

УДК 336.71

Методичні підходи до оцінювання ризику втрати ділової репутації банків

Христин А.І.

аспірант кафедри банківської справи
Одеського національного економічного університету

У статті проведено порівняльний аналіз методик оцінки ризику втрати ділової репутації комерційних банків України, визначені недоліки та переваги кожної з методик; запропонована авторська комплексна методика оцінки репутаційного ризику банку на основі кількісно-якісного підходу. Використання банками запропонованої методики та рекомендацій буде сприяти удосконаленню процесів ідентифікації, оцінки та прийняттю своєчасних рішень з мінімізації можливих збитків за репутаційними банківськими ризиками.

Ключові слова: банк, ділова репутація, імідж, ризик, аналіз, оцінка, управління, анкетування, збитки.

Хрыстин А.И. МЕТОДИЧЕСКИЕ ПОДХОДЫ К ОЦЕНКЕ РИСКА ПОТЕРИ ДЕЛОВОЙ РЕПУТАЦИИ БАНКОВ

В статье проведен сравнительный анализ методик оценки риска потери деловой репутации коммерческих банков Украины, определены недостатки и преимущества каждой из методик; предложена авторская комплексная методика оценки репутационного риска банка на основе количественно-качественного подходов. Использование банками предложенной методики и рекомендаций будет способствовать совершенствованию процессов идентификации, оценки и принятию своевременных решений по минимизации возможных убытков от репутационных банковских рисков.

Ключевые слова: банк, деловая репутация, имидж, риск, анализ, оценка, управление, анкетирование, убытки.

Khrystin A.I. METHODOLOGICAL APPROACHES OF EVALUATION OF RISKS OF LOSS OF BUSINESS REPUTATION BANKS

In the article is conducted comparative analysis of existing methods of assessing the risk of loss of business reputation of commercial banks of Ukraine is conducted, advantages and disadvantages of each method are determined; the author proposed a comprehensive methodology for assessing reputation risk of the bank on the basis of quantitative and qualitative approach. The banks' use of the proposed methodology and recommendations will help them to improve the identification, evaluation and timely decision-making processes to minimize potential losses on reputational banking risks.

Keywords: bank, business reputation, image, risk, analysis, evaluation, management, questionnaire, damage.

Постановка проблеми. Розвиток процесів глобалізації, інноваційних банківських технологій, ускладнення інформаційних потоків, кризові явища в економіці, збитки та банкрутство банків та, як наслідок, виведення їх великої кількості з фінансового ринку України приводять до виникнення репутаційних ризиків та втрати довіри до банківської системи. Основними зовнішніми користувачами інформації про діяльність банку та його ризику є банки-партнери, інвестори, кредиторі, позичальники, інші клієнти, рейтингові агентства, наглядові органи тощо. Однак володіння інформацією учасниками ринку банківських послуг про результати діяльності банків та рівень їх ризиків з урахування асиметрії інформації, як правило, недостатнє та несвоєчасне. Зазначене приводить до отримання користувачами несвоєчасної інформації щодо виникнення проблем у банку та втрати його ділової репутації, що загрожує клієнтськими

паніками, та навіть банкрутством. На необхідності управління репутаційними ризиками та забезпечення транспарентності діяльності банків наголошується в документах Базельського комітету (Базеля II та Базеля III). Водночас на національному рівні поки що не розроблено стандартів управління репутаційними ризиками та оцінки їх реального рівня, що не сприяє підвищенню довіри як до окремих банків, так і до банківської системи України загалом. Зазначене свідчить про актуальність обраного напряму дослідження у статті.

Аналіз останніх досліджень і публікацій. Проблемам оцінки та управління репутаційним ризиком присвячені наукові праці зарубіжних та вітчизняних учених: Е. Гріффіна, А. Замана, Дж. Ларкіна, Г. Хоней, Ю. Евлахової, Л. Кузнєцової, В. Мануйленко, К. Тростянської, О Чорної тощо.

Вимоги до управління та оцінки репутаційних ризиків банків уперше на міжнародному

рівні були визначені Базельським комітетом в опублікованому в 2009 році документі, де доведено, що банки повинні формувати політику, спрямовану на виявлення джерел репутаційних ризиків; мати методики їх оцінки, а процедури стрес-тестування повинні враховувати репутаційні ризики [1, с. 12]. К. Тростянська пропонує когнітивну модель оцінювання репутаційного ризику підприємства-посередника, яка забезпечує комплексний підхід до оцінки його рівня [2, с. 166]. Л. Кузнєцова акцентує увагу на необхідності оцінки репутаційних ризиків під час використання банками кредитних деривативів [3, с. 144].

