

ЭКОНОМИЧЕСКОЕ СОДЕРЖАНИЕ БАНКОВСКОЙ УСЛУГИ

© 2012 Л.А. Юдинцева
Хакасский институт бизнеса, г. Абакан
E-mail: yl2009@mail.ru

Выполнен анализ различных подходов к определению банковской услуги, банковского продукта, банковской операции. Приведены принятые классификации банковских услуг. Разработана матрица соответствия видов банковских операций, продуктов и услуг, даны авторские определения данных понятий.

Ключевые слова: банк, услуга, обслуживание, продукт, операция, подход, стандарт, классификация, разработка, внедрение.

Рассмотрение понятия банковской услуги стало особенно актуально при переходе от административно-командной к рыночной системе хозяйствования, когда появились коммерческие банки и реальная конкуренция между ними на рынке банковских услуг.

В настоящее время именно сфера услуг выступает той движущей силой экономики, которая концентрирует различные инновационные разработки на выполнении своей основной задачи - своевременного и качественного оказания услуг тем физическим и юридическим лицам, которые в них нуждаются¹.

При изучении теоретических основ банковских услуг необходимо в первую очередь обратиться к содержанию категории "услуга".

Банковские услуги как разновидность нематериальных услуг имеют свои отличительные признаки:

- абстрактность (неосвязаемость, сложность для восприятия);
- неотделимость услуги от источника и неотделимость производства от потребления;
- неодинаковость или непостоянство качества;
- несохраняемость и непостоянство спроса на банковские услуги;
- договорный характер;
- связь с деньгами;
- протяженность во времени;
- вторичность удовлетворяемых потребностей².

Несмотря на то, что Центральный банк РФ лицензирует операции кредитных организаций, сами банки предлагают своим клиентам именно услуги, подтверждением чего являются интернет-сайты и рекламные проспекты со ставшим традиционным клише "широкий спектр банковских услуг".

В настоящее время существует более сотни разнообразных и разнородных банковских услуг, которые классифицируются по различным признакам. Традиционная классификация банковских услуг предложена О.И. Лаврушиным на основе трех типовых групп:

- 1) привлечение средств;
- 2) размещение средств;
- 3) расчетно-кассовые услуги.

Специфика финансовой услуги позволяет разбить ее предоставление клиенту на отдельные операции, направленные на образование связей: предоставление информации, проведение платежей и т.д.³

Все операции коммерческого банка можно разбить согласно данному принципу на три группы:

- пассивные операции (привлечение средств);
- активные операции (размещение средств);
- активно-пассивные (посреднические, трастовые и пр.) операции⁴.

Чаще всего данная классификация приводится в учебниках по банковскому делу.

По принципу отражения в балансе банковские операции делятся на балансовые и забалансовые.

В зависимости от целевой аудитории услуги делятся на три категории:

- услуги физическим лицам;
- услуги юридическим лицам и предпринимателям;
- услуги финансовым организациям.

Следующим классификационным признаком услуг является направленность на удовлетворение потребностей клиента:

- прямые услуги, удовлетворяющие непосредственно явные потребности клиента (платежные, коммерческие, инвестиционные);

- косвенные или сопутствующие услуги, облегчающие или делающие более удобным предоставление основных услуг без получения клиентом дополнительной прибыли (клиринговые услуги, телефонное управление счетом, консультационные услуги, выдача пластиковой карточки на базе депозитного счета);

- дополнительные услуги, удовлетворяющие потребности клиента и приносящие дополнительный доход или снижение издержек при использовании прямых услуг (инвестирование текущих остатков по счетам в однодневные депозиты - овернайт, ИТ-услуги и т.д.).

Схожую классификацию, но уже в отношении банковских продуктов, приводит О.И. Лаврушин⁵. В предложенной им классификации все банковские продукты по признаку направленности деятельности кредитной организации можно объединить в три группы:

- традиционные;
- дополнительные;
- нетрадиционные.

К традиционным продуктам относятся наиболее распространенные и наиболее потребляемые услуги банка: кредитные, депозитные, расчетные, инвестиционные, выпуск и обслуживание пластиковых карт.

Дополнительные услуги сопровождают процесс оказания традиционных услуг. К ним относятся инкассация, перевозка документов и ценностей, конвертация валюты и т.д.

К нетрадиционным банковским продуктам относятся нехарактерные для кредитных организаций факторинговые, форфейтинговые и лизинговые продукты, консультационные и информационные продукты, выдача гарантий, депозитарные продукты, выполнение доверительных операций, хранение ценностей и т.д.).

