

**Дутова Ольга,**  
Студентка 1м курсу спеціальності  
«Фінанси, банківська справа та страхування»  
Науковий керівник: **Мельник М.І.,**  
к.е.н., старший викладач кафедри фінансів  
Сумський національний аграрний університет  
м. Суми

## **ПОНЯТТЯ ТА СУТНІСТЬ БАНКІВСЬКОЇ ПОСЛУГИ**

У сучасних умовах глобалізаційних процесів, що відбуваються у сфері господарських зв'язків нашої держави, необхідною умовою сталого економічного розвитку є підвищення конкурентоспроможності організацій різних сфер діяльності [3, С. 56]. 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.

Досліджуючи сучасні українські джерела, можна знайти безліч трактувань поняття «банківської послуги». У процесі їх аналізу стало можливим виокремлення декількох основних підходів сучасних авторів до розуміння сутності банківських послуг:

- більшість авторів наголошують на тому, що банківські послуги надаються, в першу чергу, в інтересах клієнтів (споживачів цих послуг) і направлені на якомога повне задоволення їх потреб [2, С. 78];

- деякі науковці ототожнюють такі поняття як «банківська послуга» та «банківська операція», розглядаючи їх як певні дії (події) або процеси банку [1, С. 57]; у даному випадку різниця полягає в тому, що надання банківських послуг, знов-таки, спрямовується на задоволення інтересів клієнтів, а банківські

операції, в свою чергу, здійснюються переважно в інтересах самого банку;

- інші автори банківські послуги нерідко визначають як кінцевий продукт (конкретний результат) банківської діяльності; або ж як певну діяльність банку із супроводу банківських операцій [2, С. 82].

Як вже раніше зазначалося, згідно із Законом про фінансові послуги, банківські послуги є різновидом фінансових послуг [5]. У Законі України «Про банки і банківську діяльність» [4] у ст. 47 «Банківські операції» наведено перелік можливих дій банку на ринку, наводяться поняття «операції» та «угоди», серед яких послуги окремо не виділяються. Національний банк України, коли ліцензує банки та видає їм письмові дозволи, також наводить банківські операції та послуги єдиним списком, об'єднуючи їх під назвою «операції». Слід зазначити, що в Росії Федеральний закон про банки і банківську діяльність також не визначає поняття послуги, а специфіка банківської діяльності визначається базуючись на переліку банківських операцій та угод, до того ж поняття угода та операція використовуються як тотожні.

Виходячи зі змісту Закону України «Про банки і банківську діяльність» (зокрема статті 56), можна зробити висновок, що законодавець у цьому законі дійсно ототожнює поняття «банківські операції» та «банківські послуги», не вважаючи за необхідне розмежовувати дані поняття [4].

Виходячи з того, що специфіка банку визначається особливостями його діяльності, результатом якої, в свою чергу, є створення банківського продукту, то надання банківських послуг в цьому контексті можна розглядати як складову частину самого банківського продукту.

Знайомлячись із думками самих банкірів з приводу ототожнення/розмежування даних понять, автором було виділено декілька цікавих точок зору на дане питання.

Отже, деякі схильні прирівнювати поняття банківської послуги до банківського продукту, але з такими особливостями: через те, що термін «продукт» відображає результат певної діяльності, то його доречно

використовувати говорячи від імені банку та/або у внутрішньобанківських документах тощо; у терміні «послуга» більш підкреслена клієнтська зацікавленість, таким чином його можна використовувати у тих випадках, де треба підкреслити саме орієнтацію на клієнта; банківська ж операція найчастіше розглядається та використовується в рамках процесів, технологій, як певна закінчена дія.

Але в той же час для того, щоб надати послугу клієнту, необхідно здійснити одну чи більше операцій (з чим згодні і більшість науковців-теоретиків). Тобто з точки зору клієнта, більшість послуг банку мають у своєму змісті тільки одну операцію, тому поняття послуги та операції досить часто прирівнюються.

Але на нашу думку, ці визначення можуть бути синонімічні за формою, не за змістом. Більшість банкірів, в свою чергу, розділяють без ускладнень, що банківський продукт – це послуга, яка має матеріальне відображення та вартість, а безпосередньо послуга не має матеріального вираження і оплатою за її отримання є комісійна винагорода банку.

