

## СУТНІСТЬ ПОНЯТТЯ "БАНКІВСЬКА ПОСЛУГА" ТА ОСНОВНІ ПІДХОДИ ДО ЙОГО ВИЗНАЧЕННЯ

УДК 336.717

Колодізева С. О.

У статті розглянуто та проаналізовано основні підходи як закордонних, так і вітчизняних авторів до визначення поняття "банківська послуга", адже в науковій літературі відсутня однозначна дефініція даного поняття. Досліджено суперечності стосовно визначення змісту поняття "банківська послуга" — одного з основних понять, яким оперують банківські установи в процесі своєї діяльності. Узагальнено теоретичні положення щодо визначення сутності поняття банківської послуги та на основі розглянутих підходів виявлено основні й визначальні ознаки, які притаманні даному поняттю. Результати проведеного дослідження можуть бути використані в майбутньому для уточнення цього фундаментального для банківської діяльності поняття.

*Ключові слова:* банківська послуга, фінансова послуга, банківська операція, банківська діяльність, фінансова потреба клієнта.

## СУЩНОСТЬ ПОНЯТИЯ "БАНКОВСКАЯ УСЛУГА" И ОСНОВНЫЕ ПОДХОДЫ К ЕГО ОПРЕДЕЛЕНИЮ

УДК 336.717

Колодізева С. О.

В статье рассмотрены и проанализированы основные подходы как зарубежных, так и отечественных авторов к определению понятия "банковская услуга", ведь в научной литературе отсутствует однозначная дефиниция данного понятия. Исследованы противоречия относительно определения содержания понятия "банковская услуга" — одного из основных понятий, которым оперируют банковские учреждения в процессе своей деятельности. Обобщены теоретические положения по определению сущности понятия банковской услуги и на основе рассмотренных подходов выявлены основные и определяющие признаки, присущие данному понятию. Результаты проведенного исследования могут быть использованы в будущем для уточнения этого фундаментального для банковской деятельности понятия.

*Ключевые слова:* банковская услуга, финансовая услуга, банковская операция, банковская деятельность, финансовая потребность клиента.

## THE ESSENCE OF "BANKING SERVICE" CONCEPT AND BASIC APPROACHES TO ITS DETERMINATION

UDC 336.717

S. Kolodzieva

The article reviews and analyzes the main approaches of both foreign and domestic authors to the definition of "banking service" because the scientific literature contains no clear definition of this concept. The contradictions concerning the definition of the term "banking service", one of the basic concepts, which banks operate in their work have been studied. Theoretical provisions for determining the nature and the notion of banking services have been generalized and on the basis of these approaches the major defining features that are inherent in this concept have been identified. The results of this research can be used in the future to clarify this notion fundamental for banking.

**Key words:** banking service, financial service, banking operation, banking, financial needs of customers.

Згідно із Законом України "Про банки та банківську діяльність" [1] банком є юридичною особою, яка має виключне право на підставі ліцензії Національного банку України здійснювати відповідні операції, що пов'язані з наданням банками різноманітних послуг. Вітчизняне законодавство не містить конкретного визначення поняття "банківська послуга", хоча в текстах нормативних актів воно зустрічається, а у закордонній та вітчизняній науковій літературі відсутній єдиний підхід щодо визначення даного поняття.

Теоретичні засади визначення сутності поняття "банківська послуга" активно досліджувались як у закордонній, так і у вітчизняній науковій літературі та знайшли своє відображення у працях таких закордонних і російських науковців, як: Іванов О. М., Перехожев В. А., Тосунян Г. А. [2 – 4] та ін. Вітчизняні вчені також проявили зацікавленість у висвітленні теоретичних засад поняття банківської послуги, результати чого знайшли свій прояв у наукових здобутках таких економістів, як: І. Безклубий, Брегеда О. А., О. Дзюблюк, Мещеряков А. А., Перепечай Н. М., Телінгер М. Ю. [5 – 10] та ін.

Вченими широко висвітлюються різноманітні підходи щодо визначення сутності поняття "банківська послуга", однак у науковій літературі відсутній підхід, що дозволив би виявити всі основні характеристики даного поняття. Метою статті є розробка теоретичних положень щодо визначення сутності поняття банківської послуги та виявлення ознак, що притаманні даному поняттю.

