

ТЕОРЕТИЧНІ ЗАСАДИ ДОСЛІДЖЕННЯ СУТНОСТІ РЕПУТАЦІЙНОГО РИЗИКУ БАНКУ

THEORETICAL SUBSTRACTION OF ESSENCE OF REPUTATIONAL BANK RISK

Сороківська З.К.

кандидат економічних наук, доцент,
доцент кафедри банківської справи,
Тернопільський національний економічний університет

У статті проведено дослідження теоретичних підходів до трактування сутності ризику та репутційного ризику банку. Визначено особливості ділової репутації для банківської установи та чинники, які на неї впливають. Наведено класифікацію репутційного ризику, а також показано, яке місце займає даний вид ризику в банківській діяльності.

Ключові слова: банк, ризик, репутація, ділова репутація, банківські ризики, репутційний ризик.

В статье проведено исследование теоретических подходов к трактовке сущности риска и репутационного риска банка. Определены особенности деловой репутации для банковского учреждения и факторы, которые на нее влияют. Приведена классификация репутационного риска, а также показано, какое место занимает данный вид риска в банковской деятельности.

Ключевые слова: банк, риск, репутация, деловая репутация, банковские риски, репутационный риск.

The article examines theoretical approaches to the interpretation of the essence of risk and reputation risk of the bank. Determined features of business reputation for a banking institution and key factors influencing it. The article gives a classification of reputational risk, as well as the location of this type of risk in banking activity.

Key words: bank, risk, reputation, business reputation, bank risks, reputational risk.

Постановка проблеми у загальному вигляді та її зв'язок із важливими науковими чи практичними завданнями. Банківська діяльність пов'язана з високим ступенем ризику, який її супроводжує. Серед різноманітних загроз, які призводять до економічного спаду, особливе місце належить репутційному ризику, характер якого зумовлює не надто високу якість управління ним. В умовах економічної нестабільності даний ризик стає небезпечним інструментом конкурентної боротьби, причиною банкрутства не лише одного банку, а й цілої банківської системи. Взаємовідносини між банками та клієнтами базуються на довірі як необхідному елементі ведення банківського бізнесу. Саме довіра може бути втрачена внаслідок негативної репутації банку. Події, які мають місце на сучасному етапі в банківському секторі, зумовлені певною мірою зростанням недовіри з боку суспільства, що призводить до виникнення репутційного ризику. Репутційний ризик недостатньо досліджений у працях економістів, оскільки до недавнього часу він не перебував у полі зору як теоретиків, так і практиків. Проте ситуація докорінного змінилася, загострилася конкурентна боротьба у банківському секторі, що й зумовило актуальність дослідження сутності репутційного ризику банків.

Аналіз останніх досліджень і публікацій, в яких започатковано розв'язання даної проблеми і на які спирається автор. Проблема репутційного ризику присвячено праці низки як вітчизняних, так і зарубіжних науковців. Зокрема, даною проблематикою займалися Е. Гріффін, А. Заман, М. Акатьева, Ю. Євлахова, Ю. Кім, А. Єрмакова та ін.

Виділення не вирішених раніше частин загальної проблеми, котрим присвячується означена стаття. Проблема дослідження сутності репутційного ризику та його місця в системі банківських ризиків у працях вітчизняних та зарубіжних учених не приділяється достатньої уваги. У більшості досліджень репутційний ризик розглядається як один із видів ризиків банківської діяльності без приділення належної уваги його особливостям та методам управління ним. Загалом в умовах постійно зростаючої недовіри до банківської системи актуальним постає формування теоретичних засад щодо трактування сутності репутційного ризику.

Формулювання цілей статті (**постановка завдання**). Мета статті – розглянути підходи до трактування сутності репутційного ризику та показати, яке місце він займає у сучасній банківській діяльності.

Виклад основного матеріалу дослідження з повним обґрунтуванням отриманих наукових результатів. Стабільна та надійна банківська система є запорукою ефективного функціонування та сталого розвитку економіки. Головне завдання банківської системи полягає у підтримці економічного зростання шляхом підкріплення економіки кредитними ресурсами, переміщення грошових ресурсів до тих секторів, у яких відчувається їх нестача. Саме такі завдання вирішує банківська система України в умовах стратегічного орієнтування країни на розвиток національної банківської системи.

Діяльність банківських установ є однією з найбільш ризикових форм підприємництва. Ризики супроводжують будь-яку банківську операцію, і управління ними є надзвичайно актуальним питанням. Сучасна банківська система України функціонує в нестабільних політичних та економічних умовах за недостатньо розвинутого фінансового ринку, недосконалого законодавства, зростання конкурентної боротьби, саме тому головним завданням стає організація ефективної системи управління ризиками банків, що включає у себе способи оцінки ризиків, сучасні та актуальні інструменти ризик-менеджменту.

