



УДК 336.71.01(045)

**Корчинська О.А.,**канд. екон. наук, доцент кафедри економічної теорії  
та економіки підприємства АПСВТ**Веселова М.Ю.,**

аспірант кафедри економічної теорії та економіки підприємства АПСВТ

### *Банківська послуга: теоретико-методологічні аспекти*

У статті розкривається економічна сутність «банківської послуги». Обґрунтовується необхідність розмежування понять «банківська послуга», «банківський продукт» і «банківська операція». Аналізуються різні методологічні підходи вітчизняних і зарубіжних авторів до розкриття цих понять. Наводиться авторське визначення поняття «банківська послуга». Досліджуються існуючі класифікації банківських послуг. Обґрунтовується авторська система класифікаційних ознак для банківських послуг.

**Ключові слова:** банки, банківська послуга, банківський продукт, банківська операція, потреба клієнта, класифікаційні групи.

Нині сфера фінансових послуг, у тому числі і банківських, є одним з основних факторів, що визначає розвиток національної і світової економіки. З кожним роком відбувається розширення структури ринку банківських послуг: з'являються нові види послуг, впроваджуються нові технології тощо. Проте до цих пір у науковій літературі ведуться дискусії щодо трактування поняття «банківська послуга».

Проведений нами аналіз вітчизняних і зарубіжних публікацій на цю тему засвідчив відсутність єдиної наукової думки та наявність різних підходів щодо розуміння сутності цього поняття.

Більшість авторів, серед яких Ю.В.Головін, І.С. Діденко, Д.Е. Швед, О.Х. Гагієва, А.Г. Гамзунов схильні розглядати банківську послугу як сукупність чи різновид банківських операцій. Так, І.С. Діденко стверджує, що «...банківська послуга – взаємопов'язана сукупність банківських операцій, які реалізуються банком клієнту на договірній основі і спрямовані на задоволення потреб клієнта у банківському обслуговуванні» [1, с.256].

Майже аналогічне визначення дає О.Х. Гагієва: «Банківська послуга становить собою різноманітні банківські операції щодо обслуговування клієнта» [2, с.8]. Розкриваючи особливості банківських послуг, Ю.В.Головін вважає, що це сукупність операцій, що являють собою комплекс дій, здатних задовольнити певну потребу клієнта. Він пише: «Банківські послуги складаються з різних операцій, які мають місце переважно у процесі грошового обігу» [3, с.10].

На думку Д.Е. Шведа, «...банківські послуги слід розуміти як банківські операції щодо обслуговування клієнтів, які носять додатковий характер (обслуговування, сервіс)» [4, с.26]. Тому найбільш обґрунтованим, як стверджує Д.Е.Швед, є використання терміна «банківський продукт».

А.Г. Гамзунов розглядає банківську послугу як сукупність фактичних або/та юридичних дій банку, спрямованих на задоволення потреб клієнта. При цьому він зауважує, що «...банківська послуга може складатися з однієї чи кількох банківських операцій. У випадку надання банківської послуги шляхом здійснення однієї операції зміст і назва будуть співпадати» [5, с.37]. На нашу думку, такий підхід до визначення поняття «банківська послуга» є дещо звуженим, оскільки такі банківські послуги як збереження цінностей, консультативно-інформаційне забезпечення та інші не включаються до цієї концепції.

Деякі науковці трактують банківську послугу як різновид банківського продукту. Зокрема, автори підручника «Банківський менеджмент» за редакцією О.І.Лаврушина ствер-



джують, що «...банківські послуги є різновидом конкретного нематеріального банківського продукту, вираженого у діях банків, спрямованих на задоволення конкретних потреб клієнта грошового характеру» [6, с. 115]. Ототожнюють банківську послугу і банківський продукт також Н.В. Калістратов, В.А. Кузнецов і А.В. Пухов, які пишуть, що «...банківський продукт – послуга, що пропонується банком, як правило, на публічній основі. З банківським продуктом завжди пов'язаний певний набір типових банківських операцій, які можуть виконуватися при наданні відповідної послуги» [7, с. 35].

Певна група науковців вважає, що банківська послуга – це сукупність певних дій банку, спрямованих на задоволення потреб клієнта. До цієї групи можна віднести В.І. Трохименко, Н.М. Перепечай, Н.П. Абаєву, Л.Т. Хасанову.

