

УДК 340.134.061.ІЕС

Клейменова Світлана Миколаївна –

кандидат юридичних наук, доцент,
доцент кафедри цивільно-правових дисциплін,
Одеського національного університету імені І.І. Мечникова

Svitlana M. Kleymenova –

candidate of juridical sciences, associate professor,
assistant professor of the Department of Civil Law Disciplines
Odesa I.I. Mechnikov National University
(2 Dvorianska Street, Odesa, 65000, Ukraine)

До питання про якість банківських послуг

У статті розглянуто положення цивільного законодавства щодо якості банківських послуг. Визначено поняття банківської послуги, окремі ознаки. Приділено увагу аналізу якості банківської послуги. Розглянуто окремі положення щодо «діджиталізації» банківських послуг.

Ключові слова: послуга, фінансова послуга, банківська послуга, якість банківської послуги, фінансова операція, діджиталізація.

В статье рассмотрены положения гражданского законодательства по качеству банковских услуг. Определено понятие банковской услуги, отдельные признаки. Уделено внимание анализу качества банковской услуги. Рассмотрены отдельные положения по «диджитализации» банковских услуг.

Ключевые слова: услуга, финансовая услуга, банковская услуга, качество банковской услуги, финансовая операция, диджитализация.

S.M. Kleymenova About the Quality of Banking Services

The article considers the provisions of civil legislation on the quality of banking services. Defined the concept of a banking service, individual characteristics. Attention was paid to the analysis of the quality of the banking service. Separate provisions on the “digitalization” of banking services were considered.

Banking services are most common as they are provided to both individuals and legal entities. As a general rule, a banking service is considered as a result of a banking operation, that is, the result or useful effect of a banking operation (targeted labor activity of bank employees), which consists in satisfying the need declared by the client.

The Law of Ukraine “On Banks and Banking Activities” does not give a legal definition of the concept of banking service. Article 2. determines that there is banking activity.

The article concluded that the analysis of this concept makes it possible to conclude that all the listed actions included in banking activities can be considered as services.

The author proposed the definition of a banking service as an individual or complex of operations combined and carried out by the bank in such a way as to best meet the needs of the client.

The author proposes to attribute to banking services provided to individuals: deposit deposits; Opening and maintaining current accounts lending; settlement and cash service; plastic cards; remittances; acceptance of payments; travel checks; rental of individual safes.

For the listed entities of banking relations, it is important for the banking institution to perform the above actions (transactions) in good faith. Fair performance of duties indicates the quality of the banking service provided.

The meaning of a word is associated with the establishment of features and properties of an object that allow it to be distinguished from other objects. At the same time, these features, properties should characterize the subject in question in terms of its positive suitability and maximum satisfaction of the needs of members of society.

Keywords: service, financial service, banking service, quality of banking service, financial operation, digitalization.

Постановка проблеми. Минуле десятиліття у багатьох країнах із ринковою економікою характеризується бурхливим зростанням сфери послуг; серйозну увагу почали приділяти як якості продукції, так і якості надання послуг. Зазвичай, якість банківської послуги можна визначити як сукупність властивостей та характеристик банківської послуги, які надають їй здатність задовольняти обумовлені та передбачувані потреби. Будучи продуктом праці, якість банківської послуги – категорія, нерозривно пов'язана як із вартістю, так і з споживчою вартістю.

У цьому сенсі для клієнта важливо, що банківська послуга має необхідні йому властивості. Однак послуги – вельми специфічний вид продуктів праці, що відрізняється великим різновидом і неоднорідністю, що має ряд особливостей надання, що ускладнює підтвердження її якості.

Аналіз останніх досліджень і публікацій. Питання фінансових послуг, банківських послуг та їх ознак взагалі є об'єктом дослідження багатьох фахівців, таких як: О. І. Барановський, В. В. Вітлінський, М. Гамбер, О. В. Дзюблюк, В. В. Корнеєв, М. І. Крупка, О. А. Лактіонова, Т. С. Смовженко, Е. Шоу та ін.

Невирішені раніше проблеми. Проте, досі залишається «відкритим» питання щодо визначення якості надання банківських послуг, показники якості надання банківських послуг.

