

УДК 336.76:001.82

Максим ДУБИНА

ЕКОНОМІЧНА СУТНІСТЬ ТА ВИДИ ФІНАНСОВИХ ПОСЛУГ

Досліджено сутність поняття “фінансова послуга”. Проведено івент-аналіз наявних у літературі трактувань визначення сутності зазначеного поняття, що дало можливість з’ясувати два наукові підходи: результативний і процесний. Теоретичний базис дослідження таких послуг поглиблений візуалізацією та описом концептуальної моделі фінансової послуги, ідентифікацією її ознак та класифікацією видів окреслених послуг.

Ключові слова: послуга, фінанси, фінансова послуга, ринок фінансових послуг, ознаки фінансових послуг.

Максим ДУБИНА

Экономическая сущность и виды финансовых услуг

Исследована сущность понятия “финансовая услуга”. Проведен ивент-анализ имеющихся в литературе трактовок сущности указанного понятия, что позволило выявить два научных подхода: результативный и процессный. Теоретический базис исследования таких услуг углублен визуализацией и описанием концептуальной модели финансовой услуги, идентификацией ее признаков и классификацией видов таких услуг.

Ключевые слова: услуга, финансы, финансовая услуга, рынок финансовых услуг, признаки финансовых услуг.

Maksym DUBYNA

Economic essence and types of financial services

***Introduction.** The financial services market is an important component of the national economy. Exactly through the mechanisms for providing the financial services within the entire system of the national economy the movement of financial resources in the modern realities is realized. This makes possible to create the conditions for the efficient provision of the defined services and increases the need for research in studying the details of the financial services, deepening the theoretical principles of their functioning.*

***Purpose.** The aim of the article is to study the essence of the category “a financial service”, to investigate the peculiarities of providing such services.*

***Results.** Within the article the attempt was made to investigate essence of the economic category “a financial service”. For these purposes the inductive method of knowledge was used, and essence of such categories as “finances” and “service” was defined. Also, the event-anal-*

ysis of the existing in the literature interpretations of the definition “the financial services” was conducted and they were systematized. That allowed to identify two scientific approaches to its identification: resultative and process ones, their essence and differences was described. To deepen the theoretical basis of the study of the financial services the main peculiarities of the financial service were analysed, the attempt to classify the types of the financial services was made in the article.

Conclusion. As a result the financial service was proposed to be considered as an immaterial form of the result of the interaction, which has consumer value, between the agents in the process of satisfying one of them (by the producer of the financial services), the financial needs of others (of the consumer of the financial services or the client) on the basis of their own account, account of the clients or from borrowed funds of the other customers in accordance with applicable law with the purpose to get profit, to preserve the value of assets or to achieve social effect from the realization of such services.

Keywords: service, finance, financial service, financial services market, banking service.

JEL Classification: G200.

Постановка проблеми. Ринок фінансових послуг є важливою складовою розвитку національної економіки. Саме через механізми надання фінансових послуг у межах всієї системи національного господарства відбувається рух фінансових ресурсів у сучасних реаліях. Це обумовлює важливість створення передумов для організації ефективної системи надання окреслених послуг і формування надійних відносин між споживачами та виробниками фінансових послуг.

Окреслене зумовлює важливість проведення досліджень у сфері вивчення особливостей реалізації фінансових послуг, поглиблення теоретичних засад їх функціонування, які полягають у вивченні сутності фінансової послуги як економічної категорії, ідентифікації та опису основних видів, що на сьогодні пропонуються на ринку фінансових послуг різними установами. Теоретичний базис опису фінансових послуг як економічних об'єктів дослідження також полягає у визначенні ознак такої послуги, які відрізняють її від сукупності інших послуг, котрі надаються у межах національної економіки.

Значне місце фінансових послуг у функціонуванні та розвитку сучасного суспільства об'єктивно обумовлює важливість пізнання їх природи з метою розробки нових видів відповідних послуг і покращення механізмів реалізації вже існуючих. Фінансові послуги поєднують інтереси виробників та споживачів, є результатом їх взаємодії, механізмом руху фінансових ресурсів для задоволення потреб різних економічних суб'єктів у фінансових коштах.

Аналіз останніх досліджень і публікацій. Сутності фінансових послуг та специфіку їх надання, ідентифікацію особливостей і види послуг досліджували такі науковці, як: Є. Бондаренко, І. Горловська, О. Дмитрієва, К. Захарченко, Ю. Коваленко, І. Подзигун та ін.

Проте поліваріантність різних підходів до трактування поняття “фінансова послуга” зумовлює певні труднощі щодо розуміння сутності такої послуги, визначення особливостей її надання. Багатоваріантні трактування та тлумачення категоріального поля у сфері дослідження економічної природи фінансових послуг вимагають про-

ведення додаткових досліджень з метою пізнання сутності таких послуг, вивчення самого механізму фінансової послуги та з'ясування її специфічних ознак.

Метою статті є дослідження сутності поняття “фінансова послуга”, вивчення особливостей надання таких послуг та ідентифікації основних їх видів.

