

УДК 336.71

О. В. Комісарчик, аспірант
кафедри банківської справи,
ДВНЗ «КНЕУ імені Вадима Гетьмана»

БАНКІВСЬКІ ПОСЛУГИ ТА ЇХ СПЕЦИФІКА В РОЗДРІБНОМУ БАНКІВНИЦТВІ

У статті розглянуто різні трактовки банківських послуг, обґрунтовано власне бачення їх сутності та специфіки прояву в роздрібному банківництві.

КЛЮЧОВІ СЛОВА: банківські послуги, роздрібне банківництво, банківські операції.

В статье рассмотрены разные трактовки банковских услуг, обосновано собственное виденье их сущности и специфики проявления в розничном банкинстве.

КЛЮЧЕВЫЕ СЛОВА: банковские услуги, розничное банкинство, банковские операции.

Different interpretations of bank services have been considered in the article, own vision of it's essence and specific of display in retail banking have been grounded.

KEYWORDS: bank services, retail banking, bank operations.

Постановка проблеми. Подальший розвиток банківництва в Україні в значній мірі визначається динамікою його роздрібного сектору. Щоб адекватно визначити і забезпечити роль останнього, необхідно достовірно визначити сутність банківських послуг і специфіку прояву їх у роздрібному банківництві.

Аналіз останніх досліджень і публікацій. Дослідженням теоретичних і практичних питань банківських послуг та їх розвитком займаються зарубіжні та вітчизняні вчені: О. Лаврушин, О. Польова, М. Алексеєнко, О. Брегеда, О. Дзюблюк та ін.

Необхідність досліджувати дане питання посилюється тим, що в нормативних актах, науковій та навчальній літературі немає однозначного трактування банківських послуг. Одні автори ото-

тожнюють їх із банківськими операціями, другі протиставляють за сутністю і технологічно, треті розрізняють за сутністю, але не виключають технологічного співпадання.

Метою статті є розгляд сутності банківських послуг, обґрунтування власного трактування цього поняття, виявлення особливостей їх у роздрібному банківництві.

Виклад основного матеріалу дослідження. У чинному Законі України «Про банки і банківську діяльність» від 07.12.2000 р. (зі змінами та доповненнями) визначення поняття «банківська послуга» не наводиться зовсім. Зокрема, в ст. 47 дається вичерпний перелік дій банку, під якими розуміють банківські операції, серед яких банківські послуги окремо не виділяються. Це дає підстави думати, що автори закону ототожили банківські операції за їх змістом з банківськими послугами.

Подібної позиції дотримується значна група російських учених. Так, у підручнику, виданому за ред. Є. Жукова, послуга трактується як «проведення банківських операцій за дорученням клієнта та на його користь за певну плату» [1, с. 95].

У підручнику за ред. О. Лаврушина по суті дано таке ж визначення поняття «банківська послуга»: це одна чи кілька операцій банку, що задовольняють певні потреби клієнта, проведення банківських операцій за дорученням клієнта, на користь останнього, за певну плату [2, с. 11].

Таку ж думку розділяють і деякі українські вчені: О. Польова [3, с. 173—176], І. Лазепко [4, с. 42, 43], Б. Луців [5, с. 121], автори багатьох словників.

У деяких економічних словниках зовсім не наводиться визначення банківських послуг. Так, в економічному словнику Л. М. Алексеєнко, В. М. Олексієнка дається тільки тлумачення банківських операцій [6, с. 30, 143]. У словнику банківських термінів, підготовленому групою львівських науковців, предметне тлумачення дається тільки операціям, а послуги не розглядаються [7, с. 72, 352 — 355].

Спільним для всіх представників цієї позиції є те, що банківську послугу вони визначають через банківську операцію. Слабкість цієї позиції полягає в ототожненні цих двох понять. Адже банківські операції та банківські послуги відрізняються сутністю, що проявляється в різних формах доходу, які вони приносять своїм суб'єктам: банківські операції — процентний дохід, а послуги — комісійний.

Окремі вітчизняні науковці відокремлюють послуги банків від їх операцій.

Вперше в українській літературі послуги були розглянуті як відокремлений від операцій вид банківської діяльності в підручнику «Гроші та кредит» за ред. М. Савлука, що вийшов у 1992 р. Головним критерієм їх відмінності автори вважали зв'язок з кредитними ресурсами: операції потребують кредитних ресурсів, а послуги — ні. Така відмінність була більше формальною, ніж сутнісною, але вона дала підстави розглядати банківські послуги в окремому від операцій розділі, що не тільки виключало їх отождоження, а й дало поштовх до подальшого, більш глибокого дослідження сутності послуг в аспекті їх відмінності від операцій [8, с. 219–229].