Метою даної статті є визначення поняття якості надання банківської послуги та основні критерії якості надання банківської послуги.

Виклад основного матеріалу. Банківські послуги найпоширеніші послуги, оскільки вони надаються як фізичним, так і юридичним особам. За загальним правилом банківську послугу розглядають як результат банківської операції, тобто підсумок або корисний ефект банківської операції (цілеспрямованої трудової діяльності працівників банку), який полягає в задоволенні заявленої клієнтом потреби (у кредиті, у розрахунково-касовому обслуговуванні, у гарантіях, у купівлі/продажу цінних паперів, іноземної валюти, тощо) [2]. Це

визначення свідчить насамперед про те, що цей вид послуги повинен відповідати необхідній якості. Як і будь-який інший вид послуг, їх якість є однією з найважливіших умов договору про надання послуг.

Закон України «Про банки і банківську діяльність» не дає легального визначення поняття банківська послуга. Ст.2. ЗУ визначає, що є банківська діяльність: банківська діяльність – залучення у вклади грошових коштів фізичних та юридичних осіб і розміщення зазначених коштів від свого імені, на власних умовах та на власний ризик, відкриття та ведення банківських рахунків фізичних та юридичних осіб.

Аналіз цього поняття дає можливість зробити висновок, що всі перераховані дії, які включені до банківської діяльності, можна розглядати як послуги.

Безумовно, відсутність у законі визначення поняття; банківська послуга не дає можливості виділяти її ознаки, вимоги до якості її надання. Проте, можна дати найоптимальніше визначення банківської послуги, як індивідуальну або комплекс операцій, що об'єнані та здійснюються банком у такий спосіб, щоб найбільш якісно задовольнити потреби клієнта.

Особливість будь-якої послуги, зокрема й банківської, в тому, що кредитор (клієнт) звертається до спеціалізованої установи (або професіонала в певній сфері) для надання йому необхідних послуг, оскільки самостійно не може виконати ті чи інші дії. Для замовника (кредитора) однією з найважливіших вимог до виконавця (боржника) є якість наданої послуги.

Визначити якість банківської послуги досить непросто. Це пов'язано з широким спектром операцій, які здійснюються банківськими установами. У своїй роботі, присвяченій співвідношенню банківських послуг і банківського продукту ми перелічили види банківських послуг і надали їхню класифікацію: можна класифікувати, взявши за основу критерій суб'єкта, який потребує банківських послуг: послуги для фізичних осіб; послуги для юридичних осіб; послуги для банків.

До банківських послуг, що надаються фізичним особам, можна зарахувати: депозитні вклади; відкриття та обслуговування поточних рахунків; кредитування; розрахунково-касове обслуговування; пластикові картки; грошові перекази; приймання платежів; дорожні чеки; оренда індивідуальних сейфів.

Банківськими послугами, які надають юридичним особам, є: кредитні продукти; депозитні продукти; відкриття та управління поточними рахунками; система клієнт-банк; карткове обслуговування; фінансування проєктів, залучення фінансового та стратегічного інвестора або фінансування для відкриття та розвитку бізнесу; факторинг; інкасація [3, с.100-101].

Для перелічених суб'єктів банківських відносин важливим є сумлінне виконання банківською установою зазначених вище дій (операцій). Сумлінне виконання обов'язків вказує на якість наданої банківської послуги.

Значення цього слова пов'язується зі встановленням ознак і властивостей предмета, які дозволять його відрізнити від інших предметів. При цьому, ці ознаки, властивості повинні характеризувати розглянутий предмет з точки зору його позитивної придатності і максимального задоволення потреб членів суспільства.

Послуги, будучи одним із найважливіших предметів, що споживаються населенням, також повинні відповідати належній якості, що характерно як для всіх послуг, так і для кожного окремого виду послуг [4, с. 55].

У цивільному законодавстві України відсутнє легальне визначення якості наданих послуг, що негативно позначається на можливості характеризувати послуги з позиції визначення їхньої якості.

Можна виокремити найважливіші та досить універсальні групи показників якості банківської послуги. Головним функціональним показником якості банківської послуги, незважаючи на їхню специфіку та розмаїття, є: показники функціональної придатності, що характеризують повноту реалізації основних функцій, для виконання яких послугу призначено; показники надійності надання послуги, що характеризують своєчасність і

точність виконання банком прийнятих зобов'язань.

