

**МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ  
ОДЕСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ ЕКОНОМІЧНИЙ УНІВЕРСИТЕТ**

Кредитно – економічний факультет

Кафедра банківської справи

Допустити до захисту

Завідувач кафедри \_\_\_\_\_  
(підпис)

**Кузнєцова Л.В.**

«\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ року

***Дипломна робота***

магістра

з теми «Управління ризиком ділової репутації банку»

Виконала: студентка VI курсу, групи 62  
спеціальності 072 «Фінанси, банківська  
справа та страхування»  
Суворова А.В.

Керівник: д.е.н, професор  
Кузнєцова Л.В.

Рецензент: начальник відділу оцінки  
контрагентів кредитного департаменту  
Акціонерного банку «Південний»  
Рейдерман І.Л.

ОДЕСА - 2018 року

## АНОТАЦІЯ

Предметом дослідження є теоретико-методичні та практичні аспекти управління діловою репутацією банківської установи та ризиком, що її супроводжує.

Об'єктом дослідження виступає процес управління ризиком ділової репутації банку.

Мета дипломної роботи полягає в емпіричному дослідженні сутності та особливостей прояву ризику ділової репутації банківських установ в Україні, а також проблем та методів управління ними.

Завдання роботи:

- визначити сутність поняття «ділова репутація» та його історичних коренів;
- систематизувати підходи авторів до ділової репутації;
- обґрунтувати необхідність та значення ділової репутації банківських установ у соціально-економічному розвитку держави;
- з'ясувати місце ризику ділової репутації у системі банківських ризиків, а також чинники та суб'єкти його впливу;
- оцінити наявність загроз втрати ділової репутації банківської системи України;
- здійснити аналіз якісних і кількісних науково-методичних підходів до оцінки репутаційного ризику банків;
- розробити власну методику якісної оцінки ділової репутації банків;
- дослідити її кількісні методи;
- охарактеризувати етапи управління репутаційним ризиком з боку менеджменту банку;
- сформулювати методичні підходи до моделі управління;
- класифікувати банки України за рівнем ділової репутації за допомогою кластерного аналізу;

- запропонувати шляхи вдосконалення процесу управління ризиком репутації банківської установи.

За результатами дослідження сформульовані наступні висновки та сформулювати рекомендації. По-перше, вивчення сутності репутації та ризику ділової репутації банківської установи дозволило визначити їх як комплексну категорію, що відображає якісні (ризик) і кількісні (втрати) аспекти поняття. По-друге, на репутаційні ризики впливає величезна кількість зовнішніх і внутрішніх факторів, а також стейкхолдерів. По-третє, аналіз стану ринку банківських послуг і основних тенденцій його розвитку є необхідними умовами для виявлення репутаційних загроз, а також факторів і причин прояву репутаційних ризиків. Існують проблеми оцінки ділової репутації банків. Досліджуючи кількісні та якісні методи оцінки ділової репутації банків, показники та характеристики останньої, зроблено висновок про те, що у процесі управління ці методи відіграють первинну роль індикатору наявності репутаційних загроз. Рекомендовано будувати діяльність банку в галузі управління даним ризиком на основі постійного та креативного використання різних інструментів, методів і прийомів високорозвиненого цілеспрямованого маркетингу, а також його гармонійного поєднання з адекватним менеджментом.

Одержані результати можуть бути використані в наукових виданнях і науково-практичних конференціях, а також у практичній діяльності задля підвищення конкурентоспроможності та фінансової стійкості банків.

Рік виконання дипломної роботи: 2016-2017 рр.

Рік захисту роботи - 2018.

Ключові слова: ділова репутація, ризик втрати ділової репутації банків, стейкхолдери банку, гудвіл, кількісний підхід, метод надлишкових прибутків, капіталізація, очікуваний прибуток, іміджева складова ділової репутації, кластерний аналіз, модель управління.

Загальний обсяг роботи - 110 сторінок, у тому числі 17 таблиць, 18 рисунків, 11 додатків на 41 сторінках, список використаних джерел із 48 найменувань.

## SUMMARY

The subject of the study is theoretical, methodological and practical aspects of management of the business reputation of a banking institution and the risk that accompanies it.

The object of research is the process of managing the reputation risk.

The purpose of the thesis is to empirically investigate the essence and peculiarities of the reputation risk of Ukrainian banks, problems and methods of managing them.

Tasks of work:

- to define the essence of the concept «business reputation» and its historical roots;
- to systematize authors' approaches of business reputation;
- to substantiate the necessity and significance of the business reputation of banking institutions in the socio-economic development;
- to find out the place of business reputation risk in the system of bank risks, as well as factors and subjects of its influence;
- to assess the threats of the loss of business reputation of the banking system of Ukraine;
- to carry out an analysis of qualitative and quantitative scientific and methodological approaches to assess the reputational risk of banks;
- develop their own methodology for qualitative assessment of business reputation of banks;
- to investigate its quantitative methods;
- characterize the stages of managing reputational risk from the management of the bank;
- to formulate methodological approaches to the management model;
- to classify Ukrainian banks by the level of business reputation using cluster analysis;

- to suggest ways to improve the bank's reputation risk management process.

