

УДК 336.7

**Н. С. Меда**, канд. екон. наук,  
Інститут магістерської та післядипломної освіти  
Університету банківської справи Національного банку України, м. Київ

## **ПОНЯТТЯ БАНКІВСЬКОГО ТОВАРУ І ЙОГО ЗВ'ЯЗОК З КАТЕГОРІЯМИ “БАНКІВСЬКИЙ ПРОДУКТ”, “БАНКІВСЬКА ПОСЛУГА” ТА “БАНКІВСЬКА ОПЕРАЦІЯ”**

*У статті розглянуто та проаналізовано основні підходи як закордонних, так і вітчизняних авторів до визначення понять “банківський продукт”, “банківська послуга”, “банківська операція”. Досліджено суперечності стосовно визначення змісту вказаних понять. Узагальнено теоретичні положення щодо визначення сутності поняття банківського товару та встановлено його зв'язок з категоріями “банківський продукт”, “банківська послуга” та “банківська операція”.*

*Ключові слова:* банківська послуга, банківський продукт, банківська операція, банківська діяльність, банківський товар.

**Постановка проблеми.** Банківська система є важливою складовою глобальної економіки, що забезпечує функціонування та розширене відтворення національних і світової господарських систем. Рушійним важелем взаємодії цих систем повинні слугувати банківські товари, які можуть створювати підстави для розвитку національних економік. Однак складна специфіка банківських товарів не дала можливості донині розкрити їх економічну природу.

**Аналіз останніх досліджень і публікацій.** Вивченням проблем і суперечностей трактування банківських товарів займалися багато відомих вітчизняних і зарубіжних вчених таких, як О. В. Васюренко, О. Д. Вовчак, О. В. Дзюблюк, С. М. Козьменко, А. А. Мещеряков, О. М. Момот, Л. М. Примостка, Т. С. Смовженко, Е. А. Уткін та інші. Але незважаючи на числені публікації, ряд питань залишаються не вирішеними. Відсутнє однозначне трактування поняття банківських товарів і банківських продуктів. Водночас подальшого розгляду потребує проблематика визначення зв'язку банківського товару з категоріями “банківський продукт”, “банківська послуга” та “банківська операція”.

**Метою статті** є узагальнення сучасних підходів до визначення понять “банківський продукт”, “банківська послуга”, “банківська операція”, розкриття сутнісних характеристик вказаних банківських категорій і встановлення взаємозв'язку між поняттями “банківський товар” і “банківський продукт”, “банківська послуга”, “банківська операція”.

**Виклад основного матеріалу.** У зв'язку з тим, що банки є суб'єктами підприємництва, поняття їх товарів, з одного боку, має відповідати загально визнаним поняттям товарів, а з іншого – враховувати особливості банківської діяльності. Загалом товар у широкому розумінні розглядається як певний продукт людської праці в матеріальній і нематеріальній субстанції та у формі послуг, який завдяки своїм властивостям здатен задовольняти наявні чи передбачувані суспільні потреби та призначений для обміну і купівлі-продажу [15]. Важливо враховувати, що банківська справа як явище товарне, направлена на створення певних продуктів, які володіють суспільно визнаними корисними властивостями, у силу яких банк здатний задовольняти потреби клієнтів. Отже, створені банком продукти мають споживну вартість. А будь-яка річ, що має споживчу вартість, може бути товаром [15]. Звідси, можемо стверджувати, що створені банком продукти, – це і є банківський товар.

В економічній літературі теж прийнято говорити про банківський товар як про продукт банку (bankproduct), передбачаючи під цим будь-яку банківську послугу або операцію, яку провів банк [7; 9]. Однак виникає питання, яким чином банківська послуга як абстрактна, нематеріальна категорія може задовольнити потребу клієнта, наприклад, у кредиті? За даною логікою, клієнт купує в банку тільки його продукти, що виникли як результат діяльності, а послуги та операції слугують для надання продукту споживної вартості. Підтвердити або заперечити даний висновок ми зможемо, здійснивши термінологічне дослідження таких невіддільних, на нашу думку, понять, як “банківський продукт”, “банківська послуга”, “банківська операція”.

У процесі аналізу досліджень і публікацій з цієї проблематики нами були виявлені різноманітні трактування цих категорій. Одні науковці ототожнюють ці поняття, інші розмежовують, вказуючи до того ж пріоритетність їх застосування. Однак чітко не зрозуміло, наскільки тотожні ці терміни, що у них спільного, а що – відмінного, та чому ми об'єднуємо їх за одним і тим же змістом. Визначення відповідей на дані питання є метою нашого дослідження.

