

УДК 336.71

Торяник Ж.І.
кандидат економічних наук,
доцент кафедри менеджменту
та соціально-гуманітарних дисциплін
Харківського навчально-наукового інституту
Університету банківської справи

Ковальчук Ю.
магістр
Харківського навчально-наукового інституту
Університету банківської справи

РЕПУТАЦІЙНА ТА ЕКОНОМІЧНА БЕЗПЕКА БАНКІВ: СУТНІСНА ХАРАКТЕРИСТИКА ТА СКЛАДНИКИ

АНОТАЦІЯ

У статті визначено сутність репутаційної безпеки банку. Систематизовано основні складники ділової репутації банку. Досліджено вплив взаємодії складників ділової репутації та економічної безпеки банку. Запропоновано заходи забезпечення репутаційної безпеки залежно від етапу розвитку банку.

Ключові слова: банк, імідж банку, ділова репутація, економічна безпека, репутаційна безпека, етапи життєвого циклу банку.

АННОТАЦИЯ

В статье определена сущность репутационной безопасности банка. Систематизированы основные составляющие деловой репутации банка. Исследовано влияние взаимодействия составляющих деловой репутации и экономической безопасности банка. Выяснена связь между инструментами обеспечения экономической безопасности и формированием, поддержкой деловой репутации в зависимости от этапа развития банка.

Ключевые слова: банк, имидж банка, деловая репутация, экономическая безопасность, репутационная безопасность, этапы жизненного цикла банка.

ANNOTATION

The article defines the essence of reputation security of the bank. The main components of the bank's business reputation are systematized. The influence of interaction between the components of business reputation and economic security of the bank is explored. The link between the measures of ensuring economic security and the formation and maintenance of business reputation, depending on the stage of development of the bank, is revealed.

Key words: bank, bank image, business reputation, economic security, reputation security, bank life cycle.

Постановка проблеми у загальному вигляді та її зв'язок із важливими науковими чи практичними завданнями. З одного боку, ризик погіршення ділової репутації впливає на спроможність банку встановлювати нові ділові відносини з контрагентами, надавати різноманітні послуги, що проявляється у погіршенні платоспроможності і відпливі вкладів в одному банку, а ці проблеми в подальшому здатні призвести до системної банківської кризи. З іншого боку, структурні проблеми банківського сектору підривають довіру до будь-якого окремо взятого банку. Позитивна репутація банку та визнання його на ринку допомагають витримувати тиск зовнішніх чинників та є важливим елементом його конкурентоспроможності, який впливає на всі аспекти його тривалого виживання і розвитку на ринку, у тому числі на економічну без-

пеку. Все це пояснює ту важливу роль репутації банку, яку вона відіграє у забезпеченні його економічної безпеки.

Аналіз останніх досліджень і публікацій, в яких започатковано розв'язання даної проблеми і на які спираються автори. Питання визначення сутності та ролі репутації банку, розроблення теоретико-методичних засад оцінювання та управління діловою репутацією висвітлено у працях багатьох зарубіжних учених, таких як: С. Блек, Д. Данієлс, П. Друкер, Ф. Котлер, Е. Роджерс, Р. Фостер, Л. Браун, Я.Х. Гордон, Б. Джі, Дж.М. Лайхтф, Г. Падафет, Г. Почепцов, І.В. Альошина, О.С. Віханський, М. Вишнякова, О. Ситніков, О.А. Феофанов та ін. Напрацювання вітчизняних науковців із цієї тематики висвітлені у працях А.О. Старостіної, Т.О. Примак, С.М. Ілляшенка, Т.Б. Хомуленко, Л.М. Шульгіної, Н.І. Чухрай, Є.В. Ромата, О.О. Ястремської, Т.Б. Решетілової, О.М. Ястремської та ін.

