



Отримано: 19 серпня 2021 р.

Прорецензовано: 11 вересня 2021 р.

Прийнято до друку: 19 вересня 2021 р.

e-mail: a.semenoh@uabs.sumdu.edu.ua

DOI: 10.25264/2311-5149-2021-22(50)-66-74

Семенов А. Ю. Сутність, ознаки та концептуальна модель надання фінансових послуг. *Наукові записки Національного університету «Острозька академія». Серія «Економіка»* : науковий журнал. Острог : Вид-во НаУОА, вересень 2021. № 22(50). С. 66–74.

УДК: 336.7

JEL-класифікація: G20, G28, L80

ORCID-ідентифікатор: <https://orcid.org/0000-0003-3222-9574>**Семенов Андрій Юрійович,**

кандидат економічних наук, доцент,

доцент кафедри фінансів, банківської справи та страхування

Сумського державного університету

## СУТНІСТЬ, ОЗНАКИ ТА КОНЦЕПТУАЛЬНА МОДЕЛЬ НАДАННЯ ФІНАНСОВИХ ПОСЛУГ

У статті проведено аналіз основних наукових підходів до визначення сутності фінансових послуг. Спираючись на проведений контент-аналіз дефініції «фінансова послуга», доведено, що її сутність розкривається як в межах фінансових категорій, так і категорій зі сфери послуг. Здійснено аналіз сутності фінансових послуг в контексті їх взаємозв'язків з фінансовими установами, фінансовим ринком, фінансовим сектором. Представлено сутність ринку фінансових послуг та проаналізовано основні підходи до його визначення. З урахуванням сучасних особливостей та специфіки фінансових послуг запропоноване власне визначення цієї категорії, представлено ознаки фінансових послуг, а також наведено концептуальну модель їх надання.

**Ключові слова:** фінансові послуги, ринок фінансових послуг, фінансовий продукт, фінансовий сектор, фінансовий ринок.

**Семенов Андрей Юрьевич,**

кандидат экономических наук, доцент,

доцент кафедры финансов, банковского дела и страхования

Сумского государственного университета

## СУЩНОСТЬ, ПРИЗНАКИ И КОНЦЕПТУАЛЬНАЯ МОДЕЛЬ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ФИНАНСОВЫХ УСЛУГ

В статье проведен анализ основных научных подходов к определению сущности финансовых услуг. Опираясь на проведенный контент-анализ дефиниции «финансовая услуга», доказано, что ее сущность раскрывается как в пределах финансовых категорий, так и категорий из сферы услуг. Осуществлен анализ сущности финансовых услуг в контексте их взаимосвязей с финансовыми учреждениями, финансовым рынком, финансовым сектором. Представлены сущность рынка финансовых услуг и проанализированы основные подходы к его определению. С учетом современных особенностей и специфики финансовых услуг предложено собственное определение этой категории, представлены признаки финансовых услуг, а также приведена концептуальная модель их предоставления.

**Ключевые слова:** финансовые услуги, рынок финансовых услуг, финансовый продукт, финансовый сектор, финансовый рынок.

**Andrii Semenog,**

PhD in Economics, Assistant Professor,

Assistant Professor at the Department of Finance, Banking, and Insurance

Summy State University

## ESSENCE, FEATURES AND CONCEPTUAL MODEL OF FINANCIAL SERVICES PROVISION

The article analyses the main scientific approaches to defining financial services essence and reveals the lack of a unified approach among scientists. It is determined that researchers mainly characterize the essence of financial services as the result of economic interaction among providers and consumers of financial services; particular type of economic relations; specific (financial) goods; economic activity; benefits and satisfaction from selling money; transactions with financial assets; component of the financial market; the result of the subjects' interaction. Based on the content analysis of the definition of "financial service", it is proved that its essence is revealed both within financial categories ("financial transactions",

“financial assets”, “financial resources”, financial intermediaries) and categories in the field of services (“customer needs”, “benefits and satisfaction”, “financial value”). It is proved that the purpose of financial services is to meet customers’ needs to perform specific actions with financial assets, which result in the client receiving financial value in the form of economic benefits or satisfaction, which is manifested in profit or preservation of the actual value of financial assets. The essence of the financial services market is presented, and the main approaches to its definition are analysed: institutional, resource, commodity, market. The set of primary and specific features of financial services available in the scientific literature is studied. Considering modern trends, it is proposed to expand the features of financial services with the following components: customer orientation, trust-centricity, product-centrism, servicing. Considering modern features and peculiarities of financial services, the definition of this category is offered, and the conceptual model of rendering of financial services is proposed.

**Key words:** financial services, financial services market, financial product, financial sector, financial market.

**Постановка проблеми.** Серед широкого спектру послуг окреме місце за рівнем комплексності, складності та суспільно-економічного значення в забезпеченні функціонування економіки країни займають фінансові послуги. Їх особлива роль – у реалізації потреб усіх суб’єктів економічної діяльності в здійсненні грошових платежів, отриманні доступного фінансового ресурсу та реалізації інвестиційних проектів.

Утім, незважаючи на великий історичний шлях становлення й розвитку фінансового посередництва у світі, теоретичне усвідомлення сутності фінансових послуг з’явилося лише у другій половині ХХ ст. в контексті пошуку відповіді на зростаючу роль сфери послуг в економіках країн світу та необхідності лібералізації фінансових відносин у напрямку розширення доступності та різноманітності нових фінансових інструментів, продуктів та форм фінансового посередництва з метою якомога ширшого задоволення потреб масового споживача. У цьому контексті, фінансова послуга виступає комплексною категорією в межах концептуальних засад розвитку теорій фінансів та послуг і характеризує економічні відносини, пов’язані з рухом грошових ресурсів, формуванням, розподілом та використанням фондів фінансових ресурсів залежно від їх здатності задовольняти індивідуальні потреби споживачів.