The results of the study formulated the following conclusions and formulate recommendations. First, the study of the reputation of the entity and the risk of the business reputation of the banking institution made it possible to define them as a comprehensive category that reflects the qualitative (risk) and quantitative (loss) aspects of the concept. Secondly, the reputation risks are influenced by a huge number of external and internal factors, as well as by stakeholders. Thirdly, the analysis of the state of the banking services market and of the main trends of its development are necessary conditions for the identification of reputational threats, as well as factors and causes of reputational risks. There are problems in assessing the business reputation of banks. Investigating quantitative and qualitative methods of assessing the business reputation of banks, indicators and characteristics of the latter, it was concluded that in the management process, these methods play the primary role of the indicator of the existence of reputational threats. It is recommended to build the Bank's activities in risk management based on the constant and creative use of various tools, methods and techniques of highly developed targeted marketing, as well as its harmonious combination with adequate management.

The results obtained can be used in scientific journals and scientific-practical conferences, as well as in practical activities aimed at increasing the competitiveness and financial stability of banks.

Release year: 2016-2017.

Year of defence - 2018.

Keywords: business reputation, reputation risk of banks, bank stewards, goodwill, quantitative approach, method of surplus profits, capitalization, expected profit, image component of business reputation, cluster analysis, management model.

Thesis contains 110 pages, 17 tables, 18 figures, 11 applications in 41 pages, bibliography of 48 titles.

## ЗМІСТ

	стор.
ВСТУП.....	3
РОЗДІЛ 1 ТЕОРЕТИЧНІ ОСНОВИ ДІЛОВОЇ РЕПУТАЦІЇ БАНКУ ТА ЇЇ РИЗИКУ.....	8
1.1 Теоретичні підходи до визначення сутності поняття "ділова репутація" .....	8
1.2 Ризик ділової репутації банку: чинники та суб'єкти впливу. Висновки до 1 розділу .....	16 24
РОЗДІЛ 2 ДІАГНОСТИКА РИЗИКУ ВТРАТИ ДІЛОВОЇ РЕПУТАЦІЇ БАНКІВ УКРАЇНИ.....	26
2.1 Оцінка наявності загроз втрати ділової репутації банківської системи України.....	26
2.2 Аналіз якісних методів оцінки ризику ділової репутації.....	36
2.3 Оцінювання ризику втрати ділової репутації банківських установ на засадах кількісних методів.....	50
Висновки до 2 розділу.....	66
РОЗДІЛ 3 УДОСКОНАЛЕННЯ ПРОЦЕСУ УПРАВЛІННЯ РЕПУТАЦІЙНИМ РИЗИКОМ БАНКУ.....	69
3.1 Методичні підходи до формування моделі управління ризиком ділової репутації банку на засадах кластерного аналізу.....	69
3.2 Класифікація банків України за рівнем ділової репутації .....	75
3.3 Концептуальна модель управління ризиком ділової репутації банку та інструментарій управлінського впливу....	83
Висновки до 3 розділу.....	96
ВИСНОВКИ.....	99
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ.....	105
ДОДАТКИ.....	111

## ВСТУП

У системі управління банківськими ризиками вагоме місце займає управління ризиком ділової репутації банківської установи, адже впровадження і вдосконалення ризик-орієнтованого підходу у сучасних умовах функціонування економіки має сприяти підвищенню конкурентних переваг банків та зміцненню довіри до них зі сторони населення.

Актуальність теми. Розвиток комунікаційних та інформаційних технологій сприяє необхідності постійного пристосування банків до сучасних умов функціонування економіки шляхом вдосконалення процесів управління ризиками. В останні роки серед існуючих банківських ризиків недооціненим, нерегульованим та найменш вивченим виділяється ризик ділової репутації банку. Якісне управління даним ризиком дозволяє сформувати у суспільства позитивну думку та довіру до банку, що є передумовою його конкурентоспроможності, фінансової стійкості та сталого розвитку в сучасних умовах.

Метою дипломної роботи є емпіричне дослідження сутності та особливостей прояву ризику ділової репутації банківських установ в Україні, а також проблем та методів управління ними.

