

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
Національний університет кораблебудування імені адмірала Макарова
Факультет економіки та екології моря

Кафедра фінансів і бухгалтерського обліку

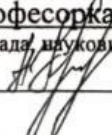
«Допущений до захисту»
В.о. завідувача кафедри фінансів
і бухгалтерського обліку
 Наталія ДАНІК
« 12 » 06 2026 р.

КВАЛІФІКАЦІЙНА РОБОТА

на здобуття ступеня вищої освіти «бакалавр»

на тему: **Удосконалення організації розрахунково-касового
обслуговування клієнтів банку в умовах цифровізації**

Виконав студент 4441 групи
 Бойко Д.В.

Керівник роботи
професорка д.е.н.
(посада, науковий ступень, вчене звання)
 Кравченко А.С.

Миколаїв - 2026 р.

АНОТАЦІЯ

Анотація: У роботі досліджується сутність касового-розрахункового обслуговування, на яких засадах здійснюється організаційно-правові засади, який вплив на РКО мала цифровізація. Була проведена організаційно-економічна характеристика банку АТ «УНІВЕРСАЛБАНК», аналіз організації розрахунково-касового обслуговування клієнтів банку та оцінка ефективності впровадження цифрових технологій у системі РКО. Були окреслені основні проблеми розрахунково-касового обслуговування та які є перспективи розвитку, а також запропоновано заходи для удосконалення цифрових сервісів та технологій РКО, а також шляхи підвищення ефективності та безпеки розрахунково-касового обслуговування банку.

Ключові слова: розрахунково-касове обслуговування (РКО), банк, інтернет банкінг, цифровізація, ШІ, блокчейн, система електронних переказів (СЕП).

ANNOTATION

Summary: This paper examines the nature of cash and settlement services, the organizational and legal principles underlying their operation, and the impact of digitalization on cash and settlement operations. An organizational and economic analysis of JSC “UNIVERSALBANK” was conducted, along with an analysis of the organization of cash and settlement services for the bank’s clients and an assessment of the effectiveness of digital technology implementation in the cash and settlement system. The main problems of cash and settlement services and the prospects for their development were identified, and measures were proposed to improve digital services and cash and settlement technology, as well as ways to enhance the efficiency and security of the bank’s cash and settlement services.

Keywords: settlement and cash services (SCS), bank, internet banking, digitalization, AI, blockchain, electronic funds transfer system (EFTS).

ЗМІСТ

ВСТУП.....	6
РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИЧНІ ОСНОВИ ОРГАНІЗАЦІЇ РОЗРАХУНКОВО-КАСОВОГО ОБСЛУГОВУВАННЯ КЛІЄНТІВ БАНКУ В УМОВАХ ЦИФРОВІЗАЦІЇ.....	8
1.1. Сутність та значення розрахунково-касового обслуговування клієнтів банку	8
1.2. Організаційно-правові засади здійснення розрахунково-касових операцій банками.....	13
1.3. Вплив цифровізації на розвиток розрахунково-касового обслуговування банківських клієнтів.....	21
РОЗДІЛ 2. АНАЛІЗ СИСТЕМИ РОЗРАХУНКОВО-КАСОВОГО ОБСЛУГОВУВАННЯ КЛІЄНТІВ БАНКУ	26
2.1. Організаційно-економічна характеристика діяльності банку.....	26
2.2. Аналіз організації розрахунково-касового обслуговування клієнтів банку	32
2.3. Оцінка ефективності цифрових технологій у системі розрахунково-касового обслуговування банку.....	40
РОЗДІЛ 3. НАПРЯМИ УДОСКОНАЛЕННЯ ОРГАНІЗАЦІЇ РОЗРАХУНКОВО-КАСОВОГО ОБСЛУГОВУВАННЯ КЛІЄНТІВ БАНКУ В УМОВАХ ЦИФРОВІЗАЦІЇ.....	49
3.1. Проблеми та перспективи розвитку розрахунково-касового обслуговування в банках України.....	49
3.2. Удосконалення цифрових сервісів і технологій розрахунково-касового обслуговування клієнтів	52
3.3. Шляхи підвищення ефективності та безпеки розрахунково-касового обслуговування банку.....	58
ВИСНОВКИ.....	67
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ.....	70
ДОДАТКИ	

ВИСНОВКИ

У результаті проведення дослідження на тему удосконалення організації розрахунково-касового обслуговування клієнтів банку в умовах цифровізації можна зробити наступні висновки:

1. Розрахунково-касове обслуговування є невід'ємною складовою банківської діяльності, що забезпечує безперебійний рух грошових потоків між суб'єктами господарювання, фізичними особами та державою. Його економічна сутність полягає у здійсненні банком розрахункових і касових операцій за дорученням клієнтів з метою організації їхнього платіжного обороту та задоволення потреб у банківських послугах.