**Аналіз останніх досліджень і публікацій.** У контексті визначення сутності фінансових послуг у науковій літературі накопичено значний науковий досвід. Питання їх характеристики, видів, ролі та значення є вагомим частиним досліджень В. В. Беляєва, Є. П. Бондаренко, Л. М. Горбач, О. А. Дмитрієвої, М. В. Дубини, О. Б. Каун, О. І. Костюкевич, О. А. Лятамбор, А. Мейден, В. І. Міщенко, І. Подзигун, Н. Г. Семілюгіної, В. П. Унінець-Ходаківської, В. П. Ходаківської, А. В. Шаповалова, Г. В. Юрчук. Разом з тим дискусійним все ще залишається питання сутності фінансових послуг як економічної категорії в контексті сучасних трендів на сервітизацію бізнесу, що й зумовлює актуальність статті.

**Мета і завдання дослідження:** визначити сутність та ознаки фінансових послуг з урахуванням наукових підходів та сучасних трендів. Завдання: запропонувати власне бачення концептуальної моделі надання фінансових послуг.

**Виклад основного матеріалу.** Узагальнення наукової літератури засвідчує відсутність єдиного підходу до визначення сутності фінансової послуги, що переважно характеризується дослідниками як:

– *результат економічної взаємодії між надавачами та споживачами фінансових послуг.* Зокрема, Є. П. Бондаренко наголошує, що фінансова послуга є «результатом здійснення операцій з фінансовими активами в інтересах споживачів, що безпосередньо зумовлюють рух фінансових ресурсів з метою задоволення потреб споживачів, збереження реальної вартості фінансового активу та отримання прибутку» [1, с. 6];

– *особливий вид економічних відносин.* На думку О. А. Дмитрієвої, фінансова послуга є «особливим різновидом організаційно-економічних відносин, у рамках яких здійснюється організація руху фінансових активів з троякою метою: а) для задоволення особливих потреб клієнтів (користувачів конкретних різновидів фінансових послуг); раціонального перерозподілу тимчасово вільних фінансових ресурсів; в) для збереження і нарощування вартості фінансових активів користувачів послуг» [2, с. 5];

– *специфічний (фінансовий) товар,* що має ціну та відповідні характеристики (В. П. Унінець-Ходаківська, О. І. Костюкевич, О. А. Лятамбор) [3, с. 11];

– *діяльність,* що пов’язана з виконанням фінансових функцій з метою задоволення потреб суб’єктів ринку у виробництві та реалізації предмета їх діяльності (В. П. Ходаківська, В. В. Беляєв) [4, с. 91];

– *економічна діяльність,* 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 (І. Подзигун) [5, с. 85];

– *діяльність, вигода та задоволення від продажу грошей,* які пропонують користувачам та клієнтам отримання фінансової цінності (А. Мейден (A. Meidan)) [6, с. 1];

– *операції з фінансовими активами,* що «пов’язані з купівлею-продажем фінансових активів» (Л. М. Горбач, О. Б. Каун) [7, с. 12]; «здійснюються в інтересах третіх осіб за власний рахунок чи за раху-

нок 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» (Закон України «Про фінансові послуги та державне регулювання ринків фінансових послуг») [8].

– *складова фінансового ринку*. В. І. Міщенко, А. В. Шаповалов, Г. В. Юрчук наголошують, що економічний зміст фінансової послуги «полягає у забезпеченні ефективного використання капіталів на основі їх своєчасної мобілізації, інвестування в найбільш перспективні сфери діяльності та прискорення їхнього обігу» [9, с. 10];

– *послуги, пов'язані з трансформацією грошових коштів в грошовий капітал* (Н. Г. Семілютіна) [10, с. 28];

– *результат взаємодії суб'єктів*. Згідно підходу М. В. Дубини фінансова послуга є «нематеріальною формою результатом 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» [11, с. 30].

Згідно з проведеним контент-аналізом дефініції «фінансова послуга», її сутність розкривається як в межах фінансових категорій («фінансові операції», «фінансові активи», «фінансові ресурси», фінансові посередники), так і категорій зі сфери послуг («ураховання потреб клієнтів», «вигода та задоволення», «фінансова цінність»). Зважаючи на сутнісну схожість між цими категоріями, вважаємо за доцільне уточнити їх зміст.

Так, фінансові операції є неподільною частиною технологічного процесу та важливим елементом надання фінансової послуги. До фінансових операцій відносять дії, що пов'язані із «залученням, зберіганням, видачою, управлінням, купівлею-продажем та іншими діями з фінансовими активами» [3, с. 11]. Наприклад, послуга з управління цінними паперами клієнта передбачає здійснення надавачем фінансової послуги сукупності операцій, що передбачають відкриття рахунків, зарахування коштів, купівлю-продаж цінних паперів.

Ключовим компонентом фінансової послуги, а також об'єктом здійснення фінансової операції є фінансові активи, до яких відносяться «кошти, цінні папери, боргові зобов'язання та права вимоги боргу, що не віднесені до цінних паперів» [8]. Джерелом формування фінансових активів є фінансові ресурси фізичних та юридичних осіб, що є «відображенням сукупності усіх грошових коштів чи прирівняних до них високоліквідних активів, які були чи можуть бути вкладені у фізичний продуктивний капітал» [12, с. 264].

