибутковими документами повинні вести облік прийнятих та зданих грошових сум в окремому журналі обліку прийнятих та виданих коштів та цінностей. Також в кінці робочого дня обов'язково потрібно скласти довідку касира прибуткової каси про суму прийнятих грошей та кількість прибуткових документів, які надійшли до каси і відповідно звірити загальну суму за довідкою з фактичною сумою наявних



грошей. Така довідка підписується не тільки касиром, а ще перевіряються обороти із записами в касових журналах операційних працівників. В цьому і проявляється внутрішній банківський контроль за здійсненням касових операцій. Важливість такого контролю підкреслює те, що звірка оформляється підписами касира в касових журналах і операційних працівників на довідці касира.

Всі готівкові кошти, які протягом дня надійшли в касу касир формує в пачки і разом з прибутковими документами і довідкою касира прибуткової каси здає під розписку в книзі обліку прийнятих та виданих грошей (цінностей) завідувачеві сектором касових операцій, який повинен звірити суму, а також кількість документів із відповідними записами.

З вище зазначеного можна стверджувати, що коли ведеться такий журнал обліку прийнятих і виданих грошей (цінностей) – це свідчить про здійснення внутрішнього контролю за касовими операціями.

Вся готівка, що надходить в касі банку оприбутковується і зараховується на певні рахунки контрагентів або синтетичні балансові рахунки за балансом комерційного банку [52].

Порядок виконання операцій видатковою касою можна відобразити схематично (Додаток Б) [28, с. 138].

Завідувач сектором касового обслуговування видає касирам готівку для здійснення видаткових операцій під розписку в журналі прийнятих та виданих грошей (цінностей). Касир постійно робить записи в книзі обліку виданих і прийнятих грошей, цінностей, при цьому вказуючи залишкові суми і кількість документів.

Працівник, що видає готівку перевіряє наявність суми на поточному рахунку клієнта порівнює підпис із зразками.

В кінці робочого дня касовий працівник перераховує наявність готівки в касі, зіставляючи її з прийнятими грошима та виданими протягом операційного дня та складає відповідну довідку. Також потрібно звірити підсумки оборотів із записами в касових журналах операційних працівників. На довідці касира підтверджується звірка підписами касира в касових журналах.

Завідувач сектору касових операцій отримує залишки грошей і видаткові касові документи за операційний день разом із довідкою касира під розписку в книзі обліку прийнятих та виданих грошей (цінностей). Потім підшиває в документи дня та підписує довідку, попередньо перевіривши її.

Пакування та підготовка готівки проводиться на підставі одержаних чеків від контрагентів. Оскільки для клієнтів гроші можуть готуватися заздалегідь.

Підготовлені до видачі мішки пломбуються, пишеться на них сума і дата, а також підпис касира та іменний штамп. Підготовлені гроші приймаються завідувачем сектору касових операцій під розписку від касового працівника в книзі обліку прийнятих і виданих грошей (цінностей).

Клієнт розкриває мішок тільки в присутності працівника банку в спеціально відведеному місці.

Керівник каси повинен перевірити зведені довідки і документи на предмет правильності підрахунку залишків з урахуванням своїх записів у книзі обліку прийнятих та виданих грошей (цінностей) прийнявши від усіх касових працівників кошти. Обов'язково ще ним звіряється відповідність кількості зданих касирами документів і суми готівки з даними довідки. Також перевіряється завіреність сум касових оборотів, позначених у довідках касирів, операційними працівниками.

Завідувач сектору касових операцій, закінчивши перевірку, складає зведену довідку про касові обороти, яка включає в себе дані звітних довідок і записів у журналі про суми грошей, прийняті касою перерахунку, а також дані з документів готівку за якими видано чи прийнято ним особисто. Тоді необхідно зіставити відповідність підсумків зведеної довідки з даними бухгалтерського обліку, що підписується працівником бухгалтерії, він додає цю довідку разом з довідками касирів прибуткової та видаткової кас до касових документів дня.

Залишок каси на наступний день виводиться записами в книзі обліку готівки операційної каси та цінностей загальної суми витрат і приходу готівки.

Для того, щоб сформувати папку касові документи добираються за балансовими рахунками окремо за видатковими та прибутковими операціями.

Тобто касові документи брошуруються відповідальними працівниками. Підсумкові дані підраховуються за допомогою комп'ютера з роздрукуванням звітів. Підрахунок здійснюється окремо за прибутковими та видатковими операціями банківської установи.

Підрахунок, підписаний працівником, який рахував, підшивається в папку перед всіма документами.

На лицьовому боці папки ставиться штамп чи наклеюється ярлик (рис.1.2).

Найменування банку	Термін зберігання
<div style="border: 1px solid black; border-radius: 15px; padding: 10px; margin: 10px auto; width: 80%;"> <p style="text-align: center;">Касові документи</p> <p style="text-align: center;">За «__» _____ 20__ р.</p> <p>Д-т «1001» _____ шт.грн. _____</p> <p>К-т «1001» _____ шт.грн _____</p> </div>	
Завідувач каси Касир	Перевірено: Головний бухгалтер

**Рис. 1.2. Зразок ярлика на лицьовому боці папки  
з касовими документами [28, с. 140]**

Після закінчення операційного дня приймання грошей від підприємств, організацій, установ і населення здійснюють вечірні каси. Працівники вечірніх кас видаткових операцій не проводять, тільки проводять за вкладами та з цінними паперами.

Порядок виконання операцій вечірньою касою можна відобразити схематично (Додаток В) [28, с. 132].

Бухгалтер-контролер виконує функції операційного працівника за прибутковими операціями, з яким укладається угода про матеріальну відповідальність за зберігання грошей, що надходять до вечірньої каси. Він підписує від імені установи банку прибуткові документи та супровідні відомості до сумок, що здаються інкасаторам.

Приймання грошей, порядок ведення документів вечірньої касою є чітко регламентовано. Для початку особа, що здає готівку, заповнює прибутковий документ на внесення готівки і передає його бухгалтеру-контролеру, який після відповідної перевірки передає документ касовому працівнику. Тоді, коли касовий працівник прийняв готівку, то повинен підписати заяву, квитанцію та ордер і проставити відбиток штампу «Вечірня каса». Квитанція завірена двома підписами касового, працівника та бухгалтера, засвідчена відбитком штампа вечірньої каси видається особі, що здає готівку.

При закінченні прийому грошей касовий працівник та бухгалтер зобов'язані перевірити співпадання сум з даними касового журналу і прибуткових документів і відповідно проставити підписи в журналі.

В кінці робочого дня вечірньої каси всі гроші, прибуткові касові документи, касовий журнал, штамп закривають на два ключі в сейф, який опечатується спеціальними печатками і здається під охорону, а в журналі, який призначений для осіб, що мають право відкривати, закривати, опечатувати сховище – підписуються відповідальні особи.

Працівники вечірньої каси на наступний робочий день продовжують виконувати свої функції. Вони відкривають сейф, знімають його з охорони і повинні обов'язково передати гроші та прибуткові документи завідувачу сектору касових операцій під розписку в касовому журналі вечірньої каси. Коли вже записи перевірені у журналі і відповідають фактичній сумі готівки бухгалтер-контролер передає касовий журнал головному бухгалтеру.

В подальшому контрольні функції за проведення касових операцій вечірньою касою виконує головний бухгалтер банку, який одержує від завідувача сектору касових операцій прибуткові документи вечірньої каси і підраховує загальну суму надходжень [25, с. 120].

Звіряння загальної суми прибутку за касовим журналом із сумою за документами свідчить про серйозний внутрішній контроль банку. Підписи в журналі відповідальних осіб свідчать про співпадання цих сум. Ордери головний бухгалтер передає операційним працівникам для записів на поточних рахунках

клієнтів банківської установи, а прибуткові документи – завідувачому сектору касових операцій.

Також операції у вечірніх касах можна проводити і без бухгалтера-контролера. В таких випадках в касира печатка вилучається і прийняття готівки здійснюється за допомогою касового апарату.

Завідувач сектору касових операцій пломбує контрольний касовий апарат. Один ключ від керування лічильником-суматором видається касирові, а інший в завідувача каси.

Можна стверджувати, що процедура з приймання готівки не змінюється. Касовий працівник при прийнятті грошей видає клієнтам квитанції з відбитком штампа контрольного касового апарату із зазначенням суми внеску.

Заяву, яку заповнює клієнт про внесення готівки касир повинен перевірити. На зворотньому боці заяви та квитанції проставляє штамп контрольного касового апарату і підписи на трьох документах після прийняття грошей. Всі прибуткові документи залишаються в касового працівника. В разі якщо неправильно набрана сума на прибутковому касовому документі її потрібно закреслити і касир робить напис «Не враховувати» і ставить свій підпис.

На контрольній стрічці словами та цифрами касир записує загальну суму прийнятих грошей, але перед тим необхідно викреслити з неї всі неправильно занесені суми згідно з зіпсованими документами. Касир повинен записати в книзі обліку показники лічильників контрольного касового апарату та суми готівки прийнятої вечірньої каси, проте перед тим підрахувати фактичну суму грошей звіривши її з даними контрольної стрічки.

Наступного робочого дня ранком касир звітує перед завідувачем сектору касових операцій. Також звіряються всі суми і контрольна стрічка, прибуткові документи передаються головному бухгалтеру. Головний бухгалтер звіряє запис на контрольній стрічці з підрахованою сумою надходжень. Необхідно, щоб головний бухгалтер ретельно перевірів порядок номерів контрольної стрічки від першої до останньої операції. Тоді головний бухгалтер підписує контрольну

стрічку і передає її та всі документи до бухгалтерії для запису в касовому журналі. Цей журнал підписує працівник бухгалтерії та головний бухгалтер.

Ордери необхідно передати операційним працівникам для зарахування на відповідні рахунки клієнтів. Прибуткові документи віддаються завідувачу касового сектору. Контрольні стрічки повинні підшиватися разом з прибутковими касовими журналами або документами. Контрольна стрічка та касовий журнал передаються для відображення в бухгалтерському обліку.

Для того, щоб покращити обслуговування клієнтів для залучення готівки створюються вечірні каси.

Діяльність вечірніх кас тісно пов'язана з функціями кас перерахунку, які існують, як окремо, так і при вечірніх касах.

Касир і бухгалтер-контролер вечірньої каси зранку наступного дня здають:

- сумки з готівкою кас банку при підприємствах і накладні до них під розписку в довідці про прийняті вечірньою касою сумки з готівкою і порожні сумки - завідувачу сектору касових операцій. Завідувач каси підписує відомість та накладну звіривши наявну суму грошей з накладною. Тоді супровідну відомість включає до касових документів, а накладу потрібно передати в операційну касу для зарахування грошей на рахунок контрагента;

- порожні сумки, супровідні та накладні відомості, сумки з грошима – в касу перерахунку.

Каси перерахунку приймають вечірню касу і перераховують готівку. Укладається угода з касирами про повну індивідуальну матеріальну відповідальність, які входять до каси перерахунку і їх очолює контролер.

Контролери бригад приймають від працівників вечірньої каси накладні та сумки з готівкою. Сумки з готівкою та порожні сумки приймаються під розписку в довідці про прийняття вечірньої каси і зберігають їх протягом дня в призначеному місці, зокрема такому, як: шафі, шухляді столу під замком. Контролер видає кожному касовому працівнику по сумці для перерахування грошей, але перед тим записує її номер в контрольну чи зведену відомість. Касовий працівник може відкрити сумку тільки під наглядом контролера, виймає

з неї гроші і чеки, а сумку передає контролеру, при цьому пломбу разом із шпагатом для наступного контролю залишає в себе. В свою чергу контролер перевіряє чи сумка пуста і витягає супровідну відомість з неї.

Касир перераховує суму і повідомляє її контролеру, а контролер звіряє чи співпадає з супровідною відомістю. Тоді касир підписує відомість, а гроші ховає в шухляду під замок. У випадку, якщо суми не співпадають, то контролер разом із касовим працівником ще раз перераховують поаркушно купюри і у випадку виявлення недостачі чи надлишку складається акт з підписами касового працівника та контролера на лицьовій стороні супровідної відомості, накладної та квитанції.

Коли вже всі сумки розкриті і перераховані контролери бригад у контрольних відомостях виводять суми переліченої грошової виручки і передають супровідні відомості, накладні до сумок, а зведені відомості касовому працівнику, що очолює касу перерахунку. Він попередньо проконтролювавши в супровідних відомостях і накладних записи відносно виявлених фактів недостач, надлишків, неплатіжних фальшивих білетів і монет передає накладні обліково-операційним працівникам для запису результатів перелічування в касовому прибутковому журналі або контрольній відомості та відображення в бухгалтерському обліку.

Наприкінці дня касир зіставляє суми переліченої готівки з даними зведеної відомості. Загальну суму зведеної або контрольної відомості з урахуванням надлишків і недостач контролери лічильних бригад порівнюють з об'явленою сумою вкладень грошей до сумок, прийнятих ними до перелічування, і передають контрольні відомості, листки касирів і порожні сумки касиру (контролеру), що очолює касу перерахунку, який у свою чергу, передає документи про перелічування готівки завідувачу каси.

Головний бухгалтер здійснює остаточний контроль проведеної вечірньою касою роботи, а також в свою чергу перевіряє повноту надходження грошей до операційної каси і підписує довідку про прийняття вечірньою касою сумки з готівкою і порожньої сумки.

Зведені, супровідні відомості разом з довідкою про загальну суму виручки, яку здали інкасатори за журналом обліку прийнятих сумок і мішків з готівкою та порожніх сумок і довідкою про видані сумки та явочні картки підшивають до касових документів дня.

При підприємствах для зручності можуть відкриватися каси банку, які очолює старший касир, що призначається керівником банківської установи. Старший касир контролює роботу таких касирів. Всі гроші, що надходять в такі каси в цей самий день повинні бути доставлені інкасаторами до банку в той самий день.

Грошовий чек встановленої форми – це основний документ для одержання готівки. Видатковий касовий ордер використовується для внутрішньо банківських операцій. Його заповнюють також індивідуальні позичальники, що одержують позики, пенсіонери та вкладники.

Працівник, який відповідає за видачу готівки по чеках та інших документах перевіряє наявність суми на поточному рахунку клієнта і достовірність самого чека, порівнює печатку, підпис із зразками, поданими до банківської установи.

Особа встановлюється за перевіркою підпису, який знаходиться на зворотній стороні чека і звіряється з паспортом. Тоді від чека вирізається контрольна марка і чек передається контролеру з видаткових касових операцій, який повинен ще раз перевірити всі дані, звірити чи правильно заповнений чек і зареєструвати чек у видатковому касовому журналі. Якщо всі дані вірні, тоді чек передається касирові.

Касовий працівник отримавши чек, звіряє підписи всіх осіб зі зразками, перевіряє суму словами та цифрами. По номеру чеку касовий працівник викликає одержувача і бере від нього контрольну марку та перевіряє паспортні дані клієнта. Контрольну марку касир приклеює до чеку, проте перед тим звіряє номери чи співпадають, а звіривши видає кошти клієнтові.

Касові операції відіграють важливу роль в діяльності банку і становлять великий обсяг роботи. Більше того, контроль стану ринку операцій з готівкою, що



Його покладено на банківську систему є однією із важливих передумов поліпшення економічної ситуації в Україні.

Банківські установи зобов'язані здійснювати своєчасне касове обслуговування клієнтів, зберігати їхні кошти, а також сприяти додержанню емісійно-касової дисципліни.

Комерційні банки повинні контролювати під час приймання готівки їх справжність і платіжні. Тому на кожному робочому місці касового працівника повинне бути спеціальне обладнання для здійснення такої перевірки. Обладнання має бути так встановлене на робочому місці касового працівника, який здійснює приймання готівки, щоб клієнт міг спостерігати за перерахуванням і перевірянням на справжність готівки. Банківські установи повинні, протягом робочого дня, без будь яких обмежень безкоштовно здійснювати обмін пошкоджених банкнот та монет, а при потребі передавати на дослідження в НБУ не придатні до обігу банкноти та монети. Якщо такі банкноти не викликають сумніву в касового працівника і є справжніми, то їх обмін здійснюється відразу і ніяк не відображається в обліку.

Банківські установи повинні постійно в робочий час здійснювати касове обслуговування клієнтів, зокрема: здійснювати видачу готівки з карткових рахунків та поточних рахунків, як фізичним так і юридичним особам; приймати готівку від фізичних так і юридичних осіб; приймати платежі на відповідні рахунки.

Банки повинні розробити внутрішні положення і їх затвердити про організацію роботи щодо здійснення касових операцій у яких необхідно визначити:

- контроль за касовими операціями;
- зведення залишків готівки та інших цінностей в операційній касі банківської установи;
- забезпечення схоронності готівки та інших цінностей банку;
- відповідальних осіб сховища та організацію їх роботи;
- роботу операційної каси в післяопераційний а також і в операційний час;

- приймання, видачу, зберігання готівки та цінностей в операційній касі у тому числі із застосуванням АТМ-систем;
- облік та зберігання печаток, штампів та пломб;
- внутрішнього переміщення готівки і цінностей між працівниками банку (філії, відділення);
- підкріплення готівкою власних філій (відділень) і приймання від них готівки [20].

Будь-які підприємства акціонерні, кооперативні, державні, колективні, громадські та інші, а також особи що займаються підприємницькою діяльністю і мають поточний рахунок в банку повинні зберігати свої грошові кошти в установах банку. За необхідності вони можуть звернутися в установу банку і одержати готівку для виплати заробітної плати, купівлі цінних паперів, грошових виплат та заохочень, виплати стипендій, гонорарів, для відрядження, на господарські потреби та інше.

Можна стверджувати, що на організацію готівкового-грошового обігу активно впливають банківські установи. Комерційні банки прогнозують та аналізують готівковий обіг. Національний банк України організовує і здійснює регулювання обсягу і структури готівкової маси відповідно до основних напрямів грошово-кредитної політики, оскільки він виступає, як єдиний касовий та емісійний центр держави [49].

З вище зазначеного можна виділити основні завдання банківських установ щодо готівкового обігу:

- обов'язкове виконання актів Верховної Ради України, Указів Президента України, Законів України, актів Національного банку України з таких питань, як регулювання обсягу і структури готівкової маси в обігу;
- контроль за цільовим витрачанням готівки;
- дотримання встановлених вимог щодо ведення емісійної та касової роботи;
- вчасно видавати готівку юридичним особам на оплату праці, пенсій, допомог та інших цілей;

- здійснювати аналіз стану збалансованості грошових доходів та витрат населення;
- побільше залучати готівку до каси банків та раціонально організувати готівковий обіг;
- прогнозування готівкового обігу за загальною структурою та обсягами з урахуванням основних напрямків грошової політики і показників соціального та економічного розвитку [34, с. 84].

