

ОЦІНКА РИЗИКУ РЕПУТАЦІЇ В УМОВАХ ФУНКЦІОНУВАННЯ ЕЛЕКТРОННОГО БАНКІНГУ

©2018 ДОМІНОВА І. В.

УДК 336.717

Домінова І. В. Оцінка ризику репутації в умовах функціонування електронного банкіngu

Мета статті полягає в дослідженні основних особливостей прояву ризику репутації банку в умовах електронного банкіngu та здійсненні якісної оцінки ризику репутації 20 найбільших банків України (за обсягом активів) як основних учасників здійснення електронного банківського обслуговування на вітчизняному ринку банківських послуг. Сформульовано основні джерела, що провокують виникнення ризику репутації в умовах функціонування електронного банкіngu. Сформовано комплексний підхід до оцінки ризику репутації банків, які пропонують послуги електронного банківського обслуговування, та здійснено оцінку ризику репутації 20 найбільших банків України, а також виведено узагальнений рейтинг рівня їх репутації. Перспективою подальших досліджень у даному напрямі є розроблення методів для нівелювання ризику репутації в умовах функціонування електронного банкіngu.

Ключові слова: ризик репутації, електронний банкіng, електронне банківське обслуговування.

Рис.: 1. **Табл.:** 5. **Бібл.:** 11.

Домінова Інна Володимирівна – аспірантка кафедри менеджменту банківської діяльності, Київський національний економічний університет ім. В. Гетьмана (пр. Перемоги, 54/1, Київ, 03057, Україна)

E-mail: inna.dominova@gmail.com

УДК 336.717

Домінова І. В. Оценка риска репутации в условиях функционирования электронного банкинга

Цель статьи заключается в исследовании основных особенностей проявления риска репутации банка в условиях электронного банкинга и осуществлении качественной оценки риска репутации 20 крупнейших банков Украины (по объему активов) как основных участников осуществления электронного банковского обслуживания на отечественном рынке банковских услуг. Сформулированы основные источники, которые провоцируют возникновение риска репутации в условиях функционирования электронного банкинга. Сформирован комплексный подход к оценке риска репутации банков, предлагающих услуги электронного банковского обслуживания, и осуществлена оценка риска репутации 20 крупнейших банков Украины, а также выведен обобщенный рейтинг уровня их репутации. Перспективой дальнейших исследований в данном направлении является разработка методов для нивелирования риска репутации в условиях функционирования электронного банкинга.

Ключевые слова: риск репутации, электронный банкіng, электронное банковское обслуживание.

Рис.: 1. **Табл.:** 5. **Библ.:** 11.

Домінова Інна Володимирівна – аспірантка кафедри менеджменту банківської діяльності, Київський національний економічний університет ім. В. Гетьмана (пр. Перемоги, 54/1, Київ, 03057, Україна)

E-mail: inna.dominova@gmail.com

UDC 336.717

Dominova I. V. Assessing Reputation Risk in the Conditions of Operation of Electronic Banking

The article is aimed at researching the main features of manifestation of risk to the bank's reputation in the conditions of electronic banking and implementing a qualitative assessment of the reputation risk of the 20 largest banks of Ukraine (by the volume of assets) as the main participants in the implementation of electronic banking service in the national banking services market. The basic sources, which provoke occurrence of a reputation risk in conditions of operation of electronic banking, have been formulated. A comprehensive approach to assessing the reputation risk of banks offering electronic banking services has been formed and the reputation risk assessment of the 20 largest banks in Ukraine has been carried out, resulting in a generalized rating of their reputation level. Prospect for further researches in this direction is development of methods for leveling of reputation risk in conditions of operation of electronic banking.

Keywords: reputation risk, electronic banking, electronic banking services.

Fig.: 1. **Tbl.:** 5. **Bibl.:** 11.

Dominova Inna V. – Postgraduate Student of the Department of Banking Management, Kyiv National Economic University named after V. Hetman (54/1 Peremohy Ave., Kyiv, 03057, Ukraine)

E-mail: inna.dominova@gmail.com

Ведення банківського бізнесу постійно пов'язане з формуванням громадської думки про окрему банківську установу та банківську систему держави загалом. Це зумовлено багатьма факторами, оскільки потенційний клієнт банку хоче бути переконаним, що установа, в якій він буде обслуговуватись та довірить їй свої фінансові ресурси, є надійною та стабільною. В умовах сьогодення, коли інформація миттєво поширюється в мережі Інтернет і відразу стає публічною, банківські установи стають особливо чутливими до ризику ділової репутації.

Базельський комітет з питань банківського нагляду наголошує на важливості ефективного управління ризиком репутації в умовах функціонування електронного банкіngu, оскільки успіх від впровадження та використання банком будь-якої системи

електронного банківського обслуговування, насамперед, пов'язаний із відгуками клієнтів про доцільність, ефективність, безпечність та зручність використання тої чи іншої системи [1, с. 18]. Тому цей ризик, враховуючи його взаємозалежність із операційним, стратегічним та правовим ризиками, потребує особливої уваги при впровадженні у процес банківського обслуговування різних систем електронного банкіngu, а особливо форм, які функціонують у режимі онлайн (Інтернет-банкіng, мобільний банкіng).