Виділення невирішених раніше частин загальної проблеми. Проведений аналіз економічної літератури свідчить, що проблемам оцінки рівня репутаційних ризиків банків у дослідженнях вітчизняних та зарубіжних учених приділяється недостатньо уваги: невирішеними є питання визначення ймовірності настання ризикової події та її масштабу, оцінки потенційного збитку від реалізації репутаційного ризику, визначення альтернативної вартості обмеження збитку, швидкості та вартості відновлення довіри до банку. Отже, у сучасних умовах втрати довіри до вітчизняних банків необхідно формувати теоретичні положення та методичні підходи до оцінки репутаційних ризиків банків.

Мета статті полягає у дослідженні наявних методик оцінки банківського репутаційного ризику з метою розроблення авторської комплексної методики оцінки репутаційного ризику банку.

Для досягнення поставленої мети потрібно здійснити порівняльний аналіз методик оцінки репутаційного ризику банків: на засадах бально-вагових, рейтингових та статистичних методів систематизувати та доповнити показники оцінки ризику втрати ділової репутації банку; запропонувати авторський підхід до визначення рівня репутаційного ризику банку.

Виклад основного матеріалу дослідження. У банківській теорії і практиці широко представлені різні методики оцінки банківських ризиків: за допомогою системи коефіцієнтів, на основі рейтингової (інтегральної) оцінки, бально-ваговий метод, метод діагностики зниження вірогідного рівня фінансового благополуччя або банкрутства, статистичні, аналітичні, експертні методи, метод аналогій, моделювання (сценарний аналіз) тощо.

Особливе місце в аналізі ризиків у сфері банківських послуг займає ризик втрати ділової репутації (репутаційний ризик), який з кож-

ним роком набуває все більшої значущості, але у науковців та практиків відсутня єдина думка щодо оптимальних методичних підходів до оцінки репутаційних ризиків банків.

Зауважимо, що особливість ділової репутації, її комплексний характер значно обмежує інструментально-методичні підходи до оцінки і виміру репутаційних ризиків. Проте аналіз досліджень учених дав змогу згрупувати різні підходи, які висвітлюються в сучасних публікаціях, і дійти висновку про популярність бально-вагового, рейтингового та статистичних методів оцінки ризиків ділової репутації комерційних банків.

У дослідженні була здійснена оцінка репутаційного ризику з використанням найбільш популярних методик у десяти комерційних банків, які представлені в Одеському регіоні та користуються довірою у юридичних та фізичних осіб. Були оцінені ризики втрати ділової репутації в державних банках («Укресімбанк», «Ощадбанк»); у банках іноземних банківських груп («Промінвестбанк», «Райффайзен Банк Аваль», «Марфінбанк», «ОТП Банк» і «УкрСибБанк»); у банках з вітчизняним приватним капіталом («ПУМБ», «Банк Восток», «АБ Південний»).

Бально-ваговий метод (метод оцінних карт) припускає оцінку ризику в зіставленні із заходами з його мінімізації. Шляхом експертного опитування вибираються для цілей управління ризиком інформативні критерії з визначенням їх відносної значущості (вагові коефіцієнти). Потім вони зводяться в таблиці (оцінні карти) та оцінюються за допомогою різних шкал. Результати підлягають обробці з урахуванням вагових коефіцієнтів і зіставленню в розрізі напрямів діяльності банку, окремих видів операцій, послуг та інших угод. Використання цього методу сприяє виявленню слабких і сильних сторін в управлінні ризиком.

У нашому дослідженні будемо використовувати методику оцінки репутаційного ризику банку за бально-ваговим методом, яка запропонована професором В. Мануйленко (рис. 1).

У межах зазначеної методики критерії оцінки репутації банку складаються з трьох блоків (складників): іміджевого (І), організаційно-функціонального (О-Ф) і корпоративно-комунікативного (К-К).

