

УДК 336.71

Артур Жаворонок

**ОБҐРУНТУВАННЯ СУТНОСТІ НЕТРАДИЦІЙНИХ БАНКІВСЬКИХ ПОСЛУГ**

Артур Жаворонок

**ОБОСНОВАНИЕ СУЩНОСТИ НЕТРАДИЦИОННЫХ БАНКОВСКИХ УСЛУГ**

Artur Zhavoronok

**INTERPRETATION OF THE ESSENCE OF NON-TRADITIONAL BANKING SERVICES**

У статті досліджено основні наукові підходи до трактування дефініцій «послуга», «банківська послуга», «нетрадиційна банківська послуга», оскільки в українському законодавстві термін «банківські послуги» взагалі не використовується, а спостерігається підміна поняття «банківська послуга» поняттям «банківська операція», що поглиблює складність розуміння їх сутності. Запропоновано авторське визначення сутності зазначених термінів, з'ясовано характерні ознаки нетрадиційної банківської послуги через ідентифікацію класичних послуг та віднесення всіх інших до нетрадиційних. Також визначено найбільш поширені нетрадиційні банківські послуги та обґрунтовано переваги їхнього використання.

**Ключові слова:** операція; послуга; банк; банківська операція; банківський продукт; банківська послуга; нетрадиційна банківська послуга.

Табл.: 2. Бібл.: 28.

В статье исследованы основные научные подходы к трактовке дефиниций «услуга», «банковская услуга», «нетрадиционная банковская услуга», поскольку в украинском законодательстве термин «банковские услуги» вообще не используется, а наблюдается подмена понятия «банковская услуга» понятием «банковская операция», что углубляет сложность понимания их сущности. Предложено авторское определение сущности указанных сроков, выяснено характерные признаки нетрадиционной банковской услуги через идентификацию классических услуг отнесения всех других к нетрадиционным. Также определены наиболее распространенные нетрадиционные банковские услуги и обоснованно преимущества их использования.

**Ключевые слова:** операция; услуга; банк; банковская операция; банковский продукт; банковская услуга; нетрадиционная банковская услуга.

Табл.: 2. Библ.: 28.

In the article the basic scientific approaches to interpretation of definitions «service», «banking service», «non-traditional banking service», since in Ukrainian legislation the term «banking services» is not used at all, and there is a substitution of the notion «banking service» by the term «banking operation», which deepens the complexity of understanding their essence. The author's definition of the essence of the indicated terms is offered, the characteristic features of unconventional banking services are identified through the identification of classical services and the classification of all other non-traditional ones, the reasons for the emergence and further development are determined, the most common non-traditional banking services and the advantages of their use.

**Key words:** transaction; service; bank; banking transaction; banking product; banking service; non-traditional banking service.

Табл.: 2. Bibl.: 28.

**JEL Classification:** G21

**Постановка проблеми.** У сучасних умовах глобалізаційних процесів, що відбуваються у сфері господарських зв'язків нашої держави, необхідною умовою сталого економічного розвитку є підвищення конкурентоспроможності банківської системи. Зважаючи на те, що нестача обігових коштів у реальному секторі економіки істотно гальмує розвиток господарських відносин, то відбуваються процеси підвищення рівня боротьби між фінансовими установами за ресурси їхніх клієнтів. Складовою такої боротьби є підвищення якості надання банківських послуг та розширення спектра їх видів для максимального задоволення потреб юридичних та фізичних осіб.

Однією із складових реалізації окресленого підходу є розвиток у межах окремих банківських установ додаткових банківських послуг нетрадиційного характеру, які за своєю сутністю значно відрізняються від традиційних, проте дозволяють фінансовій установі збільшити надходження доходів. Проте з науковою поглядом на сьогодні в Україні не сформована теоретична та методична база пізнання сутності та особливостей реалізації нетрадиційних банківських послуг клієнтам цих установ. Саме така позиція призводить до нерозуміння природи окреслених послуг, їх видів та механізмів надання. Складним питанням залишається ідентифікація видів нетрадиційних банківських послуг у межах загальної системи послуг цих фінансових установ. Саме окреслене і визначає актуальність цієї статті.

**ФІНАНСОВІ РЕСУРСИ: ПРОБЛЕМИ ФОРМУВАННЯ ТА ВИКОРИСТАННЯ**

**Аналіз останніх досліджень і публікацій.** У науковій літературі питання визначення сутності банківської послуги, її типів та особливостей надання у межах діяльності фінансових установ розглядаються в роботах Г. Азаренкової, М. Алексеєнка, С. Аржевітіна, О. Барановського, О. Береславської, Т. Васильєвої, О. Воробйової, І. Гуцала, О. Дзюблюка, І. Івасіва, Г. Карчевої, В. Корнеєва, О. Колодізева, М. Крупки, Л. Конопатської, С. Леонова, Б. Луціва, І. Лютого, В. Міщенко, С. Науменкової, Л. Примостки, М. Савлука, О. Тридіда, В. Унінець-Ходаківської, С. Хоружого, О. Чуб і зарубіжних – Ж. Голодової, Р. Коуза, Х. Мінські, О. Лаврушина, Л. фон Мізеса, П. Роуза, Дж. Сінкі, Х. У. де Сото, Дж. Стіглера, Р. Хоутрі та інших. У контексті розгляду досліджуваних послуг автори фрагментарно також розглядають і природу нетрадиційних банківських послуг.

