

**Министерство образования и науки Российской Федерации
ФГАОУ ВО «Северо-Кавказский федеральный университет»**

На правах рукописи



Куницын Игорь Игоревич

**УПРАВЛЕНИЕ РЕПУТАЦИОННЫМИ РИСКАМИ
КОММЕРЧЕСКИХ БАНКОВ**

Специальность

08.00.10 – Финансы, денежное обращение и кредит

**Диссертация на соискание ученой степени
кандидата экономических наук**

**Научный руководитель:
доктор экономических наук, доцент
Мануйленко В.В.**

Ставрополь - 2017

ОГЛАВЛЕНИЕ

Введение	3
1. ЭКОНОМИЧЕСКАЯ СУЩНОСТЬ И МЕТОДЫ ОЦЕНКИ РЕПУТАЦИОННЫХ РИСКОВ КОММЕРЧЕСКИХ БАНКОВ	12
1.1. Репутационный риск и риск потери деловой репутации коммерческого банка: понятие и категориальные отличия	12
1.2. Факторы возникновения репутационных рисков и их классификация	30
1.3. Методы оценки репутационных рисков коммерческих банков	41
2. ОЦЕНКА РЕПУТАЦИОННЫХ РИСКОВ РЕГИОНАЛЬНЫХ КОММЕРЧЕСКИХ БАНКОВ	62
2.1. Анализ репутационных угроз в банковском секторе Северо-Кавказского федерального округа	62
2.2 Реализация методов идентификации репутационных рисков в региональных кредитных организациях	77
2.3. Развитие методических подходов к оценке репутационных рисков	93
3. ФОРМИРОВАНИЕ СИСТЕМЫ РЕПУТАЦИОННОГО РИСК-МЕНЕДЖМЕНТА В КРЕДИТНЫХ ОРГАНИЗАЦИЯХ	105
3.1 Обоснование управляющих воздействий в процессе репутационного риск-менеджмента	105
3.2. Моделирование величины потерь и степени риска в результате реализации репутационных угроз	116
3.3 Развитие инструментария управления репутационным риском кредитной организации в аспекте требований международного регулятора.....	135
Заключение	155
Список литературы	160
Приложение А. Финансовые, народные рейтинги и индексы медиа исследуемых банков	182
Приложение Б. Информация о банках, представленная в СМИ	192
Приложение В. Расчет величины потерь методом Монте-Карло	197
Приложение Г. Построение функции репутации	205
Приложение Д. Балльная оценка репутации исследуемых банков	206
Приложение Е. Репутационные матрицы и репутационный индекс коммерческих банков	209
Приложение Ж. Стандарты минимальных значений сохранения капитала .	212
Приложение И. Оценка элементов собственного капитала в исследуемых региональных банках на «репутационную прочность»	213

ВВЕДЕНИЕ

Актуальность темы исследования. В эпоху динамичных преобразований в финансовом секторе экономики, ужесточения требований к кредитным организациям, усиления конкурентной борьбы между ними актуализируются вопросы управления банковскими рисками, причем не только их традиционными формами – кредитными, рыночными, операционными, ликвидности, но и репутационными, связанными с вероятностью появления потерь вследствие несоблюдения требований законодательства, отсутствия механизмов, регулирования конфликта интересов, неспособности противодействовать легализации преступных доходов, негативной информацией в СМИ, снижением рейтингов, утратой положительного имиджа и доверия со стороны клиентов.

Потеря деловой репутации может негативным образом отразиться на базовых показателях деятельности коммерческого банка, вызвав отток клиентской и, как следствие, ресурсной базы, сокращение объема размещенных средств, снижение ликвидности, падение доходности и рентабельности банковского бизнеса.

Анализ состояния рынка банковских услуг и основных тенденций его развития является важным условием выявления репутационных угроз, а также факторов и причин проявления соответствующих им рисков, а моделирование величины потерь и уровня самого риска выступают действенными инструментами при выработке управленческих решений подразделениями риск-менеджмента.

Международный регулятор в рамках Базельских соглашений II и III признает необходимость регулирования репутационного риска в системе управления собственным капиталом банка, но не предлагает конкретных методов его резервирования под данный вид риска.

В связи с этим особую актуальность в современных условиях приобретает развитие методических подходов к оценке репутационных рисков коммерческих банков и разработка методов и инструментов управления ими, способствующих минимизации негативного влияния на бизнес-процессы. Их практическая

реализация ориентирована на укрепление репутации, повышение уровня ликвидности, рентабельности и финансовой устойчивости кредитных организаций, а также стабилизацию их позиций на международном рынке.

Все вышеизложенное свидетельствует о значимости исследования направлений совершенствования системы управления репутационными рисками коммерческих банков, а обоснование теоретико-методических положений и практических рекомендаций по их внедрению в современных условиях становится важной задачей научных исследований, что и предопределило актуальность темы диссертационной работы.

Степень разработанности проблемы. Теоретическая сущность рисков и оценка их влияния на экономическую деятельность хозяйствующих субъектов отражены в работах отечественных и зарубежных ученых: А.Г. Бадаловой, А.М. Дуброва, В.А. Зинкевича, Б.А. Лагоши, О.В. Никулиной, Е.Ю. Хрусталева, Д.Н. Штатова, Т. Бачкаи, Д. Месена, Д. Мико, В.Т. Севрука и других.

Различные аспекты деловой репутации организации, особенностей ее формирования, поддержания и сохранения освещаются такими исследователями, как: А.Ю. Бушев, С.П. Гордеев, Г.И. Грекова, И.В. Клименко, Н.П. Козлова, М.О. Коробко, С.А. Пестриков, Т.С. Савина, Л.С. Сальникова, Г. Даулинг, А. Заман, М. Морли, Ч.Дж. Фомбрун, Г. Хани.

Особенности репутационного риска как феномена и как понятия рассматриваются в публикациях М.А. Блинкова, Ю.Н. Гойденко, А.А. Ермаковой, И.В. Карлаш, О.Л. Ринк, Р.Г. Экклз. Изучению проблем его количественной оценки посвящены работы российских ученых: В.В. Астрелиной, Ю.С. Власовой, Н.А. Евстифеевой, Д.С. Задорожко, В.Ю. Лахшия и др.

В формирование механизма управления банковскими рисками, одним из инструментов которого является резервирование капитала, большой вклад внесли: Е.П. Алексеева, Е.П. Андрианова, И.С. Важенина, Е.И. Карасева, О.Н. Кораблева, А.А. Москвичев, В.В. Недоспасова, Е.Ю. Розанова, В.П. Шамин, С.А. Шарова, Э. Гриффин, К.Т. Джексон, Д.С. Ёванович и др.

В современных научных исследованиях материалы, связанные с оценкой влияния рисков на репутацию банка, являются предметом дискуссий. Существующие методики их анализа не учитывают весь спектр факторов и не позволяют всесторонне оценить последствия снижения / потери деловой репутации кредитных организаций.

В экономической науке до сих пор востребованными остаются теоретические и методические разработки, касающиеся специфики оценки репутационных рисков в коммерческих банках и построения системы управления ими, особенно в региональном аспекте.

Актуальность изложенных проблем, необходимость их дальнейшего теоретического и практического исследования в современных условиях предопределили выбор темы, постановку цели и задач диссертации.

Цель и задачи исследования. Целью диссертационного исследования является совершенствование теоретических и инструментально-методических подходов к оценке репутационных рисков коммерческих банков и разработка практических рекомендаций по управлению ими на региональном уровне. Достижению цели способствует решение ряда задач:

- в теоретическом аспекте исследовать экономическую сущность репутационного риска коммерческого банка, идентифицировать его отличительные признаки;
- изучить факторы потери деловой репутации кредитной организации и источники возникновения репутационного риска;
- выделить основания для группировки различных видов репутационных рисков и провести их классификацию;
- диагностировать проблемы развития банковского сектора Северо-Кавказского федерального округа с точки зрения наличия репутационных угроз, осуществить оценку репутационных рисков региональных кредитных организаций;
- исследовать существующие методы и предложить усовершенствованный подход к оценке репутационных рисков коммерческих банков, охарактеризовать базовые индикаторы, позволяющие определить проявление рискованных случаев;

- построить модель оценки величины потерь в результате реализации репутационных рисков, базирующуюся на сочетании параметров их качественного и количественного анализа;

- систематизировать методы и инструменты управления репутационными рисками кредитных организаций, сформировать систему репутационного риск-менеджмента и предложить направления ее практической реализации;

- разработать инструментарий резервирования капитала коммерческого банка под репутационный риск, учитывающий требования международного регулятора.

Предметом исследования выступают организационно-экономические отношения, складывающиеся в процессе управления репутационными рисками коммерческих банков на региональном уровне.

Объектом исследования является система кредитных организаций Северо-Кавказского федерального округа.

Теоретическая и методологическая основа исследования. Теоретической основой диссертационной работы являются труды отечественных и зарубежных ученых в области банковского риск-менеджмента, научные публикации в специализированных изданиях, аналитические отчеты государственных, общественных экономических институтов и международных финансовых организаций, законодательные и нормативно-правовые документы в области управления репутационными рисками на международном и национальном уровнях.

Методологическую основу диссертации составляет комплекс диалектических принципов, позволивших выявить сущностные характеристики изучаемых процессов, формы их проявления и тенденции развития. Исследование проводилось с использованием системного и структурно-уровневого подхода, методов сравнительного и статистического анализа, группировок, монографического, абстрактно-логического, экономико-математического моделирования и др.

Информационно-эмпирическая база исследования формировалась на основе официальных данных Центрального банка Российской Федерации (Банка России), Федеральной службы государственной статистики РФ и ее региональных органов, статистических сборников, ежегодников, материалов монографических

исследований отечественных и зарубежных ученых, законодательных и нормативных документов государственных органов Российской Федерации, инструктивных материалов Банка России, Базельского комитета по банковскому надзору и регулированию, международных банковских ассоциаций, а также интернет-ресурсов и собственных исследований автора.

Рабочая гипотеза диссертации основывается на концептуальном положении о том, что совершенствование системы управления репутационными рисками коммерческих банков целесообразно осуществлять посредством развития методического инструментария их оценки и реализации превентивных и текущих организационно-регулирующих мер, ориентированных на повышение качества и действенности риск-менеджмента.

Научная новизна диссертационного исследования состоит в обосновании теоретических положений и разработке практических рекомендаций по совершенствованию системы управления репутационными рисками коммерческих банков и предложении комплекса мер, направленных на рост ее эффективности. Наиболее существенные результаты исследования заключаются в следующем:

- посредством интерпретации экономической сущности и выявления многообразия видов репутационного риска сложившаяся классификация дополнена критериями: систематические, несистематические (специальные); открытые, закрытые; краткосрочные (конъюнктурные) и долгосрочные, что позволило детализировать их специфику, а также определить степень влияния на величину потерь;

- на основе количественных (моно- и мультикритериальных) и качественных методов оценки рисков разработана система ключевых индикаторов (Key Risk Indicators, KRI) и пороговых уровней – триггеров (triggers), являющихся сигналом для применения мер реагирования с учетом приоритетности KRI для коммерческого банка;

- построены матрицы перекрестного анализа внешних (социальных, регионально-отраслевых, действий внешних контрагентов) и внутренних (финансовых, организационных, функциональных) факторов, сгруппированных

по степени и времени воздействия, характеру (сложности) выявления, субъектному составу, масштабу, позволяющие обосновать управляющие воздействия в процессе репутационного риск-менеджмента;

- предложена методика оценки уровня репутационных рисков, величины потерь в результате реализации угроз, стоимости репутационных активов и степени их уязвимости на основе байесовских сетей доверия, построения графов иерархий с наложением на них системы отношений предпочтения, Монте-Карло-симуляции, агрегирования данных с использованием OWA-оператора Ягера и расчета весов в свертке по коэффициентам Фишберна;

- посредством пятиуровневого классификатора (пенташкалы), сформированного на трапециевидных нечетких числах, и лингвистической интерпретации меры схожести нормированных гистограмм осуществлено моделирование величины потерь и степени репутационного риска исходя из соотношений семейства функций принадлежности, а также выделение зон абсолютной, пониженной уверенности и абсолютной неуверенности;

- разработан инструментарий управления репутационным риском на основе регулятивных и внутрибанковских методов, индивидуальное и комплексное использование которых расширяет потенциал мобилизации элементов собственного капитала путем включения их в «репутационную надбавку».

Научная новизна подтверждается следующими полученными автором результатами, выносимыми на защиту:

- в соответствии с сущностным содержанием репутационных рисков выявлены факторы, обуславливающие их проявление в коммерческих банках, и осуществлена классификация методов их оценки (п. 10.16 – *Система мониторинга и прогнозирования банковских рисков* Паспорта специальности 08.00.10);

- на основе анализа динамики финансовых, служебных, народных рейтингов и индекса медиа кредитных организаций, функционирующих в Северо-Кавказском федеральном округе, идентифицирован репутационный фон банковского сектора региона, определяющий степень благоприятности ведения

бизнеса (п. 10.16 – *Система мониторинга и прогнозирования банковских рисков* Паспорта специальности 08.00.10);

- посредством комбинирования методов статистического анализа и экспертных оценок построена функция репутации в зависимости от ряда факторов-аргументов, апробация которой позволила оценить уровень риска потери деловой репутации исследуемых кредитных организаций (п. 10.12 – *Совершенствование системы управления рисками российских банков* Паспорта специальности 08.00.10);

- с целью формирования системы ключевых индикаторов (KRI) проведена группировка коммерческих банков исходя из балльно-весовой оценки репутационных рисков по трем блокам критериев: имиджевая, организационно-функциональная и корпоративно-коммуникативная составляющие (п. 10.16 – *Система мониторинга и прогнозирования банковских рисков* Паспорта специальности 08.00.10);

- по итогам опроса клиентов, контрагентов, представителей СМИ, акционеров-миноритариев и сотрудников рассчитаны репутационные индексы и репутационные профили кредитных организаций, способствующие определению степени их подверженности рискам, а также выявлению наиболее уязвимых параметров и наименее удовлетворенных субъектов оценки (п. 10.16 – *Система мониторинга и прогнозирования банковских рисков* Паспорта специальности 08.00.10);

- на основе матриц перекрестного анализа внутренних и внешних факторов, влияющих на обоснование управленческих решений, выявлены наиболее значимые из них, определены ответные мероприятия, построена система репутационного риск-менеджмента и сформированы ее элементы (п. 10.12 – *Совершенствование системы управления рисками российских банков* Паспорта специальности 08.00.10);

- в аспекте требований международного регулятора предложено использовать механизм резервирования капитала для поддержания «репутационной прочности» коммерческого банка (п. 10.12 – *Совершенствование*

системы управления рисками российских банков Паспорта специальности 08.00.10).

Теоретическая значимость исследования определяется актуальностью поставленных задач и достигнутым уровнем решения проблем управления репутационными рисками коммерческих банков на региональном уровне и подтверждается разработкой рекомендаций по интеграции системы репутационного риск-менеджмента в общую стратегию управления банками.

Результаты исследования могут быть использованы как учебно-методический материал в преподавании курсов: «Банковское дело», «Банковский менеджмент», «Банковские риски», при подготовке спецкурсов по проблемам управления репутационными рисками.

Практическая значимость исследования заключается в возможности использования основных результатов и выводов диссертации в практике управления банковскими рисками и при разработке внутрибанковских положений и регламентов. Отдельные предложения могут применяться кредитными организациями для активизации репутационного риск-менеджмента, а также Банком России при формировании нормативно-инструктивных документов.

Непосредственное практическое значение имеют представленные в диссертации: комплекс мероприятий по совершенствованию системы репутационного риск-менеджмента, рекомендации по формированию ключевых индикаторов риска, методические подходы и модели оценки величины потерь в результате реализации репутационных угроз.

Результаты диссертационного исследования используются в деятельности филиала «Северо-Кавказский» Банка ВТБ (ПАО) и Ставропольского филиала №2 ПАО «БИНБанк».

Апробация и реализация результатов исследования. Основные положения и выводы диссертационного исследования изложены и получили одобрение на научно-практических конференциях:

- международных: II, V, VI конференциях студентов и молодых ученых «Молодые экономисты – будущему России» (Ставрополь, 2010, 2013, 2014 гг.),

конференции преподавателей, аспирантов и студентов «Современные проблемы методологии и организации бухгалтерского учета, экономического анализа и аудита в условиях перехода на МСФО и МСА» (Ставрополь, 2011 г.), конференции студентов и аспирантов «Молодежь и наука» (Нижний Тагил, 2012г.), научно-практической конференции «Актуальные проблемы экономики и управления в современных социально-экономических условиях» (Днепропетровск, 2013 г.), конференции «Тенденции и перспективы развития науки XXI века» (Уфа, 2015 г.), конференции «Глобальные вызовы в экономике и развитие промышленности (Industry-2016)» (Санкт-Петербург, 2016 г.);

- всероссийских: конференции «Актуальные проблемы развития кредитно-финансовых институтов в Российской Федерации» (Ставрополь, 2014 г.), конференции «Финансовые инструменты регулирования социально-экономического развития регионов» (Махачкала, 2016 г.).

Теоретико-методические положения диссертации обсуждались на научных семинарах Института экономики и управления СКФУ в 2014 – 2017 гг.

Публикации. По теме исследования опубликовано 16 научных работ общим объемом 6,43 п.л. (авт. – 5,59 п.л.), в том числе 4 – в изданиях, рекомендованных ВАК Министерства образования и науки РФ.

1. ЭКОНОМИЧЕСКАЯ СУЩНОСТЬ И МЕТОДЫ ОЦЕНКИ РЕПУТАЦИОННЫХ РИСКОВ КОММЕРЧЕСКИХ БАНКОВ

1.1. Репутационный риск и риск потери деловой репутации коммерческого банка: понятие и категориальные отличия

В современных экономических условиях, сопряженных с ужесточением конкурентной борьбы на банковских рынках, введением экономических санкций, обострением неопределенности финансовой обстановки, кредитные организации вынуждены совершенствовать механизмы своего функционирования, внедрять инновационные методы управления рисками. Актуализируется необходимость нивелирования рискованных ситуаций не только в области кредитных, валютных, фондовых и других операций, но и в сфере сохранения и укрепления деловой репутации.

Прежде чем говорить о методах оценки, анализа и управления репутационными рисками и рисками потери деловой репутации, проведем категориальный анализ ряда терминов. Определимся с понятиями деловой репутации, ее отличиями от имиджа, бренда и индивидуальной узнаваемости, разграничим сущность репутационных рисков и рисков потери деловой репутации, выделим причины, на них влияющие и последствия, к которым они приводят кредитную организацию.

Так, репутация в переводе с французского (*reputation*) - создавшееся общее мнение о качестве, достоинствах и недостатках чего- или кого-либо [26; с. 1012].

Толковый словарь С.И. Ожегова трактует репутацию как приобретаемую кем-то или чем-нибудь общественную оценку, общее мнение о качествах, достоинствах и недостатках [124, с. 1236], а толковый словарь В.И. Даля [51, с. 1432] – как добрую или дурную славу человека, субъекта; то, как и чем он почитается; общее мнение.

Penguin English Dictionary называет ее: 1) общим качеством или характером в глазах и мнении других людей; 2) славой, известностью; 3) признанием другими людьми наличия той или иной особенности или свойства [219, с. 1311].

Однако трактование деловой репутации организации не является столь простой задачей.

Как минимум, корпоративная репутация – это коллективное мнение об организации, которое формируется в сознании целевых групп в течение продолжительного периода времени; в его основе зачастую лежит экспертная оценка базовых аспектов ее деятельности – экономической, социальной, экологической [136, с. 134].

С точки зрения ученых [66, с. 34; 54; 209], репутация – это образ, система ценностей, которые обеспечивают доверие, поддержку, стимулируют клиентов к продолжению взаимоотношений с организацией. Причем с позиции, зарубежных исследователей В. Рауб, Дж. Уизи [96], Ч. Фомбран [211, с. 72], М. Шанлей, А. Кармели, А. Тишлер, К. Уигелт и С. Камерер [63, с. 42], G. Honey [214, с. 54], репутация – результат накапливания информации стейкхолдерами, поведения конкретного фактора, проявляющийся в прошлом. Подобной точки зрения придерживается и Т.С. Савина [162, с. 58].

А Заман [68, с. 38], С. Вотик, С. Доунинг [214, с. 55] связывают репутацию с результатами, соотносимыми каждой из групп заинтересованных сторон, использующих бренд компании в своих операциях, с их ожиданиями и близостью этих результатов к перспективным ожиданиям, связанным с действиями компании в соответствующих ситуациях в будущем. А. Кармели и А. Тишлер [63, с. 42] также полагают, что репутация – это взгляд топ-менеджмента на мнение окружающих об организации.

Астрелина В.В. и П.К. Бондарчук [15, с. 16], проведя подробный категориальный анализ сущности репутации, дали наиболее полную ее характеристику, выделив несколько аспектов изучаемого понятия:

1) с экономической точки зрения, это особенность или знак, которые позволяют различать типы организаций и их бизнес-стратегии, прогнозировать реакцию на изменения окружающей среды;

2) с позиции стратегов, это и актив, и барьер, препятствующий мобильности компании. Полагая, что репутацию можно оценить внешней средой (мы не разделяем данной точки зрения, о чем речь пойдет в параграфе 1.3), ученые склоняются к мнению, что возможность управления репутацией изнутри достаточно ограничена;

3) с точки зрения организации, это производная от внутренней культуры, результат сотрудничества персонала и менеджеров с заинтересованными лицами;

4) с позиции социологов репутация – комплексная оценка относительной эффективности организации, ее соответствия устоявшимся нормам делового обращения;

5) с бухгалтерской точки зрения – это нематериальный актив, позволяющий организации иметь устойчивое конкурентное преимущество на рынке, редкий, неповторимый, ценный и причинно неоднозначный актив, один из наиболее важных стратегических ресурсов. При этом, согласно международным правилам учета, это разница между рыночной (справедливой) стоимостью приобретаемой организации и балансовой стоимостью ее активов; которая отражается в балансе только в случае объединения бизнеса в результате покупки дочерней или ассоциированной кампании [210], приводящего к появлению гудвилла;

б) в правовом поле репутация – это нематериальное благо, представляющее собой оценку деятельности физического или юридического лица с позиции его деловых качеств. Деловая репутация учитывается в составе нематериальных активов и может быть как положительной, так и отрицательной (Гражданский кодекс [1], статья 152).

Н.В. Зинякова, Ю.В. Грицков, С.В. Чепурных [72, с. 71] подчеркивают важность различия субъекта - обладателя репутации и субъекта – потребителя репутации. Такое понимание репутации предполагает ориентацию на использование не манипулятивной стратегии, основывающейся на субъект-

объектном типе коммуникации, а развивающей стратегии, которая исходит из межсубъектного понимания потребительского взаимодействия, учета роли субъекта, выступающего клиентом, веры в его позитивные возможности, уважения его личностной свободы, стремления к постоянному совершенствованию и развитию.

Репутация как образ субъекта, создаваемый в процессе взаимодействия субъекта - носителя репутации и субъекта - потребителя репутации, является продуктом деятельности не только субъекта-прообраза, но также и субъектов, воспринимающих репутацию. Тем самым, репутация организации относится к объективно-субъективным явлениям. Объективным, поскольку конкретная репутация существует независимо от мнения отдельного человека и даже от факта его существования. Субъективным, поскольку в значительной мере зависит от степени удовлетворенности и лояльности каждого отдельного субъекта – потребителя ее услуг [72, с. 70].

Ю.Н. Гойденко [43, с. 54], напротив, полагает, что репутация чрезвычайно условна и, главное, сугубо субъективна. В силу этого, любое её выражение представляется ему достаточно абстрактным и абсолютно неустойчивым явлением. С позиции ученого, любая ценностная характеристика рыночного института полностью зависит от конъюнктуры рынка, являясь легко уязвимой. Соответственно, по его мнению, уязвимость является главной сущностной характеристикой репутации.

Репутация выступает более емким понятием, чем имидж. Значение репутации состоит из имиджевого (поверхностный уровень) и содержательного аспектов, основанных на личной истории (мифе) и на стереотипах и архетипах аудитории [13, с. 3]. По мнению ряда ученых [21, с. 658; 34, с. 290; 117, с. 25; 120, с. 8; 214, с. 54], имидж (образ), – достаточно поверхностное, зачастую искусственно созданное на сравнительно недолгий период представление об объекте, формируемой на уровне сознания людей. Он не может отражать глубинных экономических и социальных характеристик, особенностей поведения субъекта на рынке и последствий деятельности.

Однако А.Э. Бинецкий [23, с. 67] подчеркивает особую значимость имиджа банка в конкурентной борьбе, поскольку, по его мнению, успех партнерских взаимоотношений между банком и клиентом зависит от глубины доверия последнего.

Необходимо оспорить последнее утверждение, так как доверие клиента формирует не только имидж банка, который может быть искусственно создан, а ряд других критериев банковской деятельности, в частности благонадежность, своевременность выполнения обязательств, финансовая результативность, доходность бизнеса, надежность, устойчивость, брэнд и, безусловно, деловая репутация.

Следует отметить, что в отличие от имиджа и деловой репутации, брэнд – идентифицирующий элемент, включающий определенный набор визуальных и вербальных характеристик: логотип (лейбл), фирменный цвет, основной девиз (слоган) [11; 108; 137; 177, с. 56; 214, с. 54].

Деловая репутация же сопряжена с комплексом знаний о реальных, проверенных, подтвержденных преимуществах и недостатках компании, в конечном итоге определяющих элементы политики контрагентов по отношению к ней [33, с. 11].

К. Т. Джексон [216, с. 54], Х. Клевес и Р. Врешньок [217, с. 41], Г. Даулинг [209, с. 32], К.В. Куценко [205, с. 484-485] связывают репутацию с репутационным капиталом, понимая под ним сумму нематериальных активов, внешних (имидж) и внутренних характеристик организации, носящих стратегический характер, способных увеличивать акционерную стоимость фирмы и являющихся частью ее рыночной стоимости.

Репутационный капитал – итог взаимодействия внутренней среды с внешней, результат восприятия, знания и доверия к действиям фирмы в рыночных условиях, который вырастает из имиджа, репутации, социальной ответственности бизнеса, отношений потребительской лояльности и внутрифирменных отношений персонала [157].

Базисом репутационного капитала как фактора стоимости выступают долгосрочные цели компании по причинам:

1) хорошая репутация позволяет организации приобрести так называемую рыночную силу, приводя к снижению чувствительности к цене;

2) высокая репутация снижает угрозу заменяемости товаров/услуг, защищает от конкурентов, укрепляет позиции организации по отношению к товарам-субститутам;

3) положительная деловой репутации облегчает доступ организации к финансовым, информационным, человеческим и другим ресурсам.

Репутационный капитал и его рост (укрепление доверия общества к социально-ответственному бизнесу организации, упрочение ее позитивного имиджа, развитие благоприятного общественного мнения, повышение престижа бренда/ торговой марки и т. д.) имеют экономическое выражение. Так, рост престижа торговой марки стабилизирует условия ее рыночного функционирования, наращивает объем продаж, то есть перестраивает в ее пользу конкурентную среду. В результате этого организация может увеличить свой финансовый капитал и экономическое влияние, а развивая средства PR, благотворительные и спонсорские проекты, занимаясь социально-ответственным бизнесом, наращивает и свой репутационный капитал. Следовательно, происходит расширенное воспроизводство капитала, его своеобразный круговорот (репутационный – экономический – репутационный – экономический и т.д.), приводящий к возникновению мультипликативного эффекта, когда первоначальный толчок умножает сам себя. Репутационный капитал формируют четыре группы компонентов [73, с. 179]: финансовая, рыночная, корпоративная и социальная.

По имеющимся оценкам, иногда деловая репутация может обеспечить до 85% рыночной стоимости компании. Одновременно происходит рост стоимости доли деловой репутации в общей цене фирмы. Более того, со временем значение и ценность корпоративной репутации повышается. Так, изменение индекса репутации на 1% приводит к изменению рыночной стоимости компании на 3%

[111, с. 37]. Следовательно, высока значимость репутационного капитала для организаций, предполагающих долгое и успешное функционирование в бизнес-среде.

Деловая репутация создает дополнительную стоимость к фактической стоимости компании – рыночную капитализацию, которая часто является большей, чем балансовая или ликвидационная стоимость активов.

Исследуя деловую репутацию коммерческого банка, выделим ее особенности.

Регулятор определил ее как качественную оценку участниками гражданского оборота деятельности кредитной организации, а также действий ее реальных владельцев, аффилированных лиц, дочерних и зависимых организаций [9, 174].

С точки зрения В.В. Недоспасовой [117, с. 25; 120, с. 8; 121, с. 332], это объективно сложившаяся совокупность мнений о коммерческом банке в сознании заинтересованных представителей, так или иначе связанных с ним: аппарата Центрального банка, банковских ассоциаций, объединений и банковского сообщества в целом, акционеров, инвесторов, кредиторов, клиентов, сотрудников, органов власти, аналитиков, средств массовой информации и т.д.).

Ю.Н. Гойденко [43, с. 52-53] утверждает, что репутация занимает положение между коммерческим банком и внешней средой. Формально она не принадлежит ни одному из хозяйствующих субъектов, не является собственностью лица или группы лиц. Безусловно, репутация опосредует взаимоотношения покупателей и продавцов банковской услуги. Именно она является сигналом и гарантией качества. Будучи позитивной, репутация, равно как и добрая слава, приносит значительно большие выгоды, чем эффективные сделки, осуществляемые банковскими менеджерами.

Поскольку речь зашла о позитивной репутации, подчеркнем, что позитивная (иными словами, положительная, добрая, хорошая, незапятнанная и т.п.) формирует образ надежного банка с точки зрения его деловых качеств, способов ведения бизнеса, организации отношений с клиентами и контрагентами. Однако, к

сожалению, события последних лет дают основание говорить об отрицательной, сомнительной репутации, в сущность которой вкладываются диаметрально противоположные правила и способы ведения банковского бизнеса: мошенничество, невыполнение договорных обязательств, потерю доверия со стороны клиентов, сомнительные сделки и др.

Следовательно, говоря о деловой репутации, будем подразумевать оба ее проявления, несмотря на очевидное превосходство и предпочтительность положительной, которая может быть снижена или потеряна. Тогда как потерять отрицательную репутацию заведомо невозможно, ее можно улучшить и восстановить.

Несмотря на то, что Е.П. Андрианова и А.П. Баранников [13, с. 4] вкладывают в сущность репутации три ее разновидности: репутация, связанная с бизнесом; репутация продукта или услуги; репутация, связанная с организационной культурой, мы полагаем, что деловая репутация сочетает в себе все три названных аспекта, поскольку если в сознании потребителей, контрагентов, органов власти, регулирующих учреждений сложился негативный образ кредитной организации и ее поведенческой культуры на финансовом рынке, вряд ли можно говорить о том, что отношение к ее услугам и продуктам будет иное.

С позиции В.В. Астрелиной, П.К. Бондарчук [15, с. 22], В.В. Недоспасовой [120, с. 65], И.С. Важениной, С. А. Пестрикова, Т. Р. Шарипова [33, с. 11-12], деловую репутацию, равно как и ее отсутствие, формирует ряд факторов:

- история, миссия и проработанная стратегия развития банка;
- его надежность и устойчивость;
- динамика финансовых показателей, рыночных позиций, рейтингов;
- международное признание (участие в международных финансовых проектах, конкурсах и т. д.);
- наличие системы антикризисных мероприятий;
- открытость и прозрачность бизнеса, эффективная система информирования;

- степень и характер связи кредитной организации с органами власти, наличие крупных, авторитетных клиентов и партнеров;
- репутация собственников (акционеров) банка, первых лиц, сотрудников, профессионализм последних;
- качество банковского обслуживания, корпоративная культура, уровень трудовой дисциплины;
- социальная ответственность и ориентированность на клиента;
- доступность банковских офисов для клиентов, их удобное расположение и наличие широкой сети подразделений.

Проведя исследование мнений банковских служащих, эксперты [48, 129] установили приоритетность факторов, формирующих деловую репутацию в банке:

- обеспеченность кадрами и уровень их квалификации – 35,2%;
- наличие высокой организационной культуры – 16,4%;
- уровень менеджмента – 16,4%;
- деловая репутация первых лиц банка – 15,6%;
- миссия и стратегия – 9,8%;
- социальная ответственность – 4,1%.

При этом основными контактными группами они назвали [48, 129]:

- клиентов – 54,9%;
- партнеров – 19,5%;
- персонал – 12,8%;
- учредителей и инвесторов – 9,8%;
- государственные органы власти – 2,2%.

Заботясь о выстраивании позитивной деловой репутации, кредитные организации формируют кодексы корпоративного поведения (корпоративной культуры, этики), закрепляя в них принципы взаимоотношений между клиентами и сотрудниками [133, с. 17].

Потеря деловой репутации (речь ведем о положительной репутации, поскольку отрицательную репутацию, подорванную ранее, трудно потерять) может самым негативным образом отразиться на базовых показателях

деятельности коммерческого банка, таких как: отток клиентской базы и, как следствие, ресурсной базы, сокращение объема размещенных средств, падение доходности и рентабельности банковского бизнеса и др.

Наиболее весомо риск потери деловой репутации влияет на снижение ликвидности банка, которое при определенных обстоятельствах может привести к банкротству.

Таким образом, разделяя позицию В.В. Астрелиной, П.К. Бондарчук [15, с. 17] и И.С. Важениной [32, с. 3], определим деловую репутацию банка как динамическую характеристику его поведения, формирующуюся в обществе в течение достаточно продолжительного периода времени. Она складывается на основе публичной информации и информации о методах ведения бизнеса, поступающей из банковского сообщества. Ухудшение деловой репутации способно мгновенно подорвать финансовую устойчивость банка, а также обусловить применение санкционных мер и мер пруденциального характера со стороны надзорных органов, вплоть до отзыва лицензии. Деловую репутацию банка следует рассматривать как некую комплексную оценку, своеобразный «рейтинг» банка с точки зрения различных контактных групп и целевых аудиторий.

Ухудшение, подрыв, потеря или утрата (как крайняя мера) репутации – нежелательное для банка явление, привести к которому могут рискованные события.

При этом риск потери деловой репутации определен регулятором в Письме Банка России от 30.06.2005 г. № 92-Т «Об организации управления правовым риском и риском потери деловой репутации в кредитных организациях и банковских группах» [9] и «Стандарте качества управления репутационным риском в кредитных организациях» [174] как возможность возникновения в кредитной организации убытков вследствие несоблюдения требований законодательства, отсутствия механизмов регулирования конфликта интересов, неспособности эффективно противодействовать легализации (отмыванию) преступных доходов и иной противоправной деятельности, недостатков в риск-менеджменте и пробелов в кадровой политике, опубликования негативной информации о банке в СМИ.

Современными учеными риск потери деловой репутации трактуется по-разному. С точки зрения Т.В. Осипенко [128, с. 35], С.П. Гордеева, В.Н. Щукова [47, с. 3], С.П. Бурланкова, И.Е. Ильиной, О.Г. Родиной [29, с. 2], он сопряжен с убытками, недополучением дохода, потерей части капитала в результате уменьшения числа клиентов (контрагентов) из-за негативного представления о финансовом состоянии кредитной организации, качестве банковских продуктов и услуг или характере деятельности в целом. Он может повлечь уменьшение или полную потерю стоимости репутационных активов (название организации и ее торговая марка, репутация товаров, услуг и честных отношений с клиентами, поставщиками, государством и обществом [52, с. 170]), финансовый ущерб (в виде убытков или недополученной прибыли) и/или падение ликвидности [33, с. 13; 125]. Вероятность финансовых потерь обусловлена утратой доверия клиентов к банку ввиду неудовлетворенности спектром, качеством, стоимостью предоставляемых услуг; скандалов, ассоциированных с руководством, персоналом, акционерами. С позиции А.Б. Косолапова [97, с. 15], это потеря части доходов из-за негативного общественного мнения о фирме. Он приводит к оттоку клиентов, затруднению отношений с партнерами по рынку.

Говоря о риске потери деловой репутации, подчеркнем, что мы не отождествляем его с репутационным риском, подлежащим регулированию нормативными предписаниями Базельского комитета по банковскому надзору. Несмотря на то, что согласно п. 644 Базельского соглашения II [207], репутационные риски не входят в состав операционных и не влияют на требования к достаточности капитала, в п. 732, Базельский комитет указывает, что «в процессе оценки достаточности капитала должны учитываться все существенные риски, с которыми сталкивается банк», а в п. 742 прописывает, что в состав «существенных рисков» обязательно должны входить репутационные.

Вместе с тем, связь операционных и репутационных рисков очевидна. Так, например, возникновение внутренних операционных угроз (п. 644) может привести к отрицательным последствиям в виде ущерба имиджу и потери репутации. В случае утечки конфиденциальной информации, мошенничества с клиентскими счетами общественность отреагирует отрицательным мнением по

отношению к банку, что приведет к ухудшению имиджа и потере деловой репутации. Следовательно, репутационные риски являются прямым следствием операционных угроз. При этом, источниками, своеобразной «питательной средой» операционных рисков, с позиции Базельского комитета, являются операционные ошибки, несоблюдение соответствующих законов [68].

Сначала операционные риски проявляются не в убытках, а в событиях, влияние которых на банк достаточно сложно выразить в денежном выражении: сбой технических и технологических подсистем, ошибки сотрудников, наводнение [80, с. 30]. Однако их устранение либо минимизация результатов потребуют от банка значительных сумм, резервировать которые необходимо заранее. Следовательно, последствия рискованных ситуаций имеют накопительный характер, причем незначительные сбои в работе могут повлечь потери, для компенсации которых необходимы огромные ресурсы. Еще одной особенностью, затрудняющей определение величины операционного риска, является то, что банки стараются не декларировать случаи операционного риска вне банка, чтобы не навредить своей репутации.

И хотя Базельский комитет признает, что репутационные риски «нелегко поддаются измерению», он все же рекомендует разрабатывать способы управления ими.

В отличие от риска потери деловой репутации (заведомо положительной), репутационный риск угрожает даже негативной репутации, проявляющей себя в отрицательной стоимости гудвилла.

А.А. Ермакова [60, с. 146], Ю.К. Ким [83, с. 27] в понятие репутационного риска вкладывают вероятность утраты деловой репутации, которая может повлечь за собой финансовые потери: убытки или недополучение прибыли, а также падение ликвидности.

Д.С. Задорожко [66, с. 35], Ю.К. Ким [83, с. 26] полагают, что репутационный риск – это совокупность рисков, проявляющихся в ходе функционирования компании и связанных с неудачным использованием бренда, производством некачественных товаров и услуг, неисполнением законодательства, а также с ущербом, причиненным репутации, угрожающим в

долгосрочном периоде доверию со стороны клиентов, служащих, акционеров, регулирующих органов, партнеров и других заинтересованных субъектов. Разделяя позицию автора относительно второй части определения, считаем, что репутационный риск не является совокупностью рисков, а, наоборот, обладает рядом индивидуальных особенностей, охарактеризованных выше.

Р. Дж. Олсоп [125, с. 22], И. Клименко [86] связывают репутационный риск с возможностью того, что преданная гласности негативная информация о деловой практике кредитной организации, правдивая или нет, приведет к сокращению клиентской базы, дорогостоящим судебным разбирательствам, снижению доходов.

В американской банковской системе репутационный риск связывают с неудачным использованием бренда, некачественным производством товаров и услуг, неисполнением соответствующих законов, а также с ущербом, причиненным репутации, угрожающим в долгосрочном периоде доверию, проявляемому к компании клиентами, служащими, акционерами, регулирующими органами, партнерами и другими заинтересованными субъектами [66, с. 35; 203; 210].

Неординарно трактует репутационный риск А. Заман, понимая под ним результат сравнения, производимого заинтересованными сторонами между тем, как компания и ее служащие должны вести себя согласно ожиданиям, и тем, как они ведут себя в действительности [68, с. 38]. В этом случае репутационный риск может принимать как положительные, так и отрицательные значения.

Последнее утверждение достаточно важно, поскольку общеизвестно, что проявление рискованных ситуаций может повлечь не только снижение доходности и прибыльности, финансовые потери, имущественный крах, но и, наоборот, привести к положительному исходу – росту прибыли, укреплению финансовой устойчивости и др.

Т.С. Изнова [75, с. 15-16] полагает, что репутационный риск проявляется в разрыве между реальной ситуацией и имиджем компании и определяет его как риск снижения доверия заинтересованных сторон, усиливающийся при выявлении

нарушений, которые, по ожиданиям сторон, отразятся на их экономических интересах.

Подчеркнем, что риск – не ущерб, получаемый в ходе реализации решения, а вероятность, возможность отклонения от цели, ради достижения которой это решение и принималось [184, 212, 223]. Риск может привести как к положительному (шанс), так и к отрицательному (ущерб, убыток) отклонению от ожидаемых или плановых значений [41, с. 16]. То есть ключевой позицией в характеристике риска выступает «возможность отклонения от цели». Более того, отклонения могут быть и отрицательными, и положительными (его источниками выступают творчество, синергия, комплексирование, учет конкретных особенностей и времени проведения операции, работы системы или оказания услуги, благоприятное сочетание внешних факторов, низкий уровень конкуренции и др.). Кроме того, на различных стадиях одного и того же производственно-финансового цикла могут одновременно фиксироваться успех и неудача, и если степень неудачи не компенсируется степенью успеха, можно заявлять о негативном стечении обстоятельств, возникновении рискового случая и проявлении отрицательных отклонений от цели. При этом под рисковым случаем понимаем фактически произошедшее событие, повлекшее отклонение от принятых решений или предусмотренных целей, а под рисковей ситуацией – разновидность неопределенности, когда событие может произойти, а может и не произойти [25, с. 54].

Рисковые ситуации можно разделить на две крупные категории: те, что случаются часто и влекут за собой умеренные потери; те, что случаются редко, но влекут существенные потери.

Очевидно, что репутационные риски не существуют изолированно. Как уже было отмечено выше, они проявляются в комплексе с другими банковскими рисками, являясь следствием операционных.

С позиции Д.С. Задорожко [66, с. 35-36], репутационные риски сопряжены с социальными, политическими, экономическими, с точки зрения В.В. Астрелиной, П.К. Бондарчук [15, с. 22] – кредитным, правовым, ликвидности, операционным, комплаенс-риском.

При этом сами репутационные риски не однолики. Ученые по-разному группируют их. Так, например, в зависимости от причин, природы и места возникновения они выделяют внешние и внутренние [29, с. 3-4; 66, с. 6; 75, с. 19]; по наносимому ущербу: допустимые, критические, катастрофические [66, с. 6]; в зависимости от точности их оценки – объективные и субъективные [29, с. 3]; исходя из изменения степени риска во времени – статические и динамические; в зависимости от вида потерь – финансовые и нефинансовые [29, с. 3-4], по взаимосвязи с другими видами рисков – причина и следствие усиления/наступления других рисков [75, с. 19], по степени проявления – вероятность угрозы, угроза в скрытой форме, проявление угрозы, репутационные потери; по группам вовлеченных сторон – в отношениях с клиентами, поставщиками, сотрудниками, кредиторами, государственными органами, общественностью, акционерами и инвесторами и др.; по степени вовлеченности заинтересованных сторон – риск того, что в стратегии компании будет не соблюден баланс интересов стейкхолдеров; риск влияния несоответствия ожиданиям других партнеров на способность компании отвечать по обязательствам перед рассматриваемым контрагентом (стейкхолдером); риск влияния репутации рассматриваемой компании на систему отношений заинтересованной стороны с собственными партнерами [75, с. 20].

Конкретизируя разновидности рисков, отметим, что внутренние возникают как результат функционирования кредитной организации, их возникновение обусловлено составом клиентской базы, спектром предоставляемых услуг и их пакетов, технологическими возможностями, состоянием информационных ресурсов и т.д. К внешним относят риски, воздействующие на деятельность коммерческого банка извне: экономические, политические, технические, социальные, геофизические и др.

Разделяя риски на допустимые, критические и катастрофические, оговоримся, что это традиционная их градация, устоявшаяся в современной экономической литературе и подразумевающая, что допустимым риск можно назвать в том случае, если предпринимательская деятельность сохраняет свою экономическую целесообразность, потери имеют место, но они не превышают величину расчетной прибыли; критическим – ожидаемые потери превосходят

размер прибыли и могут достичь суммы доходов (выручки); катастрофическим – потери выше критического уровня и в максимуме могут достигать величины, равной стоимости имущества.

В зависимости от точности оценки С.П. Бурланков, И.Е. Ильина, О.Г. Родина выделяют объективные и субъективные риски [29, с. 3]. Мы же склоняемся к мнению, что подобной группировке, скорее, присущ признак характера проявления, поскольку объективные отражают влияние неконтролируемых случайных факторов, субъективные – предполагают отрицание или игнорирование объективного восприятия действительности.

Проявление статического риска присуще экономическим субъектам в какой-то определенный момент времени, динамического – обусловлено развитием, движением явлений во времени, их переходом из одного состояния в другое, повторяемостью.

Финансовые, нефинансовые риски соотносятся с видом потерь, выраженных в денежных единицах, то есть измеряемых количественно, нефинансовые – сопряжены с их качественными характеристиками.

Соглашаясь с приведенной группировкой рисков, вместе с тем считаем целесообразным дополнить перечень их классификационных признаков и, соответственно, видов.

Так, с позиций системного подхода риски делят на систематические и несистематические (специальные) [25, 106, 192]. Первые присущи всем хозяйствующим субъектам и предопределены состоянием рынка в целом, макроэкономической динамикой. К ним можно отнести падение рейтингов вследствие общего ухудшения социально-политической и экономической обстановки в стране и в мире, снижение покупательной способности клиентов и, соответственно, сужение клиентской базы и сокращение объемов привлеченных/размещенных ресурсов. Несистематические характерны для каждого банка в отдельности и зависят от ситуации внутри него. Это риски, сопряженные с репутацией первых лиц, узнаваемостью банка, доверием и лояльностью клиентов, конфликтные ситуации внутри коллектива и т.п.

По возможности регулирования риски бывают открытыми (не подлежащими регулированию) и закрытыми (регулируемыми), по

продолжительности действия – краткосрочными (конъюнктурными) и долгосрочными (связанными с развитием) [105, 184]. В.Т. Севрук [166, с. 81] по времени проявления группирует риски на ретроспективные, текущие и перспективные, а В.В. Черкасов [185, с. 235] – опережающие, своевременные и запаздывающие.

По причинам возникновения и числу подвергшихся им объектов В.В. Глущенко [41, с. 18] называет фундаментальные и специфические риски. Причины первых неподвластны ни одному лицу, ни группе лиц, они не поддаются контролю и охватывают все объекты рынка или вида экономической деятельности. Вторые – сопряжены с отдельными сотрудниками банка. Причем венгерские экономисты [184] первые называют народнохозяйственными, а специфические – локальными. Так, к ним можно отнести мошеннические и противоправные действия работников банка, низкий уровень их квалификации, приводящий к ошибкам и просчетам, конфликт интересов и невозможность его урегулирования, отток квалифицированных сотрудников, высокие темпы текучести кадров. Ученые, кроме того, выделяют индивидуальные (определяемые спецификой объекта или источника) и универсальные, характерные для большинства объектов исследуемой совокупности. К первым, в частности, отнесем непроработанные механизмы отслеживания сомнительных клиентов и операций, неэффективные меры противодействия преступным доходам, применяемым конкретным банком, негативную информацию о кредитной организации, просочившуюся в прессу; ко вторым – негативные ожидания в эпоху общей экономической нестабильности и введения санкций, недоверие контрагентов к банкам конкретного региона ввиду сомнительной репутации властных структур и органов государственного управления.

Кроме того, С.П. Бурланков, И.Е. Ильина, О.Г. Родина [29, с. 5] полагают, что репутационные риски необходимо рассматривать в определенных категориях: качество процесса обслуживания и оказания услуг, корпоративное управление, трудовые отношения, интеллектуальный капитал, финансовая результативность, работа с социальными и экологическими проблемами.

Классификация репутационных рисков представлена на рисунке 1.1.

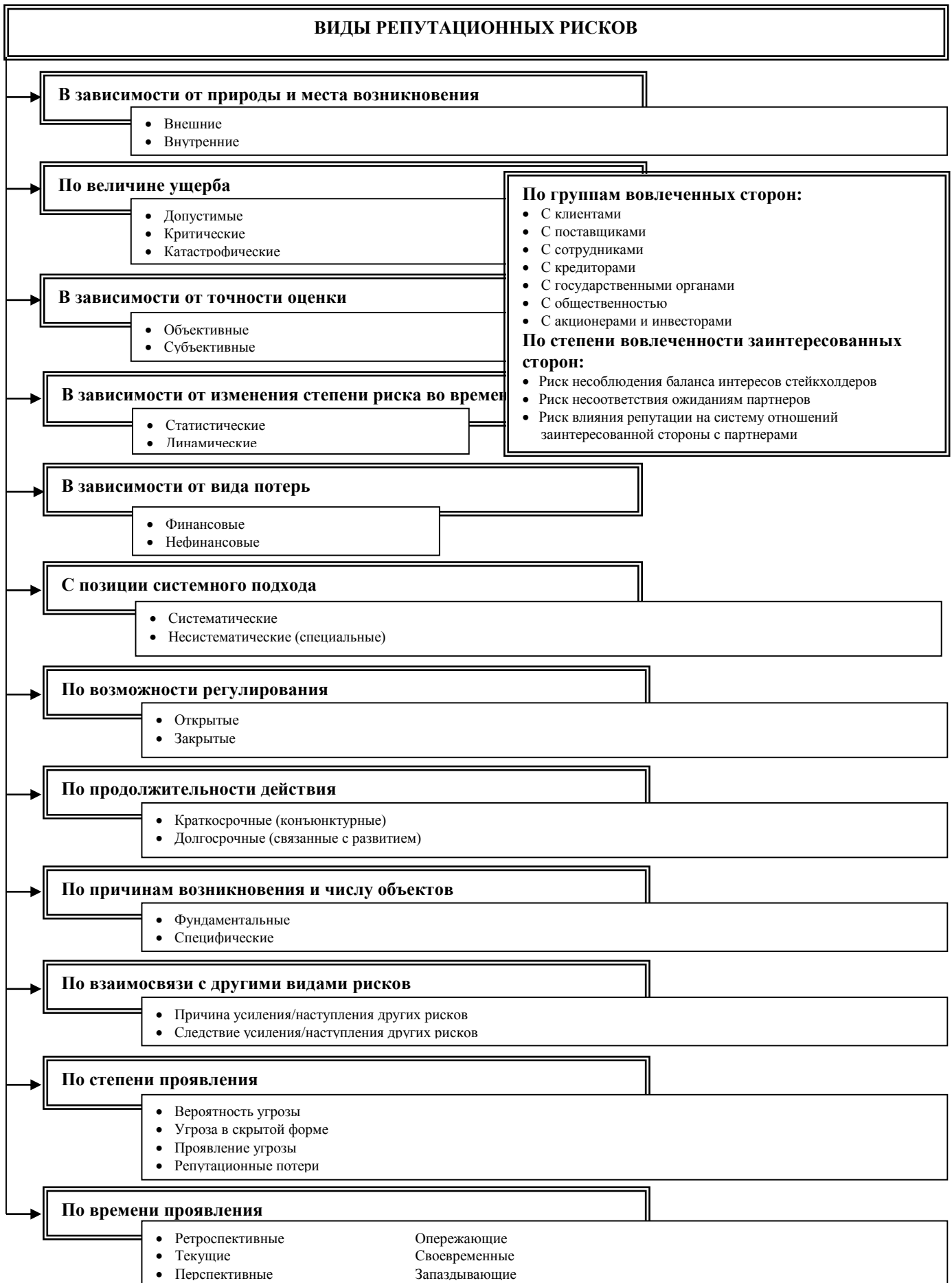


Рисунок 1.1 – Классификация репутационных рисков

Составлено автором

Таким образом, теоретические исследования сущности репутационных рисков банковской деятельности, угроз потери или ухудшения деловой репутации позволили провести их группировку по ряду признаков, а также наметить проблемы в построении системы управления ими. Вместе с тем, совершенствованию риск-менеджмента способствует выявление их причин и факторов возникновения.

1.2. Факторы возникновения репутационных рисков и их классификация

На репутацию любого хозяйствующего субъекта, в том числе и коммерческого банка, оказывает влияние множество факторов, которые в зависимости от сферы, объекта, времени возникновения можно сгруппировать.

Поскольку фактор, согласно современным словарям [26, 34, 51, 124, 149], – это условие, причина, движущая сила какого-либо процесса, явления, определяющая его характер или черты, в рамках настоящего исследования понятием «фактор риска» определим причины, ведущие к отклонениям от намеченного хода событий.

Рассмотрению факторов и причин репутационных рисков посвятили свои публикации многие современные российские ученые. Так, например, причины возникновения репутационного риска А.А. Москвичев, Л.Н. Назарова [112, с. 30] сводят к следующим: недостаточная финансовая грамотность, отсутствие финансовой и PR части в антикризисной программе, низкое осознание зависимости от общественного мнения, отсутствие поддержки со стороны государства. С. Игнатьева [74], С. Ханафиева [183, с. 37], В.А. Гамза, И.Б. Ткачук [38, с. 93-94], Ю.К. Ким [83, с. 31-32] перечень причин репутационных рисков дополняют следующими: негативное отношение руководства организации к вопросам этики и корпоративной культуры, социальной ответственности бизнеса; неэтичное поведение и мошенничество со стороны персонала; непродуктивные, высокорисковые или слабоконтролируемые альянсы и партнерства; неконкурентное поведение на рынке; неэффективная система отношений со СМИ;

трудовые конфликты; неспособность систем безопасности адекватно защищать важнейшие данные информационной базы и инфраструктуру от хищений, сбоев, несанкционированного доступа, вирусов и диверсий; несоблюдение договорных обязательств; нарушение законодательства и прочее. С позиции Е.П. Андриановой, А.А. Баранникова [13, с. 11-12], типичными источниками угроз деловой репутации банка, которые сопряжены с характером его деятельности, выступают операционные сбои, нарушение законодательных актов, положений и инструкций, регулирующих банковскую деятельность, связи с криминальными структурами или участие в легализации доходов, полученных преступным путем.

Подход к выбору факторов очевиден – авторы указывают те направления экономической политики государства, которые оказывают существенное влияние на темпы экономического роста и становятся определяющими при формировании экономического положения и деловой репутации всех хозяйствующих субъектов, тем более коммерческих банков.

Оценивая причины возникновения репутационных рисков, Т.С. Савина [162, с. 59], в дополнение к вышеназванным приводит такие внешние угрозы, как чрезвычайные происшествия, неэтичное или неправомерное поведение конкурентов и контрагентов, преднамеренное обвинение кредитной организации в низком качестве услуг со стороны заинтересованных групп лиц, отсутствие или недостаточный уровень доверия к банку со стороны представителей власти и населения.

Полагаем, что немаловажным в формировании репутации является узнаваемость банка и его индивидуальность или особенность, наличие позитивных (негативных) отзывов на форумах, в социальных сетях, в средствах массовой информации, инновационность бизнеса, доступность информации о нем, участие в социальных проектах и программах. Соответственно, их отсутствие может служить фактором репутационных рисков и потери доверия к банку в перспективе.

Среди причин и событий, приводящих к риску, называют также следующие:
- нарастающие трудности с индивидуальным поведением людей;

- изменение роли правительства;
- проблемы с оценкой времени, которым располагает компания, – оценки зачастую излишне оптимистичны;
- потеря веры в способность обеспечить непрерывное развитие [68; с. 108].

Угрозы деловой репутации могут быть условно разграничены на внутренние, то есть исходящие от персонала банка в результате проявления некомпетентности, пренебрежения к установленному порядку функционирования банка, либо злого умысла, и внешние – порожденные противоправными действиями лиц и организаций, недоброжелательных банку [38, с. 94-95].