Такої ж думки автори дотримувалися в другому та третьому виданнях цього підручника. Лише в четвертому виданні було дане обґрунтоване пояснення сутнісних відмінностей між банківськими операціями та послугами [9, с. 587–590].

Формальне розмежування банківських операцій і послуг, запропоноване авторами підручника «Гроші та кредит» під ред. М. Савлука, мало той недолік, що протиставляло ці види діяльності, а тому обмежувало їх зміст і роль у банківській діяльності: операції набували лише внутрібанківської спрямованості, не мали виходу на зовні, а послуги, хоч і мали вихід на зовні, але обмежувались вузьким сегментом позабалансової діяльності. Для подолання такої обмеженості потрібно було більш ґрунтовно дослідити сутність і призначення як послуги, так і операції банків, вияснити, чи не співпадають вони в певних сегментах банківництва.

Першою у цьому напрямку пішла О. Брегеда. Для розкриття сутності банківської операції та банківської послуги вона використала поняття наявної (накопиченої) та нової (доданої) вартості. Виходячи з цього, під банківською операцією О. Брегеда розуміє «набір упорядкованих дій банку, пов'язаних із залученням та використанням ресурсів, у процесі яких накопичується наявна і створюється нова вартість і які несуть певний ризик втрати накопиченої та доданої вартості». Банківські послуги, на думку автора, не передбачають додаткового накопичення наявної вартості та посилення ризику втрати активів, але створюють нову вартість [10, с. 73–78]. Але банківські операції як формування і розміщення ресурсів не можуть створити нову вартість. Значить, у самій операції повинен бути якийсь додатковий чинник, здатний про-

дукувати нову вартість. Потрібно було цей чинник знайти. О. Брегеда відкрила шлях до цього пошуку, але сама по ньому не пішла.

Погляди О. Брегеда на розмежування понять «банківська послуга» і «банківська операція» розділяє Л. Снігурська. У книзі «Банківські операції і послуги» для пояснення сутності банківських операцій та послуг автор також використовує поняття накопиченої та доданої вартості. Так, Л. Снігурська під банківськими операціями розуміє комплекс упорядкованих дій банку, що потребують руху накопиченої вартості, пов'язаної із залученням або розміщенням ресурсів. Відповідно, банківські послуги — це комплекс упорядкованих, пов'язаних з обслуговуванням клієнта, дій банку, що не потребують руху накопиченої вартості, а пов'язані лише з рухом доданої вартості [11, с. 6–7]. Але й ця дослідниця не наблизилася до вирішення проблеми, більше того, зробила крок назад порівняно з О. Брегедою, оскільки з її трактування операції зник зв'язок з доданою вартістю.

Ще далі у напрямку сутнісного розмежування банківських операцій і послуг пішов О. Дзюблюк. Банківську послугу він визначає через кінцевий результат функціонування банків для задоволення потреб клієнтів, що з одного боку пов'язане з рухом грошових коштів, а з іншого — з провадженням додаткових видів діяльності, що відображаються поза балансом. У першому випадку передбачається задоволення потреб у кредиті, депозиті, розрахунково-касовому обслуговуванні, обміні валют, а у другому — гарантійних, інформаційних, трастових та інших потреб клієнтів.

Банківські операції О. Дзюблюк розглядає «лише як технологічний процес, спрямований на використання наявних потужностей відповідних підрозділів банків (фронт- і бек-офісів) для реалізації відповідного банківського продукту» [12, с. 26], а продуктом цим можуть бути специфічні банківські послуги.

Подальшого розвитку сутнісне розмежування понять банківських операцій та послуг набуло в підручнику «Гроші та кредит» (2006 р.) та «Банківські операції» (2008 р.), що були підготовлені науковцями Київського національного економічного університету імені Вадима Гетьмана. Зокрема, М. Алексеєнко вважає, що «банківські операції є внутрішньобанківськими технологічними процесами, котрі забезпечують виробництво окремих видів послуг. Тобто банківські послуги — це кінцевий продукт банківської діяльності» [13, с. 473]. В іншому місці ці ж науковці зазна-

чають, що «процес виробництва банківських послуг на практиці здійснюється у формі відповідних операцій — депозитних, кредитних, інвестиційних тощо. Завершення операції і означає надання відповідної послуги клієнтам» [9, с. 590].

Проаналізувавши позиції провідних науковців, можна запропонувати власне трактування поняття «банківська послуга»: це задоволення банками специфічних потреб клієнтів, які виникають у процесі формування, розміщення і використання ними грошових ресурсів, унаслідок чого клієнти банків отримують додаткові вигоди, зручності, гарантії тощо, яких не можуть одержати на фінансовому ринку поза банками. Відповідно до вказаних специфічних потреб клієнтів банків можна виділити такі основні банківські послуги: зменшення ризику, підвищення ліквідності та розширення інформованості. Отже, банківська послуга — це не просто певна дія банку, не кінцевий результат цієї дії, якою може бути і будь-яка операція банку. Тому сукупність послуг є кінцевим результатом діяльності банку, її продуктом, який уособлює додаткову вартість, створену працівниками банку.