**Виділення не вирішених раніше частин загальної проблеми.** Однак у багатьох наукових робітах, у межах яких автори пізнають різні аспекти існування банківських послуг та механізми їх надання, досить незначна увага приділяється визначенню природи саме нетрадиційних банківських послуг, особливостей їх виділення серед всієї сукупності послуг банків, ідентифікації саме тих ознак, що відрізняють такі послуги від традиційних. Таким чином, обрана тема є актуальною, а вказані проблеми у теоретичному просторі пізнання природи банківської послуги та їх видів, потребують поглиблення.

**Мета статті.** Метою статті є обґрунтування сутності «нетрадиційної банківської послуги» як фінансової категорії для реалізації подальших досліджень у межах дослідження особливостей надання таких послуг банківськими установами.

**Виклад основного матеріалу.** Найважливішою умовою розвитку економіки та банківської системи України є закріплення тих позитивних тенденцій, які неухильно посилюються в передових країнах світу. Серед них особливе місце належить активному розвитку сфери послуг як характерної риси постіндустріального суспільства, яка активно розвивається у сучасних умовах функціонування національної економіки і за своєю структурою є складною макросистемою.

Серед багатьох послуг, створених суб'єктами національного господарства, особливе значення мають банківські послуги. Виступаючи найважливішою складовою сучасної ринкової економіки, банки висувають свої вимоги до всіх її учасників. Банківські установи виконують специфічні операції, беруть участь у русі позикового капіталу, перетворенні короткострокових вкладів у середньострокові або довгострокові кредити, надають клієнтам значний спектр фінансових послуг. З переходом до ринкових відносин принципово змінилася сутність діяльності банків, які поступово посіли вагоме місце у процесах розрахунково-касового обслуговування клієнтів.

Таким чином, для поглиблення розуміння сутності нетрадиційних банківських послуг зупинимося на розгляді змісту дефініції «банківська послуга», проте також визначимо природу категорії «послуга», яка є ключовою в обґрунтуванні змісту нетрадиційної послуги. Варто зауважити, що у науковій літературі можна зустріти значну кількість різнобічних трактувань зазначеної дефініції. Наведемо декілька з них:

1) послуга – це дії, результат яких споживається в процесі їх надання. Вони становлять собою діяльність індивіда на користь іншої особи. «Цілеспрямована діяльність, результати якої мають прояв у корисному ефекті» [9];

2) послуга – це вид економічної діяльності, яка створює цінність і забезпечує визначення переваг для споживача в конкретний час і в конкретному місці в результаті відчутних або невідчутних дій, спрямованих на отримання послуги чи товару [16];

3) послуга – це різномірна економічна діяльність, що здійснюється виробником, задовольняє купівельний попит і потреби (особисті, колективні, суспільні), споживається у момент її постачання і має фактичний відчутний результат [14, с. 44];

## ФІНАНСОВІ РЕСУРСИ: ПРОБЛЕМИ ФОРМУВАННЯ ТА ВИКОРИСТАННЯ

4) послуга – специфічний товар інфраструктурного характеру, який виражається в діяльності, пов'язаній із забезпеченням нормального або більш ефективного функціонування учасників ринку [23, с. 242];

5) послуга – це явище у вигляді діяльності, природного блага, процесу невідчутних дій, що спрямовані на задоволення потреб та бажань людини, що набувають як матеріальної так і не матеріальної форми та мають споживчу вартість [27, с. 48];

6) послуга – це користь, запропонована клієнту організацією сфери послуг [28];

7) послуги – види діяльностей, робіт, у процесі виконання яких не створюється новий, раніше не існуючий матеріально-речовий продукт, але змінюється якість вже існуючого, створеного продукту. Це блага, що надаються не у вигляді речей, а у формі діяльності [7].

Отже, враховуючи зазначені вище трактування дефініції «послуга», у статті під цим поняттям будемо розглядати нематеріальної/матеріальної форми результат діяльності, сутність якого полягає у здійсненні сукупності практичних дій, спрямованих на задоволення потреб споживачів послуги на платній або безоплатній основі, якому притаманна споживча вартість.

Визначивши сутність терміна «послуга» розглянемо більш ґрунтовно природу дефініції «банківська послуга» та з'ясуємо її зміст. У табл. 1 наведено різні трактування зазначеної категорії.

