

ВИЗНАЧЕННЯ ПОНЯТТЯ «БАНКІВСЬКА ПОСЛУГА» ЗА СИСТЕМНИМ ПІДХОДОМ

КОЛОДИЗЄВА С. О.

УДК 336.717

Колодизєва С. О. Визначення поняття «банківська послуга» за системним підходом

У статті розглянуто та проаналізовано основні теоретико-прикладні аспекти визначення поняття «банківська послуга» (оскільки наукова література не містить однозначної дефініції даного поняття), а також визначено місце банківської діяльності в загальній системі діяльності на ринку фінансових послуг. За допомогою використання системного підходу встановлено причинно-наслідкові зв'язки досліджуваного поняття з такими близькими за змістом поняттями, як «банківська операція» і «банківський продукт». Застосування системного підходу дозволило визначити місце «банківської послуги» у загальній системі банківської діяльності. Результатом проведеного дослідження є авторське визначення поняття «банківська послуга» за системним підходом.

Ключові слова: банківська послуга, банківська операція, банківський продукт, фінансова послуга, системний підхід, банківська діяльність.

Рис.: 2. Бібл.: 17.

Колодизєва Світлана Олегівна – аспірантка, кафедра управління фінансовими послугами, Харківський національний економічний університет (пр. Леніна, 9а, Харків, 61166, Україна)

E-mail: kolodizev@rambler.ru

УДК 336.717

Колодизєва С. О. Определение понятия «банковская услуга» на основе системного подхода

В статье рассмотрены и проанализированы основные теоретико-прикладные аспекты определения понятия «банковская услуга» (поскольку научная литература не содержит однозначной дефиниции данного понятия), а также определено место банковской деятельности в общей системе деятельности на рынке финансовых услуг. Посредством использования системного подхода установлена причинно-следственные связи исследуемого понятия с такими близкими по смыслу понятиями, как «банковская операция» и «банковский продукт». Применение системного подхода позволило определить место «банковской услуги» в общей системе банковской деятельности. Результатом проведенного исследования является авторское определение понятия «банковская услуга» на основе системного подхода.

Ключевые слова: банковская услуга, банковская операция, банковский продукт, финансовая услуга, системный подход, банковская деятельность.

Рис.: 2. Библ.: 17.

Колодизєва Светлана Олеговна – аспирантка, кафедра управления финансовыми услугами, Харьковский национальный экономический университет (пр. Ленина, 9а, Харьков, 61166, Украина)

E-mail: kolodizev@rambler.ru

UDC 336.717

Kolodizeva S. O. Definition of the Banking Service Notion on the Basis of the System Approach

The article considers and analyses main theoretic and application aspects of definition of the banking service notion (since scientific literature does not contain unequivocal definition of this notion), and identifies the place of banking activity in the general system of activity in the market of financial services. It uses system approach to establish cause-effect relations of the studied notion with such semantically close notions as banking operation and banking product. Application of the system approach allowed identification of the place of the banking service in the general system of banking activity. In the result of the conducted study the author gives own definition of the banking service notion on the basis of system approach.

Key words: banking service, banking operation, banking product, financial service, system approach, banking activity.

Pic.: 2. Bibl.: 17.

Kolodizeva Svetlana O. – Postgraduate Student, Department of Management of Financial Services, Kharkiv National University of Economics (pr. Lenina, 9a, Kharkiv, 61166, Ukraine)

E-mail: kolodizev@rambler.ru

Діяльність банківських установ є важливою складовою економічних відносин, учасниками яких є різноманітні господарюючі суб'єкти, підприємства, що функціонують на товарному ринку, фізичні особи та ін. Задоволення потреб у банківському обслуговуванні як окремих фізичних осіб, домогосподарств, так і юридичних осіб можливе саме шляхом надання банками різноманітних послуг. Споживання банківських послуг тісно пов'язане із здійсненням даними фінансовими установами відповідних банківських операцій та утворенням банками реєстру банківських продуктів. Разом із цим, банківські послуги займають важливе місце і на ринку фінансових послуг. Тісний зв'язок поняття банківської послуги за такими поняттями, як банківська операція, банківський продукт, фінансова послуга тощо вимагає застосування системного підходу до визначення сутності поняття «банківська послуга». Необхідність системного визначення такого фундаментального для банківської діяльності поняття, як «банківська послуга», підтверджується також тим, що вітчизняне законо-

давство не містить його конкретного визначення, хоча у текстах нормативних актах воно зустрічається [1]; у закордонній та вітчизняній науковій літературі також відсутній єдиний підхід до визначення даного поняття.

