

УДК 336.71

А.А. Мещеряков, канд. екон. наук, Дніпропетровська державна фінансова академія

ПРО ВИЗНАЧЕННЯ СУТНОСТІ ПОНЯТЬ “ПРОДУКТ”, “ПОСЛУГА” ТА “ОПЕРАЦІЯ” БАНКУ

У статті на основі критичного аналізу існуючих підходів до визначення термінів “продукт”, “послуга” та “операція” банку висловлюються власні підходи до їх визначення, і робиться спроба пов’язати функції та основні напрямки діяльності банку в сучасних умовах.

Ключові слова: банк, продукт, послуга, операція.

Постановка проблеми. В сучасних умовах, коли банк став розглядатися як специфічне комерційне підприємство, яке, як і підприємства інших галузей, функціонує за ринковими принципами, на порядок денний вийшло питання з визначенням того, що є предметом діяльності банку та засобом задоволення суспільних потреб, які саме суспільні потреби та завдяки чому задовольняє банк.

Сьогодні, коли здійснився перехід від ринку виробника до ринку споживача, неможливо уявити підприємство, яке б не орієнтувалося на вимоги конкретного покупця, виходячи на ринок із своїми пропозиціями. Але до теперішнього часу серед економістів немає спільної думки щодо того, що банк реалізує своїм клієнтам: “продукти”, “послуги” чи “операції”.

Не вирішене це питання і з юридичного боку. Так, НБУ видає ліцензію на здійснення банківських операцій (операції з валютними цінностями, з цінними паперами і т.д.). У навчальних посібниках можна зустріти наступне формулювання: “Перелік банківських операцій та послуг, які комерційні банки мають право здійснювати на підставі банківської ліцензії” [1]. З цього визначення не зрозуміло, що саме банк має право здійснювати: операції чи послуги.

Навіть відомі фахівці банківської науки не можуть визначитись з кінцевим результатом банківської діяльності, використовуючи в одному випадку термін “продукт”, а в іншому – “послуга”: “...банк як підприємство виробляє свій продукт. Оскільки банк виступає у ролі економічного підприємства, остільки його продукт має вартісний характер” [2]. “Сучасний рівень розвитку виробничих сил потребує від банківського сектора все більшої кількості послуг своїм клієнтам...” [3].

Проте без вирішення питання, що банк пропонує своїм клієнтам – продукти, послуги чи операції, неможливе здійснення подальшого аналізу ефективності роботи банку.

Аналіз останніх досліджень та публікацій. Зазначене питання почало розглядатися лише останнім часом з переходом банків на комерційні основи функціонування. Існуючі на сьогоднішній день підходи пов’язані з встановленням певної ієрархії між термінами “продукт”, “послуга” та “операція”. О. Дзюблук зазначає: “Специфіка функціонування банківських установ полягає в тому, що їхнім продуктом є, з одного боку, надання різноманітних послуг шляхом проведення активних, пасивних і комісійно-посередницьких операцій, а з іншого – створення безготівкових платіжних засобів, що значною мірою є результатом тих же операцій (рис. 1)” [4].

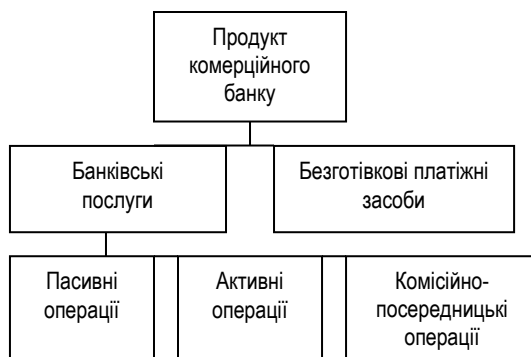
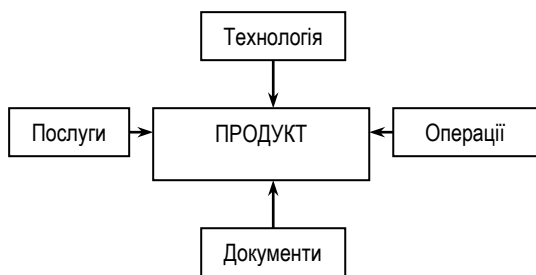


Рис. 1. Склад банківського продукту

В. Перехожев визначає склад банківського продукту: “банківський продукт складається з наступних елементів” [5]:



Близькі до останнього підходу і наступні визначення деяких науковців: “Банківський продукт – засіб надання послуги клієнту банку, регламент взаємодії службовців банку з клієнтом при наданні послуги, комплекс взаємопов’язаних організаційних, інформаційних, фінансових та юридичних заходів, об’єднаних єдиною технологією обслуговування клієнта.