2. Організаційно-правові засади здійснення розрахунково-касових операцій в Україні регулюються комплексом нормативних актів, зокрема Господарським кодексом України, Законами України «Про банки та банківську діяльність», «Про платіжні послуги», Інструкцією про безготівкові розрахунки №163 НБУ від 29.07.2022 р. Прийняття нової Інструкції стало важливим кроком у модернізації платіжної інфраструктури, розширенні кола суб'єктів надання платіжних послуг та формуванні передумов для відкритого банкінгу.

3. Цифровізація справляє визначальний вплив на розвиток розрахунково-касового обслуговування банківських клієнтів. Впровадження штучного інтелекту, машинного навчання, блокчейн-технологій, хмарних обчислень і мобільного банкінгу суттєво змінює архітектуру надання платіжних послуг, підвищуючи їх швидкість, безпеку та доступність. Технологічна трансформація банківської галузі є об'єктивною необхідністю для збереження конкурентоспроможності в сучасних умовах.

4. Організаційно-економічна характеристика діяльності банку на прикладі АТ «УНІВЕРСАЛ БАНК» засвідчила, що банк має стабільну

ресурсну базу та розвинену систему розрахунково-касового обслуговування. За досліджуваний період 2022–2024 рр. спостерігалось зростання обсягу пасивів банку, зміцнення власного капіталу та збільшення зобов'язань перед клієнтами, що свідчить про розширення його клієнтської бази та підвищення довіри до установи навіть в умовах воєнного стану.

5. Оцінка організації розрахунково-касового обслуговування клієнтів показала, що банки активно використовують сучасні платіжні інструменти, зокрема платіжні інструкції, електронні гроші та платіжні картки. Основну частку у структурі операцій займають безготівкові розрахунки, частка яких стабільно зростає, що відповідає загальноукраїнській тенденції до скорочення готівкового обігу.

6. Ефективність цифрових технологій у системі розрахунково-касового обслуговування банку підтверджується зростанням кількості клієнтів, які використовують мобільний та інтернет-банкінг, автоматизацією рутинних операцій, скороченням часу обробки платежів та зниженням операційних витрат. Серед ключових технологічних інструментів, впроваджених банком, — системи дистанційного обслуговування, рішення на базі ШІ для боротьби з шахрайством та інтеграція з платіжними системами.

7. Аналіз проблем розрахунково-касового обслуговування в банках України виявив низку системних недоліків: завищені тарифні ставки на розрахункові операції порівняно з країнами ЄС (2–3% проти 0,5%), посилений фінансовий моніторинг, що ускладнює обслуговування клієнтів, недостатній рівень цифрової інтеграції окремих сервісів, а також проблеми кібербезпеки в умовах збільшення онлайн-транзакцій. Ці чинники стримують розвиток якісного та доступного банківського обслуговування.

8. Удосконалення цифрових сервісів розрахунково-касового обслуговування передбачає оптимізацію тарифної політики відповідно до потреб різних сегментів клієнтів, запровадження персоналізованих пакетних рішень, розширення функціоналу мобільного банкінгу та підвищення якості клієнтського сервісу через проактивну підтримку і зворотний зв'язок. Серед

інноваційних заходів — інтеграція ШІ-асистентів, системи Smart Teller, Open API для бізнесу та платіжних браслетів з NFC-технологіями.