Таблиця 1

*Трактування дефініції «банківська послуга»*

<b>Трактування</b> 1	<b>Автор, джерело</b> 2
Банківська послуга – це професійний інтелектуальний продукт, створений на основі маркетингових досліджень ринкових потреб з метою реалізації його на ринку та отримання прибутку, зазначаючи, що банківські послуги є послугами з суттєвим фактором особистої персоніфікації при їх реалізації	Егоров Е. В. Маркетинг банковских услуг : [учеб. пособие] / Е. В. Егоров, А. В. Романов, В. А. Романова. – М. : ТЕИС, 1999. – 102 с. [12]
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 учбової літератури, 2010. – 776 с. [17, с. 241]
Банківські послуги – це упорядкований набір дій банку, пов'язаних з обслуговуванням клієнтів, в 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 [Електронний ресурс] / В. П. Белякова. – Режим доступу: <a href="http://victoriabeliakova.com/theoretical-basis-of-bank-product-policy-general-description-of-product-policy-of-the-bank-and-itsorganizational-aspects">http://victoriabeliakova.com/theoretical-basis-of-bank-product-policy-general-description-of-product-policy-of-the-bank-and-itsorganizational-aspects</a> [6]
Банковская услуга – это конечный результат деятельности банка относительно обслуживания клиента. Удовлетворение потребностей клиента осуществляется комплексно через осуществление банковских операций и получение банковского продукта с предоставлением обслуживания определенного уровня	Веселова М. Ю. Современные подходы к трактовке понятия «банковская услуга» / М. Ю. Веселова // Молодой ученый. – 2013. – № 12. – С. 268–271 [8, с. 270]
Банковская услуга – целенаправленная трудовая деятельность сотрудников банка, совершающих совокупность взаимосвязанных действий, целью которых является удовлетворение заявленной клиентом потребности в сфере денежного обращения и кредита	Абаева Н. П. Конкурентоспособность банковских услуг / Абаева Н. П., Хасанова Л. Т. – Ульяновск: Улиту, 2012. – 118 с. [1, с. 36]
Сутність банківської послуги визначається набором певних операцій, які здійснюють банківські службовці	Романенко Л. Ф. Банківський маркетинг [Електронний ресурс] : підручник / Л. Ф. Романенко. – К. : ЦНЛ, 2004. – 344 с. [24]

## ФІНАНСОВІ РЕСУРСИ: ПРОБЛЕМИ ФОРМУВАННЯ ТА ВИКОРИСТАННЯ

Закінчення табл. 1

1	2
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. [10, с. 219]
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, в процесі здійснення яких задовольняються вимоги споживача	Безклубий І. А. Банківські правочини: цивільно-правові проблеми : монографія / І. А. Безклубий. – К. : Видавничо-поліграфічний центр „Київський університет”, 2005. – 378 с. [5, с. 42]
Банківська послуга – це результат проведення банківської операції, направлений на задоволення потреб споживачів-клієнтів банківської установи	Міщенко В. І. Банківські операції : підручник / В. І. Міщенко, Н. Г. Слав'янська, О. Г. Коренева. – К. : Знання, 2007. – 796 с. [19, с. 42]
Банківська послуга – форма задоволення потреб (у позиції, розрахунково-касовому обслуговуванні, гарантіях, купівлі-продажу та збереженні цінних паперів, іноземної валюти тощо) споживачів – клієнтів банку	Рябініна Л. М. Банківські операції : навч. посіб. / Рябініна Л. М., Нянчук Н. Ю., Ухлічева Л. І. – Одеса : ОДЕУ, 2011. – 536 с. [25, с. 22]
Банківська послуга – різновид банківського продукту, який задовольняє конкретну потребу клієнта	Єгоричева С. Б. організація діяльності банків у зарубіжних країнах : навч. посіб. / С. Б. Єгоричева. – К. : Центр учбової літератури, 2007. – 208 с. [13, с. 174]

Джерело: доповнено автором на основі використання [11].

Досліджуючи підходи науковців до визначення змісту зазначеного терміна, варто відзначити, що більшість учених розглядають банківську послугу як процес задоволення потреб клієнтів. Отже, у межах статті банківську послугу пропонуємо розглядати таким чином: банківська послуга – нематеріальної форми кінцевий результат діяльності банку відносно обслуговування клієнтів, сутність якого полягає у реалізації сукупності практичних дій операційної діяльності, спрямованих на задоволення потреб споживачів банківської послуги з метою отримання прибутку.

Комерційні банки нині надають широке коло послуг, що дозволяє диверсифікувати ризики та підвищити фінансову стійкість цих установ. Саме багатоваріантність типів банківських послуг формує можливість для цих установ бути більш гнучкими у межах банківської системи та використовувати таку ситуацію для отримання максимально можливого доходу в різних економічних умовах функціонування національного господарства. Вагому роль у таких процесах відіграють нетрадиційні банківські послуги, які дозволяють розширити класичний перелік послуг банківських установ та дозволяють збільшувати їх доходи.

