МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
ОДЕСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ ЕКОНОМІЧНИЙ УНІВЕРСИТЕТ

Кафедра банківської справи

РЕФЕРАТ

кваліфікаційної роботи
на здобуття освітнього ступеня бакалавра
зі спеціальності 072 «Фінанси, банківська справа та страхування»
за освітньо-професійною програмою
«Міжнародний банківський бізнес»
на тему:

«Організаційно-методичні засади здійснення контролю та супроводження банківських операцій з фізичними особами»

Виконала: студентка 4 курсу, групи 43

ФФБС

Єфанова Юлія Володимирівна _____

Науковий керівник: к.е.н., доцент

Сергєєва Олена Степанівна_____

ОДЕСА - 2025

ЗАГАЛЬНА ХАРАКТЕРИСТИКА РОБОТИ

Актуальність теми роботи обгрунтована тим, що розвиток ринкових відносин планомірно веде український бізнес до інтеграції у світову економіку і фінансовий ринок тут не виняток. Водночас загострилася низка проблем, однією з яких у сфері банківської діяльності є проблема надійності банків. В умовах динамічного розвитку фінансового ринку та зростаючої складності банківських операцій, питання ефективного контролю та супроводження операцій з фізичними особами набуває особливої актуальності. Забезпечення належного рівня безпеки, мінімізація ризиків та підвищення якості обслуговування клієнтів є ключовими завданнями для сучасних банківських установ. У зв'язку з зазначеним, дослідження організаційно-методичних засад здійснення контролю та супроводження банківських операцій з фізичними особами є важливим та своєчасним.

Метою кваліфікаційної роботи є аналіз існуючих практик контролю та супроводження банківських операцій з фізичними особами, виявленню проблемних аспектів та розробці рекомендацій щодо удосконалення організаційно-методичного забезпечення цього процесу. Дослідження організаційно-методичні засади здійснення контролю та супроводження банківських операцій з фізичними особами потребує з'ясування економічного змісту поняття «контроль в банку», аналіз наукових підходів, принципів та функцій контролю в банку, а також значимості банківських операцій та необхідності здійснення контролю процесу проведення банківських операцій. *Об'єктом* дослідження є процес контролю та супроводження банківських операцій з фізичними особами.

Предметом дослідження є організаційно-методичні засади здійснення контролю та супроводження банківських операцій з фізичними особами.

Методи дослідження. У роботі використано загальнонаукові методи: аналіз та синтез, індукція та дедукція, абстрагування та конкретизація (для уточнення сутності терміна «контроль банківських операцій», систематизації видів контролю та факторів, що впливають на ефективність супроводження банківських операцій; узагальнення підходів до управління ризиками у банківській діяльності; систематизації нормативно-правових вимог до контролю банківських операцій). Застосовано порівняльний, коефіцієнтний, графічний та табличний аналіз для оцінювання основних показників діяльності, фінансового стану та ефективності контролю банківських операцій ПАТ АБ «Південний».

Інформаційно-фактологічну базу дослідження сформували нормативно-правові акти України, що регулюють банківську діяльність та контроль банківських операцій. Серед них закони України, постанови Національного банку України, міжнародні стандарти та рекомендації Базельського комітету з банківського нагляду, які визначають загальні підходи до управління ризиками та фінансового моніторингу. Важливим джерелом стали офіційні звіти та фінансова звітність ПАТ АБ «Південний», які містять дані про стан банківських операцій, фінансові показники, структуру активів та пасивів. Особистий внесок здобувача.

Кваліфікаційна бакалаврська робота є самостійно виконаним дослідженням. Усі розробки та пропозиції, що містяться в роботі, належать особисто автору.

Структура і зміст роботи. Кваліфікаційна робота бакалавра складається зі вступу, трьох розділів, висновків, списку використаних джерел (66 найменування). Загальний обсяг роботи становить 87 сторінок. Основний зміст викладено на 83 сторінки. Робота містить 11 таблиць, 11 рисунків, 3 додатка.