Банківська операція – система узгоджених за цілями, місцем та часом дій, спрямованих на вирішення поставленої задачі по обслуговуванню клієнта.

Банківська послуга – форма задоволення потреб (у кредиті, у розрахунково-касовому обслуговуванні, у гарантіях, у купівлі-продажу та зберіганні цінних паперів, іноземної валюти тощо) клієнта банку” [7].

Це не єдині підходи до визначення термінів “продукт”, “послуга” та “операція”. Але і наведені тези свідчать про відсутність чіткого підходу до розмежування базових понять банківської діяльності. Відсутність єдності у визначеннях може призвести до непорозуміння між банками, їх клієнтами та наглядовими органами.

На жаль, ми не в змозі сперечатися з визначеннями, які закріплені на законодавчому рівні та у зв’язку з цим мають юридичну силу, але розібратися з економічною сутністю термінів, що розглядаються, на основі критичного аналізу наведених підходів та формулювань вважаємо за необхідне.

Виклад основного матеріалу. Розглянувши наведені вище цитати, можна зробити висновок про існування різних підходів до визначення первинності понять “продукт” і “послуга”.

У першому випадку продукт є єдиним, складається з операцій та ставиться вище поняття “послуга” (див. рис. 1). З нашої точки зору, це неправомірно з деяких причин. По-перше, формування активів та пасивів банку хоча і є двома сторонами єдиного процесу перерозподілу коштів в економіці, але виступають як самостійні та самодостатні напрямки роботи банку. Це проявляється як з точки зору на їх цілі, так і з огляду на технологію організації цих видів діяльності (у тому числі незалежності підрозділів банку, що їх забезпечують).

Крім того, існують фінансові інститути, які спеціалізуються на залученні вільних грошових коштів, але обмежених (особливо у наших сучасних умовах) відносно можливості їх розміщення. Наприклад, вклади, залучені страховими компаніями та пенсійними фондами, зазвичай потрапляють до банківської системи. У зв’язку з цим ми вважаємо продуктом страхової компанії реалізацію страхового полісу. Тому цілком закономірним було б вважати продуктом банку продаж депозитного сертифіката.

По-друге, розрахунково-касова діяльність банку – це єдина можливість для суб’єктів економіки задовольнити потребу у розрахунках, тому вона є незалежним та самостійним напрямком роботи банку.

Крім того, треба конкретизувати, що створення безготівкових платіжних засобів комерційним банком може бути пов’язане лише з дією кредитного мультиплікатора, а не з емісійною діяльністю комерційного банку.

Інший підхід навпаки трактує банківський продукт як конкретне втілення банківської послуги. Як зазначає В.А. Перехожев, “якщо банківська послуга – це абстрактна категорія, то банківський продукт – це більш конкретна категорія. Так, наприклад, кредитна послуга знаходить своє відображення у таких банківських продуктах, як кредитна лінія, овердрафт, іпотечний кредит і т.п.” [5].

Знову незрозуміло, якщо послуга – це абстрактна, нематеріальна категорія, то яким чином вона може задовольнити потреби конкретного клієнта, наприклад, у кредиті. Дотримуючись даної логіки, клієнт купує у банку тільки його продукти, а послуга – це, на думку В. Перехожєва, певна “...діяльність, ... спрямована на задоволення потреб клієнтів” [5]. Тобто клієнт купує продукт

банку, який виник внаслідок послуги як результату діяльності, спрямованої на задоволення клієнтської потреби.

Виникає питання, чому потребу клієнта задовольняє банківська послуга, а купує він банківський продукт. Якщо прийняти такий підхід, то треба визнати або тотожність понять “послуга” та “операція” (те, що надання продукту вимагає виконання цілого ряду операцій, автори цього підходу не заперечують), або абстрагуватися від поняття “послуга” взагалі.

З нашої точки зору, більш коректно було б підходити до проблеми задоволення потреб споживачів банківських послуг з позиції такої економічної категорії, як споживча вартість.

Деякі науковці вважають: “Для того, щоб бути споживчою вартістю, продукт не обов’язково повинен приймати форму речі, бути матеріальним благом. Споживчими вартостями є і послуги, що мають нематеріальний характер. Це послуги освіти, медицини, сфери культури, побуту. Виробничі потреби людей задовольняються науковими, інформаційними, транспортними та іншими послугами” [6].

