

Неоднозначность трактовки термина «банковская услуга»

Лаврентьева Е.Е.
nice_imp@mail.ru

Российский государственный педагогический университет
им. А.И. Герцена

На основе анализа зарубежной и отечественной научной литературы, а также официальных документов в сфере банковского дела установлено, что не существует однозначно понимаемого термина «банковская услуга». Отсутствие этого четко закрепленного термина – фактор, снижающий эффективность управления банковской деятельностью, а также предпосылка для злоупотреблений в данной сфере. Обобщив наиболее распространенные трактовки «банковской услуги», автором предложено собственное определение.

Ключевые слова: банковская услуга, банковская операция, банк.

The ambiguity of interpretation of the term «banking service»

Lavrentjeva E.E. nice_imp@mail.ru

Herzen State Pedagogical University of Russia

Based on the analysis of foreign and domestic scientific literature, as well as official documents in banking found that there is no clearly understood the term "banking service". The lack of clearly fixed term - that reduces the effectiveness of management in banking activity, as well as a prerequisite for abuse in this area. Generalizing the most common interpretation of "banking services", the author proposed its own definition.

Keywords: banking service, banking operations, bank.

За последние годы в банковской системе России произошли серьезные преобразования. Коммерческие банки определились с направлениями своей специализации, предварительно осуществив сегментацию рынка банковских услуг. В условиях возрастающей конкурентной борьбы за клиентов приобретает особое значение изучение понятия и сущности банковских услуг, с целью их последующего совершенствования и продвижения. Актуальность исследования обусловлена тем, что термин «банковские услуги», несмотря на свою важность, не отражен ни в одном нормативном акте, то есть не имеет закрепленного правового статуса.

На сегодняшний день в научной литературе и нормативных актах РФ нет единого, однозначно трактуемого понятия «банковская услуга». Федеральный закон «О банках и банковской деятельности» определяет специфику банковской деятельности и дает перечень банковских операций и сделок, но не раскрывает понятие «банковская услуга». [6] Однако данный термин является основополагающим как в законодательстве, так и в практической банковской деятельности. Необходимость введения общепринятого понятия «банковская услуга» и закрепление его в нормативных актах позволит заполнить правовой пробел и связанную с ним подмену схожих понятий при составлении договоров банковского обслуживания предприятий и организаций, корректного определения налогооблагаемой базы финансовых учреждений, а также в рамках договоров кредитования, как физических, так и юридических лиц.

Целью данной работы является разграничение понятий «банковская операция» и «банковская услуга».

Банк, являясь по своей природе коммерческой организацией (в соответствии с теорией фирмы), производит продукт, который существенно отличается от продуктов, выпускаемых, к примеру, промышленными предприятиями. Банковский продукт специфичен и представляет собой различного рода услуги, осуществляемые с денежными средствами в наличной и безналичной форме, а также с ценными бумагами, драгоценными камнями и металлами.

Понятие «услуги» находится на стыке двух дисциплин, а именно экономики и права, в этом и состоит сложность трактовки данного термина. До сих пор применима трактовка термина «услуга», предложенная еще Карлом Марксом. Под услугой Маркс понимал «...не что иное, как полезное действие той или иной потребительной стоимости - товара ли труда ли, воплощенных в товарах, другие же услуги, напротив, не оставляют осязаемых результатов, существующих отдельно от исполнителя этих услуг; иначе говоря, результат их не есть пригодный для продажи товара» [3, С. 203].

Услуга рассматривается им в качестве разновидности человеческого труда. Результат этой деятельности, полученный в ходе процесса производства, как правило, совпадает с процессом потребления, иначе происходит перенасыщение на рынке услуг и услуга теряет свою значимость для клиентов.

С точки зрения неоклассического учения, услуга трактуется, как пучок свойств и характеристик, которые в ряде случаев тяжело поддаются измерению. Следовательно, риск возникновения трансакционных издержек возрастает. Поэтому подчас клиентам или банку приходится прибегать к дорогостоящим проверкам для оценки приобретаемых вместе с услугой благ. Примером может послужить независимая оценка кредитуемого объекта, требуемая банком в рамках ипотечной сделки.

