

МЕТОДИЧНІ ПІДХОДИ ДО ФОРМУВАННЯ ЗВІТУ ПРО ІНТЕЛЕКТУАЛЬНИЙ КАПІТАЛ БАНКУ

Обґрунтовано важливість формування нефінансової звітності банками, зокрема звіту про інтелектуальний капітал, в умовах становлення економіки знань. Розглянуто основні засади формування звіту про інтелектуальний капітал. Розроблено методичні підходи до формування звіту про інтелектуальний капітал банку.

Обоснована важность формирования нефинансовой отчетности банками, в частности отчета об интеллектуальном капитале, в условиях становления экономики знаний. Рассмотрены основные принципы формирования отчета об интеллектуальном капитале. Разработаны методические подходы к формированию отчета об интеллектуальном капитале банка.

We proved the importance of the formation of non-financial reporting by banks, including the report on intellectual capital, in terms of becoming a knowledge economy. The basic principles of generating reports on intellectual capital. Methodical approaches to reporting on intellectual capital.

Ключові слова. Економіка знань, інтелектуальний капітал, нефінансова звітність, звіт про інтелектуальний капітал, управління знаннями, конкурентні переваги.

Ключевые слова. Экономика знаний, интеллектуальный капитал, нефинансовая отчетность, отчет об интеллектуальном капитале, управление знаниями, конкурентные преимущества.

Key words. Knowledge economy, intellectual capital, non-financial statements, intellectual capital report, knowledge management, competitive advantage.

Вступ. Особливого значення в умовах економіки знань набуває інформація, що характеризує інтелектуальний капітал банківської діяльності. Дедалі більше інвесторів та інших зацікавлених осіб звертають увагу на розкриття інформації про стратегію компанії, її організаційну структуру, ключових осіб, застосування інформаційних технологій, розвиток людського капіталу, розвиток філійної мережі, соціальну відповідальність та ін. Адже саме ці чинники, поряд із фінансовим капіталом, впливають на збільшення ринкової вартості та конкурентоспроможності фінансової установи.

На основі фінансової звітності важко оцінити вплив інтелектуальних ресурсів на кінцевий результат діяльності фінансово-кредитної організації. Окрім того, ефективність діяльності та конкурентоспроможність — перспективні категорії, які визначаються на основі теперішніх вкладень у майбутній бажаний результат. Інформація про інтелектуальний капітал є актуальною для інвесторів та інших зацікавлених осіб, для яких важливо оцінити фінансову компанію найбільш точно.

У сучасних умовах розвитку значно посилилась увага компаній до підготовки нефінансової (соціальної) звітності. Згідно із дослідженням KPMG (International Survey of Corporate Social Responsibility Reporting, 2010) станом на 2010 рік уже близько 80 % найбільших 250 компаній світу публікують нефінансові звіти, а ще 4 % інтегрують інформацію про соціально-відповідальний бізнес (СВБ) у свою щорічну звітність. Щодо підготовки нефінансової звітності у аспекті СВБ у вітчизняному банківському секторі, то за даними Єдиного національного глобального договору (UN Global Compact), членами Глобального договору ООН у 2011 році було лише три фінансово-кредитні установи [1].

Деякі провідні компанії та інститути у сфері інформаційних технологій — Oracle, науково-дослідних розробок — ETRI (інформаційно-телекомунікаційний науково-дослідний інститут), Austrian Academy of Sciences (Австрійська академія наук), Austrian Research Centers (Австрійські дослідні центри), телекомунікаційних технологій — Maxon, регулювання банківської діяльності — Oesterreichische National Bank Eurosystem (Австрійський національний банк), окрім фінансового звіту, готують звіт про інтелектуальний капітал [3—6].

Проте як зарубіжні, так і вітчизняні банківські установи підготовку звіту про інтелектуальний капітал не практикують, хоча така форма звітності є ефективним інструментом в управлінні знаннями та підвищенні ринкової вартості компанії.

Постановка завдання. Метою статті є розробка методичних підходів до формування звіту про інтелектуальний капітал банку. Для досягнення мети поставлено наступні завдання: вивчити основні засади підготовки звіту про інтелектуальний капітал; визначити основні конкурентні переваги у створенні нефінансової звітності; сформулювати методичні рекомендації до створення звіту про інтелектуальний капітал банку.