Щодо поняття “продукт” сучасний економічний словник дає таке визначення: продукт – результат людської праці, господарської діяльності, представлений у матеріально-речовій формі (матеріальний продукт), у духовній, інформаційній формі (інтелектуальний продукт) або у вигляді виконаних робіт і послуг [13, с. 494]. Отже, послуга є одним із проявів, форм продукту. Продукт, створений у сфері послуг, як правило, не має речової форми. Його відмінність від речового продукту

полягає в тому, що корисний ефект невіддільний від процесу виробництва послуг (від дії та операції) [13, с. 494]. Яскравим підтвердженням цього висновку є розкриття терміну “послуги” Л. Б. Борисовим, який вказує, що послуги – це види діяльності, робіт, у процесі виконання яких не створюється новий, раніше не існуючий матеріально-речовий продукт, але змінюється якість вже наявного, створеного продукту. Це блага, надані не у вигляді речей, а у формі діяльності [1, с. 895]. Це дії, спрямовані безпосередньо на споживача. Отже, саме надання послуги створює бажаний результат. Це визначення пов’язує між собою поняття послуги та продукту, що створюється в результаті якоїсь діяльності, а також створює конкретну спрямованість дії на споживача.

Схоже визначення дає Е. Ф. Жуков у книзі “Менеджмент і маркетинг у банках”: “Банківський продукт – це конкретний банківський документ (або свідоцтво), який виробляється банком для обслуговування клієнта та проведення операцій. Це може бути чек, вексель, банківський процент” [6, с. 89]. Однак у наведеному підході поняття банківського продукту дуже вузьке. Воно зводиться лише до технічних розрахункових документів типу платіжного доручення, що значно звужує сутність і роль банківської діяльності та продукту як її результату.

Великий економічний словник називає банківський продукт конкретним методом надання банком послуги клієнту, тобто системою документально оформлених процедур обслуговування клієнта [1, с. 736]. Аналогічний підхід висвітлює Ю. С. Масленченков, зазначаючи, що банківський продукт – конкретний спосіб, яким банк надає свої послуги, конкретне втілення банківської послуги [10, с. 236]. До того ж науковець підкреслює, що банківський продукт наділений певними значеннями ринкових параметрів: ціни, якості, додаткового сервісу, термінів та інших умов надання.

Дещо інший підхід висвітлює Ю. В. Головін, який, приймаючи за основу положення, що гроші виготовляються банками відповідно до вимог об’єктивних економічних законів, банківським продуктом вважає грошові кошти, а банківські послуги визначає як дії, що пов’язані із забезпеченням переміщення грошей з рахунку на рахунок й утворенням грошових фондів [3, с. 321]. При такому трактуванні поняття “банківський” продукт автоматично стає більш значущим і масштабним порівняно з поняттям “банківська послуга”.

На противагу даним концепціям такі вчені, як Е. А. Уткін, В. Д. Маркова, А. С. Гур’янов, Ю. І. Коробов формулюють концепцію, згідно з якою поняття “банківська послуга” і “банківський продукт” є синонімами: банківський продукт розглядається як комплекс послуг за активними і пасивними операціями; банківська послуга визначається як

продукт, що задовольняє потреби клієнтів банку [16, с. 115]. На наш погляд, поняття “продукт” і “послуга” тотожні у випадку, якщо мова йде про споживчу вартість, наявність якої в банківських продуктах жоден з підходів не заперечує.

Отже, можемо виділити три основні підходи щодо визначення сутності та взаємозв'язку між поняттями “банківський продукт” і “банківська послуга”:

- підхід, що трактує банківський продукт як конкретний прояв банківської послуги;
- підхід, що визначає “банківську послугу” як частину банківського продукту;
- підхід, що ототожнює банківську послугу і банківський продукт.

