

РИЗИК РЕПУТАЦІЇ У БАНКУ: СУТНІСТЬ ТА ШЛЯХИ МІНІМІЗАЦІЇ

Літвінова Наталія Федорівна, Колісниченко Вікторія Юріївна
 Науковий керівник доц., Торяник Ж. І.
 Харківський навчально-науковий інститут ДВНЗ «УБС»

Ділова репутація банку складається впродовж певного періоду, але її формування можна прискорити, якщо управляти нею. Управління діловою репутацією є перманентним комплексним процесом формування й підтримки позитивного уявлення суспільства про банк та його продукти.

Останнім часом невизначеність у банківському бізнесі постійно зростає і сприяє появі та зростанню впливу нових видів ризиків. Так, одним із недостатньо вивчених, але доволі поширених видів ризику, що безпосередньо впливає на ефективне функціонування та рівень капіталізації банківської установи, є репутаційний ризик. Найбільш негативний вплив ризику втрати ділової репутації банку виражається в зниженні його ліквідності, яка за певних обставин може призвести до банкрутства. Ризик втрати ділової репутації є наслідком операційних прорахунків, нездатності виконувати відповідні закони та положення тощо.

З метою вимірювання та оцінки ризиків діяльності банків за «Системою оцінки ризиків» Національний банк України виділяє дві групи ризиків: ті, які піддаються кількісній оцінці (кредитний, ризик ліквідності, ризик зміни процентної ставки, ринковий ризик, валютний ризик, операційно-технологічний ризик) та ризики, що не піддаються кількісній оцінці (ризик репутації, юридичний ризик, стратегічний ризик) (рис. 1) [1].

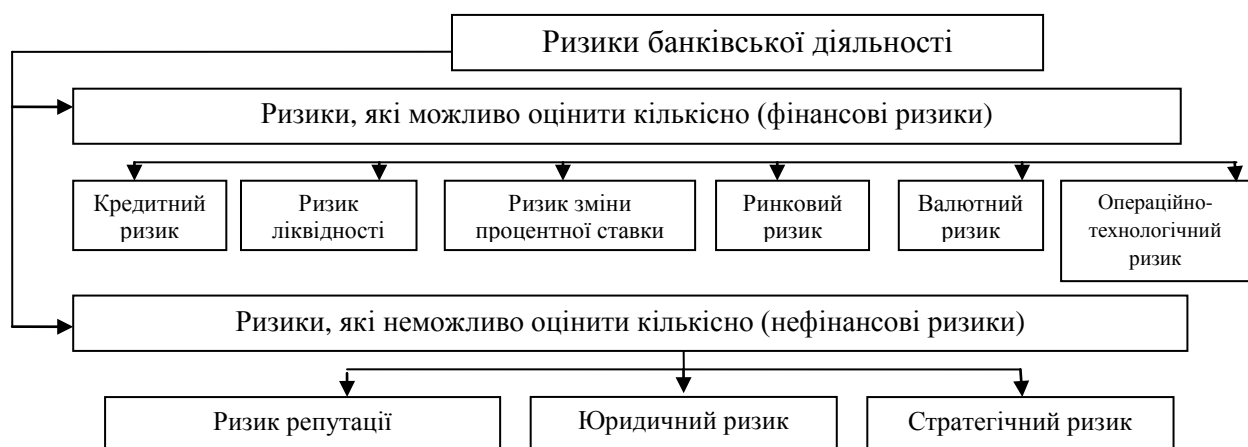


Рис.1. Класифікація ризиків банківської діяльності згідно з

інструкцією «Методичні вказівки з інспектування банків «Система оцінки ризиків».

Розглянемо сутність ризику репутації за «Системою оцінки ризиків» НБУ (табл. 1).