В.І. Трохименко визначає банківську послугу «як регламентовану сукупність фактичних та юридичних дій, що здійснюються банком на замовлення клієнта на основі платності, спрямованих на задоволення потреб останнього» [8, с.80].

На думку Н.М. Перепечай, «банківська послуга – це результат комплексної діяльності банку (технологічної, інтелектуальної, фінансової та ін.), який являє собою економічні блага для задоволення певних потреб людини при проведенні банківських операцій. Специфіка банківської послуги полягає в тому, що потреба конкретного клієнта є первинною, а надання послуги може виконуватися без участі клієнта за допомогою певних банківських технологій з дотриманням стандартів у межах існуючого законодавства» [9, с.7].

Н.П. Абаєва, Л.Т. Хасанова розуміють під банківською послугою цілеспрямовану трудову діяльність співробітників банку, які здійснюють сукупність взаємопов'язаних дій, метою яких є задоволення клієнтської потреби у сфері грошового обігу та кредиту [10, с. 36].

Такий підхід до визначення банківської послуги можна назвати маркетинговим, оскільки акцент робиться на задоволенні потреб клієнтів банку.

Проаналізувавши різні точки зору щодо сутності поняття «банківська послуга» ми вважаємо, що банківська послуга – це більш широке поняття, ніж банківський продукт і банківська операція, оскільки включає не тільки сам банківський продукт (наприклад, кредит), а й спосіб його надання клієнту. На нашу думку, не слід ототожнювати поняття «банківська послуга», «банківська операція» і «банківський продукт».

Сучасний етап розвитку сфери банківських послуг характеризується постійним збільшенням їх кількості. Наразі нараховується кілька сотень різноманітних банківських послуг, що викликає необхідність їх класифікації з метою виокремлення якісно однорідних сукупностей, виявлення взаємозв'язку між ними і вивчення динаміки зміни.

Традиційна класифікація банківських послуг запропонована О.І. Лаврушиним за трьома групами: за залученням коштів, розміщенням коштів і розрахунково-касовим послугами. Він виокремлює пасивні операції (залучення коштів), активні операції (розміщення коштів) і активно-пасивні (посередницькі та ін.) операції [11].

З цією класифікацією згодні багато інших авторів і саме така класифікація банківських послуг наводиться при визначенні банківських операцій у фінансових словниках.

Б.С. Моргоєв, Е.Б. Герасимов, А.Н. Іванов [12; 13; 14] пропонують класифікувати банківські послуги за двома групами. Перша класифікаційна група об'єднує банківські послуги за їх спрямованістю на задоволення потреб клієнта. Так, виокремлюються прямі послуги, що задовольняють існуючі потреби клієнта (платіжні, комерційні, інвестиційні та ін.); опосередковані – задовольняють неявні (приховані) потреби, до яких відносять клірингові, телефонне управління рахунком, консультативні та ін.; додаткові послуги – задовольняють явні потреби клієнта і приносять додатковий дохід або знижують витрати при отриманні клієнтом прямих послуг. До цієї групи входять овернайт, партнерство (доручення) тощо.

Друга класифікаційна група об'єднує послуги за їх спрямованістю на сегмент клієнта. До них відносять масові банківські послуги, що охоплюють широке коло клієнтів (відкриття рахунків, управління грошовою готівкою, грошові перекази тощо); спеціальні банківські послуги, які передбачають певний рівень кваліфікації банківських співробітників (управління активами, інвестиційні послуги, управління ризиками тощо); вузькоспеціалізовані бан-



ківські послуги, які передбачають професійне знання в сфері фінансового планування, фінансового інжинірингу (управління змішаними активами, корпоративні фінанси).

С.А. Гур'янов пропонує класифікацію банківських послуг за такими ознаками, як тривалість прийняття рішення клієнтом щодо послуги, тривалість надання банківської послуги, мета клієнта щодо отримання послуги [15]. Залежно від вказаних ознак банківські послуги поділяють на чотири типи: стратегічні (інвестиційні кредити, пластикові картки, ощадні рахунки тощо), поточні (споживчий кредит, депозитні рахунки, чековий кліринг тощо), оперативні (застава цінностей, страхування життя, факторинг та ін.) і спеціальні (професійна допомога у непередбачених кризових ситуаціях). Кожний тип поділяється ще на дві групи: послуги, що надаються Центральним банком і послуги, що надаються комерційними банками.

