

4. Роджер Лерой Миллер. Современные деньги и банковское дело / Роджер Лерой Миллер, Дэвид Д. Ван-Хуз. ; пер. с англ. – М.: ИНФРА-М, 2000. – XXIV, 856 с.
5. Терещенко Г. Особливості ресурсного забезпечення банківського іпотечного кредитування / Г. Терещенко, М. Мошкова // Фінанси України. – 2009. – № 3 – С. 90–100.
6. Рев'юк Н.В. Іпотека як господарсько-правова конструкція залучення інвестицій в економіку: теорія та практика її застосування / Рев'юк Н.В. – Харків : Кроссруд, 2007. – 172 с.
7. Роджер Лерой Миллер, Дэвид Д. Ван-Хуз. Современные деньги и банковское дело / Роджер Лерой Миллер, Дэвид Д. Ван-Хуз. ; пер. с англ. – М. : ИНФРА-М, 2000. – XXIV, 856 с.
8. Терещенко Г. Особливості ресурсного забезпечення банківського іпотечного кредитування / Г. Терещенко, М. Мошкова // Фінанси України. – 2009. – № 3 – С. 90–100.
10. Тринчук В. Банкострахування: нові виклики та можливості / В. Тринчук, Ю. Клапків // Страхова справа. – 2008. – № 6. – С. 12–15.

Надійшла 13.12.2011; рецензент: д. е. н. Футало Т. В.

УДК 336.71

І. В. ПАСІЧНИК, К. М. БАЗАДЗЕ
Університет банківської справи НБУ (м. Київ)

СУЧАСНІ ПІДХОДИ ЩОДО ВИЗНАЧЕННЯ СУТНОСТІ БАНКІВСЬКИХ ПОСЛУГ

У роботі розглядаються питання стосовно виявлення сутності банківських послуг. На основі аналізу та систематизації існуючих підходів до визначень «банківська послуга», «банківська операція», «банківський продукт» було запропоновано узагальнене визначення банківської послуги, яке, на думку автора, найбільш повно відображає сутність та місце банківських послуг в сучасному банківстві.

The work covers issues concerning the determination of the entity of banking services. Based on the analysis and systematization of existing approaches to definitions of "banking services", "banking transactions", "banking product" the definition of banking services was suggested, which in the opinion of the author most fully reflects the entity and the place of banking services in the modern banking system.

Ключові слова: Банківська послуга, фінансова послуга, банківський продукт, банківська операція.

Вступ. Кожна банківська установа починаючи із першого дня свого функціонування, в першу чергу, керується Законом України «Про банки і банківську діяльність», основною метою якого є «створення належного конкурентного середовища на фінансовому ринку, ... створення сприятливих умов для... підтримки вітчизняного виробника» [1]. Конкурентне середовище у банківському секторі є найбільш сприятливим для клієнтів банків, адже саме завдяки банківській конкуренції знижуються відсоткові ставки за позиками, підвищуються відсоткові ставки за депозитами, запроваджуються нові технології, розширюється спектр та покращується якість послуг тощо. В свою чергу, якість банківських послуг у даному контексті розглядається як один із головних показників конкурентоспроможності банківської установи в цілому.

Останні дослідження і публікації свідчать, що не дивлячись на те, що в науковій літературі питанню сутності банківських послуг приділялась достатня увага, єдиної думки стосовно цього визначення й досі немає. Серед вітчизняних та зарубіжних науковців-економістів можна виділити наступних, хто досліджував дану тематику: Барановський О.І., Васюренко О.В., Вовчак О.Д., Головін Ю.В., Дзюблюк О.В., Лаврушин О.І., Лютий І.О., Міщенко В.І., Мороз А.М., Пуховкіна М.Ф., Романенко Л.Ф., Савлук М.І., Ханс – Ульріх Деріг, М. Портер, П. Роуз, Дж. Еванс, Б. Маруа.