Питанням сутності та методам оцінки ризику репутації банку приділяють багато уваги вітчизняні та зарубіжні науковці: В. Астреліна і П. Бондарчук [2], О. Чорна [3], Я. Колеснік [4], а також Ж. Довгань, Л. Домбровська, С. Катрин, О. Кириченко, Ф. Мар, А. Феринг, В. Нельсон, В. Хенні. Однак лише незнач-

на кількість науковців досліджує особливості банківських ризиків (у тому числі й ризик репутації) в умовах електронного банківського обслуговування, серед яких варто виділити дослідження Л. Примостки та І. Карчевої [5], а серед російських вчених цей аспект прояву ризику репутації досліджують П. Ревенков [6] та Л. Лямін [7]. Також підходи до сутності та оцінки ризику ділової репутації банківських установ опубліковані в нормативних актах Національного банку України та рекомендаціях Базельського комітету з питань банківського нагляду. Але проведений аналіз джерел у процесі наукового дослідження дозволяє стверджувати, що не існує єдиної якісної системи оцінки ризику репутації в умовах електронного банкінгу, що і пояснює актуальність обраної теми дослідження.

Метою статті є дослідження основних особливостей прояву ризику репутації банку в умовах електронного банкінгу та здійснення якісної оцінки ризику репутації 20 найбільших банків України (за обсягом активів) як основних учасників здійснення електронного банківського обслуговування на вітчизняному ринку банківських послуг.

Національний банк України під ризиком репутації банку пропонує розуміти «...наявний або потенційний ризик для надходжень та капіталу, який виникає через несприятливе сприйняття іміджу фінансової установи клієнтами, контрагентами, акціонерами (учасниками) або органами нагляду» [8]. Своєю чергою, Базельський комітет з питань банківського нагляду в Базелі II наводить більш розширене поняття репутаційного ризику та зазначає, що це ризик, що пов'язаний з негативним сприйняттям банку з боку клієнтів, контрагентів, акціонерів, який може негативно вплинути на здатність підтримувати існуючі ділові відносини й забезпечувати постійний доступ до джерел фінансування [9].

Примостка Л. та Карчева І. розглядають ризик репутації як «...ймовірні фінансові втрати, обумовлені негативною громадською думкою щодо банку, що формується через невиконання (порушення) ним зобов'язань перед клієнтами» [5, с. 265]. Майже аналогічне визначення пропонують і російські науковці Ревенков П. та Лямін Л., наголошуючи, що наслідками реалізації цього ризику можуть бути втрата частини клієнтів, відтік ресурсів, судові позови, поява відомостей про порушення банківської таємниці у загальнодоступній формі та ін. [7, с. 79].

Відмітимо, що в умовах функціонування електронного банкінгу сутність ризику репутації залишається тією ж самою. Основною відмінністю ризику репутації в умовах електронного банкінгу є те, що ділова репутація банку може постраждати, якщо системи електронного банкінгу не відповідають вимогам ринку, їх функціонал незручний та незрозумілий для клієнта, тобто вони є такими, що відштовхують як наявних, так і потенційних користувачів. Також в

умовах функціонування електронного банкінгу репутація банку залежить від його здатності забезпечити безпечно обслуговування власних клієнтів через системи Інтернет-банкінг та мобільний банкінг. Іншими словами, впровадження банками систем електронного банківського обслуговування розширює спектр джерел, що зумовлюють ризик репутації банку.

До основних причин, що провокують появу репутаційного ризику за умов функціонування електронного банкінгу, слід віднести:

- ✦ зниження рівня довіри з боку клієнта за умов несанкціонованого доступу до його рахунків;
- ✦ розкриття або викрадання конфіденційної інформації про клієнта або інформації, яка є банківською таємницею;
- ✦ неможливість забезпечення безперервного функціонування системи електронного банкінгу;
- ✦ запровадження незручної системи електронного банкінгу, яка є складною у використанні для клієнта;
- ✦ некомпетентність інформаційної служби банку;
- ✦ недостовірні інформації про банківську систему в публікаціях, засобах масової інформації та у мережі Інтернет [10, с. 74].

Зазначимо, що експерти в галузі оцінки ризиків не мають єдиної думки щодо того, як оцінювати репутаційний ризик. У спеціалізованій науковій літературі та у виданнях з питань ведення банківського бізнесу теж немає однозначної відповіді, як оцінити ризик ділової репутації банку та чи відносити ділову репутацію до нематеріальних активів банку. В одному більшості експертів погоджуються: якісне та ефективне управління діловою репутацією здатне збільшити прибуток банківської установи, насамперед за рахунок збільшення клієнтської бази, і, як результат, – збільшення процентних та операційних доходів за активними операціями банку.

Ґрунтуючись на дослідженнях різних науковців [2; 3; 5], вважаємо, що процес оцінки ймовірності виникнення ризику репутації важливо здійснювати комплексно, оцінюючи всі складові, які можуть призвести до втрати ділової репутації. Оскільки ділова репутація банку залежить від багатьох складових, які мають різні джерела походження, то оцінку ризику репутації електронного банку варто здійснювати на основі аналізу таких факторів: 1) фінансової стійкості банку; 2) рівня відкритості банку (повноти інформації на сайті банківської установи з позиції клієнта); 3) системи електронного банкінгу, а саме – з позиції її наявності та різновиду; 4) функціональних можливостей систем електронного банкінгу (Інтернет-банкінгу як найбільш популярної системи дистанційного обслуговування в Україні). Також важливо проаналізувати народний рейтинг банківських установ, представлений на незалежних форумах оцінки

банківських установ з позиції клієнта. Вважаємо, що саме такий комплексний підхід дозволить оцінити ділову репутацію банку із різних сторін та отримати узагальнену оцінку репутації банку.

Отже, оцінимо вітчизняні банківські установи, що пропонують послуги електронного банкінгу за вищевказаними критеріями. Для аналізу обрано ТОП-20 банківських установ (за обсягом активів), оскільки втрата ділової репутації одного з цих банків (особливо тих, хто входить до першої десятки) з високою ймовірністю призведе до прояву системного характеру ризику репутації.

