

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

Кафедра фінансів і бухгалтерського обліку

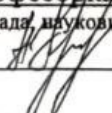
«Допущений до захисту»
В.о. завідувача кафедри фінансів
і бухгалтерського обліку
 Наталія ДАНІК
« 12 » 06 2026 р.

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.

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ

Національний університет кораблебудування імені адмірала Макарова
Факультет економіки та екології моря

Кафедра фінансів і бухгалтерського обліку
Спеціальність 072 Фінанси, банківська справа та страхування
Освітня програма «Фінанси, банківська справа та страхування»

ЗАТВЕРДЖУЮ

Гарант освітньої програми

доцентка, к.е.н.


(підпис)

Інна РУДЬ

«12» 02 2026 р.

ЗАВДАННЯ НА КВАЛІФІКАЦІЙНУ РОБОТУ на здобуття ступеня вищої освіти «бакалавр»

Студенту Бойко Дмитру Володимировичу
(прізвище, ім'я, по батькові)

1. Тема роботи «Удосконалення організації розрахунково-касового обслуговування клієнтів банку в умовах цифровізації»

Керівник роботи професорка, докторка економічних наук Кравченко А.С.

Затверджені наказом ректора № 268-уч від «30» березня 2026 р.

2. Термін подачі роботи 03.06.2026 р.

3. Вихідні дані до роботи: законодавчі та нормативно-правові акти України у сфері страхування; наукові праці вітчизняних і зарубіжних учених; статистичні та аналітичні матеріали страхового ринку України; фінансова звітність та офіційні дані Universal Bank; матеріали Національного банку України; інформаційні ресурси мережі Інтернет; результати власних розрахунків автора

4. Перелік питань, що належать до розробки (найменування розділів):

дослідити теоретичні основи організації розрахунково-касового обслуговування клієнтів банку в умовах цифровізації; розкрити сутність, принципи та особливості розрахунково-касового обслуговування клієнтів банківських установ; проаналізувати систему розрахунково-касового обслуговування клієнтів банку та оцінити ефективність її функціонування; обґрунтувати напрями удосконалення організації розрахунково-касового обслуговування клієнтів банку та розробити практичні рекомендації щодо підвищення якості й ефективності надання банківських послуг.

5. Перелік презентаційних матеріалів: мета, актуальність, об'єкт і предмет дослідження; теоретичні основи організації розрахунково-касового обслуговування клієнтів банку в умовах цифровізації; форми безготівкових розрахунків та нормативно-правове забезпечення розрахунково-касового обслуговування; етапи цифровізації розрахунково-касового обслуговування; аналіз системи розрахунково-касового обслуговування клієнтів АТ «УНІВЕРСАЛ БАНК»; оцінка фінансових показників та рівня цифровізації банківських послуг; проблеми організації розрахунково-касового обслуговування клієнтів банку в умовах цифровізації; напрями удосконалення розрахунково-касового обслуговування клієнтів банку; практичні рекомендації щодо підвищення ефективності розрахунково-касового обслуговування; загальні висновки за результатами дослідження.

6. Консультанти розділів роботи

Розділ	Прізвище, ініціали та посада консультанта	Підпис, дата	
		Завдання видав	Завдання прийняв

7. Дата видачі завдання: 12 лютого 2026 р.

КАЛЕНДАРНИЙ ПЛАН

Номер	Назва етапів роботи	Терміни виконання етапів роботи	Примітка
1	Визначення керівника роботи та узгодження теми	05.02.-20.02.26	Виконано
2	Складання змісту та узгодження з керівником	12.02.-20.02.26	Виконано
3	Вивчення літературних джерел	12.02.-20.02.26	Виконано
4	Збір та систематизація інформації за темою роботи	23.02.-09.03.26	Виконано
5	Розробка теоретичного розділу	09.03.-27.03.26	Виконано
6	Розробка аналітичного розділу	30.03.-01.05.26	Виконано
7	Розробка проектного розділу	04.05.-22.05.26	Виконано
8	Розробка вступу, висновків, списку джерел	25.05.-29.05.26	Виконано
9	Розробка презентації та доповіді	01.06.-05.06.26	Виконано

Студент



Бойко Д.В.

Керівник роботи



Кравченко А.С.

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	

ВСТУП

Актуальність обраної теми зумовлена необхідністю постійного удосконалення механізмів розрахунків у банківській системі, забезпечення прозорості, безпеки та стабільності грошових потоків, а також важливістю підвищення якості банківського обслуговування клієнтів. Незважаючи на численні наукові розробки в цій сфері, низка питань, пов'язаних із впровадженням інноваційних платіжних інструментів, оптимізацією банківських процесів та нормативно-правовим забезпеченням, залишається відкритою і потребує подальшого дослідження.

Метою кваліфікаційної роботи є дослідження теоретичних основ і практичних аспектів організації касового-розрахункового обслуговування в банківській системі, а також виявлення шляхів удосконалення даних процесів в умовах сучасного фінансового середовища.

Для досягнення поставленої мети визначені такі основні завдання:

- розкрити сутність та класифікацію форм безготівкових розрахунків;
- охарактеризувати механізм здійснення розрахунків у банківській системі;
- проаналізувати нормативно-правову базу, що регулює організацію розрахунків в Україні;
- дослідити сучасні засоби електронного банківського обслуговування;
- розкрити організаційної структури банку та її вплив на касово-розрахункове обслуговування
- провести аналіз основних видів розрахункових операцій що здійснюються банком
- з'ясувати шляхи удосконалення організації розрахунків та обслуговування платіжного обороту клієнтів банку

Об'єктом дослідження є процес організації розрахунків у банківській сфері.

Предметом дослідження виступають форми, методи та інструменти банківського обслуговування платіжного обороту клієнтів.

Теоретичними та методологічними засадами дослідження є наукові праці вітчизняних і закордонних вчених в галузі грошового обороту. У кваліфікаційній роботі застосовано наступні методи: описовий та порівняльний аналіз, синтез та наукова абстракція. Інформаційною базою дослідження є законодавство України, фінансова звітність, праці вітчизняних та зарубіжних науковців, електронні ресурси.

Результати дослідження апробовано на Всеукраїнському науково – економічному читанні «Сталий розвиток в умовах цифрової трансформації економіки» присвяченому пам'яті першого декана Інженерно-економічного факультету НУК професора В.Ч. Лі та з нагоди 60-річчя економічної освіти на Миколаївщині, (1 грудня 2025 р.) з темою доповіді: «Інноваційні технології у банківському розрахунково-касовому обслуговуванні в умовах трансформації».

Структура роботи, відповідно до мети, завдань, логіки дослідження складається зі вступу, трьох розділів, поділених на 3 підрозділи, висновків, списку використаної літератури. Повний обсяг кваліфікаційної роботи складає 65 сторінок.

РОЗДІЛ 1

ТЕОРЕТИЧНІ ОСНОВИ ОРГАНІЗАЦІЇ РОЗРАХУНКОВО-КАСОВОГО ОБСЛУГОВУВАННЯ КЛІЄНТІВ БАНКУ В УМОВАХ ЦИФРОВІЗАЦІЇ

1.1 Сутність та значення розрахунково-касового обслуговування клієнтів банку

Розрахунки становлять собою відносини, що виникають між підприємствами, організаціями та підприємцями в процесі реалізації, розподілу та перерозподілу суспільного продукту. Розрахунки базуються на переміщенні товарів у відповідності до укладених договорів. Господарські договори укладають безпосередньо підприємства, а розрахунки за продукцію, що відпускається за цими договорами, здійснюються, як правило, через банк.

Платіжний оборот - це сукупність грошових розрахунків, у яких гроші виступають як засіб платежу. Важливою складовою частиною платіжного обороту є грошовий оборот, який здійснюється в готівковій та безготівковій формах [1, с 1].

Грошовий оборот складається з окремих каналів руху грошей між:

- центральним банком країни та іншими установами банків;
- установами банків;
- підприємствами та організаціями;
- банками і суб'єктами господарювання;
- суб'єктами господарювання і населенням;
- фінансовими інститутами і населенням.

Розрахунки охоплюють дві сфери грошового обороту: готівкову і безготівкову. Головним чином, готівкові кошти обслуговують рух доходів і витрат населення, приватних громадян, що займаються індивідуальною трудовою діяльністю, приватних підприємців. Безготівкові розрахунки використовуються між підприємствами, установами, організаціями та дедалі більшою мірою населенням [1, с. 1].

Система безготівкових розрахунків є складовою загальної національної грошової системи. З розвитком ринкових відносин значно посилюється роль та значення безготівкових розрахунків як самостійно важливого об'єкта економічних відносин та окремого предмета дослідження економічної науки.

Основним способом здійснення розрахунків між будь-якими контрагентами є переказ грошей. Переказ грошей визначається як рух певної суми грошей з метою їх зарахування на рахунок отримувача або видачі йому в готівковій формі.

Безготівковий платіжний оборот, як правило, здійснюється через банки. Переважна його частина обслуговується платіжними інструментами. Він здійснюється у вигляді записів за рахунками платників і одержувачів коштів у кредитних установах, а також шляхом записів взаємних вимог і передачі оборотних документів.

Безготівковий платіжний оборот опосередковує такі сфери господарських відносин:

- реалізація продукції, послуг, робіт;
- розподіл і перерозподіл національного доходу;
- отримання і повернення банківських кредитів;
- виплата і використання грошових доходів населення [2, с. 1].

Варто зазначити, що безготівковий і готівковий грошовий обороти тісно пов'язані між собою, утворюючи єдиний грошовий оборот. У процесі такого кругообороту відбувається їхнє взаємне проникнення, переплетення, чергування. Так, грошові кошти, які зберігаються на поточних та інших рахунках у банку чи інших фінансових установах, є не що інше як відображення записів і виступають у формі безготівкових розрахунків. При їхньому використанні на виплату заробітної плати, відпускних, витрат на відрядження вони з безготівкової форми перетворюються на готівкові гроші. І навпаки, готівкові гроші, які здаються суб'єктами господарювання у банк, зараховуються на поточні та інші рахунки і стають засобами безготівкових розрахунків [3, с. 2].

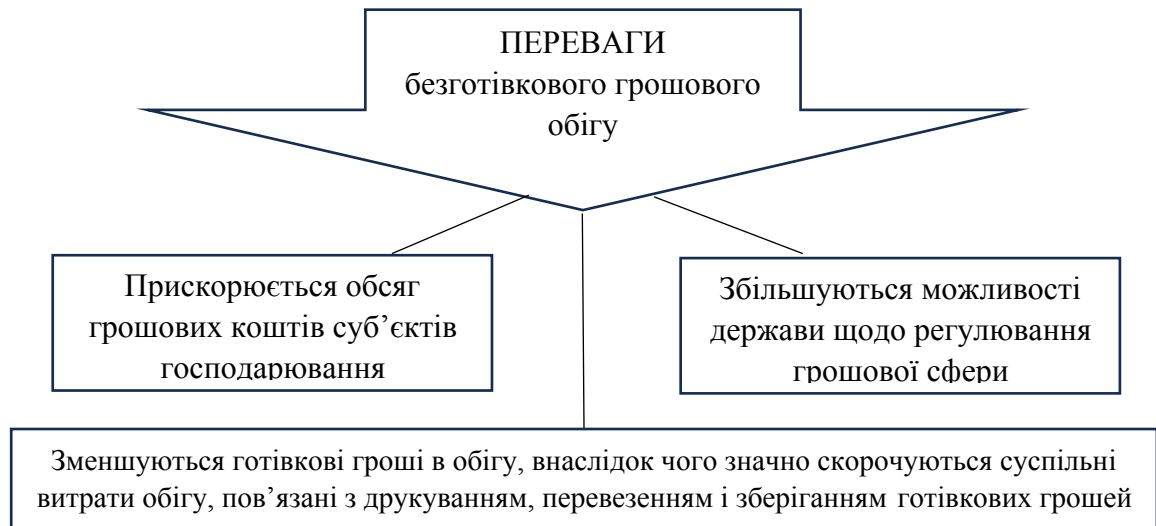


Рис 1.1 Переваги безготівкового грошового обігу [3, с. 2]

Організація безготівкових розрахунків сьогодні базується на таких принципах:

- кошти юридичних осіб підлягають обов'язковому зберіганню в банках, за винятком залишків готівки в їх касах у межах встановленого банком ліміту та норм витрат з виручки, які передбачені діючим порядком ведення касових операцій у господарстві України.
- безготівкові розрахунки між підприємствами здійснюються через банки шляхом перерахування коштів з рахунку платника на рахунок одержувача коштів.
- кошти з рахунку підприємства списуються за розпорядженням його власника, за винятком випадків установлених законами України, а також за рішенням суду, арбітражного суду та за виконавчими написами нотаріусів. У випадках, передбачених чинним законодавством, з рахунків підприємств здійснюється безспірне стягнення та безакцептне списання коштів.
- підприємства самостійно обирають форми розрахунків та закріплюють їх у своїх договорах та угодах між банками та ними. Банки можуть пропонувати своїм клієнтам застосовувати ту чи іншу форму розрахунків, враховуючи специфіку їх діяльності та виходячи із конкретних ситуацій, які можуть скластися в процесі розрахунків.

- підприємства мають право вибору банків для відкриття своїх рахунків.
- момент здійснення платежу має бути максимально наближений до відвантаження товарів, виконання робіт, надання послуг. При цьому, взаємні претензії за розрахунками між платником та одержувачем коштів розглядаються сторонами в претензійно-позовному порядку без участі банку [4].

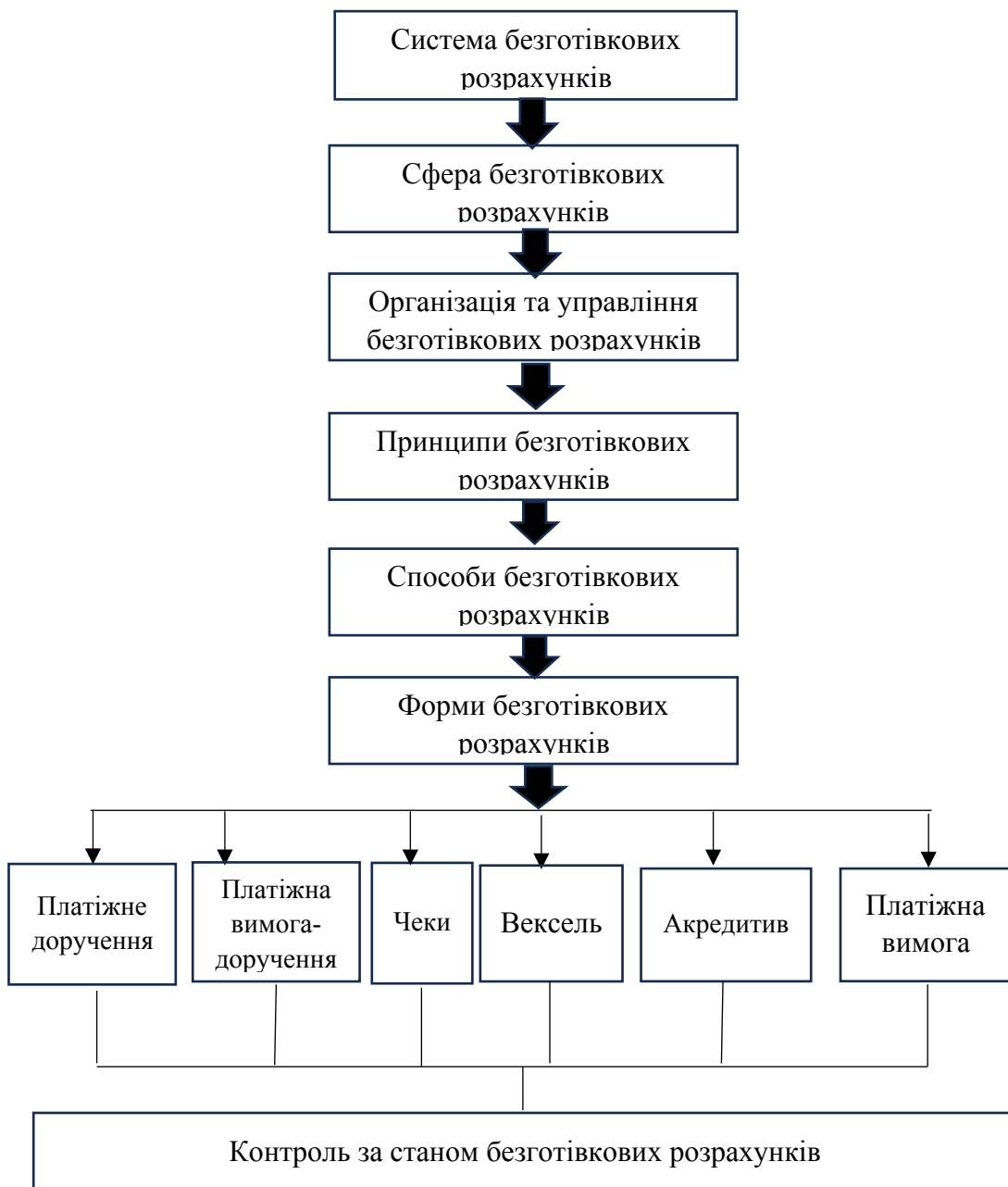


Рис 1.2 Система безготівкових розрахунків

Платіжне доручення - документ, який являє собою письмово оформлене доручення клієнта банку, що його обслуговує, на перерахування визначеної суми коштів зі свого рахунку. Доручення приймаються до виконання банками протягом десяти календарних днів з дня виписки. День заповнення доручення не враховується. (Додаток А)

Платіжна вимога-доручення - це комбінований розрахунковий документ, який складається з двох частин:

верхня - вимога постачальника (одержувача коштів) безпосередньо до покупця (платника) сплатити вартість поставленої йому за договором продукції (виконаних робіт, наданих послуг);

нижня - доручення платника своєму банку перерахувати з його рахунку суму, яка проставлена у рядку "сума до оплати літерами".