Велика кількість готівки проходить через поточні рахунки контрагентів, що їх відкрито в установах банків і які використовуються для обліку руху коштів. Касовий апарат – це структурний підрозділ, де проводяться касові операції у банківських установах. Його структура визначається керівництвом банків. Проте касовий апарат здійснює приймання та видачу готівки. До інших операцій, які проводить касовий апарат можна віднести: обмін монет на паперові гроші та навпаки, оформлення і видача чекових книжок, розмін купюр.

Робота касового апарату проводиться в окремих, спеціально обладнаних приміщеннях.

Робоче місце касового працівника повинно бути спеціально обладнане для того, щоб забезпечити ефективну роботу та перевірку банкнот на справжність та платіжність. Касири, які здійснюють валюто-обмінні операції повинні мати на своїх робочих місцях спеціальне обладнання для визначення справжності іноземної валюти. Також касові працівники повинні бути забезпечені спеціальними довідниками та бути проінформованими про іноземну валюту, яка є законним платіжним засобом на території відповідної іноземної держави. Касири повинні знати основні елементи захисту іноземних валют, а також про терміни обміну банкнот іноземної валюти, що вилучаються з обігу банками-емітентами [24].

У випадку виявлення касиром сумнівності банкноти при прийнятті, видачі грошових знаків національної та іноземної валюти, він повинен оформити три примірники довідки про вилучення (приймання) банкнот (монет) для дослідження. Такі банкноти відправляються на дослідження і результат буде

готовий через декілька тижнів. Касири не мають права видавати чи приймати банкноти, які є сумнівними щодо справжності, як в національній так і в іноземній валюті.

Якщо в однієї людини виявлено дві чи більше сумнівних банкнот, то також заповнюються три примірники довідки про вилучення (приймання) банкнот (монет) для дослідження. А також банк повинен терміново в телефонному режимі і не пізніше наступного робочого в письмовому вигляді повідомити органи Міністерства внутрішніх справ України за місцезнаходженням банку. Копія довідки про вилучення (прийняття) банкнот (монет) на дослідження повинна додаватися до повідомлення [22].

Всі відповідальні працівники (касири, операціоністи, контролери) банку для того, щоб перевірити достовірність підписів на документах зобов'язані мати зразки підписів.

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

Виправлення в реквізитах прибутково-видаткових касових документах не допускаються [52].

### **1.3. Організація контролю за касовими операціями**

Банківські установи здійснюють великий обсяг операцій, що потребує від них дотримання законодавства, інструкцій та положень Національного банку України, нормативно правових актів. Комерційні банки забезпечують рух грошових потоків та швидкість їх обороту, скорочують загальну масу, регулюючи кількість готівкових грошей, що знаходяться в обігу. Банки повинні своєчасно здійснювати операції і тим самим показувати свою надійність, стійкість, стабільність. Банківські установи перш за все залучають кошти, тому це вимагає значного контролю за їх діяльністю, за законністю здійснення операцій та за їх фінансовим положенням.

За банківськими установами потрібно здійснювати контроль, шляхом проведення ревізій. Проте найбільшому контролю підлягають касові операції комерційних банків. Банківські установи здійснюють велику кількість операцій, тому їхня діяльність є дуже ризикованою.

Діяльність банківських установ є високо ризикованою в порівнянні з іншими видами економічної діяльності. Ризики в банківській діяльності існують завжди. Для того, щоб зменшити ризики Національним банком України були розроблені Методичні рекомендації щодо організації та функціонування системи ризик-менеджменту в банках України. Основні ризики банківської діяльності є такі: валютний ризик, кредитний ризик, ризик ліквідності, ризик ділової репутації, операційно-технологічний ризик, юридичний ризик, стратегічний ризик, зміни процентної ставки [42].

Зокрема, операційно-технологічний ризик пов'язаний з недоліками корпоративного управління, внутрішнього контролю, неадекватністю інформаційних технологій і процесів оброблення інформації з точки зору надійності, контрольованості, універсальності. Такий ризик є характерним при здійсненні касового обслуговування [15]. Існує певний перелік причин операційних ризиків (табл. 1.1).

Як видно з таблиці 1.1. за першою пріоритетністю найважливішими причинами виникнення такого ризику є: недосконалість програмного забезпечення та збої в програмах - 57%, помилки персоналу - 38%, внутрішнє та зовнішнє шахрайство - 5%. Щодо другої пріоритетності, то основною причиною виступає помилки персоналу - 43%. Найбільш вагомою причиною третьої пріоритетності є внутрішнє та зовнішнє шахрайство і становить 33,5%.

Однак, окрім дослідження причин виникнення операційно-технологічних ризиків, на увагу заслуговує і їх класифікація (табл. 1.2).

Таблиця 1.1

## Причини виникнення операційно-технологічного ризику [72]

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

Основними шляхами зменшення операційно-технічного ризику банківських установ є:

1) процедури та засоби контролю за функціонуванням інформаційних систем банку та забезпечення безперебійної діяльності, зокрема процеси дублювання і відновлення інформації, а також резервні системи у разі втрати доступу або знищення важливої інформації або технологій;

2) програма управління персоналом, що включає:

- проведення заходів щодо контролю за діяльністю персоналу;
- постійне залучення кваліфікованого персоналу, який б відповідав вимогам банку;
- порядок доведення до персоналу його обов'язків;
- проведення навчань для персоналу для того, щоб підвищити їх кваліфікацію;

3) підтримувати продукти та послуги в актуальному стані;

4) процес періодичного тестування встановлених процедур та технологій здійснення касових операцій, у тому числі процедур фізичної та інформаційної безпеки, з метою контролю за дотриманням цих процедур і технологій та збору інформації щодо їх можливого вдосконалення у разі їх неефективності [15].

Таблиця 1.2

## Класифікація операційно-технологічних ризиків [15]

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

Ризик персоналу є один із найважливіших і має вагомий вплив на операційний ризик. Його досить важко уникнути, тому що помилки персоналом здійснюються досить часто при здійсненні касових операцій. Тому необхідно якісно підбирати персонал і постійно здійснювати кваліфіковану підготовку та перепідготовку працівників для того, щоб зменшити ризик операційно-технологічний ризик[15].

Банківським установам потрібно так організувати систему внутрішнього контролю, щоб вона призводила до зниження чи мінімізації ризиків у діяльності. Це є одна із основних умов успішної діяльності банків [73].

Сукупність процедур, що забезпечують достовірність та повноту інформації, що передається керівництву банку, дотримання внутрішніх і зовнішніх

нормативних актів при здійсненні операцій банку, збереження активів банку та його клієнтів, оптимальне використання ресурсів банку, дотримання зовнішніх та внутрішніх нормативних актів при здійсненні операцій банку, оптимальне використання ресурсів банку, управління ризиками, забезпечення чіткого виконання розпоряджень органів управління банку в досягненні мети, яка поставлена в стратегічних та інших планах банку – це і є внутрішній контроль банку [53].

Основними завданнями внутрішнього контролю банків, щодо касових операцій є:

- раціональне використання готівкових коштів;
- визначення платіжності та справжності банкнот (монет);
- правильне документальне оформлення касових операцій;
- дотримання банками нормативно-правових вимог, законодавства, щодо проведення, обліку касових операцій та вимог щодо фінансового моніторингу;
- повне та своєчасне оприбуткування готівки та видача її клієнтам;
- забезпечення схоронності готівки та інших цінностей.

Контроль за касовими операціями здійснюють:

- контролери – здійснюють проведення перевірок відповідно до переліку, затвердженого головним бухгалтером;
- відповідальні виконавці в межах своїх повноважень – при здійсненні поточного та попереднього контролю, зокрема касири, працівники відділу валютних операцій, операційних відділів;
- завідувач каси, заступник головного бухгалтера і начальники відповідних відділів банку – повинні проводити періодичні перевірки стану обліково-операційної роботи;
- працівник, який відповідальний за фінансовий моніторинг;
- працівники відділу бухгалтерського обліку (бек-офіс);
- інші працівники, у тому числі адміністратори локальної комп'ютерної мережі банку, працівники відділів служби внутрішнього аудиту [89].



Для того, щоб проводити внутрішній контроль банку для початку необхідно ознайомитися зі змістом та наявністю внутрішньобанківських документів, а саме такими, як:

- посадові інструкції касових працівників;
- технологічні карти операцій;
- положення про касу;
- договори про матеріальну відповідальність працівників, що працюють з готівкою та цінностями;
- зразки підписів всіх відповідальних осіб;
- документи щодо місця зберігання запасних ключів від грошового сховища;
- порядок роботи кас та перевезення грошей та цінностей в середині приміщення банку [29].

Тоді необхідно провести аналіз касових операцій за допомогою системи показників:

- залишки за рахунками;
- касові обороти та їх структура;
- комісійні доходи та витрати на касове обслуговування;
- порівняльний аналіз тарифів банку;
- кількість працівників, що здійснюють касові операції;
- кількість документів дня (за видами, за надходженням і за відправкою в інші банки) [5, с. 61].

При здійсненні контролю перевіряється чи дотримуються працівники порядку щодо зберігання печаток, штампів, ключів до банку. Чи є в банку дублікати ключів і чи дотримуються правил зберігання дублікатів ключів. У разі, якщо змінювали замок, то аудитор повинен дослідити причини.

При здійсненні контролю важливим є перевірити забезпечення охороною банківської установи і чи забезпеченні працівники всіма технічними засобами, такими як: прилади для перерахунку готівки та визначення їх справжності, сертифікати та сейфи, сигналізація, пожежна безпека. Досліджуються дії касових працівників у разі отримання фальшивих грошей, пожежі та інших

непередбачуваних обставин. Перевіряється порядок закриття, відкриття, опечатування сховища, сейфів.

Ревізія каси є однією з форм контролю за касовими операціями банківських установ. Особливо перевіряються операції з готівкою та цінностями.

Основним завданням ревізій касових операцій є:

- перевірка стану охорони, оснащення установ банків технічними засобами захисту;
- перевірка збереження грошей, цінностей та інших документів у сховищі;
- перевірка фактичної наявності бланків суворої звітності та інших цінностей;
- перевірка правильності оформлення касових операцій і роботи операційних кас;
- перевірка банківського контролю за дотриманням касової дисципліни з клієнтами;
- перевірка фактичної наявності іноземної валюти та платіжних документів в іноземній валюті та відповідність їх залишку записам у книзі обліку наявності іноземної валюти та платіжних документів в іноземній валюті, що знаходяться в сховищі, а також даним бухгалтерського обліку та ін.

Ревізія каси може проводитись на основі наказу в якому є мотиви ревізії і склад учасників. Вона є раптовою, тобто про неї ніхто не повідомляє. Ревізія готівки, цінностей, документів у грошовому сховищі і касах банку може бути повною або вибірковою, але при зміні посадових осіб проводиться повна ревізія [89].

Ревізор перевіряє дотримання нормативів щодо регулярності проведення ревізій, їх оформлення. Ознайомлюється також з результатами попередніх ревізій. В акті ревізії має бути запис про результат зіставлення фактичної наявності грошей і цінностей обліковим даним. У разі не співпадання вживаються певні заходи по виявленню причин цієї невідповідності (визначаються винні особи та відшкодовуються збитки).

Ревізія може проводитись в таких випадках:

- за розпорядженням керівника банківської установи не рідше одного разу на півріччя, а також щорічно станом на 1 січня нового року;
- при зміні керівника, головного бухгалтера чи завідувача сектором касових операцій;
- при тимчасовій зміні службових осіб, відповідальних за зберігання готівки та цінностей в сховищі;
- в інших випадках – за розпорядженням органів відповідних банків.

Внутрішній банківський контроль полягає в перевірці правильного зберігання бланків суворого обліку, зокрема: чекових книжок, ощадних книжок, пластикових карток, конвертів з ПНН-кодами та інше, а також ювілейних монет, бланків цінних паперів, інших цінностей та документів [5, с. 72].

Робота касового працівника пов'язана з завантаженістю, емоційно-психологічним напруженням, оскільки касир постійно здійснює розрахунки, отримує велику кількість інформації. Тому в таких випадках можна припуститися помилки, що в свою чергу призводить до виникнення ризику. Тому потрібно перевіряти дотримання вимог щодо обладнання робочих місць, рівня завантаженості касових працівників, здійснювати оцінку якості та характеру їх праці.

Також потрібно дотримуватись вимог фінансового моніторингу, тому якщо операція перевищує чи дорівнює 150000 гривень або дорівнює чи перевищує суму в іноземній валюті, еквівалентній 150000 гривень, то такі операції підлягають фінансовому моніторингу, а також має одну та більше таких ознак:

- переказ особою коштів закордон за відсутності зовнішньоекономічного договору (контракту);
- обмін банкнот, особливо іноземної валюти, на банкноти іншого номіналу;
- переказ грошових коштів на анонімний (номерний) рахунок за кордон і надходження грошових коштів з анонімного (номерного) рахунку з-за кордону, а також переказ коштів на рахунок, відкритий у фінансовій установі в країні, що віднесена Кабінетом Міністрів України до переліку офшорних зон;

- зарахування на рахунок коштів у готівковій формі з їх подальшим переказом того самого або наступного операційного дня іншій особі;
- розрахунки за фінансовою операцією у готівковій формі.

Внутрішньому фінансовому моніторингу підлягають касові операції, які мають одну чи більше таких ознак, як:

1) заплутаний або незвичний характер фінансової операції чи сукупності пов'язаних між собою фінансових операцій, що не мають очевидного економічного сенсу або очевидної законної мети;

2) невідповідність фінансової операції характеру та змісту діяльності клієнта;

3) виявлення фактів неодноразового проведення фінансових операцій, характер яких дає підстави вважати, що метою їх здійснення є уникнення процедур обов'язкового фінансового моніторингу або ідентифікації [60].

Банківські установи повинні здійснювати ідентифікацію клієнтів, що здійснюють операції з готівкою без відкриття рахунку на суму, яка перевищує 50000 гривень чи в еквіваленті такої суми в іноземній валюті [22].

Можна виділити такі основні недоліки внутрішнього контролю та ризику:

- несвоєчасне відображення операцій у бухгалтерському обліку;
- не підшивання касових документів за кожен операційний день;
- порушення вимог щодо зберігання ключів від сейфів;
- не проводиться повна ідентифікація клієнтів, що здійснюють операції на суму більше ніж 50000 гривень та її еквівалент в іноземній валюті;
- не проводиться фінансовий моніторинг за операціями, що перевищують чи дорівнюють 1500000 гривень та її еквівалент в іноземній валюті;
- несвоєчасні або неповні оприбуткування готівки, що надійшла до кас банку і зарахування її на рахунки клієнтів;
- не систематичність внутрішнього контролю касових операцій на кожному етапі їх здійснення [5, с. 74].

Отже, кожна банківська установа повинна запроваджувати заходи внутрішнього контролю для того щоб мінімізувати чи зменшити виникнення

ризиків при здійсненні касового обслуговування клієнтів. Для цього потрібно: запобігати шахрайству, дотримуватись законодавства, уникати помилок працівників, забезпечувати точність та повноту облікових записів, зберігати акти, дотримуватись ділової поведінки працівників.

## ВИСНОВКИ ДО РОЗДІЛУ 1

У першому розділі дипломної роботи проведено дослідження теоретичних основ організації касового обслуговування банківських установ та зроблено такі висновки.

1. Проведено дослідження сутності касового обслуговування в банківських установах. Встановлено, що під касовим обслуговуванням розуміють операції з видачі, приймання та обміну готівки, а саме не придатних та виведених з обігу банкнот і монет на придатні, вилучення сумнівних грошей, прийом на інкасо, а також операції з обміну валюти. Дане визначення найбільш точно характеризує сутність касового обслуговування, оскільки сформовано на основі думок зарубіжних та вітчизняних вчених. Доведено, що зміст касового обслуговування банку полягає в тому, що банк виступає, як посередник у платежах та у здійсненні розрахунків між суб'єктами економічних відносин шляхом перерахування коштів за їхніми рахунками чи заліку взаємних вимог.

2. При розгляді організації касової роботи у банківських установах виявлено, що касове обслуговування клієнтів здійснюється операційними касами банківських установ. Касові операції посідають особливе місце в банківській діяльності і тісно пов'язані з усіма іншими банківськими операціями, оскільки велика частка в грошовому забезпеченні господарського обороту суб'єктів підприємницької діяльності припадає на готівкові кошти. Тому банківські установи повинні забезпечувати високоякісне касове обслуговування як фізичних, так і юридичних осіб.

3. Основою здійснення касових операцій банківською установою слугують нормативні акти та правила здійснення розрахунків. Порядок здійснення касової роботи в банківських установах регламентується Інструкцією «Про касові операції в банках України», що базується на нормах Закону України «Про банки і банківську діяльність». Крім того, кожна банківська установа повинна розробити внутрішні положення про організацію роботи щодо здійснення касових операцій і

їх затвердити. За організацію касової роботи відповідальність несуть керівник банку, головний бухгалтер, а також завідувач сектору касових операцій в банку.

4. Зважаючи на те, що банківські установи здійснюють велику кількість касових операцій, яким притаманний високий ступінь ризику, ця сфера діяльності є високо контрольована. Відтак, банківські установи зобов'язані дотримуватись законодавства, інструкцій та положень Національного банку України, нормативно правових актів при здійсненні касових операцій. Виявлено, що при здійсненні касових операцій найбільш характерним є операційно-технологічний ризик. Для того, щоб зменшити даний ризик необхідно здійснювати внутрішньобанківський контроль, щоб попередити, виявити і виправити помилки, а також забезпечити захист і збереження активів, повноти і точності облікової документації. Встановлено, що кожна банківська установа повинна запроваджувати заходи внутрішнього контролю шляхом попередження помилок працівників, забезпечення точності та повноти облікових записів, зберігання актів, дотримання ділової поведінки працівників.

## РОЗДІЛ 2

### АНАЛІТИЧНА ОЦІНКА ДІЮЧОЇ ПРАКТИКИ ОРГАНІЗАЦІЇ КАСОВОЇ РОБОТИ В БАНКІВСЬКИХ УСТАНОВАХ УКРАЇНИ

#### 2.1. Правові основи організації послуг банку з касового обслуговування

Організаційно правові засади здійснення касових операцій банківських установ визначено законами України, такими як: «Про банки і банківську діяльність», «Про платіжні системи та перекази коштів в Україні», «Про Національний банк України», а також Інструкцією про ведення касових операцій банками в Україні та інші закони України та нормативно-правові акти НБУ. В таких нормативно-правових документах визначено правові основи організації послуг банку з касового обслуговування, порядок, вимоги щодо здійснення банками, їх філіями і відділеннями касових операцій у національній та іноземній валютах, правові засади взаємовідносин банків з територіальними управліннями Національного банку, іншими банками та клієнтами з цих питань.

Каса банку - це сукупність операційних кас банку, його філій, відділень, пунктів обміну іноземної валюти, а також програмно-технічних комплексів самообслуговування і банкоматів [56].

Згідно з інструкції касове обслуговування – це послуги, які надаються банківськими установами з видачі, прийняття та обміну готівки [22].