Закордонні вчені вважають приймання вкладів і надання кредитів основою банківської діяльності та зазначають, що сьогодні діяльність банків характеризується різноманітністю послуг, винагорода за надання яких забезпечує постійно зростаючу частину ресурсів банківських установ [10]. Таке визначення акцентує увагу на сучасних тенденціях диверсифікації та зростання обсягів надання банківських послуг населенню, що обумовлює зростання їх вкладу в дохід банківських установ. Автори розглядають процес надання банківських послуг окремо від основної діяльності банку, від активно-пасивних операцій банків.

У науковій літературі виокремлено концепцію, відповідно до якої до складу банківських послуг входить окремий, порівняно вузький сегмент діяльності банку. При цьому послугою вважається діяльність банківської установи, яка безпосередньо не пов'язана з активними і пасивними операціями. Існує думка, що банківські послуги – це посередницькі операції банків, головною ознакою яких є отримання банком доходу у вигляді комісійних за обслуговування [11]. Брегеда О. А. розглядає поняття "банківська послуга" як набір упорядкованих дій банку, які безпосередньо не є пов'язаними із формуванням та використанням ресурсів банку і не несуть ризику їх втрати [6].

Інші автори визначають банківські послуги як набір упорядкованих дій банку, пов'язаних з обслуговуванням клієнтів, у процесі яких працівники банку створюють, а клієнти банку споживають додану вартість без додаткового накопичення наявної вартості та без посилення ризику втрати активів [5].

Розглянуті трактування поняття банківської послуги так чи інакше відокремлюють його від поняття банківської операції, а процес надання банківських послуг не включають в основну діяльність банку.

На відміну від розглянутих підходів до визначення банківської послуги, більшість авторів розглядають банківську послугу в складі основної діяльності банку як форму задоволення фінансової потреби клієнта банку (у кредиті, розрахунково-касовому обслуговуванні, гарантіях, купівлі, продажу і зберіганні цінних паперів, іноземної валюти тощо) [11].

Російський вчений Іванов О. М. визначає банківську послугу як комплексну діяльність банку, спрямовану на створення оптимальних умов для залучення тимчасово вільних ресурсів і задоволення потреб клієнтів при проведенні банківських операцій та отримання прибутку [2].

Як виявив аналіз наукових джерел, дослідженням теоретико-прикладних аспектів поняття банківської послуги займалися російські вчені [4], на думку яких, банківські послуги – це сукупність спрямованих на задоволення

потреб інших осіб та здійснюваних із метою отримання прибутку угод, виключне право на здійснення яких надається кредитним організаціям. Банківська послуга визначається як одна чи кілька операцій банку, що задовольняють певні потреби клієнта, та як проведення банківських операцій за дорученням клієнта, на користь останнього, за певну плату [12]. У літературі зазначається, що процес виробництва банківських послуг на практиці здійснюється у формі відповідних операцій – депозитних, кредитних, інвестиційних тощо. Завершення операції й означає надання відповідної послуги клієнтам [12].

Також банківські послуги пов'язують із забезпеченням переміщення грошей з рахунку на рахунок й утворенням грошових фондів [11].

Перепечай Н. М. поняття "банківська послуга" визначає як результат комплексної діяльності банку, який становить економічні блага для задоволення певних потреб людини при проведенні банківських операцій. Специфіка банківської послуги полягає в тому, що потреба клієнта є первинною, а надання послуги може виконуватися без участі клієнта за допомогою певних банківських технологій із дотриманням стандартів у межах діючого законодавства [9].

Наведені підходи до визначення банківської послуги підкреслюють її інтеграцію в основну діяльність банку та характеризують її роль у формуванні фінансових потоків банку.

Також у науковій літературі зустрічаються й інші

дефініції поняття "банківська послуга", деякі з яких розрізняються, а деякі – все ж таки містять близьке за економічним змістом наповнення та характеризуються спільними ознаками, що властиві досліджуваному поняттю. Окремі підходи щодо визначення сутності поняття "банківська послуга" наведені у таблиці.