Чеки застосовуються для здійснення розрахунків у безготівковій формі між юридичними особами, а також фізичними та юридичними особами з метою скорочення розрахунків готівкою за отримані товари, виконані роботи та надані послуги.

З дозволу Національного банку України чекові книжки (розрахункові чеки) можуть бути виготовлені комерційними банками самостійно з дотриманням усіх обов'язкових вимог і мати фірмову позначку банку [5].

Вексель представляє собою цінний папір, який містить зобов'язання – нічим не обумовлену обіцянку векселедавця сплатити певну суму грошових коштів. Вексель є формою оформлення комерційного кредиту, який надається в товарній формі продавцями покупцям у вигляді відстрочки сплати боргу за поставлені товари, виконані роботи, надані послуги. При видачі простого векселя векселедавець зобов'язаний сплатити безпосередньо векселедержателю певну суму. При цьому векселедержатель приймає на себе зобов'язання перед іншою стороною – векселедержателем виплатити певну суму грошей по настанні певного строку [6].

Акредитив - це форма розрахунків, при якій банк-емітент за дорученням свого клієнта (заявника акредитива) зобов'язаний:

виконати платіж третій особі (бенефіціару) за поставлені товари, виконані роботи та надані послуги;

надати повноваження іншому (виконуючому) банку здійснити цей платіж [5].

Платіжна вимога - розрахунковий документ, що містить вимогу стягувача або в разі договірної списання обтяжувача чи отримувача до банку, що обслуговує платника, здійснити без погодження з платником переказ визначеної суми коштів з рахунку платника на рахунок отримувача [7].

1.2 Організаційно-правові засади здійснення розрахунково-касових операцій банками

Нормативно-правове регулювання розрахунків в Україні на сьогоднішній день відбувається на основі цих трьох актів:

- Закон України від 30.06.2021 №1591- IX «Про платіжні послуги» [8]
- Постанова про затвердження Інструкції про безготівкові розрахунки в національній валюті користувачів платіжних послуг [7]
- Постанова про затвердження Положення про ведення касових операцій у національній валюті в Україні [9]

Розпочати варто з Закону України «Про платіжні послуги». Цей Закон визначає поняття та загальний порядок виконання платіжних операцій в Україні, встановлює виключний перелік платіжних послуг та порядок їх надання, категорії надавачів платіжних послуг та умови авторизації їх діяльності, визначає загальні засади функціонування платіжних систем в Україні, загальні засади випуску та використання в Україні електронних грошей та цифрових грошей Національного банку України, встановлює права, обов'язки та відповідальність учасників платіжного ринку України, визначає загальний порядок здійснення нагляду за діяльністю надавачів платіжних послуг, надавачів обмежених платіжних послуг, порядок здійснення оверсайта платіжної інфраструктури [8].

Загальні засади функціонування платіжного ринку, відносини у сфері надання платіжних послуг користувачам регулюються Конституцією України, цим Законом, іншими законами України та прийнятими на їх основі нормативно-правовими актами. [8]

Під час надання споживачам послуг на платіжному ринку надавачі платіжних послуг зобов'язані дотримуватися вимог законів України "Про фінансові послуги та фінансові компанії", "Про захист прав споживачів" та інших нормативно-правових актів у сфері захисту прав споживачів. [8]

Відносини щодо прийняття, набрання чинності, виконання та припинення дії адміністративних актів у сфері надання платіжних послуг та діяльності на платіжному ринку регулюються Законом України "Про адміністративну процедуру" з урахуванням особливостей, визначених цим Законом та іншими законами України, що регулюють діяльність на ринку фінансових послуг. [8]

До фінансових платіжних послуг належать такі послуги:

1) послуги із зарахування готівкових коштів на рахунки користувачів, а також усі послуги щодо відкриття, обслуговування та закриття рахунків (крім електронних гаманців);

2) послуги із зняття готівкових коштів з рахунків користувачів, а також усі послуги щодо відкриття, обслуговування та закриття рахунків (крім електронних гаманців);

3) послуги з виконання платіжних операцій із власними коштами користувача з рахунку/на рахунок користувача (крім платіжних операцій з електронними грошима), у тому числі:

а) виконання кредитового переказу;

б) виконання дебетового переказу;

в) виконання іншої платіжної операції, у тому числі з використанням платіжних інструментів;

4) послуги з виконання платіжних операцій з рахунку/на рахунок користувача (крім платіжних операцій з електронними грошима), за умови що

кошти для виконання платіжної операції надаються користувачу надавачем платіжних послуг на умовах кредиту, у тому числі:

- а) виконання кредитового переказу;
- б) виконання дебетового переказу;
- в) виконання іншої платіжної операції, у тому числі з використанням платіжних інструментів;
- 5) послуги з емісії платіжних інструментів та/або здійснення еквайрингу платіжних інструментів;
- 6) послуги з переказу коштів без відкриття рахунку;
- 7) послуги з випуску електронних грошей та виконання платіжних операцій з ними, у тому числі відкриття та обслуговування електронних гаманців.

Згідно закону, до платіжних послуг належать такі послуги: послуги із зарахування готівкових коштів на рахунки користувачів, а також усі послуги щодо відкриття, обслуговування та закриття рахунків (крім електронних гаманців);

Право на надання платіжних послуг мають:

- 1) банки, філії іноземних банків (далі - банки);
- 2) платіжні установи (у тому числі малі платіжні установи);
- 3) філії іноземних платіжних установ;
- 4) установи електронних грошей;
- 5) фінансові установи, що мають право на надання платіжних послуг;
- 6) оператори поштового зв'язку;
- 7) надавачі нефінансових платіжних послуг;
- 8) Національний банк України;
- 9) органи державної влади, органи місцевого самоврядування.

Особи, зазначені у частині першій цієї статті, мають право на провадження діяльності з надання фінансових платіжних послуг лише після отримання ними ліцензії відповідно до цього Закону та за умови включення до Реєстру, якщо інше не передбачено цим Законом.

Банки мають право надавати платіжні послуги на підставі банківської ліцензії без отримання окремої ліцензії відповідно до цього Закону. Банки надають платіжні послуги в порядку, передбаченому цим Законом та Законом України "Про банки і банківську діяльність". [8]

Банки мають право надавати платіжні послуги (крім платіжних послуг з випуску та виконання платіжних операцій з електронними грошима) без включення до Реєстру.

Банки мають право надавати платіжні послуги з випуску та виконання платіжних операцій з електронними грошима, у тому числі відкриття та обслуговування електронних гаманців, лише після включення їх до Реєстру як емітентів електронних грошей.

Що стосується вимог до платіжних послуг, то закон передбачає що:

Банки, небанківські надавачі платіжних послуг зобов'язані організувати та забезпечити належне функціонування системи корпоративного управління, системи внутрішнього контролю та належне управління ризиками з урахуванням особливостей виду діяльності, бізнес-моделі, характеру і видів послуг, які вони надають, ризиків, притаманних такій діяльності, а також особливостей, встановлених законами з питань регулювання окремих ринків фінансових послуг, законами з питань діяльності господарських товариств та нормативно-правовими актами Національного банку України.

Національний банк України визначає вимоги до системи корпоративного управління, системи внутрішнього контролю та управління ризиками банків, небанківських надавачів платіжних послуг, у тому числі до їх керівників, а також необхідність погодження таких керівників, здійснює контроль за дотриманням зазначених вимог у порядку, встановленому нормативно-правовими актами Національного банку України.

У разі виявлення небанківським надавачем платіжних послуг чи Національним банком України невідповідності керівника вимогам щодо ділової репутації такий надавач платіжних послуг може звернутися до Національного банку України у встановленому його нормативно-правовими

актами порядку з клопотанням про незастосування до такого керівника виявленої ознаки небездоганної ділової репутації та/або надати додаткові документи/пояснення про його відповідність вимогам.

Надавач платіжних послуг зобов'язаний вести облік своїх операцій та подавати до Національного банку України звітність щодо здійснення діяльності з надання платіжних послуг відповідно до вимог, встановлених нормативно-правовими актами Національного банку України.

Також варто зазначити що закон регулює та визначає відповідальність, а саме:

Надавач платіжних послуг несе відповідальність перед користувачами за невиконання або неналежне виконання платіжних операцій відповідно до закону та умов укладених між ними договорів, якщо не доведе, що платіжні операції виконані цим надавачем платіжних послуг належним чином.

Надавачі платіжних послуг несуть відповідальність перед користувачами за платіжними операціями, виконаними з порушенням установлених цим Законом строків, у разі:

- порушення надавачем платіжних послуг платника строку виконання платіжної операції;
- порушення надавачем платіжних послуг отримувача строку зарахування коштів за платіжною операцією на рахунок отримувача, виплати їх у готівковій формі та/або забезпечення доступності коштів;
- порушення надавачем платіжних послуг отримувача строку повернення коштів у разі неможливості встановлення належного отримувача або у разі неявки отримувача готівкового переказу.

У разі виконання помилкової платіжної операції з рахунку неналежного платника надавач платіжних послуг зобов'язаний негайно після виявлення помилки або після отримання повідомлення неналежного платника (залежно від того, що відбулося раніше) переказати за рахунок власних коштів суму платіжної операції на рахунок неналежного платника та сплатити йому пеню в розмірі подвійної облікової ставки Національного банку України за кожний

день від дня списання з рахунку коштів за помилковою платіжною операцією до дня повернення коштів на рахунок неналежного платника. Надавач платіжних послуг зобов'язаний також відшкодувати неналежному платнику суму утриманої/сплаченої неналежним платником комісійної винагороди за виконану помилкову платіжну операцію (за наявності такої комісійної винагороди).

Постанова про «безготівкові розрахунки в національній валюті користувачів платіжних послуг» визначає:

- порядок ініціювання платіжних операцій з рахунків користувачів платіжних послуг (далі - користувач), що відкриті в надавачів платіжних послуг з обслуговування рахунку (далі - надавач платіжних послуг);
- обов'язкові реквізити платіжної інструкції, на підставі якої ініціюється платіжна операція з рахунку користувача, та вимоги щодо їх заповнення;
- порядок виконання надавачами платіжних послуг кредитового переказу коштів, дебетового переказу коштів за згодою платника та дебетового переказу коштів без згоди платника;
- порядок виконання надавачами платіжних послуг заходів щодо арешту коштів на рахунках користувачів; [9]

Розпочати варто з порядку виконання надавачами платіжних послуг кредитового переказу коштів

Платіжна інструкція, оформлена платником в електронній або паперовій формі, повинна містити такі обов'язкові реквізити:

- 1) дату складання і номер;
- 2) унікальний ідентифікатор платника або найменування/прізвище, власне ім'я, по батькові (за наявності), код платника та номер його рахунку;
- 3) найменування надавача платіжних послуг платника;
- 4) суму цифрами та словами;
- 5) призначення платежу;
- 6) підпис(и) платника;

- 7) унікальний ідентифікатор отримувача або найменування/прізвище, власне ім'я, по батькові (за наявності), код отримувача та номер його рахунку;
- 8) найменування надавача платіжних послуг отримувача.

Платник заповнює обов'язкові реквізити платіжної інструкції, оформленої у паперовій формі, від руки/із застосуванням технічних засобів або надавач платіжних послуг платника за згодою платника заповнює платіжну інструкцію із застосуванням технічних засобів.

Правильність заповнення реквізитів платіжної інструкції надавачем платіжних послуг платника із застосуванням технічних засобів платник засвідчує власноручним/електронним підписом.

Надавач платіжних послуг платника та платник у разі ініціювання платником платіжної операції із застосуванням засобів дистанційної комунікації мають право у відповідному договорі встановити перелік реквізитів платіжної інструкції, які надавач платіжних послуг платника за наявності технічної можливості заповнює автоматично.

Що стосується порядку виконання надавачами платіжних послуг дебетового переказу коштів за згодою платника, то:

Ініціатором платіжної операції під час дебетового переказу коштів з рахунку платника за його згодою (далі - дебетування рахунку) може бути отримувач, обтяжувач у випадках, передбачених договором з платником.

Порядок надання платником згоди на виконання платіжної операції з дебетування рахунку отримувачем, умови, за яких надавач платіжних послуг платника повинен здійснити (здійснювати) дебетування рахунку на підставі платіжної інструкції отримувача, визначаються договором між платником та надавачем платіжних послуг платника. Надавач платіжних послуг під час виконання платіжних операцій користувачів зобов'язаний ураховувати вимоги Положення № 58. [9]

Платник має право на відшкодування надавачем платіжних послуг платника суми виконаної акцептованої платіжної операції, ініційованої отримувачем, відповідно до вимог Закону про платіжні послуги.

Платіжні операції, ініційовані обтяжувачем з метою звернення стягнення на предмет обтяження, яким є майнові права на кошти на рахунку платника, не потребують надання платником згоди на їх виконання, за умови повідомлення платником надавача платіжних послуг платника про таке обтяження.

Також варто зазначити про порядок виконання надавачами платіжних послуг заходів щодо арешту коштів на рахунках платників, а саме:

Надавач платіжних послуг платника виконує арешт коштів, що знаходяться на рахунку платника, згідно з постановою про арешт коштів державного виконавця/приватного виконавця (далі - виконавець), судовим рішенням (рішенням, ухвалою, постановою суду) чи ухвалою слідчого судді, суду, постановленою під час здійснення кримінального провадження (далі - документ про арешт коштів).

Надавач платіжних послуг платника повинен забезпечити прийняття до виконання документа про арешт коштів, який надійшов до нього в електронній або паперовій формі.

Надавач платіжних послуг платника приймає до виконання документ про арешт коштів у паперовій формі, який доставлено до нього самостійно виконавцем (представником/повіреном, помічником приватного виконавця), слідчим, представником суду, слідчого судді, прокурора, контролюючого органу або який надійшов рекомендованим або цінним листом, відправником якого є виконавець, слідчий, суд, слідчий суддя, прокурор, контролюючий орган. Надавач платіжних послуг платника встановлює повноваження особи, яка самостійно доставила документ про арешт коштів, у порядку, визначеному в його внутрішніх документах.

Надавач платіжних послуг платника накладає арешт на кошти, що обліковуються за рахунками, відкритими платником відповідно до нормативно-правового акта Національного банку з питань відкриття і закриття рахунків користувачам надавачами платіжних послуг.