Для апробації цієї методики була сформована експертна група з науковців та банківських співробітників. Експертна оцінка репутаційного ризику за підсумками діяльності 2016 року була проведена шляхом опитування клієнтів, партнерів, співробітників десяти бан-

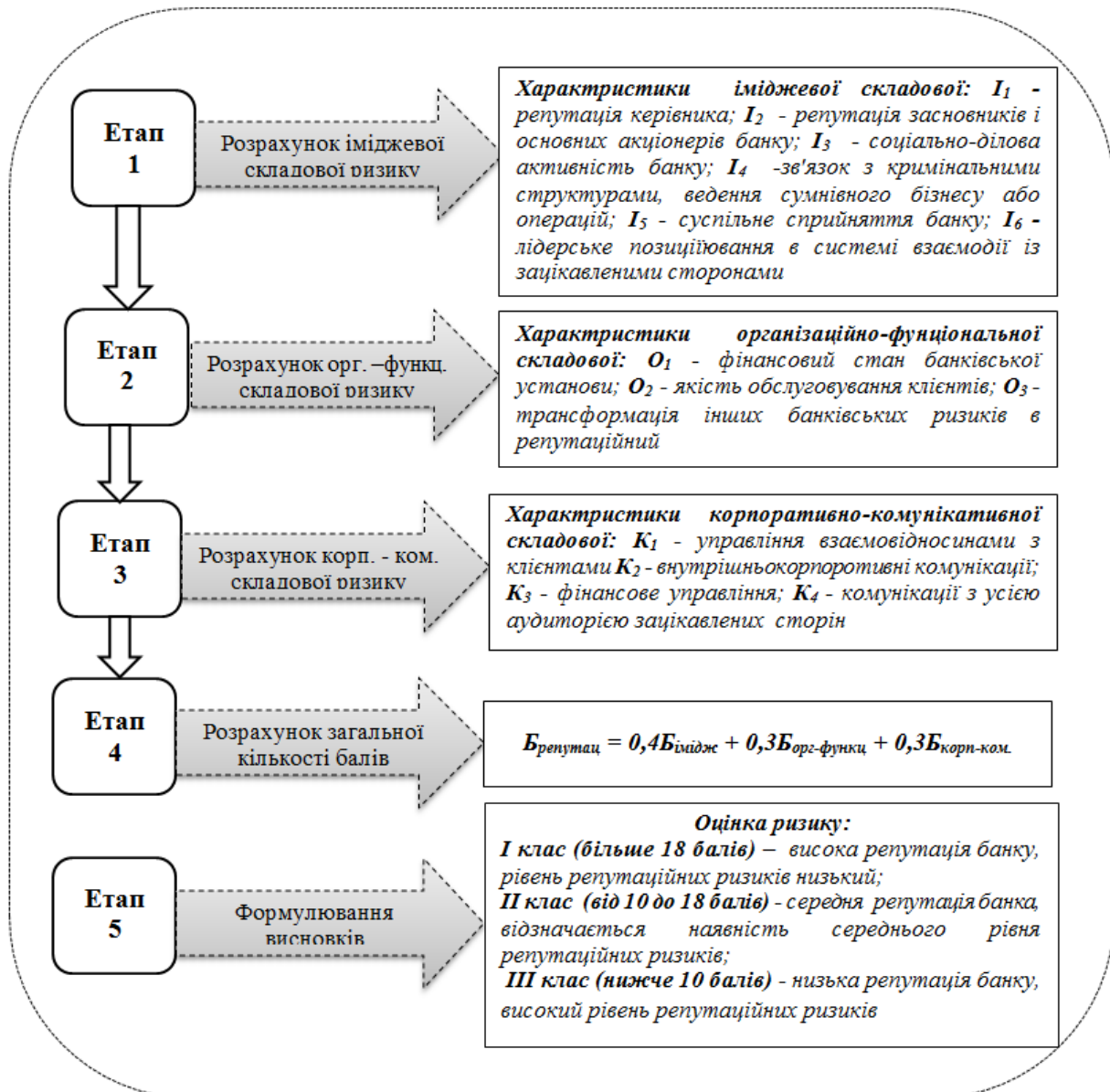


Рис. 1. Методика оцінки репутаційного ризику банку за бально-ваговим методом [4].

ківських установ м. Одеси. Також для оцінки ризиків була використана інформація з офіційного сайту НБУ, сайтів досліджуваних банків та ЗМІ. Результати дослідження наведені в таблиці 1.

