Репутационные риски в системе риск-менеджмента коммерческого банка

Аннотация

В статье рассматриваются проблемы управления репутационными рисками и обосновывается целесообразность интегрированного подхода к риск-менеджменту в рамках единой системы корпоративного управления.

Ключевые слова: деловая репутация, репутационные риски, корпоративное управление, риск-менеджмент и комплаенс, глобальный индекс корпоративной репутации

Репутация коммерческого банка, как и любой другой компании, формируется на основе опыта взаимодействия с клиентами, персоналом, собственниками, представителями государственных органов власти и другими участниками экономических отношений. Репутация всегда была социально значимым понятием.

Тем не менее, долгое время вопросам репутации уделялось недостаточное внимание в общей системе управления рисками, что было связано с низким влиянием этого фактора на финансовые показатели, и прежде, всего прибыль и рентабельность. Кроме того, деятельность коммерческих структур рассматривалась в краткосрочной временном горизонте, при этом стратегическая перспектива в лучшем случае только декларировалась из-за жесткой необходимости выжить «здесь и сейчас».

Типичные банковские риски

В современной ситуации, когда продолжается отзыв лицензий у ряда кредитных организаций, значимость репутационных рисков резко возрастает. Причины отзыва лицензий приблизительно одни и те же: несоблюдение банковского законода-

Кораблева Ольга Николаевна,
д-р экон. наук, профессор, Санкт-Петербургский государственный экономический университет,
on.korableva@gmail.com

репутация всегда была социально значимым понятием

тельства, нормативных актов Банка России, недостоверность отчетных данных и ряд других.

Выявленные факты недобросовестной банковской деятельности негативно влияют на репутацию банковской системы в целом. Кредиторы и вкладчики сталкиваются с возможностью возникновения реальной угрозы, если банки вовлечены в проведение сомнительных операций. У клиентов возникает опасение оказаться в ситуации, когда банки будут неспособны выполнять требования по денежным обязательствам. Неудовлетворительное качество активов приводит к невозможности формировать достаточный денежный поток, что в свою очередь может вызывать кризис ликвидности.

В том случае, если банки скрывают свое реальное финансовое положение и недостаточный уровень капитализации, предоставляют недостоверную отчетность целесообразно использовать термин *негативная репутация.* Но такая репутация может быть сформирована не только из-за финансовых проблем. Например, участие банков в публичных скандалах, отрицательная информация недовольных клиентов в СМИ приводит к резкому возрастанию репутационных рисков, при этом дальнейшее существование банка также ставится под сомнение из-за оттока частных и корпоративных клиентов.

Центральным банком уделяется достаточное внимание учету репутационного риска в деятельности кредитных организаций.

Риск потери деловой репутации был включен в перечень типичных банковских рисков наряду с кредитным, рыночным, страновым, валютным, процентным, операционным и рядом других видов рисков. Этот риск определяется как «возможность возникновения убытков в результате уменьшения числа клиентов/контрагентов вследствие формирования в обществе негативного представления о финансовой устойчивости кредитной организации, качестве оказываемых ее услуг или характере деятельности в целом» [3]. Кроме того, в 2005 г. было опубликовано Письмо 92-Т «Об организации управления правовым риском и риском потери деловой репутации», в котором приводится перечень внутренних и внешних факторов, приводящих к потере деловой репутации.

Все факторы можно разделить на две группы: *объективные* и *субъективные.*

Первая группа факторов вытекает из практики банковского бизнеса и связана с противоправной деятельностью, неисполнением договорных обязательств и т. д.

Вторая группа факторов обусловлена конфликтом интересов между основными стекхолдерами – собственниками, клиентами, контрагентами, служащими, регулирующими органами. Именно второй группе факторов длительное время уделялось недостаточное внимание, несмотря на то, что межличностные взаимоотношения играют чрезвычайно важную роль в управлении репутационными рисками и требуется создание эффективного механизма, позволяющего на постоянной основе осуществлять мониторинг и регулировать конфликт интересов.

Единая система защиты репутации банков

В практике зарубежных банков уделяется все большее внимание построению оптимальной системы взаимодействия с заинтересованными сторонами. В связи с этим одним из обсуждаемых вопросов является изменение «источника» власти. Если до недавнего времени финансовые ресурсы давали возможность управлять всеми процессами в интересах собственников банков, то сегодня на первый план выходит новый ресурс управления – это информация.

Появились средства информационного обмена, доступные всем, и каждый из экономических контрагентов получил возможность влиять на деятельность кредитной организации путем выражения своего отношения, например, в социальных сетях. Свобода передачи информации, в том числе негативной, сделала банковскую деятельность чрезвычайно чувствительной к общественному мнению.

Одним из современных направлений защиты репутации банков и интегрирования этих видов рисков в структуру риск менеджмента является разработка единой системы GRC – *Корпоративное управление, Риск-менеджмент* и *Комплаенс*[1].

[1] *Комплаенс* (англ. *compliance* — согласие, соответствие; происходит от глагола to comply — соответствовать). В Оксфордском словаре английского языка — действие в соответствии с запросом или указанием.