Таблиця

**Підходи щодо визначення сутності поняття "банківська послуга"**

Дефініція
форма мобілізації й використання фондів фінансових ресурсів для здійснення кредитних, інвестиційних, вкладних та інших операцій, для фінансового забезпечення процесу виробництва, виконаних робіт і надання послуг, які здійснюються на платній основі та мають відмінні риси свого функціонування [13]
підсумок діяльності співробітників банку щодо задоволення потреб клієнта і результат виконання банківських операцій [11]
діяльність банку, спрямована на задоволення потреби клієнтів у прирості та отриманні додаткових ресурсів, проведенні розрахунків, зберіганні й інформаційному забезпеченні [3]
це різноманітні дії на фінансовому ринку, грошові операції, які здійснюються банками за окрему плату за дорученням та в інтересах своїх клієнтів, також дії, які мають на меті вдосконалення та підвищення ефективності банківського підприємства [8]
це комплекс упорядкованих, пов'язаних з обслуговуванням клієнта дій банку, що не потребують руху накопиченої вартості, а пов'язані лише з рухом доданої вартості [12]
це кінцевий результат функціонування банків щодо задоволення потреб клієнтів, пов'язаних із рухом грошових коштів або провадженням додаткових видів діяльності, що відображається поза балансом; передбачає здійснення певних операцій та має на меті задоволення потреб клієнта [7]

Аналіз наведених визначень банківської послуги (див. таблицю) підтверджує висновок про те, що існують два загальних підходи щодо визначення даного поняття. Перший з них полягає в тому, що банківські послуги є близькими за змістом до банківських операцій, що є основним напрямом діяльності банку. Представники іншої ж точки зору схильні досить чітко розмежовувати "операції" та "послуги" банківських установ. При цьому слід зазначити, що більшість визначень поняття "банківська послуга", що надаються у науковій літературі, здійснюються на основі використання поняття "банківська операція".

У Законі України "Про фінансові послуги та державне регулювання ринків фінансових послуг" [14] базовим терміном виступають "фінансові послуги", що визначаються як "операції із фінансовими активами, що здійснюються в інтересах третіх осіб за власний рахунок чи за рахунок цих осіб, а у випадках, передбачених законодавством, і за рахунок залучених від інших осіб фінансових активів, із метою отримання прибутку або збереження реальної вартості фінансових активів". Тобто, відповідно до наведеного визначення, до складу фінансових послуг належать банківські послуги.

Результати дослідження наукових джерел [2 – 13] засвідчують, що існує певне протиріччя стосовно визначення змісту одного із основних понять, яким оперують банківські установи в процесі своєї діяльності, а саме поняття "банківська послуга".

Встановлено, що деякі з науковців пов'язують

поняття "банківська послуга" із комплексом упорядкованих дій банку, які не пов'язані із формуванням та використанням ресурсів банку і не несуть ризику їх втрати [5; 6; 12]. Інші дослідники характеризують банківські послуги як кінцевий результат діяльності банку, пов'язаний із задоволенням потреб клієнтів [7; 9]. Також має місце дефініція досліджуваного поняття, що пов'язана із формою мобілізації й використання фондів фінансових ресурсів [11]. Доволі поширеними є визначення, що, по суті, ототожнюють та наповнюють схожим змістом поняття "банківська послуга" та "банківська операція" [10].

Метою функціонування будь-якого банку є отримання ним доходу, при цьому певна група дослідників акцентує увагу на тому, що в результаті надання послуг банк отримує доходи саме у формі комісій.

Однак, незважаючи на розбіжності у поглядах сучасних дослідників та недоліки вітчизняного законодавства у сфері банківської діяльності, все ж таки можливим є виокремлення загальних рис, що характерні для поняття "банківська послуга". Автор вважає, що банківським послугам притаманні такі ознаки:

1) платність. Низка науковців підкреслюють, що основним доходом від надання банківських послуг є комісії, але плата за надання послуг, зокрема кредитних послуг, може включати також і відсотки за користування ресурсами банку, тобто у цьому випадку формується як комісійний, так і процентний доходи банку. Також у деяких випадках банки можуть надавати послуги на безоплатній основі, що, перш за все, надає їм можливості для залучення нових клієнтів, розширювати асортимент своїх послуг, тим самим підвищувати рівень обслуговування та, як результат, збільшувати банківські ресурси;

2) задоволення потреб клієнтів. Незважаючи на існуючі розбіжності та деякі труднощі стосовно визначення поняття "банківська послуга", усі науковці схильються до того, що в результаті надання банком своїх послуг відбувається задоволення потреб клієнта у банківському обслуговуванні останнього. Наскільки ж якісно і якою мірою будуть задоволені потреби клієнта, залежить, перш за все, від наявності комплексного обслуговування та рівня якості надання банківських послуг;