Теоретичним і практичним питанням економічної безпеки банківської діяльності присвячено праці багатьох вітчизняних і зарубіжних учених. Важливий внесок у дослідження даних проблем зробили вчені О. Бандурка, О. Барановський, Т. Васильців, О. Васильчак, П. Гайдучкий, В. Геєць, В. Гіжевський, Р. Гриценко, М. Діба, В. Духов, М. Зубок, М. Камлик, В. Коваленко, Л. Ключко, Г. Леонова, І. Мігус, О. Озаріна, К. Петрова, С. Ілляшенко, А. Крисін, В. Ларічев, Б. Райзберг, В. Сенчагов, Г. Тагірбеков, І. Ткачук, А. Шаваєв, В. Ярочкін, С. Яременко та ін.

Виділення невирішених раніше частин загальної проблеми, котрим присвячується означена стаття. Високо оцінюючи внесок вітчизняних і зарубіжних учених у розвиток теоретичної бази управління репутацією та безпекою банку, треба зазначити, що й досі залишаються невисвітленими і потребують більш глибокого теоретичного і методичного дослідження питання впливу взаємодії складників ділової репутації та економічної безпеки банку.

Формулювання цілей статті (постановка завдання). Метою статті є дослідження впливу взаємодії складників ділової репутації та еко-

номічної безпеки банку, обґрунтування заходів щодо забезпечення репутаційної безпеки залежно від етапу розвитку банку.

Виклад основного матеріалу дослідження з повним обґрунтуванням отриманих наукових результатів. В економічній літературі існують різні підходи до тлумачення сутності економічної безпеки та її функціональних складників. У роботі [1] детально проаналізовано підходи до складників економічної безпеки банку. Аналізуючи ці підходи, можна дійти висновку, що найвагоміші складники економічної безпеки можна розподілити на внутрішні (фінансовий, інтелектуально-кадровий, технологічну, силовий), які підконтрольні банку, та зовнішні (політико-правовий, ринковий, інтерфейсний, екологічний, соціально-психологічний), які є частково контрольованими або неконтрольованими банком узагалі.

Також доцільно розглянути цікавий підхід К. Гончарової до складників економічної безпеки банку, які представлено в табл. 1 [2].

Автор, на жаль, не надає трактування поняття «репутаційна безпека». Ми вважаємо, що репутаційна безпека банку – це захист бренду та іміджу банку від несприятливого інформаційного середовища та недобросовісної конкуренції з метою захищеності інтересів усіх його стейкхолдерів.

Досить часто відбувається ототожнення понять «ділова репутація» та «імідж» банку, проте ці категорії необхідно розрізняти, хоча вони й тісно пов'язані між собою. Так, імідж банку – це те, як банк шляхом проведення маркетингових кампаній просуває себе на ринку, а репутація – це те, яка думка склалася про нього в процесі реальної взаємодії зі стейкхолдерами.

Складники ділової репутації банку представлено в табл. 2.

Дані табл. 2 свідчать, що найпопулярнішими чинниками ділової репутації є такі: фінансові показники; якість продукції (сервісу); репутація керівника (топ-менеджменту); соціальна відповідальність; імідж (емоційна привабли-

Таблиця 1

Складники економічної безпеки банківської установи

ЕКОНОМІЧНА БЕЗПЕКА		
№	СКЛАДНИКИ	ЕЛЕМЕНТИ
1	ОРГАНІЗАЦІЙНА БЕЗПЕКА	кадрова безпека з елементами фізичної та психологічної безпеки
2	ФІНАНСОВА БЕЗПЕКА	попередження настання економічних загроз та управління фінансовими ризиками банку
3	РЕПУТАЦІЙНА БЕЗПЕКА	глибоко інтегрована в банківську структуру та процеси безпека з інструментами швидкого реагування та забезпечення попередження настання загроз репутації
4	ІНФОРМАЦІЙНА БЕЗПЕКА	Інформаційно-технологічна безпека з елементами управління операційно-технологічними ризиками
5	ЮРИДИЧНО-ПРАВОВА БЕЗПЕКА	безпека комплаєнс-банку