Підходи до визначення сутності поняття «банківська послуга» активно досліджувалося як у закордонній, так і у вітчизняній науковій літературі. Дане питання знаходить своє відображення у працях таких закордонних та російських науковців, як О. М. Іванов [7], В. А. Перехожев [13], Г. А. Тосунян [16] та ін. Вітчизняні вчені також проявили зацікавленість у висвітленні теоретичних засад поняття банківської послуги, результати чого знайшли свій прояв у наукових здобутках таких економістів, як І. Безклубий [4], О. А. Брегеда [5], О. Дзюбюк [6], А. А. Мещеряков [8], Н. М. Перепечай [12], М. Ю. Телінгер [15] та ін.

Ученими широко висвітлюються різноманітні підходи до визначення сутності поняття «банківська послуга» і таких пов'язаних понять, як «банківська операція» та «банківський продукт». Однак у науковій літературі все ж таки відсутній системний підхід до визначення цих понять, як складових процесу банківської діяльності.

Метою статті є розробка теоретичних положень щодо визначення сутності поняття банківської послуги за системним підходом.

Російський вчений Іванов О. М. визначає банківську послугу як комплексну діяльність банку, спрямовану на створення оптимальних умов для залучення тимчасово вільних ресурсів і задоволення потреб клієнтів при проведенні банківських операцій та отримання прибутку [7].

У науковій літературі надається визначення, відповідно до якого банківська послуга пов'язана із діяльністю банку, що спрямована на задоволення потреби клієнтів у прирості та отриманні додаткових ресурсів, проведенні розрахунків, зберіганні цінностей й інформаційному обслуговуванні клієнтів [13].

Відповідно до трактування, що наводить Г. А. Тосунян [16], банківські послуги – це сукупність спрямованих на задоволення потреб інших осіб і здійснюваних із метою отримання прибутку угод, виключне право на здійснення яких надається кредитним організаціям.

Дзюблюк О. [6] надає визначення, відповідно до якого банківська послуга є кінцевим результатом 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 та має на меті задоволення потреб клієнта.

Брегеда О. А. [5] розглядає поняття «банківська послуга» як набір упорядкованих дій банку, які безпосередньо не є пов'язаними із формуванням і використанням ресурсів банку і не несуть ризику їх втрати.

Перепечай Н. М. поняття «банківська послуга» визначає як результат комплексної діяльності банку, який становить економічні блага для задоволення певних потреб людини при проведенні банківських операцій. Специфіка банківської послуги полягає в тому, що потреба клієнта є первинною, а надання послуги може виконуватися без участі клієнта за допомогою певних банківських технологій із дотриманням стандартів у межах діючого законодавства [12].

У Законі «Про фінансові послуги та державне регулювання ринків фінансових послуг» [3] базовим терміном виступають «фінансові послуги», що визначаються, 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. Тобто, відповідно до наведеного визначення, до складу фінансових послуг належать банківські послуги.

Результати дослідження наукових джерел [4 – 17] засвідчують, що існує певне протиріччя стосовно визначення змісту одного із основних понять, яким оперують банківські установи в процесі своєї діяльності, а саме поняття «банківська послуга».

Для визначення змісту, ролі та місця поняття «банківської послуги» в системі інших фундаментальних понять теорії управління банківською діяльністю

доцільно розглянути причинно-наслідкові зв'язки між досліджуваним поняттям і такими близькими за змістом поняттями, як «банківська операція» і «банківський продукт», «фінансова послуга» і «фінансовий продукт».

