

КАТЕГОРІЯ «БАНКІВСЬКА ПОСЛУГА»: ВИЗНАЧЕННЯ І ОСОБЛИВОСТІ

Сергій
Роговський
аспірант кафедри
маркетингу
ДВНЗ «Київський
національний
економічний
університет
імені Вадима
Гетьмана»

БАНКІВСЬКІ ОПЕРАЦІЇ

У статті було проаналізовано різні погляди на проблему визначення категорії «банківська послуга». Розглянуто питання з точок зору загальноекономічної теорії, юридичної сторони та маркетингу. Запропоновано універсальне визначення, яке враховує атрибути категорії «послуга» та особливості банківського сектору.

Постановка проблеми у загальному вигляді

«Банківська послуга» - багатогранна і складна категорія, однозначне визначення якої дати вкрай важко через суб'єктивізм різних поглядів та розбіжності в різних системах наукових координат.

«Продукт», «річ», «послуга», «результат», «функція» - аж ніяк не синонімічний ряд, проте такі іменники часто стоять у ключі визначення «банківської послуги». Юридична сторона, визначення класичних економічних теоретиків, практичне бачення проблеми ідуть в розкіс одне одному.

Ще більшої складності додає великий асортимент та різноманіття банківських послуг, які фігурують на різних ринках, сильно відрізняються за формою, змістом. Проте це не може бути виправданням для парадоксу, що величезна сфера економіки із досконалою деталізацією і описом практичних аспектів, не має базисного визначення.

Аналіз останніх наукових досліджень і публікацій

Фундаментальна категорія «банківська послуга» досліджувалась століттями науковцями різних сфер діяльності. Серед численних науковців виділимо тих, на праці яких будемо опиратись у процесі дослідження проблеми. Це - Молодик К. Ю., Брегеда О.А., Челноков В.А., Перепечай Н.М., Дзюблук О.В., Усоскін В.М., Маслеченков Ю.С., Телінгер М.Ю., Э. Дж. Долан, К. Д. Кэмпбелл, Р. Дж. Кэмпбелл, К. Гавальда, Ж. Стуфле та інші.

Юридичну сторону проблеми розглянемо на базі законів - «Про банки і банківську діяльність», «Про фінансові

послуги та державне регулювання ринків фінансових послуг», «Про Національний банк України», «Про платіжні системи та переказ коштів в Україні», Цивільного кодексу України та Директиви Європейського парламенту та Ради 2006/48/ЕС.

Маркетингові аспекти категорій «послуга» та «банківська послуга» досліджуватимемо на базі праць Маркова В.Д., Котлера Ф., Вонг В., Іванова Н.Н., Лавлока К., Павленка А. Ф., Войчака А. В. Погляд з боку класичної політекономії сформуємо на основі доробку Маркса К., Енгельса Ф., Зеленцової П.Б., Татищева А.Д.

Метою дослідження є формулювання універсальної фундаментальної категорії «банківська послуга», яка б враховувала загальноекономічні, юридичні, маркетингові сторони цього соціально - економічного явища.

Для цього були поставлені наступні **завдання**:

- аналіз поглядів юристів, класичних економістів та маркетологів на проблему;
- дослідження категорії «банківська послуга» через призму понять «товар» та «послуга»;
- формування універсального визначення «банківської послуги».

Викладення основного матеріалу

Розглядаючи категорію з юридичної точки зору, необхідно звернути увагу на вітчизняні та закордонні нормативно-правові акти. Так, в Законі України «Про банки і банківську діяльність» від 7 грудня 2000 року. N 1294-IV [1] категорія «банківська послуга» замінена на категорію «банківська операція». Якщо надання будь-яких банківських

послуг і передбачає здійснення певних банківських операцій, то виконання тих чи інших банківських операцій не завжди є банківськими послугами. Наприклад, виконання банківських операцій з приводу організаційних, технічних, інших питань всередині банку ніяк не пов'язане з банківськими послугами. Вищенаведений аргумент стане ще більш очевидним в процесі аналізу інших визначень категорії «банківська послуга».