Впродовж 2015–2017 рр. банківська система України обтяжена численними загрозами та ризиками, зокрема зміною економічної кон'юнктури країни, частковою втратою активів у результаті воєнних дій, впливом глибокої девальвації національної валюти та втратою платоспроможності низки банків. Банківський сектор України зазнав суттєвих негативних фінансових наслідків, що виявилися у суттєвому зменшенні банківського капіталу, збитковості банківської діяльності, зниженні ліквідності та фінансової стійкості банківських установ.

А тому фінансова система України та її учасники, найбільш активними із яких нині є банківські установи, відчувають різке падіння рівня власної економічної безпеки і зростання рівня ризиків зовнішнього та внутрішнього походження.

Ризики в діяльності банків України залишаються на високому рівні, і це не дає змоги банкам вийти на прибутковий рівень своєї роботи, тому є нагальним питанням створення адекватної системи управління ризиками, що буде враховувати специфіку діяльності фінансових установ та комплексно боротися із впливом ризиків, а не залишати банки самотужки справлятися з даними проблемами.

Ризики є характерним складником банківської діяльності, адже, здійснюючи фінансово-економічну діяльність, невід'ємним є високий ступінь впливу на управлінські рішення різноманітних чинників та дій контрагентів, які важко прорахувати. Саме тому виникнення ризику в майбутньому пов'язується з нечіткістю, труднощом точного передбачення перебігу подій.

Досі відсутній єдиний підхід до визначення категорії «ризик». Термін «ризик» походить із

грецької мови – стрімчак, скеля. В італійській мові – небезпека, погроза; лавірувати між скель. У французькій мові – погроза, ризикувати (буквально – об'їжджати стрімчак, скелю) [1, с. 266].

Науковці, що досліджували ризик, досить суперечливо дають визначення даній категорії (табл. 1).

На нашу думку, ризик – це ймовірність отримання результату, як сприятливого, так і несприятливого, що не завжди відповідає очікуванням, унаслідок прийняття рішень або виникнення непередбачених обставин.

Загалом охарактеризувати ризик можна такими ознаками:

- усі види економічної діяльності знаходяться під впливом ризику;
- ризик має стосуватися певного об'єкта;
- ризик має ймовірнісний характер реалізації;
- неможливість точно спрогнозувати прояву ризику в часі і просторі;
- мають бути прийняті рішення щодо передбачення та оцінки ризику.

У цілому принципової різниці між ризиком і банківським ризиком немає, існує лише уточнення джерела виникнення ризику – банк.

Банківський ризик – це гіпотетична можливість настання збитку, понесення збитків або упущення вигоди в процесі прийняття управлінських рішень [12, с. 23].

Ми можемо зробити висновок, що банківські ризики мають ознаки економічної категорії ризику, але виникають банківські ризики безпосередньо під час здійснення банківської діяльності. Під час здійснення активно-пасивних операцій створюються фінансові ризики, організаційна діяльність породжує операційні ризики, вплив зовнішнього середовища створює умови для появи функціональних ризиків.

На основі оцінки ризиків Національний банк визначає банківський ризик за його впливом на капітал і надходження. Ризик – це ймовірність того, що події, очікувані або неочікувані, можуть мати негативний вплив на капітал та/або надходження банку [13].

Для ефективної оцінки ризиків необхідно чітко розуміти, які види ризиків мають вплив на діяльність банківських установ. А саме тому є потреба в класифікації ризиків.

Комплексна класифікація банківських ризиків дасть змогу змоделювати банківську діяльність, здійснювати пошук внутрішніх резервів для підвищення рівня здійснюваних операцій та ефективності діяльності банківської установи у цілому.

Національний банк України в Методичних указівках з інспектування банків «Система оцінки ризиків» виділяє дев'ять категорій ризику, а саме: кредитний ризик, ризик ліквідності, ризик зміни процентної ставки, ринковий ризик, валютний ризик, операційно-технологічний ризик, ризик репутації, юридичний ризик та стратегічний ризик. Саме такої класифікації дотримуються вітчизняні комерційні банки.