ОСНОВНИЙ ЗМІСТ РОБОТИ

У першому розділі **«Теоретичні основи організації контролю та супроводження банківських операцій»** було визначено наступне:

Контроль і супроводження банківських операцій з фізичними особами є ключовими елементами ефективного функціонування як окремих банківських установ, так і банківської системи України в цілому. Забезпечення належного рівня контролю за основними видами банківських операцій — депозитними, кредитними, розрахунково-касовими — сприяє не лише підвищенню рівня надійності та стабільності діяльності банку, а й формуванню довіри з боку клієнтів, що особливо важливо в умовах зростаючої конкуренції на фінансовому ринку.

Контроль депозитних операцій передбачає не лише забезпечення законності та коректності процедур укладання депозитних договорів, нарахування та виплати відсотків, але й аналіз структури залучених ресурсів, рівня ліквідності банку та відповідності внутрішнім нормативам. Злагоджена робота внутрішніх служб банку — служби внутрішнього аудиту, служби управління ризиками, фінансового моніторингу — дозволяє своєчасно виявляти та попереджати ризики, пов’язані з можливими порушеннями у сфері пасивних операцій.

У сфері кредитних операцій важливу роль відіграє кредитна політика банку, яка встановлює єдині принципи аналізу платоспроможності позичальників, оцінки забезпечення та формування резервів. Контроль за кредитними операціями покликаний забезпечити якість активів банку, своєчасне погашення кредитів та дотримання нормативів ліквідності. Недостатня увага до аналізу ризиків, неправильна оцінка кредитоспроможності клієнтів або відсутність належного моніторингу динаміки заборгованості може призвести до формування проблемного портфеля, зниження фінансової стійкості банку та втрат довіри з боку вкладників.

Розрахунково-касові операції виступають основою щоденного функціонування банку, забезпечуючи обіг грошових коштів клієнтів та виконання їх зобов’язань перед третіми особами. Контроль у цій сфері пов’язаний з дотриманням нормативних вимог НБУ щодо відкриття та закриття рахунків, процедур фінансового моніторингу, а також запобігання легалізації коштів, отриманих злочинним шляхом. Супровід таких операцій вимагає високої

точності, автоматизації процесів та злагодженої взаємодії між підрозділами банку.

Особливу увагу слід приділити ролі внутрішнього контролю як системи, що охоплює всі напрями банківської діяльності. Варто зазначити, що ефективність системи внутрішнього контролю прямо залежить від організаційної структури банку, рівня підготовки персоналу, якості внутрішніх нормативних документів, автоматизації процесів та належного обміну інформацією між усіма рівнями управління. Збої у системі внутрішнього контролю можуть призвести до масштабних втрат, фінансової нестабільності та втрати репутації банківської установи. У підсумку, система контролю та супроводження банківських операцій з фізичними особами є багатогранною, динамічною та вимагає постійного вдосконалення відповідно до змін ринку, регуляторного середовища та технологічного прогресу. Забезпечення прозорості, ефективності та надійності цих процесів — це запорука стабільного функціонування банківської системи України, довіри з боку громадян та сталого розвитку національного фінансового сектору. Таким чином, ефективне функціонування механізмів контролю та супроводу банківських операцій із фізичними особами - це не лише інструмент забезпечення стабільності та прибутковості окремого банку, а й основа для формування сильної, конкурентоспроможної та стійкої банківської системи в Україні. Підвищення прозорості, відповідальності та адаптивності банківських установ до змін регуляторного середовища має стати одним із ключових пріоритетів сучасного банківського менеджменту. У цьому контексті вдосконалення внутрішніх процедур контролю, розвиток професійної культури відповідальності та впровадження інноваційних рішень мають не лише підтримувати поточну діяльність банків, а й створювати підґрунтя для їх довгострокового зростання та сталого розвитку в умовах нових економічних викликів.