Результати дослідження. Цінність інтелектуальних ресурсів полягає в тих знаннях, яке воно продукує, які використовуються для вдосконалення інноваційної спроможності компанії. Оскільки знання неможливо оцінити, тому важливою є інформація про ресурси, які створюють ці знання. До таких ресурсів належать *працівники*, важливими характеристиками яких є професійні навички, ключові компетенції, досвід, освітньо-кваліфікаційний рівень, обов'язковість і готовність до змін; *клієнти і партнери*, а саме взаємовідносини з клієнтами і поставачальниками, їх рівень задоволення та лояльне ставлення, розуміння потреб клієнтів та їх задоволення через реалізацію нових продуктів і послуг та підвищення рівня обслуговування; *існуюча інфраструктура*, завдяки якій забезпечується процес обміну знаннями та створення інновацій; *технології*, які є базисними активами знань, адже вони забезпечують підтримку інших трьох ресурсів знань, тут фокус сконцентровано на системах інформаційних технологій (програмне та технологічне забезпечення), таких як Інтранет, інтенсивність і новітність інформаційних технологій, компетентність працівників у використанні інформаційних технологій.

Формування звіту про інтелектуальний капітал забезпечує низку переваг, до яких варто віднести [1, с. 8 — 9; 2, с. 5]:

- є засобом розкриття інформації для зовнішніх і внутрішніх користувачів про систему функціонування та управління інтелектуальним капіталом у довгостроковій перспективі;
- є ефективним інструментом в управлінні персоналом;
- піднімає довіру до компанії з боку зацікавлених осіб;
- підвищує інформаційну прозорість компанії;
- підвищує готовність компанії до роботи на інших ринках;
- зміцнює ділові відносини та сприяє розширенню ринків;
- є засобом для залучення інвестицій.

Форми представлення інформації у звіті про інтелектуальний капітал включають статистичну інформацію, внутрішні ключові фігури та цілі ефекту. Статистична інформація вказує на наявні ресурси компанії. Внутрішні ключові фігури вказують, чи дії менеджменту спрямовані на досягнення запланованих результатів і виконання корпоративної стратегії. Цілі ефекту пов'язані з оцінкою ринку, вони не можуть бути пов'язані виключно з управлінням, адже залежать від реакції інших (клієнтів чи працівників) (табл. 1).

**ПРИКЛАД ОСНОВНИХ ФОРМ ІНФОРМАЦІЇ, ЯКУ ВАРТО ЗАЗНАЧАТИ
У ЗВІТІ ПРО ІНТЕЛЕКТУАЛЬНИЙ КАПІТАЛ**

№ пор.	Форма Категорія	Фактичний стан <i>Статистична інформація</i>	Планові заходи <i>Внутрішні ключові фігури</i>	Очікувані результати <i>Цілі ефекту</i>
1	Людські ресурси	Вікова структура Освітньо-кваліфікаційний рівень Витрати на навчання	Складання індивідуального плану розвитку працівника Кількість днів на навчання одного працівника Витрати на навчання в розрізі одного працівника	Задоволення працівника Плинність персоналу Зростання вартості (прибутку) в розрізі одного працівника
2	Клієнти	Ділова активність компанії на ринку Витрати на маркетинг та рекламу	Кількість клієнтів на одного працівника Відношення маркетингових витрат до ринкової вартості Відношення адміністративних витрат до ринкової вартості	Задоволення клієнтів Кількість повторних покупок Кількість клієнтів із довгостроковими відносинами
3	Технології	Загальні інвестиції у інформаційні технології Кількість внутрішніх (зовнішніх) користувачів ІТ	Кількість комп'ютерів у розрізі одного працівника Витрати на ІТ у розрізі одного працівника	Ефективне використання ІТ
4	Бізнес-процеси	Витрати на процес Розподіл людських ресурсів у бізнес-процесі Інвестиції у дослідження та розвиток та інфраструктури	Час виконання Час розробки продукту-послуги Управління витратами для нових організаційних одиниць	Кількість помилок Час очікування Якість Репутація банку

Джерело. [2, с. 17].