Досягнення поставленої мети є можливим через послідовне розв'язання таких завдань:

- визначити сутність поняття «ділова репутація» та його історичних коренів;
- систематизувати підходи авторів до ділової репутації;
- обґрунтувати необхідність та значення ділової репутації банківських установ у соціально-економічному розвитку держави;
- з'ясувати місце ризику ділової репутації у системі банківських ризиків, а також чинники та суб'єкти його впливу;

- оцінити наявність загроз втрати ділової репутації банківської системи України;

- здійснити аналіз якісних і кількісних науково-методичних підходів до оцінки репутаційного ризику банків;

- розробити власну методику якісної оцінки ділової репутації банків;

- дослідити її кількісні методи;

- охарактеризувати етапи управління репутаційним ризиком з боку менеджменту банку;

- сформулювати методичні підходи до моделі управління;

- класифікувати банки України за рівнем ділової репутації за допомогою кластерного аналізу;

- запропонувати шляхи вдосконалення процесу управління ризиком репутації банківської установи.

Об'єктом дослідження є процес управління ризиком ділової репутації банку.

Предмет дослідження – теоретико-методичні та практичні аспекти управління діловою репутацією банківської установи та ризиком, що її супроводжує.

Методи дослідження. У дипломній роботі використовувались загальнонаукові та спеціальні методи дослідження, а саме метод наукової абстракції і конкретизування – при обґрунтуванні категоріального апарату, структурно-логічний аналіз – для побудови логіки та структури дослідження, метод історичного аналізу – для характеристики процесів розвитку емпіричної ідеї формування ділової репутації, метод класифікацій – для обґрунтування ознак узагальнених класифікацій, методи аналізу та синтезу, метод порівняння, статистичний аналіз – для вивчення, групування, порівняння, оцінки й інтерпретації фактичних даних, що характеризують діяльність банків України; графічний та табличний методи – для унаочнення емпіричних даних та схематичного їх подання.



Інформаційну базу дослідження становлять нормативно-законодавчі акти України, що регулюють діяльність банків, інструкції та положення Національного банку України, наукові публікації та монографічні видання вчених, звіти та аналітичні матеріали державних органів, дані звітності банківських установ, офіційних статистичних збірників.

Наукова новизна одержаних результатів. У магістерській роботі отримано нові наукові результати, які в сукупності вирішують важливе наукове завдання, що полягає у поглибленні теоретичних засад банківського менеджменту та обґрунтуванні науково – методичних рекомендацій щодо покращення системи управління репуаційним ризиком банку.

Найбільш вагомими науковими результатами магістерського дослідження є такі:

удосконалено:

а) методологію оцінки ділової репуації банку: розроблено теоретичні й реалізовано практичні засади якісної оцінки, обґрунтовано характеристики кількісної оцінки з використанням багатовимірного кластерного аналізу.

б) науково – методичні засади управління ризиком ділової репуації банку з урахуванням виділених показників та компонент характеристик ділової репуації банку, а також особливостей вітчизняного банківського ринку;

набули подальшого розвитку:

а) концептуалізація підходів до оцінки чинників впливу на ризик ділової репуації, а також ;

б) конкретизація аспектів впливу основних груп стейкхолдерів банків на ділову репуацію банку;

в) удосконалення системи менеджменту ділової репуації банків на основі обґрунтованої системи показників та визначення особливостей їх впливу у сучасних умовах;

г) актуалізація і необхідність більш широкого дослідження тематики магістерської роботи в рамках досліджень вітчизняних і закордонних науковців.

Практична цінність одержаних результатів магістерської роботи у можливості впровадження результатів дослідження у практиці, апробації результатів дослідження в наукових виданнях і науково - практичних конференціях. Може бути використана як засіб удосконалення діяльності банків.

Особистий внесок здобувача. Магістерська дипломна робота є самостійно виконаним дослідженням. Усі розробки та пропозиції, що містяться в роботі, належать особисто автору.

Апробація результатів дослідження. Основні положення та результати магістерського дослідження були апробовані в таких наукових роботах: стаття Кузнецова Л.В., Суворова А.В. «Кількісний підхід до оцінки ділової репутації комерційних банків України» у науково-практичному журналі «Економічні студії» випуск №5 (18) грудень 2017 р.; тези доповіді Суворова А.В. «Узагальнення теоретичних підходів до визначення ділової репутції банку» у науковому журналі «Молодий вчений» конференції «Актуальні питання економічних наук (м. Запоріжжя, 09-10 червня 2017 р.); участь у науково-дослідній темі кафедри банківської справи ОНЕУ «Теоретико-методологічні засади організації ризик-менеджменту в банках» (номер державної реєстрації 0117U002955) у 2017 р.; тези доповіді Суворова А.В. «Сучасні проблеми реалізації соціальної функції іпотечного кредиту» у збірнику тез доповідей науково-практичної конференції молодих вчених та студентів присвяченої 80-річчю кафедри банківської справи, 85-річчю кредитно – економічного факультету, 95-річчю Одеського національного економічного університету за 2016 р.; тези доповіді Суворова А.В. «Сучасні проблеми реалізації соціальної функції іпотечного кредиту» у XVI Міжнародній науковій конференції молодих вчених, аспірантів та студентів «Проблеми розвитку фінансово-кредитної системи» приурочена 25-річчю Незалежності України (2016 р.); стаття Кузнецова Л.В., Суворова А.В. «Проблеми розвитку державного іпотечного кредитування в Україні» у журналі «Регіональна економіка та управління» №3 2016 р.

