

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
Федеральное государственное автономное образовательное учреждение высшего образования
«Южно-Уральский государственный университет (национальный исследовательский университет)»
Высшая школа экономики и управления
Кафедра «Экономическая безопасность»

ВКР ПРОВЕРЕНА

Рецензент,

_____/_____/

« ____ » _____ 2018 г.

ДОПУСТИТЬ К ЗАЩИТЕ

Зав. кафедрой ЭБ, д.э.н., доцент

_____/ А.В. Карпушкина /

« ____ » _____ 2018 г.

**Репутационные риски в системе экономической безопасности
коммерческого банка**

ВЫПУСКНАЯ КВАЛИФИКАЦИОННАЯ РАБОТА

ЮУрГУ – 38.05.01. 2018. XXX. ВКР

Руководитель ВКР профессор, д.э.н.

_____/ Довбий И.П.

« ____ » _____ 2018 г.

Автор

студент группы ВШЭУ – 503

_____/ Числова А.Н.

« ____ » _____ 2018 г.

Нормоконтролер, ст. преподаватель

_____/ Хомякова Т.С.

« ____ » _____ 2018 г.

Челябинск 2018

АННОТАЦИЯ

Числова А.Н. «Репутационные риски в системе экономической безопасности коммерческого банка» – Челябинск: ЮУрГУ, ЭУ – 503, 125 с., 26 рис., 29 табл., библиогр. список 27 – наим.

Работа посвящена разработке методических подходов к оценке репутационных рисков коммерческих банков и инструментов управления ими, способствующих минимизации негативного влияния на экономическую безопасность банка.

Объектом исследования данной дипломной работы является: репутационный риск в системе экономической безопасности коммерческих банков.

Предметом исследования является способы поддержания устойчивости и надежности деятельности коммерческого банка путем управления репутационным риском.

Цель дипломной работы заключается в оценке репутационного риска и его влияния на экономическую безопасность пяти коммерческих банков, а также в разработке рекомендации по минимизации риска.

В выпускной квалификационной работе охарактеризовано понятие и факторы репутационного риска коммерческого банка, отражено его влияние на экономическую безопасность банка. Проведен анализ репутационного риска на примере коммерческих банков, который включает количественные и качественные методы его оценки.

Предложены мероприятия, направленные на минимизацию репутационного риска коммерческого банка путем выявления отрицательных факторов негативно влияющих на репутацию банка и их устранения.

ОГЛАВЛЕНИЕ

ВВЕДЕНИЕ	6
1 ЭКОНОМИЧЕСКАЯ СУЩНОСТЬ И МЕТОДЫ ОЦЕНКИ РЕПУТАЦИОННОГО РИСКА КОММЕРЧЕСКИХ БАНКОВ	8
1.1. Понятие репутационного риска и его влияние на экономическую безопасность коммерческих банков	8
1.2. Классификация репутационных рисков и факторы их возникновения	18
1.3 Методы оценки репутационных рисков коммерческих банков	26
2 АНАЛИЗ ФИНАНСОВО-ХОЗЯЙСТВЕННОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ И ОЦЕНКА ДЕЛОВОЙ РЕПУТАЦИИ КОММЕРЧЕСКИХ БАНКОВ	35
2.1 Описание кредитных организаций и их организационная характеристика.....	35
2.2 Анализ финансово – экономического состояния кредитных организаций	40
2.3 Оценка репутационного риска коммерческих банков	62
3 РАЗРАБОТКА ПРЕДЛОЖЕНИЙ ПО СНИЖЕНИЮ РЕПУТАЦИОННОГО РИСКА В КОММЕРЧЕСКОМ БАНКЕ	72
3.1 Основные подходы и меры по минимизации риска потери деловой репутации в коммерческом банке.....	72
3.2 Мероприятия, направленные на снижение репутационного риска ПАО АКБ «Абсолют Банк».....	78
ЗАКЛЮЧЕНИЕ	94
БИБЛИОГРАФИЧЕСКИЙ СПИСОК.....	96
ПРИЛОЖЕНИЕ А	99
ПРИЛОЖЕНИЕ Б.....	101
ПРИЛОЖЕНИЕ В.....	104
ПРИЛОЖЕНИЕ Г	106

ВВЕДЕНИЕ

Состояние экономической безопасности в последнее время приобретает все новые и новые вопросы, что непосредственно сказывается и на национальной безопасности страны в целом. Центральным звеном всех экономических взаимоотношений является банковская сфера. Уровень экономической безопасности банковской системы зависит от совокупности банковских рисков, неправильное управление которыми приводит к возникновению угроз безопасности банка. Если рассматривать экономическую безопасность банка как элемент безопасности банковской системы, то риски в работе банка оказывают непосредственное влияние на работу банковской системы.

Особое место среди рисков коммерческого банка занимает репутационный риск, т.к. данный вид риска постоянно сопутствует абсолютно всем процессам, протекающим в банковской деятельности. Уровень репутационного риска существенно оказывает влияние на надежность и устойчивость всей банковской деятельности.

Актуальность темы данной дипломной работы заключается в развитии методов к оценке репутационных рисков коммерческого банка и способов управления ими. Так как отсутствие управление данного вида риска может привести как к значительным финансовым потерям, так и потерям со стороны потребителей банковских услуг, что негативно отразится на экономической безопасности коммерческого банка.

Цель дипломной работы заключается в оценке репутационного риска и его влияния на экономическую безопасность пяти коммерческих банков, а также в разработке рекомендации по минимизации риска.

Задачи дипломной работы:

1. Раскрыть понятие «репутационный риск» банка и выявить его влияние на экономическую безопасность коммерческого банка
2. Представить общую классификацию репутационного риска в коммерческом банке и выявить факторы на него влияющие

3. Представить показатели оценки репутационного риска коммерческого банка
4. Провести анализ финансовой деятельности и оценить уровень репутационного риска представленных коммерческих банков
5. Охарактеризовать текущий уровень репутационного риска представленных коммерческих банков
6. Разработать комплекс мероприятий, направленный на минимизацию репутационного риска в коммерческом банке

Объектом исследования данной дипломной работы является: репутационный риск в системе экономической безопасности коммерческих банков.

Предметом исследования является способы поддержания устойчивости и надежности деятельности коммерческого банка путем управления репутационным риском.

1 ЭКОНОМИЧЕСКАЯ СУЩНОСТЬ И МЕТОДЫ ОЦЕНКИ РЕПУТАЦИОННОГО РИСКА КОММЕРЧЕСКИХ БАНКОВ

1.1. Понятие репутационного риска и его влияние на экономическую безопасность коммерческих банков

Вызовы и угрозы вывели экономическую безопасность на новый уровень отношений как между государствами, так и на внутригосударственном уровне. Многие экономические процессы, например, такие как: сокращение перерыва между кризисами, расширение влияния глобализации, напряжение политических отношений, цикличность вводов и отмен экономических санкций, приводят к тому, что необходимо усиливать систему экономической безопасности.

Важно отметить, что обеспечение экономической безопасности не должно осуществляться только на уровне системы или определенной отрасли. Экономическая безопасность страны формируется как на уровне государства, т.е. на макроуровне, так и на уровне отдельных субъектов экономической деятельности, микроуровне. В числе экономических проблем страны, особое место занимает экономическая и финансовая безопасность, центральным звеном которых является банковская деятельность.

Экономическая безопасность банковского сектора государства является одним из важнейших условий безопасности ее экономической системы, прежде всего за счет своего ключевого положения в обеспечении развития экономики и активного участия в перераспределении финансовых ресурсов между предприятиями реальных отраслей экономики и обеспечения финансовыми услугами граждан государства¹.

Банковская система страны представляет собой целостную, взаимосвязанную совокупность кредитных организаций, каждая из которых выполняет определенные

¹Куницын И.И. «Управление репутационными рисками коммерческих банков», диссертация на соискание ученой степени кандидата экономических наук. - Ставрополь, 2017. – 213 с.

функции, проводит финансовые операции и сделки для удовлетворения потребностей граждан в банковских услугах и продуктах².

Главное место занимают коммерческие банки, которые являются основными элементами, отвечающими за обеспечение экономической безопасности всей системы. По мнению экспертов, банковская система должна препятствовать принятию банками чрезмерных рисков и иметь возможность отсекаать те свои элементы, деятельность которых может представлять угрозу для функционирования всей банковской системы, обеспечивая надежность, стабильность своего существования.

Таким образом, экономическая безопасность коммерческого банка - это способность противостоять деструктивным воздействиям на финансовом рынке и обеспечить выживание в конкурентной борьбе банковского бизнеса³.

В основу деструктивных процессов, оказывающих негативное воздействие на деятельность коммерческого банка, входят банковские риски, которые могут содержать реальную угрозу экономической безопасности не только самого банка, но и всего государства.

Все риски банковской деятельности можно разделить на три основные группы: финансовые, функциональные и прочие (рис.1.1).

² Графова И.Л., Емельянов Р.А. «Экономическая безопасность коммерческого банка как элемента банковской системы страны». - Москва - 2016

³ Организация деятельности коммерческого банка/ под редакцией Тагирбекова К.Р. – М.: Весь мир, - Москва, 2009

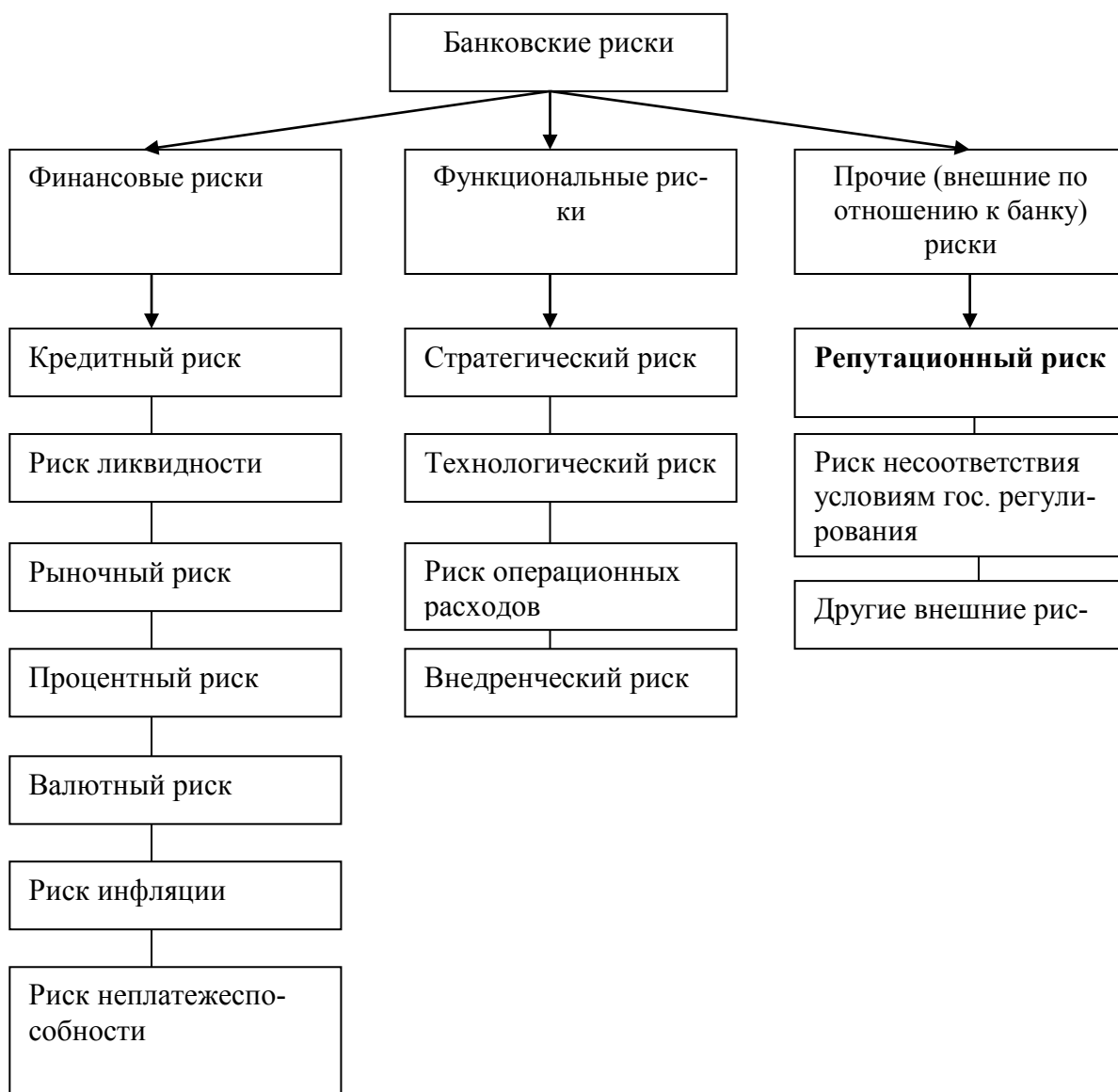


Рисунок 1.1 – Классификация рисков в банковской деятельности

На рисунке видно, что многочисленную группу в банке составляют финансовые риски. Они определяются вероятностью денежных потерь и связаны с непредвиденными изменениями в объемах, доходности, стоимости и структуре в активах и пассивах. Помимо финансовых рисков значительное влияние на деятельность банков оказывают функциональные риски, которые возникают вследствие невозможности осуществления своевременного и полного контроля за финансово-хозяйственным процессом. Рассматриваемая группа рисков связана с процессами создания и внедрения новых банковских продуктов и услуг, сбора, обработки анализа и передачи информации, подготовки кадрового потенциала и

выполнением других административно-хозяйственных операций. Функциональные риски труднее обнаружить и идентифицировать, а также измерить количественно и выразить в денежных единицах, чем финансовые риски. Среди основных рисков, с которыми постоянно сталкиваются организации и, которые оказывают существенное влияние на их финансовые и иные результаты деятельности особое место занимают внешние по отношению к банку риски, так как они обусловлены конкретной деятельностью самого банковского учреждения. Особое место среди рисков рассматриваемой группы занимает репутационный риск, т.к. данный вид риска постоянно сопутствует абсолютно всем процессам, протекающим в банковской деятельности. Деловая репутация самым непосредственным образом оказывает влияние на устойчивость банка, а тем самым способствует поддержанию экономической безопасности кредитной организации. С помощью грамотного репутационного менеджмента банк во многом может улучшить свою долгосрочную устойчивость, поддержать высокие позиции в кредитных рейтингах и привлечь новых инвесторов. Чаще всего специалисты и менеджмент различных организаций, не учитывают и не включают данный риск в классификацию, так как-либо не придают ему особого значения, либо в принципе не задумываются о его существовании, а, значит, и не управляют им.

