

Алимбетов А. С. «Банковские услуги: понятие, их роль и классификация в банковской деятельности»

Алимбетов Ахат Сунятович  
Alimbetov Ahat Sunaytovich

Магистрант АО «Финансовая академия» Министерства Финансов Республики  
Казахстан, г.Астана, Казахстан  
graduate student of Finance Academy of the Ministry of Finance of the Republic of  
Kazakhstan, Astana, Kazakhstan

e-mail: alimbetov.ahat@mail.ru

### **Банковские услуги: понятие, их роль и классификация в банковской деятельности**

#### **Banking services: concept, their role and classification in banking**

##### **Аннотация**

*В статье представлены теоретические основы банковских услуг. Рассмотрены понятия банковских услуг в научных трудах различных ученых. В статье изложены противоречия в определениях банковские услуги и банковские продукты.*

##### ***Abstract***

*The article were presented theoretical foundations of banking services. The concepts of banking services had been opened in the scientific works of various scientists. The article had been shown the contradictions in the definitions " banking services" and "banking products".*

##### **Ключевые слова**

*Банки, банковские услуги, банковский продукт*

##### ***Keywords***

*Banks, banking services, banking product*

Удовлетворение потребностей в банковском обслуживании как отдельных физических лиц, домохозяйств, так и юридических лиц возможно именно путем предоставления банками разнообразных услуг. Потребление банковских услуг тесно связано с осуществлением данными финансовыми учреждениями соответствующих банковских операций и образованием банками реестра банковских продуктов. Вместе с этим, банковские услуги занимают важное место и на рынке финансовых услуг [1].

Тесная связь понятия банковской услуги с такими понятиями, как банковская операция, банковский продукт, финансовая услуга подобное требует применения системного подхода к определению сущности понятия «банковская услуга». Необходимость системного определения такого фундаментального для банковской деятельности понятия, как «банковская услуга», подтверждается также тем, что отечественное законодательство не содержит его конкретного определения, хотя в текстах нормативных актах оно встречается.

Так, в Законе РК «О банках и банковской деятельности» отсутствует определение дефиниции «банковская услуга». В ст. 30 Закона РК «О банках и банковской деятельности» определены основные виды операций, которые могут осуществляться коммерческими банками на основе лицензии Национального банка Республики Казахстан [2]. Среди данных операций не выделяются отдельно банковские услуги, несмотря на то, что акцент делается на возможности получения за услуги, предоставляемые банками, комиссионного вознаграждения.

Отсутствие законодательного закрепления понятия «банковской услуги» является фактором, который косвенно способствует снижению эффективности управления банковской деятельностью, а также может способствовать различным злоупотреблениям в указанной сфере.

Законодательное определение дефиниции «банковская услуга» закреплено в Постановлении Правления Агентства РК по регулированию и надзору финансового рынка и финансовых организаций «Об утверждении Правил предоставления банковских услуг и рассмотрения банками обращений клиентов, возникающих в процессе предоставления банковских услуг» от 28.02.2011 г. N19, согласно которому банковские услуги представляют собой «осуществление банками банковских и иных операций, установленных ст. 30 Закона РК «О банках и банковской деятельности» [3].

Учеными широко освещаются различные подходы к определению сущности понятия «банковская услуга» и таких связанных понятий, как «банковская операция» и «банковский продукт». Однако в научной литературе все же отсутствует системный подход к определению этих понятий, как составляющих процесса банковской деятельности.

Так, Макыш С.Б., Ильяс А.А. определяют банковскую услугу как комплексную деятельность банка, направленную на создание оптимальных условий для привлечения временно свободных ресурсов и удовлетворение потребностей клиентов при проведении банковских операций и получения прибыли [4].

В научной литературе дается определение, согласно которому банковская услуга связана с деятельностью банка, направленная на удовлетворение потребности клиентов в приросте и получении дополнительных ресурсов, проведении расчетов, хранении ценностей и информационном обслуживании клиентов [5].

Согласно трактовке, которую приводит Лаврушин О.С., банковские услуги - это совокупность направленных на удовлетворение потребностей других лиц и осуществляемых с целью получения прибыли сделок, исключительное право на осуществление которых предоставляется кредитным организациям [6].