Виклад основного матеріалу дослідження. Термін “фінансовий” безпосередньо пов'язаний з фінансами як економічною категорією. У фінансовій енциклопедії під редакцією Орлюк О.П. фінанси запропоновано розглядати як економічні відносини, пов'язані з формуванням, розподілом і використанням централізованих і децентралізованих фондів коштів, необхідних для функціонування держави й органів місцевого самоврядування. У цьому енциклопедичному довідку також зазначено, що фінансові відносини опосередковують обіг фондів підприємств і організацій, а не лише державних та місцевих органів влади [1, 418]. Таким чином, базуючись на вищеозначеному підході, поняття “фінансовий” і всі похідні від цього терміну розглядатимемо як відносини, що пов'язані з рухом грошових коштів, їх розподілом, використанням та формуванням фондів таких ресурсів, тобто дотримуватимемося класичного підходу до тлумачення окресленого поняття.

Зупинимось на розгляді сутності поняття “послуга”. У науковій літературі можна зустріти значну кількість трактувань. Наведемо кілька з них:

1) послуга – певна діяльність, яка не пов'язана зі створенням речі (її відновленням, ремонтом тощо), однак, сама собою породжує відповідне благо, що має споживчу вартість, та завдяки своїм корисним властивостям здатна задовольняти певні потреби [2, 235];

2) послуга – це різномірна економічна діяльність, що здійснюється виробником,

задовольняє купівельний попит і потреби (особисті, колективні, суспільні), споживається у момент її постачання і має фактичний відчутний результат [3, 44];

3) послуга – специфічний товар інфраструктурного характеру, який відображений в діяльності, пов'язаній із забезпеченням нормального або більш ефективного функціонування учасників ринку [4, 242];

4) послуга – це явище у вигляді діяльності, природного блага, процесу невідчутних дій, що спрямовані на задоволення потреб та бажань людини, що набувають як матеріальної, так і не матеріальної форми та мають споживчу вартість [5, 48];

5) послуги – види діяльностей, робіт, у процесі виконання яких не створюється новий, раніше неіснуючий матеріально-речевий продукт, але змінюється якість вже існуючого, створеного продукту. Це блага, що надаються не у вигляді речей, а у формі діяльності [6].

Враховуючи зазначені вище визначення поняття “послуга”, у статті будемо розглядати її як нематеріальної/матеріальної форми результат взаємодії між суб'єктами в процесі задоволення одним учасником (виробником) потреб та/або бажань іншого (споживача) на платній або безоплатній основі, якому притаманна споживча вартість.

Отже, ми отримали визначення таких термінів: “фінансовий” та “послуга”. Перед тим як сформулювати трактування поняття “фінансова послуга”, проведемо івент-аналіз існуючих у науковому просторі підходів. У табл. 1 наведено окремі її трактування.

На наше переконання, окреслені вище визначення поняття “фінансова послуга” дають можливість виокремити наступні підходи до дослідження її сутності:

1) результативний підхід – у межах якого фінансову послугу розглядають як певний результат взаємодії між споживачами та виробниками таких послуг. У цьому

Підходи до трактування сутності поняття “фінансова послуга”*

№ п.п.	Автори	Трактування
<i>Результативний підхід</i>		
1	Арбузов С.Г., Колобов Ю.В., Міщенко В.І., Науменкова С.В.	<i>Фінансові послуги – результат</i> виконання відповідних операцій з фінансовими активами, спрямованих на задоволення індивідуальних фінансових потреб клієнтів. Періодичність операцій у процесі надання послуг має суттєве значення, оскільки діяльність із надання фінансових послуг є підприємницькою діяльністю і має здійснюватися систематично, на постійній основі та з метою отримання прибутку [7, 449].
<i>Процесний підхід</i>		
2	Коваленко Ю.	<i>Фінансова послуга – це операції</i> з фінансовими активами на банківському, страховому та інвестиційному ринку, що здійснюються інституційними одиницями фінансового сектору в інтересах третіх осіб за власний рахунок чи за рахунок цих осіб, а у випадках, передбачених законодавством, – і за рахунок залучених від інших осіб фінансових активів, з метою отримання доходу і/або збереження реальної вартості фінансових активів [8, 166].
3	Подзигун І.	Під <i>фінансовою послугою</i> розуміється економічна <i>діяльність</i> , пов’язана із задоволенням попиту, яка виражається у трансформації фінансових ресурсів у фінансовий капітал на банківському, страховому та інвестиційному ринках, а також у наданні інших послуг фінансового характеру, здійснюваних фінансовими посередниками [9, 85].
4	Горловская И.Г.	<i>Финансовые услуги – деятельность, связанная с привлечением и использованием</i> денежных средств юридических и физических лиц. Специфика финансовых услуг заключается в том, что они являются составной частью механизма перераспределения финансовых ресурсов в экономике, поэтому государство строго регламентирует использование данных инструментов [10, 147].
5	Титова В.А., Федорец М.Н.	<i>Финансовые услуги – больше процесс</i> , чем материальный предмет, следовательно, преобладание качественного опыта усложняет пред и послезакупочную оценку. Поэтому на этапе оценки альтернатив существенно возрастает значение профессионализма и доверия к организации, предоставляющей финансовые услуги [11].