Структура та обсяг магістерської роботи. Магістерська дипломна робота складається з таких структурних частин: а) титульна сторінка; б) анотація; в) зміст; г) вступ; ґ) основна частина (3 розділи); д) висновки; е) список використаних джерел; є) додатки.

Загальний обсяг роботи - 110 сторінок, у тому числі 17 таблиць, 18 рисунків, 11 додатків на 41 сторінках, список використаних джерел із 48 найменувань.

## ВИСНОВКИ

На підставі виконаних досліджень з проблеми управління репутаційним ризиком комерційного банку, розроблених теоретико-методологічних і практичних положень можна зробити наступні висновки та сформулювати рекомендації:

1. Вивчення сутності репутації та ризику ділової репутації банківської установи дозволило визначити їх як інтегральну, комплексну категорію, що відображає якісні (ризик) і кількісні (втрати) аспекти поняття.

Поняття "ділова репутація банку" - складне переплетіння об'єктивних його характеристик (іміджу, бренду, кваліфікації менеджерів, відомостями про долю на ринку, довготривалості функціонування тощо) із суб'єктивною сумою точок зору певної людини, складовими якого є два рівні – поверховий та змістовний. Узагальнюючи функції та цілі ділової репутації банку, можна сказати про те, що проблема створення і управління діловою репутацією банку потребує нагального вирішення, адже інформатизація суспільства штовхає банки до виваженого створення образу банківської установи як такої, що має стійку і позитивну ділову репутацію.

При цьому репутаційний ризик ризик репутації – це наявний або потенційний ризик для надходжень і капіталу, який виникає через несприятливе сприйняття іміджу банку клієнтами, контрагентами, потенційними інвесторами або органами нагляду, який впливає на спроможність банку встановлювати нові відносини з контрагентами, надавати нові послуги або підтримувати наявні відносини, та може призвести банк (або його керівників) до фінансових втрат або зменшення клієнтської бази, притягнення до адміністративної, цивільної або кримінальної відповідальності

2. Репутаційні ризики мають безліч критеріїв класифікації, крім того, на них впливає величезна кількість зовнішніх і внутрішніх факторів, а також

стейкхолдерів, згрупованих за ступенем і сферами впливу на нормативну, функціональну, споживчу і дифузну групи.

3. Аналіз стану ринку банківських послуг і основних тенденцій його розвитку є необхідними умовами для виявлення репутаційних загроз, а також факторів і причин прояву репутаційних ризиків в масштабах території. З цією метою в роботі здійснено динамічний аналіз наявності загроз втрати ділової репутації.

До числа основних стратегічних заходів НБУ у сфері реструктуризації і так званого "очищення" банківської системи можна віднести три основні: підвищення капіталізації банків, посилення захисту прав позичальників, збільшення прозорості банків.

Динамічні зміни у структурі капіталу національної банківської системи та кількості банківських установ з іноземним капіталом, свідчать про те, що за останні роки помітно активізувалися процеси входження іноземних банків у вітчизняні фінансові ринки, а також стабільність їхнього перебування на українському ринку банківських послуг.

Існує тенденція до скорочення філійної мережі банків, що викликана впровадженням інноваційних систем дистанційного банкінгу, автоматів самообслуговування клієнтів, що не потребує відвідування клієнтами відділень і філій банків, натомість на такій основі зростає інституційна наповненість ринку високотехнологічними банківськими послугами.

4. У сучасних умовах існують проблеми оцінки ділової репутації банків України. Серед якісних методів оцінки ризику втрати ділової репутації банківської установи основними є рейтинговий метод, метод соціологічних опитувань, метод експертних оцінок, аналіз засобів масової інформації (позитивні/негативні новини, відгуки, обговорювання на форумах та у соціальних мережах тощо).

В роботі наведено результати соціологічного дослідження основних факторів впливу на ділову репутацію банківських установ. Результати проведеного анкетування дозволяють нам зробити наступні висновки, що на

сьогоднішній день перш за все, Інтернет-рейтинги формують уяву споживачів про банк. Для клієнтів будь-якого банку важливе як ставлення працівників банку до них – зустріч та обслуговування, так і здатність персоналу банку працювати із запереченнями, рекламаціями, гнучкість у формуванні комерційної пропозиції, створенні зручних умов щодо здійснення покупки. Тому в подальшому успіх отримають ті банківські установи, які будуть не тільки розширювати спектр продуктів і послуг, але й підвищувати якість процесу їх надання шляхом впровадження інформаційних та маркетингових технологій, що дозволяють ідентифікувати клієнта й відповідати змінам його запитів в режимі реального часу.