Аналіз засвідчує наявність тісного взаємозв'язку і, в той же час, багато відмінностей між фінансовими послугами та фінансовими активами, що підтверджується нижченаведеними характеристиками:

1. Фінансові послуги передбачають рух фінансових активів. Натомість, фінансові активи набувають відповідної вартості у момент їх руху в межах фінансової послуги.

2. Надання фінансової послуги без використання фінансових активів неможливе. Натомість, фінансові активи у відриві від фінансових послуг можуть існувати.

3. Фінансова послуга існує в момент її надання та є нематеріальною за своїм змістом, а фінансові активи можуть зберігатися протягом тривалого часу і мати матеріальне вираження.

Метою існування фінансових послуг є задоволення потреби клієнтів у здійсненні певних дій з фінансовими активами, результатом яких є отримання клієнтом фінансової цінності у формі економічної вигоди чи задоволення, що виявляється в одержанні ним прибутку чи збереження реальної вартості фінансового активу.

Зважаючи на переважно посередницький характер роботи, надавачів фінансових послуг прийнято називати фінансовими посередниками, яких визначають як:

– «інститути, що спеціалізуються на наданні фінансових послуг та опосередковують у своїй діяльності рух фінансових ресурсів шляхом їх залучення та вкладення мобілізованих ресурсів у різноманітні фінансові активи» (О. П. Орлюк) [13].

– «фірми, головна функція яких полягає в забезпеченні клієнтів фінансовими продуктами і послугами з більшою ефективністю, чим вони могли б отримати від своїх безпосередніх операцій на фінансових ринках» (З. Боді та Р. Мертон) [14, с. 94].

– «спеціалізовані інститути, що опосередковують рух фінансових ресурсів, залучаючи їх шляхом розміщення фінансових інструментів власного випуску (в тому числі виражених у формі цінних паперів) серед індивідуальних інвесторів та вкладаючи акумульовані у такий спосіб кошти в різноманітні фінансові активи» (В. В. Зимовець, С. П. Зубик) [15, с. 4].

Зазначимо, у вітчизняній фінансовій практиці для характеристики посередницької діяльності частіше послуговуються терміном «фінансова установа», що пов'язано із його законодавчим використанням у статті 1 Закону України «Про фінансові послуги та державне регулювання ринків фінансових послуг». Вищенаведеним документом визначено, що «фінансова установа – це юридична особа, що відповідно до закону надає одну чи декілька фінансових послуг, а також інші послуги (операції), пов'язані з наданням фінансових послуг, у випадках, прямо визначених законом, та внесена до відповідного реєстру в установленому законом порядку» [8].

До переліку фінансових установ законодавцем віднесено банки; кредитні спілки; ломбарди; лізингові компанії; довірчі товариства; страхові компанії; установи накопичувального пенсійного забезпечення; інвестиційні фонди і компанії; інші юридичні особи, виключним видом діяльності яких є надання фінансових послуг, а у випадках, прямо визначених законом, – інші послуги (операції), пов'язані з наданням фінансових послуг. Враховуючи масштаби діяльності та впливу на економічні процеси, усі фінансові установи прийнято розділяти на дві групи: банківські фінансові установи та небанківські фінансові установи.

Хоча фінансові установи за своєю сутністю є конкурентами на ринку фінансових послуг, розповсюдженою є практика їх об'єднання з метою надання комплексного фінансового продукту клієнту. Наприклад, послуга лізингу авто є продуктом лізингової компанії, як основного надавача послуги; банку, що забезпечив кредитування авто; страхової компанії, що оформила страховий захист авто. Таким чином, успішність фінансових установ залежить від їх здатності до кооперації та продукування спільних продуктів, що більш якісно задовольняють потреби клієнтів. У цьому контексті не менш важливою є роль суб'єктів, що виконують допоміжні функції (оператори платіжних систем, аналітичні та консалтингові фірми, ІТ-компанії).

Загалом, як узагальнюючий термін для позначення сукупності фінансових установ, в науковій літературі використовують поняття «фінансовий сектор економіки», як таке що вживається у протиставленні до «реального сектору економіки» для виділення окремого виду суспільної діяльності з приводу створення фінансового продукту та надання фінансових послуг.

Невід'ємним суб'єктом процесу надання фінансової послуги є їх отримувачі. Відмітимо, що у вітчизняному законодавстві виділено дві групи учасників цього процесу:

- споживач фінансових послуг – фізична особа, яка отримує або має намір отримати фінансову послугу для задоволення особистих потреб, не пов'язаних із підприємницькою, незалежною професійною діяльністю;

- клієнт – фізична особа (у тому числі споживач фінансових послуг), фізична особа-підприємець або юридична особа, яка отримує або має намір отримати фінансову послугу;

Таким чином, категорія «клієнт фінансової установи» є більш широким поняттям, яке охоплює фізичних осіб, ФОП та юридичних осіб, які використовують фінансові послуги з певною комерційною метою.

Згідно з законодавством до переліку фінансових послуг, які можуть надаватися клієнтам фінансових установ входять такі категорії послуг [8]:

- банківські та інші фінансові послуги, що надаються відповідно до Закону України «Про банки і банківську діяльність»;
- торгівля валютними цінностями;
- залучення фінансових активів із зобов'язанням щодо наступного їх повернення;
- фінансовий лізинг;
- надання коштів у позику, в тому числі і на умовах фінансового кредиту;
- надання гарантій;
- фінансові платіжні послуги;
- послуги у сфері страхування;
- діяльність у системі накопичувального пенсійного забезпечення;
- професійна діяльність на ринках капіталу;
- факторинг.