* Складено автором.

випадку акцент робиться на дослідженні фінансової послуги як завершеної дії або сукупності певних дій;

2) процесний підхід – у межах якого фінансову послугу розглядають як процес взаємодії між виробниками та споживачами у результаті надання певних видів послуг. Звичайно, як результат реалізації такого процесу є надана фінансова послуга для споживача. У цьому науковому підході вага увага надається не лише аналізу результату взаємодії, а й дослідженню процесу.

У Законі України “Про фінансові послуги та державне регулювання ринків фінансових послуг” фінансову послугу визна-

чено як операції з фінансовими активами, що здійснюються в інтересах третіх осіб за власний рахунок чи за рахунок цих осіб, а у випадках, передбачених законодавством, і за рахунок залучених від інших осіб фінансових активів, з метою отримання прибутку або збереження реальної вартості фінансових активів [12]. У банківській енциклопедії до наведеного визначення додається, на наш погляд, суттєве доповнення, зокрема: фінансова послуга – результат виконання відповідних операцій із фінансовими активами, спрямованих на задоволення

індивідуальних фінансових потреб клієнтів. Періодичність операцій у процесі надання послуг має суттєве значення, оскільки така діяльність є підприємницькою і має здійснюватися систематично, на постійній основі та з метою отримання прибутку [7, 449–450].

Однак варто зазначити, що не завжди метою надання фінансової послуги є отримання прибутку та збереження вартості активів, зокрема, кредитні спілки та недержавні пенсійні фонди є неприбутковими організаціями, які за основною своєю діяльністю надають фінансові послуги, але виконують вони це з метою задоволення потреб членів кредитної спілки у взаємному кредитуванні та наданні фінансових послуг за рахунок об'єднаних грошових внесків її членів [13]; з метою отримання учасниками недержавного пенсійного забезпечення додаткових до загальнообов'язкового державного пенсійного страхування пенсійних виплат [14]. Саме зазначене варто врахувати при дослідженні сутності фінансової послуги, яку ми пропонуємо розглядати наступним чином: фінансова послуга – нематеріальної форми результат взаємодії, якому притаманна споживча вартість, між суб'єктами в процесі задоволення одним учасником (виробником фінансової послуги) фінансових потреб іншого (споживача фінансової послуги, клієнта) за власний рахунок, рахунок клієнта або за рахунок залучених фінансових ресурсів інших споживачів відповідно до чинного законодавства з метою отримання прибутку, збереження вартості активів або досягнення соціального ефекту від реалізації такої послуги.

На рис. 1 наведено узагальнену концептуальну модель процесу надання фінансової послуги. Проаналізуємо її детальніше. У всіх економічних суб'єктів існують свої потреби у фінансових послугах. Оскільки без них сьогодні не може здійснюватися

будь-яка підприємницька діяльність, не можна реалізувати розрахункові операції. Таким чином, економічні суб'єкти звертаються до виробників фінансових послуг, якими виступають фінансові посередники і які пропонують своїм клієнтам відповідні послуги з метою отримання прибутку або надання певних послуг для певних категорій споживачів. У результаті між окресленими учасниками відбувається взаємодія, оскільки у певному просторі їх інтереси та потреби стають взаємоузгодженими та взаємовигідними. У результаті такої взаємодії відбувається процес надання певної фінансової послуги, а як підсумок – вже повністю надана фінансова послуга та задоволення потреб економічних суб'єктів.

Звичайно, окреслений механізм загалом притаманний усім послугам, які надаються у межах національної економічної системи, специфічність саме фінансової послуги у цьому випадку обумовлена винятково двома факторами: природою потреб економічних суб'єктів (фізичних осіб, суб'єктів підприємницької діяльності та держави), специфікою і сферою діяльності виробників таких послуг. Враховуючи означене, логічно припустити, що для фінансових послуг притаманними є відповідні ознаки, які відрізняють такі види послуг від інших.

Дослідження ознак фінансової послуги є важливою складовою вивчення особливостей функціонування ринку фінансових послуг загалом, оскільки саме фінансові послуги з усіма притаманними їм атрибутами є основним товаром на зазначеному ринку. Ідентифікуємо базові ознаки фінансових послуг. Зауважимо, що у науковій літературі існують різні підходи до визначення вказаних ознак. М.Д. Алексеєнко пропонує до ознак фінансових послуг відносити такі: нематеріальність, невіддільність, непостійність якості, відсутність права власності [15, 10].