В Стандарте качества управления репутационным риском в кредитных организациях [174] и Письме Банка России от 30.06.2005 г. № 92-Т «Об организации управления правовым риском и риском потери деловой репутации в кредитных организациях и банковских группах» [9] заявлено, что факторы репутационного риска делятся на внешние и внутренние, однако четкой их градации не осуществлено, а лишь приведен общий перечень:

1. Несоблюдение законодательных актов Российской Федерации, учредительных и внутренних документов, обычаев делового оборота, принципов профессиональной этики, неисполнение договорных обязательств перед кредиторами, вкладчиками и иными клиентами и контрагентами, отсутствие во внутренних документах механизмов, способствующих эффективному регулированию конфликта интересов между клиентами и контрагентами, учредителями, органами управления и служащими.

2. Неспособность противодействию легализации (отмыванию) доходов, полученных преступным путем, и финансированию терроризма, а также иной противоправной деятельности клиентов, контрагентов и служащих.

3. Несовершенство системы риск-менеджмента, рискованные кредитная, инвестиционная и рыночная политики, высокий уровень операционного риска, недостатки в организации системы внутреннего контроля.

4. Недостатки кадровой политики, несоблюдение принципа «Знай своего служащего».

5. Конфликт интересов с учредителями, клиентами и контрагентами и другими заинтересованными лицами.

6. Опубликование негативной информации в СМИ.

И.В. Карлаш [81, с. 35-37] проводит градацию факторов репутационного риска по ряду оснований:

1) по источнику возникновения: внешние, внутренние (В.А. Гамза, И.Б. Ткачук [38, с. 93], С.А. Пестриков [138, с. 19], Ю.К. Ким [83, с. 26], С.А. Шарова, Я.Ю. Соломонова [189, с. 211] также выделяют их, а Т.С. Савина называет их экстернальными и интернальными [162, с. 59]);

2) по степени воздействия: сопряженные (влияющие как на деловую репутацию, так и на иные показатели кредитной организации (устойчивость, прибыльность, динамический рост), специфические;

3) по времени воздействия: разовые, краткосрочные, периодические, долгосрочные, постоянные;

4) по характеру (сложности) выявления: скрытые и явные;

5) по субъектному составу: конкурентные (субъект – конкуренты), этико-поведенческие (персонал и руководство), корпоративные (субъекты корпоративного управления – собственники, менеджмент), институциональные (государство, регулирующие органы), информационные (СМИ, владельцы информации), вызванные противоправными посягательствами или действиями (субъекты, осуществляющие противоправные посягательства).

С.А. Пестриков [139, с. 19] по степени влияния делит факторы на объективные и субъективные, а по масштабам – на общие и отраслевые.

Н.С. Меда [206, с. 123] проводит дополнительную градацию внутренних факторов:

- финансовые: потеря ликвидности; неплатежеспособность; снижение доходности операций; потеря финансовой независимости и т.д.;

- организационные: низкий уровень профессионализма; внутреннее мошенничество со стороны работников банка; неадекватная организационная

структура банка; несоблюдение работниками норм делового общения, принципов профессиональной этики и т.д.;

- функциональные: невыполнение банком договорных обязательств перед кредиторами, клиентами и контрагентами; технологические сбои и юридические ошибки; несовершенство систем безопасности; несоблюдение работниками банка законодательства и внутренних положений и т.д.;

а также внешних факторов:

- социальные: инфляция / дефляция; платежный кризис; криминальные события и т.д.;

- регионально-отраслевые: отраслевые кризисы; экологические кризисы в регионе; ухудшение финансового состояния предприятий региона / отрасли; усиление конкуренции среди субъектов финансового рынка; неразвитость инфраструктуры в регионе;

- действия со стороны внешних контрагентов: невыполнение обязательств перед дебиторами, клиентами и контрагентами; противоправная деятельность, осуществляемая недобросовестными клиентами и т.п.

При действии внутренних факторов (финансово-экономических, социально-психологических, организационных, регулирующих, корпоративных) возникает необходимость совершенствования механизма внутреннего регулирования, внешних – формирования резервов для поддержания темпов устойчивого развития: макроэкономические, общесистемные, политические и правовые факторы. Поскольку региональная банковская инфраструктура опосредованно влияет на развитие финансового рынка, а кредитные организации являются его активными участниками, то абстрагировать от воздействия внешней среды неоправданно.

Весомым внешним фактором выступает конкуренция, предполагающая скрытые угрозы, и репутация кредитной организации может зависеть от адекватной оценки внешней среды и выбора конкурентной стратегии.

Любые контактные аудитории, к числу которых для коммерческого банка можно отнести государственные и административные учреждения, общественные

организации, налоговые органы, прессу и др., оказывают прямое или косвенное влияние на способность коммерческого банка достигать поставленных целей.

Репутационные риски могут наступать и в результате реализации институциональных угроз [81, с. 38]. В современных условиях глобализации важное значение имеет участие, как отдельных коммерческих банков, так и их ассоциаций в решении мировых проблем, одной из которых выступает легализация преступных доходов.

Значительное влияние также оказывают информационные факторы риска. Любое упоминание о банке в СМИ оказывает на деловую репутацию положительное либо отрицательное воздействие. В этой связи коммуникационную деятельность, рекламную кампанию и PR следует осуществлять комплексно, с учетом их влияния на деловую репутацию банка.

Безусловно, все перечисленные факторы внешней среды взаимосвязаны, и их влияние на деятельность кредитных организаций носит взаимообусловленный характер. Основной их признак – неконтролируемость (нерегулируемость), неуправляемость или слабая управляемость на уровне банка. А.М. Дубров, Б.А. Лагоша, Е.Ю. Хрусталева [55, с. 11] называют их объективными, не зависящими от организации (инфляция, анархия, конкуренция, политические и экономические кризисы, экология, налоги и т. д.) в противовес субъективным, характеризующим конкретный объект (производственный, финансовый, технико-технологический потенциал, финансовая, кадровая, технологическая, клиентская политика и т. д.). К числу последних, полагаем, следует отнести некомпетентность работников, недобросовестность клиентских менеджеров, общественное мнение, утечку конфиденциальной информации, низкий уровень качества менеджмента в банке, недостаточный уровень деловой активности, технологических процессов и техники безопасности, выбор типа договорных отношений, скорость внедрения и глубину проникновения инновационных технологий, регулярное совершенствование бизнеса и др.

Таким образом, анализ мнений ученых свидетельствует о том, что каким бы разноплановым не был перечень приводимых ими факторов внешней среды, классическое представление причин, обуславливающих устойчивое развитие

банка и сохранение им доброй, положительной репутации, сопровождаемое сведению к минимуму репутационных рисков, будет учитывать внешнеэкономические (глобальные) макро- и мезоэкономические финансовые, социальные, политические, правовые, технологические и другие факторы.

Следует заметить, что это далеко не полный перечень внешних причин, обуславливающих устойчивое развитие банка, что связано, в первую очередь, с динамичностью их возникновения, силой проявления и существования.

Однако, помимо рассмотренных внешних, не поддающихся прямому регулированию и оказывающих влияние на все банковские учреждения, целесообразно выделить факторы, действие которых сопряжено с решениями, принимаемыми руководством кредитных организаций.

Управление клиентской базой банка, привлечение, сохранение, удержание и работу с новыми клиентами следует строить с учетом объективной оценки не только их финансового состояния, платеже- и кредитоспособности, но и имиджа и репутации, поскольку, в противоположной ситуации, даже при благоприятном экономическом и политическом климате банк может столкнуться с ухудшением и потерей своей репутации. Особо отрицательное воздействие на нее оказывает сотрудничество с организациями или их первыми лицами, участвующими в преступной и противоправной деятельности. Данный фактор можно отнести к причинам не только текущих, но и перспективных рисков.

К внутренним можно также отнести практику сотрудничества и формирования деловых отношений с другими организациями финансового рынка, посредниками, контрагентами. Внутренние факторы являются контролируруемыми, регулируемым.

По мнению Н.П. Козловой [88, с. 287], самым значимым источником репутационных рисков среди внутренних выступают трудовые конфликты. Отсутствие согласия в трудовом коллективе влечет падение производительности труда, становится достоянием общественности, снижает уровень доверия со стороны властей. Развитие событий в таких случаях непредсказуемо и может включать такие крайние меры, как требование сменить собственника или ее массовый бойкот населением.

Благополучие банка зависит не только от воздействия внешних факторов, оно, безусловно, определяется его внутренней средой и комплексным влиянием ее элементов. Внешние и внутренние факторы диалектически взаимосвязаны и взаимообусловлены: внутренние, выражая целостность объекта, совокупность его качеств и отношений между ними, выступают двигателем, источником развития, внешние же – его условием, отражая связь объекта с другими объектами или явлениями.

Таким образом, существуют не только разные точки зрения в трактовке понятия «репутационный риск», но и разные подходы к оценке факторов, его обуславливающих. Ряд авторов исходят из объективной характеристики риска, позволяющей регулировать отношения между персоналом и клиентами, банком и контрагентами, бизнесом и властью, другие ученые склоняются к субъективной концепции риска, предполагающей возможность выбора управленческого решения, линии бизнес-поведения из нескольких альтернатив. На наш взгляд, репутационный риск выступает объективно-субъективной категорией, при этом объективная отражает неконтролируемые, неуправляемые угрозы, субъективная – базируется на понимании того, что риск реализуется через личности сотрудников банка и топ-менеджеров, оценивающих ситуацию и формирующих управленческие решения.

Отметим, что границы отнесения факторов к внешним / внутренним, основным / неосновным условны. Один и тот же фактор в одних случаях может быть основным, а в других – вспомогательным; существенным (оказывающим значительное влияние на уровень репутационных рисков) и несущественным (непрочным, временным); прямым (непосредственным), воздействующим на репутацию без промежуточных взаимодействий, и косвенным (опосредованным), выражающим связь объектов через посредство других объектов [105].

С.А. Пестриков [139, с. 12] группирует факторы репутационных рисков по пяти основаниям:

- корпоративное управление: низкий уровень корпоративной культуры; неосведомленность персонала о возможных репутационных рисках; некомпетентность персонала;

- репутация топ-менеджеров: ухудшение репутации руководителя; негативное отношение руководителя к этике, корпоративной культуре, социальной ответственности бизнеса; несоответствие действий руководителя укреплению репутации организации;

- качество услуг: неконкурентное качество услуг; отсутствие мер реагирования на критику в СМИ и Интернете; обвинение в небезопасности бизнеса со стороны целевых аудиторий;

- эффективность менеджмента: непродуктивные высокорисковые объединения; нерешительность топ-менеджеров, создающая ощущение некомпетентности; отсутствие стратегии управления репутационными рисками; несоответствие процессов управления организацией системе менеджмента качества;

- этика в отношениях с внешними партнерами: неконкурентное и неэтичное поведение на рынке; невыполнение договорных обязательств; несоответствие требованиям общего делового этикета; сомнительная законность методов лоббирования интересов организации.

Группировка факторов (причин) репутационного риска представлена на рисунке 1.2.

Эксперты считают, что банки начали задумываться о наличии и важности репутационных рисков не так давно. Конкретные примеры банков, эффективно управляющих репутационными рисками, привести затруднительно (эффективность может быть проверена только негативными событиями), но можно предположить, что те банки, которые работают с населением в сфере кредитования и вкладных операций, стремятся сформировать положительную деловую репутацию [76, с. 13].



Рисунок 1.2 – Группировка факторов репутационного риска

Составлено автором

По результатам опроса риск-менеджеров крупных европейских компаний, важности управления репутационными рисками они отдают наивысшее предпочтение, что оценено ими в 52 балла из 100 [158, с. 142; 221, с. 5]

В целом, эксперты ранжируют банковские риски по степени важности следующим образом [48, 129]:

- кредитный – 60 %;
- риск ликвидности и платежеспособности – 55 %;
- валютный – 42 %;
- ценовой – 35 %;
- операционный – 30 %;
- риск репутации – 20 %;
- IT-риск – 18 %;
- инфляционный – 10 %.

Риск потери деловой репутации менее актуален, чем, например, кредитный риск. Банковские служащие так ранжируют риски по степени глубины угроз [48, 129]:

- инфляционный – 23,1 %;
- кредитный – 23,1 %;
- ликвидности – 20,3 %;
- репутационный – 16,1 %;
- информационный – 6,3 %;
- валютный – 4,9 %;
- операционный – 2,1 %;
- ценовой – 1,4 %.

Помимо причин, угроз и факторов рисков ученые говорят о наличии «сигналов», указывающих на высокую вероятность наступления репутационных рисков.

По мнению Д.С. Ёванович [62, с. 192], существует восемь предупреждающих сигналов: рост уровня текучести клиентов, потеря доли рынка; падение доходов; увеличение затрат на привлечение клиентов; ценовое давление;

ухудшение условий работы с контрагентами; расширение количества и тематики проверок со стороны контрольных органов; усложнение найма и удержания персонала.

Ч. Фомбран [211], М. Шанлей среди рыночных сигналов выделяют дивидендную политику, годовые результаты деятельности, отраженные в балансе или сводной отчетности; к институциональным причисляют социальную ответственность, размер и маркетинговую активность фирмы; к числу стратегических относят миссию, стратегию дифференциации или диверсификации [96].

Следовательно, своевременное реагирование банковских подразделений, ответственных за управление рисками, на указанные выше сигналы, может способствовать нивелированию рискованных ситуаций и, как результат, сохранению и укреплению деловой репутации кредитной организации.

Безусловно, представленная классификация факторов репутационных рисков носит условный характер и не является однозначной, требующей единственно точного определения критериев. В то же время укрепление деловой репутации далеко не всегда связано с объективной и комплексной оценкой перечисленных факторов и условий для развития деятельности. Значительную роль в данном процессе играет способность руководства банка своевременно принимать рациональные управленческие решения, комплексное исследование конкурентной среды, клиентской базы, ресурсного (организационно-кадрового, технологического, финансового) потенциала, анализ его репутации в целом, и степени опасности репутационных рисков, в частности.

1.3. Методы оценки репутационных рисков коммерческих банков

Теоретические исследования риска в целом дают основание полагать, что это интегральная, комплексная категория, отражающая одновременно и качественные и количественные аспекты понятия. При этом, на наш взгляд, качественный аспект целесообразно определить именно термином «риск», а его

количественную составляющую характеризовать размером упущенной выгоды или потерь. Следовательно, репутационный риск – качественная характеристика объективно-субъективной экономической категории, сопряженная с возможностью отклонения деловой репутации, сложившегося позитивного мнения о коммерческом банке от намеченного, запланированного, ожидаемого результата его деятельности на финансовом рынке, а потери – количественная его характеристика, отражающая реальное, фактическое отклонение, проявляющееся в снижении доходности бизнеса, прибыльности банковских операций и услуг, ухудшении финансовой устойчивости, снижении банковских рейтингов, в сравнении с их ожидаемым уровнем, возникновение прямого ущерба. Сила, острота риска, соответственно, характеризуется вероятностью потерь.

Следует подчеркнуть, что для оценки размера потерь будем использовать их разновидности [105, с. 16]:

- 1) материальные – отождествляются с непредусмотренными дополнительными затратами или прямыми потерями имущества, оборудования, энергии;
- 2) трудовые – связаны с потерей рабочего времени, необоснованными трудовыми затратами;
- 3) временные – проявляются при замедлении финансового процесса, процесса обслуживания клиентов или заключения договоров в сравнении с намеченной продолжительностью;
- 4) финансовые – непосредственный денежный ущерб, обусловленный невозвратом кредитов клиентами, падением курсовой, справедливой, рыночной стоимости ценных бумаг, отрицательными курсовыми разницеми по валютным операциям, непредусмотренными платежами;
- 5) специальные – вызваны угрозами здоровью и жизни людей, окружающей среде, имиджу банковского учреждения, неблагоприятными социальными и морально-психологическими действиями, форс-мажорными обстоятельствами, стихийными бедствиями.

О.В. Глухова [40] делит потери на потенциальные и фактические. Кроме того, она полагает, что финансовые потери могут быть классифицированы следующим образом: расходы, связанные с внешними и внутренними убытками, а также косвенные, которые представляют собой балльную классификацию косвенных убытков. Финансовые потери обусловлены: необходимостью возмещения ущерба другой стороне, возникновением затрат на их устранение, штрафов, судебных издержек, взысканий по решению суда, необходимостью списания на убытки, утратой и/или обесцениванием обеспечения / залога, ущербом материальным активам.

По масштабности влияния на деятельность банка О.В. Глухова [40] группирует потери следующим образом:

- оказывают критическое влияние на деятельность банка – существенный ущерб деловой репутации банка, крупномасштабная потеря клиентов, упущенная выгода и снижение доходов будущих периодов, препятствие в достижении стратегических целей;

- оказывают значительное влияние – ущерб деловой репутации банка, потеря части клиентов, упущенная выгода и снижение доходов, затрудняют достижение стратегических целей;

- оказывают заметное влияние – возможна потеря некоторого числа клиентов; существенного влияния на репутацию банка и достижение стратегических целей нет;

- связаны с упущенной выгодой, снижением доходов будущих периодов – ущерба репутации банка, потери клиентов, влияния на достижение стратегических целей нет.

Существуют случайные и систематически повторяющиеся элементы потерь [105, с. 16-17]. По возможности необходимо учитывать лишь случайные потери, когда же потери заранее предвидимы, то их следует рассматривать не в качестве потерь, а в качестве неизбежных расходов и учитывать при расчете затрат/себестоимости. С учетом банковской специфики для компенсации предвидимых потерь рассчитывается величина регулятивного, а непредвиденных

– экономического капитала. Случайными выступают: непредвидимые колебания курсов валют, изменения финансовой политики, решения государственных/муниципальных органов, несостоятельность (банкротство) клиентов, недобросовестность партнеров. Систематически повторяющимися составляющими потерь можно назвать: прогнозируемые колебания курсов валют, ценных бумаг, биржевых котировок, движение цен и тарифов, темпы инфляционного роста, несовершенство методики оценки рисков, межбанковская конкуренция и др.

Итак, риск и потери – не идентичные категории, но они неразрывно взаимосвязаны, поскольку именно потери позволяют выразить количественно уровень риска.

Следует отметить, что в банковской теории и практике довольно широко представлены различные методики оценки банковских рисков в целом:

- с помощью системы коэффициентов;
- на основе рейтинговой (интегральной) оценки;
- балльно-весовой (метод оценочных карт);
- путем диагностики снижения вероятного уровня финансового благополучия или банкротства;
- статистические, в том числе статистический анализ распределения фактических убытков;
- аналитические;
- экспертные;
- метод аналогий;
- моделирование (сценарный анализ);
- и другие.

Однако, подобного вывода нельзя сделать в отношении репутационных рисков, для оценки и измерения которых набор инструментально-методических подходов весьма ограничен. Тем не менее, теоретические исследования позволили сгруппировать накопившиеся в современных публикациях методы.

Рисковые ситуации, возникающие редко, но носящие катастрофический характер могут, в некоторой степени, моделироваться с использованием методов, разработанных для страхования имущества и страхования от несчастных случаев. Ситуации, которые возникают чаще, больше поддаются статистическому анализу. При этом для статистического моделирования используется информация двух типов:

- сведения о прошлых убытках;
- данные о рисковых индикаторах.

Рейтинги являются более формализованной оценкой качественной (не количественной) информации. Они могут служить индикатором рисков.

Методы, базирующиеся на элементах статистического анализа распределений фактических убытков, способствуют прогнозированию потенциальных убытков исходя из ретроспективной информации [127]. Статистические методы и модели находят преимущественное применение, когда вероятность наступления рискованного случая велика, и он характерен для банковского рынка в целом. В этой ситуации можно использовать корреляционные зависимости, в которых функцией выступает вероятность наступления риска, а переменными – факторы, формирующие риск (например, количество операций, идентифицирующее частоту ошибок персонала).

Балльно-весовой метод (метод оценочных карт) предполагает оценку риска в сопоставлении с мерами по его минимизации [127]. Путем экспертного опроса выбираются информативные для целей управления риском критерии и определяется их относительная значимость (весовые коэффициенты). Затем они сводятся в таблицы (оценочные карты) и оцениваются с помощью различных шкал. Результаты подлежат обработке с учетом весовых коэффициентов и сопоставлению в разрезе направлений деятельности коммерческого банка, отдельных видов операций, услуг и других сделок. Использование данного метода способствует выявлению слабых и сильных сторон в управлении риском.

В ходе моделирования (сценарного анализа) определяются возможные сценарии развития рискованного события или обстоятельства, приводящего к

потерям, и строится модель распределения частоты возникновения и размеров убытков, применяемая для оценки риска.

Существуют несколько типов сценариев [127]:

- стандартный, без кризисных ситуаций;
- «кризис в банке», сопровождающийся усилением оттока клиентских средств, закрытием ряда источников покупной ликвидности;
- «кризис рынка», отличающийся общим снижением рыночных цен на финансовые инструменты, прекращением торгов, а также характеризующийся неликвидным фондовым рынком и значительным оттоком клиентских средств.

С помощью моделирования (метода сценарного анализа) выявляются существенные факторы риска, для идентификации которых формируется система ключевых индикаторов риска (КИР, Key Risk Indicator, KRI), сигнализирующих о росте вероятности наступления риска.

Ключевые индикаторы рисков отличаются от рискованных событий. Они не связаны с конкретными потерями, но указывают на общий уровень рисков [127], например: количество дополнительных рабочих часов у персонала; степень укомплектованности штата; ежедневные объемы операций; уровень текучести кадров; время простоя систем.

Главным преимуществом КИР является возможность их применения именно с той периодичностью, с какой это необходимо, для каждого индикатора определяется своя частота применения [14].

Ключевой индикатор риска (Key Risk Indicator, KRI) определяется путем отношения индикатора эффективности контроля (Key Control Indicator, KCI) к ключевым индикаторам эффективности (Key Performance Indicator, KPI). Например, оценка среднего количества транзакций, осуществленных одним операционистом, а также количества ошибочных транзакций, позволяет ввести КИР, характеризующий долю неверных операций в их общем объеме. Целесообразно устанавливать пороговые уровни (trigger) ключевых индикаторов риска. С практической стороны это вызывает наибольшие трудности. Поэтому для установления триггера обычно опираются на статистику, принимая средний

уровень риска за допустимый [14]. Затем каждое последующее превышение КИР над пороговым выступает сигналом для разработки и применения мер по снижению уровня риска. Кроме того, целесообразно каждому КИР присваивать уровень риска, характеризующего индикатор, исходя из которого определяется период расчета индикатора, а также приоритет реагирования.

В публикациях современных исследователей, таких как Д.С. Задорожко [66, с. 7-9], В.В. Астрелина, П.К. Бондарчук [15, с. 16-18], В.А. Зинкевич, Д.Н. Штатов [70, с. 50], Т.И. Мельникова [110], а также в Стандарте качества управления репутационным риском в кредитных организациях [174] методы оценки репутационных рисков делятся на качественные и количественные.

Так, например, Д.С. Задорожко [66, с. 7-9], опираясь на позицию С.Д. Fombrun [211], к качественным относит метод экспертных оценок, к количественным – многофакторное моделирование ценообразования активов и метод на основе остаточного риска. При этом первый предполагает исследование корреляционной зависимости доходности капитала и переменной, выражающей фактор репутации, определяемой на основе изучения конкретного события. Это способствует выявлению, насколько волатильность доходов, наблюдавшаяся в течение исследуемого временного интервала, сопряжена с отклонениями доходов от ожидаемой величины. При использовании второго из названных количественных методов определяется общая волатильность доходов, из которой вычитается волатильность, присущая рыночным, кредитным и операционным рискам. При этом С.Д. Fombrun [211] подчеркивает, что репутационный риск тесно связан с другими рисками, что может привести к искажению полученного результата.

Кроме того, Д.С. Задорожко [65, с. 18] рекомендует использовать предположение о том, что стоимость деловой репутации имеет логнормальный закон распределения и определять уровень репутационного риска как вероятность того, что репутация компании в текущем периоде будет ниже ее значения в предшествующем периоде.

К качественным методам можно отнести также управленческий надзор, опросы сотрудников, интервью, самооценку руководства, внутренний аудит и др.

С позиции В.В. Астрелиной, П.К. Бондарчук [15, с. 16-18], специфика репутационного риска усложняет его количественный анализ. Они считают, что вероятность его возникновения, равно как и корреляцию между возникновением рискового события и размером ущерба можно оценивать только экспертным путем. Мы не можем согласиться с данным утверждением, поскольку современная наука и практика выработали разнообразный опыт использования количественных методов оценки репутационных рисков, в том числе в совокупности с качественными. Вместе с тем, названные ученые рекомендуют риск-менеджменту банка для выявления и оценки (в т.ч. в долгосрочном периоде) факторов репутационного риска осуществлять регулярный мониторинг на основе самостоятельно разработанной системы внутренних показателей (иными словами КИР).

Частично разделяя позицию В.В. Астрелиной и П.К. Бондарчук [15, с. 16-18], а также В.А. Зинкевич и Д.Н. Штатова [70, с. 50], отметим, что количественная оценка репутационных рисков несколько затруднена и, в зависимости от применяемых методов, может оказаться неточной и ненадежной.

Причинами выступают:

1) сложность сбора объективной статистической информации в длительной ретроспективе;

2) количественная модель оценки репутационных рисков должна быть максимально гибкой, поскольку их влиянию подвержены самые разнообразные активы и бизнес-процессы банка, набор и перечень которых весьма динамичен во времени;

3) затраты времени и труда на анализ уязвимости к рискам и непосредственно риск-анализ могут быть довольно высоки, что не позволяет проводить их с необходимой периодичностью.

С позиции В.А. Зинкевич, Д.Н. Штатова [71, с. 48], для количественной оценки рисков необходимо оценивать частотность потерь и их стоимость

(распределение величины потерь). Однако, если, например, для кредитного риска величину активов, находящихся под риском (*Credit Exposure*), рассчитать несложно, то для репутационных рисков определить ее затруднительно. Кроме того, репутация имеет несколько ценностных характеристик, потери могут проявляться в различных видах, реализация одного рискованного случая может повлечь потери нескольких видов, между которыми существуют сложные взаимосвязи, на величину потерь влияет множество факторов.

В.А. Зинкевич, Д.Н. Штатов при оценке величины потерь рекомендуют учитывать не только непосредственные расходы на замену оборудования или восстановление информации, но и величину ущерба, нанесенного бизнес-процессам, репутации банка и его конкурентоспособности. Для первичной оценки они предлагают строить карты рисков (скоринговые матрицы) или осуществлять скоринговую оценку на основе экспертных шкал.

Данный подход способствует выделению приоритетных направлений деятельности, где решение по контролю над рисками требуется принять незамедлительно. Однако если кредитная организация ставит целью оценку экономического капитала под репутационные риски, подобная методика неприменима, поскольку карты риска и скоринговая оценка не позволяют рассчитать его величину. В этой ситуации можно воспользоваться формулой, предложенной Министерством торговли США в 1974 году [213, с. 11-12]:

$$\begin{aligned} & \textit{Asset Value} \cdot \textit{Exposure Factor} \cdot \textit{Annualized Rate of Occurrence} = \\ & = \textit{Annualized Loss Expectancy} \end{aligned} \quad (1.1)$$

где *Asset Value* – стоимость активов;

Exposure Factor – воздействующий фактор;

Annualized Rate of Occurrence – индикатор частоты возникновения потерь;

Annualized Loss Expectancy – величина ожидаемых потерь.

Проводя аналогию между количественными методами оценки репутационных рисков и торговых марок, можно сгруппировать их [52, с. 172] следующим образом: абсолютные (оценка в баллах), относительные (суммарная оценка в денежных единицах) (хотя, с нашей точки зрения, это, скорее, не методы, а показатели оценки), монокритериальные, мультикритериальные, с

учетом будущих доходов и без их учета. При этом монокритериальные ученые делят на пять групп:

- 1) на основе затрат на создание и поддержание репутации: затратный, восстановительной стоимости, метод затрат на замещение репутации;
- 2) на основе сравнения: дополнительного дохода, суммарной дисконтированной стоимости;
- 3) основанные на вычитании активов: остаточной вмененной стоимости, будущих доходов;
- 4) основанный на соотношении цены акций и дохода по ним;
- 5) основанные на реальных рыночных трансакциях: рыночная оценка, метод роялти.

Мультикритериальный метод предполагает оценку по четырем критериям [52, с. 173]: дифференциация, значимость, потребительская оценка, известность.

Комбинируя подходы качественной и количественной оценки рисков, можно использовать и балльный метод его идентификации. Так, Т.С. Савина [162, с. 59] к основным параметрам такой модели относит: а) масштаб, б) силу, в) продолжительность и концентрацию воздействия. Интегральный показатель риска снижения (потери) деловой репутации в ее понимании представляет собой произведение баллов основных параметров, которое может принимать значения от 1 (минимум) до 27 баллов (максимум).

Поскольку репутационные риски, как было отмечено нами в параграфе 1.1, являются следствием операционных угроз, для их оценки могут использоваться подходы, применимые для операционных рисков в рамках единой методологии. Так, согласно Базельскому соглашению II [110, 207], последние могут быть оценены с помощью качественных и количественных методов.

Исходя из концепции Базеля II [207], при реализации подхода «снизу вверх» (экспертная оценка (Qualitative / Quantitative Self-Assessment)) к качественным относят: оценку уровня риска в подразделении при исполнении сценария и оценку уровня контроля риска; к количественным: оценку средней суммы и частоты потерь за период и оценку максимальных затрат за период.

Реализация подхода «сверху вниз» предполагает: а) сбор статистики по событиям (LDC – loss data collection); б) измерение, распределение потерь по направлениям деятельности, по субъектам сети, по подразделениям; в) учет косвенных потерь: отток клиентов, ущерб репутации банка; г) учет нереализованных (потенциальных, near-miss) потерь; д) регистрацию данных о внешних потерях.

Если банком за единицу портфеля операционных рисков выбран бизнес-процесс, то все активы должны описываться с привязкой к бизнес-процессам, чтобы иметь возможность получения консолидированной оценки риска каждого бизнес-процесса. Тот же подход должен применяться и в случае других способов структурирования портфеля операционных рисков. С точки зрения оценки рисков, важен анализ не только повреждения актива, но и его влияния на выход бизнес-процесса, т. е. на поставки внешним и внутренним пользователям «продуктов» бизнес-процесса [69, с. 50].

Исходя из того, что пунктом 732 Базеля II [207] предусмотрен учет всех существенных рисков (к ним п. 742 отнесены и репутационные) в процессе оценки достаточности капитала, можно утверждать, что на размер капитала банка будет влиять величина потерь от репутационных рисков. В этом случае резервирование капитала может выступать «репутационным» запасом прочности, надбавкой против отклонений.

В.В. Недоспасова [120, с. 15-16] полагает, что репутационный риск можно идентифицировать с помощью метода экспоненциальных средних и оценки чувствительности к риску. Размер чувствительности к риску она предлагает рассчитывать как разницу между максимальной и минимальной допустимой величиной убытков, которые кредитная организация может понести в результате своей деятельности:

$$E = \frac{\frac{R_2 - R_1}{x_2 - x_1}}{x_1}, \quad (1.2)$$

где R_1 – значение результирующего показателя для базового варианта;

R_2 – значение результирующего показателя при изменении параметра;

x_1 – базовое значение варьируемого параметра;

x_2 – измененное значение варьируемого параметра.

Для расчета чувствительности в целях контроля репутационного риска за R следует принимать потери от реализации рисков событий, за x – факторы, влияющие на уровень репутационного риска, включая рост иных банковских рисков. Чем выше значения показателя E , тем чувствительнее результирующий показатель к изменениям данного фактора, и тем сильнее данный показатель подвержен соответствующему риску.

На наш взгляд, показатель чувствительности к риску вполне можно отнести к системе ключевых индикаторов риска, поскольку он: а) отражает факторное влияние различных событий на величину риска, б) ограничен снизу и сверху величиной допустимого уровня потерь, то есть имеет триггеры.

Исходя из позиции авторов, отождествляющих понятия «репутационный риск» и «риск потери деловой репутации» (параграф 1.1 настоящей работы), для оценки такого риска применимы методы, позволяющие оценить эту самую потерю. Для этого, как отмечает Д.С. Задорожко [66, с. 7-9], существуют модели, предложенные В. Самсоновым, С. Харченко [164], В. Лашхия [107], Е. Зайчатниковой [67]:

- разность суммарной рыночной стоимости всего бизнеса и активов организации (расчет гудвилла);
- оценка по объему реализации;
- расчет текущей дисконтированной оценки избыточной прибыли (метод «сверхнормативной прибыли») на основе методики компании Brand Finance;
- опционный метод;
- метод оценки с использованием мультипликатора (рисунок 1.3).

При этом показателем риска, как сигналом наступления рискованного случая и возможности потерь (или недополучения дохода/прибыли) будет выступать снижение стоимости гудвилла, объема реализации, падение капитализации организации и др.

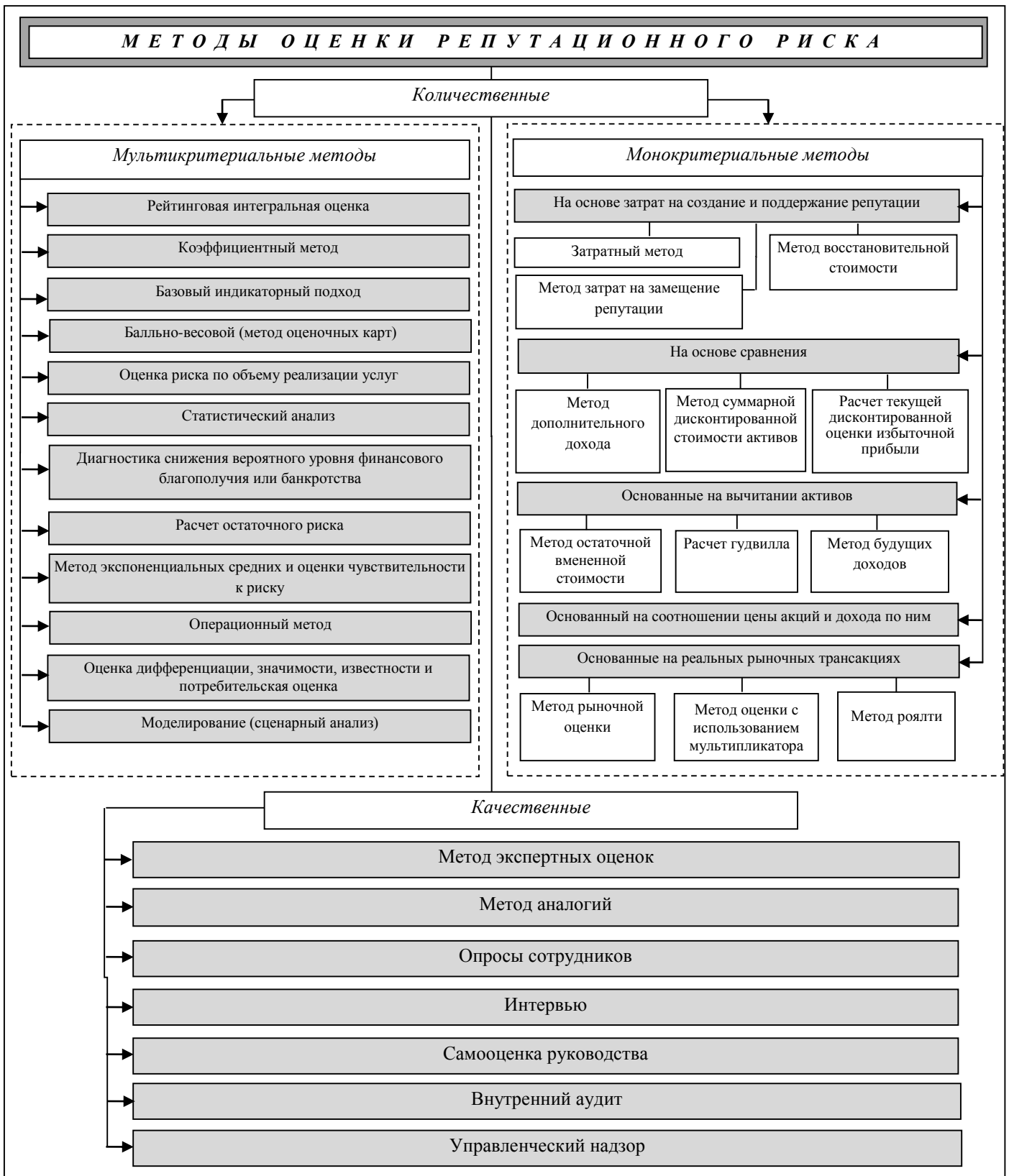


Рисунок 1.3 – Группировка методов оценки репутационных рисков

Составлено автором

В.В. Недоспасова [120, с. 10], развивая теорию Э.Дж. Кейна и Дж. Синки [168, с. 647] относительно банковской функции надежности, полагает, что деловая репутация выступает функцией от чистой стоимости банка, его прибыльности, ликвидности и транспарентности для общества, следовательно, формула функциональной зависимости деловой репутации банка имеет вид:

$$BR = f(NW, E, T, L), \quad (1.3)$$

где *BR* (*Business reputation*) – деловая репутация;

NW (*Net Worth*) – чистая стоимость, рассчитываемая как суммарные активы за вычетом обязательств;

E (*Earning*) – доходность;

T (*Transparency*) – полнота и прозрачность информации о банке;

L (*Liquidity*) – ликвидность банка.

Соответственно, угрозу снижения деловой репутации можно соотнести с риском.

Применение методов оценки репутационных рисков предполагает использование ряда критериев (индикаторов), сгруппированных отечественными учеными по различным основаниям.

Так, например, В.В. Недоспасова [120, с. 11] выделяет три группы индикаторов:

1. Сопряженные с финансовым состоянием кредитной организации: снижение размера собственного капитала, норматива достаточности капитала; перевод банка в более низкую классификационную группу Центральным банком РФ; несвоевременное проведение платежей клиентов.

2. Связанные с качеством обслуживания клиентов: рост увольнений «ключевых», квалифицированных сотрудников, влияющих на формирование прибыли; рост числа закрываемых вкладов и депозитов; пробелы во внутрикорпоративной культуре; наличие негативных отзывов о деятельности банка, его аффилированных лицах, дочерних, зависимых обществах, руководстве в СМИ.

3. Связанные с трансформацией иных банковских рисков: а) трансформация из кредитного и правового риска: рост соотношения суммы требований к лицам, связанным с банком, и капитала банка; б) из операционного риска: увеличение ошибок персонала в ходе обслуживания клиентов; несвоевременная передача форм отчетности в Центральный банк РФ и сообщений в Росфинмониторинг; в) из кредитного риска: наращивание объема просроченной задолженности и ухудшение качества кредитного портфеля.

Последней группе критериев В.В. Недоспасова [121, с. 334] уделяет особое внимание, отмечая, что руководству следует немедленно отреагировать на такие ситуации, как:

- предельные уровни рисков, по достижении которых начинается их трансформация в риск потери деловой репутации, например, снижение на отчетную дату капитала банка в любой сумме, нарушение в течение отчетного периода обязательных нормативов более двух раз;

- сочетания различных рисков, при которых начинается их трансформация в риск потери деловой репутации, таких как рост числа сотрудников, подавших заявления об увольнении, с одновременным падением прибыли банка;

- отказ крупного клиента от сотрудничества, отказ от сотрудничества с банком 15 и более физических лиц в течение одного операционного дня;

- уровень непредвиденных убытков, несмотря на то, что в сложившейся ситуацией их можно было спрогнозировать с высокой вероятностью [160, с. 46].

К.В. Гавришин, Л.В. Саакова [36, с. 28; 161, с. 390-391] выделяют семь групп критериев, объединенных в репутационную матрицу: маркетинговая ориентация, ответственность перед бизнес-партнерами, качество топ-менеджмента, качество решений для потребителей, социальная и экологическая ответственность, ответственность перед акционерами, кадровая политика. С их помощью оценивается восприятие репутации различным группами стейкхолдеров. Для выявления сильных и слабых сторон в формировании репутации по каждой группе стейкхолдеров, опираясь на позицию К.В.

Гавришина, она предлагает выстраивать репутационные профили, отражающие репутационные разрывы и репутационные индексы [36, с. 28].

При этом под профилем репутации компании [181] следует понимать осознание тех или иных репутационных факторов образа компании целевыми группами: а) качественная оценка предполагает описание ключевых характеристик репутации, б) количественная строится на основе мнений экспертов относительно девяти факторов репутационного профиля.

Репутационная карта позволяет провести сравнение репутационного профиля компании с профилем конкурентов в зависимости от уровня значимости различных факторов на данном рынке.

Репутационный индекс представляет собой суммарную количественную оценку репутации, рассчитываемую путем усреднения оценок по репутационным факторам либо отдельно по различным группам стейкхолдеров, либо в целом по всем группам. Индекс репутационной капитализации – соотношение роста/убывания доли репутационного капитала в стоимости компании и роста/убывания интегральной оценки репутации компании.

Целесообразность построения карт рисков или скоринговых карт признают и В.А. Зинкевич и Д.Н. Штатов [69, с. 53; 190, с. 30], полагая, что процесс идентификации риска носит циклический характер: составляется грубая схема цепочек «угроза – ... – величина риска» без детализированного описания моделей угроз, проводится сравнительная стоимостная оценка экспертным способом с привлечением данных по потерям банка, если они есть, и других кредитных учреждений, затем процесс повторяется.

Причем сравнение количества субъектов, имеющих положительную и отрицательную репутации, позволяет определить репутационный фон RE [62, с. 191]:

$$RE = \frac{R_-}{R_+} \quad (1.4)$$

где R_- – количество субъектов, имеющих отрицательную репутацию;

R_+ – количество субъектов, имеющих положительную репутацию;

$R_+ + R_- = R$ – количество субъектов в рамках вида экономической деятельности.

По словам Л.В. Кузнецовой, В.А. Зинкевич, В.Н. Черкашенко [99, с. 22], такого рода процедуры, называемые самооценкой (Self Assessment) широко используются в международной банковской практике. Главная трудность подобного подхода – формализация экспертной оценки, т.е. проставление нужного балла и веса по каждому вопросу и группам (областям) исследуемых критериев.

Сложность анализа репутационных рисков Т.С. Изнова [75, с. 17] объясняет рядом обстоятельств:

1) разнообразием источников происхождения: репутационный риск может возникать в отношениях с различными группами стейкхолдеров и заинтересованных сторон – клиентами, поставщиками, сотрудниками, акционерами и инвесторами, кредиторами, общественностью, органами государственной власти и др.;

2) свойством взаимного перехода в другие виды рисков: репутационный риск можно рассматривать как следствие иных видов рисков, но в перспективе он тоже может обусловить проявление новых рисков;

3) непрерывностью: репутационный риск возникает вместе с появлением различных заинтересованных сторон компании и представляет потенциальную угрозу в любой момент времени, что влечет за собой необходимость его постоянного мониторинга.

4) вовлеченностью и взаимосвязью большого количества участников: чем сильнее подобная связь и значительнее количество вовлеченных сторон, тем выше уровень репутационного риска;

5) значительной скоростью распространения: в ходе анализа репутационного риска помимо учета вероятности наступления события и возможного масштаба угрозы, необходимо принимать во внимание скорость распространения информации;

б) внешним характером реализации риска: несмотря на то, что события, влекущие усиление репутационного риска, являются внутренними для компании, область оценки и контроля риска находится во внешней среде и связана с оценкой восприятия заинтересованных сторон. Оценки риска, основанные на анализе восприятия, являются субъективными;

7) сложностью ликвидации последствий: поскольку возращание репутационного ущерба основано на снижении доверия заинтересованных сторон, то для ликвидации последствий наступивших событий недостаточно устранить причину конфликта, необходимо управление лояльностью сторон.

С.А. Пестриков [138, с. 180] группирует критерии оценки риска в пять блоков:

1. Процессы управления взаимоотношениями с клиентом: чрезвычайное происшествие; обвинение в адрес организации в низком качестве услуг со стороны заинтересованных аудиторий или контролирующих органов; невыполнение договорных обязательств.

2. Процессы внутрикорпоративных коммуникаций: неэтичное поведение сотрудников; низкий уровень восприятия организации сотрудниками (удовлетворенность и лояльность).

3. Процессы финансового управления: финансовое положение организации; снижение или полная потеря стоимости репутационных активов.

4. Процессы коммуникаций со всей аудиторией заинтересованных сторон: неэтичное/противоправное поведение акционеров; обвинение в адрес организации в ее небезопасности со стороны заинтересованных аудиторий; неэтичное или неправомерное поведение конкурентов; информационная закрытость; отсутствие или недостаточный уровень доверия к организации со стороны представителей власти, а также со стороны населения; взаимодействие со СМИ.

5. Процессы лидерского позиционирования в системе взаимодействия с заинтересованными сторонами: стратегия организации; сомнительные деловые качества, низкий уровень квалификации и плохой имидж руководителя.

Ю.К. Ким [82, с. 210], В.П. Шамин [187, с. 357] в качестве критериев, позволяющих определить угрозу репутационного риска, предлагают использовать следующие:

- слабая узнаваемость бренда и его индивидуальность (особенность);
- непрозрачность информации;
- применение мер воздействия (штрафов, предписаний) со стороны органов контроля и надзора;
- отрицательное упоминание в СМИ;
- недоверие клиентов/контрагентов/инвесторов;
- рост количества претензий/жалоб со стороны клиентов;
- финансовая неустойчивость;
- низкое качество оказываемых услуг;
- негативные отзывы;
- отказ постоянных или крупных клиентов или контрагентов от сотрудничества;
- текучесть кадров;
- недоступность информации по предлагаемой услуге;
- ошибки сотрудников;
- низкая корпоративная культура;
- убытки по итогам отчетного периода;
- отсутствие новых клиентов;
- наличие жалоб, претензий и судебных исков к банку со стороны клиентов и контрагентов;
- нарушение банком собственных внутренних документов;
- факты отключения любым способом систем обеспечения безопасности банка.

Регулятором названы следующие индикаторы репутационного риска [9]:

- изменение финансового состояния (структуры активов, их полное или частичное обесценение, структуры собственных средств (капитала));

- возрастание / сокращение числа жалоб и претензий, в том числе в отношении качества обслуживания клиентов и контрагентов, соблюдения обычаев делового оборота;
- негативные отзывы и сообщения в СМИ за определенный период времени;
- изменение доли активов, размещенных в результате сделок с аффилированными лицами, дочерними и зависимыми организациями, в общей сумме активов;
- реализация высокорисковой кредитной, инвестиционной и рыночной политик; снижение (или возникновение вероятности снижения) уровня ликвидности и своевременности расчетов по поручению клиентов и контрагентов;
- выявление в системе внутреннего контроля случаев несоблюдения требований Федерального закона «О противодействии легализации (отмыванию) доходов, полученных преступным путем, и финансированию терроризма»;
- обнаружение признаков уклонения от предусмотренных законодательством РФ процедур обязательного контроля в целях противодействия легализации (отмыванию) доходов, полученных преступным путем;
- несоблюдение правил внутреннего контроля в целях противодействия легализации (отмыванию) доходов, полученных преступным путем, приводящее к ненаправлению в уполномоченный орган информации о сомнительных банковских операциях и иных подозрительных сделках;
- ухудшение деловой репутации аффилированных лиц, дочерних и зависимых организаций, постоянных клиентов и контрагентов;
- выявление фактов хищения, подлогов, мошенничества, использования служащими в личных целях полученной от клиентов и контрагентов конфиденциальной информации;
- отказ постоянных или крупных клиентов и контрагентов от сотрудничества с кредитной организацией.

Опираясь на Письмо Банка России от 30.06.2005 г. № 92-Т «Об организации управления правовым риском и риском потери деловой репутации в кредитных организациях и банковских группах», коммерческие банки [143, 145, 146, 147]

также разрабатывают и внедряют в свою деятельность положения об оценке и управлении рисками потери деловой репутации.

Подводя итог теоретическим исследованиям, отметим, что нами:

- изучен категориальный аппарат и установлены иерархические связи понятий «деловая репутация», «имидж», «риск потери деловой репутации», «репутационный риск»;

- конкретизирован авторский подход к интерпретации термина «репутационный риск коммерческого банка»;

- осуществлена классификация видов репутационного риска;

- систематизированы группы факторов, обуславливающие возникновение репутационного риска;

- проведен анализ существующих методов оценки репутационных рисков, а также их обобщение с группировкой на количественные и качественные.

Обобщая полученные результаты, можно сделать вывод, что итоги банковского бизнеса, финансовое состояние кредитной организации, система управления рисками и сохранения ее репутации являются предметом внимания собственников, менеджеров, кредиторов, инвесторов, контрагентов, рейтинговых агентств, государства, Центрального банка РФ, т.е. внутренних и внешних пользователей информации. Для каждой группы в зависимости от целей и задач анализа могут быть разработаны определенные методические подходы к оценке репутационных рисков с расстановкой соответствующих акцентов.

В этой связи, актуальным представляется построение алгоритмов применения методик оценки репутационных рисков в коммерческих банках, включающих анализ важнейших областей управления и являющихся универсальными для заинтересованных субъектов финансового рынка, чему и посвящены дальнейшие исследования.

2. ОЦЕНКА РЕПУТАЦИОННЫХ РИСКОВ РЕГИОНАЛЬНЫХ КОММЕРЧЕСКИХ БАНКОВ

2.1. Анализ репутационных угроз в банковском секторе Северо-Кавказского федерального округа

Анализ состояния регионального рынка банковских услуг и основных тенденций его развития являются необходимыми условиями для выявления репутационных угроз, а также факторов и причин проявления репутационных рисков в масштабах территории. С этой целью в работе осуществлен динамический анализ банковского сектора Северо-Кавказского федерального округа (СКФО).

Так, по состоянию на 01.01.2017 г. на территории Северо-Кавказского федерального округа осуществляли свою деятельность 17 кредитных организаций и 51 филиал банков других регионов. При этом наблюдается устойчивая тенденция к сокращению количества региональных кредитных организаций, а также филиалов инорегиональных банков (таблица 2.1).

Таблица 2.1 – Динамика количества кредитных организаций и их филиалов
в Северо-Кавказском федеральном округе

	1.01. 2010	1.01. 2011	1.01. 2012	1.01. 2013	1.01. 2014	1.01. 2015	1.01. 2016	1.01. 2017	Измене- ние 1.01.17 к 1.01.10 (+, -)
Кредитные организации	59	57	56	50	43	28	22	17	-42
Филиалы кредитных организаций, в т.ч.:	173	173	177	169	155	99	72	55	-118
- региональных банков	74	74	81	82	72	25	8	4	-70
- банков других регионов	99	99	96	87	83	74	64	51	-48

Источник: [175]

Как показывает анализ, за 2010-2016 гг. количество кредитных организаций, зарегистрированных в Северо-Кавказском федеральном округе, уменьшилось на 42 единицы или в 3,47 раза, филиалов инорегиональных банков – на 48 единиц или 48,5 %.

При этом необходимо отметить неравномерное распределение банковских подразделений по территории субъектов, входящих в федеральный округ (таблица 2.2): 6 ед. или 35,3% региональных кредитных организаций дислоцируются в Республике Дагестан, в сравнении с Республикой Северная Осетия – Алания, на территории которой функционирует всего лишь 1 местный банк, в Республике Ингушетия и Чеченской республике – ни одного.

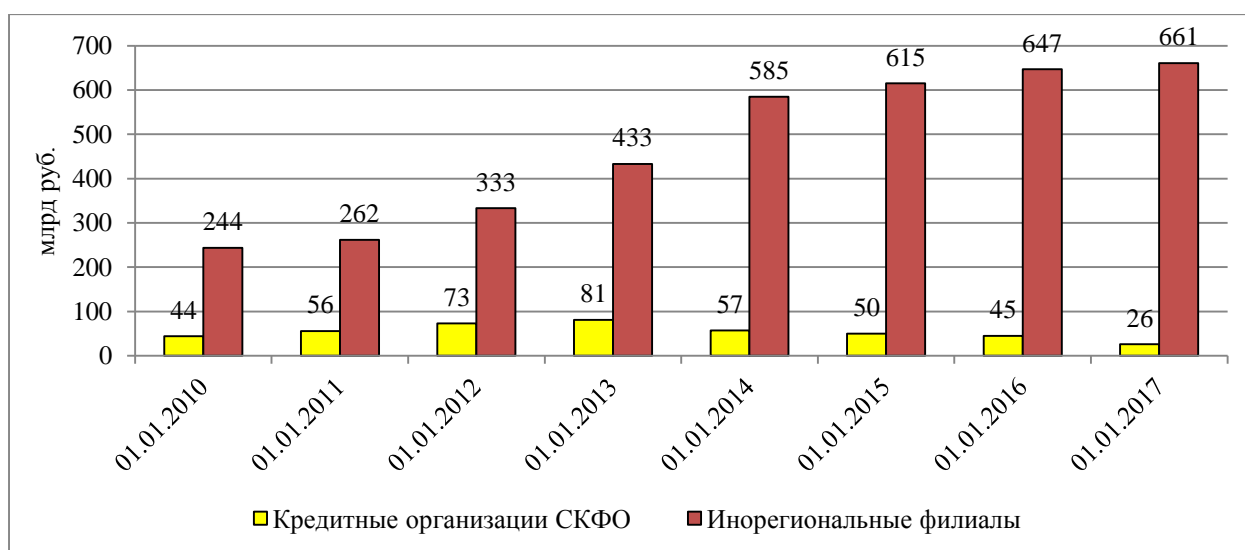
Таблица 2.2 – Структура банковского сектора Северо-Кавказского федерального округа по состоянию на 01.01.2017 г., единиц

Субъект РФ	Кредитные организации	Филиалы	Дополнительные офисы	Операционные кассы вне кассового узла, кредитно-кассовые и операционные офисы	Итого подразделений	Кол-во подразделений на 100 тыс. жителей
Кабардино-Балкарская республика	4	4	60	49	117	13,6
Карачаево-Черкесская республика	3	4	24	13	44	9,4
Республика Северная Осетия-Алания	1	6	36	27	70	9,9
Республика Дагестан	6	9	97	30	142	4,7
Республика Ингушетия	0	2	7	2	11	2,4
Ставропольский край	3	25	431	102	561	20,0
Чеченская республика	0	5	34	11	50	3,6
Итого	17	55	689	234	995	10,3

Источник: [175]

Наиболее развит банковский рынок Ставропольского края, где на 100 тыс. жителей приходится 20,0 банковских подразделений, за ним следуют Кабардино-Балкарская республика (13,6), Северная Осетия – Алания (9,9). Наименьшая разветвленность филиальной сети отмечена в Чеченской республике (3,6) и Республике Ингушетия (2,4). В целом по СКФО данный показатель составляет

10,3 банковских подразделения на 100 тыс. жителей (в ЮФО – 28,1, в России в целом – 24,7). Следовательно, уровень развития регионального банковского сектора довольно низкий. При этом филиалы банков других субъектов России значительно превосходят местные кредитные организации как по их общему количеству, так и по объему активов: на 01.01.2017 г. совокупный размер активов филиалов инорегиональных банков достиг 661 млрд. руб., что более чем в 17,4 раза превышает величину активов кредитных организаций, зарегистрированных на территории СКФО (рисунок 2.1). На долю последних приходится лишь 3,8 % от совокупных активов банковской системы СКФО или 26261,6 млн руб.