В Законі України «Про фінансові послуги та державне регулювання ринків фінансових послуг» «банківські послуги» описуються як підвид категорії «фінансові послуги». Остання категорія визначається як «операції із фінансовими активами, що здійснюються в інтересах третіх осіб за власний рахунок чи за рахунок цих осіб, а у випадках, передбачених законодавством, і за рахунок залучених від інших осіб фінансових активів, із метою отримання прибутку або збереження реальної вартості фінансових активів» [2]. Дана категорія у свою чергу входить у систему «банківської діяльності», яка передбачає надання ще й «не фінансових послуг». Із такої логіки слідує, що «не фінансові послуги» (наприклад, зберігання цінностей або надання в майновий найм (оренду) індивідуального банківського сейфа) не є «банківськими послугами». Вищенаведений парадокс доводить, що саме категорія «банківські послуги» є ширшою, ніж категорія «фінансові послуги» (але тільки в межах «банківської діяльності», оскільки «фінансові послуги» можуть надаватись не тільки банком).

Іншими нормативно-правовими актами, які регулюють банківську діяльність і з яких можливо проаналізувати, як трактується категорія «банківські послуги» є:

- Цивільний кодекс України [3];
- Закон України «Про Національний банк України» [4];
- Закон України «Про платіжні системи та переказ коштів в Україні» [5].

Дані нормативно-правові акти України не містять чіткого і однозначного визначення категорії «банківська послуга». Формується синонімічний ряд «банківська послуга», «фінансова послуга», «банківська операція», «банкі-

вська діяльність». Частково було доведено недоречність трактування вищезгаданих словосполучень як синонімів. Відсутність єдиного визначення категорії «банківська послуга» в законодавстві України ускладнює роботу фахівців (юристів, економістів). Для кращого розуміння логічно звернутись до міжнародної юридичної бази.

Так, кандидат юридичних наук, старший науковий співробітник відділу міжнародного приватного права і порівняльного правознавства НДІ приватного права і підприємництва АПрН України, Молодіко К.Ю. пропонує звернутись до Директиви Європейського парламенту та Ради 2006/48/ЄС [6]. У даній директиві застосовується категорія «види діяльності» банківських установ. Таке визначення може слугувати альтернативою категоріям «банківська послуга», «фінансова послуга», «банківська операція», адже воно не суперечить жодному із них. Щодо переліку «видів банківської діяльності» у праві ЄС необхідно наголосити, що він практично співпадає із переліком, визначеним законодавчими актами України. Так, Молодіко К.Ю., наводить порівняльну таблицю, де вказує даний факт [7]:

Тобто, попри відсутність однозначності у визначенні досліджуваних категорій, практична сторона досить упорядкована і визначена. Вітчизняні та міжнародні законодавці розуміють, чим, як і у яких сферах займається банк на практиці. Проте теоретично узагальнити усі ці дії в одній універсальній категорії не вдається.

Дана проблема постійно досліджується і економічною наукою. Доцільно проаналізувати точки зору тих авторів щодо категорії «банківська послуга», які часто фігурують в наукових публікаціях і, відповідно, мають високий авторитет. Так, Брегеда О.А. формулює банківську послугу, як «набір упорядкованих дій банку, які безпосередньо не є пов'язаними із формуванням та використанням ресурсів банку і не несуть ризику їх втрати» [8, с. 7]. Дане визначення важко назвати фундаментальним, оскільки не зрозуміло якими саме «упорядкованими діями» займається банк. Відсутність зв'язку із ресурсною базою банку і нульова ризиковість не

**Порівняльна характеристика видів банківської діяльності в Законі України
«Про банки і банківську діяльність» та праві ЄС (скорочено):**

ст.47 Закону України «Про банки і банківську діяльність»	Додаток 1 до Директиви Європейського парламенту та Ради 2006/48/ЄС
приймання вкладів (депозитів) від юридичних і фізичних осіб	прийняття депозитів та інших коштів на зворотній основі
розміщення залучених коштів від свого імені, на власних умовах та на власний ризик	надання кредитів (споживчих, іпотечних, факторингових з правом або без права регресу, фінансування комерційних операцій (форфейтинг)
організація купівлі та продажу цінних паперів за дорученням клієнтів	торгівля за власний рахунок або за рахунок клієнтів (операції за дорученням клієнтів або від свого імені) цінними паперами, що підлягають обігу
здійснення операцій на ринку цінних паперів від свого імені (включаючи андеррайтинг)	участь у випуску цінних паперів та надання послуг, пов'язаних з таким випуском
лізинг	фінансовий лізинг
...	...

