

ОСОБЛИВОСТІ РОЗРАХУНКОВО-КАСОВОГО ОБСЛУГОВУВАННЯ КОМЕРЦІЙНИХ БАНКІВ ТА ШЛЯХИ ПОКРАЩЕННЯ ЙОГО ЯКОСТІ

На сучасному етапі розвитку економічної системи, комерційні банки відіграють важливу роль в обслуговуванні господарської діяльності своїх клієнтів, сприяючи розвитку реального сектору економіки.

Найбільш традиційним і стандартизованим видом фінансових послуг банків є розрахунково-касове обслуговування (РКО). Саме ці послуги займають провідне місце в організації діяльності будь-якого комерційного банку України, адже становлять основну частину його дохідної частини.

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

Організація розрахунково-касового обслуговування в комерційних банках ґрунтується на основі загальноприйнятих принципів, обумовлених закономірностями функціонування банківського ринку:

- відносини між банком і клієнтом у процесі розрахунково-касового обслуговування будуються на засадах партнерства і взаємної вигоди та здійснюються на підставі договору про розрахунково-касове обслуговування;

- економічні агенти – власники грошових коштів мають право вибору банку та форми платежу (готівкової чи безготівкової) для розрахунково-касового обслуговування;

- безготівкові платежі між господарськими агентами будуються на принципі строковості і можуть бути довгостроковими, строковими і простроченими в залежності від визначеного в договорі строку;

- строк переказу банком коштів з рахунку визначається клієнтом відповідно до порядку його розрахунків з контрагентом, передбаченого у господарському договорі;

- переказ коштів чи видача готівки з рахунку здійснюється банком за розпорядженням власника і в порядку визначеної ним послідовності;

- кожний клієнт має право на збереження таємниці про стан його рахунків в банку.

В умовах економічних та політичних проблем в Україні, вітчизняні банківські установи працюють із різною ефективністю. Однак, на сучасному етапі розвитку банківської системи, далеко позаду залишають конкурентів ті банки, які бездоганно обслуговують клієнтів і роблять це з мінімальними витратами.

Загалом, для вибору банку щодо здійснення розрахунково-касового обслуговування,

клієнти найчастіше враховують наступні фактори:

- надійність банку як платіжного агента;

- швидке реагування та професіоналізм працівників служби обслуговування клієнтів;

- відсутність затримок за проведення платежів, вчасність, оперативність обслуговування;

- розмір комісій, що стягуються банком за РКО;

- використання сучасних технологій в обслуговуванні [2, с.18].

В умовах значної конкуренції на сучасному ринку банківських послуг, альтернативою для банків щодо здійснення розрахунково-касового обслуговування клієнтів є використання системи електронного банкінгу, яка дозволяє здійснювати розрахунки та отримувати інформацію про їхній стан без відвідування банку.

Основними перевагами електронного банкінгу є:

- 1) оперативність – здійснення банківського обслуговування відбувається, переважно, миттєво;
- 2) зручність – можливість користування послугами в зручний для клієнта час та з будь-якої точки світу;
- 3) простота підключення до системи електронного обслуговування;
- 4) доступність – вартість користування послугами електронного обслуговування в декілька разів нижча порівняно з класичними методами;
- 5) різноманітність – багато банків пропонують широкий спектр каналів електронного обслуговування (інтернет, мобільний та стаціонарний телефон тощо) [3].

Головною мотивацією комерційних банків у впровадженні даної системи є мінімізація витрат та можливість обслуговування більшої частки клієнтів, що, у свою чергу, підвищує конкурентоспроможність банківської установи.

Також, одним з ефективних шляхів покращення розрахунково-касового обслуговування є організація відповідного аудиту, що передбачає вивчення бухгалтерського обліку і показників фінансової звітності та виявлення можливих порушень касової дисципліни для пошуку можливих шляхів їх усунення.

Слід зазначити, що для комерційних банків України слід перейняти міжнародний досвід щодо проведення аудиту, який базується на чотирьох підходах:

- виїзна інспекція;
- аналіз матеріалів зовнішнього аудиту;
- суворий контроль за фінансовою звітністю;
- відображення результатів діяльності аудиту у формах річної фінансової звітності та їх висвітлення на офіційному сайті банку.

Впровадження цих заходів дозволить ефективно підтримувати касову дисципліну комерційного банку і запобігти правопорушенням у цій сфері.

Упродовж останніх років, все більша кількість комерційних банків переходить на комплексне розрахунково-касове обслуговування своїх клієнтів, яке складається з набору базових банківських послуг з обслуговування розрахункових (поточних) рахунків у національній та іноземній валютах, проведення платежів та операцій із готівковими коштами тощо [4, с. 35].

Отже, розрахунково-касове обслуговування є одним з основних видів фінансово-банківських послуг для фізичних та юридичних осіб, незалежно від їхньої сфери діяльності, галузевої належності чи організаційно-правової форми. У зв'язку із зростанням конкуренції на банківському ринку, досить актуальним постає питання щодо підвищення якості надання цього виду фінансових послуг.

Пріоритетними напрямами удосконалення розрахунково-касового обслуговування є правильна організація даного процесу та запровадження новітніх технологій з метою підтримки конкурентної позиції на банківському ринку та залучення нових клієнтів.

Список використаних джерел:

1. Про платіжні системи та переказ коштів в Україні // Закон України від 05.04.2001 р. № 2346-III ;
2. Барановський О.М. Особливості банківських послуг у сучасних умовах розвитку економіки. / О.М. Барановський // Вісник Національного банку України. – 2012. – № 9.– С. 18;
3. Огієнко В.І. «Інтернет-банкінг як перспективний напрям розвитку ринку фінансових послуг». – [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://www.economy.nayka.com.ua/?op=1&z=1217>
4. Головка С.І. Шляхи підвищення ефективності розрахунково-касових послуг банку / С.І. Головка // Інвестиції: практика та досвід. – 2016. – № 20. – С. 35.