Як і будь-яка форма звітності, звіт про інтелектуальний капітал має певну структуру. Дослідивши звіти про інтелектуальний капітал багатьох компаній, хочемо зауважити, що всі вони починаються із звернення ключових осіб, у якому зазначаються основні здобутки в управлінні інтелектуальним капіталом за звітний період та обумовлюються подальші перспективи розвитку.

Також висвітлюється інформація про компанію та види послуг, які вона надає, розкривається значимість ресурсів знань у досягненні цілей, обґрунтовуються основні проблеми в управлінні інтелектуальним капіталом і шляхи їх розв'язання. Окремо аналізуються складові інтелектуального капіталу за звітний період і перспективи розвитку на наступний рік.

На основі опрацьованих звітів ми вважаємо, що звіт про інтелектуальний капітал банку повинен включати розділи, зазначені на рис. 1.

До важливих показників, які характеризують людський капітал і які варто висвітлювати у звіті про інтелектуальний капітал, ми відносимо інформацію про чисельність персоналу, освітньо-кваліфікаційний рівень, стабільність і плинність персоналу, вікову структуру працівників, набуття та розвиток компетенції, використання компетенції, мотиваційні складові роботи з персоналом, динаміку кар'єрного росту, рівень задоволення роботою працівників, ставлення персоналу до роботи (табл. 2).