Для отримання позитивного ефекту, пов'язаного з репутацією комерційного банку, необхідно визначити, систематизувати та ефективно впроваджувати основні напрямки управління ризиком репутації комерційного банку в рамках системи внутрішнього контролю.

5. Економічним кількісним відображенням ділової репутації є гудвіл. В роботі розраховано розмір гудвілу за діючими банками по банківській системі України на 01.01.2017 р. та виявлено першу «десятку» банків з найвищим його розміром. На нашу думку, поняття "гудвіл" та "ділова репутація" не можна вважати тотожними. Один з індикативних методів вартісного вираження ділової репутації має право на існування, проте існують причини не ототожнювати ці поняття.

6. Оцінка ділової репутації банків є актуальною проблемою як для банківських установ, яким слід оцінювати свої сильні та слабкі сторони, а також аналогічні критерії своїх партнерів і конкурентів, так і для їх клієнтів, що оцінюють діяльність банків за багатьма критеріями. Рейтинг характеризується встановленням узагальнювальної оцінки фінансового стану банку за стандартизованою системою показників, що дозволяє розглядати всі банки з єдиної позиції. Класичним прикладом бальної методики є рейтингова система CAMELSO. На використанні індексів базується метод В.С. Кромонава. За методом EUROMONEY, що був розроблений Асоціацією комерційних банків

Латвії, в роботі було розраховано інтегральний показник по банкам України, проте недоліками цього методу вважаємо те, що кожний окремий показник є показовим тільки в порівнянні одного банку з іншими, а також залежність отриманих результатів від рівня розвитку комерційного банку і його рентабельності.

7. З урахуванням позиції різних науковців, зазначено, що у процесі управління ризиком ділової репутації банку в рамках загальної стратегії його управління, необхідно виділяти вісім основних етапів

Так як репутаційний ризик - є комплексним ризиком, поєднуючим в собі сукупність усіх банківських ризиків, автором було розраховане п'ять блоків показників, що у своїй сукупності є вираженням ділової репутації певної банківської установи в цілому, причому шляхом методів індукції та дедукції можливо виокремити ті показники, що вплинули негативно на результативне значення.

8. Оцінка репутаційного ризику банків проведена з використанням статистичного, та експертного методів на основі кластерного аналізу. Основою кластеризації банків України є поділ усієї сукупності на групи (кластери) в залежності від ряду аргументів: рівня строкових коштів клієнтів у зобов'язаннях, коефіцієнта співвідношення кредитних операцій, класифікованих за 1 категорією якості, до загальної їх суми, коефіцієнта участі капіталу у формуванні активів банків.

9. Для здійснення процесу управління репутаційних ризиком доцільно:

- постійно здійснювати «репутаційний маркетинг»: отримувати оперативну інформацію про те, як до банку відносяться різні групи громадськості (партнери, клієнти, конкуренти та інші). Основними методами реалізації даного бізнес-процесу є: докладне вивчення думок (на основі тестування, інтерв'ю, опитувань) цільової аудиторії, постійне відстежування публікацій в ЗМІ. Збалансоване поєднання зазначених інструментів і методів дозволяє сформулювати чітке уявлення про стан банку в конкурентному середовищі;

- активно вивчати, прогнозувати і формувати інтереси, потреби і очікування корпоративної аудиторії щодо банку та його продуктів;
- стежити за зміною переконань і очікувань різних груп громадськості, зацікавлених осіб і суспільства в цілому;
- вміти правильно оцінювати ситуацію, що складається. Оцінка власних успіхів і результатів повинна супроводжуватися порівняльним аналізом з результатами конкурентів.

Таким чином, управління репутаційним ризиком - це система управлінського впливу, спрямованого на своєчасну ефективну і збалансовану ліквідацію можливого розриву в сприйнятті банку - розриву між дзеркальним і реальним, а також на створення і підтримання позитивного образу банку.

Банк для цього має навчитися виправдовувати очікування груп зацікавлених осіб і громадськості, тобто навчитися створювати і відповідати реальному образу. А також має вміти обґрунтовано знижувати очікування груп зацікавлених осіб і громадськості, обіцяючи менше.

У будь-якому випадку потрібно або гнучка поднастройка реально існуючих характеристик образу банку під сприйняття, або потрібно формування умов нового сприйняття вже існуючих характеристик.

Виходячи з вищевикладеного та ґрунтуючись на результатах проведених досліджень, можна стверджувати, що концептуальною основою управління репутаційним ризиком є управління банком на основі постійної оцінки та моніторингу ділової репутації банківської установи, а також її коригування.