Арешт на підставі документа про арешт коштів може бути накладений на всі кошти, що є на всіх рахунках платника, без зазначення конкретної суми або на суму, що конкретно визначена в цьому документі. Якщо в документі про арешт коштів не зазначений конкретний номер рахунку платника, на кошти якого накладений арешт, але обумовлено, що арешт накладено на кошти, що є на всіх рахунках, то для забезпечення суми, визначеної цим документом, арешт залежно від наявної суми накладається на кошти, що обліковуються на всіх рахунках платника, відкритих у надавача платіжних послуг платника, або на кошти на одному/кількох рахунку/рахунках.

1.3 Вплив цифровізації на розвиток розрахунково-касового обслуговування банківських клієнтів.

Протягом останніх років в Україні спостерігається значний прогрес у розвитку фінансових технологій. Це стало можливим завдяки кільком факторам: зростанню цифровізації, широкому поширенню Інтернету, зростанню конкуренції на фінансових ринках, популярності соціальних мереж і месенджерів, прагненню до інновацій, успіхам технологічних компаній в інших сферах економіки, зростанню електронної комерції. [10]

Українські діджитал-банки активно конкурують між собою, пропонуючи клієнтам високий рівень обслуговування, інноваційні рішення, швидкість та зручність у поєднанні з інтерактивними можливостями. За останнє десятиліття банківська система України зробила значні кроки у впровадженні новітніх технологій, сприяючи цифровізації своїх послуг на всіх рівнях. Це дозволило українським споживачам звикнути до використання цифрових платформ для фінансових операцій і отримати доступ до передових банківських інструментів.

За останні роки у вітчизняній банківській системі можна виділити такі етапи дистанційного обслуговування клієнтів банків:

1) штрих-кодний період (1990-початок 2000 рр.)- створення системи «Клієнт

банк», що включає підсистеми «Клієнт-банк» для юридичних осіб, а також

«Домашній банкінг» для фізичних осіб; запровадження платіжних карт, банкоматів, телебанкінгу, SMS-банкінгу.

2) формування онлайн-банкінгу (2000-2010 рр.) -характеризувався масовим

впровадженням онлайн та веб банкінгу, електронного документообігу, системи home banking, розвитком платіжних систем.

3)період мобільних та платіжних інновацій (2010-2017 рр.) -розвиток мобільних додатків, NFC, QR-платежів, P2P, запуск iPay, Apple Pay/Google Pay, токенизація.

4)період необанків (2017-2025 рр.) - першим в Україні був створений monobank у 2017 р. і на даний час він залишається найдинамічнішим банком, який практично повторив успішну історію роздрібного бізнесу Приватбанк, розвиваються фінтех стратегії НБУ, цифрові платформи (Дія), ідентифікація через BankID НБУ.

5)період Open Banking(2025 -д/ч) розвиток Open Banking, адаптація використання ШІ для персоналізованих фінансових порад клієнтам та автоматизованого захисту від шахрайства.

Ключові події розвитку дистанційного обслуговування клієнтів банків включають запуск SMS-банкінгу, веб банкінгу, мобільних додатків, систем контакт платежів та інтеграцію цифрових платформ із державними сервісами, що відображає поступовий перехід банківського сектору до комплексного дистанційного обслуговування, а реалізація комплексних ініціатив Національного банку України, Мінцифри та інших державних інституцій створює сприятливе середовище для трансформації традиційного банкінгу у сучасну, інклюзивну та технологічно розвинену

систему, здатну забезпечувати сталість фінансового сектору навіть в умовах воєнних викликів. [11]

На сьогоднішній день існує чимало платіжних систем та інструментів, але найбільш найрозповсюдженими можна назвати VISA, MasterCard, PayPal, Payeer, Skrill, Perfect Money, UnionPay. Кожна з них має як свої особливості та переваги, так і недоліки через що питання вибору тієї чи іншої платіжної системи є дискусійним і кожен обирає ту систему, яка підпадає під його критерії та вподобання, нижче буде наведена порівняльна таблиця цих систем.

Таблиця 1.1

Порівняльна характеристика сучасних платіжних систем [12]

Назва	Термін переказу	Тариф за переказ	Переваги	Недоліки
Visa	від кількох секунд до 2 днів	3%	Доступні банкомати в усьому світі. Широкі можливості та привілеї від партнерів.	Подвійна конвертація, якщо потрібний не долар.
Mastercard	від 30 хвилин до 1 дня	1.5%	Найбільше охоплення країн на планеті.	Не можна додати до основного рахунку кілька карток.
PayPal	1 – 2 робочі дні	0.4 – 1.5%	Безоплатні операції всередині сервісу.	Відсутність повноцінного функціонала для корпоративних акаунтів.
Payeer	від 5 хвилин до 1 дня	0.5%	Перекази можливі навіть тим громадянам, що не зареєстровані на платформі.	Брак необхідних інструментів для аналізу крипторинку.
Skrill	1 – 5 днів	0.50 євро	Широкий вибір методів для поповнення.	Служба підтримки не передбачає адаптації для українців.
Perfect Money	протягом дня	0.5 – 1.99%	Автоматичне нарахування 4% річних на ваш залишок на картці.	Неможливо поповнити баланс прямим шляхом, лише за участі підрядних компаній.
UnionPay	1 – 2 робочі дні	1.5%	Низькі комісії для клієнтів ПС.	Багато опцій для українців ще розробляються та недоступні до широкого вжитку.

Це лише невеликий перелік того що з себе представляють платіжні системи. Та в дійсності їхній спектр набагато більший. Наприклад з Visa можна зняти кошти в будь-якому банкоматі, що розташований у тих країнах, які обслуговуються корпорацією, а також доступна вільна оплата в будь-якому куточку світу, але разом з цим користувачам преміальних карток за замовчуванням нараховується більша комісія, та ліміт на зняття готівки за один раз у терміналі самообслуговування допускається не більше ніж 20 000

гривень. Якщо брати Mastercard який є другою за популярністю платіжною системою то серед переваг можна виділити існування функції, яка за вашого бажання ставить фіксовані обмеження на витрати протягом дня, та швидке отримання готівки з мінімальним відсотком комісійних внесків, коли серед недоліків присутня подвійна конвертація у доларових країнах через те, що євро виступає основною валютою, а також ліміт на зняття грошей без введення пін-коду буде становити лише 500 гривень. [12]

Підсумовуючи теоретичні основи розрахунків та платіжного обороту банків розглянуті в цьому розділі можна зробити наступні висновки:

1) Розрахунки становлять собою відносини, що виникають між підприємствами, організаціями та підприємцями в процесі реалізації, розподілу та перерозподілу суспільного продукту. Розрахунки базуються на переміщенні товарів у відповідності до укладених договорів. Господарські договори укладають безпосередньо підприємства, а розрахунки за продукцію, що відпускається за цими договорами, здійснюються, як правило, через банк.

2) Розрахунки охоплюють дві сфери грошового обороту: готівкову і безготівкову.

3) Безготівкові розрахунки мають форми за якими відбувається контроль за станом безготівкових розрахунків, а саме: платіжне доручення, платіжна вимога-доручення, чеки, векселі, акредитив, та платіжна вимога.

4) Нормативно правове регулювання в Україні на сьогоднішній день відбувається на основі трьох актів: Закону України від 30.06.2021 №1591- IX «Про платіжні послуги», Постанова про затвердження Інструкції про безготівкові розрахунки в національній валюті користувачів платіжних послуг, Постанова про затвердження Положення про ведення касових операцій у національній валюті в Україні.

5) Закон України «Про платіжні послуги» визначає поняття та загальний порядок виконання платіжних операцій в Україні, встановлює виключний перелік платіжних послуг та порядок їх надання, категорії

надавачів платіжних послуг та умов авторизації їх діяльності, визначає загальні засади функціонування платіжних систем в Україні.

6) Постанова про затвердження Інструкції про безготівкові розрахунки в національній валюті визначає порядок ініціювання платіжних операцій з рахунків користувачів платіжних послуг, що відкриті в надавачів платіжних послуг з обслуговування рахунку, обов'язкові реквізити платіжної інструкції, на підставі якої ініціюється платіжна операція з рахунку користувача, та вимоги щодо їх заповнення, порядок виконання надавачами платіжних послуг кредитового переказу коштів, дебетового переказу коштів за згодою платника та дебетового переказу коштів без згоди платника, порядок виконання надавачами платіжних послуг заходів щодо арешту коштів на рахунках користувачів.

7) Протягом останніх років в Україні спостерігається значний прогрес у розвитку фінансових технологій. Це стало можливим завдяки кільком факторам: зростанню цифровізації, широкому поширенню Інтернету, зростанню конкуренції на фінансових ринках, популярності соціальних мереж і месенджерів, прагненню до інновацій.

8) Українська банківська система пройшла через багато етапів розвитку технологій надання послуг- від утворення онлайн банкінгу в 2000-х роках до існування цифрових платформ як Дія та інтеграції ШІ в надання фінансових послуг.

9) На сьогоднішній день існує чимало платіжних систем та інструментів, але найбільш найрозповсюдженими можна назвати VISA, MasterCard, PayPal, Payeer, Skrill, Perfect Money, UnionPay. Кожна з них має як свої особливості та переваги, так і недоліки через що питання вибору тієї чи іншої платіжної системи є дискусійним.

РОЗДІЛ 2

АНАЛІЗ СИСТЕМИ РОЗРАХУНКОВО-КАСОВОГО ОБСЛУГОВУВАННЯ КЛІЄНТІВ БАНКУ

2.1 Організаційно-економічна характеристика діяльності банку

Прикладом для характеристики стане АТ «УНІВЕРСАЛ БАНК». Розпочати варто з того, чим є АТ «УНІВЕРСАЛ БАНК» і які має він особливості.

АТ «УНІВЕРСАЛ БАНК» виконує всі види банківських операцій і надає своїм клієнтам юридичним та фізичним особам широкий спектр різноманітних послуг, згідно з ліцензією Національного банку України № 92 від 20.01.1994 року. Відповідно до Статуту, Банк створений для надання фізичним особам та суб'єктам господарювання повного спектру банківських послуг, включаючи, без обмеження, банківські операції, які пов'язані із здійсненням комерційної, інвестиційної, депозитарної та будь-якої іншої діяльності, яка може бути дозволеною банкам законодавством України. Діяльність, що вимагає дозволу та/чи ліцензування, може здійснюватися Банком після отримання такого дозволу та/чи ліцензії та у межах відповідних дозволів та/чи ліцензій.

Банк має статус «Спеціалізованого ощадного банку» так як, більше ніж 50% пасивів Банку є вкладками фізичних осіб. НБУ в рамках щорічного перегляду переліку системно важливих банків, зберіг статус АТ «УНІВЕРСАЛ БАНК», як системно важливого банку. АТ «УНІВЕРСАЛ БАНК», у відповідності до Рішень Національного банку України, включено до переліку об'єктів критичної інфраструктури в банківській системі України.

АТ «УНІВЕРСАЛ БАНК» реалізує проєкт Монобанк - це окремий пакет послуг, орієнтований на сучасних «цифрових» клієнтів. Найменування monobank використовується для окремого позиціонування продуктів і сервісів банку, які Банк надає клієнтам за допомогою смартфона і карти. Банк пропонує роздрібним клієнтам сучасні продукти та послуги, які є зручними,

ефективними та надійними: продукти «Кредит на картку», «Розстрочка», «Покупка частинами», Валютна картка (долар США, євро), «Картка IRON Bank», «Картка monobank Platinum», депозит он-лайн у національній та іноземній валютах (долар США, євро), «Біла картка», Дитяча картка, рахунок фізичної особи - підприємця monobank, сервіс накопичення «Банка», картка для виплат «Підтримка, виплата компенсацій на відновлення пошкодженого через війну майна за програмою «Є Відновлення», сервіс для виплати заробітної плати, міжнародні перекази, надання інвестиційних послуг в частині купівлі-продажу ОВДП з використанням продуктів monobank. Запроваджено сервіс ПРРО для фізичних осіб підприємців. Новий сервіс topos checkout який дозволяє заповнювати дані покупця про оплату та доставку онлайнзамовлень. Банк продовжує розвивати напрямок корпоративного бізнесу шляхом розширення спектру трансакційних послуг для клієнтів суб'єктів господарської діяльності зокрема, наступних продуктів та сервісів в рамках проекту monobank: Інтернет еквайринг, Торговий еквайринг, Інтернет еквайринг з використанням сервісу «Ресторани», Сервіс приймання платежів.

АТ «УНІВЕРСАЛ БАНК» є учасником Фонду гарантування вкладів фізичних осіб (Свідоцтво учасника Фонду №24 від 08 вересня 2009 року). Банк є членом Незалежної асоціації банків України, Асоціації українських банків, принциповим членом у міжнародних платіжних системах Visa International, MASTERCARD Worldwide та Національної платіжної системи "Український платіжний простір". [11]

Аналізуючи динаміку та структуру пасивів АТ «УНІВЕРСАЛ БАНК» протягом 2022-2024 років, можна зробити наступні висновки: протягом досліджуваного періоду спостерігається значне зростання загальної суми пасивів банку (табл. 1.1). З 57 587 717 тис. грн. на 01.01.2022 року, пасиви зросли до 119 822 713 тис. грн. на 01.01.2024 року, що становить абсолютний приріст у розмірі 62 234 996 тис. грн. Це свідчить про активне залучення банком коштів та розширення його діяльності. Основною рушійною силою зростання пасивів стало збільшення обсягу зобов'язань банку.

Таблиця 2.1

Динаміка та структура пасивів АТ “УНІВЕРСАЛ БАНК” з 01.01. 2022 р. по
01.01.2024 р. (Додаток Б)

Пасиви	На 01.01.2022		На 01.01.2023		На 01.01.2024		Приріст 2024 р. до 2022р.	
	сума, тис. грн.	питома вага, %	сума, тис. грн.	питома вага, %	сума, тис. грн.	питома вага, %	тис. грн	в.п.
1. Зобов’язання	50 863 410	88,3	77 355 432	89,3	108 251 273	90,3	57 387 863	+2,0
2. Власний капітал	6 724 307	11,7	9 203 800	10,7	11 571 440	9,7	4 847 133	-2,0
Усього пасивів	57587717	100,0	86 559 232	100,0	119 822 713	100,0	62 234 996	-

Їх сума зросла з 50 863 410 тис. грн. на початок 2022 року до 108 251 273 тис. грн. на початок 2024 року, що становить приріст у 57 387 863 тис. грн. Відповідно, питома вага зобов’язань у структурі пасивів також зросла з 88,3% до 90,3%, що вказує на зростаючу залежність банку від залучених коштів. Власний капітал банку також продемонстрував зростання, збільшившись з 6 724 307 тис. грн. до 11 571 440 тис. грн., що становить приріст у 4 847 133 тис. грн. Однак, темпи зростання власного капіталу були повільнішими порівняно зі зростанням зобов’язань. Внаслідок цього, питома вага власного капіталу в структурі пасивів зменшилася з 11,7% на 01.01.2022 року до 9,7% на 01.01.2024 року. Загалом, структура пасивів АТ “УНІВЕРСАЛ БАНК” зазнала певних змін протягом досліджуваного періоду. Зростання частки зобов’язань та зменшення частки власного капіталу свідчить про зміщення акценту в бік залучених коштів як основного джерела фінансування діяльності банку.

АТ “УНІВЕРСАЛ БАНК” демонструє значне зростання обсягу пасивів протягом 2022-2024 років. Основне зростання пасивів забезпечується за рахунок збільшення зобов’язань банку. Питома вага зобов’язань у структурі пасивів зросла, вказуючи на зростаючу роль залучених коштів. Власний капітал також збільшився в абсолютному значенні, проте його частка в пасивах зменшилася.

Банку слід звернути увагу на співвідношення власного капіталу та зобов'язань для забезпечення фінансової стійкості та збалансованої структури пасивів у довгостроковій перспективі. Подальший аналіз структури зобов'язань та факторів, що впливають на зростання їх обсягу, може надати більш глибоке розуміння динаміки пасивів банку (табл.2.2).