В современном научном понимании, услуга – это экономическая категория, присущая разным общественно-экономическим формациям, появляющаяся через взаимоотношения складывающихся между людьми. Эта категория обладает специфическими чертами, позволяющими отличать ее от

других и в определенной степени, характеризующих ее содержание, функциональную направленность, механизм действия. [1, С. 3]

Действительно, под услугой следует понимать, систему экономических взаимоотношений, складывающуюся между потребителем и производителем по поводу полезного действия труда. Банковская услуга, являясь, также как и услуга, подразумевает под собой отношения между производителями услуги, в лице банка и потребителями, физическими и юридическими лицами на условиях, указанных в договоре. Одни участники отношений испытывают повышенную потребность в средствах, другие, напротив имеют их в избытке, и банки берут на себя роль связующего звена в этих отношениях.

В научной литературе придерживаются главным образом следующих определений «банковской услуги». Во-первых, она трактуется как деятельность по оказанию клиенту помощи или содействию в получении прибыли. Во-вторых, банковская услуга рассматривается как система, удовлетворяющая определенным потребностям. В-третьих, банковская услуга подразумевает под собой квалифицированную помощь или совет для повседневного использования. [5, С. 209]. Приведенные определения достаточно ограничены и не раскрывают в полном объеме экономического содержания понятия «банковская услуга».

Наиболее удачное определение банковских услуг, на мой взгляд, принадлежит экономисту И.М. Свечникову. Он определил банковские услуги, как комплекс услуг финансового сектора экономики, предоставляемый физическим и юридическим лицам (независимо от формы собственности) по обеспечению их потребностей в организации движения, использования и управления денежными и иными финансовыми средствами в процессе экономической деятельности. [4, С. 5]. Однако, при всей своей емкости данное определение не отражает всей сущности понятия банковская услуга.

На основе изученного материала мной предложено следующее определение банковской услуги. Банковская услуга – это процесс труда, осуществляемый в ходе взаимоотношений между банком и клиентом с целью удовлетворения потребностей и максимизации прибыли участников сделки.

Довольно часто в научной литературе происходит отождествление понятий «банковская услуга» и «банковская операция». В строгом смысле банковская операция подразумевает совокупность взаимосвязанных действий банка с целью решения определенной задачи для достижения конкретного результата, например, перевод денежных средств получателю, путем заведения сведений об отправителе в несколько программ. Банковская услуга же есть действия финансового учреждения, способствующие максимизации выгоды и/или делающие более комфортной деятельность самого банка, а также его клиента. Кроме того, имеются особенности в последовательности оказания банковской услуги и совершении банковской операции. В большинстве случаев банковская услуга носит вторичный характер, а банковская операция – первичный, так как реализация банковской услуги осуществляется в процессе обслуживания клиента, то есть путем проведения банковских операций.

При существующих отличиях понятий «банковская услуга» и «банковская операция» есть и сходства. Проявляются они в необходимости удовлетворять потребности клиентов, а также способствовать получению прибыли.

Рассмотрим особенности банковской услуги с целью полноценного определения данного понятия.

Во-первых, производство большинства услуг неотделимо от процесса их потребления. То есть услугу нельзя потрогать, как товар и потребитель услуги сможет оценить ее полезность только после потребления. Например, подавая заявку на кредит, в голове любого заемщика проецируется желаемый предмет – шуба, машина, квартира. Но использование данного предмета и как следствие оценка полезности потребителем, произойдет только после реализации банковской услуги. Таким образом, клиент банка до потребления услуги, вынужден опираться на косвенную оценку преимуществ услуги, доверяя рекламе, либо мнению экспертов.

Во-вторых, банковские услуги невозможно хранить, транспортировать и запасать в прок. В отличие от товаров, услуги невозможно хранить на складе, с целью последующей продажи клиентам.

Однако, в последнее время потребительское кредитование имеет сильную привязку к товарам длительного пользования. Целью кредитования является ускорение процесса реализации товара. Таким образом, убыток от непроданного товара, это нереализованная услуга.

В-третьих, для большинства банковских услуг характерен длительный процесс их предоставления, требующий неоднократного посещения банка. Например, для кредитования организации требуется предоставить первичный пакет документов, который в свою очередь направляется на проверку к уполномоченному подразделению банка. После чего принимается решение о возможности кредитования, и руководство организации приглашается на подписание кредитных договоров. Сам процесс рассмотрения заявки от момента первичной подачи документов до момента выдачи кредитных средств может занять довольно продолжительный промежуток времени.