Результаты исследований, проведенных в последние годы некоммерческим партнерством «Русское общество управления рисками» (НП «РусРиск»)⁴ в области репутационного риска показали, что кризисы – 1995, 1998, 2004 и 2008 годов, носят репутационно – рисковый характер.

Но особенно, удар по репутации банков был нанесен в 2004 и в 2008 годах. Начало кризиса в 2004 году положил отзыв лицензий у ООО КБ «Содбизнесбанк» за отмывание денег и финансирование терроризма. Позже под влияние «кризиса доверия» попал такой крупный розничный банк как ОАО «Гута-Банк». Следующим на очереди оказался ООО «Альфа-банк», ситуацию сильно усугубило опубликованная в газете «Коммерсант» 07.07.2004 г., которой утверждалось о боль-

⁴ Интернет – портал «Управление рисками в России» // URL.<http://www.risk-manage.ru/>

ших выстроившихся очередях к банкоматам ООО «Альфа-банк», а также о том, что банк испытывает трудности на межбанковском кредитовании. В результате чего, банк потерпел материальные убытки и, кроме того, потерял доверие клиентов. Тем самым репутация ООО «Альфа – Банк» резко ухудшилась. Но, в сложившейся ситуации, владельцы не поддались общей панике и заявили о намерении продолжать бизнес, несмотря на крайне неблагоприятную обстановку. В качестве доказательства устойчивости и надежности ООО «Альфа – Банк» акционеры разместили в нем собственные депозиты. Такой шаг способствовал повышению уровня репутации.

В 2008 году кризис российского банковского сектора также сильно ударил по малым и средним региональным российским кредитным организациям. На фоне сообщений о кризисе последовали масштабные акции черного пиара, направленные против наиболее развитых региональных банков, таких как: ОАО «Северная казна», ЗАО КБ «Русский банк развития», ОАО «Далькомбанк», ОАО «Банк 24ру», ОАО «Ярсоцбанк» и других. Репутация подвергшихся атаке банков была разрушена мгновенно, что привело к отзыву лицензий у ряда банков. К снижению репутации российских региональных банков в 2008 году привели такие факторы, как недостаточная финансовая грамотность, неподготовленность антикризисной программы у большинства банков.

Таким образом, вопросы анализа и управления репутационными рисками в сфере банковских услуг считаются актуальными, как с научной, так и с практической точки зрения.

Так как, обеспечение экономической безопасности коммерческого банка это непрерывный системно-обеспечивающий процесс, целью которого является предотвращение возможных угроз экономических потерь и угроз направленных на снижение репутации банка, то для эффективного функционирования коммерческого банка наряду с такими показателями, как доходность и стабильное развитие, важным является обеспечение экономической безопасности на уровне, достаточным не только лишь для укрепления устойчивости организации в конкурент-

ной и рыночной среде, но так же и для своевременного реагирования на различные внутренние и внешние угрозы.

На рисунке 1.2 приведена схема, отражающая влияние репутационного риска на экономическую безопасность коммерческого банка.

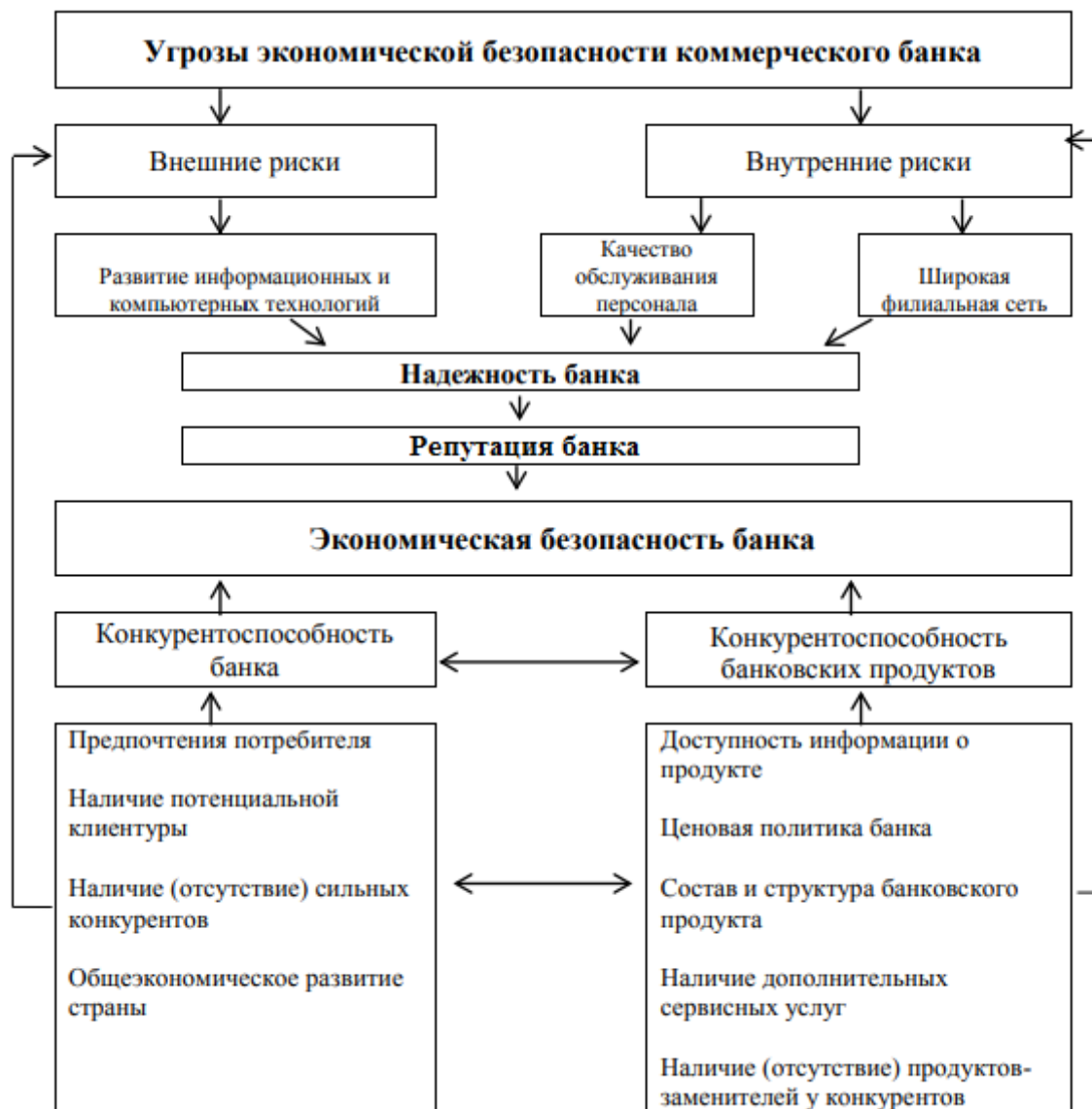


Рисунок 1.2 – Влияние репутационного риска на экономическую безопасность коммерческого банка

Анализируя схему, можно сделать вывод, что на экономическую безопасность коммерческого банка влияют не только финансовые риски, но и риски, связанные непосредственно с деловой репутацией коммерческого банка, которые делятся на внутренние и внешние. Можно заметить, что внутренние и внешние риски, в свою очередь влияют на создание конкурентоспособности банка и конкурентоспособ-

ности банковских продуктов, а экономическая безопасность и конкурентоспособность находятся в постоянном взаимодействии. Но особое влияние внешние и внутренние риски оказывают на создание надежности банка, а, следовательно, и на репутацию коммерческого банка, так как, надежность банка оказывает особое влияние на формирование положительного уровня репутации организации. Следовательно, для того чтобы повышать экономическую безопасность коммерческого банка необходимо разрабатывать комплекс мер направленных, в первую очередь, на снижение репутационного риска, так как он оказывает значительное влияние на экономическую безопасность банка.

Прежде чем анализировать методы оценки риска, говорить о способах повышения репутации коммерческого банка, необходимо исследовать содержание терминов. Следует определиться с понятиями репутационного риска (риска потери деловой репутации), его отличиями от «имиджа» и «бренда».

Несмотря на то, что репутационный риск существенно влияет на финансовые и операционные результаты банковской деятельности, он достаточно субъективно воспринимается многими специалистами и менеджментом организации. В первую очередь это связано с тем, что в теории и практике, связанной с управлением рисками, отсутствуют единые теоретические положения о данном виде риска.

Проанализировав множество мнений банковских экспертов и аналитиков по поводу понятия данного вида риска, можно выделить наиболее полное. Репутационный риск (риск потери деловой репутации) – это риск возникновения у кредитной организации убытков вследствие неблагоприятного восприятия имиджа банка клиентами, контрагентами, акционерами (участниками), деловыми партнерами, регулирующими органами и прочее⁵.

Следует отметить, что довольно часто термины «репутация» и «имидж» используют как слова синонимы, что не является верным утверждением. Необходимо различать данные понятия.

⁵ Акатьева М.Д, Репутационный риск: оценка современного теоретико – понятийного аппарата// Научный журнал Международный бухгалтерский учет. – 2015. - № 20 (362)

Так, в толковом словаре С.И. Ожегова репутация – это приобретаемая кем-то или чем-нибудь общественная оценка, общее мнение о качествах, достоинствах и недостатках⁶.

Стоит отметить, что репутация является более широким понятием, чем имидж. По мнению многих ученых, имидж является достаточно поверхностным представлением об объекте, он не может отражать особенностей поведения субъекта на рынке и последствий деятельности коммерческого банка.

Однако А.Э. Бинецкий (известный адвокат в области международного права), считает, что значимость имиджа банка необходима в конкурентной борьбе, так как, успех партнёрских взаимоотношений между банком и клиентами зависит, в первую очередь, от наличия доверия клиента к банку.

Но стоит отметить, что доверие клиента включает в себя не только наличие имиджа банка, а также целый перечень критериев банковской деятельности, к ним можно отнести: благонадежность, своевременность выполнения обязательств, финансовую результативность, доходность бизнеса, надежность, устойчивость, бренд и, безусловно, деловую репутацию.

Ниже представлена схема, на которой показано соотношение понятия «деловая репутация» с индивидуальными характеристиками компании.

⁶ Куницын И.И. «Управление репутационными рисками коммерческих банков», диссертация на соискание ученой степени кандидата экономических наук. - Ставрополь, 2017. – 213 с.

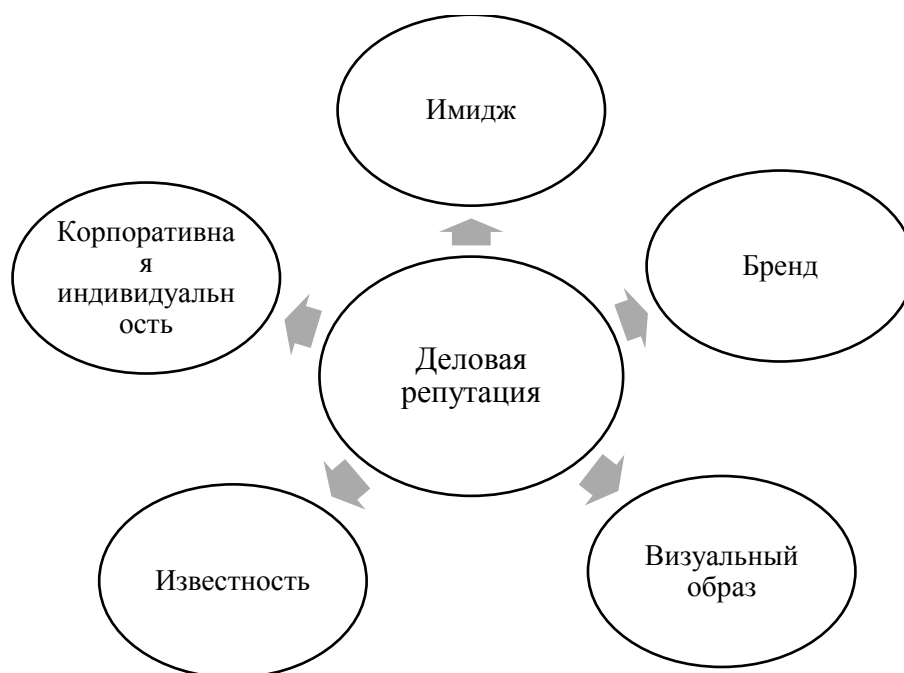


Рисунок 1.3 – Соотношение понятия «деловая репутация» с индивидуальными характеристиками компании

Деловая репутация и ее рост, а именно: улучшение доверия клиентов к банку, укрепление ее положительного имиджа, формирования положительного общественного мнения о банке, повышение брэнда, имеют экономическое выражение. Так, например, повышения уровня торговой марки компании стабилизирует условия ее рыночного функционирования, увеличивает размеры объема продаж, следовательно, перестраивает конкурентную среду в пользу организации. В результате этого организация может повысить уровень своего финансового капитала, также расширить экономическое влияние, путем развития благотворительных и спонсорских проектов, а, следовательно, занимаясь социально-ответственным бизнесом, увеличить репутационный капитал.

Таким образом, можно заметить, своеобразный круговорот капитала: репутационный капитал – экономический капитал и т.д., который способен привести к возникновению мультипликативного эффекта, когда первоначальный толчок умножает сам себя⁷.