Алибекова Ф. Р. дает определение, согласно которому банковская услуга является конечным результатом функционирования банков по удовлетворению потребностей клиентов, связанных с движением денежных средств или осуществлением дополнительных видов деятельности, отражающихся за балансом; предусматривающая осуществление определенных операций и имеющая целью удовлетворение потребностей клиента [7].

Сейткасимов Г.С. рассматривает понятие «банковская услуга» как набор упорядоченных действий банка, которые непосредственно связаны с формированием и использованием ресурсов банка и не несут риска их потери [8].

Балабанов И.Т. понятие «банковская услуга» определяется как результат комплексной деятельности банка, который составляет экономические блага для удовлетворения определенных потребностей человека при проведении банковских операций. Специфика банковской услуги заключается в том, что потребность клиента является первичной, а предоставление услуги может выполняться без участия клиента с помощью определенных банковских технологий с соблюдением стандартов в рамках действующего законодательства [9].

Результаты исследования научных источников показывают, что существует определенное противоречие относительно определения содержания одного из основных

понятий, которым оперируют банковские учреждения в процессе своей деятельности, а именно понятие «банковская услуга».

Для определения содержания, роли и места понятия «банковской услуги», в системе других фундаментальных понятий теории управления банковской деятельностью целесообразно рассмотреть причинно-следственные связи между изучаемым понятием и такими близкими по смыслу понятиями, как «банковская операция» и «банковский продукт», «финансовая услуга» и «финансовый продукт».

Некоторые из исследователей определяют банковский продукт как способ оказания услуг клиенту банка; регламент взаимодействия служащих банка с клиентом при условии предоставления услуги, то есть комплекс взаимосвязанных информационных, организационных, юридических и финансовых мероприятий, которые объединены единой технологией обслуживания клиента. При этом банковская операция рассматривается как система действий, согласованных по целям, времени и месту, которые направлены на решение поставленной задачи по обслуживанию клиента. Одновременно с этим банковская услуга является формой удовлетворения потребности клиента банка [10].

В то же время понятие «банковский продукт» также трактуется как определенный способ, каким банк оказывает свои услуги, конкретное воплощение банковской услуги, наделенное определенными значениями рыночных параметров: цены, качества, дополнительного сервиса, сроков и других условий предоставления [11].

Разглядывая во взаимосвязи понятия «банковская услуга» и «банковский продукт», некоторые исследователи определяют эти понятия как абстрактную и конкретную категории соответственно.

Банковская услуга рассматривается как деятельность банка, которая направлена на удовлетворение потребности клиентов в приросте и получении дополнительных ресурсов, проведении расчетов, хранении ценностей и информационном обеспечении. При этом банковский продукт является тем, что клиент в действительности приобретает у банка. Например, кредитная услуга находит свое выражение в таких банковских продуктах, как овердрафт, кредитная линия, ипотечный кредит и т.п. [12].

В отечественном законодательстве понятие «банковский продукт» определяется как стандартизированные процедуры, обеспечивающие выполнение банками операций, сгруппированных по соответствующим типам и признакам [2].

То есть, анализ научной литературы свидетельствует, что большинство ученых рассматривают понятие «банковский продукт» как конкретный способ оказания услуг клиенту, который является стандартизированным, то есть, с указанными параметрами и характеризуется единой технологией обслуживания клиента [13].

Банковская технология - это порядок или последовательность осуществления банковских операций. Организационная технология обусловлена организационной структурой банка, техническая технология - обеспеченность оргтехникой, программным обеспечением и др. [14].

Большинство ученых склоняются к тому, что банковская операция определяется как система согласованных действий банка, направленных на решение поставленных задач банка по обслуживанию клиентов, и которая является составляющей банковского продукта. Однако банковская операция является самостоятельным банковским технологическим циклом, проведение которой не влечет обязательного предоставления банковских услуг [15].

Понятие «банковский продукт», «банковская услуга» и «банковская операция» является достаточно близки и взаимосвязаны между собой, поэтому уместно рассматривать данные понятия в общей системе банковской деятельности, что позволит не только разграничить эти понятия, но и определить место каждого из них в данной системе. Целесообразным является применение системного подхода, поскольку исследуемые понятия являются взаимосвязанными элементами системы банковской деятельности [16].

