

СТАТИСТИЧЕСКИЕ И БАЛЛЬНО-ВЕСОВЫЕ МЕТОДЫ ОЦЕНКИ РЕПУТАЦИОННЫХ РИСКОВ КОММЕРЧЕСКИХ БАНКОВ***Виктория Валерьевна МАНУЙЛЕНКО^{а*}, Игорь Игоревич КУНИЦЫН^б**^а доктор экономических наук, профессор кафедры финансов и кредита, Северо-Кавказский федеральный университет (СКФУ), Ставрополь, Российская Федерация
vika-mv@mail.ru^б аспирант кафедры финансов и кредита, Северо-Кавказский федеральный университет (СКФУ), Ставрополь, Российская Федерация
kunitsyn92@mail.ru

* Ответственный автор

История статьи:Получена 17.08.2016
Получена в доработанном виде 20.09.2016
Одобрена 16.10.2016
Доступна онлайн 28.06.2019

УДК 338.2

JEL: D81, G21, G32

Аннотация**Предмет.** Важность управления репутационными рисками кредитных организаций и качество их оценки не утрачивают своей актуальности в современных условиях, поскольку вероятность снижения/потери деловой репутации сказывается на размере финансовых результатов, определяет степень доверия клиентов и контрагентов к банку, а также его надежность в глазах стейкхолдеров. При разработке концепции управления репутационными рисками важно адекватно оценить уровень репутационных угроз и величину потерь, которые банк может принять на себя.**Цели.** Теоретическое обоснование методических подходов к оценке репутационных рисков кредитных организаций и их практическая реализация в системе финансового менеджмента.**Методология.** С помощью аппарата статистического анализа и балльно-веса метода охарактеризован порядок определения уровня репутационных рисков коммерческого банка.**Результаты.** Разработан механизм оценки репутационных рисков исходя из функциональной зависимости деловой репутации банка от ряда параметров: рентабельности капитала; величины гудвилла; доли несвязанных собственных ресурсов в активах; коэффициента рискованности активов; коэффициента эффективности платных пассивов; коэффициента рублевого фондирования, индекса надежности и др. В рамках балльно-веса метода проведена оценка риска потери репутации банка по трем аспектам: имиджевому, организационно-функциональному и корпоративно-коммуникативному.**Выводы.** В современных условиях перехода российской банковской системы к требованиям международных стандартов ведения бизнеса особую важность приобретает совершенствование методов оценки и управления рисками. Одним из значимых рисков, влияющих на благонадежность и уровень доверия к банку, является репутационный. Практическая значимость предложенных методов и рекомендаций состоит в том, что на их основе возможно разработать механизм принятия решений, направленных на внедрение и оптимизацию системы управления рисками в региональных банках.**Ключевые слова:**репутационные риски,
деловая репутация банка

© Издательский дом ФИНАНСЫ и КРЕДИТ, 2016

Для цитирования: Мануйленко В.В., Куницын И.И. Статистические и балльно-веса методы оценки репутационных рисков коммерческих банков // *Дайджест-Финансы*. – 2019. – Т. 24, № 2. – С. 191 – 206.
<https://doi.org/10.24891/df.24.2.191>**Введение**^{*} Статья предоставлена Информационным центром Издательского дома «ФИНАНСЫ и КРЕДИТ» при Северо-Кавказском федеральном университете.Статья подготовлена по материалам журнала «Национальные интересы: приоритеты и безопасность», 2017, т. 13, вып. 1. URL: <https://doi.org/10.24891/ni.13.1.106>

Финансовое состояние кредитных организаций, система управления рисками и сохранение репутации являются предметом внимания собственников, менеджеров, кредиторов, инвесторов, контрагентов, рейтинговых агентств,

государства, Банка России. Для каждой группы заинтересованных лиц, в зависимости от целей и задач анализа, могут быть разработаны определенные методические подходы к оценке репутационных рисков с расстановкой соответствующих акцентов.