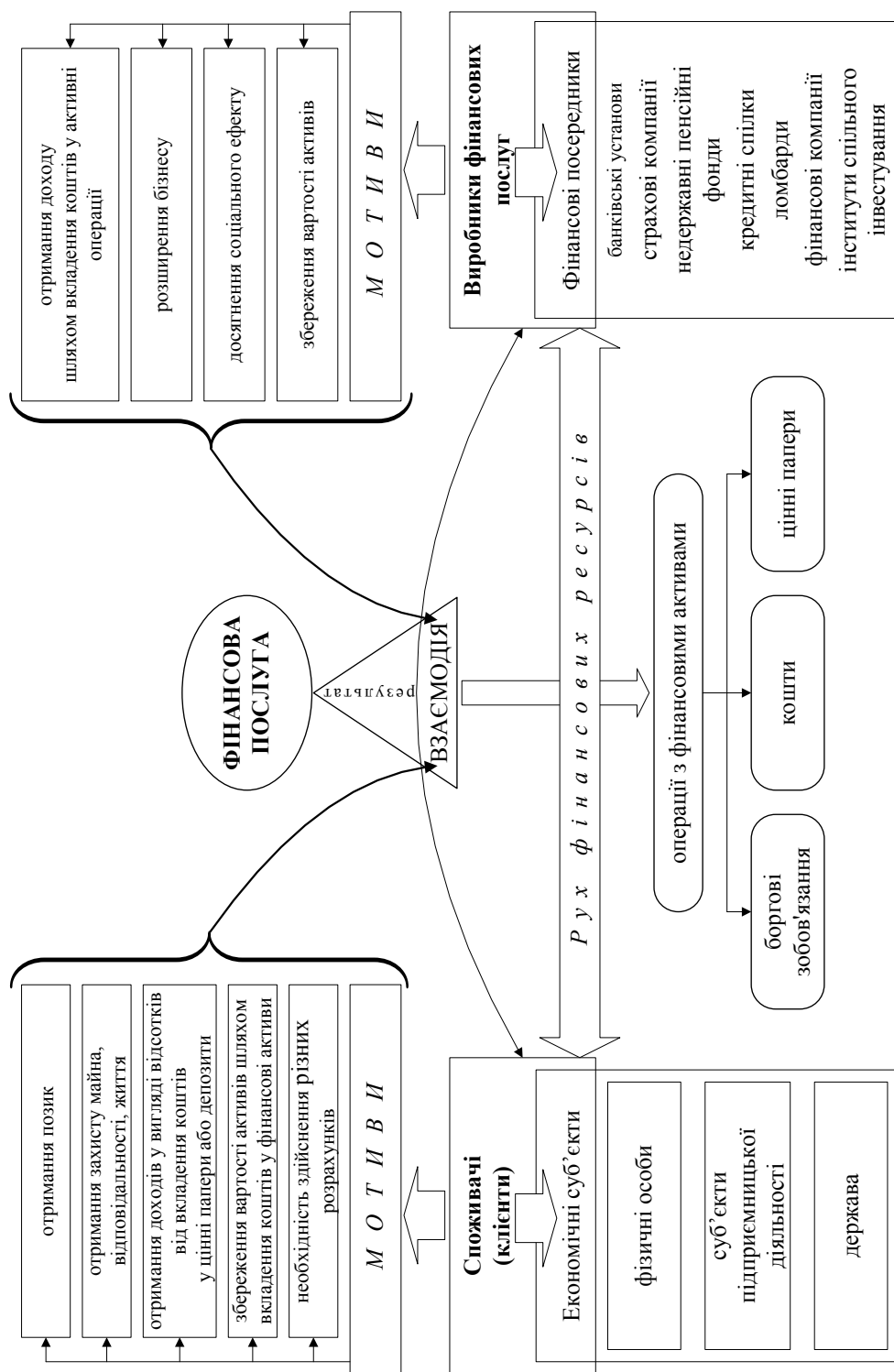


Рис. 1. Концептуальна модель надання фінансової послуги*

*Складено автором.

Проте, враховуючи складність такого явища, як фінансова послуга, значну кількість їх видів і наявність вимог до їх надання клієнтам, вважаємо, що окреслений перелік ознак варто розширити. На рис. 2 наведені ознаки фінансової послуги. Розглянемо їх сутність більш детально.

1) платність – будь-яка фінансова послуга реалізується фінансовим посередником з метою отримання доходу, інколи такі установи можуть надавати послуги і на безоплатній основі з метою залучення додаткових клієнтів для обслуговування або в контексті надання банками таких продуктів, певний спектр послуг за якими надається безкоштовно, що дає можливість забезпечити конкурентоспроможність таких продуктів та збільшити обсяги їх реалізації на банківському ринку; деякі види фінансових посередників можуть створюватися і функціонувати з метою обслуговування своїх клієнтів певними видами фінансових послуг, але у будь-якому разі їх діяльність супроводжується наданням платних послуг своїм клієнтам;

2) нематеріальність – ознака фінансової послуги, за якої об'єктивно неможливо

її відчуті органами чуття людини, побачити, доторкнутися до неї, оскільки фінансова послуга має абстрактний характер і не має речової форми вираження;

3) часова та просторова єдність – для фінансової послуги загалом притаманним є поєднання часу та місця її вироблення і споживання, тобто неможливо виробити зазначену послугу з її реалізацією у майбутньому через певний проміжок часу;

4) нетранспортабельність та незбереженість – з урахуванням того, що фінансову послугу не можливо виробляти і споживати окремо, відповідно, її не можна зберігати окремо, накопичувати та переміщати;

5) змінність якості – якість надання фінансової послуги значно залежить від кваліфікації співробітників банківської установи, які обслуговують клієнтів, що у результаті значної відмінності між вміннями та навичками різних співробітників формує широкий діапазон рівнів якості обслуговування клієнтів. Наприклад, стажер буде мати меншу кваліфікацію, ніж співробітник, який пропрацював кілька років у банку. Відповідно, якість обслуговування клієнтів співробітниками буде відрізнятися [16].

