

УДК 336.71

А.О. Пінчук, канд. екон. наук

Чернігівський національний технологічний університет, м. Чернігів, Україна

**НАУКОВІ ПІДХОДИ ДО ТРАКТУВАННЯ СУТНОСТІ КАТЕГОРІЇ
“БАНКІВСЬКА ПОСЛУГА”****А.А. Пинчук**, канд. экон. наук

Черниговский национальный технологический университет, г. Чернигов, Украина

**НАУЧНЫЕ ПОДХОДЫ К ТРАКТОВАНИЮ СУЩНОСТИ КАТЕГОРИИ
“БАНКОВСКАЯ УСЛУГА”****Alina Pinchuk**, PhD in Economics

Chernihiv National University of Technology, Chernihiv, Ukraine

**SCIENTIFIC APPROACHES TO THE INTERPRETATION OF CATEGORY
OF “BANKING SERVICES”**

Досліджено основні наукові підходи до трактувань дефініції “банківська послуга”, запропоновано авторське трактування цієї категорії. Також було визначено основні ознаки банківської послуги, до яких віднесено такі: платність, нематеріальність, часова та просторова єдність, нетранспортуваність, змінність якості, регламентованість, документування, відсутність права власності, технологічність, розкрито їх зміст.

Ключові слова: послуга, банківська послуга, комерційний банк, банківська система, фінансова послуга.

Исследованы основные научные подходы к определению дефиниции “банковская услуга”, предложено авторское трактование этой категории. Также были определены основные признаки банковской услуги, к которым отнесены следующие: платность, нематериальность, временное и пространственное единство, нетранспортабельность, изменчивость качества, регламентированность, документирование, отсутствие права собственности, технологичность, раскрыто их содержание.

Ключевые слова: услуга, банковская услуга, коммерческий банк, банковская система, финансовая услуга.

In the article the basic scientific approaches to the definition of definition “banking service”, suggested author's interpretation of this category. Also identified the main features of banking services, which include the following: payment, immateriality, temporal and spatial unity, non-transportable, variability of quality, regulation, document, lack of property rights, technology, disclosure of their contents.

Key words: services, banking services, commercial bank, banking, financial services.

Постановка проблеми. Розвиток банківської системи у країні є важливою передумовою функціонування національної економіки, що об'єктивно призводить до підвищеної уваги до її діяльності з боку значної кількості вчених щодо дослідження різнобічних аспектів функціонування комерційних банків в Україні. Науковці різних країн на сучасний момент вже напрацювали значну базу теоретичних, методичних та методологічних досліджень діяльності комерційних банків, функціонування банківської системи загалом. Багато із зазначених досліджень мають прикладний характер, але чимало із них є фундаментальними роботами щодо визначення ролі комерційних банків як фінансових посередників у розвитку сучасного суспільства. Зважаючи на такий масив досліджень, виникає у площині фундаментальних праць значна кількість питань, які не до кінця з'ясовані, є дискусійними у наукових колах та вимагають реалізації додаткових досліджень з метою їх вирішення. Визначення дефініції “банківська послуга” є одним з зазначених питань.

Аналіз останніх досліджень і публікацій. У науковій літературі фундаментальний характер досліджень дефініції “банківська послуга” притаманний багатьом працям, серед авторів яких варто виділити, насамперед, таких: М.Д. Алексеєнко, Л.О. Васильєву, Н.І. Версаль, М.Ю. Веселову, А.Г. Гамзунова, С.О. Колодізєву, О.В. Комісарчик, І.О. Лютого, Н.С. Мед, А.А. Мещеряков, В.І. Міщенко, К.Ю. Молодіко, М.Д. Паласевич, І.В. Пасічник, З.К. Сороківська, Т.С. Шалига та ін.

Виділення не вирішених раніше частин загальної проблеми. Численні наукові напрацювання щодо трактування дефініції “банківська послуга” сприяли формуванню поліваріантності трактувань зазначеного поняття, що поглиблює складність розуміння

його сутності. Саме це обумовлює необхідність дослідження основних підходів до визначення цього терміна, що дозволило сформулювати авторське бачення змісту дефініції „банківська послуга”.

Мета статті. Метою статті є дослідження сучасних наукових підходів до трактування дефініції “банківська послуга”, визначення основних ознак цієї категорії.

