

ТЕОРЕТИКО-МЕТОДОЛОГИЧЕСКИЕ АСПЕКТЫ ФОРМИРОВАНИЯ БАНКОВСКИХ УСЛУГ

АНДРОС С. В.

кандидат экономических наук

РОМАНЕК Т. В.

Киев

Постановка проблемы. В условиях становления и развития государства особое значение приобретает построение эффективной банковской системы. С созданием такой системы формируется рынок банковских продуктов, который сегментируется на рынок кредитных операций и банковских услуг. Рынок охватывает широкий спектр услуг от расчетно-кассовых к хранению и перевозке ценностей, которые не предусматривают отчуждение ресурсов банка и не вызывают риск, присущий банковским операциям.

Развитие мирового рынка определяется значительным развитием сферы услуг по сравнению со сферой производства. Аналогичные изменения происходят и в банковском секторе, где наблюдается опережающее развитие сферы услуг по сравнению с банковскими операциями. В частности, доля услуг в деятельности банков обеспечивает почти четверть их доходов. Поэтому особенно актуальным является исследование банковских услуг, их сущности и места в деятельности банков, механизма формирования и развития.

Анализ последних исследований и публикаций. Развитие теории банковских услуг берет свое начало в трудах ученых Мичиганского университета на рубеже 60-70-х годов прошлого века. В сфере исследования природы банковских услуг и тенденций их развития на современном этапе следует отметить труды ученых: Д. Ариста, Б. Бухвальда, Ю. Зайтца, А. Кениона, Дж. Кея, А. Ланге, Д. Левеллина, Б. Маруа, С. Матюра, М. Портера, Х. Шефера. Отдельные аспекты управления рисками розничной банковской деятельности нашли отражение

в работах отечественных исследователей: А. Андреева, А. Береславского, С. Васильченко, А. Дзюблика, Е. Егорова, О. Лаврушина, В. Перехожева и др. Вместе с тем, в научной литературе не сформировался единый подход к сущности банковской услуги, практически отсутствуют методики определения себестоимости и цен на них, несовершенны планы развития сферы банковских услуг на перспективу. В условиях уменьшения доходности банковских операций, что определенным образом связано со снижением учетной ставки Национального банка, ставок по кредитам банков, отсталостью рынка ценных бумаг и рынка межбанковских кредитов, банковские услуги могут стать надежным, долгосрочным источником доходов банков.

Цель исследования состоит в комплексном исследовании рынка банковских услуг и разработке теоретико-методологических рекомендаций по внедрению банковских продуктов и услуг.

Задачи исследования: исследовать сущность категорий банковской услуги и банковского продукта, выявить общие черты и различия между данными категориями; ввести в научный оборот уточненные определения банковской розничной услуги и розничного продукта, выявить их характерные черты и особенности.

Результаты исследования. В мировой экономике происходят изменения, которые существенно влияют на содержание банковского бизнеса. Влияние мировых финансовых кризисов на деятельность банков отражает сложный процесс приспособления кредитной системы к новым макроэкономическим условиям. Проблемы ликвидности и сокращение предложения на рынке межбанковских кредитов требуют взвешенного подхода к направлениям размещения банковских ресурсов и их структурной диверсификации.

Следует отметить, что в научной литературе некоторым образом отсутствует единый подход к опреде-

лению элементов, характеризующих рынок банковских услуг. Отечественные экономисты относят к банковским услугам совокупность банковских операций. Зарубежные ученые рассматривают банковские операции с позиции разновидности банковских услуг. При этом к банковским услугам они относят такие виды деятельности банка, как управление денежными ресурсами, потребительский кредит, лизинг. Отечественное законодательство также не достаточно четко содержит определение категории «банковская услуга», несмотря на то, что в некоторых нормативных документах этот термин используется. Таким образом, без полного раскрытия юридического содержания данной категории фактически невозможно практическое применение отдельных положений банковского законодательства Украины. Например, в ст. 2 Закона Украины (ЗУ) «О банках и банковской деятельности» понятие «клиент банка» определяется как «любое физическое или юридическое лицо, которое пользуется услугами банка» [1].

Анализ научных работ зарубежных ученых указывает на то, что под банковскими услугами экономисты понимают все виды операций и сделок, осуществляемых банками [2, с. 457]. В частности, Ж. Матук отмечает, что банковская услуга является удовольствием финансового спроса клиентов с учетом финансовых возможностей банка [3, с. 11]. В российской литературе по банковскому делу понятие «банковская услуга» определяется, с одной стороны, как «массовая операция», а с другой – как «проведение банковских операций по поручению клиента и в пользу последнего за определенную плату» [2]. А. М. Иванов рассматривает банковские услуги как «комплексную деятельность банка, направленную на создание оптимальных условий для привлечения временно свободных ресурсов и удовлетворения потребностей клиентов при проведении банковских операций и получения прибыли». О. И. Лаврушин определяет банковскую услугу как одну или несколько операций банка, удовлетворяющих конкретные потребности клиента, и осуществление банковских операций по поручению клиента в пользу последнего за определенную плату [4, с. 321].