Узагальнюючи результати проведеної оцінки репутаційного ризику за бально-ваговим методом, можна дійти таких висновків:

1. Високий рівень репутації банку і низький рівень репутаційного ризику мають шість установ: «Укрексімбанк», «Промінвестбанк», «Райффайзен Банк Аваль», «Банк Восток», «АБ Південний», «Марфінбанк». Це означає, що керівник і акціонери банків сприймаються суспільством як надійні ділові партнери, банки беруть активну участь у соціальних проектах, відсутні негативні відгуки клієнтів про якість

обслуговування у банку впродовж звітного періоду. Договірні зобов'язання виконуються повністю, відсутня неетична поведінка співробітників, їх задоволеність умовами праці та лояльність знаходяться на високому рівні. Величина капіталу не знизилася на звітну дату, а також відсутня негативна динаміка вкладів і депозитів, що закриваються.

2. Середній рівень репутації і середній рівень репутаційного ризику мають чотири установи: «Ощадбанк», «ПУМБ», «ОТП Банк» і «УкрСибБанк». Це означає, що керівник і акціонери банків сприймаються суспільством як надійні ділові партнери, банки приймають епізодичну участь у соціальних проектах, існують негативні відгуки клієнтів про якість обслуговування у банку впродовж звітного періоду.

Таблиця 1

Оцінка репутаційного ризику в банках м. Одеси в 2016 р [5]

Складники	Установи банків в м. Одеса									
	«Ощадбанк»	«Укресімбанк»	«Промінвестбанк»	«Райффайзен Банк Аваль»	«ПУМБ»	«ОТП»	Банк «Восток»	«Укрсиббанк»	Банк «Південний»	«Марфін-банк»
I	21	28	24	24	20	19	26	16	30	24
О-Ф	13	13	13	13	13	13	15	13	15	15
К-К	19	21	19	19	19	19	23	19	23	21
Загальна оцінка	18	21	19	19	17	17	22	16	23	20
Рівень репутації	Середній	Високий	Високий	Високий	Середній	Середній	Високий	Середній	Високий	Високий
Рівень ризику	Середній	Низький	Низький	Низький	Середній	Середній	Низький	Середній	Низький	Низький

Договірні зобов'язання загалом виконуються, проте зафіксовано окремі порушення, разові факти неетичної поведінки співробітників, їх задоволеність умовами праці і лояльність знаходяться на середньому рівні. Величина капіталу знизилася на звітну дату не більше ніж на 5% порівняно з попередньою звітною датою, є незначна негативна динаміка вкладів та депозитів, що закриваються, і низький рівень непередбачених збитків.

Результати аналізу рівня ризиків за цією методикою дають змогу визначити наявність репутаційного ризику у банків із середнім рівнем, але існує фактор суб'єктивізму, оскільки методика заснована на думках експертів.

Інша методика заснована на застосуванні статистичних методів оцінки репутаційних ризиків та передбачає побудову функціональних залежностей і розрахунок вірогідності настання ризику на засадах статистичних методів дисперсії та коефіцієнтів варіації. Функцією є репутація кредитної організації, а параметрами-аргументами рекомендується вибрати такі показники, як рентабельність капіталу ROE; розмір гудвілу; частка вільних власних ресурсів у активах банку; коефіцієнт ризикованості активів; частка працюючих активів у сукупних активах; коефіцієнт ефективності платних пасивів; коефіцієнт ризикованості кредитних операцій; частка простроченої заборгованості в загальній сумі заборгованості за кредитами; індекс надійності, що відбиває репутаційний складник банку.

Отриманий розрахунковий показник репутаційного ризику класифікується як: в інтервалі від 0 до 0,4 – високий рівень ризику; в інтер-

валі від 0,41 до 0,70 – середній рівень ризику; в інтервалі від 0,71 до 1 – низький рівень ризику. Нами проведено оцінку репутаційного ризику за цим методом, для чого здійснено аналіз показників тієї ж самої групи одеських банків, результати наведені в табл. 2.

З таблиці 2 видно, що в основному всі банки мають середній рівень ризику, окрім «Банку Восток» та «УкрСиббанку», які мають низький рівень ризику втрати ділової репутації, що є для них позитивним чинником на ринку банківських продуктів.