Таблиця 2

Складники ділової репутації банку

Складники	Джерело інформації					Усього
	[3]	[4]	[5]	[6]	[7]	
Імідж (емоційна привабливість)	+			+		2
Гудвіл	+					1
Фінансові показники (фінансова стійкість)	+	+	+	+	+	5
Організаційна культура	+	+				2
Репутація керівника (топ-менеджменту)	+	+			+	3
Соціальна відповідальність	+		+		+	3
Захист навколишнього середовища					+	1
Якість продукції (сервісу)	+	+	+	+	+	5
Відносини з партнерами			+			1
Інновації		+		+	+	3
Інвестиційна привабливість					+	1
Присутність на міжнародних ринках		+		+		2
Порядність та законслухняність		+	+			2
Професійна етика			+			1
Благодійна діяльність			+			1
Історія банку				+		1
Інформаційна прозорість				+		1
Корпоративна культура				+		1
Грамотна рекламна, брендингова політика, PR				+		1

Таблиця 2

Складники ділової репутації банку

Складники	Джерело інформації					Усього
	[3]	[4]	[5]	[6]	[7]	
Імідж (емоційна привабливість)	+			+		2
Гудвіл	+					1
Фінансові показники (фінансова стійкість)	+	+	+	+	+	5
Організаційна культура	+	+				2
Репутація керівника (топ-менеджменту)	+	+			+	3
Соціальна відповідальність	+		+		+	3
Захист навколишнього середовища					+	1
Якість продукції (сервісу)	+	+	+	+	+	5
Відносини з партнерами			+			1
Інновації		+		+	+	3
Інвестиційна привабливість					+	1
Присутність на міжнародних ринках		+		+		2
Порядність та законслухняність		+	+			2
Професійна етика			+			1
Благодійна діяльність			+			1
Історія банку				+		1
Інформаційна прозорість				+		1
Корпоративна культура				+		1
Грамотна рекламна, брендингова політика, PR				+		1

Таблиця 3

Відповідність складників економічної безпеки та ділової репутації банку для розрахунку інтегрального показника

Складники економічної безпеки	Складники ділової репутації
Внутрішні складники	
Фінансовий	фінансові показники: прибуток, приріст власного капіталу, норматив адекватності капіталу (більше ніж по банківській системі), приріст залучених коштів, показники ліквідності
Техніко-технологічний	якість послуг, цінова політика, наявність додаткових послуг, захист клієнтів від кібератак, новітні технології
Інтелектуально-кадровий	репутація керівника (топ-менеджменту), імідж персоналу (якість міжособистісної взаємодії (дружелюбність, ввічливість персоналу, прагнення допомогти відвідувачам тощо); компетентність персоналу під час продажу; виконання персоналом стандартів обслуговування на кожному етапі спілкування; зовнішній вигляд працівників, операційні стандарти (наприклад, зона обслуговування); мотивація, навчання персоналу, політика планування кар'єри, соціально-психологічний клімат у колективі
Силовий	організаційна культура та соціально-психологічний клімат у колективі, протидія кримінальним проявам, співробітництво з правоохоронними органами та державними органами
Зовнішні складники	
Інформаційний	інформаційна прозорість, звітність банку доступна, інформативність сайту (оновлення, наповнення), публічні виступи топ-менеджменту банку, комплекс маркетингових комунікацій, міжнародні рейтинги
Соціально-психологічний	соціальна відповідальність: благодійна діяльність, спонсорство та ін., соціальний захист персоналу
Політико-правовий	законслухняність, виконання банками нормативів, питома вага судових і арбітражних розглядів у загальному числі господарських договорів; частка виграних розглядів у загальному числі розглядів, що відбулися; кількість штрафних санкцій
Ринковий	частка ринку банку, присутність на міжнародних ринках, конкурентні позиції; імідж банку
Інтерфейсний	відносини з партнерами (клієнтами, державними органами влади, інвесторами), лояльність клієнтів
Екологічний	участь у вирішенні проблем екології, фінансування відповідних підприємств на пільгових умовах

вість); інновації; відносини з партнерами, порядність та законслухняність; присутність на міжнародних ринках.