У другому розділі **«Аналіз супроводження контролю банківських операцій ПАТ АБ «Південний»** за результатами практичного дослідження на основі даних ПАТ АБ «Південний» зроблено наступні висновки.

1. Процес супроводження контролю банківських операцій а саме кредитних, депозитних та розрахунково-касових операцій в банку ПАТ АБ «Південний» відбувається шляхом укладання договорів за зазначеними операціями. При укладанні кредитних договорів супровід спрямовано забезпеченням заставою, контролем та моніторингом своєчасної сплати відсотків за кредитом та погашення тіла кредиту, встановлення сумнівних та безнадійних боргів та створення резервів на покриття можливих збитків. Контроль кредитних операцій направлений на вимірювання кредитного ризику. Процес управління кредитним ризиком включає певні етапи, такі як ідентифікація, аналіз та оцінка ризику, прийняття ризику або відмова від нього, оптимізація ризику, контроль та регулювання ризику.

2. Супровід депозитних операцій стосується укладання договорів вкладення, відкриття для цього відповідних рахунків для формування коштів на цих рахунках та сплату відсотків у терміни, що вказані в договорах з фізичними особами. Контроль депозитних операцій спрямований на забезпечення

раціонального рівня витрат та забезпечення ефективності та надійності роботи банку, взаємозв'язку депозитних, кредитних та інших операцій банку. Банк, залучаючи кошти фізичних осіб на депозитні рахунки, гарантує повернення банківських вкладів, та здійснює це вчасно у відповідності до умов договору банківського вкладу. Банк за договором банківського строкового вкладу видає вклад та нараховані проценти за цим вкладом зі спливом строку, визначеного в договорі банківського вкладу.

3. Супровід розрахунково-касових операцій передбачає виконання співробітниками банку різних операцій з обслуговування фізичних осіб. Контроль розрахунково-касових операцій ПАТ АБ «Південний» передбачає дотримання нормативно-правових вимог щодо відкриття та закриття рахунків, сприяння скороченню використання готівки щодо безготівкових операцій.

У третьому розділі **«Напрями удосконалення проведення контролю в банках україні»** за результатами теоретико-аналітичного огляду визначено, що на міжнародній практиці побудови системи внутрішнього контролю в банках переважає інтегрований підхід, який означає контроль усіх бізнес-процесів з подальшим узагальненням інформації та своєчасним її доведенням до осіб, які повинні ухвалити управлінські рішення щодо мінімізації ризиків. Враховуючи той факт, що досвід побудови систем ефективного внутрішнього контролю у розвинутих країнах налічує багато десятків років, а банківські системи держав характеризуються стабільністю та стійкістю до великої кількості викликів та загроз, то реалізований ними інтегрований підхід доцільно використовувати й в Україні.

З метою мінімізації ймовірних втрат банкам особливо важливо приділити значну увагу системі управління внутрішніми ризиками. Кожна кризова ситуація потребує певного підходу до управління ризиками, тому банкам необхідно глибоко вивчити механізми фінансового ризик-менеджменту, що може сприяти зниженню невизначеності господарської діяльності та забезпеченню фінансової стабільності компаній у довгостроковій перспективі.

ПАТ АБ «Південний» веде активну діяльність з впровадження та розробки різних інноваційних інструментів дистанційного обслуговування, а також намагається вести своєчасну роботу щодо зниження та запобігання ризикам дистанційного обслуговування в банку. Основних напрямів покращення системи управління ризиками дистанційного обслуговування клієнтів ПАТ АБ «Південний» можна виділити такі: впровадження індивідуального підходу до клієнта банку на основі аналізу його поточної фінансової активності у віддалених каналах банківського обслуговування та, відповідно, забезпечення індивідуальної форми захисту від ризиків дистанційного обслуговування; розробка та організація заходів щодо виявлення нових схем шахрайства у сфері дистанційного банківського обслуговування з метою інформування населення про нові способи шахрайства у сфері дистанційного банківського обслуговування та методи захисту від них.