роблять будь-які упорядковані дії банківськими послугами. Визначення описує лише певну сторону банківських послуг. Тому, незалежно від того, коректним чи ні є твердження щодо відношення до ресурсів банку і ризиковості їх втрати, тлумачення категорії доцільно розширити для розкриття усієї суті поняття.

Ще один науковець, визначення якого часто цитують в інших працях, Перепечай Н.М. окреслює своє бачення проблеми. Він визначає банківську послугу як «результат комплексної діяльності банку (технологічної, інтелектуальної, фінансової та ін.), який становить економічні блага для задоволення певних потреб людини при проведенні банківських операцій. [9, с. 6]. Він вказує про первинність потреби клієнта, про те, що надання самої послуги може відбуватись і без безпосередньої участі клієнта за допомогою використання тих чи інших технологій.

О.В. Дзюблук у своїй праці [10] характеризує банківську операцію як «процес», а банківську послугу як «кінцевий результат цього процесу». Також він вживає категорію «банківський продукт» і описує її дуалістичний характер. Він вказує, що з одного боку це надання послуг через виконання активних, пасивних, а також комісійно-посередницьких операцій, а з іншого боку - це створення безготівкових платіжних засобів, які є нічим іншим, як результат тих самих операцій.

Досліджувані категорії описуються у праці В.М. Усоскіна «Сучасний ко-

мерційний банк. Управління та операції.» [11]. Попри вихід праці ще в далекому 1994 році, вона не тільки не застаріла, але й стала ще більш актуальнішою в силу великої кількості посилянь на неї. Так, автор робить стрижневою категорією «банківські операції», які за своїм практичним переліком повністю співпадають із «видами банківської діяльності», якщо звернутись до вже згаданої юридичної бази [1],[6]. Результат «банківських операцій» виступає, на думку автора, у формі «банківського продукту» у контексті ринкових відносин, і, рідше у формі «банківських послуг», якщо операція стосується клієнта. Хоч категорії і не виступають як синоніми, чітке їх розмежування також відсутнє.

На думку Ю.С. Масленченкова, «банківські послуги» є результатом виконання «банківських операцій», це кінцевий етап задоволення клієнтських потреб. А «банківський продукт» є не що інше, як конкретний прояв «банківської послуги». Свого роду матеріалізація абстракції, той чи інший метод, спосіб надання послуги [12]. На відміну від формулювання В.М. Усоскіна, категорії «банківська послуга» та «банківський продукт» вже не є рівнозначними. Перша вживається в широкому розумінні, друга - у вузькому.

Досить змістовне дослідження для визначення категорій «банківська послуга» та «банківська операція» здійснив М.Ю.Телінгер. Після проведеного ним аналізу було здійснено роз-

межування вищезгаданих категорій. Так, «банківська послуга - взаємозв'язана сукупність банківських операцій, які реалізуються банком клієнту на договірній основі і направлених на задоволення по-треб клієнта в банківському обслуговуванні. Банківська операція - операція банків по залученню грошових коштів, їх розміщенню, випуску в обіг і вилученню з нього грошових коштів, проведенню розрахунків.» [13]. М.Ю. Телінгер у схожому до поглядів О.В.Дзюблюка [10] та Ю.С. Маслеченкова [12] стилі обґрунтовує, що «банківські послуги» є кінцевим результатом щодо задоволення потреб того чи іншого клієнта. У свою чергу, ці послуги він окреслює двома видами: а) пов'язані із рухом грошових коштів (кредит, депозит, розрахунково-касове обслуговування, обмін валют); б) додаткові види діяльності (інформаційні, трастові, облікові, гарантійні та інші послуги) [13].

Серед західних вчених виділимо бачення, яке надав Долан Э. Дж. Категорію «банківські послуги» він замінює на «фінансові послуги». При цьому основними «фінансовими послугами» автор вважає надання кредитів і позик, а також відкриття рахунків до запитання [14]. У праці висвітлені функціональні сторони роботи банку, існує певна структурованість у визначенні «фінансових послуг», але фундаментальності і чіткості у визначенні категорії також бракує.