⁷ Козлова Н.П.; Особенности формирования деловой репутации современной компании: монография / Федеральное гос. образовательное бюджетное учреждение высш. проф. образования "Финансовый ун-т при Правительстве Российской Федерации", Каф. "Маркетинг и логистика". - Москва, 2014. - 375 с.

Следует отметить, большинство банковских экспертов утверждают, что деловая репутация способна обеспечить до 85% рыночной стоимости организации⁸. В то же время растет доля деловой репутации в общей стоимости коммерческого банка.

Высокий уровень репутационного риска может негативным образом отразиться на базовых показателях деятельности коммерческого банка, например, таких как: отток клиентской базы и, как следствие, ресурсной базы, сокращение объема размещенных средств, падение доходности и рентабельности банковского бизнеса. Наиболее существенно репутационный риск оказывает влияние на снижение ликвидности банка, которое при определенных обстоятельствах может привести к банкротству. Снижение репутации или потеря деловой репутации банка способно привести к спаду финансовой устойчивости, что негативно отразится на экономической безопасности коммерческого банка.

Следует отметить, что репутационные риски не существуют изолированно от других рисков банковской деятельности. А именно, они проявляются в комплексе со всеми рисками, но в первую очередь, они являются следствием операционных рисков. В пункте 64 Базельского соглашения II⁹, указано, что репутационные риски не входят в состав операционных и не влияют на требования к достаточности капитала, однако в пункте 732, Базельский комитет прописано, что оценивая достаточность капитала банка необходимо учитывать все существенные риски, с которыми сталкивается банк, в том числе и репутационные.

Так, например, возникновение внутренних операционных угроз (п. 644) способствует возникновению отрицательным последствий, проявляющихся в виде потери репутации банка. В случае утечки конфиденциальной информации, мошенничества с клиентскими счетами, отзывы потребителей банковских услуг будут отрицательными, следовательно, это негативно скажется на уровне репутации коммерческого банка. Стоит заметить, что изначально операционные риски про-

⁸ Куницын И.И. «Управление репутационными рисками коммерческих банков», диссертация на соискание ученой степени кандидата экономических наук. - Ставрополь, 2017. – 213 с.

⁹ Международные соглашения Базельского комитета по банковскому надзору Б2 «Об управлении рисками и стандартизации финансовых активов», 2004

являются не в убытках, а в событиях, например, таких как, сбой технических и технологических подсистем, ошибки сотрудников, наводнение, устранение которых либо минимизация результатов требует значительных сумм со стороны банка, резервировать которые необходимо заранее.

Таким образом, репутационные риски являются прямым следствием операционных угроз.

1.2. Классификация репутационных рисков и факторы их возникновения

Необходимо отметить, что не существует единого подхода к систематизации репутационных рисков, ниже представлена классификация, выработанная в результате обобщения нескольких представленных в научной литературе подходов.

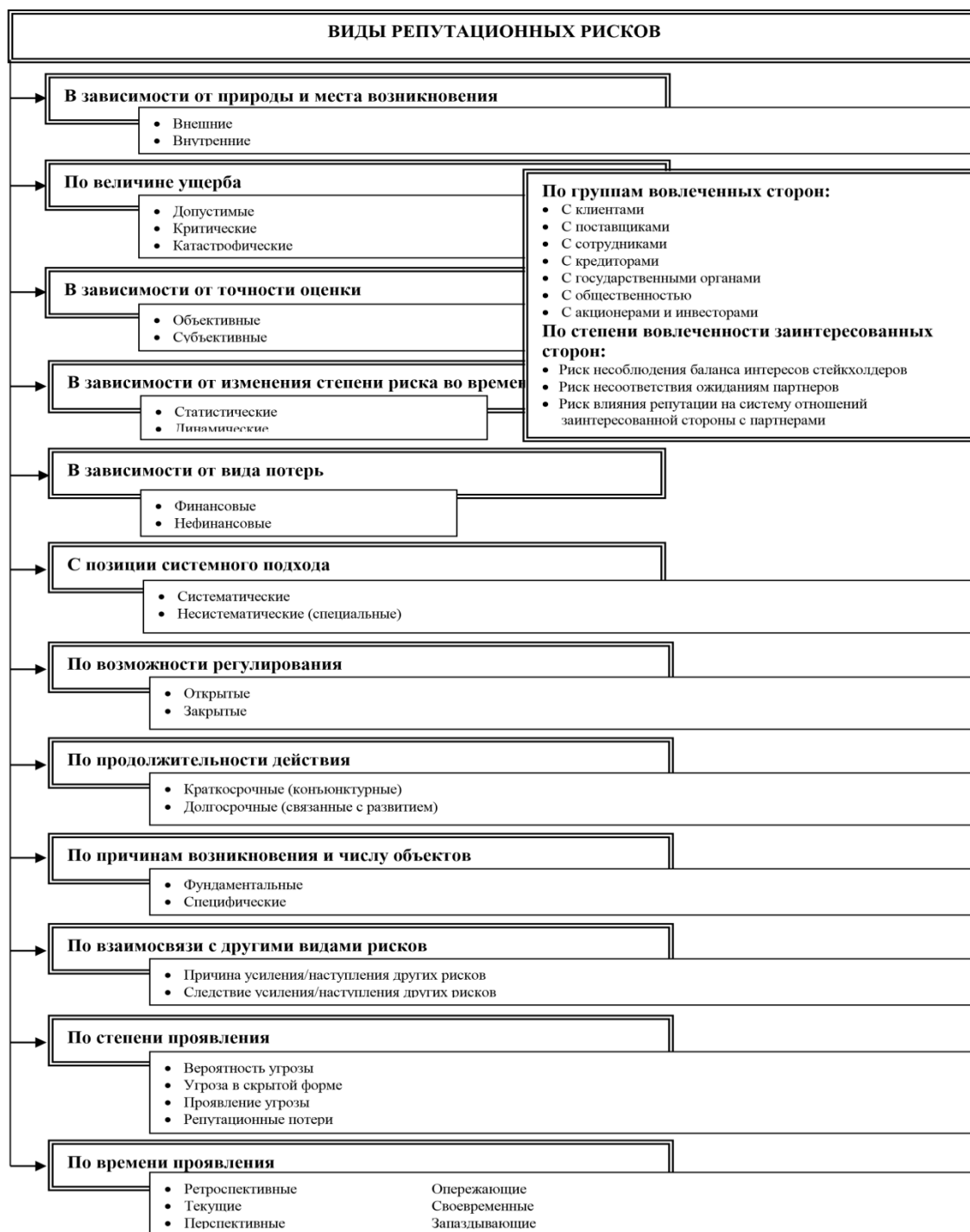


Рисунок 1.4 – Классификация репутационных рисков

1. В зависимости от причин, природы и места возникновения можно выделить внешние и внутренние репутационные риски. К внешним относятся риски, которые так или иначе воздействуют на деятельность коммерческого банка извне. К внутренним относятся риски, возникающие как следствие функционирования деятельностью кредитной организации.

2. По наносимому ущербу, репутационные риски подразделяются на: допустимые, критические, катастрофические. Допустимым называют риск, в том случае, когда существует незначительные финансовые потери, т.е. они не превышавшие величину расчетной прибыли; критическим называют риск, когда ожидаемые потери превосходят размер прибыли и могут достичь суммы доходов (выручки); катастрофическому риску свойственно быть, когда потери выше критического уровня и в максимуме могут достигать величины, равной стоимости имущества.

3. В зависимости от точности оценки банковские специалисты делят репутационные риски на объективные и субъективные¹⁰. В данном случае подобной группировке, скорее, присущ признак характера проявления.

4. Исходя из изменения степени риска во времени выделяют – статические и динамические риски. Статистический риск возникает в определённый момент времени деятельности банка, динамический – обусловлен развитием, движением явлений во времени, переходом из одного состояния в другое, повторяемостью;

5. В зависимости от вида потерь, репутационные риски делятся на финансовые и нефинансовые. Финансовые риски соотносят с видом потерь, выраженных в денежных единицах, то есть измеряемых количественно, нефинансовые – сопряжены с их качественными характеристиками;

6. С позиций системного подхода репутационные риски группируют на систематические и несистематические. Систематические отличаются тем, что они присущи всем хозяйствующим субъектам. Несистематические характерны для каждого банка в отдельности и зависят от ситуации внутри него;

7. В зависимости от способов регулирования, репутационные риски делят на открытые, которые не подлежат регулированию и закрытые, регулируемые; по продолжительности действия – краткосрочные и долгосрочные;

¹⁰Бурланков, С.П. Репутационные риски предприятий сферы обслуживания и оказания транспортных услуг / С.П. Бурланков, И.Е. Ильина, О.Г. Родина // Современные проблемы науки и образования. Москва – 2011. – №6.

8. По причинам возникновения и числу подвергшихся им объектов исследователь банковских рисков В.В. Глущенко называет фундаментальные и специфические риски. Фундаментальные риски не поддаются контролю и охватывают все объекты экономической деятельности. Специфические – сопряжены с отдельными сотрудниками банка. Например, к ним можно отнести мошеннические и противоправные действия работников банка, низкий уровень их квалификации, приводящий к ошибкам и просчетам;

9. При рассмотрении репутационного риска в системе других банковских рисков выделяют: причина и следствие усиления/наступления других рисков; по степени проявления в деятельности – вероятность угрозы, угроза в скрытой форме, проявление угрозы, репутационные потери;

10. В зависимости от времени проявления репутационные риски делят на: ретроспективные, текущие и перспективные, и опережающие, своевременные и запаздывающие¹¹;

11. По группам вовлеченных сторон в банковскую деятельность, репутационные риски образуются в отношениях с клиентами, поставщиками, сотрудниками, кредиторами, государственными органами, общественностью, акционерами и инвесторами и др.;

12. Также существует градация рисков по степени вовлеченности заинтересованных сторон, здесь выделяют такие риски, как: несоблюдения баланса интересов стейкхолдеров, риск несоответствия ожиданиям партнеров, риск влияния репутации на систему отношений заинтересованной стороны с партнерами.

На репутацию любого хозяйствующего субъекта, в том числе и коммерческого банка, оказывает влияние множество факторов, которые можно сгруппировать в зависимости от сферы, объекта, времени возникновения.

Фактор риска - одна из самых сложных частей и в то же время одно из ключевых направлений работы по управлению любым риском. Рассмотрению причин и

¹¹Куницын И.И. «Управление репутационными рисками коммерческих банков», диссертация на соискание ученой степени кандидата экономических наук. - Ставрополь, 2017. – 213 с.

факторов репутационных рисков посвятили свои публикации многие современные российские ученые.

Так, например, множество экспертов в области исследования репутационного риска, а именно - С. Игнатьева¹², С. Ханафиева¹³, В.А. Гамза, И.Б. Ткачук¹⁴, Ю.К. Ким¹⁵, к факторам способствующим возникновению репутационного риска относят: негативное отношение руководства организации к вопросам корпоративной культуры, мошенничество со стороны персонала; неконкурентное поведение на рынке; неразвитая система отношений со СМИ; трудовые конфликты.

С позиции Е.П. Андриановой, А.А. Баранникова¹⁶, факторами влияющими на репутационный риск коммерческого банка выступают операционные сбои, нарушение законодательных актов, положений и инструкций, способствующие регулированию банковской деятельности, связи с криминальными структурами или участие в легализации доходов, полученных преступным путем.

В дополнение к вышеназванным факторам, Т.С. Савина¹⁷, относит такие факторы, как чрезвычайные происшествия, неправомерное поведение конкурентов, преднамеренное обвинение коммерческого банка в низком качестве услуг со стороны заинтересованных групп лиц, отсутствие или недостаточный уровень доверия к банку со стороны представителей власти и населения.

Стоит отметить, что особое влияние на деловую репутацию банка оказывает его узнаваемость и индивидуальность, наличие позитивных (негативных) отзывов на форумах, в средствах массовой информации, инновационность бизнеса, доступность информации о нем, участие в социальных проектах и программах. Соответственно, отсутствие какого-либо из перечисленных факторов, может послу-

¹² Игнатьева, С. Лучше предупредить, чем бороться с последствиями / С. Игнатьева // Эксперт Online. – <http://expert.ru/ural/2007/47/ignateva/>.

¹³ Ханафиева, С. Риск летального исхода / С. Ханафиева // ЭкспертУрал. – 2007. – № 47. – С. 37.

¹⁴ Гамза, В.А. Противоправные посягательства на нематериальные активы: организация защиты деловой репутации банка / В.А. Гамза, И.Б. Ткачук // Управление в кредитной организации. – 2006. – № 1. – С. 91-97

¹⁵ Ким, Ю.К. Репутационные риски в сфере банковских услуг / Ю.К. Ким // Человеческий капитал и профессиональное образование. – 2014. – №2 (10). – С. 243

¹⁶ Андрианова, Е.П. Особенности управления деловой репутацией коммерческого банка / Е.П. Андрианова, А.А. Баранников // Научный журнал КубГАУ. – 2013. – №87(03).

¹⁷ Савина, Т.С. Управление деловой репутацией компании: контроль риска снижения (потери) / Т.С. Савина // Вестник Новгородского государственного университета. – 2013. – №74. – Т.1. – С. 57-61.

жить повышением уровня репутационного риска и привести к потере доверия к банку в перспективе.

В Стандарте качества управления риском потери деловой репутации в кредитных организациях и Письме Банка России от 30.06.2005 г. № 92-Т «Об организации управления правовым риском и риском потери деловой репутации в кредитных организациях и банковских группах»¹⁸ факторы оказывающие влияние на репутационный риск делятся на внутренние и внешние, но однако в стандарте не представлена четкая градация факторов, а лишь приведен общий перечень:

1. Несоблюдение законодательных актов Российской Федерации, учредительных и внутренних документов, неисполнение договорных обязательств перед кредиторами, вкладчиками и иными клиентами.

2. Неспособность противодействию легализации (отмыванию) доходов, полученных преступным путем, и финансированию терроризма, а также иной противоправной деятельности клиентов, контрагентов и служащих.