Следует отметить, что в банковской теории и практике довольно широко представлены различные методики оценки банковских рисков вообще: 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 др.¹

Однако подобный вывод нельзя сделать в отношении репутационных рисков, для оценки и измерения которых набор инструментально-методических подходов весьма ограничен. Тем не менее теоретико-практические исследования позволили сгруппировать накопившиеся в современных публикациях подходы и сделать вывод о популярности статистических и балльно-весовых методов.

Материалы и методы исследования

Методы, базирующиеся на элементах статистического анализа распределений фактических убытков, способствуют прогнозированию потенциальных убытков

¹ *Еванович Д.С.* Качественная и количественная стороны оценки эффективности управления репутационным риском банка // *Научный вестник МГИИТ.* 2010. № 5. С. 58–60; *Гамза В.А., Ткачук И.Б.* Противоправные посягательства на нематериальные активы: организация защиты деловой репутации банка // *Управление в кредитной организации.* 2006. № 1. С. 91–97; *Гордеев С.П., Шуков В.Н.* О влиянии уровня доверия к банку на его конкурентоспособность // *Вестник Ивановского государственного университета.* 2004. № 4. С. 99–106; *Недоспасова В.В.* Влияние финансово-экономических факторов на уровень риска потери деловой репутации коммерческого банка // *Логистика.* 2010. № 2. С. 25–27; *Ханафиева С.* Риск летального исхода // *Эксперт-Урал.* 2007. № 47. С. 37

исходя из ретроспективной информации². Статистические методы и модели находят преимущественное применение, когда вероятность наступления рискованного случая велика, и он характерен для банковского рынка в целом. В этой ситуации могут использоваться 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 минимизации³. Путем экспертного опроса выбираются информативные для целей управления риском критерии с определением их относительной значимости (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.

Частично разделяя позицию В.В. Астрелиной и П.К. Бондарчук [1], а также В.А. Зинкевич и Д.Н. Штатова⁴, отметим, что количественная оценка репутационных рисков несколько затруднена и в зависимости от применяемых методов может оказаться неточной и ненадежной [2–9]. Причинами этого выступают следующие обстоятельства:

² Операционные риски. Компания Lancelot information technologies. URL http://lancelot-it.ru/index.php?option=com_content&view=article&id=62&Itemid=65

³ Там же.

⁴ *Зинкевич В.А., Штатов Д.Н.* Информационные риски: анализ и количественная оценка // *Бухгалтерия и банки.* 2007. № 1. С. 50–55.

- 1) высокая 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, которые являются весьма динамичными;
- 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.

Применение статистических методов оценки репутационных рисков предусматривает построение функциональных зависимостей и расчет вероятности наступления риска, базовыми критериями которой являются дисперсия и коэффициент вариации [10–13]. Функцией выступает репутация кредитной организации, в качестве описывающих параметров-аргументов могут быть выбраны следующие.

1. Доходность (рентабельность) капитала ROE, рассчитываемая по формуле:

$$ROE = Net\ Income / Equity$$

или

$$ROE = Net\ Profit / Equity ,$$

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

Net Profit – величина чистой прибыли банка, руб.;

Equity – размер собственного капитала банка, руб.

2. Величина гудвилла (*Goodwill*), оцениваемая соотношением суммы

гудвилла к величине совокупных активов банка.

3. Доля несвязанных (свободных) собственных ресурсов в активах банка:

$$K_{\text{акт}}^{\text{своб рес}} = \frac{\text{фонды} + \text{прибыль}}{\text{совокупные активы}} .$$

4. Коэффициент рискованности активов:

$$K_{\text{акт}}^{\text{риск}} = \frac{\text{сумма активов, взвешенных по уровню риска}}{\text{совокупные активы}} .$$

5. Доля работающих активов в чистых активах:

$$K_{\text{раб акт}}^{\text{эф}} = \frac{\text{активы, приносящие доход}}{\text{совокупные активы}} .$$

6. Коэффициент эффективности платных пассивов:

$$K_{\text{платн рес}}^{\text{эф}} = \frac{\text{активы, приносящие доход}}{\text{платные пассивы}} .$$

7. Коэффициент рискованности кредитных операций:

$$K_{\text{кредит}}^{\text{риск}} = \frac{\text{величина совокупного кредитного риска}}{\text{сумма активов, взвешенных по уровню риска}} .$$

8. Доля просроченной задолженности в общей ссудной задолженности *d*, определяемая соотношением соответствующих величин.