Постановка завдання. Метою роботи полягає в тому, щоб на основі аналізу чинного вітчизняного та зарубіжного законодавства, результатів теоретичних досліджень сучасних вчених-економістів і практики банківської діяльності розвинути та узагальнити існуючі підходи до визначення сутності банківських послуг. Досягнення поставленої мети передбачає вирішення наступних завдань:

- визначення місця банківських послуг на ринку фінансових послуг;
- встановлення спільного та відмінного між поняттями «банківська послуга» та «фінансова послуга»;
- аналіз діючого банківського законодавства, що встановлює та регламентує діяльність банків на ринку банківських послуг;
- аналіз існуючих теоретичних розробок щодо сутності банківських послуг та їх узагальнення;
- визначення сутності поняття банківських послуг та його взаємозв'язку з поняттями банківських операцій та банківського продукту.

Результати дослідження. Банківські послуги купуються і продаються на специфічному виді ринку – ринку банківських послуг [8, с. 380]. Ринок банківських послуг, в свою чергу, згідно з Законом України «Про фінансові послуги та державне регулювання ринків фінансових послуг» (далі – Закон про фінансові

послуги), є складовою ринку фінансових послуг [2]. Відповідно до цього, однією зі складових фінансових послуг є банківська послуга як центральна ланка у структурі фінансового ринку [13, с. 163].

Таким чином зміст поняття «банківська послуга» можна почати досліджувати через призму поняття «фінансова послуга». Закон про фінансові послуги визначає фінансову послугу як «операції з фінансовими активами, які здійснюються на користь третіх осіб за власний рахунок або за рахунок цих осіб, а у випадках, передбачених законодавством, і за рахунок притягнених від інших осіб фінансових активів, з метою здобуття прибутку або збереження реальної вартості фінансових активів». Отже, Закон про фінансові послуги одним із перших визначає поняття «послуга» через поняття «операція».

В той же час у противагу фінансовим послугам, банківські послуги мають наступні особливості:

- банківська послуга сприймається як діяльність особи (юридичної чи фізичної), яка надає послугу;
- банківська послуга не має матеріально-речової форми вираження;
- абстрактна форма банківської послуги набуває конкретного вираження на основі договірних відносин;
- корисний ефект банківської послуги проявляється в процесі її надання;
- час надання та споживання банківської послуги здебільшого співпадають.

З огляду на те, що вітчизняна фінансова система є банкоцентричною, а існуюча міжбанківська конкуренція посилюється конкуренцією з боку небанківських кредитних інституцій (страхових компаній, пенсійних фондів, позиково-ощадних асоціацій, інвестиційних та фінансових компаній, кредитних спілок), банки вже досить давно стали надавати нетрадиційні для банків послуги (лізингові, факторингові, форфейтингові, трастові, послуги з надання гарантій та поручительств тощо). В межах підходів до розгляду банківських послуг як на похідні від фінансових послуг, можна казати про певні розбіжності у визначенні термінів «фінансова операція» та «фінансова послуга» у вітчизняному та зарубіжному законодавстві.

Наприклад, у законодавстві США та британському акті про фінансові послуги чіткого визначення фінансових операцій та фінансових послуг не наведено, однак відзначається, що це сфера діяльності банків, страхових компаній, інвестиційних фондів, клірингових будинків та інших фінансових посередників.

У законодавстві Німеччини розмежування між банківськими операціями та фінансовими послугами ґрунтується лише на поділі фінансових посередників на банківські та небанківські.

У законодавстві інших країн Європейського Союзу в розрізі системи національних рахунків вживається термін «фінансова операція», а в розрізі фінансового ринку, на якому діють банки та небанківські фінансові установи, – «фінансова послуга».

Аналізуючи нормативні документи, які в тому чи іншому ступені торкаються організації діяльності та належного функціонування банківської системи, можна сказати, що трактування терміну «банківських послуг» в жодному з них не зазначено. У зв'язку з цим питання щодо визначення поняття «банківських послуг» серед вітчизняних науковців й надалі лишається дискусійним.