Також стосовно дискусії «послуга–продукт» існують такі думки: банк завжди продає послуги, які надаються за допомогою продуктів. Послуга може бути надана клієнту як під час її оплати, так і у відстроченому режимі, тобто юридично жодний банк не продає клієнту свої продукти, вони завжди лишаються у власності банку.

На думку автора, взаємозв'язок між цими поняттями можна встановити так: банківський продукт – сукупність відповідним чином структурованих банківських послуг (технологічно замкнений ланцюжок послуг, який дозволяє вирішувати певні глобальні завдання); банківська послуга – сукупність відповідним чином структурованих банківських операцій (сукупність банківських трансакцій); банківська операція – одинична банківська трансакція, без проведення якої неможливо здійснити надання банківської послуги/створення продукту.

Отже, узагальнюючи та уточнюючи наведені підходи до розуміння

сутності банківських послуг можна надати таке визначення: банківська послуга – це різновид фінансової послуги, складова частина банківського продукту, яка надається як самостійно, так і за допомогою здійснення необхідних банківських операцій в інтересах та з метою задоволення певних фінансових потреб різних категорій клієнтів – споживачів цих послуг у сфері грошово-кредитних відносин без залучення додаткових резервів (а також без ризику втрати активів банку), результатом якої для банку буде отримання доходу у вигляді процента (комісії).

Таким чином, наведене визначення дозволяє:

1) відокремити між собою поняття банківського продукту-послуги-операції (в основі банківського продукту лежить банківська послуга, яка надається як самостійно, так і за допомогою проведення певних операцій);

2) наголосити на тому, що банківські послуги направлені, в першу чергу, на задоволення інтересів та потреб клієнтів-споживачів даних послуг;

3) побачити явну відмінність від операцій якнайменше в тому, що банківські послуги не потребують залучення додаткових резервів, а ризик втрати активів банку існує хіба що операційний (помилки при наданні послуг, наприклад).

Не дивлячись на те, що економічні світові події останніх років відносно уповільнили розвиток та здорове функціонування вітчизняної фінансової, та, зокрема, банківської системи, конкуренція на рику банківських послуг не тільки залишилась, а навіть мала тенденцію до зростання. Окрім конкуренції між собою, банки вимушені конкурувати із різними небанківськими фінансово-кредитними установами.

З огляду на те, що ринок банківських послуг є найбільш динамічним, загострюється необхідність розробки підходів до розуміння сутності банківської послуги, з метою відокремлення її від понять банківської операції та банківського продукту.

Проведений аналіз вітчизняного та зарубіжного законодавства виявив відсутність у ньому трактування сутності банківської послуги, ототожнюючи її

із банківською операцією. Це, в свою чергу, поклало початок для багатьох дискусій стосовно розмежування складових так званої «банківської тріади» (банківська послуга/операція/продукт) одне від одного.

Таким чином, при внесенні змін до Закону України «Про банки і банківську діяльність» щодо відокремлення даних понять, законодавець значно спростить роботу певних внутрішньобанківських підрозділів. Проте практикуючі банкіри зійшлися одностайно в єдиній думці: головне, щоб кожен банк мав змогу для себе визначитися з даними поняттями і не плутався із їх використанням як у внутрішньо- так і в зовнішньо банківській документації. Загалом, визначена на законодавчому рівні сутність банківських послуг із розмежуванням їх від операцій і продуктів, була б доволі необхідною, але, як виявляється, не обов'язковою.

### **Список використаних джерел**

1. Банківські операції : [підручник] / Мороз А.М., Савлук М.І., Пуховкіна М.Ф. та ін. ; за заг. ред. А.М. Мороза ; вид. 4-е, без змін. К. : КНЕУ, 2009. 608 с.
2. Горбач Л.М., Каун О.Б. Ринок фінансових послуг : [навч. посібник] К. : Кондор, 2009. 436 с.
3. Мельник М.І. Оцінка ефективності власного та позикового капіталу агрохолдингів України. Електронний фаховий науково-практичний журнал «Інфраструктура ринку». 2017. Вип. 12. С. 98-103.
4. Про банки і банківську діяльність : Закон України від 7 грудня 2000 р. № 2121-III (зі змінами і доповненнями) [Електронний ресурс] / Верховна Рада України. Режим доступу : [www.rada.gov.ua](http://www.rada.gov.ua)
5. Про фінансові послуги та державне регулювання ринків фінансових послуг : Закон України від 12.07.2001 № 2664-III (зі змінами і доповненнями) <http://zakon.rada.gov.ua/>