

БАНКОВСКИЕ УСЛУГИ: СУЩНОСТЬ И ДЕФИНИЦИЯ

Избосаров Бобуржон Бахриддинович, PhD

Доцент Ташкентского финансового института (Республика Узбекистан)

Баймуратова Мадина Турсунбай кизи

Ведущий специалист АК «Гарант банк» (Республика Узбекистан)

ARTICLE INFO.

Ключевые слова:

Услуга, теории услуг, банковская услуга, банковская услуга как профессиональный интеллектуальный продукт, розничные банковские услуги. Регламенты и стандарты услуг.

Аннотация

В научной литературе существуют различные подходы к определению банковской услуги, что порождает неоднозначность ее трактовки. В данной статье авторами на основе анализа и синтеза проблем дефиниции банковских услуг, делается вывод, о том, что, представляется необходимым установить (с учетом сложившейся практики) конкретизации объекта, связанных с предоставлением данных услуг. Необходимость совершенствования банковских услуг обуславливает актуальность данной работы в целом.

<http://www.gospodarkainnowacje.pl/> © 2022 LWAB.

Введение. В системе формирования современного рынка банковских услуг, несмотря на ряд положительных тенденций, способствующих его прогрессивному развитию, имеются определенные проблемы.

Следует отметить, что «банковская услуга» - экономический термин, содержание которого в экономической литературе также не раскрывается. В частности, возникают сложности с конкретизацией объекта, связанных с предоставлением банковских услуг, что имеет крайне актуальное значение.

Кроме того, ситуация осложнена тем обстоятельством, что до сегодняшнего дня нет единого определения «банковская услуга», а также критериев их классификации, указываются лишь виды банковских услуг. На данный правовой пробел неоднократно обращалось внимание в научной литературе¹.

Обзор научной литературы. Впервые термин «услуга» был введен в экономический оборот Ж.Б. Сэйем. В своей работе «Начальные основания политической экономии или дружеские беседы о производстве, разделении и потреблении богатств в обществе»² Ж.Б. Сэй использует понятие «производящая услуга», под которым понимает следующее: «промышленность, капитал

¹Шевчук Д.А. Банковские операции [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <http://lib.rus.ec/b/169751/read>.

²Сэй, Ж. Б. Начальные основания политической экономии или дружеские беседы о производстве, распределении и потреблении богатств в обществе. //Ж.Б. Сэй, автора трактата политической экономии. - М.: тип. Семена Селивановского, 1828. - 312 с.

и естественные орудия (каковы суть капиталы земли) способствуют одинаковой цели, состоящей в том, чтобы какой-либо вещи сообщить ценность, посредством коей та вещь делается произведением. Это происходит от известного действия, известной работы, произведенной людьми, капиталом, землей. Сия работа называется производящей услугой³. Таким образом, по мнению Ж.Б. Сейя, услуга включает в себя не только деятельность человека, но также капитала и земли, которые наравне с трудом являются факторами производства. И если за свою услугу человек получает заработную плату, то земля и капитал – земельную ренту и прибыль, соответственно.

Как уже было сказано, услуга имеет экономическое основание, поскольку появилась в связи с развитием промышленности, соответственно и первичную характеристику понятия «услуга» дает именно экономическая наука, начиная от А. Смита⁴, Д. Рикардо⁵, А. Маршалла⁶, П. Самуэльсона⁷, К.Р. Макконелла⁸, С.А. Брю⁹ до М. В. Солодкова¹⁰, Э. М. Агабабяна¹¹ Т.А. Сорокин¹² и др., однако в различных толкованиях.

Некоторые авторы понимают под банковской услугой «услуги денежного характера» или услуги, обеспечивающие перемещение денег, в том числе их перемещение со счета на счет и образование денежных фондов¹³. Указанная позиция представляется некорректной, поскольку банк может оказывать услуги и не связанные с перемещением денежных средств (например, оказание консультационных и информационных услуг, предоставлением в аренду ячеек, сейфов для хранения документов и иных ценностей и т.д.)¹⁴.

В научной литературе встречаются и другие определения «банковских услуг». Например, банковская услуга - это результат комплекса банковских операций, направленных на удовлетворение потребности клиента, несущих определенную выгоду для потребителя, связанных с перемещением финансовых активов или предоставлением финансовой информации¹⁵. Представляется, что данное определение несколько узкое и не раскрывает всех аспектов термина «банковская услуга».