Банківські установи можуть проводити касові операції тільки після при одержанні ліцензії від Національного банку України.

Згідно з Постановою про врегулювання питань здійснення операцій із застосуванням програмно-технічних комплексів самообслуговування, затвердженою постановою Правління НБУ від 05.03.2008 № 53, операції із застосуванням програмно-технічних комплексів самообслуговування можуть здійснювати банки, які відповідно до законодавства України отримали відповідну ліцензію або дозвіл щодо переказу коштів органів державної влади, що



здійснюють державне регулювання відповідних ринків фінансових послуг, а також суб'єкти господарювання, які уклали агентські договори з банками [59].

Обслуговування клієнтів здійснюється в операційній касі. Кожна банківська установа повинна самостійно визначати перелік касових операцій та інших видів послуг, які пропонуються клієнтам, встановлення банкоматів, але відповідно до законодавчих актів України [69].

Комерційні банки відповідно до інструкції про ведення касових операцій банками в Україні обов'язково повинні затвердити, розробити внутрішні положення про організацію роботи щодо здійснення касових операцій.

Банківські установи розробляють внутрішні положення про організацію роботи щодо здійснення касових операцій, у яких слід визначити порядок:

- роботи операційної каси в операційний, післяопераційний час;
- здійснення контролю за касовими операціями;
- забезпечення схоронності готівки, цінностей банку;
- зберігання печаток, штампів, індикаторських пломб;
- визначення осіб, що відповідатимуть за сховище та організацію їх роботи;
- зведення залишків готівки, інших цінностей в операційній касі;
- приймання, видачі, зберігання готівки та інших цінностей в операційній касі, у тому числі із застосуванням АТМ-систем;
- переміщення та передавання готівки і цінностей під відповідальність працівників банку, здійснення працівниками банку касових операцій з приймання та видачі готівки, у тому числі із застосуванням платіжних карток через касу банку або банкомат;
- роботи з банкоматами, терміналами;
- зберігання цінностей клієнтів банку в індивідуальних сейфах та приймання цінностей від клієнтів на зберігання;
- проведення ревізії готівки та інших цінностей, що зберігаються в операційній касі та платіжних пристроях;
- відкривання, закриття сховищ та сейфів;

- врегулювання спорів між банками і клієнтами з питань касового обслуговування [22].

Банківські установи також повинні розміщувати інформацію для клієнтів в доступному вигляді, а саме такі, як:

- зразки заповнення реквізитів касових документів;
- перелік операцій, які здійснює каса в операційний, післяопераційний час;
- встановлені тарифи щодо касового обслуговування фізичних та юридичних осіб в іноземній, національній валютах;
- плакати на яких відображена інформація з описом банкнот та монет національної валюти, що перебувають в обігу чи вилучаються з нього;
- режим роботи каси;
- повідомлення про те, якщо готівка не була перерахована клієнтом у приміщенні банку (філії, відділення) під контролем працівника банку (філії, відділення), то претензії від клієнта щодо відшкодування банком недостачі не приймаються (повідомлення розміщується на видному місці в операційній касі банку (філії, відділення));
- контактна інформація банку (філії, відділення) за якою клієнт мав би можливість ознайомитися про час касового обслуговування тощо.

На підставі таких документів здійснюються касові операції банків (згідно інструкції «Про ведення касових операцій банками України»):

- заява на переказ готівки – приймаються від фізичних осіб – для зарахування на поточні, депозитні рахунки, від юридичних осіб на поточні рахунки і від фізичних та юридичних осіб на рахунки інших юридичних чи фізичних осіб, що відкриті в цьому банку чи в іншому банку та переказу без відкриття рахунку (Додаток Д);

- прибутково-видатковий касовий ордер (Додаток Ж);

- заява на видачу готівки – документ на основі якого здійснюється видача коштів юридичним особам та фізичним особам (Додаток Е);

- прибутковий касовий ордер – це прибутковий документ, який приймається від працівників банку за внутрішньобанківськими операціями (Додаток З);

- видатковий касовий ордер – видатковий документ за яким видаються кошти працівникам банку за внутрішньобанківськими операціями (Додаток К);

- грошовий чек – на основі якого видаються кошти юридичним особам, підприємцям, а також відокремленим підрозділам (Додаток Л);

- рахунки на сплату платежів та документи, установлені відповідною платіжною системою для відправлення переказу готівки та отримання його в готівковій формі, вони приймаються від юридичних осіб, фізичних осіб [74].

Також використовуються рахунки на сплату платежів і документи, що встановлені відповідними платіжними системами для здійснення грошового переказу та квитанція, чек банкомата, що формуються платіжними пристроями.

Форми документів, які використовуються при відправленні та отриманні переказів в готівковій формі кожною платіжною системою визначаються самостійно. Такі документи обов'язково повинні містити такі реквізити:

- дані паспорта чи іншого документа що його заміняє отримувача переказу, а при відправленні відправника;
- сума відправлених чи виплачених грошей;
- підписи відправника чи отримувача переказу і відповідальних працівників банку;
- дата здійснення переказу;
- прізвище, ім'я, по-батькові відправника та отримувача переказу;
- валюта в якій здійснюється переказ;
- країна з якої відправляється переказ і в якій отримується переказ [52].

Форми касових документів визначені інструкцією, на підставі яких здійснюється приймання і видача готівки. До обов'язкових реквізитів таких документів можна віднести: номер рахунку отримувача, назва банку отримувача, зазначення платника та отримувача, дата здійснення операції, сума операції, підписи отримувача чи платника і працівників банку, дані паспорта. Також можуть зазначати і інші додаткові реквізити в касових документах.

Документи заповнюються клієнтом ручкою чи за згодою працівника банку заповнює із застосуванням технічних засобів чи системи автоматизації банку.

Прибуткові, видаткові та прибутково-видаткові касові ордери, заяви на видачу готівки оформляються банком за допомогою технічних засобів із зазначенням номера примірника в правому верхньому кутку або виписуються з використанням копіювального або самокопіювального паперу.

В банківській установі визначені відповідальні особи, які можуть підписувати касові документи за касовими операціями та система контролю за здійсненням касових операцій.

Працівники банку проводять ідентифікацію клієнта відповідно до Закону України "Про запобігання та протидію легалізації (відмивання) доходів одержаних злочинним шляхом або фінансування тероризму" [61].

Ідентифікації підлягають усі особи, що здійснюють видаткові операції. Клієнт, при видачі готівки, повинен пред'явити паспорт чи документ, що його заміняє. Касовий працівник зобов'язаний перевірити дані паспорту з даними, що зазначені в касову документі, а також перевіряє чи паспорт є дійсний і чи належить даному клієнту.

У разі ненадання документу клієнтом банк відмовляє у проведенні касової операції.

У разі здійснення касових операцій з фізичними особами нерезидентами касові працівники виконують вимоги валютного законодавства.

Кількість касових документів повинно друкуватися стільки, скільки необхідно для всіх учасників розрахунків, крім грошового чека.

У грошових чеках, заявах на видачу готівки на підставі яких видається клієнтам готівка незалежно від суми, за винятком реалізації ювілейних, пам'ятних та інвестиційних монет, мають зазначатися дані паспорта особи - отримувача або документа, що його замінює, найменування документа, серія, номер і дата його видачі, найменування установи, що його видала.

Грошові чеки дійсні протягом 10 календарних днів з дня їх виписки не враховуючи день виписки. 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.

Прибутково-видаткові касові ордери використовуються для оформлення касових операцій з приймання, видачі готівки територіальним управлінням, банкам за описом цінностей у національній валюті, що перевозяться, завантаження і розвантаження банкоматів, видачі та приймання готівки під звіт касовим працівникам під час ведення аналітичного обліку, переміщення готівки з рахунку «Банкноти та монети, інкасовані до перерахування» на рахунок «Банкноти та монети в касі банку», а також для оформлення загальної суми проведених операцій (приймання платежів за рахунками, а також операції, виконані із застосуванням платіжних карток через касу банку та банкомат, тощо).

В прибутково-видаткових, прибуткових, видаткових касових документах на видачу готівки працівникам банку та інкасаторам зазначаються прізвище, ім'я, по батькові отримувача, назва документа, номер документа.

Код бюджетної класифікації, ідентифікаційний номер зазначаються в додаткових реквізитах у заявах на переказ готівки для нарахування податків, зборів, інших платежів до бюджету та цільових фондів.

Банківські установи можуть приймати від населення платежі готівкою на сплату платежів таких, як: квартплата, комунальні платежі, кабельне телебачення, інтернет, газ, вода та ін.. Такий документ містить такі реквізити, що передбачені для виконання таких операцій [56].

Виправлення в касових документах не допускаються.

Готівка, яка надходить до закінчення робочого дня повинна бути оприбуткована до операційної каси, а також зараховується на відповідні рахунки в той самий день [71, с. 147].

В випадку, коли готівка надходить після закінчення операційного дня її приймають вечірні каси і зарахування відбувається на відповідні рахунки наступного робочого дня.

Якщо документ заповнено з порушенням вимог законодавства чи сума коштів менша, ніж сума платежу, то клієнт додає потрібну суму або ж операція не виконується. Порядок відміни операції визначається внутрішніми положеннями банківської установи [22].

Клієнт банківської установи має право зазначити в заяві на переказ готівки дату валютування, яка не може перевищувати 10 календарних днів після складання касового документа, проте день складання не рахується. В разі перевищення дати валютування 10 календарних днів банк не може прийняти касовий документ до виконання.

Виплачувати отримувачам суми переказів готівкою банк здійснює починаючи з зазначеної дати валютування. У випадку, коли дата валютування випадає на неробочий день, то банк виплачує переказ починаючи з першого робочого дня, наступного за днем, який визначений датою валютування.

До того, як настане дата валютування клієнт може відкликати кошти, подавши до банку лист – для юридичних осіб чи заяву – для фізичних осіб про відкликання коштів.

Якщо протягом тридцяти робочих днів з дати валютування отримувач не отримав суму переказу, то банк отримувача повинен протягом трьох робочих днів повернути переказ банку платника.

Виплата повернутих коштів готівкою здійснюється фізичним особам, фізичним особам-суб'єктам підприємницької діяльності як виплата переказу без відкриття рахунку, а юридичним особам - шляхом зарахування на їх поточні рахунки [56].

Отже, в своїй діяльності банківські установи зобов'язані дотримуватись законодавства України. Зокрема, правові засади здійснення касових операцій банківських установ визначено законами України, такими як: «Про банки і банківську діяльність», «Про платіжні системи та перекази коштів в Україні», «Про Національний банк України», а також Інструкцією про ведення касових

операцій банками в Україні та інші закони України та нормативно-правові акти НБУ.

## **2.2. Аналіз сучасного стану здійснення касового обслуговування банками України**

Кожна банківська установа самостійно встановлює порядок обслуговування своїх клієнтів з урахуванням регламенту функціонування мережі розрахункових палат України та її взаємодії з банками — учасниками системи електронних платежів.

З даних таблиці можемо побачити і проаналізувати основні показники діяльності банківських установ України (табл. 2.1).

**Таблиця 2.1**

### **Основні показники діяльності банків України [49]**

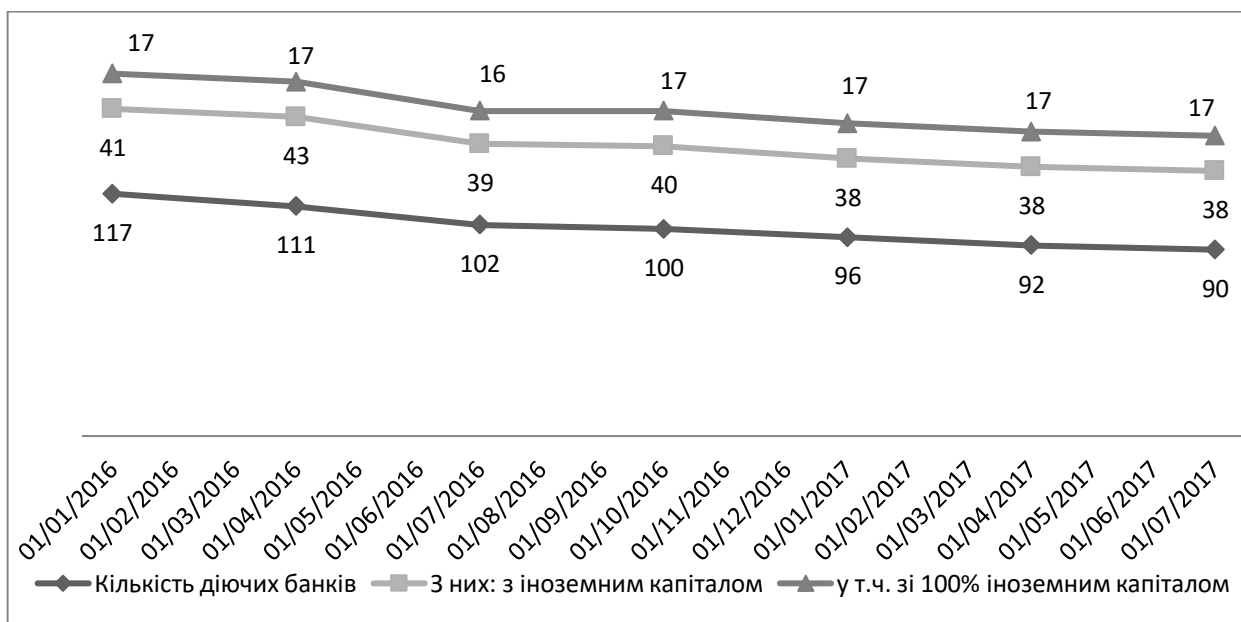
<b>Назва показника</b>	<b>01.01.2016</b>	<b>01.01.2017</b>	<b>01.04.2017</b>	<b>01.07.2017</b>
Активи (млн.грн)	1254385	1256299	1266028	1237924
Пасиви (млн.грн)	1254385	1256299	1266028	1237924
Капітал	103713	123784	152903	167036
Зобов'язання банків	1150672	1132515	1113125	1097434

Пасивні операції банківських установ пов'язані із формуванням фінансових ресурсів за допомогою яких здійснюються активні операції, що приносять прибуток банкам.

Збільшення активів в банках України відбувалося від 01.01.2016 до 01.04.2017 року. Оскільки до активів відносять кошти в касі банку, то відповідно збільшується кількість готівки в касі банку і в свою чергу збільшується дохід банків України. Тобто банківські установи повинні використовувати свої кошти так, щоб у майбутньому отримати як найбільшу вигоду.

За даними НБУ станом на 1 січня 2017 року в Україні налічувалось 96 банків, через пів року станом на 1 липня 2017 кількість банків зменшилась і становить 90, що мають ліцензію на здійснення банківських операцій (рис. 2.1) [49].

Проаналізувавши дані за 2016 та 2017 роки по кількості банків в Україні можна стверджувати, що з кожним роком стає все менше і менше банківських установ в Україні. Це насамперед пов'язано з політичною ситуацією в країні та економічним становищем.



**Рис. 2.1. Дані про кількість банків України в 2016-2017 рр. [49]**

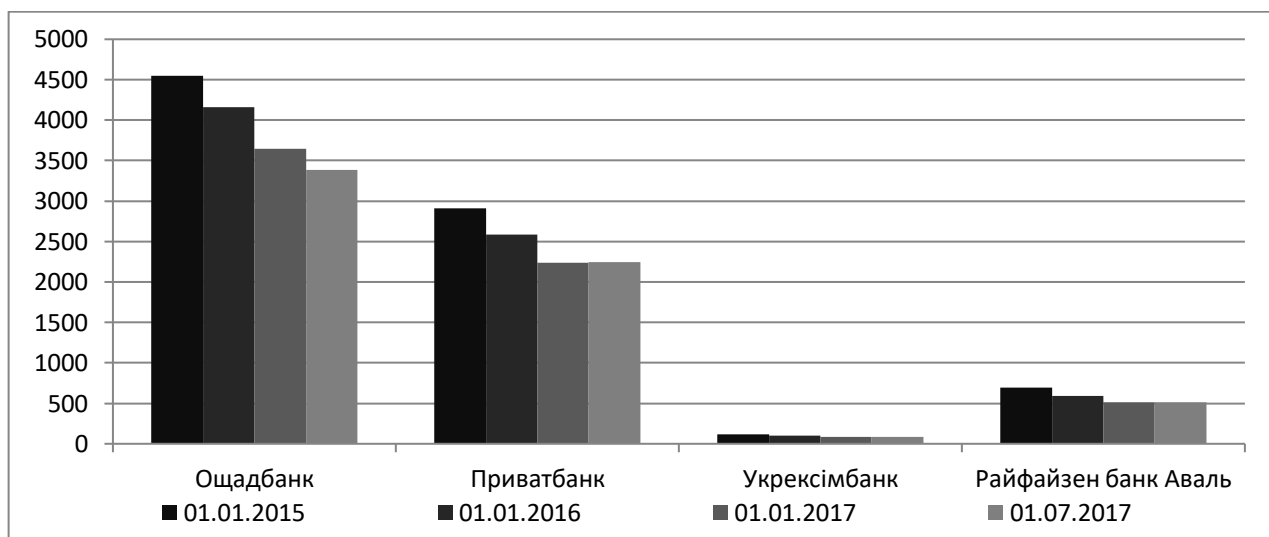
Отже, зменшення кількості банків дає можливість діючим банківським установам збільшувати кількість клієнтів і в свою чергу збільшувати платежі, які проходять через касу банків. Тобто населення переходить обслуговуватися в інші банки і тим самим збільшується прибуток інших банківських установ, тому існуючі банки повинні покращувати касове обслуговування, впроваджувати нові якісні послуги і тим самим збільшувати кількість клієнтів.

З нижче наведених даних (рис. 2.2) можемо побачити кількість найбільших банківських установ України. Найбільше відділень в Україні є Ощадбанку понад три тисячі станом на 01.07.2017 року. Відділень Приватбанку є понад дві тисячі. Відділень Укресімбанку є вісімдесят в Україні, а Райфайзен банку Аваль понад



п'ятсот. З даних діаграми можна побачити, що кількість відділень з кожним роком зменшується.

Отже, банківські установи, які мають більше відділень по Україні також і мають більше клієнтів і відповідно збільшується кількість операцій, які здійснюються через касу банку в таких установах. Тому банки повинні не тільки покращувати обслуговування клієнтів, але і збільшувати кількість відділень для того, щоб клієнтам було зручно та швидко здійснювати будь-які касові операції та платежі.



**Рис. 2.2. Динаміка кількості найбільших діючих структурних підрозділів банків України [49]**

Список найбільших фінансових установ за величиною активів, за даними фінансової звітності банків можна побачити нижче (табл. 2.2).

Найбільша частка активів серед усіх банківських установ в Україні належить Приватбанку. На другому місці Ощадбанк за часткою активів, а на третьому Укрексімбанк. Отже, ці три банки є найбільшими банківськими установами за часткою активів серед інших банків в Україні. Тому саме в цих банках обслуговується найбільша кількість клієнтів і проводиться найбільше касових операцій в Україні.