І.С. Діденко класифікує банківські послуги за такими ознаками:

- за ознакою класичності виокремлені класичні (кредитні, депозитні, розрахунково-касові, валютні) і сучасні (гарантійні, посередницькі, трастові і консультаційні);
  - за ознакою примноження грошових ресурсів – депозитні, довірчі і брокерські;
  - за активізацією грошових ресурсів – кредитні, дилерські, факторингові, емісійного посередництва, лізингові, гарантійні;
  - за ознакою операційності – розрахунково-касові, емісійні і платіжно-переказні;
- За ознакою експертності – консалтингові і послуги з надання оцінки [1].

І.С. Діденко також зазначає, що банківські послуги можна класифікувати за ознакою «характер надання» на депозитні, кредитні, розрахунково-касові та інвестиційні. Останні відповідають сучасним умовам розвитку банківської системи і забезпечують банківським установам конкурентні переваги серед інших небанківських фінансових установ.

Н.М. Перепечай [9] пропонує класифікувати банківські послуги за трьома класифікаційними групами. Перша група об'єднує послуги за ознакою «об'єкт». У свою чергу вона поділяється на фінансові інструменти (натурально-речовий зміст, валюта обігу і форма обігу) і інформацію (носії, вид, форма надання).

Друга класифікаційна група поділяється на фізичні особи (соціально-професійний статус, життєвий цикл, майнова ознака, поведінкова ознака), юридичні особи (форма власності, кількість працюючих та обсяг валового доходу, життєвий цикл) і банківські установи (географічна ознака, життєвий цикл). На нашу думку, така класифікаційна група більше нагадує сегментацію ринку банківських послуг за клієнтами.

Третя класифікаційна група називається «Функціональний зміст» і складається з традиційних банківських послуг, інноваційних банківських послуг і впливу людського фактора.

Н.П. Абаева, Л.Т. Хасанова наполягають на тому, що, банківські послуги треба розділити насамперед з точки зору суб'єкта – на ті, що надаються фізичним особам, і на ті, що надаються юридичним. Далі пропонуються послуги класифікувати за функціональним призначенням – пасивні, активні, комісійно-посередницькі. За ознакою складності банківські послуги можна класифікувати так: банківські операції, банківські послуги, основний банківський продукт, поточний банківський продукт, поточний банківський продукт і розширений банківський продукт [10].

Проаналізувавши різні підходи, критерії та класифікаційні ознаки, ми розробили свою власну класифікаційну схему банківських послуг (рис).

Пропонується класифікувати банківські послуги за вісьмома ознаками. За частотою надання банківські послуги можна поділити на постійні, наприклад, розрахунково-касові, обслуговування пластикових карток, і тимчасові – інформаційно-консультативні. За характером надання послуги діляться на масові (кредитування, депозитні внески) і вузькоспеціалізовані (виконання довірчих операцій, консультування). В основі третьої класифікаційної групи лежить критерій – призначення. До цієї групи відносять такі банківські послуги як депозитні, кредитні, інвестиційні та розрахунково-касові. Наступна класифікаційна ознака – ступінь новизни. За цією ознакою можна виокремити традиційні – кредитування, відкриття депозитних рахунків і сучасні (нові) – обслуговування кредитних карток, видача гарантій, факторинг. За організацією сервісного обслуговування банківські



послуги поділяють на ті, що надаються банківськими працівниками, наприклад, оформлення кредиту чи консультування, і ті, що надаються без участі банківського працівника (самообслуговування), наприклад, видача готівки банкоматом здійснення електронного платежу. Банківські послуги за змістом можуть бути суто банківськими (кредити, депозитні розрахунки, відкриття і обслуговування поточних рахунків) і додатковими (конвертація валюти, хеджування ризиків, перевезення дорогоцінностей).