Таблиця 2.2

Динаміка та структура власного капіталу АТ «УНІВЕРСАЛ БАНК»,
2022 – 2024 рр. (Додаток Б)

Пасиви	На 01.01.2022 р.		На 01.01.2023 р.		На 01.01.2024 р.		Приріст 2024 р. до 2022р	
	сума, тис. грн.	питома вага, %	сума, тис. грн.	питома вага, %	сума, тис. грн.	питома вага, %	тис. грн	В.п.
Статутний капітал	4 202 672	62,5	4 202 672	45,7	4 202 672	36,4	-	- 26,1
Емісійні різниці	1 912 465	28,4	1 912 465	20,8	1 912 465	16,6	-	- 11,8
Резерви та інші фонди банку	121 871	1,7	655 659	7,1	2 814 473	24,3	2 692 602	+22,6
Резерви переоцінки	-46 489	-	274 190	3,0	844 592	7,3	798 103	+ 7,3
Нерозподілений прибуток (непокритий збиток) минулих років	533 788	8,0	2 158 814	23,5	1 797 238	15,5	1 263 450	+ 7,5
Усього власного капіталу	6 724 307	100,0	9 203 800	100,0	11 571 440	100,0	4 754 155	-

Аналізуючи динаміку та структуру власного капіталу АТ «УНІВЕРСАЛ БАНК» можна зробити такі висновки: сума усього власного капіталу має стримане зростання протягом зазначеного часу, на 1.01.2022 сума складала 6 724 307 грн, на 1.01. 2024 сума складає 11 571 440 грн, тобто власний капітал зріс на 4 847 133 грн, що стосується питомої ваги, то вона демонструвала різні показники попри те що сума деяких пасивів була незмінна, як наприклад статутний капітал, або емісійні різниці. Також варто звернути на резерви переоцінки які на момент 1.01.2022 року складали -46 489 грн, коли як 1.01.2024 року ці резерви вже складали 844 592 грн. Власний капітал банку суттєво зріс, однак не за рахунок залучення зовнішніх ресурсів (емісії), а через формування резервів переоцінку активів, та акумуляцію прибутку. Зниження частки статутного капіталу свідчить про структурні зміни у джерелах формування капіталу, Зростання резервів та переоцінки говорить про

посилення внутрішньої фінансової стабільності, але водночас це не ліквідні складові, тому важливо контролювати їх реальну цінність.

Банку слід розглянути можливість збільшення статутного капіталу, щоб підвищити інвестиційну привабливість і зменшити ризик структурної незбалансованості капіталу, продовжити акумулювання прибутку, але оптимально розподіляти його між резервами, розвитком та виплатами, регулярно переглядати переоцінені активи, щоб уникнути ризику знецінення та зниження реальної капіталізації, аналізувати ефективність використання резервів та фондів, щоб забезпечити їх цільове і продуктивне застосування, та підвищити прозорість у структурі капіталу у фінансовій звітності, що сприятиме зростанню довіри інвесторів і клієнтів.

Таблиця 2.3

Динаміка та структура зобов'язань АТ «УНІВЕРСАЛ БАНК», 2022 – 2024 рр. (Додаток Б)

Пасиви	На 01.01.2022 р.		На 01.01.2023 р.		На 01.01.2024 р.		Приріст 2024 р. до 2022р	
	сума, тис. грн.	питома вага, %	сума, тис. грн.	питома вага, %	сума, тис. грн.	питома вага, %	тис. грн	В.п.
Кошти банків	5 374 235	10,6	350 269	0,5	1 029 853	1,0	-4 344 382	-9,6
Кошти клієнтів	42 773 788	84,1	69 419 909	89,8	94 281 136	87,0	51 507 348	+2,9
Похідні фінансові зобов'язання	166	-	-	-	-	-	-	-
Відстрочені податкові зобов'язання	-	-	55 102	-	61 294	-	-	-
Зобов'язання щодо поточного податку на прибуток	159 102	0,3	571 710	0,7	2 238 130	2,0	2 079 028	+1,7
Резерви за зобов'язаннями	101	-	99 492	0,2	101	-	-	-
Інші зобов'язання	2 556 018	0,5	6 865 950	8,9	10 640 759	9,9	8 084 741	+9,4
Усього зобов'язань	50 863 410	100,0	77 355 432	100,0	108 251 273	100,0	57 326 735	-

Аналізуючи структуру та динаміку зобов'язань АТ «УНІВЕРСАЛ БАНК» за 2022-2024 рр можна зробити такі висновки: Загальний обсяг зобов'язань значно зріс з 50 863 410 млн грн у 2022 році до 108 251 273 грн у 2024 році, тобто приріст складає 57 387 856 грн, що дорівнює 9,4% питомої ваги. Також

відбулось суттєве зменшення зобов'язань за коштами банків з 5 374 235 млн грн у 2022 році до 1 029 853 млн грн у 2024 році, що може свідчити про зменшення залежності від міжбанківських ресурсів. Основним джерелом зобов'язань є кошти клієнтів які зросли з 42 773 788 млн грн у 2022 році до 94 281 136 млн грн у 2024 році, приріст складає 51 507 348 млн грн, частка яких у загальних зобов'язаннях зменшилась незначно з 89,8% до 87%, що свідчить про зростання й інших зобов'язань. Також спостерігається зростання статті «Інші зобов'язання» з 2 556 018 млн грн у 2022 році до 10 640 765 млн грн у 2024 році, що свідчить про розширення операцій або залучення нових. Підсумовуючи АТ «УНІВЕРСАЛ БАНК» демонструє значне зростання обсягів зобов'язань, що може свідчити про активну діяльність на ринку та розширення клієнтської бази, основним джерелом зобов'язань залишаються кошти клієнтів, але й помітне зростання інших зобов'язань, а також можна спостерігати зменшення залежності від міжбанківських ресурсів що є позитивним сигналом у напрямі фінансової стійкості та самостійності банку.

Таблиця 2.4

Динаміка та структура активів АТ «УНІВЕРСАЛ БАНК» 2022-2024 рр.

(Додаток Б)

Пасиви	На 01.01.2022		На 01.01.2023		На 01.01.2024		Приріст 2024 р. до 2022р	
	сума, тис. грн.	питома вага, %	сума, тис. грн.	питома вага, %	сума, тис. грн.	питома вага, %	тис.грн	В.п
1. Грошові кошти та їх еквіваленти	6 356 498	11	19 723 002	22,8	31 092 682	26	24 736 184	+15
2. Кредити та заборгованість банків	233 428	0,4	2 929 520	3,4	5 989 702	5	5 756 274	+4,6
3. Кредити та заборгованість клієнтів	26 064 068	45,3	17 876 206	20,7	28 244 097	23,6	2 180 029	-21,7
4. Інвестиції в цінні папери	19 647 780	34,1	34 349 384	39,7	39 846 436	33,3	20 198 656	-0,8
5. Похідні фінансові активи	113 500	0,2	313 527	0,4	-	-	-	-
6. Інвестиційна нерухомість	29 891	-	64 881	-	65 384	-	35 493	-
7. Дебіторська заборгованість щодо поточного податку на прибуток	326	-	326	-	326	-	-	-
8. Відстрочений податковий актив	17 294	-	-	-	-	-	-	-
9. Основні засоби та нематеріальні активи	203 379	0,4	225 025	0,3	672 948	0,6	469 569	-
10. Інші активи	4 861 838	8,5	11 058 202	12,8	13 882 791	11,6	9 020 953	+3,1
11. Необоротні активи утримані для продажу, та активи групи вибуття	59 715	0,1	19 159	-	28 347	-	-31 368	-
Усього активів	57 587 717	100	86 559 232	100	119 822 713	100	37 654 342	-

Аналізуючи динаміку та структуру активів АТ «УНІВЕРСАЛ БАНК» за 2022-2024 рр можна зробити такі висновки: Загальний обсяг активів демонструє значне зростання з 57 587 117 млн грн у 2022 році до 119 822 713 млн грн у 2024 році, тобто темп приросту складає 108% що демонструє динамічний розвиток банку. Найбільших змін в структурі активів зазнали грошові кошти та їх еквіваленти які зросли з 6 356 498 млн грн у 2022 році до 31 092 682 млн грн у 2024 році що вказує на зростання ліквідності банку, кредити та заборгованість банків збільшилась з 26 064 068 млн грн у 2022 році до 28 244 097 млн грн, але їхня питома вага зменшилась з 45,3% до 23,6% через що подібне зменшення частки основної банківської діяльності потребує уваги.

Інвестиції в цінні папери показують стабільне зростання з 19 647 780 млн грн до 39 846 436 млн грн, питома вага стабільно висока, близько 33%, що вказує на активну політику інвестування у ринки капіталу. Інші активи демонструють зростання з 4 861 835 млн грн до 13 782 164 млн грн, приріст 8 920 329 млн грн, що свідчить про збільшення непрямих або побічних банківських операцій.

Банку слід підвищити якість кредитного портфеля активізувати роботу з корпоративними та роздрібними позичальниками, оцінити дохідність інвестицій у цінні папери, збалансувати портфель між короткостроковими та довгостроковими інструментами, залучити вільні грошові кошти до прибуткових проектів чи кредитування, перевірити структуру та походження інших активів — можливо, частина з них неефективно використовується, та проводити моніторинг частки необоротних активів, щоб уникнути заморожування капіталу.

2.2 Аналіз організації розрахунково-касового обслуговування клієнтів банку

Грошові розрахунки в Україні здійснюються за допомогою готівки та в безготівковій формі. Розрахунки, що здійснюються за допомогою готівки, використовуються в процесі взаємовідносин підприємств, установ та

організацій з населенням, обслуговують рух його грошових доходів та видатків. В розрахунках між підприємствами, організаціями (юридичними особами) майже всі господарські платежі (крім дрібних) здійснюються шляхом безготівкових перерахувань коштів.

Сукупність усіх грошових розрахунків, незалежно від їх форми, складає грошовий оборот. Основну частину його становить безготівковий оборот. Сфери застосування готівкових та безготівкових розрахунків чітко визначені в законодавчому порядку.

Організація безготівкових розрахунків повинна сприяти процесу відтворення, відповідати конкретним вимогам, які обумовлені інтересами розвитку економіки. Головна з них - забезпечувати своєчасне отримання кожним підприємством грошових коштів за поставлену ним продукцію та надані послуги, тим самим сприяти прискоренню обігу оборотних коштів у розрахунках. Крім того, організація розрахунків повинна передбачати створення умов для взаємного контролю постачальника та покупця за дотримання господарчих угод, здійснення банківського контролю за діючими правилами розрахунків.

Однією з актуальних задач організації розрахунків є зближення моменту отримання матеріальних цінностей покупцями і здійснення платежу за них постачальникам, а також скорочення взаємної заборгованості.

Усі безготівкові розрахунки в народному господарстві виконуються через установи єдиної банківської системи, де підприємства, об'єднання, організації та інші структурні підрозділи економіки зберігають свої грошові кошти.

Організаторами та основними виконавцями розрахункових послуг виступають банки.

Деякі безготівкові платежі, як правило дрібні, здійснюються підприємствами та організаціями шляхом поштово-транспортних переказів через установи зв'язку.

Безготівкові розрахунки здійснюються на основі письмових розрахунково-грошових документів: платіжних доручень, розрахункових

чеків, акредитивних заяв, вимог-доручень, реєстрів та інших платіжних документів. Форми розрахунків між платником та продавцем визначаються угодою між ними. Для кожного з них характерна єдина в масштабах країни форма, суворі стандартизація, кодифікація реквізитів. [14]

Найпоширенішими послугами в розрахунково-касовому обслуговуванні є:

- відкриття та введення рахунків
- касове обслуговування
- безготівкові розрахунки
- платежі
- валютні операції
- дистанційне обслуговування

Тарифи на розрахунково-касове обслуговування юридичних осіб у національній валюті враховують: відкриття рахунків (тип рахунка, вид валюти); закриття рахунка; переоформлення поточних рахунків; касове обслуговування (прийняття та видача готівки); перерахування коштів із рахунків з урахуванням виду розрахункових документів (на паперових носіях чи в електронному вигляді) та часу надання документів у банк.

Взаємовідносини між комерційними банками та їх клієнтами ґрунтуються на договірних засадах і здійснюються на платній основі. Комісійні винагороди за РКО викладені в тарифах, які затверджуються керівником установи банку та додаються до договорів. [15]

В контексті аналізу розрахункового обслуговування варто згадати за СЕП. Це державна банківська платіжна система, що забезпечує проведення міжбанківських розрахунків через рахунки, відкриті в Національному банку. Національний банк є оператором та розрахунковим банком системи.

СЕП належить до системи валових розрахунків у режимі реального часу (за міжнародною класифікацією — RTGS) та розроблена фахівцями НБУ. СЕП забезпечує здійснення 99% міжбанківських розрахунків у національній валюті в межах нашої країни.

Учасники СЕП станом на 1 січня 2026 року — Національний банк, Державна казначейська служба України, 61 банк (а також три небанківські надавачі платіжних послуг — через банки, що одночасно є учасниками СЕП та обслуговуючими банками для цих компаній).

Оглядаючи динаміку операція через СЕП то згідно статистиці за 2025 рік протягом 2025 року через СЕП здійснено 595,1 млн платежів на загальну суму 273,6 трлн грн. Це більше на 23% за кількістю та на 13,5% за обсягом порівняно з 2024 роком.

Як свідчить структура платежів у СЕП, у 2025 році за кількістю найчастіше оброблялися невеликі платежі:

- до 1 тис. грн — 42,21 %;
- від 1 тис. грн до 100 тис. грн — 53,26 %;
- від 100 тис. грн і більше — 4,53 %;

За сумою найбільше платежів припадало на великі:

- до 1 тис. грн — 0,04 %;
- від 1 тис. грн до 100 тис. грн — 1,48 %;
- від 100 тис. грн і більше — 98,49%.

Крім того, торік через СЕП здійснено 35,9 млн миттєвих переказів на загальну суму 163,1 млрд грн. Їх структура у 2025 році розподілилися так, за кількістю:

- до 1 тис. грн — 47,72%;
- від 1 тис. грн до 100 тис. грн — 52,28%;

За сумою найбільше платежів припадало на великі:

- до 1 тис. грн — 4,60%;
- від 1 тис. грн до 100 тис. грн — 95,40%.

Середній час здійснення платежів через СЕП залишається на рівні кількох хвилин. Миттєві перекази виконувалися за лічені секунди, зокрема більше 90% миттєвих переказів здійснено швидше ніж за три секунди. [16]

Для порівняння статистика операцій за 2024 рік складала 483,9 млн платежів на суму 241 трлн грн, що на 14,5% більше за кількістю та на 14,8%

більше за сумою, ніж у 2023 році. Найбільше платежів за кількістю торік припадало на період дня 12:00 до 16:00 (39,1%), а за сумою - з 08:00 до 12:00 (47,7%) та з 16:00 до 20:00 (42,4%).

Найінтенсивнішим днем за кількістю операцій стало 24 грудня - 3,76 млн платежів, за сумою - 27 грудня - 1 362,24 млрд грн, найменше навантаження було 5 травня - 0,17 млн платежів на суму 3,07 млрд грн.

У 2024 році до п'ятірки найбільших учасників СЕП за обсягом платежів увійшли: Національний банк - 42,3% загальної суми, ПриватБанк - 7,3%, Сітібанк - 5,0%, Райффайзен Банк - 5,0% та Ощадбанк - 4,7%.

Другу п'ятірку сформували Укрсиббанк - 4,3%, Креди Агриколь Банк - 4%, Укрексімбанк - 3,6%, ОТП Банк - 3,1% та Укргазбанк - 2,6%. [17]

За підсумками 2025 року кількість операцій із використанням платіжних карток, емітованих українськими банками та фінансовими установами, становила 9 512,3 млн на загальну суму 7 157,2 млрд грн. Це на 10% більше за кількістю та на 9% за сумою, ніж у 2024 році.

У межах України здійснено 91,6% від кількості та 90,1% від суми всіх карткових операцій, за кордоном – 8,4% та 9,9% відповідно.

Безготівкові операції становили 9 083,5 млн на суму 4 684,3 млрд грн – це +11% за кількістю та +10,4% за сумою проти попереднього року.

Частка безготівкових операцій у загальній сумі операцій із картками зросла до 65,4% (у 2024 році – 64,5%), а за кількістю – до 95,5% (94,6% у 2024 році). [18]

Подібна статистика свідчить про домінуючу тенденцію щодо збільшення розрахункових операцій як серед клієнтів банку так і серед господарських операцій.