Ж. Стуфле та К. Гавальда наголошують, що «банківські послуги», це в першу чергу, надання кредитів та депозити, як основа банківської діяльності. З часом, в силу розширення ресурсної бази, банк має змогу надавати ряд інших «банківських послуг», і таким чином збільшує свою прибутковість [15]. Попри авторитетність авторів, більш змістовні висновки чи цитати щодо поставленої проблеми навести важко.

Здавалось би, що агрегований підхід, який пропонує Демків Ю.М. повинен допомогти пролити світло на поставлені питання. Аналізуються категорії «банківська послуга», «банківський продукт» та «банківська операція». Так, автор згруповує усі бачення інших дослідників (зокрема, Лаврушина О.І, Гу-

р'янова С.А., Уткіна Е.А, Маслеченкова Ю. С., Коробова Ю.І) у чотирьох підходах [16]:

1. Грошовий підхід.
2. Лінгвістичний підхід (маркетинговий).
3. Правовий підхід.
4. Клієнтський підхід.

Відповідно до грошового підходу, говорити про «банківські послуги» можливо лише в межах системи взаємовідносин «банк-клієнт». Без клієнта і грошового потоку до нього чи від нього, банківські послуги існувати не можуть. Лінгвістичний чи маркетинговий підхід у свою чергу має, за Демків Ю.М., два піднапрями. Перший - термін «банківський продукт» розглядати некоректно, оскільки це не вірний переклад із англійської терміну «banking product». «Банківська операція» - «певна дія або елемент банківської послуги, тобто маркетингове бачення поняття визначає «банківську послугу», як частину банківського продукту» [16]. Другий - «банківська послуга» і «банківський продукт» є синонімами, одне поняття розкривається через інше. Суть правового підходу співпадає із аналізом нормативно - правових актів на початку дослідження. І останній, клієнтський підхід, формулює «банківську послугу» як «результат обслуговування клієнтів, виконання банківських операцій» [16].

Таке групування ще раз вказує на відсутність однозначності у поглядах вчених, породжує більше нових питань, ніж надає відповідей. Одного, фундаментального, чіткого визначення категорії «банківська послуга», на яке можна було б опиратись в наступних дослідженнях, немає. Тому, замість того, щоб закінчити перерахунок і аналіз цих поглядів доцільно заглибитись в суть питання.

Більш ширшою категорією для терміну «банківська послуга» є категорія «послуга». «Банківська послуга» - це «послуга», яка виникла в межах банківського сектору економіки. Тому, необхідно насамперед фундаментально визначити ширше поняття, сформулювати його атрибути, особливості.

«Послуга» розглядається у юридично-правовому аспекті, з позиції політичної економії, з точки зору маркетингу.

Дослідження В.В. Резнікової формує відправну точку, з якої доцільно почати власні міркування. Автор вказує, що «немає єдності і у чинному законодавстві України щодо визначення послуги. Так Законом України від 12.05.1991 р. «Про захист прав споживачів» (в редакції Закону України від 01.12.2005 р.) послуга визначена як діяльність виконавця з надання (передачі) споживачеві певного визначеного договором матеріального чи нематеріального блага, що здійснюється за індивідуальним замовленням споживача для задоволення його особистих потреб (ст. 1)б. Згідно зі ст. 1 Закону України від 01.12.2005 р. «Про стандарти, технічні регламенти та процедури оцінки відповідності», послуга - результат економічної діяльності, яка не створює товар, але продається та купується під час торговельних операцій» [17].

Питання активно досліджувалось метрами світової економічної теорії - Давідом Рікардо, Адамом Смітом, Карлом Марксом. За Марксом, послуга - це певного роду споживча вартість, що створена працею, але праця визначає її не як ту чи іншу річ, а як діяльність [18].

Філіп Котлер визначає послугу, як певну вигоду, що один суб'єкт може надати іншому. Дана вигода є не матеріальною, невідчутною, не призводить до оволодіння тією чи іншою річчю [19].