Таблиця 1

Підходи до трактування категорії «ризик»

Л. Тепман [2, с. 47]	Ризик – це можливість виникнення несприятливих ситуацій під час реалізації планів і виконання бюджетів підприємства
І. Бланк [3, с. 168]	Ризик – це ймовірність виникнення несприятливих наслідків у формі втрати доходу чи капіталу в ситуації невизначеності умов здійснення фінансово-господарської діяльності підприємства
М. Грачова [4, с. 38]	Ризик – це можливість виникнення в ході реалізації проекту несприятливих ситуацій і наслідків
В. Кривов [5, с. 16]	Ризик – це можливість настання певної несприятливої події
А. Загородній, Г. Вознюк, Т. Смовженко [6, с. 37]	Ризик – це усвідомлена можливість небезпеки виникнення непередбачених втрат очікуваного прибутку, майна, грошей у зв'язку з випадковими змінами умов економічної діяльності, несприятливими обставинами
О. Грунін, С. Грунін [7, с. 35]	Ризик – це причина, рушійна сила, що здатна породити небезпеку чи спричинити збитки
А. Івасенко [8, с. 43]	Ризик – це ситуативна характеристика діяльності будь-якого суб'єкта ринкових відносин, що відображає невизначеність її результату і можливі несприятливі (або, навпаки, сприятливі) наслідки у разі неуспіху (або успіху)
С. Філін [9, с. 28]	Ризик – це ймовірність (загроза) втрати частини своїх ресурсів, недоотримання доходів або появи додаткових витрат і (або) зворотне – можливість отримання значної вигоди (доходу) в результаті здійснення підприємницької діяльності в умовах невизначеності
Ю. Кіньов [10, с. 75]	Ризик – це наслідок дії або бездіяльності, у результаті якої існує реальна можливість отримання невизначених результатів різного характеру, що як позитивно, так і негативно впливають на фінансово-господарську діяльність підприємства
О. Єгорова [11, с. 8]	Ризик – це ситуація, що пов'язана з наявністю вибору з передбачуваних альтернатив шляхом оцінки ймовірності настання події, яка містить ризик, що призводить як до позитивних, так і негативних наслідків

Ризик репутації – це той вид ризику, якому до недавнього часу не приділялося належної уваги. Це той ризик, який потребує детального дослідження як його сутності, так і місця у системі банківських ризиків.

Перш ніж перейти до розгляду сутності репутаційного ризику, необхідно розглянути сутність категорії «репутація».

Так, репутація в перекладі з французької означає загальну думку, яка склалася про якості, переваги та недоліки когось або чогось.

Репутація є нематеріальним активом, який являє собою оцінку діяльності фізичної чи юридичної особи з позиції її ділових якостей. Позитивна репутація дає змогу установі мати стійку конкурентну перевагу на ринку. Репутація банку є об'єктивно-суб'єктивним явищем. Об'єктивним, оскільки конкретна репутація існує незалежно від думки окремої людини. Суб'єктивним, оскільки значною мірою залежить від ступеня задоволеності й лояльності кожного окремого суб'єкта споживача послуг.

Говорячи про ділову репутацію банку, слід зазначити, що це його характеристика поведінки, яка формується у суспільстві на протязі тривалого періоду часу. Погіршення ділової репутації здатне миттєво підірвати фінансову стійкість банку, а також зумовити застосування пруденційних заходів із боку наглядових органів. Ділову репутацію банку слід розглядати як комплексну оцінку, як своєрідний рейтинг

із погляду різних цільових аудиторій. Ділову репутацію банку можна розглядати в широкому та вузькому розумінні. У широкому розумінні – це сукупне сприйняття громадськістю банку і його діяльності, яке відображає ступінь довіри до нього як фінансової організації і потенційну можливість прибуткової діяльності. У вузькому розумінні ділова репутація комерційного банку – це вартість банківського бренду.

Ділова репутація банку формується під впливом цілої низки чинників: фінансового стану; терміну роботи на ринку; частки, яку займає на ринку банк; різноманітності пропонованих послуг; якості обслуговування; рекламної та брендової політики; репутації керівництва банку; взаємовідносин із державними та регулюючими органами; наявності авторитетних клієнтів і міжнародного визнання; соціальної позиції банку.

Позитивна ділова репутація має велике значення для банківської установи і полягає у такому: зростають конкурентні переваги; підвищується вартість банку; сприяє довгостроковому розвитку банку; забезпечує привабливість установи при наборі кадрів; сприяє росту обсягу послуг, що надаються; сприяє лояльності клієнтів під час вибору банківських продуктів; збільшує рентабельність і прибутковість. Позитивна репутація банку формує образ надійного банку з огляду на його ділові характеристики, методи ведення бізнесу, організацію відносин із клієнтами і контрагентами.

На жаль, події останніх кількох років дають усі підстави говорити про негативну, сумнівну репутацію банківських установ, наслідком чого є втрата довіри з боку клієнтів, що відповідно проявляється в значних сумах збитків, які несе банківська система країни у цілому. Погіршення репутації є небажаним для банку явищем, призвести до якого можуть ризикові події.