Досліджуючи сучасні українські та російські джерела, можна знайти безліч трактувань поняття «банківської послуги». У процесі їх аналізу стало можливим виокремлення декількох основних підходів сучасних авторів до розуміння сутності банківських послуг:

- більшість авторів наголошують на тому, що банківські послуги надаються, в першу чергу, в інтересах клієнтів (споживачів цих послуг) і направлені на якомога повне задоволення їх потреб [6, 8, 12, 16, 17, 21];

- деякі науковці ототожнюють такі поняття як «банківська послуга» та «банківська операція», розглядаючи їх як певні дії (події) або процеси банку [6–8, 17, 22]; у даному випадку різниця полягає в тому, що надання банківських послуг, знов-таки, спрямовується на задоволення інтересів клієнтів, а банківські операції, в свою чергу, здійснюються переважно в інтересах самого банку;

- інші автори банківські послуги нерідко визначають як кінцевий продукт (конкретний результат) банківської діяльності; або як певну діяльність банку із супроводу банківських операцій [16, 21].

Як вже раніше зазначалося, згідно із Законом про фінансові послуги, банківські послуги є різновидом фінансових послуг [1, 2]. У Законі України «Про банки і банківську діяльність» [1] у ст. 47 «Банківські операції» наведено перелік можливих дій банку на ринку, наводяться поняття «операції» та «угоди», серед яких послуги окремо не виділяються. Національний банк України, коли ліцензує банки та видає їм письмові дозволи, також наводить банківські операції та послуги єдиним списком, об'єднуючи їх під назвою «операції». Слід зазначити, що в Росії Федеральний закон про банки і банківську діяльність також не визначає поняття послуги, а специфіка банківської діяльності визначається базуючись на переліку банківських операцій та угод, до того ж поняття угода та операція використовуються як тотожні.

Виходячи зі змісту Закону України «Про банки і банківську діяльність» (зокрема статті 56), можна зробити висновок, що законодавець у цьому законі дійсно ототожнює поняття «банківські операції» та «банківські послуги», не вважаючи за необхідне розмежовувати дані поняття.

Брегеда О.А., проаналізувавши відмінності банківських операцій від банківських послуг за різними критеріями впевнена, що відмінності є суттєвими, і для подальшого стимулювання розвитку банківських послуг необхідно законодавчо провести чітку межу між банківськими операціями та банківськими послугами. Але в той самий час автор не заперечує того, що хоча здійснення банківських операцій не

обумовлює обов'язкового надання банківських послуг, але надання послуг у більшому чи меншому ступені пов'язані з проведенням банківських операцій [22].

В даному випадку можна виокремити банківські послуги у широкому та вузькому розумінні: у широкому значенні зазначений термін є тотожним терміну «банківські операції». У вузькому значенні під банківськими послугами розуміють саме додаткові, супутні до основних види діяльності банків, які покращують обслуговування клієнтів [23, с. 18].

Виходячи з того, що специфіка банку визначається особливостями його діяльності, результатом якої, в свою чергу, є створення банківського продукту, то надання банківських послуг в цьому контексті можна розглядати як складову частину самого банківського продукту.

Знайомлячись із думками самих банкірів з приводу ототожнення/розмежування даних понять, автором було виділено декілька цікавих точок зору на дане питання.

Отже, деякі схильні прирівнювати поняття банківської послуги до банківського продукту, але з такими особливостями: через те, що термін «продукт» відображає результат певної діяльності, то його доречно використовувати говорячи від імені банку та/або у внутрішньобанківських документах тощо; у терміні «послуга» більш підкреслена клієнтська зацікавленість, таким чином його можна використовувати у тих випадках, де треба підкреслити саме орієнтацію на клієнта; банківська ж операція найчастіше розглядається та використовується в рамках процесів, технологій, як певна закінчена дія.

Але в той же час для того, щоб надати послугу клієнту, необхідно здійснити одну чи більше операцій (з чим згодні і більшість науковців-теоретиків). Тобто з точки зору клієнта, більшість послуг банку мають у своєму змісті тільки одну операцію, тому поняття послуги та операції досить часто прирівнюються. Але на нашу думку, ці визначення можуть бути синонімічними за формою, не за змістом.