10. Аналіз існуючих підходів і методів управління ризиками в цілому та репутаційним ризиком зокрема показав, що для того, щоб процес управління репутаційним ризиком був ефективний і давав серйозний позитивний результат необхідно, будувати діяльність банку в галузі управління даним ризиком на основі постійного та креативного використання різних інструментів, методів і прийомів високорозвиненого цілеспрямованого маркетингу, а також його гармонійного поєднання з адекватним менеджментом.



11. Перспективи подальших досліджень механізму управління ризиками банків визначатимуться особливостями розвитку української та світової банківської системи. На сьогодні триває подальше вливання у банківську сферу іноземного капіталу, який приносить і нові технології управління ризиками. Водночас, нестабільність економіки України породжує нові чи модифіковані види ризиків, які постають перед банками. Тому подальші дослідження повинні бути спрямовані на удосконалення системного та індивідуального підходів до управління ризиками з урахуванням як іноземного досвіду, так і тенденцій розвитку економіки України.

## СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Закон України від 06.05.1993 р. № 3188-ХІІ «Про внесення змін і доповнень до положень законодавчих актів України, що стосуються захисту честі, гідності та ділової репутації громадян і організацій» (втратив чинність) // Відомості Верховної Ради України. – 1993, – № 24. – Ст. 259 - [Електронний ресурс] – Режим доступу: <http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/3188-12>
2. Хортюк О. Типологія наукових підходів до вивчення категорії «ділова репутація» // Проблеми цивільного та підприємницького права в Україні. - 2012. - №2. - С.188-191– [Електронний ресурс] – Режим доступу: [http://kul.kiev.ua/images/chasop/2012\\_2/188.pdf](http://kul.kiev.ua/images/chasop/2012_2/188.pdf)
3. Закон України «Про захист від недобросовісної конкуренції» – [Електронний ресурс] – Режим доступу: <http://zakon3.rada.gov.ua/laws/show/236/96-%D0%B2%D1%80>
4. Закон України «Про банки і банківську діяльність» – [Електронний ресурс] – Режим доступу: [http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/2121-14\\_2](http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/2121-14_2)
5. Сергеев А. Право на захист репутації // Л.: Знання, 1989. – 284 с.
6. Даулінг Г. Репутація фірми: створення, управління и оцінка ефективності // М., 2003. – 368 с.
7. Гріффін Е. Управління репутаційними ризиками: Стратегічний підхід // М., 2009. – 237 с.
8. Сінько Г., Божко В. Аналіз та оцінка ділової репутації підприємств машинобудівної галузі // Економіка та управління підприємствами машинобудівної галузі: проблеми теорії та практики. – 2009. – № 4(8). – С. 5-14. – [Електронний ресурс] – Режим доступу: <http://www.khai.edu/csp/nauchportal/Arhiv/EUPMG/2009/EUPMG409/Sinko.pdf> 5
9. Корнійчук А., Шимчик Р. Гудвіл як інноваційна складова ділової репутації підприємства // Матеріали П'ятої Всеукраїнської науково-практичної конференції пам'яті почесного професора ТНТУ, академіка НАН України

Чумаченка Миколи Григоровича «Інноваційні засади управління підприємствами в умовах сталого розвитку» ТНТУ імені Івана Пулюя, (Тернопіль, 25 березня 2016 року). – 2016. – С. 54-55. – [Електронний ресурс] – Режим доступу: [http://elartu.tntu.edu.ua/bitstream/123456789/15544/2/Conf\\_2016\\_Korniychuk\\_A-Goodwill\\_is\\_the\\_innovative\\_54-55.pdf](http://elartu.tntu.edu.ua/bitstream/123456789/15544/2/Conf_2016_Korniychuk_A-Goodwill_is_the_innovative_54-55.pdf)

10. Гончарова К. Особливості оцінки рівня ділової репутації топ-менеджменту банку в банківських установах України // Ефективна економіка. – 2015. – № 15. – [Електронний ресурс] – Режим доступу: <http://www.economy.nayka.com.ua/?op=1&z=4867>

11. Анісимов А. Честь, гідність, ділова репутація: громадсько-правовий захист // М., 1994. – 120 с.