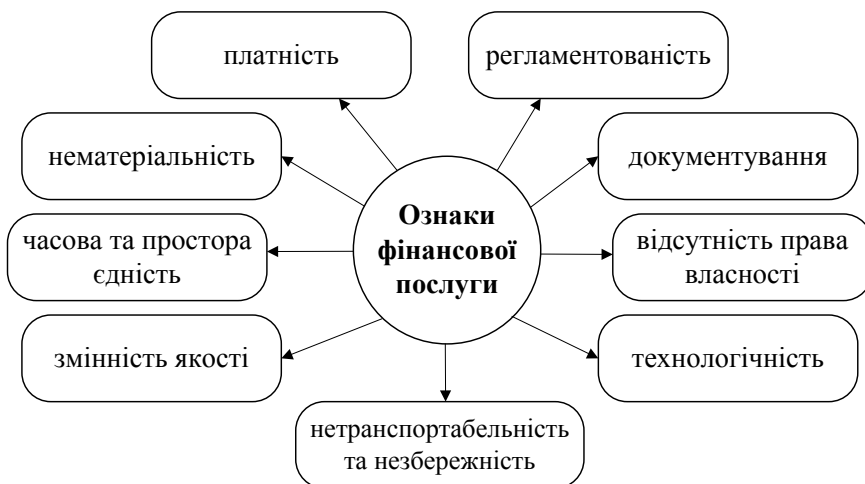


Рис. 2. Ознаки фінансової послуги*

* Складено на основі [15].

б) регламентованість – кожна фінансова послуга супроводжується спектром різнобічних дій, які необхідно виконати, щоб задовольнити повністю потреби споживачів, саме це обумовлює необхідність регламентації кожного етапу реалізації банківської послуги з деталізацією його виконання;

7) документування – процес надання фінансової послуги фактично завжди обов'язково супроводжується здійсненням необхідного документування її реалізації, що підтверджує факт надання зазначеної послуги споживачам і сплату їх вартості;

8) відсутність права власності – реалізація фінансової послуги не супроводжується набуттям фінансовою установи права інтелектуальної власності на її здійснення;

9) технологічність – у процесі надання фінансових послуг посередник використовує різнобічні технології, що дозволяють йому швидко та оперативно задовольняти послуги клієнтів; важливим аспектом підвищення якості обслуговування споживачів є впровадження інновацій у зазначений процес, які дозволяють витратити мінімум часу для отримання фінансових послуг.

Окреслені ознаки є притаманними для фінансових послуг та визначають їх специфічність як окремого товару на ринку фінансових послуг. Складність вивчення фінансових послуг як окремих об'єктів дослідження полягає у наявності на сьогодні вже значної кількості таких послуг, кожна з яких має свої специфічні особливості надання. Саме це обумовлює для формування певної ієрархії необхідність аналізу видів фінансових послуг. Такий підхід дає змогу класифікувати основні типи окреслених послуг і ранжувати їх за певними ознаками, що забезпечує спрощеність вивчення особливостей надання певних груп фінансових послуг, які є схожими за своєю природою.

На рис. 3. наведено класифікацію фінансових послуг за основними ознаками,

які на сьогодні вже можна зустріти у науковій літературі (за спрямованістю на задоволення потреб клієнтів, за рівнем складності, за рівнем державного регулювання, за місцем надання, за рівнем платності). Окреслена система видів фінансових послуг також була розширена авторськими класифікуючими ознаками та відповідними до них видами фінансових послуг.

Зокрема, до таких варто віднести наступні: залежно від особливостей функціонування виробника фінансових послуг (банківські та парабанківські), залежно від способу надання (онлайн, традиційні) (рис. 3). Звичайно, наведена систематизація фінансових послуг може бути також розширена новими класифікуючими ознаками та видами окреслених послуг.

Отже, залежно від спрямування наукового дослідження, фінансові послуги можна розглядати у різних аспектах. На особливу увагу заслуговує розподіл усіх фінансових послуг за економічною сутністю, оскільки цей підхід є найбільш розповсюдженим у науковій літературі та обумовлений об'єктивними відмінностями у реалізації послуг. Такий розподіл зумовлений існуванням окремих фінансових посередників, які надають один з видів таких послуг (або кілька, але не всі). Наприклад, страхові компанії фокусують увагу на наданні страхових послуг, хоча відповідно до законодавства України можуть надавати і кредитні послуги. З іншого боку, ці установи активно надають також інвестиційні послуги, однак у процесі надання їх діяльність не відрізняється загалом від інших інвестиційних суб'єктів. Наведений приклад ще раз підтверджує складність дослідження фінансової послуги як економічного поняття.