Зауважимо, надання фінансових послуг, що не передбачені вищенаведеним переліком забороняється, а фінансові послуги, надання яких затверджується іншими законами, підлягають включенню до цього переліку [8].

Відзначимо, що 27 квітня 2021 р. Верховною Радою України у першому читанні прийнято «Проект Закону про фінансові послуги та фінансові компанії» [16], яким пропонуються зміни в переліку фінансових послуг. Зокрема, замість «послуг з переказу коштів» законодавцем пропонується застосовувати поняття «фінансові платіжні послуги» (сутність та підвиди визначені Законом України «Про платіжні послуги» [17]). «Діяльність у системі накопичувального пенсійного забезпечення» як вид фінансових

послуг замінено на «фінансові послуги, що надаються в межах професійної діяльності на ринках капіталу» (згідно зі статтею 41 Закону України «Про ринки капіталу та організовані товарні ринки» [18]).

Кожна категорія послуг містить значну кількість різних видів фінансових послуг, що відрізняються особливостями надання та містять специфічні риси. Проведений аналіз наукової літератури засвідчує наявність таких видів послуг:

- за спрямованістю на задоволення потреб клієнта: *прямі та супутні*;
- за рівнем складності: *стандартні та специфічні*;
- за рівнем державного регулювання: *ліцензовані та неліцензовані*;
- за місцем надання: *безпосередні та віддалені*;
- за рівнем платності: *платні та безкоштовні*;
- залежно від категорії клієнтів: *послуги фізичним особам, послуги юридичним особам, крім банків та послуги банкам*;
- за рівнем відображення у структурі балансу банку: *балансові та позабалансові*;
- залежно від виду діяльності надавача: *банківські та небанківські*;
- залежно від економічної сутності: *кредитні, депозитні, страхові, інвестиційні та обмінні*;
- залежно від способу надання: *он-лайн (інтернет) та традиційні послуги*;
- залежно від ступеню використання персональних пристроїв споживачів фінансових послуг: *мобільні та безпосередні*;
- за рівнем використання цифрових технологій: *цифрові та класичні*.

Попит та пропозиція на фінансові послуги реалізується в межах визначених ринків фінансових послуг, як професійної «сфери діяльності учасників ринків фінансових послуг з метою надання та споживання певних фінансових послуг» [8]. До ринків фінансових послуг законодавством віднесено професійні послуги на ринках:

- банківських послуг,
- страхових послуг,
- інвестиційних послуг,
- операцій з цінними паперами;
- інших видах ринків, що забезпечують обіг фінансових активів.

Учасниками ринку фінансових послуг можуть бути:

- особи, які відповідно до закону мають право надавати фінансові послуги на території України;
- особи, які провадять діяльність з надання посередницьких послуг на ринках фінансових послуг;
- об'єднання фінансових установ, включені до реєстру саморегулювальних організацій, що ведеться органами, які здійснюють державне регулювання ринків фінансових послуг;
- клієнти;
- інші учасники ринків фінансових послуг, які визначені законами з питань регулювання окремих ринків фінансових послуг.

Відзначимо, у науковій літературі сформовано широке розуміння сутності ринку фінансових послуг, який переважно розглядається в межах таких концептуальних підходів:

– *інституційний*. Ринок фінансових послуг є сукупністю різних фінансових установ (фінансових інститутів [1, с. 5], професійних учасників фінансового ринку [22, с. 192], фінансово-кредитних установ [23, с. 672], мережею інтегрованих фінансових інституцій фінансового ринку [24, с. 11; 25, с. 22]), що надають визначений перелік фінансових послуг. Недоліком даного підходу вважаємо не врахування сутності фінансових послуг як об'єкту купівлі-продажу, їх властивостей та особливостей надання;

– *ресурсний*. Ринок фінансових послуг є простором (ефективним механізмом [26, с. 115], системою взаємовідносин продавець-покупець [27, с. 78]), в межах якого здійснюється рух і трансформація фінансових активів (ресурсів). Проблемою відповідного підходу є правильне розмежування ринку фінансових послуг і фінансового ринку, об'єктом купівлі-продажу на якому також є фінансові активи (ресурси);

– *товарний*. Ринок фінансових послуг є «органічною складовою фінансового ринку»... та «специфічною сферою економічних відносин, що оперує власним специфічним товаром – фінансовою послугою» [28, с. 58]. Перевагою відповідного підходу є акцент на сутності фінансових послуг, їх видах, специфічних ознаках, особливостях надання;

– *ринковий*. Ринок фінансових послуг є сферою взаємодії споживачів та виробників фінансових послуг [29, с. 389]. Взаємодія учасників ринку розглядається як ключовий елемент формування «попиту і пропозиції на послуги пов'язані з процесом купівлі-продажу, розподілу та перерозподілу фінансових активів...» [30, с. 14]. Причому, для розвитку ринку важливою є не тільки взаємодія між фінансовими установами та їх клієнтами, а й формування економічних відносин в межах цих груп учасників ринку. На-

приклад, взаємодія банків зі страховими компаніями дозволяє запропонувати більш комплексні послуги клієнтам, натомість взаємодія фізичних осіб-підприємців з державними інституціями у форматі участі в державному тендері формує попит на фінансові послуги, зокрема, платіжні, кредитні, гарантійні, страхові та ін.