9. Коэффициент рублевого фондирования $K_{\text{ф}}$ – соотношение совокупной величины пассивов в рублях, определяемое как отношение суммы 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)⁵.

10. Индекс надежности, отражающий репутационную составляющую банка:

⁵ Согласно Инструкции Банка России № 139-И.

$I_{\text{над}} = 1 / \text{Финансовый рейтинг.}$

Соответственно, функция репутации примет вид:

$R = f(ROE, Goodwill).$

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.

В рамках *балльно-вессового 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 I_1 ; репутация учредителей и основных

акционеров банка I_2 ; социально-деловая активность банка I_3 ; связь с криминальными структурами, ведение сомнительного бизнеса или операций I_4 ; социальное восприятие банка I_5 ; лидерское позиционирование в системе взаимодействия с заинтересованными сторонами I_6 (табл. 1).

Содержание и характеристики критериев организационно-функционального блока, сопряженных с финансовым состоянием кредитной организации O_1 , связанных с качеством обслуживания клиентов O_2 , а также с трансформацией иных банковских рисков в репутационный O_3 , отражены в табл. 2.

Особенности балльной оценки процессов корпоративно-коммуникативной составляющей, таких как: управление взаимоотношениями с клиентами K_1 , внутрикорпоративные коммуникации K_2 , финансовое управление K_3 , коммуникации со всей аудиторией заинтересованных сторон K_4 , приведены в табл. 3.

После оценки всех составляющих риска потери репутации банка производится подсчет общего количества баллов $B_{\text{репутац}}$ по следующей формуле:

$$B_{\text{репутац}} = 0,4B_{\text{имидж}} + 0,3B_{\text{орг-функц}} + 0,3B_{\text{корп-комм}},$$

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

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

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

Весовые коэффициенты модели определены экспертным путем. В зависимости от количества баллов, коммерческие банки по величине угрозы проявления репутационных рисков группируются в классы (табл. 4).

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

Результаты моделирования

Для определения эффективности применения предлагаемой методики в региональной банковской практике проведена оценка репутационных рисков условного Банка А. Результаты апробации статистического метода представлены в табл. 5, балльно-весового – в табл. 6.

Исходя из результатов анализа, можно сделать вывод, что по итогам 2013–2014 гг. репутация исследуемого банка планомерно возрастала, тогда как в начале 2016 г. произошло ее резкое уменьшение, обусловленное появлением убытков в деятельности банка (в предыдущие годы отмечалась прибыльность), объясняемых необходимостью «выживания» в условиях нарастания финансового кризиса 2015 г. Коэффициент вариации составляет 0,182, что свидетельствует о значительном риске потери деловой репутации исследуемой кредитной организацией. Общее количество баллов составляет:

$$B_{\text{репутац}} = 0,4 \times 21 + 0,3 \times 13 + 0,3 \times 19 = 18,$$

следовательно, по итогам 2015 г. Банк А относится ко II классу, то есть имеет средний уровень репутации, средний уровень репутационных рисков.

Выводы

Подводя итог, отметим, что предупреждению наращивания и концентрации репутационного риска помогают превентивные меры, в том числе деятельность служб внутреннего аудита, 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. Рябкова⁶ [2], 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.

⁶ Евстифеева Н.А., Крылов Г.О., Рябков В.Е. Признаковое пространство в задачах анализа репутационных рисков кредитных организаций как субъектов финансовой и информационной безопасности // Правовая информатика. 2012. № 3. С. 17–18.