У цьому визначенні встановлюється тотожність між поняттями “продукт” і “послуга” у тому разі, якщо мова йде про здатність задовольняти потреби людей, про споживчу вартість. Тому, якщо діяльність банку визнається як суспільно необхідна, задовольняє конкретні потреби конкретних суб’єктів економіки, треба, в першу чергу, говорити про споживчу вартість, а поняття “продукт” та “послуга” можна зрівняти.

На нашу думку, споживча вартість банківських продуктів (послуг) пов’язана з виконанням банком двох основних макроекономічних функцій – перерозподіл грошових коштів в економіці та посередництво у розрахунках.

Функція перерозподілу коштів в економіці реалізується у залученні коштів вкладників з метою їхнього розміщення та наступного повернення власнику через обговорений період часу. Завдяки своєму статусу центру розрахунків банк має притягнуті кошти у вигляді залишків на рахунках вкладів до запитання, частина з яких також формує його кредитний потенціал. Завдяки наявності великого обсягу ресурсів різної терміновості банк має можливість змінювати терміни і розміри руху ресурсів від одних галузей економіки в інші.

Під перерозподілом мається на увазі досить широке поняття. Вкладнику байдуже, яким чином банк розпорядиться його коштами. Для нього важливо наприкінці обговореного терміну одержати внесену суму з відсотками. Банк же зі свого боку приймає рішення: надати комерційний кредит, придбати цінні папери, розмістити ресурси на міжбанківському ринку чи купити валюту в розрахунку на підвищення курсу. У такий спосіб у формулювання “перерозподіл коштів” включені фактично усі види активів та пасивів комерційного банку.

Забезпечення розрахунків в економіці – окрема банківська функція, специфічний напрямок роботи банку, який стосується діяльності всіх інших суб’єктів економіки. Поняття організації системи розрахунків досить багатогранне. Сюди належать і безготівкові розрахунки, і касове обслуговування, і здійснення валютних переказів (яким, як правило, передує купівля валюти).

Є ще один термін з політичної економії – “товар” – продукт праці, призначений для продажу.

Незважаючи на всі свої макроекономічні функції, банк є комерційним підприємством, яке орієнтоване на збільшення продажів та максимізацію прибутку. Тому цілком можливо було б вживати термін “банківський товар” на рівні з поняттями “продукт” та “послуга”.

Висновки. Практично всі економісти, що займаються банківською тематикою, погоджуються, що операція – це складовий елемент, який формує поняття більш високого рівня – продукту чи послуги. Але існуючі на сьогоднішній день підходи до розкриття термінів “банківський продукт” і “банківська послуга” не відштовхуються від таких базових економічних понять, як “споживча вартість” і “товар”. Тому триває дискусія щодо первинності понять “продукт” і “послуга”.

На нашу думку, ці поняття повністю рівноправні та тотожні, якщо йдеться про споживчу вартість як спроможність задовольняти суспільні потреби. Щодо пріоритетності використання цих термінів, то можна говорити лише про мовні традиції. Якщо за іноземними звичаями прийнято використовувати поняття “bank product” (банківський продукт), то у нашій практиці під продуктом прийнято розуміти дещо матеріальне, а послуга належить до споживчих вартостей нематеріальної сфери.

Список літератури

1. Адамик Б.П. Національний банк і грошово-кредитна політика. – Тернопіль: Карт-бланш, 2002. – С. 181.
2. Банковское дело / Под ред. О.И. Лаврушина. – М.: РОСТО, 1992. – С. 15.

3. Деньги, кредит, банки / Под ред. О.И. Лаврушина. – М.: Финансы и статистика, 2001. – С. 440.
4. Дзюблюк О. До питання про суть банку та специфіку банківського продукту // Вісник НБУ. – 1999. – № 4. – С. 62.
5. Перехожев В.А. Современные подходы к пониманию категорий “банковский продукт”, “банковская услуга” и “банковская операция” // Финансы и кредит. – 2002. – № 21. – С. 23-32.
6. Политическая экономия / Под ред. В.А. Медведева. – М.: Издательство политической литературы, 1990. – С. 51.
7. Финансовый менеджмент / Под ред. Е.С. Стояновой. – М.: Перспектива, 2000. – С. 527.

Summary

Based on the critical analysis of the existing approaches to the definition of the terms “product”, “service” and “operation” of a bank the article presents its own methods for defining these terms and makes an attempt to connect the functions and the main fields of bank’s activities in modern conditions.

Отримано 15.05.2006