Таблиця 2.2

## Показники фінансової діяльності найбільших банків України[49]

Банки	Усього активів (тис.грн.)			
	01.10.2016	01.01.2017	01.04.2017	01.07.2017
<b>ПАТ КБ "Приватбанк"</b>	271836529	220017621	237252465	230953162
<b>АТ "Ощадбанк"</b>	191585188	210099278	226905861	220722796
<b>АТ "Укресімбанк"</b>	153364458	160303832	165644704	168366915
<b>АБ "Укргазбанк"</b>	57908738	53681058	63732278	65709939
<b>АТ "Райфайзен Банк Аваль"</b>	51673557	55999735	57683984	60912278
<b>АТ "Укрсиббанк"</b>	41733431	45367425	41592508	42320985

З нище наведених даних можемо побачити власні кошти, а також зобов'язання найбільших банківських установ України (табл. 2.3).

До зобов'язань банківських установ відносять: кошти отримані від НБУ; кошти банків; кошти клієнтів; фінансові зобов'язання, що обліковуються за справедливою вартістю через прибуток або збиток; боргові цінні папери, емітовані банком; інші залучені кошти; зобов'язання щодо поточного податку на прибуток; відстрочені податкові зобов'язання; резерви за зобов'язаннями; інші фінансові зобов'язання; інші зобов'язання; субординований борг; зобов'язання групи вибуття.

Власний капітал включає в себе: статутний капітал, емісійні різниці, незареєстрований статутний капітал, інший додатковий капітал, резервні та інші фонди банку, резерви переоцінки, нерозподілений прибуток (непокритий збиток).

Доходи банків - це грошові надходження, які отримує банк у результаті здійснення операцій або ж надання послуг своїм клієнтам [44, с. 321].

Таблиця 2.3

## Показники фінансової діяльності найбільших банків України[49]

Банки	Усього зобов'язань в т.ч. власний капітал (тис.грн.)			
	01.10.2016	01.01.2017	01.04.2017	01.07.2017
ПАТ КБ "Приватбанк"	271836529	220017621	237252465	230953162
АТ "Ощадбанк"	191585188	210099278	226905861	220722796
АТ "Укресімбанк"	153364458	160303832	165644704	168366915
АБ "Укргазбанк"	57908738	53681058	63732278	65709939
АТ "Райфайзен Банк Аваль"	51673557	55999735	57683984	60912278
АТ "Укрсиббанк"	41733431	45367425	41592508	42320985

З нижче наведених даних можемо проаналізувати доходи банків України (табл. 2.4).

Найбільшу частку доходів займають процентні доходи і в 2017 році відбувалося постійне зростання доходів банків. Процентні доходи - це доходи, які банки отримують від видачі кредитів, які видаються через каси банків.

Комісійні доходи теж займають значну частку серед доходів банків. Чим більше платежів приймаються через каси банків, тим і більші будуть такі доходи і банки отримуватимуть більший прибуток. Тобто комісійні доходи - це доходи від касового обслуговування клієнтів при прийманні платежів, при оплаті послуг. З таблиці нижче можемо побачити, що в 2017 році частка комісійних доходів зростає, а це свідчить про збільшення платежів через каси банків. Найбільші комісійні доходи станом на 01.08.2017 року, які становлять 20,9%.

Тобто комісійні та процентні доходи займають найбільшу частину серед всіх доходів і чим більші є вони, тим більший прибуток отримає банк.

Таблиця 2.4

## Структура доходів банків України, % [16]

Показники	01.05.2017	01.06.2017	01.07.2017	01.08.2017
<b>ДОХОДИ</b>	100,00	100,00	100,00	100,00
<b>Процентні доходи</b>	63,6	68,5	69,9	70,2
<b>Комісійні доходи</b>	18,4	20,2	20,8	20,9
<b>Результат від торговельних операцій</b>	14,1	7,1	5,2	4,7
<b>Інші операційні доходи</b>	2,7	3,0	2,9	2,9
<b>Інші доходи</b>	0,7	0,6	0,7	0,6
<b>Повернення списаних активів</b>	0,5	0,6	0,6	0,5

Отже, банківські установи України отримують найбільший дохід від надання кредитів, а також від комісій, які вони беруть при здійсненні платежів через касу банків. Тому для збільшення доходів банкам необхідно: покращувати касове обслуговування клієнтів; надавати якісні та швидкі кредити, які б були вигідні для банку і користувалися попитом серед клієнтів; впроваджувати нові кредитні продукти; постійно вдосконалювати послуги, які надаються клієнтам та інше.

### 2.3. Оцінка організації та здійснення касової роботи в банківських установах на прикладі АТ «Ощадбанк»

АТ «Ощадбанк» – це державний банк і є одним з найбільших банків в Україні. Він зосереджує свої зусилля на створенні сприятливих та вигідних умов обслуговування клієнтів, постійно розширює перелік банківських послуг.

Стратегічна мета Банку – це впровадження сучасних банківських технологій та продуктів, як основи підвищення операційної ефективності та забезпечення

зважаючи і стійкого зростання у довгостроковій перспективі. Банк не є учасником Фонду гарантування вкладів фізичних осіб, оскільки усі вклади фізичних осіб в Банку гарантовано державою [31].

Організація та здійснення касової роботи в АТ «Ощадбанк» здійснюється відповідно до Інструкції про ведення касових операцій банками в Україні.

Інструкція визначає порядок організації касової роботи в установах банку, відповідальність працівників за забезпечення схоронності готівки та цінностей і порядок зберігання готівки, цінностей у сховищах цінностей, виконання касових операцій, обладнання робочих місць касових працівників, здійснення контролю за схоронністю готівки та цінностей у відповідності з законодавством України, нормативно-правовими актами Національного банку України.

Касове обслуговування в АТ "Ощадбанк" юридичних та фізичних осіб здійснюється в операційних касах, касах перерахунку, розташованих у касовому вузлі.

До приміщень касового вузла можуть належати:

- приміщення завідувача каси;
- приміщення, де є робочі місця касових працівників;
- приміщення для перерахування банкнот та монет;
- приміщення для приймання - передавання цінностей інкасаторам;
- приміщення для одягу та особистих речей працівників;
- приміщення сховища цінностей;
- приміщення для приймання їжі касовими працівниками.

Приміщення банку в якому здійснюються касові операції повинно бути надійно захищене і обладнане охороною сигналізації, для того, щоб забезпечити безпечні умови праці працівників банківської установи та клієнтам під час здійснення операцій з готівкою.

Вхід до касового вузла в АТ "Ощадбанк" повинен бути обмежений, а доступ до нього можуть мати тільки відповідальні особи. Забороняється доступ у приміщення, де розташовані робочі місця операційно-касових працівників, які здійснюють операції з готівкою, сторонніх осіб, працівників установ банків, а

також працівників касового вузла, що не знаходяться при виконанні службових обов'язків. В АТ "Ощадбанку" повинні визначатися уповноваженими особами:

- тривалість робочого дня;
- ліміт залишку готівки та інших цінностей для належної організації роботи касового вузла;
- перелік осіб, що здійснюють додатковий контроль за касовими операціями.
- Для перевірки, перерахунку готівки в банку, зазвичай, використовуються:
  - лічильні машинки для перерахунку національної, а також іноземної валюти;
  - детектори для перевірки на справжність банкнот;
  - міні сортувальники банкнот з одночасними функціями перерахунку, сортування і визначення справжності національної та іноземної валют;
  - стрічки для пакування готівки;

Також касові працівники повинні бути забезпечені калькуляторами та комп'ютерами.

Робочі місця в АТ «Ощадбанк» обладнані так, що клієнти не мають можливості зчитувати інформацію з екранів комп'ютерів та документів на паперових носіях. Клієнти можуть лише спостерігати за перерахунком грошей.

Ліміти залишку готівки в касі банку визначаються для кожного відділення. Якщо у відділенні перевищено ліміт готівки, то потрібно її здавати. В такому випадку викликаються інкасатори. Інкасатори зобов'язуються власними силами та засобами приймати від уповноважених працівників валютних цінностей в опломбованих інкасаторських сумках (мішках) цінності та готівку, здійснювати їх перевезення та здавання за призначенням у балансову установу. Інкасатор не вправі прийняти від касира (уповноваженого працівника) сумку (мішок) з валютними цінностями, якщо вона (він) має порвану тканину, латки, вузли на шпагаті, нечіткість відбитка пломбіру або його невідповідність завіреному зразку, а також у випадку виявлення невідповідності суми цифрами сумі словами, що зазначена в накладній, копії супровідної відомості [8]. Коли замало грошей в касі банку, то відповідальний працівник зобов'язаний замовити готівку, яку привозять

інкасатори. Залишок готівки і цінностей у касового працівника протягом дня повинен бути мінімально необхідний для постійного обслуговування клієнтів.

До касових операцій АТ "Ощадбанк" відносять:

- приймання через касу банку готівки національної та іноземної валют від клієнтів для зарахування на власні рахунки та рахунки інших юридичних та фізичних осіб чи відповідний рахунок установи банку;

- видача готівки національної та іноземної валют клієнтам з їх рахунків за видатковим касовим документом через каси Банку;

- приймання від фізичних та юридичних осіб готівки національної та іноземної валюти для переказу та виплати отримувачу суми переказу в готівковій формі через операційну касу;

- обмін платіжних не придатних для обігу банкнот (монет) національної валюти на придатні, банкнот на монети, монет на банкноти, банкнот (монет) одного номіналу на банкноти (монети) іншого номіналу;

- вилучення з обігу та відправлення на дослідження сумнівних щодо справжності банкнот (монет).

Банк здійснює касове обслуговування клієнтів на договірних засадах, самостійно визначає перелік касових операцій та інших послуг, що пропонуються клієнтам, але відповідно до чинного законодавства. Під час здійснення касових операцій в АТ «Ощадбанку» повинні:

- приймати обов'язково від клієнтів банкноти і монети ті, які вилучаються з обігу Національним банком України;

- визначати платіжність, справжність банкнот і монет, як в національній так і в іноземній валютах;

- своєчасно оприбутковувати готівку, що надходить до кас банку, як в національній так і в іноземній валюті, а також її зараховувати на зазначені клієнтами рахунки відповідно до вимог нормативно-правових актів;

- здійснювати аналіз фінансових операцій для того, щоб виявити такі, що підлягають фінансовому моніторингу;

- вчасно видавати клієнтам банку придатні до обігу банкноти в національні та іноземній валютах, включаючи видачу готівки при прийманні платежів;
- документально оформляти рух готівки національної та іноземної валюти в касах;
- проводити ідентифікації клієнтів відповідно до вимог законодавства України;
- вчасно відображати здійснення касових операцій в бухгалтерському обліку;
- проводити належний внутрішній контроль за касовими операціями;
- здійснювати систематичний аналіз видачі та надходження грошей в касу банку, як в національній так і в іноземній валютах;
- вчасно здавати готівку до територіальних управлінь НБУ відповідно до встановлених умов;
- здійснювати задоволення потреб клієнтів у готівці за рахунок надходжень, а у випадку якщо грошей не вистарчає, то отримання підкріплення готівкою в територіальному управлінні НБУ.

Банкноти, що зберігаються в сховищах повинні відповідати таким вимогам:

- повинні бути розсортовані за номіналом;
- сортуються окремо придатні до обігу, зношені, значно зношені, з дефектом виробника;
- надірвані банкноти повинні бути склеєні прозорою липкою стрічкою.

Банкноти, які розірвані і площа частини становить менше ніж 55% початкової площі банкноти, то такі банкноти передаються на дослідження до територіального управління Національного банку України, як сумнівні.

Банкноти одного номіналу, кожні 100, формуються в корінці та бандероляться відповідними кольоровими смугами.

До реквізитів, що проставляються на бандеролях відносять:

- найменування банківської установи;
- номінал;
- сума;



- дата формування;
- підпис та штамп касового працівника, що здійснює сортування та перерахування банкнот.

Кожні 10 корінців банкнот по 100 аркушів формуються в пачку 1000 аркушів, які повинні бути одного номіналу та зразку.

Банкноти іноземної валюти також бандероляться так само, як і в національній валюті. Реквізити, що проставляються на бандеролях іноземної валюти такі самі, як на національній валюті, а саме: назва установи Банку, назва валюти, сума, кількість банкнот, дата формування, підпис та штамп касового працівника.

АТ «Ощадбанк» здійснює такі операції з купівлі та продажу готівкової іноземної валюти:

- купівля у фізичних осіб – резидентів та нерезидентів готівкової іноземної валюти за готівкові гривні;
- продаж фізичним особам – резидентам готівкової іноземної валюти за готівкові гривні;
- зворотний обмін фізичним особам – нерезидентам не використаних готівкових гривень на готівкову іноземну валюту.

Операції з купівлі у фізичних осіб валюти менше в гривневому еквіваленті ніж 150000 гривень здійснюється без документів, що засвідчують особу. Операції з продажу здійснюються в межах обмежень, що встановлюються нормативними актами Національного банку України і обов'язково потрібен документ, що посвічує особу. У випадку, коли операції здійснюються на суму, що перевищує в еквіваленті 150000 гривень здійснюється ідентифікація, верифікація та вивчення особи відповідно до законодавства України про запобігання та протидію легалізації (відмиванню) доходів, одержаних злочинним шляхом чи фінансуванню тероризму [47].

Операції з конвертації однієї іноземної валюти на іноземну валюту іншої держави здійснюються в АТ "Ощадбанк".

Операції з конвертації готівкової іноземної валюти однієї іноземної держави на готівкову іноземну валюту іншої іноземної держави здійснюються в операційних касах Банку лише з тими валютами, що належать до 1-ї та 2-ї групи Класифікатора іноземних валют та банківських металів [55].

При здійсненні операцій щодо конвертації готівкової іноземної валюти використовується крос-курс, визначений згідно з офіційним курсом гривні до відповідних іноземних валют, що встановлений Національним банком України на день проведення операції.

Основні показники діяльності АТ «Ощадбанку» можна побачити нижче (Додаток Н). Ощадбанк серед банків України посідає друге місце за активами. З наведених даних можемо спостерігати, що протягом трьох років, відбувалося збільшення активів з кожним роком. Якщо порівнювати 2015 та 2016 роки, то активи за рік збільшились на 51543004 тис. грн. А станом на 01.07.2017 року збільшення відбулося порівняно з 2016 роком на 9646227 тис. грн. Оскільки активні операції - це такі операції, що приносять прибуток банку, то їх збільшення призводить до отримання більшого прибутку для банку. Проте банку потрібно ефективно використовувати наявні активи для того, щоб підвищити стабільність, надійність, ліквідність та прибутковість банку. Зростання частки основних засобів та нематеріальних активів в структурі загальних активів протягом 2015-2017 рр. свідчить про інтенсивне проникнення Ощадбанку на ринок банківських послуг, інвестиції в технологічну складову банківської діяльності та подальшу активну розбудову власної регіональної мережі. Отже, збільшення загального обсягу активів банку свідчить про активний розвиток банківської установи [70].

Проаналізувавши комісійні доходи АТ "Ощадбанку" можемо побачити, що комісійні доходи від розрахунково-касової операцій займають найбільшу частину серед всіх таких доходів (табл. 2.5).

Досить велику частку займають доходи від операцій з пластиковими картками, які в свою чергу займають найбільшу частку в комісійних витратах в Ощадбанку. Якщо порівняти комісійні доходи та витрати за відповідні роки, то можна побачити, що за 2015 рік комісійний прибуток становить 1634148, за 2016

рік - 2124839, а за 6 місяців 2017 р. - 1265298. Щодо комісійних доходів, то можемо побачити, що вони зростають і це свідчить про постійне зростання приходу платежів через касу банку і збільшення прибутку АТ "Ощадбанку".

Таблиця 2.5

## Комісійні доходи і витрати АТ "Ощадбанку" за 2015 - 2017рр. [31]

<b>Комісійні доходи:</b>	<b>2015</b>	<b>2016</b>	<b>01.07.2017</b>
Розрахунково-касові операції	1334420	1720810	990950
Операції з пластиковими картками	556950	955959	731558
Операції з іноземною валютою	93898	99424	47162
Позабалансові операції	122748	91261	40065
Операції з цінними паперами	2579	2434	1507
Інші	20865	42592	29469
<b>Всього комісійних доходів</b>	<b>2131460</b>	<b>2912480</b>	<b>1840711</b>
<b>Комісійні витрати:</b>			
Операції з пластиковими картками	(350306)	(617227)	(476391)
Розрахунково-касові операції	(128523)	(145723)	(81448)
Операції з іноземною валютою	(9259)	(12183)	(6634)
Операції з цінними паперами	(5017)	(6695)	(4438)
Інші	(4207)	(5813)	(6502)
<b>Всього комісійних витрат</b>	<b>(497312)</b>	<b>(787641)</b>	<b>(575413)</b>

Одними із основних видів доходів для АТ «Ощадбанк» є комісійні доходи, тобто це такі доходи, які банк отримує за надані послуги. Основну частку комісійних доходів займають комісії від розрахункового-касового обслуговування клієнтів. Комісійні доходи виникають практично за всіма послугами банку, що надаються клієнтам. Вони включають доходи від розрахунково-касового обслуговування клієнтів та банків, доходи від проведення операцій з цінними

паперами, доходи від кредитного обслуговування, за операціями на ринку банківських металів і валютному ринку, надходження від довірчого обслуговування банків і клієнтів, доходи за позабалансовими операціями, доходи за операціями з філіями [7, с. 67].

Збільшення комісійних доходів свідчить про збільшення кількості платежів, що проходять через касу АТ "Ощадбанку" і в свою чергу призводить до збільшення прибутку даної установи. Тому АТ "Ощадбанк" повинен здійснювати свою діяльність так, щоб його комісійні доходи постійно зростали, а не зменшувались. А тому необхідно покращувати якість касового обслуговування для того, щоб клієнти здійснювали платежі в даному банку.

Оскільки в Україні банків є багато, тому існує конкуренція серед банків і нові технології та якість обслуговування мають важливий вплив на вибір банківської установи. В сучасних умовах АТ "Ощадбанк" постійно вдосконалюється, а саме: збільшується кількість відділень по Україні нового формату; створюються відділення інклюзивного типу, що дають можливість клієнтам з обмеженими можливостями здійснювати платежі в банку; касові працівники проходять навчання для вдосконалення своїх навичок та отримання нових знань; проводяться акції для клієнтів та впроваджуються нові технології.

Найбільший дохід АТ «Ощадбанк» та й інші банки отримують від процентних доходів приблизно до 70%. До таких доходів відносяться процентні доходи від надання кредитів, доходи від інвестицій в цінні папери та інші. Процентні витрати є найбільшими витратами для банківських установ, до яких відносять: витрати за депозитами, за борговими зобов'язаннями, інші процентні витрати. Найбільший чистий процентний дохід Ощадбанк отримав в 2015 році (табл. 2.6).