В.В.Резнікова наводить визначення С. Ємельянчика, В. Луця, Н. Федосенка, Є. Шаблової, В. А. Васильєвої. Додавши до них визначення Ф.Котлера, К.Маркса, Іванова М.М. [20]., Лавлока К. [21]., визначення із законодавчих актів і отримаємо такий набір варіантів, що заводять дослідження у глухий кут. Так послуга постає як «дія», «діяльність», «результат», «споживча вартість», «вид корисної праці», «функції та операції», «нематеріальні блага», «наслідок», «продукт», тощо. Причому, це тільки перші, ключові слова із визначень. Якщо почати аналізувати суть повних визначень і відмінностей між ними, консенсусу дійти навряд чи вдасться. Кожен із авторів, неначе інтуїтивно здогадувався, чим є «послуга» і намагався описати ці здогадки науковою мовою. Необхідно розібратись,

якого елемента немає в жодному із визначень, якогось раціонального зерна, яке б мало сформувані остаточне бачення проблеми.

Усі вищезгадані науковці, як юристи, економісти, так і маркетологи, намагаються порівняти «послугу» з «товаром». «Товар» є базовою, фундаментальною категорією, в сутності та визначенні якої, суперечностей значно менше. За Карлом Марксом «товаром» є річ, предмет, що в силу своїх властивостей може задовольняти ті чи інші потреби людини [22,23]. «Товар - усе, що може задовольнити потребу чи нужду і пропонується ринку для привертання уваги, придбання, використання чи споживання», - Філіп Котлер [24]. Десятки визначень «товару» тих чи інших науковців співпадають в тому, що є людські і «потреби» і є «речі», що ці потреби задовольняють. Оскільки твердження юристів, економістів та маркетологів співпадають в своїй суті щодо того, чим є «товар», міркування можливо продовжити в рамках маркетингової термінології.

«Нужда - відчуття людиною нестачі чого-небудь» [24], - Філіп Котлер.

«Потреба - нужда, яка прийняла специфічну форму у відповідності із культурним рівнем і особистістю індивіда» [24], - Філіп Котлер.

Задоволення потреб людини є рушійною силою розвитку суспільства. Інструментами для задоволення потреб є речі, блага - усе те, що може задовольнити людські потреби. «Товар» - це те ж саме благо, інструмент, лише в конкретній формі, яскраво вираженій у межах товарно-ринкових економічних відносин. Товар - інструмент для споживання, який один суб'єкт купує, обмінює в іншого.

Наявність інструменту (блага) - це лише одна із умов для того, щоб відбулося споживання. Виділимо підстави, коли може йти мова про «послугу»:

1) У власності споживача немає інструменту для задоволення потреби(-блага).

2) Споживач не має необхідних умінь чи можливості скористатись інструментом для задоволення потреби (благом).

3) Споживачеві у зв'язку із певними обставинами ефективніше скористатись інструментом (благом), що пе-

ребує у власності іншого суб'єкта або/та вигідніше, щоб «споживчі витрати» поніс інший суб'єкт на тих чи інших умовах.

4) Наявність декількох із вищезгаданих підстав одночасно.

Визначення категорій «товар» та «послуга» по їх відношенню до процесу споживання дозволяє зрозуміти, що ці категорії не є порівнюваними. «Товар» - форма інструменту для споживання (блага), основного капіталу. «Послуга» - соціально - економічні відносини щодо залучення ресурсів, необхідних для споживання. Тому некоректними є ознаки, якими відрізняють «послугу» від «товару» [25]:

- Невідчутність;
- Неможливість зберігання;
- Неоднорідність;
- Невіддільність від джерела;
- Невидимість;
- Інші.

Очевидно, що послуга, як соціально - економічні відносини є невідчутною, не може зберігатись, невіддільна від джерела, невидима. «Товар» і «послуга» знаходяться в різних системах координат, в різних площинах економіки. Тому характеризувати «послугу» варто на основі глибинної суті цієї категорії без застосування некоректних атрибутів та ознак. «Послуга» як соціально-економічні відносини може характеризуватись часом, в межах якого відносини існують, наявністю суб'єктів, умовами, тобто, юридичними, технічними та економічними аспектами. У цьому ракурсі «послуга» вимагає більш детального дослідження в окремій роботі.