Деякі з дослідників визначають банківський продукт як спосіб надання послуг клієнтові банку; регламент взаємодії службовців банку з клієнтом за умови надання послуги, тобто комплекс взаємозв'язаних організаційних, інформаційних, фінансових і юридичних заходів, об'єднаних єдиною технологією обслуговування клієнта. При цьому банківська операція розглядається як система узгоджених за цілями, місцем і часом дій, спрямованих на вирішення поставленого завдання з обслуговування клієнта. Одночасно із цим банківська послуга є формою задоволення потреби клієнта банку [17].

Водночас поняття «банківський продукт» також трактується як визначений спосіб, яким банк надає свої послуги, конкретне втілення банківської послуги, наділене певними значеннями ринкових параметрів: ціни, якості, додаткового сервісу, термінів та інших умов надання [17].

Розглядаючи у взаємозв'язку поняття «банківська послуга» і «банківський продукт», деякі дослідники визначають ці поняття як абстрактну та конкретну категорії відповідно. Банківська послуга розглядається як діяльність банку, спрямована на задоволення потреби клієнтів у прирості та отриманні додаткових ресурсів, проведенні розрахунків, зберіганні цінностей й інформаційному забезпеченні. При цьому банківський продукт є тим, що клієнт насправді набуває в банку. Наприклад, кредитна послуга знаходить своє вираження в таких банківських продуктах, як кредитна лінія, овердрафт, іпотечний кредит та ін. [13].

У вітчизняному законодавстві поняття «банківський продукт» визначається як стандартизовані процедури, що забезпечують виконання банками операцій, згрупованих за відповідними типами та ознаками [2].

Тобто, аналіз наукової літератури [2, 13, 17] засвідчує, що більшість науковців розглядають поняття «банківський продукт» як конкретний спосіб надання послуг клієнту, який є стандартизованим, тобто, із зазначеними параметрами, та характеризується єдиною технологією обслуговування клієнта.

Банківська технологія – це порядок або послідовність здійснення банківських операцій. Організаційна технологія обумовлена організаційною структурою банку, технічна технологія – забезпеченість оргтехнікою, програмним забезпеченням та ін. [9].

Більшість науковців [7, 17] схиляються до того, що банківська операція визначається як система узгоджених дій банку, спрямованих на вирішення поставлених завдань банку із обслуговування клієнтів, та яка є складовою банківського продукту. Однак банківська операція є самостійним банківським технологічним циклом, проведення якої не зумовлює обов'язкового надання банківських послуг.

Поняття «банківський продукт», «банківська послуга» і «банківська операція» є досить близькими та взаємопов'язаними між собою, тому доречно розглядати дані поняття у загальній системі банківської діяльності,

що дасть змогу не тільки розмежувати ці поняття, але й визначити місце кожного з них у даній системі. Доцільним є застосування системного підходу, оскільки досліджувані поняття є взаємопов'язаними елементами системи банківської діяльності.

Системний підхід є засобом вирішення складних проблем, у його основі лежать наукові методи, які забезпечують одержання результатів відповідно до діяльності системи, і будь-яка система розглядається як сукупність взаємопов'язаних елементів, яка має вхід (ресурси), вихід (мету), зв'язок із зовнішнім середовищем і зворотній зв'язок [11].

Мізюк Б. М. визначає системний підхід як дослідження способів організації елементів системи в єдине ціле і взаємодії процесів функціонування системи, її підсистем та елементів [10].

Виділяють такі особливості системного підходу [11]:

- ✦ усі процеси і явища розглядаються як окремі цілісні системи з певними якостями та функціями, яких не мають інші складові цієї системи, тобто для систем характерними є емерджентні властивості;
- ✦ визначається системний ефект (ефект синергії), який полягає у тому, що система як одне ціле завжди якісно відрізняється від простої суми частин, з яких вона складається;
- ✦ визначаються критичні зміни та обмеження системи, а також результати їх взаємодії;
- ✦ діяльність системи та окремих її елементів розглядається з погляду досягнення заданої мети.