Станом на 30 червня 2017 та 31 грудня 2016 років загальний залишок по рахунках десяти найбільших клієнтів складав 46 385 366 тисяч гривень та 45 842 406 тисяч гривень, що становить 31% та 31%, відповідно. Станом на 30 червня 2017 та 31 грудня 2016 років загальний залишок по рахунках одного найбільшого клієнта становив 17% та 8% від загальної суми рахунків клієнтів, відповідно.

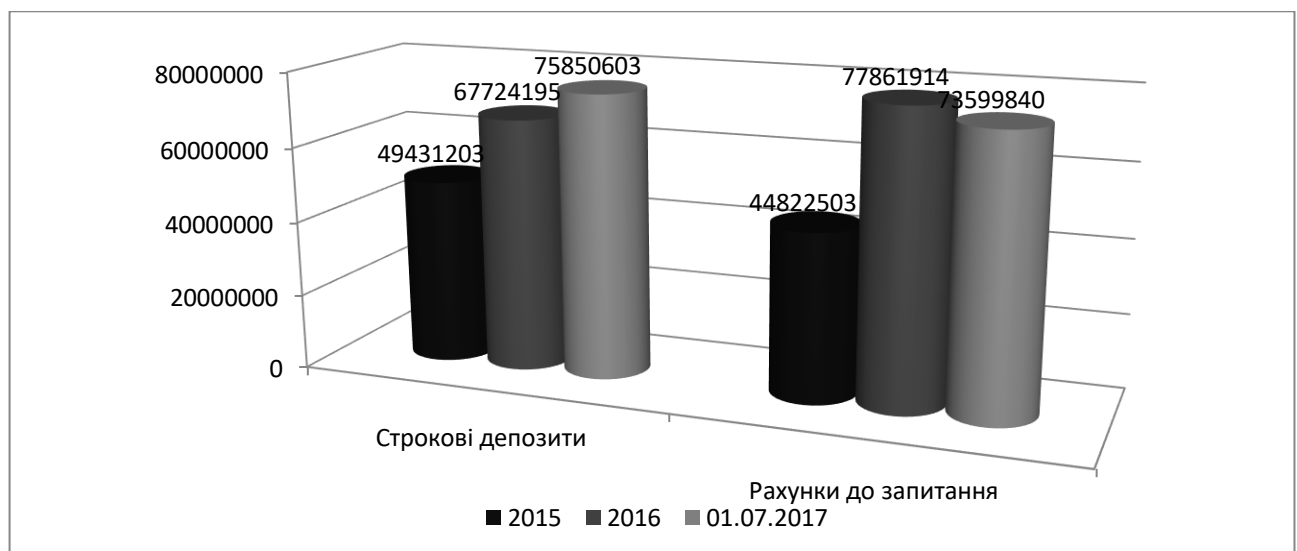
Станом на 31 грудня 2016 та 2015 років загальний залишок по рахунках десяти найбільших клієнтів складав 45 842 406 тисяч гривень та 12 776 440 тисяч гривень, що становить 31% та 14%, відповідно.

Таблиця 2.6

**Процентні доходи і витрати АТ "Ощадбанку" за 2015 - 2017рр. [31]**

	2015	2016	01.07.2017
<b>Процентні доходи</b>	18374660	19494872	9909846
<b>Процентні витрати</b>	(12473068)	(13605590)	(7120000)
<b>Чистий процентний дохід</b>	5901592	5889282	2789846

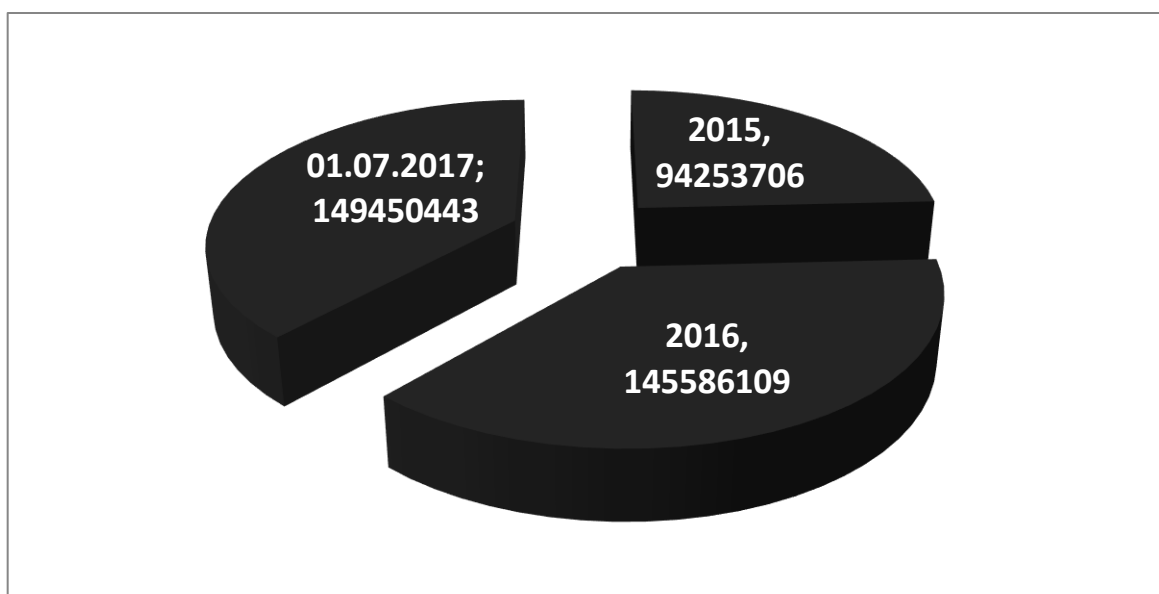
З нижче наведених даних можемо побачити, що клієнти з кожним роком все більше вносять кошти на депозити в АТ «Ощадбанку» (рис 2.3 ). Щодо рахунків до запитання, то також спостерігається їх зростання в 2016 та 2017 роках в порівнянні з 2015 роком. Тобто коштів на рахунках клієнтів стає постійно більше, а в свою чергу це призводить до збільшення завантаженості на касових працівників, оскільки вся готівка проходить через касу банку. Також збільшення строкових депозитів призводить до того, що банк має більше коштів у своєму розпорядженні, які може використовувати для видачі кредитів і тим самим збільшувати свій прибуток.



**Рис. 2.3. Рахунки клієнтів АТ "Ощадбанку" за 2015-2017рр [31]**

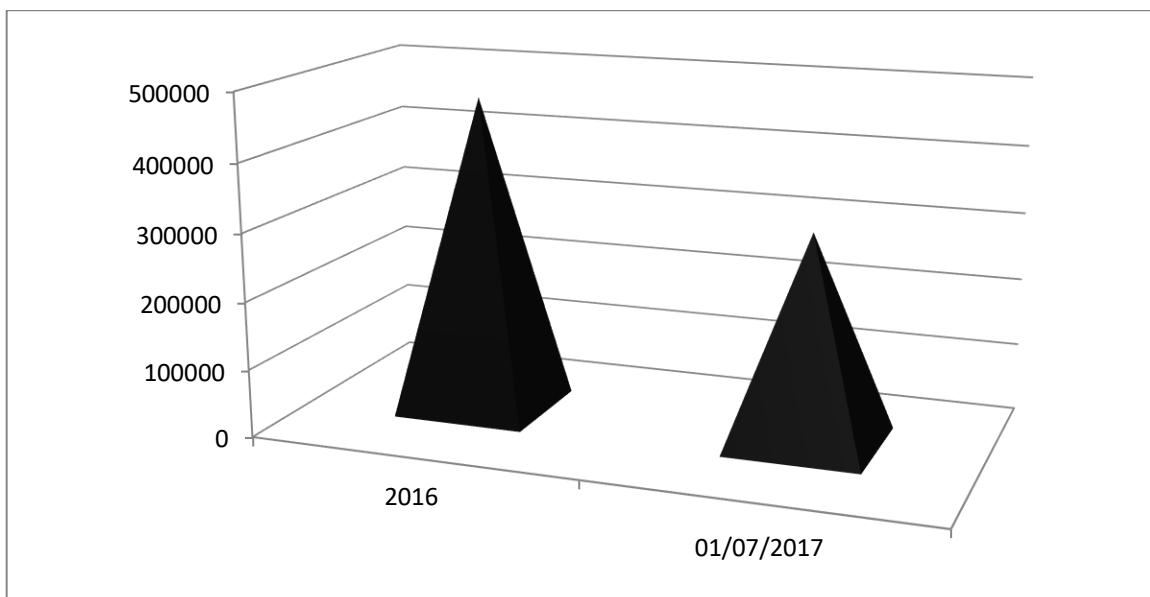
В 2015 в АТ "Ощадбанк" було відкрито рахунків клієнтам на 94253706 тис. грн., а в 2016 збільшилось на 51332403 тис. грн. Також якщо порівнювати 2016 рік і другий квартал 2017 року, то також можемо спостерігати збільшення на 3864334 тис. грн. (рис 2.4).

Оскільки за відкриття рахунків АТ "Ощадбанк" бере комісійну винагороду, то збільшення кількості відкритих рахунків свідчить про збільшення і прибутку в банку. Така комісійна винагорода оплачується через касу банку. Тому банк повинен залучати клієнтів, для відкриття рахунків і отримувати за це дохід.



**Рис. 2.4. Всього рахунків клієнтів АТ «Ощадбанку» за 2015-2017рр [31]**

Зі звіту про прибутки та збитки за 2015-2016 роки можна стверджувати, що найбільший прибуток АТ "Ощадбанк" отримав в 2016 році (див. дод. М ). В 2016 році чистий прибуток за рік становив 467668 тис. грн, а сукупний дохід за рік 2655628 тис. грн.(рис. 2.5). В 2017 році за шість місяців чистий прибуток Ощадбанку становить 306956 тис. грн., а сукупний дохід 785645 тис. грн. Тобто можна прогнозувати, що дохід АТ "Ощадбанку" в 2017 році буде більшим порівняно з 2016 роком.



**Рис. 2.5. Чистий прибуток збиток АТ "Ощадбанку" [31]**

Отже, збільшення прибутку в АТ "Ощадбанку" свідчить про зростання його доходів. Тобто в банку постійно зростає кількість платежів, що здійснюються через каси банку і зростають комісійні доходи банку. Також збільшується видача кредитів і через каси банку та в свою чергу збільшуються процентні доходи банку, що займають найбільшу частку доходів банку. Також на отримання прибутку впливає і те, що в АТ "Ощадбанку" збільшується кількість відкритих рахунків за які банки беруть винагороду у вигляді комісії.

## ВИСНОВКИ ДО РОЗДІЛУ 2

На основі проведеного дослідження практичних основ організації касового обслуговування банківських установ України можна зробити такі висновки.

1. Досліджено, що організаційно правові засади здійснення касових операцій в банківських установах визначаються відповідно до законів України та інших нормативно-правових актів, а саме: «Про банки і банківську діяльність», «Про платіжні системи та перекази коштів в Україні», «Про Національний банк України», а також Інструкцією про ведення касових операцій банками в Україні. В таких нормативно-правових документах визначаються вимоги щодо видачі готівки, приймання та обмін не придатних до обігу банкнот (монет) на придатні, банкнот на монети та навпаки, вилучення з обігу сумнівних банкнот (монет), валютно-обмінні операції та операції з банківськими металами.

2. Для того, щоб посилити безпеку зберігання цінностей банку, мінімізувати кількість готівки в касі встановлюються певні ліміти зберігання цінностей. В кожній банківській установі такі ліміти є різними і встановлюються відповідно до кількості обслуговування клієнтів в кожному відділенні.

3. За даними НБУ станом на 1 січня 2017 року в Україні налічувалось 96 банків, через пів року станом на 1 липня 2017 кількість банків зменшилась і становить 90, що мають ліцензію на здійснення банківських операцій. Зменшення кількості банків дає можливість діючим банківським установам збільшувати кількість клієнтів і в свою чергу збільшувати платежі, які проходять через касу банків. Тому існуючі банки повинні покращувати касове обслуговування, впроваджувати нові якісні послуги і тим самим збільшувати клієнтську базу.

4. Банківські установи України отримують найбільший дохід від надання кредитів, а також від комісій, які вони беруть при здійсненні платежів через касу банків. Найбільшу частку доходів займають процентні доходи і в 2017 році відбувалося постійне зростання доходів банків в Україні. Станом на 01.08.2017 року частка процентних доходів становить 70,2 %, а комісійних 20,9 %. В 2017



році частка комісійних доходів зростає, а це свідчить про збільшення платежів через каси банків.

5. АТ "Ощадбанк" - це державний банк і є одним з найбільших банків в Україні. Він зосереджує свої зусилля на створенні сприятливих та вигідних умов обслуговування клієнтів, постійно розширює перелік банківських послуг, впроваджує нові технології, покращує якість касового обслуговування клієнтів.

6. В АТ "Ощадбанку" покращується якість касового обслуговування клієнтів, що в свою чергу призводить до зростання платежів через каси банків, що і призводить до збільшення прибутку. Також на отримання прибутку впливає і те, що в АТ "Ощадбанку" збільшується кількість відкритих рахунків за які банки беруть винагороду у вигляді комісії. Досліджено комісійні доходи та витрати за відповідні роки, а саме за 2015 рік комісійний прибуток становить 1634148, за 2016 рік - 2124839, а за 6 місяців 2017 року - 1265298. Щодо комісійних доходів, то вони зростають і це свідчить про постійне зростання приходу платежів через касу банку і збільшення прибутку АТ "Ощадбанку". А саме в 2015 році становили 2131460, в 2016 - 2912480, а станом на 01.07.2017 року -1840711.

7. В сучасних умовах АТ "Ощадбанк" постійно вдосконалюється, а саме: збільшується кількість відділень по Україні нового формату; створюються відділення інклюзивного типу, що дають можливість клієнтам з обмеженими можливостями здійснювати платежі в банку; касові працівники проходять навчання для вдосконалення своїх навичок та отримання нових знань; проводяться акції для клієнтів та впроваджуються нові технології та інше.

## РОЗДІЛ 3

### НАПРЯМИ ВДОСКОНАЛЕННЯ ОРГАНІЗАЦІЇ КАСОВИХ ПОСЛУГ БАНКУ

#### **3.1. Міжнародна практика здійснення касового обслуговування клієнтів та можливості його застосування в Україні**

Найважливішими в діяльності банківських установ є касові операції. Проте, в Україні не завжди приділяється увага щодо їх вдосконалення, вивчення закордонного досвіду через різні причини.

Ядром міжнародної банківської системи є найбільші транснаціональні банки, через які здійснюється основний рух міжнародних фінансових потоків. Вони є основними власниками валютних ресурсів і сконцентровані в тих країнах, де наявні ліберальне податкове законодавство і валютний режим для здійснення кредитних операцій.

Міжнародна банківська діяльність припускає наявність широкої мережі кредитних установ за кордоном, висока питома вага іноземних операцій, а також високий ступінь залежності розмірів їх прибутку від закордонних джерел. Для здійснення міжнародних розрахунків банки використовують або свої закордонні офіси та відділення, або кореспондентські відносини з іноземними банками без заснування юридичної особи. Основні форми виходу комерційних банків на зовнішній ринок - відкриття представництв, філій, агентств, дочірніх банків і інших, менш поширених в організаційно-правовому відношенні установ. Міжнародна банківська діяльність без заснування юридичної особи за кордоном включає укладення договорів про систему кореспондентських відносин, участь у платіжно-розрахункових системах (типу SWIFT), установи банків-невидимок і інші форми [46].

На сьогодні можемо побачити досвід різних країн в таких напрямках діяльності банківських установ, в яких протягом певного часу шляхом випробовувань та помилок надбано величезний позитивний досвід вирішення

таких проблем. Слід зауважити, що в сучасних умовах багато центральних банків провідних країн світу успішно застосовують нові високоефективні технології зберігання, обробки, транспортування банкнот та монет, що засновані на автоматизованих системах в поєднанні з інформаційними технологіями. Це дає змогу контролювати готівковий обіг, управляти ним, отримувати своєчасну і якісну інформацію про стан готівки та підтримувати його на належному рівні, узгоджуючи можливості виробництва готівки з потребами обігу.

Для того, щоб створити цілісну ефективну систему управління готівковим обігом в Україні, яка повинна враховувати всі зміни, які відбулися останнім часом в економіці і банківській системі, а також для визначення у стратегічному і тактичному планах підходів, спрямованих на комплексне вирішення організаційних і технічних питань на сучасному рівні на всіх етапах руху готівки, потрібні нові підходи.

Такі підходи повинні базуватися на:

- перебудові системи інкасації, а також перевезення готівки;
- збільшенні безпеки при виконанні готівкових операцій в касі банку;
- вдосконалення нормативного забезпечення ведення операцій з готівкою;
- проведенні певних заходів, які спроможні створити умови для повного та своєчасного забезпечення потреб економіки в готівці;
- впровадження новітніх, прогресивних технологій, сучасного обладнання для всіх операцій при обробленні готівки касовими працівниками;
- зниженні питомої ваги готівки в загальному обсязі грошової маси;
- оптимізації витрат на підтримку готівкового обігу та чисельності обслуговуючого персоналу на операціях з готівкою;

Важливе місце в світовому ринку банківських кредитів займають міжнародні публічні фінанси, що являють собою сукупність фінансових активів, зобов'язань, інструментів та механізмів діяльності фінансових організацій, створених на державному та міждержавному рівнях. Масштаб і характер операцій, що проводяться фінансовою організацією не можуть вважатися визначальною ознакою для віднесення її до публічних фінансів [11, с. 125].

В якості фінансових посередників виступають і інші господарюючі суб'єкти, які проводять фінансові операції для обмежених груп учасників ринкових відносин, що делегували їм цю функцію, тобто брокери, нотаріуси та ін. Центральна роль на світовому фінансовому ринку належить комерційним банкам. Вони не тільки здійснюють міжнародні платежі, але і володіють можливістю широкого охоплення практично всіх сторін міжнародних економічних відносин. Комерційні банки служать універсальною фінансовою ланкою, що здійснюють операції для залучення вільних грошових коштів та їх розміщенню на умовах повернення, терміновості і платності. На міжнародному ринку капіталів діють виключно першокласні фінансові посередники і солідні позичальники, що володіють якісною і повною інформацією.

Зарубіжні операції комерційних банків пов'язані з розвитком міжнародних економічних відносин, насамперед зовнішньої торгівлі. В першу чергу ці операції з'явилися у комерційних банків Англії, яка будучи в епоху зародження капіталізму провідною промисловою і торговою державою, стала і міжнародним банкіром, обслуговуючи міжнародні розрахунки і фінансуючи зовнішньоторговельні операції не тільки англійських фірм, а й закордонну торгівлю інших країн. Система розрахунково-кредитного обслуговування міжнародної торгівлі базувалася в той час на розгалуженій мережі англійських банків і міжнародному статусі фунта стерлінгів - провідної валюти капіталістичного світу, заснованої на золоті і вільно в нього конвертованій за встановленим золотому паритету.