Таким чином, визначивши суть категорії «послуга» повернемося до первинного об'єкту дослідження - «банківської послуги». Необхідно визначити ті обставини і ознаки, які «послугу» дозволяють назвати «банківською». Нагадаємо, що загальне визначення «послуги», сформульоване у дослідженні, звучить як «соціально-економічні відносини щодо залучення тих чи інших ресурсів одного суб'єкта під час споживання (задоволення потреби) іншого на певних умовах». Тому, відповіді на питання: «які потреби задовольняються?», «які ресурси пропонується?», «які умови надання ресурсів?», «які суб'єкти беруть

участь?», вкажуть на вид послуги. Ці питання є прерогативою скоріше практичної сторони діяльності у банківському секторі. Як було виявлено раніше, ця сторона досліджена набагато краще. На рахунок суб'єктів, з однієї сторони суб'єктом досліджуваного виду послуг виступає банк. «Банк - це юридична особа, яка на підставі банківської ліцензії має виключне право надавати банківські послуги, відомості про яку внесені до Державного реєстру банків; { Визначення терміна в редакції Закону N 3024-VI від 15.02.2011}». Із економічної точки зору, банк виступає «кредитно-фінансовою установою» [26]. З іншої сторони «банківської послуги» виступає клієнт банку - «будь-яка фізична чи юридична особа, що користується послугами банку» [1].

Наступним кроком проаналізуємо, які потреби задовольняє банк і якими інструментами. Фактично, у даному дослідженні це було вже зроблено. Бачення науковців та визначення, надані в законодавстві, перераховані на початку роботи, якраз і дають відповіді на ці питання. У розширеному вигляді найкраще це бачити у порівняльній характеристиці видів банківської діяльності в Законі України «Про банки і банківську діяльність» та праві ЄС (див. Додаток А). У згрупованому вигляді банківські послуги вдало подає Дзюблюк О.В. [10], розподіляючи їх на:

- Пасивні операції (депозитні послуги);
- Активні операції (кредитні послуги);
- Комісійно-посередницькі операції (розрахункові, касові, валютні, трастові, інші).

Розшифровуючи ці напрями, зауважимо, що перший напрям є задоволенням потреби у зберіганні та примноженні грошових ресурсів споживача. Тут банк (його певні підрозділи), як інструмент (благо) задоволення потреби може тривалий час надавати гарантію захищеності, зберігати грошові ресурси споживача. Другий напрям діяльності покликаний надати у тимчасове користування такий інструмент (благо) як грошові ресурси для задоволення тієї чи іншої потреби клієнта на певних принципах та умо-

вах. У такій спрощеній характеристиці видно, що кредитні послуги є класичним варіантом послуг, розглянутих у дослідженні. Один суб'єкт надає на певних умовах інструмент для задоволення потреби іншому суб'єкту. А депозитні мають двосторонній характер, характер «симбіозу» банку та клієнта. З однієї сторони такі відносини допомагають клієнту зберегти і примножити свої грошові ресурси. Проте й банк отримує у тимчасове розпорядження ресурси, які може використати як інструмент (благо) у своїй подальшій підприємницькій діяльності. Пропустивши таку двоїсту ситуацію через призму класичного визначення послуги, напрошується висновок, що надаючи депозитні послуги, банк є більше клієнтом, ніж постачальником ресурсів.

Третій напрям (комісійно-посередницькі операції) являє собою «зоопарк послуг», суть більшості яких зводиться до того, що банк стає посередником між іншими суб'єктами економіки. Акумуляуючи грошові ресурси, банк набуває можливості раціонально їх перерозподіляти, пришвидшувати рух фінансових потоків, швидко змінювати форми грошей за необхідності, зменшує ризиковість операцій між контрагентами, надає економіці гнучкості.

Увесь спектр банківських послуг як соціально-економічних відносин здійснюється відповідно на різних умовах для кожної із них. Умовою, яка об'єднує їх усі є комерційний характер.

ВИСНОВОК

Результатом дослідження можна вважати чітко сформульоване визначення, яке задовольняє різні точки зору щодо проблеми.

Отже, «банківська послуга» - це соціально-економічні відносини між банком та банківським клієнтом щодо задоволення потреби в зберіганні, примноженні грошових ресурсів, залученні грошових ресурсів як інструменту (блага) для задоволення тих чи інших потреб споживача, задоволенні потреб, які впливають із комісійно-посередницьких можливостей банку і відповідних клієнтських потреб, на комерційних умовах.

ЛІТЕРАТУРА

1. Закон України «Про банки і банківську діяльність» від 7 грудня 2000 року // Відомості Верховної Ради України. (Останні зміни 20 листопада 2003 року N 1294-IV)- Гл.8 - Ст. 47.