Надано рекомендації щодо вдосконалення системи внутрішнього контролю у внутрішніх структурних підрозділах банку та рекомендації щодо вдосконалення діяльності Служби внутрішнього контролю банку. Потрібно

здійснювати постійний моніторинг індикаторів ризику, використовуючи різні економіко-математичні методи та моделі. Важливим є постійне вдосконалення корпоративної культури розуміння операційного ризику та методів недопущення операційних втрат.

ВИСНОВКИ

Кваліфікаційна робота присвячена аналізу організаційно-методичних засад здійснення контролю та супроводження банківських операцій з фізичними особами. Дослідження організаційно-методичних засад здійснення контролю в банківських установах дозволило зробити такі висновки: Було проаналізовано нормативно-правову базу, що регламентує систему внутрішнього контролю в банках України. Визначено, що регулювання здійснюється відповідно до вимог Національного банку України, а також міжнародних стандартів. Водночас виявлено потребу у подальшому вдосконаленні нормативного забезпечення з урахуванням сучасних цифрових викликів.

Розглянуто організаційну структуру системи внутрішнього контролю, яка включає функціонування підрозділів внутрішнього аудиту, служби комплаєнсу, підрозділів ризик-менеджменту та контролю операційної діяльності. Наголошено, що важливою умовою ефективності контролю є незалежність і об’єктивність зазначених підрозділів. Встановлено, що методичні підходи до внутрішнього контролю повинні враховувати індивідуальні особливості банку, рівень його ризиків, масштаб діяльності та складність організаційної структури. Було визначено, що міжнародна практика свідчить, що ефективний контроль за фінансово-кредитними установами є ключовим елементом стабільності фінансової системи та економічної безпеки держави. В умовах глобалізації, коли фінансові ризики швидко передаються між країнами, посилення нагляду над банківськими та небанківськими фінансовими установами стає необхідною умовою сталого розвитку економіки.

Багаторічний досвід розвинених країн підтверджує, що системний підхід до регулювання фінансових ринків дозволяє знизити ймовірність фінансових криз, захистити інтереси вкладників, підтримувати довіру до банківської системи та забезпечити прозорість діяльності суб’єктів фінансового сектору. Зокрема, створення чітких нормативно-правових рамок і впровадження ефективного контролю дозволяє обмежити ризикові операції та забезпечити достатній рівень капіталізації установ. Проведене дослідження засвідчує, що український фінансовий ринок потребує посиленого державного регулювання та постійного нагляду з боку профільних органів, таких як Національний банк України та Національна комісія з регулювання ринків фінансових послуг. Недостатній контроль може призвести до зловживань, втрати довіри інвесторів і населення, а також до макроекономічної нестабільності.

Отже, ефективний контроль над фінансово-кредитними установами відіграє важливу роль у зменшенні економічних коливань, забезпеченні фінансової стабільності та підвищенні рівня економічної безпеки України. Використання міжнародного досвіду в цій сфері є надзвичайно корисним для адаптації українського законодавства до найкращих світових практик та

посилення інституційної спроможності держави. Контроль та супроводження банківських операцій у сучасних банківських установах є не просто технічними функціями, а складовими ефективного управління, безпеки фінансових ресурсів, а також зміцнення довіри клієнтів. З огляду на стрімку цифровізацію банківської сфери, постійно зростаючий обсяг операцій і вимоги регуляторів, контрольні функції набувають нового стратегічного значення. По-перше, супроводження банківських операцій є важливою складовою внутрішньої структури банку, яка забезпечує безперебійне надання послуг клієнтам — фізичним особам. Це охоплює як операції з депозитами, кредитами, так і розрахунково-касове обслуговування.