Виклад основного матеріалу. Зупинимось на розгляді сутності дефініції “банківська послуга”. Важливим питанням визначення сутності банківської послуги як об’єкта дослідження є вивчення змісту поняття “фінансова послуга” якою вона і є. У Законі України “Про фінансові послуги та державне регулювання ринків фінансових послуг” фінансову послугу трактують таким чином: фінансова послуга – операції з 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, з метою отримання прибутку або збереження реальної вартості фінансових активів [11]. У Банківській енциклопедії до наведеного визначення додається, на наш погляд, суттєве доповнення, зокрема: фінансова послуга – результат виконання відповідних операцій з фінансовими активами, спрямованих на задоволення індивідуальних фінансових потреб клієнтів. Періодичність операцій у процесі надання послуг має суттєве значення, оскільки діяльність із надання фінансової послуги є підприємницькою діяльністю і має здійснюватися систематично, на постійній основі та з метою отримання прибутку [1, с. 449–450]. Однак варто зазначити, що не завжди метою надання фінансової послуги є отримання прибутку та збереження вартості активів, зокрема, кредитні спілки та недержавні пенсійні фонди є неприбутковими організаціями, які за основною своєю діяльністю надають фінансові послуги, але виконують вони це з метою задоволення потреб членів кредитної спілки у взаємному кредитуванні та наданні фінансових послуг за рахунок об’єднаних грошових внесків її членів [9]; з метою отримання учасниками недержавного пенсійного забезпечення додаткових до загальнообов’язкового державного пенсійного страхування пенсійних виплат [10]. Саме зазначене варто враховувати при дослідженні сутності фінансової послуги, під якою у цій статті пропонуємо розглядати таке: фінансова послуга – нематеріальної форми результат взаємодії, якому притаманна споживча вартість, між суб’єктами у процесі задоволення одним учасником (виробником фінансової послуги) фінансових потреб іншого (споживача фінансової послуги, клієнта) за власний рахунок, рахунок клієнта або за рахунок залучених фінансових ресурсів інших споживачів відповідно до чинного законодавства з метою отримання прибутку, збереження вартості активів або досягнення соціального ефекту від реалізації такої послуги.

Визначивши сутність терміна “фінансова послуга”, розглянемо дефініцію “банківська послуга” та з’ясуємо її зміст. У табл. наведено різнобічні трактування зазначеного поняття. Досліджуючи підходи науковців до визначення змісту зазначеного терміна, варто зазначити, що більшість учених розглядають банківську послугу як процес задоволення потреб клієнтів. Досить складно ранжувати наведені трактування на певні групи та виділити конкретні підходи науковців до розгляду цієї дефініції, оскільки більшість з них є ідентичними і майже тотожними за своєю суттю.

Таблиця

Трактування дефініції “банківська послуга”

Трактування 1	Автор, джерело 2
Банківська послуга – це коло банківських операцій з визначеними функціональними ознаками, за допомогою яких забезпечується обслуговування клієнтів з метою отримання прибутку	Лютий І.О. Банківський маркетинг / І.О. Лютий, О.О. Солодка. – К.: Центр навчальної літератури, 2010. – 776 с. [8, с. 241]

Закінчення табл.

1	2
Банківські послуги – це упорядкований набір дій банку, пов’язаних з обслуговуванням клієнтів, у процесі яких створюється додана вартість працівниками банку без додаткового відчуження накопиченої вартості, без посилення ризику втрати активів	Белякова В.П. Теоретичні засади продуктової політики банку [3]
Банківська послуга охоплює операції із фінансовими активами, які здійснюються на платній основі з метою задоволення потреб клієнтів у банківському обслуговуванні, ініціюють рух грошових коштів, виконуються за певною технологією, здійснення яких потребує використання сучасного інформаційного забезпечення, у результаті чого утворюється банківський продукт та формується сервісний потік для клієнтів	Колодізєва С.О. Визначення поняття “банківська послуга” за системним підходом / С.О. Колодізєва // БізнесІнформ. – 2013. – № 2. – С. 268–272 [6, с. 271]
Банківська послуга – це задоволення банками специфічних потреб клієнтів, які виникають у процесі формування, розміщення і використання ними грошових ресурсів, унаслідок чого клієнти банків отримують додаткові вигоди, зручності, гарантії тощо, яких не можуть одержати на фінансовому ринку поза банками	Комісарчик О.В. Банківські послуги та їх специфіка в роздрібно-му банківництві / О.В. Комісарчик // Формування ринкової економіки. – 2010. – № 33. – С. 430–438 [7, с. 434]
Сутність банківської послуги визначається набором певних операцій, які здійснюють банківські службовці	Романенко Л.Ф. Банківський маркетинг: підручник / Л.Ф. Романенко. – К.: ЦНЛ, 2004. – 344 с. [12]
Банківські послуги – це дії банку, спрямовані на зростання його прибутковості, або це надані клієнтам різноманітні види банківської діяльності, які супроводжують і оптимізують банківські операції. Банківську послугу ще можна розглядати як переміщення банківської інформації	Вовчак О.Д. Кредит і банківська справа: підручник / О.Д. Вовчак, Н.А. Руцишин, Т.Я. Андрейків. – К.: Знання, 2008. – 564 с. [4, с. 219]
Банківська послуга – конкретний результат діяльності банків, що створюється для забезпечення оптимального задоволення потреб клієнтів, отримання прибутку і є результатом комплексу банківських операцій	Сороківська З.К. Ринок роздрібних банківських послуг: особливості формування та перспективи розвитку в Україні : автореф. дис. на здобуття наук. ступеня канд. екон. наук : спец. 08.04.01 „Гроші, фінанси і кредит” / З.К. Сороківська. – Тернопіль, 2006. – 21 с. [13, с. 5]
У широкому розумінні надання банківських послуг – це професійна діяльність банківської установи, що спрямована на задоволення потреб споживачів з метою отримання прибутку. У вузькому розумінні банківська послуга – це комплекс правомірних дій банку з фінансовими активами, у процесі здійснення яких задовольняються вимоги споживача	Безклубий І.А. Банківські правовичини: цивільно-правові проблеми: монографія / І.А. Безклубий. – К.: Видавничо-поліграфічний центр „Київський університет”, 2005. – 378 с. [2, с. 42]
Банковская услуга – это предоставляемые клиентам технические, технологические, финансовые, интеллектуальные и профессиональные виды деятельности банка, сопровождающие и оптимизирующие проведение банковских операций	Иванов А.Н. Банковские услуги: зарубежный и российский опыт / А.Н. Иванов. – М.: Финансы и статистика, 2002. – 176 с. [5, с. 8]
Банківська послуга – це створена надбудована цінність банківської операції, не пов’язана із залученням додаткових ресурсів, якої остання набуває при передачі банківського продукту в користування та на задоволення свідомих та підсвідомих потреб клієнта в обмін на певну плату	Шалига Т.С. Теорія дистанційного роздрібного банкінгу: класичні та новаторські концепції / Т.С. Шалига // Економіка та підприємництво: зб. наук. пр. молодих учених та аспірантів. – К.: КНЕУ, 2011. – Вип. 26. – С. 277–286 [14, с. 283]