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

Таким образом, для построения эффективной системы управления репутационными рисками необходима реализация целого комплекса мер, включающего не только процедуры его

выявления, анализа, оценки, но и управления, особенно с учетом особенностей работы небольших кредитных организаций, развитие системы резервирования в случае дефолта, встраивание последних в систему принятия управленческих решений. Сочетание этих действий с внедрением современных методов оценки репутационных рисков позволит коммерческим банкам гарантировать своим акционерам высокий уровень репутации, стабильность, надежность.

Таблица 1

Критерии балльной оценки имиджевой составляющей репутации коммерческого банка

Table 1

Criteria to count the score of the image as part of the commercial bank's reputation

Критерий	Содержание	Значение	Оценка в баллах
Репутация руководителя I_1	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 I_2	Отражает мнение клиентов, контрагентов и партнеров о владельцах банка	Высокая – все без исключения опрошенные положительно высказались о репутации учредителей и акционеров банка	5
		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 I_3	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	0

		мероприятиях	
Связь с криминальными структурами, ведение сомнительного бизнеса или операций I_4	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 – служба безопасности располагает сведениями о связи сотрудников банка либо его учредителей и акционеров с криминальными структурами	-15
Социальное восприятие банка I_5	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 I_6	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

Источник: составлено авторами

Source: Authoring

Таблица 2

Критерии балльной оценки организационно-функциональной составляющей репутации коммерческого банка

Table 2

Criteria to count the score of organizational and functional aspects of the commercial bank's reputation

Критерий	Содержание	Значение	Оценка в баллах
Сопряженные с финансовым состоянием кредитной организации O_1	Свидетельствует о снижении размера собственного капитала, норматива достаточности капитала; переводе банка в более низкую классификационную группу Центрального банка 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, однократное нарушение в течение отчетного периода обязательных нормативов, разовые, нерегулярные задержки платежей клиентов	3
		Низкая – снижение на отчетную дату капитала банка в сумме от 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 Центральным банком РФ	-10

Связанные с качеством обслуживания клиентов O_2	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
Связанные с трансформацией иных банковских рисков в репутационный O_3	Характеризует трансформационные процессы: а) из кредитного и правового рисков; 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 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
		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	–10

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

Источник: составлено авторами

Source: Authoring

Таблица 3

Критерии балльной оценки корпоративно-коммуникативной составляющей репутации коммерческого банка

Table 3

Criteria to count the score of corporate and communication aspects of the commercial bank's reputation

Критерий	Содержание	Значение	Оценка в баллах
1. Процессы управления взаимоотношениям и с клиентами K_1	Свидетельствует о чрезвычайном происшествии; обвинениях 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
2. Процессы внутрикорпоративных коммуникаций K_2	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
3. Процессы финансового управления K_3	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
4. Процессы коммуникаций со всех аудиторий заинтересованных сторон K_4	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

Источник: составлено авторами

Source: Authoring

Таблица 4

Шкала итоговой оценки репутационных рисков коммерческого банка

Table 4

Total score scale in relation to the commercial bank's reputational risks

Количество баллов	Класс	Характеристика
1. 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
2. От 10 до 18	II – репутация банка средняя, отмечается наличие среднего уровня репутационных рисков	Руководитель, учредители и акционеры воспринимаются обществом как надежный деловой партнер, 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, однократное 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
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 от 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

Источник: составлено авторами

Source: Authoring

Таблица 5

Динамика репутации Банка А в зависимости от ряда факторов

Table 5

Change in Bank A's reputation by some factors

Показатель	Расчетный период			
	01.01.2013	01.01.2014	01.01.2015	01.01.2016
1. Рентабельность капитала	0,254	0,054	0,133	- 0,242
2. Гудвилл	-	-	-	-
3. Доля несвязанных (свободных) собственных ресурсов в активах банка	0,123	0,137	0,117	0,123
4. Коэффициент рискованности активов	0,722	0,649	0,79	0,446
5. Доля работающих активов в чистых активах	0,234	0,592	0,625	0,673
6. Коэффициент эффективности платных пассивов	0,282	0,642	0,77	0,778
7. Коэффициент рискованности кредитных операций	0,03	0,628	0,605	0,387
8. Доля просроченной задолженности в общей	0,455	0,317	0,225	0,215

ссудной задолженности				
9. Коэффициент рублевого фондирования	0,8	0,82	0,83	0,8
10. Индекс надежности	0,006	0,008	0,003	0,004
11. Значение функции репутации	0,11	0,146	0,173	0,16

Источник: составлено авторами

Source: Authoring

Таблица 6

Балльная оценка репутации Банка А, 2015 г.