Однак, попри високі показники розрахункових операцій, зберігається і суперечлива тенденція зі збільшенням готівки в обігу яка зумовлена воєнним часом. Згідно статистики за 2025 рік обсяг готівки в обігу в Україні зріс на 12,6% і станом на 1 січня 2026 року досяг 926,3 млрд гривень. Це на 103,9 млрд гривень більше, ніж роком раніше. [19]

Серед основних причин подібного зросту виділяють відновлення економічної активності, збільшення зарплат та соціальних витрат, стійкий споживчий попит а також ризики, пов'язані зі збільшенням атак на енергетичну інфраструктуру що стимулює населення накопичувати гроші готівкою. [20]

Варто зазначити, що на час воєнного стану існує обмеження на отримання готівки на рівні 100 000 грн на добу. За ініціативи НБУ було створено об'єднану мережу відділень банків України – Power Banking, до якої входять 2300 відділень. У цій мережі доступно отримання готівки (банкомати, каса), платежі, переказ коштів (каса, термінали самообслуговування), незалежно від того, клієнтом якого банку є людина. У мережі діють єдині ліміти на зняття готівки. [21]

Таблиця 2.5

Структура мережі Power Banking [21]

Банк	Умови зняття готівки у банку
ПриватБанк	20 000 грн за одну операцію, повторити можна знову за три години
Ощадбанк	50 000 грн на добу
Укрексімбанк	25 000 грн за одну операцію, кількість операцій необмежена
Райффазенбанк	20 000 грн на добу
ПУМБ	20 000 грн на добу
Універсал банк	20 000 грн на добу
Укрсиббанк	20 000 грн на добу
Південний	10 000 грн за одну операцію, 20 000 грн на добу
А-Банк	Банк не має банкоматної мережі

Що стосується аспекту дистанційного банківського обслуговування то на сьогодні інтернет-банкінг став невід'ємною частиною життя багатьох українців. Його головні переваги – це швидкість, зручність і доступність у будь-який час. Наприклад, за допомогою мобільного додатка можна швидко перевірити баланс, оплатити комунальні послуги чи зробити переказ за кілька секунд.

Інтернет банкінг- це система, яка дозволяє керувати своїми фінансами онлайн. Через нього можна оплачувати рахунки, переказувати кошти, відкривати депозити та навіть брати кредити з будь-якої точки. [22]

На сьогоднішній день дистанційне банківське обслуговування має доволі сильний розвиток. Існує чимало банків з різним спектром переваг в інтернет банкінгу, додавання QR-платежів які дозволяють відсканувати QR-код для проведення платежу за використання сканеру QR-коду на першому екрані відкритого платіжного застосунку банку, інтеграція NFC- технології бездротового зв'язку, яка дозволяє обмінюватися даними між пристроями на відстані до 10 см. [23, 24]

Таблиця 2.6

Порівняльна таблиця сервісів інтернет-банкінгу [22]

Банк	Кількість клієнтів	Переваги
Ощад24/7	≈3 мільйони	Простий інтерфейс, наявність чат-бота, підтримка 24/7
Приват24	понад 13,6 мільйони	Широкий функціонал, Інтуїтивний інтерфейс, цілодобовий доступ, безконтактні платежі, персональні налаштування, карткові послуги
Monobank	понад 7 мільйони	Швидка реєстрація, кешбек програми, аналіз витрат, кредитні можливості
ПУМБ Online	понад 1,6 мільйона	Оплата рахунків, переказ коштів, конвертація валют, електронні квитанції
A-bank online	понад 4 мільйони	Сімейні рахунки, швидке поповнення мобільного, управління картками

Серед усіх наведених сервісів лідером по кількості клієнтів є Приват24 через поширеність самого банку та вагому кількість переваг які він пропонує. Від початку 2025 року кількість підприємців і компаній, які керують фінансами через застосунок «Приват24 для бізнесу», зросла на 7,4%.

Застосунок пропонує 12 категорій послуг — від стандартних фінансових операцій до подання звітності, доступу до актуальних податкових реквізитів і

можливості сплатити податки онлайн. Також у додатку працює штучний інтелект, який допомагає користувачам правильно заповнювати платіжні поля, що зменшує кількість помилок.

Серед найбільш популярних у клієнтів послуг мобільного “Приват24 для бізнесу”:

- «Календар звітності», що дозволяє підприємцям та юридичним особам контролювати терміни подання звітів до податкової та статистики.

- «Рахунки-фактури» (Інвойсинг) дозволяє безкоштовно виставляти скільки завгодно рахунків-фактур зі своєї облікової системи або створювати одиночні рахунки на оплату з мобільного додатку.

- Продаж валюти для ФОП з одночасним переказом гривні на власну картку, а для клієнтів, що купують валюту надали можливість автоматичного формування листів про валютні залишки, щоб спростити виконання вимог діючого законодавства.

- «Онлайн-кредит» для бізнесу. Можна швидко створити заявку та відстежувати етапи її погодження.

- У зарплатних проєктах можна додавати нових одержувачів- власників карток будь-якого банку.

- Сервіс «Досьє ділової репутації» дозволяє оцінити надійність партнера, перевірити клієнтів або співробітників на наявність стоп-факторів та оцінити ризики та показник надійності контрагента. [25]

Подібний приклад лише доводить що кожен з банків не ігнорує аспект дистанційного банківського обслуговування і намагається представляти свої переваги та унікальні пропозиції задля надання якісного спектру послуг при цьому інтегруючи нові технології та тенденції у свої мобільні застосунки. Загалом дистанційне обслуговування усунуло необхідність відвідувати відділення для переважної більшості операцій, а телефон став єдиною точкою доступу до банківської навіть у малих громад.

2.3 Оцінка ефективності цифрових технологій у системі розрахунково-касового обслуговування банку.

Впровадження цифрових технологій у системі розрахунково-касового обслуговування на сьогоднішній день стоїть на порядку денному у більшості банків України через бажання оптимізувати банківську систему, збільшити лояльність клієнтської бази за рахунок створення якомога зручного для користування сервісу. Згадуючи про це неможливо не окреслити про основні напрями технологій серед яких можна виділити:

- штучний інтелект (AI) та машинне навчання (ML). Використовуються для персоналізації послуг, аналізу великих даних, боротьби із шахрайством та автоматизації процесів

- блокчейн та розподілені реєстри (DLT)- забезпечують підвищену безпеку, прозорість та швидкість транзакцій, особливо у сфері міжнародних переказів, можуть використовуватися для створення цифрових валют.

- хмарні технології (Cloud Computing). Дозволяють банкам масштабувати свої IT-інфраструктури, оптимізувати витрати, а також підвищувати гнучкість та швидкість розробки нових продуктів.

- відкриті API (Application Programming Interfaces). Технологія, завдяки якій банки можуть інтегруватися зі сторонніми сервісами для розширення спектра послуг і покращення клієнтського досвіду. Наприклад, використання відкритих API для підключення до популярних платіжних сервісів, таких як Apple Pay та Google Pay, а також інтеграції з бухгалтерськими програмами.

- інтернет речей (IoT). Це все, що має підключення до мережі — термінали, смартпристрої, датчики тощо. IoT може використовуватися для збору даних про поведінку клієнтів (наприклад, через автомобільні системи для пропозиції персоналізованих кредитних програм), що дозволяє банку краще розуміти потреби клієнтів і мати змогу пропонувати їм відповідні послуги;

- Big Data та аналітика- збір, обробка та аналіз величезних обсягів даних про клієнтів і ринок. Саме ця технологія дозволяє обробити терабайти даних

для виявлення тенденцій, прогнозування поведінки та прийняття обґрунтованих рішень.

-роботизована автоматизація процесів (RPA). Передбачає автоматизацію рутинних завдань, наприклад обробки документів, аналізу даних і створення відповідей в чат-ботах, що підвищує ефективність роботи та знижує кількість помилок. [26]

Варто згадати і за технологію електронного документообігу яке дозволяє значно економити час та замість традиційного паперового документообігу, яке займає багато часу та є достатньо повільним процесом, документи обробляються швидко та автоматично. Це дозволяє банкам значно прискорити процеси внутрішньої роботи та надати кращий сервіс клієнтам. Використання електронного документообігу також дозволяє банкам зменшити витрати на паперову документацію, друкування та зберігання. Це робить операційні витрати більш ефективними та дозволяє економити кошти, що може бути використано для інших потреб банку, а також банки можуть легко отримувати доступ до своєї документації з будь-якого місця та в будь-який час. Це робить процеси роботи більш зручними та ефективними, дозволяючи працівникам бути більш мобільними та продуктивними. [27]

Згадуючи за штучний інтелект складно не відмітити за CRM системи які дозволяють банківським установам отримати цілісне уявлення про клієнтів, реєструючи ключові дані та завдання впродовж усього шляху покупця. Зібрана інформація дозволяє персоналізувати послуги та покращити клієнтський досвід. [28]

Також існують і цікаві випадки застосування ФінТех рішень за допомогою штучного інтелекту, як до прикладу фахівці Monobank розробили AI-сервіс, який оцінює ризики для фінансових компаній, використовуючи нейронні мережі для розпізнавання зображень та аналізу діалогів. Зокрема застосовується бустінг для передбачення кредитних ризиків і квантільна регресія для визначення платоспроможності — що позитивно впливає як на операційні процеси, так і на клієнтський NPS. [29]

Таблиця 2.7

Переваги цифрових технологій в системі РКО

Технологія	Використання в банку	Переваги
Мобільний застосунок	Платежі, перекази, виписки, відкриття рахунків онлайн	Цілодобовий доступ, зниження черг у відділеннях
RPA (роботизована автоматизація)	Обробка документів, розрахунок комісій, формування виписок	Скорочення помилок, пришвидшення операцій
CRM-системи	Управління клієнтською базою, персоналізація пропозицій	Підвищення лояльності клієнтів, крос-продажі
Чат-боти/ШІ-асистенти	Підтримка клієнтів 24/7, відповіді на типові запити	Зниження операційних витрат, швидкість реакції
Електронний документообіг	Підписання договорів, обмін документами з клієнтами	Економія часу, зниження витрат
Bank ID НБУ	Дистанційна ідентифікація, онлайн-відкриття рахунків	Зручність, безпека, відповідність регулятору
NFC/QR-платежі	Оплата через смартфон, безконтактна картка	Швидкість розрахунків, cashless тенденція
ФінТех ШІ-рішення	Скоринг, оцінка ризиків	Точність оцінки, зниження втрат від шахрайства
Хмарні технології	Зберігання даних, масштабування систем	Гнучкість, стійкість до навантажень
Термінали самообслуговування	Внесення/зняття готівки, платежі без касира	Зниження навантаження на касу, доступність

Як показано на таблиці кожна з запропонованих технологій має свої вагомі переваги та сферу використання, що створює конкуренцію між банками оскільки кожен прагне створити якомога комплексний та гнучкий сервіс який буде найбільш лояльним, зручним, та доступним для клієнтського сервісу. Найбільш кращим прикладом буде оцінити ефективність розрахунково-касових операцій для розуміння динаміки операцій, та виявлення проблем.

Що стосується швидкості операцій, то на 2025 рік миттєві перекази через СЕП складали лише три секунди, тоді як середній час платежів складав не більше декількох хвилин, що свідчить про суттєве підвищення швидкості розрахунково обслуговування. [30]

Оглядаючи аспект комісійного доходу то згідно статистики НБУ чистий комісійний дохід банківської системи за 2024 рік зріс на 11,3%. Нацбанк зазначає, що у грудні 2024 року, вперше за час повномасштабної війни, його місячний обсяг досяг довоєнного рівня, а статистика за перше півріччя 2025 показує що дохід зріс на 10,9% завдяки платіжним операціям, що підтверджує безпосередній зв'язок між розвитком цифрових платіжних послуг і зростанням доходів від РКО.

Однак зросли і операційні витрати, що погіршило ефективність. Коефіцієнт витрат до доходів CIR погіршився з 36,5% до 40,1% (якщо CIR зростає, це означає, що банки стали витрачати більшу частку своїх доходів на операційні витрати).

Станом на 1 січня 2026 року нова клієнтура банків відкрила у надавачів платіжних послуг 208,6 млн рахунків, що на 8,2% більше, ніж роком раніше, що може свідчити про зріст популярності розрахунково-касового обслуговування та покладання на сучасні платіжні інструменти. За даними регулятора, у середньому одна фізична особа має близько двох рахунків. Водночас законодавство України не обмежує кількість рахунків, які може відкрити клієнт у різних установах. Обслуговування рахунків здійснюють 63 надавачі платіжних послуг, серед яких 60 банків і три небанківські установи.

Переважна більшість рахунків відкрита саме в банках а саме 207,5 мільйона серед майже 200,4 мільйона припадають на фізичних осіб, 4,7 мільйона на фізичних-осіб підприємців та 2,4 мільйона юридичних осіб. Небанківських надавачів платіжних послуг відкрито понад 1,11 млн рахунків, зокрема близько 1,03 млн фізичних осіб, 84,2 тис припадають на ФОП та біля 46 тисяч юридичних осіб.

Водночас загальна кількість користувачів, які мають рахунки у платіжних установах, на початку 2026 року становила 87,3 млн, що на 4,4% більше, ніж роком раніше.

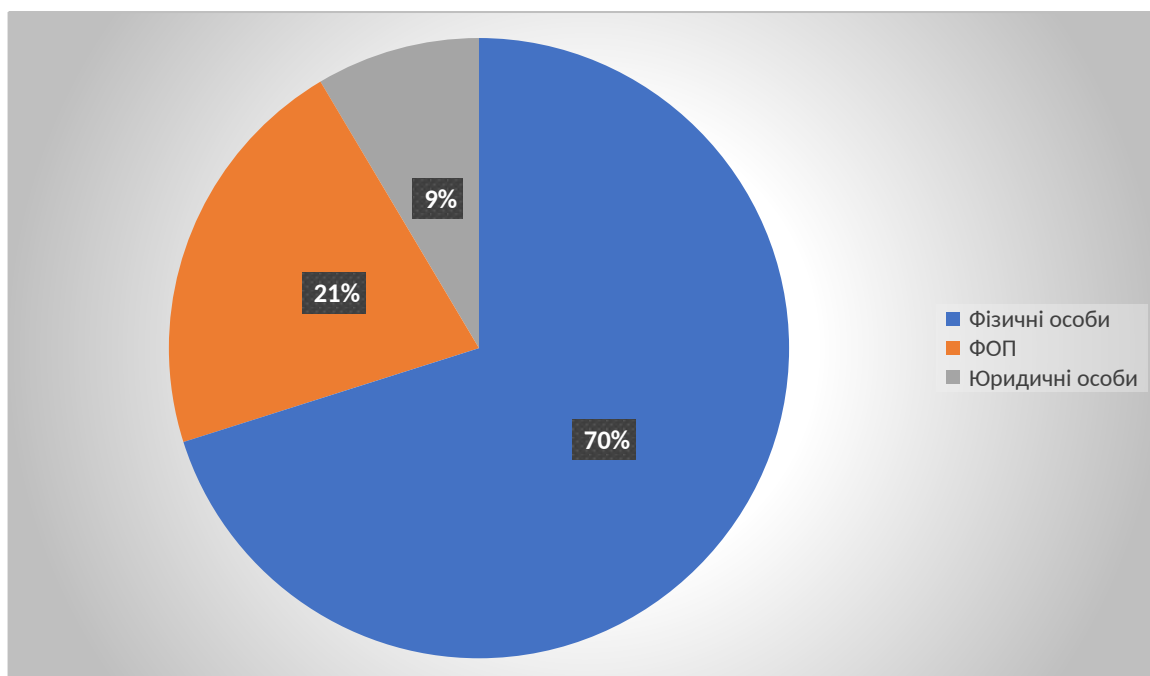


Рис 2.1 Кількість обслуговуваних клієнтів в РКО на 2026 рік

Як додатковий фактор варто зважити і на частку дистанційного обслуговування. Так, можна оглянутись на тенденцію зростання користувачів інтернет банкінгу за роки коли на 2010 рік така кількість склада близько 1,39 мільйона осіб, на 2020 рік понад 7,1 мільйона, а вже на 2024 рік 12,7 мільйона осіб. [34]

Також варто згадати і за тенденцію зі збільшенням безготівкових розрахунків, спираючись на статистику НБУ за 2025 рік кількість операцій в Україні та за її межами з використанням платіжних карток, емітованих українськими банками, за вказаний період становила 7 069,4 млн штук, а їхня сума – 5 217,6 млрд грн.