Источник: [42, 123, 130, 131, 132, 142]

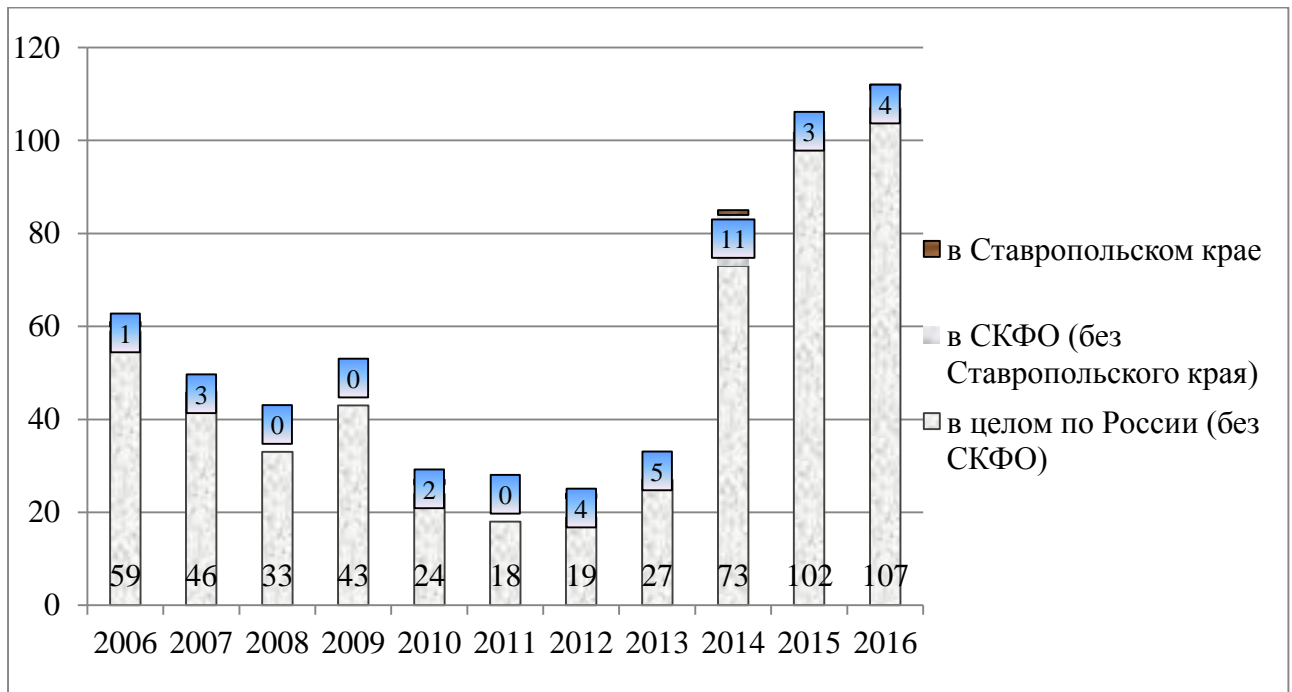
Рисунок 2.1 – Динамика активов кредитных организаций Северо-Кавказского федерального округа и филиалов инорегиональных банков, млрд руб.

Подчеркнем, что за 2010-2016 гг. объем активов региональных кредитных организаций сократился на 11,5 процентных пунктов или в 1,7 раза в абсолютных величинах.

Лидирующие позиции на протяжении многих лет удерживает Ставропольский край, в котором сконцентрировано свыше половины активов банковских учреждений СКФО. Однако, как отрицательный, следует отметить факт, что на Ставрополье на долю филиалов инорегиональных банков приходится 95 % активов, более того, отмечается их прирост за ретроспективный период.

Краткий обзор ситуации, сложившейся в региональном банковском секторе, а также цели диссертации, логически обуславливают необходимость исследования репутационных угроз на финансовом рынке СКФО.

Наличие репутационных угроз в банковском секторе как России в целом, так и региона, в частности, подтверждает массовый отзыв лицензий у коммерческих банков на протяжении последних трех лет. При этом с 2006 г. по 2016 г. по причине отзыва лицензий в связи с грубыми нарушениями в их деятельности прекратили свое существование 589 кредитных организаций, в том числе на территории СКФО в 2012 году – 4, в 2013 г. – 5, 2014 г. – 11, в 2015 г. – 3, в 2016 г. - 4 (рисунок 2.2).



Источник: [144]

Рисунок 2.2 – Динамика количества кредитных организаций, у которых отозваны лицензии в связи с грубыми нарушениями в деятельности

С целью углубления исследования произведем отбор кредитных организаций, деятельность которых будет подвержена детальному анализу. На территории СКФО обслуживание корпоративных и розничных клиентов, как было отмечено выше, осуществляют местные кредитные организации, их филиалы, а также филиалы инорегиональных банков (таблица 2.3).

Таблица 2.3 – Банковские учреждения Северо-Кавказского федерального округа,
01.01.2017 г.

Субъект РФ	Кредитные организации	Филиалы
1	2	3
Кабардино-Балкарская республика	«БУМ-Банк» ООО Банк «Нальчик» ООО Банк «Прохладный» ООО ООО «Банк «Майский»	КБ «Межрегиональный клиринговый банк» ООО ПАО «Россельхозбанк» ПАО «Сбербанк России» ПАО Банк «Финансовая корпорация «Открытие»
Карачаево-Черкесская республика	АО «Народный банк» АО АКБ «Тексбанк» К2 Банк (АО)	АО «Заубер Банк» ПАО АКБ «Связь-Банк» ПАО «Россельхозбанк» ПАО «Сбербанк России»
Республика Северная Осетия-Алания	АКБ «Классик Эконом Банк» (ЗАО)	ПАО МАБ «ТемпБанк» АКБ «Классик Эконом Банк» ЗАО ОАО АКБ «Эльбин» ПАО АКБ «Связь-Банк» ПАО «Россельхозбанк» ПАО «Сбербанк России»
Республика Дагестан	ОАО АКБ «Эльбин» ООО КБ «Алжан» ООО КБ «Кредитинвест» ООО КБ «МВС Банк» ООО РНКО «УМУТ» РНКО «Промсвязьинвест» ООО	ООО КБ «Алжан» - 3 филиала АКБ «Инвестторгбанк» ПАО ООО КБ «НеваСтройИнвест» КБ «РБА» ООО ПАО «Возрождение» ПАО «Россельхозбанк» ПАО «Сбербанк России»
Республика Ингушетия	-	ПАО «Россельхозбанк» ПАО «Сбербанк России»
Ставропольский край	КБ «Континенталь» ООО ООО «РУСБС» ПАО «Ставропольпромстройбанк»	ООО КБ «Алжан» ПАО «Московский индустриальный банк» АКБ «Инвестторгбанк» ПАО ПАО «Московский акционерный банк «Темпбанк» АО «Альфа-Банк» ОАО КБ «Центр-Инвест» АО КБ «Ланта-Банк» АО «ЮниКредит Банк» КБ «Юниаструм Банк» (ООО) Банк ВТБ (ПАО) – 2 филиала Газпромбанк (АО) ПАО «Банк Уралсиб» АКБ «Фора-Банк» (АО) ПАО «БИН Банк» - 2 филиала УКБ ГИ «Новый символ» (АО) ОАО АКБ «Международный финансовый клуб» ПАО «Возрождение» ПАО «МТС-Банк»

Продолжение таблицы 2.3

1	2	3
		ПАО «Промсвязьбанк» ПАО «Росгосстрах Банк» ПАО «Россельхозбанк» ПАО «Сбербанк России»
Чеченская республика	-	КБ «Анелик РУ» (ООО) ПАО АКБ «Связь-Банк» ПАО «Россельхозбанк» ПАО «Сбербанк России» АО КБ «Соколовский»

Источник: [170, 171]

Как показывают материалы таблицы 2.3, в каждом из рассматриваемых субъектов СКФО функционируют ПАО «Сбербанк» и ПАО «Россельхозбанк». Кроме того, для более детального анализа выберем по одному местному банку в каждом из регионов, где они представлены: ПАО «Ставропольпромстройбанк» (Ставропольский край), «БУМ-Банк» ООО (Кабардино-Балкарская республика), АКБ «Классик Эконом Банк» (ЗАО) (Республика Северная Осетия – Алания), ОАО АКБ «Эльбин» (Республика Дагестан), АО АКБ «Тексбанк» (Карачаево-Черкесская республика).

Ни для кого не секрет, что крупные столичные банки обладают более высокой репутацией, чем мелкие и средние региональные банки. Первым присваивают кредитные рейтинги известные международные и национальные рейтинговые агентства, тем самым подчеркивая их значимость, тогда как последние лишь изредка могут попасть в ранжированный список, да и то только по финансовому и народному рейтингу. Большинство из них стремятся иметь кредитные рейтинги.

Как было отмечено в первой главе работы, рейтинги выступают оценкой информации и могут служить индикатором рисков. Рейтинговые модели зачастую являются многофакторными, предполагающими анализ финансовых и качественных показателей деятельности банка. Причем в состав качественных не всегда входит оценка репутации и значимости на рынке. Так, среди известных агентств особое значение репутации банков придают Standard & Poor's, Национальное рейтинговое агентство и РА Эксперт. Последним агентством

истории и репутации банка в структуре рейтинга отводится 4%, управлению рисками – 5%. При этом позитивно отражается на величине рейтинга продолжительная история работы в банковской системе, известность бренда, отсутствие репутационных скандалов, высокая репутация руководства, стабильность состава владельцев и собственников банка за последние пять лет, участие в ассоциациях, объединениях, общественных организациях, публичная кредитная история. В свою очередь, негативно оцениваются: появление отрицательной информации об участии банка в сомнительных операциях и сделках (обналичивание, рейдерство, вывод активов), слабая репутация руководства банка (опыт работы в банках, лишившихся лицензии, наличие судимости и др.), а также многочисленные претензии со стороны контролирующих и надзорных органов.

Анализируя практику управления рисками, агентства оценивают текущий профиль рисков, их соответствие реальным потребностям риск-менеджмента в зависимости от размеров бизнеса банка и его специализации, структуру службы и компетенции риск-менеджеров, методологию оценки рисков, адекватность системы контроля и мониторинга принимаемых рисков, результативность управления ими, интеграцию системы риск-менеджмента в бизнес-процессы.

Для подтверждения наших выводов о глобальном разрыве в репутации ведущих российских банков и региональных кредитных организаций в работе проведен анализ динамики их рейтингов в ретроспективном периоде (таблицы 2.4 – 2.6, Приложение А).

Таблица 2.4 – Финансовые рейтинги исследуемых коммерческих банков

Период	ПАО «Сбербанк России»	ПАО «Россельхозбанк»	ПАО АКБ «Связь-Банк»	ПАО «Ставрополь-промстройбанк»	«БУМ-БАНК» ООО	АКБ «Классик Эконом Банк» (ЗАО)	ОАО АКБ «Эльбин»	АО АКБ «Тексбанк»
по активам								
01.01.2006	1	15	43	212	571	-	692	Н/Д
01.01.2007	1	8	31	230	655	-	810	805
01.01.2008	1	5	18	224	650	794	791	807
01.01.2009	1	4	Н/Д	255	575	819	754	739
01.01.2010	1	4	34	287	551	823	706	661
01.01.2011	1	4	27	278	521	808	664	711
01.01.2012	1	4	22	319	533	784	589	762
01.01.2013	1	4	23	347	550	785	595	701
01.01.2014	1	5	21	316	581	745	627	657
01.01.2015	1	6	23	272	562	692	685	672
01.01.2016	1	6	27	254	506	610	618	591
01.01.2017	1	6	28	245	458	531	539	507
по величине собственного капитала								
01.01.2006	1	16	106	346	507	-	729	Н/Д
01.01.2007	1	14	50	320	502	-	795	393
01.01.2008	1	12	30	330	538	Н/Д	842	481
01.01.2009	1	4	Н/Д	362	491	Н/Д	765	510
01.01.2010	1	4	33	417	482	Н/Д	633	537
01.01.2011	1	5	29	316	437	727	606	547
01.01.2012	1	5	30	305	455	655	591	579
01.01.2013	1	5	33	328	526	598	577	491
01.01.2014	1	4	34	270	560	595	593	498
01.01.2015	1	4	26	257	541	600	604	496
01.01.2016	1	4	34	276	480	566	549	443
01.01.2017	1	4	23	288	466	464	542	394
по сумме нераспределенной прибыли								
01.01.2006	1	17	61	142	253	-	576	Н/Д
01.01.2007	1	13	17	196	390	-	779	930
01.01.2008	1	27	15	208	404	358	614	647
01.01.2009	2	14	Н/Д	246	276	539	487	581
01.01.2010	1	35	20	950	256	415	377	570
01.01.2011	1	36	16	158	294	441	475	543
01.01.2012	1	21	50	139	780	505	502	784
01.01.2013	1	37	35	166	245	355	447	788
01.01.2014	1	28	41	121	557	515	718	650
01.01.2015	1	759	744	286	586	562	627	52
01.01.2016	1	715	708	648	528	531	560	493
01.01.2017	1	172	594	209	404	286	450	403

Источник: [154, 155]

Так, согласно финансовым рейтингам, ПАО «Сбербанк» на протяжении последних 12 лет активно удерживает первые позиции, как по величине активов, собственного капитала, так и по сумме нераспределенной прибыли, уступив в последнем случае Газпромбанку единожды по результатам 2008 года [154, 155]. ПАО «Россельхозбанк» также выступает лидером в рейтинге надежности по величине активов и собственного капитала, входя в первую десятку; исключения составляют финансовые рейтинги по сумме нераспределенной прибыли, размер которой отбросил банк в 2014 году на 759 место и в 2015 году – на 715 место в банковской системе. ПАО «Связь-Банк» стабильно удерживает позиции в Top-50 финансовых рейтингов страны по всем трем изучаемым критериям, за исключением последних трех лет по сумме нераспределенной прибыли.

Региональные банки СКФО, к сожалению, по финансовому рейтингу не входят даже в сотню лидеров. Лучшее положение из них занимает ПАО «Ставропольпромстройбанк», но, тем не менее, наивысшая строчка рейтинга по результатам ретроспективного периода – 121-я. Значительный прорыв следует отметить для АО АКБ «Тексбанк» по итогам полученной в 2014 году прибыли – 52 место в России.

Проанализировав состояние банковской системы России в 2015 году, эксперты журнала Forbes [153] рассмотрели рейтинги международных агентств, оценили размер активов, достаточность и рентабельность собственного капитала, удельный вес депозитов физических лиц в пассивах и ряд других факторов. В результате, самыми надежными банками, по их мнению, являются дочерние структуры иностранных банков. Так, лидером в рейтинге надежности банков России стал Нордеа Банк – участник скандинавской группы Nordea (таблица 2.5), имеющий офисы в Москве, Московской области, Санкт-Петербурге, Екатеринбург, Ростове-на-Дону, Челябинске, Саратове, Волгограде и др. Второе место занял Ситибанк – дочерний банк американской группы Citigroup, одной из крупнейших в мире; третье – Эйч-Эс-Би-Си Банк – подразделение крупного холдинга Великобритании и Европы HSBC. ПАО «Сбербанк» расположился лишь на 8 позиции рейтинга, ПАО «Россельхозбанк» - на 19, ПАО АКБ «Связь-Банк» -

на 22. В 2016 году первое место в рейтинге надежности [113] занял Ситибанк, при этом прошлогодний лидер – Нордеа Банк – занимает вторую строчку рейтинга, на третьем месте – Эйч-Эс-Би-Си Банк. Российский Сбербанк оказался только на 10 строчке, Россельхозбанк – на 18, Связь-Банк – на 26. Региональным банкам СКФО в сотне самых надежных банков страны места не нашлось.

Таблица 2.5 – Коммерческие банки России, вошедшие в первую (5 звезд) и вторую (4 звезды) группы рейтинга надежности банков по версии журнала Forbes

Позиция в рейтинге	Группа надежности	Банк
1	2	3
2014 год		
1	1	Ситибанк
2	1	Нордеа Банк
3	1	Эйч-Эс-Би-Си Банк
4	1	Креди Агриколь Киб
5	1	Сбербанк
6	1	Банк ВТБ
7	1	Банк ВТБ 24
8	1	Юникредит Банк
9	1	ИНГ Банк (Евразия)
10	1	МСП Банк
11	1	БНП Париба
12	1	Газпромбанк
13	1	Россельхозбанк
...		
21	2	Связь-Банк
2015 год		
1	1	Нордеа Банк
2	1	Ситибанк
3	1	Эйч-Эс-Би-Си Банк
4	1	БНП Париба
5	1	Креди Агриколь Киб
6	1	Торгово-промышленный банк Китая
7	1	МСП Банк
8	1	Сбербанк
9	1	Юникредит Банк
10	1	Росбанк
...		
19	2	Россельхозбанк
...		
22	2	Связь-Банк
2016 год		
1	1	Ситибанк
2	1	Нордеа Банк
3	1	Эйч-Эс-Би-Си Банк
4	1	Креди Агриколь Киб
5	1	Банк Интеза
6	1	Юникредит Банк

Продолжение таблицы 2.5

1	2	3
7	1	Росбанк
8	1	Дельтакредит
9	1	Русфинанс Банк
10	1	Сбербанк
11	1	Райффайзен Банк
12	1	ИНГ Банк (Евразия)
...		
18	2	Россельхозбанк
...		
26	2	Связь-Банк

Источник: [113, 152, 153]

Данная информация, безусловно, формирует и повышает положительные репутации федеральных банков и заставляет сомневаться в устойчивости репутаций местных кредитных организаций, предполагая наличие не только объективных факторов конкурентоспособности, но и субъективных рискоформирующих факторов.

Нет информации и по международным кредитным рейтингам региональных банков (в отличие от федеральных, которым присваиваются рейтинги Fitch, S&P, Moody's), что также негативно отражается на их репутации, подтверждая, в свою очередь, обратную причинно-следственную связь: банкам с низкой репутацией и высоким репутационным риском кредитные рейтинги и рейтинги надежности не присваиваются. Только ПАО «Ставропольпромстройбанк» на 01.01.2015 года был присвоен рейтинг национального агентства РА Эксперт по национальной рейтинговой шкале на уровне В++ с прогнозом развивающегося банка (В++ - удовлетворительный уровень кредитоспособности; вероятность своевременного выполнения текущих финансовых обязательств – умеренная; вероятность финансовых затруднений в случае возникновения обязательств, требующих значительных единовременных выплат – высокая, в существенной мере зависящая от стабильности макроэкономических и рыночных показателей [156]).

Репутация банков и наличие репутационных угроз учитываются и при определении народного рейтинга, служебного рейтинга и индекса медиа.

Подчеркнем, что народный рейтинг отражает репутацию банков в сознании частных клиентов, поскольку строится на основе отзывов посетителей Banki.ru об уровне обслуживания и качестве услуг банков. Попытки искусственно «очернить/обелить» тот или иной банк не учитываются.

Служебный рейтинг [169] призван помочь банкирам составить мнение об особенностях работы в том или ином банке. Рейтинг строится на основе отзывов бывших сотрудников, описывающих личный опыт работы в кредитных организациях. Для расчета служебного рейтинга каждый положительный отзыв оценивается (+1), каждый отрицательный – (-1). Затем эти баллы суммируются.

Индекс медиа (для банков рассчитывается начиная с 2011 года) воспроизводит информацию, сложившуюся в СМИ о кредитной организации. Он базируется на данных системы «Медialogия», включающей около 92 миллионов наиболее влиятельных источников: телевидение, радио, газеты, журналы, информационные агентства, Интернет-СМИ и блоги. Его величина определяется для каждого банка в каждом сообщении СМИ на основе лингвистического анализа и может варьироваться в пределах от -1000 до +1000 в зависимости от тона упоминания. Затем все индексы по всем сообщениям за период суммируются. Чем выше значение, тем более позитивно представлен банк в СМИ. Формула расчета включает три элемента:

1. Индекс цитируемости – базовый качественный показатель, учитывающий число ссылок на материалы СМИ, влияние цитирующих ресурсов, и не учитывающий самоцитирование.

2. Позитив / Негатив – качественный показатель характера упоминания банка в сообщении, включающий также «ценность» публикации для самой кредитной организации с учетом следующих параметров: а) главная или эпизодическая роль объекта; б) наличие прямой речи; в) наличие иллюстрации; г) наличие экспрессивности заголовка.

3. Заметность сообщения – кумулятивный параметр, учитывающий «рекламный эквивалент» публикации в зависимости от номера полосы, объема сообщения, тиража, посещаемости.

Служебный рейтинг ПАО «Сбербанк» - (-190), ПАО «Россельхозюанк» - (-27), ПАО АКБ «Связь-Банк» - (-2).

Согласно народному рейтингу [114] и рейтингу медиа [78, 90] (таблица 2.6), ПАО «Сбербанк России», ПАО «Россельхозбанк» являются хорошо узнаваемыми кредитными организациями, с высоким уровнем репутации среди частных и корпоративных клиентов.

Таблица 2.6 – Народный рейтинг и индекс медиа (СМИ) исследуемых коммерческих банков

Период	ПАО «Сбербанк России»	ПАО «Россельхозбанк»	ПАО АКБ «Связь-Банк»	ПАО «Ставрополь-промстройбанк»
Индекс медиа (СМИ)				
01.01.2011	25 584,49	1126,42	341,33	-
01.01.2012	19 204,01	1099,13	400,90	-
01.01.2013	17 490,36	920,82	481,76	-
01.01.2014	61 048,31	н/д	9 323,49	-
01.01.2015	62 440,66	1513,65	586,82	-
01.01.2016	38 864,59	2 190,89	3 974,25	-
01.01.2017	50 000,42	6 782,35	н/д	-
Народный рейтинг				
01.01.2006	42,3 (высшая лига)	н/д	45,3 (I лига)	-
01.01.2007	40,0 (высшая лига)	43,2 (II лига)	43,7 (отборочный)	-
01.01.2008	34,5 (высшая лига)	40,9 (I лига)	45,1 (II лига)	-
01.01.2009	34,0 (высшая лига)	40,1 (I лига)	43,5 (I лига)	-
01.01.2010	31,0 (высшая лига)	40,9 (I лига)	43,1 (II лига)	-
01.01.2011	35,3 (высшая лига)	56,3 (I лига)	45,1 (II лига)	-
01.01.2012	41,4 (высшая лига)	45,5 (высшая лига)	33,9 (II лига)	-
01.01.2013	38,2 (высшая лига)	34,3 (I лига)	33,5 (I лига)	-
01.01.2014	34,2 (высшая лига)	34,3 (высшая лига)	35,4 (I лига)	41,9 (II лига)
01.01.2015	30,1 (высшая лига)	26,4 (высшая лига)	35,6 (I лига)	38,1 (отборочный)
01.01.2016	27,4 (высшая лига)	23,8 (высшая лига)	35,4 (I лига)	36,5 (отборочный)
01.01.2017	45,9 (высшая лига)	25,8 (высшая лига)	37,2 (I лига)	34,3 (отборочный)

Источник: [78, 90, 114]

Региональным банкам не присваивается индекс медиа, и лишь ПАО «Ставропольпромстройбанк» по величине народного рейтинга попал во II лигу по итогам 2013 года и в отборочную – по итогам 2014-2016 гг. Данный факт свидетельствует о наличии критериев, отмеченных в первой главе работы и позволяющих идентифицировать репутационные угрозы, являющиеся причинами наступления репутационных рисков: слабая узнаваемость бренда; непрозрачность информации; отрицательное упоминание в СМИ; недоверие клиентов; недоступность информации по услугам; наличие жалоб, претензий, отрицательных отзывов.

Следует добавить оценку репутации собственников, руководителей и топ-менеджеров кредитных организаций, их вовлеченность в сомнительные сделки и реализацию сомнительных проектов (Приложение Б), что значительно повышает репутационные риски и снижает уровень доверия к банку.

Завершая анализ репутационных угроз в банковском секторе региона, определим репутационный фон по формуле (1.7). Результаты расчета сведем в таблицу 2.7.

Таблица 2.7 – Анализ репутационного фона банковского сектора Северо-Кавказского федерального округа

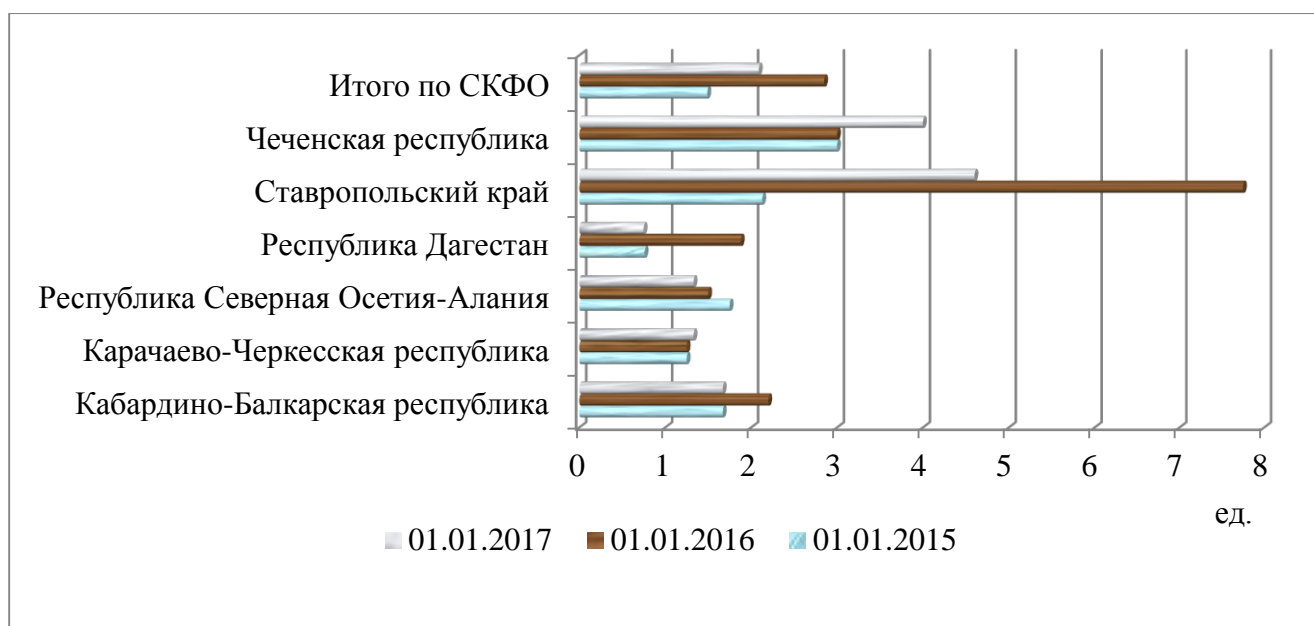
Субъект федерации	Кол-во кредитных организаций		Кол-во филиалов региональных банков		Кол-во филиалов банков других регионов		Репутационный фон
	с положительной репутацией	с отрицательной репутацией	с положительной репутацией	с отрицательной репутацией	с положительной репутацией	с отрицательной репутацией	
1	2	3	4	5	6	7	8
01.01.2015							
Кабардино-Балкарская республика	2	3	2	1	6	2	1,67
Карачаево-Черкесская республика	1	3	0	0	4	1	1,25
Республика Северная Осетия-Алания	1	1	0	1	6	2	1,75
Республика Дагестан	3	9	6	10	7	2	0,76
Республика Ингушетия	0	0	0	0	3	0	-
Ставропольский край	4	1	0	5	28	9	2,13
Чеченская республика	0	0	0	0	3	1	3,0
Итого	11	17	8	17	57	17	1,49
01.01.2016							
Кабардино-Балкарская республика	1	3	4	2	6	0	2,20
Карачаево-Черкесская республика	1	3	0	0	4	1	1,25
Республика Северная Осетия-Алания	0	2	0	1	6	1	1,50

Продолжение таблицы 2.7

1	2	3	4	5	6	7	8
Республика Дагестан	2	6	6	1	7	1	1,88
Республика Ингушетия	0	0	0	0	3	0	-
Ставропольский край	3	1	0	1	28	3	7,75
Чеченская республика	0	0	0	0	3	1	3,00
Итого	7	15	10	4	57	7	2,85
01.01.2017							
Кабардино-Балкарская республика	1	3	0	0	4	0	1,67
Карачаево-Черкесская республика	1	2	0	0	3	1	1,33
Республика Северная Осетия-Алания	0	1	0	1	4	1	1,33
Республика Дагестан	1	5	0	2	5	1	0,75
Республика Ингушетия	0	0	0	0	2	0	-
Ставропольский край	2	1	0	1	21	3	4,60
Чеченская республика	0	0	0	0	4	1	4,00
Итого	5	12	0	4	43	7	2,09

Составлено автором

Таким образом, чем выше репутационный фон, тем более благоприятная ситуация в области ведения бизнеса в конкретном регионе. Следует отметить, что в течение 2015 года в целом по Северо-Кавказскому федеральному округу репутационный фон возрос. Вместе с однонаправленным улучшением ситуации в Ставропольском крае, Республике Дагестан, Кабардино-Балкарской республике подчеркнем его снижение в Северной Осетии – Алании с 1,75 на 01.01.2015 г. до 1,5 на 01.01.2016 г. Однако в течение 2016 года показатель снизился, характеризуя ухудшение ситуации в банковском бизнесе с точки зрения репутации регионального банковского сектора. Улучшение отмечено лишь в Карачаево-Черкессии и Чечне (рисунок 2.3).



Составлено автором

Рисунок 2.3 – Динамика репутационного фона банковского сектора субъектов СКФО

Следовательно, в условиях возрастающей конкуренции со стороны крупных банков, региональные кредитные организации сохраняют репутации небольших игроков на финансовом рынке, сконцентрировавшись на работе с малыми и средними региональными компаниями. На фоне московских банков важным преимуществом местных является понимание специфики деятельности и длительный опыт сотрудничества с указанными организациями.

2.2 Реализация методов идентификации репутационных рисков в региональных кредитных организациях

Следуя логике исследования, для оценки репутационных рисков региональных кредитных организаций нами интерпретированы методы, охарактеризованные в 1 главе настоящей диссертации: статистического анализа, балльно-весаовой, экспертный.

В качестве объектов углубленного анализа выбраны банки различной организационно-правовой формы и территориальной принадлежности: ПАО «Ставропольпромстройбанк», «БУМ-Банк» ООО и АО АКБ «Тексбанк».

Применение **статистических методов** оценки репутационных рисков предусматривает построение функциональных зависимостей и расчет вероятности наступления риска, базовыми критериями которой являются среднеквадратическое отклонение, дисперсия и коэффициент вариации. Функцией выступает репутация кредитной организации, в качестве описывающих параметров-аргументов выбраны следующие:

- 1) доходность (рентабельность) капитала ROE , рассчитываемая по формуле:

$$ROE = Net\ Income / Equity \quad (2.1)$$

или

$$ROE = Net\ Profit / Equity \quad (2.2)$$

где $Net\ Income$ – размер чистых доходов банка, руб.;

$Net\ Profit$ – величина чистой прибыли банка, руб.;

$Equity$ – размер собственного капитала банка, руб.

- 2) соотношение величины гудвилла и стоимости совокупных активов банка
величина гудвилла ($Goodwill$);

- 3) доля несвязанных (свободных) собственных ресурсов в активах банка:

$$K_{акт}^{своб\ рес} = \frac{фонды+прибыль}{совокупные\ активы} \quad (2.3)$$

- 4) коэффициент рискованности активов:

$$K_{акт}^{риск} = \frac{сумма\ активов,\ взвешенных\ по\ уровню\ риска}{совокупные\ активы} \quad (2.4)$$

- 5) доля работающих активов в чистых активах:

$$K_{раб\ акт}^{эф} = \frac{активы,\ приносящие\ доход}{совокупные\ активы} \quad (2.5)$$

- 6) коэффициент эффективности платных пассивов:

$$K_{платн\ рес}^{эф} = \frac{активы,\ приносящие\ доход}{платные\ пассивы} \quad (2.6)$$

- 7) коэффициент рискованности кредитных операций:

$$K_{кредит}^{риск} = \frac{величина\ совокупного\ кредитного\ риска}{сумма\ активов,\ взвешенных\ по\ уровню\ риска} \quad (2.7)$$

- 8) доля просроченной задолженности в общей ссудной задолженности d , определяемая соотношением соответствующих величин;

9) коэффициент рублевого фондирования $K\phi$ – соотношение совокупной величины пассивов в рублях, определяемой как сумма не включенных в расчет лимитов открытых валютных позиций остатков по счетам, к совокупной величине активов в рублях, определяемой как сумма не включенных в расчет лимитов открытых валютных позиций остатков по активным счетам, участвующим в расчете нормативов достаточности капитала банка (без коэффициентов взвешивания по риску, согласно Инструкции Банка России № 139-И [5]);

10) индекс надежности, отражающий репутационную составляющую банка:

$$I_{над} = 1 / \text{Финансовый рейтинг} \quad (2.8)$$

Соответственно, функция репутации примет вид:

$$R = f(ROE, Goodwill, K_{акт}^{своб\ рес}, K_{акт}^{риск}, K_{раб\ акт,}^{эф}, K_{платн\ рес,}^{эф}, K_{кредит}^{риск}, d, K\phi, I_{над}) \quad (2.9)$$

Исходя из экспертных оценок и построения функциональной зависимости в Excel, влияние каждого критерия на деловую репутацию отражается следующими коэффициентами:

Рентабельность капитала	0,23
Гудвилл	0,08
Доля несвязанных (свободных) собственных ресурсов в активах банка	0,14
Коэффициент рискованности активов	-0,13
Доля работающих активов в чистых активах	0,19
Коэффициент эффективности платных пассивов	0,13
Коэффициент рискованности кредитных операций	-0,09
Доля просроченной задолженности в общей ссудной задолженности	-0,05
Коэффициент рублевого фондирования	0,09
Индекс надежности	0,14

Динамика основных критериев, входящих в функцию репутации, представлена в таблице 2.8.

Таблица 2.8 – Информация для построения функциональной зависимости репутации ПАО «Ставропольпромстройбанк» от факторов-аргументов, единиц

Показатели	01.01.2013	01.01.2014	01.01.2015	01.01.2016	01.01.2017
1. Рентабельность капитала	0,254	0,054	0,133	-0,242	0,454
2. Соотношение гудвилла и стоимости активов	0	0	0	0	0
3. Доля несвязанных (свободных) собственных ресурсов в активах банка	0,123	0,137	0,117	0,123	0,143
4. Коэффициент рискованности активов	0,722	0,649	0,790	0,446	0,578
5. Доля работающих активов в чистых активах	0,234	0,592	0,625	0,673	0,691
6. Коэффициент эффективности платных пассивов	0,282	0,642	0,770	0,778	0,789
7. Коэффициент рискованности кредитных операций	0,030	0,628	0,605	0,387	0,332
8. Доля просроченной задолженности в общей ссудной задолженности	0,455	0,317	0,225	0,215	0,343
9. Коэффициент рублевого фондирования	0,800	0,820	0,830	0,800	0,860
10. Индекс надежности	0,006	0,008	0,003	0,004	0,004
Значение функции репутации	0,110	0,146	0,173	0,160	0,314

Разработано автором

Исходя из результатов анализа, можно сделать вывод, что по итогам 2013 - 2015 гг. репутация ПАО «Ставропольпромстройбанк» планомерно возрастала, тогда как на начало 2016 года произошло ее снижение, обусловленное появлением убытков в деятельности банка (в предыдущие годы отмечалась прибыльность), необходимостью «выживания» в условиях нарастания финансового кризиса 2015 года. Вместе с тем, в 2016 году банк сумел восстановить свою репутацию, значение функции которой выросло с 0,160 до 0,314. Среднеквадратическое отклонение равно 0,078, дисперсия – 0,0061, коэффициент вариации – 0,432, что свидетельствует о значительном риске потери деловой репутации исследуемой кредитной организацией.

Репутация «БУМ-Банк» ООО в течение анализируемого периода также увеличивалась небольшими темпами, и лишь в 2016 году наблюдается ее

снижение. При этом, дисперсия составляет 0,0021, среднее квадратическое отклонение – 0,04, коэффициент вариации – 0,222.

Функция репутации АО АКБ «Тексбанк» подвержена более весомым колебаниям. Так, из года в год отмечается ее разнонаправленное движение в сторону роста и падения, при этом к концу ретроспективного периода функция достигла довольно низкой величины – 0,190. Дисперсия 0,0099, среднее квадратическое отклонение – 0,099 и коэффициент вариации 0,421 свидетельствуют о значительном риске потери деловой репутации банка.

В рамках **балльно-весаого метода** критерии оценки репутации банка разбиты нами на три блока: имиджевая, организационно-функциональная и корпоративно-коммуникативная составляющие.

При этом имиджевая составляющая предусматривает такие характеристики, как: репутация руководителя (И1), репутация учредителей и основных акционеров банка (И2), социально-деловая активность банка (И3), связь с криминальными структурами, ведение сомнительного бизнеса или операций (И4), социальное восприятие банка (И5), лидерское позиционирование в системе взаимодействия с заинтересованными сторонами (И6) (таблица 2.9).

Таблица 2.9 – Критерии балльной оценки имиджевой составляющей репутации коммерческого банка

Критерий	Содержание	Значение	Оценка в баллах
1	2	3	4
Репутация руководителя (И1)	Отражает мнение клиентов, контрагентов и партнеров о руководителе банка	Высокая – все без исключения опрошенные положительно высказались о репутации руководителя банка	5
		Средняя – большинство опрошенных характеризует руководителя как надежного делового партнера	3
		Низкая – большинство опрошенных характеризует руководителя как ненадежного, нечестного делового партнера	-3
		Отрицательная – имеется информация об участии руководителя в мошеннических действиях, сознательном банкротстве возглавляемых им ранее организаций или банков	-10
Репутация учредителей и основных акционеров банка (И2)	Отражает мнение клиентов, контрагентов и партнеров о владельцах банка	Высокая – все без исключения опрошенные положительно высказались о репутации учредителей и акционеров банка	5

Продолжение таблицы 2.9

1	2	3	4
		Средняя – большинство опрошенных характеризует учредителей и акционеров банка как надежных партнеров	3
		Низкая – большинство опрошенных характеризует учредителей и акционеров банка как ненадежных, нечестных партнеров по бизнесу	-3
		Отрицательная – имеется информация об участии учредителей и акционеров банка в мошеннических действиях, нарушении законодательства	-10
Социально-деловая активность (ИЗ)	Характеризует степень участия банка в социально-экономической жизни региона, благотворительных акциях	Высокая – банк является активным участником социально-экономической жизни региона, осуществляет софинансирование социально значимых проектов, принимает участие в выставках и конференциях	5
		Средняя – банк принимает эпизодическое, нерегулярное участие в подобных мероприятиях	3
		Низкая – банк не принимает участия в подобных мероприятиях	0
Связь с криминальными структурами, ведение сомнительного бизнеса или операций (И4)	Характеризует наличие или отсутствие сведений о контакте сотрудников банка либо его учредителей и акционеров с криминальными структурами	Отсутствие – служба безопасности не располагает сведениями о связи сотрудников банка либо его учредителей и акционеров с криминальными структурами	0
		Наличие – наличие подобных сведений	-10
Социальное восприятие банка (И5)	Отражает мнение общественности о деятельности банка	Позитивное – банк осуществляет благотворительную деятельность, участвует в программах развития спорта, облагораживании окружающей территории	5
		Нейтральное – население не осведомлено о социальных проектах банка	0
		Негативное – в обществе сложилось отрицательное восприятие банка как участника бизнеса	-5
Процессы лидерского позиционирования в системе взаимодействия с заинтересованными сторонами (И6)	Отражает стратегию банка; сомнительные деловые качества, низкий уровень квалификации и плохой имидж руководителя	Высокая – наличие долгосрочной обоснованной стратегии бизнеса, безупречные деловые качества руководящего состава, высокий уровень их квалификации, положительный имидж	10
		Низкая – отсутствие долгосрочной обоснованной стратегии бизнеса, сомнительные деловые качества руководящего состава, низкий уровень их квалификации, отрицательный имидж	0

Разработано автором

Содержание и характеристика критериев организационно-функционального блока (сопряженных с финансовым состоянием кредитной организации (O1), связанных с качеством обслуживания клиентов (O2), а также с трансформацией иных банковских рисков в репутационный (O3)) отражены в таблице 2.10.

Таблица 2.10 – Критерии балльной оценки организационно-функциональной составляющей репутации коммерческого банка

Критерий	Содержание	Значение	Оценка в баллах
1	2	3	4
Сопряженные с финансовым состоянием кредитной организации (О1)	Свидетельствует о снижении размера собственного капитала, норматива достаточности капитала; переводе банка в более низкую классификационную группу Центральным банком РФ; несвоевременном проведении платежей клиентов.	Высокая – отсутствие информации о снижении размера капитала банка, нарушении в течение отчетного периода обязательных нормативов, задержках платежей клиентов	5
		Средняя – снижение на отчетную дату капитала банка в сумме не более 5% в сравнении с предыдущей отчетной датой, единократное нарушение в течение отчетного периода обязательных нормативов, разовые, нерегулярные задержки платежей клиентов	3
		Низкая – снижение на отчетную дату капитала банка в сумме более 5% до 50% в сравнении с предыдущей отчетной датой, нарушение в течение отчетного периода обязательных нормативов дважды, регулярные задержки платежей клиентов	-3
		Отрицательная – снижение на отчетную дату капитала банка в сумме более 50% в сравнении с предыдущей отчетной датой, нарушение в течение отчетного периода обязательных нормативов более двух раз, регулярные задержки платежей клиентов, перевод банка в более низкую классификационную группу Банком России	-10
Связанные с качеством обслуживания клиентов (О2)	Отражает рост увольнений «ключевых», квалифицированных сотрудников, влияющих на формирование прибыли; рост числа закрываемых вкладов и депозитов; наличие негативных отзывов о качестве обслуживания	Высокая – незначительное число увольнений сотрудников (до 2% от общей численности персонала) за отчетный период, стабильная (без резких колебаний) динамика закрываемых вкладов и депозитов, отсутствие негативных отзывов клиентов о качестве обслуживания в банке	5
		Средняя – наличие малого числа заявлений об увольнении сотрудников (от 2% до 8% от общей численности персонала), незначительная отрицательная динамика закрываемых вкладов и депозитов, наличие 1-2 негативных отзывов клиентов о качестве обслуживания в банке в течение отчетного периода	3
		Низкая – рост числа сотрудников, подавших заявления об увольнении, с одновременным падением прибыли банка, значительная отрицательная динамика закрываемых вкладов и депозитов, наличие ряда негативных отзывов клиентов о качестве обслуживания и корпоративной культуре сотрудников банка в течение отчетного периода	-3
		Отрицательная – недоверие к банку со стороны сотрудников, связанное с их массовым увольнением, значительное снижение прибыли банка, массовое закрытие вкладов и депозитов клиентами, значительное число негативных отзывов клиентов о качестве обслуживания и корпоративной культуре сотрудников банка в течение отчетного периода	-10

Продолжение таблицы 2.10

1	2	3	4
Связанные с трансформацией иных банковских рисков в репутационный (ОЗ)	Характеризует трансформационные процессы: а) из кредитного и правового риска; б) из операционного риска; в) из кредитного риска	Высокая – а) стабильное, без изменений соотношение суммы требований к лицам, связанным с банком, и капитала банка; б) снижение числа ошибок персонала в процессе обслуживания клиентов; своевременная передача форм отчетности в Центральный банк РФ и сообщений в Росфинмониторинг; в) снижение объема просроченной задолженности и рост качества кредитного портфеля.	5
		Средняя – а) незначительный (до 10%) рост соотношения суммы требований к лицам, связанным с банком, и капитала банка; б) незначительное (до 10%) увеличение числа ошибок персонала в ходе обслуживания клиентов; наличие однократных фактов несвоевременной передачи форм отчетности в Центральный банк РФ и сообщений в Росфинмониторинг; в) неснижение либо незначительное (до 5%) наращивание объема просроченной задолженности и ухудшение качества кредитного портфеля	3
		Низкая – а) рост от 10% до 50% соотношения суммы требований к лицам, связанным с банком, и капитала банка; б) увеличение от 10% до 50% числа ошибок персонала в ходе обслуживания клиентов; наличие неоднократных фактов несвоевременной передачи форм отчетности в Центральный банк РФ и сообщений в Росфинмониторинг; в) рост объема просроченной задолженности от 5% до 30% и ухудшение качества кредитного портфеля	-3
		Отрицательная – а) рост более чем на 50% соотношения суммы требований к лицам, связанным с банком, и капитала банка; б) увеличение более чем на 50% числа ошибок персонала в ходе обслуживания клиентов; наличие многократных фактов несвоевременной передачи форм отчетности в Центральный банк РФ и сообщений в Росфинмониторинг; в) рост объема просроченной задолженности свыше 30% и ухудшение качества кредитного портфеля	-10

Разработано автором

Особенности балльной оценки процессов корпоративно-коммуникативной составляющей, таких как: управление взаимоотношениями с клиентами (K1), внутрикорпоративные коммуникации (K2), финансовое управление (K3), коммуникации со всей аудиторией заинтересованных сторон (K4), приведены в таблице 2.11.

Таблица 2.11 – Критерии балльной оценки корпоративно-коммуникативной составляющей репутации коммерческого банка

Критерий	Содержание	Значение	Оценка в баллах
1	2	3	4
Процессы управления взаимоотношениями с клиентами (К1)	Свидетельствует о чрезвычайном происшествии; обвинения в адрес банка в низком качестве услуг со стороны заинтересованных аудиторий или контролирующих органов; невыполнении договорных обязательств.	Высокая – чрезвычайные происшествия не зафиксированы, качество услуг высокое, договорные обязательства выполняются неукоснительно	5
		Средняя – чрезвычайные происшествия не зафиксированы, качество услуг достаточное, с некоторыми отклонениями от общепринятых норм, договорные обязательства в целом выполняются, однако зафиксированы немногочисленные нарушения	3
		Низкая – наличие чрезвычайного происшествия, низкий уровень качества услуг, неоднократные нарушения договорных обязательств	-3
		Отрицательная – наличие чрезвычайного происшествия, низкое качество услуг, отмеченное заинтересованными лицами и/или контролирующими органами; регулярное массовое невыполнение договорных обязательств.	-10
Процессы внутрикорпоративных коммуникаций (К2)	Характеризует зафиксированные акты неэтичного поведения сотрудников; низкий уровень восприятия банка сотрудниками (удовлетворенность и лояльность), проблемы во внутрикорпоративной культуре.	Высокая – поведение сотрудников безупречно, их удовлетворенность условиями труда и лояльность высокие	5
		Средняя – зафиксированы разовые факты неэтичного поведения сотрудников, их удовлетворенность условиями труда и лояльность находятся на среднем уровне	3
		Низкая – зафиксированы многократные факты неэтичного поведения сотрудников, их удовлетворенность условиями труда и лояльность находятся на низком уровне	-3
		Отрицательная – массовое неэтичное поведение сотрудников, полная неудовлетворенность условиями труда, отсутствие лояльности	-10
Процессы финансового управления (К3)	Отражает финансовое положение банка; снижение или полную потерю стоимости репутационных активов	Высокая – отсутствие непредвиденных убытков, достижение уровня прибыльности деятельности свыше 10%	5
		Средняя – низкий уровень непредвиденных убытков, достижение уровня прибыльности деятельности от 0% до 10%	3
		Низкая – высокий уровень непредвиденных убытков, несмотря на то, что в сложившейся ситуации их можно было спрогнозировать с высокой вероятностью	-3
		Отрицательная – кризисное финансовое положение, отрицательная динамика финансовых результатов на протяжении деятельного периода	-10

Продолжение таблицы 2.11

1	2	3	4
Процессы коммуникаций со всей аудиторией заинтересованных сторон (К4)	Свидетельствует о неэтичном/противоправном поведении акционеров; обвинениях в адрес банка в его небезопасности со стороны заинтересованных аудиторий; неэтичном или неправомерном поведении конкурентов; информационной закрытости; отсутствии или недостаточном уровне доверия к банку со стороны представителей власти, а также со стороны населения; взаимодействии со СМИ	Высокая – этичное поведение акционеров; отсутствие обвинений в небезопасности банковского бизнеса, информационная прозрачность, высокий уровень доверия к банку со стороны органов власти и населения	10
		Низкая – зафиксированные факты неэтичного/противоправного поведения акционеров; обвинения в небезопасности банковского бизнеса, информационная непрозрачность, низкий уровень доверия к банку со стороны органов власти и населения	-10

Разработано автором

После оценки всех составляющих репутационного риска банка производится подсчет общего количества баллов ($B_{репутаци}$) по следующей формуле:

$$B_{репутаци} = 0,4 \cdot B_{имидж} + 0,3 \cdot B_{орг-функц} + 0,3 \cdot B_{корп-коммуник} \quad (2.10)$$

где $B_{имидж}$ – количество баллов, полученных при оценке имиджевой составляющей;

$B_{орг-функц}$ – количество баллов, полученных при оценке организационно-функциональной составляющей;

$B_{корп-коммуник}$ – количество баллов, полученных при оценке корпоративно-коммуникационной составляющей.

Весовые коэффициенты модели определены экспертным путем. В качестве экспертов выступили специалисты исследуемых банков, научно-педагогические сотрудники, руководители организаций – клиентов банков.

В зависимости от количества баллов, коммерческие банки по величине угрозы проявления репутационных рисков группируются в классы (таблица 2.12).

Таблица 2.12 – Шкала итоговой оценки репутационных рисков
коммерческого банка

Количество баллов	Класс	Характеристика
1	2	3
Свыше 18	I – репутация банка высокая, уровень репутационных рисков низкий	Высокое мнение клиентов, контрагентов и партнеров о руководителе и владельцах банка, активное участие банка в социально-экономической жизни региона, в выставках и конференциях, софинансировании социально значимых проектов, наличие долгосрочной обоснованной стратегии бизнеса, безупречные деловые качества руководящего состава, высокий уровень их квалификации, положительный имидж коллектива, отсутствие негативных отзывов клиентов о качестве обслуживания в банке, отсутствие информации о снижении размера капитала банка, нарушении в течение отчетного периода обязательных нормативов, задержках платежей клиентов, стабильная (без резких колебаний) динамика закрываемых вкладов и депозитов, отсутствие непредвиденных убытков, снижение объема просроченной задолженности и рост качества кредитного портфеля, отсутствие увольнений сотрудников, поведение сотрудников безупречно, их удовлетворенность условиями труда и лояльность высокие, отсутствие обвинений в небезопасности банковского бизнеса, информационная прозрачность, высокий уровень доверия к банку со стороны органов власти и населения
От 10 до 18	II – репутация банка средняя, отмечается наличие среднего уровня репутационных рисков	Руководитель, учредители и акционеры воспринимаются обществом как надежные деловые партнеры, банк принимает эпизодическое, нерегулярное участие в социальных проектах, население не осведомлено о них, наличие негативных отзывов клиентов о качестве обслуживания в банке в течение отчетного периода, наличие однократных фактов несвоевременной передачи форм отчетности в Центральный банк РФ и сообщений в Росфинмониторинг, наличие незначительного числа заявлений сотрудников об увольнении, договорные обязательства в целом выполняются, однако зафиксированы немногочисленные нарушения, незначительное увеличение числа ошибок персонала в ходе обслуживания клиентов, зафиксированы разовые факты неэтичного поведения сотрудников, их удовлетворенность условиями труда и лояльность находятся на среднем уровне, снижение на отчетную дату капитала банка в сумме не более 5% в сравнении с предыдущей отчетной датой, единичное нарушение обязательных нормативов, разовые, нерегулярные задержки платежей клиентов, неснижение либо незначительное (до 5%) наращивание объема просроченной задолженности и ухудшение качества кредитного портфеля, незначительная отрицательная динамика закрываемых вкладов и депозитов, низкий уровень непредвиденных убытков

Продолжение таблицы 2.12

1	2	3
Менее 10	III – низкая репутация банка, высокий уровень репутационных рисков	Руководитель, учредители и акционеры воспринимаются обществом как ненадежные, нечестные деловые партнеры, банк не принимает участия в социально-значимых мероприятиях, наличие неоднократных фактов несвоевременной передачи форм отчетности в Центральный банк РФ и сообщений в Росфинмониторинг, наличие ряда негативных отзывов клиентов о качестве обслуживания и корпоративной культуре сотрудников банка, значительное число ошибок персонала в ходе обслуживания клиентов, многократные факты неэтичного поведения сотрудников, их удовлетворенность условиями труда и лояльность находятся на низком уровне, рост числа увольнений сотрудников с одновременным падением прибыли банка, снижение на отчетную дату капитала банка в сумме более 5% до 50% в сравнении с предыдущей отчетной датой, нарушение в течение отчетного периода обязательных нормативов дважды, регулярные задержки платежей клиентов, значительная отрицательная динамика закрываемых вкладов и депозитов, рост объема просроченной задолженности от 5% до 30% и ухудшение качества кредитного портфеля, высокий уровень непредвиденных убытков, низкий уровень качества услуг, неоднократные нарушения договорных обязательств, отсутствие долгосрочной обоснованной стратегии бизнеса, небезопасность банковского бизнеса, информационная непрозрачность, низкий уровень доверия к банку со стороны органов власти и населения

Разработано автором

По результатам проведенного анализа в банках, получивших наибольшее количество баллов, уровень репутационного риска оценивается, как низкий и, наоборот, в банках последней группы уровень риска значителен.

Для определения эффективности применения предлагаемой методики в региональной банковской практике, проведем оценку репутационных рисков кредитных организаций Северо-Кавказского федерального округа: ПАО «Ставропольпромстройбанк», «БУМ-Банк» ООО и АО АКБ «Тексбанк» (таблица 2.13, Приложение Д).

Таблица 2.13 – Балльная оценка репутации
ПАО «Ставропольпромстройбанк», 2016 год

Критерий	Значение	Оценка в баллах
1	2	3
Имиджевая составляющая		
Репутация руководителя (И1)	Средняя – большинство опрошенных характеризует руководителя как надежного делового партнера	3

Продолжение таблицы 2.13

1	2	3
Репутация учредителей и основных акционеров банка (И2)	Средняя – большинство опрошенных характеризует учредителей и акционеров банка как надежных партнеров	3
Социально-деловая активность (И3)	Высокая – банк является активным участником социально-экономической жизни региона, осуществляет софинансирование социально значимых проектов, принимает участие в выставках и конференциях	5
Связь с криминальными структурами, ведение сомнительного бизнеса или операций (И4)	Отсутствие – служба безопасности не располагает сведениями о связи сотрудников банка либо его учредителей и акционеров с криминальными структурами	0
Социальное восприятие банка (И5)	Нейтральное – население не осведомлено о социальных проектах банка	0
Процессы лидерского позиционирования в системе взаимодействия с заинтересованными сторонами (И6)	Высокая – наличие долгосрочной обоснованной стратегии бизнеса, безупречные деловые качества руководящего состава, высокий уровень их квалификации, положительный имидж	10
ИТОГО		21
Организационно-функциональная составляющая		
Сопряженные с финансовым состоянием кредитной организации (О1)	Высокая – отсутствие информации о снижении размера капитала банка, нарушении в течение отчетного периода обязательных нормативов, задержках платежей клиентов	5
Связанные с качеством обслуживания клиентов (О2)	Средняя – наличие малого числа заявлений об увольнении сотрудников, незначительная отрицательная динамика закрываемых вкладов и депозитов, наличие 1-2 негативных отзывов клиентов о качестве обслуживания в банке в течение отчетного периода	3
Связанные с трансформацией иных банковских рисков в репутационный (О3)	Высокая – а) стабильное, без изменений соотношение суммы требований к лицам, связанным с банком, и его капитала; б) снижение числа ошибок персонала в ходе обслуживания клиентов; своевременная передача форм отчетности в Центральный банк РФ и сообщений в Росфинмониторинг; в) снижение объема просроченной задолженности и рост качества кредитного портфеля.	5
ИТОГО		13
Корпоративно-коммуникативная составляющая		
Процессы управления взаимоотношениями с клиентами (К1)	Средняя – чрезвычайные происшествия не зафиксированы, качество услуг достаточное, с некоторыми отклонениями от общепринятых норм, договорные обязательства в целом выполняются, однако зафиксированы немногочисленные нарушения	3
Процессы внутрикорпоративных коммуникаций (К2)	Средняя – зафиксированы разовые факты неэтичного поведения сотрудников, их удовлетворенность условиями труда и лояльность находятся на среднем уровне	3
Процессы финансового управления (К3)	Средняя – низкий уровень непредвиденных убытков, достижение уровня прибыльности деятельности от 0% до 10%	3
Процессы коммуникаций со всей аудиторией заинтересованных сторон (К4)	Высокая – этичное поведение акционеров; отсутствие обвинений в небезопасности банковского бизнеса, информационная прозрачность, высокий уровень доверия к банку со стороны органов власти и населения	10
ИТОГО		19

Разработано автором

Общее количество баллов:

$$B_{репутация} = 0,4 \cdot 21 + 0,3 \cdot 13 + 0,3 \cdot 19 = 18,0$$

Следовательно, по итогам 2016 года ПАО «Ставропольпромстройбанк» относится ко II классу – средний уровень репутации, средний уровень репутационных рисков с прогнозом перехода в самую надежную группу по уровню репутации.