До вибірки включено банки, які пропонують послуги електронного банкінгу – Інтернет-банкінг, мобільний банкінг, SMS-банкінг, обслуговування через POS-термінали (табл. 1). Аналіз фінансової стійкості банку необхідний для виявлення фінансового стану, стійкості та рентабельності діяльності банківської установи та дозволяє виявити загальні загрози, що можуть вплинути на ділову репутацію банку, яка включає в себе і ризик репутації електронного банкінгу.

Оцінку фінансової стійкості ТОП-20 банків здійснено за сьома критеріями: 1) достатність капіталу; 2) якість кредитного портфеля; 3) залежність від вкладів фізичних осіб; 4) рентабельність активів; 5) рентабельність капіталу; 6) підтримка і ризики акціонерів; 7) безперервність виплат банком зобов'язань перед клієнтом. Ці критерії безпосередньо впливають на фінансову стійкість банківської установи. Найбільш важливими критеріями є: залежність від вкладів фізичних осіб; підтримка і ризики акціонерів; безперервність виплат банком зобов'язань перед клієнтом, оскільки саме вони прямо впливають на ділову репутацію банківської установи. Наприклад, надмірна залежність від вкладів фізичних осіб (понад 40%) призводить до підвищення чутливості банку до негативної та неперевіреної інформації про банк і, як результат, – до зниження рівня його репутації.

У процесі аналізу для кожного критерію був визначений рівень його важливості (вага критерію), на який зважувався кожен з оцінених критеріїв. Далі визначався загальний бал і присвоювався рейтинг А, В, С чи D відповідно.

Таблиця 1

Аналіз фінансової стійкості ТОП-20 банків України за обсягом активів, які пропонують послуги електронного банкінгу

№ з/п	Назва банку	Достатність капіталу	Якість кредитного портфеля	Залежність від вкладів фізичних осіб	Рентабельність активів	Рентабельність капіталу	Підтримка і ризики акціонерів	Безперервність виплат банком зобов'язань перед клієнтом	Загальний бал	Місце в рейтингу
1	Райффайзен Банк Аваль	4	1	4	4	4	4	4	3,85	А
2	Креді Агріколь Банк	2	3	4	4	4	4	4	3,75	А
3	ПроКредит Банк	2	4	3	4	4	4	4	3,6	А
4	Кредобанк	2	3	3	4	4	4	4	3,55	А
5	ОТП Банк	2	2	4	4	4	3	4	3,5	А
6	УкрСиббанк	2	2	4	1	2	4	4	3,1	А
7	Ощадбанк	1	1	3	3	3	4	4	3,1	А
8	ПУМБ	2	2	3	4	4	1	4	2,9	В
9	Укрексімбанк	1	1	4	1	2	4	4	2,9	В
10	Банк Південний	2	3	3	4	3	1	4	2,8	В
11	Укргазбанк	2	2	3	3	4	2	3	2,8	В
12	Таскомбанк	2	4	3	3	3	1	4	2,75	В
13	Мегабанк	2	4	2	1	2	2	4	2,4	В
14	Укрсоцбанк	4	1	1	1	1	3	4	2,3	С
15	ПриватБанк	1	3	1	1	1	4	4	2,3	С
16	ВТБ Банк	3	1	3	1	1	1	4	2,2	С
17	Сбербанк	1	1	4	1	1	1	4	2,2	С
18	Альфа-Банк	2	1	1	1	1	3	4	2,1	С
19	Промінвестбанк	2	1	4	1	1	1	2	1,9	С
20	Банк Кредит Дніпро	1	1	1	1	2	1	4	1,75	С

Відповідно до проведених розрахунків найбільш фінансово стійкими банками виявились Райффайзен Банк Аваль, Креді Агріколь Банк, Прокредит Банк, Кредобанк, ОТП Банк, УкрСиббанк, і замкнув сімку лідерів державний банк Ощадбанк (див. табл. 1). Банки з іноземним капіталом не лише зуміли пережити кризу з мінімальним збитком для балансу та репутації, але і продовжують, завдяки підтримці з боку головного офісу, утримувати стратегічний курс на збереження ринкової позиції на ринку банківських послуг України. Присутність серед лідерів «Ощадбанку» пояснюється позитивним фінансовим результатом за 2016 р., однак низький рівень якості кредитного портфеля за умови подальшого неякісного управління кредитною заборгованістю, імовірно, знизить його фінансову стійкість.

Група «В» у рейтингу представлена 6 банками із середнім рівнем фінансової стійкості, два з яких є державними – Укресімбанк та Укргазбанк, і чотири – комерційними. Державним банкам, незважаючи на підтримку Міністерства фінансів України, потрібно вирішити проблеми з якістю кредитного портфеля та знайти внутрішні джерела докапіталізації.

До групи «С» із задовільним рівнем фінансової стійкості ввійшли сім банків: 1 державний банк, 4 російських банки, 1 комерційний та 1 з іноземним капіталом. Ці фінансові установи характеризуються

низьким рівнем рентабельності капіталу та активів, що пояснюється відсутністю прибутку за аналізований період. Натомість банки з вищими фінансовими показниками перебувають у групі «С» внаслідок низького рівня підтримки власників та вищої загрози реалізації політичних ризиків. Негативним є те, що в цю групу попадає і державний ПриватБанк – найбільш інноваційний банк України, який має високий рівень залежності від коштів фізичних осіб (майже 60%) та збиткову діяльність у 2016 р.