Діяльність основних учасників ринку фінансових послуг та окремі її елементи розглянуто як систему – проведення фінансових операцій, надання фінансових послуг і продаж фінансових продуктів з погляду досягнення заданої мети – задоволення потреб клієнтів на ринку фінансових послуг.

Основних учасників ринку фінансових послуг розділено на банки, небанківські кредитні установи (НКУ) і небанківські фінансові установи (НФУ). НКУ можуть бути представлені лізинговими, факторинговими компаніями,

кредитними спілками та ломбардами; до НФУ належать страхові компанії, інститути спільного інвестування, установи накопичувального пенсійного забезпечення, компанії довірчого управління, торговці цінними паперами та ін.

Діяльність учасників ринку фінансових послуг зводиться до проведення відповідних операцій з фінансовими активами, надання фінансових послуг за рахунок цих операцій, та, як результат, відбувається продаж конкретного фінансового продукту клієнту.

Фінансовий продукт є результатом діяльності фінансової установи, що надається на платній або безоплатній основі клієнтові для задоволення його потреб та характеризується унікальною технологією виробництва і продажу, об'єктом якого є грошові кошти [14]. Складові процесу діяльності на ринку фінансових послуг представлені на *рис. 1*.

Як видно з *рис. 1*, проведення операцій із фінансовими активами, надання фінансових послуг і реалізація фінансових продуктів є складовими процесу діяльності на ринку фінансових послуг. Процес банківської діяльності, який входить до процесу діяльності на ринку фінансових послуг, складається з проведення банківських операцій, надання банківських послуг і реалізації банківських продуктів клієнтам.

На *рис. 2* представлено основні складові банківської діяльності та їх елементи (розроблено на основі наукових джерел [13; 15]). Як видно на *рис. 2*, банківські операції, головною метою яких є задоволення потреби клієнта у банківському обслуговуванні, формують банківські послуги. Поряд із цим, банківські послуги, які є стандартними, розробленими відповідно до потреб сучасного ринку, мають визначені ринкові параметри (ціна, якість та умови надання) та виконуються згідно з певною технологією, утворюють банківські продукти. Наприклад, створення такого банківського продукту, технологія надання якого припускає одночасну пропозицію клієнтові кредитної послуги та послуги факторингу, дозволяє його кваліфікувати як банківський продукт, який максимально задовольняє потреби ринку у банківському обслуговуванні.