По результатам анализа репутации «БУМ-Банк» ООО и АО АКБ «Тексбанк» (Приложение Д) можно сделать вывод, что первый из них обладает низкой репутацией и высоким уровнем репутационных рисков (общее количество баллов 0,2). Руководитель и учредители воспринимаются обществом как ненадежные деловые партнеры, банк не принимает участия в социально-значимых мероприятиях, наличествует ряд негативных отзывов клиентов о качестве обслуживания и корпоративной культуре персонала, значительном числе ошибок сотрудников в ходе обслуживания клиентов, низком уровне их удовлетворенности условиями труда и лояльности. Наблюдается рост объема просроченной задолженности и ухудшение качества кредитного портфеля, отсутствует долгосрочная обоснованная стратегия бизнеса, очевидна информационная непрозрачность и низкий уровень доверия к банку со стороны населения.

В то же время АО АКБ «Тексбанк» характеризуется как кредитная организация со средним уровнем репутации и средним уровнем репутационных рисков (общее количество баллов 16,2). Руководитель и акционеры воспринимаются обществом как надежные деловые партнеры, банк принимает эпизодическое участие в социальных проектах, отмечается наличие негативных отзывов клиентов о качестве обслуживания в банке в течение отчетного периода. Договорные обязательства в целом выполняются, однако зафиксированы немногочисленные нарушения, разовые факты неэтичного поведения сотрудников, их удовлетворенность условиями труда и лояльность находятся на среднем уровне. Величина капитала снизилась на отчетную дату не более чем на 5% в сравнении с предыдущей отчетной датой, незначительна отрицательная

динамика закрываемых вкладов и депозитов, низкий уровень непредвиденных убытков.

Продолжая излагать результаты эмпирического исследования, отметим, что достичь адекватного сочетания качественных и количественных методов оценки репутационных рисков, как было отмечено нами выше, довольно затруднительно. Вместе с тем, попытка их комбинирования, предусматривающая использование **экономико-статистических** и метода **экспертных оценок** позволяет провести идентификацию размера ожидаемых потерь в банке.

Адаптируя формулу (1.1), учитывая частотность потерь (определенную экспертно путем интервьюирования работников коммерческих банков), мы рассчитали величины ожидаемых потерь по каждой из выявленных причин для одного из исследуемых банков, названных условно Банком В (таблица 2.14).

Таблица 2.14 – Экспертные оценки величины ожидаемых потерь в результате воздействия рисков на деловую репутацию Банка В

Вид угроз	Стоимость активов, руб.	Частота возникновения потерь, %	Величина ожидаемых потерь, руб.
1	2	3	4
1. Нарушение сотрудниками банка порядка работы с материалами, являющимися персональными данными и составляющими банковскую тайну	623895066	9,004	56175511,7
2. Выдача банковской карты клиенту с отражением сумм по счету другого клиента, хищение денежных средств с утраченной банковской карты клиента, хищение денежных средств со счета карты клиента посредством услуг удаленного доступа		1,021	6369968,6
3. Двукратное зачисление денежных средств на банковскую карту клиента		2,151	13419982,9
4. Получение кредита физическим лицом по фиктивным документам		11,331	70693549,9
5. Излишняя выдача денежных средств по вкладам физических лиц		2,005	12509096,1
6. Кассовые просчеты сотрудников банка (непринятие денежных средств от клиента, неверное отражение выявленных излишков, неоприходование средств в кассу, неотражение расходных операций по счету клиента)		4,78	29822184,2
7. Завышение / занижение суммы средств на счете в результате конвертации валют		3,007	18760524,6
8. Сбой IT систем		11,735	73214086,0

Продолжение таблицы 2.14

1	2	3	4
9. Неправомерная блокировка банковской карты физического лица, неправомерная выдача средств со счетов несовершеннолетних лиц		2,009	12534051,9
10. Недовложение денежных средств в кассеты банкомата		1,280	7985856,8
11. Несанкционированное сторнирование операций по переоформлению валютных счетов		2,339	14592905,6
12. Отражение расходных операций с арестованного счета клиента		4,016	25055625,9
13. Хищение сотрудником денежной наличности из кассы		1,233	7692626,2
14. Блокировка замка темпокассы, невозможность оприходования средств		0,238	1484870,3
15. Просчеты и недовложение средств в инкассаторскую сумку		13,906	86758847,9
16. Прием фальшивого денежного знака иностранного государства, невыявление неплатежного денежного знака		1,006	6276384,4
17. Частичная или полная утрата обеспечения по кредиту		15,090	94145765,5
18. Нарушение порядка реструктуризации ссудной задолженности		12,549	78292591,8
19. Нарушение законных процедур составления договора уступки прав требования (цессии)		0,16	998232,1
20. Повреждение имущества банка по вине сотрудников и третьих лиц		1,14	7112403,8
Итого		100,00	623895066

Разработано автором

Таким образом, по результатам экспертного опроса, основными рискообразующими факторами являются: нарушение порядка реструктуризации ссудной задолженности – 12,55 % случаев, просчеты и недовложение средств в инкассаторскую сумку – 13,91%, частичная или полная утрата обеспечения по кредиту – 15,09%, сбой IT систем – 11,74%, получение кредита физическим лицом по фиктивным документам – 11,33%.

В результате совокупной реализации названных рискообразующих факторов общий размер потерь в Банке В может достичь 623895 тыс. руб.

Подводя итог, отметим, что предупреждению наращивания и концентрации репутационного риска помогают превентивные меры, в том числе деятельность службы внутреннего аудита, службы внутреннего контроля, подразделения по управлению рисками и т.п. При этом качество предоставляемой этими подразделениями информации руководству и топ-менеджерам, с точки зрения

Н.А. Евстифеевой, Г.О. Крылова, В.Е. Рябкова [58, с. 96; 57, с. 18] оценивается по трем критериям:

1) качественный состав предоставляемой информации – предполагает оценку соотношения количества сообщений по кодам обязательного контроля и по результатам работы внутреннего контроля (подозрительных операций). Следует предусмотреть не только анализ количества сообщений, но и общую сумму проводимых операций. При эффективной работе подразделения внутреннего контроля данный критерий не превысит 50 %, что при минимальном количестве нарушений будет свидетельствовать об интенсивной работе по выявлению и информированию о подобных фактах;

2) количество нарушений по операциям обязательного контроля, число сообщений с существенным искажением информации и сообщений по кодам обязательного контроля на сумму ниже пороговой. Количество нарушений следует нормировать через отношение к общему числу переданных сообщений;

3) количество непредставленных сообщений, выявляемое путем проведения перекрестного анализа информации. Данный критерий оценивается в относительном выражении и подлежит нормированию на общее количество переданных сообщений.

2.3. Развитие методических подходов к оценке репутационных рисков

Построение репутационной матрицы и репутационного профиля коммерческого банка – еще один способ определения степени подверженности коммерческого банка репутационным рискам и выявления наиболее уязвимых параметров, а также наименее удовлетворенных субъектов оценки. Для реализации данного подхода нами опрошены клиенты, контрагенты, акционеры-миноритарии и сотрудники исследуемых кредитных организаций, а также представители регулирующих органов и СМИ. В качестве параметров репутационного профиля выбраны: законность ведения бизнеса, ответственность перед контрагентами, акционерами и учредителями, социальная ответственность,

качество менеджмента, качество обслуживания клиентов, финансовая устойчивость и кадровая политика (таблица 2.15).

Таблица 2.15 – Репутационная матрица ПАО «Ставропольпромстройбанк»

Параметры репутации	Клиенты	Контрагенты	Акционеры, учредители	Сотрудники	Государственные и регулирующие органы	СМИ	Эталонный профиль	Средняя по параметрам оценки	Важность параметра
1. Законность ведения бизнеса	3,1	3,3	3,9	3,7	3,2	3,0	3,5	3,37	0,17
2. Ответственность перед контрагентами	2,2	3,5	3,2	2,6	3,1	3,4	3,5	3,00	0,14
3. Качество менеджмента	3,2	2,7	3,0	2,9	3,6	2,4	3,5	2,97	0,10
4. Качество обслуживания клиентов	3,0	3,0	3,5	3,1	3,2	2,7	3,5	3,08	0,21
5. Социальная ответственность	2,5	2,9	2,8	2,1	3,0	3,7	3,5	2,83	0,07
6. Финансовая устойчивость	2,7	3,0	3,8	3,5	3,3	3,9	3,5	3,37	0,11
7. Ответственность перед акционерами и учредителями	2,1	3,0	3,6	2,3	3,2	3,3	3,5	2,92	0,12
8. Кадровая политика	2,4	2,6	3,1	2,4	2,9	2,7	3,5	2,68	0,08
Средняя по субъектам оценки	2,65	3,00	3,36	2,83	3,19	3,14	-	3,03	-

Составлено автором

Так, согласно проведенной оценке, в ПАО «Ставропольпромстройбанк» наименьшая удовлетворенность различных категорий стейкхолдеров отмечена по параметрам «социальная ответственность» - 2,83 балла и «кадровая политика» - 2,68 балла из 5 возможных. При этом эталонным уровнем репутации принята оценка в 3,5 балла (рисунок 2.4).

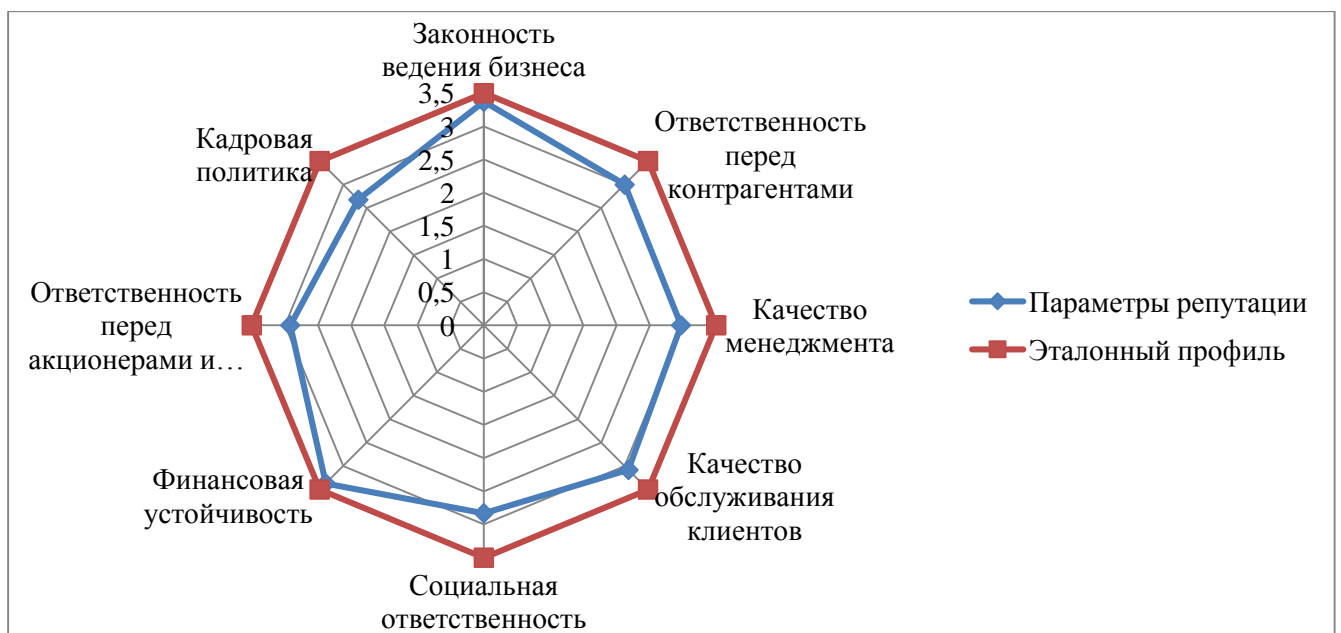


Рисунок 2.4 – Репутационный профиль ПАО «Ставропольпромстройбанк» по базовым параметрам репутации

Наименьшую удовлетворенность репутацией банка высказали клиенты (2,65 балла) и сотрудники (2,83 балла) (рисунок 2.5).

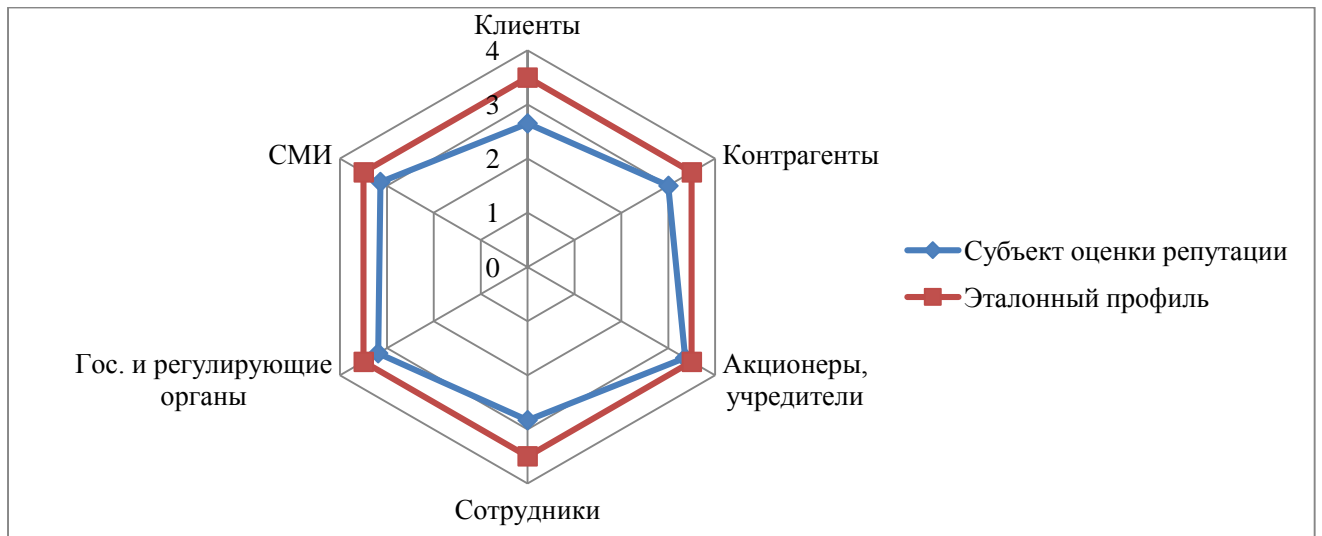


Рисунок 2.5 – Репутационный профиль ПАО «Ставропольпромстройбанк» по субъектам оценки

Оценки БУМ-Банк ООО в глазах стейкхолдеров значительно уступают восприятию репутационного риска в ПАО «Ставропольпромстройбанк» (Приложение Е). Так, все оценки, за исключением позиции акционеров и собственников банка, не превосходили 3 балла из 5-ти максимально возможных. При этом наименьшая удовлетворенность отмечена по параметру «социальная ответственность» - 1,48 балла и «качество менеджмента» - 1,92 (рисунок 2.6).

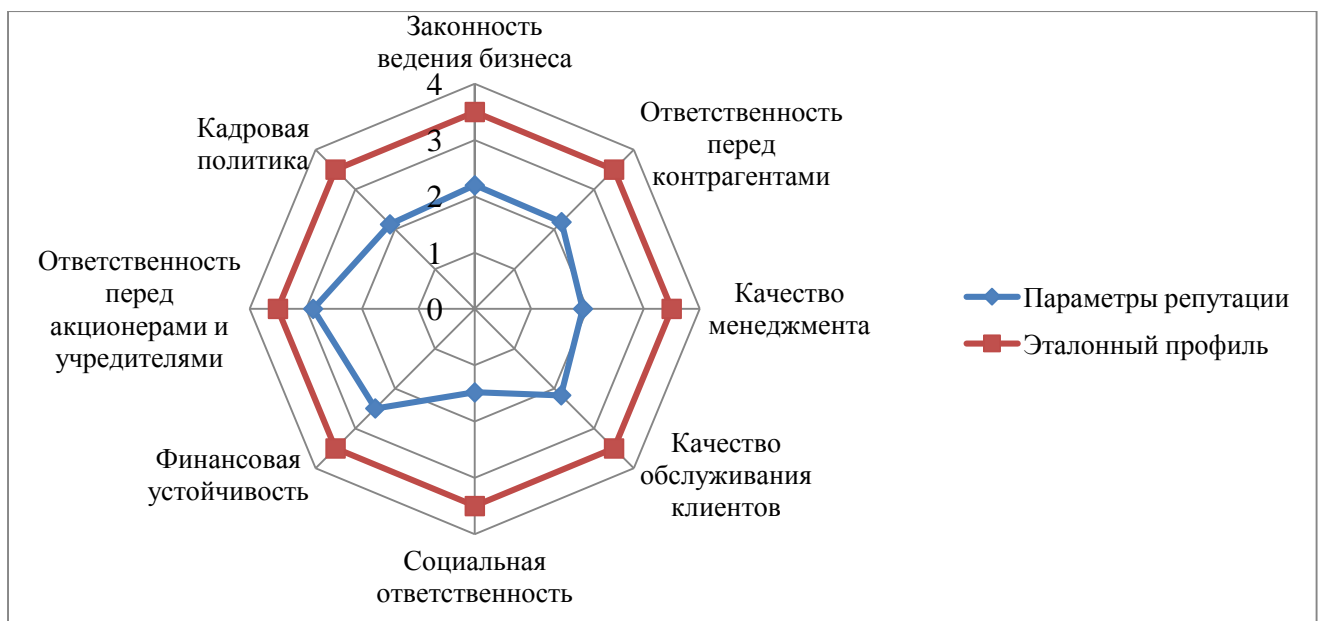


Рисунок 2.6 – Репутационный профиль БУМ-Банк ООО по базовым параметрам репутации

Наименее благоприятную репутацию банк имеет в глазах клиентов - 1,68 балла, СМИ и контрагентов – 1,88 балла (рисунок 2.7).

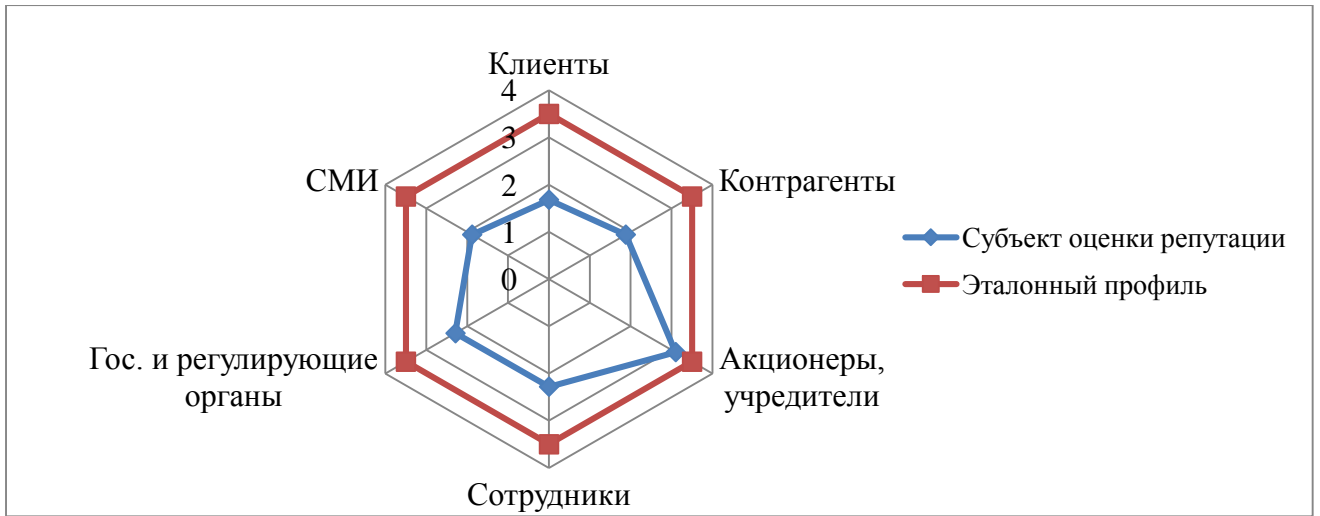


Рисунок 2.7 – Репутационный профиль БУМ-Банк ООО по субъектам оценки

Репутационный профиль АО АКБ «Тексбанк» более позитивен, чем БУМ-Банка ООО. Так, по всем базовым параметрам репутации оценки превосходят 2,5 балла, за исключением социальной ответственности – 2,03. Наивысший балл опрошенные присвоили критериям «финансовая устойчивость», «законность ведения бизнеса» и «качество обслуживания клиентов» (рисунок 2.8).

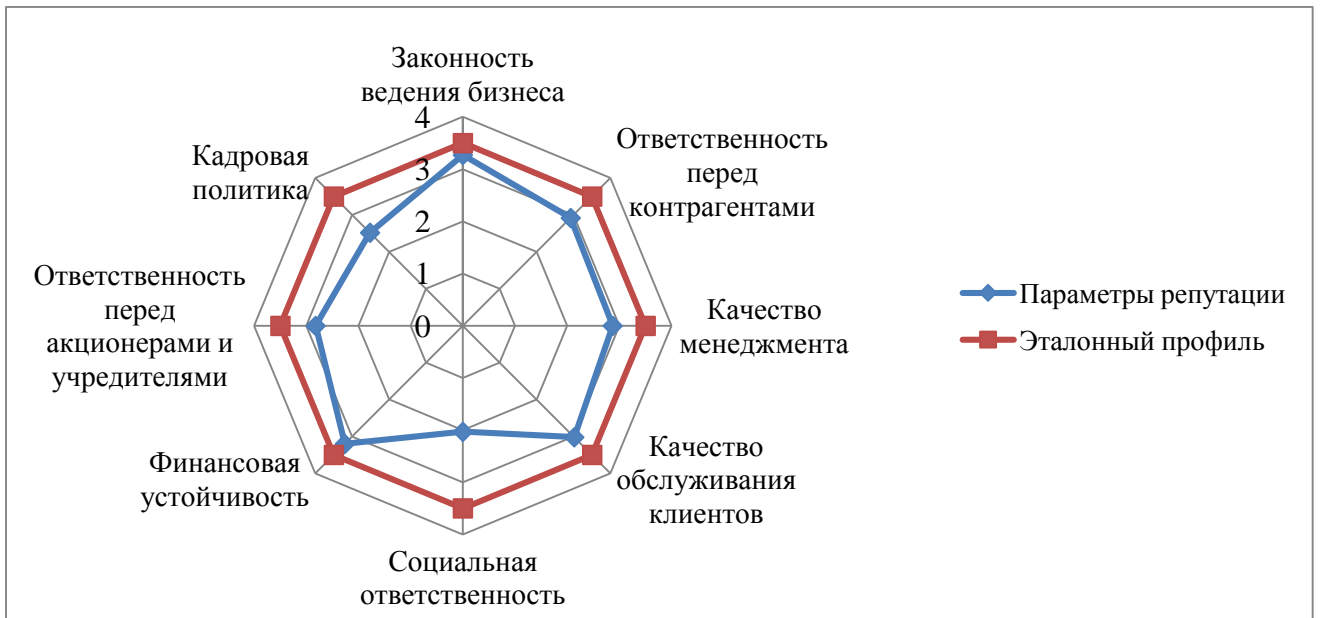


Рисунок 2.8 – Репутационный профиль БУМ-Банк ООО по базовым параметрам репутации

С точки зрения субъектов оценки, наивысшую репутацию банк имеет в глазах органов власти – 3,06 и акционеров – 3,23 (рисунок 2.9).

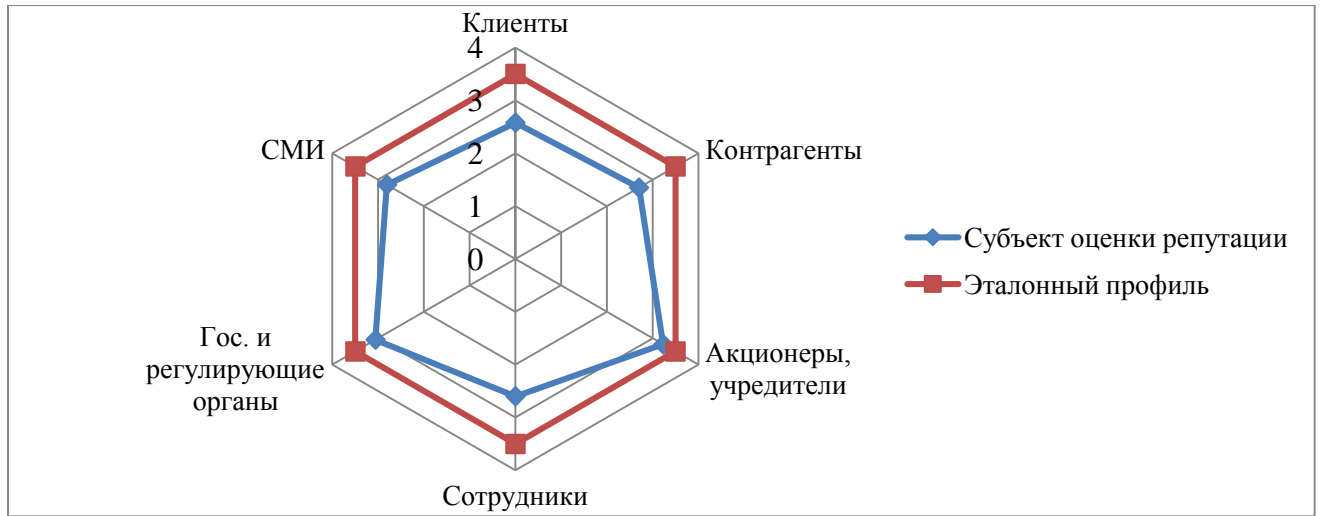


Рисунок 2.9 – Репутационный профиль БУМ-Банк ООО по субъектам оценки

Для определения степени подверженности банка репутационному риску рассчитаем репутационный индекс (таблица 2.16, Приложение Е). При этом параметрический индекс определяется путем умножения среднего значения параметра на его важность, а максимально возможная оценка – умножением важности параметра на его максимальную величину, равную 5 баллам [36; 37, с. 16; 161, с. 391].

Таблица 2.16 – Расчет репутационного индекса
ПАО «Ставропольпромстройбанк»

Параметры репутации	Важность параметра	Среднее значение	Параметрический индекс (гр.2 • гр.3)	Максимально возможная оценка исходя из 5 баллов (гр.2 • 5 баллов)	Доля от максимальной оценки, % (гр.4 / гр.5 • 100%)
1	2	3	4	5	6
1. Законность ведения бизнеса	0,17	3,37	0,57	0,85	67,4
2. Ответственность перед контрагентами	0,14	3,00	0,42	0,7	60,0
3. Качество менеджмента	0,10	2,97	0,30	0,5	59,4
4. Качество обслуживания клиентов	0,21	3,08	0,65	1,05	61,6
5. Социальная ответственность	0,07	2,83	0,20	0,35	56,6
6. Финансовая устойчивость	0,11	3,37	0,37	0,55	67,4

Продолжение таблицы 2.16

1	2	3	4	5	6
7. Ответственность перед акционерами и учредителями	0,12	2,92	0,35	0,6	58,4
8. Кадровая политика	0,08	2,68	0,21	0,4	53,6
ИТОГО	1,0	3,03	3,03	5	60,55

Составлено автором

Таким образом, репутационный индекс ПАО «Ставропольпромстройбанк» составил 60,55% (или 3,03 балла из 5 возможных). Наибольшую репутационную угрозу представляют: кадровая политика (53,6% от максимально возможных 100% или 2,68 балла из 5), социальная ответственность бизнеса (56,6% или 2,83 балла), а также ответственность перед акционерами (58,4% или 2,92 балла) (рисунок 2.10).

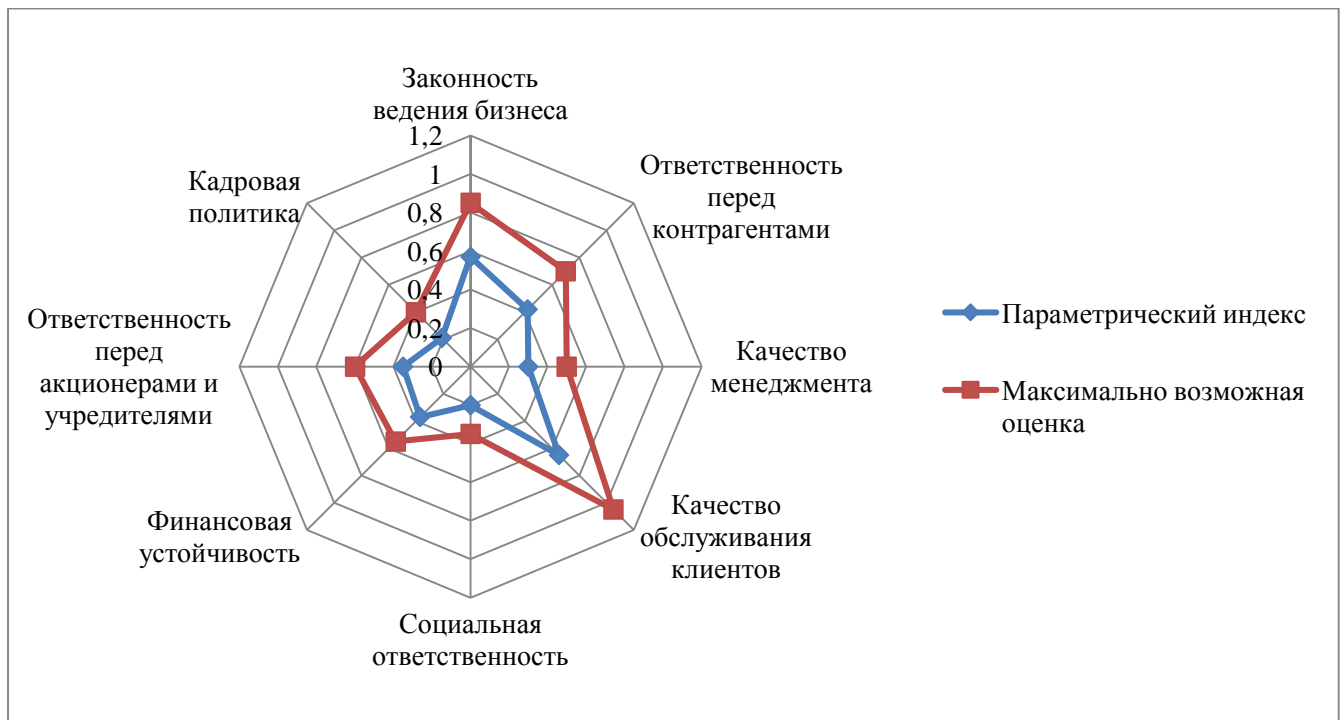


Рисунок 2.10 – Факторные составляющие репутационного индекса ПАО «Ставропольпромстройбанк»

Факторные составляющие репутационного индекса БУМ-Банк ООО колеблются от 29,6% (социальная ответственность) до 57,4% (ответственность перед акционерами и учредителями). Репутационный индекс – 43,63%, что ниже, чем в двух других исследуемых банках. Так, его величина в АО АКБ «Тексбанк»

составляет 56,6%, при этом три параметра превзошли отметку 60% - законность ведения бизнеса, качество обслуживания клиентов, финансовая устойчивость (Приложение Е).

Используя **метод сценарного анализа**, описанный в 1 главе работы, построим систему ключевых индикаторов риска (КИР, Key Risk Indicator, KRI). Ими могут стать: доля рынка, индекс известности (популярности) банка, индекс удовлетворенности клиентов, индекс удовлетворенности персонала, количество положительных упоминаний о банке в СМИ, прирост клиентской базы, прирост прибыли, количество рекламаций и претензий от клиентов, количество ошибок персонала при проведении операций, количество неверного перечисления средств по счетам клиентов, количество случаев неверного списания / хищения средств, степень укомплектованности персонала, уровень текучести кадров, время простоя информационных систем.

Следует подчеркнуть, что система индикаторов риска является достаточно гибкой и может разрабатываться / дополняться каждым банком самостоятельно. Более того, пороговые значения индикаторов однозначно индивидуальны и зависят от зоны присутствия банка, его специализации в разрезе видов экономической деятельности, величины, приоритетов клиентской базы и т.д.

Так, в частности, для ПАО «Ставропольпромстройбанк» система индикаторов риска и триггеров может выглядеть следующим образом (таблица 2.17).

Получить детальную информацию о деятельности «БУМ-Банк» ООО и АО АКБ «Тексбанк» и, соответственно, определить ключевые индикаторы репутационного риска не представилось возможным.

Таблица 2.17 – Система ключевых индикаторов репутационного риска и триггеров для ПАО «Ставропольпромстройбанк», 2016 год

KRI	Описание	Триггер	Фактическое значение	Меры реагирования
1	2	3	4	5
Доля рынка (по сумме активов)	Желаемая доля рынка	2% банковского рынка региона	1,2%	Расширение клиентской базы, применение гибкой политики обслуживания, рост привлеченных ресурсов
Индекс известности (популярности) банка	Можно использовать народный рейтинг	Не ниже 40	34,3	Повышение уровня обслуживания и качества услуг
Индекс клиентской активности	Индекс = сумма оборотов по счетам клиентов / активы нетто (место в рейтинге)	4 (Не ниже 200)	3,17 (место 207)	Расширение клиентской базы, применение мер повышения лояльности клиентов
Место банка в рейтинге банков России	Место в рейтинге по активам, капиталу, нераспределенной прибыли	Не ниже 270	245 / 288 / 209	Наращивание объема активов, капитала, нераспределенной прибыли
Индекс удовлетворенности клиентов	Рассчитывается в баллах как агрегированный показатель по ряду критериев, характеризующих удовлетворенность клиентов обслуживанием в банке. Можно использовать единый критерий EPSI (общеевропейский индекс удовлетворенности потребителей) или CSI (Customer Satisfaction Index)	1) Не ниже 60 баллов (из 100) по EPSI или CSI 2) Не ниже 75 по клиентскому рейтингу ¹ 3) Не ниже 30 по интегральному индексу удовлетворенности	2) Клиентский рейтинг - 81 (61 место в серебряном рейтинге), средний балл оценок - 3 из 5 3) интегральный индекс – 39,28	Снижение количества жалоб к розничному бизнесу банка, повышение «отзывчивости» банка к решению проблем пользователей

¹ Клиентский рейтинг банка: Max = 150, Min = 0 складывается из суммы баллов по трем показателям (максимальный балл по каждому из них не может превышать 50): 1. Количество жалоб к объему розничного бизнеса банка. Учитывает отношение негативных оценок (жалоб, нерешенных проблем) в отзывах к общему объему основных финансовых показателей банка, приведенное к 50-балльной шкале. 2. Средняя оценка зачтенных отзывов о банке. Показывает среднюю оценку банка, по отзывам клиентов, приведенную к 50-балльной шкале. 3. Количество официальных ответов банка к количеству зачтенных отзывов. Показывает «отзывчивость» банка к решению проблемы пользователя, оставившего отзыв. То есть отношение официальных ответов представителя банка к зачтенным отзывам, приведенное к 50-балльной шкале. – Режим доступа <http://www.sravni.ru/banki/rating/klientskij/?page=1&reviewTag=&groupId=&userRatingType=1&sortBy=rating&isAscSorting=false&location=>

Продолжение таблицы 2.17

1	2	3	4	5
Информационная безопасность банка	Относительный итоговый показатель по обеспечению информационной безопасности организаций банковской системы в соответствии с требованиями Стандарта Банка России СТО БР ИББС-1.0-2014	Не ниже оценки «хорошо»	0,975 («Хорошо»)	Поддержание информационной безопасности на достигнутом уровне
Индекс удовлетворенности персонала	Рассчитывается в баллах как агрегированный показатель по ряду критериев, характеризующих удовлетворенность персонала условиями труда и уровнем заработной платы	Не ниже 30 по интегральному индексу удовлетворенности ²	29,79	Улучшение условий труда, повышение мотивации персонала, применение стимулирующих надбавок
Средний срок работы сотрудников в банке	Продолжительность работы сотрудника в коммерческом банке (в среднем исходя из численности сотрудников бизнес-подразделений)	Не менее 5 лет	7,2	Сохранение стабильности кадрового состава
Количество положительных упоминаний о банке в СМИ	Можно использовать рейтинг СМИ	Не менее 10 в квартал	15	PR-кампании, участие в социальной жизни региона
Прирост клиентской базы	Темп прироста числа корпоративных и розничных клиентов	2% в квартал – для юридических лиц; 3% в квартал – для физических лиц	101 место в рейтинге самых привлекающих банков-2 ³	Кампании по привлечению корпоративных и розничных клиентов
Прирост прибыли	Темп прироста прибыли	3% в квартал	2,5 раза за 4 кв. 2016	Увеличение объема работающих активов

² Интегральные индексы удовлетворенности качеством услуг и удовлетворенность персонала рассчитаны с использованием метода экспертных оценок и балльной шкалы Лайкерта: до 30 – низкий, от 30 до 60 – средний, свыше 60 – высокий уровень.

³ Рейтинг банков, имеющих высокий уровень зависимости от средств физических лиц и активно его наращивающих. При этом пути распределения вновь привлеченных средств во внимание не принимаются. Чтобы войти в указанный рейтинг, банк должен одновременно удовлетворять двум критериям: высокий уровень зависимости от средств населения (50% и более); резкий рост объема привлечения средств за последние 6 месяцев.

Продолжение таблицы 2.17

1	2	3	4	5
Количество рекламаций и претензий от клиентов	Число письменных претензий, рекламаций по телефону и электронной почте.	Не более 10 в квартал	14	Персональная работа с рекламациями, претензиями и клиентами, их адресовавших. Повышение имиджа надежного банка
Количество ошибок персонала при проведении операций	Количество ошибочно оформленных документов как на бумажных носителях, так и в электронном формате, с учетом неверно оформленных реквизитов	Не более 3 на 200 операций	Соблюдается	Регулярное обновление программного обеспечения и ИТ-систем
Количество неверного перечисления средств по счетам клиентов	Ошибочно списанные / зачисленные средства со счетов клиентов, перечисленные на ошибочные счета, ошибки в суммах	Не более 3 на 500 перечислений	Соблюдается	Регулярное обновление программного обеспечения и ИТ-систем
Количество случаев неверного списания / хищения средств	Число случаев ошибочного списания и преднамеренного хищения средств из кассы и со счетов клиентов	Не более 3 на 500 списаний	Соблюдается	Применение стимулирования за безошибочную работу
Степень укомплектованности персонала	Отношение численности персонала к количеству рабочих мест (для бизнес-подразделений, без учета вспомогательного персонала, охраны и т.п.).	Не ниже 90%	91%	Поддержание на достигнутом уровне
Уровень текучести кадров	Коэффициент текучести кадров, определяемый отношением уволившихся сотрудников к их среднесписочной численности	Не более 5% в год	1,2%	Поддержание на достигнутом уровне с возможным снижением
Время простоя информационных систем	Продолжительность сбоев технологических и информационных систем	Не более 8 часов в квартал	4,5	Поддержание на достигнутом уровне с возможным снижением

Источник: [20, 85, 148, 150, 151, 172, 179, 180, 202]

Исследование деятельности банка в течение 2016 года позволяет проанализировать ключевые индикаторы риска (таблица 2.17) и сделать вывод о необходимости использования мер реагирования.

В ПАО «Ставропольпромстройбанк» большинство ключевых показателей риска находится на приемлемом уровне, не превышая триггеры. Среди них: место в рейтинге российских банков по активам и нераспределенной прибыли, прирост клиентской базы, индекс удовлетворенности клиентов и персонала, количество положительных упоминаний о банке в СМИ, информационная безопасность, стабильность кадрового потенциала, надежность IT-систем. В то же время с целью наращивания доли рынка необходимо дальнейшее расширение клиентской базы, применение гибкой политики обслуживания, рост объема привлеченных ресурсов, повышение уровня обслуживания и качества услуг, а также лояльности клиентов. Получение убытка по результатам деятельности в октябре 2016 года не позволило банку достичь триггера по индикатору «прирост прибыли», что требует наращивания объема работающих активов, комиссионных вознаграждений, расширение перечня доходоприносящих операций. Кроме того, для сокращения числа рекламаций и претензий от клиентов требуется персональная работа с юридическими и физическими лицами, их адресовавшими, а также PR-кампании, способствующие повышению имиджа надежного банка.

Подводя итог, отметим, что в ходе эмпирических исследований:

- реализованы методы балльно-весовой оценки репутационных рисков коммерческих банков региона в разрезе имиджевой, организационно-функциональной и корпоративно-коммуникативной составляющих;
- дана оценка риска на основе построения репутационной матрицы и репутационного профиля;
- посредством использования аналитических и статистических методов дана оценка репутационного фона банковского сектора региона;
- на базе метода сценарного анализа проанализированы ключевые индикаторы риска (KRI) и предложены направления реагирования.

Таким образом, анализ репутационных рисков региональных кредитных организаций позволил выявить проблемы и наметить меры по их устранению, ориентированные на снижение рисков и возможное их нивелирование в будущем, наращиванию и укреплению репутации банков как надежных деловых партнеров, управлению репутационным фоном банковского сектора.

Вместе с тем, методы и инструменты управления репутационными рисками кредитных организаций нуждаются в систематизации и совершенствовании, чему и посвящены дальнейшие исследования.

3 ФОРМИРОВАНИЕ СИСТЕМЫ РЕПУТАЦИОННОГО РИСК-МЕНЕДЖМЕНТА В КРЕДИТНЫХ ОРГАНИЗАЦИЯХ

3.1 Обоснование управляющих воздействий в процессе репутационного риск-менеджмента

Последние годы Банк России планомерно реализует проект по внедрению в российских кредитных организаций подходов к разработке моделей управления рисками, предусмотренных не только Базельскими соглашениями II и III, но и формируемых банками самостоятельно. Их применение призвано существенно повысить точность оценки банковских рисков и увеличить эффективность использования собственного капитала.

Как отмечалось нами выше, репутационные риски входят в перечень рисков, подлежащих регулированию по рекомендации Базельского комитета по банковскому надзору и регулированию, вместе с тем, управление ими позволит укрепить имидж и репутацию банка в глазах клиентов и контрагентов, повысить уровень их доверия и лояльности, расширить клиентскую базу и, как следствие, нарастить доходность бизнеса.

Этот непрерывный процесс, базирующийся на квалифицированной оценке репутационных активов и рисков, включает, по мнению И.С. Важениной [32, с. 6], Т.С. Савиной [162, с. 57] комплекс мер по формированию, поддержке, защите и перспективному развитию репутации и минимизации рисков ее потери и предусматривает проведение взаимосвязанных организационных, технологических, информационных, финансовых и юридических мероприятий, объединенных единой технологией [174].

Его основными целями, с позиции А.Г. Бадаловой и М.О. Коробко [16, с. 115], являются:

- сохранение, поддержание и улучшение образа организации перед корпоративной аудиторией;
- сокращение уровня возможных убытков;

- наращивание финансово-операционных результатов деятельности.

Задачами же выступают [16, с. 118; 94, с. 101]:

- выявление слабых мест организации, влияющих на ее образ – источников и причин репутационных рисков;
- идентификация и оценка репутационных рисков;
- выявление и измерение разрывов в позиционировании и восприятии организации;
- получение и оперативная корректировка сведений о величине репутационного риска;
- разработка мер по оптимизации рисков и ликвидации разрывов;
- недопущение достижения репутационными рисками критических размеров.

При этом процесс управления ими должен базироваться на соблюдении ряда принципов: системности и целостности; постоянства и непрерывности; эффективности и адекватности; комплексности и взаимосвязанности; гибкости и адаптивности; динамичности; целенаправленности и результативности; обособленности; самостоятельности и доступности [16, с. 116].

Центральным банком Российской Федерации рекомендуется определить подразделение или отдельного сотрудника, отвечающего за управление правовым риском и риском потери деловой репутации [9]. Способами и инструментами управления рекомендованы:

- непрерывный контроль за соблюдением законодательства;
- своевременное проведение расчетов от имени и по поручению клиентов и контрагентов и по иным сделкам, безотлагательная выплата сумм вкладов, процентов по счетам и т.п.;
- мониторинг деловой репутации акционеров, учредителей, аффилированных лиц, дочерних и зависимых организаций;
- регулярный контроль за достоверностью бухгалтерской отчетности и иной информации, представляемой учредителям, клиентам и контрагентам, органам

регулирования и надзора и другим заинтересованным лицам, в т.ч. размещаемой в рекламных целях;

- разработка системы информационного обеспечения, не допускающей использования имеющейся в банке информации лицами, имеющими к ней доступ, в личных интересах и предоставляющей органам управления и служащим информацию о негативных и позитивных отзывах и сообщениях в СМИ;

- определение порядка применения дисциплинарных мер к служащим, виновным в повышении уровня риска.

С позиции современных исследователей, существуют взаимосвязанные механизмы нивелирования репутационных рисков [33, с. 15-16; 162, с. 59]: стихийный (пассивный) и планомерный (активный).

Без сомнения, плановое управление более перспективно, ориентировано на предсказуемый и существенный эффект, способствует минимизации репутационных рисков и позволяет вывести стратегию риск-менеджмента с пассивного на активный уровень. Однако, его применение следует осуществлять на комплексной основе с учетом принципов и инструментов идентификации и минимизации репутационных рисков.

Активный подход предусматривает следующие шаги:

а) определение рискобразующих факторов, причин снижения деловой репутации по источнику возникновения – экстернальные (внешние), проявляющиеся в результате воздействия внешней среды, и интернальные (внутренние), являющиеся следствием пробелов внутри организации;

б) определение рисков по субъектному составу, позволяющее выявить стейкхолдеров, являющихся источником риска;

в) разработка модели риска с целью оценки его влияния на деловую репутацию организации с позиции масштаба, силы, продолжительности и концентрации воздействия.

По результатам опроса генеральных директоров корпораций различных стран Reputation institute [33, с. 16-18; 222] выделил наиболее эффективные способы минимизации риска деловой репутации:

- прозрачность информации – 74% респондентов;
- расширение числа независимых директоров – 68%;
- усиление внутрикорпоративного контроля – 76%;
- модификация взаимоотношений директоров с аудиторами и бухгалтерскими работниками – 64%;
- корректировка базовых принципов кодекса корпоративного поведения – 55%.

Кроме того, Reputation institute подчеркивает значимость социальной ответственности корпораций (CSR, Corporate social responsibility), предусматривающей учет и минимизацию воздействия не только на экономику, но и на общество и окружающую среду, что с точки зрения А. Замана [68, с. 359], является важным элементом управления репутационными рисками, называемым «глобальным управлением».

Механизм «глобального управления» с учетом принципа CSR и минимизации репутационных рисков предполагает: идентификацию рисков, расстановку приоритетов и претворение в жизнь мероприятий, связанных с CSR, интеграцию программ в разрезе существующих структур управления репутационным риском.

С нашей точки зрения, представляется важным еще раз подчеркнуть тесную взаимосвязь репутационного с кредитным, правовым, операционным, риском ликвидности, комплаенс-риском, социальными, политическими, экономическими рисками.

Вместе с тем, исследователями не затрагиваются вопросы сопряженности репутационного с регуляторным (комплаенс) риском, то есть вероятностью возникновения убытков, потери/снижения уровня деловой репутации из-за несоблюдения законодательства Российской Федерации, внутренних документов кредитной организации, стандартов саморегулируемых организаций, а также в результате применения санкций и иных мер воздействия со стороны надзорных органов [3].

Определение регуляторного риска, содержащееся в Указании Банка России № 242-П [3], соответствует определению, принятому Базельским комитетом по банковскому надзору в документе «Compliance and the compliance function in banks» [208].

При этом не следует отождествлять операционный, репутационный, правовой и регуляторный риск. В Приложении 9 к Базельскому соглашению II [207] факторы операционного риска сопряжены со случаями внутреннего и внешнего мошенничества (умышленное нарушение законодательства) и не соотносятся с непреднамеренным нарушением законодательства, которое является проявлением регуляторного риска. На основании Указания № 3624-У [6], правовой риск выступает частью операционного риска, в него не входят случаи нарушения законодательства, так как они относятся к регуляторному риску. Кроме того, Указанием № 3624-У не предусмотрено включение регуляторного риска в операционный риск.

Целесообразен анализ внедряемых кредитной организацией новых банковских продуктов, услуг и планируемых методов их реализации на предмет наличия регуляторного риска. В этой связи актуализируются процедуры управления репутацией, базирующиеся на анализе репутационных рисков, выработке превентивных мер по ее формированию и защите, минимизации рисков ее потери.

Важность в общей системе управления рисками приобретает репутационный аудит, представляющий собой начальную стадию процесса репутационного менеджмента, регулярный независимый комплексный анализ текущей репутации и состояния системы управления ею с использованием количественных и качественных методов исследования [136, с. 135]. Этапами репутационного аудита выступают:

- 1) отбор стейкхолдеров и СМИ для проведения анализа;
- 2) опрос стейкхолдеров и контент-анализ СМИ;
- 3) обобщение результатов опроса и построение репутационной матрицы;

4) анализ репутационных профилей по стейкхолдерам и параметрам репутации;

5) расчет репутационного индекса;

6) SWOT-анализ репутации;

7) подготовка аналитической записки с рекомендациями по стратегии развития репутации.

При этом в систему внутреннего контроля, с точки зрения Д.С. Ёванович [62, с. 193], могут быть интегрированы следующие этапы:

- идентификация элементов репутационного риска и заинтересованных сторон (группы);

- установление рекомендуемых приоритетов по элементам и группам;

- учет репутационной информации и идентификация репутационных просчетов;

- разработка инструментов проверки и соответствующей методологии;

- проведение проверки;

- формулирование выводов и передача в руководящие структуры;

- разработка управленческих решений и их реализация;

- внедрение программ мониторинга деловой репутации и риска ее потери на регулярной основе.

Кроме того, целесообразно постоянно мониторить образ организации и осуществлять «репутационный маркетинг»; следить за изменением убеждений и ожиданий различных групп общественности и заинтересованных лиц; активно изучать, прогнозировать и формировать интересы, потребности и ожидания корпоративной аудитории в отношении банка и его продуктов [16, с. 116].

Схематично система репутационного риск-менеджмента представлена на рисунке 3.1.

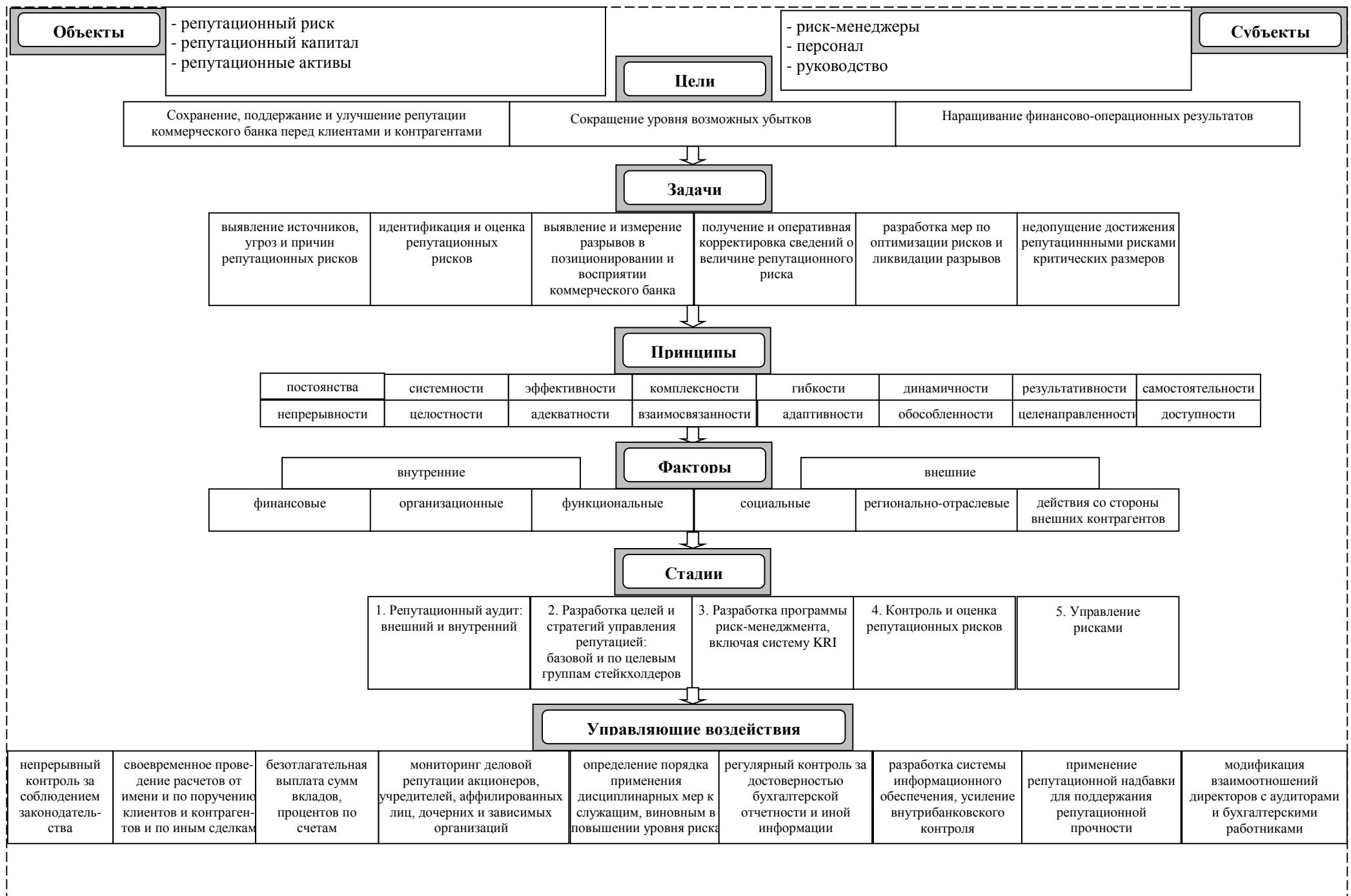


Рисунок 3.1 - Система репутационного риск-менеджмента коммерческого банка

Следуя теории стэйкхолдеров, с целью учета условий воздействия внешней и внутренней среды, экспертным путем создаются матрицы перекрестного анализа факторов, влияющих на обоснование управляющих решений в процессе репутационного риск-менеджмента, позволяющие выделить наиболее значимые факторы и определить ответные мероприятия (рисунки 3.2 и 3.3).

Так, при рассмотрении факторов микросреды справедливо отметить, что каждая сфера банковского рынка имеет особенности, соответственно, факторы, влияющие на потерю деловой репутации, также индивидуальны для участников этого рынка. Попытка их универсализации показывает, что вероятность потери ликвидности определяет важность метода управления резервной позицией, потери финансовой независимости, обуславливая необходимость наращивания капитальной базы (рисунок 3.2). Блок организационных факторов предопределяет такие управленческие воздействия и меры, как: персонализация ответственности сотрудников, корректировка управленческих процедур, пересмотр системы мотивации персонала.

Наиболее значимым является блок функциональных факторов, умеренное и сильное влияние которых, а также боязнь увеличения убытков вследствие их проявления предусматривают выработку комплекса управляющих воздействий. Так, например, отсутствие мер реагирования на критику в СМИ обуславливают усиление функций ответственных работников или, при отсутствии таковых, вменение подобных функций персоналу; небезопасность банковского бизнеса для целевых аудиторий предполагает внесение изменений во внутренние документы банка в части регулирования конфликта интересов банка и стейкхолдеров, минимизацию негативных последствий конфликта интересов, в т. ч. предотвращение жалоб, судебных исков и/или применение мер воздействия со стороны органов регулирования и надзора.