Table 6

Scoring of Bank A's reputation, 2015

Критерий	Значение	Оценка в баллах
Имиджевая составляющая		
1. Репутация руководителя I_1	Средняя – большинство опрошенных характеризует руководителя как надежного делового партнера	3
2. Репутация учредителей и основных акционеров банка I_2	Средняя – большинство опрошенных характеризует учредителей и акционеров банка как надежных партнеров	3
3. Социально-деловая активность I_3	Высокая – банк является активным участником социально-экономической жизни региона, осуществляет софинансирование социально значимых проектов, принимает участие в выставках и конференциях	5
4. Связь с криминальными структурами, ведение сомнительного бизнеса или операций I_4	Отсутствие – служба безопасности не располагает сведениями о связи сотрудников банка либо его учредителей и акционеров с криминальными структурами	0
5. Социальное восприятие банка I_5	Нейтральное – население не осведомлено о социальных проектах банка	0
6. Процессы лидерского позиционирования в системе взаимодействия с заинтересованными сторонами I_6	Высокая – наличие долгосрочной обоснованной стратегии бизнеса, безупречные деловые качества руководящего состава, высокий уровень их квалификации, положительный имидж	10
Итого		21
Организационно-функциональная составляющая		
7. Сопряженные с финансовым состоянием кредитной организации O_1	Высокая – отсутствие информации о снижении размера капитала банка, нарушении в течение отчетного периода обязательных нормативов, задержках платежей клиентов	5
8. Связанные с качеством обслуживания клиентов O_2	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
9. Связанные с трансформацией иных банковских рисков в репутационный O_3	Высокая – а) стабильное, без изменений соотношение суммы требований к лицам, связанным с банком, и капитала банка; 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		
10. Процессы управления взаимоотношениями с клиентами K_1	Средняя – чрезвычайные происшествия не зафиксированы, качество услуг достаточное, с некоторыми отклонениями от общепринятых норм, договорные обязательства в целом выполняются, однако зафиксированы немногочисленные	3

	нарушения	
11. Процессы внутрикорпоративных коммуникаций K_2	Средняя – зафиксированы разовые факты неэтичного поведения сотрудников, их удовлетворенность условиями труда и лояльность находятся на среднем уровне	3
12. Процессы финансового управления K_3	Средняя – низкий уровень непредвиденных убытков, достижение уровня прибыльности деятельности от 0 до 10%	3
13. Процессы коммуникаций со всех аудиторий заинтересованных сторон K_4	Высокая – этическое поведение акционеров; отсутствие обвинений в небезопасности банковского бизнеса, информационная прозрачность, высокий уровень доверия к банку со стороны органов власти и населения	10
Итого		19