В Україні нетрадиційні банківські послуги не надто є розвинутими у порівнянні з традиційними активними та пасивними операціями банків, проте досвід їх реалізації у країнах з більш потужним фінансовим ринком свідчить, що такі операції відіграють більш вагому роль у функціонуванні банківських установ і мають здатність впливати на рівень ефективності їхньої діяльності.

Загалом, виникнення та подальший розвиток нетрадиційних банківських послуг зумовлені багатьма причинами, до яких варто віднести такі:

- зниження рівня дохідності традиційних банківських операцій та послуг;
- збільшення конкуренції між банками та небанківськими фінансово-кредитними установами, а також між самими комерційними банками;
- залучення нових клієнтів з метою розширення та вдосконалення структури ресурсної бази комерційних банків;

## ФІНАНСОВІ РЕСУРСИ: ПРОБЛЕМИ ФОРМУВАННЯ ТА ВИКОРИСТАННЯ

- необхідність підвищення якості обслуговування своїх клієнтів комерційними банками;
- пошук нових клієнтів та відновлення довіри населення до банківської системи в цілому, як одна із проблем подолання складних наслідків економічної кризи;
- диверсифікація банківських доходів, зокрема шляхом збільшення в них частки не-процентних доходів, включаючи комісійні доходи;
- необхідність підвищення платоспроможності та ліквідності банку [4].

Фактична відсутність наукових концепцій обґрунтування сутності нетрадиційних банківських послуг та їх типів ускладнює процес розуміння їх природи та ролі у функціонуванні банківської установи. Це обумовлює розробку авторської позиції щодо змісту окреслених послуг з метою формування теоретичної платформи їх подальшого вивчення. Проведений контент аналіз наукових підходів до розуміння сутності нетрадиційної банківської послуги дозволив систематизувати основні концепції трактування цієї дефініції, що представлені у табл. 2.

Таблиця 2

*Трактування сутності «нетрадиційна банківська послуга»*

Тлумачення	Автор, джерело
1	2
Нетрадиційні банківські послуги – це в першу чергу банківські послуги, серед яких головне місце займають трастові, гарантійні, консультативні тощо, що здійснюються банком за дорученням клієнта, за його рахунок та, як правило, від його імені. Банк за їх виконання отримує комісійну винагороду	Нетрадиційні банківські послуги [Електронний ресурс] – Режим доступу : <a href="http://www.authorstream.com/Presentation/denisgerasimov75-1762946">http://www.authorstream.com/Presentation/denisgerasimov75-1762946</a> [20]
Нетрадиційними послугами комерційних банків називають послуги, які можуть надавати і інші небанківські установи. До них відносяться: лізингові послуги, факторингові послуги, форфейтинг, трастові послуги, поручительства і гарантії комерційних банків, операції з дорогоцінними металами і інші види послуг	Аналіз нетрадиційних послуг банку [Електронний ресурс] – Режим доступу : <a href="http://refoteka.ru/r-203674.html">http://refoteka.ru/r-203674.html</a> [2]
До нетрадиційних для банків України операцій та послуг можна віднести: лізинг; факторинг; довірчі (трастові) послуги; операції з дорогоцінними металами; гарантійні, посередницькі, консультативні та інформаційні послуги; фінансовий інжиніринг	Череп А. В. Банківські операції : навч. посіб. / А. В. Череп, О. Ф. Андросова. – К. : Кондор, 2007. – 410 с. [26, с. 335–336]
До складу нетрадиційних банківських послуг входять всі інші послуги. Їх досить багато, у тому числі: посередницькі послуги; послуги, спрямовані на розвиток підприємства (упровадження на біржу, розміщенні акцій, юридична допомога, інформаційні послуги та інше); надання гарантій і поручительства; довірчі операції (включаючи консультації і допомогу в кредитуванні власністю з доручення клієнта); бухгалтерська допомога підприємствам; представлення клієнтських інтересів у судових органах послуги з надання сейфів (депозитарні) та інше	Банківські операції : навч. посіб. / В. І. Капран, М. С. Кривченко, О. К. Коваленко, І. С. Омельченко. – К. : Центр навчальної літератури, 2006. – С. 46–47 [3, с. 46]
Нетрадиційні банківські операції – це операції з надання в користування сейфів, консалтингових послуг, довірчих (трастових) операцій тощо. Нетрадиційними послугами комерційних банків називають послуги, які можуть виконати і інші небанківські установи. Оскільки нетрадиційні послуги комерційного банку пов'язані і з розвитком міжнародних, експортно-імпортних відносин, підвищується роль цих операцій для розвитку держави в цілому	Нетрадиційні банківські послуги: характеристика та перспективи розвитку в Україні [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <a href="http://nauka.kushnir.mk.ua/?p=42113">http://nauka.kushnir.mk.ua/?p=42113</a> [21]
Крім традиційних комерційні банки можуть використовувати і нетрадиційні послуги, що дає змогу розширити клієнтуру, збільшити обсяг прибутку і диверсифікувати ризики. Розвитку нетрадиційних банківських послуг сприяють висока кваліфікація банківських працівників, спорідненість процедур обслуговування, спеціальна оснащеність банківських приміщень та ряд інших умов. До цього виду послуг: посередницькі, консультативні, інформаційні, гарантійні, трастові, лізингові послуги, послуги поручительства, факторингу, форфейтингу, зберігання цінностей, представлення клієнтських інтересів у судових органах, послуги інтернет-банкінгу тощо	Косова Т. Д. Банківські операції : навч. посіб. / Т. Д. Косова, О. Р. Циганов. – К. : Центр учбової літератури, 2008. – 372 с. [15, с. 228]