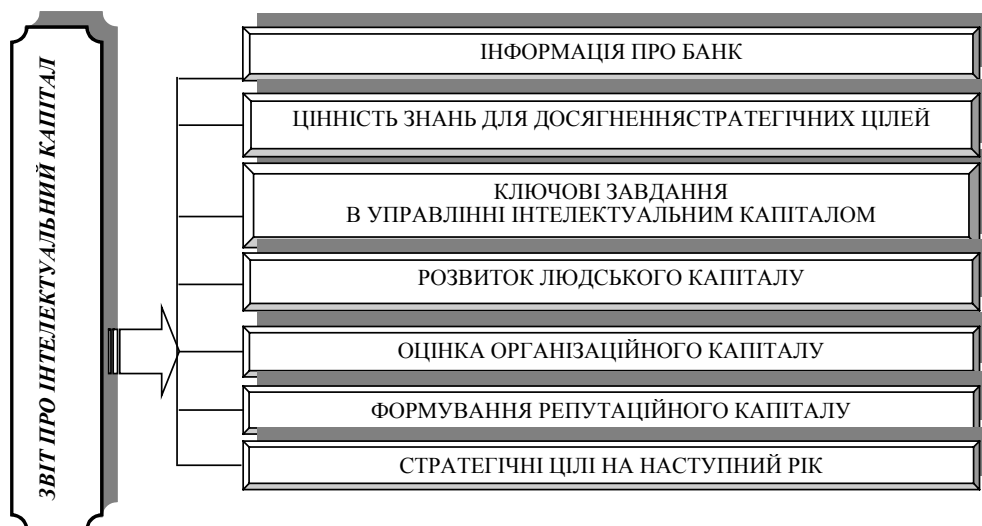


Рис. 1. Структура звіту про інтелектуальний капітал банку

Джерело. Власна розробка автора

Таблиця 2

**ПОКАЗНИКИ, ЯКІ ВАРТО ЗАЗНАЧАТИ ДЛЯ ХАРАКТЕРИСТИКИ
ЛЮДСЬКОГО КАПІТАЛУ БАНКУ У ЗВІТІ ПРО ІНТЕЛЕКТУАЛЬНИЙ КАПІТАЛ**

№ п/п	Категорія	Індикатори	Одиниці виміру
1	<i>Загальна інформація про персонал</i>	Загальна чисельність основного* персоналу	чол.
		Кількість чоловіків	чол.
		Кількість жінок	чол.
		Плинність персоналу	%
2	<i>Стабільність персоналу**</i>	Кількість працівників, які працюють понад 15 років	чол.
		Кількість працівників, які працюють менше ніж 3 роки	чол.
3	<i>Вікова структура працівників</i>	Відношення працівників кожної вікової групи до загальної чисельності персоналу	%
4	<i>Гендерна рівність</i>	Співвідношення чоловіків і жінок	%
		Співвідношення чоловіків і жінок кожної вікової групи до загальної чисельності персоналу	%
		Співвідношення чоловіків і жінок на керівних посадах	%
5	<i>Освітньо-кваліфікаційний рівень працівників</i>	Частка працівників із науковим ступенем	%
		Частка працівників, які мають вищу освіту	%
		Частка працівників, які мають середню освіту	%
6	<i>Набуття нових знань</i>	Кількість днів на навчання одного працівника	днів
		Вартість навчання одного працівника	грн
		Частка працівників, що навчались	%
		Частка працівників, що закінчили навчальні програми	%
		Частка працівників, що навчались за допомогою електронних курсів	%

№ п/п	Категорія	Індикатори	Одиниці виміру
7	Ефективність роботи персоналу	Кількість працівників, задіяних в інноваційних проектах	чол.
		Відношення працівників задіяних в інноваційних проектах, до загальної кількості працівників	%
		Кількість працівників, що запропонували ідеї для створення інновацій	чол.
		Кількість працівників, що взяли участь у ухваленні важливих управлінських рішень	чол.
		Кількість працівників, що наповнювали базу знань корисною інформацією	чол.
		Кількість залучених коштів клієнтів в розрахунку одного працівника	тис. грн
		Сума прибутку в розрахунку на одного працівника	тис. грн
		Величина власного капіталу у розрахунку на одного працівника	тис. грн
8	Мотиваційна складова	Середньорічна заробітна плата у розрахунку на одного працівника	тис. грн
		Преміальний фонд у розрахунку одного працівника	тис. грн
9	Динаміка кар'єрного росту	Кількість працівників, що підвищили свій кваліфікаційний рівень	чол.
		Частка чоловіків і жінок у загальній кількості працівників, що підвищили свій службовий статус	%
10	Опитування працівників	Задоволення роботою	%
		Ставлення до роботи	%

Примітки:

*під основним персоналом ми розуміємо працівників, які безпосередньо впливають на процес створення, просування та реалізації банківських продуктів і послуг;

**розподіл тривалості роботи працівників залежить від кількості років існування банківської установи.

Джерело. Власна розробка автора.

Організаційний капітал банку є важливим інструментом у забезпеченні результативної взаємодії людського капіталу та репутаційного капіталу. Він включає як «фізичну» інфраструктуру, таку як приміщення, інформаційні системи та технології, бази даних, так і «м'які» ресурси, такі як організаційне управління, інноваційні процеси. Організаційний капітал характеризує, наскільки ефективно використовується існуюча інфраструктура для створення цінності для клієнта, що в кінцевому підсумку впливає на діяльність банківської установи. У табл. 3 зазначено показники, які варто зазначати для характеристики організаційного капіталу.

Таблиця 3

**ПОКАЗНИКИ ОРГАНІЗАЦІЙНОГО КАПІТАЛУ БАНКУ У ЗВІТІ
ПРО ІНТЕЛЕКТУАЛЬНИЙ КАПІТАЛ**

№ п/п	Категорія	Індикатори	Одиниці виміру
1	Технології	Фінансування нового програмного забезпечення	тис. грн
		Кількість здійснених трансакцій з допомогою платіжних карток	шт.
		Кількість проведених операцій з допомогою інтернет-банкінгу	шт.