Рассмотрим деятельность основных участников рынка финансовых услуг и отдельные ее элементы как систему - проведения финансовых операций, оказания финансовых услуг и продажи финансовых продуктов с точки зрения достижения заданной цели - удовлетворения потребностей клиентов на рынке финансовых услуг.

Основные участники рынка финансовых услуг разделены на банки, небанковские кредитные учреждения (НКУ) и небанковские финансовые учреждения (НФУ). НКУ могут быть представлены лизинговыми, факторинговыми компаниями, Деятельность основных участников рынка финансовых услуг и отдельные ее элементы рассмотрены как систему - проведение финансовых операций, оказания финансовых услуг и продаже финансовых продуктов с точки зрения достижения заданной цели - удовлетворение потребностей клиентов на рынке финансовых услуг.

Основных участников рынка финансовых услуг разделены на банки, небанковские кредитные учреждения (НКУ) и небанковские финансовые учреждения (НФУ). НКУ могут быть представлены лизинговыми, факторинговыми компаниями, кредитными союзами и ломбардами; к НФУ относятся страховые компании, институты совместного инвестирования, учреждения накопительного пенсионного обеспечения, компании доверительного управления, торговцы ценными бумагами и др.

Деятельность участников рынка финансовых услуг сводится к проведению соответствующих операции с финансовыми активами, предоставлении финансовых услуг за счет этих операций, и, как результат, происходит продажа конкретного финансового продукта клиенту.

Финансовый продукт является результатом деятельности финансового учреждения, которая предоставляется на платной или бесплатной основе клиенту для удовлетворения его потребностей и характеризуется уникальной технологией производства и продажи, объектом которого являются денежные средства [17].

Составляющие процесса деятельности на рынке финансовых услуг представлены на рис. 1.1.