Введення оборотності валют західноєвропейських держав і Японії дозволило банкам перейти до багато-валютності операцій і диверсифікувати свої валютні активи. Поява і бурхливе зростання таких специфічних ринків, як євровалютні, єврокредитний і єврооблігаційний створили необхідну базу для розрахунково-кредитного обслуговування у світовому масштабі. Однак і сьогодні можна сказати, що надання платіжно-розрахункового механізму і забезпечення необхідного фінансування експортерам та імпортерам складають дві

найважливіші функції комерційних банків у їх зовнішньоекономічній діяльності, але далеко не вичерпують їх закордонних операцій.

Великі банківські установи утворюють світові фінансові центри, через які здійснюється рух міжнародних фінансових потоків. Вони є основними власниками грошей і для них характерна висока концентрація банків та інших фінансово-кредитних інститутів при наявності ліберального податкового та валютного режиму для здійснення кредитних операцій. Міжнаціональними центрами служать міста і країни, що надають кошти для фінансування у валютах інших країн. Це більш дешеві і більш гнучкі (не регулюються) джерела капіталу порівняно з внутрішніми ринками. До теперішнього часу фактично сформувалися три основні регіони, де сконцентровані міжнародні банки (США, Західна Європа і Південно-Східна Азія) і 13 фінансових центрів, що охоплюють приблизно 1000 філій та відділень іноземних банків, як правило, промислово розвинених країн.

Постійне зростання міжнародного поділу праці зумовило в останні десятиліття постійне збільшення обсягів міжнародного міжбанківського співробітництва. Міжнародна банківська діяльність (банкінг) включає наступні елементи: створення і функціонування зарубіжних організаційних одиниць, міжнародних кореспондентських відносин, системи банківських валютних переказів, надання ряду інших банківських послуг з посередництва на міжнародних ринках позикового капіталу. Підкреслимо, що основою комерційного банкінгу залишається поєднання операцій двох типів: управління вкладками і надання кредитів. Операції з залучення та розміщення банком валютних коштів включають залучення депозитів (фізичних осіб та юридичних осіб, у тому числі міжбанківські депозити), видачу кредитів (фізичним особам та юридичним особам), розміщення кредитів на міжбанківському ринку.

Однак доручення банківських клієнтів в даний час не зводяться лише до кредитування міжнародних розрахунків, придбання та постачання валюти або конвертації експортної виручки. Клієнтам все більш необхідні консультації банківських фахівців про вигідні умови валютного обміну, а також про міжнародне фінансування різних проектів, про страхування процентних і

валютних ризиків. Виник спеціальний термін такого консалтингового бізнесу - фінансовий інжиніринг [13].

Поширеною формою міжнародного банківського співробітництва є укладення кореспонденських угод. Такі кореспонденські відносини банківських установ різних країн світу можуть передбачати взаємне відкриття кореспонденських рахунків, відкриття таких рахунків лише в одному банку, або ж відносини без відкриття рахунків. Метою кореспондентів є надійне, швидке здійснення міжнародних платежів своїх клієнтів. Кореспондентський банк за кордоном на прохання його банку-партнера може видати кредит для вказаної особи на місцевому ринку, здійснити інвестиції та інші операції, передбачені кореспондентськими відносинами. Таку ж мету - ефективне здійснення міжнародних розрахунків - переслідують банки, вступаючи в міжнародні платіжно-розрахункові системи типу SWIFT, Федвайр і ЧПС (США), ШМКС (Швейцарія), СФСБЯ (Японія). Така система, як SWIFT діє й в Україні.

В сучасних умовах система SWIFT в Україні користується великою популярністю серед населення. Така система дає можливість переказувати кошти закордон через каси банків. Одним із найбільших плюсів такої системи є доступність її у більшості країн світу. Іншими позитивними сторонами даної системи є:

- точність доставки переказу;
- безпека, тобто дана система надійно зберігає конфіденційні дані клієнтів;
- гарантія своєчасної доставки коштів;
- можна відправити будь-яку суму даною системою, тобто обмеження відсутні;
- широкий вибір валют;
- невеликі комісії при відправці великих сум;
- можливість здійснювати відправку переказу на рахунки фізичних та юридичних осіб [40].

Тобто клієнт для відправки коштів через систему SWIFT повинен звернутися до касового працівника чи менеджера в банку, відкрити собі рахунок, мати

реквізити рахунку отримувача і через касу банківської установи внести кошти на рахунок для відправки закордон.

Попри те, що Western Union, Money Gram, «Юністрим» є найбільш популярними серед міжнародних систем грошових переказів (МСГП), інколи набагато зручніше скористатися системою обміну повідомленнями SWIFT. Грошові перекази через цю систему набагато дешевші і зручніші для оплати закордонних послуг, таких як навчання, медичне обслуговування, бронювання номерів у готелях.

Якщо здійснювати перекази через каси банків міжнародними системами, то кошти дійдуть до одержувача від 15 хвилин і до доби, а перекази через систему SWIFT йдуть 3-5 робочих днів. Тому і перекази, що здійснюються через каси банківських установ, міжнародними платіжними системами є дорожчі. Також отримати кошти відправлені через міжнародні платіжні системи можна в касі будь-якого банку, де є дана система. А переказ через систему SWIFT можна отримати лише в тому банку, де відкритий рахунок.

Сьогодні SWIFT є найпопулярнішою міжнародною платіжною системою. Щодня SWIFT здійснює декілька мільйонів платежів, а кожен рік у цій системі виконується більш ніж 2,5 мільярдів транзакцій.

Федвайр - система за допомогою якої можна здійснювати перекази грошових коштів, а також цінних паперів на невеликі суми. Ця система належить Федеральній резервній системі США та керується нею. Дванадцять федеральних резервних банків сполучені між собою і функціонують як єдине ціле для проведення операцій з Федвайру. Грошові перекази Федвайр використовуються головним чином для здійснення платежів, пов'язаних з міжбанківськими позиками до наступного робочого дня, операцій за міжбанківськими розрахунками, платежів між корпораціями і розрахунків за операціями з цінними паперами.

ЧПС (CHIPS - Clearing House Interbank Payments System) - система міжбанківських клірингових розрахунків і платежів. Це приватна міжнародна електронна (комп'ютеризована) мережа для доларових переказів, що діє в режимі "онлайн".

ШМКС - Швейцарська міжбанківська клірингова система, яка діє цілодобово. Вона здійснює остаточні та безвідкличні платежі з використанням валютних коштів, що зберігаються в Швейцарському національному банку (ШНБ). ШМКС є єдиною системою, яка виробляє електронні платежі між швейцарськими банками. Розрахунки за всіма платежами проводяться за рахунками учасників на індивідуальній основі (шляхом дебетування рахунку банку, що дає вказівку про платіж і кредитування рахунку банку-отримувача). В системі ШМКС розміри платежів не обмежуються, тобто вона є системою як великих, так і дрібних роздрібних платежів.

СФСБЯ - Система фінансової мережі банку Японії, яка створена в 1988 році з метою здійснення електронних грошових переказів між фінансовими установами, включаючи банк Японії, який нею керує. СФСБЯ працює в режимі онлайн. Фінансові установи для отримання доступу до послуг СФСБЯ в області грошових переказів повинні мати рахунки в Банку Японії.

Отже, якщо в Україні будуть діяти такі ж платіжні системи, то це призведе до великої кількості переваг, а саме:

- підвищення ефективності роботи банку за рахунок використання сучасних засобів передавання інформації;
- забезпечення надійності при переданні повідомлень шляхом їх кодування і спеціально порядку передавання та прийняття;
- гарантування безпеки передавання, тобто захист від фальсифікації, підробок та втрат інформації;
- спрощення та прискорення бездокументного обміну даними між кредитними установами.

Збільшуючи мережу філій й продовжуючи час обслуговування клієнтів банки, таким способом, намагаються покращити якість обслуговування клієнтів. Проте, на сьогодні, сучасні технології дають можливість досягти кращих результатів в удосконаленні касового обслуговування. Доцільно розповсюджувати обслуговування клієнтів через банкомати, термінали та інтернет.



Електронний банкінг в сучасних умовах стає досить поширеним серед клієнтів і більшість послуг можна здійснювати не відвідуючи установу банку. Тобто можна отримати інформацію по рахунку в режимі онлайн. Також можна безготівково оплачувати житлово-комунальні послуги, здійснювати платежі за довільними реквізитами, блокувати карточку, формувати виписки по рахунку, переказувати гроші з картки на картку. Перевагами оплати онлайн є такі: не потрібно стояти в черзі в касу банку, менша комісія, економія часу. Нещодавно АТ "Ощадбанк" запровадив нову послугу відкриття депозиту онлайн, тобто не виходячи з дому можна відкрити депозит в банку. По-перше - не потрібно стояти в черзі в відділенні банку, по-друге - більша відсоткова ставка за депозитом, по-третє - повернення вкладу 100% гарантується державою. Тобто при здійсненні будь-яких операцій онлайн є безліч переваг. Для цього клієнт повинен мати Інтернет, комп'ютер чи смартфон [27, с. 215].

Проте, на жаль, українські системи інтернет-банкінгу, навіть найкращі, не можуть конкурувати з аналогами розвинених країн. Якщо в США та ЄС такі системи автоматизовані, то в Україні, як правило, ці платежі обслуговуються банківськими операторами вручну. В США інтернет банкінгом користуються набагато більше клієнтів ніж в Україні. У США та Європі в онлайн режимі значно більше пропонується послуг, зокрема можна купувати та продавати валюту, відкривати депозити, замовляти карточку. Хоча в Україні також постійно збільшується кількість послуг, якими можна скористатися онлайн.

В зарубіжних країнах в банках зростає популярність використання зон самообслуговування клієнтів, що призводить до зниження навантаженості на касових працівників банківських установ. Тому виникає необхідність в скороченні касових працівників та збільшенні менеджерів, які займаються консалтинговими, обліково-позиковими та іншими видами послуг. Встановлення більше терміналів призведе до збільшення обсягу операцій через електронні інформаційні системи і також до скорочення витрат на персонал відділення. Наприклад, в Японії дуже поширена колективна мережа банківських автоматів-касірів, що виконують депозитні та платіжні операції. В Україні термінали самообслуговування ще не

набули такої популярності, як закордоном. Але багато клієнтів вже починають надавати перевагу таким нововведенням і часто користуються такими терміналами.

### **3.2. Заходи щодо підвищення ефективності організації касових операцій**

Основну функцію банків характеризують касові операції банків, які займають великий обсяг роботи. Крім того, контроль стану ринку операцій з готівкою, що його покладено на банківську систему, є однією із основних передумов покращення економічної ситуації в Україні [41, с. 56]. Банківські установи здійснюють своєчасне касове обслуговування клієнтів і в свою чергу забезпечують тим самим збереження їхніх коштів, а також сприяють додержанню емісійно-касової дисципліни.

Сьогодні комерційні банки розвинених країн пропонують своїм клієнтам різноманітні банківські послуги. Тобто, банк стає безпосереднім учасником, партнером комерційних угод, а не лише посередником між клієнтом та партнером при здійсненні операцій, оскільки забезпечує додатковими послугами для підвищення ефективності проходження зазначених операцій.

Українські комерційні банки виступають посередниками у певних угодах, головною метою яких виступає отримання прибутку для збереження платоспроможності та уникнення банкрутства, а не обслуговування цих угод. Тому часто клієнти не хочуть брати на себе ризик вкладаючи тимчасово вільні кошти на депозити в банківські установи.

Праця касових працівників є найбільш трудомісткою в діяльності банківських установ. Касові працівники на робочому місці виконують такі операції, як прийом готівки, перевірку грошей на справжність, перерахунок готівки, видача грошей клієнтам, а також здійснюють пакування грошей.

У касових працівників виникають значні емоційно-психічні навантаження, оскільки вони несуть відповідальність за зберігання грошей та цінностей, за збитки у разі ненавмисних дій чи недбалого ставлення до своїх обов'язків, за правильність оформлення касових документів. Роботу касира можна віднести до

напруженої розумової праці, оскільки постійне навантаження зору, підвищена напруженість уваги, що є головним у діяльності касира призводить до стомлюваності.

В сучасних умовах касовий працівник повинен мати логічне мислення, а також довготривалу та оперативну пам'ять і легко та швидко ними оперувати. Також для касира важливими є впевненість та старанність, тому що він постійно здійснює розрахунки, обробляє кількісну інформацію. Наполегливість, ретельність, витривалість до одноманітної роботи, такі якості необхідні касиру для того щоб тривалий час вести розрахунки та оформляти документи.

Касири постійно спілкуються з клієнтами банку, тому стриманість, ввічливість, терпіння, самоконтроль необхідні в роботі і мають для нього неабияку цінність.

Клієнти банку задоволені працею касирів та поважають їх, коли вони володіють такими якостями, як порядність, акуратність, висока самодисципліна. Також дуже важливим аспектом при організації роботи касирів є технічне забезпечення.

Керівники банківських установ можуть вважати, що при обробці готівки можна не дуже слідкувати за оснащенням робочого місця касира і обійтися низько кваліфікованою ручною працею.

Обладнання касирів повинно забезпечувати:

- якісну перевірку на справжність, точно та швидко перераховувати готівку, а також одночасно перевіряти достовірність банкнот в іноземній та національній валютах;
- володіти можливістю підключення до автоматизованих банківських систем різної конфігурації;
- полегшення обробки непридатних до подальшого використання банкнот;
- мати високу надійність [21].

Систему захисту банкнот в міжнародній практиці прийнято переглядати один раз на 4-5 років. Мета захисту грошей є надання такої надійності, яка б давала

можливість розпізнавати підробки звичайним громадянам, а не лише працівникам банку [64].

Касові працівники повинні бути забезпечені спеціальними детекторами, які дозволяють розпізнавати справжність банкнот, як в національній так і в іноземній валютах. Такі детектори повинні найбільш надійно ідентифікувати банкноти та перевіряти їх по одному чи кількох параметрах, зокрема, щільність паперу, магнітними властивостями фарби, здатності поглинання ультрафіолетове випромінювання.

Усі детектори можна поділити на автоматичні та оглядові. Оглядові призначені для експерта, що має спеціальні знання. Автоматичні забезпечують автоматизовану перевірку одного чи декількох видів валют. Такі детектори, в основному, розраховані на перевірку одного виду банкнот. Проте останім часом появляються такі, що можуть перевіряти різні види валют [1].

В Україні сьогодні більшість банків мають застарі певні технічні засоби. Зокрема детектори банкнот, що здійснюють розпізнавання банкнот на справжність є застарілими. Детектори якими забезпечені робочі місця не дають можливості касовим працівникам якісно перевіряти банкноти, оскільки є оглядові, а не автоматизовані. Тобто перевірка на справжність банкнот залежить від підготовленості працівників та професійних здібностей.

Більшість детекторів в касах банків є оглядові, за допомогою, яких можна здійснювати такі види контролю:

- ультрафіолетовий;
- просвічування (для контролю водяних знаків);
- підсвіт (для контролю поліграфічних елементів купюри);
- магнітний (контактний) датчик.

Такі детектори добре застосовувати при перевірці великої кількості грошей в пачках. Основним недоліком є те, що перевірка здійснюється вручну та якість залежить від кваліфікації, досвіду та знань працівника.

Важливим є також забезпечення робочого місця касирів спеціальною літературою. Інформаційне забезпечення банку полягає в наявності електронної

бази даних, яка має систему нормативно-правових актів і внутрішньобанківських документів, що регламентують банківську діяльність.

Для того, щоб підвищити ефективність роботи касових працівників у відділеннях банків необхідно встановлювати термінали самообслуговування.

Хоч встановлення терміналу самообслуговування є витратним для банку, але встановлюючи їх банки знижують людський фактор при здійсненні касових операцій, а також і ризики, що виникають при здійсненні операцій (рис 3.1) [42].



**Рис. 3.1. Ризики, що можуть бути знижені при використанні терміналів самообслуговування**

Отже, встановлення терміналів самообслуговування у відділеннях банківських установ не тільки зменшують навантаженість на касових працівників, але зменшують банківські ризики.

Для того, щоб зменшити ризики банківські установи повинні:

- встановлювати ліміти - це певні обмеження щодо зберігання готівки та цінностей;
- посилювати контроль за здійсненням касових операцій шляхом проведення ревізій;
- покращувати охорону в банківських установах;
- запроваджувати заходи внутрішнього контролю;
- забезпечити працівникам робоче місце, яке є спеціально обладнане та є з усіма необхідними технічними засобами;
- постійно здійснювати навчання касових працівників для вдосконалення їх навичок та здійснювати підбір кваліфікованих працівників для того, щоб уникнути помилок при здійсненні касових операцій.

Банківський термінал самообслуговування - це пристрій за допомогою якого клієнти готівково чи безготівково можуть здійснювати банківські операції самостійно, без працівника відділення банку. Такі зони зменшують навантаження на касових працівників. За допомогою терміналу самообслуговування можна здійснювати більшість операцій, що здійснює каса банку, а саме такі, як: погашення заборгованості, оплата комунальних послуг, поповнення картрахунку, перегляд залишку на картковому рахунку, формування виписки по рахунку, управління депозитними рахунками, здійснення регулярних платежів та інше.

Встановлення терміналів може призвести до:

- зменшення витрат на устаткування касового вузла;
- збільшення безпеки готівки, оскільки при здійсненні операцій готівка зберігається в сейфі;
- збільшення ефективності родрібного бізнесу;
- збільшення швидкості обслуговування клієнтів;
- встановлення автоматизації на перевірку справжності готівки.

З чого складається термінал самообслуговування можна побачити на рис. 3.2.



**Рис. 3.2. Зображення терміналу самообслуговування**

За допомогою терміналу самообслуговування можна здійснювати, як банківські, так і торговельні послуги, що дозволяють клієнтам здійснювати такі операції:

- оплата електронних товарів та послуг;
- оплачувати комунальні платежі;
- безготівково перераховувати кошти на рахунок одержувача;
- погашати кредит;
- підключати регулярні платежі;
- переглядати залишок по рахунку;
- поповнювати картковий рахунок готівкою;
- перераховувати гроші з карточки на картку;
- управляти депозитними рахунками;
- отримувати виписку про рух коштів по рахунку;

- переказ коштів з конвертацією валют.

Недоліком терміналу самообслуговування виступає дещо менша кількість операцій, що може надавати банк порівняно з касою. Тому необхідно постійно удосконалювати такі термінали та збільшувати кількість послуг, які можна здійснювати через них.

Основною метою створення зони самообслуговування є забезпечення доступу широким верствам населення до сучасних послуг. Термінали самообслуговування надають високоякісне обслуговування, де навіть мало підготовлений користувач, може отримати необхідну інформацію, здійснити платіжні операції, скористатися послугами зв'язку.

Сучасні термінали самообслуговування мають сенсорний екран, через який клієнт здійснює управління та отримує доступ до нових сервісів дотиком пальця до екрану.