## ФІНАНСОВІ РЕСУРСИ: ПРОБЛЕМИ ФОРМУВАННЯ ТА ВИКОРИСТАННЯ

Закінчення табл. 2

1	2
Нетрадиційні банківські операції та послуги є одним із різновидів банківських операцій та послуг, в основу яких покладено їх інноваційний характер та у більшості випадків нові технології процедури здійснення	Михайлюк Г. О. Цивільно-правове регулювання нетрадиційних банківських операцій та послуг : автореф. дис ... канд. юрид. наук : спец. 12.00.03 / Г. О. Михайлюк ; Нац. ун-т «Одеська юридична академія». – Одеса, 2012. – 20 с. [18, с. 6]
К нетрадиционным банковским операциям и услугам необходимо отнести все услуги банков помимо традиционных услуг. Существует достаточно большое количество таких операций. Итак, нетрадиционные банковские операции, которые могут осуществлять современные банки: услуги посредничества; нацеленные на развитие предприятия услуги (это может быть выход на биржу, размещение акций, информационная и юридическая помощь); выдача банковских поручительств и гарантий; банковские операции доверительного управления, в состав которых входит также консультация и оказание помощи в управлении частной собственностью по доверенности клиента; услуги бухгалтерской помощи предприятиям; представление интересов клиента в суде; предоставление сейфов и сейфовых помещений; прочие услуги современных коммерческих банков	Нетрадиционные банковские операции и услуги [Электронный ресурс]. – Режим доступа : <a href="http://www.bpf.ru/bankovskie_operatsii/netradicionnye-bankovskie.html">http://www.bpf.ru/bankovskie_operatsii/netradicionnye-bankovskie.html</a> [22]

Джерело: складено автором.

Враховуючи наявні у табл. 2 трактування категорії «нетрадиційна банківська послуга», пропонуємо використовувати таке авторське визначення цієї дефініції: *нетрадиційна банківська послуга – це кінцевий результат обслуговування клієнтів банківською установою, сутність якого полягає у реалізації сукупності практичних дій операційної діяльності, спрямованих на задоволення потреб споживачів та отримання прибутку, в основу якого покладено інноваційний характер та нові технології процедури здійснення.*

Проте, враховуючи, що кількість нетрадиційних банківських послуг постійно розширюється, то простіше визначити їх сукупність через ідентифікацію класичних послуг та віднесення всіх інших до нетрадиційних. Класичні – активні, пасивні та комісійно-посередницькі. У активних банк ризикує власними ресурсами, у пасивних – залучає ресурси інших суб'єктів, а розрахунково-касові – обслуговують активні та пасивні операції. Решта послуг, що не пов'язані з рухом фінансових ресурсів на тимчасовій основі і не покликані обслуговувати реалізацію такого руху, можна віднести до нетрадиційних. Також, з іншого боку, до цих послуг можна частково віднести ті, що можуть надаватися іншими фінансовими установами, але не відносяться до класичних (лізинг, факторинг). Поділ досить умовний, але серед найбільш поширених нетрадиційних послуг можна виділити такі: лізинг, факторинг, гарантії та поручительства, трастові послуги, дистанційне обслуговування, інформаційні послуги та консультаційні послуги. Перевагами їх використання є зменшення часу обслуговування клієнтів, можливість клієнтів управляти своїми операціями, полегшення роботи працівників комерційного банку, розширення кола клієнтів, підвищення дохідності, забезпечення переваг над конкурентами та інші.