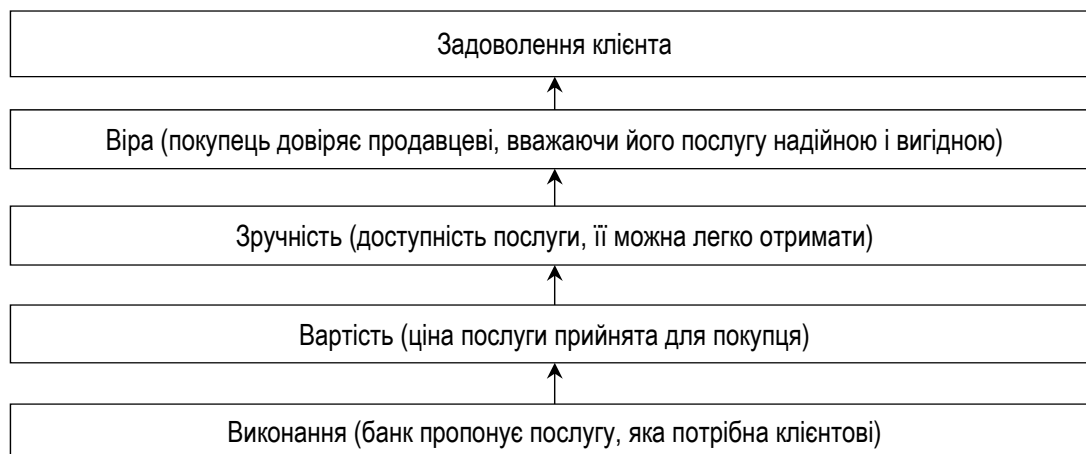
Ми є прибічниками другого підходу і вважаємо, що найбільш широким поняттям з досліджуваних є банківський продукт як результат діяльності банку на ринку, розроблений банком із врахуванням запитів його потенційних та/або реальних клієнтів. Специфіка функціонування банківських установ полягає в тому, що їх продукти втілюються у формі послуг шляхом проведення активних, пасивних і комісійно-посередницьких операцій з метою задоволення потреби клієнтів банку.

Враховуючи вищезазначене, нами виділені такі особливості банківських продуктів:

- банківські продукти, на відміну від уречевлених товарів, мають нематеріальне походження та є результатом взаємодії її виробника і споживача, реального чи потенційного;
- рух банківських продуктів обмежено грошовою сферою, оскільки банківські установи працюють із грошовими ресурсами, вартість яких у процесі обігу зростає;
- банківські продукти мають виробничий характер. Навіть у такій простій формі, як прийняття від населення та юридичних осіб коштів у вклади, закладено виробничий зміст. Банк у цьому випадку працює як підприємство, яке перетворює непрацюючі, тобто невикористані грошові ресурси, у працюючі активи, тим самим сприяючи розвитку виробництва;
- взаємодія виробника банківського продукту і споживача носить переважно довгостроковий характер (відкриття рахунків, надання кредитів);
- корисний ефект банківського продукту невіддільний від процесу виробництва банківських послуг. Саме через надання послуг банк може забезпечити задоволення потреб клієнта, а також досягати власної мети розвитку.

Отже, банківська послуга – це форма задоволення потреби (у кредиті, депозиті, розрахунково-касовому обслуговуванні, гарантіях, купівлі-продажу і зберіганні цінних паперів, іноземної валюти тощо) клієнта банку. Саме завдяки банківським послугам продукт банку набуває споживної вартості.

Основними параметрами, які формують споживну вартість банківських продуктів через надання послуг, є: віра, зручність, вартість і виконання (рис. 1).



**Рисунок 1 – Основні параметри, які формують споживну вартість банківських продуктів через надання послуг**

Отже, у процесі надання банківської послуги формується якість наявного, створеного банківського продукту. Подібність банківського продукту і банківської послуги в тому, що вони покликані задовольняти потреби клієнта і сприяти одержанню прибутку.

Наступний підхід до розкриття суті досліджуваних понять заснований на встановленні взаємозв'язку між поняттями “банківська послуга” і “банківська операція”. Аналіз нищенаведених визначень банківської послуги (табл. 1) показує, що сучасні економісти, в основному, не акцентують увагу на принципових відмінностях між банківською операцією та послугою і, як правило, ототожнюють їх.

У вітчизняному банківському законодавстві теж спостерігається заміна поняття “банківська послуга” поняттям “банківська операція”. У Законі України “Про банки і банківську діяльність” [12] у ст. 47 “Банківські операції”, яка дає перелік можливих дій банку на ринку, наводяться поняття “операції” та “угоди”, серед яких послуги окремо не виділяються. Національний банк України, коли ліцензує комерційні банки та видає їм письмові дозволи, також наводить банківські операції та послуги єдиним списком, об’єднуючи їх під назвою “операції”.