Кроме того, целесообразно ужесточение дисциплинарных и недисциплинарных взысканий за нарушения.

Финансовые факторы	Потеря ликвидности				Использование метода управления резервной позицией
	Неплатежеспособность				Усиление контроля за размещением кредитных вложений по степени их риска, форм обеспечения возврата ссуд, уровня доходности. Взвешенная политика в области аккумуляции ресурсов
	Снижение доходности операций			Улучшение клиентского сервиса, продвижение новых конкурентноспособных продуктов	
	Потеря финансовой независимости			Увеличение собственного капитала с одновременным снижением валюты баланса	
Организационные факторы	Низкий уровень профессионализма сотрудников				Организация обучения персонала
	Трудовые конфликты				Использование метода переговоров для предотвращения конфликтов, формализация процедур и мероприятий, персонализация ответственности за каждую операцию
	Внутренне мошенничество работников		Изменение системы мотивации сотрудников		
	Отсутствие стратегии репутационного риск-менеджмента				Разработка стратегии репутационного риск-менеджмента
	Низкий уровень корпоративной культуры				Введение системы тренингов, корпоративных праздников
	Неосведомленность персонала о возможных репутационных рисках			Проведение рабочих встреч и совещаний	
	Негативное отношение руководителя к этике и корпоративной культуре				Смена руководителя (если возможно)
	Неконкурентное и неэтичное поведение на рынке				Своевременная и эффективная коррекция менеджмента, в т.ч. высшего звена
Функциональные факторы	Невыполнение договорных обязательств				Изменение механизма оценки потребности клиентов и партнеров, заключение договоров и обеспечение качественной и своевременной работы в соответствии с обязательствами
	Технологические сбои и юридические ошибки				Резервирование всех основных систем для возможности оперативного перехода на резерв
	Несовершенство систем безопасности				Введение ответственности должностных лиц за правильное хранение, состояние, эксплуатацию оборудования и технических средств, организация надежной охраны материальных ценностей, исключаящей поломки, уничтожения и кражи, создание условий их надежного хранения и эффективной эксплуатации
	Несоблюдение законодательства и внутренних положений				Ужесточение дисциплинарных и административных взысканий за нарушения
	Неконкурентное качество услуг				Минимизация операционных ошибок сотрудников, изменение маркетинговой политики, системы оценки, анализа и формирования услуг
	Отсутствие мер реагирования на критику в СМИ				Создание системы мер, а также функций сотрудников по реагированию на критику в СМИ
	Обвинение в небезопасности бизнеса со стороны целевых аудиторий				Внесение изменений во внутренние документы банка в части механизмов, эффективного регулирования конфликта интересов банка и стейкхолдеров, минимизация негативных последствий конфликта интересов, в т.ч. предотвращение жалоб, судебных исков и/или применение мер воздействия со стороны органов регулирования и надзора
	Нулевая	Низкая	Слабая	Умеренная	Сильная
Степень влияния факторов					

Рисунок 3.2 - Матрица перекрестного анализа внутренних факторов, влияющих на обоснование управляющих воздействий в процессе репутационного риск-менеджмента
Разработано автором

Среди факторов мезо- и макросреды существенными при формировании репутационного риск-менеджмента в банке являются как социальные, так и регионально-отраслевые, поскольку платежный кризис, недостаточный уровень доверия к банку, неэтичное и неправомерное поведение конкурентов, ухудшение финансового состояния клиентов какого-либо вида экономической деятельности или сектора экономики на фоне экономического спада и высоких темпов инфляции значительно повышают рискованность банковской деятельности, в том числе потерю деловой репутации (рисунок 3.3).

Степень организованности финансового рынка и открытость информации о состоянии банковского бизнеса являются определяющими. Недобросовестность клиентов и контрагентов, невыполнение обязательств дебиторами проявляются через наличие правовых коллизий, затрудняющих функционирование банка и влияющих на уровень его репутационной составляющей в регионе.

Способствовать стабилизации ситуации могут: разработка внутренней системы идентификации клиентов для предотвращения появления недобросовестных клиентов на первоначальном этапе, тесный контакт с клиентами, организация встреч и переговоров, информирование СМИ о достижениях банка, компетентности персонала, улучшение PR услуг, активное участие в финансово-промышленных группах и банковских ассоциациях.

Следует подчеркнуть, что перечень факторов, описанных выше, достаточно гибок. Составлять подобные матрицы могут банковские менеджеры, а также привлеченные эксперты. Ответные действия, которыми заполняются их ячейки, планируются как для положительного, так и отрицательного их влияния.

Социальные факторы	Инфляция/дефляция	Наращивание объема активов и пассивов, расширение бизнеса					
	Платежный кризис		Своевременное исполнение расчетно-платежных обязательств перед клиентами				
	Криминальные события					Недопущение вовлеченности банка в криминальные события	
	Недостаточный уровень доверия к банку			Информирование СМИ о достижениях банка, компетентности персонала, обучение клиентов пользоваться услугами банка, улучшение PR услуг			
	Преднамеренные обвинения банка			Проведение PR-кампаний, рекламных кампаний, социальная ориентация бизнеса			
	Неэтичное или неправомерное поведение конкурентов	Достижение партнерских отношений с конкурентами, избежание вовлеченности в недобропорядочные отношения					
	Индивидуальное поведение людей		Персональная работа с «проблемными» клиентами и контрагентами				
	Изменение роли правительства	Поддержание отношений с региональными органами власти					
Регионально-отраслевые факторы	Отраслевые кризисы	Переориентация бизнеса, диверсификация портфелей, пересмотр клиентской политики					
	Ухудшение финансового состояния клиентов отдельной отрасли/региона					Уменьшение лимитов по кредитным картам с целью снижения рисков, предложения по рефинансированию кредитов клиента в других банках, выявление предпочтений таких клиентов и вектора их интересов	
	Усиления конкуренции на финансовом рынке				Активное участие в финансово-промышленных группах для борьбы с конкуренцией		
	Неразвитость инфраструктуры в регионе				Подготовка проектов инвестирования в развитие транспорта, логистики, энергетики		
Действия со стороны внешних контрагентов	Невыполнение обязательств дебиторами и контрагентами				Звонки клиентам, отправка писем, встречи, ведение переговоров		
	Противоправная деятельность недобросовестных клиентов				Разработка внутренней системы идентификации клиентов для предотвращения появления недобросовестных клиентов на первоначальном этапе		
		Нулевая	Низкая	Слабая	Умеренная	Сильная	

Степень влияния факторов

Рисунок 3.3 - Матрица перекрестного анализа внешних факторов, влияющих на обоснование управляющих воздействий в процессе репутационного риск-менеджмента

Разработано автором

Таким образом, совокупность принципов, инструментов, методов управления репутационными рисками создает научно-аналитическую и многовариантную поисковую базу, поскольку эффективный банковский менеджмент предполагает опережающий, превентивный подход. Риск-менеджмент – самостоятельная функция управления, неразрывно связанная со всеми другими функциями, целью которой выступает сохранение, поддержание и улучшение репутации коммерческого банка перед клиентами и контрагентами на фоне сокращения уровня возможных убытков и наращивания финансово-операционных результатов. При этом достижение цели предполагает последовательное решение задач; методическая постановка системы репутационного риск-менеджмента исходит из основных законов, а также предполагает соблюдение ряда общих и специальных принципов, отличительные особенности которых и были охарактеризованы в работе.

3.2. Моделирование величины потерь и степени риска в результате реализации репутационных угроз

Стандарт Банка России СТО БР ИББС-1.0-2014 от 01.06.2014 г. «Обеспечение информационной безопасности организаций банковской системы Российской Федерации» [2] рекомендует каждой кредитной организации разработать модель угроз информационной безопасности, которая включала бы «описание источников угроз, уязвимостей, используемых угрозами, методов и объектов нападений, пригодных для реализации угрозы, типов возможной потери (например, конфиденциальности, целостности, доступности активов), масштабов потенциального ущерба» [2]. Данная рекомендация предполагает разработку на основе сценарного анализа полноценной модели риска. Имеющееся в Стандарте название модели угроз и нарушителей предусматривает сопоставление каждому элементу активов определённых источников угроз

(факторов риска), которые могут нанести ущерб организации посредством использования существующих в этом элементе уязвимостей.

При этом модель нарушителя включает описание и классификацию нарушителей, их опыта, знаний, доступных ресурсов, необходимых для реализации угрозы, возможной мотивации их действий, а также способов реализации угроз; модель угроз – характеристику актуальных источников угроз, методов их реализации, объектов, пригодных для реализации угроз, типов возможных потерь и масштабов потенциального ущерба.

Стандарт идентифицирует понятие допустимого риска, предполагаемый ущерб от которого организация в данное время и в данной ситуации готова принять. При этом Банк России предписывает, что по каждому из недопустимых рисков следует определить план, устанавливающий один из возможных способов его обработки: перенос риска на сторонние организации (например, путем страхования); уход от риска (например, путем отказа от деятельности, выполнение которой приводит к появлению риска); осознанное принятие риска; формирование требований, снижающих риск допустимого уровня.

Кроме того, Банк России рекомендует определять способ и порядок качественного или количественного оценивания риска на основе степени возможности реализации угроз выявленными и (или) предполагаемыми источниками угроз, зафиксированными в моделях угроз и нарушителя и степени тяжести последствий.

Аналогичный подход целесообразно применять и в отношении репутационных рисков. Ввиду ограниченности методик их оценки и необходимости комбинирования количественных и качественных методов наиболее приемлемым стал бы подход, позволяющий использовать их в комплексе, сочетая экспертные оценки и статистическую информацию о понесённых убытках (величине потерь), а также предусматривающий моделирование причинно-следственных связей. Наилучшему решению

данной задачи может служить построение каузальных моделей, в частности, использование байесовских сетей доверия (Bayesian Belief Network).

Байесовские сети – графовые модели вероятностных и причинно-следственных отношений между переменными в статистическом информационном моделировании, сочетающие эмпирические частоты появления различных значений переменных, субъективные оценки «ожиданий» и теоретические представления о математических вероятностях тех или иных следствий из априорной информации.

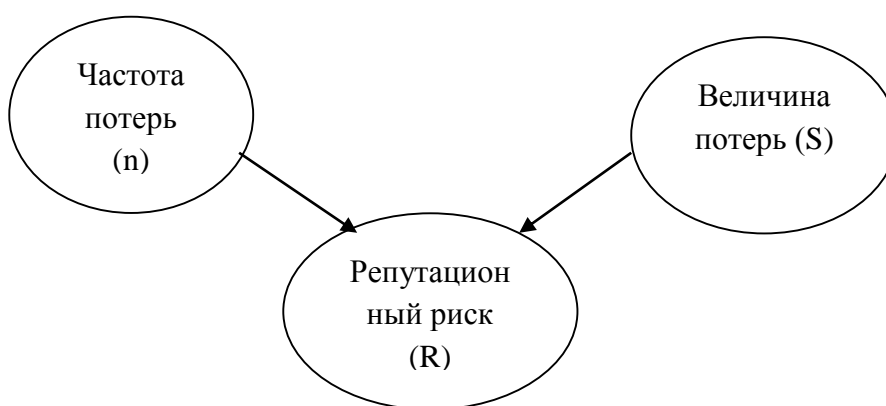


Рисунок 3.4 - Одноуровневая байесовская сеть доверия в оценке репутационного риска

Так, в представленной на рисунке 3.4 сети вероятность пребывания вершины R в различных состояниях (R_k) зависит от состояний (n_i, S_j) вершин n и S и определяется выражением:

$$p(R_k) = \sum_i \sum_j p(R_k | n_i, S_j) \cdot p(n_i | S_j) \quad (3.1)$$

где $p(R_k | n_i, S_j)$ – вероятность пребывания в состоянии R_k в зависимости от состояний n_i, S_j .

Так как события, представленные вершинами n и S независимы, то

$$p(R_k | n_i, S_j) = p(n_i) \cdot p(S_j). \quad (3.2)$$

На частоту потерь, в свою очередь, будет влиять частота воздействия угроз, которая зависит от уровня контроля (области контролируемого банком риска) и мощность угрозы, зачастую не подвергающаяся контролю, тогда как

на величину потерь – стоимость репутационных активов и степень их уязвимости (рисунок 3.5).



Рисунок 3.5 - Двухуровневая байесовская сеть доверия в оценке репутационного риска

В этом случае рисунок 3.5 иллюстрирует условную независимость событий. Для оценки вершин n и S используются те же выражения, что и для вычисления $p(R_k)$, тогда:

$$p(n_i) = \sum_m \sum_n p(n_i | A_{1m}, B_{1n}) \cdot p(A_{1m}) \cdot p(B_{1n}) \quad (3.3)$$

$$p(S_j) = \sum_m \sum_n p(S_j | A_{2m}, B_{2n}) \cdot p(A_{2m}) \cdot p(B_{2n}) \quad (3.4)$$

Из выражений (3.3) и (3.4) видно, что вершина R условно не зависит от вершин A_1, A_2, B_1, B_2 , так как нет стрелок непосредственно соединяющих эти вершины. Следовательно, направленный ациклический граф обладает свойствами:

- каждая вершина представляет собой событие, описываемое случайной величиной, которая может иметь несколько состояний;

- все вершины, связанные с «родительскими», можно определить с помощью таблиц условных вероятностей или функции условных вероятностей;

- для вершин, не связанных с «родительскими», вероятности состояний являются безусловными (маргинальными).

Следовательно, вершины представлены случайными переменными, а дуги – вероятностными зависимостями, которые определяются посредством таблицы условных вероятностей, которая содержит вероятности состояний этой вершины при условии состояний её «родителей».

Преимущество подобного подхода – возможность оценки вероятности одних рисков событий на основе теоремы Байеса, то есть только на экспертных знаниях, а других – на основе эмпирических данных о потерях, если их объём достаточен для целей моделирования.

Построение байесовской сети для оценки рисков достаточно трудоемко, поэтому целесообразно проводить его для наиболее значимых факторов риска и наиболее ценных и обладающих высокой чувствительностью активов банка.

Источники угроз, возможные рисковые события составляют базовую часть концептов байесовской сети. Они дополняются моделями нарушителей [70, с. 49]. Кроме того, в модель необходимо включить события, которые могут стать последствиями реализации риска в активах банка. При реализации этих событий банк и несёт основные потери, поскольку наибольший ущерб банку наносят не сами рисковые факторы, а связанная с ними остановка или нарушение работы бизнес-процессов, важных для осуществления миссии банка.

После построения направленного графа проводится оценка концептов, включённых в него: для рисковых событий оценивается вероятность их реализации и, далее, величина связанных с ним потерь. Вероятность реализации событий может быть указана в байесовской сети в виде непрерывной функции распределения или в виде таблицы вероятностей, т. е.

в виде дискретных вероятностей. Поскольку непрерывные функции распределения удастся получить лишь в редких случаях из-за недостаточности эмпирических данных, наиболее приемлемо использовать дискретные распределения. Для концептов, которые на графе не имеют входящих стрелок, например, событий, которые являются факторами риска, следует указать абсолютную вероятность каждого из возможных исходов события. Для тех концептов, на которые влияют другие концепты, указывается условная вероятность для каждой комбинации связанных концептов.

Задача существенно облегчается, если верно определены концепты, т. е. выявлены все типы потерь, с другой стороны, нет лишних [70, с. 50]. Так, на первом уровне классификации следует разделить последствия с точки зрения изменений в репутационных активах: для нематериальных активов – нарушение целостности, доступности, конфиденциальности, для материальных – ущерб определяется от полной утраты актива до остановки бизнес-процесса на незначительный промежуток времени. Возможна балльная оценка. На втором уровне классификации потерь могут рассматриваться: упущенная выгода; штрафы, пени, неустойки; потеря рабочего времени сотрудников, снижение производительности труда; потеря репутации и др.

Использование такой двухуровневой классификации позволяет соотнести ущерб со стоимостной оценкой, необходимой в целях управления рисками (рисунок 3.6).

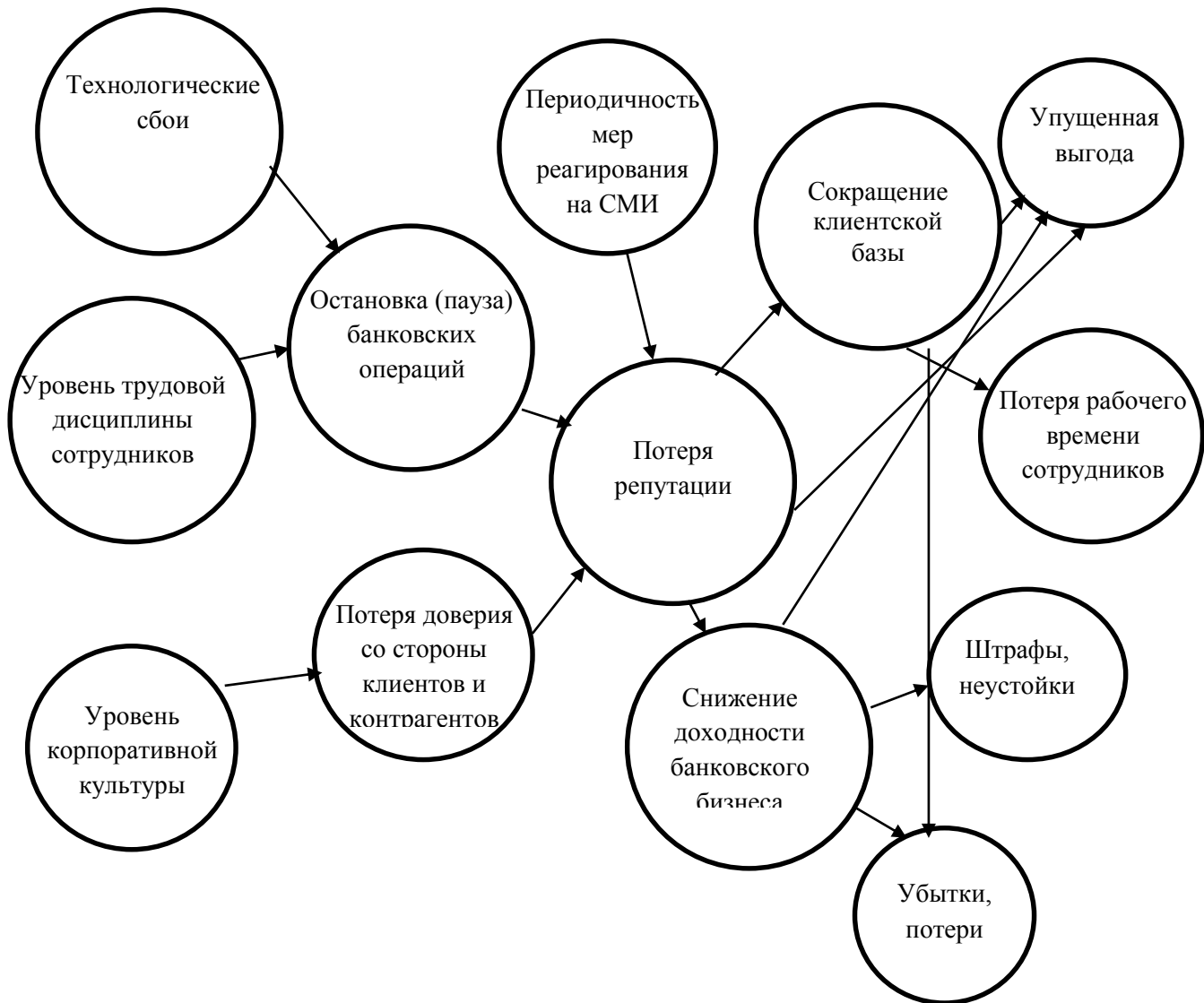


Рисунок 3.6 - Направленный граф оценки репутационного риска

В некоторых системах, реализующих байесовские сети доверия, используется метод «Noisy or Gate», упрощающий вычислительный процесс. Его суть сводится к тому, что вершина R может быть условно независима от целого ряда вершин A_i , где $i = 1, 2, \dots, n$. Этот метод применяется в целях сокращения оценки вероятностей, которые необходимы при использовании таблиц условных вероятностей:

$$p(R|A_1, A_2 \dots A_n) = 1 - \prod_{i=1}^n (1 - p(R|A_i)) \quad (3.5)$$

Это позволяет оценить только $p(R|A_1), p(R|A_2) \dots p(R|A_n)$, и на их основании определить оценку $p(R|A_1, A_2 \dots A_n)$.

Таким образом, последовательность применения описываемого подхода сводится к следующему:

1. Расчет абсолютных вероятностей реализации рискового случая на основе формулы условной вероятности, позволяющей определить их путем сопоставления заданных условных вероятностей и известных вероятностей реализации рисковых случаев либо причин (факторов) наступления рисковых случаев.

2. Вычисление вероятности каждого исхода для каждого рискового случая путем последовательного движения по сети и применения теоремы Байеса в комплексе с формулой условной вероятности.

3. Расчет величины возможных потерь от реализации рискового случая производится на основе статистики, экспертным путем, по аналогии с другими организациями с учётом эффекта масштаба. Величину прямых финансовых потерь можно определить на основе профессионального опыта экспертов или по базе операционных убытков. Потери также могут быть оценены в вероятностных терминах, используя доверительные интервалы или распределения [70, с. 50]. В России ущерб репутации оценить сложнее, чем на Западе, поскольку определение изменений рыночной стоимости бизнеса практически неприменимо, поскольку абсолютное большинство банков не имеют свободно обращающихся на рынке акций. В этой связи наиболее практически полезен экспертный метод (на базе модифицированного метода Дельфи), предполагающий оценку относительных характеристик репутации: отток клиентов, снижение темпов открытия новых счетов, депозитов и т. п.

4. Оценка совокупного риска путем суммирования распределений потерь по нескольким рисковым событиям. Суммирование необходимо также для расчета величины ожидаемых и неожиданных потерь, получаемых на основе расчёта математического ожидания и VaR – агрегированного распределения риска банка. Такое суммирование по байесовской сети проводится, как правило, с помощью Монте-Карло-симуляции, которая

заключается в имитации случайного возникновения различных исходов событий-драйверов, которые подаются на входы сети.

Поскольку во второй главе работы нами были оценены частота возникновения потерь и их величина, предположим, что направленный граф имеет восемь вершин, согласно укрупненной группировке возможных потерь от реализации репутационных рисков, осуществленной в параграфе 2.3 (таблица 2.14) по восьми наиболее значимым основаниям. Результаты укрупнения сведем в таблицу 3.7.

Таблица 3.7 – Величина ожидаемых потерь в результате воздействия рисков на деловую репутацию Банка В

Вид угроз	Частота возникновения потерь, %	Величина ожидаемых потерь, руб.
1. Получение кредита физическим лицом по фиктивным документам	11,331	70693550
2. Частичная или полная утрата залога по кредиту	15,09	94145765
3. Нарушение порядка реструктуризации ссудной задолженности	12,549	78292592
4. Сбой IT систем	11,735	73214086
5. Нарушение сотрудниками банка порядка работы с материалами, являющимися персональными данными и составляющими банковскую тайну	9,004	56175512
6. Просчеты и недовложение средств в инкассаторскую сумку	13,906	86758848
7. Кассовые просчеты сотрудников	4,78	29822184
8. Прочие	21,605	
Итого	100	623895066
Среднее арифметическое	-	77 986 887
Среднеквадратическое отклонение	-	87380635

Составлена автором

Осуществим расчет вероятности потерь от реализации репутационных рисков в Банке В, воспользовавшись Монте-Карло симуляцией. За основу возьмем нормальное (гауссово) распределение, при котором большинство возможных значений результатов группируются в центральной части графика и лишь немногие, менее вероятные, распределяются по его краям, распределение симметрично, медиана находится точно посередине между верхней и нижней границами 90%-ного доверительного интервала (CI);

«хвосты» графика бесконечны; значения за пределами 90%-ного доверительного интервала маловероятны, но все же возможны.

Для моделирования можно также воспользоваться логнормальным распределением, исходя из того, что каждое следующее значение будет ниже значения предыдущего периода.

Воспользовавшись электронными таблицами Excel, сгенерируем 100 случайно нормальных распределенных значений, находящихся в диапазоне от 10 млн руб. (минимально) до 260 млн. руб. (максимально), исходя из данных таблицы 3.7 о возможной величине потерь от операционных ошибок сотрудников (нарушение сотрудниками банка порядка работы с материалами, являющимися персональными данными и составляющими банковскую тайну, кассовые просчеты, просчеты и недовложение средств в инкассаторскую сумку, нарушение порядка реструктуризации ссудной задолженности) (Приложение В, рисунок 3.7).

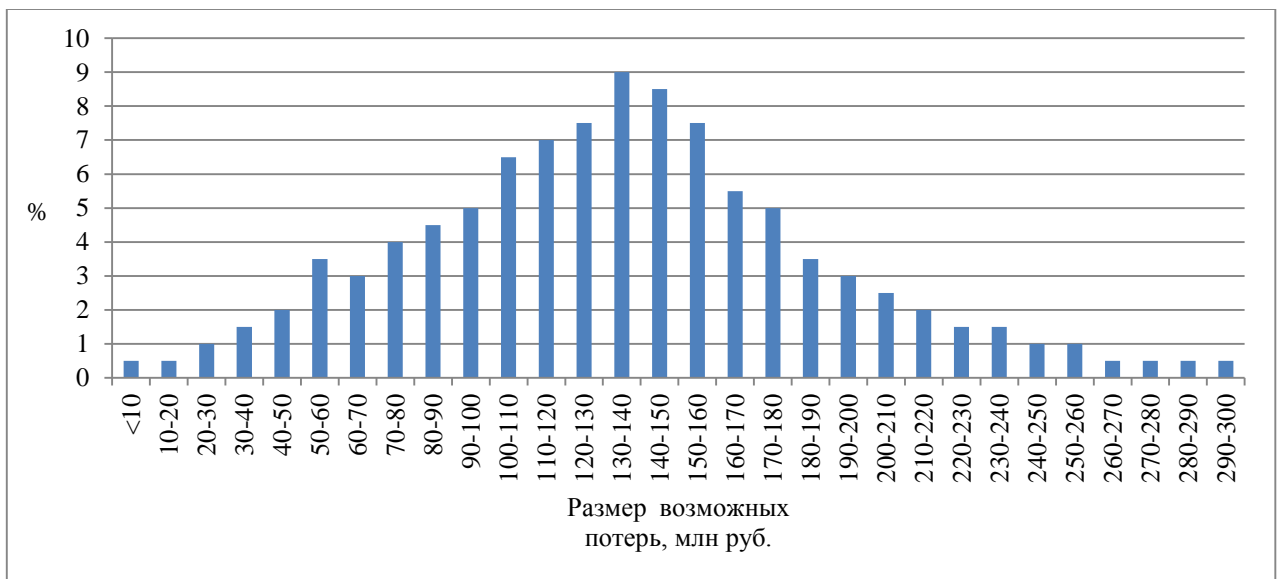


Рисунок 3.7 – Вероятность распределения возможной величины потерь в результате операционных ошибок сотрудников по диапазонам значений, %

Так как нами использовано лишь 100 случайных значений, распределение получилось не таким уж и симметричным. Тем не менее,

около 90% значений попали в диапазон от 10 до 260 млн руб., а именно 97,5% (таблица В.2 приложения В).

Для повышения точности симуляции методом Монте-Карло на следующем этапе создадим в Excel 10 000 строк сценариев по всем группам рисков (таблицы В.3, В.4 Приложения В).

График распределения общей величины потерь представлен на рисунке 3.8.

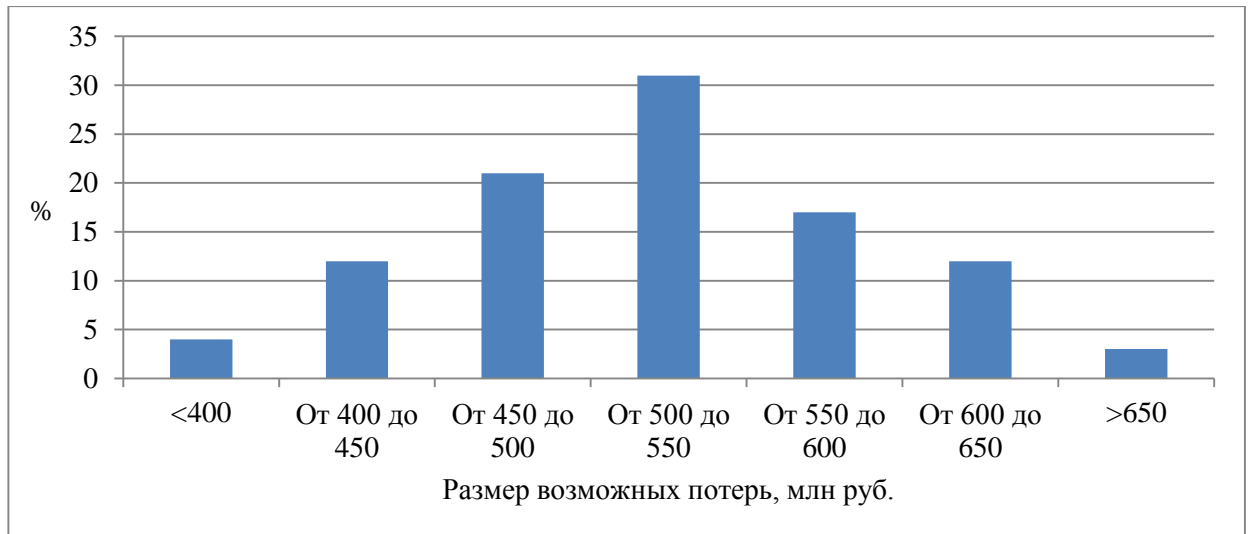


Рисунок 3.8 – Вероятность распределения общей возможной величины потерь по диапазонам значений, %

Из всех полученных значений общей величины риска примерно 16% случаев его реализации будут сопряжены с потерями величиной меньше 450 млн руб. Это означает, что вероятность ущерба составляет 16%. Данное число представляет содержательную оценку риска.

Для моделирования степени репутационного риска целесообразно также использовать нечетко-множественные описания или аппарат нечетких данных [116].

Поскольку гистограмма – это математический объект вида:

$$\Gamma = \{X, N, \Delta, Z\}, \quad (3.6)$$

где $X = [x_{min}, x_{max}]$ – интервал показателя для анализа;

N – число ячеек гистограммы (для рисунка 3.7 $N = 30$, для рисунка 3.8 $N = 7$);

$\Delta = (x_{max} - x_{min})/N$ – шаг гистограммы;

Z – вектор числа попаданий квазистатистики в соответствующую ячейку гистограммы размерностью N .

Поскольку нами использован нормальный закон распределения, то в нормированной гистограмме вектор Z заменен вектором

$$z_i = \frac{Z_i}{\max_i Z_i} \quad i = 1 \dots N \quad (3.7)$$

Согласно теории нечетких множеств, можно выстроить меру схожести нормированных гистограмм, использовав меру Хэмминга. В этом случае схожие гистограммы имеют меру схожести 0, а расходящиеся – 1, то есть носитель критерия – стандартный 01-носитель.

Обычно критерию схожести придают лингвистическую интерпретацию в виде пенташкалы:

ОН – очень низкая;

Н – низкая;

Ср – средняя;

В – высокая;

ОВ – очень высокая.

Задачей нашего исследования является определение степени риска и величины потерь в лингвистической интерпретации по гистограмме, изображенной на рисунке 3.7. В этом случае необходимо построить пенташкалу, каждому словесному элементу которой отвечает нечеткое число.

В случае стандартной пенташкалы, определенной на 01-носителе, абсциссы нейтральных точек на 01-носителе имеют координаты (0,2; 0,4; 0,6; 0,8) [115], а сам такой пятиуровневый классификатор, построенный на трапецевидных нечетких числах, имеет вид рисунка 3.9.

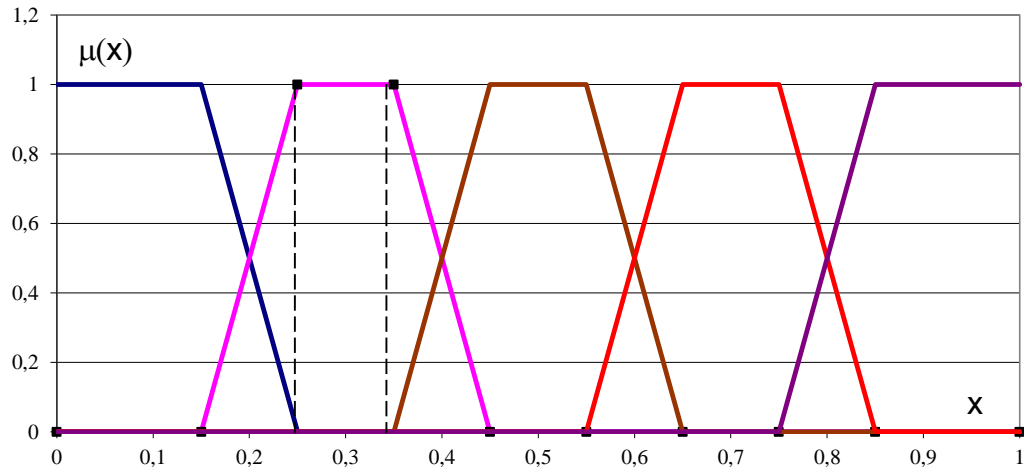


Рисунок 3.9 - Стандартная пенташкала на 01-носителе

Так, если очень низкое значение фактора x находится в пределах от 0 до 0,25, но эксперт не уверен в оценке и уточняет, что при $x > 0,25$ уровень не является очень низким, а при $x < 0,15$ уровень является очень низким. Тогда интервал $[0,15; 0,25]$ и будет зоной неопределенности в оценке, которая может быть описана наклонным ребром трапециевидного нечеткого числа. Достоинством такого описания является наличие нейтральной точки посреди интервала неопределенности и монотонное убывание экспертной уверенности в классификации по мере роста x [116].

Трапециевидные числа и называют нечетким интервалом, поскольку можно сопоставить трапециевидному числу высказывание такого вида: «низкое значение параметра x колеблется где-то от 0,2 до 0,4. В слове «где-то» заключена та суть, что левый конец интервала составляет примерно 0,2, а правый – примерно 0,4, и эта примерность интерпретируется ребром трапеции с соответствующим наклоном.

По гистограмме нормального распределения пенташкала строится исходя из определения среднего значения μ и среднеквадратического отклонения σ . Так, набор из пяти узловых точек пятиуровневого классификатора выглядит [116]:

$$\begin{aligned}
\mu_1 &= \mu - t_1\sigma, \\
\mu_2 &= \mu - t_2\sigma, \\
\mu_3 &= \mu, \\
\mu_4 &= \mu + t_2\sigma, \\
\mu_5 &= \mu + t_1\sigma,
\end{aligned}
\tag{3.8}$$

где t_i – коэффициенты Стьюдента.

Для каждой узловой точки уровень фактора распознается со стопроцентной уверенностью. Например, точка μ_1 отвечает очень низкому уровню фактора (ОН), μ_2 – низкому (Н) и т.д.

Если разделить отрезок $[\mu_i, \mu_{i+1}]$ на три зоны: абсолютной уверенности, пониженной уверенности и абсолютной неуверенности, то длины этих трех зон составляют пропорцию $1 : r : 1$, где параметр $r \geq 0$ выражает глубину неуверенности. Для случая стандартной пенташкалы на 01-носителе $r = 2$, поэтому выбор r остается на усмотрение разработчиков классификатора.

Вернемся к рисунку 3.7. По гистограмме для носителя $x = [0, 300]$ определяем: $\mu = 150$, $\sigma = 90,92$. Также задаемся $r = 1$, т.е. все зоны (уверенности – пониженной уверенности – неуверенности) имеют равную длину.

Значение 35 носителя гистограммы представляется экспертам очень низким, а значение 265 – очень высоким. Отсюда следует $t_1 = (150 - 35) / 90,92 = (265 - 150) / 90,92 = 1,265$. Значение 55 носителя представляется экспертам низким, поэтому $t_2 = (150 - 55) / 90,92 = 1,044$. Соответственно, непротиворечивая классификация дает $\mu_4 = \mu + t_2\sigma = 150 + 1,044 \cdot 90,92 = 245$.

Таким образом, интервалы зон абсолютной уверенности следующие:

ОН: $[0; 35 + (55 - 35) / 3] = [0; 41,67]$;

Н: $[55 - (55 - 35) / 3; 55 + (150 - 55) / 3] = [48,33; 86,67]$;

Ср: $[150 - (150 - 55) / 3; 150 + (245 - 150) / 3] = [118,33; 181,67]$;

$$B: [245 - (245 - 150) / 3; 245 + (265 - 245) / 3] = [213,33; 251,67];$$

$$OB: [265 - (265 - 245) / 3; 300] = [258,33; 300].$$

Соответственно, по узловым точкам и интервалам абсолютной уверенности можно построить пенташкалу, представленную на рисунке 3.10.

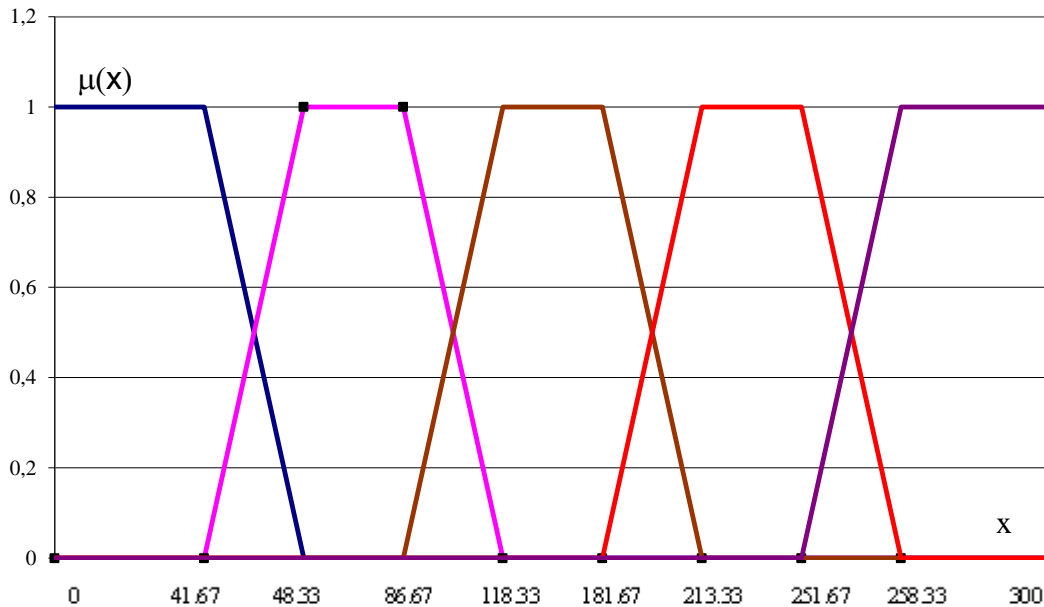


Рисунок 3.10 - Пенташкала для гистограммы вероятности возможной величины потерь в результате операционных ошибок сотрудников

Следовательно, интерпретируя полученные значения, можно сделать вывод, что уровень потерь от 0 до 41,67 млн руб. будет являться для исследуемого банка очень низкой величиной, от 48,33 до 86,67 млн руб. – низкой, от 118,33 до 181,67 млн руб. – средней, от 213,33 до 251,67 млн руб. – высокой и свыше 258,33 млн руб. – очень высокой величиной.

Теперь рассмотрим рисунок 3.8, отображающий вероятность распределения общего уровня потерь по банку. По гистограмме для носителя $x = [0, 700]$ среднее значение $\mu = 350$, $\sigma = 223,6$. Также задаемся $r = 1$, т.е. все зоны (уверенности – пониженной уверенности – неуверенности) имеют равную длину.

Значение 150 носителя гистограммы представляется экспертам очень низким, а значение 550 – очень высоким. Отсюда следует $t_1 = (350 - 150) /$

$223,6 = (550 - 350) / 223,6 = 0,894$. Значение 250 носителя представляется экспертам низким, поэтому $t_2 = (350 - 250) / 223,6 = 0,447$. Соответственно, непротиворечивая классификация дает $\mu_4 = \mu + t_2\sigma = 350 + 0,447 \cdot 223,6 = 450$.

Таким образом, интервалы зон абсолютной уверенности следующие:

$$\text{ОН: } [0; 150 + (150 - 350) / 3] = [0; 83,33];$$

$$\text{Н: } [250 - (250 - 150) / 3; 250 + (350 - 250) / 3] = [216,67; 283,33];$$

$$\text{Ср: } [350 - (350 - 250) / 3; 350 + (450 - 350) / 3] = [316,67; 383,33];$$

$$\text{В: } [450 - (450 - 350) / 3; 450 + (550 - 450) / 3] = [416,67; 483,33];$$

$$\text{ОВ: } [550 - (550 - 450) / 3; 700] = [516,67; 700].$$

Соответственно, по узловым точкам и интервалам абсолютной уверенности можно построить пенташкалу, представленную на рисунке 3.11.

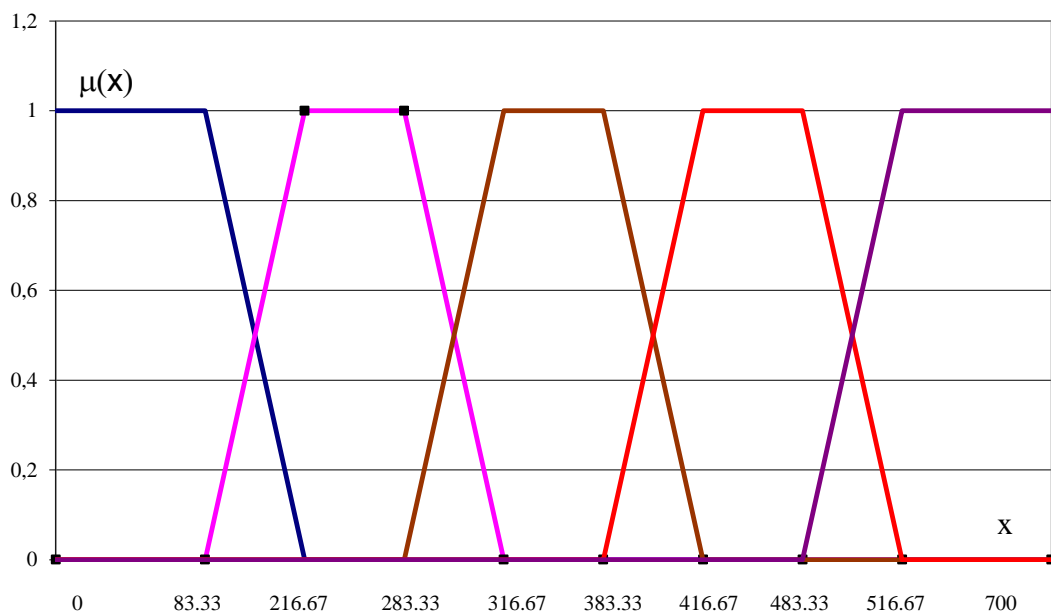


Рисунок 3.11 – Пенташкала для гистограммы вероятности общей величины потерь

Следовательно, интерпретируя полученные значения, можно сделать вывод, что уровень потерь от 0 до 83,33 млн руб. будет являться для исследуемого банка очень низкой величиной, от 216,67 до 283,33 млн руб. –

низкой, от 316,67 до 383,33 млн руб. – средней, от 416,67 до 483,33 млн руб. – высокой и свыше 516,67 млн руб. – очень высокой величиной.

Следует подчеркнуть, что в дальнейшем можно уточнять классификатор на основании дополнительных сведений или умозаключений, а также передвигать узловые точки и получать новые функции принадлежности.

Продолжим исследования на основе применения теории нечетких данных.

Используя двухуровневую байесовскую сеть доверия, построенную нами выше (рисунок 3.5), наложим на нее систему отношений предпочтения Φ :

$$\Phi = \{S_1 \} = n; B_2 \} = A_2; B_1 \} = A_1 \} \quad (3.9)$$

в которой $\} =$ соответствует обозначению предпочтения, а \approx соответствует обозначению безразличия.

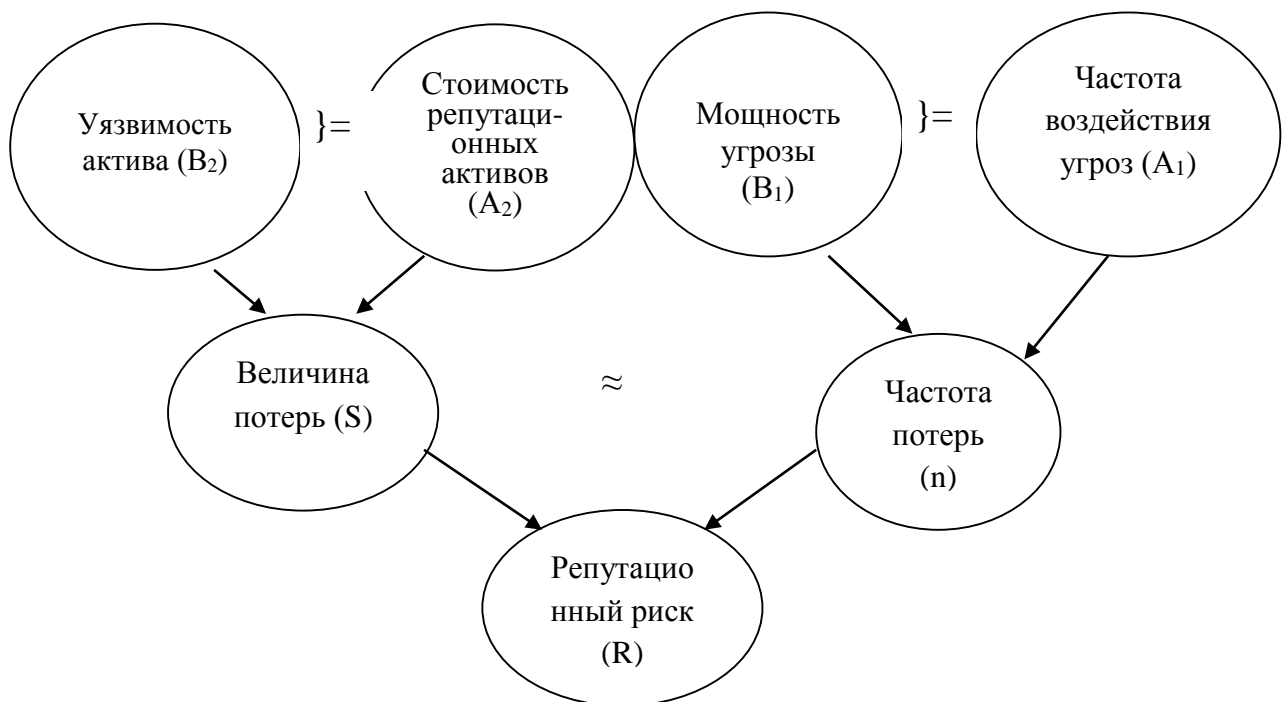


Рисунок 3.12 – Древоподобная иерархия R с наложенной на нее системой Φ

Чтобы произвести оценку риска количественно и качественно, осуществим агрегирование данных, отображенных в рамках древоподобной иерархии; при этом агрегирование проводится по направлению дуг графа.

Для агрегирования применяется ОWA-оператор Ягера [224], причем весами в свертке выступают коэффициенты Фишберна (OWA - Ordered Weighted Averaging – осреднение с упорядоченными весами) [116].

Для каждого показателя иерархии второго уровня в системе убывающего предпочтения N альтернатив вычисляются коэффициенты Фишберна [116, 178, 182]:

$$p_i = \frac{2(N-i+1)}{(N+1)N} \quad i = 1..N \quad (3.10)$$

где p_i – весовой коэффициент Фишберна для показателя x_i ;

N – общее количество показателей в иерархии, $N > 0$;

i – порядковый номер показателя x_i в группе.

В системе безразличных друг другу N альтернатив – набор равных весов равен:

$$p_i = N^{-1} \quad i = 1..N \quad (3.11)$$

При этом если в систему входят только отношения предпочтения, то:

$$r_N = 1, r_{i-1} = r_i + 1, K = 1 + 2 + \dots + N = N(N+1)/2, \quad (3.12)$$

где r_i – числители рекурсивных дробей;

K – сумма полученных числителей или общий знаменатель дробей Фишберна.

То есть
$$p_i = r_i / K \quad (3.13)$$

Обычно стандартный классификатор проецирует нечеткое лингвистическое описание на 01-носитель непротиворечивым способом, симметрично располагая узлы классификации (0,1; 0,3; 0,5; 0,7; 0,9). В этих узлах значение соответствующей функции принадлежности равно единице, а всех остальных функций – нулю. Неуверенность эксперта в классификации убывает (возрастает) линейно удалением от узла (с приближением к узлу, соответственно); при этом сумма функций принадлежности во всех точках носителя равна единице [116].

Следовательно, если по каждому показателю ($F_{*1} \dots F_{*N}$) на выбранном подуровне иерархии известны лингвистические оценки, а также определена

система весов Фишберна на основе системы предпочтений Φ , то лингвистические оценки определяются из соотношений семейства функций принадлежности [116]:

$$\text{OH: } \mu_1(x) = \begin{cases} 1; & 0 \leq x < 0,15 \\ 10(0,25 - x); & 0,15 \leq x < 0,25 \\ 0; & 0,25 \leq x < 1 \end{cases} \quad (3.14)$$

$$\text{H: } \mu_2(x) = \begin{cases} 0; & 0 \leq x < 0,15 \\ 10(x - 0,25); & 0,15 \leq x < 0,25 \\ 1; & 0,25 \leq x < 0,35 \\ 10(0,45 - x); & 0,35 \leq x < 0,45 \\ 0; & 0,45 \leq x \leq 1 \end{cases} \quad (3.15)$$

$$\text{C: } \mu_3(x) = \begin{cases} 0; & 0 \leq x < 0,35 \\ 10(x - 0,35); & 0,35 \leq x < 0,45 \\ 1; & 0,45 \leq x < 0,55 \\ 10(0,65 - x); & 0,55 \leq x < 0,65 \\ 0; & 0,65 \leq x \leq 1 \end{cases} \quad (3.16)$$

$$\text{B: } \mu_4(x) = \begin{cases} 0; & 0 \leq x < 0,55 \\ 10(x - 0,55); & 0,55 \leq x < 0,65 \\ 1; & 0,65 \leq x < 0,75 \\ 10(0,85 - x); & 0,75 \leq x < 0,85 \\ 0; & 0,85 \leq x \leq 1 \end{cases} \quad (3.17)$$

$$\text{OB: } \mu_5(x) = \begin{cases} 0; & 0 \leq x < 0,75 \\ 10(x - 0,75); & 0,75 \leq x < 0,85 \\ 0; & 0,85 \leq x < 1 \end{cases} \quad (3.18)$$

Определим степень риска на основе графа иерархий (таблица 3.8).

Таблица 3.8 - Матрица оценки уровня риска банка В на основе функций принадлежности и коэффициентов Фишберна

Шифр фактора	Наименование фактора	Вес Фишберна	Уровень риска				
			ОН	Н	С	В	ОВ
R	Репутационный риск						
S	<i>Величина потерь</i>						
B2	Уязвимость актива	0,428	0	0,22	0,78	0	0
A2	Стоимость репутационного актива	0,286	0	0,36	0,64	0	0
n	<i>Частота потерь</i>						
B1	Мощность угрозы	0,143	1	0	0	0	0
A1	Частота воздействия угроз	0,143	1	0	0	0	0

Составлено автором

Соответственно, степень репутационного риска банка и уровень потерь оцениваются как средние. Несмотря на низкий уровень влияния частоты потерь, зависящих от мощности угрозы и частоты воздействия угроз, уровень риска распознается как средний, потому что прочие факторы (уязвимость актива и стоимость репутационного актива) преобладают в своих «средних» оценках.

3.3 Развитие инструментария управления репутационным риском кредитной организации в аспекте требований международного регулятора

Базельское Соглашение II «Международная конвергенция измерения капитала и стандартов капитала» рассматривает репутационный риск банка в составе 2-го компонента «надзорный процесс», признавая при этом, что он нелегко поддается измерению, но рекомендуя банковской отрасли разрабатывать методы управления всеми аспектами этого риска [19, 77, 207]. Соответственно, очевидна целесообразность развития инструментов

управления репутационным риском банка в рамках 2-го компонента Базельского соглашения II.

Международные банки (например, Deutsche Bank, Dresdner Bank и др.) не рекомендуют резервировать экономический капитал под репутационный риск как под типичный стратегический риск, поскольку существуют внутренние и внешние нормативы обеспечения капиталом кредитного, рыночного, операционного и иных рисков, обуславливающих прямые убытки. Ведущий российский банк ПАО «Сбербанк России» относит риск потери деловой репутации к числу существенных прочих рисков. С надзорной и внутрикorporативной точек зрения, репутационный и операционный риски банка разграничивают. С учетом требований международного регулятора, резервирование капитала должно быть направлено не на компенсацию прямого риска убытка, так как «ущерб репутации» – это нематериальный ущерб, как правило, отрицательно влияющий на будущие операции. Резервировать капитал банка под будущие неполученные доходы невозможно, что и признает Базельский комитет по банковскому надзору и регулированию, рекомендуя исключать в рамках действующих Базельских стандартов из основного капитала 1-го уровня гудвилл и нематериальные активы [18]. Вычитаемая сумма очищается от любых ассоциированных отложенных налоговых обязательств, потенциально подлежащих погашению, (аннулированию) в случае, если бы гудвилл и нематериальные активы обесценивались / переставали учитываться в рамках соответствующих стандартов бухгалтерского учета. Предложенная корректировка разрешает проблему существенного уровня неопределенности того, что нематериальные активы могли бы иметь положительную стоимость реализации в периоды стресса или несостоятельности, а также исключает преимущества недобросовестных банков, представляющих реальные активы и обязательства.

Исследования Базельского комитета по банковскому надзору подтверждают, что одно из самых проциклических проявлений – сбои в процессах управления рисками и системе покрытия капиталом основных рисков, к которым, несомненно, относится репутационный риск [18]. В аспекте требований международного регулятора при расчете собственного капитала⁴ банка целесообразно выделять репутационную составляющую в форме «репутационной надбавки», обеспечивающей «репутационный запас прочности» и характеризующей возможности развития банка в условиях неожиданных отклонений от плана (по причине внезапного появления новых деловых возможностей) – неблагоприятных событий / штрафов регулятора, негативно влияющих на репутацию банка. В результате, в процессе управления репутационным риском банка реализуются стратегии его ограничения / предупреждения, диверсификации, разделения / перераспределения / страхования.

Еще в 1997 г. в документе «Базовые принципы эффективного надзора за банковской деятельностью» (6-й принцип) была определена необходимость стимулирования формирования капитала выше минимума. Делая экскурс в банковскую историю, необходимо отметить, что в 1991–2000 гг. Банк России, устанавливая нормативы достаточности капитала, ориентировал только на их количественный рост, нарушая в итоге принципы эффективного банковского надзора.

В аспекте 2-го компонента Базеля II «надзорный процесс» отмечается, что банкам следует обеспечивать уровень капитала для покрытия рисков выше минимальных регулятивных нормативов, ответственность за соблюдение которого несет руководство. Банкам необходимо иметь такой запас, чтобы риски отдельных банков или экономики в целом могли не учитываться в рамках компонента Базеля II «надзорный процесс». При этом международный регулятор рекомендует учитывать внешние факторы (последствия цикла

⁴ Формирование надбавок справедливо, исходя из определения экономической сущности собственного капитала как буфера ущерба.