**Висновки.** Отже, у результаті проведеного наукового дослідження сутності дефініцій «послуга», «банківська послуга» та «нетрадиційна банківська послуга» визначено їх зміст та з'ясовано зв'язки між ними. Зокрема, під терміном «послуга» запропоновано розглядати нематеріальної/матеріальної форми результат діяльності, сутність якого полягає у здійсненні сукупності практичних дій, спрямованих на задоволення потреб споживачів послуги на платній або безоплатній основі, якому притаманна споживча вартість. Банківська послуга – нематеріальної форми кінцевий результат діяльності банку

## ФІНАНСОВІ РЕСУРСИ: ПРОБЛЕМИ ФОРМУВАННЯ ТА ВИКОРИСТАННЯ

відносно обслуговування клієнтів, сутність якого полягає у здійсненні сукупності практичних дій операційної діяльності, спрямованих на задоволення потреб споживачів банківської послуги та отримання прибутку. Нетрадиційна банківська послуга – це кінцевий результат діяльності банку відносно обслуговування клієнтів, сутність якого полягає у здійсненні сукупності практичних дій операційної діяльності, спрямованих на задоволення потреб споживачів банківської послуги та отримання прибутку, в основу якого покладено інноваційний характер та нові технології процедури здійснення. Також зазначається, що серед найбільш поширених нетрадиційних послуг можна виділити такі: лізинг, факторинг, гарантії та поручительства, трастові послуги, дистанційне обслуговування, інформаційні та консультаційні послуги, перевагами використання яких є зменшення часу обслуговування клієнтів, можливість клієнтів управляти своїми операціями, спрощення роботи працівників комерційного банку, розширення кола клієнтів, підвищення дохідності, забезпечення переваг над конкурентами та інші.

**Список використаних джерел**

1. *Абаева Н. П.* Конкурентоспособность банковских услуг / Н. П. Абаева, Л. Т. Хасанова. – Ульяновск : Улиту, 2012. – 118 с.
2. *Аналіз нетрадиційних послуг банку* [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://refoteka.ru/r-203674.html>.
3. *Банківські операції : навч. посіб.* / В. І. Капран, М. С. Кривченко, О. К. Коваленко, І. С. Омельченко. – К. : Центр навчальної літератури, 2006. – 208 с.
4. *Банковский менеджмент : учебник* / под ред. О. И. Лаврушина. – 2-е. изд., перераб. и доп. – М. : КНОРУС, 2009. – 560 с.
5. *Безклубий І. А.* Банківські правочини: цивільно-правові проблеми : монографія / І. А. Безклубий. – К. : Видавничо-поліграфічний центр «Київський університет», 2005. – 378 с.
6. *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>.
7. *Борисов А. Б.* Большой экономический словарь [Электронный ресурс] / А. Б. Борисов. – М. : Книжный мир, 2003. – 895 с. – Режим доступа : <http://www.bank24.ru/info/glossary/?srch=%EE%EF%E5%F0%E0%F6%E8%FF>.
8. *Веселова М. Ю.* Современные подходы к трактовке понятия «банковская услуга» / М. Ю. Веселова // Молодой ученый. – 2013. – № 12. – С. 268–271.
9. *Вікіпедія* [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <https://uk.wikipedia.org>.
10. *Вовчак О. Д.* Кредит і банківська справа : підручник / О. Д. Вовчак, Н. А. Руцишин, Т. Я. Андрейків. – К. : Знання, 2008. – 564 с.
11. *Дубина М. В.* Поліваріантність трактувань змісту дефініцій «банківська операція», «банківська послуга», «банківський продукт» / М. В. Дубина // Наукові основи економічного розвитку України та світу : кол. моногр. / за заг. ред. О. В. Царенко, С. В. Коляденко, В. П. Ільчука. – Дніпропетровськ : НГУ, 2014. – С. 235–267.
12. *Егоров Е. В.* Маркетинг банковских услуг : [учеб. пособие] / Е. В. Егоров, А. В. Романов, В. А. Романова – М. : ТЕИС, 1999. – 102 с.
13. *Єгоричева С. Б.* Організація діяльності банків у зарубіжних країнах : навч. посіб. / С. Б. Єгоричева. – К. : Центр учбової літератури, 2007. – 208 с.
14. *Коваленко Ю.* Теоретичні аспекти сутності послуги та її види / Ю. Коваленко // Вісник КНТЕУ. – 2012. – № 2. – С. 44.
15. *Косова Т. Д.* Банківські операції : навч. посіб. / Т. Д. Косова, О. Р. Циганов. – К. : Центр учбової літератури, 2008. – 372 с.
16. *Лавлок К.* Маркетинг услуг: персонал, технологии, стратегии. – М. : Вильямс, 2005. – 396 с.
17. *Лютый І. О.* Банківський маркетинг / І. О. Лютый, О. О. Солодка. – К. : Центр учбової літератури, 2010. – 776 с.