**Таблиця 1 – Науково-методичні підходи до розуміння сутності банківської послуги науковцями**

Автор	Підхід до розуміння економічної сутності банківської послуги
О. Д. Вовчак, Н. М. Руцишин, Т. Я. Андрейків	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 [2]
М. Ю. Шевцова, Ю. О. Солодовник	Банківські послуги – це форма мобілізації та 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 [17]
В. І. Трохименко	Банківські послуги – це підсумок діяльності співробітників банку щодо задоволення потреб клієнта і результат виконання банківських операцій [14]
А. А. Мещеряков	Банківські послуги – це різноманітні дії на фінансовому ринку, грошові операції, які здійснюються банками за окрему плату за дорученням і в інтересах своїх клієнтів, також дії, які мають на меті вдосконалення та підвищення ефективності банківського підприємництва [11]
О. В. Дзюблюк	Банківські послуги – це кінцевий результат функціонування банків щодо задоволення потреб клієнтів, пов'язаних із рухом грошових коштів або провадженням додаткових видів діяльності, що відображаються поза балансом; передбачає здійснення певних операцій і має на меті задоволення потреб клієнта [5]
О. В. Комісарчик	Банківські послуги – це одна чи кілька операцій банку, що задовольняють певні потреби клієнта, а також проведення банківських операцій за дорученням клієнта, на користь останнього, за певну плату [8]

Однак слід зауважити, що банківські послуги за економічним змістом і за місцем у фінансовому механізмі банку істотно відрізняються від банківських операцій – активних і пасивних. Основні критерії відмінності цих понять наведено в табл. 2.

**Таблиця 2 – Основні відмінності банківських операцій від послуг**

Критерій	Характеристика операції	Характеристика послуг
1. Формування та використання ресурсів	Активні операції, пов'язані з використанням ресурсів банку, пасивні операції – з формуванням	Послуги безпосередньо не пов'язані з формуванням і використанням ресурсів
2. Збільшення вимог та зобов'язань банку	Активні операції, як правило, збільшують вимоги, а пасивні – зобов'язання банку щодо третіх осіб	Послуги, як правило, не збільшують ні вимог, ні зобов'язань банку
3. Ризик втрати активів банку	При проведенні операцій банк має ризик втрати активів і неотримання запланованих доходів від проведення цієї операції	Ризик не притаманний. Найбільш небезпечний операційний ризик (помилки в наданні послуг)

## Продовження таблиці 2

Критерій	Характеристика операції	Характеристика послуг
4. Використання основних засобів	Рівень використання основних засобів, як правило, незначний. Переважно це комп'ютери та засоби зв'язку	Значна кількість послуг передбачає використання спеціальних, часто дорогих основних засобів (інкасація – броньовані автомобілі, зберігання цінностей – сейфи та системи охорони)
5. Формування резервів	Операції потребують формування резервів	Не передбачають формування резервів
6. Вивчення контрагента і зовнішнього середовища	Активні операції обов'язково передбачають вивчення контрагента та/або ринку	Не має принципового значення
7. Відношення до ВВП	Доходи від операцій належать до проміжного споживання і лише частково входять до ВВП	Доходи від послуг належать до кінцевого споживання і входять до ВВП

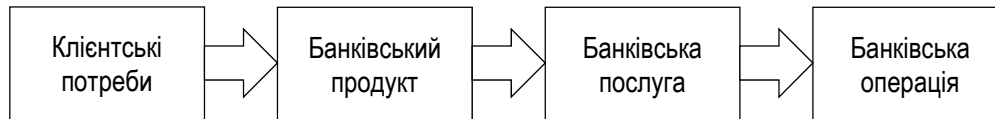
Джерело: [4].

Отже, за результатами проведеного нами дослідження встановлено, що банківський продукт – це результат діяльності банку на ринку, який втілюється у формі послуг. Банківська послуга, в свою чергу, – технологічно взаємозв'язана сукупність банківських операцій, які реалізуються банком клієнтові на договірній основі та направлені на задоволення потреб клієнта в банківському обслуговуванні. У табл. 3 нами відображено загальну схему взаємозв'язку понять “банківський продукт”, “банківська послуга” та “банківська операція”.