Із них безготівковими були 6 745,7 млн операцій на загальну суму 3 414,2 млрд грн – це на 11,7% та на 9,9% відповідно більше порівняно з аналогічним

періодом 2024 року, тобто понад 95% операцій із платіжними картками – безготівкові.

Частка безготівкових операцій за дев'ять місяців 2025 року за сумою становила 65,4% від загальної суми операцій із платіжними картками, за кількістю – 95,4% (за дев'ять місяців 2024 року – 64,8% та 94,5% відповідно). Найбільше платежі припадали на торгівельну та сервісну мережу- 74,4% та 50,7%. [35]

Надалі зростає популярність і токенизованих платіжних карток в Україні. Їх кількість з початку року збільшилася на 13% (до 18,6 млн шт.). Серед усіх активних платіжних карток токенизованою є майже кожна третя (31,5%). Як наслідок, все менша частка операцій здійснюється в торговельній мережі з фізичним зчитуванням даних із носія картки. За дев'ять місяців цього року частка таких операцій становила 1,8% за кількістю та 2,5% за сумою (у аналогічному періоді торік – 4,7% та 5,8% відповідно). Решта операцій були безконтактними (з безконтактною картою або за допомогою смартфонів та інших гаджетів). Їхня сума за дев'ять місяців 2025 року становила 1 686,3 млрд грн (за дев'ять місяців 2024 року – 1 349,1 млрд грн).

Подібна статистика лише доводить що дистанційне обслуговування та інтернет банкінг стають новим словом в банківській системі, в якій дедалі частіше збільшується клієнтська база а традиційні методи розрахунків відходять на другий план оскільки сучасні платіжні інструменти стають більш доступними та зручними в користуванні.

Однак, попри доволі позитивну динаміку з зростанням популярності цифрових технологій, все ще існує комплекс проблем в розрахунково-касовому обслуговуванні, які зокрема викликані зростом популярності цифровізації.

І прикладом такої проблеми можна назвати існування кіберризиків у широкому спектрі розуміння цього слова. Кіберризики можуть бути як кібератаки на банківську систему, так і технічні збої та перевантаження системи.

Якщо дивитись на цю проблему з точки зору статистики то у 2024 році кількість кібератак на Україну зросла на 69,8%, досягнувши 4 315 інцидентів, у порівнянні з 2 541 роком раніше. Найпоширенішими типами інцидентів є розповсюдження шкідливого програмного забезпечення, фішинг, шкідливе підключення, компрометація облікового запису або системи. [36]

Розбираючи конкретні приклади має місце згадати за масовий збій Monobank у 2023 році коли клієнти масового не мали змоги увійти в застосунок банку, або зняти готівку та згідно даних від самого банку попередній збій коштував компанії 27,7 мільйонів гривень, а компенсації отримали 1,5 млн клієнтів. [37]

Попри позитивні зрушення в аспекті цифровізації, рівень використання онлайн-банкінгу в Україні залишається суттєво нижчим порівняно з країнами ЄС, що зумовлено недоліками інфраструктури, обмеженим доступом до якісного інтернету в регіонах та необхідністю посилення кібербезпеки для формування довіри користувачів, а рівень цифрової зрілості серед населення складає 55 зі 100 балів, через що відбувається нестача кадрів у регіонах та важко знайти спеціалістів які б повністю розумілись на сучасних технологіях, не кажучи про присутність дисонансу в законодавстві яке на даний момент не є повністю гармонізованим з законодавством ЄС. [38, 39]

Також варто виділити і про низьку фінансову грамотність окремих клієнтів, про що можуть свідчити відгуки клієнтів на сторінках банків в платформах по типу Мінфін в якій багато відгуків мають доволі примітивний та необґрунтований характер своєї претензії, неможливість пояснити належним чином проблему з якою зіткнувся клієнт а також потрапляння в категорію ризику стати жертвою шахрайства. Підсумовуючи можна сказати що нехай ефективність застосування цифрових технологій в розрахунково-касовому обслуговуванні і має доволі позитивні показники та дедалі більше клієнтів стають частиною дистанційного обслуговування, все ще зберігається комплекс проблем які роблять РКО системою яка потребує напрямів

удосконалення у різних аспектах, починаючи від зменшення кіберризиків закінчуючи збільшенням фінансової грамотності серед населення.

Провівши аналіз системи розрахунково-касового обслуговування клієнтів банку можна зробити наступні висновки:

1. Організаційно-економічна характеристика діяльності банку на прикладі АТ «УНІВЕРСАЛБАНК» показав що банк є системно важливим банком зі статусом спеціалізованої ощадної установи, що надає повний спектр банківських послуг фізичним і юридичним особам. Банк реалізує успішний цифровий проєкт monobank, орієнтований на сучасних «цифрових» клієнтів і охоплює широкий перелік продуктів: кредитні картки, розстрочки, депозити, еквайринг, інвестиційні послуги та інші. Аналіз пасивів за 2022–2024 роки засвідчив значне зростання їх загального обсягу з 57,6 млрд грн до 119,8 млрд грн, що свідчить про активне залучення коштів та розширення діяльності банку.

2. Аналіз організації розрахунково-касового обслуговування клієнтів показав що найбільша частка операцій припадає на розрахункові операції, однак і зберігається тенденція збільшення готівки в обороті яке викликане проблемами з енергетикою які зумовлені обстрілами енергетичної інфраструктури, також набирає обертів і тенденція зі збільшенням клієнтської бази в сфері дистанційного банківського обслуговування яка на сьогодні пропонує чимало банківських систем зі своїми перевагами.

3. Оцінка ефективності цифрових технологій у розрахунково-касовому обслуговуванні показала активний темп інтеграції новітніх технологій у банківську систему по типу блокчейна або роботизованої автоматизації з метою поліпшення сервісу та збільшення клієнтської бази, однак попри позитивні показники в цьому напрямку зберігається все ще комплекс невирішених проблем якими є існування кіберризиків у вигляді кібератак або масових збоїв банківської системи, низький рівень цифровізації порівняно з країнами ЄС, відсутність гармонізації між законодавствами та низький рівень фінансової грамотності серед деяких клієнтів, через що система РКО потребує

напрямів удосконалення задля створення якомога комфортної та безпечної системи.

НАПРЯМИ УДОСКОНАЛЕННЯ ОРГАНІЗАЦІЇ РОЗРАХУНКОВО-КАСОВОГО ОБСЛУГОВУВАННЯ КЛІЄНТІВ БАНКУ В УМОВАХ ЦИФРОВІЗАЦІЇ

3.1. Проблеми та перспективи розвитку розрахунково-касового обслуговування в банках України

Однією з проблем розрахунково-касового обслуговування в Україні на сьогодні виділяють завищені тарифні платежі за розрахункові операції. Якщо у ЄС це складає 0,5% за операції типу еквайринг, то в Україні це складає 2-3%, покупців обслуговують різні банки, то виникає ще одна комісія – інтерчейндж за розрахунки між банками і з платіжними системами Visa й Mastercard, яка теж набагато вища, ніж у ЄС, не кажучи про те що інкасація як операція виходить дешевше за діджиталізований тип операцій. Подібна проблема здатна вдаряти по бажанню клієнтської бази звертатись до безготівкових операцій, оскільки комісія тарифних платежів через свій високий відсоток може бути для деякої частини клієнтів фактором відмови від користування послугою. [40]

Наступною з проблем можна виділити посилений фінансовий моніторинг. Це створює певні труднощі для клієнтів, які стикаються з блокуванням коштів або з вимогами надати додаткові документи.

Головним критерієм, який визначає перевірку платежів, є сума переказу:

- Операції на суму від 400 000 гривень і вище перевіряються обов'язково згідно з законом про протидію відмиванню коштів/фінансуванню тероризму (ПВК/ФТ)

- Перекази до 30 000 гривень зазвичай не привертають уваги банків

- Суми між 30 000 та 400 000 гривень можуть перевірятися за наявності додаткових факторів ризику

Крім того, порогові операції, які підлягають моніторингу, включають:

- Перекази коштів за кордон

- Операції з готівкою (внесення, переказ, отримання)
- Фінансові операції з особами з країн-агресорів або з офшорних зон
- Операції політично значущих осіб та пов'язаних з ними осіб

На практиці банки враховують не тільки разові суми, але й загальний оборот коштів протягом місяця, що може істотно вплинути на ймовірність перевірки.

Сума переказу — не єдина причина, через яку банк може ініціювати перевірку. Ось інші фактори, які підвищують ризик потрапляння під фінмоніторинг:

1. Частота операцій — велика кількість переказів (наприклад, близько 100 на місяць) може бути підозрілою
2. Зняття готівки — якщо ви знімаєте більше 50% коштів, які надходять на рахунок
3. Різка зміна фінансової поведінки — наприклад, збільшення місячного обороту вдвічі
4. Скарги від платників — якщо особа, яка перераховувала вам кошти, потім подала скаргу в банк
5. Перевищення заявленого ліміту — якщо при відкритті рахунку ви вказали одну суму щомісячних надходжень, а фактично отримуєте більше

Також з 1 серпня 2023 року НБУ посилив вимоги до внесення готівки через платіжні термінали, запровадивши обов'язкову верифікацію номером телефону (крім деяких категорій платежів, зокрема комунальних). [41]

Варто згадати і за проблему з кіберризиками, яке було згадано в розділі 2. Кібербезпека стає важливою складовою банківських установ у контексті інновацій, оскільки вони є мішенню для кібератак через цифрові канали обслуговування та мобільні додатки. Кіберзлочинці можуть здійснювати шахрайські операції або атаки на платіжні системи, що призводить до втрати довіри клієнтів і фінансових втрат, пов'язаних із відновленням послуг та компенсацією клієнтам. Тому банки повинні інвестувати в кібербезпеку,

розробляти стратегії захисту та навчати персонал для протидії кіберзагрозам. [42]

Разом з цим загалом варто згадати про вплив великої війни на платіжну інфраструктуру, оскільки через обстріли енергетики виникають проблеми зі світлом і це створює перебої в банківських системах та отримання доступу до платіжних сервісів, що спонукає шукати методи та можливості мати безперебійний та якісний доступ до банківських систем.

Однак, попри наявність усіх проблем перспективи розвитку розрахункового-касового обслуговування є доволі оптимістичними. В епоху цифровізації на сьогоднішній день існує чималий інструментарій для покращення цифрового сервісу та технологій загалом, що поєднується з тенденцією зросту попиту на безготівкові розрахунки, держава, банки, та фінансові інституції вигадають ініціативи для збільшення фінансової грамотності серед населення.

Прикладом такої ініціативи можна назвати Національну стратегію розвитку фінансової грамотності до 2030 року від Кабінету Міністрів України, яка покликана створити якісну базову фінансову освіту, підвищення фінансової грамотності дорослого населення через навчальні ресурси для розвитку фінансових навичок, управління фінансами в кризу та обізнаності про економіку й фінансові продукти, створення рамки фінансових компетентностей підприємців та заходи зі зростання обізнаності підприємців-початківців та представників малого бізнесу про фінансові послуги. створити навчальні матеріали про цифрові фінансові послуги, платіжну безпеку та захист від кіберзлочинності. Особливу увагу приділятимуть розвитку інтерактивних цифрових інструментів для покращення фінансових навичок, та розвитку екосистеми фінансової грамотності в Україні, налагодження співпраці як усередині країни, так і з представниками міжнародних організацій та інших країн. [43]

З цього можна зробити висновок що нехай розрахунково-касове обслуговування в Україні має свій перелік проблем, однак і має доволі великі перспективи розвитку, з впровадженням новітніх технологій, покращенням фінансової обізнаності населення, задля створення якомога ефективнішого механізму обслуговування.

3.2 Удосконалення цифрових сервісів і технологій розрахунково-касового обслуговування клієнтів

Одним з аспектів покращення можна назвати оптимізацію тарифної політики, задля покращення клієнтського сервісу. Банк аналізує тарифні пропозиції інших гравців на ринку, щоб залишатися конкурентоздатним. Це означає, що рівень комісій та вартість обслуговування за ключовими послугами може бути схожим або дещо відрізнятися від пропозицій основних конкурентів. Банк розробляє різні тарифні плани для різних сегментів клієнтів (фізичні особи з різним рівнем доходів, бізнес-клієнти тощо), враховуючи їхні потреби та обсяги використання послуг. При формуванні тарифів банк, безсумнівно, враховує власні витрати на надання послуг, включаючи операційні витрати, витрати на персонал, технологічне забезпечення тощо.

Банк також може оцінювати цінність тієї чи іншої послуги для клієнта та встановлювати тарифи відповідно до цієї цінності. Наприклад, унікальні або високотехнологічні послуги можуть мати вищі тарифи. Банк може пропонувати пакетні рішення, які включають кілька послуг за більш вигідною ціною, ніж при їх окремому придбанні. Тарифи банку також повинні відповідати вимогам Національного банку України та іншого законодавства.

До прикладу, Monobank, як дочірній проєкт Universal Bank, часто пропонує одні з найконкурентніших умов на ринку, особливо щодо обслуговування карток, переказів та деяких інших базових операцій для фізичних осіб. Наприклад, зняття власних коштів з "Універсальної" картки

може мати комісію, тоді як у Monobank вона може бути нижчою або відсутньою за певних умов.

Як найбільший банк країни, ПриватБанк має широку мережу та велику кількість клієнтів, що дозволяє йому пропонувати конкурентні тарифи на багато послуг. Порівняння кредитних карток показує, що комісії за зняття кредитних коштів можуть бути схожими.

Інші комерційні банки (наприклад, Ощадбанк, Райффайзен Банк Аваль, ПУМБ): тарифи Universal Bank на різні послуги можуть варіюватися залежно від конкретного продукту та пакета послуг. У деяких випадках вони можуть бути на рівні середньоринкових, в інших – дещо вищими або нижчими. Наприклад, вартість розрахунково-касового обслуговування для ФОП може відрізнятися у різних банках.

Оптимізація тарифної політики:

1. Аналіз поточної тарифної сітки
2. Сегментація клієнтів та персоналізація тарифів.
3. Прозорість та зрозумілість тарифів.
4. Гнучкість та адаптивність тарифів.
5. Оптимізація комісій.

Підвищення якості клієнтського сервісу:

1. Омніканальність.
2. Професіоналізм та клієнтоорієнтованість персоналу.
3. Швидкість та ефективність обслуговування.
4. Персоналізований підхід.
5. Зворотний зв'язок та реагування на скарги.
6. Проактивне обслуговування.

Впровадження цих заходів допоможе Universal Bank не лише оптимізувати свою тарифну політику, зробивши її більш привабливою та конкурентоздатною, але й значно підвищити якість клієнтського сервісу, зміцнити лояльність клієнтів та покращити свій імідж на ринку. Важливо

підходити до цих процесів комплексно та системно, постійно аналізуючи результати та вносячи необхідні корективи.

Але одним з найбільш пріоритетних напрямів удосконалення безсумнівно можна назвати цифровізацію та впровадження новітніх технологій. Впровадження інноваційних технологій у банківській сфері є необхідним для забезпечення конкурентоспроможності та відповідності сучасним стандартам. Технологічні інновації значно змінили сучасний банкінг, і банкам необхідно адаптуватися, щоб залишатися на ринку та задовольняти потреби клієнтів. Завдяки інноваційним технологіям банки можуть підвищити швидкість, ефективність та безпеку використання ресурсів, покращуючи свою конкурентоспроможність та якість обслуговування клієнтів. [42]

Автоматизація процесів за допомогою штучного інтелекту дозволяє банкам знизити витрати на робочу силу та підвищити точність прийняття рішень. Впровадження інтелектуальних систем забезпечує такі переваги:

- Зменшення витрат на робочу силу, оскільки багато рутинних завдань автоматизуються, а працівники можуть виконувати більш важливі завдання. - Збільшення швидкості обробки даних та операцій, що дозволяє клієнтам отримувати послуги швидше.