Конечно, банки осуществляют и операции разового характера. Например, оплата штрафов, государственных пошлин и коммунальных услуг, получение или отправление денежных переводов. Однако банк стремится к поддержанию продолжительных отношений с клиентом за счет предоставления вспомогательных операций (кросс-продуктов). Среди них: смс-информирование, дистанционное банковское обслуживание (ДБО), различные акции для участников зарплатных проектов.

В-четвертых, особенностью банковской услуги является ее изменчивость во времени. То есть зависимость от того, где, когда и кем данная услуга предоставлялась, поскольку сильно зависит от квалификации людей, продающих услуги. Например, стажер будет обладать, бесспорно, меньшей квалификацией, чем сотрудник, проработавший несколько лет в банке. Следовательно, качество обслуживания клиентов сотрудниками будет отличаться.

Изменчивость услуги также связана с ее потребителем. Например, при получении автокредита часть клиентов посчитает необходимым включить оплату полиса КАСКО или дополнительное оборудование в стоимость кредита, другая же часть клиентов посчитает данную возможность экономически нецелесообразной, в связи с увеличением размера кредита, а, следовательно, и переплаты по нему. Это еще раз говорит в пользу того, что банковские услуги подбираются под каждого клиента индивидуально в силу его особенностей, и не могут носить массовый характер, при этом большинство продуктов особенно в розничном направлении бизнеса имеет стандартизированные формы.

В-пятых, для банковских услуг характерно фактическое информационное неравенство банковских институтов и клиента. Оно проявляется в том, что лица, работающие в банковской сфере, более экономически грамотны, чем обычные граждане. В России под термином «коммерческая тайна» скрываются принципы оценки заемщика, критерии отказа в предоставлении той или иной банковской услуги, все то, что банки боятся раскрыть при общении с потенциальным клиентом. Пока российским законодательством не запрещено скрывать истинные причины отказа клиенту, банки будут продолжать это делать. Прикрываясь «банковской тайной», как своего рода щитом, защищающим информацию и своих сотрудников. Поэтому объем необоснованных отказов банков в предоставлении той или иной услуги по-прежнему велик. Неслучайно недоверие населения к банковским структурам является одной из острых проблем мешающих развитию банковского сектора в современной России.

Таким образом, проведенное исследование позволяет сделать вывод о том, что термин «банковская услуга» в научной литературе и нормативных актах не имеет однозначной трактовки. Происходит невольное отождествление таких различных понятий как банковская услуга и банковская операция. Большинство российских экономистов по-прежнему относят к банковским операциям весь спектр предоставляемых банком услуг. Данное утверждение в корне является неверным и способно привести к подмене экономических понятий. Особенности, характерные для банковских услуг указывают на принципиальные отличия между понятиями «банковская услуга» и «банковская операция», которые им присущи, а также вторичный характер банковской услуги по отношению к банковской операции.

Закрепление в нормативных актах понятия «банковская услуга» позволит считать его общепринятым в научных кругах, и, следовательно, избежать подмены экономических терминов, а также предотвратить противоправные действия с целью мошеннических операций в банковской сфере. И позволит создать общее информационное поле между банками и клиентами с целью роста доверия граждан к банковским услугам.

Список литературы:

1. Быкова Н.И. Содержание банковских услуг: Препинт. – СПб.: Изд-во СПбГУЭФ. – 2000. – С. 3.

2. Иванов А.Н. Платежные услуги американских банков //Деньги и кредит. 1997. – № 9. – С. 59.
3. Маркс К. Теория прибавочной стоимости. Ч. 1 (IV т. «Капитала»). М. – 1954. – С. 413.
4. Свечников И.М. Перспективные направления развития рынка банковских услуг в РФ: Монография; ГУУ. – М. – 2003. – С. 35
5. Тосунян Г.А., Викулин А.Ю., Экмалян А.М. Банковское право Российской Федерации. Общая часть: Учебник / Под общ. Ред. акад. Б.Н. Топорнина. – М.: Юристъ. – 2004. – С. 209.
6. Федеральный закон «О банках и банковской деятельности» от 02.12.1990 N 395-1 (ред. от 21.11.2011)