Ділова репутація є безпосередньо взаємозалежною з усіма складниками економічної безпеки банку. Кожний складник економічної без-

пеки впливає на зростання ділової репутації банку, з іншого боку, позитивна ділова репутація сприяє забезпеченню економічної безпеки банку, тому виникає необхідність визначення взаємозв'язку цих складників, дієвості і характеру заходів щодо управління ними.

Кожному елементу ділової репутації присвоюємо бали від 1 до 10, де 1 – мінімальне значення, 10 – максимальне. Не будемо присвоювати вагомості складників репутації, адже вони доповнюють один одного та є рівноправними.

Розрахувати інтегральний показник рівня зовнішніх/внутрішніх складників економічної безпеки (Iz/v) можна за допомогою формули (1), а загальний інтегральний показник (I) – за формулою (2):

$$\text{Інтегральний показник } (Iz/v): I_{zv} = \sum_{i=1}^{el} \frac{K_{el}^i}{el}, \quad (1)$$

де Iz/v – показник рівня зовнішніх/внутрішніх складників економічної безпеки;

el – кількість елементів зовнішніх/внутрішніх складників економічної безпеки.

Таблиця 4

Заходи забезпечення репутаційної безпеки залежно від етапу розвитку банку

Стадії життєвого циклу банку/головні цілі репутаційної політики банку	Заходи забезпечення репутаційної безпеки
Формування / створення банку з виходом на певний сегмент ринку	<ul style="list-style-type: none"> – визначення оперативних цілей та планів функціонування банку; – сегментація ринку згідно з планами; – підбір висококваліфікованого персоналу; – розроблення фірмового стилю банку; – створення початкової бази даних реальних і потенційних клієнтів; – підготовка та розсилка інформаційних повідомлень щодо продуктів та стратегії розвитку банку; – проведення маркетингових досліджень і складання прогнозів розвитку банку; – формування певної культури взаємовідносин з клієнтами та партнерами, налагодження зворотного зв'язку; – програми лояльності банку; – побудова репутації в соціальних медіа (SMM ORM – Social MediaMarketing on-line reputation management); – робота зі ЗМІ: написання статей, участь у певних онлайн-шоу та інтерв'ю, що сприятимуть формуванню іміджу банку та укріпленню його репутації (Public ORM)
Зростання / закріплення банку на захоплених позиціях і стабільна діяльність	<ul style="list-style-type: none"> – впровадження і зміцнення традицій серед співробітників банку, створення корпоративного духу; – створення загального стилю офісу банку відповідно до його традицій; – активізація маркетингових досліджень, – створення інноваційних дослідницьких структур; – підкреслення в рекламі стабільної діяльності банку; – постійний зв'язок із наявними клієнтами; – реклама технологій банку; – застосування соціальної реклами, – активне використання фірмового стилю банку; – початок діяльності з PR; – просування в мережі Інтернет, а точніше в пошукових системах (наприклад, Google, Yandex, Meta) потрібної для побудови правильної репутації документів, які мають потрапити на першу сторінку пошукової видачі (SEO ORM)
Зрілість / інноваційна діяльність банку з метою розширення ринку за стабільного положення на займаних	<ul style="list-style-type: none"> – стимулювання інноваційної діяльності банку; – персонал приймає участь у курсах підвищення кваліфікації, перепрофілюванні тощо; – мотивація персоналу і забезпечення соціальних гарантій; – відкриття філій банку в регіонах, вихід на міжнародні ринки; – створення пробних нових напрямів діяльності; – постійна підтримка прямого і зворотного зв'язку з клієнтами; – початок рекламної кампанії інноваційних проектів банку; – активна участь у суспільному житті, публічні заходи різного рівня; – розширення соціальної реклами, благодійність, спонсорство; – робота з відгуками та коментарями у блогах, на форумах, тематичних сайтах (SERM ORM)
Спад / відродження / трансформація банку призводить або до його стагнації та банкрутства, або до чергового відродження	<p>Якщо трансформація банку призводить або до його стагнації та банкрутства, то банк виконує свої зобов'язання, підтримує зв'язки з клієнтами. Якщо банк вийшов на інноваційний шлях розвитку, то весь цикл запускається знову:</p> <ul style="list-style-type: none"> – залучення фінансових інвестицій; – заходи з професійного розвитку персоналу; – акцент на якості послуг, соціальній відповідальності, турботі про клієнтів та партнерів; – встановлення оптимальної цінової політики; – проведення маркетингових досліджень, інтенсивних рекламних кампаній, PR-акцій, націлених на підтримку іміджу та репутації; – робота з «уряткування» репутації під час кризових ситуацій, нападу конкурентів, інформаційної війни та ін. (Crisis ORM)