2. Закон України «Про фінансові послуги та державне регулювання ринків фінансових послуг» // Відомості Верховної Ради України (ВВР), 2002, №1, ст. 1 (Із змінами, внесеними згідно з Законом N 5410-VI (5410-17) від 02.10.2012.

3. Цивільний кодекс України. - Відомості Верховної Ради України (ВВР), 2003, NN 40-44, ст.356

4. Закон України «Про Національний банк України» - Відомості Верховної Ради України (ВВР), 1999, N 29, ст.238

5. Закон України «Про платіжні системи та переказ коштів в Україні» - Відомості Верховної Ради України (ВВР), 2001, N 29, ст.137

6. Directive 2006/48/EC of EC the European Parliament and of the Council of 14 June 2006 relating to the taking up and pursuit of the business of credit institutions (recast) // Official Journal L 177/1, 30.06.2006 р

7. *Молодіко К.Ю.*, Банківські послуги: Проблеми визначення та імплементації ЄС [Електронний ресурс]. - Режим доступу: http://archive.nbuv.gov.ua/portal/soc_gum/prip/2009_8/Molodiko.pdf

8. *Брегедда О.А.* Ринок банківських послуг в Україні: сучасний стан та перспективи розвитку: Автореф. дис. канд. екон. наук. - К., 2002. - С. 6-21.

9. *Перепечай Н.М.* Перспективи розвитку ринку нетрадиційних банківських послуг / Н.М. Перепечай // Фінанси України. - 2009. - № 3. - С. 133-139.

10. *Дзюблюк О.В.* До питання про суть комерційного банку і специфіку банківського продукту// Вісник НБУ. -2001.-№4.-С.60-62

11. *В.М. Усоскін.* Сучасний комерційний банк. Управління та операції. «Фазар-Феро» 1994р.

12. *Масленченков Ю.С.* Технология и организация работы банка: теория и практика. - М., 1998.

13. *Телінгер М.Ю.* Сутність та особливості визначення поняття «банківська послуга» [Електронний ресурс]. - Режим доступу: <http://archive.nbuv.gov.ua/>

portal/soc_gum/Prom/2011_1/Telinger.pdf

14. Долан Э. Дж. Деньги, банковское дело и денежно-кредитная политика: пер. с англ./ Э. Дж. Долан, К. Д. Кэмпбелл, Р. Дж. Кэмпбелл, В. Лукашевич. - М.: АНК, 1996. - 448 с.

15. Гавальда К. Банковское право (Учреждения - Счета - Операции - Услуги) / К. Гавальда, Ж. Стуфле; Пер. с фр. / Под ред. В.Я. Лисняка. - М., 2006. - С. 12-13.

16. Демків Ю.М. Проблема різноманітності тлумачення поняття «банківська послуга». [Електронний ресурс]. - Режим доступу: http://archive.nbuv.gov.ua/e-journals/pspe/2011_3/Demkiv_311.htm

17. Університетські наукові записки, 2007, № 4 (24), с. 234-240.

18. Маркова В.Д. Маркетинг услуг. - М.: Финансы и статистика, 1996.

19. Котлер Ф. Основы маркетинга / Пер. с англ./ Общ. Ред. Е.М. Пеньковой. - М.: Прогресс, 1900.

20. Иванов Н.Н. Управление сферой услуг: инфраструктурный подход. - СПб.: Изд-во СПб ГУЭФ, 2001.

21. Лавлок К. Маркетинг услуг: персонал, технологи, стратегии. - М.: Изд. дом «Вильяме», 2005.

22. Зеленцова П.Б., Татищев А.Д. Економічна теорія. Москва: «Лига-М».- 2005.-419 с., с. 284.

23. Маркс К. и Энгельс Ф. Сочинения Изд. 2 М.: «Госполитиздат».-1960., 712 с., с. 358

24. Котлер Ф., Вероника Вонг, Джон Сондерс, Гари Армстронг. Основы маркетинга, 4-е европейское издание = Principles of Marketing: European Edition 4th. - М.: «Вильямс», 2007. - С. 1200. - ISBN 0-273-68456-6

25. Заблоцька Р.О. Світовий ринок послуг: Підручник. - К.: Знання України, 2004. - 280 с

26. Челноков В.А. Банки и банковское дело / Челноков В.А. - М. Высшая школа, 2008. - 296 с.