Незалежно від виду фінансової послуги, усім фінансовим послугам притаманний набір базових та специфічних ознак як фінансової сфери, так і сфери послуг зокрема. Так, М. В. Дубина виділяє такі ознаки фінансових послуг [11, с. 32]:

1. Платність – метою діяльності будь-якої фінансової установи є отримання доходу, що, враховуючи виключну роль фінансових послуг в його генеруванні, вимагає стягнення плати за їх надання (комісійна, відсоткова, фіксована оплата). Звісно, фінансовою установою можуть надаватися певні фінансові послуги безкоштовно. Як правило, в межах комплексних фінансових продуктів чи з метою отримання конкурентних переваг на ринку.

2. Нематеріальність – фінансовій послугі не притаманна речова форма вираження, водночас, вона тісно пов'язана з матеріально-грошовими засобами.

3. Часова та просторова єдність – фінансова послуга споживається в той самий час, коли її було надано.

4. Нетранспортабельність та незбережність – фінансові послуги не передбачають можливість їх зберігання, накопичення й транспортування.

5. Змінність якості – рівень якості послуги залежить від конкретної фінансової установи та співробітників, які в ній працюють.

6. Регламентованість – складність та економічне значення фінансових послуг вимагають особливо ретельної регламентації усіх дій, що пов'язані з процесом надання послуги.

7. Документування – процес надання фінансової послуги супроводжується створенням відповідних підтверджуючих документів (договорів, чеків).

8. Відсутність права власності – фінансова установа не отримує права інтелектуальної власності на здійснення послуг.

9. Технологічність – процес надання фінансової послуги передбачає використання як фінансовою установою, так і споживачем різних технологічних засобів та цифрових технологій.

З урахуванням попереднього аналізу сутності та властивостей категорії «послуги», вважаємо, що вищенаведений перелік ознак фінансових послуг варто розширити ознаками, що роблять акцент на актуальності власне сервісних якостей при наданні сучасних фінансових послуг:

– клієнтоорієнтованість – навіть найбільш популярні фінансові послуги вимагають персоналізованого підходу з точки зору оцінки їх цінності для споживачів. Саме тому фінансові установи як правило детально вивчають потреби своїх клієнтів перед тим, як запускати нову фінансову послугу чи продукт, проводять соціологічні опитування та аналітичні дослідження, вивчають можливості застосування інноваційних технологій;

– довіроцентричність – фінансові установи працюють на висококонкурентному й глобальному ринку, надаючи послуги, що безпосередньо пов'язані з грошовими ресурсами, фондами чи заощадженнями фізичних та юридичних осіб. Часто вони надають послуги, результат яких для клієнта буде відчутним тільки через проміжок часу (наприклад: послуги зі страхування, якість надання яких клієнт може відчутти лише у момент настання страхового випадку, чи послуги недержавних пенсійних фондів, результат діяльності яких клієнт відчує при виході на пенсію). Саме тому довгострокова успішність як окремо взятої фінансової установи, так і фінансового сектора загалом, залежить від рівня довіри суб'єктів економічної діяльності до них;

– продуктоцентризм – фінансові установи надають не просто послугу з певними характеристиками, а фінансовий продукт, що є клієнтоорієнтованою комбінацією матеріального товару, послуги, сервісної підтримки, можливостей самообслуговування та інформаційного розвитку споживачів. Депозит як послуга для клієнта є однаковою в усіх фінансових установах, що мають відповідну ліцензію, водночас депозит як продукт суттєво відрізняється за умовами надання, ставками доходності, можливостями поповнення, он-лайн відслідковування статусу, інформаційної підтримки тощо.

– сервітизація – орієнтація на сервіс дозволяє фінансовим установам більш якісно сегментувати клієнтів та адекватно позиціонувати себе на ринку. Прикладом цього є випуск різних платіжних карток для клієнтів (звичайна, золота, платинова і т. д.), які передбачають як різні умови надання послуг (кредитний ліміт, мінімальний платіж, комісія за використання), так і різні пакети сервісного обслуговування (цілодобовий консьєрж-сервіс, доступність VIP-залів очікувань в аеропортах, виклик таксі, кеш-беки та ін.).

З урахуванням вищенаведеного пропонуємо розглядати фінансові послуги як вид економічної діяльності з приводу купівлі-продажу фінансового продукту, пов'язаного з рухом фінансових активів (ресурсів),

в основі якого споживча цінність у матеріальній чи нематеріальній формі, що виникає як результат спільної взаємодії суб'єктів ринку фінансових послуг. На відміну від підходів інших науковців, наше визначення враховує як фінансовий елемент послуги, що проявляється в русі фінансових активів, так і споживчий, в основі якого цінність, довіра, сервіс та підтримка клієнтів фінансових установ, які обирають фінансовий продукт як сучасний носій фінансової послуги. Причому, враховуючи зростаючу конкуренцію на ринках фінансових послуг, зумовлену популярністю цифрових фінансових сервісів від нефінансових установ, споживчий аспект фінансових послуг, отримуватиме все більшого значення.