Лаврушин О.И. считает, что «о банковских услугах речь может идти лишь в рамках взаимоотношений «клиент-банк», т.е. наличие клиента позволяет рассматривать операции банка как его услуги. Таким образом, банковские услуги можно определить, как проведение

³ Там же, с.35.

⁴Иваненко Л.В. Кластерная экономика. Предоставление услуг //Вестник Самарского государственного университета. 2015. № 2 (124). С. 131-137.

⁵Давид Рикардо. "Начала политической экономии и налогового обложения". //http://library.wunu.edu.ua/files/EVD/HTML/ricardo.html

⁶Маршалл А. Принципы экономической науки. М.: Прогресс. - 1993. - 994 с.

⁷Самуэльсон П.Э., Гардхауз В.Д. (2009). Экономика. 18 е изд. М.: Вильямс. [Samuelson P. A., Nordhaus W. D. (2009). Economics. 18th ed. Moscow: Viliams.]

⁸Макконнелл К.Р. Экономикс: принципы, проблемы и политика [Текст]: [Пер. с англ.: В 2 т.] /К.Р.Макконелл, С.Л. Брю. - М.: Республика, 1993. - 399 с.

⁹Макконнелл К. Р., Брю С Л. Экономикс: принципы, проблемы и политика: В 2 т. Пер е англ. - Таллин, 1993. - т. 2. - 398 с.

¹⁰Услуги/Солодков М. В. // Большая советская энциклопедия: [в 30 т.] / гл. ред. А.М. Прохоров. - 3-е изд. - М.: Советская энциклопедия, 1969-1978.

¹¹Агабабян Э.М. Экономический анализ сферы услуг. М.,1968. С.24-25

¹²Сорокин Т.А. Благо как экономическая категория в современной экономике// Вестник Саратовского государственного социально-экономического университета. – 2010. – №3. – с. 24–

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

¹⁴ Закон Республики Узбекистан. О банках и банковской деятельности (новая редакция). 5 ноября 2019 г., № ЗРУ-580. Статья 5. Финансовые операции. // <https://lex.uz/ru/docs/4581971>.

¹⁵ Осиповская А.В. Розничные банковские услуги и их развитие в России [Электронный ресурс]: дисс. ... канд. эконом. наук. - Казань, 2005. - 202 с. - Режим доступа: www.nauka-shop.com/mod/shop/productID/39971.

банковских операций по поручению клиента в его пользу за определенную плату¹⁶.

Аналогичной позиции придерживается и А.В. Романов. Операции, проводимые банками, предполагают определенную степень вовлечения в них клиентов, следовательно, и определенную долю предлагаемых банками услуг¹⁷. Он рассматривает банковскую услугу как «профессиональный интеллектуальный продукт, созданный на основе маркетинговых исследований потребностей рынка с целью реализации его на рынке и извлечения прибыли»¹⁸, что раскрывает только экономические составляющие данного понятия.

Иванов А.Н. понимает под банковской услугой предоставляемые клиентам технические, технологические, финансовые, интеллектуальные и профессиональные виды деятельности банка, сопровождающие и оптимизирующие проведение банковских операций¹⁹. Аналогичной позиции придерживаются О.И. Спицын, Я.О. Спицын²⁰.

Можно согласиться с предложенным в литературе определением, что *банковские услуги* представляют собой совокупность сопровождающих действий и обеспечивающих эффективность взаимодействия операций между клиентом и банком, а также внутри банка между структурными подразделениями. Совокупность таких мероприятий повышает эффективность и рентабельность деятельности как банка, так и клиента²¹.

Основная часть. В целях раскрытия содержания категории «банковская услуга» представляется целесообразным рассмотреть, что понимается под термином «услуга». Услуга представляет собой достаточно сложное общественное явление, поэтому до сих пор нет теории услуг, во всяком случае она нам не известна.

Наличие теории услуг позволило бы снизить затраты на разработку не только регламентов и стандартов услуг, но и технологий. В этой связи представляется актуальной тема разработки теории услуг.

Основные вопросы в теории услуг: в чем сущность понятия «услуга». Необходимо разобраться в терминологии, так как один и тот же термин - «услуга» - используется в разных предметных областях в различном смысле (Табл.).