Исходя из степени сложности, банковские услуги принято разделять:

- на массовые банковские услуги, которые могут быть востребованы большим количеством клиентов. Это кредитование, ведение счетов, управление денежной наличностью;

- специальные банковские услуги, требующие специального уровня подготовки банковских сотрудников. К ним относят управление активами, инвестиционные услуги и т.д.;

- узкоспециализированные банковские услуги, требующие профессиональных знаний банковских кадров в области корпоративных финансов, управ-

ление смешанными активами, в сфере финансового планирования, финансового инжиниринга.

Своеобразный, неординарный подход к классификации банковских услуг предложил С.А. Гурьянов⁶. В качестве признаков классификации предложено рассматривать длительность предоставления банковской услуги, включая время, затраченное клиентом на принятие решения. Исходя из данных признаков банковские услуги делятся:

- на стратегические;
- текущие;
- оперативные;
- специальные.

Стратегические услуги позволяют клиенту достичь существенных преобразований в направлениях, масштабах деятельности или образе жизни. К ним относятся инвестиционные кредиты, синдицированные займы, сберегательные счета и т.д.

Текущие банковские услуги направлены на достижение клиентом целей, поставленных в годовом плане (потребительский кредит, операции на денежном рынке, депозитные счета и т.д.).

Оперативные банковские услуги позволяют клиенту быстро решить незапланированные проблемы (страхование жизни, страхование кредитов, факторинг, лизинг и т.д.).

Специальные банковские услуги предоставляются на самый короткий срок в непредвиденных кризисных ситуациях.

Данная классификация, по мнению автора, вряд ли имеет практическое применение в коммерческих банках из-за сложности отнесения какой-либо банковской услуги к той или иной группе.

В основе классификации банковских услуг, предложенной В.А. Перехожевым, лежат функции коммерческих банков. Таким образом, банковские услуги делятся:

- на услуги по приращению ресурсов;
- услуги по мобилизации ресурсов;
- расчетные услуги;
- услуги хранения;
- информационные услуги.

Н.П. Абаева и Л.Т. Хасанова, интегрируя различные подходы классификации, построили собственную систему классификации банковских услуг. В качестве одного из признаков классификации была взята сложность оказания услуги. Исходя из данного признака все услуги предложено классифицировать следующим образом:

Матрица соответствия банковских услуг, продуктов и операций

Вид банковских услуг	Банковские продукты	Банковские операции
Расчетно-кассовые услуги	Расчетный счет, "зарплатные" проекты, банковские карты, аккредитив, инкассо и т.п.	Открытие расчетного, текущего счета. Зачисление средств на счет клиента. Списание средств со счета по различным основаниям. Проведение операций по различным формам безналичного расчета. Выдача выписок о состоянии счета клиенту
Депозитные услуги	Сберегательный вклад, срочный вклад, вклад до востребования и т.д.	Анализ условий депозита. Оформление и подписание договора об открытии счета. Прием и зачисление денежных средств на счет
Кредитные услуги	Кредит, кредитная линия, овердрафт, ипотечный кредит, потребительский кредит, межбанковский кредит и т.п.	Прием заявки на кредит. Рассмотрение документов для выдачи кредита. Анализ параметров кредитования. Расчет кредитоспособности и платежеспособности клиента. Проверка и оформление залога. Подготовка заключения. Составление и подписание кредитного договора и т.д.
Услуги в иностранной валюте	Посредничество в купле-продаже наличной и безналичной иностранной валюты и т.п., правовое сопровождение внешне-торгового контракта	Переводы в иностранной валюте для расчетов по экспорту-импорту товаров и услуг, а также расчетов по кредитованию экспортных и импортных операций; переводы неторгового характера и т.д.
Услуги с драгметаллами	Посредничество в купле-продаже драгоценных металлов	Покупка-продажа драгметаллов за счет клиента. Привлечение драгметаллов во вклады от юридических лиц. Хранение и перевозка драгметаллов
Лизинговые услуги	Оперативный лизинг, финансовый лизинг и т.п.	Передача по договору в лизинг имущества на определенный в договоре срок во временное владение и пользование
Факторинг	Факторинг с правом регресса, факторинг без права регресса (форфейтинг), внешнеторговый факторинг и т.п.	Покупка (учет) срочных платежных требований, возникающих из поставки товаров (выполнения работ, оказания услуг), прав требования возврата выданных кредитов
Посреднические услуги	Страхование, консалтинг, андеррайтинг и т.п.	Выбор и заключение договоров со страховыми, аудиторскими, риелторскими компаниями с целью оказания услуг данных компаний клиентам банка за вознаграждение
Гарантийные услуги	Банковская гарантия, поручительство, аваль и т.п.	Прием заявки и рассмотрение документов для выдачи гарантии. Оформление договора и выдача банковской гарантии
Услуги на рынке ценных бумаг	Векселя, закладные, расчетные и дорожные чеки и т.д.	Покупка-продажа ценных бумаг по поручению клиента; доверительное управление активами клиента на рынке ценных бумаг; депозитарный учет ценных бумаг
Услуги доступа к платежным системам	Переводы Western Union, переводы Anelik, переводы Migom и т.д.	Консультации, осуществление перевода в выбранной клиентом системе
Услуги по аренде сейфов	Индивидуальный банковский сейф (ячейка) и т.п.	Оформление договора, прием ценностей на хранение
Оценочные услуги	Оценка недвижимости, оценка залога	Проведение профессиональной оценки недвижимости, залогового имущества, составление заключения