Таким чином, концептуально модель надання фінансової послуги матиме дворівневу структуру (рис. 1). На першому рівні – процес руху фінансових активів (ресурсів) за посередництва фінансових установ. На другому – процес купівлі-продажу фінансових продуктів. Ці два рівні є взаємозалежними та одночасно впливають на успішність фінансової установи. Так, споживачі фінансових послуг, усвідомлюючи надлишок або нестачу фінансових активів (ресурсів), звертаються до надавачів фінансових послуг (фінансових установ) з приводу отримання економічної цінності у формі кредиту, відсоткового доходу, захисту майна, здійснення платежу, збереження чи збільшення вартості фінансових активів. Фінансові установи задовольняють попит споживачів (клієнтів), надаючи їм відповідні фінансові послуги, що передбачають рух фінансових активів між ними та здійснення відповідних операцій. Для зручності, задоволеності та правильного ринкового позиціонування фінансові послуги надаються у формі продажу фінансового продукту, від якості якого залежить рівень довіри клієнтів до фінансової установи, їх запит на нові фінансові послуги і продукти, а також фінансові результати діяльності фінансових установ. Досить часто фінансові продукти є результатом взаємодії різних фінансових установ (банків, страхових компаній, інших фінансових установ), що якнайширше задовольняє потреби клієнтів. Аналогічно, взаємодія між споживачами фінансових послуг сприяє появі запиту на отримання додаткових фінансових послуг (наприклад, кредит, лізинг чи страхування автомобіля фізичною особою-підприємцем, який працює таксистом).

**Висновки.** Отже, фінансові послуги є складною економічною категорією, що реалізуються у формі фінансового продукту та пов'язані з рухом фінансових активів чи ресурсів. Їх сутність розкривається як в межах фінансових категорій («фінансові операції», «фінансові активи», «фінансові ресурси», фінансові посередники), так і категорій зі сфери послуг («урахування потреб клієнтів», «вигода та задоволення», «фінансова цінність»). Метою існування фінансових послуг на сьогодні є задоволення потреби клієнтів у здійсненні певних дій з фінансовими активами, результатом яких є отримання клієнтом фінансової цінності у формі економічної вигоди чи задоволення, що виявляється в одержанні ним прибутку чи збереження реальної вартості фінансового активу. Запропонована концептуальна модель найбільш повно та всесторонньо розкриває всі сторони процесу надання фінансової послуги.