На наступному етапі здійснено дослідження оцінки рівня відкритості банку. Для цього важливо оцінити доступність та наявність інформації про банк, власників та менеджменту банку, про політику захисту персональних даних клієнтів банку, про послуги, а головне – про можливості обслуговування через системи електронного банкінгу. Оцінка банківських установ з такої позиції необхідна, оскільки одним із 14 принципів управління ризиками електронного банкінгу, розроблених Базельським комітетом, є «Розкриття необхідної інформації стосовно електронних банківських послуг» [1, с. 19]. Проаналізуємо ТОП-20 банків України за обсягом активів з позиції доступності інформації про банк та його послуги на сайті банківської установи (табл. 2). У процесі оцінювання кожна відповідь «так» рахується як 1 бал, а кожна відповідь «ні» – 0 балів.

Таблиця 2

Рейтинг відкритості в мережі Інтернет ТОП-20 банків України за обсягом активів, які пропонують послуги електронного банкінгу

№ з/п	Назва банку	Наявність фінансової звітності банку	Наявність інформації про власників та менеджмент банку	Наявність інформації про послуги банку	Наявність інформації про Е-банкінг та її видимість для клієнта	Наявність інформації про захист персональних даних клієнта	Наявність інформації про рейтинги, що отримав банк	Наявність інформації про зворотний зв'язок з банком	Загальний бал	Місце в рейтингу
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
1	Райффайзен Банк Аваль	Так	Так	Так	Так	Так	Так	Так	7	1
2	ОТП Банк	Так	Так	Так	Так	Так	Так	Так	7	1
3	Промінвестбанк	Так	Так	Так	Так	Так	Так	Так	7	1
4	ПриватБанк	Так	Так	Так	Так	Так	Так	Так	7	1
5	Ощадбанк	Так	Так	Так	Так	Так	Так	Так	7	1
6	Банк Південний	Так	Так	Так	Так	Так	Так	Так	7	1
7	Мегабанк	Так	Так	Так	Так	Так	Так	Так	7	1
8	Креді Агріколь Банк	Так	Так	Так	Так	Так	Так	Так	7	1
9	Таскомбанк	Так	Так	Так	Так	Так	Так	Так	7	1
10	Альфа-Банк	Так	Так	Так	Так	Так	Так	Так	7	1
11	ВТБ Банк	Так	Так	Так	Так	Ні	Так	Так	6	2
12	ПУМБ	Так	Так	Так	Так	Ні	Так	Так	6	2
13	УкрСиббанк	Так	Так	Так	Так	Ні	Так	Так	6	2

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
14	Прокредит Банк	Так	Так	Так	Так	Ні	Так	Так	6	2
15	Кредобанк	Так	Так	Так	Так	Ні	Так	Так	6	2
16	Укресімбанк	Так	Так	Так	Так	Ні	Так	Так	6	2
17	Укрсоцбанк	Так	Так	Так	Так	Ні	Так	Так	6	2
18	Сбербанк	Так	Так	Так	Так	Ні	Так	Так	6	2
19	Укргазбанк	Так	Так	Так	Так	Ні	Так	Так	6	2
20	Банк Кредит Дніпро	Так	Так	Так	Так	Ні	Так	Так	6	2

Відповідно до отриманих результатів робимо висновок, що аналізовані банки є достатньо відкритими та намагаються максимально проінформувати свого клієнта через розміщення інформації на власних офіційних сайтах. Серед негативних чинників є відсутність інформації (або неможливість її відшукати) на сайтах 10 аналізованих банків про політику захисту персональних даних клієнта банком, що, на нашу думку, знижує рівень довіри до кредитної уста-

нови. Однак позитивним є те, що інформація про системи електронного банкінгу доступна на всіх сайтах і знаходиться на видному місці для клієнта, що вказує на бажання банків усе більше розвивати та впроваджувати електронне банківське обслуговування.

Найбільш розгалужену мережу електронного банкінгу мають ПриватБанк (1 місце), Ощадбанк (2 місце), і закриває трійку лідерів Райффайзен Банк Аваль (табл. 3).

Таблиця 3

Аналіз варіативності систем електронного банкінгу ТОП-20 банків України за обсягом активів

№ з/п	Назва банку	Наявність системи Інтернет-банкінг		Наявність мобільних додатків			Наявність відео-банкінгу через Skype	Тис. шт.	
		Для фізичних осіб	Для юридичних осіб	iOS	Android	Windows-phone		Кількість банкоматів	Кількість платіжних терміналів
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
1	Райффайзен Банк Аваль	Так	Так	Так	Так	Ні	Ні	2,8	24,1
2	Укрсоцбанк	Так	Так	Так	Так	Ні	Ні	0,8	8,3
3	ОТП Банк	Так	Так	Так	Так	Ні	Так	0,1	0,2
4	Промінвестбанк	Так	Так	Так	Так	Ні	Ні	0,2	0,1
5	ВТБ Банк	Так	Так	Так	Так	Так	Ні	0,1	0,06
6	Приватбанк	Так	Так	Так	Так	Ні	Так (лише для VIP-клієнтів)	20,5	127,1
7	Ощадбанк	Так	Так	Так	Так	Ні	Ні	2,6	38,2
8	ПУМБ	Так	Так	Так	Так	Так	Ні	0,7	3,8
9	УкрСиббанк	Так	Так	Так	Так	Ні	Ні	1,7	4,8
10	Прокредит Банк	Так	Так	Так	Так	Ні	Так	0,06	0,05
11	Кредобанк	Так	Так	Так	Так	Ні	Ні	0,3	0,2
12	Укресімбанк	Так	Так	Ні	Ні	Ні	Ні	0,7	4,3
13	Банк Південний	Так	Так	Так	Так	Ні	Так	0,3	5
14	Сбербанк	Так	Так	Так	Так	Ні	Так	0,3	3,9
15	Креді Агріколь Банк	Так	Так	Ні	Так	Ні	Ні	0,3	0,2
16	Таскомбанк	Так	Ні	Так	Так	Ні	Ні	0,07	0,6