риск потери деловой репутации был включен в перечень типичных банковских рисков

Эта система основана на принципах Базельского комитета по банковскому надзору [2]. В рамках данного документа корпоративное управление рассматривается как система взаимодействия между руководителями организации, Советом директоров, акционерами и другими заинтересованными лицами.

Одна из функций корпоративного управления заключается в адекватном управлении рисками на основе информационной интеграции службы управления рисками, комплаенс контроля и внутреннего контроля. Преодоление разобщенности информации и ее концентрация на уровне корпоративного управления позволит эффективно работать со всеми видами рисков, в том числе репутационными.

Кроме того, в документе отмечается, что совершенствование корпоративного управления важно не только для отдельно взятого банка, но и финансовой системы в целом, поскольку именно корпоративное управление «должно обеспечить должный уровень доверия, необходимый для нормального функционирования рыночной экономики» [2].

Вопросы доверия являются ключевыми при управлении репутационным риском. Мы полагаем, что действенный механизм должен быть направлен не столько на предотвращение этого вида риска, а на формирование доверительных отношений в рамках банковского бизнеса. Доверие строится, прежде всего, на информационной открытости и транспарентности. Именно поэтому прозрачность рассматривается как один из принципов надлежащего корпоративного управления. Основой доверия является знание и видение ситуации. Центральным Банком были предложены ряд механизмов по изучению банками своих контрагентов, например «Знай своего служащего», «Знай своего клиента» [4]. Но реальный эффект можно получить лишь интегрируя эти механизмы в единую систему Корпоративное управление, Риск-менеджмент и Комплаенс.

Поскольку репутационные риски носят системный характер, Ассоциация российских банков разработала Стандарт качества управления этими видами рисков [5]. В рамках стандарта установ-

ог как метод
вного роста

лены единые требования к процессу управления репутационным риском с целью повышения финансовой устойчивости, эффективности деятельности и конкурентоспособности. Этот стандарт не носит обязательного характера, но может служить ориентиром для коммерческих банков при проведении мероприятий, направленных на поддержание их *позитивной репутации.*

Важность вопросов репутации и необходимость создания единой многоуровневой интегрированной системы управления рисками подтверждается внесением ряда изменений и дополнений в Закон «О банках и банковской деятельности» в редакции, действующей с 01.01.2014. В соответствие с этими изменениями определяются требования к деловой репутации руководства кредитной организации и ответственность первых лиц банка за принимаемый уровень риска проводимых операций.

межличностные взаимоотношения играют чрезвычайно важную роль в управлении репутационными рисками

Вывод

В отечественной практике риск потери деловой репутации связывается, в первую очередь, с убытками кредитной организации. Зарубежный опыт показывает, что деловая репутация – это важный фактор, влияющий на капитализацию и рыночную стоимость, поэтому многие банки участвуют в Глобальном индексе корпоративной репутации, уровень которого во многом определяет их рыночную стоимость.

Литература

1.Закон 17 ФЗ «О банках и банковской деятельности» в редакции, действующей с 01.01.2014.

2.Письмо Банка России 14-Т «О рекомендациях Базельского комитета по банковскому надзору «Принципы совершенствования корпоративного управления»» от 06.02.2012.

3.Положение Банка России 242-П «Об организации внутреннего контроля в кредитных организациях и банковских группах» от 16.12.2003.

4.Письмо Банка России 92-Т «Об организации управления правовым риском и риском потери деловой репутации в кредитных организациях и банковских группах» от 30.06.2005.

5.Стандарт качества управления репутационным риском в кредитных организациях // Ассоциация банков России. – Версия 1.1 от 17.11.2010.

6. Гриффин Э. Управление репутационными рисками: стратегический подход. – М.: Альпина паблишер, 2009.
7. Заман А. Репутационный риск в целях создания стоимости. – М.: Олимп-Бизнес, 2008.
8. Агеев В.И., Чернышов П.В. Эволюция подходов к управлению кредитными рисками в коммерческих банках // Российское предпринимательство. – 2013. – № 19 (241). – с. 59–68. – http://www.creativeconomy.ru/articles/29836/.
9. Пыткин А.Н., Зике Р.В. Банковские риски и новые требования к организации банковского надзора // Российское предпринимательство. – 2013. – № 14 (236). – с. 65–70. – http://www.creativeconomy.ru/articles/29186/.
10. Рублева Т.А. Моделирование системы управления риском дефолта заемщика при ипотечном кредитовании // Экономика, предпринимательство и право. – 2012. – № 4 (15). – с. 34–52. – http://www.creativeconomy.ru/articles/24472/.

pn

Olga N. Korableva
Doctor of Economics, Professor,
Saint-Petersburg State University of Economics

Reputation risks in the risk management system of a commercial bank

Abstract

The article deals with the management problems of reputational risks and substantiates practicability of integrated approach to risk management in the framework of unified corporate management system.

Keywords: business reputation, reputation risks, corporate management, risk management and compliance, global index of corporate reputation