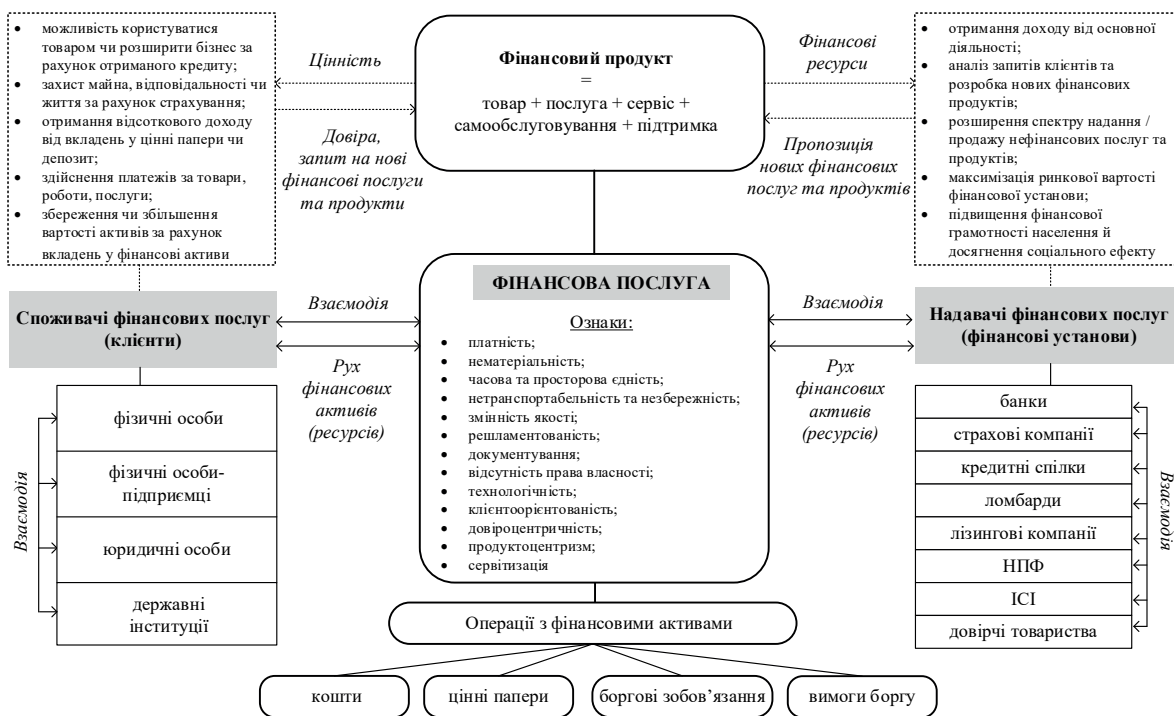


Рис. 1. Концептуальна модель надання фінансової послуги

**Література:**

1. Бондаренко Є. П. Механізм регулювання ринку фінансових послуг України [Неопубл. автореф. дис. канд. екон. наук]. 2011.
2. Bondarenko, Ye. P. (2011). *Mekhanizm rehuliuivannia rynku finansovykh posluh Ukrainy* [The mechanism of regulation of the financial services market of Ukraine]. [in Ukrainian]
3. Дмитрієва О. А. Сфера фінансових послуг в економіці України: Організаційні засади державного регулювання [Неопубл. автореф. дис. канд. екон. наук]. 2008.
4. Dmytriieva, O. A. (2008). *Sfera finansovykh posluh v ekonomitsi Ukrainy: Orhanizatsiini zasady derzhavnoho rehuliuivannia* [The sphere of financial services in the economy of Ukraine: Organizational principles of state regulation]. [in Ukrainian]
5. Унінець-Ходаківська В. П., Костюкевич О. І., Лятамбор О. А. Ринок фінансових послуг: Теорія і практика (2-ге вид.). Центр учбової літератури, 2009.
6. Unynets-Khodakivska, V. P., Kostiukevych, O. I., Liatambor, O. A. (2009). *Rynok finansovykh posluh: Teoriia i praktyka* (2-ge vyd.) [Financial Services Market: Theory and Practice (2nd ed.)]. Tsentr uchbovoi literatury. [in Ukrainian]
7. Ходаківська В. П., Беляєв В. В. Ринок фінансових послуг: Теорія і практика. ЦУЛ, 2002.
8. Khodakivska, V. P., Belyaiev, V. V. (2002). *Rynok finansovykh posluh: Teoriia i praktyka* [Financial services market: Theory and practice]. TsUL. [in Ukrainian]
9. Подзигун І. Фінансовий ринок та ринок фінансових послуг: Взаємозв'язок та єдність. *Ринок цінних паперів України*. 2013. № 1–2. С. 83–88.
10. Podzyhun, I. (2013). *Finansovyi rynek ta rynek finansovykh posluh: Vzaiemozviazok ta yednist* [Financial market and financial services market: Interconnection and unity]. *Rynok tsinnykh paperiv Ukrainy* [Ukrainian Securities Market], 1-2, 83–88. [in Ukrainian]
11. Meidan, A. (1996). *Marketing financial services*. Palgrave Macmillan.
12. Горбач Л. М., Каун О. Б. Ринок фінансових послуг. Кондор, 2006.
13. Horbach, L. M., Kaun, O. B. (2006). *Rynok finansovykh posluh* [Financial services market]. Kondor. [in Ukrainian]
14. Про фінансові послуги та державне регулювання ринків фінансових послуг: Закон України № 2664-III (Україна). URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2664-14>.
15. Pro finansovi posluhy ta derzhavne rehuliuivannia rynkiv finansovykh posluh: Zakon Ukrainy [On financial services and state regulation of financial services markets: Law of Ukraine] № 2664-III (2021) (Ukraine). <<https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2664-14>>. [in Ukrainian]
16. Міщенко В. І., Шаповалов А. В., Юрчук Г. В. Електронний бізнес на ринку фінансових послуг. Товариство «Знання», КОО, 2003.
17. Mishchenko, V. I., Shapovalov, A. V., & Yurchuk, H. V. (2003). *Elektronnyi biznes na rynku finansovykh posluh* [E-business in the financial services market]. Tovarystvo «Znannia», KOO. [in Ukrainian]
18. Семилютина Н. Г. Механізм розвитку ринку фінансових послуг на основі інституту довіри: Теорія, методологія, практика. Волтерс, 2005.
19. Semyliutyna, N. H. (2005). *Mekhanizm rozvytku rynku finansovykh posluh na osnovi instytutu doviry: Teoriia, metodolohiia, praktyka* [The mechanism of financial services market development based on the institution of trust: Theory, methodology, practice]. Volters. [in Ukrainian]
20. Дубина М. В. Механізм розвитку ринку фінансових послуг на основі інституту довіри: Теорія, методологія, практика. ЧНТУ, 2018.
21. Dubyna, M. V. (2018). *Mekhanizm rozvytku rynku finansovykh posluh na osnovi instytutu doviry: Teoriia, metodolohiia, praktyka* [The mechanism of financial services market development based on the institution of trust: Theory, methodology, practice]. ChNTU. [in Ukrainian]
22. Недільська Л. В. Фінансові ресурси як економічна категорія. *Вісник ЖНАЕУ*. 2009. № 2. С. 261–270.
23. Nedilska, L. V. (2009). *Finansovi resursy yak ekonomichna katehoriia* [Financial resources as an economic category]. *Visnyk ZhNAEU* [Bulletin of ZhNAEU], 2, 261–270. [in Ukrainian]
24. Орлюк О. П. та ін. Фінансова енциклопедія. Юрінком Інтер, 2008.
25. Orliuk, O. P. ta in. (2008). *Finansova entsyklopediia* [Financial encyclopedia]. Yurinkom Inter. [in Ukrainian]
26. Боди З., Мертон Р. Фінанси. Вільямс, 2000.
27. Body, Z., Merton, R. (2000). *Fynansu* [Finance]. Vyliams. [in Ukrainian]
28. Зимовець В. В., Зубик С. П. Фінансове посередництво. КНЕУ, 2004.
29. Zymovets, V. V., Zubyk, S. P. (2004). *Finansove poserednytstvo* [Financial intermediation]. KNEU. [in Ukrainian]
30. Про фінансові послуги та фінансові компанії, Проект Закону № 1409-IX (2021). URL: [http://w1.c1.rada.gov.ua/pls/zweb2/webproc4\\_2?id=&pf3516=5065&skl=10](http://w1.c1.rada.gov.ua/pls/zweb2/webproc4_2?id=&pf3516=5065&skl=10).
31. Pro finansovi posluhy ta finansovi kompanii, Proekt Zakonu [On financial services and financial companies, Draft Law] № 1409-IX (2021). <[http://w1.c1.rada.gov.ua/pls/zweb2/webproc4\\_2?id=&pf3516=5065&skl=10](http://w1.c1.rada.gov.ua/pls/zweb2/webproc4_2?id=&pf3516=5065&skl=10)>. [in Ukrainian]
32. Про платіжні послуги, Закон України № 1591-IX (2021) (Україна). URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1591-IX#Text>.
33. Pro platizhni posluhy, Zakon Ukrainy [On payment services, Law of Ukraine] № 1591-IX (2021) (Ukraine). <<https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1591-IX#Text>>. [in Ukrainian]



18. Про ринки капіталу та організовані товарні ринки, Закон України № 3480-IV (2021) (Україна). URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/main/3480-15#Text>.