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
17	Альфа-Банк	Так	Так	Так	Так	Ні	Ні	0,2	0,2
18	Укргазбанк	Так	Так	Так	Так	Ні	Ні	0,6	1,1
19	Мегабанк	Так	Ні	Так	Так	Ні	Ні	0,1	0,2
20	Банк Кредит Дніпро	Так	Так	Ні	Ні	Ні	Ні	0,1	0,3

Негативним є те, що жоден із цих банків не пропонує власним клієнтам мобільний банкінг через офіційний мобільний додаток для смартфонів з операційною системою Windows phone, яка хоч і є менш популярною порівняно з IOS чи Android, однак деякі клієнти надають перевагу саме смартфонам на платформі Windows phone. Відмітимо, що загалом з 20 банків лише ПУМБ і ВТБ Банк розробили додаток для зручного використання мобільного банкінгу для смартфонів на всіх програмних платформах.

Інтернет-банкінг пропонують всі банківські установи, однак Таскомбанк і Мегабанк пропонують послугу Інтернет-банкінг лише фізичним особам, натомість 18 інших банків готові обслуговувати як фізичних, так і юридичних клієнтів у режимі онлайн.

Негативним є те, що два банки із 20 (Укресімбанк, Банк Кредит Дніпро) взагалі не пропонують

послугу «мобільний банкінг» власним клієнтам, що вказує на низький рівень клієнтоорієнтованості цих установ, оскільки не тільки в Україні, а й у всьому світі мобільний банкінг стає все більш популярним і, на думку експертів, поступово витіснить та замінить Інтернет-банкінг протягом найближчих років.

Позитивним є те, що вітчизняні банки не зупинилися на Інтернет-банкінгу та мобільному банкінгу, а впроваджують нові системи електронного банкінгу – Відеобанкінг через Skype. ОТП Банк, ПроКредит Банк, Банк Південний та Сбербанк уже пропонують цю послугу своїм клієнтам, натомість ПриватБанк пропонує цю послугу лише VIP-клієнтам.

Аналіз основних функціональних можливостей системи Інтернет-банкінгу провідних банків вітчизняного ринку здійснювався шляхом оцінки дев'яти параметрів (табл. 4).

Таблиця 4

Аналіз основних функціональних можливостей системи Інтернет-банкінг ТОП-20 банків України за обсягом активів

№ з/п	Назва банку	Складність підключення до системи (1 – просто; 2 – середня складність; 3 – важко)	Можливість переказу між картками банку	Можливість переказів в інший банк за реквізитами	Можливість відкриття депозитів онлайн	Можливість управляти лімітами	Можливість підключення функції «регулярні платежі»	Оплата комунальних платежів	Блокування та розблокування картки	Підключення/відключення SMS-повідомлень
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
1	ПриватБанк	1	+	+	+	+	+	+	+	+
2	Альфа-Банк	1	+	+	+	+	+	+	+	+
3	Ощадбанк	1	+	+	+	+	+	+	+	+
4	Укрсоцбанк	2	+	+	+	+	+	+	+	+
5	ОТП Банк	2	+	+	+	+	+	+	+	+
6	ПУМБ	2	+	+	+	+	+	+	+	+
7	Сбербанк	2	+	+	+	+	+	+	+	+
8	Банк Кредит Дніпро	2	+	+	+	+	+	+	+	+
9	УкрСиббанк	2	+	+	+	+	+	+	-	+
10	Таскомбанк	1	+	+	+	+	+	-	+	-
11	Укресімбанк	2	+	+	Тільки поповнення	+	+	-	+	+
12	Банк Південний	2	+	+	+	+	+	-	+	-

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
13	Креді Агріколь Банк	2	+	+	Тільки поповнення	+	+	-	+	+
14	Кредобанк	2	+	+	+	+	+	+/-	-	-
15	Промінвестбанк	1	+	+	-	-	+	+	-	+
16	ПроКредит Банк	2	+	+	+	-	+	-	+	-
17	Райффайзен Банк Аваль	3	+	+	Тільки поповнення	-	+/-	-	+/-	-
18	Мегабанк	1	+	+	-	-	-	+	-	-
19	ВТБ Банк	2	+	+	+	-	-	-	-	-
20	Укргазбанк	3	+	+	-	-	-	-	-	-

Аналіз першого параметра мав на меті оцінити, як легко стати користувачем системи Інтернет-банкінгу (zareestruvatis' u sistemі) z боку клієнта. Оцінку 1 бал отримали банківські установи (ПриватБанк, Альфа-Банк, Ощадбанк, Таскомбанк, Мегабанк та Промінвестбанк), в яких процес реєстрації в системі є досить легким і не потребує відвідування банківської установи; 2 бали отримали банки, у яких процес реєстрації в системі Інтернет-банкінгу є середньої складності та потребує або відвідування відділення банку, або реєстрація здійснюється через банкомат, і лише потім дається доступ до системи Інтернет-банкінг. Оцінку 3 бали отримав лише Райффайзен Банк Аваль. Для реєстрації в системі Інтернет-банкінг «Райффайзен Онлайн» клієнту потрібно у відділенні банку отримати спеціальну картку ідентифікації та активувати цю послугу в банкоматі, і лише потім клієнт може користуватися перевагами Інтернет-банкінгу.