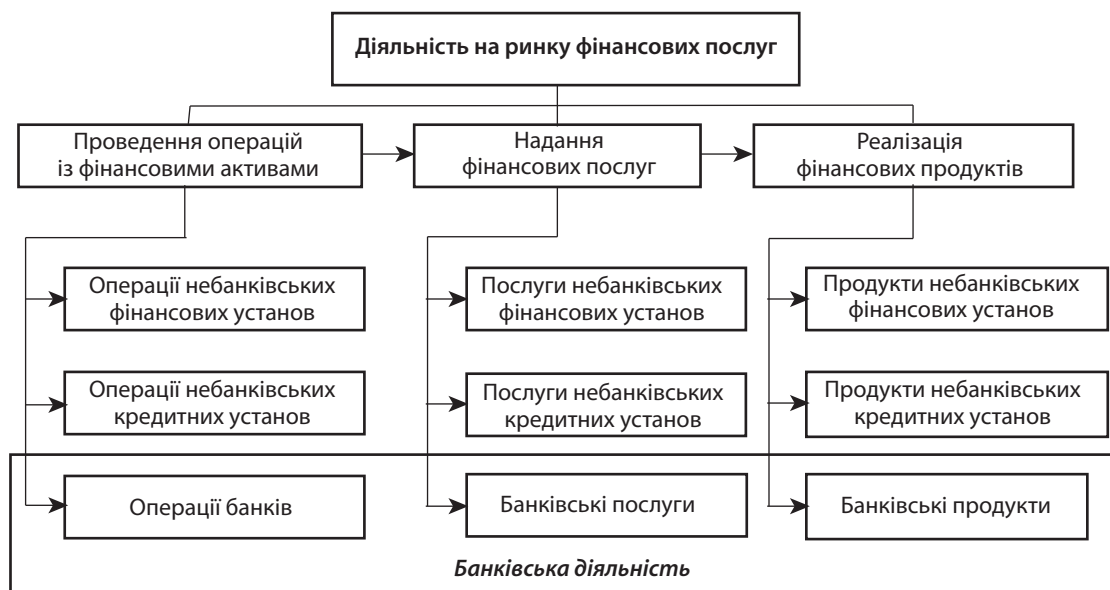


Рис. 1. Складові процесу діяльності на ринку фінансових послуг

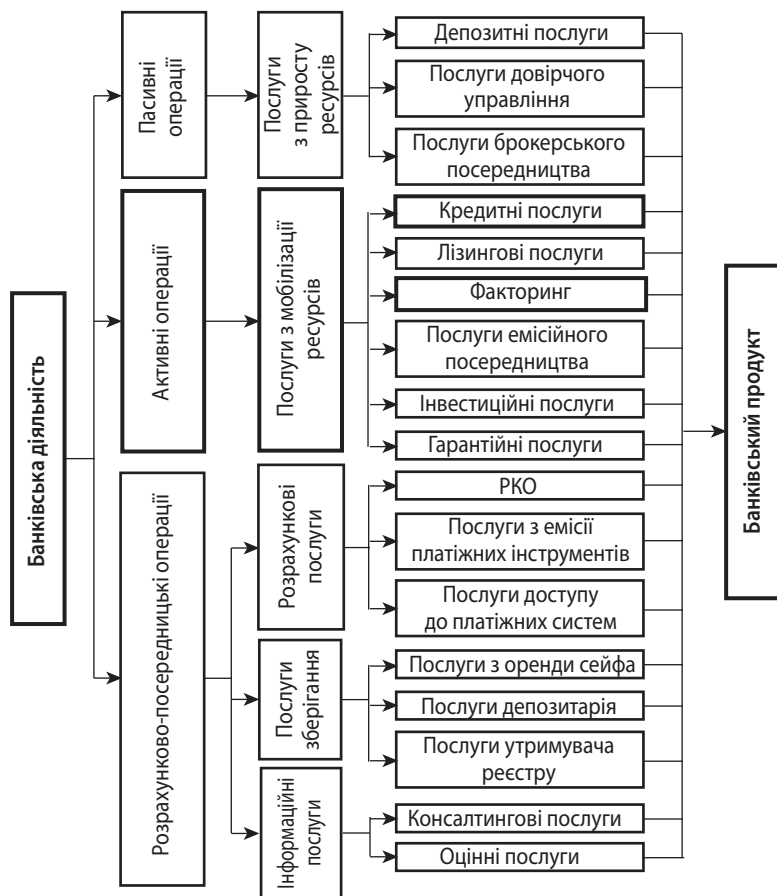


Рис. 2. Структурний склад банківської діяльності

Тобто, для того, щоб банківська операція перетворилась на банківський продукт, вона має містити такі ознаки: мати фінансовий характер; орієнтуватися на задоволення потреби клієнтів; проводитись відповідно до технологічного процесу. Причому саме технологія надання банківської послуги може стати провідним аспектом, що дозволить ефективно керувати фінансовими потоками, що виникають в процесі діяльності банку.

Отже, надання банківських послуг утворює певний сервісний потік для клієнтів банку, який слід розглядати у взаємодії та єдності із фінансовими та інформаційними потоками банку, які потребують використання ефективної технології управління цими потоками, що забезпечить максимально задоволення потреб ринку у банківському обслуговуванні.

Аналіз наукових джерел щодо визначення сутності поняття «банківська послуга» [4 – 17] дозволив виявити риси, що притаманні даному поняттю, одночасно із цим, застосування системного підходу до визначення складових процесу діяльності на ринку фінансових послуг і уточнення структури банківської діяльності дало змогу встановити місце банківських послуг як елемента в системі банківської діяльності.