№ п/п	Категорія	Індикатори	Одиниці виміру
		Кількість проведених операцій з допомогою мобільного телефону	шт.
2	<i>Інновації</i>	Кількість інноваційних рішень	шт.
		Дохід від упровадження інноваційних продуктів і послуг	тис. грн
		Фінансування інноваційної діяльності	тис. грн
		Час, який затрачається від генерації ідеї до її втілення	місяць
3	<i>Управління якістю послуг</i>	Кількість сертифікатів і стандартів якості послуг	шт.
4	<i>Ефективні процеси</i>	Частка безпомилкових операцій у загальній кількості операцій	%
		Частка помилок, пов'язаних із збоями в роботі інформаційних систем	%
		Частка помилок, пов'язаних із роботою працівників	%
5	<i>Управлінська структура та процеси</i>	Відношення кількості працівників одному менеджеру	%
		Менеджери з продуктів і послуг	чол.
		Менеджери з процесу	чол.
6	<i>Регіональна мережа та альтернативні канали продажу</i>	Кількість філій	шт.
		Кількість відділень	шт.
		Кількість банкоматів	шт.
		Кількість залів самообслуговування	шт.
7	<i>Внутрішні комунікації працівників</i>	Середньоденне відвідування корпоративного порталу	шт.
		Середньоденне відвідування бази знань	шт.
8	<i>Організація навчання персоналу</i>	Кількість електронних навчальних модулів	шт.
		Кількість нових навчальних курсів	шт.
		Кількість навчальних аудиторій	шт.
		Кількість тренерів із числа працівників банківської установи	шт.
		Кількість тренерів із зовнішніх компаній	шт.

Джерело. Власна розробка автора.

Інформація про репутаційний капітал є результируючою, адже засвідчує про ефективність взаємодії людського та організаційного капіталів. Для характеристики цього виду капіталу у звіті про інтелектуальний капітал важливо зазначати показники, що розкривають інформацію про ринкову позицію, імідж банківської установи (відзнаки та нагороди, бренд, участь у професійних організаціях та установах, соціальна відповідальність, інформаційна прозорість), взаємовідносини з клієнтами, комунікаційні канали взаємодії із клієнтами (табл. 4).

Таблиця 4

**ПОКАЗНИКИ, ЯКІ ВАРТО ЗАЗНАЧАТИ ДЛЯ ХАРАКТЕРИСТИКИ
РЕПУТАЦІЙНОГО КАПІТАЛУ БАНКУ У ЗВІТІ ПРО ІНТЕЛЕКТУАЛЬНИЙ КАПІТАЛ**

№ п/п	Категорія	Індикатори	Одиниці виміру
1	<i>Ринкова позиція</i>	Частка банку на ринку депозитів	%
		Частка банку на ринку кредитів	%

Закінчення табл. 4

№ п/п	Категорія	Індикатори	Одиниці виміру
2	<i>Відзнаки та нагороди</i>	Кількість отриманих відзнак та нагород	шт.
3	<i>Бренд</i>	Оцінена вартість бренду	тис. грн
4	<i>Комплекс маркетингу</i>	Відношення витрат на маркетинг і рекламу до ринкової вартості	%
		Відношення витрат на маркетинг і рекламу до кількості клієнтів	%
		Відношення витрат на маркетинг і рекламу до загальних витрат	%
5	<i>Участь у професійних організаціях та установах</i>	Загальна кількість міжнародних установ та організацій	шт.
		Загальна кількість вітчизняних установ та організацій	шт.
6	<i>Соціальна відповідальність</i>	Інвестиції банку на соціально-відповідальні проекти	тис. грн
7	<i>Інформаційна прозорість</i>	Кількість прес-конференцій, організованих ЗМІ	шт.
		Кількість прес-релізів, розповсюджених представниками ЗМІ	шт.
		Кількість друкованих публікацій про банківську установу	шт.
8	<i>Комунікації із клієнтами (потенційними клієнтами)</i>	Середньоденна кількість відвідування інтернет-сайта	шт.
		Підписки на розсилання інформації через інтернет-сайт	шт.
		Кількість дзвінків до сервісного центру (контакт-центру)	шт.
		Кількість прийнятих заявок на здійснення банківських послуг через сервісний центр (контакт-центр)	шт.
		Кількість організованих зустрічей із потенційними клієнтами через сервісний центр (контакт-центр)	шт.
9	<i>Взаємовідносини з клієнтами</i>	Загальна кількість клієнтів	чол.
		Кількість клієнтів фізичних осіб	чол.
		Кількість клієнтів юридичних осіб	чол.
		Приріст клієнтської бази	%
		Кількість клієнтів із довготривалими відносинами	чол.
		Коефіцієнт стабільності клієнтської бази	%
10	<i>Навчання клієнтів</i>	Кількість проведених навчальних заходів для клієнтів	шт.
		Наявність навчального модуля на інтернет-сайті	
11	<i>Опитування клієнтів</i>	Ступінь задоволення клієнтів інтер'єром банку	%
		Ступінь задоволення клієнтів якістю обслуговування	%
		Ступінь задоволення клієнтів асортиментом банківських послуг	%
		Індекс довіри клієнтів до банку	%
		Індекс довіри до персоналу	%
		Індекс довіри клієнтів до банківської системи	%
12	<i>Взаємовідносини з інвесторами</i>	Сума залучених інвестицій	тис.грн