Оцінити спектр функцій, які доступні клієнту в режимі онлайн, можемо за 8 параметрами. Оцінювалася можливість здійснення найбільш популярних операцій, таких як відкриття депозитів, оплата комунальних послуг, перекази між картками одного банку та перекази за реквізитами на рахунок в іншому банку. Також оцінювалася можливість клієнтом управляти власними лімітами на операції, блокувати та розблокувати картковий рахунок тощо.

Результати проведеного аналізу показали, що 8 із 20 банків (Приватбанк, Альфа-Банк, Ощадбанк, Укрсоцбанк, ОТП Банк, ПУМБ, Сбербанк, Банк Кредит Дніпро) пропонують найбільший спектр послуг, а користувачі Інтернет-банкінгу цих банків можуть не лише здійснювати найбільш популярні операції, але й керувати своїм картковим рахунком. Інші банки пропонують не повний спектр послуг, обмежуючи процес обслуговування клієнтів у режимі онлайн, що, на нашу думку, в подальшому ймовірно спонукатиме клієнта змінити банківську установу з метою скорочення обслуговування у відділенні бан-

ку, оскільки процес дистанційного обслуговування більш зручний та економічно вигідний для клієнта.

Відмітимо, що аналогічне дослідження щорічно проводить фінансовий клуб «50 провідних банків України», відповідно до якого у 2017 р. Приватбанк, Альфа-Банк, Ощадбанк, Укрсоцбанк, ОТП Банк, ПУМБ, Сбербанк, Банк Кредит Дніпро теж увійшли в десятку банків, що мають найкращі системи Інтернет-банкінгу [11].

Наступним і, на нашу думку, найбільш важливим при оцінці ризику втрати ділової репутації є аналіз народного рейтингу банків, що опублікований на незалежних форумах, де клієнти можуть самостійно оцінити, поскаржитись, позитивно відгукнутися про банківську установу, в якій вони обслуговуються. Цей рейтинг є доволі суб'єктивним, проте найбільш відображає думку населення про той чи інший банк, а отже, і безпосередньо впливає на ділову репутацію банку. Особливу увагу цьому рейтингу повинні приділяти банківські установи, у яких 30% і більше пасивів сформовано за рахунок депозитів фізичних осіб, тому що негативний народний рейтинг може спровокувати відтік ресурсів і, як результат, – виникнення загрози ризику ліквідності.

Тому проаналізуємо народний рейтинг ТОП-20 банків України за обсягом активів (табл. 5).

Проаналізовані дані свідчать, що найвищий народний рейтинг отримали Банк Кредит Дніпро, Мегабанк, які за попередніми напрямками дослідження займали в загальному рейтингу низькі позиції, однак позитивні відгуки про ці банки на двох фінансових форумах вказують на клієнтоорієнтованість банків та бажання банків урахувати побажання клієнтів і надалі розширити свою клієнтську базу.

Райффайзен Банк Аваль, який у перших трьох рейтингах займав перші позиції, отримав майже найнижчий рівень народного рейтингу 1,91 (19 місце в рейтингу). Це вказує на те, що високий рівень фінансової стійкості, відкритості та широкий спектр послуг для клієнтів не завжди є підґрунтям для позитивної

Народний рейтинг ТОП-20 банків України за обсягом активів

№ з/п	Назва банку	Рейтинг*	Рейтинг**	Загальний рейтинг	Відгуки клієнтів про обслуговування через системи електронного банкінгу, шт.**				Кількість відповідей банку	Кількість вирішених проблем, %
					Загалом	Кількість відгуків щодо Інтернет-банкінгу	Кількість відгуків щодо обслуговування через банкомати та термінали	Кількість відгуків щодо операцій з платіжними картками		
1	Банк Кредит Дніпро	3,29	4	3,65	15	0	0	3	0	0
2	Мегабанк	3,11	4	3,55	9	0	0	0	0	33
3	Банк Південний	2,93	3	2,97	4	0	0	0	0	0
4	ВТБ Банк	3,16	2	2,58	33	1	0	4	0	3
5	ПУМБ	3,16	2	2,58	160	7	4	13	144	6
6	ПроКредит Банк	3,10	2	2,55	8	1	0	0	0	0
7	Альфа-Банк	3,10	1	2,55	288	6	8	43	174	7
8	Сбербанк	3,09	2	2,54	63	3	6	7	0	0
9	Укрексімбанк	3,03	2	2,52	7	0	0	0	0	0
10	Креді Агріколь Банк	3,05	2	2,52	18	1	0	2	0	6
11	Укргазбанк	3,02	1	2,51	21	0	1	2	0	0
12	ОТП Банк	2,96	2	2,48	54	2	3	4	0	4
13	Промінвестбанк	2,86	2	2,43	13	0	0	2	0	0
14	УкрСиббанк	2,83	2	2,42	103	1	3	13	0	2
15	ПриватБанк	2,55	2	2,27	1701	109	105	277	1510	8
16	Ощадбанк	2,46	2	2,23	93	1	10	7	0	0
17	Таскомбанк	3,00	1	2,00	2	0	0	0	0	0
18	Кредобанк	2,95	1	1,98	3	0	0	0	0	0
19	Райффайзен Банк Аваль	2,79	1	1,91	105	1	4	13	0	4
20	Укрсоцбанк	2,76	1	1,88	33	1	3	6	6	9

Примітки: * – народний рейтинг за відгуками на сайті <https://finance.ua>

** – народний рейтинг за відгуками на сайті <http://banker.ua>

клієнтської думки про банк, тому що саме якісний сервіс обслуговування, доброзичливе ставлення до клієнта та врахування його побажань формують думку і рівень довіри до того чи іншого банку.