Нарушения банков в данной области не только имеют локальные последствия (в виде потери банковской лицензии), но и оказывают деструктивное влияние на национальную банковскую систему (в виде роста угроз системного риска) и экономику в целом (в виде роста теневого сектора и других негативных последствий влияния отмывания денег и финансирования терроризма).

Так, по данным Департамента лицензирования деятельности и финансового оздоровления кредитных организаций Банка России за 2007г., у 49 кредитных организаций (в том числе у 4 небанковских кредитных организаций) отозваны лицензии на осуществление операций, из них у 44 — «в связи с неоднократным нарушением в течение одного года требований, предусмотренных ст. 6 и 7 (за исключением п. 3 ст. 7) Федерального закона «№ 115-ФЗ»¹⁹.

¹⁸ Банк России. Письма: 92-Т от 30.06.2005 г. «Об организации управления правовым риском и риском потери деловой репутации в кредитных организациях и банковских группах» - www.consultant.ru.

¹⁹ С.Ю. Ярлыков « Последствия нарушения кредитными организациями законодательства в области противодействия легализации (отмыванию) доходов, полученных преступным путем, и финансирования терроризма», статья, 2014

3. Несовершенство системы риск-менеджмента, недостатки в организации системы внутреннего контроля.

4. Недостатки кадровой политики, несоблюдение принципа «Знай своего служащего». Данный принцип обеспечивает определённые проверочные процедуры при приеме и предполагает контроль за подбором и расстановкой кадров, квалификационных и личностных характеристик, служащих применительно к содержанию и объёму выполняемых работ и мере их ответственности.

5. Конфликт интересов с учредителями, клиентами и другими заинтересованными лицами.

6. Опубликование негативной информации в СМИ.

Следует выделить дополнительную градацию внутренних факторов, способствующих возникновению репутационного риска в коммерческом банке, представленную банковским экспертом Н.С. Меда. К ним относятся:

– финансовые факторы, а именно, потеря ликвидности; неплатежеспособность; снижение доходности операций; потеря финансовой независимости и т.д.;

– организационные факторы, такие как низкий уровень профессионализма персонала; различные виды мошенничества со стороны работников банка; несоблюдение работниками норм делового общения и т.д.;

– функциональные - технологические сбои и юридические ошибки; несовершенство систем безопасности и т.д.;

а также внешних факторов:

– социальные факторы, такие как - инфляция / дефляция; платежный кризис; криминальные события и т.д.;

– регионально-отраслевые факторы: отраслевые кризисы; экологические кризисы в регионе; ухудшение финансового состояния предприятий региона / отрасли; усиление конкуренции среди субъектов финансового рынка.

Таким образом, выделяют не только разные подходы к определению «репутационный риск», но и многообразие факторов, влияющих на данный вид риска.

Стоит заметить, что все факторы, влияющие на репутационный риск коммерческого банка взаимосвязаны и влияние одних факторов может оказывать воздействие на другие.

Проанализировав разные точки зрения экспертов и аналитиков, была составлена комплексная схема факторов репутационного риска по основным группам.



Рисунок 1.5 – Факторы, влияющие на репутационный риск коммерческого банка

Представленная выше классификация факторов репутационных рисков не является однозначной, некоторые факторы могут меняться с течением времени. Значительную роль в данном процессе играет способность руководства банка своевременно принимать рациональные управленческие решения, комплексное исследование конкурентной среды, клиентской базы, ресурсного потенциала, анализ его репутации в целом, и степени опасности репутационных рисков, в частности.

1.3 Методы оценки репутационных рисков коммерческих банков

На сегодняшний день не существует полноценного комплекса методов оценки репутационных рисков, отраженных в нормативных положениях Банка России, поэтому коммерческие банки самостоятельно разрабатывают методы оценки и критерии самооценки управления риском потери деловой репутации.

Следует отметить, что существует множество способов оценки банковских рисков в целом. Однако подобного вывода нельзя сделать в отношении репутационных рисков коммерческого банка, так как набор методических подходов оценки риска весьма ограничен. Тем не менее, теоретические исследования позволили сгруппировать накопившиеся в современных публикациях методы.

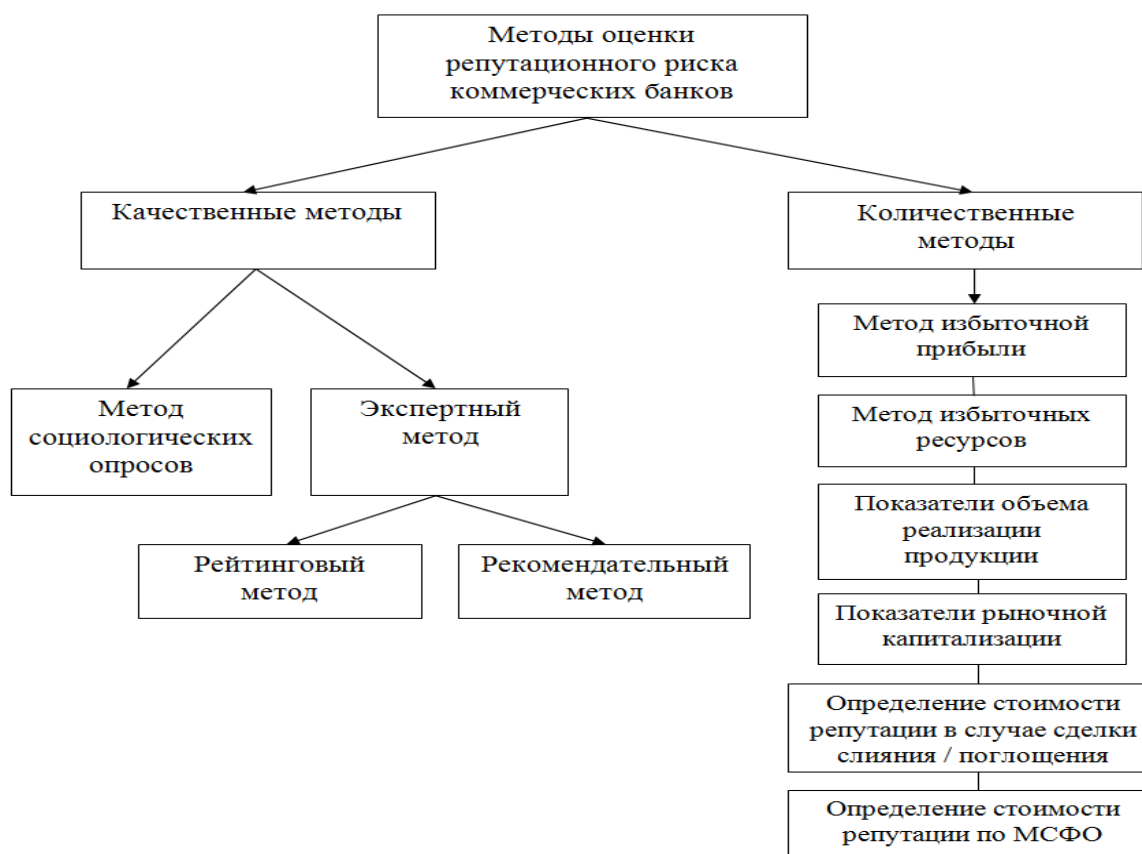


Рисунок 1.6 – Методы оценки репутационного риска в коммерческом банке

Оценивая репутационный риск коммерческого банка, необходимо принимать во внимание как качественные, так и количественные методы.

В первом случае в аудит репутации входят социологический опрос определенных групп целевой аудитории (клиенты, сотрудники, партнеры и др.). Во втором

случае применяются способы определения величины или стоимости деловой репутации.

В качественной оценке деловой репутации выделяют следующие методы: метод социологических опросов и экспертный.

При применении метода социологических опросов узнается мнение о компании у людей, относящихся к ее целевым аудиториям. Ими могут быть представители исполнительной и законодательной власти, аналитики рынка, инвесторы и акционеры (их отношение определяет реакцию фондового рынка), средства массовой информации, потребители продукции. Как показывает практика, такая оценка оказывается достаточно точной. В качестве примера социологического опроса в данной работе был взят открытый опрос клиентов российских банков – «Я выбираю банк!», где потребители банковских услуг оценивают коммерческую организацию по основным критериям, влияющим на выбор банка. Оценка производится по шкале от 1 до 10, где 10 – лучший результат, а 1 – показатель отсутствия качества работы банка.

Следующий метод качественного подхода — экспертный, который в свою очередь делится на два подвида: рейтинговый и рекомендательный. Рекомендательный метод заключается в обсуждении деловой репутации фирмы экспертами PR-компаний и в выработке рекомендаций по ее улучшению. Также, как и при рейтинговом методе, специалисты анализируют каждый компонент деловой репутации оцениваемой компании, но никакого сравнения с другими участниками рынка не проводят.

В ходе данной работы, с помощью показателя «МедиаИндекс», разработанного компанией «Медиология», предлагается качественно проанализировать эффективность PR – компаний в коммерческих банках. Индекс рассчитывается автоматически с применением технологий лингвистического анализа по методике, разработанной компанией "Медиология" совместно с учеными-математиками и аналитиками масс-медиа и PR. МедиаИндекс отражает не только количественное, но и качественное присутствие компании в информационном поле. МедиаИндекс за-

висит от влияния СМИ, заметности сообщения, яркости упоминания объекта, цитирования, конфликтности, характера упоминания в СМИ и других параметров.

Значение МедиаИндекса определяется для каждого объекта в каждом сообщении СМИ. Индекс может колебаться в пределах от -1000 до +1000 для каждого сообщения в зависимости от тона упоминания. Чем выше индекс, тем более ярко и позитивно представлен объект в СМИ.

Формула МедиаИндекса имеет 3 основных составляющих:

– Индекс цитируемости - это базовый качественный показатель, который учитывает количество ссылок на материалы СМИ, влияние цитирующих ресурсов, и не учитывает самоцитирование;

– Позитив | Негатив - это качественный показатель характера упоминания того или иного объекта в сообщении. В этот показатель включена также "ценность" публикации для объекта с учетом следующих параметров: главная или эпизодическая роль объекта, наличие прямой речи, наличие иллюстрации, наличие экспрессивности заголовка;

– Заметность сообщения - этот кумулятивный параметр учитывает "рекламный эквивалент" публикации в зависимости от номера полосы, объёма сообщения, а также тиража, посещаемости.

Более распространенный экспертный метод качественного подхода к оценке деловой репутации применяется при составлении рейтинга организаций одинакового профиля деятельности. По сути, данный подход может включать в себя как количественные показатели, так и качественные суждения (данные социологических опросов, мнения отраслевых экспертов, управленцев, аналитиков и др.). Подход лишен основного недостатка рекомендательного метода — рейтинг не только оценивает гудвилл организации, но и представляет уровень деловой репутации на конкурентном фоне.

В данной работе будут рассмотрены следующие виды рейтинга: народный рейтинг, финансовый рейтинг, кредитные рейтинги и рейтинг по показателям,

влияющим на деловую репутацию коммерческого банка. Также немаловажным для оценки репутационного риска на основе рейтингов построить рейтинговую модель оценки деловой репутации коммерческого банка.

В основе формирования народного рейтинга используется традиционный расчёт среднего арифметического всех засчитанных голосов посетителей, а также учитывается «возраст» отзыва и общее количество засчитанных голосов по банку или компании. «Ядром» рейтинга служит традиционный прием — вычисление среднего арифметического засчитанных баллов, учитывается время написания отзыва, в соответствии с правилом, чем старше отзыв — тем меньше он влияет на рейтинг, также учитывается общее количество засчитанных голосов по конкретному банку или компании с помощью оценочной формулы Байеса.

$$W = \left(\frac{\sum_{i=1}^N R_i \cdot v_i + C \cdot m}{v + m} - 1 \right) * 25 * y, \quad (1)$$

где W — итоговый рейтинг;

$S = \frac{\sum_{i=1}^N R_i \cdot v_i + C \cdot m}{v + m}$ — скорректированное среднее арифметическое баллов;

R — среднее арифметическое баллов, набранных банком, с учетом фактора времени;

v — количество засчитанных голосов с учетом фактора времени;

m — статистическая поправка;

C — средний по всем банкам балл засчитанных голосов с учетом фактора времени (пересчитывается раз в сутки);

y — значение функции количества отзывов.

Финансовый рейтинг составляется на основании данных 101 формы отчетности «Бухгалтерский баланс» и 102 формы отчетности «Отчет о прибылях и убытках».

Кредитные рейтинги, присваиваемые банкам международными рейтинговыми агентствами, позволяют судить об их кредитоспособности, финансовой устойчивости, надёжности и репутации. Среди самых авторитетных международных рейтинговых агентств следует выделить три крупнейшие компании - Moody's, Fitch Ratings и Standard & Poor's (S&P), среди российских – крупнейшее рейтинговое агентство ЭкспертРа. Именно по данным видам рейтинга, за исключением – S&P, в связи с отсутствием этого рейтинга у анализируемых банков, будет представлена сравнительная таблица в практической части работы. У каждого из агентства, есть своя шкала оценок, имеющая буквенные обозначения, как правило, от «AAA» до «D». К тому же к буквенным категориям могут добавляться модификаторы «+» и «-» или цифры 1, 2 и 3, если банк попадает в промежуточные значения. Чтобы показать возможное изменение рейтинга в перспективе, используется прогноз агентства. Он может быть: «Стабильным» – это означает, что изменение рейтинга в ближайшую пару лет не предвидится; «Развивающимся» – рейтинг может, как повыситься, так и понизиться; «Негативным» – возможно понижение рейтинга; «Позитивным» – возможно повышение рейтинга.

Одним из значимых рейтингов для оценки репутационного риска анализируемых коммерческих банков является рейтинг по показателям, которые влияют на деловую репутацию. К ним относятся: срок существования кредитного учреждения, наличие банка в перечне системно значимых кредитных организаций, число отзывов клиентов (всего: положительные / отрицательные), наличие доверия населения к банку, наличие доверия бизнеса к банку, участие банка в деятельности по противодействию легализации доходов, полученных преступным путем.

