

Ангеліна МУШКА
студентка факультету фінансів
Тернопільський національний економічний університет
Науковий керівник:
к.е.н., доцент кафедри банківської справи Сороківська З.К.

СУТЬ РИЗИКУ РЕПУТАЦІЇ КОМЕРЦІЙНИХ БАНКІВ ТА МЕТОДИ ЙОГО УПРАВЛІННЯ

Успіх породжує успіх, як гроші йдуть до грошей.

Нікола Шамфор

У банківській сфері немає сумніву, що репутація в сучасних ринкових умовах є найважливішою конкурентною перевагою будь-якої компанії і особливо банку. Ризик репутації може привести банк (або його керівників) до фінансових втрат або зменшення клієнтської бази.

Ризик репутації - це ризик для надходжень та капіталу, який виникає через несприятливе сприйняття іміджу фінансової установи клієнтами, контрагентами, акціонерами або органами нагляду [1].

На сьогодні даний вид ризику посилюється через нестабільний економічний стан в економіці країни. Нажаль, втрата репутації означає втрату більшості клієнтів банку та ділових зв'язків.

Репутація банку характеризується якістю ведення бізнесу. Ризик репутації складає основну загрозу для банків, оскільки характер їхнього бізнесу вимагає підтримки довіри у вкладників, кредиторів, інвесторів [1].

Наразі ризик репутації впливає не тільки на довіру до банку, але не дає спроможності встановлювати нові зв'язки або підтримувати існуючі, збільшує фінансові втрати, може призвести до притягнення банку до адміністративної, цивільної або кримінальної відповідальності.

Комерційні банки особливо вразливі до цього ризику, оскільки вони, будучи пов'язані з великою кількістю клієнтів та нагромаджуючи значні фінансові ресурси, можуть дуже легко стати інструментом чи жертвою незаконної діяльності з боку їхніх контрагентів, шляхом подання неправдивої інформації, звинувачень за допомогою підставних осіб або іншими методами впливу.

На сьогодні ризик репутації вважається найменш вивченим, оскільки вплив цього ризику на банк полягає у формуванні сукупної думки суспільства про нього.

Основними складовими ризику репутації комерційних банків вважають: довіру до банку; репутацію першої особи; соціальну позицію банку; якість сервісу; відношення персоналу до клієнтів; рекламну політику; відносини з державою; географію банку (наявності регіональних філій, близькість і доступність офісу банку); можливість підтвердити своє міжнародне визнання [3, с. 304].

Для того щоб отримати позитивний ефект у боротьбі з ризиком комерційного банку, необхідно ефективно запроваджувати головні напрямки управління даним ризиком:

- найняти одного або кількох робітників, як представників у зв'язках із громадськістю;
- розробити процедури офіційного, послідовного й своєчасного розгляду скарг клієнтів, яке забезпечить швидке реагування та усунення недоліків банку.

На сьогодні багато установ та організацій наймають прес-служби для збору повідомлень із ЗМІ. Технологи дозволяють цим службам використовувати широкий

спектр джерел до яких відносять: газети, журнали, радіо, телебачення, також різні блоги. Вони можуть надати всю необхідну інформацію яка актуальна для даної фінансової одиниці.

Особливо для підвищення ефективності управління репутаційним ризиком необхідно виконувати так звані «заходи профілактики»:

- періодично переглядати політику і положення діяльності комерційного банку з метою поліпшення стандартів роботи з клієнтами та іншими зовнішніми сторонами;
- проводити наймання персоналу із відповідною позитивною репутацією;
- здійснювати процес контролю за репутацією клієнтів банку для уникнення контактів з клієнтами із незадовільною репутацією, які можуть негативно вплинути на репутацію самого банку [2] .

Також, для управління ризиком банк повинен проводити постійний моніторинг повідомлень з метою прийняти заходів, спрямованих на підтримку та відновлення позитивної репутації банку та його іміджу.



Рис.1. Індикатори управління ризиком репутації комерційного банку

Оскільки ринкові умови і структура банків є різними, не має однієї системи управління ризиками, прийнятної для всіх банків. Кожна установа має розробити свою власну програму та системи управління ризиками, відповідно до своїх потреб і обставин. Головне з метою мінімізації ризику налагодити зв'язок з громадськістю, оскільки саме думка контрагентів банку більшою мірою залежить і впливає на його репутацію.