Відмітимо, що жоден із державних банків України не потрапив до десятки найкращих банків за народним рейтингом, що є поганим показником і вказує на низьку якість обслуговування та низький рівень клієнтоорієнтованості цих банків, які є одними із ключових на ринку вітчизняних банківських послуг. Низький рівень рейтингу Приватбанку (2,55) та Ощадбанку (2,46) може в майбутньому спровокувати відтік коштів від цих банків, а їх високий рівень системної важливості в банківській системі України

за умов негативного сценарію ймовірно підірве ділову репутацію та рівень довіри до інших банківських установ, як показав досвід попередніх років.

На основі проведеного комплексного аналізу ділової репутації ТОП-20 банків України виведемо узагальнений рейтинг кожної кредитної установи, що включена до дослідження для аналізу ділової репутації найбільших банків України (рис. 1).

Отже, за результатами дослідження найвищий рівень ділової репутації мають Ощадбанк та ОТП Банк. Третє місце між собою розділили Приватбанк, Райффайзен Банк Аваль, ПУМБ, Креді Агріколь Банк і Банк Південний. Ці банки мають добрий рівень репутації, при цьому рівень ризику втрати репутації є ймовірним.

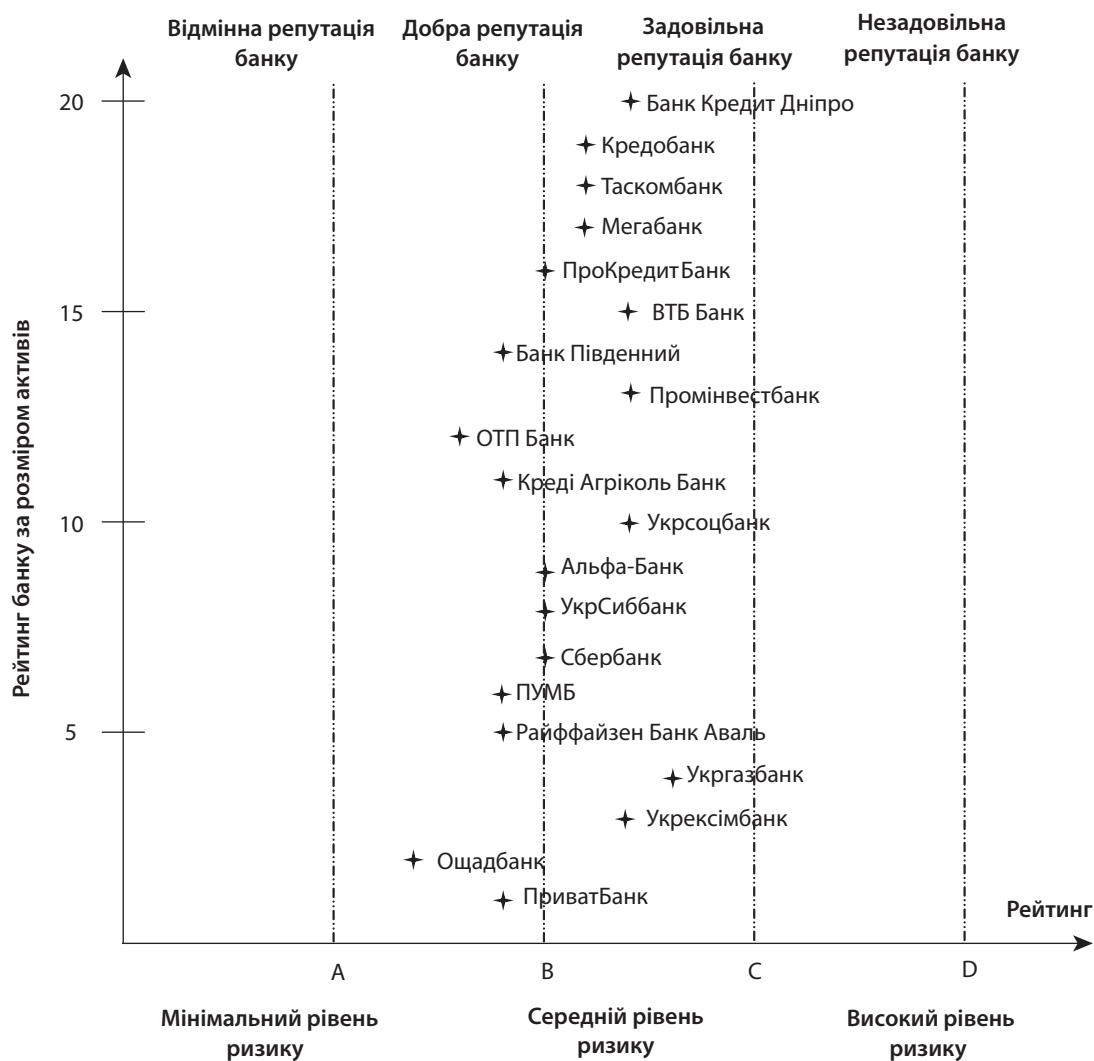


Рис. 1. Рівень ділової репутації ТОП-20 банків України за обсягом активів

Найнижчу рейтингову оцінку отримав Укргазбанк, який займає 4 місце за обсягом активів. Низький рівень ділової репутації в умовах електронного банківського обслуговування, що насамперед пов'язано з низьким рівнем функціональних можливостей системи Інтернет-банкінгу Укргазбанку та складним процесом підключення до неї. В умовах оцінки ділової репутації електронного банкінгу це є один із найвагоміших факторів.

Загалом, переважна більшість банків мають добрий рівень ділової репутації, однак низький рівень народного рейтингу, недостатній рівень капіталізації, відсутність чіткого законодавства у сфері електронного банківського обслуговування, політична та фінансова нестабільність на фінансовому ринку може значно знизити ризик репутації, що вказує на необхідність постійного підвищення ділової репутації шляхом покращення сервісу обслуговування клієнтів та розширення послуг електронного банківського обслуговування й ефективної маркетингової політики.