Висновки. Проведене дослідження сутності таких категорій, як “фінанси” та “послуга” із застосуванням івент-аналізу наявних у науковому просторі трактувань окреслених

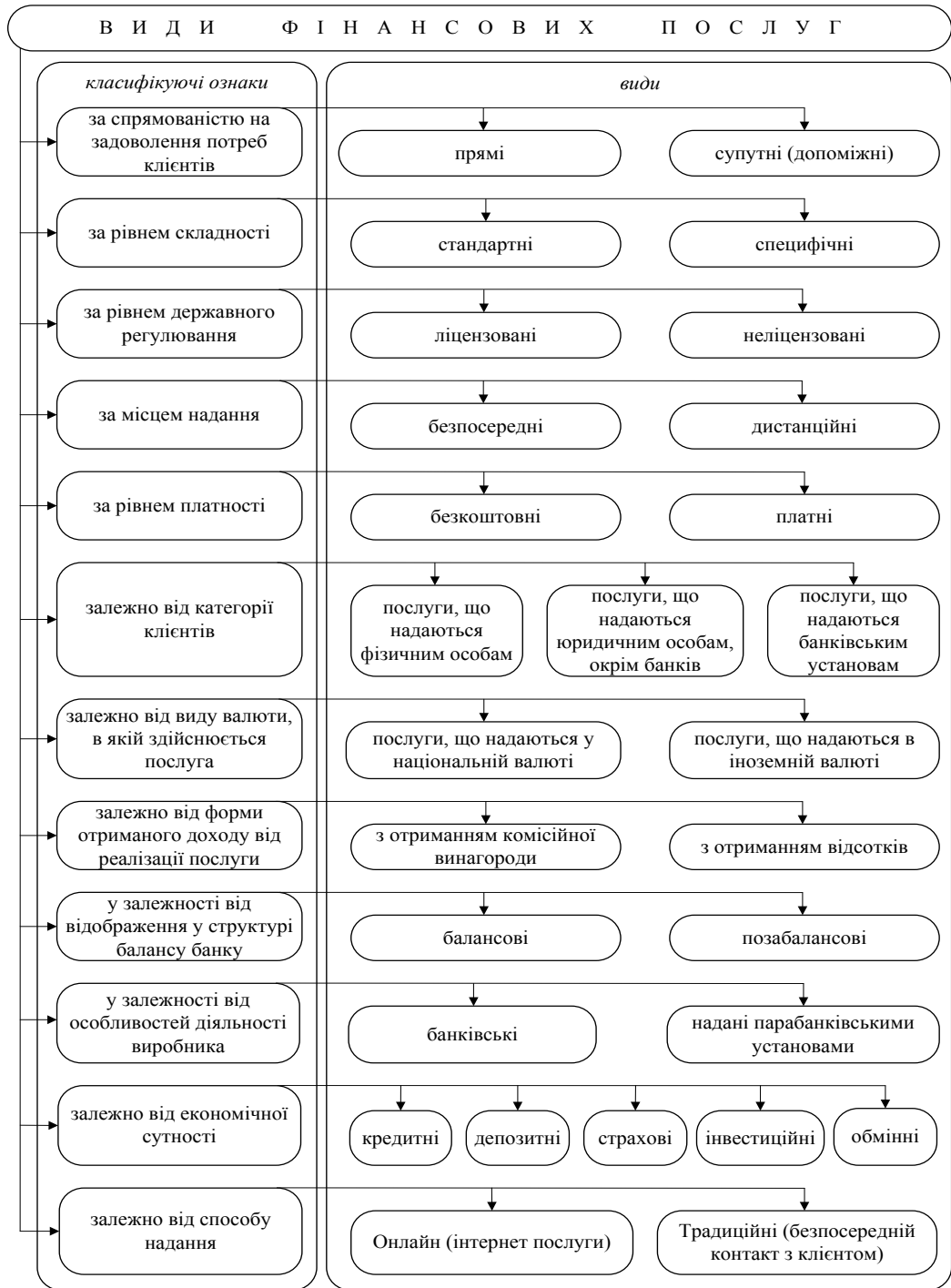


Рис. 3. Класифікація видів фінансових послуг*

* Складено на основі: [15], [17], [18].

дефініцій дозволило ідентифікувати два наукові підходи до трактування економічної сутності поняття “фінансова послуга”, а саме: результативний і процесний, описано їх сутність та відмінності. Запропоновано розглядати фінансову послугу як результат взаємодії між суб’єктами в процесі задоволення одним учасником (виробником фінансової послуги) фінансових потреб іншого (споживача фінансової послуги, клієнта) за власний рахунок, рахунок клієнта або за рахунок залучених фінансових ресурсів інших споживачів, відповідно до чинного законодавства, з метою отримання прибутку, збереження вартості активів або досягнення соціального ефекту від реалізації такої послуги. Фінансові послуги мають нематеріальну форму, їм притаманна споживча вартість. З урахуванням наведеного означення було побудовано концептуальну модель надання фінансової послуги з її аналізом.