Pro rynky kapitalu ta orhanizovani tovarni rynky, Zakon Ukrainy [On capital markets and organized commodity markets, Law of Ukraine] № 3480-IV (2021) (Ukraine). <<https://zakon.rada.gov.ua/laws/main/3480-15#Text>>. [in Ukrainian]

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

Alekseienko, M. D., Yarova, A. V. (2012). Bankivska posluha ta yii ekonomichna sutnist [Banking service and its economic essence]. *Finansy, oblik i audit* [Finance, Accounting and Auditing], 20, 9–15. [in Ukrainian]

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

Komisarchyk, O. V. (2010). Bankivski posluhy ta yikh spetsyfika v rozdribnomu bankivnytstvi [Banking services and their specifics in retail banking]. *Formuvannia rynkovoї ekonomiky* [Formation of a market economy], 33, 430–438. [in Ukrainian]

21. Луняков О. В. Теоретические аспекты ряда базовых понятий банковской деятельности. *Вісник СевНТУ: Економіка та фінанси*. 2009. № 98. С. 80–83.

Luniakov, O. V. (2009). Teoretycheskye aspekty riada bazovykh poniaty bankovskoi deiatelnosti [Theoretical aspects of a number of basic concepts of banking]. *Visnyk SevNTU: Ekonomika ta finansy* [Bulletin of SevNTU: Economics and Finance], 98, 80–83. [in Russian]

22. Вишивана Б. М., Остафіль О. В. Роль ринку фінансових послуг у розвитку національної економіки. *Актуальні проблеми розвитку економіки регіону*. 2009. № 5 (2). С. 192–196.

Vyshyvana, B. M., Ostafil, O. V. (2009). Rol rynku finansovykh posluh u rozvytku natsionalnoi ekonomiky [The role of the financial services market in the development of the national economy]. *Aktualni problemy rozvytku ekonomiky rehionu* [Actual problems of economic development of the region], 5(2), 192–196. [in Ukrainian]

23. Иванов В. М. Ринок фінансових послуг: Сутність, структура та використання у різних джерелах. *Економіка: Проблеми теорії та практики*. 2004. № 190. С. 668–674.

Ivanov, V. M. (2004). Rynok finansovykh posluh: Sutnist, struktura ta vykorystannia u riznykh dzherelakh [Financial services market: The essence, structure and use in different sources]. *Ekonomika: Problemy teorii ta praktyku* [Economics: Problems of Theory and Practice], 190, 668–674. [in Ukrainian]

24. Корнеев В. В. Управление кредитными та инвестиционными потоками капитала [Неопубл. автореф. дис. д-ра экон. наук]. 2004.

Kornieiev, V. V. (2004). *Upravlinnia kredytnymy ta investytsiynymy potokamy kapitalu* [Management of credit and investment capital flows]. [in Ukrainian] [in Ukrainian]

25. Корнеев В. В. Эволюция и перспективы финансового рынка Украины. *Економіка України*. 2007. № 9. С. 21–29.

Kornieiev, V. V. (2007). Evoliutsiia i perspektvyu finansovoho rynku Ukrainy [Evolution and prospects of the financial market of Ukraine]. *Ekonomika Ukrainy* [Economy of Ukraine], 9, 21–29. [in Ukrainian]

26. Яшук В. В. Ринки фінансових послуг як складова системи економічного розвитку. *Фінанси України*. 2010. № 10. С. 115–121.

Yashchuk, V. V. (2010). Rynky finansovykh posluh yak skladova systemy ekonomichnoho rozvytku [Financial services markets as a component of the economic development system]. *Finansy Ukrainy* [Finance of Ukraine], 10, 115–121. [in Ukrainian]

27. Красовский С. С. Формирование модели взаимодействия субъектов рынка финансовых услуг. *Вестник АГТУ. Сер.: Экономика*. 2010. № 1. С. 77–83.

Krasovskyi, S. S. (2010). Formyrovanye modely vzaymodeistviya sub'ektiv rynka finansovykh usluh [Formation of a model of interaction of subjects of the market of financial services]. *Vestnyk AHТУ. Ser.: Ekonomyka* [Bulletin of AHТУ. Ser.: Economics], 1, 77–83. [in Russian]

28. Юрий С. И., Луцишин О. О. Ринок фінансових послуг як інституційна основа ринкової економіки. *Фінанси України*. 2010. № 11. С. 48–59.

Yurii, S. I., Lutsyshyn, O. O. (2010). Rynok finansovykh posluh yak instytutsiina osnova rynkovoї ekonomiky [Financial services market as an institutional basis of a market economy]. *Finansy Ukrainy* [Finance of Ukraine], 11, 48–59. [in Ukrainian]

29. Масляев К. В. Деякі основні поняття ринку фінансових послуг. *Вісник Харківського національного університету внутрішніх справ*. 2007. № 36. С. 382–389.

Masliaiev, K. V. (2007). Deiaki osnovni poniattia rynku finansovykh posluh [Some basic concepts of the financial services market]. *Visnyk Kharkivskoho natsionalnoho universytetu vnutrishnikh sprav* [Bulletin of the Kharkiv National University of Internal Affairs], 36, 382–389. [in Ukrainian]

30. Сич Є. М., Ільчук В. П., Гавриленко Н. І. Ринок фінансових послуг. Центр учбової літератури, 2012.

Sych, Ye. M., Ilchuk, V. P., Havrylenko, N. I. (2012). *Rynok finansovykh posluh* [Financial services market]. Tsentr uchbovoi literatury. [in Ukrainian]