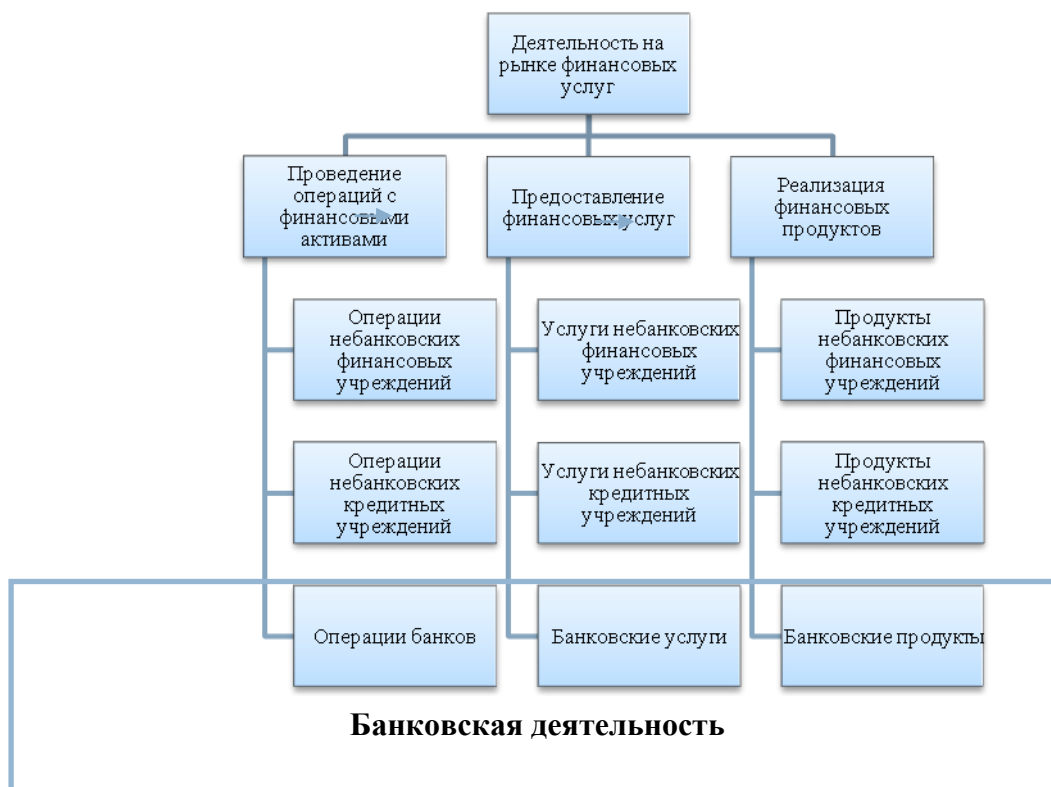


Рис. 1.1. –Составляющие процесса деятельности на рынке финансовых услуг

Как видно из рис. 1.1., проведение операций с финансовыми активами, предоставление финансовых услуг и реализация финансовых продуктов являются составляющими процесса деятельности на рынке финансовых услуг. Процесс банковской деятельности, который входит в процесс деятельности на рынке финансовых услуг, состоит из проведения банковских операций, предоставления банковских услуг и реализации банковских продуктов клиентам.

На рис. 1.2. представлены основные составляющие банковской деятельности и их элементы (разработан на основе научных источников [18]).

Как видно на рис. 1.2., банковские операции, главной целью которых является удовлетворение потребности клиента в банковском обслуживании, формируют банковские услуги.