Встановлення терміналів надає банкам такі можливості:

- клієнтам надається зручний та сучасний сервіс розрахунків за товари;
- створюється позитивний імідж банку, який впроваджує новітні технології;
- створення захищеної та надійної автоматизованої системи безготівкових розрахунків;
- покращення та підвищення конкурентоспроможності банківської установи.

В бухгалтерському обліку операції по терміналу самообслуговування здійснюються за окремим аналітичним рахунком балансового рахунку "Банкноти та монети в банкоматах" в розрізі кожного Програмно-технічного комплексу самообслуговування [67].

В сучасних умовах в банківській системі України є безліч проблем. Вони не вирішені та зачіпають питання, які взаємодіють з подальшим розвитком банківської системи. Тому необхідно здійснювати такі заходи:

- покращувати рівень сервісу обслуговування клієнтів;
- вдосконалення програмного забезпечення банків;
- підвищувати професіоналізм працівників банку;



- розробляти новітні продукти та впроваджувати їх з використанням інформаційних технологій високої якості;
- диверсифікація діяльності за різними напрямками для зниження рівня ризиків в банках.

Для того, щоб забезпечити стабільність банків, надання якісних послуг клієнтам необхідно створити ефективну організацію касових операцій, а саме актуально розглянути використання електронного касира.

Електронний касир – це такий пристрій автоматизованого сейфу, основним призначенням якого є видача та прийом готівки клієнтам, що працює під керівництвом касира при обслуговуванні і забезпечує ідентифікацію готівки.

Таке нововведення полегшить роботу касового працівника, а також значно підвищує безпеку і зручність при проведенні операцій з готівкою. Електронний касир перевіряє банкноти на справжність та перераховує їх при обслуговуванні клієнтів, тобто виконує роботу касира. Також це призведе до зменшення кількості готівкових коштів на робочому місці касового працівника банківської установи.

Різні види банкнот проходять перевірку на справжність і можуть вноситись одночасно до 300 банкнот. Після перевірки та сортування банкноти потрапляють до барабанного накопичувача. В автоматі знаходиться вісім барабанів, кожен вміщує від 500 до 650 банкнот. За допомогою програмного забезпечення видно скільки банкнот знаходиться в пристрої.

Протягом дня потрібно перевіряти вміст сейфу, оскільки існує певний ліміт, що вміщає електронний касир. Така перевірка необхідна для того, щоб в подальшому мати змогу проводити як видаткові, так і прибуткові операції та контролювати за заповненням барабанів електронного касира за номіналами банкнот.

Купюри потрібно перевіряти перед тим, як класти до електронного касира чи немає загнутих кутів, надірваних купюр. Дуже надірвані купюри не можна обробляти електронним касиром, тому що це може призвести до повного розірвання банкноти або ж до поломки в його роботі. Тому для початку необхідно обміняти купюру або ж здійснити операцію у касового працівника банку.

На рисунку розглянуто організацію проведення основних операцій за допомогою електронного касира (рис 3.3).



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

До операцій, які здійснюються електронним касиром відносять:

- видача готівки клієнтам;
- приймання грошей від клієнтів;
- перевірка банкнот на справжність;
- перерахунок грошей, що вносяться;
- ведення поточного обліку виконаних операцій приймання та видачі банкнот;
- ведення журналу операцій і обробок помилок;
- створення безпеки зберігання готівки при здійсненні операцій;
- зведення поточного залишку готівки, що є на робочому місці касира та тих, що знаходяться в сейфі електронного касира в будь-який час.

У випадку якщо електронний касир відкидає деякі купюри на екрані повинно з'явитися повідомлення, яке про це свідчить. Касовий працівник забирає відкинуті банкноти перевертаючи пачку так щоб середина банкноти співпадала зі стрілкою на середині корпусу приймального отвору.

Коли клієнт отримує кошти за декількома документами, то готівкові кошти видаються за кожним документом окремо.

Таким чином, скорочення готівкового обігу здешевлює процес його організації. Тому необхідно застосовувати безготівкові розрахунки в господарському обороті, а готівкові розрахунки зменшувати.

Правильність відтворення касових операцій в бухгалтерському обліку, правильна організація їх обліку, достовірність інформації надто важливі в оперативній банківській роботі і відіграють важливу роль в організації платіжного обороту. Тому необхідно приймати певні міри, для того щоб удосконалити організацію обліку касових операцій, а саме: підвищення кваліфікації працівників; використання терміналів самообслуговування клієнтів; правильно організувати робоче місце касирів та інші.

На сьогодні в Україні досить часто трапляються розбійні напади на банківські установи. Злочинці більше звертають увагу на відділення, які не мають

належної охорони і є не великими, а також вивчають особливості режиму даної установи, тобто ведуть підготовку для того, щоб уникнути затримання [37].

Такі обставини вимагають досягнення банківськими установами їх безпеки, що здійснюється за допомогою організаційних та спеціальних заходів, які спрямовуються на обмеження доступу, захисту території, приміщень від зловмисників. Тому важливим є відповідність банківських споруд та їх приміщень вимогам та нормам інженерного та охоронного обладнання для ефективної охорони банківських установ.

Тому касові приміщення потрібно забезпечувати охороною для того, щоб зменшити збитки, які можна понести при здійсненні розбійних нападів на банківські установи.

Для покращення касового обслуговування політика банків має спрямовуватися на:

- постійний аналіз операції за рахунками клієнтів;
- збільшення безготівкових розрахунків та зменшення готівкових;
- здійснення автоматизації касових операцій, що здійснюються суб'єктами господарювання в торгівлі та інших сферах обслуговування;
- можливість комерційними банками самостійно встановлювати тарифи на розрахунково-касове обслуговування клієнтів без обмеження їх граничного рівня.

Для того, щоб створити цілісну та ефективну систему управління готівковим обігом, необхідно проводити такі заходи:

- своєчасно та в повному обсязі забезпечувати потреби в готівці;
- запроваджувати нові технології та сучасне обладнання;
- посилити безпеку при здійсненні операцій з готівкою;
- вдосконалювати організацію та порядок обліку операцій з готівкою на всіх етапах руху готівки [23].

В умовах нестабільності банківські установи повинні робити все можливе для того, щоб населення не втрачало довіру до них, а також покращувати постійно свою репутацію. Для цього банки повинні:

- автоматизувати електронні операції, що здійснюються в інтернет-банкінгу;

- розробляти нові депозитні рішення для підвищення популярності на цю послугу;

- покращувати якість обслуговування клієнтів;

- постійно впроваджувати нові продукти для клієнтів;

- створювати нові рішення для обслуговування VIP-клієнтів;

- встановлювати термінали самообслуговування для клієнтів;

- постійно покращувати інтернет-банкінг та оновлювати послуги, які можна здійснювати через нього.

Клієнти банків є дуже вимогливі та розбірливі, конкуренція на ринку банківських послуг постійно зростає. Тому постійно необхідно впроваджувати нові технології, розширювати спектр послуг, що пропонуються клієнтам та підвищувати їх якість.

## ВИСНОВКИ ДО РОЗДІЛУ 3

За результатами дослідження напрямків вдосконалення організації касових послуг банку можна зробити такі висновки:

1. Касові операції є найважливішими в банківській діяльності. Збільшуючи мережу філій й продовжуючи час обслуговування клієнтів банки, таким способом, намагаються покращити якість обслуговування клієнтів. Сьогодні, сучасні технології дають можливість досягти кращих результатів в удосконаленні касового обслуговування. Доцільно розповсюджувати обслуговування клієнтів через банкомати, термінали та інтернет. Електронний банкінг в сучасних умовах стає досить поширеним серед клієнтів і більшість послуг можна здійснювати не відвідуючи установу банку.

2. Для ефективної роботи касових працівників необхідно забезпечити правильно оснащено робоче місце, яке буде вдосконалювати працю касирів, а також підвищувати якість та продуктивність праці. Від того яке робоче місце касирів залежить ефективність праці касових працівників. Комфортні умови праці створюються, у випадку, коли робоче місце касового працівника включає в себе устаткування його усім необхідним відповідно до характеру роботи.

Комфортне робоче місце дає можливість касовому працівнику:

- ефективно виконувати функції касира;
- підтримувати робочий настрій, високу працездатність;
- ввічливо та ефективно спілкувати з клієнтами банківської установи.

3. Для вдосконалення роботи касових працівників у відділеннях банківських установ необхідно встановлювати термінали самообслуговування клієнтів. Це дозволить знизити навантаженість на працівників касового підрозділу.

Основні переваги терміналів самообслуговування:

- сучасний сервіс обслуговування клієнтів;
- зменшення черги біля кас банку;
- збільшення конкурентоспроможності банківських установ.

Встановлюючи термінали самообслуговування банки знижують операційні ризики, що виникають при здійсненні таких операцій.

4. Для забезпечення стабільності банків, а також покращення надання якісних послуг необхідно створювати ефективну організацію касових операцій, тому використання електронного касира в сучасних умовах є досить актуальним. Електронний касир – це автоматизований сейф за допомогою якого здійснюється прийом та видача готівки, а також забезпечується ідентифікація готівки.

5. Для покращення та полегшення роботи касирів при обслуговуванні клієнтів було запропоновано використання електронного касира. Електронний касир буде зручним у використанні і підвищує безпеку при здійсненні касових операцій з готівкою. Він виконує роботу касових працівників перевіряючи справжність банкнот, перераховує їх, а також зменшує кількість готівки на робочому місці касира.

## ВИСНОВКИ

У магістерській роботі здійснено теоретичне узагальнення і запропоновано вирішення важливого наукового завдання щодо вдосконалення організації касового обслуговування в банку. За результатами проведеного дослідження сформульовано низку висновків та узагальнень.

1. Сутність касового обслуговування банку полягає в тому, що банк виступає, як посередник у платежах, а саме у здійсненні розрахунків між суб'єктами економічних відносин шляхом перерахування коштів за їхніми рахунками чи заліку взаємних вимог. До основних видів банківських операцій відносяться касові операції банківських установ. Такі операції повинні забезпечувати взаємні розрахунки між учасниками господарських відносин та інші розрахунки у фінансовій сфері. Поняття "касове обслуговування" можна трактувати по-різному, проте суть різних тверджень є однаковою. Тобто - це такі операції, які пов'язані з видачею, прийманням та обміном готівки, а саме здійсненням обміну не придатних та виведених з обігу банкнот і монет на придатні, вилученням сумнівних грошей, прийомом на інкасо, а також операціями з обміну валюти. Приймання та видача готівкових коштів відбувається через операційну касу банківської установи на підставі первинних документів, які повинні відповідати встановленим формам.

2. Банківські установи повинні постійно в робочий час здійснювати касове обслуговування клієнтів, зокрема: здійснювати видачу готівки з карткових рахунків та поточних рахунків, як фізичним так і юридичним особам; приймати готівку від фізичних так і юридичних осіб; приймати платежі на відповідні рахунки. Основну відповідальність за зберігання грошей, цінностей, документів, що зберігаються в сховищах несуть керівники банку, завідувач каси.

3. За банківськими установами потрібно здійснювати контроль, шляхом проведення ревізій. Касові операції комерційних банків підлягають найбільшому контролю для того, щоб зменшити та мінімізувати ризики, які виникають при касовому обслуговуванні клієнтів. Банківські установи здійснюють велику



кількість операцій, тому їхня діяльність є дуже ризикованою. В роботі наведено конкретні шляхи зменшення операційно-технологічного ризику банківських установ, які мають бути враховані при організації внутрішнього контролю касових операцій. Для того, щоб зменшити такий ризик потрібно здійснювати внутрішньобанківський контроль, для того, щоб виявити, попередити та виправити помилки і в свою чергу забезпечити захист та збереження активів, повноти та точності облікової документації. Для того, щоб мінімізувати виникнення ризиків при здійсненні касового обслуговування клієнтів кожна банківська установа повинна запроваджувати заходи внутрішнього контролю.

4. Правові аспекти організації послуг банку з касового обслуговування визначаються в нормативно-правових документах у яких є вимоги щодо: видачі готівки, приймання її та обмін не придатних до обігу банкнот (монет) на придатні до обігу банкноти (монети), банкнот на монети, монет на банкноти, банкнот (монет) одного номіналу на банкноти (монети) іншого номіналу, вилучення з обігу сумнівних банкнот (монет), валютно-обмінні операції та операції з банківськими металами та іншими цінностями. До законів України в яких визначаються організаційно правові засади здійснення касових операцій в банківських установах відносять: «Про банки і банківську діяльність», «Про платіжні системи та перекази коштів в Україні», «Про Національний банк України», а також Інструкцію про ведення касових операцій банками в Україні та інші закони України.

5. Проаналізувавши дані за 2016 та 2017 роки по кількості банків в Україні можна стверджувати, що з кожним роком стає все менше і менше банківських установ в Україні. Зменшення кількості банків дає можливість діючим банківським установам збільшувати кількість клієнтів і в свою чергу збільшувати платежі, які проходять через касу банків. За результатами досліджень, можна стверджувати, що банківські установи, які мають більше відділень по Україні також і мають більше клієнтів і відповідно збільшується кількість операцій, які здійснюються через касу банку в таких установах. Щодо доходів, то станом на 01.08.2017 року частка процентних доходів становить 70,2 %, а комісійних 20,9 %.

В 2017 році частка комісійних доходів зростає, а це свідчить про збільшення платежів через каси банків.

6. Дослідивши організацію касового обслуговування АТ "Ощадбанк", можна стверджувати, що якість обслуговування у відділеннях даного банку постійно вдосконалюється та покращується. Оскільки касові працівники постійно проходять навчання для того, щоб отримати нові знання, а також вдосконалити свої навички; кількість нових відділень постійно зростає. За прийняті платежі банк бере комісійну винагороду, то це призводить до збільшення доходу, а в кінцевому результаті до збільшення прибутку даного банку. Щодо комісійних доходів, то вони зростають і це свідчить про постійне зростання приходу платежів через касу банку і збільшення прибутку АТ "Ощадбанку". А саме в 2015 році становили 2131460, в 2016 - 2912480, а станом на 01.07.2017 року -1840711. Дослідивши організацію роботи АТ "Ощадбанк" можна стверджувати, що найбільший прибуток АТ "Ощадбанк" отримав в 2016 році, а саме 467668 тис. грн. Отже, збільшення прибутку в АТ "Ощадбанку" свідчить про зростання його доходів.

7. В Україні не завжди приділяється увага щодо вдосконалення касових операцій, вивчення закордонного досвіду через різні причини. Збільшуючи мережу філій й продовжуючи час обслуговування клієнтів, банки таким способом намагаються покращити якість обслуговування клієнтів. Проте на сьогодні сучасні технології дають можливість досягти кращих результатів в удосконаленні касового обслуговування. Доцільно розповсюджувати обслуговування клієнтів через банкомати, термінали та інтернет. Українські системи інтернет-банкінгу, навіть найкращі, не можуть конкурувати з аналогами розвинених країн. Якщо в США та ЄС такі системи автоматизовані, то в Україні, як правило, ці платежі обслуговуюються банківськими операторами вручну. В США інтернет банкінгом користуються набагато більше клієнтів ніж в Україні. У США та Європі в онлайн режимі значно більше пропонується послуг.

8. Для того, щоб підвищити ефективність організації касових операцій було запропоновано використання електронного касира, який полегшить та покращить

роботу касових працівників, оскільки він є зручним у використанні, а також підвищує безпеку при здійсненні касових операцій з готівкою. Таке нововведення в Україні буде зручнішим у використанні при проведенні операцій з готівкою, а також зменшить ризики, які можуть виникнути при обслуговуванні касовими працівниками. Оскільки електронний касир одночасно і перевіряє на справжність і перераховує готівку, яку вносять клієнти банківської установи. В свою чергу це призведе до зменшення кількості готівкових коштів на робочому місці касового працівника банку. Тому використання електронного касира, який буде виконувати роботу касового працівника, в сучасних умовах є досить актуальним.

Для вдосконалення ефективної організації касових операцій було запропоновано створення зони самообслуговування клієнтів. Встановлюючи такі термінали банківські установи зменшують людський фактор при здійсненні касових операцій і певні ризики, які можуть виникнути при касовому обслуговуванні клієнтів. Встановлення зон самообслуговування призводить до зниження завантаженості касових працівників, оскільки за допомогою терміналу можна здійснювати більшість операції що і в касі банку, а також це призводить до зниження операційного ризику, який виникає при здійсненні таких операцій.

## СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ:

1. Афукова Н. О. Аналіз конструкцій сучасних детекторів валют [Текст] / Н. О. Афукова, І. В. Золотухіна, Д. Л. Яковенко // Прогресивні техніка та технології харчових виробництв ресторанного господарства і торгівлі. – 2005. – С.151-158.
2. Банківська система України : становлення і розвиток в умовах глобалізації економічних процесів : монографія / О. В. Дзюблюк, Б. П. Адамик, Г. Р. Балянт [та ін.] ; за ред. О. В. Дзюблюка. – Тернопіль : Астон, 2012. – 358 с.
3. Банківські операції [Текст] : підручник / За ред. д.е.н., проф. О. В. Дзюблюка. – 2-ге вид. випр. і доповн. – Тернопіль: ТЗОВ «Терно-граф», 2013. – 688 с.
4. Безклубний І. А. Поняття безготівкових розрахункових відносин [Текст] / І. А. Безклубний // Підприємництво, господарство і право. – 2011. – № 1. – С. 19-22.
5. Белова І. В. Організація контролю в банку [Текст] : навч. посіб. / І. В. Белова . – Суми : Університетська книга, 2009. – 301 с.
6. Бикова Г. Ю. Інкасація готівки: організація, оформлення, облік [Текст] / Г. Ю. Бикова // Дебет-Кредит. – 2010. – 4 жовтня (№40). – С. 23-27.
7. Буевич С. Ю. Анализ финансовых результатов банковской деятельности [Текст] : учебное пособие / С. Ю. Буевич, О. Г. Королев. – М.: КНОРУС, 2005. – 160 с.
8. Вивезення надлишків з відділень банку. Підкріплення відділень банку валютними цінностями [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://www.oschadbank.ua/ua/inkasatsiya-ta-perevezennya-tsinnostey/>
9. Вовчак О. Д. Фінансові інструменти в управлінні кредитними ризиками банків України в умовах глобалізації [Текст] : монографія / О. Д. Вовчак, В. В. Пірог. – Кам'янець-Подільський : ПП «Медобори-2006», 2014. – 240 с.
10. Вороная Н. Касові операції [Текст] / Н. Вороная, А. Свіріденко // Податки та бухгалтерський облік. Спецвипуск. – 2012. – № 9. – С. 5-120.

11. Грошово-кредитне регулювання у механізмі забезпечення макроекономічної стабілізації і ефективності функціонування банківської системи України: монографія / За ред. д.е.н., проф. О.В. Дзюблюка. – Тернопіль: ТНЕУ, 2014. – 530 с.