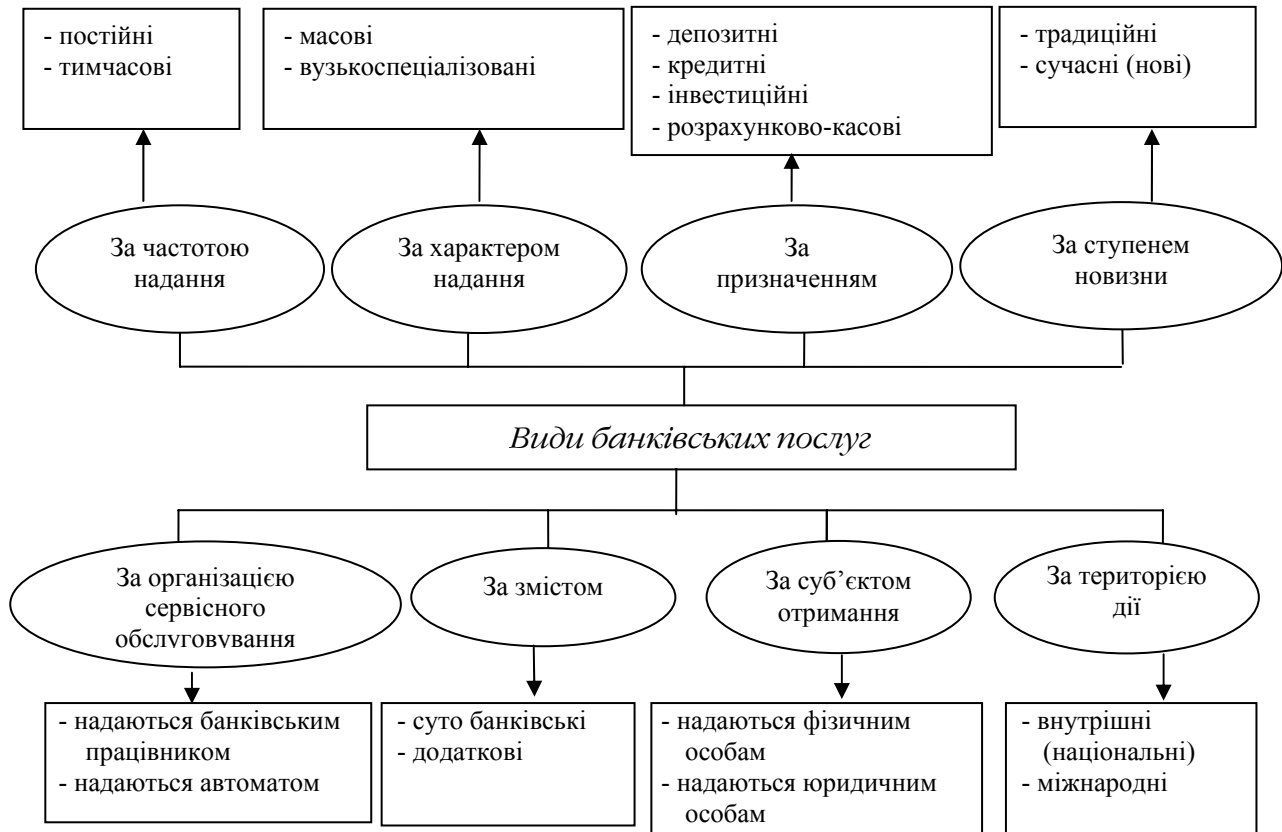


Рис. Класифікація банківських послуг

За об'єктом отримання банківські послуги можна поділити на три групи: ті, що надаються фізичним особам (депозитні внески, кредитування, відкриття поточних рахунків, грошові перекази, дорожні чеки), ті, що надаються юридичним особам (кредитування, відкриття поточних рахунків, інвестиції, факторинг, акредитив), і ті, що надаються іншим банкам (міжнародне фінансування, кореспондентські рахунки, операції з векселями). Банківські послуги можна класифікувати і за територією дії. За цією ознакою можна виокремити внутрішні (національні) послуги, наприклад, кредитування та відкриття депозитів і міжнародні, наприклад, міжнародне фінансування, експортні й імпорتنі акредитиви.

Запропонована нами схема дозволяє упорядочити існуючі банківські послуги і може бути використана для розробки нових. Враховуючи динамічний розвиток сфери банківських послуг, можна передбачити, що у подальшому ця схема може бути доповнена і деталізована.