Більшість банкірів, в свою чергу, розділяють без ускладнень, що банківський продукт – це послуга, яка має матеріальне відображення та вартість, а безпосередньо послуга не має матеріального вираження і оплатою за її отримання є комісійна винагорода банку.

Також стосовно дискусії «послуга–продукт» існують такі думки: банк завжди продає послуги, які надаються за допомогою продуктів. Послуга може бути надана клієнту як під час її оплати, так і у відстроченому режимі, тобто юридично жодний банк не продає клієнту свої продукти, вони завжди лишаються у власності банку.

На думку автора, взаємозв'язок між цими поняттями можна встановити так: банківський продукт – сукупність відповідним чином структурованих банківських послуг (технологічно замкнений ланцюжок послуг, який дозволяє вирішувати певні глобальні завдання); банківська послуга – сукупність відповідним чином структурованих банківських операцій (сукупність банківських трансакцій); банківська операція – одинична банківська трансакція, без проведення якої неможливо здійснити надання банківської послуги/створення продукту.

Отже, узагальнюючи та уточнюючи наведені підходи до розуміння сутності банківських послуг можна надати таке визначення: банківська послуга – це різновид фінансової послуги, складова частина банківського продукту, яка надається як самостійно, так і за допомогою здійснення необхідних банківських операцій в інтересах та з метою задоволення певних фінансових потреб різних категорій клієнтів – споживачів цих послуг у сфері грошово-кредитних відносин без залучення додаткових резервів (а також без ризику втрати активів банку), результатом якої для банку буде отримання доходу у вигляді процента (комісії).

Таким чином, наведене визначення дозволяє:

1) відокремити між собою поняття банківського продукту-послуги-операції (в основі банківського продукту лежить банківська послуга, яка надається як самостійно, так і за допомогою проведення певних операцій);

2) наголосити на тому, що банківські послуги направлені, в першу чергу, на задоволення інтересів та потреб клієнтів-споживачів даних послуг;

3) побачити явну відмінність від операцій якнайменше в тому, що банківські послуги не потребують залучення додаткових резервів, а ризик втрати активів банку існує хіба що операційний (помилки при наданні послуг, наприклад).

Висновки. Не дивлячись на те, що економічні світові події останніх років відносно уповільнили розвиток та здорове функціонування вітчизняної фінансової, та, зокрема, банківської системи, конкуренція на рику банківських послуг не тільки залишилась, а навіть мала тенденцію до зростання. Окрім конкуренції між собою, банки вимушені конкурувати із різними небанківськими фінансово-кредитними установами.

З огляду на те, що ринок банківських послуг є найбільш динамічним, загострюється необхідність розробки підходів до розуміння сутності банківської послуги, з метою відокремлення її від понять банківської операції та банківського продукту.

Проведений аналіз вітчизняного та зарубіжного законодавства виявив відсутність у ньому трактування сутності банківської послуги, ототожнюючи її із банківською операцією. Це, в свою чергу, поклало початок для багатьох дискусій стосовно розмежування складових так званої «банківської тріади» (банківська послуга/операція/продукт) одне від одного.

Таким чином, при внесенні змін до Закону України «Про банки і банківську діяльність» щодо відокремлення даних понять, законодавець значно спростиє роботу певних внутрішньобанківських підрозділів. Проте практикуючі банкіри зійшлися одностайно в єдиній думці: головне, щоб кожен банк мав змогу для себе визначитися з даними поняттями і не плутався із їх використанням як у внутрішньо-, так і в зовнішньобанківській документації. Загалом, визначена на законодавчому рівні сутність банківських послуг із розмежуванням їх від операцій і продуктів, була б доволі необхідною, але, як виявляється, не обов'язковою.