Типичное содержание многочисленных определений «услуги» - это:

- *виды деятельности*, в процессе которой не создается новый (материально-вещественный) продукт, но изменяется качество имеющегося;
- *блага*, предоставляемые в форме деятельности²².

В данном случае необходимо отметить, что понятие «услуга» находится на стыке двух наук - экономики и права, не имея строго научного экономического или правового содержания.

Однако разработанные в теории услуг в той или иной мере основываются на экономической теории. В экономической литературе услугой является целесообразная деятельность, полезный эффект деятельности, т.е. особая потребительская стоимость, которую доставляет сама деятельность, подобно всякому товару при этом потребительская стоимость деятельности

¹⁶Лаврушин О. И., Валенцева Н.И. Банковское дело: учебник; под ред. О. И. Лаврушина, 12-е изд., стер. - М.: КНОРУС, 2018. 800 с.

¹⁷Егоров, Е.В. Маркетинг банковских услуг / Е.В. Егоров, А.В. Романов, В.А. Романова. - М.: ТЕИС, 2019. С-302.

¹⁸ Там же, с. 19.

¹⁹Иванов А.Н. Банковские услуги: Зарубежный и российский опыт. - М.: Финансы и статистика, 2002. - 176 с. (с. 12.).

²⁰Спицын И.О., Спицын Я.О. Маркетинг в банке. Тернополь АО Тернекс, 1995. - С. 368.

²¹ Развитие рынка банковских услуг для корпоративных клиентов - как фактор устойчивости коммерческих банков [Электронный ресурс]. - Режим доступа: www.iprmedia.ru/articlesitem.php?id=24&page=0.

²²Услуга. Википедия. Адрес:[http:// ru.wikipedia.org/wiki/](http://ru.wikipedia.org/wiki/)

получает специфическое название «услуги»²³.

Таблица. Примеры наиболее распространенных классификаций услуг и основных форм их реализации²⁴

Классификация Всемирной торговой организации	Международная стандартная промышленная классификация (ISIC)	Классификация организации экономического сотрудничества и развития	Общегосударственный Классификатор услуг по видам деятельности (ОКУВД) ²⁵
			Бытовые
Деловые		Посредничество	
Связь	Связь		
Строительство и инжиниринг			Услуги строительные
Распределение	Склады, торговля, рестораны, гостиницы	Поставка, планирование поставок	Услуги по торговле
Образование			Услуги в области образования
Финансовые		Банки, недвижимость, страхование, создание капитала	Услуги банков, по страхованию,
Здравоохранение и социальные	Общественные, индивидуальные, социальные		Услуги в области здравоохранения и социальные
Туризм и путешествия			Услуги туристских агентств и туроператоров
Отдых, культура, спорт			Услуги по организации отдыха, культурных и спортивных мероприятий
Транспортные	Транспорт	Перевозки	Транспортные
Экология			
Другие			Другие

Следует отметить факторы, оказывающие комплексное воздействие на услуги и рынок в целом: экономическая ситуация в стране, доходы населения, социально-демографические тенденции, нормативное регулирование, конкуренция, наличие банковской инфраструктуры, доверие к

²³Мелешко Ю.В. Трансформация определения понятия «услуг» в контексте концепции постиндустриального общества. // Экономическая наука сегодня, 2016, № 4. С. 245-255.

²⁴Разработка авторов на основе синтеза источников (например, Чернявский А.Д. Услуга как частная форма экономического блага. // Экономическая наука и практика: материалы междунар. заоч. науч. конф. (Чита, февраль 2012 г.). / Под общ. ред. Г.Д. Ахметовой. – Чита: Издательство Молодой ученый, 2012. – vi, 204 с. и др.

²⁵Все законодательство Узбекистана/Законодательство РУз./Общегосударственные классификаторы / ОКУВД (Классификатор услуг по видам деятельности)/Классификатор услуг по видам деятельности./https://nrm.uz/contentf?doc=395904_klassifikator_uslug_po_vidam_deyatelnosti&products=1_vse_zakonodatelstvo_uzbekistana

банкам, уровень экономического образования населения, развитие цифровых технологий.

Одни из них оказывают позитивное, стимулирующее воздействие на развитие рынка и розничные банковские услуги, а другие - сдерживающее²⁶.

Банковские услуги разнообразны и их можно классифицировать по различным основаниям.