Ефективний супровід гарантує дотримання умов договорів, своєчасність розрахунків, відповідність вимогам нормативної бази та зменшує ймовірність операційних ризиків. По-друге, моделі внутрішнього контролю мають постійно вдосконалюватися. Світовий досвід доводить, що банківські установи, які інвестують у розвиток автоматизованих систем контролю, прозорість процесів та навчання персоналу, демонструють вищий рівень фінансової стійкості. Особливо важливим є запровадження принципів, що використовуються в європейських банках, де контроль охоплює всі етапи операцій — від відкриття рахунку до супроводу кредитного договору. Внутрішній контроль в банку забезпечується такими підрозділами, як служба внутрішнього аудиту, служба внутрішнього контролю та служба управління ризиками. Зовнішній контроль здійснюється регуляторними органами, зокрема Національним банком України. У поєднанні ці системи створюють подвійний рівень перевірки та управління ризиками, що є ключовим чинником захисту активів банку. У розрізі розрахунково-касових операцій спостерігається чітка тенденція до зростання обсягів обслуговування через мобільні додатки. За період 2020–2024 рр. доходи від таких операцій зросли на понад 276%. Це свідчить про активну цифровізацію банківського сервісу, яка вимагає нового рівня контролю — автоматизованого, швидкого та точного. Зростання популярності дистанційного обслуговування диктує потребу в оновленні моделей супроводу, орієнтованих на клієнтський досвід та кібербезпеку. Депозитні та кредитні операції безпосередньо пов’язані з прибутковістю банку. Надійний супровід депозитних угод забезпечує довіру клієнтів та стабільність ресурсної бази банку, тоді як якісний контроль за кредитними операціями дає змогу зменшити кредитний ризик та уникнути втрат від неповернення коштів. Відповідно, супровід таких операцій безпосередньо впливає на прибутковість і довгострокову стабільність банку. Кредитний ризик, згідно з визначенням, наведеним у сучасній літературі, — це ризик збитків банку внаслідок невиконання позичальником фінансових зобов’язань перед кредитором у повному обсязі та в обумовлений термін — від видачі до погашення — є критично важливим. Комісійні операції — це ще один вагомий напрям банківської діяльності, який формує значну частку доходів. Обсяг таких операцій залежить від ефективного обслуговування клієнтів, доступності сервісів та швидкості їх виконання. Чим краще організовано супровід розрахунків, карткових, касових та інших послуг — тим вищий дохід отримує банк.

Підсумовуючи, варто зазначити, що ефективна система контролю та супроводу банківських операцій є невід'ємною умовою стабільної роботи банківської установи. Вона має бути живим, адаптивним інструментом, який постійно оновлюється відповідно до змін зовнішнього середовища, клієнтських очікувань і міжнародних практик. Зміцнення внутрішніх моделей контролю, запозичення європейського досвіду та розвиток цифрових інструментів — ключові орієнтири для сучасного банківського сектору України. Функціонування ефективної системи контролю та супроводу банківських операцій є однією з основних умов стабільності та безпеки роботи банківських установ.

Сучасний банківський сектор переживає етап глибокої цифровізації та інтеграції нових технологій, що вимагає постійного вдосконалення організаційних та методичних засад внутрішнього контролю. Регулювання банківських операцій, їх контроль і супровід є важливою складовою не лише для забезпечення фінансової стійкості банків, але й для підтримки довіри клієнтів, зменшення операційних та кредитних ризиків, а також для захисту економічної безпеки держави в цілому. Інтеграція сучасних технологій і автоматизованих систем контролю, вдосконалення нормативно-правової бази та запровадження кращих світових практик дозволяють банкам адаптуватися до постійно змінюваного економічного середовища, задовольняти зростаючі потреби клієнтів і забезпечувати високий рівень кібербезпеки.

Важливою умовою ефективності таких систем є незалежність контролюючих підрозділів, а також наявність подвійного рівня контролю — внутрішнього і зовнішнього, який здійснюється наглядовими органами, зокрема Національним банком України. Таким чином, організація та функціонування контролю за банківськими операціями має стратегічне значення для забезпечення стабільності фінансової системи країни. Зміцнення внутрішнього контролю, розвиток цифрових інструментів і орієнтація на європейський досвід є важливими кроками до забезпечення високої ефективності банківських установ і зміцнення економічної безпеки України.