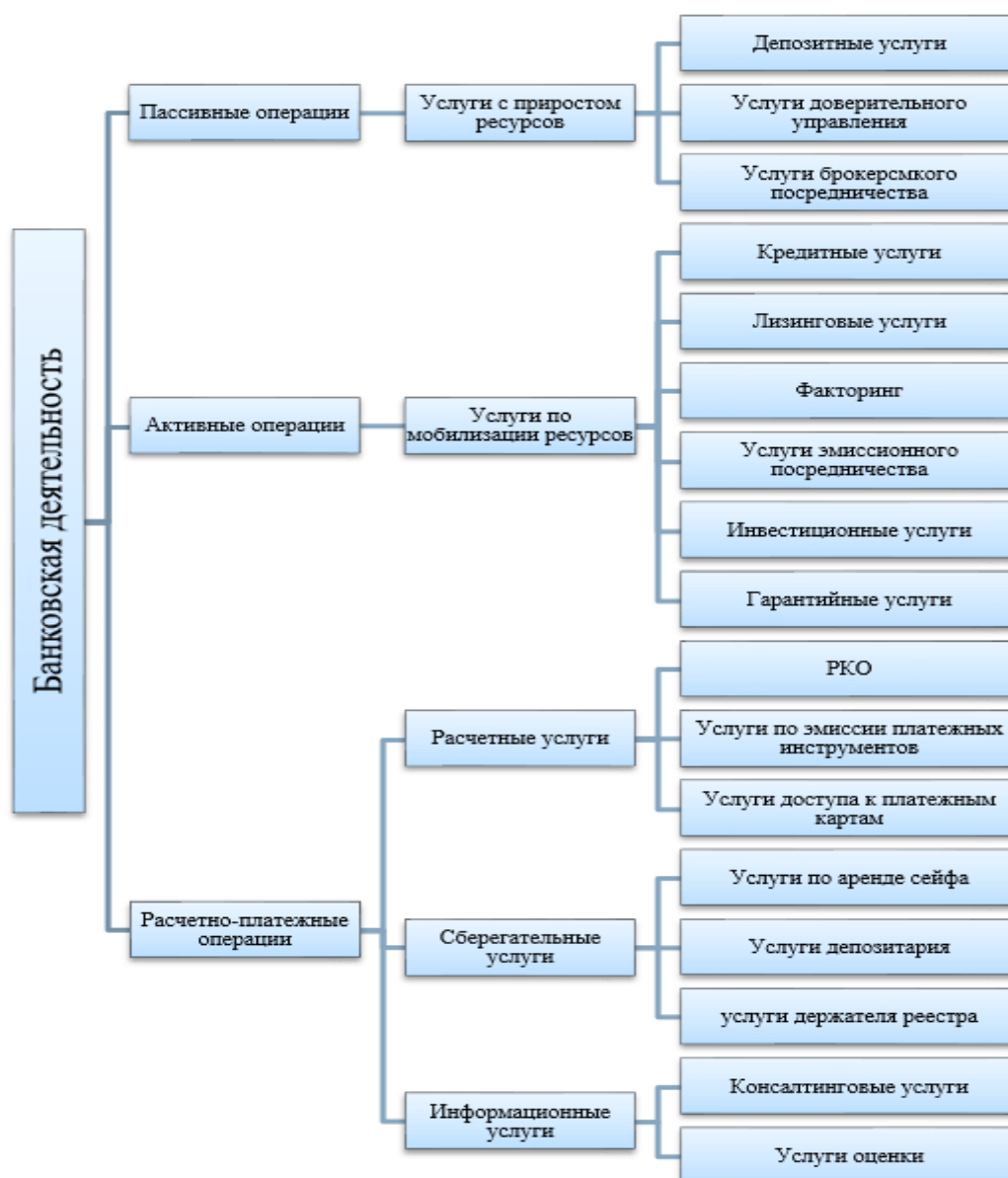


Рис. 1.2. – Структурный состав банковской деятельности

То есть, для того, чтобы банковская операция превратилась в банковский продукт, она должна содержать следующие признаки: иметь финансовый характер; ориентироваться на удовлетворение потребности клиентов; проводиться согласно технологического процесса.

Причем именно технология предоставления банковской услуги может стать ведущим аспектом, что позволит эффективно управлять финансовыми потоками, которые возникают в процессе деятельности банка [19].

Согласно результатам, полученных в процессе исследования сущности банковской услуги как составляющей процесса банковской деятельности, предлагается охарактеризовать понятие «банковская услуга» таким образом.

Банковская услуга – услуга, охватывающая операции с финансовыми активами, которые осуществляются на платной основе с целью удовлетворения потребностей клиентов в банковском обслуживании, инициирующая движение денежных средств, выполняющаяся по определенной технологии, осуществление которой требует использования современного информационного обеспечения, в результате чего образуется банковский продукт и формируется сервисный поток для клиентов.

В банковской практике применяются различные подходы к классификации банковских услуг. Самым распространенным является их деление на: традиционные и нетрадиционные (рис. 1.3).

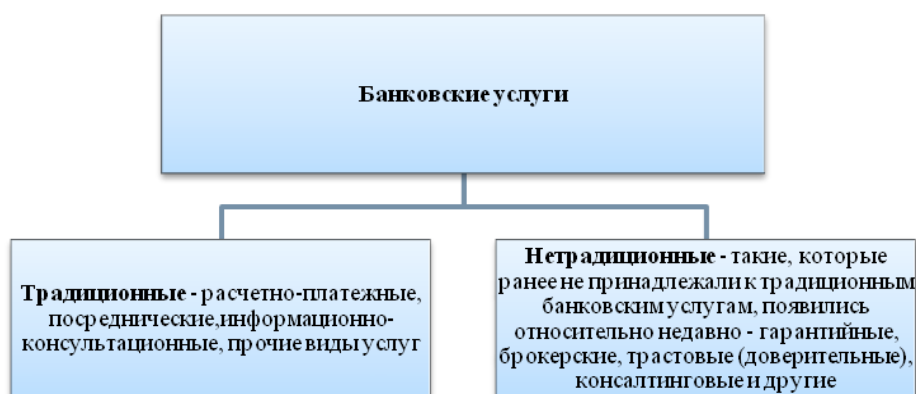


Рис. 1.3. – Обобщенная классификация банковских услуг

В учебном пособии «Банковский менеджмент» за редакцией Хамитова Н.Н. дается классификация банковских услуг по четырем основным группам:

- депозитные;
- кредитные;
- инвестиционные;
- другие услуги [20].

Такое разделение не является объективным, поскольку депозитные и кредитные услуги более целесообразно относить к банковским операциям, они не имеют свойств услуг.

В данном аспекте целесообразно поддержать позицию Галанова В.А., он отмечает, что банковский продукт имеет двоякое выражение – с одной стороны, это предоставление различного рода услуг путем проведения активных, пассивных и комиссионно-посреднических операций, а с другой – это создание безналичных платежных средств, что является результатом тех же операций [21].