По мнению Ю. В. Головина, «банковская услуга – совокупность операций, которая представляет собой заверченный комплекс услуг, удовлетворяющих любую потребность клиента [5, с. 194]. А. Ю. Викулин на основе действующего законодательства определяет банковские операции как периодически осуществляемые сделки, проводимые банками в силу законодательно закрепленной правоспособности, объектами которых выступают деньги, ценные бумаги, драгоценные металлы [6, с. 56]. В последнее время особое внимание ученых-экономистов направлено к исследованию данного вопроса. Так, А. А. Брегеда определяет банковскую услугу как «набор упорядоченных действий банка, которые не являются напрямую связанными с формированием и использованием ресурсов банка и не несут риска их потери». Н. М. Перепечай под понятием «банковская услуга» понимает «результат комплексной деятельности банка (технологической, интеллектуальной, финан-

совой), которая составляет экономические блага для удовлетворения определенных потребностей человека при проведении банковских операций.

Специфика банковской услуги состоит в том, что потребность клиента является первичной, а предоставление услуги может производиться без участия клиента с помощью определенных банковских технологий с соблюдением стандартов в пределах действующего законодательства. Экономико-юридические аспекты банковских услуг в контексте деятельности банков Франции исследовались К. Гавальда и Ж. Стуфле. Они подчеркивают, что привлечение вкладов и распределение кредитов является ядром банковской деятельности, однако, сегодня эти категории обогатилась разнообразными услугами, вознаграждение за предоставление которых обеспечивается растущей частью их ресурсов [7, с. 13].

Содержание категории «банковская услуга» можно рассматривать через призму понятия «финансовая услуга». ЗУ [8] определяет финансовую услугу как «операции с финансовыми активами, которые осуществляются в интересах третьих лиц за собственный счет или за счет этих лиц, а в случаях, предусмотренных законодательством, и за счет привлеченных от других лиц финансовых активов, с целью получения прибыли или сохранения реальной стоимости финансовых активов». Следовательно, понятие «банковская услуга» можно трактовать по-разному, в зависимости от того, какой именно экономический смысл или признак положен в его основу.

Считаем, что категории «банковская услуга», «банковская операция», «банковский продукт» необходимо разграничивать. В отечественной экономической литературе можно встретить определение банковской услуги как разновидности банковской операции. Можно также согласиться с мнением Т. Савелко, что в целом экономический подход на проблему разграничения понятий «банковская операция» и «банковская услуга» сводится к оценке банковской услуги как разновидности банковской операции. Но банковская операция является самостоятельным банковским технологическим циклом, и, по сути, направленным на превращение ресурсов на продукты. Проведение ее не предопределяет обязательного предоставления банковских услуг. Достаточно распространенной является точка зрения относительно определения банковской услуги как намерений банка удовлетворять потребности существующих или потенциальных клиентов, действующих в социально-экономических условиях.

Многие исследователи определенную банковскую услугу рассматривают как товар, реализуемый на рынке банковских услуг. Как отмечает Е. Егоров, большинство коммерческих банков рассматривают непосредственно услуги как своеобразный «товар», а их предоставления – как продажи этого товара [9, с. 30]. Определенное распространение получил также «продуктовое»

направление в определении понятия «банковская услуга». Сторонники такого подхода считают, что банковская услуга – это профессиональный интеллектуальный продукт, созданный на основе маркетинговых исследований потребностей рынка с целью его реализации и получения прибыли. По мнению А. Дзюбюка, понятие категории банковского продукта отражает более широкое понимание конечного результата банковской деятельности, направленного на удовлетворение потребностей различных групп клиентов в различных услугах. А эмиссия безналичных платежных средств собственно является результатом тех же операций, поскольку в процессе привлечения депозитов, предоставления кредитов и осуществления расчетов банки могут увеличивать денежную массу в обращении благодаря эффекту мультипликации [10, с. 35]. При этом под банковской услугой следует считать конечный результат функционирования банков для удовлетворения потребностей клиентов, связанных с движением денежных средств, либо применение дополнительных видов деятельности, которые отражаются за балансом.

Кроме вышеупомянутых подходов к сущности категорий «банковская услуга», «банковская операция» и «банковский продукт», существуют еще и другие подходы к их трактовке. В частности, сторонники так называемого денежного подхода считают банковским продуктом денежные средства. Они связывают банковские услуги с обеспечением перемещения денег со счета на счет и образованием денежных фондов. При таком формулировании категория «банковский продукт» автоматически становится более значимой и масштабной по сравнению с понятием «банковская услуга». В противоположность такому подходу, другие исследователи считают, что банковская услуга является итогом деятельности сотрудников банка по удовлетворению потребностей клиента и результатом выполнения банковских операций. При этом банковский продукт трактуется как конкретный способ, с помощью которого банк предоставляет свои услуги, конкретное воплощение банковской услуги, наделенное определенными значениями рыночных параметров: ценою, качеством, дополнительным сервисом, сроками и другими условиями предоставления.