Банківські ж операції представляють собою, на нашу думку, діяльність банку по залученню та розміщенню грошових ресурсів, у процесі якої задовольняються специфічні потреби його клієнтів і забезпечується створення та реалізація банківського продукту з метою отримання прибутку.

Виконання більшості операцій банків супроводжується одночасним наданням їх клієнтам певних послуг, кожна з яких задовольняє певну потребу клієнта. Такі послуги можна назвати операційними.

Мова іде про формування на основі виконання банківських операцій таких операційних послуг, які є ресурсними і передбачають залучення додаткових ресурсів та їх розміщення. До таких послуг відносяться такі, що надаються в процесі кредитної, інвестиційної, валютної, депозитної діяльності банків. Тобто сам процес виробництва та реалізації банківської операційної послуги на практиці потребує здійснення відповідної операції.

Проте є послуги, які не потребують попереднього переміщення грошових ресурсів. Такі послуги можна назвати чистими (безопераційними) послугами. Такі послуги не потребують безпосереднього залучення та використання додаткових ресурсів для банку і тому є безвитратними та вигідними для банків, вони не супроводжуються ризиком, не впливають на вимоги та зо-

бов'язання банку. Такі послуги переважно не відображаються на балансі банку, а обліковуються поза балансом.

Наприклад, до чистих послуг відносяться зберігання цінностей у сейфах, інкасація готівки, інформаційні, консультаційні, трастові, гарантійні послуги. Такі послуги виконуються на користь клієнтів і оплачуються ними, деякі з них потребують наявності у цих клієнтів коштів на рахунках в банках (наприклад, розрахунково-платіжне обслуговування).

Сутнісні відмінності між операційними та чистими послугами спричиняють і відмінності в цінах на них. Перші з них пов'язані з залученням та розміщенням ресурсів, коли відбувається процес перепродажу грошей (грошові ресурси переміщуються від заощадників до позичальників) за ціною у формі проценту. Тому операційні послуги мають ціну у формі процентної маржі — різниці між ставками депозитного і позичкового проценту. У другому ж випадку, коли мова йде про чисті банківські послуги, то банки отримують прибутки у вигляді комісій, винагород.

Варто зазначити, що виконуючи різноманітні операції, банки використовують різні фінансові інструменти, що відрізняються один від одного дохідністю, затратністю, умовами, сферою застосування тощо. Одночасно банки використовують у своїх операціях різні види ресурсів з істотно відмінними цінами, плата за які формує витрати банку. Під впливом цих двох груп чинників формується процентна маржа банків, обсяги якої виражають обсяги новоствореної вартості і базу формування прибутку банків.

Для більш конкретного і повного визначення сутності банківських послуг у запропонованому нами трактуванні проведемо їх класифікацію з урахуванням специфіки прояву в роздрібному банківництві (табл. 1).

Специфіка банківських послуг у роздрібному банківництві визначається, перш за все, особливостями обслуговування саме роздрібних клієнтів, серед яких основну частку складають фізичні особи. Велике розмаїття індивідуальних потреб та інтересів останніх і зумовлюють особливості їх обслуговування. До основних з них можна віднести:

- високий рівень індивідуалізації обслуговування навіть за стандартними операціями;
- низькі обсяги і висока собівартість окремих операцій та послуг;
- низька надійність інформаційної бази, яка використовується при визначенні кредитоспроможності клієнтів;

— висока змінність чинників, що впливають на спроможність клієнтів виконувати свої зобов'язання;
 — вища частка операційних послуг ніж в оптовому банківництві та ін.

Таблиця 1

**КЛАСИФІКАЦІЯ БАНКІВСЬКИХ ПОСЛУГ СТОСОВНО
 ДО РОЗДРІБНОГО БАНКІВНИЦТВА**

№ п.п	Критерії класифікації	Види послуг
1	Потреба в додаткових ресурсах для надання послуг	1. Операційні 2. Чисті
2	Тривалість існування послуги в процесі розвитку банківництва	1. Традиційні 2. Нетрадиційні
3	Форма вигоди клієнтів від отриманих послуг	1. Послуги, які мають матеріальну вигоду 2. Послуги, що надають психологічний комфорт клієнту 3. Змішані
4	Форма ціни послуги	1. Процентна маржа 2. Комісія 3. Гонорар 4. Тариф
5	Зв'язок з активами та пасивами банку	1. Балансові 2. Позабалансові

Завдяки цим особливостям банкам важче працювати з роздрібними клієнтами ніж з оптовими. Співпраця з ними потребує особливого підходу до кожного окремого клієнта, у якого можуть бути оригінальні та унікальні потреби та вимоги до свого банку. Обслуговування роздрібних клієнтів є більш затратним ніж оптових. Банківські працівники повинні бути високопрофесійними фахівцями своєї справи, наділеними і психологічними здібностями. Ускладнюються надання роздрібних послуг і через недостатню обізнаність таких клієнтів з основами банківської справи та високу здатність піддаватися панічним настроям, особливо під впливом політичних чинників.