деловой активности, макроэкономическую среду), указывая таким образом на учет взаимосвязи экономических циклов и общей макроэкономической среды при определении надбавок капитала. В Базеле II «резервы под экономический цикл» рассматриваются как варьирующаяся во времени компонента норматива достаточности капитала.

Стоит отметить справедливость позиций председателя Базельского комитета по банковскому надзору МакДоноу и главы Banco de España Х. Караугус о направлении Базеля II на снижение проциклических эффектов [18, 196].

Вместе с тем допускается установление минимального ориентировочного коэффициента капитала, а также категории капитализации банка выше минимальных показателей (хорошо и адекватно капитализированный банк), отражающих в итоге деловую репутацию банка. Принимая во внимание необходимость учета факторов, доступных общественности при установлении целевого уровня достаточности капитала или категории обеспеченности капиталом сверх нормативного уровня, можно предположить, что международный регулятор в таких нормативах ориентирует на учет репутационного риска банка.

Изучая эволюционно нормативно-правовую базу международного регулятора, имеющую непосредственное отношение к регулированию репутационного риска отметим, что консультативный материал Базельского комитета по банковскому надзору «Повышение устойчивости банковского сектора» [92] ранжирует предназначение элементов капитала по уровням⁵. Так, компоненты капитала 1-го уровня (обыкновенные акции, нераспределенная прибыль) должны в полной мере поглощать потери текущей деятельности банка, элементы, включаемые в добавочный капитал 1-го уровня, – убытки в период функционирования банка, а в капитал 2-го уровня – убытки при его ликвидации. Инструменты капитала 1-го уровня способствуют перенесению бремени убытков

⁵ Базель I, II ориентированы на то, что капитал 1-го уровня поглощает потери в процессе текущей деятельности банка, а капитал 2-го уровня – при его ликвидации.

в процессе функционирования банка, исключая платежный дефолт по платежам, осуществляемым по усмотрению эмитента, ограничивая несостоятельность по балансу за счет инструмента, не учитывающего в составе обязательств, превышающих активы, если такие критерии балансового отчета составляют часть используемого национального законодательства о несостоятельности [19, 207]. Для исключения нарушений минимальных требований достаточности капитала с учетом лучшего зарубежного опыта рекомендуются простые правила «поддержания, сохранения» капитала, предусматривающие наращивание резервных запасов капитала свыше регулятивного минимума в фазах роста, бума экономического цикла. Допускается, что при полном использовании резервных запасов они воссоздаются за счет распределяемой прибыли, в том числе сокращения выплат дивидендов, выкупа акций и выплат бонусов сотрудникам. Причем отсутствуют предпочтительные выплаты дивидендов ⁶, предусмотренные относительно иных элементов, классифицированных как эмитированный капитал наивысшего качества. Дивиденды выплачиваются только после того, как все правовые и контрактные обязательства выполнены, платежи по инструментам капитала более высокого уровня субординированности осуществлены. Соответственно, отсутствуют обстоятельств, при которых выплаты дивидендов обязательны, а невыплаты расцениваются как события дефолта.

Стандарты минимальных значений сохранения капитала отдельного банка приведены в Приложении Ж [92]. При этом международный регулятор особое значение уделяет доходам, полученным от частного сектора.

Базель III оптимизирует распределение капитала, предусматривая ввод обязательных надбавок сохранения капитала (Приложение Ж) не менее 2,5 % активов, взвешенных по риску в течение всего времени, увеличивая в итоге требования к базовому капиталу, капиталу 1-го уровня, совокупному капиталу; контрциклическая надбавка – 0 – 2,5%, капиталы 1-го и 2-го

⁶ Это требование отмечается и во 2-м компоненте Базеля II «надзорный процесс».

уровней могут достигать 13 % – 2-й дополнительный фонд в период высоких темпов роста кредитования, ограничивающий доступность кредитов в этот период ⁷, одновременно сокращая давление в спад; системнозначимая надбавка – 1 – 2,5% допускает требования к совокупному капиталу в 15,5 % . Антициклическая надбавка капитала устанавливается по усмотрению высшего менеджмента банка [18]. То есть требования международного регулятора направлены на наращивание запаса прочности капитала, превышающего регулятивные минимальные стандарты. Это ориентировано на повышение и укрепление качества, состава и прозрачности регулируемой капитальной базы, способствуя покрытию убытков при нормальном и ликвидационном сценариях, благоприятно, в итоге, влияя на репутацию банка.

В Базеле III для исключения именно репутационного риска банков в посткризисный период предусматривается предоставление дешевой правительственной финансовой помощи, что, однако, в последующем может обусловить причину нового банковского кризиса. Так, неконтрактные обязательства ⁸ встраивают в финансовые продукты и инструменты, реализуемые, спонсируемые / образованные финансовым учреждением, приводящие к непредвиденному росту статей баланса в результате финансовой поддержки, предоставляемой, в свою очередь, для избежания репутационного риска. Базель III в качестве специфических и рыночных стрессовых ситуаций определяет необходимость финансирования роста активов в банковском балансе, обусловленного выполнением неконтрактных обязательств для минимизации репутационного риска [18].

Принимая во внимание требования международного регулятора в эволюционном аспекте 1997–2017 гг., а также отдельные положения

⁷ Национальным регуляторам рекомендуется принимать решение о вводе контрциклической надбавки исходя из соотношения общих кредитов и ВВП.

⁸ Продукты, инструменты, по ликвидности и обращаемости которых клиенты / держатели уверены, что если с коммерческой точки зрения банк не оправдывает данных ожиданий, то он подвергается серьезному репутационному / иному риску.

стандартов качества управления репутационным риском в банках, ориентированных на практику «опережающего реагирования на риск», важно отметить, что способствовать сохранению и поддержанию репутации банка в различных фазах экономического цикла поможет введение «репутационных надбавок» – нового инструмента регулирования репутационного риска на микроуровне. Ключевые положения при вводе «репутационной надбавки», обеспечивающей «репутационный запас прочности», в системе репутационного банковского риск-менеджмента следующие:

1. Инструменты собственного капитала банка формируют, согласно принятой стратегии развития, в разрезе фаз экономического цикла⁹; при изменении фаз экономического цикла одна стратегия трансформируется в другую.

В основу ранжирования элементов собственного капитала, выступающих «репутационной надбавкой», положен принцип сохранения, поддержания капитала для формирования резервных запасов репутационной прочности, которые в первую очередь можно использовать в фазах спада и кризиса экономического цикла, а также при оздоровлении экономики.

Международный регулятор в аспекте Базеля III указывает, что надбавки формируются из инструментов базового капитала. Национальный регулятор (Инструкция Банка России от 03.12.2012 г. № 139-И «Об обязательных нормативах» [5]), определяя для всех банков надбавки поддержания достаточности капитала, их источником выделяет нераспределенную прибыль, отмечая при этом, что соблюдение минимально допустимого числового значения надбавок обеспечивается источниками базового капитала. При этом величина надбавки поддержания достаточности капитала, установленная по требованиям Банка России, отвечает положениям Базеля III. Поддерживая идею международного, национального регуляторов,

⁹ Вступление и действие отдельных положений Базеля III в российской банковской системе 01.02.2014–01.01.2017 гг. в рамках среднесрочного цикла развития национальной экономики описывается преимущественно в фазе спада экономического цикла.

справедливо вести речь о введении в системе репутационного риск-менеджмента регионального банка «репутационной надбавки», устанавливаемой на уровне высшего менеджмента банка, ориентированной на минимизацию проблем цикличности в процессе формирования и использования капитала банка, что в итоге сохранит его репутацию в каждой фазе экономического цикла.

«Репутационной надбавкой» может выступать эмиссионный доход, поскольку термин «надбавка» иногда заменяют формулировкой «добавочный капитал сверх номинала» (*capital in excess of par*) или «дополнительно оплаченный капитал» (*additional paid in capital*). Поскольку по существу термин «добавочный» капитал произошел от «добавить к уставному», можно суммировать уставный и добавочный капиталы, учитывая при этом стратегию развития банка и фазы экономического цикла. Разница между номинальной и рыночной стоимостью акций (долей) характеризует репутацию банка. По мере того как банк начинает получать прибыль и наращивать активы, соответствующие поступления направляются на счета акционеров в виде нераспределенной прибыли (*retained earnings*). В результате нераспределенная прибыль¹⁰ – второй основной источник «репутационной надбавки» собственного капитала банка в соответствующих пропорциях в фазах оживления, роста, бума экономического цикла. Причем к такому компоненту собственного капитала, как нераспределенная прибыль, можно применять регулятивные корректировки. Важно учитывать, что национальный регулятор, в отличие от международного, ужесточает требования к качеству базового капитала, требуя подтверждения прибыли аудиторами. Соответственно, «репутационной надбавкой» может выступать прибыль прошлых лет, входящая в состав дополнительного капитала, не подтвержденная аудиторами до 1 июля года, следующего за отчетным. До принятия аудиторской организацией решения о подтверждении прибыли

¹⁰ Резервный капитал (*reserves*) используется для собирательного обозначения части средств акционеров, не являющейся оплаченным акционерным капиталом.

банковские менеджеры, аппарат управления могут регулировать величину «репутационной надбавки», нивелируя, таким образом, недостатки в распределении источников капитала по фазам экономического цикла. При этом резервный фонд, прибыль, относящаяся к базовому капиталу, должны подвергаться усиленному мониторингу в разрезе фаз экономического цикла. Подчеркнем, что использование прибыли текущего года, входящей в состав дополнительного капитала, как источника «репутационной надбавки» может обусловить некоторую неопределенность, поскольку ее уменьшает рост расходов.

2. Идентификация элементов капитала, негативно влияющих на «репутационную прочность» банка. Базель III не ограничивает включение прироста стоимости имущества при переоценке в дополнительный капитал, негативно влияющий на репутацию банка. Увеличение дополнительного капитала банка за счет прироста стоимости имущества при переоценке отрицательно влияет на финансовый результат, поскольку растет величина налога на имущество, что в итоге может ограничить размер «репутационной надбавки», сформированной нераспределенной прибылью в фазах оживления, роста, бума.

Исходя из того, что стандарты качества управления репутационным риском в банках рекомендуют интегрировать мониторинг в процесс управления им [174], его целесообразно применять при регулировании «репутационной надбавки».

3. Регулярный мониторинг изменения величины нематериальных активов, скорректированных на начисленную амортизацию, деловой репутации, вложений в создание и приобретение нематериальных активов, корректирующих базовую величину капитала исходя из того, что такое уменьшение может ограничить инновационное развитие банка, а именно приобретение / собственную разработку современных информационных технологий и программное обеспечение в каждой фазе экономического

цикла.

4. Регулярный мониторинг изменения величины субординированного кредита как инструмента, обеспечивающего репутационную прочность собственного капитала банка в фазах спада, кризиса. При использовании такого инструмента особое внимание рекомендуется обращать на то, что расходы по обеспечению субординированного кредита относятся на чистую прибыль банка и, при ее недостатке, капитал с субординированным кредитом будет сокращаться у банков, его предоставивших, что негативно повлияет на их доходность, повысит финансовый риск, ограничивая впоследствии формирование «репутационной надбавки» нераспределенной прибылью. В стандартах качества управления репутационным риском в банках одним из факторов репутационного риска признается неисполнение договорных обязательств перед кредиторами, вкладчиками и иными клиентами и контрагентами [174], что может проявиться и при выполнении субординированных обязательств.

5. Регулярный мониторинг изменения величины резервного фонда, включаемого в состав базового и дополнительного капитала. Исходя из экономического предназначения резервного фонда – компенсация непредвиденных убытков в деятельности банков – его формирование обосновано в фазах спада и кризиса, а в фазах бума, роста его излишек обусловит недостаток средств для вложений и потерю прибыли.

6. Регулярный мониторинг изменения величины начисленных и выплаченных дивидендов собственникам банка, исходя из требований Базеля III о возможности их сокращения для создания резервных запасов капитала. Практика свидетельствует, что российские региональные кредитные организации более склонны не затрагивать интересы акционеров по снижению стоимости акций, воздерживаясь от выплаты дивидендов.

7. Регулярный мониторинг иных элементов собственного капитала, изменение которых влияет на доходность банка.

8. Учет организационно-правовой формы банка. При формировании «репутационной надбавки» за счет эмиссионного дохода в фазах оживления, роста, бума важно принимать во внимание, что российское законодательство ограничивает перечень источников формирования капитала банка, созданного в форме ООО, в отличие от АО, имеющих право выпускать облигации и иные эмиссионные ценные бумаги, кроме акций.

9. Учет регионального фактора при формировании «репутационной надбавки» из-за различий в уровне развития финансовых рынков, особенностей национальной банковской системы. Поскольку акции не всех российских банков обращаются на бирже, отдельные из них имеют невысокие котировки, затруднительно формирование эмиссионного дохода, который может выступать «репутационной надбавкой» в фазах оживления, роста, бума. Вместе с тем, ограничение в обращении кумулятивных и некумулятивных привилегированных акций затрудняет их учет в составе добавочного и дополнительного капитала, а также использование в качестве инструмента регулирования на основе конвертации в обыкновенные акции при снижении норматива достаточности базового капитала менее 2 %. Соответственно, в качестве «репутационной надбавки» банковские риск-менеджеры могут использовать величину уставного капитала и эмиссионного дохода, отнесенных, как в состав основного базового / добавочного, так и / или дополнительного капитала (в исключительных случаях).

10. Участие в процессе регулирования «репутационной надбавки» высшего банковского менеджмента, а при необходимости создание комитета по репутационным рискам. При регулировании «репутационной надбавки» банковским менеджерам необходимо особое внимание уделять сценарному планированию, одним из инструментов которого является реализация метода Монте-Карло в системе репутационного риск-менеджмента. Вместе с тем стандарты качества управления репутационным риском в банках рекомендуют результаты комплексного тестирования репутационного риска

учитывать при прогнозировании размера капитала с учетом риска (обратный процесс) [174]. Старший менеджмент банка должен обеспечить включение «репутационной надбавки» в систему репутационного риск-менеджмента и рисковую культуру.

11. Формирование «репутационной надбавки» напрямую обеспечивает развитие риск-культуры банка, поскольку ключевая цель формирования риск-культуры – повышение роли 1-й линии защиты от рисков, к которой относится и создание надбавок капитала. Риск-культура должна обеспечивать активное использование планирования «репутационной надбавки» в процессе управления репутационным риском, формируя в итоге коллективную способность сотрудников идентифицировать, анализировать, открыто обсуждать и реагировать на существующие и будущие репутационные риски банка.

12. Классификация стратегий формирования «репутационного запаса прочности» банка (таблица 3.9). Стратегию рекомендуется оценивать на основе показателей, характеризующих структуру собственного капитала банка с позиции «репутационной прочности», а также определения регулятивной надбавки в показателях достаточности капитала в аспекте российских и международных стандартов банковского регулирования. Российская методика определения величины собственных средств (капитала) с учетом международных подходов (Базель III) отражена в Положении Банка России от 28.12.1995 г. №395 «О методике определения величины собственных средств (капитала) кредитных организаций (Базель III)» [4].

Таблица 3.9 - Стратегии формирования «репутационного запаса прочности» в российском банке

Стратегии	Величина надбавки		Элементы собственного капитала, выступающие надбавкой	Фаза экономического цикла	Ключевые задачи / характеристика
	Регулятивная фактическая	Рекомендуемая «репутационная» ¹¹			
1	2	3	4	5	6
Ограничение / предупреждение	Высокая	Ограничена возможность формировать высокий запас «репутационной прочности» из-за неэффективного функционирования финансовых рынков и размещения капитала	Уставный капитал, субординированный кредит ¹² в составе дополнительного капитала	Спад, кризис	<p>Должно достигаться полное обеспечение капиталом репутационного риска, желательно исключить снижение экономической отдачи капитала, которое, однако, возможно. Отмечается снижение прибыли, небольшие дивиденды (учитываются требования международного регулятора), возможен провал первичного размещения акций.</p> <p>В фазах спада, кризиса высокий репутационный риск обуславливает появление убытков, рост которых снижает величину собственного капитала банка, негативно влияя в итоге на его репутацию.</p>

¹¹ Если исходить из того, что Базель III антициклическую надбавку, устанавливаемую по решению высшего менеджмента банка, к 01.01.2019 г. определяет 2,5 %, а Банк России в большей степени реализует требования Базеля III, размер «репутационной надбавки» от совокупных источников собственного капитала, распределенных по фазам экономического цикла, может составить не более 1,25 % в год, конкретная величина устанавливается на основе профессионального суждения риск-менеджеров банка с учетом «репутационной прочности» элементов собственного капитала и величин регулятивных надбавок в показателях достаточности капитала в аспекте российских и международных стандартов банковского регулирования

¹² Положение Банка России от 28.12.2012 г. № 395-П допускает регулирование норматива достаточности базового капитала ниже нормативного уровня посредством выпуска субординированных инструментов, их конвертации в обыкновенные акции, что позволяет классифицировать их как инструмент «репутационной надбавки» в фазах спада, кризиса экономического цикла

Продолжение таблицы 3.9

1	2	3	4	5	6
Диверсификация	Предельно отвечающая минимальным требованиям национального и международного регуляторов	Высокий запас «репутационной прочности»	Нераспределенная прибыль прошлых лет, включаемая в дополнительный капитал, эмиссионный доход	Бум	Банк, функционируя на грани риска, обеспечивает дополнительную прибыль, впоследствии непосредственно используемую для создания «репутационной надбавки». Необходимо создание высокого запаса «репутационной надбавки», в т. ч. компенсирующей убытки в фазе бума и формирующей существенный запас в фазах спада, кризиса. Быстрый рост рискованных активов может обусловить «сверхприбыли», отмечается высокая прибыльность капитала и уровень дивидендов.
Разделение / перераспределение / страхование	Отвечающая минимальным требованиям национального и международного регуляторов с небольшим запасом прочности	Со средним запасом «репутационной прочности»	Эмиссионный доход, часть нераспределенной прибыли прошлых лет, включаемой в дополнительный капитал	Оживление, рост	Планомерное создание запаса «репутационной прочности» для использования в фазах спада, кризиса. Доходность банка адекватна акцептованным рискам, нормальное обеспечение капиталом «репутационного риска», оптимальное поддержание прибыльности, полная экономическая отдача капитала.

Разработана автором

Оценивая элементы собственного капитала исследуемых банков (таблица 3.10, Приложение И) на «репутационную прочность», руководствуемся в первую очередь консультативным материалом Базельского комитета по банковскому надзору «Повышение устойчивости банковского сектора» [92].

Таблица 3.10 – Оценка элементов собственного капитала в ПАО «Ставропольпромстройбанк» на «репутационную прочность»

Показатели	01.02.2014 г.		01.01.2015 г.		01.01.2016 г.		01.01.2017 г.	
	абс. величина, тыс. руб.	стр-ра, %	абс. величина, тыс. руб.	стр-ра, %	абс. величина, тыс. руб.	стр-ра, %	абс. величина, тыс. руб.	стр-ра, %
1	2	3	4	5	6	7	8	9
Уставный капитал, образованный обыкновенными акциями	116400	11,0	116400	8,8	582000	55,8	582000	55,0
Эмиссионный доход, образованный при размещении обыкновенных акций	5390	0,5	5390	0,4	5390	0,5	5390	0,5
Часть резервного фонда, образованного прибылью прошлых лет	17460	1,7	17460	1,4	17460	1,7	17460	1,7
Прибыль прошлых лет, подтвержденная аудиторами	542847	51,4	607666	45,9	312226	30,0	45046	4,2
Источники базового капитала	682097	64,6	746916	56,5	917076	88,0	649896	61,4
Показатели, сокращающие источники базового капитала	15375	1,5	0	0	328057	31,5	45009	4,3
Нематериальные активы	0	0	0	0	0	0	2887	0,3
Убыток текущего года, всего, в т. ч.:	15375	1,5	0	0	328057	31,5	42122	4,0
резерв (резервы), фактически недо-созданные банком в сопоставлении с величиной, определенной нормативными актами Банка России, всего, в т. ч. согласно Положениям ЦБ РФ:								
№ 254-П	0	0	0	0	49704	4,8	40098	3,8
№ 283-П	0	0	0	0	332	0,03	0	0

Продолжение таблицы 3.10

1	2	3	4	5	6	7	8	9
Базовый капитал	666722	63,1	746916	56,5	589019	56,5	604887	57,1
Добавочный капитал	0	0	0	0	0	0	0	0
Основной капитал	666722	63,1	746916	56,5	589019	56,5	604887	57,1
Прибыль текущего года (ее часть), не подтвержденная аудиторами	0	0	122009	9,2	0	0	0	0
Прибыль прошлых лет до подтверждения аудиторами	156353	14,8	0	0	0	0	0	0
Прирост стоимости имущества за счет переоценки	233519	22,1	453686	34,3	453639	43,5	453632	42,9
Источники дополнительного капитала	389872	36,9	575695	43,5	453639	43,5	453632	42,9
Показатели, уменьшающие источники дополнительного капитала	0	0	0	0	0	0	0	0
Дополнительный капитал	389872	36,9	575695	43,5	453639	43,5	453632	42,9
Собственные средства (капитал)	1056594	100	1322611	100	1042658	100	1058519	100

Рассчитано автором по данным формы отчетности 0409123

Так, в ПАО «Ставропольпромстройбанк» на протяжении фазы спада экономического цикла в составе дополнительного капитала преобладает прирост стоимости имущества при переоценке – 22,1 % – 43,5 %. С позиции обеспечения репутации банка положительно, что величина уставного капитала, сформированного обыкновенными акциями, колеблется в пределах 8,8 % – 55,8 %, но по национальному законодательству такой элемент собственного капитала не выступает обеспечением покрытия вероятных убытков, т. к. не используется для удовлетворения претензий клиентов, а применяется только при ликвидации банка. С репутационной точки зрения положительно характеризуется постоянство резервного фонда в абсолютном и относительном выражениях.

Правомерно уменьшение базового капитала банка на сумму недосозданных резервов, поскольку таким путем банк искусственно увеличивает прибыль и, соответственно, собственный капитал. Необходимо отметить, что международный регулятор реальное недоформирование

резервов определяет одной из причин кризиса 2008 г., обусловившей введение Базеля III.

В системе репутационного риск-менеджмента АО АКБ «Тексбанк» (Приложение И) повышенный интерес вызывает существенная величина субординированного кредита. С одной стороны, в фазе спада экономического цикла субординированный кредит – инструмент регулирования репутационного риска, а с другой – его непостоянный характер, использование на возвратной основе из-за неопределенности возобновления после наступления срока погашения не позволяет покрывать непредвиденные потери. Банк имеет существенную долю уставного капитала, сформированного обыкновенными акциями, относительно постоянную величину резервного фонда. Отрицательно характеризует репутационную составляющую ПАО «Ставропольпромстройбанк», АО АКБ «Тексбанк» сокращение в составе базового капитала прибыли прошлых лет с аудиторским подтверждением, что ограничивает ее использование в благоприятные фазы экономического цикла. В этих банках важно осуществлять постоянный мониторинг изменения величины нематериальных активов.

ПАО «Ставропольпромстройбанк», АО АКБ «Тексбанк» в течение ретроспективного периода имеют в составе дополнительного капитала прибыль прошлых лет, выступающую источником «репутационной надбавки».

«БУМ-Банк» ООО (Приложение И) располагает существенной величиной резервного фонда, образованной прибылью прошлых лет, доля которого колеблется в пределах 49,3 % – 59,5 %, что нежелательно с позиции перехода в благоприятные фазы экономического цикла. При этом удельный вес уставного капитала, образованного долями, несколько меньше 45,8 % – 46,1 %, величина некачественного источника – прироста стоимости имущества при переоценке колеблется в пределах 4,5 % – 4,7 %.

На основании оценки элементов собственного капитала банка на «репутационную прочность» можно заключить, что, несмотря на то, что и национальный, и международный регуляторы определяют контрциклическую / антициклическую надбавку к показателям достаточности капитала при формировании его источников, в полной степени не учитывается фаза спада экономического цикла.

Следуя логике исследования, определим уровень регулятивной надбавки в показателях достаточности капитала в аспекте российских и международных стандартов банковского регулирования (таблица 3.11).

Из всех исследуемых банков самую высокую фактическую регулятивную надбавку $H_{1.1} - H_{1.1_{min}}$, $H_{1.1} - H_{1.1_{min}}$, $H_{1.2} - H_{1.2_{min}}$ по российским и международным стандартам имеет АО АКБ «Тексбанк». Далее следует БУМ-Банк ООО, самую низкую нормативную надбавку имеет ПАО «Ставропольпромстройбанк» – его регулятивные надбавки отвечают требованиям национального и международного регуляторов с небольшим запасом прочности. Соответственно, ПАО «Ставропольпромстройбанк», «БУМ-Банк» ООО должны иметь более высокую «репутационную надбавку», нивелирующую формирование источников собственного капитала не в соответствии с фазами экономического цикла.

Все вышеизложенное позволяет констатировать, что в процессе управления репутационным риском исследуемые банки в фазе спада полностью не следуют стратегии ограничения / предупреждения, что обусловит усиленное проявление репутационного риска при переходе из фазы спада в фазу оживления. Вместе с тем, неверный выбор стратегии управления репутационным риском в разрезе фаз экономического цикла ограничивает его стратегический характер, что противоречит требованиям Базеля II [19, 207].

Таблица 3.11 – Оценка регулятивной надбавки в показателях достаточности капитала исследуемых региональных банков
в аспекте российских и международных стандартов банковского регулирования, %

Период	Н. 1					Н.1. 1					Н.1. 2				
	Факти- ческое	Min по росс. прави- лам	Разни- ца (гр. 2 – гр. 3)	Min по межд. прави- лам	Разни- ца (гр. 2 – гр. 5)	Факти- ческое	Min по росс. прави- лам	Разни- ца (гр. 7 – гр. 8)	Min по Базелю III	Разни- ца (гр. 7 – гр. 10)	Факти- ческое	Min по росс. прави- лам	(гр. 12 – гр. 13)	Min по Базелю III	Разни- ца (гр. 12 – гр. 15)
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16
ПАО «Ставропольпромстройбанк»															
01.02.2014 г.	15,19	8,0	+ 7,19	8,0	+ 7,19	9,92	4,5	+5,42	4,0	+5,92	9,92	5,5	+4,42	5,5	+4,42
01.01.2015 г.	12,59	8,0	+ 4,59	8,0	+ 4,59	7,43	4,5	+ 2,93	4,5	+ 2,93	7,43	6,0	+1,43	6,0	+1,43
01.01.2016 г.	13,08	8,0	+5,08	8,0	+5,08	7,83	4,5	+ 3,33	4,5	+ 3,33	7,83	6,0	+1,83	6,0	+1,83
01.01.2017 г.	13,93	8,0	+5,93	8,0	+5,93	8,47	4,5	+ 3,97	4,5	+ 3,97	8,47	6,0	+2,47	6,0	+2,47
АО АКБ «Тексбанк»															
01.02.2014 г.	35,75	8,0	+ 27,75	8,0	+ 27,75	35,18	4,5	+ 30,68	4,0	+ 31,18	35,18	5,5	+29,68	5,5	+29,68
01.01.2015 г.	63,71	8,0	+ 55,71	8,0	+ 55,71	51,63	4,5	+ 47,13	4,5	+ 47,13	51,63	6,0	+ 45,63	6,0	+ 45,63
01.01.2016 г.	62,03	8,0	+ 54,03	8,0	+ 54,03	50,29	4,5	+ 45,79	4,5	+ 45,79	50,29	6,0	+ 44,29	6,0	+ 44,29
01.01.2017 г.	48,88	8,0	+ 40,88	8,0	+ 40,88	39,34	4,5	+ 34,84	4,5	+ 34,84	39,34	6,0	+ 33,34	6,0	+ 33,34
«БУМ-Банк» ООО															
01.02.2014 г.	18,46	8,0	+ 10,46	8,0	+ 10,46	17,7	4,5	+ 13,2	4,0	+ 13,7	17,7	5,5	+ 12,2	5,5	+ 12,2
01.01.2015 г.	18,56	8,0	+ 10,56	8,0	+ 10,56	17,72	4,5	+ 13,22	4,5	+ 13,22	17,72	5,5	+11,72	6,0	+11,72
01.01.2016 г.	17,29	8,0	+ 9,29	8,0	+ 9,29	16,62	4,5	+ 12,12	4,5	+ 12,12	16,62	5,5	+10,62	6,0	+10,62
01.01.2017 г.	17,35	8,0	+ 9,35	8,0	+ 9,35	16,64	4,5	+ 12,14	4,5	+ 12,14	16,64	5,5	+ 10,64	6,0	+ 10,64

Рассчитано автором по данным формы 0409135 и Базеля III

Следуя стандартам качества управления репутационным риском, каждому банку необходимо отразить регулирование «репутационной надбавки» во внутренних документах, регламентирующих репутационный риск.

Использование в системе репутационного банковского риск-менеджмента «репутационной надбавки» ориентирует на формирование и развитие риск-ориентированного надзора, учитывающего репутационный риск банка и качество управления им. Соответственно, показатель достаточности капитала с той или иной величиной «репутационной надбавки» характеризует надзорный режим регулятора (регулятивный, риск-ориентированный, переходящий из регулятивного в риск-ориентированный, смешанный). Предложенный инструментарий регулирования репутационного риска как типичного стратегического риска на основе ввода «репутационной надбавки» с учетом международных требований сочетает количественную и качественные оценки, а также повышает уровень чувствительности к репутационному риску в разрезе фаз экономического цикла и покрытия его капиталом, величина которого характеризует репутацию банка.

Подводя итог, отметим, что в ходе исследования нами:

- представлена система репутационного риск-менеджмента;
- построены матрицы перекрестного анализа внешних и внутренних факторов, влияющих на обоснование управляющих воздействий в процессе репутационного риск-менеджмента;
- предложены методы оценки уровня репутационных рисков и величины потерь на основе байесовских сетей доверия и построения графов иерархий;
- проведено моделирование репутационного риска путем использования нечетко-множественных описаний и аппарата нечетких данных;
- разработан инструментарий управления репутационным риском на основе регулятивных и внутрибанковских методов.

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

На основании выполненных исследований по проблеме управления репутационными рисками коммерческих банков, разработанных теоретико-методических и практических положений можно сделать следующие выводы и сформулировать рекомендации:

1. Изучение сущности репутационных рисков коммерческих банков позволило определить их как интегральную, комплексную категорию, отражающую качественные (риск) и количественные (потери) аспекты понятия. При этом репутационный риск – возможность снижения деловой репутации, сложившегося позитивного мнения о кредитной организации. Потери в материальной, финансовой и пр. формах выступают количественным признаком риска, проявляются в падении доходности бизнеса, прибыльности банковских операций и услуг, ухудшении финансовой устойчивости, снижении банковских рейтингов, в сравнении с их ожидаемым уровнем.

2. Репутационные риски имеют множество критериев классификации, кроме того, на них влияет огромное число внешних и внутренних факторов, сгруппированных по степени воздействия на сопряженные и специфические, по времени воздействия – на разовые, краткосрочные, периодические, долгосрочные, постоянные; по характеру (сложности) выявления – на скрытые и явные; по субъектному составу – на конкурентные, этико-поведенческие, корпоративные, институциональные, информационные, вызванные противоправными посягательствами или действиями; по степени влияния – на объективные и субъективные; по масштабу – на общие и отраслевые.

3. Управление репутационным риском представляет собой процесс целенаправленного воздействия на объект (коммерческий банк), осуществляемого для организации его функционирования по запланированной программе на фоне снижения и нивелирования рисков, угрожающих деловой репутации. Предваряет процесс непосредственного воздействия на объект процедура оценки

репутационных рисков с помощью количественных (монокритериальных и мультикритериальных) и качественных методов.

4. Ввиду усложнения технологий банковского риск-менеджмента, необходимости исполнения требований Базельского комитета по банковскому регулированию и контролю в части оценки и управления репутационными рисками, кредитным организациям рекомендовано разрабатывать собственные регламенты оценки и мониторинга, в основу которых целесообразно положить байесовский метод и построение графов иерархий, моделирование репутационного риска на базе нечетко-множественных описаний и аппарата нечетких данных.

5. Анализ динамики рейтингов ведущих российских банков и региональных кредитных организаций подтвердил гипотезу о глобальном разрыве в уровнях их репутации: положительная информация в СМИ повышает положительные репутации федеральных банков и заставляет сомневаться в устойчивости репутаций местных кредитных организаций, при этом ее формируют не только объективные факторы конкурентоспособности, но и субъективные рискообразующие факторы. Так, оценка репутационного фона банковского сектора Северо-Кавказского федерального округа свидетельствует, что в целом по округу за последние годы репутационный фон возрастал. Однако, в течение 2016 года он снизился, характеризуя ухудшение ситуации в банковском бизнесе практически во всех субъектах СКФО.

6. Оценка репутационных рисков региональных кредитных организаций проведена с использованием статистического, балльно-весаого и экспертного методов. В основу статистического метода положено построение функциональной зависимости репутации кредитной организации от ряда аргументов: рентабельности капитала, величины гудвилла, доли несвязанных собственных ресурсов в активах банка, коэффициента рискованности активов, доли работающих активов в чистых активах, коэффициента эффективности платных пассивов, коэффициента рискованности кредитных операций, доли просроченной

задолженности в общей ссудной задолженности, коэффициента рублевого фондирования, индекса надежности.

Балльно-весовой метод предполагает качественно-количественную оценку репутации банка в разрезе имиджевой, организационно-функциональной и корпоративно-коммуникативная составляющих. В зависимости от суммы набранных баллов, коммерческие банки по величине угрозы проявления репутационных рисков сгруппированы в классы: I – репутация банка высокая, уровень репутационных рисков низкий, II – репутация банка средняя, отмечается наличие среднего уровня репутационных рисков, III – низкая репутация банка, высокий уровень репутационных рисков.

Экспертный опрос позволил определить рискообразующие факторы: нарушение порядка реструктуризации ссудной задолженности, просчеты и недовложение средств в инкассаторскую сумку, частичная или полная утрата обеспечения по кредиту, сбой IT систем, получение кредита физическим лицом по фиктивным документам.

7. Выявить степень подверженности коммерческого банка репутационным рискам можно на основе репутационной матрицы и репутационного профиля банка. Данный подход предусматривает опрос клиентов, контрагентов, представителей СМИ, акционеров-миноритариев, сотрудников кредитных организаций с последующей математической обработкой результатов опроса. Параметрический репутационный индекс позволяет определить наиболее весомые репутационные угрозы, которыми, по мнению респондентов, являются: кадровая политика, социальная ответственность бизнеса, ответственность перед акционерами, качество обслуживания клиентов, финансовая устойчивость.

8. Действенным инструментом риск-менеджмента выступает метод сценарного анализа и формирование ключевых индикаторов риска (KRI) с последующей разработкой мер реагирования. Так, в исследуемых кредитных организациях СКФО большинство ключевых показателей репутационного риска находится на приемлемом уровне, не превышая триггеры. В то же время с целью наращивания доли рынка необходимо дальнейшее расширение клиентской базы, применение гибкой политики обслуживания, рост объема привлеченных

ресурсов, повышение уровня обслуживания и качества услуг, а также лояльности клиентов.

9. Центральные банки развитых стран, в том числе российский регулятор, реализуют проект по внедрению в кредитных организациях собственных моделей управления рисками. Несмотря на то, что репутационные риски не регламентированы принципами Базельских соглашений II и III, управление ими ориентировано на укрепление имиджа и репутацию банков в глазах клиентов и контрагентов, повышение уровня их доверия и лояльности, расширение клиентской базы. В диссертации построены матрицы перекрестного анализа внешних и внутренних факторов, влияющих на обоснование управляющих решений в процессе репутационного риск-менеджмента, позволяющие выделить наиболее значимые факторы и определить ответные мероприятия. Стратегически важным назван блок функциональных факторов, нивелирование воздействия которых предусматривает выработку комплекса специфических управляющих воздействий. Среди факторов мезо- и макросреды существенными при формировании репутационного риск-менеджмента в банке являются социальные и регионально-отраслевые.

10. Для моделирования степени репутационного риска использован аппарат нечетких данных, способствовавший определению меры схожести нормированных гистограмм на основе лингвистической интерпретации в виде пенташкалы: очень низкая, низкая, средняя, высокая, очень высокая. Вероятность потерь от реализации репутационных рисков рассчитана на основе Монте-Карло симуляции 10 000 сценариев по всем группам рисков. Построение графовой модели двухуровневой байесовской сети доверия с наложенной на нее системой отношений предпочтения, а также агрегирование данных с помощью OWA-оператора Ягера с использованием коэффициентов Фишберна с упорядоченными весами позволило выявить, что степень репутационного риска и уровень потерь исследуемых банков оцениваются как средние.

11. В работе сформирована система репутационного риск-менеджмента, целями которой стали: сохранение, поддержание и улучшение репутации коммерческого банка перед клиентами и контрагентами; сокращение уровня возможных убытков; наращивание финансово-операционных результатов. Ее

конкретизации послужила формулировка задач и принципов, а выработке стратегии – построение стадий и комплекса управляющих воздействий.

12. Одной из основных проблем региональных банков является недостаточно эффективное использование собственного капитала, что проявляется как в перманентной угрозе нарушения обязательных нормативов, так и в поддержании избыточного запаса капитала, не соответствующего реальной потребности в нем. Учитывая это, в ходе исследования предложен подход к распределению собственных средств регионального банка, позволяющий эффективно использовать капитал, не нарушая требований к его достаточности.

Поскольку, как было отмечено в I главе работы, пунктом 732 Базеля II предусмотрен учет всех существенных рисков (к ним п. 742 отнесены и репутационные), то на размер экономического капитала банка будет влиять величина потерь от репутационных рисков. В этой связи в работе предложено создавать «репутационную надбавку» для поддержания «репутационной прочности» банка.

Реализация предложенных мероприятий по совершенствованию системы управления репутационными рисками коммерческих банков позволит создать условия для формирования действенного механизма и применения адекватных методов снижения репутационных угроз и сокращения уровня потерь, а также укрепить позиции на рынке банковских услуг.

СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ

1. Гражданский кодекс Российской Федерации (часть первая) от 30.11.1994г. №51-ФЗ [Электронный ресурс]. – Режим доступа: http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_5142/
2. Банк России. Стандарт Банка России СТО БР ИББС-1.0-2014 от 01.06.2014 г. «Обеспечение информационной безопасности организаций банковской системы Российской Федерации» [Электронный ресурс]. – Режим доступа: http://www.cbr.ru/credit/gubzi_docs/st-10-14.pdf.
3. Банк России. Положения: 242-П от 16.12.2003 г. «Об организации внутреннего контроля в кредитных организациях и банковских группах» [Электронный ресурс]. – Режим доступа: www.consultant.ru.
4. Банк России. Положения: 395-П от 28.12.2012 г. «О методике определения величины собственных средств (капитала) кредитных организаций (Базель III)» [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://base.consultant.ru>.
5. Банк России. Инструкции: 139-И от 03.12.2012 г. «Об обязательных нормативах банков» [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://base.consultant.ru>.
6. Банк России. Указания: 3624-У от 15.04.2015 г. «О требованиях к системе управления рисками и капиталом кредитной организации и банковской группы» [Электронный ресурс]. – Режим доступа: www.consultant.ru.
7. Банк России. Указания: 2919-У от 03.12.2012 г. «Об оценке качества управления кредитной организацией, осуществляющей функции центрального контрагента» (вместе с «Методикой оценки качества управления ЦК») [Электронный ресурс]. – Режим доступа: www.consultant.ru.
8. Банк России. Письма: 70-Т от 23.06.2004 г. «О типичных банковских рисках» [Электронный ресурс]. – Режим доступа: www.consultant.ru.
9. Банк России. Письма: 92-Т от 30.06.2005 г. «Об организации управления правовым риском и риском потери деловой репутации в кредитных организациях и банковских группах» [Электронный ресурс]. – Режим доступа: www.consultant.ru.

10. Банк России. Письма: 96-Т от 29.06.2011 г. «О Методических рекомендациях по организации кредитными организациями внутренних процедур оценки достаточности капитала» [Электронный ресурс]. – Режим доступа www.consultant.ru.

11. Аветисян, С. Постмодернизм и брэндинг. Некоторые размышления свободного практика / С. Аветисян // Топ-менеджер. – 2002. – № 17. [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.sostav.ru/articles/2003/01/14/mark1-140103/>

12. Алексеева, Е.П. Формирование основных характеристик репутационного капитала современной российской компании [Электронный ресурс] / Е.П. Алексеева // Психология, социология и педагогика. – 2012. – № 5. – Режим доступа: <http://psychology.snauka.ru/2012/05/610>.

13. Андрианова, Е.П. Особенности управления деловой репутацией коммерческого банка / Е.П. Андрианова, А.А. Баранников // Научный журнал КубГАУ. – 2013. – №87(03). – С. 1-19 [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://ej.kubagro.ru/2013/03/pdf/10.pdf>.

14. Астахова, К.В. Разработка и внедрение в банке системы управления операционными рисками с «нуля» [Электронный ресурс] / К.В. Астахова // Портал учебного центра «Школа Финансового Анализа». – Режим доступа: <http://www.beintrend.ru/operational-risk-for-bank>.

15. Астрелина, В.В. Оценка деловой репутации банка / В. В. Астрелина, П.К. Бондарчук // Деньги и кредит. – 2012. – №12. – С. 16-23.

16. Бадалова, А.Г. Концептуальная модель управления репутационным риском промышленного предприятия / А.Г. Бадалова, М.О. Коробко // Вестник МГТУ «Станкин». – 2013. – №4 (27). – С. 115-118.

17. Бадалова, А.Г. Управление рисками производственных систем: теория, методология, механизмы реализации: Монография / А.Г. Бадалова. – М.: ИЦ МГТУ «Станкин», «Янус – К», 2006. – 328 с.

18. Базель III. Анализ новых требований Базельского комитета [Электронный ресурс]. – Режим доступа: www.scorto.ru.

19. Базельский комитет по банковскому надзору. Международная конвергенция измерения капитала и стандартов капитала. – Банк международных расчетов, 2004. – 54 с. [Электронный ресурс]. – Режим доступа: http://www.cbr.ru/today/ms/bn/bz_1.pdf.
20. Банкам надо только верить [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://expert.ru/2014/10/9/s-veroj-v-bank/>
21. Банковское дело: учебник / Под ред. Г.Г. Коробовой. – М.: Экономист, 2006. – 766 с.
22. Баркалов, С.А. Управление рисками / С.А. Баркалов, Е.А. Киреева, П.И. Семенов. – Воронеж: Издательство «Научная книга», 2012. – 480 с.
23. Бинецкий, А.Э. Паблик рилейшнз: защита интересов и репутации бизнеса / А.Э. Бинецкий. – М.: ИКФ «ЭКМОС», 2003. – 218 с.
24. Блинков, М.А. Понятие деловой репутации в банковской деятельности / М.А. Блинков // Научный журнал КубГАУ. – 2012. – №77 (03). – С. 1-13 <http://ej.kubagro.ru/2012/03/pdf/100.pdf>.
25. Боков, В.В. Предпринимательские риски и хеджирование в отечественной и зарубежной экономике / В.В. Боков, П.В. Забелин, В.Г. Федцов. – М.: Приор, 1999. – 128 с.
26. Большой энциклопедический словарь / Под ред. А.М. Прохорова. Изд. 2-е, перераб. и доп. – М.: Научное издательство «Большая Российская энциклопедия»; СПб.: «Норинт», 2000. – 1456 с.
27. Брандт, В. Имидж банка: некоторые аспекты формирования / В. Брандт // Деньги и кредит. – 1995. – № 6. – С. 51-53.
28. Бурдонова, М.П. Регуляторный риск в коммерческом банке: Методология и практика: Практическое пособие / М.П. Бурдонова. – М.: Регламент, 2015. – 276 с.
29. Бурланков, С.П. Репутационные риски предприятий сферы обслуживания и оказания транспортных услуг / С.П. Бурланков, И.Е. Ильина, О.Г. Родина // Современные проблемы науки и образования. – 2011. – №6. – С. 202-207.

30. Бушев, А.Ю. О механизмах влияния корпоративного управления на репутацию компании / А.Ю. Бушев, А.П. Шихвердиев // Научные ведомости. – 2007. – № 1 (32). – С. 114-121.

31. Бушев, А.Ю. О механизмах влияния корпоративного управления на репутацию компании / А.Ю. Бушев, А.В. Серяков // Корпоративное управление и инновационное развитие экономики Севера: Вестник Научно-исследовательского центра корпоративного права, управления и венчурного инвестирования Сыктывкарского государственного университета. – Сыктывкар: СыктГУ, 2005. – С. 54-61.

32. Важенина, И.С. Деловая репутация банка: особенности формирования и управления / И.С. Важенина // Финансы и кредит. – 2006. – №27. – С. 2-8.

33. Важенина, И.С. Риски деловой репутации / И.С. Важенина, С.А. Пестриков, Т.Р. Шарипов // Журнал экономической теории. – 2011. – №3. – С. 11-20.

34. Васюкова, И.А. Словарь иностранных слов / И.А. Васюкова. – М.: АСТ, Астрель, Транзиткнига, 2005. – 640 с.

35. Власова, Ю.С. Количественные и качественные методы оценки деловой репутации российских банков / Ю.С. Власова // Экономика, Право. Менеджмент: Сборник трудов молодых исследователей БГУЭП. – 2015. – Вып. 1(3). – С. 1-8.

36. Гавришин, К.В. Репутационный аудит как ключевой элемент процесса управления репутацией компании / К.В. Гавришин // Проблемы современной экономики. – 2010. – № 1 (33). – Режим доступа: <http://www.m-economy.ru/art.php?nArtId=2991>.

37. Гавришин, К.В. Управление репутацией компании и ее оценка: автореф. дис. ... канд. экон. наук: 08.00.05 / Константин Владимирович Гавришин. – Санкт-Петербург, 2010. – 20 с.

38. Гамза, В.А. Противоправные посягательства на нематериальные активы: организация защиты деловой репутации банка / В.А. Гамза, И.Б. Ткачук // Управление в кредитной организации. – 2006. – № 1. – С. 91-97.

39. Герасимов, В. Защита репутации бизнеса: стратегия и тактика [Электронный ресурс] / В. Герасимов // Директор по безопасности. – 2016. –

Январь. – Режим доступа file:///C:/Users/User/Downloads/VG_Zashhita%20reputacii%20biznesa.pdf.

40. Глухова, О.В. Программа по оценке операционного риска [Электронный ресурс] / О.В. Глухова // Рисквик. Профессиональный портал для риск-менеджеров. – Режим доступа <http://www.riskovik.com/riski/operacionnye/full/35/>

41. Глущенко, В.В. Управление рисками. Страхование / В.В. Глущенко. – ТОО НПЦ “Крылья”, 1999. – 336 с.

42. Годовой отчет Банка России [Электронный ресурс]. – Режим доступа <https://www.cbr.ru/publ/?PrtId=god>.

43. Гойденко, Ю. Н. Атаки на репутацию банка: теоретический взгляд на антропологическую природу феномена / Ю.Н. Гойденко // Вестник ТОГУ. – 2009. – №1 (12). – С. 51-56.

44. Голубов, А.П. Система управления операционными рисками в кредитной организации [Электронный ресурс] / А.П. Голубов, Г.В. Придатко // Портал учебного центра «Школа Финансового Анализа». – Режим доступа: <http://www.beintrend.ru/2011-12-05-18-10-54>.

45. Гончаров, Д.С. Комплексный подход к управлению рисками для российских компаний / Д.С. Гончаров. – М.: Вершина, 2008. – 221 с.

46. Гончарова, М.В. Противодействие легализации (отмыванию) доходов, полученных преступным путем как средство минимизации риска потери деловой репутации коммерческим банком / М.В. Гончарова, В.В. Недоспасова // Финансовая аналитика: проблемы и решения. – 2011. – №10 (52). – С. 13-16.

47. Гордеев, С.П. О влиянии уровня доверия к банку на его конкурентоспособность / С.П. Гордеев, В.Н. Щуков // Вестник Ивановского государственного университета. – 2004. – №4. – С. 99-106.

48. Горин, С. Управление деловой репутацией коммерческого банка [Электронный ресурс] / С. Горин // Корпоративная имиджелогия. – 2008. – №02(03). – Режим доступа: http://www.ci-journal.ru/article/106/200802reputation_bank

49. Грекова, Г.И. Деловая репутация компании: экономическое содержание и оценка [Электронный ресурс] / Г.И. Грекова, Т.С. Савина // Вестник Новгородского государственного университета им. Ярослава Мудрого. – 2012. – № 69. – Режим доступа: <http://cyberleninka.ru/article/n/delovaya-reputatsiya-kompanii-ekonomicheskoe-soderzhanie-i-otsenka-1>
50. Гриффин, Э. Управление репутационными рисками: стратегический подход / Э. Гриффин; пер. с англ. [С. Кривошеин]. – М.: Альпина Паблишер, 2009. – 237 с.
51. Даль, В.И. Толковый словарь живого великорусского языка / В.И. Даль. – М.: Цитадель, 1998. – 4249 с.
52. Данильченко, Ю.В. Проблемы оценки стоимости брендов предприятий космической отрасли / Ю.В. Данильченко, Н.В. Кузоро // Вестник Сибирского государственного аэрокосмического университета имени академика М.Ф. Решетнева. Серия Экономика. – 2006. – №6. – С. 170-173.
53. Даулинг, Г. Репутация фирмы: создание, управления и оценка эффективности / Г. Даулинг. – М.: Консалтинговая группа «Имидж-контакт»: Инфра-М, 2003. – 368 с.
54. Десмонд, Г. Руководство по оценке бизнеса / Г. Десмонд, Р. Келли. – М.: Российское общество оценщиков; Академия оценки, 1996. – 264 с.
55. Дубров, А.М. Моделирование рискованных ситуаций в экономике и бизнесе / А.М. Дубров, Б.А. Лагоша, Е.Ю. Хрусталева; под ред. Б.А. Лагоши. – М.: Финансы и статистика, 1999. – 176 с.
56. Дяченко, О. Рейтинг банковских рисков: Что пугает банкиров [Электронный ресурс] / О. Дяченко // Банковское обозрение. – 2005. – №1. – Режим доступа: <http://bdc.ru/2005/1/riskmng.shtml>.
57. Евстифеева, Н.А. Признаковое пространство в задачах анализа репутационных рисков кредитных организаций как субъектов финансовой и информационной безопасности / Н. А. Евстифеева, Г. О. Крылов, В. Е. Рябков // Правовая информатика. – 2012. – №3. – С. 17-18.

58. Евстифеева, Н.А. Формирование признакового пространства для решения задач анализа репутационных рисков кредитных организаций как субъектов финансовой и информационной безопасности / Н.А. Евстифеева, Г.О. Крылов, В.Е. Рябков // Безопасность информационных технологий. – 2013. – №1. – С. 95-97.
59. Едигарьев, Д.Ю. Роль логистики в управлении репутационным риском франчайзинговой сети распределения / Д.Ю. Едигарьев // Известия Санкт-Петербургского университета экономики и финансов. – 2013. – №5 (83). – С. 127-130.
60. Ермакова, А.А. О репутационных рисках и тяге к науке / А.А. Ермакова // Вестник Финансового университета. – 2013. – № 1. – С. 146-147.
61. Ёванович, Д.С. Качественная и количественная стороны оценки эффективности управления репутационным риском банка / Д.С. Ёванович // Научный вестник МГИИТ. – 2010. – №5. – С. 58-60.
62. Ёванович, Д.С. Особенности управления репутационным риском субъектов инновационной деятельности / Д.С. Ёванович // Транспортное дело России. – 2010. – № 12. – С. 190-194.
63. Ёванович, Д.С. Оценка репутационного риска / Д.С. Ёванович // Банковское дело. – 2009. – № 8. – С. 42-43.
64. Ёванович, Д.С. Совершенствование управления репутационным риском субъектов инновационной деятельности: автореф. дис. ... канд. экон. наук: 08.00.05 / Дзян Слободанович Ёванович. – Москва, 2011. – 24 с.
65. Задорожко, Д.С. Моделирование репутационного риска российских открытых акционерных обществ нефтегазовой отрасли: автореф. дис. ... канд. экон. наук: 08.00.13 / Дарья Сергеевна Задорожко. – Москва, 2013. – 23 с.
66. Задорожко, Д.С. Современные подходы к оценке деловой репутации и репутационного риска / Д.С. Задорожко // Управление экономическими системами: электронный научный журнал. – 2013. – №8 (56). – С. 3-12.

67. Зайчатникова, Е.В. Сколько стоит деловая репутация? / Е.В. Зайчатникова // Русский Фокус. – 2002. – №24(61). [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.ocenchik.ru/docs/21.html>.

68. Заман, А. Репутационный риск: управление в целях создания стоимости / А. Заман; Пер. с англ. Ю. Кострубова. – М.: ЗАО «Олимп – Бизнес», 2008. – 416 с.

69. Зинкевич, В.А. Информационные риски: анализ и количественная оценка / В. Зинкевич, Д.Н. Штатов // Бухгалтерия и банки. – 2007. – №1. – С. 50-55.

70. Зинкевич, В.А. Информационные риски: анализ и количественная оценка (продолжение) / В.А. Зинкевич, Д.Н. Штатов // Бухгалтерия и банки. – 2007. – №2. – С. 48-53.

71. Зинкевич, В.А. Использование метаматричного подхода для управления операционными рисками / В.А. Зинкевич, В.Н. Черкашенко // Риск-менеджмент в кредитной организации. – 2011. – №1. [Электронный ресурс] – Режим доступа: http://www.reglament.net/bank/r/2011_1/get_article.htm?id=1188.

72. Зинякова, Н.В. Актуальные проблемы репутационных рисков в туризме / Н.В. Зинякова, Ю.В. Грицков, С.В. Чепурных // Человеческий капитал. – 2013. – № 3 (51). – С. 69-71.

73. Иванов, А.П. Финансовые инвестиции на рынке ценных бумаг / А.П. Иванов. – М.: Дашков и Ко, 2004. – 444 с.

74. Игнатьева, С. Лучше предупредить, чем бороться с последствиями [Электронный ресурс] / С. Игнатьева // Эксперт Online. – Режим доступа: <http://expert.ru/ural/2007/47/ignateva/>.

75. Изнова, Т.С. Аналитическое обеспечение управления репутационными рисками публичных кампаний: дис. ... канд. экон. наук: 08.00.12. / Таисия Сергеевна Изнова. – Москва, 2014. – 187 с.

76. Имя на балансе [Электронный ресурс] // Коммерсант Секрет фирмы. – 2004. – №46. – С. 10-15. – Режим доступа: <http://www.kommersant.ru/doc/860156>.

77. Интегрированный риск-менеджмент и Базель II [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.sberbank.ru/ru/person>.

78. Информационно-аналитическая система «Медиалогия». Рейтинг медиа банков [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.mlg.ru/ratings/banks/>

79. Карасева, Е.И. Логико-вероятностная модель для оценки операционного риска банка и резервирования капитала / Е.И. Карасева // Проблемы анализа риска. – 2012. – Т. 9. – № 2. – С. 24-34.

80. Карасева, Е.И. Риски финансового сектора / Е. И. Карасева // Экономика. Налоги. Право. – 2013. – №4. – С. 27-31.

81. Карлаш, И.В. Факторы репутационного риска кредитной организации / И. В. Карлаш // Деньги и кредит. – 2008. – №2. – С. 35-38.

82. Ким, Ю.К. Принципы и методы управления деловой репутацией и оценка репутационных рисков / Ю.К. Ким // Вестник ВГУ. Серия Экономика и управление. – 2012. – № 2. – С. 207-211.

83. Ким, Ю.К. Репутационные риски в сфере банковских услуг / Ю.К. Ким // Человеческий капитал и профессиональное образование. – 2014. – №2 (10). – С. 24-37.

84. Кириллов, Р.А. Теоретические основы управления регуляторным риском / Р.А. Кириллов // Известия Саратовского университета. Сер. Экономика. Управление. Право. – 2014. – Т. 14, Вып. 4. – С. 628-632.