Однозначного трактування суті репутаційного ризику не існує. На думку А.А. Єрмакова, репутаційний ризик – це ймовірність утрати ділової репутації, яка може спричинити фінансові збитки або ж недоотримання прибутку, а також зниження ліквідності [14, с. 146].

Ю.К. Кім вважає, що репутаційний ризик – це сукупність ризиків, які pojawiaються у процесі функціонування компанії й які пов'язані з невдалим використанням бренду, виробництвом неякісних продуктів та послуг, недотриманням законодавства, а також зі збитками, нанесеними репутації, що загрожує в довгостроковій перспективі довірі з боку клієнтів, акціонерів, партнерів та інших зацікавлених сторін [15, с. 26].

Федеральна резервна система трактує репутаційний ризик як можливість того, що розголошена негативна інформація про діяльність кредитної організації, будь вона правдива чи ні, зумовить зменшення клієнтської бази, значні судові витрати або зниження доходів [16].

За визначенням Національного банку України репутаційний ризик – це наявний або потенційний ризик для надходжень капіталу, який виникає через несприятливе сприйняття іміджу фінансової установи клієнтами, контрагентами, акціонерами (учасниками) або органами нагляду. Ризик репутації має місце на всіх рівнях організації, тому банки повинні відповідально ставитися до своїх стосунків із клієнтами та суспільством [17].

Закономірно, що репутаційний ризик не може існувати ізольовано від інших банківських ризиків. Він проявляється у комплексі з іншими ризиками, притаманними банківській діяльності: політичними, економічними, кредитними, ліквідності, операційними, правовими.

Разом із тим репутаційний ризик підлягає класифікації. Так, залежно від причин, природи і місця виникнення виділяють зовнішній і внутрішній репутаційні ризики. Внутрішній виникає як результат функціонування кредитної організації і його виникнення обумовлене складом клієнтської бази, спектром послуг, що надаються, технологічними можливостями, інформаційною базою. Особливостями внутрішнього репутаційного ризику є відсутність їх зумовленості чисто грошовими факторами, наявність персональних і технічних параметрів. Серед внутрішніх репутаційних ризиків виділяють:

- персональні, або кадрові;
- матеріально-технічні;
- структурно-процесуальні [18, с. 58].

До зовнішніх належать ризики, які впливають на діяльність комерційного банку ззовні: економічні, політичні, технічні, соціальні.

Поділ репутаційного ризику на допустимий, критичний і катастрофічний зумовлений традиційною градацією ризиків, яка міститься в економічній літературі. Так, допустимим ризик є тоді, коли підприємницька діяльність зберігає свою економічну доцільність, утрати мають місце, проте вони не перевищують величини прибутку; критичні – очікувані втрати перевищують розмір прибутку і можуть сягнути суми доходів; катастрофічні – втрати вище критичного рівня і максимально можуть дорівнювати величині, що дорівнює вартості майна.

Поява репутаційного ризику є наслідком дії загроз зовнішнього і внутрішнього середовища. Основні чинники, які визначають рівень репутаційного ризику банку, можна розділити на дві групи: зовнішні та внутрішні.

До внутрішніх чинників слід віднести: ступінь прозорості фінансової та бухгалтерської звітності; динаміку показників фінансового стану банку; рівень плинності кадрів; корпоративну культуру банку; особливості бізнес-процесів, що реалізуються; якість послуг; наявність ризик-менеджменту.

Зовнішні чинники включають у себе рівень довіри; впізнаваність бренду на ринку банківських послуг; динаміку розвитку клієнтської бази; негативні відгуки про банківську установу в засобах масової інформації; наявність соціального складника в діяльності банку.

Загалом експерти ранжують банківські ризики за ступенем важливості так:

- кредитний ризик – 60%;
- ризик ліквідності і платоспроможності – 55%;
- валютний ризик – 42%;
- ціновий ризик – 35%;
- операційний ризик – 30%;
- ризик репутації – 20%;
- ІТ-ризик – 18%;
- інфляційний ризик – 10%.

Проте, незважаючи на те що на репутаційний ризик припадає лише 20%, важливість його врахування є надзвичайно високою. Нестабільна політична та економічна ситуація в Україні, недовіра з боку вкладників до банківських установ на тлі численного їх банкрутства в 2017 р., проблеми з поверненням депозитів, недосконалість роботи Фонду гарантування вкладів фізичних осіб – усе це призвело до низки проблем безпосередньо в банках, таких як скорочення припливу коштів на депозити, девальвація національної грошової одиниці та ін. На тлі зазначених проблем саме питання управління репутаційним ризиком набуває особливої актуальності.