У результаті проведеного дослідження та аналізу наукових джерел [4 – 17] виявлено ознаки, які притаманні банківській послугі: платність, задоволення потреб клієнтів, залежність від інформаційно-технологічного забезпечення банку, участь у формуванні руху грошових потоків, необхідність розробки технологічного процесу, фінансовий характер.

Відповідно до результатів, отриманих у процесі дослідження сутності банківської послуги як складової процесу банківської діяльності, пропонується охарактеризувати поняття «банківська послуга» таким чином.

Банківська послуга охоплює операції із фінансовими активами, які здійснюються на платній основі з метою задоволення потреб клієнтів у банківському обслуговуванні, ініціюють рух грошових коштів, виконуються за певною технологією, здійснення яких потребує використання сучасного інформаційного забезпечення, у результаті чого утворюється банківський продукт та формується сервісний потік для клієнтів.

ВИСНОВКИ

Проведене дослідження дозволило визначити банківську послугу як складову процесу банківської діяльності, виявити риси, характерні для банківських послуг, що, з урахуванням використання методики системного аналізу та методології системного підходу, уможливило уточнити сутність поняття «банківська послуга» за системним підходом. Подальші дослідження теоретико-прикладних засад

визначення сутності поняття «банківська послуга» потребують використання сучасних методів і підходів, серед яких доцільно виокремити такі, як процесний, оптимізаційний підходи тощо, що визначить проблематику подальших досліджень. ■

ЛІТЕРАТУРА

1. Про банки і банківську діяльність: Закон України від 07.12.2000 №2121-III [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://zakon2.rada.gov.ua/>
2. Про затвердження Положення про організацію операційної діяльності в банках України: Постанова Правління Національного банку України від 18. 06. 2003 № 254 [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://zakon2.rada.gov.ua/>
3. Про фінансові послуги та державне регулювання ринків фінансових послуг: Закон України від 12. 07. 2001 № 2664-III [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://zakon2.rada.gov.ua/>
4. Безклубий І. Співвідношення понять «банківська послуга», «банківський правочин» і «банківська операція» / І. Безклубий // Право України. – 2004. – № 8. – С. 65 – 72.
5. Брегеда О. А. Ринок банківських послуг в Україні: сучасний стан та перспективи розвитку : автореф. дис. на здобуття наукового ступеня канд. екон. наук: спец. 08.04.01 «Фінанси, грошовий обіг і кредит» / О. А. Брегеда. – К., 2002. – 16 с.
6. Дзюблюк О. Ринок банківських послуг: теоретичні аспекти організації стратегії розвитку в Україні / О. Дзюблюк // Фінанси України. – 2005. – № 6. – С. 41 – 49.

7. Иванов А. Н. Инвестиционные и консультационные услуги иностранных банков / А. Н. Иванов // Деньги и кредит. – 2009. – № 5. – С. 61 – 65.

8. 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.

9. Мещеряков А. А. Організація діяльності комерційного банку / А. А. Мещеряков [Електронний ресурс]. – Режим доступу : http://b-ko.com/book_287.html

10. Мізюк Б. М. Системне управління : монографія / Б. М. Мізюк. – Львів : Видавництво комерційної академії, 2004. – 338 с.

11. Партин Г. О. Особливості управління витратами машинобудівного підприємства на засадах системного підходу / Г. О. Партин, А. І. Ясінська // Менеджмент та підприємництво в Україні: етапи становлення і проблеми розвитку. – 2009. – № 647. – С. 157 – 163.

12. Перепечай Н. М. Перспективи розвитку ринку нетрадиційних банківських послуг / Н. М. Перепечай // Фінанси України. – 2009. – № 3. – С. 133 – 139.

13. Перехожев В. А. Современные подходы к понятию категорий «банковский продукт», «банковская услуга» и «банковская операция» / В. А. Перехожев // Финансы и кредит. – 2002. – № 21. – С. 23 – 32.

14. Сарахман О. М. Спектр фінансових продуктів як ключовий фактор розвитку фінансово-кредитних установ / О. М. Сарахман, Н. П. Дребот [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://ena.lp.edu.ua:8080/bitstream/ntb/6685/1/48.pdf>

15. Телінгер М. Ю. Сутність та особливості визначення поняття «банківська послуга» / М. Ю. Телінгер // Прометей. – 2011. – № 1 (34). – С. 233 – 235.