85. Клиентский рейтинг банков [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.sravni.ru/banki/rating/klientskij/?page=2&reviewTag=&groupId=&userRatingType=1&sortBy=rating&isAscSorting=false&location=>

86. Клименко, И. Управление деловой репутацией: действуй, пока гром не грянул [Электронный ресурс] / И. Клименко. – Режим доступа: <http://www.april.by/articles/theory/2007/10/465.html>.

87. Козлова, Н.П. Особенности формирования деловой репутации современной компании: монография / Н.П. Козлова. – М.: Дашков и К, 2014. – 376 с.

88. Козлова, Н.П. Управление репутационными рисками компании / Н.П. Козлова // Известия Пензенского государственного педагогического университета им. В. Г. Белинского. Общественные науки. – 2011. – № 24. – С. 284-287.

89. Козлова, Н.П. Формирование деловой репутации компании: монография / Н.П. Козлова. – М.: ФГОУ ВПО «Финансовая академия при Правительстве Российской Федерации», 2009. – 55 с.

90. Компания "Медиалогия" специально для Banki.ru составила медиарейтинг российских банков [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.mlg.ru/ratings/banks/4184/1/2016/>

91. Коновалов, В.А. Нормативно-управленческие методы снижения правовых и репутационных рисков производителей товаров длительного пользования / В.А. Коновалов, Г.В. Глебова // Транспортное дело России. – 2010. – №9. – С. 94-96.

92. Консультативный документ Базельского комитета по банковскому надзору. Повышение устойчивости банковского сектора. – Банк международных расчетов, 2009. – 107 с. [Электронный ресурс]. – Режим доступа : <https://www.cbr.ru/today/ms/bn/1.pdf>.

93. Кораблева, О.Н. Репутационные риски в системе риск-менеджмента коммерческого банка / О.Н. Кораблева // Российское предпринимательство. – 2013. – № 24 (246). – С. 55-60. – Режим доступа: <http://old.creativeconomy.ru/articles/30994/>

94. Коробко, М.О. Информационно-организационное обеспечение процесса управления репутационным риском на предприятии / М.О. Коробко // Вестник ЮРГТУ (НПИ). – 2014. – № 1. – С. 99-102.

95. Коробко, М.О. Разработка методического инструментария оценки и управления репутационным риском предприятий-авиаперевозчиков коммерческой гражданской авиации России : дис. канд. экон. наук: 08.00.05 / Мария Олеговна Коробко. – Москва, 2015. – 147 с.

96. Коротко об истории банковской системы России и историях нарушения доверия [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.temadnya.ru/spravka/07jun2004/4002.html>.

97. Косолапов, А.Б. Управление рисками в туристском бизнесе / А.Б. Косолапов. – М: КНОРУС, 2012. – 286 с.

98. Кубичек, В.В. Репутационные риски на предприятиях воздушного транспорта / В.В. Кубичек, А.А. Кисленок // Электронное научное издание «Ученые заметки ТОГУ». – 2013. – Том 4. – №4. – С. 119-124 http://ejournal.khstu.ru/media/2013/TGU_4_47.pdf

99. Кузнецова, Л.В. Анализ тенденций и методов оценки корпоративного управления / Л.В. Кузнецова, В.А. Зинкевич, В.Н. Черкашенко // Банковское дело. – 2010. – №2. – С. 20-24.

100. Куницын, И.И. Анализ репутационных угроз в банковском секторе Северо-Кавказского федерального округа / И.И. Куницын // Вестник Северо-Кавказского федерального университета. – 2017. – №1(58). – С. 54-61.

101. Куницын, И.И. Репутационные риски коммерческого банка: факторы и причины возникновения / И.И. Куницын // Экономика и управление: проблемы и решения. Научно-практический, теоретический журнал. 2016. №3. Том 2 (51). – С. 16-22.

102. Куницын, И.И. Риск потери деловой репутации коммерческого банка: причины и последствия / И.И. Куницын // Вестник Северо-Кавказского федерального университета. 2015. №4(49). – С. 63-66.

103. Куницын, И.И. Статистические и балльно-весовые методы оценки репутационных рисков коммерческих банков / И.И. Куницын, В.В. Мануйленко // Национальные интересы: приоритеты и безопасность. – 2017. №1(346). – С. 106-118.

104. Куницына, Н.Н. Методика комплексной рейтинговой оценки коммерческих банков / Н.Н. Куницына, М.И. Айбазова // Финансы и кредит. – 2014. – №26 (602). – С. 2-9.

105. Куницына, Н.Н. Экономическая динамика и риски / Н.Н. Куницына. – М.: Колос, 2002. – 288 с.

106. Куракина, Ю.Г. Оценка фактора риска в инвестиционных расчетах / Ю.Г. Куракина. – Бухгалтерский учет. – 1995. – №6. – С. 22-27.

107. Лашхия, В.Ю. Определение деловой репутации компании методом опционов / В.Ю. Лашхия // Финансовая газета. – 2001. – №18. – С. 11-13.

108. Ляцкий, С.В. «Сбрэндить» с Вами можно, господа! / С.В. Ляцкий, С.А. Воропай // Образование и бизнес. – 2000. – № 24 (48), 25 (49) [Электронный ресурс]. – Режим доступа : <http://jcpspb.ru/-id=54.htm>.

109. Магомаев, Т. Чем богаты, тем не рады / Т. Магомаев [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://kavpolit.com/blogs/magomaeff/28092/>

110. Мельникова, Т.И. Управление операционными рисками: электронный курс лекций [Электронный ресурс] / Т.И. Мельникова. – Москва, 2013. – Режим доступа <http://ecd.psu.ru/uploads/kolesnikova/Melnikova.pdf>.

111. Моисеева, В. Практика управления репутацией компании во время кризиса / В. Моисеева // Управление компанией. – 2002. – №6. – С. 37.

112. Москвичев, А.А. Роль управления репутационными рисками в коммерческом банке / А.А. Москвичев, Л.Н. Назарова // Актуальные вопросы экономических наук. – 2009. – №7. – С. 29-33.

113. Надежность банков России – 2016 оценил журнал Forbes [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://top-rf.ru/business/250-rejting-nadezhnosti-bankov-rossii-po-versii-forbes.html>.

114. Народный рейтинг банков [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.banki.ru/services/responses/>

115. Недосекин, А.О. Комплексная оценка риска банкротства корпорации на основе нечетких описаний / А.О. Недосекин [Электронный ресурс]. – Режим доступа: http://sedok.narod.ru/sc_group.html.

116. Недосекин, А.О. Оценка риска бизнеса на основе нечетких данных / А.О. Недосекин [Электронный ресурс]. – Режим доступа http://www.ifel.ru/content/docs/an_books/Book4.pdf.

117. Недоспасова, В.В. Влияние финансово-экономических факторов на уровень риска потери деловой репутации коммерческого банка / В.В. Недоспасова // Логистика. – 2010. – №2(51). – С. 25-27.

118. Недоспасова, В.В. Внутрикорпоративная культура как фактор деловой репутации коммерческого банка / В.В. Недоспасова // Сборник материалов

Международной научно-практической конференции «Банковская культура». – Саратов: СГСЭУ, 2010. – С. 43-46.

119. Недоспасова, В.В. Проблемы управления рисками ликвидности и потери деловой репутации / В.В. Недоспасова // Сборник трудов по результатам конференции «Современные направления теоретических и прикладных исследований – 2010». Том 13. – Одесса, 2010. – С. 62-71.

120. Недоспасова, В.В. Риск-менеджмент деловой репутации российского коммерческого банка : автореф. дис. ... канд. экон. наук: 08.00.10 / Валерия Викторовна Недоспасова. – Саратов, 2012. – 20 с.

121. Недоспасова, В.В. Управление риском потери деловой репутации коммерческого банка / В.В. Недоспасова // Сборник материалов II Всероссийской научно-практической конференции «Актуальные вопросы экономических наук». – Новосибирск: НГУ, 2008. – С. 331-336.

122. Никулина, О.В. Диагностика внутренних рисков контрагентов предприятия на основе модели финансового риск-контроллинга / О.В. Никулина, А.И. Коваленко // Экономика: теория и практика. – 2013. – №3 (31). – С. 34-39.

123. Обзор банковского сектора Российской Федерации 2016 (интернет-версия) аналитические показатели [Электронный ресурс]. – Режим доступа: https://www.cbr.ru/analytics/bank_system/obs_1612.pdf.

124. Ожегов, С.И. Толковый словарь русского языка / С.И. Ожегов, Н.Ю. Шведова. – Изд-е 4-е, доп. – М.: ИТИ Технологии, 2006. – 944 с.

125. Олсоп, Р.Дж. 18 непреложных законов корпоративной репутации / Р.Дж. Олсоп. – М.: Вершина, 2006. – 376 с.

126. Операции, совершенные на территории России и за ее пределами с использованием платежных карт, эмитированных кредитными организациями, по видам клиентов [Электронный ресурс]. – Режим доступа: https://www.cbr.ru/statistics/p_sys/print.aspx?file=sheet014.htm&pid=psrf&sid=ITM_337
77.

127. Операционные риски [Электронный ресурс] // Компания Lancelot information technologies. – Режим доступа : http://lancelot-it.ru/index.php?option=com_content&view=article&id=62&Itemid=65.

128. Осипенко, Т.В. Построение комплексной системы управления банковскими рисками / Т.В. Осипенко // Деньги и кредит. – 2004. – №3. – С. 34-37.

129. Особенности российского коммерческого банковского сектора как объекта управления деловой репутацией [Электронный ресурс] // Pandiaweb. – Режим доступа: <http://www.pandia.ru/text/77/197/82044.php#1>.

130. Отчет о развитии банковского сектора и банковского надзора в 2013 году [Электронный ресурс]. – Режим доступа https://www.cbr.ru/publ/archive/root_get_blob.aspx?doc_id=9525.

131. Отчет о развитии банковского сектора и банковского надзора в 2014 году [Электронный ресурс]. – Режим доступа https://www.cbr.ru/publ/archive/root_get_blob.aspx?doc_id=9878.

132. Отчет о развитии банковского сектора и банковского надзора в 2015 году [Электронный ресурс]. – Режим доступа https://www.cbr.ru/publ/archive/root_get_blob.aspx?doc_id=9883.

133. Паперная, И. Как заработать репутацию / И. Паперная // Финанс. – 2004. – № 7. – С. 16-20.

134. Паперная, И. Репутация банков – что может быть дороже / И. Паперная // Финанс. – 2004. – № 7. – С. 12-15.

135. Парасоцкая, Н. Н. Деловая репутация фирмы (гудвилл) как особый объект управления инвестиционными потенциалами организации / Н.Н. Парасоцкая // Биржа интеллектуальной собственности. – 2010. – Т. 9. № 11. – С. 23-29.

136. Пахомова, Д.А. Управление репутацией – стратегия будущего компании / Д.А. Пахомова // В Сб. Приоритетные научные направления: от теории к практике. – 2013. – № 4. – С. 133-137.

137. Перция, В. Страницы автора в журнале «МаркетингМикс» [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.marketingmix.com.ua>

138. Пестриков, С.А. Совершенствование управления репутационными рисками организаций автотранспортной отрасли как фактор их устойчивого развития / С.А. Пестриков // Транспорт. Транспортные сооружения. Экология. – 2012. – №1. – С. 178-190.

139. Пестриков, С.А. Совершенствование управления репутационными рисками организации : автореф. дис. ... канд. экон. наук: 08.00.05 / Сергей Анатольевич Пестриков. – Екатеринбург, 2011. – 26 с.

140. Плахова, М. Управление деловой репутацией коммерческого банка [Электронный ресурс] / М. Плахова. – Режим доступа: http://www.pr-club.com/assets/files/pr_lib/pr_raboty/2011/plahova.doc.

141. Поздышев, В. А. Базель III: основные элементы и планы реализации / В.А. Поздышев // Материалы XV Всероссийской банковской конференции "Банковская система 2013: потенциал роста и сценарии его реализации" [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://gosbook.ru/document/72837/72872/preview>.

142. Показатели деятельности кредитных организаций Северо-Кавказского федерального округа [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://cbr.ru/region/info/sko/credit-orgs/>

143. Политика управления рисками в ЗАО АКБ «Национальный Клиринговый Центр», утверждена протоколом №15 от 28 марта 2013 г. – 21 с.

144. Полный список банков, прекративших свою деятельность вследствие ликвидации или отзыва лицензии Банком России в период с 1991 по 2016 гг. [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.banki.ru/banks/memory/>

145. Положение «Об организации внутреннего контроля за рисками банковской деятельности в ОАО КБ «Ярославич», утверждено протоколом № 1 от 11 января 2013 г. – 30 с.

146. Положение «Об организации управления правовым риском и риском потери деловой репутации в ОАО КБ «Верхневолжский», утверждено протоколом № 15 от 28.04.2009 г. – 11 с.

147. Положение «Об организации управления риском потери деловой репутации в Инг Банк (Евразия) ЗАО», утверждено протоколом № 10-2011 от 16.12.2011 г. – 30 с.

148. Прикладные исследования индекса удовлетворенности и лояльности потребителей EPSI и CSI (Customer Satisfaction Index) [Электронный ресурс]. – Режим доступа: http://www.epsi-rating.ru/EPSI_SCI.html.

149. Райзберг, Б.А. Современный экономический словарь / Б.А. Райзберг, Л.Ш. Лозовский, Е.Б. Стародубцева; 6-е изд.. – М.: НИЦ Инфра-М, 2013. – 512 с.

150. Рейтинг банков [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.sravni.ru/banki/rating/>

151. Рейтинг банков по надежности [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.bankodrom.ru/rejting-bankov-po-nadezhnosti/>

152. Рейтинг надежности банков — 2014 [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.forbes.ru/reitingi/252621-reiting-100-bankov-2014>.

153. Рейтинг надежности банков – 2015 // Журнал Forbes [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.forbes.ru/rating/283591-reiting-nadezhnosti-bankov-2015>.

154. Рейтинги банков [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.banki.ru/banks/ratings/>

155. Рейтинги Интерфакс-100 [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.finmarket.ru/database/rankings/?rt=20&orgname=®ion=0&per=130>.

156. Рейтинги Рейтингового агентства Эксперт РА [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.raexpert.ru/ratings/bankcredit/ratingscale/>

157. Репутационный капитал [Электронный ресурс] // Портал «Финансы и финансовый менеджмент». – Режим доступа: <http://www.finansi24.ru/reputazkapital.htm>.

158. Ринк, О.Л. Управление репутационными рисками: уравнение с несколькими неизвестными / О.Л. Ринк // Управление финансовыми рисками. – 2014. - № 04(40). – С. 242-248.

159. Рогов, М.А. Риск-менеджмент / М.А. Рогов. – М.: Финансы и статистика, 2001. – 120 с.

160. Розанова, Е.Ю. Роль службы риск-менеджмента банка в процессе управления риском потери деловой репутации / Е.Ю. Розанова // Бухгалтерия и банки. – 2006. – № 2. – С. 45-48.

161. Саакова, Л.В. Управление корпоративной репутацией на основе парадигмы устойчивого развития / Л.В. Саакова, К.В. Гавришин // Проблемы современной экономики. – 2011. – №2(38). – Режим доступа: <http://www.m-economy.ru/art.php?nArtId=3662>.

162. Савина, Т.С. Управление деловой репутацией компании: контроль риска снижения (потери) / Т.С. Савина // Вестник Новгородского государственного университета. – 2013. – №74. – Т.1. – С. 57-61.

163. Сальникова, Л.С. Деловая репутация : как создать и укрепить: учебное пособие / Л.С. Сальникова. – М.: Директ-Медиа, 2016. – 271 с.

164. Самсонов, В. Как оценить гудвилл / В. Самсонов, С. Харченко // Финансовый директор. – 2004. – №2 (февраль). – С. 36-43.

165. Сведения об устройствах, расположенных на территории региона и предназначенных для осуществления операций с использованием и без использования платежных карт, в территориальном разрезе [Электронный ресурс]. – Режим доступа: https://www.cbr.ru/statistics/PrintYG.aspx?Year=2016&pid=psrf&sid=ITM_22791

166. Севрук, В.Т. Анализ уровня рисков / В.Т. Севрук. – Бухгалтерский учет. – 1993. – №4. – С. 26-30.

167. Селезнева, М.В. Комплаенс контроль в банковской сфере. Новый подход к управлению рисками / М.В. Селезнева // Бизнес-образование как инструмент инновационного развития экономики : материалы научно-практической конференции [отв. ред. Н. Г. Бобкова]. – Иркутск : Изд-во Иркутского государственного университета, 2013. – С. 205-209.

168. Синки, Дж. Финансовый менеджмент в коммерческом банке и в индустрии финансовых услуг / Дж. Синки; Пер. с англ. – М.: Альпина Бизнес Букс, 2007. – 1018 с.
169. Служебный рейтинг [Электронный ресурс]. – Режим доступа http://www.banki.ru/services/official/?by=rating&order=desc#nav_start.
170. Справочник по кредитным организациям [Электронный ресурс]. – Режим доступа <http://cbr.ru/credit/colist.asp?find=&how=name>.
171. Справочник по кредитным организациям. Филиалы [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://cbr.ru/credit/colist.asp?stype=2&find=&how>.
172. Ставропольпромстройбанк - рейтинги надежности [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.bankodrom.ru/bank/stavropolpromstrojbank/rejtingi-nadezhnosti/>
173. Стандарт качества организации работы по управлению бизнес-процессами в кредитных организациях // Ассоциация российских банков. – 29.01.2010 // Официальный сайт Ассоциации Российских банков [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.arb.ru/site/>
174. Стандарт качества управления репутационным риском в кредитных организациях // Ассоциация российских банков. – 16.12.2010 // Официальный сайт Ассоциации Российских банков [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.arb.ru/site/>
175. Статистический бюллетень Банка России. 2016. - №12 [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://cbr.ru/publ/BBS/Bbs1612r.pdf>
176. Татаркулова, Р. А. Метод экспертных оценок в системе определения приоритетных услуг и оценки качества обслуживания клиентов коммерческого банка / Р. А. Татаркулова // Вестник Северо-Кавказского государственного технического университета. – 2010. – №1 (22). – С. 186-191.
177. Тоффлер, Б.-Э. Словарь маркетинговых терминов / Б.-Э. Тоффлер, Дж. Имбер. – Пер. со 2-го англ. изд. – М.: Инфра-М, 2000. – 429 с.
178. Трухаев, Р.И. Модели принятия решений в условиях неопределенности / Р.И. Трухаев. – М.: Наука, 1981. – 258 с.

179. Удовлетворенность потребителей работой банков [Электронный ресурс]. – Режим доступа: http://www.marketing.spb.ru/mr/services/banking_rating.htm.
180. Удовлетворенность потребителей работой банков [Электронный ресурс]. – Режим доступа <http://www.banki.ru/news/research/?id=5620943>.
181. Фисун, А. Как оценить эффективность PR? [Электронный ресурс] / А. Фисун // Режим доступа <http://public.ru/about/solutions/2443169/>
182. Фишберн, П. Теория полезности для принятия решений / П. Фишберн. – М.: Наука, 1978. – 352 с.
183. Ханафиева, С. Риск летального исхода / С. Ханафиева // Эксперт-Урал. – 2007. – № 47. – С. 37.
184. Хозяйственный риск и методы его измерения: Пер. с венг. / Т. Бачкаи, Д. Месена, Д. Мико и др. – М.: Экономика, 1979. – 184 с.
185. Черкасов, В.В. Проблемы риска в управленческой деятельности / В.В. Черкасов. – М.: «Рефл-бук», К.: «Ваклер», 1999. – 288 с.
186. Чернина, О. А. Стандарты качества банковской деятельности / О.А. Чернина // Наука-RASTUDENT.RU. – 2014. – №. 5(05-2014) / [Электронный ресурс] – Режим доступа: <http://nauka-rastudent.ru/5/1467/>
187. Шамин, В.П. Об управлении риском потери деловой репутации в кредитной организации / В.П. Шамин // Бизнес в законе. – 2011. – №2. – С. 356-358.
188. Шамин, В.П. Основные подходы и меры по минимизации риска потери деловой репутации / В.П. Шамин // Бизнес в законе. – 2011. – №1. – С. 205-207.
189. Шарова, С.А. Практика управления рисками в небольшом банке. Системный подход к оценке риска потери деловой репутации / С.А Шарова, Я.Ю. Соломонова // Управление финансовыми рисками. – 2014. – №3 (39). – С. 210-222.
190. Штатов, Д.Н. О разработке положения по управлению операционными рисками коммерческого банка / Д.Н. Штатов, В.А. Зинкевич // Бухгалтерия и банки. – 2006. – № 10. – С. 23-33.

191. Эклз, Р.Г. Репутационные риски / Р.Г. Эклз, С.С. Ньюквист, Р. Шац // Мысль. – 2007. – №3 (14). – Режим доступа : <http://www.idea-magazine.com.ua/archive/8112/advance/8128.html>.
192. Экономика и бизнес / Под ред. В.Д. Камаева. – М.: Изд-во МГТУ, 1993. – 464 с.
193. Официальный сайт АКБ «Классик Эконом Банк» (ЗАО) [Электронный ресурс]. – Режим доступа: akbkeb.ru/
194. Официальный сайт АО «Россельхозбанк» [Электронный ресурс]. – Режим доступа: www.rshb.ru/
195. Официальный сайт АО АКБ «Тексбанк» [Электронный ресурс]. – Режим доступа: texbank.ru/
196. Официальный сайт Банка международных расчетов [Электронный ресурс]. – Режим доступа: www.bis.jrg.
197. Официальный сайт «БУМ-Банк» ООО [Электронный ресурс]. – Режим доступа: www.boom-bank.ru/
198. Официальный сайт консалтинговой компании «Франклин&Грант. Риск консалтинг» [Электронный ресурс] // Режим доступа: <http://www.franklin-grant.ru>
199. Официальный сайт ОАО АКБ «Эльбин» [Электронный ресурс]. – Режим доступа: elbin-bank.ru/
200. Официальный сайт ПАО АКБ «Связь-Банк» [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://www.sviaz-bank.ru/>
201. Официальный сайт ПАО Сбербанк [Электронный ресурс]. – Режим доступа: www.sberbank.ru/
202. Официальный сайт ПАО «Ставропольпромстройбанк» [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.psbst.ru/>
203. Официальный сайт Федеральной резервной системы США [Электронный ресурс] // Режим доступа: www.federalreserve.gov
204. Официальный сайт Центрального банка Российской Федерации (Банка России) [Электронный ресурс]. – Режим доступа: cbr.ru

205. Куценко, К.В. Репутаційний капітал та його вплив на конкурентоспроможність банків / К.В. Куценко // Банківська система України в умовах глобалізації фінансових ринків : Збірник тез VII Міжнародної науково-практичної конференції. – Черкаси : ЧІБС УБС НБУ, 2012. – С. 484-486.

206. Меда, Н. С. Управління ризиком репутації банку в посткризових умовах / Н.С. Меда // Банківська система України в умовах глобалізації фінансових ринків : Збірник тез VII Міжнародної науково-практичної конференції. – Черкаси : ЧІБС УБС НБУ, 2012. – С. 122-124.

207. Basel II. International Convergence of Capital Measurement and Capital Standards A Revised Framework. – Basel, Switzerland, November 2005. – URL: <http://www.bis.org/publ/bcbs128.htm>

208. Compliance and the compliance function in banks // Basel Committee on Banking Supervision, 2005. – URL: <http://www.bis.org/publ/bcbs113.pdf>.

209. Dowling, G. Creating Corporate Reputations: Identity, Image, and Performance / G. Dowling. – Oxford University Press, USA, 2002. – 320 p.

210. FASB, Statement of Financial Accounting Standards No.141, at B102. – URL: <http://www.fasb.org/summary/stsum141.shtml>.

211. Fombrun, C.J. Reputation: Realizing Value from the Corporate Image / C.J. Fombrun. – Harvard Business School Press, 1996. – 442 p.

212. Green, M.R. Risk and Insurance / M.R. Green, J.S. Trieschmann. – Cincinnati: South-Western Pub., 1988. – 785 p.

213. Guidelines for Automated Data Processing Physical Security and Risk Management // NIST FIPSPUB-65, 1974. – 93 p. – URL: <https://www.ncjrs.gov/pdffiles1/Digitization/68759NCJRS.pdf>.

214. Honey, G. A short guide to reputation risk / G. Honey. – Gower Publishing Ltd., 2009. – 130 p.

215. Implications for corporate reputation / World Summit on Sustainable Development / Article 13 – Turning obligation into opportunity. – URL: www.article13.com.

216. Jackson, K.T. Building Reputational Capital: Strategies for Integrity and Fair Play that Improve the Bottom Line / K.T. Jackson. – Oxford University Press, 2004. – 240 p.
217. Klewes, J. Reputation Capital: Building and Maintaining / J. Klewes, R. Wreschniok. – Springer, 2009. – 393 p.
218. Morley, M. How to Manage Your Global Reputation / M. Morley. – Basingstoke: Palgrave Macmillan, 2002. – 228 p.
219. Penguin English Dictionary. 2nd Edition (Penguin Reference Books) / R. Allen. – Hardcover – International Edition, 2003. – 1642 p.
220. Principles for sound stress testing practices and supervision // Bank for International Settlements. – Basel, 2009. – URL: <http://www.bis.org/publ/bcbs147.pdf>
221. Reputation: Risk of Risks // Economist Intelligence Unit, 2005. – URL: <http://www.acegroup.com/eu-en/assets/risk-reputation-report.pdf>.
222. Survey – Mastering Management // Financial Times. – URL: <http://reputationinstitute.com/sections/rank/ftdec2000.html>;
<http://www.reputationinstitute.com/Resources/Registered/PDF-Resources/global-banking-industry-reputation.aspx>.
223. Vaughan, E.J. Fundamentals Risk and Insurance / E.J. Vaughan – 4th Ed. – New York: John Wiley & Sons, 1986. – 723 p.
224. Yager, R. Families of OWA Operators / R. Yager // Fuzzy Sets and Systems, 59, 1993. – P. 125-148.

ПРИЛОЖЕНИЕ А
ФИНАНСОВЫЕ, НАРОДНЫЕ РЕЙТИНГИ И ИНДЕКСЫ МЕДИА ИССЛЕДУЕМЫХ БАНКОВ

Таблица А.1 – Финансовые рейтинги исследуемых коммерческих банков

Период	ПАО «Сбербанк России»	ПАО «Россельхозбанк»	ПАО АКБ «Связь-Банк»	ПАО «Ставрополь-промстройбанк»	«БУМ-БАНК» ООО	АКБ «Классик Эконом Банк» (ЗАО)	ОАО АКБ «Эльбин»	АО АКБ «Тексбанк»
по активам								
01.01.2006	1	15	43	212	571	-	692	Н/Д
01.01.2007	1	8	31	230	655	-	810	805
01.01.2008	1	5	18	224	650	794	791	807
01.01.2009	1	4	Н/Д	255	575	819	754	739
01.01.2010	1	4	34	287	551	823	706	661
01.01.2011	1	4	27	278	521	808	664	711
01.01.2012	1	4	22	319	533	784	589	762
01.01.2013	1	4	23	347	550	785	595	701
01.01.2014	1	5	21	316	581	745	627	657
01.01.2015	1	6	23	272	562	692	685	672
01.01.2016	1	6	27	254	506	610	618	591
01.01.2017	1	6	28	245	458	531	539	507
по величине собственного капитала								
01.01.2006	1	16	106	346	507	-	729	Н/Д
01.01.2007	1	14	50	320	502	-	795	393
01.01.2008	1	12	30	330	538	Н/Д	842	481
01.01.2009	1	4	Н/Д	362	491	Н/Д	765	510
01.01.2010	1	4	33	417	482	Н/Д	633	537
01.01.2011	1	5	29	316	437	727	606	547
01.01.2012	1	5	30	305	455	655	591	579
01.01.2013	1	5	33	328	526	598	577	491
01.01.2014	1	4	34	270	560	595	593	498
01.01.2015	1	4	26	257	541	600	604	496
01.01.2016	1	4	34	276	480	566	549	443
01.01.2017	1	4	23	288	466	464	542	394
по сумме нераспределенной прибыли								
01.01.2006	1	17	61	142	253	-	576	Н/Д
01.01.2007	1	13	17	196	390	-	779	930
01.01.2008	1	27	15	208	404	358	614	647
01.01.2009	2	14	Н/Д	246	276	539	487	581
01.01.2010	1	35	20	950	256	415	377	570
01.01.2011	1	36	16	158	294	441	475	543
01.01.2012	1	21	50	139	780	505	502	784
01.01.2013	1	37	35	166	245	355	447	788
01.01.2014	1	28	41	121	557	515	718	650
01.01.2015	1	759	744	286	586	562	627	52
01.01.2016	1	715	708	648	528	531	560	493
01.01.2017	1	172	594	209	404	286	450	403

Источник: <http://www.banki.ru/banks/ratings/>

Продолжение таблицы А.2

1	2	3	4	5	6	7	8	9
Moody's (по международной шкале)								
01.01.2006								
01.01.2007								
01.01.2008								
01.01.2009								
01.01.2010								
01.01.2011	Ваа1 стабильный (присвоен 04.06.2011)	Ваа1 стабильный (присвоен 04.06.2011)	В1					
01.01.2012	Ваа1 стабильный		Отозван 16.11.2011					
01.01.2013	Ваа1	Ваа1						
01.01.2014	Ваа1	Ваа3						
01.01.2015	Ва1	Ва1						
01.01.2016	Ва2	Ва2						
01.01.2017	Ва2 (негативный, обновлен 26.04.2016)	Ва2 (негативный, обновлен 26.04.2016)						

Источник:

<http://www.bankodrom.ru/bank/sberbank/kreditnye-rejtingi/><http://www.bankodrom.ru/bank/rosselhozbank/kreditnye-rejtingi/><http://www.bankodrom.ru/bank/svyaz-bank/kreditnye-rejtingi/><http://www.bankodrom.ru/bank/stavropolpromstrojbank/kreditnye-rejtingi/>

Таблица А.3 – Народный рейтинг и индекс медиа (СМИ) исследуемых коммерческих банков

Период	ПАО «Сбербанк России»	ПАО «Россельхозбанк»	ПАО АКБ «Связь-Банк»	ПАО «Ставрополь-промстройбанк»	«БУМ-БАНК» ООО	АКБ «Классик Эконом Банк» (ЗАО)	ОАО АКБ «Эльбин»	АО АКБ «Тексбанк»
1	2	3	4	5	6	7	8	9
Индекс медиа (СМИ)								
01.01.2011	25 584,49	1126,42	341,33	-	-	-	-	-
01.01.2012	19 204,01	1099,13	400,90	-	-	-	-	-
01.01.2013	17 490,36	920,82	481,76	-	-	-	-	-
01.01.2014	61 048,31	н/д	9 323,49	-	-	-	-	-
01.01.2015	62 440,66	1513,65	586,82	-	-	-	-	-
01.01.2016	38 864,59	2 190,89	3 974,25	-	-	-	-	-
01.01.2017	50 000,42	6 782,35	н/д	-	-	-	-	-
Народный рейтинг								
01.01.2006	42,3 (высшая лига)	н/д	45,3 (I лига)	-	-	-	-	-
01.01.2007	40,0 (высшая лига)	43,2 (II лига)	43,7 (отборочный)	-	-	-	-	-
01.01.2008	34,5 (высшая лига)	40,9 (I лига)	45,1 (II лига)	-	-	-	-	-
01.01.2009	34,0 (высшая лига)	40,1 (I лига)	43,5 (I лига)	-	-	-	-	-
01.01.2010	31,0 (высшая лига)	40,9 (I лига)	43,1 (II лига)	-	-	-	-	-
01.01.2011	35,3 (высшая лига)	56,3 (I лига)	45,1 (II лига)	-	-	-	-	-
01.01.2012	41,4 (высшая лига)	45,5 (высшая лига)	33,9 (II лига)	-	-	-	-	-
01.01.2013	38,2 (высшая лига)	34,3 (I лига)	33,5 (I лига)	-	-	-	-	-
01.01.2014	34,2 (высшая лига)	34,3 (высшая лига)	35,4 (I лига)	41,9 (II лига)	-	-	-	-
01.01.2015	30,1 (высшая лига)	26,4 (высшая лига)	35,6 (I лига)	38,1 (отборочный)	-	-	-	-
01.01.2016	27,4 (высшая лига)	23,8 (высшая лига)	35,4 (I лига)	36,5 (отборочный)	36,6 (отборочный)	-	-	-
01.01.2017	45,9 (высшая лига)	25,8 (высшая лига)	37,2 (I лига)	34,3 (отборочный)	-	-	-	-

Источник:

<http://www.mlg.ru/ratings/banks/><http://www.banki.ru/services/responses/>

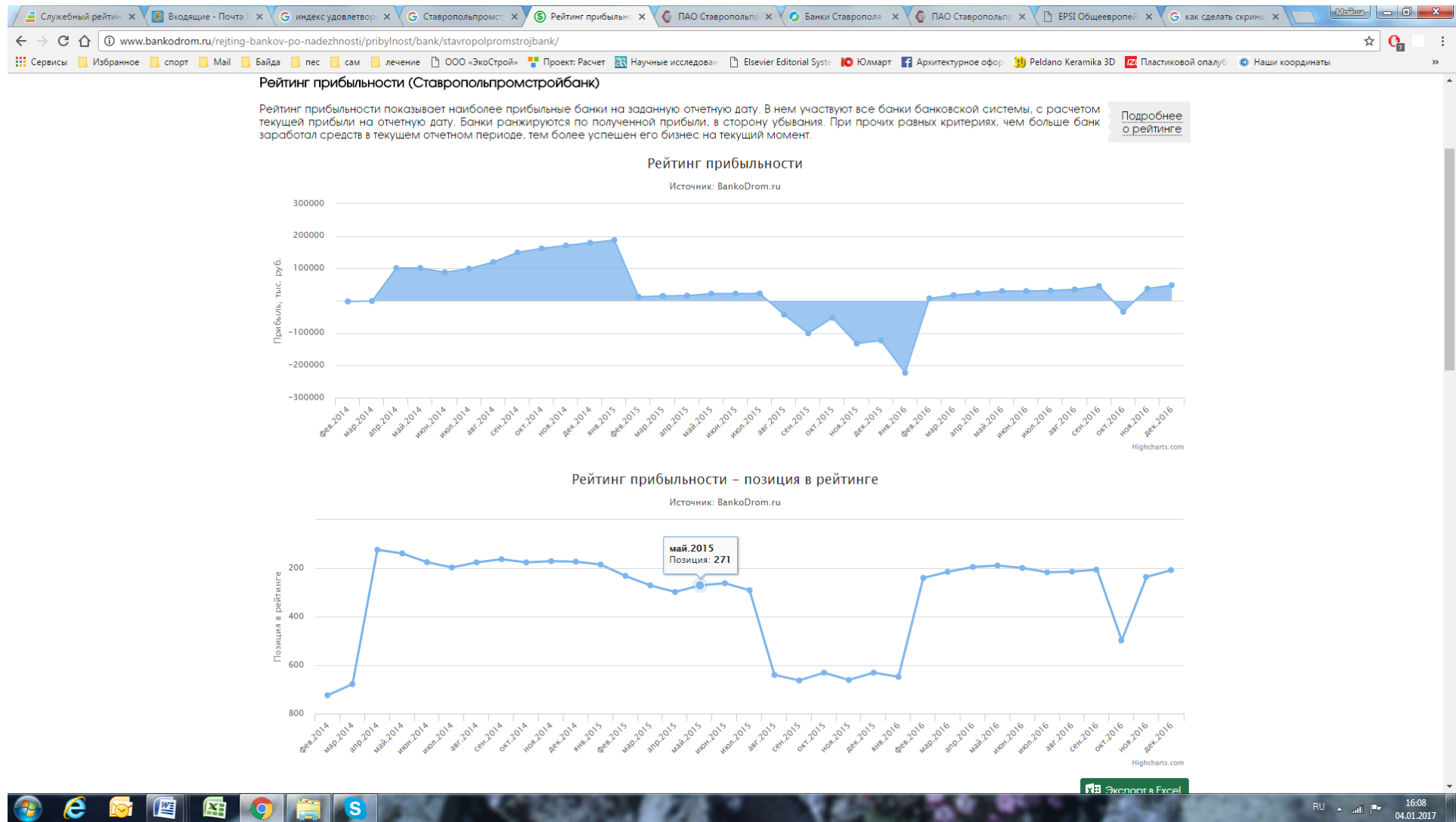


Рисунок А.1 – Динамика рейтинга прибыльности ПАО «Ставропольпромстройбанк»

Источник: <http://www.bankodrom.ru/rejting-bankov-po-nadezhnosti/pribylnost/>

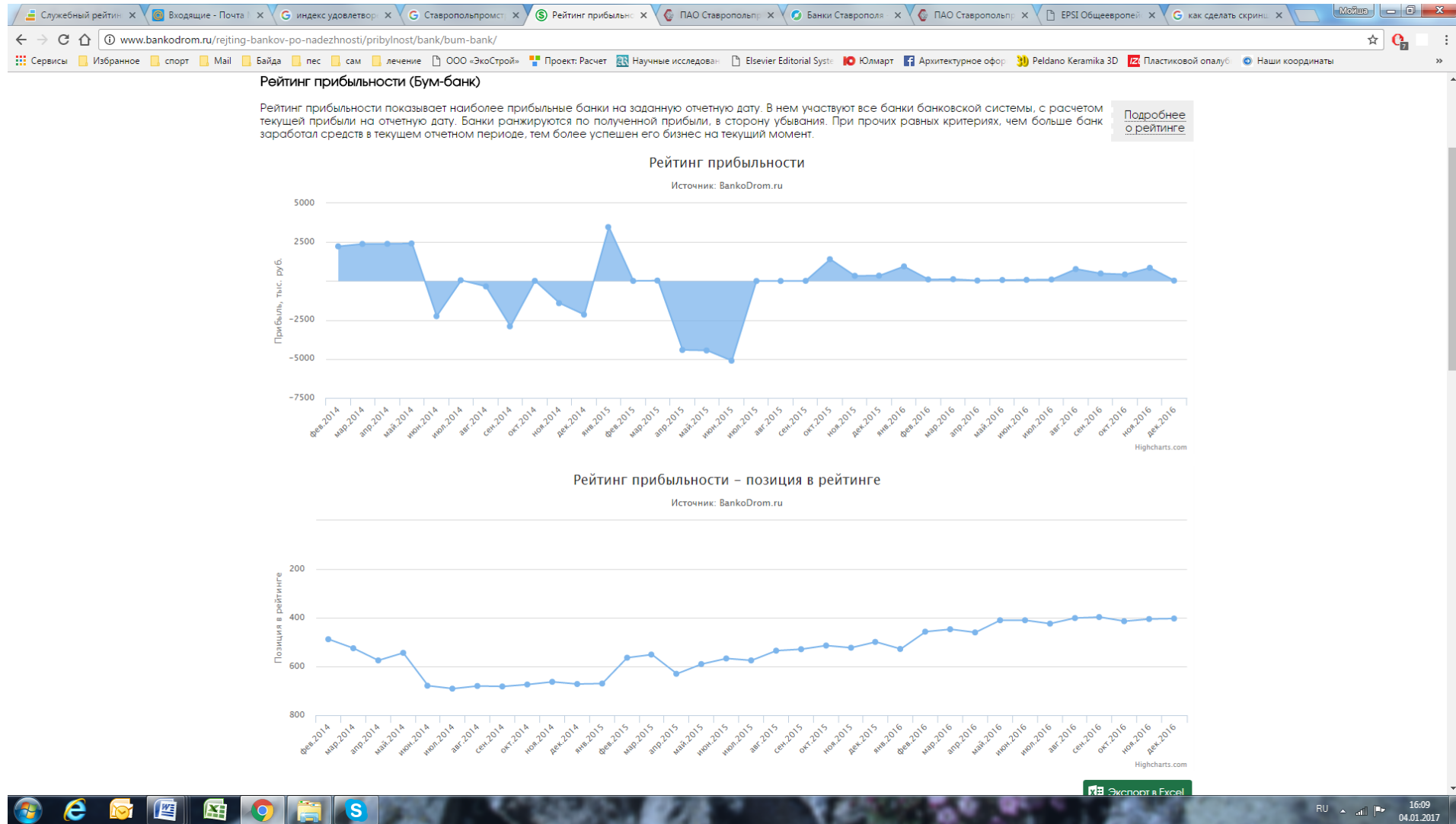


Рисунок А.2 – Динамика рейтинга прибыльности «БУМ-Банк» ООО

Источник: <http://www.bankodrom.ru/rejting-bankov-po-nadezhnosti/pribylnost/>

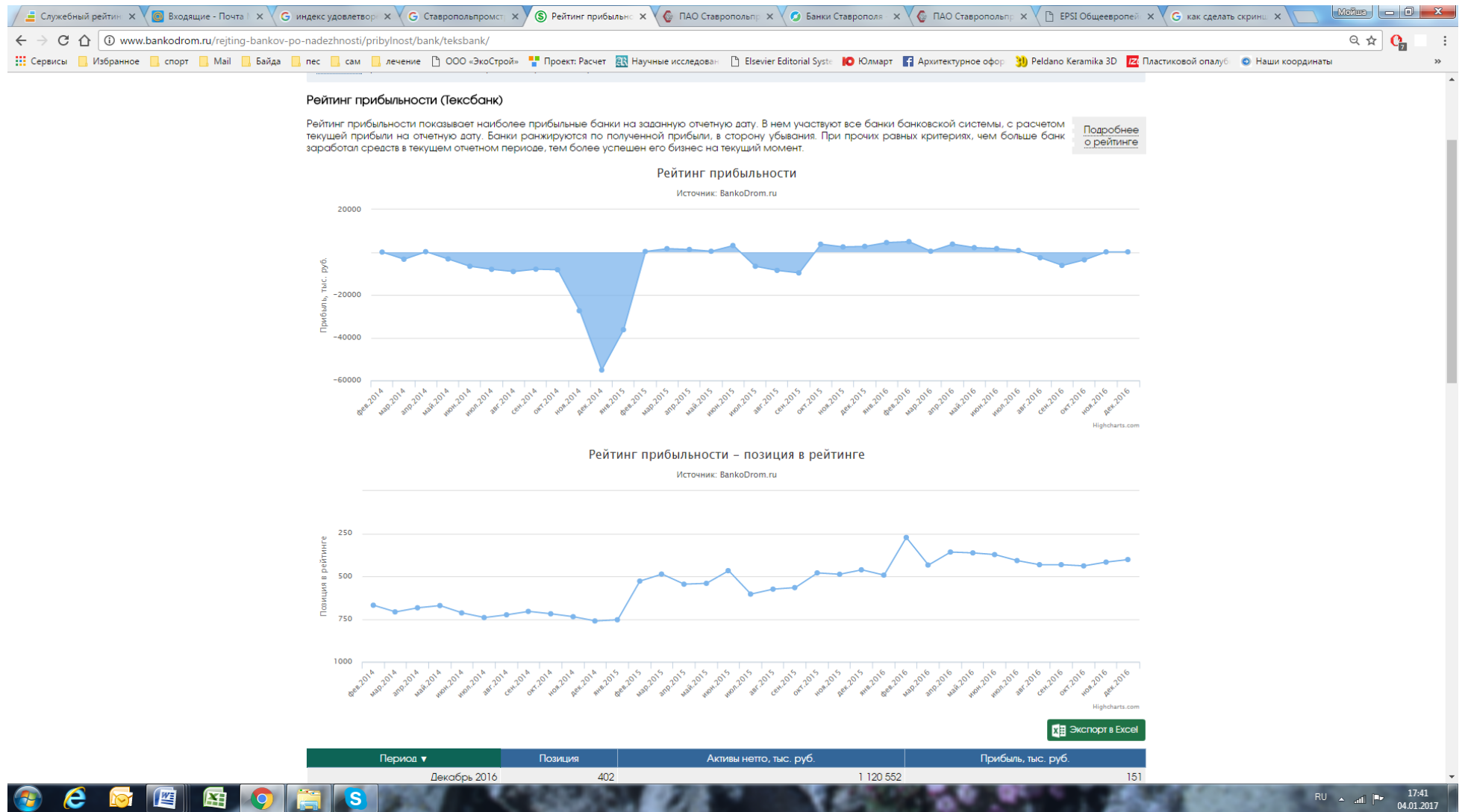


Рисунок А.3 – Динамика рейтинга прибыльности АО АКБ Тексбанк»

Источник: <http://www.bankodrom.ru/rejting-bankov-po-nadezhnosti/pribylnost/>

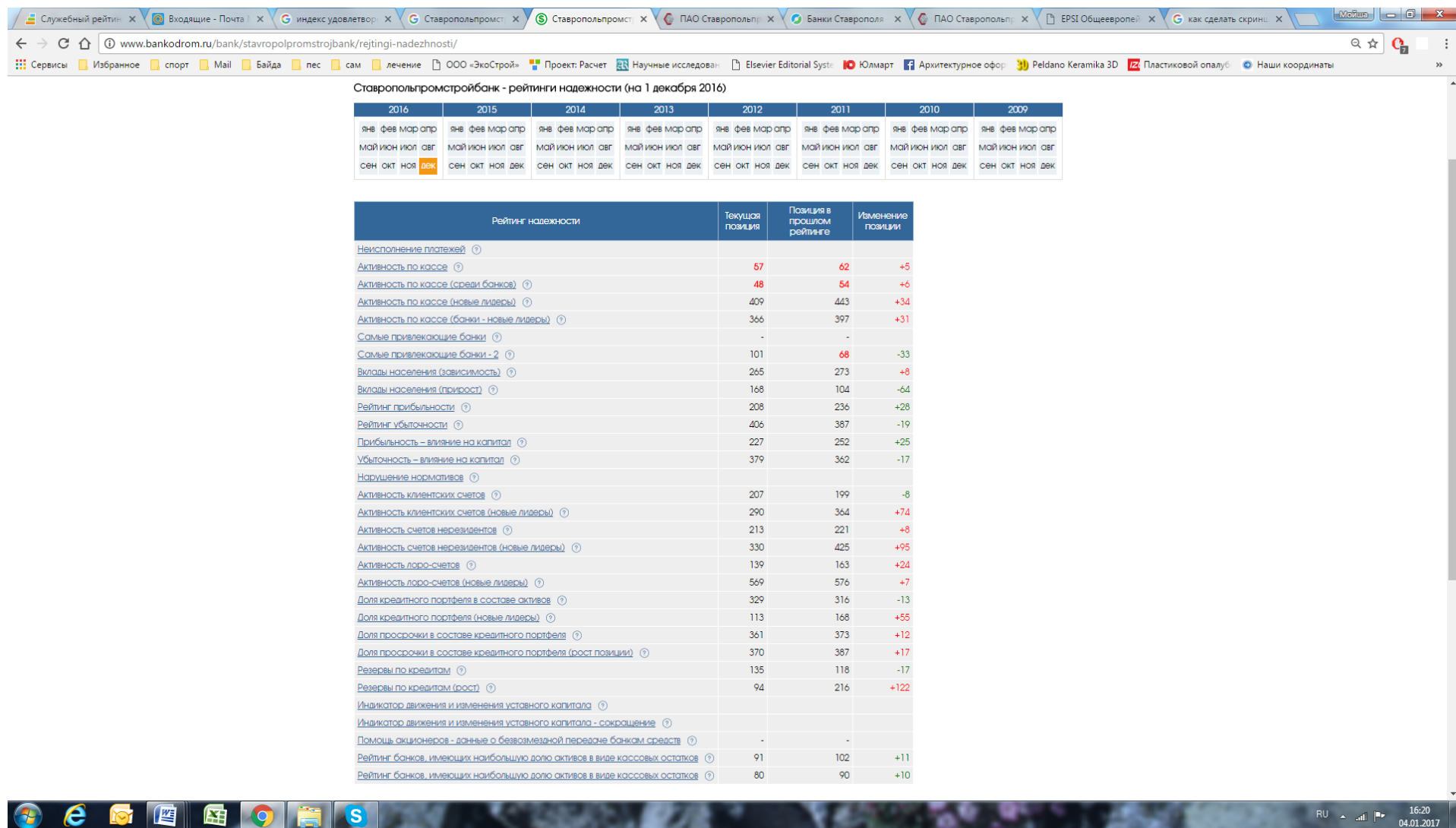


Рисунок А.4 – Рейтинг надежности ПАО «Ставропольпромстройбанк», декабрь 2016 г.

Источник: <http://www.bankodrom.ru/banki-rossii/>

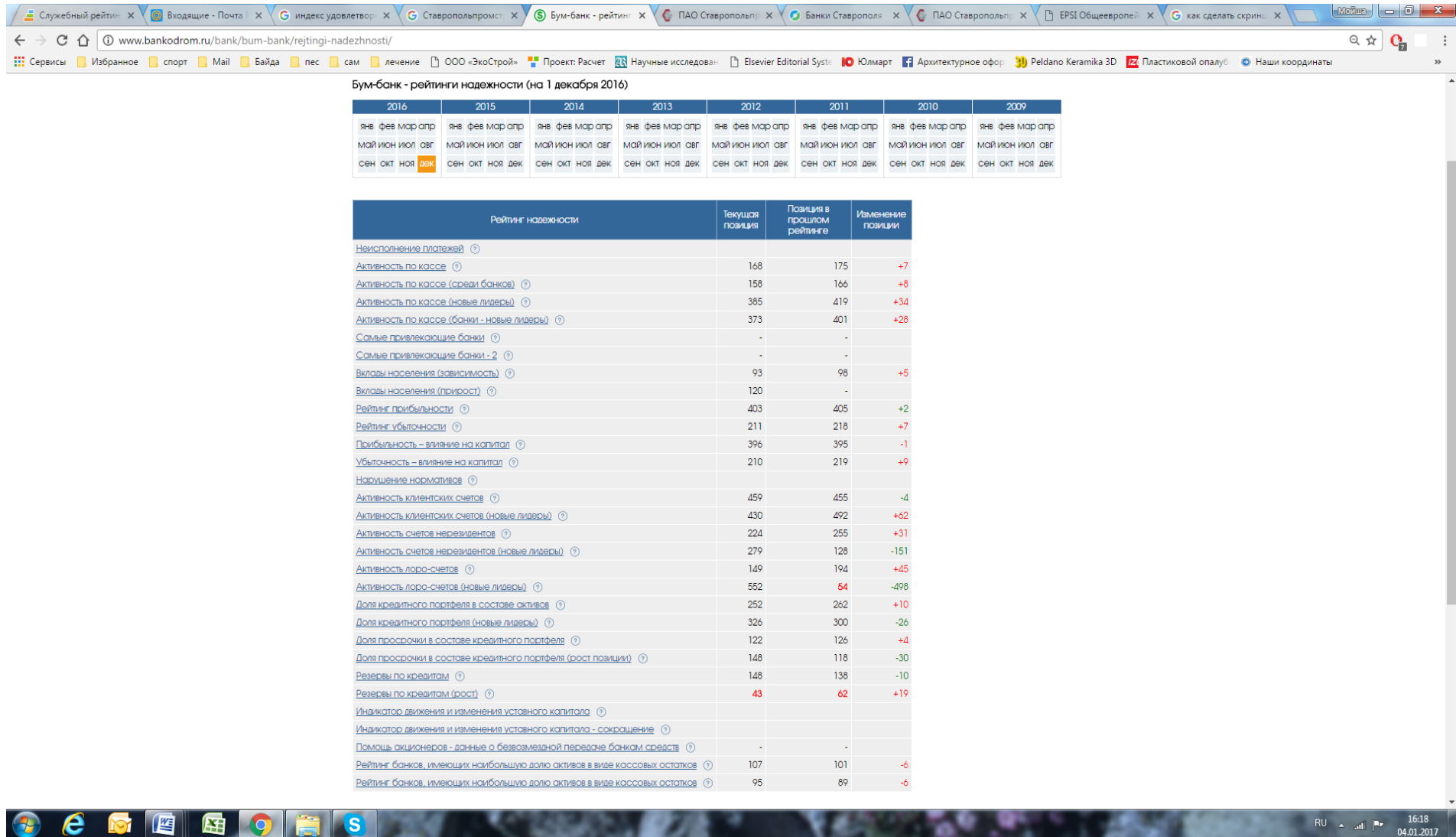


Рисунок А.5 – Рейтинг надежности «БУМ-Банк» ООО, декабрь 2016 г.

Источник: <http://www.bankodrom.ru/banki-rossii/>

Тексбанк - рейтинги надежности (на 1 декабря 2016)

2016				2015				2014				2013				2012				2011				2010				2009							
янв	фев	мар	апр	янв	фев	мар	апр	янв	фев	мар	апр	янв	фев	мар	апр	янв	фев	мар	апр	янв	фев	мар	апр	янв	фев	мар	апр	янв	фев	мар	апр	янв	фев	мар	апр
май	июн	июл	авг	май	июн	июл	авг	май	июн	июл	авг	май	июн	июл	авг	май	июн	июл	авг	май	июн	июл	авг	май	июн	июл	авг	май	июн	июл	авг	май	июн	июл	авг
сен	окт	ноя	дек	сен	окт	ноя	дек	сен	окт	ноя	дек	сен	окт	ноя	дек	сен	окт	ноя	дек	сен	окт	ноя	дек	сен	окт	ноя	дек	сен	окт	ноя	дек	сен	окт	ноя	дек

Рейтинг надежности	Текущая позиция	Позиция в прошлом рейтинге	Изменение позиции
Неисполнение платежей			
Активность по кассе	388	427	+39
Активность по кассе (среди банков)	373	413	+40
Активность по кассе (новые лидеры)	39	106	+67
Активность по кассе (банки - новые лидеры)	36	102	+66
Самые привлекающие банки	-	-	
Самые привлекающие банки - 2	41	60	+19
Вклады населения (зависимость)	391	386	-5
Вклады населения (прирост)	-	-	
Рейтинг прибыльности	402	417	+15
Рейтинг убыточности	212	206	-6
Прибыльность - влияние на капитал	394	408	+14
Убыточность - влияние на капитал	212	206	-6
Нарушение нормативов			
Активность клиентских счетов	319	388	+69
Активность клиентских счетов (новые лидеры)	530	271	-259
Активность счетов нерезидентов	226	216	-10
Активность счетов нерезидентов (новые лидеры)	124	107	-17
Активность лоро-счетов	220	226	+6
Активность лоро-счетов (новые лидеры)	502	324	-178
Доля кредитного портфеля в составе активов	82	15	-67
Доля кредитного портфеля (новые лидеры)	26	228	+202
Доля просрочки в составе кредитного портфеля	137	137	
Доля просрочки в составе кредитного портфеля (рост позиции)	228	275	+47
Резервы по кредитам	218	210	-8
Резервы по кредитам (рост)	97	151	+54
Индикатор движения и изменения уставного капитала			
Индикатор движения и изменения уставного капитала - сокращение			
Помощь акционеров - данные о безвозмездной передаче банкам средств	-	-	
Рейтинг банков, имеющих наибольшую долю активов в виде кассовых остатков	313	272	-41
Рейтинг банков, имеющих наибольшую долю активов в виде кассовых остатков	299	258	-41

Рисунок А.6 – Рейтинг надежности АО АКБ «Тексбанк», декабрь 2016 г.

Источник: <http://www.bankodrom.ru/banki-rossii/>

ПРИЛОЖЕНИЕ Б

ИНФОРМАЦИЯ О БАНКАХ, ПРЕДСТАВЛЕННАЯ В СМИ

ИНФОРМАЦИЯ ПО БУМ-БАНК

1) http://asrv.ru/vestnikxp/?1974774716_detail=652

В августе 2013 года КБ «БУМ-БАНК» (ООО) получил предписание Национального банка КБР Центрального банка России «О применении мер воздействия» исх. № 7-14/3549ДСП от 16.08.2013 г. , в соответствии с которым Национальный банк КБР ввел в отношении «БУМ-БАНКА» (ООО) ряд ограничений по осуществлению отдельных видов операций, а также выдвинул требования по реклассификации ссудной задолженности отдельных клиентов банка в более низкую категорию качества.