Встановлено, що фінансової послуги мають такі основні ознаки, як: платність, регламентованість, документування, відсутність права власності, технологічність, нетранспортабельність і незбережність, змінність якості, часова й просторова єдність та нематеріальність, описано їх сутність.

Проведена класифікація видів фінансових послуг за такими ознаками: залежно від економічної сутності, спрямованість на задоволення потреб клієнтів, рівень складності, рівень державного регулювання, місце надання, спосіб надання, рівень платності, категорія клієнтів, вид валюти, в якій здійснюється послуга, форма отриманого доходу від реалізації послуги, відображення у структурі балансу банку, залежно від особливостей діяльності виробника.

Список використаних джерел

1. Фінансова енциклопедія / О.П. Орлюк, Л.К. Воронова, І.Б. Заверуха ; за ред. О.П. Орлюк. – К. : Юрінком Інтер, 2008. – 472 с.
2. Резнікова В.В. Послуга як правова категорія та ознака посередницьких договорів / В.В. Резнікова // *Університетські наукові записи*. – 2007. – № 4 (24). – С. 234–240.
3. Коваленко Ю. Теоретичні аспекти сутності послуги та її види / Ю. Коваленко // *Вісник КНТЕУ*. – 2012. – № 2. – С. 38–47.
4. Плакида С.І. Сутність поняття “послуга”: теоретичні аспекти / С.І. Плакида // *Інноваційна економіка*. – 2013. – № 6. – С. 241–243.
5. Ячменьова В.М. Економічна сутність та класифікація послуг, що направлені на задоволення потреб та бажань людини / В.М. Ячменьова, Л.А. Кальченко // *Економіка и управление*. – 2011. – № 5. – С. 44–51.
6. Борисов А.Б. Большой экономический словарь [Электронный ресурс] / А.Б. Борисов. – М. : Книжный мир, 2003. – 895 с. – Режим доступа : <http://www.bank24.ru/info/glossary/?srch=%EE%EF%E5%F0%E0%F6%E8%FF>
7. Арбузов С.Г. Банківська енциклопедія / С.Г. Арбузов, Ю.В. Колобов, В.І. Міщенко, С.В. Науменкова. – К. : Центр наукових досліджень Національного банку України : Знання, 2011. – 504 с. – (Інституційні засади розвитку банківської системи України).
8. Коваленко Ю. Фінансові послуги: сутність і класифікація / Ю. Коваленко // *Світ фінансів*. – 2012. – № 3. – С. 162–169.
9. Подзигун І. Фінансовий ринок та ринок фінансових послуг: взаємозв’язок та єдність / І. Подзигун // *Ринок цінних паперів України*. – 2013. – № 1–2. – С. 83–88.
10. Горловская И.Г. Дискуссионные вопросы теории и практики финансовых услуг / И.Г. Горловская // *Вестник Омского университета*. – Сер. “Экономика”. – 2008. – № 2. – С. 145–152.
11. Титова В.А. Специфика поведения потребителя на рынке финансовых услуг [Электронный ресурс] / В.А. Титова, М.Н. Федоренко // *Маркетинг и маркетинговые исследования*. – 2002. – Режим доступа : <http://www.insur-info.ru/press/48102/>

12. Закон України “Про фінансові послуги та державне регулювання ринків фінансових послуг” [Електронний ресурс] / Офіційний сайт Верховної Ради України. – Режим доступу : <http://zakon4.rada.gov.ua/laws/show/2664-14>

13. Закон України “Про кредитні спілки” [Електронний ресурс] / Офіційний сайт Верховної Ради України. – Режим доступу : <http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/2908-14>

14. Закон України “Про недержавне пенсійне забезпечення” [Електронний ресурс] / Офіційний сайт Верховної Ради України. – Режим доступу : <http://zakon1.rada.gov.ua/laws/show/1057-15>

15. Алексєєнко М.Д. Банківська послуга та її економічна сутність / М.Д. Алексєєнко, А.В. Ярова // Фінанси, облік і аудит. – 2012. – № 20. – С. 9–15.

16. Лаурентьева Е.Е. Неоднозначность трактовки термина “банковская услуга” [Электронный ресурс] / Е.Е. Лаврентьева // Научный журнал НИУ ИТМО. – Сер. “Экономика и экологический менеджмент”. – 2012. – Выпуск 1(10). – Режим доступа : http://economics.iibt.ifmo.ru/journal/282/journal_282.htm

17. Комісарчик О.В. Банківські послуги та їх специфіка в роздрібному банківництві / О.В. Комісарчик // Формування ринкової економіки. – 2010. – № 33. – С. 430–438.

18. Романенко Л.Ф. Банківський маркетинг : підручник [Електронний ресурс] / Л. Ф. Романенко. – К. : ЦНП, 2004. – 344 с. – Режим доступу : <http://westudents.com.ua/glavy/231-31-bankvskiy-produkt-yogo-formuvannya-rozvitok.html>

3. Kovalenko, Yu. (2012). *Teoretychni aspekty sutnosti posluhy ta yii vydy* [Theoretical aspects of the nature of services and its types]. *Visnyk KNTEU – Bulletin of KNTEU*, 2, 44 [in Ukrainian].