Разом з тим роздрібне банківництво має і певні переваги перед оптовим, зокрема масовість клієнтури, що робить цей бізнес вигідним для банків. Тому він має сприятливі перспективи для подальшого розвитку в Україні. Особливу зацікавленість у нашому роздрібно-банківництві проявляє іноземний банківський капітал.

Висновки. Банківські операції і банківські послуги — це два самостійні економічні поняття, які характеризують два різні аспекти банківської діяльності. Банківські послуги в роздрібно-банківництві мають істотні особливості, які повинні враховуватися в практиці обслуговування роздрібних клієнтів. Вищі затратність і складність обслуговування роздрібних клієнтів не виключають вигідності роздрібно-бізнесу для банків, перш за все в силу його масовості, і він має сприятливі перспективи для розвитку в Україні.

Література

1. Банки и банковские операции / Под. ред. Е. Ф. Жукова. — М., 1997. — 398 с.
2. Банковское дело / Под ред. О. И. Лаврушина. — М.: Финансы и статистика, 1999. — 420 с.
3. *Польова О.* Сучасне трактування економічної сутності банківської послуги // Підприємництво, господарство і право. — 2007. — № 5. — С. 173—176.
4. Банківські операції: Навчальний посібник для дистанційного навчання / Під ред. А.М. Мороза. — К.: Ун-т «Україна», 2007. — 327 с.
5. Гроші, банки та кредит: у схемах і коментарях / Під ред. Б. Л. Луціва. — Львів, 1999. — 156 с.
6. *Алексєнко Л. М., Олексієнко В. М., Юркевич А. І.* Економічний словник: банківська справа, фондовий ринок. — К.: Видавничий дім «Максимум», 2000. — 592 с.
7. *Загородній А. Г., Сліпушко О. М., Вознюк Г. Л., Смовженко Т. С.* Словник банківських термінів. Банківська справа: Термінологічний словник. — К.: Аконтіт, 2000. — 605 с.
8. Гроші та кредит / Під ред. М. І. Савлука. — К.: Либідь, 1992. — 331 с.
9. Гроші та кредит / Під ред. М. І. Савлука. — К.: КНЕУ, 2006. — 744 с.
10. *Брегєда О.* Послуги як продукт банківської діяльності // Банківська справа. — 2003. — № 6. — С. 73–78.

11. Снігурська Л. П. Банківські операції і послуги. — К.: МАУП, 2006. — 456 с.
12. Дзюблюк О. Ринок банківських послуг: теоретичні аспекти організації і стратегія розвитку в Україні // Банківська справа. — 2006. — № 5 — 6. — С. 23–35.
13. Банківські операції / Під ред. А. М. Мороза. — К.: КНЕУ, 2008. — 608 с.

Статтю подано до редакції 18.12.09 р.

УДК 336.221.264

А. А. Славкова, ст. викладач
кафедри фінансів,
ДВНЗ «КНЕУ імені Вадима Гетьмана»

МЕТОДОЛОГІЧНІ ПІДХОДИ ДО ВИЗНАЧЕННЯ ПОДАТКОВОГО НАВАНТАЖЕННЯ НА ДОХОДИ ФІЗИЧНИХ ОСІБ

У статті розглянуто проблематику визначення рівня податкового навантаження на особисті доходи громадян. З методологічних позицій запропоновано комплексний підхід, що відображає ступінь оптимізації величини податкового тягаря. Розроблено оригінальну податкову модель, яка характеризує рівень податкового навантаження на грошові доходи і фінансово-майнове багатство індивідуума. Сформульовано специфічний податковий критерій — індекс (коефіцієнт) особистого прибуткового податку.

КЛЮЧОВІ СЛОВА: податкове навантаження, грошові доходи громадян, фінансово-майнове багатство громадян, податок на доходи фізичних осіб, індекс (коефіцієнт) особистого прибуткового податку.

В статье рассмотрена проблематика расчета уровня налогового бремени на личные доходы граждан. С методологических позиций предложено комплексный подход, который отображает степень оптимизации величины налого-