Саме ризик репутації відіграє важливу роль для банківської системи, тому що недовіра в сфері фінансів, вкладень-депозитів та роботи з клієнтами впливає на формування іміджу банківських установ, що є не мало важливим фактором при виборі банку для клієнта. Майже кожна людина маючи доступ до інформаційних технологій мережі Інтернет, може особисто впевнитись чи варто не змінювати своє рішення на користь обраного банку. Тому слід ретельно перевіряти потік інформації, оскільки репутація виступає гарантією успішної співпраці обох сторін.

Література:

1. Сороківська З.К. Теоретичні засади дослідження сутності репутаційного ризику банку [Електронний ресурс] / З.К. Сороківська // Східна Європа: економіка, бізнес та управління. – 2018. - №5 (16). – Режим доступу до ресурсу: <http://www.easterneurope-bm.in.ua/16-2018-ukr>.
2. Сороківська З.К. Напрямки розвитку та удосконалення управління репутаційним ризиком банку [Електронний ресурс] / З.К. Сороківська // Приазовський економічний вісник. – 2018. - №5 (10). – Режим доступу до ресурсу: <http://rev.kpu.zp.ua/vypusk-5-10>.

3. Чорна О. Є. Управління ризиком репутації комерційного банку [Електронний ресурс] / О. Є. Чорна, Б. Г. Філатов // Серія економіка. Спецвипуск 33. Частина 2 – С. 303-304. [Електронний ресурс] – Режим доступу :<https://dspace.uzhnu.edu.ua/>

Марія НІКОРА

студентка факультету банківського бізнесу

Тернопільський національний економічний університет

Науковий керівник :

к.е.н., доцент кафедри банківської справи Чайковський Я.І.

ВИКОНАННЯ ФУНКЦІЙ БАНКІВСЬКОЮ СИСТЕМОЮ УКРАЇНИ В СУЧАСНИХ УМОВАХ

У сучасних умовах для стабілізації фінансово-економічної ситуації в країні необхідна ефективно функціонуюча, надійна та розвинена банківська система. Стабільне функціонування банківської системи є необхідною умовою для стійкого економічного розвитку в довгостроковій перспективі. З метою забезпечення ефективного функціонування банківської системи України необхідно дослідити особливості сучасного стану та визначити перспективи її розвитку з урахуванням зарубіжного. Специфіка діяльності банків в Україні проявляється безумовно в результативності її функціонування. На нашу думку, саме функціонування вітчизняних банків з урахуванням зарубіжного досвіду дозволить досягти більшої ефективності їхньої діяльності. Усе це зумовлює актуальність розроблення заходів, спрямованих на виконання функцій банківською системою з огляду на сучасний стан та євроінтеграційні напрямки розвитку економіки України [1, с. 135].

Банківська система – основна ланка кредитно-фінансової системи, невід'ємна частина структури ринкової економіки.

Банк – це організаційна структура в бізнесі, сферою діяльності якої є операції із позиковим капіталом, це фінансовий посередник, який виконує комплекс базових операцій грошового ринку: мобілізацію коштів, надання їх у кредит, здійснення розрахунково-касового обслуговування.

Банк самостійно визначає напрями своєї діяльності і спеціалізацію за видами операцій. Банківська система є складовою частиною кредитної системи держави.

Для нормального функціонування банківської системи повинні бути дотримані такі вимоги:

1. У країні має бути достатня кількість діючих банків і кредитних установ. Систему слід розглядати як таку, що систематично розвивається і постійно кількісно та якісно змінюється.

2. У системі не має бути зайвих елементів. У цьому секторі економіки мають бути відсутні банківські установи, які не розпочали виконання банківських операцій у встановлені строки, які діють без належним чином оформлених ліцензій на здійснення банківських операцій, або утворені не у відповідності до чинного законодавства та акта засновника про створення.

3. У країні функціонує центральний банк, який виступає основним координатором кредитних інститутів та ефективно виконує функції управління грошово-кредитними і фінансовими процесами в економіці. Важливе значення має індекс незалежності центрального банку від уряду, який складається із таких елементів: система призначень функціонерів центрального банку, взаємовідносини з