Зауважимо, що у «Промінвестбанку» рівень ризику збільшився (у 2014 р. він був низьким, а в 2015 та 2016 рр. досяг середнього рівня), а «УкрСиббанк» знизив рівень ризику за останні два роки.

Аналіз результатів проведеної оцінки свідчить, що методика, заснована на статистичних методах оцінки репутаційних ризиків, є більш точною: тільки два банки мають низький рівень ризику, а за першою методикою їх було шість.

Ще однією методикою оцінки ділової репутації є визначення рівня репутаційного аналізу на засадах якісних показників. Використаємо її алгоритм для групи банків, що аналізуються. Основними показниками виберемо репутацію керівника банку ($P_{ко}$), уявлення про якість обслуговування у клієнтів банків ($Я_о$), соціальну відповідальність ($C_в$), уявлення клієнтів щодо якості банківських продуктів та послуг ($Я_{пн}$), ділову культуру банку ($D_к$), фірмовий стиль ($\Phi_о$), бізнес-імідж ($B_і$).

За результатами розрахунків оцінюється рівень ділової репутації банку та репутацій-

Таблиця 2

Розрахунок рівня репутаційного ризику за статистичними методами [5]

	2014 рік		2015 рік		2016 рік	
	Показник	Рівень ризику	Показник	Рівень ризику	Показник	Рівень ризику
Ощадбанк	0,665	середній	0,516	середній	0,425	середній
Укрексімбанк	0,647	середній	0,602	середній	0,508	середній
Промінвестбанк	0,804	низький	0,41	середній	0,581	середній
Райффайзен банк Аваль	0,583	середній	0,482	середній	0,415	середній
ПУМБ	0,579	середній	0,686	середній	0,702	середній
ОТП	0,663	середній	0,493	середній	0,563	середній
Банк Восток	0,715	низький	0,802	низький	0,837	низький
Укрсіббанк	0,563	середній	0,726	низький	0,794	низький
Банк Південний	0,678	середній	0,638	середній	0,637	середній
Марфінбанк	0,618	середній	0,459	середній	0,453	середній

Таблиця 3

Шкала оцінки репутаційного ризику за методикою анкетування

Бали	Рівень репутації	Рівень репутаційного ризику
70–65	Високий	Низький
65–60	Вище середнього	Нижче середнього
60–50	Середній	Середній
50–40	Низький	Високий

Таблиця 4

Порівняння рівня репутаційного ризику, розрахованого за різними методиками станом на 01.01.2017 р.

Банки	Бально-ваговий метод	Анкетування	Статистичні методи
Ощадбанк	середній	низький	середній
Укресімбанк	низький	нижче середнього	середній
Промінвестбанк	низький	низький	середній
Райффайзен банк Аваль	низький	низький	середній
ПУМБ	середній	нижче середнього	середній
ОТП	середній	низький	середній
Банк Восток	низький	низький	низький
Укрсиббанк	середній	нижче середнього	низький
Банк Південний	низький	низький	середній
Марфінбанк	низький	нижче середнього	середній

ного ризику за шкалою, наведеною в табл. 3.

Використовуючи соціальні мережі, було проведено анкетування щодо визначення рівня ділової репутації банків, обраних для дослідження. В анкетуванні взяли участь клієнти та співробітники зазначених банків. За даними оброблених анкет було отримано такі результати: високий рівень оцінки ділової репутації отримали «Ощадбанк», «Райффайзен Банк Аваль», «ОТП Банк», «Банк Восток», «АБ Південний»; рівень оцінки ділової репутації вище середнього отримали «Укресімбанк», «Марфінбанк», «ПУМБ», «УкрСибБанк», «Промінвестбанк».

Таким чином, у дослідженні нами була проведена оцінка репутаційного ризику десяти комерційних банків України за різними методиками. Проведемо порівняння розрахованих рівнів репутаційного ризику по кожному з досліджуваних банків за всіма наведеними методиками станом на кінець 2016 року. Результати згрупуємо в табл. 4.

На наш погляд, кожна з методик має свої переваги та недоліки. Так, бально-ваговий метод охоплює всі складники репутаційного ризику, але будується на суб'єктивних думках експертів. Статистичними методами ризик оцінюється на основі фактичних даних, але охоплює тільки фінансовий складник. Статистичні методи дають змогу ідентифікувати

ризик на підставі збору інформації про різні напрями діяльності банку, тому у подальшому можливе використання наявної бази аналогічних об'єктів для виявлення загальних залежностей і перенесення їх на досліджуваний об'єкт, наприклад, під час ідентифікації операційних і правових ризиків.