Источник: составлено авторами

Source: Authoring

Список литературы

1. Астрелина В.В., Бондарчук П.К. Оценка деловой репутации банка // Деньги и кредит. 2012. № 12. С. 16–23.
2. Евстифеева Н.А., Крылов Г.О., Рябков В.Е. Формирование признакового пространства для решения задач анализа репутационных рисков кредитных организаций как субъектов финансовой и информационной безопасности // Безопасность информационных технологий. 2013. № 1. С. 95–97.
3. Заман А. Репутационный риск: управление в целях создания стоимости. М.: Олимп-Бизнес, 2008. 416 с.
4. Андрианова Е.П. Особенности управления деловой репутацией коммерческого банка // Политематический сетевой электронный научный журнал Кубанского государственного аграрного университета. 2013. № 87. С. 1–19.
URL: <http://ej.kubagro.ru/archive.asp?n=87>.
5. Важенина И.С., Пестриков С.А., Шарипов Т.Р. Риски деловой репутации // Журнал экономической теории. 2011. № 3. С. 11–20.
6. Шамин В.П. Основные подходы и меры по минимизации риска потери деловой репутации // Бизнес в законе. 2011. № 1. С. 205–207.
7. Осипенко Т.В. Построение комплексной системы управления банковскими рисками // Деньги и кредит. 2004. № 3. С. 34–37.
8. Москвичев А.А., Назарова Л.Н. Роль управления репутационными рисками в коммерческом банке // Актуальные вопросы экономических наук. 2009. № 7. С. 29–33.
9. Пестриков С.А. Совершенствование управления репутационными рисками организаций автотранспортной отрасли как фактор их устойчивого развития // Транспорт. Транспортные сооружения. Экология. 2012. № 1. С. 178–190.
10. Савина Т.С. Управление деловой репутацией компании: контроль риска снижения (потери) // Вестник Новгородского государственного университета им. Ярослава Мудрого. 2013. Т. 1. № 74. С. 57–61.

11. *Блинков М.А.* Понятие деловой репутации в банковской деятельности // Политематический сетевой электронный научный журнал Кубанского государственного аграрного университета. 2012. № 77. С. 1–13.
URL: <http://ej.kubagro.ru/2012/03/pdf/100.pdf>.
12. *Ермакова А.А.* О репутационных рисках и тяге к науке // Вестник Финансового университета. 2013. № 1. С. 146–147.
13. *Гойденко Ю.Н.* Атаки на репутацию банка: теоретический взгляд на антропологическую природу феномена // Вестник Тихоокеанского государственного университета. 2009. № 1. С. 51–56.

Информация о конфликте интересов

Мы, авторы данной статьи, со всей ответственностью заявляем о частичном и полном отсутствии фактического или потенциального конфликта интересов с какой бы то ни было третьей стороной, который может возникнуть вследствие публикации данной статьи. Настоящее заявление относится к проведению научной работы, сбору и обработке данных, написанию и подготовке статьи, принятию решения о публикации рукописи.

STATISTICAL AND SCORING METHODS TO ASSESS REPUTATIONAL RISKS OF COMMERCIAL BANKS

Viktoriya V. MANUILENKO ^{a,*}, Igor' I. KUNITSYN ^b

^a North-Caucasus Federal University (NCFU), Stavropol, Stavropol Krai, Russian Federation
vika-mv@mail.ru

^b North-Caucasus Federal University (NCFU), Stavropol, Stavropol Krai, Russian Federation
kunitsyn92@mail.ru

* Corresponding author

Article history:

Received 17 August 2016
Received in revised form
20 September 2016
Accepted 16 October 2016
Available online
28 June 2019

JEL classification: D81, G21,
G32

Keywords: reputational risks,
bank reputation, business
reputation

Abstract

Importance When the reputational risks management concept is outlined, it is very important to adequately evaluate reputational threats and possible losses the bank can bear.

Objectives The research provides theoretical substantiation of methodological approaches to assessing credit institutions' reputational risks, and pursues their practical application in financial management.

Methods Using the framework of statistical analysis and scoring method, we described the procedure for assessing the level of reputational risks the commercial bank was exposed to.

Results We devised a mechanism to assess reputational risks considering how the bank's business reputation depends on some parameters. As part of the scoring method, we assessed the bank's reputational risk by three aspects, i.e. image, organizational functioning, corporate communication.

Conclusions Currently the Russian banking system adopts international business standards. In this respect, it is especially important to improve risk assessment and management methods. The proposed methods and recommendations have practical value since they can underlie the decision-making mechanism to implement and optimize the risk management system in regional banks.

© Publishing house FINANCE and CREDIT, 2016

Please cite this article as: Manuilenko V.V., Kunitsyn I.I. Statistical and Scoring Methods to Assess Reputational Risks of Commercial Banks. *Digest Finance*, 2019, vol. 24, iss. 2, pp. 191–206.
<https://doi.org/10.24891/df.24.2.191>

Acknowledgments

The article was provided by the Publishing house FINANCE and CREDIT's Information center at the North-Caucasus Federal University.