4. Plakyda, S.I. (2013). *Sutnist poniattia “posluha”: teoretychni aspekty* [The essence of the category “service”: theoretical aspects]. *Innovatsiina ekonomika – Innovative economy*, 6, 241–243 [in Ukrainian].

5. Yachmenova, V.M., Kalchenko, L.A. (2011). *Ekonomichna sutnist ta klasyfikatsiia posluh, shcho napravljeni na zadovolennia potreb ta bazhan liudyny* [The economic essence and the classification services aimed for satisfy of the person’s needs and desires]. *Ekonomika i upravlenie – Economics and management*, 5, 44–51 [in Ukrainian].

6. Borisov, A.B. (2003). *Bolshoy ekonomicheskii slovar* [Great dictionary of economics]. Moscow: Knizhnyiy mir. Available at: <http://www.bank24.ru/info/glossary/?srch=%EE%EF%E5%F0%E0%F6%E8%FF>

7. Arbuzov, S.H., Kolobov, Iu.V., Mishchenko, V.I., & Naumenkova, S.V. (2011). *Bankivska entsyklopediia* [Banking encyclopedia]. Kyiv: Tsentr naukovykh doslidzhen Natsionalnogo banku Ukrainy : Znannia [in Ukrainian].

8. Kovalenko, Yu.M. (2012). *Finansovi posluhy: sutnist i klasyfikatsiia* [Financial services: the nature and classification]. *Svit finansiv – Finance world*, 3, 162–169 [in Ukrainian].

9. Podzyhun, I. (2013). *Finansovyi rynek ta rynek finansovykh posluh* [Financial markets and financial services market: the relationship and unity]. *Rynek tsinnykh paperiv Ukrainy – Securities market of Ukraine*, 1–2, 83–88 [in Ukrainian].

10. Gorlovskaya, I.G. (2008). *Diskusyonnyie voprosy teorii i praktiki finansovykh uslug* [Discussion questions of the theory and practice of the financial services]. *Vestnik Omskogo universiteta. Seriya “Ekonomika” – Bulletin of Omsk University. Series “Economics”*, 2, 145–152 [in Ukrainian].

11. Titova, V.A., & Fedorets, M.N. (2002). *Spetsifika povedeniya potrebitelya na rynke finansovykh uslug* [The specifics of the consumer behavior on

References

1. Oriuk, O.P., Voronova, L.K., Zaverukha, I.B. (Eds.). (2008). *Finansova entsyklopediia* [Financial encyclopedia]. Kyiv: Yurinkom Inter [in Ukrainian].

2. Rieznikova, V.V. (2007). *Posluha yak pravova katehoriia ta oznaka poserednytskykh dohovoriv* [Service as a legal category and the feature of the intermediary contracts]. *Universytetski naukovi zapysy – University research notes*, 4 (24), 234–240 [in Ukrainian].

the financial services market]. *Marketing i marketingovyie issledovaniya – Marketing and marketing researches*. Available at: <http://www.insur-info.ru/press/48102/>.

12. Zakon Ukrainy "Pro finansovi posluhy ta derzhavne rehuliuвання ryнкiv finansovykh posluh" [Law of Ukraine on the financial services and the state regulation of the financial services markets]. (2001). Available at: <http://zakon4.rada.gov.ua/laws/show/2664-14>

13. Zakon Ukrainy "Pro kredytni spilky" [Law of Ukraine on credit unions]. (2001). Available at: <http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/2908-14>.

14. Zakon Ukrainy "Pro nederzhavne pensiine zabezpechennia" [Law of Ukraine on the private pension provision]. (2003). Available at: <http://zakon1.rada.gov.ua/laws/show/1057-15>

15. Alekseiенko, M.D., Yarova, A.V. (2012). *Bankivska posluha ta yii ekonomichna sutnist* [Bank service and its economic essence]. *Finansy,*

oblik i audit – Finance, accounting and auditing, 20, 9–15 [in Ukrainian].

16. Lavrenteva, E.E. (2012). *Neodnoznachnost traktovki termina "bankovskaya usluga" [The ambiguity of the interpretations of the term "banking service"]*. *Nauchnyiy zhurnal NIU ITMO. Seriya "Ekonomika i ekologicheskii menedzhment" – Scientific Journal ITMO. Series "Economics and environmental management"*, 1 (10). Available at: http://economics.iibt.ifmo.ru/ru/journal/282/journal_282.htm.

17. Komisarchyk, O.V. *Bankivski posluhy ta yikh spetsyfika v rozdribnomu bankivnytstvi [Banking services and their specificity in retail banking]. Formuvannia rynkovoi ekonomiky – Formation of a market economy*, 33, 430–438 [in Ukrainian].

18. Romanenko, L.F. (2004). *Bankivskiy marketing [Bank marketing]*. Kyiv: TsNL. Available at: <http://westudents.com.ua/glavy/231-31-bankvskiy-produkt-yogo-formuvannya-rozvitok.html>

Стаття надійшла до редакції 05.05.2016