12. Цивільний кодекс України – [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/435-15/page18>

13. Тростянська К. Управління репутаційним ризиком організації. Сучасний стан та проблемні аспекти // Вісник ОНУ ім. І.І.Мечникова. - 2013. - Т.18, №1. - [Електронний ресурс] – Режим доступу: [http://visnyk-onu.od.ua/journal/2013\\_18\\_1/26.pdf](http://visnyk-onu.od.ua/journal/2013_18_1/26.pdf)

14. Суворова А. Узагальнення теоретичних підходів до визначення ділової репутації банку // Актуальні питання економічних наук (м. Запоріжжя, 09-10 червня 2017 р.) - [Електронний ресурс] – Режим доступу: <http://molodyvcheny.in.ua/>

15. Маслова Н. Бренд банку: сутність, елементи, вплив на клієнтів // Вісник КНТЕУ. – 2010. – № 5. – С. 24–32 - [Електронний ресурс] – Режим доступу: [http://www.irbis-nbuv.gov.ua/cgi-bin/irbis\\_nbuv/cgiirbis\\_64.exe](http://www.irbis-nbuv.gov.ua/cgi-bin/irbis_nbuv/cgiirbis_64.exe)

16. Сирчин О. Окремі питання стандарту «Базель III» і нові вимоги до банківських установ / О. Л.Сирчин // Вісник соціально-економічних досліджень: зб. наук. пр. / голов. ред. М. І. Зверяков; Одеський нац. екон. ун-т. – Одеса, 2012. – Вип. 2 (45). – С. 290-297.

17. John Farrell Reputation Risk: Beyond Solution Provider Hype and Now a Core Enterprise Risk? - [Електронний ресурс] – Режим доступу:

<http://www.intelligentmanagementtrends.com/blog/reputation-risk-beyond-solution-provider-hype-and-now-a-core-enterprise-risk>

18. Постанова Національного Банку України "Положення про здійснення банками фінансового моніторингу" від 26.06.2015 № 417 - [Електронний ресурс] – Режим доступу: <https://bank.gov.ua/doccatalog/document?id=19007238>

19. Proposed enhancements to the Basel II framework - [Електронний ресурс] – Режим доступу: <http://www.bis.org/publ/bcbs150.pdf>

20 Basel III: A global regulatory framework for more resilient banks - [Електронний ресурс] – Режим доступу: <http://www.bis.org/publ/bcbs189.pdf>

21. Савіна Т. Управління діловою репутацією компанії: контроль зниження ризику втрати // Вісник Новгородського державного університету - 2013. - №74 Т.1. - С.57-61 - [Електронний ресурс] – Режим доступу: <http://cyberleninka.ru/article/n/upravlenie-delovoy-reputatsiey-kompanii-kontrol-riska-snizheniya-poteri>

22. Христін А. Сутність та чинники виникнення репутаційного ризику банків // Науковий вісник Ужгородського національного університету - 2016. - №8, Ч.2. - С.108-111 - [Електронний ресурс] – Режим доступу: [http://www.irbis-nbuv.gov.ua/cgi-bin/irbis\\_nbuv/](http://www.irbis-nbuv.gov.ua/cgi-bin/irbis_nbuv/)

23. Чорна О., Філатов Б. Управління ризиком репутації комерційного банку // Науковий вісник Ужгородського університету - 2011. - №33, Ч.2. - С.302-305 - [Електронний ресурс] – Режим доступу: [http://www.irbis-nbuv.gov.ua/cgi-bin/irbis\\_nbuv/](http://www.irbis-nbuv.gov.ua/cgi-bin/irbis_nbuv/)

24. Офіційний сайт Національного банку України - [Електронний ресурс] – Режим доступу: <https://www.bank.gov.ua/>

25. Банківська система України: виклики і перспективи - [Електронний ресурс] – Режим доступу: <http://bank.gov.ua/doccatalog/document?id=14741673>

26. Карчева Г. Ефективність функціонування та перспективи розвитку банківської системи України / Г. Т.Карчева; НАН України; Ін-т екон. і прогноз. – К., 2012. – 520 с.

27. Христин А. Сучасні науково-методичні підходи до оцінки репутаційного ризику банків // Миколаївський національний університет імені В.О.Сухомлинського - 2016. - №12, Ч.2. - С.108-111 - [Електронний ресурс] – Режим доступу: <http://www.irbis-nbuv.gov.ua/>

28. Кузнєцова Л. Інноваційні фінансові інструменти захисту банків від ризиків на кредитному ринку / Л.В. Кузнєцова //Науковий вісник Херсонського державного університету. Серія "Економічні науки". – 2015. – Вип. 15. – Ч.2. – С. 142–145 - [Електронний ресурс] – Режим доступу: <http://www.irbis-nbuv.gov.ua/>

29. Офіційний сайт Reputation Institute - [Електронний ресурс] – Режим доступу: <https://www.reputationinstitute.com>

30. Офіційний сайт «Репутаці» - [Електронний ресурс] – Режим доступу: <http://reputazzi.com/>

31. Податковий кодекс України - [Електронний ресурс] – Режим доступу: <http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/2755-17/>

32. Василевський А. Гібридний метод оцінки вартості і його використання для аналізу ефективності продаж білоруських банків / А.Василевський // Банківський вісник САКАВІК. - 2015. - С.57-68 - [Електронний ресурс] – Режим доступу: <https://www.nbrb.by/bv/articles/10103.pdf>