Для построения рейтинговой модели оценки деловой репутации для каждого банка в однородной группе (порядковый номер $i=1, 2, 3, \dots, n$) определяется набор показателей $A_i=(a_{1i}, a_{2i}, \dots, a_{ni})$, которые должны характеризовать деловую репутацию банка. На следующем этапе необходимо оценить область допустимых изменений. В простейшем случае для оценки репутации банка, область допустимых значений показателя достаточно задать некоторым граничным числом (порого-

вым значением), и банк считается «хорошим» относительно данного показателя, если соответствующее значение больше (меньше) порогового. Основная сложность данного исследования состоит в отсутствии или неполноте источников качественной и достоверной информации о внутренних процессах в банках. Каждому банку присваиваются баллы (0 или 1) по всем предложенным позициям. Итоговый балл для каждого банка вычислялся суммированием позиций с весовыми коэффициентами.

Количественные методы измерения включают в себя шесть способов получения информации.²⁰ К ним относятся:

- метод избыточной прибыли;
- метод избыточных ресурсов, при расчете стоимости созданной деловой репутации учитывается эффект использования не только собственных, но и привлеченных средств;
- показатели объема реализации продукции;
- показатели рыночной капитализации;
- определение цены репутации в случае сделки слияния/поглощения;
- определение стоимости репутации по международным стандартам финансовой отчетности, в которых деловая репутация (гудвилл) – превышение покупной стоимости активов над их справедливой стоимостью в день проведения сделки.

Показателем риска, как сигналом наступления рискового случая и возможности потерь будет выступать снижение стоимости гудвилла, объема реализации, падение капитализации организации и др.

Необходимо отметить, что все методы количественной оценки обладают рядом недостатков, а кроме того, вызывают трудности в определении некоторых параметров.

Следует выделить следующие причины:

²⁰ Жученко Юлия Николаевна «Оценка деловой репутации предприятия»//Маркетинг и маркетинговые исследования. № 9 (2) - Москва, 2010

1) 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, набор и перечень которых весьма динамичен во времени;

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.

Таким образом, большинство исследователей сходится во мнении, что репутация – нематериальное и неосязаемое понятие, поэтому ее выражение через количественные показатели не дает полной картины. В большинстве своем подходы к оценке риска потери деловой репутации сводятся к качественным оценкам.

Помимо основных подходов оценки репутационного риска необходимо провести анализ финансовой деятельности коммерческого банка, поскольку финансовая составляющая - это результирующая всех других составляющих, ее высокий уровень предопределяется успешностью действий по другим составляющим.

Целью анализа для всех субъектов является определение эффективности деятельности и степени надежности функционирующего банка. Так, без углубленного анализа финансового состояния коммерческих банков ЦБ РФ не сможет обеспечить как контрольные и регулирующие функции, так и надежность банковской системы в целом. На основе оценки деятельности коммерческого банка клиенты стремятся выбрать наиболее надежный банк и определить целесообразность и перспективы дальнейших с ним взаимоотношений. Результаты проводимого анализа позволяют предостеречь потребителей банковских услуг от проблемных банков. Сами кредитные учреждения также нуждаются в объективной и надежной системе оценки текущего и перспективного положения.

Алгоритм оценивания финансового положения деятельности коммерческого банка осуществляется по нескольким основным положениям. В первую очередь, необходимо провести анализ финансовой отчетности коммерческого банка. На основе данных финансовой отчетности кредитной организации анализируется структура и динамика капитала организации, уровень ее автономии и финансовой независимости от заемных средств, положение с ликвидностью оборотных средств и платежеспособностью в текущий момент и на перспективу. Финансовая отчетность является также важным источником данных, необходимых для анализа структуры затрат коммерческого банка и его динамики. Проведя анализ структуры затрат, можно выявить тип стратегии банка и степень его ориентации на высокотехнологичные, интенсивные пути развития. Завершая изучение финансовой отчетности, необходимо тщательно проанализировать ее прибыльность и рентабельность. Показатели прибыльности и рентабельности характеризуют эффективность работы организации, использование капитала и иных ресурсов, обоснованность структуры затрат: позволяют сравнивать ее с другими кредитными организациями.

Выводы по главе 1

Экономическая безопасность банковского сектора государства является одним из важнейших условий безопасности ее экономической системы, прежде всего за счет своего ключевого положения в обеспечении развития экономики и активного участия в перераспределении финансовых ресурсов между предприятиями реальных отраслей экономики и обеспечения финансовыми услугами граждан государства. В основу деструктивных процессов, оказывающих негативное воздействие на деятельность коммерческого банка, входят банковские риски, которые могут содержать реальную угрозу экономической безопасности не только самого банка, но и всего государства. Особое место среди рисков рассматриваемой группы занимает репутационный риск, т.к. данный вид риска постоянно сопутствует абсолютно всем процессам, протекающим в банковской деятельности. Деловая репутация самым непосредственным образом оказывает влияние на устойчивость бан-

ка, а тем самым способствует поддержанию экономической безопасности кредитной организации.

Репутационный риск (риск потери деловой репутации) – это риск возникновения у кредитной организации убытков вследствие неблагоприятного восприятия имиджа банка клиентами, контрагентами, акционерами (участниками), деловыми партнерами, регулирующими органами и прочее. Классификация репутационного риска достаточно обширна и включает множество факторов, по которым можно выделить виды риска. На репутацию коммерческого банка также оказывает влияние множество факторов, которые можно сгруппировать в зависимости от сферы, объекта, времени возникновения. Оценивая репутационный риск коммерческого банка, необходимо принимать во внимание как качественные, так и количественные методы. В первом случае в аудит репутации входят социологический опрос определенных групп целевой аудитории, во втором случае применяются способы определения величины или стоимости деловой репутации. Необходимым методом исследования уровня репутационного риска является - анализ финансовой деятельности коммерческого банка, т.к. это результирующая всех других составляющих, ее высокий уровень предопределяется успешностью действий по другим составляющим.

2 АНАЛИЗ ФИНАНСОВО-ХОЗЯЙСТВЕННОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ И ОЦЕНКА ДЕЛОВОЙ РЕПУТАЦИИ КОММЕРЧЕСКИХ БАНКОВ

2.1 Описание кредитных организаций и их организационная характеристика

Для достижения наиболее высокого уровня экономической безопасности банк должен проводить работу по обеспечению стабильности и эффективности функционирования всей банковской деятельности. Обеспечение стабильного функционирования деятельности положительно влияет на устойчивость и надежность коммерческого банка. А это, в свою очередь, немаловажные факторы, оказывающие воздействие на деловую репутацию организации. Для коммерческих банков особо значимыми являются такие условия эффективной и безопасной деятельности, как повышение прибыльности, поддержание ликвидности, снижение банковских рисков. Поэтому необходимо проводить анализ деятельности банка для своевременного предотвращения отклонений, которые в будущем могут нанести неисправимый ущерб.

В ходе данной работы будет проведен анализ финансово – хозяйственной деятельности по основным аспектам, и проведена оценка репутационного риска пяти банков: АО «Райффайзенбанк», АО «Тинькофф Банк», ПАО «АК БАРС», ПАО «Росбанк» и ПАО «АКБ «Абсолют банк». Коммерческие организации были выбраны на основе рейтингов (Банки.ru), методом систематической (пошаговой) выборки, т.е. для анализа выбирался каждый пятый банк. Но стоит отметить, что рассматриваемые банки занимают промежуточные позиции в рейтингах, это означает, что они не являются явными лидерами, но и не занимают нижние позиции рейтинга. Анализируемые коммерческие банки различны между собой.

АО «Райффайзенбанк» является развитой универсальной кредитной организацией, предлагающей широкий спектр услуг корпоративным и частным клиентам. Крайне активен на валютном и межбанковском рынках. Банк занимает сильные позиции как в розничном, так и в корпоративном кредитовании (в том числе субъектов малого и среднего бизнеса). Райффайзенбанк располагает мощной и

очень активной клиентской базой, в которую входит большое количество крупных российских и иностранных компаний, а также физических лиц.

АО «Тинькофф Банк» — современный надежный банк, работающий во всех регионах России. В работе банк учитывает опыт ведущих мировых банков и оперативно реагирует на потребности клиентов. «Тинькофф Банк» делает ставку на технологичность, что позволяет нам быстро создавать новые продукты и модернизировать уже имеющиеся предложения. У банка нет розничных отделений: клиенты обслуживаются дистанционно через онлайн-каналы и контакт-центр. Для доставки продуктов банк построил сеть представителей, которая насчитывает более 1800 человек.

ПАО «АК БАРС» Банк обслуживает более 3,2 миллионов частных лиц и свыше 66 тысяч корпоративных клиентов, среди которых — крупнейшие экспортеры Республики Татарстан, предприятия нефтегазового и нефтехимического комплекса, машиностроительные, телекоммуникационные, строительные, химические, автотранспортные, торговые и агропромышленные предприятия. Банк располагает всеми видами существующих в Российской Федерации банковских лицензий и оказывает более 100 видов банковских услуг для корпоративных и частных клиентов.

ПАО «Росбанк» — универсальный банк в составе международной финансовой группы Societe Generale - лидирующего универсального европейского банка с более чем 150-летней историей, который на протяжении всего периода своей деятельности демонстрирует способность к росту, противостоянию внешним вызовам и успешной адаптации к изменениям. Росбанк обслуживает более 4 млн частных клиентов в 70 регионах России, включен в число 11 системно значимых кредитных организаций России.

Клиентами ПАО АКБ «Абсолют Банка» являются более 37 тысяч компаний различных секторов экономики, в числе которых пищевая и косметическая отрасли, металлургия, машиностроение, легкая и нефтяная промышленность и другие сегменты экономики. Банк России включил Абсолют Банк в список кредитных

организаций, которые получили право работать с денежными средствами российских компаний, имеющих стратегическое значение для оборонно-промышленного комплекса и безопасности РФ.

Все рассматриваемые кредитные организации являются участниками системы страхования вкладов. Подробная характеристика коммерческих банков по основным критериям представлена в таблице 2.1

Таблица 2.1 - Организационная характеристика анализируемых коммерческих банков

Наименование банка	АО «Райффайзенбанк»	АО «Тинькофф Банк»	ПАО «АК БАРС»	ПАО «Росбанк»	ПАО «АКБ «Абсолют банк»
Критерии					
Штаб квартира	г. Москва	г. Москва	Г. Казань	г. Москва	г. Москва
Дата регистрации	1996 год	1994 год	1993 год	1993 год	1993 год
Первоначальное и последующее наименование банка	«Райффайзенбанк Австрия» / Акционерное общество «Райффайзенбанк»	«Тинькофф Кредитные Системы», АКБ «Химмашбанк»/ Акционерное общество «Тинькофф Банк»	Публичное акционерное общество «АК БАРС»	АКБ «Независимость» / Публичное акционерное общество «Росбанк»	Группа «Абсолют»/ Акционерный коммерческий банк «Абсолют Банк» (публичное акционерное общество)
Реструктуризация сделки	Начало 2006 г. – объединение с Импэксбанком; май 2013 г. - объединение с сетью банкоматов ЮниКредит Банка; июнь 2016 г. - с сетью банкоматов Бинбанка	2006 г. – приобретение «Химмашбанк»	1999 г. – присоединение «Интеркамабанка»	1998 г. - ХК «Интеррос» приобрела банк и переименовала в АКБ «Росбанк»; 2003 г. – приобретение банком группы ОБК 2012 г. – объединение сети с Альфа – Банк; февраль 2010 г. – объединение с BSGV; 2011г. – присоединение ЗАО «БСЖВ»	2009 г. - сделка с ОАО «Российские железные дороги» «Благосостояние»
Лицензия на 01.01.2018*	Генеральная лицензия на осуществление банковских операций № 3292 от 17.02.2015 г.	Генеральная лицензия на осуществление банковских операций (юр. лица) № 2673 от 24.03.2015 г.	Генеральная лицензия на осуществление банковских операций № 2590, от 12.08.2015 г.	Генеральная лицензия на осуществление банковских операций № 2272, от 28.01.2015 г.	Генеральная лицензия на осуществление банковских операций № 2306 от 11.08.2015 г.

Окончание таблицы 2.1

Наименование банка	АО «Райффайзенбанк»	АО «Тинькофф Банк»	ПАО «АК БАРС»	ПАО «Росбнк»	ПАО «АКБ «Абсолют банк»
Критерии					
Филиальная сеть	Учреждение имеет более 180 офисов, расположенных в 42 регионах Российской Федерации.	Банк не имеет отделений	На 01.01.2018 филиальная сеть «АК БАРС» Банка насчитывает 5 филиалов, 142 дополнительных офиса, 32 операционных кассы, 88 операционных офисов	Офисы Банка расположены в 70 регионах России, таких крупных городах как: Москва, Санкт-Петербург, Самара, Тюмень, Омск, Новосибирск, Екатеринбург и др.	На 01.01.2018 филиальная сеть банка насчитывает 5 филиалов и 44 внутренних структурных подразделения
Ключевые фигуры	Сергей Монин (председатель правления)	Олег Тиньков (председатель), Оливер Хьюз (президент)	Валерий Сорокин (председатель совета директоров); Зуфар Гараев (председатель правления)	Дидье Огель (председатель совета директоров) Илья Поляков (председатель правления)	Андрей Дегтярев (председатель правления)
Состав акционеров	Райффайзенбанк Интернациональ АГ; Райффайзен Инвест Гезелльшафт	компания ТиСиЭс Груп Холдинг Пи-ЭлСи (Кипр)	НКО «Государственный жилищный фонд при Президенте РТ», ОАО «Связьинвестнефтехим», Компания «OSMAND HOLDING LIMITED», Акционерное общество «Компания Юл» и др.	Основной акционер банка - французский банк Сосьете Женераль С.А.	Основным акционером Банка является ПАО «Объединенные Кредитные Системы»
Продукты банка	Вклады, потребительские кредиты, ипотека, кредитные карты, дебетовые карты, курсы валют	Вклады, потребительские кредиты, ипотека, кредитные карты, дебетовые карты	Вклады, потребительские кредиты, ипотека, дебетовые карты, автокредиты	Вклады, потребительские кредиты, кредитные карты, дебетовые карты	Вклады, потребительские кредиты, ипотека, кредитные карты, дебетовые карты

* Все анализируемые коммерческие банки помимо генеральной лицензии на осуществление банковских операций обладают целым рядом других лицензий, а именно, лицензией профессионального участника рынка ценных бумаг на осуществление дилерской деятельности, брокерской деятельности, деятельности по управлению ценными бумагами, банковских операций с предоставлением права на привлечение во вклады и размещение драгоценных металлов и иных операций с драгоценными металлами в соответствии с законодательством РФ и др.