В зависимости от субъекта получения банковских услуг их можно подразделить на услуги субъектам экономики, услуги индивидуальным предпринимателям и услуги розничного характера.

В зависимости от специфики деятельности банковские услуги могут быть классифицированы на следующие:

- ✓ специфические (они вытекают из специфики деятельности банка как субъекта, деятельность которого подлежит лицензированию);
- ✓ неспецифические (например, информационные услуги и т.п.).

В зависимости от оплаты за предоставление банковские услуги подразделяются на платные и бесплатные услуги.

В зависимости от связи с движением материального продукта банковские услуги могут быть классифицированы на услуги, связанные с движением материального продукта (например, перевод денежных средств), и «чистые услуги» (например, консультационные услуги)²⁷.

Также в зависимости от характера предоставляемых услуг они могут подразделяться на:

- посреднические (например, продажа страховых полисов банками как агентов страховых компаний);

доверительные (к таким услугам можно отнести управление средствами компании с целью получения максимально возможной прибыли и т.д.

К банковским услугам многие причислили и проведение платежей по кредитам и коммунальным услугам²⁸.

Однако в приведенном определении делается акцент на одной из функций при оказании услуг, а также называются разновидности услуг.

Таким образом, можно констатировать, что размытость определений присуща банковским услугам на всех уровнях классификации²⁹:

- на более высоком уровне финансовых услуг, включающих банковские услуги в качестве частного элемента целого;
- на уровне банковских услуг, где неясно, по каким критериям они выделяются из множества финансовых услуг;
- на более низком уровне структуры банковских услуг при отсутствии четких определений таких терминов, как банковские услуги, банковские продукты и банковские операций.

В данном случае необходимо отметить, что существует и другое мнение, согласно которому

²⁶Что включает в себя понятие «банковские услуги» [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <http://holygraal.ru/chto-vklyuchaet-v-sebya-ponyatie-bankovskie-uslugi>

²⁷Общая характеристика банковских услуг [Электронный ресурс]. - Режим доступа: www.topknowledge.ru/index.php?option=com_content&view=article&id=1447:2011-01-26-11-01-35&catid=88:-7&Itemid=

²⁸Что включает в себя понятие «банковские услуги» [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <http://holygraal.ru/chto-vklyuchaet-v-sebya-ponyatie-bankovskie-uslugi>

²⁹Величко С.С. Банковские услуги: экономическое содержание и проблемы предоставления. // <https://naukarus.com/>.

«банковские услуги это ни что иное - как контроль за перемещением средств внутри банка, распределение процентов и прочих дивидендов с вложений, оказание услуг непосредственно клиентам.

Выводы. Таким образом, в целом можно сделать вывод, что банковская услуга - это деятельность кредитной организации, направленная на удовлетворение определенных потребностей клиента. При этом экономическое значение банковских услуг проявляется в том, что банковская услуга выступает элементом рынка и зависит от его состояния.

В научной литературе существуют различные подходы к определению банковской услуги, что порождает неоднозначность ее трактовки на практической деятельности банков.

В заключении хотелось бы отметить, что в банковской деятельности отсутствуют достаточно формализованные дефиниции, основанные на определенных критериях, на базе которых можно было сделать вывод о том, являются ли фактически совершенные действия банковской услугой или небанковской. В связи с чем, представляется необходимым закрепить с учетом сложившейся практики, понятие и критерии определения «банковских услуг».

Литература:

1. Шевчук Д.А. Банковские операции [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <http://lib.rus.ec/b/169751/read>.
2. Мелешко Ю.В. Трансформация определения понятия «услуг» в контексте концепции постиндустриального общества. // Экономическая наука сегодня, 2016, № 4. С. 245-255.
3. Сэй, Ж. Б. Начальные основания политической экономии или дружеские беседы о производстве, распределении и потреблении богатств в обществе. // Ж.Б. Сэй, автора трактата политич. экономии. - М.: тип. Семена Селивановского, 1828. - 312 с.
4. Иваненко Л.В. Кластерная экономика. Предоставление услуг // Вестник Самарского государственного университета. 2015. № 2 (124). С. 131-137.
5. Давид Рикардо. “Начала политической экономии и налогового обложения”. // <http://library.wunu.edu.ua/files/EVD/HTML/ricardo.html>
6. Маршалл А. Принципы экономической науки. М.: Прогресс. - 1993. - 994 с.
7. Самуэльсон П.Э., Гардхауз В.Д. (2009). Экономика. 18 е изд. М.: Вильямс. [Samuelson P. A., Nordhaus W. D. (2009). Economics. 18th ed. Moscow: Viliams.]
8. Макконнелл К.Р. Экономикс: принципы, проблемы и политика [Текст]: [Пер. с англ.: В 2 т.] / К.Р. Макконелл, С.Л. Брю. - М.: Республика, 1993. - 399 с.
9. Макконнелл К. Р., Брю С Л. Экономикс: принципы, проблемы и политика: В 2 т. Перевод с англ. - Таллин, 1993. - т. 2. - 398 с.
10. Услуги / Солодков М. В. // Большая советская энциклопедия: [в 30 т.] / гл. ред. А.М. Прохоров. - 3-е изд. - М.: Советская энциклопедия, 1969-1978.
11. Агабабян Э.М. Экономический анализ сферы услуг. М., 1968. С.24-25
12. Сорокин Т.А. Благо как экономическая категория в современной экономике // Вестник Саратовского государственного социально-экономического университета. – 2010. – №3. – с. 24.
13. Перехожев В.А. Современные подходы к пониманию категорий «банковский продукт», «банковская услуга» и «банковская операция». // Финансы и кредит. – 2002 - № 21. - С. 23-32.
14. Закон Республики Узбекистан. О банках и банковской деятельности (новая редакция). 5

- ноября 2019 г., № ЗРУ-580. Статья 5. Финансовые операции.// <https://lex.uz/ru/docs/4581971>.
15. Что включает в себя понятие «банковские услуги» [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <http://holygraal.ru/chto-vklyuchaet-v-sebya-ponyatie-bankovskie-uslugi>
 16. Осиповская А.В. Розничные банковские услуги и их развитие в России [Электронный ресурс]: дисс. ... канд. эконом. наук. - Казань, 2005. - 202 с. - Режим доступа: www.nauka-shop.com/mod/shop/productID/39971.
 17. Величко С.С. Банковские услуги: экономическое содержание и проблемы предоставления. // <https://naukarus.com/>.
 18. Лаврушин О. И., Валенцева Н.И. Банковское дело: учебник; под ред. О. И. Лаврушина, 12-е изд., стер. - М.: КНОРУС, 2018. 800 с.
 19. Егоров, Е.В. Маркетинг банковских услуг / Е.В. Егоров, А.В. Романов, В.А. Романова. - М.: ТЕИС, 2019. С-302.
 20. Иванов А.Н. Банковские услуги: Зарубежный и российский опыт. - М.: Финансы и статистика, 2002. - 176 с. (с. 12.).
 21. Спицын И.О., Спицын Я.О. Маркетинг в банке. Тернополь АО Тер-некс, 1995. - С. 368.
 22. Развитие рынка банковских услуг для корпоративных клиентов - как фактор устойчивости коммерческих банков [Электронный ресурс]. - Режим доступа: www.iprmedia.ru/articlesitem.php?id=24&page=0.
 23. Чернявский А.Д. Услуга как частная форма экономического блага. // Экономическая наука и практика: материалы междунар. заоч. науч. конф. (Чита, февраль 2012 г.). / Под общ. ред. Г.Д. Ахметовой. – Чита: Издательство Молодой ученый, 2012. – vi, 204 с. и др.
 24. Все законодательство Узбекистана/Законодательство РУз./Общегосударственные классификаторы /ОКУВД (Классификатор услуг по видам деятельности) /Классификатор услуг по видам деятельности.//https://nrm.uz/contentf?doc=395904_klassifikator_uslug_po_vidam_deyatelnosti&products=1_vse_zakonodate lstvo_uzbekistana
 25. Услуга. Википедия. Адрес:[http:// ru.wikipedia.org/wiki/](http://ru.wikipedia.org/wiki/)
 26. Что включает в себя понятие «банковские услуги» [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <http://holygraal.ru/chto-vklyuchaet-v-sebya-ponyatie-bankovskie-uslugi>
 27. Общая характеристика банковских услуг [Электронный ресурс]. - Режим доступа: www.topknowledge.ru /index.php?option=com_content&view=article&id=1447:2011-01-26-11-01-35&catid=88:-