33. Савіна Г., Баличова В., Калугін Ю. Позитивний імідж і ділова репутація в забезпеченні конкурентоздатності підприємства // Управління підприємством. Науковий вісник Полісся. - 2015. - №3(3). - С.96-99 - [Електронний ресурс] – Режим доступу: <http://nvp.stu.cn.ua/component/k2/item/425-savina-g-g-balichova-v-o-kalugin-yu-o-pozitivniy-imidzh-ta-dilova-reputatsiya-u-zabezpechenni-konkurentospromozhnosti-pidприємства.html>

34. Кромонов В. Методика складання рейтингу бадійності банків // Профіль. - 1998. - №20

35. Суворова А. Кількісний підхід до оцінки ділової репутації комерційних банків України / А.Суворова // Економічні студії. - 2017. - №5(18). - 10 с. - [Електронний ресурс] – Режим доступу: <http://www.lef.lviv.ua/index.php/naukoviy-zurnal>

36. Рисін М. Рейтингова оцінка діяльності банків як інструмент аналізу фінансового стану // Проблеми розвитку фінансово-кредитної системи в сучасних умовах. Вісник Університету банківської справи Національного банку України - 2014. - №2(20). - С.159-164 - [Електронний ресурс] – Режим доступу: <http://www.irbis-nbuiv.gov.ua/>

37. Яремко С., Бевз С. Побудова рейтингового оцінювання результатів діяльності комерційних банків // Науковий журнал «Комп'ютерно-інтегровані технології: освіта, наука, виробництво» - 2015. - №18. - С.178-186 - [Електронний ресурс] – Режим доступу: <http://www.irbis-nbuiv.gov.ua/>

38. Домбровський В. Розробка автоматизованої моделі рейтингової оцінки банківських установ / В. С. Домбровський, Д. М. Григор'єв. // Ефективна економіка. - 2012. - № 2. - [Електронний ресурс] – Режим доступу: <http://www.irbis-nbuiv.gov.ua/>

39. Фалюта А. Етапи управління ризиками банку / А.Фалюта // Науковий вісник НЛТУ України. - 2012. - №22.6. - [Електронний ресурс] – Режим доступу: <http://www.irbis-nbuiv.gov.ua/>

40. Примостка Л. Фінансовий менеджмент у банку : підручник. – Вид. 2-ге, [перероб. та доп.] / Л.О. Примостка. – К. : Вид-во КНЕУ, 2004. – 468 с. - [Електронний ресурс] – Режим доступу: <http://www.irbis-nbuiv.gov.ua/>

41. Козьменко С. Стратегічний менеджмент банку : навч. посібн. / С.М. Козьменко, Ф.І. Шпиг, І.В. Волошко. – Суми : ВТД "Університетська книга", 2003. – 734 с. - [Електронний ресурс] – Режим доступу: <http://www.irbis-nbuiv.gov.ua/>

42. Кочетков В. Забезпечення фінансової стійкості сучасного комерційного банку: теоретико-методологічні аспекти : монографія / В.М.

Кочетков. – К. : Вид-во КНЕУ, 2002. – 238 с. - [Електронний ресурс] – Режим доступу: <http://www.irbis-nbuv.gov.ua/>

43. Бадалова А. Управління ризиками виробничих систем: теорія, методологія, механізми реалізації. / А.Бадалова// Монографія. М.: «Станкін», «Янус – К», 2006. - 328с. - [Електронний ресурс] – Режим доступу: <http://www.irbis-nbuv.gov.ua/>

44. Гомер У. Управління репутаційними ризиками // Бізнес і Банки. - 2008. - №12. - [Електронний ресурс] – Режим доступу: <http://www.finanal.ru/012/> (дата обращения: 10.05.2013, с.29)

45. Баркалов С., Кіреєва Е.А., Семенов П. Управління ризиками: учбово – методичний комплекс. Наукова книга. - 2012. - 480с.

46. Коробко М. Розробка методичного інструментарію оцінки та управління репутаційним ризиком підприємств - авіаперевізників комерційної національної авіації Росії. - 2015. - Дисертація. - [Електронний ресурс] – Режим доступу: <http://economy-lib.com/razrabotka-metodicheskogo-instrumentariya-otsenki-i-upravleniya-reputatsionnym-riskom-predpriyatiy-aviaperevozchikov-komm>

47. Литовченко С. Глобалізація и конкурентоспроможність: стратегії успіху: збірник статей / С. Литовченко, А. Динін, П. Панов, А. Соколов. - Асоціація менеджерів. - М. - 2003. - 208с.

48. Васін С., Шутов В. Управління ризиками на підприємстві: Учбовий посібник. - М.: КНОРУС, 2010. - 304с.

## ДОДАТКИ