2.2 Анализ финансово – экономического состояния кредитных организаций

В рамках анализа финансового состояния банка для целей оценки следует отразить следующие аспекты: анализ активов и пассивов кредитной организации, анализ показателей финансового состояния, в том числе анализ доходов, расходов, финансовых результатов, рентабельности и эффективности банковской деятельности, анализ обязательных нормативов банка.

Основными источниками информации для анализа эффективности по всем анализируемым банкам являются баланс, отчет о прибылях и убытках, сведения об обязательных нормативах.

Из пяти анализируемых банков, в качестве примера расчета финансово – экономического состояния был выбран АО «Райффайзенбанк», так как среди всех рассматриваемых банков он занимает наилучшие позиции по всем анализируемым показателям. По остальным кредитным учреждениям по каждому пункту будет сделан отдельный вывод.

Таблица 2.2 – Агрегированный баланс по активам АО «Райффайзенбанк»

Наименование статьи	2013	2014	2015	2016	2017					
	Значение, млн. руб.					Прирост / снижение (%)				
	2014/2013	2015/2014	2016/2015	2017/2016	2017/2013					
АКТИВЫ										
Денежные средства	28 004	70 988	33 530	26 191	26 681	153,49	-52,77	-21,89	1,87	-4,72
Средства кредитных организаций в Центральном банке Российской Федерации	33 288	19 635	23 719	22 925	26 858	-41,01	20,80	-3,35	17,16	-19,32
Средства в кредитных организациях	7 555	8 764	6 637	6 799	5 188	16,00	-24,27	2,44	-23,69	-31,33
Чистая ссудная задолженность	519 608	657 361	644 948	573 829	656 893	26,51	-1,89	-11,03	14,48	26,42
Чистые вложения в ценные бумаги и другие финансовые активы, имеющиеся в наличии для продажи	2 521	5 316	6 913	2 861	11 824	110,87	30,04	-58,61	313,28	369,02
Чистые вложения в ценные бумаги, удерживаемые до погашения	506	506	6 639	4 195	8 867	0,00	1 212,06	-36,81	111,37	1 652,37
Основные средства, нематериальные активы и материальные запасы	9 021	11 903	10 684	13 076	13 032	31,95	-10,24	22,39	-0,34	44,46
Прочие активы	7 918	9 407	9 998	10 239	28 390	18,81	6,28	2,41	177,27	258,55
Всего активов	693 586	866 028	851 110	752 705	856 206	24,86	-1,72	-11,56	13,75	23,45

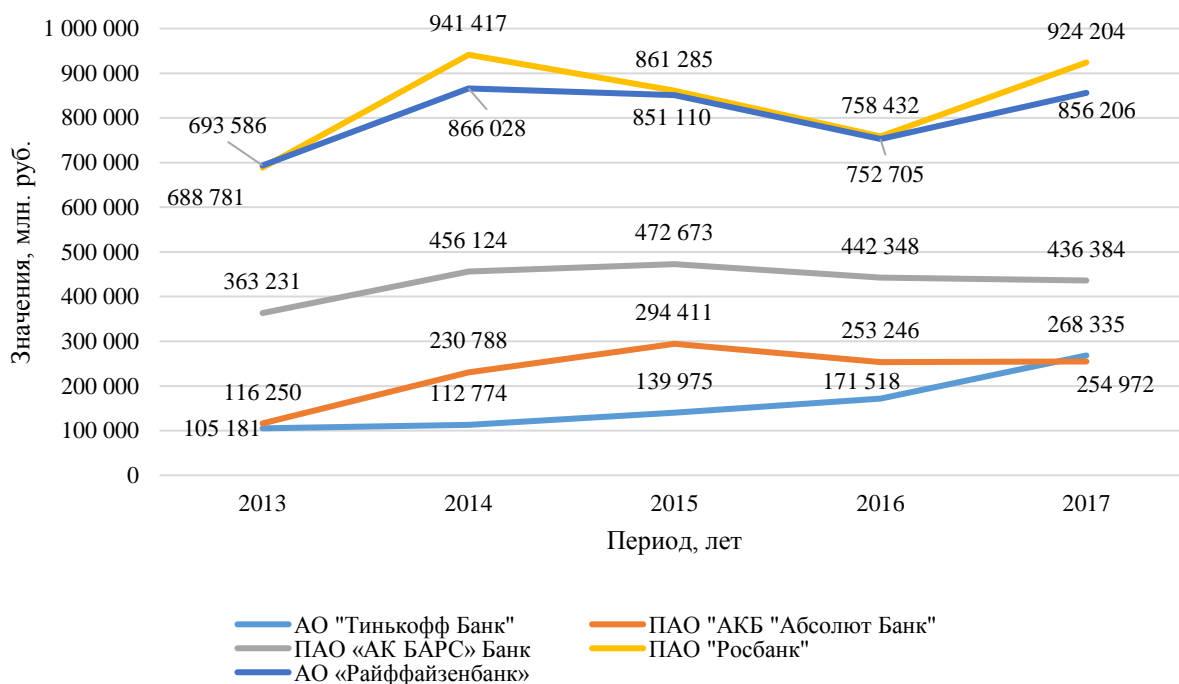


Рисунок 2.1 - Динамика активов анализируемых банков

Лидирующее место по динамике активов занимает ПАО «Росбанк» с величиной активов на конец 2017 – 924 млрд. руб. С небольшим отрывом, на втором месте АО «Райффайзенбанк», прирост активов за весь анализируемый период составляет – 23,5 %. На последнем месте среди анализируемых банков по динамике активов – АО «Тинькофф Банк». Но следует отметить, что за анализируемый период число активов банка возросло с 105 млрд. руб. до 268 млрд. руб., это связано, в первую очередь, с увеличением денежных средств на счетах банка. Динамика активов ПАО «АК БАРС» на протяжении всего периода изменяется незначительно, без резких скачков. Динамика ПАО «АКБ «Абсолют Банк» имеет тенденцию роста до 2015 года, а после наблюдается снижение суммы активов с 294 млрд. руб. до 268 млрд. руб., это связано со снижением средств в кредитных организациях и с отсутствием с 2016 года чистых вложений в ценные бумаги, удерживаемые до погашения.

Таблица 2.3 - Агрегированный баланс по пассивам АО «Райффайзенбанк»

Наименование статьи	2013	2014	2015	2016	2017	2014/2013	2015/2014	2016/2015	2017/2016	2017/2013
ПАССИВЫ	Значение, млн. руб.					Прирост / снижение (%)				
Кредиты, депозиты и прочие средства Центрального банка Российской Федерации	32 068	42 669	0	266	1 118	33,06	-100,00	-	320,30	-96,51
Средства кредитных организаций	74 696	91 694	106 333	49 239	49 989	22,76	15,97	-53,69	1,52	-33,08
Средства клиентов (некредитных организаций)	462 775	533 103	573 225	543 133	634 801	15,20	7,53	-5,25	16,88	37,17
Вклады физических лиц	257 031	305 455	363 238	354 637	392 497	18,84	18,92	-2,37	10,68	52,70
Прочие обязательства	7 021	7 232	7 212	6 082	22 166	3,01	-0,28	-15,67	264,45	215,71
Всего обязательств	595 036	763 562	761 275	637 567	729 557	28,32	-0,30	-16,25	14,43	22,61
ИСТОЧНИКИ СОБСТВЕННЫХ СРЕДСТВ										
Средства акционеров (участников)	36 711	36 711	36 711	36 711	36 711	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Эмиссионный доход	621	621	621	621	621	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Резервный фонд	1 836	1 836	1 836	1 836	1 836	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Переоценка по справедливой стоимости ценных бумаг, имеющих в наличии для продажи	-74	-29	51	63	71	-60,81	-275,86	23,53	12,70	-195,95
Переоценка основных средств	2 038	3 902	3 803	5 214	5 345	91,46	-2,54	37,10	2,51	162,27
Нераспределенная прибыль (непокрытые убытки) прошлых лет	33 194	43 870	38 780	47 115	58 108	32,16	-11,60	21,49	23,33	75,06
Неиспользованная прибыль (убыток) за отчетный период	24 225	15 554	8 033	23 578	23 957	-35,79	-48,35	193,51	1,61	-1,11
Всего источников собственных средств	98 551	102 465	89 835	115 138	126 649	3,97	-12,33	28,17	10,00	28,51
Всего пассивов	693 586	866 028	851 110	752 705	856 206	24,86	-1,72	-11,56	13,75	23,45

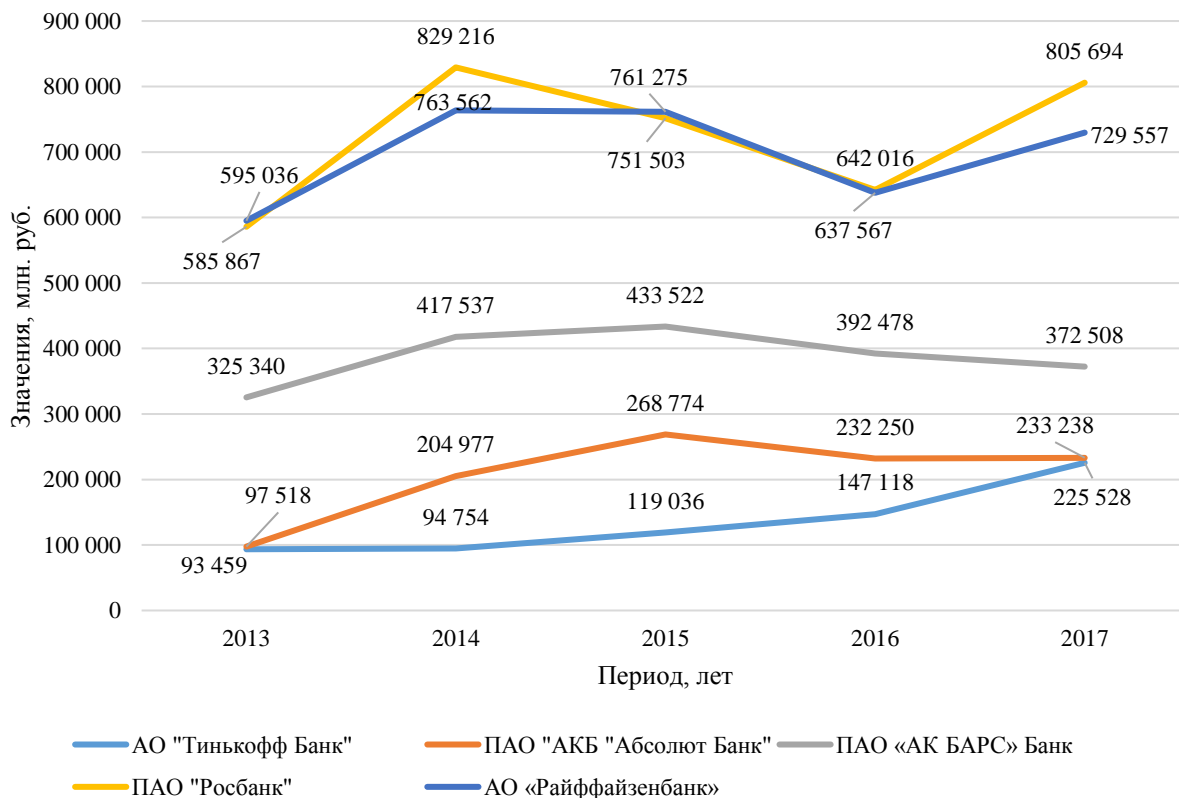


Рисунок 2.2 – Динамика обязательств анализируемых коммерческих банков

Что касается раздела обязательств банка, то здесь также лидирующие места занимают ПАО «Росбанк» и АО «Райффайзенбанк», где прирост обязательств за весь анализируемый период у ПАО «Росбанк» составил – 37 %, а у АО «Райффайзенбанк» - 23 %. У АО «Тинькофф Банк» наблюдается рост обязательств за анализируемый период, с 93 млрд. руб. до 226 млрд. руб., что является хорошим знаком для банка, так как клиенты с каждым годом отдают предпочтение именно этой кредитной организации в качестве держателя собственных накоплений. Динамика обязательств у ПАО «АК БАРС» и ПАО «АКБ «Абсолют Банк» на протяжении всего анализируемого периода протекает плавно и имеет тенденцию роста.