Література

1. Про банки і банківську діяльність : Закон України від 7 грудня 2000 р. № 2121-III (зі змінами і доповненнями) [Електронний ресурс] / Верховна Рада України. – Режим доступу : www.rada.gov.ua
2. Про фінансові послуги та державне регулювання ринків фінансових послуг : Закон України від 12.07.2001 № 2664-III (зі змінами і доповненнями) <http://zakon.rada.gov.ua/>
3. Про затвердження Положення про організацію операційної діяльності в банках України : Постанова Правління Національного банку України від 18 червня 2003 року № 254 [Електронний ресурс] / Верховна Рада України. – Режим доступу : <http://zakon.rada.gov.ua/>
4. Стельмах В.С. Енциклопедія банківської справи України : енциклопедія / Стельмах В.С. – К. : Молодь, Ін Юре, 2001. – 680 с.
5. Аналіз ринку банківських послуг : [навч. посіб] / Захожай В.Б., Герасименко С.С., Терещенко Т.О. та ін. ; за заг. ред. В.Б. Захожая, С.С. Герасименка. – К. : МАУП, 2006. – 188 с.
6. Банківські операції : [підручник] / Мороз А.М., Савлук М.І., Пуховкіна М.Ф. та ін. ; за заг. ред. А.М. Мороза ; вид. 4-е, без змін. – К. : КНЕУ, 2009. – 608 с.
7. Вовчак О.Д. Кредит і банківська справа : [підручник] / Вовчак О.Д., Руцишин Н.М., Андрейків Т.Я. – К. : Знання, 2008. – 564 с.
8. Горбач Л.М. Ринок фінансових послуг : [навч. посібник] / Л.М. Горбач, О.Б. Каун– К. : Кондор, 2009.– 436 с.
9. Єпіфанов А.О. Операції комерційних банків : [навчальний посібник] / Єпіфанов А.О., Маслак Н.Г., Сало І.В. – Суми : ВТД «Університетська книга», 2007. – 523 с.
10. Лютий І.О. Банківський маркетинг : [підручн.] / І.О. Лютий, О.О. Солодка. – К. : Центр учбової літератури, 2009. – 776 с.
11. Мещеряков А.А. Організація діяльності комерційного банку : [навчальний посібник] / Мещеряков А.А. – К. : Центр учбової літератури, 2007. – 608 с.
12. Міщенко В.І. Банківські операції : [підручник] / Міщенко В.І., Слав'янська Н.Г., Коренева О.Г. – 2-е вид., перероб. і доп. – К. : Знання, 2007. – 796 с.
13. Управління діяльністю банку: методологія і практика : [монографія] / Васюренко О.В., Федосік І.М., Васюренко Л.В., Христофорова О.М., Семенюк Л.П. ; за заг. ред. О.В. Васюренка. – К. : УБС НБУ, 2008. – 230 с.
14. Головин Ю.В. Банки и банковские услуги в России: вопросы теории и практики / Головин Ю.В. – М. : Финансы и статистика, 1999.
15. Дзюблюк О. До питання про суть банку та специфіку банківського продукту / О. Дзюблюк // Вісник НБУ – 1999. – № 4.
16. Маслеченков Ю.С. Технология и организация работы банка: теория и практика / Маслеченков Ю.С. – М., 1998.
17. Перехожев В.А. Современные подходы к пониманию категории «Банковский продукт», «Банковская услуга» и «Банковская операция» / В.А. Перехожев // Финансы и кредит. – 2002. – № 21.
18. Финансовый менеджмент / под ред. Е.С. Стояновой. – М. : Перспектива, 2000.
19. Банковское дело : [учебник] / под ред. О.И. Лаврушина. – М. : Банковский и биржевой научно-консультационный центр, 1992.
20. Финансовый менеджмент / под ред. Е.С. Стояновой. – М. : Перспектива, 2000.
21. Сороківська З.К. Ринок роздрібних банківських послуг: особливості формування та перспективи розвитку в Україні : дис. ... канд. екон. наук : 08.04.01 / З.К. Сороківська // Тернопільський держ. економічний ун-т. – Т., 2006. – 237 с.
22. Брегеда О.А. Ринок банківських послуг в Україні: сучасний стан та перспективи розвитку : дис. ... канд. екон. наук : 08.04.01 / О.А. Брегеда // Київський національний економічний ун-т. – К., 2002. – 196 с.

Надійшла 07.12.2011; рецензент: д. е. н. Жихор О. Б.