12. Губа О. М. Організація обліку та контролю касових операцій [Електронний ресурс] / О. М. Губа. – 2012. – Режим доступу: <http://dspace.uabs.edu.ua/bitstream/123456789/6343/1/Guba>.

13. Гуляєва Л. П. Сучасні тенденції банківської діяльності. Формування ринкових відносин в Україні [Текст] / Л. П. Гуляєва. - 2011. - № 1. - С. 99-104.

14. Даниленко А. А. Готівкові обмеження : як розраховуватися готівкою підприємствам та фізичним особам [Текст] / А. А. Даниленко // Справочник економіста. – 2013. – № 10. – С. 76-82.

15. Дзюблюк, О. В. Оцінка ефективності кредитних вкладень комерційних банків / О. В. Дзюблюк // Фінанси України. – 2000. – №9. – с. 149-154.

16. Доходи банків України [Електронний ресурс]. – Режим доступу: [https://bank.gov.ua/control/uk/publish/article?art\\_id=34661442&cat\\_id=34](https://bank.gov.ua/control/uk/publish/article?art_id=34661442&cat_id=34).

17. Д'яконова І. І. Поняття банківської системи та особливості банківської системи України [Текст] / І. І. Д'яконова// Вісник Сумського державного університету. – 2014. – № 1. – С. 183-191.

18. Єгоричева С. Б. Організація діяльності банків у зарубіжних країнах [Текст] : навч. посібник / С. Б. Єгоричева. – К.: Центр учбової літератури, 2007. – 208 с.

19. Єфімов С. Підписи на касових ордерах [Текст] / С. Єфімов // Збірник систематизованого законодавства. – 2016. – № 1 : РРО і каса : теорія та практика готівкових розрахунків. – С. 58-61.

20. Зміни до інструкції про ведення касових операцій банками в Україні : постанова Правління НБУ : затверджена 11.01.2017 р. № 3. / Національний банк України. – Офіційний текст. – Режим доступу до постанови : <https://bank.gov.ua/document/download?docId=42401189>.

21. Ионов В. М. Математические методы определения качества рабочего места кассира [Текст] / В. М. Ионов // Расчеты и операционная работа в коммерческом банке. – 2006. – №4. – С.59-69.

22. Інструкція про касові операції в банках України : постанова Правління НБУ: затверджена 14.08.2003 р. № 337. / Національний банк України. – Офіційний текст. – Режим доступу до постанови : <http://zakon.rada.gov.ua/cgi-bin/laws/main.cgi?nreg=z0768-03>.

23. Інструкція про порядок відкриття і використання рахунків у національній та іноземній валюті : постановою правління Національного Банку України : затверджена 18.12.1998 р. № 527. / Національний банк України. – Офіційний текст. – Режим доступу до постанови : <http://zakon3.rada.gov.ua/laws/show/z1172-03>.

24. Інструкція про порядок організації та здійснення валютно-обмінних операцій на території України : постанова правління НБУ : затверджена 12.12.2002 р. № 502. / Національний банк України. – Офіційний текст. – Режим доступу до постанови : <http://zakon1.rada.gov.ua/cgi-bin/laws/main.cgi?page=1&nreg=z0021-03>.

25. Капран В. І. Банківські операції [Текст]: навч. посібник для вузів / В. І. Капран, М. С. Кривченко, О. К. Коваленко, С. І. Омельченко. - К. : ЦНЛ, 2006. – 208 с.

26. Кириленко В. Б. Організація обліку в банках [Текст]: навч. посіб. / В. Б. Кириленко, О. Е. Кузмінська. – К.: КНЕУ, 2007. –316 с. ISBN 978–966-483-111-3.

27. Кириченка О. А. Банківський менеджмент [Текст] : підручник / О. А. Кириченка, В. І. Міщенко. – К.: Знання, 2008. – 831 с.

28. Кіндрацька Л. М. Бухгалтерський облік у банках України [Текст]: підручник / Л. М. Кіндрацька. – Вид. 2-ге, доп. і перероб. – К.: КНЕУ, 2001. – 636 с. ISBN 966–574–243–4

29. Клименко О. М. Аудит касових операцій банку [Текст] / О. М. Клименко // Банківський аудитор. – 2005. – № 7. – С. 9-13.

30. Колесникова В. И. Банківська справа [Текст]: підручник / В. И. Колесникова, Л. П. Кроливецкой. – М.: Фінанси і статистика, 2009. – 480 с.

31. Консолідована фінансова звітність та звіт незалежного аудитора за рік, що закінчився 31 грудня 2016 року [Електронний ресурс]. – Режим доступу : [https://www.oschadbank.ua/upload/iblock/e73/SSBU\\_16fsu\\_consolidated.pdf](https://www.oschadbank.ua/upload/iblock/e73/SSBU_16fsu_consolidated.pdf).

32. Корнева О. Г. Організація обліку в банку [Текст] / О. Г. Корнева, О. В. Мірошниченко, Т. Г. Савченко.- Суми: ДВНЗ «УАБС НБУ », 2008.- С. 112-117

33. Коробкіна С. Безготівкові розрахунки та шляхи їх вдосконалення [Текст] / С. Коробкіна // Банківська справа. – 2011. – № 1. – С. 49 - 51.

34. Крупка М. І. Банківські операції [Текст] : підручник / М. І. Крупка, Н. Г. Пайтра. [за редакцією д.е.н., проф. Крупки М.І.]. – Львів : Видавничий центр ЛНУ імені І.Франка, 2011. – 312 с.

35. Лисянська О. О. Деякі аспекти управління доходами і витратами банку [Текст] / О. О. Лисянська // Проблеми і перспективи розвитку банківської системи України. Вип. 22. – Суми : УАБС НБУ, 2007. – С. 99-104.

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

37. Логвиненко А. М. Запобігання органами внутрішніх справ розбійних нападів на банківські установи [Текст] / А. М. Логвиненко // Право і суспільство. Науковий журнал. – 2010. – № 1. – С. 160-163.

38. Логвиненко А. М. Кримінологічна характеристика осіб злочинців, які вчиняють розбійні напади на банківські установи НБУ ім. Вернадського [Електронний ресурс] / А. М. Логвиненко. – 2010. – Режим доступу : [http://www.nbuv.gov.ua/portal/Soc\\_Gum/pib/2010\\_3/PB-3/PB-3\\_34.pdf](http://www.nbuv.gov.ua/portal/Soc_Gum/pib/2010_3/PB-3/PB-3_34.pdf).

39. Логвиненко А. М. Причинний комплекс вчинення розбійних нападів на банківські установи НБУ ім. Вернадського [Електронний ресурс] / А. М. Логвиненко. – 2009. – Режим доступу : [http://www.nbuv.gov.ua/portal/Soc\\_Gum/DiP/2010\\_47/8-9.pdf](http://www.nbuv.gov.ua/portal/Soc_Gum/DiP/2010_47/8-9.pdf).

40. Макаренко Ю. П. Використання міжнародної електронної мережі міжбанківських розрахунків SWIFT [Електронний ресурс] / Ю. П. Макаренко . – 2014 . – Режим доступу : <http://www.economy.nauka.com.ua/?op=1&z=3392>

41. Матвієнко П. В. Розвиток грошово-кредитних відносин у трансформаційній економіці України [Текст] / П. В. Матвієнко. – К.: Наукова думка, 2007. – 256 с.

42. Методичні рекомендації щодо організації та функціонування систем ризик-менеджменту в банках України : постанова Правління НБУ : затверджена 02.08.2004 № 361. / Національний банк України. – Офіційний текст. - Режим доступу до постанови : <http://zakon1.rada.gov.ua/cgi-bin/laws/main.cgi?page=1&nreg=v0361500-04>.

43. Меншиков А. Гроші люблять лічбу: інвентаризація каси [Текст] / А. Меншиков // Баланс. – 2010. – С. 23-28.

44. Міщенко В. І. Банківські операції [Текст]: підручник / В. І. Міщенко, Н. Г. Слав 'янська, О. Г. Корнева. – 2-е вид. – К. : Знання, 2007. – 796 с.

45. Мороз А. М. Банківські операції [Текст] : 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. – 476 с.

46. Нестеренко Т. Система платежів по телефону «Телебанк - 24» [Текст] / Т. Нестеренко // Вісник НБУ. – 2013. – № 3 – С. 52-56.

47. Операції з готівковою іноземною валютою в АТ "Ощадбанк" [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <https://www.oschadbank.ua/ua/private/currency/>

48. Основи аналізу діяльності комерційного банку [Текст]: навч. Посібник / За ред. В. М. Кочеткова. – К.: в-во Європейського ун-ту, 2008. – 95 с.

49. Основні показники діяльності банків України [Електронний ресурс] / Національний банк України. – Режим доступу : <http://www.bank.gov.ua>

50. Основні показники діяльності банківських установ [Електронний ресурс]. – Режим доступу : [http://www.bank.gov.ua/bank\\_supervision/Dynamics/2001-last.htm](http://www.bank.gov.ua/bank_supervision/Dynamics/2001-last.htm).



51. Подік С. М. Банківська справа : теорія і практика [Текст] : навч. посібник / С. М. Подік, В. І. Ігнатенко ; за ред. С. М. Подіка. – 2-ге вид., доповн. – Львів : Піраміда, 2006. – 644 с.

52. Положення про ведення касових операцій у національній валюті в Україні : постанова Правління НБУ : затверджена 15.12.2004 р. № 337 / Національний банк України. – Офіційний текст. – Режим доступу до постанови : <http://zakon3.rada.gov.ua/laws/show/z0040-05>.

53. Положення про організацію внутрішнього аудиту в комерційних банках України : постанова Правління НБУ : затверджена 20.03.1998 р. № 114. / Національний банк України. – Офіційний текст. – Режим доступу до постанови : <http://zakon1.rada.gov.ua/cgi-bin/laws/main.cgi>.

54. Постанова Правління Національного банку України «Про встановлення граничної суми розрахунків готівкою» : затверджена 06.06.2013 р. № 210. / Національний банк України. – Офіційний текст. – Режим доступу: <http://zakon0.rada.gov.ua/laws/show/z1109-13>

55. Постанова про внесення змін до Класифікатора іноземних валют та банківських металів : затверджена 19.04.2016 р. № 269. / Національний банк України. – Офіційний текст. – Режим доступу до постанови : <http://zakon5.rada.gov.ua/laws/show/v0269500-16>

56. Правове регулювання касових операцій в установах банків [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://mego.info/матеріал/§-1>.

57. Прийдун Л. М. Управління кредитним ризиком як основа забезпечення ефективності банківської діяльності [Текст] / Л. М. Прийдун // Сталий розвиток економіки. – 2012. – №2(12). – С. 307-313.

58. Примостка Л. О. Аналіз ефективності діяльності комерційних банків [Текст] / Л. О. Примостка // Фінанси України. – 2011. – № 4. – С. 97-101.

59. Про врегулювання питань здійснення операцій із застосуванням програмно-технічних комплексів самообслуговування : закон України : прийнятий 05.03.2008 № 53 / Верховна Рада України. – Офіційний текст. – Режим доступу : <http://zakon1.rada.gov.ua/cgi-bin/laws/main.cgi?nreg=z0265-08>.

60. Про запобігання та протидію легалізації (відмиванню) доходів, одержаних злочинним шляхом, або фінансуванню тероризму : закон України : прийнятий 20.10.2004 № 249-15 / Верховна Рада України. – Офіційний текст. – Режим доступу : <http://zakon1.rada.gov.ua/cgi-bin/laws/main.cgi?page=1&nreg=249-15>.

61. Про запобігання та протидію легалізації (відмивання) доходів одержаних злочинним шляхом, або фінансуванню тероризму: закон України : прийнятий 14.10.2014 р. / Верховна Рада України. – Офіційний текст. – Режим доступу : <http://zakon3.rada.gov.ua/laws/show/ru/249-15>.

62. Про національний банк України : закон України : прийнятий 20.05.1999 № 679-XIV / Верховна Рада України. – Офіційний текст. – Режим доступу : <http://zakon3.rada.gov.ua/laws/show/679-14>.

63. Просалова С. П. Банківські операції [Текст] : навч. посіб. та практикум / С. П. Прасолова, О. С. Вовченко. – К. : ЦУЛ, 2013. – 569 с.

64. Рудан, В. Я. Теоретичне обґрунтування сутності банку / В. Я. Рудан // Наука молода : зб. наук. праць молод. вчених Терноп. нац. екон. ун-ту. – Тернопіль, 2014. – Вип. 21. – С. 206-220.

65. Розмош В. І. Дотримання касової дисципліни [Текст] / В. І. Розмош // Вісник. Право знати все про податки і збори. – 2015. – № 22 : Витрати на позики. – С. 33-34.

66. Розрахунково-касове обслуговування [Електронний ресурс]. - Режим доступу : <http://www.privatbank.ua>.

67. Роз'яснення щодо відображення в бухгалтерському обліку операцій із застосуванням програмно-технічних комплексів самообслуговування [Електронний ресурс] / Лист Департаменту бухгалтерського обліку НБУ від 05.06.2008 № 12-112/708-7578. – Режим доступу : <http://zakon1.rada.gov.ua/cgi-bin/laws/main.cgi?nreg=v7578500-08>.

68. Романова М. І. Основи банківської справи [Текст] : навч. посібник / М. І. Романова, Ж. В. Устюгова. – К.: Центр учбової літератури, 2007. – 168 с.

69. Сабан М. В. Організація обліку касових операцій банку та підвищення її ефективності [Електронний ресурс] / М. В. Сабан, Т. М. Савка . – 2013 . – Режим доступу : <http://nauka.kushnir.mk.ua/?p=64619>.

70. Сорокина І. Комплексний аналіз активів комерційних банків [Електронний ресурс] / І. Сорокина. – Режим доступу: <https://www.bankir.ru./avtori/1658898?p=2>.

71. Спяк Г. І. Облік і аудит у банках [Текст] : підручник / Г. І. Спяк, Т. І. Фаріон. – Київ : Атака, 2004. – с. 328 – ISBN 978–966-326-050-5.

72. Стубайло Т. Місце операційних ризиків у банках України [Електронний ресурс] / Т. Стубайло – Режим доступу : [http://www.nbu.gov.ua/portal/soc\\_gum/Un\\_msm/2007\\_12/Stuba.pdf](http://www.nbu.gov.ua/portal/soc_gum/Un_msm/2007_12/Stuba.pdf).

73. Ступак А. С. Створення ефективної системи внутрішнього банківського контролю за рахунок діяльності служби внутрішнього аудиту банку [Текст] / А. С. Ступак // Південноукраїнський правничий часопис. – 2010р. - № 1. – С. 274-277.

74. Табачук О. М. Фінансовий облік у банках банках [Текст] / Г. П. Табачук, О. М. Сарахман, Т. М. Бречко. - Київ : Центр учбової літератури, 2010. – С. 45-66. – ISBN 978–611-01-0048-9.

75. Теорія і практика грошового обігу та банківської справи в умовах глобальної фінансової нестабільності : монографія / О. В. Дзюблюк, М. Д. Алексеєнко, В. В. Корнеєв [та ін.] ; за ред. О. В. Дзюблюка. - Тернопіль : Осадца Ю. В., 2017. - 298 с.

76. Трофименко В. Бухгалтерський облік операцій з готівковими коштами та банківськими металами в банках України [Текст] / В. Трофименко // Вісник НБУ. – 2007р. – № 4. – С. 46-52.

77. Усач Б. Ф. Контроль і ревізія [Текст] : підручник / Б. Ф. Усач. – 6-те вид., стер. – К. : Знання, 2005. – 253 с.

78. Фурса, Т. П. Роль системного підходу в управлінні банківськими установами [Текст] / Т. П. Фурса // Соціально-економічний розвиток країн: досвід та перспективи. – Львів : ЛЕФ, 2014. – Ч. II. – С. 18-21.

79. Хівренко О. В. Ведення касових операцій в особливий період [Текст] / О. В. Хівренко // Вісник. Право знати все про податки і збори. – 2015. – № 14: Амортизація основних засобів. – С. 26-27.
80. Хівренко О. В. Розрахункові документи: особливості оформлення та застосування [Текст] / О. В. Хівренко // Вісник. Право знати все про податки і збори. – 2015. – № 8 : Податковий кредит з ПДВ. – С. 30-33.
81. Циганов О. Р. Банківські операції [Текст]: навч. посіб. / О. Р. Циганов. – К.: Центр учбової літератури, 2008. – 372 с.
82. Чавага, І. І. Стратегічні орієнтири розвитку вітчизняного ринку банківських послуг [Текст] / Іван Іванович Чавага // Наука молода : зб. наук. праць молодих вчених ТНЕУ. – 2016. – № 24. – С. 121–129.
83. Чайковський, Я. І. Платіжний оборот і грошовий обіг [Текст] : навч. посіб. / Я. І. Чайковський. – Тернопіль : Економічна думка, 2012. – 336 с.
84. Чайковський Я. І. Платіжні системи [Текст] : навч. посібник / Я. І. Чайковський. – Тернопіль : Карт-бланш, 2006. – 210 с.
85. Чайковський, Я. І. Удосконалення управління банківськими ресурсами в Україні з врахуванням європейського досвіду [Текст] / Я. І. Чайковський // Матеріали ХХХ Міжнародної науково-практичної інтернет-конференції «Проблеми та перспективи розвитку науки на початку третього тисячоліття у країнах Європи та Азії» // Збірник наукових праць. – Переяслав-Хмельницький, 2016. – С. 28-31.
86. Шаповал О. Перевірка касової дисципліни [Текст] / О. Шаповал// Збірник систематизованого законодавства. – 2006. – Вип. 5. – С. 143-145.
87. Шевченко Р. І. Банківські операції [Текст] : Навч.-метод. посібник для самот. вивч. дисц / Р. І. Шевченко. — К.: КНЕУ, 2000. — 160 с.
88. Шиповський О. Ліміт каси: встановлюємо по - новому[Текст] / О. Шиповський // Головбух. – 2005. – 28 лютого (№8). – С.26-30.
89. Шлепина Н. А. Внутрибанковский аудит кассовых операций [Текст] / Н. А. Шлепина, О. Д. Юдина // Банковские услуги. – 2007. – № 1. – С. 31-38.

90. Шумакова Т. А. Ліміт каси, строки здачі готівки [Текст] / Т. А. Шумакова // Бібліотека "Баланс". – 2009. – №3 : Готівкові розрахунки. – С. 19-25.

91. Яніш І. Організація та напрямки вдосконалення касового обслуговування в банку [Тек] / І. Яніш // Банківська система України: стабілізація та драйвери зростання: зб. тез доп. Всеукр. наук. інтернет-конф. – Тернопіль: Вектор, 2017. – С. 194-196.

92. Cash Operations: information. – Way of access : <http://ibaz.ge/en/individuals/cash-operations>

93. Skinner C. The future banking: in a globalised world / C. Skinner. – Way of access: <https://books.google.com.ua/books?isbn=0470512857>