ВИСНОВКИ

Обраний комплексний метод оцінки ризику ділової репутації банку в умовах функціонування електронного банкінгу є простим і водночас дозволяє виявити слабкі місця банку, допомагає зрозуміти, в чому він поступається порівняно з іншими банками, виявити, де банк займає лідируючі позиції, а де є аутсайдером. Вважаємо, що запропонований метод оцінки є ефективним і його можуть використовувати як банки, так і клієнти цих установ, оскільки інформація, що використовується для аналізу, є публічною.

Отже, на основі проведеного дослідження, вважаємо за потрібне наголосити, що в умовах електронного банкінгу бездоганна репутація банківської установи є необхідністю, а не планами на майбутнє. Варто відмітити, що надійний фінансовий стан, широкий обсяг послуг, публічність банку не завжди є запорукою позитивної думки клієнта про банк. Тому, формуючи свою ділову репутацію, перш за все банк повинен забезпечити ефективне та якісне обслуговування клієнтів як в режимі онлайн, так і безпосередньо у відділенні. ■

ЛІТЕРАТУРА

1. Risk Management Principles for Electronic Banking. Basel Committee on Banking Supervision, Bank for International Settlements. Basel, July 2003. 29 p.

2. **Астрелина В. В., Бондарчук П. К.** Оцінка делової репутації банку. *Деньги и кредит*. 2012. № 12. С. 16–23.

3. **Чорна О. Є., Філатов Б. Г.** Управління ризиком репутації комерційного банку. *Науковий вісник Ужгородського університету. Сер.: Економіка*. 2011. № 33 (2). С. 302–305

4. **Колеснік Я. В.** Статистичні підходи до оцінювання делової репутації банківських установ. *Статистика України*. 2016. № 4. С. 27–32.

5. Банківський менеджмент: інноваційні концепції та моделі: монографія/за заг. і наук. ред. проф. Л. О. Примостки. Київ: КНЕУ, 2017. 380 с.

6. **Ревенков П. В.** Управление рисками в условиях электронного банкинга: дис. ... д-ра экон. наук: 08.00.10. СПб., 2013. 275 с.

7. **Лямин Л.** Применение технологий электронного банкинга. Риск-ориентированный подход. М.: КНОРУС; ЦИПСИР, 2011. 490 с.

8. Методичні вказівки з інспектування банків «Система оцінки ризиків»: схвалені Постановою Правління Національного банку України від 15.03.2004 р. № 104. URL: <https://bank.gov.ua/doccatalog/document?id=36986>

9. Proposed enhancements to the Basel II framework // Bank for International Settlements. 2009. URL: <https://www.bis.org/publ/bcbs157.htm>

10. **Домінова І. В.** Ризики електронного банкінгу та їх класифікація. *Облік і фінанси*. 2016. № 3. С. 69–76.

11. Офіційний сайт інформаційного агентства «Фінансовий клуб» [Електронний ресурс]. URL: <http://banksrating.com.ua/top-50-2017/pobediteli-v-nominatsii-internet-banking-2/>

Науковий керівник – Примостка Л. О., доктор економічних наук, професор, завідувачка кафедри менеджменту банківської діяльності ДВНЗ «Київський національний економічний університет ім. В. Гетьмана»

REFERENCES

Astrelina, V. V., and Bondarchuk, P. K. "Otsenka delovoy reputatsii banka" [Evaluation of the bank's business reputation]. *Dengi i kredit*, no. 12 (2012): 16-23.

Bankivskiy menedzhment: innovatsiini kontseptsii ta modeli [Banking Management: Innovative Concepts and Models]. Kyiv: KNEU, 2017.

Chorna, O. Ye., and Filatov, B. H. "Upravlinnia ryzykom reputatsii komertsiiinoho банку" [Managing Commercial Bank Reputation Risk]. *Naukovyi visnyk Uzhhorodskoho universytetu. Ser.: Ekonomika*, no. 33 (2) (2011): 302-305.

Dominova, I. V. "Ryzyky elektronnoho bankinhu ta yikh klasyfikatsiia" [Electronic banking risks and their classification]. *Oblik i finansy*, no. 3 (2016): 69-76.

Kolesnik, Ya. V. "Statystychni pidkhody do otsiniuvannia dilovoi reputatsii bankivskyykh ustanov" [Statistical approaches to assessing the business reputation of banking institutions]. *Statystyka Ukrainy*, no. 4 (2016): 27-32.

[Legal Act of Ukraine] (2004). <https://bank.gov.ua/doccatalog/document?id=36986>

Lyamin, L. *Primeneniye tekhnologiy elektronnoho bankinga. Risk-orientirovannyi podkhod* [Application of e-banking technologies. Risk-oriented approach]. Moscow: KNORUS; TsIP-SiR, 2011.

Ofitsiyniy sait informatsiinoho ahentstva «Finansoviy klub». <http://banksrating.com.ua/top-50-2017/pobediteli-v-nominatsii-internet-banking-2/>

"Proposed enhancements to the Basel II framework" Bank for International Settlements. 2009. <https://www.bis.org/publ/bcbs157.htm>

Revenkov, P. V. "Upravleniye riskami v usloviyakh elektronnoho bankinga" [Risk management in the conditions of electronic banking]: *dis. ... d-ra ekon. nauk: 08.00.10*, 2013.

Risk Management Principles for Electronic Banking. Basel Committee on Banking Supervision, Bank for International Settlements. Basel, July 2003.