«Банковская услуга» – отмечает В. А. Перехожев, – деятельность банка, направленная на удовлетворение потребности клиентов в приросте и получении дополнительных ресурсов, проведении расчетов, хранении и информационном обеспечении». Вместе с тем банковский продукт, – по мнению исследователя, это то, что клиент действительно приобретает в банке. С этой позиции банковская услуга выступает как абстрактная категория, а банковский продукт – как более конкретная категория. Речь идет, например, о том, что кредитная услуга находит свое выражение в таких банковских продуктах, как кредитная линия, овердрафт, ипотечный кредит. Сторонники лингвистического или индифферентного

(маркетингового) подхода Э. А. Уткин, В. Д. Маркова, А. С. Гурьянов, Ю. И. Коробов доказывают синонимичность понятий «продукт» и «услуга». Э. А. Уткин отмечает, что «банковский продукт (услуга) – разнообразные действия на финансовом рынке, денежные операции, осуществляемые коммерческими банками за отдельную плату по поручению и в интересах своих клиентов, а также действия, цель которых заключается в усовершенствовании и повышении эффективности банковской деятельности.

Заслуживает внимания подход, сторонники которого раскрывают сущность понятий «продукт», «услуга» и «операция» путем установления иерархии понятий. Согласно данному подходу банковский продукт является способом предоставления услуг клиенту банка; регламентом взаимодействия служащих банка с клиентом при оказании услуги, т. е. комплексом взаимосвязанных организационных, информационных, финансовых и юридических мероприятий, объединенных единой технологией обслуживания клиента. Таким образом, банковская операция предстает как система согласованных по целям, месту и времени действий, направленных на решение конкретной задачи по обслуживанию клиента. Вместе с тем банковская услуга трактуется как форма удовлетворения потребности (в кредите, расчетно-кассовом обслуживании, гарантиях, покупке, продаже и хранении ценных бумаг, иностранной валюты) клиента банка [11, с. 527].

Выводы. Проведенное исследование показало, что банковская услуга представляет собой регламентированную совокупность фактических и юридических действий, осуществляемых банком на заказ клиента на основе платности, направленных на удовлетворение потребностей последнего. В свою очередь, банковские операции – технологический процесс, направленный на использование имеющихся мощностей соответствующих подразделений банков для реализации соответствующего банковского продукта. Банковский продукт – комплекс взаимосвязанных услуг и операций банка, направленных на удовлетворение потребностей клиентов в отдельных видах банковской деятельности. ■

ЛИТЕРАТУРА

1. Закон Украины «О банках и банковской деятельности» // Ведомости Верховной Рады Украины. – 2001. – № 5–6, ст. 30 (С изменениями, внесенными в соответствии с Законами от 04. 02. 2011 № 3011-VI). – Режим доступа: <http://zakon.rada.gov.ua/cgi-bin/laws/main.cgi?nreg=2121-14>.
2. Банковское право Российской Федерации. Особенная часть. В 2 т.: Учебник / Отв. ред. Г. А. Тосунян. – М.: Юристъ, 2002. – Т. 2. – 785 с.
3. Матук Ж. Финансовые системы Франции и других стран: Под общ. ред. проф. Л. П. Павловой. – Т. 1 Банки. Книга 1. – М.: АО «Финстатинформ», 2004. – С. 11.
4. Уткин Э. А., Морозова Г. И., Морозова Н. И. Инновационный менеджмент. – М.: АКАЛИС, 2002. – 540 с.
5. Головин Ю. В. Банки и банковские услуги в России: вопросы теории и практики. – М.: Финансы и статистика, 2004. – 440 с.
6. Викулин А. Ю. Определение себестоимости и установление тарифов на банковские услуги // Банковские технологии. – 2010. – № 4. – С. 56 – 57.

7. Гавальда Кристиан, Стуфле Жан. Банковское право (Учреждения – Счета – Операции – Услуги). Пер. с фр. / Под ред. В. Я. Лисняка. – М., 1996. – С. 12-13.

8. Закон Украины «О финансовых услугах и государственном регулировании рынков финансовых услуг» // Ведомости Верховной Рады Украины. – 2002. – № 1. – ст. 1. (С изменениями, внесенными в соответствии с Законами от 02.12.2010 № 2756-VI. – Режим доступа: <http://zakon.rada.gov.ua/cgi-bin/laws/main.cgi?nreg=2664-14>.

9. Савелко Т. Теоретические аспекты рынка банковских услуг Украины / Т. Савелко // Экономист. – 2007. – № 8. – с. 27–32.

10. Мещеряков А. А. Анализ экономической сущности понятий «рынок финансовых услуг» и «рынок банковских услуг» / А. А. Мещеряков // Формирование рыночных отношений в Украине. – 2007. – №5. – с. 31–35. – С. 32.

11. Финансовый менеджмент: теория и практика. – 6-е изд. / Под ред. Е. С. Стояновой. – М.: Перспектива, 2008. – 656 с.