**Таблиця 3 – Взаємозв'язок понять “банківський продукт”, “банківська послуга” та “банківська операція”**

Клієнтські потреби	Продукт, направлений на задоволення даних клієнтських потреб	Послуга, у якій знаходить вираження продукт	Операції з надання послуги
Заощадження та приріст грошових коштів	Терміновий депозит	Депозитні послуги	Прийом і перерахунок готівки. Складання договору банківського внеску. Зарахування засобів на рахунок. Нарахування відсотків за рахунком. Видача виписок за рахунком. Видача готівки з рахунку

Отже, причинно-наслідковий зв'язок між такими ключовими категоріями банківської діяльності, як “банківський продукт”, “банківська послуга” та “банківська операція” матиме такий вигляд (рис. 2).



**Рисунок 2 – Причинно-наслідковий зв'язок між банківським продуктом, банківською послугою та банківською операцією**

**Висновки.** Розгляд банківського продукту як комплексного явища і визначення складових окремих елементів дозволяє в теоретичному плані визначити співвідношення понять “банківський продукт” і “банківська послуга” та розглядати банківську операцію як складову частину банківської послуги. Банківський продукт, який задовольняє існуючі стандартні потреби клієнта банку і реалізується на ринку з метою отримання доходу, і є банківським товаром.

### *Список літератури*

1. Борисов А. Б. Большой экономический словарь. – М. : Книжный мир, 2003. – 895 с.
2. Вовчак О. Д. Кредит і банківська справа / О. Д. Вовчак, Н. М. Руцишин, Т. Я Андрейків. – К. : Знання, 2008. – 564 с.
3. Головин Ю. В. Банки и банковские услуги в России: вопросы теории и практики / Ю. В. Головин. – М. : Финансы и статистика, 2003. – 416 с.
4. Дворчук Н. Б. Сутність банківських послуг, їх відмінності від операцій та продукту. Технологія розробки нових банківських послуг в банку [Електронний ресурс]. – Режим доступу : [http://www.rusnauka.com/7\\_NND\\_2009/Economics/42743.doc.htm](http://www.rusnauka.com/7_NND_2009/Economics/42743.doc.htm).
5. Дзюблюк О. В. Ринок банківських послуг: теоретичні аспекти організації стратегії розвитку в Україні / О. В. Дзюблюк // *Фінанси України*. – 2005. – № 6. – С. 41–49.
6. Жуков Е. Ф. Менеджмент и маркетинг в банках : учеб. пособие для вузов / Е. Ф. Жуков. – М. : Банки и биржи, ЮНИТИ, 1997. – 191 с.
7. Киселев В. В. Управление банковским капиталом (теория и практика) / В. В. Киселев. – М. : Экономика, 1997. – 256 с.
8. Комісарчик О. В. Банківські послуги та їх специфіка в роздрібному банківництві / О. В. Комісарчик // *Формування ринкової економіки*. – 2010. – № 23. – С. 430–437.
9. Макарова Г. Л. Система банковского маркетинга : учеб. пособие для вузов / Г. Л. Макарова. – М. : Финанстатинформ, 1997. – 110 с.
10. Масленченков Ю. С. Технология и организация работы банка: теория и практика / Ю. С. Масленченков. – М., 1998. – 432с.



11. 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.
12. Про банки і банківську діяльність [Електронний ресурс] : Закон України від 7 грудня 2000 р. № 2121-III. – Режим доступу : <http://zakon.rada.gov.ua>.
13. Райзберг Б. А. Современный экономический словарь / Б. А. Райзберг, Л. И. Лозовский, Е. Б. Стародубцева. – 5-е изд., перераб. и доп. – М. : ИНФРА-М, 2007. – 495 с.
14. Трохименко В. І. Сутність та структура сучасного ринку банківських послуг / В. І. Трохименко // Економіка. Проблеми економічного становлення. – 2010. – № 2. – С. 76–81.
15. Україномовний розділ відкритої багатомовної мережевої енциклопедії [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://uk.wikipedia.org/wiki>.
16. Уткин Э. А. Инновационный менеджмент / Э. А. Уткин, П. И. Морозова, Г. И. Морозова. – М. : АКАЛИС, 1996. – 208 с.
17. 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.

Отримано 15.01.2014

#### *Summary*

The article examines and analyzes the main approaches both foreign and domestic authors to definition of “bank product”, “banking services”, “banking operation”. Are investigated inconsistencies in definition of the content of these concepts. The theoretical basis is received as a result to define essence of concept of a banking product and set his connection with the categories of “bank product”, “banking services” and “bank operations”.