- Зниження ризику помилок та шахрайства завдяки системам, які можуть аналізувати великі обсяги даних та виявляти аномалії.

- Підвищення рівня персоналізації фінансових послуг, оскільки алгоритми аналізують історію клієнта та роблять рекомендації. Завдяки цим перевагам використання штучного інтелекту стає ключовим елементом стратегії банків для підвищення ефективності та конкурентоспроможності.

Використання блокчейн-технологій у банківській сфері забезпечує більшу безпеку та прозорість фінансових операцій:

- Блокчейн використовує криптографію для захисту даних. Транзакції шифруються та верифікуються, що робить їх стійкими до змін чи злому, сприяючи запобіганню шахрайству та незаконним діям.

- Блокчейн є розподіленою базою даних, до якої мають доступ всі учасники мережі, що робить операції прозорими та доступними для перевірки зацікавленими сторонами, допомагаючи уникнути фінансової маніпуляції.

- Блокчейн дозволяє проводити операції між учасниками мережі без посередників, що знижує витрати та ризики. Блокчейн дозволяє проводити транзакції швидко та цілодобово, підвищуючи ефективність банківських послуг.

- Інформація в блокчейні надійно зберігається та залишається незмінною в часі, що допомагає уникати втрати даних чи фальсифікації історії операцій. Таким чином, блокчейн-технологія стає ключовим інструментом для забезпечення безпеки та прозорості у фінансовій сфері, підвищуючи довіру клієнтів та забезпечуючи ефективність операцій.

Мобільні технології роблять банківські послуги більш доступними для клієнтів та сприяють зниженню витрат на фізичні відділення. Переваги застосування мобільних технологій:

- Клієнти можуть здійснювати операції та перевіряти свої рахунки будь-де та будь-коли через мобільний додаток або онлайн-банкінг.

- Фізичні відділення вимагають великих витрат на оренду, персонал та інфраструктуру, тоді як цифрові канали дозволяють банкам скоротити ці витрати.

- Зміни в цифрових сервісах можна впроваджувати швидше, що дозволяє банкам краще реагувати на потреби клієнтів та ринкові зміни.

- Мобільні додатки дозволяють банкам збирати дані про поведінку клієнтів та надавати персоналізовані рекомендації та послуги.

- Розвиток цифрових каналів обслуговування перетворює банкінг на сучасний та доступний сервіс. [42]

Голосова біометрія дозволяє ідентифікувати особу за унікальними характеристиками голосу, забезпечуючи додатковий захист рахунків та особистих даних. Це скорочує час розмови з оператором і не вимагає додаткових даних.

Хмарні обчислення виявляються ключовим інструментом для цифрової трансформації у банківській сфері та інших галузях. З урахуванням зростаючої важливості швидкої обробки великих обсягів даних та прагнення забезпечити більший доступ до статистичних даних між організаціями, використання хмарних технологій стає необхідним. Хмарні обчислення дозволяють банкам накопичувати, інтегрувати та аналізувати всі дані одночасно, незалежно від джерела, типу, розміру чи формату. Це дозволяє банкам генерувати інформацію, необхідну для виконання широкого кола бізнес-завдань, виявлення нових потенційних джерел доходу, точніше прогнозувати результати на основі великих обсягів статистичних даних, швидше реагувати на зміни ринку та завжди бути на крок попереду конкурентів, як для виконання розрахунків, так і для підтримки операційних процесів.

Хмарні обчислення дозволяють банкам накопичувати, інтегрувати та аналізувати всі дані одночасно, незалежно від джерела, типу, розміру чи формату. Це дозволяє банкам генерувати інформацію, необхідну для виконання широкого кола бізнес-завдань, виявлення нових потенційних джерел доходу, точніше прогнозувати результати на основі великих обсягів статистичних даних, швидше реагувати на зміни ринку та завжди бути на крок попереду конкурентів, як для виконання розрахунків, так і для підтримки операційних процесів.

Загалом, цифровізація виступає складною, багатокомпонентною трансформацією, що спричиняє зближення фізичної реальності та віртуального середовища, стаючи ключовим рушієм інноваційних перетворень у сфері економіки та підприємництва. Цей процес сприяє трансформації банківських послуг. Цифровізація дозволяє підвищити швидкість платежів, автоматизувати процеси, оптимізувати операційні

витрати та мінімізувати людський фактор. Онлайн-банкінг та мобільний-банкінг дає змогу проводити фінансові операції з будь-якої точки планети. [44]

Однак, є ще деяких перелік заходів з покращенням РКО в Україні, який буде зображений в наступній таблиці (таблиця 3.9)

Таблиця 3.9

Іноваційні заходи для покращення розрахунково-касового обслуговування [44]

Заходи	Зміст заходів
Інтеграція ІІІ асистентів у мобільні застосунки	Використання штучного інтелекту для автоматичного оброблення запитів клієнтів, надання консультацій, аналізу витрат і доходів клієнта
Розширення функціоналу мобільного банкінгу	Введення можливості оформлення РКО онлайн за кілька хвилин, створення електронного рахунку в один клік, інтеграція з CRM-системами бізнесу
Запровадження системи Smart Teller	Встановлення електронних касових автоматів з функцією розпізнавання обличчя, які самостійно проводять базові банківські операції
Використання блокчейн технологій	Забезпечення повної прозорості та безпеки транзакцій, що особливо актуально для корпоративних клієнтів
Розробка персоналізованих фінансових рішень	Завдяки аналітиці даних клієнтам можуть пропонуватись індивідуальні пакети РКО залежно від сфери діяльності, обсягів транзакцій тощо
Платіжні браслети та NFC-стікери	Впровадження переносних платіжних рішень для безконтактної оплати та зручного доступу до рахунку
Оmnіканальна підтримка клієнтів	Запуск єдиного цифрового центру підтримки у месенджерах, соцмережах, чат-ботах та телефоном
Open API для бізнесу	Надання бізнес-клієнтам доступу до API банку для автоматизованої взаємодії з їхніми програмними продуктами
Електронні чеки та Smart-документообіг	Використання цифрових квитанцій і повноцінного paperless-середовища для юридично значущого обміну документами
Банківські мікросервіси для фрілансерів і малого бізнесу	Спеціальні гнучкі сервіси з розрахунками, податковим супроводом та рекомендаціями щодо фінансового планування

Наявність доволі великої кількості заходів лише підкреслює що цифровізація є одним з пріоритетних напрямків удосконалення розрахунково-касового обслуговування на сьогодні через кількість запропонованих ініціатив, кожна з яких має свої переваги та впровадження

котрих буде сприяти підвищенню якості клієнтського сервісу та обслуговування загалом.

3.3 Шляхи підвищення ефективності та безпеки розрахунково-касового обслуговування банку

Нормативно-правове забезпечення розрахункових операцій банків регламентується такими документами: Господарський кодекс України, ЗУ «Про національний банк України» [57], ЗУ «Про банки та банківську діяльність» [58], ЗУ «Про платіжні системи та переказ коштів в Україні» [8], Постанова НБУ «Про затвердження Інструкції про безготівкові розрахунки в національній валюті користувачів платіжних послуг» [9] від 29 липня 2022 року.

Зміни в законодавчому забезпеченні розрахунково-платіжних операцій, що відбулись останнім часом, ілюструють осучаснення та розвиток платіжних інструментів, що дозволяє виділити такі передумови їх впровадження:

1. необхідність адаптації ринку банківських послуг до європейського законодавства (наприклад, адаптації до Другої платіжної директиви (PSD2) та Директиви з електронних грошей (EMD);
2. подальша орієнтація при наданні банком платіжних послуг на клієнтів;
3. розвиток фінтеху та інновацій у фінансовому секторі;
4. необхідність у забезпеченні належного рівня фінансової безпеки як клієнта, так і банку, особливо в умовах воєнного часу;
5. потреба у реалізації концепції відкритого банкінгу та потреба у формуванні єдиної платіжної еко-системи (що представляє собою об'єднання надавачів платіжних послуг і створення єдиної технологічної платформи).

Для забезпечення належного рівня банківської безпеки є необхідним ефективне функціонування розрахунково-платіжного механізму, одним з головних суб'єктів якого виступають банківські установи. В основі

дослідження сутності розрахункового механізму банківської установи закладено аналогічні основи: це фінансові відносини, що виникають між банківською установою та її клієнтами, державою, іншими банками, пов'язані зі здійсненням безготівкових розрахунків. В окремих наукових працях з банківництва вживається термін «розрахунково-платіжний механізм».

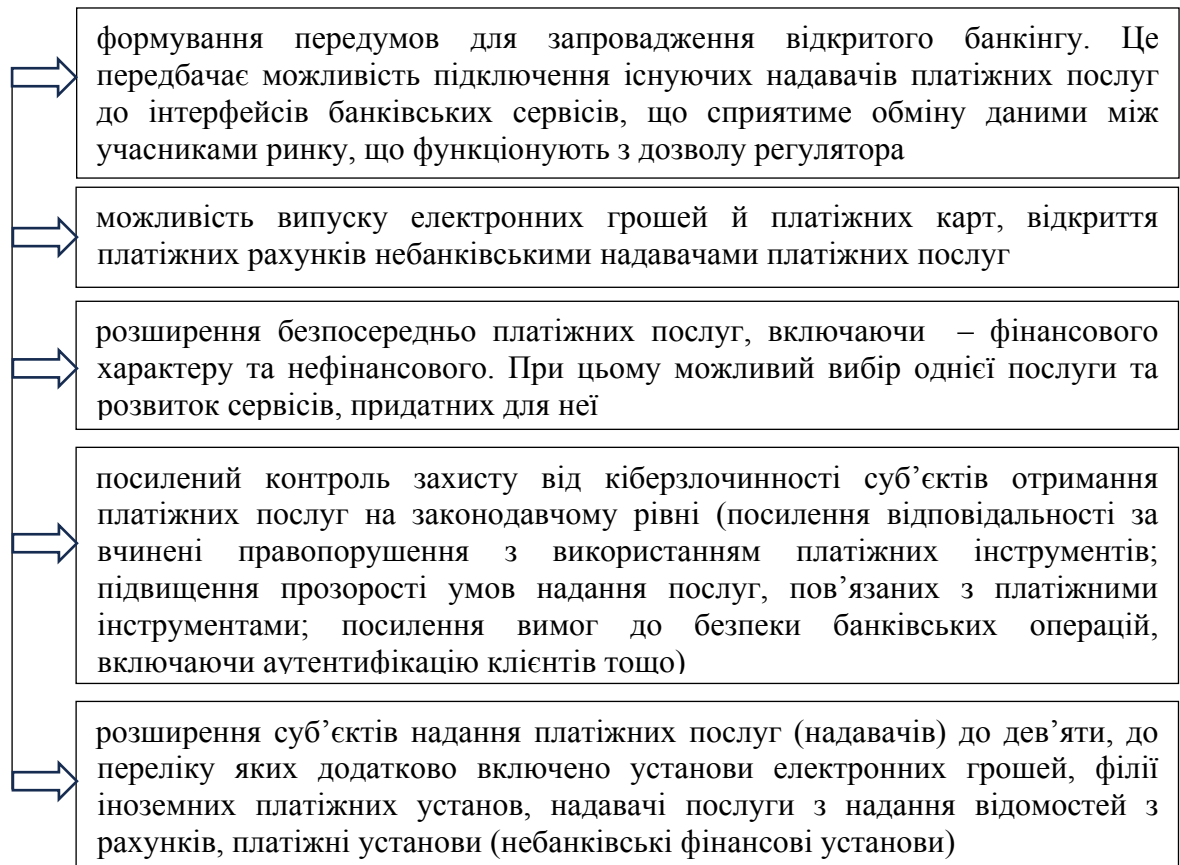


Рис 3.1 Трансформаційні процеси у законодавчому полі з розрахункових операцій

Зарубін І.Є використовує термін «внутрішній механізм ефективної платіжної політики», під яким розуміє «систему методів й моделей управління платежами на основі принципів ефективної платіжної політики та адаптивного підходу, що дозволяє структурувати процес управління платежами з метою підвищення ефективності його фінансової діяльності в майбутніх періодах» [45]. Незважаючи на прив'язку наведеного визначення до платіжного

механізму підприємства, його також можна адаптувати для банківської установи.

Герасимова О. використовує термін «механізм мінімізації ризиків платіжних систем», акцентуючи увагу на безпеці банківської діяльності. Запропонована авторкою структура механізму включає: координуючу підсистему системи мінімізації ризиків, інструментарій ефективної роботи означеного механізму, критерії мінімізації індивідуальних ризиків, включаючи ризики платіжного портфеля, організаційну та економічну складові механізму [46].

В основі будь-якого механізму покладена взаємодія суб'єкта та об'єкта за допомогою використання різноманітних методів. Об'єктом платіжно-розрахункового механізму виступатимуть розрахунки. Поняття розрахунків та платежів різняться за змістовним наповненням, що потребує їх уточнення. Наприклад, окремі автори під розрахунками визначають систему відносин, використовуючи системний підхід; окремі науковці не підтримують використання поняття «система» до розрахункових відносин [47].

Уточнене трактування розрахункових операцій з позиції бухгалтерського обліку (розрахунки як об'єкт обліку) наводить А. Гевчук: операція між суб'єктами господарювання, що у порядку виконання зобов'язань призводять до зміни в складі та структурі економічних ресурсів [48]. Але в такому визначенні авторка більше вбачає необхідність дослідження готівкових, а не безготівкових розрахунків, що робить його неповним.

Визначення платіжної операції наведено в Постанові Правління НБУ «Про затвердження Положення про порядок емісії та еквайрингу платіжних інструментів» від 29.07.2022 р. № 164: «дія, ініційована користувачем, із внесення, переказу або зняття коштів незалежно від правовідносин між платником і отримувачем, які є підставою для цього» [49].

Щодо неоднозначності у науковій літературі відповідності та взаємозв'язку термінів «розрахунки» та «платіж» зауважимо наступне. На наш погляд, є логічним підтримати позицію О. Гнатіва [47] та виділити платежі як

складову частину розрахунків, яка, крім безпосередньо здійснення платежів, включає їх організацію та регулювання.

Зважаючи на предметну область дослідження, зауважимо, що згідно зі ст. 1 Закону України «Про банки і банківську діяльність» використовується поняття «розрахункові банківські операції», під яким розуміють «рух грошей на банківських рахунках, здійснюваний згідно з розпорядженням клієнтів або в результаті дій, які в рамках закону призвели до зміни права власності на активи» [50].

Визначення безготівкових розрахунків було в Інструкції з безготівкових розрахунків, яка втратила чинність 01.08.2022 р. [51]: безготівкові розрахунки - перерахування певної суми коштів з рахунків платників на рахунки отримувачів коштів, а також перерахування банками за дорученням підприємств і фізичних осіб коштів, унесених ними готівкою в касу банку, на рахунки отримувачів коштів. Ці розрахунки проводяться банком на підставі розрахункових документів на паперових носіях чи в електронному вигляді.

Нова Інструкція про безготівкові розрахунки №163 [9] надає таке трактування цього поняття: «Безготівкові розрахунки - перерахування коштів із рахунків платників на рахунки отримувачів, а також перерахування надавачами платіжних послуг коштів, унесених платниками готівкою, на рахунки отримувачів».

Оцінка визначення безготівкових розрахунків, наведена в старій та чинній Інструкціях й в ЗУ «Про банки та банківську діяльність», надає підстави зробити висновок про їх подібність за економічним змістом, оскільки і в першому, і в другому трактуванні йдеться про рух грошових коштів, який здійснюється за розпорядженням клієнтів (або правомочних на це осіб). В чинній Інструкції було розширено коло суб'єктів надання платіжних послуг, що надає можливість стверджувати не лише про банківські платіжні послуги. До надання чинності Інструкції №163 в Україні було регламентовано такі платіжні інструменти, як: платіжне доручення, платіжна вимога-доручення,

векселі, платіжні картки, акредитивна форма, розрахункові чеки, меморіальні ордери [51].