9. Підвищення ефективності та безпеки розрахунково-касового обслуговування вимагає комплексного підходу, що охоплює вдосконалення нормативно-правового регулювання, адаптацію до вимог Другої платіжної директиви ЄС (PSD2), формування єдиної платіжної екосистеми та перехід на міжнародний стандарт ISO 20022. Реалізація цих напрямів дозволить не лише підвищити рівень захисту клієнтів від кіберзагроз, а й забезпечити прозорість, оперативність і конкурентоспроможність банківського обслуговування в умовах цифрової трансформації та воєнного часу.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Завгородня Т. П. Безготівкові розрахунки в Україні: стан та перспективи розвитку. URL: https://zavgorodnya.at.ua/_4.pdf (дата звернення: 10.05.2026).
2. Берест М. М. Розвиток безготівкових розрахунків в Україні. Матеріали науково-практичної конференції. Житомир: ЖТУ, 2017. URL: <https://conf.ztu.edu.ua/wp-content/uploads/2017/06/66.pdf> (дата звернення: 10.05.2026).
3. Бобрик В. І. Електронні платіжні системи та їх роль у розвитку безготівкових розрахунків. URL: <http://dspace.wunu.edu.ua/bitstream/316497/31056/1/33.PDF> (дата звернення: 10.05.2026).
4. Сутність та значення безготівкових розрахунків. URL: <https://osvita.ua/vnz/reports/bank/20208/> (дата звернення: 10.05.2026).
5. Форми та інструменти безготівкових розрахунків. URL: <https://osvita.ua/vnz/reports/bank/20206/> (дата звернення: 10.05.2026).
6. Теоретичні основи організації безготівкових розрахунків. URL: <https://buklib.net/books/22986/> (дата звернення: 10.05.2026).
7. Про затвердження Інструкції про безготівкові розрахунки в Україні в національній валюті: Постанова Правління Національного банку України від 21.01.2004 № 22. Дата оновлення: 18.03.2020. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z0377-04#Text> (дата звернення: 10.05.2026).
8. Про платіжні послуги: Закон України від 30.06.2021 № 1591-IX. Відомості Верховної Ради України, 2021. Дата оновлення: 26.12.2025. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1591-20#Text> (дата звернення: 10.05.2026).
9. Про затвердження Інструкції про безготівкові розрахунки в національній валюті користувачів платіжних послуг: Постанова Правління Національного банку України від 29.07.2022 № 163. Дата оновлення:

03.03.2026. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/v0163500-22#Text> (дата звернення: 10.05.2026).

10. Тимоць М. В. Аналіз трендів та перспектив цифрового банкінгу в Україні. *International Science Journal of Management, Economics & Finance*. 2025. № 4(5). С. 23–32. URL: <https://www.researchgate.net/publication/396101697> (дата звернення: 10.05.2026).

11. Грудзевич У., Єрмоленко В. Аналіз та перспективи розвитку дистанційного обслуговування клієнтів банків України в умовах воєнного стану. *Фінансовий простір*. 2025. № 2(56). С. 33–46. DOI: [https://doi.org/10.30970/fp.2\(56\).2025.334546](https://doi.org/10.30970/fp.2(56).2025.334546) URL: <https://fp.lnu.edu.ua/index.php/fp/article/view/1028/1379> (дата звернення: 10.05.2026).

12. Топ-7 платіжних систем світу: переваги та недоліки, порівняння. URL: <https://rates.fm/ua-uk/payment-systems/top-7-platizhnih-sistem-svitu-perevagi-ta-nedoliki-porivnyannya/> (дата звернення: 10.05.2026).

13. Звіт про платіжну діяльність. Universal Bank. URL: <https://www.universalbank.com.ua/storage/app/uploads/public/677/6ac/299/6776ac29931b1541185995.pdf> (дата звернення: 10.05.2026).

14. Платіжні системи та розрахункові механізми. URL: <https://osvita.ua/vnz/reports/bank/20299/> (дата звернення: 10.05.2026).

15. Банківські платіжні картки: суть і класифікація. URL: <https://buklib.net/books/26452/> (дата звернення: 10.05.2026).

16. Статистика безготівкових розрахунків в Україні 2025. Мінфін. URL: <https://minfin.com.ua/ua/2026/01/14/166222494/> (дата звернення: 10.05.2026).

17. Обсяг платежів через СЕП у 2024 році зріс. БізнесІнформ. URL: <https://bin.ua/news/finance/banking/333955-obsyag-platezhiv-cherez-sep-u-2024-roci-zris-na.html> (дата звернення: 10.05.2026).

18. Українці у 2025 році майже повністю перейшли на безготівкові розрахунки – НБУ. Mind. URL: <https://mind.ua/news/20301081-ukrayinci-u>

2025-roci-majzhe-povnistyu-perejshli-na-bezgotivkovi-rozrahunki-nbu (дата звернення: 10.05.2026).

19. Українців побільшало готівки на руках. RBC Україна. URL: <https://www.rbc.ua/rus/news/ukrayintsiv-pobilshalo-gotivki-na-rukah-top-1768997816.html> (дата звернення: 10.05.2026).

20. НБУ зафіксував різке зростання готівки в обігу у 2025 році. Захід.net. URL: https://zaxid.net/nbu_zafiksuvav_rizke_zrostannya_gotivki_v_obigu_u_2025_rotsi_n1628496 (дата звернення: 10.05.2026).

21. Скільки готівки можна зняти в банкоматах українських банків. DTKT.ua. URL: <https://news.dtki.ua/finance/bank-system/89217-skilki-gotivki-mozna-zniati-v-bankomatah-ukrayinskikh-bankiv> (дата звернення: 10.05.2026).