16. Тосунян Г. А. Банковское право Российской Федерации. Т. 2 / Г. А. Тосунян. – М. : Юристъ, 2005. – 402 с.

17. Трохименко В. І. Сутність та структура сучасного ринку банківських послуг / В. І. Трохименко // Економіка. Проблеми економічного становлення. – 2010. – № 2. – С. 76 – 81.

Науковий керівник – доктор економічних наук, професор, завідувач кафедри управління фінансовими послугами Харківського національного економічного університету
Внукова Н. М.

УДК 336.71

СИСТЕМНИЙ РИЗИК У КОНТЕКСТІ РЕАЛІЗАЦІЇ ДИСТАНЦІЙНОГО МОНІТОРИНГУ ДІЯЛЬНОСТІ БАНКІВ

САМСОНОВ М. І.

УДК 336.71

Самсонов М. І. Системний ризик у контексті реалізації дистанційного моніторингу діяльності банків

У статті проаналізовано місце та роль системного ризику в контексті реалізації банківського нагляду, розкрито зміст основних підходів до управління системним ризиком у межах мікро- та макропруденційного нагляду. Виокремлено три підходи до розкриття змісту поняття «системний ризик», зокрема мікро-, макро економічний та комбінований підходи. З точки зору реалізації дистанційного моніторингу діяльності банків в Україні запропоновано виокремлювати системно важливі банки, діяльність яких чинить вплив на загальний стан банківської системи та фінансову стабільність у цілому, і запроваджувати систему диференційованого банківського регулювання та нагляду.

Ключові слова: банківський надзор, дистанційний моніторинг, системний ризик

Рис.: 1. **Табл.:** 1. **Бібл.:** 11.

Самсонов Максим Іванович – аспірант, кафедра фінансів, Українська академія банківської справи Національного банку України (вул. Петропавлівська, 57, Суми, 40030, Україна)
E-mail: maxx005@meta.ua

УДК 336.71

Самсонов М. И. Системный риск в контексте реализации дистанционного мониторинга деятельности банков

В статье проанализированы место и роль системного риска в контексте реализации банковского надзора, раскрыт смысл основных подходов к управлению системным риском в рамках микро- и макропруденциального надзора. Выделены три подхода к раскрытию смысла понятия «системный риск», а именно: микро-, макроэкономический и комбинированный подходы. С позиции реализации дистанционного мониторинга деятельности банков в Украине предложено выделять системно важные банки, деятельность которых влияет на общее состояние банковской системы и финансовую стабильность в целом, и внедрять систему дифференцированного банковского регулирования и надзора.

Ключевые слова: банковский надзор, дистанционный мониторинг, системный риск.

Рис.: 1. **Табл.:** 1. **Библ.:** 11.

Самсонов Максим Иванович – аспирант, кафедра финансов, Украинская академия банковского дела Национального банка Украины (ул. Петропавловская, 57, Сумы, 40030, Украина)
E-mail: maxx005@meta.ua

UDC 336.71

Samsonov M. I. System Risk in the Context of Realisation of Remote Monitoring of Banks Activity

The article analyses place and role of system risk in the context of realisation of banking supervision and describes meaning of basic approaches to managing system risk within the framework of micro and macro prudential supervision. It specifies three approaches to unpack meaning of the system risk notion, namely, micro and macro economic and combined approaches. It offers to specify system important banks, activity of which influences the general state of the banking system and financial stability in general, and to implement the system of differentiated banking regulation and supervision from the point of view of realisation of remote monitoring.

Key words: banking supervision, remote monitoring, system risk.

Pic.: 1. **Tabl.:** 1. **Bibl.:** 11.

Samsonov Makim I. – Postgraduate Student, Department of Finance, Ukrainian Academy of Banking of the National Bank of Ukraine (vul. Petropavlivska, 57, Sumy, 40030, Ukraine)
E-mail: maxx005@meta.ua