Джерело: складено автором.

На наше переконання, можливим підходом до трактування сутності банківської послуги є дослідження змісту зазначеного поняття через застосування суб’єктного підходу, за якого можна трактувати банківську послугу з позиції комерційного банку та клієнта. Зокрема, з позиції комерційного банку, на нашу думку, варто “банківську

послугу” розглядати як процес взаємодії з клієнтами, які мають потреби у банківському обслуговуванні, в результаті якого виконується сукупність банківських операцій, що у синтезі забезпечують можливість задовольняти ці потреби споживачів, що супроводжується залученням фінансових ресурсів різнобічних клієнтів та їх подальшим розміщенням для отримання прибутку або оплатою винагороди за таке обслуговування. З позиції клієнтів банківську послугу можна визначити таким чином: банківська послуга – процес взаємодії з комерційним банком, у результаті якого відбувається задоволення фінансових потреб клієнта на платній основі.

У цілому в межах цієї статті під поняттям “банківська послуга” розглядатимемо універсальне визначення зазначеного терміна: банківська послуга – нематеріальної форми результат взаємодії, якому притаманна споживча вартість, між суб’єктами у процесі задоволення банком фінансових потреб споживачів банківської послуги з метою отримання доходу.

Розглянемо з урахуванням особливостей фінансових послуг ознаки банківської послуги. Варто зазначити, що остання звичайно є фінансовою послугою, оскільки її об’єктом є фінансові активи. На нашу думку, до основних ознак банківської послуги варто віднести:

1) платність – будь-яка банківська послуга реалізується комерційним банком з метою отримання доходу, інколи банки можуть надавати послуги і на безоплатній основі з метою залучення додаткових клієнтів для обслуговування або в контексті реалізації банками таких продуктів, певний спектр послуг, за якими надається безкоштовно, що дає можливість забезпечити конкурентоспроможність таких продуктів та збільшити обсяги їх реалізації на банківському ринку;

2) нематеріальність – ознака банківської послуги, за якої об’єктивно неможливо її відчутти органами чуття людини, її неможна побачити, доторкнутися до неї, оскільки банківська послуга має абстрактний характер і немає речової форми вираження;

3) часова та простора єдність – для банківської послуги, як і для фінансових послуг загалом, притаманним є поєднання часу та місця її вироблення та споживання, тобто неможливо з початку виробити зазначену послугу з її реалізацією у майбутньому через певний проміжок часу;

4) нетранспортабельність та незбереженість – з урахуванням того, що банківську послугу не можливо виробляти і споживати окремо, відповідно, її не можна зберігати окремо, накопичувати та переміщати;

5) змінність якості – якість надання банківської послуги значно залежить від кваліфікації співробітників банківської установи, які обслуговують клієнтів, що у результаті значної відмінності між вміннями та навичками різних співробітників формує широкий діапазон рівнів якості обслуговування клієнтів;