Інтегральний показник (I=10):
$$I = \frac{Iv + Iz}{2} \quad (2)$$

Взаємозв'язок складників економічної безпеки банку та відповідних показників ділової репутації представлено в табл. 3.

За результатами діагностики зовнішніх і внутрішніх складників економічної безпеки банку передбачено шкалу оцінювання рівня економічної безпеки/ділової репутації банку: 0–2,5 бали – дуже низький рівень; 2,6–5 балів – низький рівень; 5,1–7,5 балів – середній рівень; 7,6–10 балів – високий рівень.

Як відомо, на кожному етапі життєвого циклу банк використовує відповідну політику управління усіма аспектами своєї діяльності. Процес управління репутацією не є винятком, відповідно, постає необхідність визначення адекватної системи управління нею з урахуванням етапу життєвого циклу банку (табл. 4).

Висновки з цього дослідження і перспективи подальших розвідок у даному напрямку. Таким чином, доведено факт взаємовпливу складників ділової репутації та економічної безпеки підприємства; запропоновано заходи забезпечення репутаційної безпеки залежно від етапу розвитку банку. Так, на першому етапі життєвого циклу відбувається формування банку з виходом на певний сегмент ринку. На другому етапі банк затверджується на захоплених позиціях та стабільно веде свою діяльність. Третій етап життєвого циклу – це інноваційна діяльність банку для розширення ринку за стабільно міцного положення на займаних позиціях. На четвертому етапі відбувається трансформація банку, що призводить до його відмирання або до чергового інноваційного витка.

Сучасні умови господарювання характеризуються негативним впливом кризових явищ, дефіцитом власних інвестиційних ресурсів, високим рівнем інфляції, низьким рівнем транспарентності банків та довіри до банківської системи, високими відсотковими ставками по банківських кредитах та ін. Щоб вижити в таких умовах господарювання, які характеризуються мінливістю та невизначеністю, банки повинні постійно моніторити фінансово-господарську діяльність, визначати її сильні та слабкі сторони; виявляти можливості, загрози та вчасно реагувати на них; розробляти та контролювати заходи в системі забезпечення економічної та репутаційної безпеки.

БІБЛІОГРАФІЧНИЙ СПИСОК:

1. Торяник Ж.І., Кулініч Є.П. Місце фінансової безпеки в системі економічної безпеки банку. Інфраструктура ринку. 2017. № 13. URL: <http://www/market-infr.od.ua/uk/13-2017>.
2. Гончарова К.Г. Рівень ділової репутації Топ-менеджменту банку як індикатор системи економічної безпеки. Дніпропетровський державний аграрно-економічний університет. 2015. № 12. URL: <http://www.economy.nayka.com.ua/?op=1&z=4868>.
3. Туріянська М., Пеннер В. Структура репутації підприємства: монографія. Луганськ: Янтар, 2009. 140 с.
4. Деловая репутация как одно из важнейших стратегических преимуществ компании / Т. Соломанидина, С. Резонтов, В. Новик. URL: www.top-personal.ru/issue.html.
5. Вазенина И.С. Деловая репутация банка: особенности формирования и управления. URL: <https://cyberleninka.ru/article/v/delovaya-reputatsiya-banka-osobennosti-formirovaniya-i-upravleniya>.
6. Reputation Institute: Рейтинг репутації провідних компаній світу 2016 року. URL: <http://gtmarket.ru/news/2016/04/10/6686>.
7. Журнал Fortune. URL: <http://fortune.com/fortune500/>.