Таким образом, проведенное исследование позволило определить банковскую услугу как составляющую процесса банковской деятельности, выявить черты, характерные для банковских услуг, что, с учетом использования методики системного анализа и методологии системного подхода, позволило уточнить сущность понятия «банковская услуга» с использованием системного подхода. Составленная детализированная классификация банковских услуг представляет более подробную классификацию по таким признакам, как потребители услуг банка, типы и разновидности этих услуг.

## Список литературы

- 1 Костерина Т. М. Банковское дело : учеб.для бакалавров / Т. М. Костерина ; Моск. гос. ун-т экономики, статистики и информатики. – 2-е изд., перераб. и доп. – М. : Юрайт, 2013. – 332 с.
- 2 Закон Республики Казахстан от 31 августа 1995 года № 2444 «О банках и банковской деятельности в Республике Казахстан» (с изменениями и дополнениями по состоянию на 27.07.2017 г.) // <http://online.zakon.kz>
- 3 Постановление Правления Агентства Республики Казахстан по регулированию и надзору финансового рынка и финансовых организаций от 28 февраля 2011 года № 19 «Об утверждении Правил предоставления банковских услуг и рассмотрения банками обращений клиентов, возникающих в процессе предоставления банковских услуг» // <http://online.zakon.kz>
- 4 Ильяс А.А., Макыш С.Б. Банковское дело: Учебное пособие. Алматы: Казахский университет, 2012. – 277 с.
- 5 Ольхова Р.Г.: Банковское дело: управление в современном банке. - М: КНОРУС, 2014. – 389 с.
- 6 Лаврушин О.С. Основы банковского дела / О.С. Лаврушин. – М: Кнорус, 2011. – 398 с.
- 7 Алибекова Ф.Р. О понятии «банк» и «банковская услуга» // Банки Казахстана. - Алматы, 2013. - N12. – С.41-44
- 8 Банковское дело: учеб. / под общ. ред. Г.С. Сейткасимов - Астана : КазУЭФиМТ, 2007. - 638 с.
- 9 Балабанов И.Т. Банки и банковское дело / И.Т. Балабанова. – СПб: Питер, 2014. – 344 с.
- 10 Жарковская Е. П. Банковское дело / Е. П. Жарковская, И. О. Арендс. – М. : Наука, 2014. – 412 с.
- 11 Казимагомедов А.А.: Банковское дело: организация и регулирование. - М.: Академия, 2012. – 388 с.
- 12 Тавасиев М. А. Банковское дело. Управление кредитной организацией : учеб.пособие / М. А. Тавасиев. – 3-е изд., перераб. и доп. – М. : Дашков и К, 2013. – 539 с.
- 13 Абуева К.М.-С. Понятие и сущность информационных банковских технологий// MateriályXI mezinárodnívědecko - praktickákonference «Věda a technologie: krokdobudoucnosti – 2015». - с. 28-30
- 14 Черкасова Е.А.: Информационные технологии в банковском деле. - М.: Академия, 2012. – 388 с.
- 15 Маслеченков Ю. С. Технология и организация работы банка: Теория и практика. М., 2011. – 368с.
- 16 Вдовин В.М., Суркова Л.Е. Новые технологии **Ошибка! Источник ссылки не найден.** в финансово-банковской сфере. Практикум. - Издательский дом «Дашков и К», 2013. – 246 с.
- 17 Парасоцкая, Н. Н. Банковское дело / Н. Н. Парасоцкая, И. О. Юрасова. - М. :Юрайт, 2012. - 592 с.
- 18 Банковский менеджмент : учебник / под ред. О. И. Лаврушина. – 4-е. изд., перераб. и доп. – М. : КНОРУС, 2014. – 560 с.
- 19 Егоров Е.В. Маркетинг банковских услуг: учеб.пособие / Е.В. Егоров, А.В. Романов, В. А. Романова. – М.: ТЕИС, 2013. – 302 с.
- 20 Хамитов Н.Н. Банковский менеджмент. Учебное пособие. Алматы: Экономика, 2010. 342с.

21 Галанов В.А. Основы банковского дела. Учебник. – М.: ФОРУМ: ИНФРА-М, 2013. – 304 с.