- банковская операция;
- банковская услуга;
- основной банковский продукт;
- текущий банковский продукт;
- расширенный банковский продукт⁷.

Комбинация услуг и операций из первой и второй классификационных групп и услуг из третьей классификационной группы представляет собой определенный банковский продукт. Если основной банковский продукт дополнить сопутствующими услугами из третьей группы, то получится текущий банковский продукт. И далее формируется расширенный банковский продукт из текущего банковского продукта и услуг по удержанию и повторному удержанию клиента. По мнению автора, в данной классификации прослеживается явное смешение понятий “банковский продукт”, “банковская услуга” и “банковская операция”, в связи с чем классификация выглядит нелогичной и неоднозначной для понимания.

Нельзя не согласиться с мнением А.П. Мирецкого, что банковский продукт - это форма проявления банковской услуги, т.е. каждая банковская услуга выражается в определенном наборе банковских продуктов.

Автор разделяет точку зрения А.П. Мирецкого и предлагает привести виды банковских услуг в соответствие с банковскими продуктами и банковскими операциями (см. таблицу).

По мнению автора, банковская услуга содержит две составляющие:

- объективную составляющую, под которой понимается конкретный банковский продукт с присущими ему количественными характеристиками (сумма, ставка, срок и т.д.);

- субъективную составляющую, под которой понимается уровень сервиса (обслуживания) банка при взаимодействии с клиентом. Данная составляющая носит субъективный характер, так

как определяется в первую очередь качеством взаимоотношений между клиентом и банковскими сотрудниками.

Обе составляющие находятся в диалектическом единстве. Какими бы конкурентоспособными ни были параметры банковского продукта, он может быть невостребован клиентами ввиду непрофессионализма работников подразделения банка, продающего данный продукт. И наоборот, высокий профессионализм банковских сотрудников вряд ли поможет продать продукт по цене, значительно превышающей цены банков-конкурентов.

Исходя из вышеизложенного, автор дает следующие определения.

- банковская услуга - это процесс обслуживания банком клиента по поводу продажи конкретного банковского продукта;

- банковский продукт - это объект купли-продажи на банковском рынке с набором конкретных рыночных параметров;

- банковская операция - внутренние действия работников банка по реализации банковского продукта и его отражению на банковских счетах.

¹ Лансков Д.П. Анализ качества услуг как необходимое условие повышения конкурентоспособности организаций сервиса // Экон. науки. 2011. № 74. С. 138.

² Коробов Ю.А. Практика банковской конкуренции. Саратов, 1996. С. 64-67.

³ Лазарев А.В., Павлович В.Е. Специфика финансовой услуги // Экон. науки. 2011. № 7 (80). С. 148.

⁴ Деньги, кредит, банки : учебник / под ред. О.И. Лаврушина. М., 2009.

⁵ Банковский менеджмент : учебник / под ред. О.И. Лаврушина. М., 2009.

⁶ Гурьянов С.А. Маркетинг банковских услуг/ под общ. ред. В.В. Томилова. URL: <http://www.marketing.spb.ru>.

⁷ Абаева Н.П., Хасанова Л.Т. Классификация банковских услуг // Финансы и кредит. 2011. № 24.

Поступила в редакцию 04.09.2012 г.