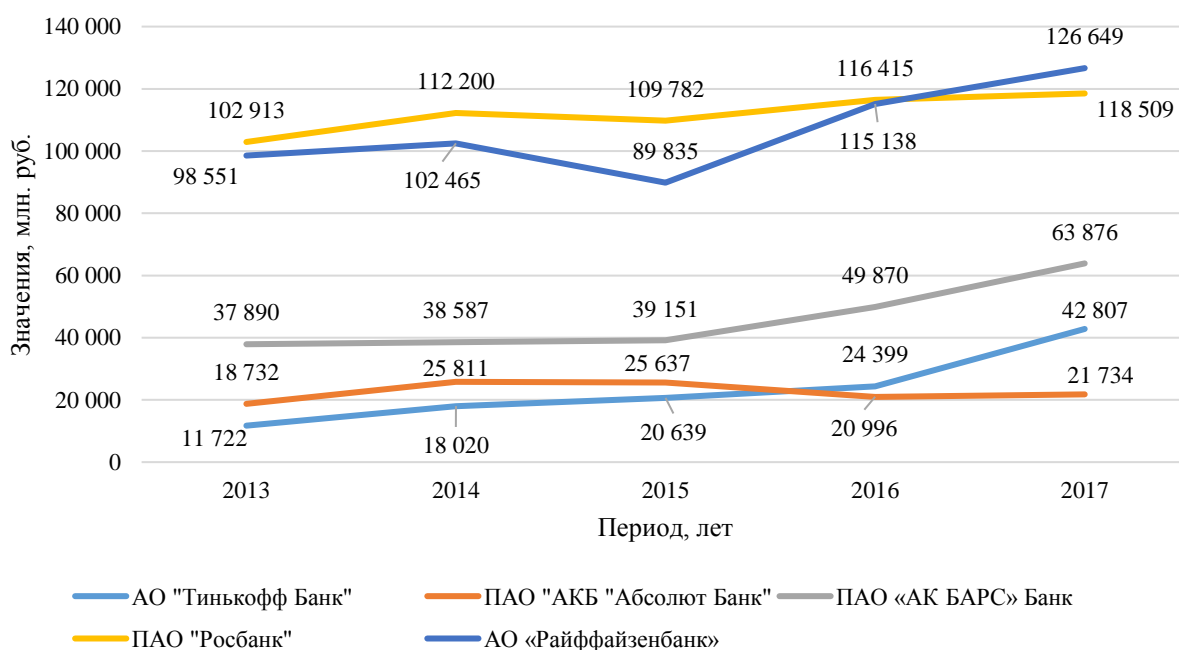


Рисунок 2.3 – Динамика источников собственных средств анализируемых коммерческих банков

Динамика источников собственных средств у анализируемых банков изменяется незначительно, за исключением снижения количества источников собственных средств у АО «Райффайзенбанк» в 2015 году на 12 % по отношению к 2014 году, это можно объяснить снижением чистой прибыли организации.

Таблица 2.4 – Структура активов баланса АО «Райффайзенбанк»

АКТИВЫ	Период, год				
	2013	2014	2015	2016	2017
	в % к итогу на конец периода				
Денежные средства	4,04	8,20	3,94	3,48	3,12
Средства кредитных организаций в Центральном банке Российской Федерации	4,80	2,27	2,79	3,05	3,14
Средства в кредитных организациях	1,09	1,01	0,78	0,90	0,61
Чистая ссудная задолженность	74,92	75,91	75,78	76,24	76,72
Чистые вложения в ценные бумаги и другие финансовые активы, имеющиеся в наличии для продажи	0,36	0,61	0,81	0,38	1,38
Чистые вложения в ценные бумаги, удерживаемые до погашения	0,07	0,06	0,78	0,56	1,04
Основные средства, нематериальные активы и материальные запасы	1,30	1,37	1,26	1,74	1,52
Прочие активы	1,14	1,09	1,17	1,36	3,32
Всего активов	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00

В структуре активов баланса АО «Райффайзенбанк» доминирующее место занимает чистая ссудная задолженность – на конец 2017 года она составляет 77%. Данный показатель характеризует общее количество выданных банком кредитных средств. Данное увеличение показателя может расцениваться нами положительно, так как банк сумел привлечь большое количество клиентов, а это, в свою очередь, положительно сказывается на репутации кредитной организации. Что касается структуры активов других рассматриваемых банков, то за анализируемый период у всех банков наибольшую долю в структуре активов также занимает чистая ссудная задолженность.

Таблица 2.5 – Структура пассивов баланса АО «Райффайзенбанк»

ПАССИВЫ	Период, год				
	2013	2014	2015	2016	2017
	в % к итогу на конец периода				
Кредиты, депозиты и прочие средства Центрального банка Российской Федерации	4,62	4,93	0,00	0,04	0,13
Средства кредитных организаций	10,77	10,59	12,49	6,54	5,84
Средства клиентов (не кредитных организаций)	66,72	61,56	67,35	72,16	74,14
Вклады физических лиц	37,06	35,27	42,68	47,12	45,84
Прочие обязательства	1,01	0,84	0,85	0,81	2,59
Всего обязательств	85,79	88,17	89,44	84,70	85,21
ИСТОЧНИКИ СОБСТВЕННЫХ СРЕДСТВ					
Средства акционеров (участников)	5,29	4,24	4,31	4,88	4,29
Эмиссионный доход	0,09	0,07	0,07	0,08	0,07
Резервный фонд	0,26	0,21	0,22	0,24	0,21
Переоценка по справедливой стоимости ценных бумаг, имеющих в наличии для продажи	-0,01	0,00	0,01	0,01	0,01
Переоценка основных средств	0,29	0,45	0,45	0,69	0,62
Нераспределенная прибыль (непокрытые убытки) прошлых лет	4,79	5,07	4,56	6,26	6,79
Неиспользованная прибыль (убыток) за отчетный период	3,49	1,80	0,94	3,13	2,80
Всего источников собственных средств	14,21	11,83	10,56	15,30	14,79
Всего пассивов	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00

В структуре пассивов баланса АО «Райффайзенбанк» можно заметить, что доля обязательств – 85 %, значительно превосходит долю источников собственных

средств – 14%. Такое поведение динамики разделов в структуре пассива можно объяснить увеличением вкладов физических лиц. Данное увеличение статьи можно считать положительным фактором, так как банку с каждым годом все больше растет доверие со стороны клиентов, и они не боятся размещать свои денежные средства в, рассматриваемой нами, кредитной организации. Постепенное снижение раздела источников собственных средств можно объяснить непропорциональным увеличением размера привлеченных средств клиентов в разделе обязательств и увеличением размера нераспределенной прибыли кредитной организации. Что касается структуры пассивов других рассматриваемых банков, то за анализируемый период у всех банков наибольшую долю в структуре занимают обязательства, за счет увеличения средств клиентов (не кредитных организаций) и за счет вкладов физических лиц.

Таблица 2.6 – Сводная таблица по основным статьям бухгалтерского баланса анализируемых банков, млн. руб.

Показатели	2013	2014	2015	2016	2017	2017/2013
	АО "Райффайзенбанк"					
Динамика активов	693 586	866 028	851 110	752 705	856 206	23,45
Всего обязательств	595 036	763 562	761 275	637 567	729 557	22,61
Всего источников собственных средств	98 551	102 465	89 835	115 138	126 649	28,51
АО "Тинькофф Банк"						
Динамика активов	105 181	112 774	139 975	171 518	268 335	155,12
Всего обязательств	93 459	94 754	119 036	147 118	225 528	141,31
Всего источников собственных средств	11 722	18 020	20 639	24 399	42 807	265,19
ПАО "АКБ "Абсолют Банк"						
Динамика активов	116 250	230 788	294 411	253 246	254 972	119,33
Всего обязательств	97 518	204 977	268 774	232 250	233 238	139,17
Всего источников собственных средств	18 732	25 811	25 637	20 996	21 734	16,03
ПАО "АК БАРС"						
Динамика активов	363 231	456 124	472 673	442 348	436 384	20,14
Всего обязательств	325 340	417 537	433 522	392 478	372 508	14,50

Продолжение таблицы 2.6

Показатели	2013	2014	2015	2016	2017	2017/2013
Всего источников собственных средств	37 890	38 587	39 151	49 870	63 876	68,58
	ПАО "Росбанк"					
Динамика активов	688 781	941 417	861 285	758 432	924 204	34,18
Всего обязательств	585 867	829 216	751 503	642 016	805 694	37,52
Всего источников собственных средств	102 913	112 200	109 782	116 415	118 509	15,15

Проанализировав балансы рассматриваемых кредитных организаций, следует отметить, что в целом деятельность каждого банка по управлению активами и пассивами можно считать эффективной. Это положительно влияет на репутацию банка и соответственно на экономическую безопасность коммерческих банков, так как высокий уровень активов и пассивов – это один из критериев устойчивости банка в финансовой среде.

Отчет о прибылях и убытках коммерческого банка является второй из обязательных форм финансовой отчетности и раскрывает ключевые финансовые показатели работы банка, такие как выручка, себестоимость продаж, коммерчески и управленческие расходы, прочие доходы и расходы, а также итоговый финансовый результат.

Таблица 2.7 – Отчет о прибылях и убытках АО «Райффайзенбанк»

Наименование статьи	2013	2014	2015	2016	2017	2014/2013	2015/2014	2016/2015	2017/2016	2017/2013
	Значение, млн. руб.					Прирост / снижение (%)				
Процентные доходы	53 954	60 580	69 639	67 012	69 021	12,28	14,95	-3,77	3,00	27,93
Процентные расходы	19 324	23 261	37 253	24 701	20 459	20,37	60,15	-33,69	-17,17	5,87
Чистые процентные доходы (отрицательная процентная маржа)	34 630	37 319	32 386	42 311	48 562	7,76	-13,22	30,65	14,77	40,23
Изменение резерва на возможные потери по ссудам, ссудной и приравненной к ней задолженности, средствам, размещенным на корреспондентских счетах, а также начисленным процентным доходам, всего, в том числе:	-221	-11 296	-10 066	12 405	-5 148	-5011,31	10,89	223,24	-141,50	-2229,41
Чистые процентные доходы (отрицательная процентная маржа) после создания резерва на возможные потери	34 409	26 023	32 386	42 311	43 414	-24,37	24,45	30,65	2,61	26,17
Чистые доходы от операций с ценными бумагами, оцениваемыми по справедливой стоимости через прибыль или убыток	-2 490	-7 966	16 232	7 510	6 279	-219,92	303,77	-53,73	-16,39	352,17
Чистые доходы от операций с иностранной валютой	3 791	-7 702	-24 029	13 252	7 352	-303,17	-211,98	155,15	-44,52	93,93
Чистые доходы от переоценки иностранной валюты	8 719	31 488	35 218	-12 055	-5 440	261,14	11,85	-134,23	54,87	-162,39
Комиссионные доходы	12 605	14 625	17 357	21 329	24 189	16,03	18,68	22,88	13,41	91,90
Комиссионные расходы	3 505	4 695	5 420	7 835	8 547	33,95	15,44	44,56	9,09	143,85
Изменение резерва по прочим потерям	2 215	650	-8	-810	-37 777	-70,65	-101,23	-10025,00	-4563,83	-1805,51
Прочие операционные доходы	1 504	3 718	2 538	2 115	2 327	147,21	-31,74	-16,67	10,02	54,72
Чистые доходы (расходы)	58 703	56 226	64 498	75 314	66 433	-4,22	14,71	16,77	-11,79	13,17
Операционные расходы	28 768	27 724	39 830	44 394	35 956	-3,63	43,67	11,46	-19,01	24,99
Прибыль (убыток) до налогообложения	29 935	28 502	24 668	30 919	30 477	-4,79	-13,45	25,34	-1,43	1,81
Возмещение (расход) по налогам	5 710	3 700	6 631	7 341	6 520	-35,20	79,22	10,71	-11,18	14,19
Прибыль (убыток) после налогообложения	24 225	24 802	18 037	23 578	23957	2,38	-27,28	30,72	1,61	-1,11

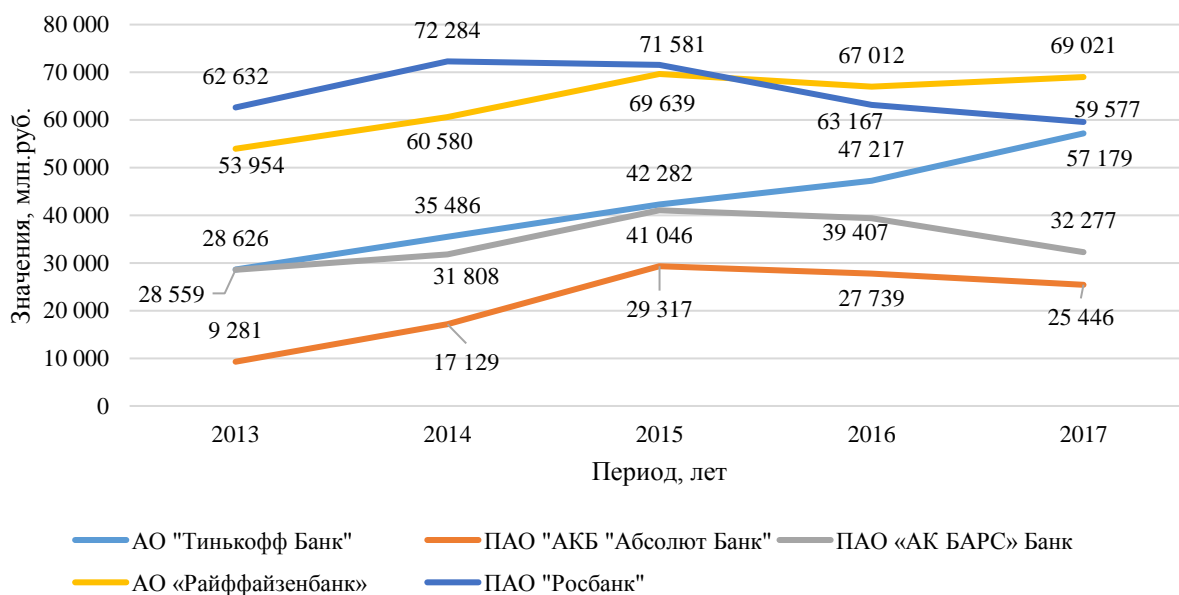


Рисунок 2.4 – Динамика процентных доходов анализируемых коммерческих банков

На графике виден значительный рост процентных доходов за анализируемый период у АО «Райффайзенбанк» на 27 %, за счет размещения средств в кредитных организациях и от ссуд, предоставленных клиентам, которые не являются кредитными организациями. Также положительная динамика наблюдается у АО «Тинькофф Банк», за анализируемый период прирост процентных доходов составил – 99%, за счет вложений в ценные бумаги, ПАО «АКБ «Абсолют Банк» от ссуд, предоставленных клиентам, которые не являются кредитными организациями и за счет вложений в ценные бумаги. Динамика ПАО «АК БАРС» на протяжении всего анализируемого периода скачкообразная, так с 2013 по 2015 год наблюдается рост процентных доходов с 28 млрд. руб. до 41 млрд. руб., благодаря увеличению количества размещенных средств в кредитных организациях, а также процентам, полученным от предоставления ссуд клиентам, но с 2015 года количество ссуд, предоставленных клиентам, не являющихся кредитными организациями снижается, соответственно и снижается сумма комиссионного дохода. Единственный банк у которого наблюдается отрицательная динамика процентных до-

ходов – ПАО «Росбанк» с 62 млрд. руб. до 59 млрд. руб., это связано со снижением количества ссуд, предоставленных не кредитным организациям.