22. Топ-5 найпопулярніших систем інтернет-банкінгу в Україні. Застава. URL: <https://zastava.com.ua/hroshi/top-5-najpopulyarnishikh-sistem-internet-bankingu-v-ukrajini.html> (дата звернення: 10.05.2026).

23. QR-платежі в Україні. Національний банк України. URL: <https://bank.gov.ua/ua/qr> (дата звернення: 10.05.2026).

24. NFC у смартфоні: безконтактні платежі та інші можливості. Unex Bank. URL: <https://unexbank.ua/blog/nfc-u-smartfoni-bezkontaktni-platezhi-ta-inshi-mozhливosti> (дата звернення: 10.05.2026).

25. Кількість бізнес-користувачів мобільного банкінгу зросла на 74% – ПриватБанк. *Fintech Insider*. URL: <https://fintechinsider.com.ua/kilkist-biznes-korystuvachiv-mobilnogo-bankingu-zroslo-na-74-pryvatbank/> (дата звернення: 10.05.2026).

26. Цифрова трансформація в банківництві. UkrSibbank. URL: <https://ukrsibbank.com/blog/digital-transformation-in-banking/> (дата звернення: 10.05.2026).

27. Електронний документообіг: інновації для українських банків. Dealssign. URL: <https://dealssign.com/blog/elektronnyu-dokumentooobih-innovatsii-dlia-ukrainskykh-bankiv/> (дата звернення: 10.05.2026).

28. CRM-системи для банків. Shelfy. URL: <https://shelfy.com.ua/categories/crm-systems/bank/> (дата звернення: 10.05.2026).
29. Новітні фінансові технології у банківській діяльності. ResearchGate. 2024. URL: <https://www.researchgate.net/publication/380827157> (дата звернення: 10.05.2026).
30. СЕП прискорюється: у 2025 році – 595 млн платежів і новий сервіс трекінгу. Mind. URL: <https://mind.ua/news/20299765-sep-priskoryuetsya-u-2025-roci-595-mln-platezhiv-i-novij-servis-trekingu> (дата звернення: 10.05.2026).
31. Прибуток банків України у 2024 році зріс на 24,6% до 104 млрд грн. Open4Business. URL: <https://open4business.com.ua/prybutok-bankiv-ukrayiny-u-2024-rocz-zris-na-246-do-104-mlrd-grn/> (дата звернення: 10.05.2026).
32. Українські банки зберегли рекордну прибутковість за пів року – 78 млрд грн. Finance.liga.net. URL: <https://finance.liga.net/ua/bank/news/ukrainski-banky-zberekhly-rekordnu-prybutkovist-za-piv-roku-78-mlrd-hrn> (дата звернення: 10.05.2026).
33. Стан банківського сектору України у 2025 році. Мінфін. URL: <https://minfin.com.ua/ua/2026/03/06/169460214/> (дата звернення: 10.05.2026).
34. Розвиток безготівкового обігу в Україні. ALSRT. URL: <https://www.alsrt.com.ua/index.php/economics/article/view/2025-06-03-05> (дата звернення: 10.05.2026).
35. Українці значно активніше користуються безготівковими картковими розрахунками: результати за дев'ять місяців 2025 року. Національний банк України. URL: <https://bank.gov.ua/ua/news/all/ukrayintsi-znachno-aktivnishe-koristuyutsya-bezgotivkovimi-kartkovimi-rozrahunkami-rezultati-za-devyat-misyatsiv-2025-roku> (дата звернення: 10.05.2025).
36. Аналіз готівкового та безготівкового обігу в Україні. Мінфін. URL: <https://minfin.com.ua/ua/2025/01/09/143156633/> (дата звернення: 10.05.2026).