REFERENCES:

1. Torianyk Zh., Kulinich Ye. (2017), Mistse finansovoi bezpeky v systemi ekonomichnoi bezpeky banku [The role of financial security in the system of bank economic security], Market infrastructure, Ukraine.
2. Honcharova K. H., (2015), Riven dilovoi reputatsii Top-menedzmentu banku yak indyikator systemy ekonomichnoi bezpeky [The level of business reputation of the Bank's top management as an indicator of the system of economic security] Dnipropetrovsk State Agrarian and Economic University.
3. Turianska M., (2009), Struktura reputatsii pidpriemstva: monohrafiia: [The structure of the company's reputation: monograph], Luhansk, Ukraine.
4. Solomanydyna T. Delovaia reputatsiya kak jedno yz vazhneishykh stratehicheskyykh preymushchestv kompanyy [Business reputation as one of the most important strategic advantages of the company] [Electronic resource]. – Access mode: www.top-personal.ru/issue.html.
5. Vazhenyna Y. Delovaia reputatsiya banka: osobennosti formirovaniya y upravleniya [Bank's business reputation: features of formation and management]. [Electronic resource]. – Access mode: <https://cyberleninka.ru/article/v/delovaya-reputatsiya-banka-osobennosti-formirovaniya-i-upravleniya>
6. Reputation Institute: Reitynh reputatsii providnykh kompanii svitu 2016 roku // [Elektronnyi resurs]. – Rezhym dostupu: <http://gtmarket.ru/news/2016/04/10/6686>
7. Zhurnal Fortune // [Elektronnyi resurs]. – Rezhym dostupu: <http://fortune.com/fortune500/>

Toranyk Zh.I.
*Candidate of Economic Sciences,
Senior Lecturer at Department of Management
and Socio-Humanitarian Disciplines,
Kharkiv Educational-Scientific Institute,
State Higher Educational Institution "Banking University"*

Kovalchuk Yu.
*Master,
Kharkiv Educational-Scientific Institute,
State Higher Educational Institution "Banking University"*

REPUTATIONAL AND ECONOMIC SECURITY OF BANKS: ESSENTIAL CHARACTERISTIC AND COMPONENTS

The article defines the essence of reputation security of the bank as protection of the brand and image of the bank from unfavourable information environment and unfair competition in order to protect the interests of all its stakeholders. Approaches to the components of economic security and business reputation of the bank are investigated, as well as the influence of these components' interaction. Analysing these approaches, we can conclude that the most important components of economic security can be divided into internal (financial, intellectual and personnel, technological, power), which are controlled by the bank, and external (political and legal, market, interface, environmental, socio-psychological), which are partially controlled or uncontrolled by the bank in general. The most popular business reputation factors are: financial performance; quality of products (service); reputation of the head (top management); social responsibility; image (emotional attraction); innovation; relations with partners, decency and law-obedience; presence in international markets.

The methodology for calculating the integral index and the grading scale of the level of economic security/business reputation of the bank is proposed.

The article proves that for every stage of the lifecycle a certain goal of reputation policy corresponds, so, at the first stage of the lifecycle, the establishment of a bank takes place on a certain segment of the market. At the second stage, the bank strengthens at the captured positions and steadily conducts its activities. The third stage of the bank's lifecycle is the innovative activity in order to expand the market in view of its strong position in the occupied place. At the fourth stage, the bank is transformed, leading to its disappearance or to another innovation round. Measures to ensure reputation security are proposed depending on the stage of development of the bank.