3) залежність від інформаційно-технологічного забезпечення банку. Для клієнта надзвичайно важливим є співвідношення функціонального аспекту якості, а саме того, що він отримує від банківської послуги, та технологічного аспекту, тобто того, як клієнт отримує цю послугу. При цьому важливу роль відіграє саме рівень оснащення новітніми інформаційними технологіями банку. Завдяки можливості спростити сам процес надання тієї чи іншої банківської послуги клієнт отримує максимальний результат для себе, витрачаючи мінімальний час з найменшими витратами коштів;

4) участь у формуванні руху грошових потоків. Основним напрямом діяльності банку є саме управління грошовими потоками, що виникають у процесі надання банківських послуг, що, врешті-решт, складає основу загальної системи управління банківської діяльності. Упровадження та використання дієвого механізму, що забезпечує ефективне керування грошовими потоками, є головним завданням банківської установи;

5) необхідність розробки технологічного процесу. Технологія надання банківської послуги може бути специфічною для кожного банку, може визначати

конкуреноспроможність банківської послуги на ринку фінансових послуг та характеризувати банківську послугу як певний банківський продукт;

б) фінансовий характер. Відповідно до вітчизняного законодавства [14] банківські послуги є фінансовими послугами, що надаються банківськими установами та перелік яких наведено у законодавстві.

У результаті узагальнення основних підходів вітчизняних та закордонних вчених стосовно дефініції поняття "банківська послуга" було виявлено основні й визначальні ознаки, які притаманні для банківської послуги, що може бути корисним для уточнення цього фундаментального для банківської діяльності поняття у майбутньому.

-----

**Література:** 1. Про банки і банківську діяльність : Закон України № 2121-III від 07.12.2000 р. [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://zakon2.rada.gov.ua/>. 2. Иванов А. Н. Инвестиционные и консультационные услуги иностранных банков / А. Н. Иванов // Деньги и кредит. – 2009. – № 5. – С. 61–65. 3. Перехожев В. А. Современные подходы к пониманию категорий "Банковский продукт", "Банковская услуга" и "Банковская операция" / В. А. Перехожев // Финансы и кредит. – 2002. – № 21. – С. 23–32. 4. Тосунян Г. А. Банковское право Российской Федерации. Т. 2 / Г. А. Тосунян. – М.: Юрист, 2005. – С. 402. 5. Безклубий І. Співвідношення поняття "банківська послуга", "банківський правовичин" і "банківська операція" / І. Безклубий // Право України. – 2004. – № 8. – С. 65–72. 6. Брегеда О. А. Ринок банківських послуг в Україні: сучасний стан та перспективи розвитку : автореф. дис. на здобуття наукового ступеня канд. екон. наук : спец. 08.04.01 "Фінанси, грошовий обіг і кредит" / О. А. Брегеда. – К., 2002. – 16 с. 7. Дзюблюк О. Ринок банківських послуг: теоретичні аспекти організації стратегії розвитку в Україні / О. Дзюблюк // Фінанси України. – 2005. – № 6. – С. 41–49. 8. Мещеряков А. А. Дискусійні проблеми визначення сутності банку і банківського продукту в сучасних умовах / А. А. Мещеряков // Вісник Дніпровського державного фінансового економічного інституту. – 2003. – № 2(10). – С. 68–72. 9. Перепечай Н. М. Перспективи розвитку ринку нетрадиційних банківських послуг / Н. М. Перепечай // Фінанси України. – 2009. – № 3. – С. 133–139. 10. Телінгер М. Ю. Сутність та особливості визначення поняття "банківська послуга" / М. Ю. Телінгер // Прометей. – 2011. – № 1(34). – С. 233–235. 11. Трохименко В. І. Сутність та структура сучасного ринку банківських послуг / В. І. Трохименко // Економіка. Проблеми економічного становлення. – 2010. – № 2. – С. 76–81. 12. Комісарчик О. В. Банківські послуги та їх специфіка в роздрібному банківництві / О. В. Комісарчик // Формування ринкової економіки. – 2010. – № 23. – С. 430–437. 13. Шевцова М. Ю. Ринок банківських послуг: динаміка розвитку та сегментації / М. Ю. Шевцова, Ю. О. Солодовник // Вісник Дніпровського університету. – 2011. – № 5(2). – С. 149–155. 14. Про фінансові послуги та державне регулювання ринків фінансових послуг : Закон України № 2664-III від 12.07.2001 р. [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://zakon2.rada.gov.ua/>.