The article was adapted from the *National Interests: Priorities and Security* journal, 2017, vol. 13, iss. 1. URL: <https://doi.org/10.24891/ni.13.1.106>

References

1. Astrelina V.V., Bondarchuk P.K. [Assessment of the bank's business reputation]. *Den'gi i kredit = Money and Credit*, 2012, no. 12, pp. 16–23. (In Russ.)
2. Evstifeeva N.A., Krylov G.O., Ryabkov V.E. [The formation of attribute space to address issues of analyzing credit institutions' reputational risks as agents of financial and information security]. *Bezopasnost' informatsionnykh tekhnologii = IT Security*, 2013, no. 1, pp. 95–97. (In Russ.)

3. Zaman A. *Reputatsionnyi risk: upravlenie v tselyakh sozdaniya stoimosti* [Reputational Risk: How to Manage for Value Creation]. Moscow, Olimp-Biznes Publ., 2008, 416 p.
4. Andrianova E.P. [Specifics of managing the commercial bank's business reputation]. *Politematicheskii setevoi elektronnyi nauchnyi zhurnal Kubanskogo gosudarstvennogo agrarnogo universiteta*, 2013, no. 87, pp. 1–19. (In Russ.)
URL: <http://ej.kubagro.ru/archive.asp?n=87>
5. Vazhenina I.S., Pestrikov S.A., Sharipov T.R. [Business reputation risks]. *Zhurnal ekonomicheskoi teorii = Russian Journal of Economic Theory*, 2011, no. 3, pp. 11–20. (In Russ.)
6. Shamin V.P. [Basic approaches and measures to mitigate the business reputation risks]. *Biznes v zakone = Business in Law*, 2011, no. 1, pp. 205–207. (In Russ.)
7. Osipenko T.V. [Setting up a comprehensive system for managing banking risks]. *Den'gi i kredit = Money and Credit*, 2004, no. 3, pp. 34–37. (In Russ.)
8. Moskvichev A.A., Nazarova L.N. [The role of reputational risk management in the commercial bank]. *Aktual'nye voprosy ekonomicheskikh nauk = Current Issues of Economic Sciences*, 2009, no. 7, pp. 29–33. (In Russ.)
9. Pestrikov S.A. [Improving the management of motor transport organizations' reputational risks as their sustainable development driver]. *Transport. Transportnye sooruzheniya. Ekologiya = Transport. Transport Facilities. Ecology*, 2012, no. 1, pp. 178–190. (In Russ.)
10. Savina T.S. [Managing business reputation of the company: monitoring the reputational risk]. *Vestnik Novgorodskogo gosudarstvennogo universiteta im. Yaroslava Mudrogo = Vestnik of Yaroslav the Wise Novgorod State University*, 2013, vol. 1, no. 74, pp. 57–61. (In Russ.)
11. Blinkov M.A. [The concept of business reputation in banking]. *Politematicheskii setevoi elektronnyi nauchnyi zhurnal Kubanskogo gosudarstvennogo agrarnogo universiteta*, 2012, no. 77, pp. 1–13. (In Russ.) Available at: <http://ej.kubagro.ru/2012/03/pdf/100.pdf>
12. Ermakova A.A. [On reputational risks and scientific endeavors: An interview]. *Vestnik Finansovogo universiteta = Bulletin of Financial University*, 2013, no. 1, pp. 146–147. (In Russ.)
13. Goidenko Yu.N. [Attacks against the bank's reputation: theoretical considerations about the anthropological nature of the phenomenon]. *Vestnik Tikhookeanskogo gosudarstvennogo universiteta = Bulletin of PNU*, 2009, no. 1, pp. 51–56. (In Russ.)

Conflict-of-interest notification

We, the authors of this article, bindingly and explicitly declare of the partial and total lack of actual or potential conflict of interest with any other third party whatsoever, which may arise as a result of the publication of this article. This statement relates to the study, data collection and interpretation, writing and preparation of the article, and the decision to submit the manuscript for publication.