6) регламентованість – кожна банківська послуга супроводжується спектром різнобічних дій, які необхідно виконати, щоб задовольнити повністю потреби споживачів, саме це обумовлює необхідність регламентації кожного етапу реалізації банківської послуги з деталізацією його виконання;

7) документування – процес надання банківської послуги фактично завжди обов’язково супроводжується здійсненням необхідного документування її реалізації, що підтверджує факт надання зазначеної послуги споживачам та сплату їх вартості;

8) відсутність права власності – реалізація банківської послуги не супроводжується набуттям банківської установи права інтелектуальної власності на її здійснення;

9) технологічність – у процесі надання банківських послуг комерційний банк використовує різнобічні технології, що дозволяють йому швидко та оперативно задовольняти послуги клієнтів; важливим аспектом підвищення якості обслуговування споживачів

є впровадження інновацій у зазначений процес, які дозволяють витратити мінімум часу для отримання банківських послуг.

Висновки. Отже, у результаті проведеного наукового дослідження сутності дефініції „банківська послуга” визначено її зміст. Зокрема, під означеним терміном пропонується розглядати нематеріальної форми результат взаємодії, якому притаманна споживча вартість, між суб’єктами у процесі задоволення банком фінансових потреб споживачів банківської послуги з метою отримання доходу. Також у статті сутність банківської послуги досліджено через ідентифікацію її основних ознак, до числа яких віднесено такі: платність, нематеріальність, часова та просторова єдність, нетранспортабельність та змінність якості, регламентованість, документування, відсутність права власності, технологічність.

Список використаних джерел

1. *Банківська* енциклопедія / С. Г. Арбузов, Ю. В. Колобов, В. І. Міщенко, С. В. Науменкова. – К. : Центр наукових досліджень Національного банку України ; Знання, 2011. – 504 с.
2. *Безклубий І. А.* Банківські правочини: цивільно-правові проблеми : монографія / І. А. Безклубий. – К. : Видавничо-поліграфічний центр “Київський університет”, 2005. – 378 с.
3. *Белякова В. П.* Теоретичні засади продуктової політики банку [Електронний ресурс] / В. П. Белякова. – Режим доступу : <http://victoriabeliakova.com/theoretical-basis-of-bank-product-policy-general-description-of-product-policy-of-the-bank-and-its-organizational-aspects/>.
4. *Вовчак О. Д.* Кредит і банківська справа : підручник / О. Д. Вовчак, Н. А. Руцишин, Т. Я. Андрейків. – К. : Знання, 2008. – 564 с.
5. *Іванов А. Н.* Банковские услуги: зарубежный и российский опыт / А. Н. Иванов. – М. : Финансы и статистика, 2002. – 176 с.
6. *Колодізева С. О.* Визначення поняття “банківська послуга” за системним підходом / С. О. Колодізева // *БізнесІнформ*. – 2013. – № 2. – С. 268–272.
7. *Комісарчик О. В.* Банківські послуги та їх специфіка в роздрібному банківництві / О. В. Комісарчик // *Формування ринкової економіки*. – 2010. – № 33. – С. 430–438.
8. *Лютий І. О.* Банківський маркетинг / І. О. Лютий, О. О. Солодка. – К. : Центр навчальної літератури, 2010. – 776 с.
9. *Про кредитні спілки* [Електронний ресурс] : Закон України. – Режим доступу : <http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/2908-14>.
10. *Про недержавне пенсійне забезпечення* [Електронний ресурс] : Закон України. – Режим доступу : <http://zakon1.rada.gov.ua/laws/show/1057-15>.
11. *Про фінансові послуги та державне регулювання ринків фінансових послуг* [Електронний ресурс] : Закон України. – Режим доступу : <http://zakon4.rada.gov.ua/laws/show/2664-14>.
12. *Романенко Л. Ф.* Банківський маркетинг [Електронний ресурс] : підручник / Л. Ф. Романенко. – К. : ЦНЛ, 2004. – 344 с. – Режим доступу : <http://westudents.com.ua/glavy/231-31-bankvskiy-produkt-yogo-formuvannya-rozvitok.html>.
13. *Сороківська З. К.* Ринок роздрібних банківських послуг: особливості формування та перспективи розвитку в Україні : автореф. дис. ... канд. екон. наук : спец. 08.04.01 “Гроші, фінанси і кредит” / З. К. Сороківська. – Тернопіль, 2006. – 21 с.
14. *Шалига Т. С.* Теорія дистанційного роздрібного банкінгу: класичні та новаторські концепції / Т. С. Шалига // *Економіка та підприємництво : зб. наук. пр. молодих учених та аспірантів*. – К. : КНЕУ, 2011. – Вип. 26. – С. 277–286.