**References:** 1. Pro banky i bankivsku diyalnist : Zakon Ukrainy No. 2121-III vid 07.12.2000 r. [Electronic resource]. – Access mode : <http://zakon2.rada.gov.ua/>. 2. Ivanov A. N. Investitsionnye i konsultatsionnye uslugi inostrannykh bankov / A. N. Ivanov // Dengi i kredit. – 2009. – No. 5. – Pp. 61–65. 3. Perekhov V. A. Sovremennye podkhody k ponimaniyu kategoriy "Bankovskiy produkt", "Bankovskaya usługa" i "Bankovskaya operatsiya"

/ V. A. Perekhov // Finansy i kredit. – 2002. – No. 21. – Pp. 23–32. 4. Tosunyan G. A. Bankovskoe pravo Rossiyskoy Federatsii [Banking Law of the Russian Federation] Vol. 2 / G. A. Tosunyan. – M.: Yurist, 2005. – 402 p. 5. Bezklubyi I. Spivvidnoshennia poniat "bankivska posluha", "bankivskiy pravochyn" i "bankivska operatsiia" / I. Bezklubyi // Pravo Ukrainy. – 2004. – No. 8. – Pp. 65–72. 6. Breheda O. A. Rynok bankivskykh posluh v Ukraini: suchasnyi stan ta perspektivy rozvytku : avto ref. dys. kand. ekon. nauk : spets. 08.04.01 "Finansy, hroshovy i obih i kredyt" [The market of banking services in Ukraine: current state and prospects of development : abstract of dissertation for the scientific degree of the candidate of economic sciences in the specialty 08.04.01 "Finance, Monetary Circulation and Credit"] / O. A. Breheda. – K., 2002. – 16 p. 7. Dziubliuk O. Rynok bankivskykh posluh: teoretichni aspekty orhanizatsii stratehii rozvytku v Ukraini / O. Dziubliuk // Finansy Ukrainy. – 2005. – No. 6. – Pp. 41–49. 8. Meshcheriakov A. A. Diskusii ni problemy vyznachennia sutnosti banku i bankivskoho produktu v suchasnykh umovakh / A. A. Meshcheriakov // Visnyk Dniprovskoho derzhavnogo finansovoho ekonomichnoho instytutu. – 2003. – No. 2(10). – Pp. 68–72. 9. Perepechai N. M. Perspektivy rozvytku rynku netradytsiinykh bankivskykh posluh / N. M. Perepechai // Finansy Ukrainy. – 2009. – No. 3. – Pp. 133–139. 10. Telinher M. Yu. Sutnist ta osoblyvosti vyznachennia poniatia "bankivska posluha" / M. Yu. Telinher // Prometei. – 2011. – No. 1(34). – Pp. 233–235. 11. Trokhymenko V. I. Sutnist ta struktura suchasnoho rynku bankivskykh posluh / V. I. Trokhymenko // Ekonomika. Problemy ekonomichnoho stanovlennia. – 2010. – No. 2. – Pp. 76–81. 12. Komisarchyk O. V. Bankivski posluhy ta yikh spetsyfyka v rozdrubnomu bankivnytstvi / O. V. Komisarchyk // Formuvannia rynkovoї ekonomiky. – 2010. – No. 23. – Pp. 430–437. 13. Shevtsova M. Yu. Rynok bankivskykh posluh: dynamika rozvytku ta sehmentatsii / M. Yu. Shevtsova, Yu. O. Solodovnyk // Visnyk Dniprovskoho universytetu. – 2011. – No. 5(2). – Pp. 149–155. 14. Pro finansovi posluhy ta derzhavne rehulivannia ryнкiv finansovykh posluh : Zakon Ukrainy No. 2664-III vid 12.07.2001 r. [Electronic resource]. – Access mode : <http://zakon2.rada.gov.ua/>.

#### Інформація про автора

**Колодізева Світлана Олегівна** – аспірант кафедри управління фінансовими послугами Харківського національного економічного університету (61166, Україна, м. Харків, пр. Леніна, 9а, e-mail: kolodizev.@rambler.ru).

#### Інформація об авторе

**Колодізева Светлана Олеговна** – аспірант кафедри управління фінансовими послугами Харківського національного економічного університету (61166, Україна, г. Харьков, пр. Ленина, 9а, e-mail: kolodizev.@rambler.ru).

#### Information about the author

**S. Kolodizieva** – postgraduate student of the Department of Financial Service Management of Kharkiv National University of Economics (9a Lenin Ave., 61166, Kharkiv, Ukraine, e-mail: kolodizev.@rambler.ru).

*A double-blind peer review has been held.*

*Стаття надійшла до ред. 25.01.2013 р.*