## ФІНАНСОВІ РЕСУРСИ: ПРОБЛЕМИ ФОРМУВАННЯ ТА ВИКОРИСТАННЯ

18. Михайлюк Г. О. Цивільно-правове регулювання нетрадиційних банківських операцій та послуг : автореф. дис ... канд. юрид. наук : спец. 12.00.03 / Г. О. Михайлюк ; Нац. ун-т «Одеська юридична академія». – Одеса, 2012. – 20 с.
19. Міщенко В. І. Банківські операції : підручник / В. І. Міщенко, Н. Г. Слав'янська, О. Г. Коренева. – К. : Знання, 2007. – 796 с.
20. Нетрадиційні банківські послуги [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://www.authorstream.com/Presentation/denisgerasimov75-1762946>.
21. Нетрадиційні банківські послуги: характеристика та перспективи розвитку в Україні [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://nauka.kushnir.mk.ua/?p=42113>.
22. Нетрадиционные банковские операции и услуги [Электронный ресурс]. – Режим доступа : <http://www.bpf.ru/bankovskie-operatsii/netradicionnye-bankovskie.html>.
23. Плакида С. І. Сутність поняття «послуга»: теоретичні аспекти / С. І. Плакида // Інноваційна економіка. – 2013. – № 6. – С. 241–243.
24. Романенко Л. Ф. Банківський маркетинг [Електронний ресурс] : підручник / Л. Ф. Романенко. – К. : ЦНЛ, 2004. – 344с. – Режим доступу : <http://weststudents.com.ua/glavu/231-31-bankvskiy-produnkt-yogo-formuvannya-rozvitok.html>.
25. Рябініна Л. М. Банківські операції : навчальний посібник / Л. М. Рябініна, Н. Ю. Няньчук, Л. І. Ухлічева. – Одеса : ОДЕУ, 2011. – 536 с.
26. Череп А. В. Банківські операції : навч. посіб. / А. В. Череп, О. Ф. Андросова. – К. : Кондор, 2007. – 410 с.
27. Ячменьова В. М. Економічна сутність та класифікація послуг, що направлені на задоволення потреб та бажань людини / В. М. Ячменьова, Л. А. Кальченко // Економіка и управление. – 2011. – № 5. – С. 44–51.
28. Norman Ed. R. Service management. Strategy and leadership in Service Business / Ed. R. Norman. – N.Y., 2000.

## References

1. Abaeva, N.P. & Khasanova, L.T. (2012). *Konkurentosposobnost bankovskikh uslug [Competitiveness of banking services]*. Ulianovsk: Ulitu (in Russian).
2. *Analiz netraditsiinykh posluh banku [An analysis of non-traditional banking services]*. Retrieved from <http://refoteka.ru/r-203674.html>.
3. Kapran, V.I., Kryvchenko, M.S., Kovalenko, O.K., Omelchenko, I.S. (2006). *Bankivski operatsii [Bank operations]*. Kyiv: Tsentr navchalnoi literatury (in Ukrainian).
4. Lavrushin, O.I. (ed.) (2009). *Bankovskiy menedzhment [Banking Management]* (2nd ed., rev.). Moscow: KNORUS (in Russian).
5. Bezklubyi, I.A. (2005). *Bankivski pravochyny: tsyvilno-pravovi problemy [Banking transactions: civil law issues]*. Kyiv: Vydavnycho-polihrafichnyi tsentr „Kyivskiy universytet” (in Ukrainian).
6. Beliakova, V.P. *Teoretychni zasady produktovoi polityky banku [The theoretical basis of the bank's food policy]*. Retrieved from <http://victoriabeliakova.com/theoretical-basis-of-bank-product-policy-general-description-of-product-policy-of-the-bank-and-itsorganizational-aspects>.
7. Borisov, A.B. (2003). *Bolshoy ekonomicheskyy slovar [The Big Economic Dictionary]*. Moscow: Knizhnyi mir. Retrieved from: <http://www.bank24.ru/info/glossary/?srch=%EE%EF%E5%F0%E0%F6%E8%FF>.
8. Veselova, M.Yu. (2013). *Sovremennye podkhody k traktovke ponyatiya «bankovskaya ushuga» [Modern approaches to the interpretation of the concept of "banking service"]*. *Molodoy uchenyi – Young Scientist*, no. 12, pp. 268–271 (in Russian).
9. *Wikipedia*. Retrieved from: <https://uk.wikipedia.org>.
10. Vovchak, O.D., Rushchyshyn, N.A., Andreikiv, T.Ia. (2008). *Kredyt i bankivska sprava [Credit and banking]*. Kyiv: Znannia (in Ukrainian).
11. Dubyna, M.V. (2014). *Polivariantnist traktuvan zmistu defynitsii «bankivska operatsiia», «bankivska posluha», «bankivskiy produkt» [Polyvariance of the interpretation of the definition of the terms "banking", "banking service", "banking product"]*. Proceeding from *Naukovi osnovy ekonomichnoho rozvytku Ukrainy ta svitu [Scientific fundamentals of economic development of Ukraine and the world]* (Tsarenko, O.V., Koliadenko, S.V., Ilchuk, V.P.(eds.)). Dnipropetrovsk: NHU, pp. 235–267 (in Ukrainian).