37. У Monobank знову стався збій: які проблеми у клієнтів банку. Інформатор. URL: <https://informer.ua/uk/u-monobank-znovu-stavsysa-zbiy-yaki-problemi-u-kliientiv-banku> (дата звернення: 10.05.2026).
38. Тимоць М. В. Аналіз трендів та перспектив цифрового банкінгу в Україні. International Science Journal of Management, Economics & Finance. 2025. № 4(5). С. 23–32. URL: <https://www.researchgate.net/publication/396101697> (дата звернення: 10.05.2026).
39. Цифрова трансформація бізнесу в Україні: тренди, виклики, можливості. В-І-Т. URL: <https://www.b-i-t.com.ua/uk/czyfrova-transformacziya-biznesu-v-ukrayini-trendy-vyklyky-mozhlyvosti/> (дата звернення: 10.05.2026).
40. Чому Україна стала лідером безготівкових платежів. Економічна правда. URL: <https://epravda.com.ua/columns/2021/07/22/676132/> (дата звернення: 10.05.2026).
41. Фінансовий моніторинг 2025: які суми переказів моніторять банки. Yankiv.com. URL: <https://yankiv.com/fiansovyy-monitoryng-2025-yaki-sumy-perekaziv-monitoryat-banku/> (дата звернення: 10.05.2026).
42. Яцько Т. Безготівкові розрахунки та їх роль у сучасній економіці. URL: <https://archer.chnu.edu.ua/bitstream/handle/123456789/10343/> (дата звернення: 10.05.2026).
43. Затверджено Національну стратегію розвитку фінансової грамотності до 2030 року. Урядовий портал. URL: <https://www.kmu.gov.ua/news/zatverdzheno-natsionalnu-stratehiyu-rozvytku-fiansovoi-hramotnosti-do-2030-roku-mintsyfy> (дата звернення: 10.05.2026).
44. Розвиток безготівкового обігу як фактор фінансової стабільності. Вісник Хмельницького національного університету. Економічні науки. URL: <https://heraldes.khmnua.edu.ua/index.php/heraldes/article/view/2416/2462> (дата звернення: 10.05.2026).
45. Зарубін І. Е. Синтез механізмів ефективної платіжної політики великого металургійного комплексу: автореф. дис. ... канд. екон. наук. Донецьк. 2007. 18 с.

46.Герасимова О.В. Механізм мінімізації ризиків платіжних систем банківських установ: автореф. на здобуття наук. ступ. к.е.н: 08.00.08. Київ: Приватний ВНЗ «Європейський університет». 2021. 23 с.

47.Гнатів О. Облікова політика щодо розрахунків підприємств і формування її елементів. Економічні науки. Облік, фінанси, кредит. 2009.

48.Гевчук А.В. Розвиток бухгалтерського обліку розрахункових операцій в агробізнесі: автореф. дис. на здобуття наук. ступ. д.е.н.: 08.00.09. Київ: ННЦ «Інститут аграрної економіки». 2020. 38 с.

49.Про затвердження Положення про порядок емісії та еквайрингу платіжних інструментів: постанова Правління НБУ від 29.07.2022 р. № 164. URL: https://bank.gov.ua/admin_uploads/law/29072022_164.pdf?v=4 (дата звернення 10.05.2025).

50.Про банки і банківську діяльність: Закон України від 20.03.1991 № 872- XII. URL: <http://zakon1.rada.gov.ua/laws> (дата звернення 10.05.2026 р.)

51. Про затвердження Інструкції про безготівкові розрахунки в Україні в національній валюті: постанова НБУ 21.01.2004 № 22 (втрата чинності на підставі Постанови Національного банку № 106 від 27.05.2022). URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/> (дата звернення 10.05.2026).

52. Ситник І.П. Платіжна система України: теорія, методологія, практика : автореф. дис. д-ра екон. наук: 08.00.08. Нац. акад. аграр. наук України, ННЦ Ін-т аграр. економіки. Київ. 2020. 45 с.

53.Моторнюк У.І., Ноджак Л.С. Документарні операції як важливий сегмент комерційного банкінгу. URL: <https://oldena.lpnu.ua/bitstream/ntb/23241/1/29-190-198.pdf> (дата звернення 10.05.2026).

54. Положення про порядок здійснення банками операцій за акредитивами: постанова Правління НБУ від 03.12.2003 № 514 (у редакції постанови Правління Національного банку України 11.04.2018 № 38). URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z1213-03#Text> (дата звернення 10.05.2026).

55. Гладких Д. М. Банківська безпека держави в умовах розвитку інформаційної економіки (трансформації банківських операцій): монографія. Київ: НУОУ, 2019. 393 с.

56. Офіційний сайт НБУ. URL: <https://bank.gov.ua/ua/news/all/kartkoviyrinok-u-iii-kvartali-2023-roku-chastka-bezgotivkovih-operatsiy-z-kartkami-nadalizrostaye> (дата звернення: 10.05.2026).

57. Про Національний банк України: Закон України від 20.05.1999 № 679-XIV. Відомості Верховної Ради України, 1999, № 29, ст. 238. Дата оновлення: 01.01.2026. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/679-14#Text> (дата звернення: 10.05.2026).

58. Про банки і банківську діяльність: Закон України від 07.12.2000 № 2121-III. Відомості Верховної Ради України, 2001, № 5-6, ст. 30. Дата оновлення: 25.03.2026. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2121-14#Text> (дата звернення: 10.05.2026).