Крім того, можна виокремити такі критерії якості банківської послуги, яка пов'язана з комфортністю надання: технічні та психологічні аспекти.

Це пояснюється тим, що для клієнта (кредитора) важливим є точне виконання виконуваної банком операції, а це пов'язано з технічною частиною діяльності виконавця (боржника). Будь-яка технічна неточність може призвести до порушення з боку виконавця прийнятих на себе зобов'язань.

Технічна комфортність визначається якістю матеріальних елементів, що застосовуються для реалізації основних функцій послуги відповідно до її призначення.

Психологічна комфортність – це стан задоволення, емоційної врівноваженості, безпеки, який відчуває клієнт банку в процесі надання йому послуги. Наприклад, обслуговування банківської комірочки. Факторами, що формують стан психологічної комфортності, є і доброзичливі відносини між представниками банку та клієнта.

Якщо деталізувати безпеку як якість банківської послуги, то можна вказати на такі її ознаки: доступність – можливість для клієнта оперативно одержати необхідну йому інформацію; достовірність – одержання повної та достовірної інформації про послугу, про перебіг процесу її надання; конфіденційність – збереження банківської інформації, неможливість несанкціонованого доступу до даних клієнта, захист банківської таємниці.

Також, слід зазначити, що різноманітність доступних технологій сприяє новій взаємодії банків та клієнтів, а також банків між собою. Моделі банківського обслуговування значно змінюються під впливом цифрових технологій. Важливе значення має діджиталізація у сфері банківських послуг, зокрема, для визначення якості банківської послуги.

У перспективі на шляху діджиталізації своєї діяльності традиційні банки стикатимуться з низкою викликів у зовнішньому середовищі, на які необхідно належним чином впливати та приймати комплекс цілеспрямованих дій для їх подолання. Ключовою зміною в цифрову епоху є конкурентне середовище, на вибір клієнтів

буде впливати саме такий критерій, як якість надання банківської послуги.

Так, можна виокремити наступні критерії якості надання банківських послуг у світлі діджиталізації: оперативність; тимчасове «секвестрування»; масштабування; оптимізація.

Таким чином, сучасні банки стикаються зі світовою тенденцією розвитку інноваційної складової у банківському секторі, що проявляється в активній діджиталізації надання банківських послуг та здійснення операцій, що впливає, насамперед, на підвищення якості надання банківських послуг. Своєчасне

реагування на ці тенденції може стати запорукою успішної роботи та результативного функціонування банківського сектора.

Висновки. На підставі викладеного можна зробити такі висновки. Визначати банківську послугу як індивідуальну або комплекс операцій, об'єднаних і здійснюваних банком у такий спосіб, щоб найкраще задовольнити потреби клієнта. Класифікувати критерії якості банківської послуги: на загальні та спеціальні.

Список використаних джерел:

1. Про банки і банківську діяльність: Закон України від 05.02.2023. URL: 2881-IX: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2121-14#Text>.
2. Discovered: О финансах и не только. Банковские услуги. URL: <https://discovered.com.ua/banks/bankovskie-uslugi/>.
3. Клейменова С. М. Щодо питання про співвідношення понять банківська послуга та банківський продукт. *Правові новели*, №4,2018, С.100-104.
4. Клейменова С. М. До питання про визначення якості надаваних послуг. *Науковий вісник Херсонського державного університету*: Серія:1. Том.1 С.55-59.

References:

1. Pro banky i bankivsku diialnist: Zakon Ukrainy vid 05.02.2023. URL: 2881-IX: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2121-14#Text>.
2. Discovered: O fynansakh y ne tolko. Bankovskye usluhy. URL: <https://discovered.com.ua/banks/bankovskie-uslugi/>.
3. Kleimenova S. M. Shchodo pytannia pro spivvidnoshennia poniat bankivska posluha ta bankivskyi produkt. *Pravovi novely*, №4,2018, S.100-104.
4. Kleimenova S. M. Do pytannia pro vyznachennia yakosti nadavanykh posluh. *Naukovyi visnyk Khersonskoho derzhavnoho universytetu*: Seria:1. Tom.1 S.55-59.