## ФІНАНСОВІ РЕСУРСИ: ПРОБЛЕМИ ФОРМУВАННЯ ТА ВИКОРИСТАННЯ

12. Egorov, E.V., Romanov, A.V., Romanova, V.A. (1999). *Marketing bankovskikh uslug [Marketing of banking services]*. Moscow: TEIS (in Russian).
13. Yehorycheva, S.B. (2007). *Orhanizatsiia diialnosti bankiv u zarubizhnykh krainakh [Organization of banks activity in foreign countries]*. Kyiv: Tsentr uchbovoi literatury (in Ukrainian).
14. Kovalenko, Yu. (2012). *Teoretychni aspekty sutnosti posluhy ta yii vydy [Theoretical aspects of the essence of the service and its types]*. *Visnyk KNTEU – Visnyk KNTEU*, no. 2, pp. 44 (in Ukrainian).
15. Kosova, T.D. & Tsyhanov, O.R. (2008). *Bankivski operatsii [Bank operations]*. Kyiv: Tsentr uchbovoi literatury (in Ukrainian).
16. Lavlok, K. (2005). *Marketinh uslug: personal, tekhnologii, strategii [Marketing services: personnel, technology, strategies]*. Moscow: Viliams (in Russian).
17. Liutyi, I.O. & Solodka, O.O. (2010). *Bankivskyi marketynh [Bank Marketing]*. Kyiv: Tsentr uchbovoi literatury (in Ukrainian).
18. Mykhailiuk, H.O. (2012). *Tsyvilno-pravove rehuliuвання netradytsiinykh bankivskykh operatsii ta posluh [Civil regulation of non-traditional banking operations and services]*. *Extended abstract of candidate's thesis*. Odesa: Odessa Law Academy (in Ukrainian).
19. Mishchenko, V.I., Slavianska N.H. & Koreneva, O.H. (2007). *Bankivski operatsii [Bank operations]*. K.: Znannia (in Ukrainian).
20. *Netradytsiini bankivski posluhy [Unconventional banking services]*. Retrieved from <http://www.authorstream.com/Presentation/denisgerasimov75-1762946>.
21. *Netradytsiini bankivski posluhy: kharakterystyka ta perspektyvy rozvytku v Ukraini [Unconventional banking services: characteristics and prospects of development in Ukraine]*. Retrieved from <http://nauka.kushnir.mk.ua/?p=42113>.
22. *Netraditsionnye bankovskie operatsii i uslugi [Non-traditional banking operations and services]*. Retrieved from <http://www.bpf.ru/bankovskie-operatsii/netradicionnye-bankovskie.html>.
23. Plakyda, S.I. (2013). *Sutnist poniattia „posluha”: teoretychni aspekty [The essence of the concept of “service”: theoretical aspects]*. *Innovatsiina ekonomika – Innovative economy*, no. 6. pp. 241–243 (in Ukrainian).
24. Romanenko, L.F. (2004). *Bankivskyi marketynh [Bank Marketing]*. Kyiv: TsNL. Retrieved from <http://westudents.com.ua/glavy/231-31-bankivskiy-produkt-yogo-formuvannya-rozvitok.html> (in Ukrainian).
25. Riabinina, L.M., Nianchuk, N.I. & Ukhlicheva, L.I. (2011). *Bankivski operatsii [Bank operations]*. Odesa: ODEU (in Ukrainian).
26. Cherep, A.V. & Androsova, O.F. (2007). *Bankivski operatsii [Bank operations]*. Kyiv: Kondor (in Ukrainian).
27. Yachmenova, V.M. & Kalchenko, L.A. (2011). *Ekonomichna sutnist ta klasyfikatsiia posluh, shcho napravleni na zadovolennia potreb ta bazhan liudyny [The economic essence and classification of services aimed at satisfying the needs and desires of a person]*. *Ekonomika i upravlenie – Economics and Management*, no. 5, pp. 44–51 (in Ukrainian).
28. Norman, Ed.R. (2000). *Service management. Strategy and leadership in Service Business*. N.Y. (in English).

**Жаворонок Артур Віталійович** – асистент кафедри публічних, корпоративних фінансів та фінансового посередництва, Чернівецький національний університет імені Юрія Федьковича (вул. Садова, 5, Чернівці, 58000, Україна).

**Жаворонок Артур Витальевич** – асистент кафедры общественных, корпоративных финансов и финансового посредничества, Черновицкий национальный университет имени Юрия Федьковича (ул. Садовая, 5, Черновцы, 58000, Украина).

**Artur Zhavoronok** – Assistant Professor at the Department of Public, Corporate Finances and Financial Mediation, Yuriy Fedkovych Chernivtsi National University (Sadova Str., 5, Chernivtsi, 58000, Ukraine).

**E-mail:** artur\_zhavoronok@bk.ru