### Література:

1. Діденко І.С. Еволюція поглядів на тлумачення поняття «банківська послуга» та сучасне її визначення/ І.С. Діденко// Інноваційна економіка. – 2012. – №11 [37]. – С. 253-257.
2. Гагієва О.Х. Организация и управление маркетинговой деятельностью коммерческого банка: автореф. на стиск. уч. степени канд. экон. наук: 08.00.10/ Гагієва Ольга Хасанбекова. — Владикавказ, 2005. – 21 с.
3. Головин Ю.В. Комплекс социально-ориентированных банковских услуг и его роль в решении социальных проблем экономики: автореф. дис. на соискание учен. степени доктора экон. наук:



- 08.00.10/ Головин Юрий Викторович; Санкт-Петербургский гос. у-т. экономики и финансов. – СПб, 2000. – 34 с.
4. Швед Д.Е. Управление маркетинговой деятельностью финансовой организации: автореф. дис. на соискание учен. степени канд. экон. наук: 08.00.05/ Швед Дмитрий Евгеньевич. – М., 2011. – 23 с.
  5. Гамзун А.Г. Банковская услуга, как предмет деятельности банка [Электронный ресурс]. – Режим доступа: [http://www.rusnauka.com/11\\_NPRT\\_2007/Economics/21947.doc.htm](http://www.rusnauka.com/11_NPRT_2007/Economics/21947.doc.htm).
  6. Банковский менеджмент: учеб. / кол.авт.; под ред. О.И. Лаврушина. 2-е изд., перераб. и доп. – М.: КНОРУС, 2009. – 560с.
  7. Калистратов Н.В. Банковский розничный бизнес/ Н.В. Калистратов, В.А. Кузнецов, А.В. Пухов. – М.: Изд. группа «БДЦ Пресс», 2006. – 213с.
  8. Трохименко В.І. Сутність та структура сучасного ринку банківських послуг/ В.І. Трохименко // Вісник АПСВ ФПУ. – 2010. – №2. – С. 76 – 81.
  9. Перепечай Н.М. Маркетинг банківських послуг: автореф. дис. на здобуття наук. ступеня канд. экон. наук: 08.06.01/Перепечай Надія Михайлівна; Харківський державний економічний університет. – Харків, 2003. – 21 с.
  10. Абаева Н.П. Конкурентоспособность банковских услуг/ под ред. Н.П. Абаевой, Л.Т. Хасанова. – Ульяновск: Улиту, 2012. – 118с.
  11. Лаврушин О.И. Банковское дело: современная система кредитования: учеб. пособ. / О.И. Лаврушин, О.Н. Афанасьев, С.Л. Корниенко. – М.: КНОРУС, 2005. – 256 с.
  12. Моргоев Б.С. Исследования рынка банковских услуг в Российской Федерации/ Б.С. Моргоев // Финансы и кредит. – 2008. – №1. – С.16 – 22.
  13. Герасимова Е.Б. Феноменология анализа финансовой устойчивости кредитной организации / Е.Б. Герасимова. – М.: Финансы и статистика, 2006. – 392 с.
  14. Иванов А.Н. Банковские услуги: зарубежный и российский опыт/ А.Н. Иванов. – М.: Финансы и статистика, 2002. – 173 с.
  15. Гурьянов С.А. Маркетинг банковских услуг [Электронный ресурс]/ С.А. Гурьянов; под общ. ред. В.В. Томилова. – Режим доступа: <http://www.marketing.spb.ru/read/m15/>

**Корчинська О.А.**, канд. экон. наук, доцент кафедры экономической теории и экономики предприятия АТСОТ, **Веселова М.Ю.**, аспирант кафедры экономической теории и экономики предприятия АТСОТ

**Банковская услуга: теоретико-методологические аспекты.** В статье раскрывается экономическая сущность «банковской услуги». Обосновывается необходимость разграничения понятий «банковская услуга», «банковский продукт» и «банковская операция». Анализируются разные методологические подходы отечественных и зарубежных авторов к раскрытию этих понятий. Приводится авторское определение понятия «банковская услуга». Исследуются существующие классификации банковских услуг. Обосновывается авторская система квалификационных признаков для банковских услуг.

**Ключевые слова:** банки, банковская услуга, банковский продукт, банковская операция, потребность клиента, классификационные группы.

**Korchyns'ka O.A.**, Candidate of Economic Sciences, Associate Professor, **Veselova M.Yu.**, Post-graduate student of the Department of Economic Theory and Enterprise Economy, ALSRT

**Banking service: theoretical and methodological aspects.** The economic concept of “banking service” is revealed in the article. The necessity of distinguishing the terms “banking service”, “banking product”, and “banking operation” is substantiated. Different methodological approaches of domestic and foreign authors are analyzed. The authors give their own definition of the term “banking service”. The modern banking service classifications are researched. The authors substantiate their own classification system of banking services.

**Key words:** banks, banking service, banking product, banking operation