Найбільшого поширення серед перерахованих форм набуло платіжне доручення. Інструкція №163 дозволила уніфікувати документообіг, в результаті чого було введено нове поняття «платіжна інструкція», яка за змістом замінила платіжне доручення та визначила взаємодію двох суб'єктів (надавача платіжних послуг, розширивши їх перелік) та ініціатора платіжної операції (платника, стягувача, отримувача коштів та обтяжувача). Громадяни та організації можуть здійснювати безготівкові розрахунки в Україні, використовуючи:

- 1) платіжні інструкції;
- 2) електронні гроші;
- 3) платіжні (емісійні) інструменти;
- 4) документарні операції та інструменти.

Ми погоджуємось з І. Ситник, яка стверджує, що оскільки сучасні паперові гроші не можуть задовольнити всіх запитів суб'єктів економіки, які виникають під час їх взаємодії, нагальними стають альтернативні засоби платежів, тобто йдеться про застосування електронних грошей [52].

Визначення електронних грошей міститься у п. 14 ч. 1 ст. 1 Закону про платіжні послуги: як одиниці вартості, що зберігаються в електронному вигляді, випущені емітентом електронних грошей для виконання платіжних операцій (у тому числі з використанням наперед оплачених платіжних карток багатоцільового використання), які приймаються як засіб платежу іншими особами, ніж їх емітент, та є грошовим зобов'язанням такого емітента електронних грошей [8].

Виходячи з цього, ознаками електронних грошей є такі:

- 1) вираження грошового зобов'язання у віртуальній формі, оскільки їх призначення – лише розрахунки в інтернеті;
- 2) значна кількість емітентів електронних грошей, на відміну від паперових, які може емітувати виключно НБУ;

3) використання електронних грошей здійснюється поза банківською системою.

З 2016 року відбувається процес трансформації платіжної інфраструктури та переведення її на міжнародні стандарти, зокрема ISO 20022, який є способом взаємодії різних автоматизованих систем суб'єктів фінансових ринків на глобальному рівні. Міжнародний стандарт ISO 20022 виступає основою для роботи платіжних систем Європи та уособлює перехід системи електронних платежів на нову основу (у цілодобовому режимі (24/7)). Відповідно до чинного законодавства безготівкові розрахунки можуть також здійснюватись за допомогою використання платіжних інструментів, які ідентифікують як персоналізований засіб, пристрій та/або набір процедур, що відповідають вимогам законодавства та погоджені користувачем і надавачем платіжних послуг для надання платіжної інструкції [8].

До емісійних платіжних інструментів належать:

- а) електронні платіжні засоби;
- б) платіжні картки;
- 3) передплачені платіжні інструменти.

Документарні операції виступають важливим сегментом комерційного банкінгу. Їх виокремлення обумовлено наявністю класифікації розрахункових відносин за формами розрахунків, що надало можливість визначити документарні і недокументарні форми. До таких видів операцій можна віднести операції з акредитивами, інкасо. Від документарних форм розрахунків вони відрізняються тим, що безпосередньо платежі відбуваються після надання до банківської установи документів на переказ і в різному ступені гарантію виконання зобов'язань контрагентів у платіжних операціях. Ми погоджуємось з позицією авторів, які зазначають, що, в основному, суб'єктами здійснення документарних операцій наряду з банками виступають великі корпорації й в меншому ступені – суб'єкти малого та середнього бізнесу [53].

Причиною цього є менші обсяги розрахунків таких підприємств, необізнаність про переваги документарних операцій, часто – непрозорість фінансової звітності. Водночас документарні операції достатньо поширені у розвинутих країнах. Безумовними перевагами документарних розрахунків є зменшення ризику неплатежу та непоставки товарів; спрощення здійснення міжнародних торгових операцій, гарантія платежу постачальнику. Найбільш поширеним інструментом здійснення документарних операцій є документарний акредитив, що є грошовим зобов'язанням банку-емітента виконати зобов'язання за дорученням клієнта, який відкриває акредитив, проти належного представлення документів. Загальні правила здійснення операцій за акредитивами встановлюються Положенням про порядок здійснення банками операцій за акредитивами [54].

Для уточнення об'єкта нашого дослідження необхідно уточнити класифікацію розрахункових відносин (а саме: безготівкових операцій) за різними класифікаційними ознаками. Найбільш поширеними ознаками безготівкових розрахунків, яку виділяє переважна більшість науковців, є такі:

- 1) за місцем здійснення платежу (міські, міжміські та міжнародні);
- 2) за сферою (міжгосподарські, міжбанківські та міжнародні);
- 3) за забезпеченням (забезпечені і незабезпечені);
- 4) за операціями, що обслуговуються (товарні і нетоварні). Товарні операції передбачають розрахунки за конкретний товар, роботу, послугу, продукцію; нетоварні – розрахунки за фінансовими зобов'язаннями. Деякі вчені до цієї групи додатково включають розрахунки за послуги, хоча вважаємо за доцільне їх включити до товарних операцій;
- 5) за способом реалізації угод: прямі розрахунки (здійснюються без залучення посередників) та непрямі розрахунки (або транзитні, що передбачають участь посередників);
- 6) за формами (документарні та недокументарні операції);
- 7) за платіжними інструментами (платіжні інструкції; електронні гроші; платіжні (емісійні) інструменти; документарні інструменти).

Пріоритетність використання безготівкової форми платіжних послуг над готівковою обумовлена низкою переваг безготівкових операцій, зокрема:

- 1) посилення прозорості фінансово-господарської діяльності підприємства та простота здійснення державного фінансового контролю;
- 2) економія на емісії готівки, що зменшує витрати на обслуговування грошового обігу;
- 3) безпека бізнесу та захист від підробки грошових знаків;
- 4) висока оперативність проведення платіжних операцій;
- 5) можливість збільшення доходів банківської установи за рахунок комісійних;
- 6) незалежність здійснення безготівкових операцій від країни;
- 7) скорочення тіньових операцій, що в цілому позитивно впливатиме на доходи державного бюджету.

Переваги використання безготівкових розрахунків в розрізі окремих груп суб'єктів досліджує Д. Гладких [55]. Зокрема, безготівкові розрахунки для фізичних осіб є зручними, надають доступ до додаткових сервісів, сприяють легалізації доходів, зменшують ризик шахрайства порівняно з використанням готівкових коштів.

Для банківських установ використання безготівкових розрахунків сприятиме збільшенню доходів від розрахунково-касового обслуговування клієнтів, розширенню клієнтської бази, зменшення ризиків зі зберігання, транспортування готівкових коштів тощо. Для юридичних осіб безготівкові розрахунки мають переваги, як і для фізичних осіб, зокрема, зменшення ризику шахрайства. Для держави використання безготівкових розрахунків дозволяє спростити організацію державного фінансового контролю та сприяти детінізації економіки та зростанню державних доходів за рахунок зростання бази оподаткування. Наведені переваги пояснюють зростання відсотку безготівкових операцій в Україні, незважаючи на воєнний стан.

Так, загальна кількість операцій з використанням платіжних карток, які емітовані вітчизняними банками, в межах України та поза її у третьому

кварталі 2023 р. складала 1 972,5 млн. на загальну суму 1 407,1 млрд. грн. З цієї кількості безготівкові операції становили 1 844,6 млн. операцій (їх загальна сума - 890,8 млрд грн.). Маємо зростання частки безготівкових операцій у III кварталі 2023 року порівняно з II кварталом цього ж року: за сумою - 63,3% у II кварталі проти 62,1% у III кварталі загальної суми операцій із платіжними картками, за кількістю – досягає 93,5% у III кварталі проти 92,8% у II кварталі відповідно) [56].

Незважаючи на наявність переваг безготівкових розрахунків, можна виділити і низку недоліків, зокрема:

1) незначний рівень платоспроможності населення країни, що не надає можливості такого зростання обсягу безготівкових операцій, як в більшості зарубіжних країн;

2) при шахрайських діях з боку банківської установи – недовіра до використання цієї форми розрахунків;

3) для суб'єкта господарювання є можливим використання конфіденційної інформації (витік інформації), як і для фізичної особи – незаконне використання персональних даних.

Таким чином, більшість недоліків використання безготівкових розрахунків пов'язана з недотриманням банківською установою принципів забезпечення банківської безпеки. Це обумовлює необхідність додаткового вивчення питань ідентифікації місця безготівкових операцій в системі банківської безпеки на макро- (банківська безпека банківської системи) та мікрорівнях (банківська безпека банку як окремої установи). Саме розрахункові операції часто виступають об'єктом здійснення злочинів у банківській сфері. Це може бути крадіжка, підробка та фальсифікація розрахункових документів з метою одержання неправомірної вигоди; різні види комп'ютерних небезпек, що призводять до помилкових розрахункових дій, незаконне використання пластикових карт тощо.

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-stratehiiu-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.khmnu.edu.ua/index.php/heraldes/article/view/2416/2462> (дата звернення: 10.05.2026).
45. Зарубін І. Е. Синтез механізмів ефективною 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).

ДОДАТКИ

Платіжне доручення

[1] ПЛАТІЖНЕ ДОРУЧЕННЯ №		[3]	[2] 0410001
від " " 20_р.		[4]	Одержано банком
			" " [50] 20_р.
			[5]
Платник [9]	Код [8]	ДЕБЕТ рах. №	СУМА
Банк платника [11]		[10]	[7]
Отримувач [15]	Код [16]	КРЕДИТ рах. №	
Банк отримувача [13]		[17]	
Сума словами	[6]		
Призначення платежу [19]			[18]
ДР	[20]		
м.п. [40]	Підписи [41]		Проведено банком
			" " [51] 20_р.
			Підпис банку

Додаток Б

Фінансова звітність АТ «УНІВЕРСАЛ БАНК» за 2022-2024 рр.

Проміжний скорочений Звіт про фінансовий стан (Баланс)
АТ «УНІВЕРСАЛ БАНК»
на 30 вересня 2022 року

(тис. грн.)			
Найменування статті	Примітки	на 30 вересня 2022 року	на 31 грудня 2021 року
АКТИВИ			
Грошові кошти та їх еквіваленти	5	13 307 841	6 356 498
Кредити та заборгованість банків	6	3 605 726	233 428
Кредити та заборгованість клієнтів	7	20 435 256	26 064 068
Інвестиції в цінні папери	8	26 528 024	19 647 780
Похідні фінансові активи	26	390 937	113 500
Інвестиційна нерухомість		29 281	29 891
Дебіторська заборгованість щодо поточного податку на прибуток		326	326
Відстрочений податковий актив	22	31 972	17 294
Основні засоби та нематеріальні активи	9	235 065	203 379
Інші активи	10,11	5 023 835	4 861 838
Необоротні активи, утримувані для продажу, та активи групи вибуття		57 912	59 715
Усього активів		69 646 175	57 587 717
ЗОБОВ'ЯЗАННЯ			
Кошти банків	12	473 374	5 374 235
Кошти клієнтів	13	57 902 848	42 773 788
Похідні фінансові зобов'язання	26	-	166
Зобов'язання щодо поточного податку на прибуток	22	149 638	159 102
Резерви за зобов'язаннями		101	101
Інші зобов'язання	14,15	3 643 609	2 556 018
Усього зобов'язань		62 169 570	50 863 410
ВЛАСНИЙ КАПІТАЛ			
Статутний капітал		4 202 672	4 202 672
Емісійні різниці		1 912 465	1 912 465
Резервні та інші фонди банку	16	655 659	121 871
Резерви переоцінки	16	(172 040)	(46 489)
Нерозподілений прибуток / (непокритий збиток)		877 849	533 788
Усього власного капіталу		7 476 605	6 724 307
Усього зобов'язань та власного капіталу		69 646 175	57 587 717

Затверджено до випуску та підписано
«28» жовтня 2022 року

Голова Правління

Головний бухгалтер

Виконавець:
Глемба Т.А., Тел. 391-58-39



Старомінська І.О.

Мілюшко Т.В.

Продовження Додатку Б

Звіт про фінансовий стан АТ «УНІВЕРСАЛ БАНК»
на 31 березня 2023 року

		(тис.грн)	
Найменування статті	Примітки	на 31 березня 2023 року	на 31 грудня 2022 року
АКТИВИ			
Грошові кошти та їх еквіваленти	5	26 612 394	19 723 002
Кредити та заборгованість банків	6	3 511 837	2 929 520
Кредити та заборгованість клієнтів	7	18 848 344	17 876 206
Інвестиції в цінні папери	8	30 376 320	34 349 384
Похідні фінансові активи	25	232 422	313 527
Інвестиційна нерухомість		68 294	64 881
Дебіторська заборгованість щодо поточного податку на прибуток		326	326
Основні засоби та нематеріальні активи		241 054	225 025
Інші активи	9, 10	9 009 585	11 058 202
Необоротні активи, утримувані для продажу, та активи групи вибуття		17 716	19 159
Усього активів		88 918 292	86 559 232
ЗОБОВ'ЯЗАННЯ			
Кошти банків	11	147 288	350 269
Кошти клієнтів		73 783 985	69 412 909
Зобов'язання щодо поточного податку на прибуток		438 675	571 710
Відстрочені податкові зобов'язання	21	64 160	55 102
Резерви за зобов'язаннями	12	101	99 492
Інші зобов'язання	13, 14	4 415 199	6 865 950
Усього зобов'язань		78 849 408	77 355 432
ВЛАСНИЙ КАПІТАЛ			
Статутний капітал		4 202 672	4 202 672
Емісійні різниці		1 912 465	1 912 465
Резервні та інші фонди банку	15	655 659	655 659
Резерви переоцінки	15	315 217	274 190
Нерозподілений прибуток / (непокритий збиток)		2 982 871	2 158 814
Усього власного капіталу		10 068 884	9 203 800
Усього зобов'язань та власного капіталу		88 918 292	86 559 232

Затверджено до випуску та підписано
«06» липня 2023 року

Голова Правління

Старомінська І.О.

Головний бухгалтер

Мілюшко Т.В.



Продовження Додатку Б

АКЦІОНЕРНЕ ТОВАРИСТВО «УНІВЕРСАЛ БАНК»
Проміжна скорочена фінансова звітність за період, що закінчився 30 вересня 2024 року

Проміжний скорочений звіт про фінансовий стан (Баланс)
АТ «УНІВЕРСАЛ БАНК»
на 30 вересня 2024 року

(тис. грн.)			
Найменування статті	Примітки	на 30 вересня 2024 року	на 31 грудня 2023 року
АКТИВИ			
Грошові кошти та їх еквіваленти	5	38 264 665	31 092 682
Кредити та заборгованість банків		6 033 882	5 989 702
Кредити та заборгованість клієнтів	6	37 296 865	28 244 097
Інвестиції в цінні папери	7	39 299 553	39 846 436
Інвестиційна нерухомість	8	72 467	65 384
Дебіторська заборгованість щодо поточного податку на прибуток		326	326
Основні засоби та нематеріальні активи	9	770 503	672 948
Інші активи	10, 11	9 739 005	13 882 791
Необоротні активи, утримувані для продажу, та активи групи вибуття		26 791	28 347
Усього активів		131 504 057	119 822 713
ЗОБОВ'ЯЗАННЯ			
Кошти банків	12	677 434	1 029 853
Кошти клієнтів	13	108 178 806	94 281 136
Зобов'язання щодо поточного податку на прибуток		910 689	2 238 130
Відстрочені податкові зобов'язання	22	114 403	61 294
Резерви за зобов'язаннями		101	101
Інші зобов'язання	14, 15	5 933 476	10 640 759
Усього зобов'язань		115 814 909	108 251 273
ВЛАСНИЙ КАПІТАЛ			
Статутний капітал		4 202 672	4 202 672
Емісійні різниці		1 912 465	1 912 465
Резервні та інші фонди банку	16	2 814 473	2 814 473
Резерви переоцінки	16	966 832	844 592
Нерозподілений прибуток		5 792 706	1 797 238
Усього власного капіталу		15 689 148	11 571 440
Усього зобов'язань та власного капіталу		131 504 057	119 822 713

Затверджено до випуску та підписано
«31» грудня 2024 року

Голова Правління
Головний бухгалтер



Старомінська І.О.
Мілюшко Т.В.

Виконавець:
Глемба Т.А. Тел. 391-58-39