Цей метод не підходить для оцінки ризику втрати ділової репутації у зв'язку з тим, що одні і ті самі події можуть викликати різні наслідки для ділової репутації банку в різний час.

Щодо анкетування, то результати наукових досліджень показують, що експерти поводяться досить надійно і несуперечливо за кількості об'єктів аналізу (критеріїв показника, рівнів критерію тощо) не більше десяти. За цією межею поведінка експертів різко міняється, зростає кількість помилок і протиріч.

Продовжуючи викладати результати емпіричного дослідження, відзначимо, що досягти адекватного поєднання якісних та кількісних методів оцінки репутаційних ризиків, як було відзначено нами вище, досить важко. Тому вважаємо, що найбільш об'єктивно буде оцінювати ризик втрати ділової репутації банків методика, яка враховує всі складники ризику і базується як на фактичних кількісних показниках, так і на результатах рейтингів експертів.

Оцінимо рівень репутаційного ризику досліджуваної групи банків Одеського регіону

за власною методикою, в основу якої покладено методичні підходи, які запропоновано Ю. Євлаховою [6].

У загальному вигляді рекомендована методика оцінки репутаційного ризику консолідує декілька методик і містить такі етапи, як вибір показників репутаційного ризику, до складу яких у дослідженні віднесено кількісні показники; накопичення інформації про діяльність банків у відкритому доступі; оцінку змін показників репутаційного ризику за період 2014–2016 рр. з виявленням позитивних і негативних чинників з погляду впливу на ділову репутацію та банківський бізнес; зіставлення кількості позитивних (Positive) і негативних (Negative) чинників та визначення показника репутаційного ризику за шкалою, наведеною в таблиці 5.

Для оцінки рівня ризику втрати ділової репутації банків усі показники згрупуємо у чотири групи: перша група показників характеризує фінансовий стан банку; друга група показників є результатом оцінки діяльності

банку професійним співтовариством; третя група показників висвітлює прозорість банку; четверта група – характеризує взаємодію банку з клієнтами.

Результати оцінки чинників ризику втрати ділової репутації досліджуваних банків станом на 01.01.2017 року наведено на рис. 2.

З наведеного рисунку видно, що в 2016 році банками, які мають найбільшу кількість позитивних чинників, є «Райффайзен Банк Аваль» та «Банк Восток» – по 14 позицій, найменшу – «Укресімбанк» та «УкрСибБанк» – по 9 позицій.

Аналіз впливу чинників ризику на величину підсумкового показника за цією методикою свідчить, що в ній домінують чинники фінансового стану (така особливість характерна і є присутньою в інших дослідженнях рівня репутаційного ризику у банку).

На наш погляд, наведена оцінка рівня репутаційного ризику за авторською методикою має право на існування, оскільки дає змогу кожному банку оцінити