В основу предписания НБ КБР легли утверждения о нарушении КБ «БУМ-БАНК» требований ст. 24 Федерального закона от 02.12.1990 г. № 395-1 «О банках и банковской деятельности» о создании обязательных резервов (фондов) в порядке, установленном Положением Банка России от 26.03.2004 г. № 254-П. Профессиональные суждения о ссудах отдельных заемщиков выносились на основе недостаточного комплексного и объективного анализа деятельности заемщиков, так как не учитывалась вся имеющаяся в Банке информация о рисках в деятельности заемщиков, наличие негативных тенденций, результатом которых могла, по мнению Национального Банка КБР, явиться устойчивая неплатежеспособность заемщиков.

Помимо этого, в предписании НБ КБР говорится о несоответствии отдельных пунктов Правил внутреннего контроля Банка в целях противодействия легализации (отмыванию) доходов, полученных преступным путем, и финансированию терроризма, действовавшим на момент проведения проверки требованиям Федерального закона от 07.08.2001 г. № 115-ФЗ «О противодействии легализации (отмыванию) доходов, полученных преступным путем, и финансированию терроризма» и нормативных актов Банка России (Положение Банка России от 02.03.2012 г. № 375-П, Положение Банка России от 19.08.2004 г. № 262-П, Положение Банка России от 09.08.2008 г. № 321-П).

Постановлением Шестнадцатого арбитражного апелляционного суда от 17.02.2014 г. решение Арбитражного суда Кабардино-Балкарской Республики от 19.11.2013 г. о признании недействительным предписания НБ КБР от 16.08.2013 г. № 7-14/3549 ДСП оставлено без изменения, а апелляционная жалоба НБ КБР - без удовлетворения.

2) <http://www.banki.ru/services/responses/bank/response/6864146/>

Руководство не по-человечески относится к своему персоналу. Я клиент банка ждала в приемной у В. аудиенции и невольно стала очевидцем как она кричала и унижала сотрудника. При таком отношении к персоналу неудивительно, что персонал так относится к клиентам. Все нервные, про минимальную заработную плату знает весь город. Но этот случай меня поразил просто. Я могу только пожалеть персонал. Свой счет я закрыла и выбрала банк с более вменяемым руководством.

3) <http://www.banki.ru/services/responses/bank/response/10023447/>

Отличный Банк и замечательными сотрудниками. Пользуюсь услугами банка с августа 2013 года, очень хорошие доброжелательные сотрудники, приемлемая стоимость услуг и очень адекватные условия и проценты по вкладам. Очень доволен и намерен дальше обслуживаться. Отдельно хочу отметить заведующего доп.офисом Л. за профессионализм и создание эмоционально благоприятного климата в коллективе и работе с клиентами.

4) <http://www.banki.ru/services/responses/bank/response/5671571/>

Приехала в филиал Бум-Банка в г. Прохладном, чтобы переоформить и пополнить вклад, в связи с тем, что закончился его срок действия. Так как банк работает только в рабочие дни недели, пришлось отпрашиваться на пару часов у своего начальства. Отстояв в очереди более часа, оператор заявила, что обслужить меня до начала обеденного перерыва она не успеет. Я объяснила, что не имею возможности каждый день отпрашиваться с работы и ждать, когда меня обслужат, может быть. Мне ответили, что данное ПО по оформлению вкладов у них установлено только на одном компьютере (операторов в зале трое). Обращение к управляющей

филиалом с просьбой помочь мне было встречено с полнейшим равнодушием и отказом. В результате я отказалась от услуг данного банка и закрыла счет. Теперь стану клиентом другого банка, надеюсь более услужливого и дорожающего своими клиентами.

При таком количестве клиентов банк, по всей видимости, не желает увеличивать свои технические возможности (народу в зале было очень много), чтобы обеспечить достойный уровень обслуживания и не ведет учет и анализ посещаемости, роста клиентуры и количества времени, потраченного на клиента. В противном случае уже были бы увеличены технические и людские ресурсы банка и изменен его режим работы.

ИНФОРМАЦИЯ ПО СТАВРОПОЛЬПРОМСТРОЙБАНК

1) <http://newstracker.ru/news/ekonomika/svyshe-100-uchastnikov-sobral-finansovo-investitsionnyi-forum-v-kislovodske-14676/>

http://polpred.com/?ns=1&ns_id=1445392

На первом межрегиональном межрегиональном финансово-инвестиционном форуме Ставропольпромстройбанк стал обладателем диплома за активное участие в деятельности Ассоциации «Россия» и эффективный банковский бизнес

2) <http://psbst.ru/o-banke/press-czentr/arxiv-novostej/stavropolpromstrojbank-oao-nagrazhdyon-diplomom-za-aktivnoe-uchastie-v-rabote-vyistavki-den-polya-2015>

Ставропольпромстройбанк награждён дипломом за активное участие в работе выставки «День поля 2015»

3) <http://psbst.ru/o-banke/press-czentr/arxiv-novostej/stavropolpromstrojbank-pozdravil-vospitannikov-podshefnogo-detskogo-doma-s-dnyom-znaniy>

Накануне нового учебного года Ставропольпромстройбанк на протяжении многих лет проводит благотворительную акцию «Идем в школу». В ходе акции оказывается помощь в подготовке к школе воспитанников Детского дома № 25 в г. Светлограде. В этом году Банк приобрел для детей всё необходимое для успешной учёбы и развития: рюкзаки, тетради, ручки, альбомы, карандаши и др.

4) <http://www.stavropolye.tv/economy/view/84479>

В свой юбилейный, 2015 год, Ставропольпромстройбанк – ОАО принимает участие в Марафоне «Спешите делать добро», который проводит Ставропольское региональное отделение Российского Детского фонда. Цель благотворительного мероприятия – оказание помощи детям, находящимся в трудной жизненной ситуации. В нем участвуют не только сотрудники, но и клиенты Банка.

5) <http://economy.permkrai.ru/about/news/908/>

21 мая 2015 года в Москве состоялась церемония награждения лауреатов XI всероссийской премии «Банковское дело», которая была учреждена в 2004 году журналом «Банковское дело», медиа-холдингом «Агентство Информбанк» при поддержке Комиссии по банкам и банковской деятельности РСПП, Ассоциации региональных банков России, Ассоциации российских банков. Ставропольпромстройбанк – ОАО стал победителем в номинации "25 лет успешной работы".

6) <http://news.1777.ru/23906-stavropolpromstroybank-oao-podderzhivaet-zdravoohranenie-stavropolya.html>

Ставропольпромстройбанк - ОАО оказал спонсорскую помощь Центральной районной больнице в г. Минеральные Воды. Денежные средства были направлены на капитальный ремонт двух палат в хирургическом отделении и благоустройство фасада здания городской поликлиники.

7) <http://psbst.ru/o-banke/press-czentr/arxiv-novostej/stavropolpromstrojbank-oao-priznan-znachimoy-na-ryinke-platyzhnyix-uslug-kreditnoj-organizacziej>

На основании Приказа Банка России № ОД-3691 от 27 декабря 2014 г. «О признании кредитных организаций значимыми на рынке платёжных услуг» Ставропольпромстройбанк - ОАО вошел в список значимых банков на рынке платежных услуг. Всего в Реестр включена 51 кредитная организация, в том числе ОАО "Сбербанк России", ОАО Банк ВТБ, Газпромбанк

(ОАО), ЗАО "Райффайзенбанк", ОАО "Россельхозбанк", ПАО "Промсвязьбанк", ОАО "Банк Москвы", ОАО "УРАЛСИБ", ВТБ 24 (ПАО) и др.

8) <http://hranidengi.ru/litsenziya-otozvat-nelzya-sanirovat-spisok-bankov/>

18.12.2015 ПАО «Ставропольпромстройбанк» — небольшой по размеру активов региональный банк (252-место в рейтинге banki.ru) нарушал нормативы ЦБ РФ в ноябре (правда всего 1 день):

- www.banki.ru/news/lenta/?id=8528956

Ставропольпромстройбанк 2 ноября нарушил норматив совокупной величины риска по инсайдерам банка (Н10.1). В этот день значение норматива составило 3,45% (при максимально допустимом значении 3%).

- www.banki.ru/news/lenta/?id=8195165

Лишившиеся лицензий банки группы А.Мотылева принесли проблемы ряду некрупных региональных банков. Среди них Социнвестбанк, Ставропольпромстройбанк, Чувашкредитпромбанк.

На 1 июля объем средств, привлеченных от банков (в том числе на рынке межбанковского кредитования), у группы Мотылева составлял 55,5 млрд рублей (без «Тюльского Промышленника»), следует из их отчетности. Больше всего средств, по данным kuar.ru, привлекли «Российский Кредит» – 35,7 млрд рублей и Мосстройэкономбанк (М Банк) – 12,9 млрд.

Банки группы Мотылева были замкнуты друг на друге на межбанковских операциях (привлекли в общей сложности 32,2 млрд рублей), поэтому, вероятнее всего, значительная часть привлеченных кредитов приходится на лишившиеся лицензии банки группы, полагает руководитель аналитического управления НРА Карина Артемьева, также это может коснуться небольших банков.

Банки Мотылева в основном работали с небольшими региональными банками: Чувашкредитпромбанком и Ставропольпромстройбанком (среди его совладельцев бизнесмен Давид Якобашвили). Сразу после отзыва лицензий у банка группы Мотылева «Эксперт РА» сообщил о резком ухудшении качества их активов. Банки были контрагентами банков группы Мотылева на межбанковском рынке – «речь идет о десятках миллионов рублей у каждого из банков», говорит человек, знакомый со структурой их бизнеса. Чувашкредитпромбанк теперь рискует как минимум нарушить норматив достаточности собственных средств, который на 1 июля составлял всего 10,4% при минимуме, установленном регулятором, в 10%. Запас норматива собственных средств у Ставропольпромстройбанка выше – 13%, ему будет проще выстоять, считает он.

- www.banki.ru/news/lenta/?id=8407260

Рейтинговое агентство RAEX («Эксперт РА») понизило рейтинг кредитоспособности Ставропольпромстройбанка до уровня «B++» — «удовлетворительный уровень кредитоспособности», прогноз — «развивающийся».

Это связано с негативными тенденциями в деятельности основного контрагента на рынке межбанковского кредитования и, как следствие, высокой вероятностью снижения запаса по достаточности капитала (на 1 октября 2015 года нормативы достаточности выполняются с запасом к нормативным значениям: Н1.0 равен 13,9%, Н1.2 составляет 9,4%).

«Развивающийся» прогноз и статус «под наблюдением» обусловлены неопределенностью в отношении способности контрагента аккумулировать достаточный запас ликвидности для исполнения требований по межбанковским кредитам, если они не будут рефинансированы», — отмечается в релизе.

По данным аналитиков, поддержку рейтингу оказывают хорошая сбалансированность активов и пассивов по срокам на кратко- и долгосрочном горизонтах (на 1 октября 2015 года Н2 составил 378,8%; Н3 равен 307,0%; Н4 — 11,9%), высокий уровень покрытия чистыми процентными и комиссионными доходами расходов на обеспечение деятельности (196,3% за III квартал 2015 года) и высокая ликвидность портфеля ценных бумаг.

9) «Ставропольская правда» от 29 июля 2016 г. <http://www.stpravda.ru/>

ПАО Ставропольпромстройбанк предоставило денежные средства Государственному автономному учреждению здравоохранения СК «Городская стоматологическая поликлиника» города Пятигорска на осуществление ремонта помещений детского отделения по адресу: г. Пятигорск, проспект Калинина, 5, и стоматологического отделения № 3 по ул. Шатило.

«Индивидуальный подход для каждого клиента – обязательное условие успешного долгосрочного сотрудничества, – прокомментировал Председатель Правления ПАО Ставропольпромстройбанк Григорий Жуков. – Ставропольпромстройбанк и дальше будет активно поддерживать проекты, имеющие особое значение для жителей региона».

10) <http://www.banki.ru/banks/bank/stavropolpsb/>

В июне 2012 года банк привлекался к административной ответственности за неисполнение требований законодательства о противодействии легализации (отмыванию) доходов, полученных преступным путем, и финансированию терроризма.

ИНФОРМАЦИЯ ПО ТЕКСБАНК

1) http://www.akm.ru/rus/news/2015/march/04/ns_5097241.htm

ЦБ РФ привлек к административной ответственности АКБ «Тексбанк» (Карачаево-Черкесская Республика, Черкесск). Об этом свидетельствуют материалы, размещенные на сайте ЦБ. Банк нарушил часть 1 статьи 15.27 КоАП «Неисполнение требований законодательства о противодействии легализации (отмыванию) доходов, полученных преступным путем, и финансированию терроризма».

АКБ «Тексбанк» оштрафован, сумма штрафа не сообщается. Постановление вступило в силу 2 марта 2015 года.

2) cbr.ru

Сообщение о принятых Банком России решениях о привлечении кредитных организаций и (или) должностных лиц, являющихся единоличными исполнительными органами кредитных организаций, к административной ответственности за совершение административных правонарушений в случаях, предусмотренных статьей 15.27 Кодекса Российской Федерации об административных правонарушениях.

Полное фирменное наименование кредитной организации: Закрытое акционерное общество Акционерный банк развития текстильной и шерстяной промышленности Тексбанк.

Дата публикации: 03.03.2015 14:13:52 ; 30.12.2014 16:16:07

3) <http://www.banki.ru/banks/bank/texbank/>

В декабре 2014 года банк привлекался к административной ответственности за нарушения, предусмотренные статьей 15.27 Кодекса РФ об административных правонарушениях; в марте 2015 года по одноименной статье привлекался и был оштрафован руководитель кредитного учреждения.

4) <http://www.banki.ru/services/responses/bank/texbank/>

Являюсь клиентом банка более пяти лет, но с таким отвратительным отношением клиенту столкнулся впервые. Уже месяц! банк-клиент практически не работает (Спасибо сисадмину банка К-ву, который внятно не может объяснить в чем проблема, при этом хамит). Платежи проходят по полдня, как пояснили в банке будут проходить платежи или нет решает новый президент.

ИНФОРМАЦИЯ ПО БАНКУ ЭЛЬБИН

1) http://polpred.com/?ns=1&ns_id=1119720

Снижение активов региональных банков никому не выгодно.

Совокупные активы банковских организаций Северного Кавказа (кроме Ставропольского края) за 2013 года упали с 77,4 млрд рублей до 54,6 млрд, то есть на 29,5%. За пять месяцев 2014 года показатель сократился еще на 15,2% - до 46,3 млрд рублей. Лидерами по потерям, как пишут 2 июля "Известия", являются дагестанские банки "Эльбин", "Кредитинвест"

, "Дагэнергобанк" и "Эсидбанк". Каждый из этих банков, по сведениям "Известий", за год потерял около одного миллиарда рублей активов. Причиной таких спадов газета называет работу Центробанка и Росфинмониторинга по борьбе с отмыванием доходов. Сообщается, что регулятор выдал некоторым дагестанским банкам предписание о запрете на прием новых вкладов.

2) <http://www.banki.ru/banks/bank/elbin/>

В апреле 2013 года банк привлекался к административной ответственности за неисполнение требований законодательства о противодействии легализации (отмыванию) доходов, полученных преступным путем, и финансированию терроризма.

ИНФОРМАЦИЯ ПО КЛАССИК ЭКОНОМ БАНКУ

1) <http://www.banki.ru/banks/bank/ceb/>

В августе 2014 года банк привлекался к административной ответственности за неисполнение требований законодательства о противодействии легализации (отмыванию) доходов, полученных преступным путем, и финансированию терроризма.

2) http://bank-advisor.ru/vladikavkaz/bank/klassik_ekonom_bank/; 12.09.2014

Банк произвел самое благоприятное впечатление, даже, несмотря на отказ при первой заявке на потребительский кредит. Повторная заявка была принята и одобрена очень быстро, в чем я несколько не сомневалась – оперативность сотрудников Классик Эконом Банка всегда на высшем уровне! А их отношение к клиентам просто воодушевляет.

Подала заявку на потребительский кредит в давно знакомый и проверенный мною Классик Эконом Банк. Дело в том, что организация, в которой я работаю, уже несколько лет обслуживается в данном заведении, и за все это время сбоя в работе системы не наблюдалось. Хочу похвалить сотрудниц банка за их оперативность и внимательность к каждому отдельному клиенту. Проконсультировавшись по интересующим меня вопросам, с уверенностью могу заявить, что все мои пожелания были услышаны, а непонятные аспекты программы по кредитованию грамотно и доступно разъяснены. Это как раз то, что я называю персональным подходом.

30 <http://www.bankodrom.ru/bank/klassik-ekonom-bank/otzyv-licenzii/>

Классик Эконом Банк (действующая организация) - отзыв лицензии не производился. Информация об отзыве лицензии банка (акционерный Коммерческий Банк "Классик Эконом Банк" (Закрытое Акционерное Общество), номер лицензии ЦБ РФ 3298) - не соответствует действительности по состоянию на 30.12.2016. Банк является действующим.

ПРИЛОЖЕНИЕ В

РАСЧЕТ ВЕЛИЧИНЫ ПОТЕРЬ МЕТОДОМ МОНТЕ-КАРЛО

Таблица В.1 - Иллюстрация Монте-Карло симуляции для расчета величины возможных потерь в результате операционных ошибок сотрудников

Номер генерации случайного числа	Размер вероятных потерь, млн. руб.
1	2
1.	17,33321
2.	168,6595
3.	166,9076
4.	-58,9855
5.	65,49501
6.	131,9671
7.	108,8715
8.	176,9917
9.	-10,5862
10.	171,7907
11.	83,7137
12.	77,07338
13.	-28,3155
14.	122,7432
15.	25,03342
16.	203,002
17.	58,16626
18.	97,02007
19.	68,08709
20.	-86,9027
21.	-45,123
22.	26,94803
23.	255,6551
24.	31,78689
25.	104,2357
26.	191,3837
27.	62,76602
28.	13,78953
29.	-49,6872
30.	64,62041
31.	95,37193
32.	77,65674
33.	7,643188
34.	-23,8757
35.	200,7181
36.	143,7921
37.	-8,23253

Продолжение таблицы В.1

1	2
38.	52,61956
39.	-85,5625
40.	280,1398
41.	91,42241
42.	126,335
43.	189,4449
44.	45,5038
45.	56,28933
46.	31,86345
47.	-25,5023
48.	-8,69994
49.	176,5546
50.	267,7523
51.	91,18828
52.	162,7322
53.	165,5873
54.	75,23683
55.	105,5785
56.	35,28887
57.	299,4437
58.	30,24167
59.	96,42495
60.	119,8956
61.	-28,1346
62.	198,3292
63.	66,27504
64.	-53,8099
65.	77,20671
66.	117,8633
67.	-23,2633
68.	216,0205
69.	96,10002
70.	-126,62
71.	61,98441
72.	286,804
73.	-39,2361
74.	150,9484
75.	-109,175
76.	77,96035
77.	110,0046
78.	-18,4367
79.	116,3708
80.	-22,6877
81.	213,9472

Продолжение таблицы В.1

1	2
82.	113,8548
83.	-3,60347
84.	101,0873
85.	94,9179
86.	-28,1771
87.	181,0826
88.	174,43
89.	183,8619
90.	206,5813
91.	-17,2842
92.	160,9158
93.	-71,8378
94.	111,5439
95.	38,21533
96.	12,74496
97.	4,225473
98.	-0,15568
99.	171,0435
100.	287,7984

Рассчитано автором

Таблица В.2 – Вероятность распределения величины потерь от операционных ошибок сотрудников, %

Диапазон значений размера потерь, млн. руб.	Распределение, %
1	2
<10	0,5
10-20	0,5
20-30	1
30-40	1,5
40-50	2
50-60	3,5
60-70	3
70-80	4
80-90	4,5
90-100	5
100-110	6,5
110-120	7
120-130	7,5
130-140	9
140-150	8,5
150-160	7,5
160-170	5,5
170-180	5

Продолжение таблицы В.2

1	2
180-190	3,5
190-200	3
200-210	2,5
210-220	2
220-230	1,5
230-240	1,5
240-250	1
250-260	1
260-270	0,5
270-280	0,5
280-290	0,5
290-300	0,5
Итого	100

Рассчитано автором

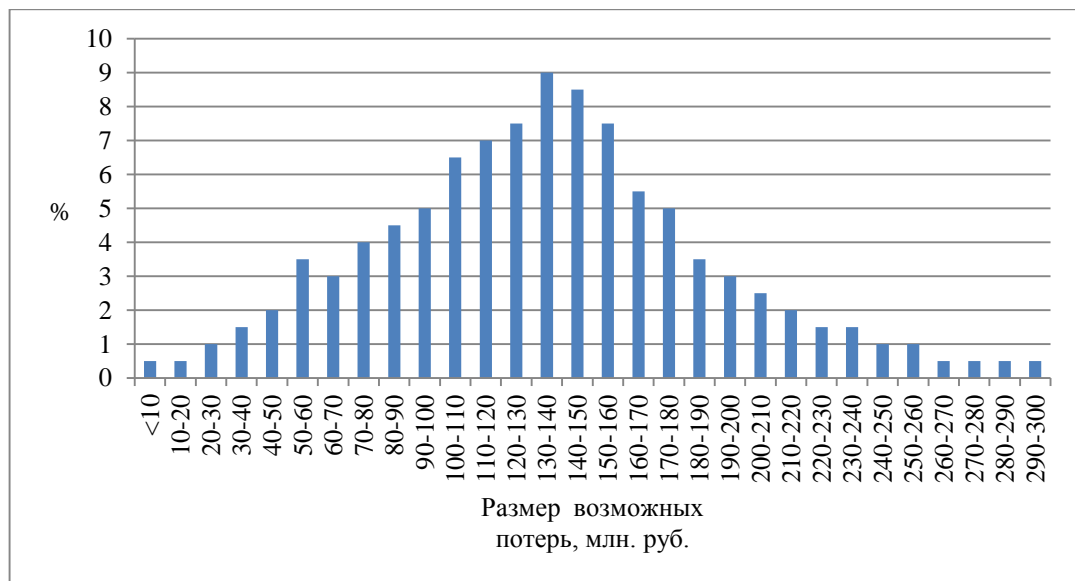


Рисунок В.1 – Вероятность распределения возможной величины потерь от операционных ошибок сотрудников, %

Таблица В.3 – Расчет сценариев методом Монте-Карло

Номер сценария	Получение кредита физическим лицом по фиктивным документам	Частичная или полная утрата залога по кредиту	Нарушение порядка реструктуризации ссудной задолженности	Сбой IT систем	Нарушение сотрудниками банка порядка работы с материалами, являющимися персональными данными и составляющими банковскую тайну	Просчеты и недовложение средств в инкассаторскую сумку	Кассовые просчеты сотрудников	Прочие	Общие потери
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
90%-ный CI	от 50 до 90	От 30 до 100	От 20 до 60	От 20 до 60	От 80 до 100	От 10 до 20	От 20 до 30	От 40 до 80	-
1	52,35	61,20	48,48	20,80	98,35	13,55	27,40	54,49	590,57
2	74,24	92,58	26,67	20,11	81,93	18,67	25,93	40,76	482,02
3	73,23	59,37	44,54	49,08	89,76	19,38	28,18	56,85	589,30
4	54,08	77,44	54,09	34,41	98,16	11,75	28,34	47,02	524,81
5	84,11	40,37	50,39	33,75	80,81	13,44	23,21	58,66	536,61
6	59,79	31,89	46,85	48,42	92,92	16,15	21,77	62,36	642,26
7	53,59	87,69	40,22	53,95	84,43	12,55	25,75	67,29	586,61
8	78,63	87,26	48,12	21,03	98,75	14,50	29,33	75,37	549,81
9	78,86	74,76	22,88	50,47	89,94	16,09	25,03	73,14	563,35
10	56,97	58,19	57,63	34,35	88,28	19,04	27,76	63,86	586,87
...									
101	68,40	77,96	44,50	28,16	95,35	18,22	27,92	46,85	583,40
102	77,20	76,15	42,18	21,01	90,75	18,25	29,65	75,69	544,46
103	55,22	80,50	37,29	26,26	95,83	13,77	25,82	59,95	520,33
104	66,85	37,96	32,37	32,04	86,47	15,29	24,02	43,19	546,33
...	84,73	42,38	31,86	51,97	92,60	17,63	28,28	41,11	607,95
501	65,89	81,27	45,02	42,15	88,11	12,79	22,49	46,65	604,66
502	58,11	71,92	56,30	45,92	82,80	17,71	24,56	76,86	533,07
503	57,40	48,72	34,97	36,25	98,74	10,98	25,47	61,25	572,64
...									
801	80,08	38,15	23,91	38,63	91,61	12,20	20,59	52,33	357,49
802	50,20	50,19	40,35	32,97	90,54	17,40	25,35	61,52	368,53
803	62,29	38,79	29,53	55,12	86,28	11,99	29,04	48,99	362,04
...									
1101	79,92	91,30	21,74	43,79	93,15	18,79	20,79	78,98	448,45
1102	57,05	71,06	26,64	20,80	97,73	16,78	24,43	71,59	386,08

Продолжение таблицы В.3

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
1103	84,46	69,81	40,13	33,75	90,94	12,80	27,71	43,98	519,71
...									
2201	63,94	72,88	42,27	25,91	86,58	11,52	21,32	72,94	584,78
2202	61,93	85,66	28,45	34,50	82,98	16,95	22,52	56,80	514,51
2203	85,16	32,29	57,69	33,12	99,55	12,24	29,71	49,81	630,93
...									
3301	83,33	38,95	39,97	21,92	91,02	18,21	22,23	72,04	579,35
3302	73,20	53,91	53,51	26,06	85,98	15,59	21,00	70,91	673,68
3303	76,80	55,17	22,00	59,13	96,05	12,22	23,18	51,46	521,45
...									
4401	79,67	67,06	42,89	22,19	91,23	11,02	29,98	73,52	534,86
4402	57,93	67,59	49,40	41,71	88,66	19,39	27,10	69,06	600,81
4403	86,81	34,97	23,11	36,45	94,16	16,17	23,68	41,09	545,71
...									
5501	82,71	83,26	58,43	26,53	89,67	12,34	22,58	56,45	574,23
5502	77,61	42,74	36,85	32,34	85,82	18,47	20,09	45,59	553,64
5503	70,35	95,94	54,35	47,98	90,86	17,54	26,01	64,97	528,61
...									
6601	78,92	32,04	31,09	45,46	90,66	15,86	22,97	48,48	586,34
6602	50,43	50,37	23,20	57,37	92,79	10,18	22,82	78,38	612,25
6603	58,40	64,21	59,93	44,92	99,82	19,40	25,19	42,92	553,83
...									
7701	79,72	91,77	46,55	48,96	97,46	13,67	28,50	67,49	526,53
7702	83,86	63,83	22,32	46,17	89,11	15,82	21,23	62,60	557,49
7703	56,91	34,56	59,24	25,37	98,06	11,15	28,87	64,44	459,51
...									
8801	83,05	90,74	54,70	41,27	90,17	18,54	24,87	57,90	647,31
8802	73,71	71,57	26,05	30,27	98,90	16,98	23,34	43,46	632,81
8803	74,24	91,61	35,94	30,36	92,96	14,68	29,63	57,73	532,03
..									
9000	60,41	67,22	37,80	52,26	94,45	10,98	28,11	74,04	524,22
...									
9997	80,08	38,15	23,91	38,63	91,61	12,20	20,59	52,33	534,47

Продолжение таблицы В.3

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
9998	75,53	42,64	26,83	52,66	96,36	14,34	20,96	47,34	594,95
9999	59,34	66,94	24,44	49,68	80,13	18,54	27,00	72,93	485,92
10000	88,48	99,80	54,02	56,39	96,27	18,93	25,36	47,69	556,82

Рассчитано автором

Таблица В.4 – Вероятность распределения общей величины потерь по диапазонам значений, %

Диапазон значений общей величины потерь, млн руб.	Распределение, %
<400	4
От 400 до 450	12
От 450 до 500	21
От 500 до 550	31
От 550 до 600	17
От 600 до 650	12
>650	3
Итого	100

Рассчитано автором

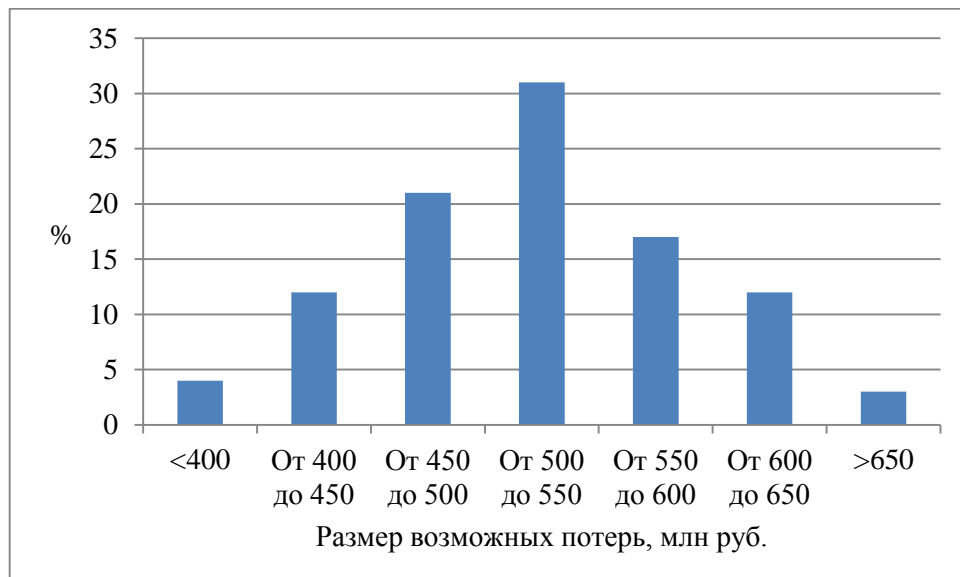


Рисунок В.2 – Вероятность распределения общей возможной величины потерь по диапазонам значений, %

ПРИЛОЖЕНИЕ Г
ПОСТРОЕНИЕ ФУНКЦИИ РЕПУТАЦИИ

Таблица Г.1 – Информация для построения функциональной зависимости репутации «БУМ-Банк» ООО от факторов-аргументов, единиц

Показатели	01.01.2013	01.01.2014	01.01.2015	01.01.2016	01.01.2017
1. Рентабельность капитала	-0,182	-0,081	0,160	0,280	0,010
2. . Соотношение гудвилла и стоимости активов	0	0	0	0	0
3. Доля несвязанных (свободных) собственных ресурсов в активах банка	0,196	0,191	0,186	0,173	0,172
4. Коэффициент рискованности активов	0,569	0,343	0,709	0,634	0,709
5. Доля работающих активов в чистых активах	0,640	0,599	0,641	0,656	0,654
6. Коэффициент эффективности платных пассивов	0,912	0,883	0,968	0,997	0,836
7. Коэффициент рискованности кредитных операций	0,557	0,847	0,427	0,523	0,444
8. Доля просроченной задолженности в общей ссудной задолженности	0,171	0,133	0,107	0,105	0,116
9. Коэффициент рублевого фондирования	0,75	0,72	0,72	0,72	0,87
10. Индекс надежности	0,002	0,002	0,002	0,002	0,002
Значение функции репутации	0,161	0,174	0,240	0,273	0,200

Рассчитано автором

Таблица Г.2 – Информация для построения функциональной зависимости репутации АО АКБ «Тексбанк» от факторов-аргументов, единиц

Показатели	01.01.2013	01.01.2014	01.01.2015	01.01.2016	01.01.2017
1. Рентабельность капитала	0,101	0,190	-0,364	0,93	0,03
2. . Соотношение гудвилла и стоимости активов	0	0	0	0	0
3. Доля несвязанных (свободных) собственных ресурсов в активах банка	0,512	0,369	0,637	0,626	0,468
4. Коэффициент рискованности активов	0,767	0,637	0,737	0,723	0,843
5. Доля работающих активов в чистых активах	0,590	0,708	0,886	0,637	0,713
6. Коэффициент эффективности платных пассивов	0,853	1,227	2,466	1,342	1,457
7. Коэффициент рискованности кредитных операций	0,461	0,862	0,657	0,518	0,699
8. Доля просроченной задолженности в общей ссудной задолженности	0,020	0,494	0,111	0,120	0,106
9. Коэффициент рублевого фондирования	0,94	0,91	0,88	0,92	0,94
10. Индекс надежности	0,001	0,001	0,001	0,002	0,002
Значение функции репутации	0,196	0,217	0,171	0,414	0,190

Рассчитано автором

ПРИЛОЖЕНИЕ Д

БАЛЛЬНАЯ ОЦЕНКА РЕПУТАЦИИ ИССЛЕДУЕМЫХ БАНКОВ

Таблица Д.1 – Балльная оценка репутации «БУМ-Банк» ООО, 2016 год

Критерий	Значение	Оценка в баллах
1	2	3
Имиджевая составляющая		
Репутация руководителя (И1)	Средняя – большинство опрошенных характеризует руководителя как надежного делового партнера	3
Репутация учредителей и основных акционеров банка (И2)	Средняя – большинство опрошенных характеризует учредителей и акционеров банка как надежных партнеров	3
Социально-деловая активность (И3)	Средняя – банк принимает эпизодическое, нерегулярное участие в подобных мероприятиях	3
Связь с криминальными структурами, ведение сомнительного бизнеса или операций (И4)	Наличие – наличие сведений о ведении сомнительного бизнеса, участия в судебных процедурах	-10
Социальное восприятие банка (И5)	Нейтральное – население не осведомлено о социальных проектах банка	0
Процессы лидерского позиционирования в системе взаимодействия с заинтересованными сторонами (И6)	Низкая – отсутствие долгосрочной обоснованной стратегии бизнеса	0
ИТОГО		-1
Организационно-функциональная составляющая		
Сопряженные с финансовым состоянием кредитной организации (О1)	Средняя – снижение на отчетную дату капитала банка в сумме не более 5% в сравнении с предыдущей отчетной датой, единократное нарушение в течение отчетного периода обязательных нормативов, разовые, нерегулярные задержки платежей клиентов	3
Связанные с качеством обслуживания клиентов (О2)	Средняя – наличие малого числа заявлений об увольнении сотрудников, незначительная отрицательная динамика закрываемых вкладов и депозитов, наличие негативных отзывов клиентов о качестве обслуживания в банке в течение отчетного периода	3
Связанные с трансформацией иных банковских рисков в репутационный (О3)	Средняя – а) незначительный рост соотношения суммы требований к лицам, связанным с банком, и его капитала; б) неснижение объема просроченной задолженности и ухудшение качества кредитного портфеля	3
ИТОГО		9
Корпоративно-коммуникативная составляющая		
Процессы управления взаимоотношениями с клиентами (К1)	Средняя – чрезвычайные происшествия не зафиксированы, качество услуг достаточное, с некоторыми отклонениями от общепринятых норм, договорные обязательства в целом выполняются, однако зафиксированы немногочисленные нарушения	3

Продолжение таблицы Д.1

1	2	3
Процессы внутрикорпоративных коммуникаций (К2)	Низкая – зафиксированы многократные факты неэтичного поведения сотрудников, их удовлетворенность условиями труда и лояльность находятся на низком уровне	-3
Процессы финансового управления (К3)	Средняя – низкий уровень непредвиденных убытков, достижение уровня прибыльности деятельности от 0% до 10%	3
Процессы коммуникаций со всей аудиторией заинтересованных сторон (К4)	Низкая – зафиксированные факты неэтичного поведения акционеров; обвинения в небезопасности банковского бизнеса, информационная непрозрачность, низкий уровень доверия к банку со стороны населения	-10
ИТОГО		-7

Составлено автором

$$B_{репутация} = 0,4 \cdot (-1) + 0,3 \cdot 9 + 0,3 \cdot (-7) = 0,2$$

Таблица Д.2 – Балльная оценка репутации АО АКБ «Тексбанк», 2016 год

Критерий	Значение	Оценка в баллах
1	2	3
Имиджевая составляющая		
Репутация руководителя (И1)	Высокая – все без исключения опрошенные положительно высказались о репутации руководителя банка	5
Репутация учредителей и основных акционеров банка (И2)	Средняя – большинство опрошенных характеризует учредителей и акционеров банка как надежных партнеров	3
Социально-деловая активность (И3)	Низкая – банк не принимает участия в подобных мероприятиях	0
Связь с криминальными структурами, ведение сомнительного бизнеса или операций (И4)	Отсутствие – служба безопасности не располагает сведениями о связи сотрудников банка либо его учредителей и акционеров с криминальными структурами	0
Социальное восприятие банка (И5)	Нейтральное – население не осведомлено о социальных проектах банка	0
Процессы лидерского позиционирования в системе взаимодействия с заинтересованными сторонами (И6)	Высокая – наличие долгосрочной обоснованной стратегии бизнеса, безупречные деловые качества руководящего состава, высокий уровень их квалификации, положительный имидж	10
ИТОГО		18
Организационно-функциональная составляющая		
Сопряженные с финансовым состоянием кредитной организации (О1)	Средняя – снижение на отчетную дату капитала банка в сумме не более 5% в сравнении с предыдущей отчетной датой, единоразовое нарушение в течение отчетного периода обязательных нормативов, разовые, нерегулярные задержки платежей клиентов	3

Продолжение таблицы Д.2

1	2	3
Связанные с качеством обслуживания клиентов (О2)	Средняя – наличие малого числа заявлений об увольнении сотрудников, незначительная отрицательная динамика закрываемых вкладов и депозитов, наличие негативных отзывов клиентов о качестве обслуживания в банке в течение отчетного периода	3
Связанные с трансформацией иных банковских рисков в репутационный (О3)	Высокая – а) стабильное, без изменений соотношение суммы требований к лицам, связанным с банком, и его капитала; б) снижение числа ошибок персонала в ходе обслуживания клиентов; своевременная передача форм отчетности в Центральный банк РФ и сообщений в Росфинмониторинг; в) снижение объема просроченной задолженности и рост качества кредитного портфеля.	5
ИТОГО		11
Корпоративно-коммуникативная составляющая		
Процессы управления взаимоотношениями с клиентами (К1)	Средняя – чрезвычайные происшествия не зафиксированы, качество услуг достаточное, с некоторыми отклонениями от общепринятых норм, договорные обязательства в целом выполняются, однако зафиксированы немногочисленные нарушения	3
Процессы внутрикорпоративных коммуникаций (К2)	Средняя – зафиксированы разовые факты неэтичного поведения сотрудников, их удовлетворенность условиями труда и лояльность находятся на среднем уровне	3
Процессы финансового управления (К3)	Средняя – низкий уровень непредвиденных убытков, достижение уровня прибыльности деятельности от 0% до 10%	3
Процессы коммуникаций со всей аудиторией заинтересованных сторон (К4)	Высокая – этичное поведение акционеров; отсутствие обвинений в небезопасности банковского бизнеса, информационная прозрачность, высокий уровень доверия к банку со стороны органов власти и населения	10
ИТОГО		19

Составлено автором

$$B_{репутация} = 0,4 \cdot 18 + 0,3 \cdot 11 + 0,3 \cdot 19 = 16,2$$

ПРИЛОЖЕНИЕ Е
РЕПУТАЦИОННЫЕ МАТРИЦЫ И РЕПУТАЦИОННЫЙ ИНДЕКС
КОММЕРЧЕСКИХ БАНКОВ

Таблица Е.1 – Репутационная матрица БУМ-Банк ООО

Параметры репутации	Клиенты	Контрагенты	Акционеры, учредители	Сотрудники	Государственные и регулирующие органы	СМИ	Эталонный профиль	Средняя по параметрам оценки	Важность параметра
1. Законность ведения бизнеса	1,6	1,5	3,2	3	2,5	1,4	3,5	2,20	0,17
2. Ответственность перед контрагентами	1,2	1,8	3,1	2,9	2,6	1,5	3,5	2,18	0,14
3. Качество менеджмента	1,6	1,2	2,9	2,2	2,1	1,5	3,5	1,92	0,10
4. Качество обслуживания клиентов	1,5	1,7	3,2	2,2	2,6	1,8	3,5	2,17	0,21
5. Социальная ответственность	1,1	1,4	2,4	1,3	1,3	1,4	3,5	1,48	0,07
6. Финансовая устойчивость	2,1	2,4	3	2,4	2,5	2,6	3,5	2,50	0,11
7. Ответственность перед акционерами и учредителями	2,2	2,6	3,9	2,9	2,8	2,8	3,5	2,87	0,12
8. Кадровая политика	2,1	2,4	3,1	1,3	1,9	2	3,5	2,13	0,08
Средняя по субъектам оценки	1,68	1,88	3,10	2,28	2,29	1,88	-	2,18	-

Составлено автором

Таблица Е.2 – Репутационная матрица АО АКБ «Тексбанк»

Параметры репутации	Клиенты	Контрагенты	Акционеры, учредители	Сотрудники	Государственные и регулирующие органы	СМИ	Эталонный профиль	Средняя по параметрам оценки	Важность параметра
1. Законность ведения бизнеса	3,1	3,3	3,9	3,1	3,2	3	3,5	3,27	0,17
2. Ответственность перед контрагентами	2,4	3	3,2	2,6	3,1	3,2	3,5	2,92	0,14
3. Качество менеджмента	3	2,7	3,2	2,3	3,4	2,6	3,5	2,87	0,10
4. Качество обслуживания клиентов	2,9	3,2	3,2	3,1	3,2	2,5	3,5	3,02	0,21
5. Социальная ответственность	2	1,8	2	2	2,4	2	3,5	2,03	0,07
6. Финансовая устойчивость	2,7	3	3,5	3,3	3,3	3,4	3,5	3,20	0,11
7. Ответственность перед акционерами и учредителями	2,3	2,2	3,6	2,3	3,2	3,3	3,5	2,82	0,12
8. Кадровая политика	2,2	2,4	3,2	2,1	2,7	2,5	3,5	2,52	0,08
Средняя по субъектам оценки	2,58	2,70	3,23	2,60	3,06	2,81	-	2,83	-

Составлено автором

Таблица Е.3 – Расчет репутационного индекса БУМ-Банк ООО

Параметры репутации	Важность параметра	Среднее значение	Параметрический индекс (гр.2 • гр.3)	Максимально возможная оценка исходя из 5 баллов (гр.2 • 5 баллов)	Доля от максимальной оценки, % (гр.4 / гр.5 • 100%)
1	2	3	4	5	6
1. Законность ведения бизнеса	0,17	2,2	0,37	0,85	44
2. Ответственность перед контрагентами	0,14	2,18	0,31	0,7	43,6
3. Качество менеджмента	0,10	1,92	0,19	0,5	38,4
4. Качество обслуживания клиентов	0,21	2,17	0,46	1,05	43,4
5. Социальная ответственность	0,07	1,48	0,10	0,35	29,6
6. Финансовая устойчивость	0,11	2,5	0,28	0,55	50
7. Ответственность перед акционерами и учредителями	0,12	2,87	0,34	0,6	57,4
8. Кадровая политика	0,08	2,13	0,17	0,4	42,6
ИТОГО	1,0	2,18	2,18	5	43,63

Составлено автором

Таблица Е.4 – Расчет репутационного индекса АО АКБ «Тексбанк»

Параметры репутации	Важность параметра	Среднее значение	Параметрический индекс (гр.2 • гр.3)	Максимально возможная оценка исходя из 5 баллов (гр.2 • 5 баллов)	Доля от максимальной оценки, % (гр.4 / гр.5 • 100%)
1	2	3	4	5	6
1. Законность ведения бизнеса	0,17	3,27	0,56	0,85	65,4
2. Ответственность перед контрагентами	0,14	2,92	0,41	0,70	58,4
3. Качество менеджмента	0,10	2,87	0,29	0,50	57,4
4. Качество обслуживания клиентов	0,21	3,02	0,63	1,05	60,4
5. Социальная ответственность	0,07	2,03	0,14	0,35	40,6
6. Финансовая устойчивость	0,11	3,2	0,35	0,55	64,0
7. Ответственность перед акционерами и учредителями	0,12	2,82	0,34	0,60	56,4
8. Кадровая политика	0,08	2,52	0,20	0,40	50,4
ИТОГО	1,0	2,83	2,83	5	56,6

Составлено автором

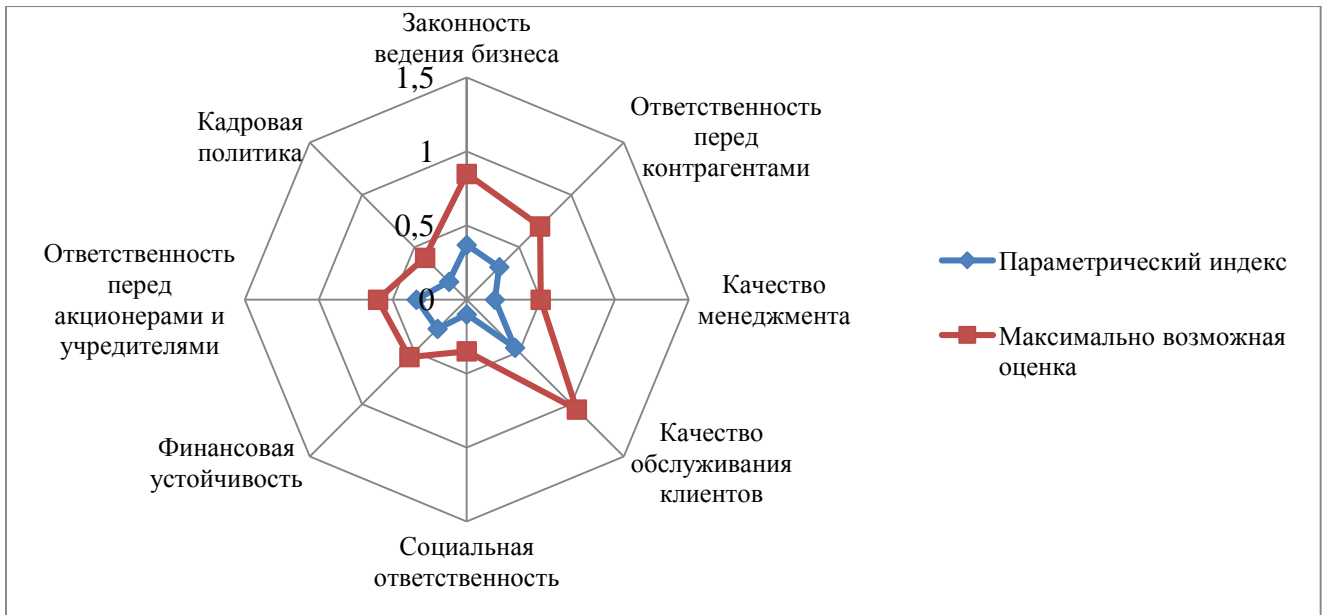


Рисунок Е.1 – Факторные составляющие репутационного индекса
БУМ-Банк ООО

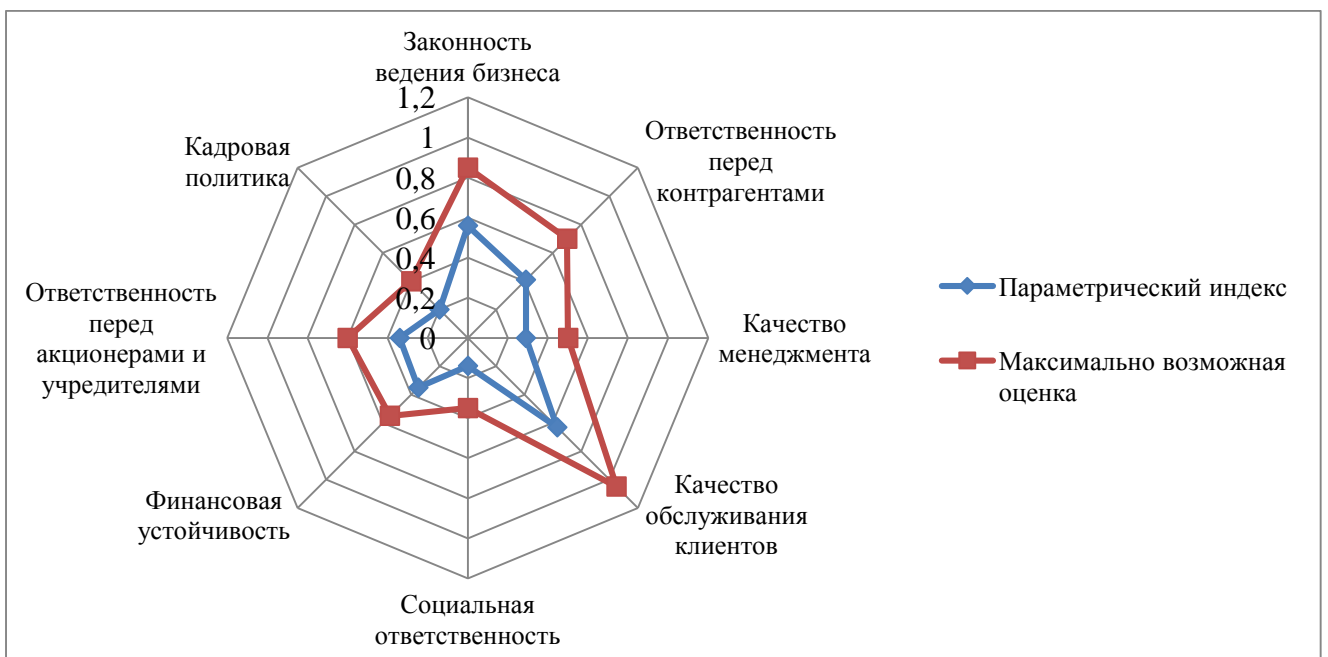


Рисунок Е.2 – Факторные составляющие репутационного индекса
АО АКБ «Тексбанк»

ПРИЛОЖЕНИЕ Ж
СТАНДАРТЫ МИНИМАЛЬНЫХ ЗНАЧЕНИЙ СОХРАНЕНИЯ КАПИТАЛА

Таблица Ж.1 – Стандарты минимальных значений сохранения капитала
отдельного банка (демонстративные) [92]

Величина, на которую собственный капитал превышает min регулятивный, %	Min коэффициенты сохранения капитала, % к доходам
< 25	100
25 – 50	80
50 – 75	60
75 – 100	40
> 100	0

Таблица Ж.2 – Минимальный уровень достаточности капитала банков по Базелю
III¹³, % [18]

Показатели	01.01. 2013 г.	01.01. 2014 г.	01.01. 2015 г.	01.01. 2016 г.	01.01. 2017 г.	01.01. 2018 г.	01.01. 2019 г.
Требования на уровне международного регулятора							
1. Базовый капитал ¹⁴	3,5	4,0	4,5	4,5	4,5	4,5	4,5
2. Капитал 1-го уровня ¹⁵	4,5	5,5	6,0	6,0	6,0	6,0	6,0
3. Суммарный капитал	8,0	8,0	8,0	8,0	8,0	8,0	8,0
4.1. Надбавка сохранения капитала				0,625	1,25	1,875	2,5
4.2. Контрциклическая надбавка				0,625	1,25	1,875	2,5
5. Суммарный капитал + надбавка сохранения	8,0	8,0	8,0	8,625	9,25	9,875	10,5
Требования на уровне банковского риск-менеджмента							
6. Антициклическая надбавка по решению высшего менеджмента банка							2,5

¹³ Капитал 1-го уровня разделяет на 2 части: базовый и дополнительный капитал 1-го уровня, ужесточает требования к базовому капиталу 1-го уровня, включающего исключительно обыкновенные акции, нераспределенную прибыль.

¹⁴ По Базелю I, II – 2 % до вычета налогов, требования Базеля III учитывают величину после вычета налогов.

¹⁵ По Базелю I, II – 4 %.

ПРИЛОЖЕНИЕ И

Таблица И.1 – Оценка элементов собственного капитала в исследуемых региональных банках на «репутационную прочность»

Показатели	01.02.2014 г.		01.01.2015 г.		01.01.2016 г.		01.01.2017 г.	
	абс. величина, тыс. руб.	стр-ра, %	абс. величина, тыс. руб.	стр-ра, %	абс. величина, тыс. руб.	стр-ра, %	абс. величина, тыс. руб.	стр-ра, %
1	2	3	4	5	6	7	8	9
АО АКБ «Тексбанк»¹⁶								
Уставный капитал, образованный обыкновенными акциями	453100	97,5	453100	85,6	453100	85,9	453100	87,1
Часть резервного фонда, образованного прибылью прошлых лет	15599	3,4	20559	3,9	20559	3,9	20559	4,0
Прибыль прошлых лет, подтвержденная аудиторами	17	0,004	17	0,003	0	0	0	0
Источники базового капитала	468716	100,9	473676	89,5	473659	89,8	473659	91,1
Показатели, сокращающие источники базового капитала	9434	2,0	44680	8,5	46121	8,7	55297	10,6
Нематериальные активы	0	0	0	0	4435	0,8	11745	2,3
Отрицательная величина добавочного капитала	0	0	0	0	0	0	7830	1,4
Убытки прошлых лет	0	0	0	0	36044	6,8	35722	6,9
Убыток текущего года	9434	2,0	44680	8,5	5642	1,1	0	0
Базовый капитал	459282	98,9	428996	81,0	427538	81,1	418362	80,5
Добавочный капитал	0	0	0	0	0	0	0	0
Основной капитал	459282	98,9	428996	81,0	427538	81,1	418362	80,5
Прибыль текущего года (ее часть), не подтвержденная аудиторами	0	0	0	0	0	0	1480	0,3
Прибыль прошлых лет до подтверждения аудиторами	4960	1,1	0	0	0	0	0	0
Субординированный кредит (депозит, заем, облигационный заем) по остаточной стоимости	504	0,1	100504	19,0	100000	19,0	100000	19,2
Источники дополнительного капитала	5464	1,2	100504	19,0	100000	19,0	101480	19,5
Показатели, уменьшающие источники дополнительного капитала	170	0,04	170	0,03	170	0,03	30	0,01

¹⁶ 01.04.2014 г.

Продолжение таблицы И.1

1	2	3	4	5	6	7	8	9
источники (часть источников) дополнительного капитала (уставного капитала, нераспределенной прибыли, резервного фонда, субординированного кредита), для формирования которых инвесторами использованы ненадлежащие активы	170	0,04	170	0,03	170	0,03	30	0,01
Дополнительный капитал	5294	1,1	100334	19,0	99830	18,9	101450	19,5
Собственные средства (капитал)	464576	100	529330	100	527368	100	519812	100
«БУМ-Банк» ООО								
Уставный капитал, образованный долями	160000	44,9	169000	46,0	169000	46,1	169000	45,8
Часть резервного фонда, образованного прибылью прошлых лет	211945	59,5	178631	48,7	181164	49,3	182071	49,4
Источники базового капитала	371945	104,4	347631	94,7	350164	95,4	351071	95,2
Показатели, сокращающие источники базового капитала	33313	9,4	0	0	0	0	0	0
Убытки прошлых лет	33313	9,4	0	0	0	0	0	0
Базовый капитал	338632	95,0	347631	94,7	350164	95,4	351071	95,2
Добавочный капитал	0	0	0	0	0	0	0	0
Основной капитал	338632	95,0	347631	94,7	350164	95,4	351071	95,2
Прибыль текущего года (ее часть), не подтвержденная аудиторами	1002	0,3	2970	0,8	399	0,1	1237	0,3
Прирост стоимости имущества за счет переоценки	16618	4,7	16618	4,5	16618	4,5	16618	4,5
Источники дополнительного капитала	17620	5,0	19588	5,3	17017	4,6	17855	4,8
Показатели, уменьшающие источники дополнительного капитала	0	0	0	0	0	0	0	0
Дополнительный капитал	17620	5,0	19588	5,3	17017	4,6	17855	4,8
Собственные средства (капитал)	356252	100	367219	100	367181	100	368926	100

Расчитано автором по данным формы отчетности 0409123