Таблиця 1. Зміст ризику репутації за «Системою оцінки ризиків»

Категорія ризику	Характеристика
Ризик репутації	<p>Наявний або потенційний ризик для надходжень та капіталу, який виникає через несприятливе сприйняття іміджу фінансової установи клієнтами, контрагентами, акціонерами (учасниками) або органами нагляду. Це впливає на спроможність банку встановлювати нові відносини з контрагентами, надавати нові послуги або підтримувати існуючі відносини. Цей ризик може призвести банк (або його керівників) до фінансових втрат або зменшення клієнтської бази, у тому числі до притягнення до адміністративної, цивільної або кримінальної відповідальності. Має місце на всіх рівнях організації, і тому банки мають відповідально ставитися до своїх взаємовідносин із клієнтами та суспільством.</p> <p>Публічне сприйняття іміджу банку можна розділити на дві категорії:</p> <ul style="list-style-type: none">- сприйняття ринком, наприклад, нинішніми або потенційними клієнтами, контрагентами, акціонерами (учасниками);- сприйняття органами державного регулювання, наприклад, Національним банком, Державною комісією з цінних паперів та фондового ринку, Державною податковою адміністрацією, іншими уповноваженими органами.

Сьогодні переважно здійснюється якісна, а саме, експертна оцінка репутаційного ризику, яка запропонована Національним банком України (НБУ) в Методичних вказівках з інспектування банків «Система оцінки ризиків» [1, 3]. До основних факторів, які впливають на рівень ризику репутації банківської установи, з точки зору НБУ, належать: сприйняття ринком якості менеджменту і фінансової стабільності установи; сприйняття продуктів або послуг, які пропонуються банком; бажання та здатність керівництва пристосовуватися до змін у регулятивних вимогах; наявність контролю якості існуючих або нових послуг; обсяг послуг довірчого управління та умови їх здійснення; характер та обсяг скарг та звернень від клієнтів і здатність та бажання керівництва відповідно реагувати на них; існування дуже гучної або помітної судової справи проти банку, або його керівництва; штрафи, пені та інші фінансові збитки, понесені банком в минулому в результаті притягнення банку, або його керівників, до адміністративної, цивільної або кримінальної відповідальності; реакція керівництва на перевірки регулятивних органів; участь банку у Державному фонді гарантування вкладів фізичних осіб; наявність розроблених кодексів етики або поведінки.

Основні підходи до формування системи управління ризиком репутації викладені в Методичних рекомендаціях щодо організації та функціонування систем ризик-менеджменту в банках України [2]. Даний документ містить як загальні підходи, а саме, етапи ризик-менеджменту, розподіл повноважень, вимоги щодо комплексності системи ризик-менеджменту, систематичності здійснення аналізу та контролю ризиків, так і специфічні: врахування у політиці та положеннях банку стандартів роботи з клієнтами та іншими зовнішніми сторонами, роботи з інформацією та наймання персоналу із відповідною позитивною репутацією; необхідність розробки інформаційної системи управління щодо моніторингу уразливості всіх видів діяльності банку до ризику репутації; контроль за репутацією клієнтів банку для уникнення контактів із клієнтами із незадовільною репутацією; необхідність проведення регулярного моніторингу повідомлень засобів масової інформації про банк, пов'язані з ним структури та клієнтів з метою вжиття відповідних заходів, спрямованих на підтримання та відновлення позитивної репутації банку та його іміджу.

Таким чином, мінімізація ризику ділової репутації здійснюється шляхом: виконання вимог, встановлених НБУ та іншими державними органами; своєчасного виконання своїх зобов'язань перед клієнтами та банками-контрагентами; дотримання фінансових показників, які згідно міжнародним стандартам свідчать про стійкість фінансової установи; оперативного інформування своїх клієнтів та громадськості в цілому про діяльність; впровадження системи моніторингу медіа-іміджу банку, його керівників і акціонерів; постійне підвищення кваліфікації персоналу та їх стимулювання, підвищення рівня корпоративної соціальної відповідальності.

Список використаних джерел

1. Методичні вказівки з інспектування банків «Система оцінки ризиків». – Схвалено постановою Правління Національного банку України 15.03.2004 № 104: [Електронний ресурс] – Режим доступу : <http://zakon4.rada.gov.ua/laws/show/v0104500-04/>
2. Методичні рекомендації щодо організації та функціонування систем ризик-менеджменту в банках України. – Схвалені постановою Правління Національного банку України 02.08.2004 № 361: [Електронний ресурс] – Режим доступу : <http://kbs.org.ua/index.php?get=84&id=934>
3. Тростянська К.М. Управління репутаційним ризиком організації: сучасний стан та проблемні аспекти / К.М. Тростянська // Вісник ОНУ імені І.І. Мечникова. – 2013. – Т.18. Вип.1. – С. 207–215.