

К. М. Тростянська,

Дніпропетровський національний університет імені Олеся Гончара

ОЦІНКА РИЗИКУ ВТРАТИ БАНКОМ ДІЛОВОЇ РЕПУТАЦІЇ

Ні в кого не викликає сумніву, що ділова репутація в сучасних ринкових умовах є найважливішою конкурентною перевагою будь-якої компанії і особливо банку. Складність управління репутаційним ризиком полягає в його здатності конвертуватися в інші банківські ризики (кредитний, процентний, ризик втрати ліквідності). Тим не менше в спрощеному вигляді можна сформулювати такі елементи ризику втрати ділової репутації банку:

- 1) істотне порушення нормативів, положень, інструкцій та інших документів органів влади, що регулюють банківську діяльність;
- 2) негативні публікації відносно співробітників, власників банку, крупних його клієнтів, а також пов'язаних з банком компаній;
- 3) виникнення різноманітних конфліктних ситуацій за участю співробітників, власників банку, його великих клієнтів, а також пов'язаних з банком компаній;
- 4) втрата/розголошення конфіденційної інформації банку;
- 5) періодична затримка платежів за рахунками клієнтів;
- 6) низький рівень наданих банком послуг;
- 7) відсутність оперативного контролю та можливості своєчасного реагувати на загрози діловій репутації банку.

У процесі загальної оцінки ризику втрати ділової репутації пропонується провести експертну оцінку управління ризиком втрати ділової репутації в структурних підрозділах банку.

При проведенні оцінки ризику втрати ділової репутації необхідно визначити:

- 1) рівень управління ризиком втрати ділової репутації в банку.
- 2) фактори ризику втрати ділової репутації, які призвели або можуть призвести до реалізації ризику втрати ділової репутації.

На етапі підготовки до проведення оцінки ризику встановлюється, що учасниками оцінки ризику є керівники самостійних структурних підрозділів банку; матеріали, необхідні для проведення оцінки ризику, готуються та надсилаються працівниками відповідального департаменту керівнику самостійного структурного підрозділу банку. В подальшому на рівні самостійних структурних підрозділів виявляються фактори ризику і ранжуються за ступенем впливу на ділову репутацію банку.

Учасники оцінки ризику проставляють відповіді в спеціально складеній анкеті. Анкета складається з розділів, у яких виділені елементи управління ризиком втрати ділової репутації, і підрозділів, в яких певним чином згруповані фактори ризику втрати ділової репутації. При заповненні анкети

учасники оцінки ризику проставляють по кожному фактору ризику відповіді у двох графах:

- “Наявність/відсутність у банку факторів ризику втрати ділової репутації”;
- “Коротке пояснення” (в разі, коли в першій графі проставлена відповідь “так/ні”).

З метою ранжирування впливу факторів ризику на рівень управління ризиком втрати ділової репутації вводиться вагова оцінка за шкалою відносної значущості. Значення вагової оцінки по кожному фактору ризику визначаються експертним шляхом.

Результати відповідей на питання використовуються для виведення підсумкової оцінки рівня управління ризиком втрати ділової репутації. Рівень управління ризиком втрати ділової репутації визначається за допомогою віднесення отриманого значення середньозваженого значення рівня управління ризиком втрати ділової репутації в одну з категорій (низький, середній, високий рівень управління ризиком втрати ділової репутації).