Джерело. Власна розробка.

Звіт про інтелектуальний капітал, як і соціальні звіти, належить до нефінансової звітності. Для того, щоб така форма звітності створювала переваги, а не була лише тимчасовим PR-ходом, вона повинна базуватися на таких засадах:

- надання достовірних даних;
- комплексність розкриття інформації;
- періодичність створення такої форми звітності (бажано щорічно);
- готовність до сприйняття критики.

Підготовка звіту про інтелектуальний капітал вимагає висококваліфікованого персоналу, значних фінансових ресурсів, ефективних внутрішньо-корпоративних систем, створення системи управління знаннями в банку. Бажання щодо створення такої форми звітності повинні відповідати можливостям банківської установи та рівню її корпоративного розвитку.

Висновки. Важливого значення в умовах економіки знань набуває висвітлення інформації про інтелектуальний капітал, який є вагомим чинником забезпечення ефективної діяльності фінансово-кредитної установи. Інформація про нематеріальну складову є актуальною для інвесторів та інших зацікавлених осіб, яким важливо оцінити вплив ресурсів знань на діяльність фінансово-кредитної установи та на її фінансові результати.

Формування звіту про інтелектуальний капітал забезпечить підвищення інформаційної прозорості банку та створить значну конкурентну перевагу завдяки можливості розповісти своїм зацікавленим особам про банківську установу, про її відношення до працівників, про взаємовідносини з клієнтами та постачальниками. Дані про нефінансову звітність збираються і враховуються рейтинговими організаціями, а це ще одна перспектива посилення ринкових позицій банку. Робота над створенням звіту про інтелектуальний капітал оптимізує управління корпоративною соціальною відповідальністю, у тому числі він є ефективним інструментом управління персоналом банку.

Література

1. Воробей В. Нефінансова звітність: інструмент соціально відповідального бізнесу [Електронний ресурс] / В. Воробей, І. Журовська. — 84 с. — Режим доступу : <http://www.svb.org.ua/publications/csrreporting>.
2. Intellectual Capital Accounts Reporting and managing intellectual capital The Danish Trade and Industry Development Council : Memorandum. — 1997 [Electronic resource]. — Available from : <http://www.oecd.org/dataoecd/16/50/1948022.pdf>.
3. Intellectual capital report 2008 Oesterreichische National Bank Eurosystem [Electronic resource]. — Available from : http://www.oenb.at/en/img/wibi_2008_e_tcm16-112030.pdf.
4. Intellectual Capital Report 2005 ORACLE. 16 p. [Electronic resource]. — Available from : http://nhki.si.is/media/nhki/Oracle_IC.pdf.
5. Intellectual Capital Report 2006 Austrian Academy of Sciences. — 116 p. [Electronic resource]. — Available from : http://www.oeaw.ac.at/shared/news/2008/pdf/intellectual_capital_report_06.pdf.
6. Intellectual Capital Report 2006 Austrian Research Centers. — 56 p. [Electronic resource]. — Available from : http://www.ait.ac.at/fileadmin/cmc/downloads/Berichte/WBs/ARC_WB06_en.pdf.
7. Jing Li. Intellectual Capital Disclosures in Corporate Annual Reports: A European Comparison. Working Paper Series [Electronic resource] / Li Jing, Pike Richard, Haniffa Ros. — 2006. — July. — 33 p. — Available from : http://www.brad.ac.uk/acad/management/external/pdf/workingpapers/2006/Booklet_06-24.pdf.

Стаття надійшла до редакції 12.08.2012 р.