Саме репутаційний ризик становить загрозу банківському бізнесу, оскільки характер його ведення вимагає передусім формування та підтримки довіри з боку вкладників, кредиторів та позичальників. Даний вид ризику впливає на спроможність банку встановлювати нові відносини з контрагентами, надавати нові послуги або підтримувати наявні відносини. Неврахування репутаційного ризику може зумовити як значні фінансові

втрати, так і зменшення клієнтської бази, виникнення адміністративної або кримінальної відповідальності. Репутаційний ризик притаманний будь-якій підприємницькій діяльності, проте банки є найбільш уразливими до нього.

Звичайно, що від репутаційного ризику залежить величина капіталу та надходжень банківських установ, проте його неможливо виміряти кількісно, тому Національним банком було вирішено, що за цим ризиком будуть оцінюватися лише сукупний ризик і напрям ризику.

Банки особливо вразливі до ризику репутації, оскільки вони, будучи пов'язані з великою кількістю контрагентів та акумулюючи значні фінансові ресурси, можуть дуже легко стати знаряддям чи жертвою незаконної діяльності з боку своїх клієнтів або інших осіб.

Висновки з цього дослідження і перспективи подальших розвідок у даному напрямку.

Для банків ризик утрати ділової репутації негативно відображається на всій його діяльності з огляду на те, що природа банківського бізнесу базується на підтриманні довіри кредиторів, вкладників, інших фінансових партнерів. Банківський бізнес пов'язаний із великою відповідальністю і, відповідно, з особливим суспільним інтересом, тому навіть одна помилка може призвести до значних негативних наслідків для ділової репутації. В зв'язку із цим банки повинні прагнути побудувати ділову репутацію, засновану на довірі. Даний метод залучення клієнтів є більш прогресивним. При цьому банківські установи повинні більшою мірою розкривати інформацію про свою діяльність, тим самим відходячи від принципу закритості. Очевидним є той факт, що проблеми одного банку відображаються на довірі до всієї банківської системи і можуть призвести до системної банківської кризи.

БІБЛІОГРАФІЧНИЙ СПИСОК:

1. Коваленко О.В. Підприємництво та його організаційно-правові засади: навчальний посібник. Луганськ: ЛНУ імені Тараса Шевченка, 2013. 400 с.
2. Тэпман Л.Н. Риски в экономике: учеб. пособие для вузов. Москва, 2002. 380 с.
3. Бланк И.А. Основы финансового менеджмента: монография. Киев, 1999. 203 с.
4. Риск-анализ инвестиционного проекта: учеб. для вузов / под. ред. М.В. Грачевой. Москва, 2001. 351 с.
5. Кривов В. Проблема рисков при принятии управленческих решений. Управление риском. 2000. № 4. С. 15–17.
6. Загородній А.Г., Вознюк Г.Л., Смовженко Т.С. Фінансовий словник. Київ, 2000. 587 с.
7. Грунин О.А. Экономическая безопасность организации: учеб. пособие. Санкт-Петербург, 2002. 160 с.
8. Ивасенко А.Г. Банковские риски. Москва, 1998. 104 с.
9. Филин С. Неопределенность и риск. Место инновационного риска в классификации рисков. Управление риском. 2000. № 4. С. 25–30.
10. Кинев Ю.Ю. Оценка рисков финансово-хозяйственной деятельности предприятий на этапе принятия решения. Менеджмент в России и за рубежом. 2000. № 5. С. 73–83.
11. Егорова Е.Е. Еще раз о сущности риска и системном подходе. Управление риском. 2002. № 2. С. 5–13.
12. Захаров В.С. О рисках банковской системы. Деньги и кредит. 2004. № 3. С. 20–23.
13. Методичні вказівки з інспектування банків «Система оцінки ризиків»: Постанова Правління НБУ від 15.03.2004 № 104. URL: <http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/v0104500-04>.
14. Ермакова А.А. О репутационных рисках и тяге к науке. Вестник Финансового университета. 2013. № 1. С. 146–147.
15. Ким Ю.К. Репутационные риски в сфере банковских услуг. Человеческий капитал и профессиональное образование. 2014. № 29(10). С. 24–37.
16. Клименко И. Управление деловой репутацией: действуй, пока гром не грянул. URL: <http://www.april.by/articles/theory/2007/10/465.htm>.
17. Лист Генерального департаменту банківського нагляду НБУ від 28.03.2003 № 43-311/1681.
18. Грабовский П.Г., Петрова С.Н., Полтавцев С.И. Риски в современном бизнесе. Москва, 1994. С. 58.