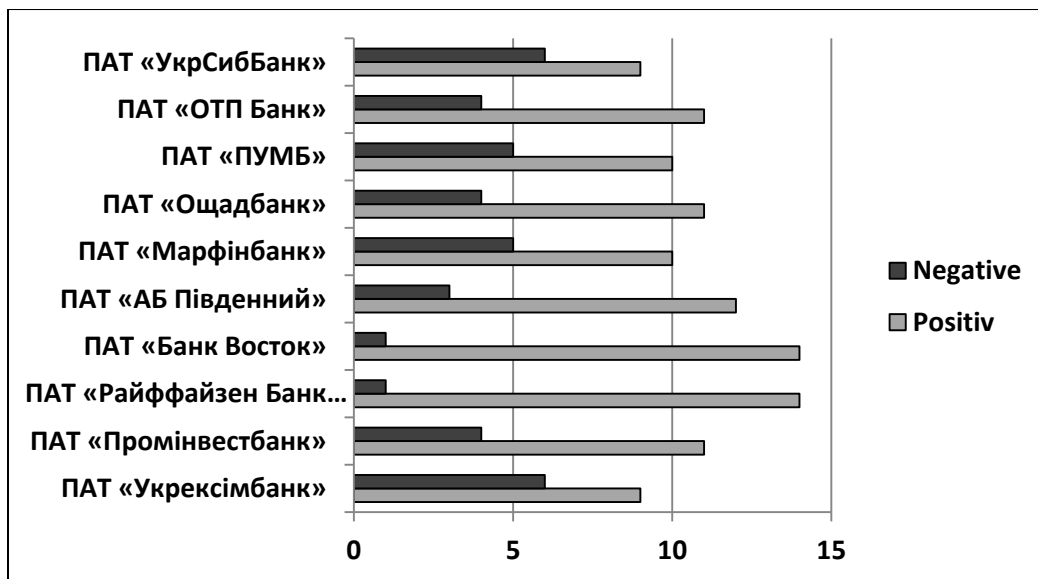


Рис. 2. Співвідношення позитивних та негативних чинників репутаційного ризику станом на 01.01.2017 р.

Таблиця 5

Шкала оцінки рівня репутаційного ризику залежно від співвідношення чинників цього ризику

Зіставлення чинників ризику	Рівень репутаційного ризику	Показник репутаційного ризику
Positive > Negative в 2 рази і більше	низький	1
Positive > Negative менше ніж в 2 рази	нижче середнього	2
Positive = Negative	середній	3
Positive < Negative менше ніж в 2 рази	вище середнього	4
Positive < Negative в 2 рази і більше	високий	5

свої позиції з погляду ризику ділової репутації, а також визначити можливості зниження рівня ризику (наприклад, поліпшити фінансовий стан на основі удосконалення менеджменту банку чи підвищити рівень транспарентності за рахунок реконструкції інтернет-сайту).

Висновки. Проведене дослідження різних методик оцінки ризику ділової репутації банків свідчить, що кожна з них має недоліки та переваги. Під час застосування якісних методів оцінювання, основним з яких є метод експертних оцінок, існує проблема некоректного або неповного визначення експертами всіх факторів ризику, які можуть бути неочевидними для експерта або не підкорятися прийнятним у розглянутій предметній області закономірностям. Внаслідок

цього знижується достовірність проведеного дослідження, що знаходить своє відображення у коректності розрахунку рівня ризику.

У теорії та практиці банківського ризик-менеджменту під час оцінювання репутаційного ризику найбільш розповсюджені якісні оцінки, але чіткі критерії якісної оцінки репутаційного ризику та шкала оцінки відсутні. Крім того, відсутність достатньої статистичної бази щодо збитків банками внаслідок погіршення їх ділової репутації у розрізі соціально-економічних подій різного масштабу ускладнює кількісну оцінку репутаційного ризику. Серед напрямів подальшого дослідження передусім варто виокремити більш глибокий аналіз структури банківських доходів та витрат і чинників, що її визначають.

ЛІТЕРАТУРА:

1. Proposed enhancements to the Basel II framework [Електронний ресурс] Basel Committee on Banking Supervision, Consultative Document, 2009 January. – 35 p. – Режим доступу : <http://www.bis.org/publ/bcbs150.pdf>
2. Тростянська К.М. Концептуальні засади моделювання оцінювання та управління репутаційним ризиком підприємства-посередника / К.М. Тростянська // Бізнес Інформ. – 2016. – № 1. – С. 163–168.
3. Кузнєцова Л.В. Інноваційні фінансові інструменти захисту банків від ризиків на кредитному ринку. / Л.В. Кузнєцова // Науковий вісник Херсонського державного університету. Серія «Економічні науки». – Випуск 15, 2015. – Херсон, 2015. – С. 142–145.
4. Мануйленко В.В. Статистические и балльно-весовые методы оценки репутационных рисков коммерческих банков / В. В. Мануйленко, И. И. Куницын // Национальные интересы: приоритеты и безопасность. – 2017. – т. 13. – вып. 1. – С. 106–118. [Електронний ресурс]. Режим доступу: <http://www.fin-izdat.ru/journal/national/>
5. Результати діяльності банків України. [Електронний ресурс]. Режим доступу: https://bank.gov.ua/control/uk/publish/article?art_id=34661442&cat_id=347985935.
6. Евлахова Ю.С. Сравнительная оценка репутационного риска как инструмент регулирования системно значимых банков / Ю.С. Евлахова // Дайджест-Финансы – 2016. – № 2. – С. 52–60.