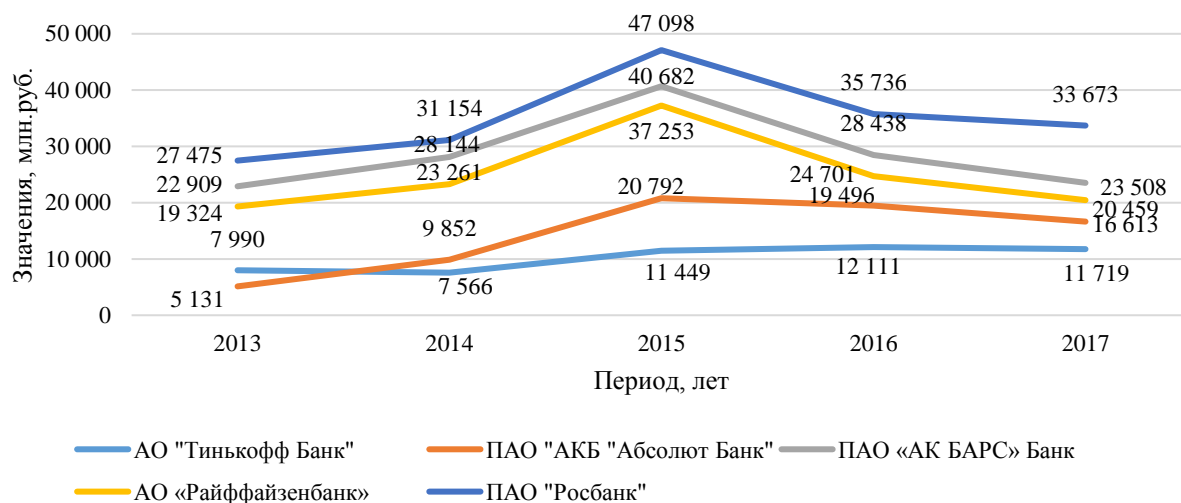


Рисунок 2.5 – Динамика процентных расходов анализируемых коммерческих банков

Динамика процентных расходов по всем банкам, за исключением, АО «Тинькофф Банк» подобна: в 2015 году наблюдается значительных скачок, это связано с ростом расходов по привлечённым средствам клиентов, не являющимся кредитными организациями; после 2015 года происходит снижение процентных расходов за счет сокращения затрат по привлеченным средствам.

Динамика процентных расходов АО «Тинькофф Банк» на протяжении всего анализируемого периода без резких скачков, имеет тенденцию роста с 8 млрд. руб. до 12 млрд. руб.

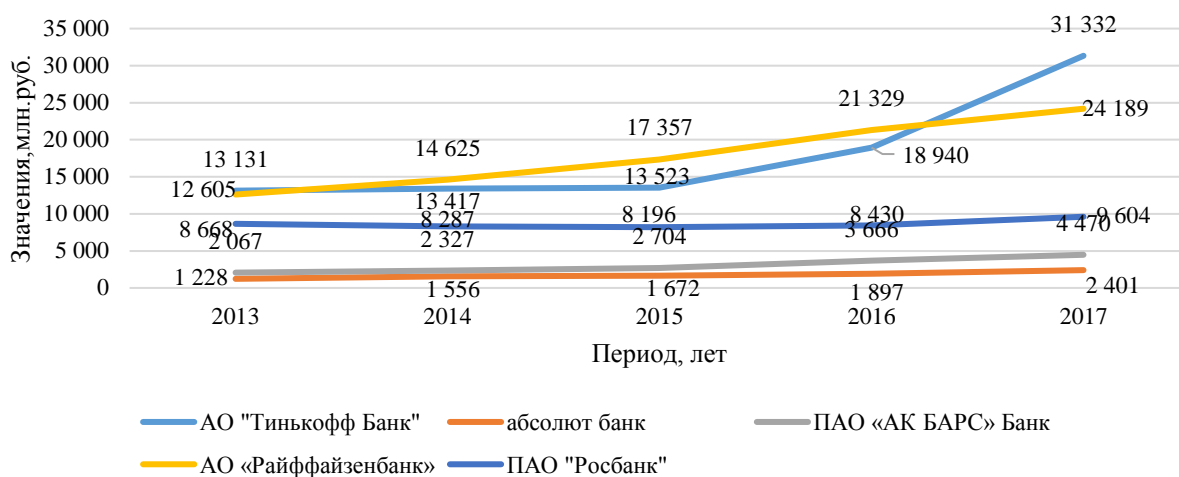


Рисунок 2.6 – Динамика комиссионных доходов анализируемых коммерческих банков

Динамика комиссионных доходов всех кредитных организаций имеет тенденцию роста. Следует отметить резкий скачок комиссионных доходов АО «Тинькофф Банк» с 2015 года. Рост с 13 млрд. руб. до 31 млрд. руб. произошел прежде всего за счет дебетовых карт, интернет-эквайринга и услуг для сегмента малого и среднего бизнеса.

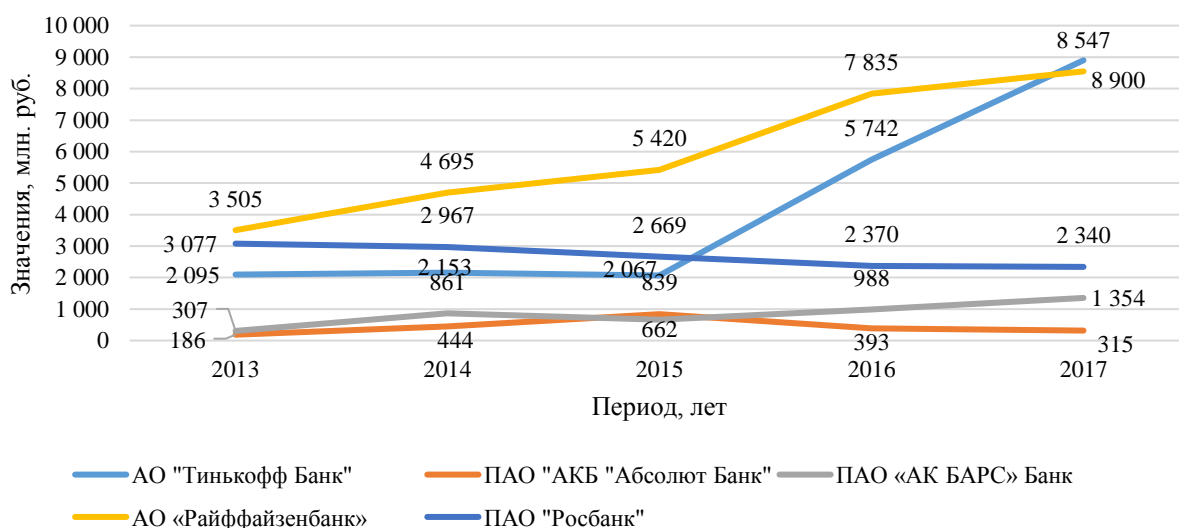


Рисунок 2.7 – Динамика комиссионных расходов анализируемых коммерческих банков

У всех анализируемых коммерческих банков, за исключением ПАО «Росбанк» наблюдается рост комиссионных расходов. Резкий скачок наблюдается у АО

«Тинькофф Банк» с 2015 по 2017 год. Изменение составило почти 7 млрд. руб., это связано с ростом комиссионных вознаграждений за услуги платежных систем.

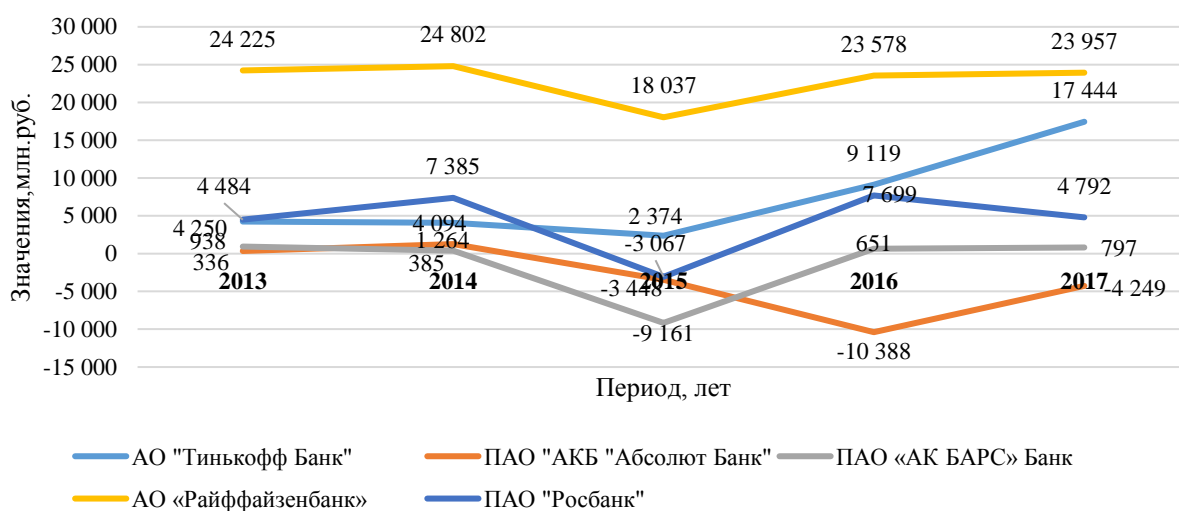


Рисунок 2.8 – Динамика чистой прибыли анализируемых коммерческих банков

Динамика чистой прибыли АО «Райффайзенбанк», ПАО «Росбанк» и ПАО «АК БАРС» относительно стабильна и имеет тенденцию роста. Исключение составляет 2015 год. Проанализировав данное резкое отклонение, можно сделать вывод, что отрицательный скачок чистой прибыли по всем трем банкам в 2015 году примерно на 30 %, был напрямую связан с увеличением процентных расходов по выплате дивидендов клиентам. Динамика чистой прибыли АО «Тинькофф Банк» также имеет тенденцию роста после 2015 года, это связано, в первую очередь, с увеличением процентных и комиссионных доходов. Отрицательную динамику чистой прибыли имеет ПАО «АКБ «Абсолют Банк». Снижение чистой прибыли, в 2015 года, связано с созданием резервов под возможные потери и с ростом операционных расходов, а с 2016 года снижение также связано с созданием резервов под возможные потери в связи с банкротством крупных корпоративных клиентов и чистыми расходами, что негативно сказывается на репутации банка. Таблицы 2.8, 2.9, 2.10 являются сводными по основным статьям отчета о прибылях и убытках, млн. руб.

Таблица 2.8 – Сводная таблица по процентным доходам/ расходам

Показатели	Период, год					
	2013	2014	2015	2016	2017	2017/2013
	АО "Райффайзенбанк"					
Процентные доходы	53 954	60 580	69 639	67 012	69 021	27,93
Процентные расходы	19 324	23 261	37 253	24 701	20 459	5,87
Чистые процентные доходы (отрицательная процентная маржа)	34 630	37 319	32 386	42 311	48 562	40,23
Чистые процентные доходы (отрицательная процентная маржа) после создания резерва на возможные потери	34 409	26 023	22 320	54 716	43 414	26,17
	АО "Тинькофф Банк"					
Процентные доходы	28 626	35 486	42 282	47 217	57 179	99,74
Процентные расходы	7 990	7 566	11 449	12 111	11 719	46,67
Чистые процентные доходы (отрицательная процентная маржа)	20 636	27 919	30 833	35 106	45 460	120,29
Чистые процентные доходы (отрицательная процентная маржа) после создания резерва на возможные потери	14162	10245	34971	37727	39932	181,97
	ПАО "АКБ "Абсолют Банк"					
Процентные доходы	9 281	17 129	29 317	27 739	25 446	174,17
Процентные расходы	5 131	9 852	20 792	19 496	16 613	223,78
Чистые процентные доходы (отрицательная процентная маржа)	4 149	7 277	8 525	8 244	8 833	112,89
Чистые процентные доходы (отрицательная процентная маржа) после создания резерва на возможные потери	5313	6290	7225	-90	6035	13,59
	ПАО "АК БАРС"					
Процентные доходы	28 559	31 808	41 046	39 407	32 277	13,02
Процентные расходы	22 909	28 144	40 682	28 438	23 508	2,61
Чистые процентные доходы (отрицательная процентная маржа)	5 650	3 663	365	10 969	8 769	55,20
Чистые процентные доходы (отрицательная процентная маржа) после создания резерва на возможные потери	5 024	1 061	-5 131	6 527	1 399	-72,15
	ПАО "Росбанк"					
Процентные доходы	62 632	72 284	71 581	63 167	59 577	-4,88
Процентные расходы	27 475	31 154	47 098	35 736	33 673	22,56
Чистые процентные доходы (отрицательная процентная маржа)	35 157	41 130	24 483	27 431	25 904	-26,32
Чистые процентные доходы (отрицательная процентная маржа) после создания резерва на возможные потери	32 382	42 054	25 962	36 279	28 543	-11,86

Таблица 2.9 – Сводная таблица по комиссионным доходам/расходам

Показатели	Период, год					
	2013	2014	2015	2016	2017	2017/2013
	АО "Райффайзенбанк"					
Комиссионные доходы	12 605	14 625	17 357	21 329	24 189	91,90
Комиссионные расходы	3 505	4 695	5 420	7 835	8 547	143,85
	АО "Тинькофф Банк"					
Комиссионные доходы	13 131	13 417	13 523	18 940	31 332	138,61
Комиссионные расходы	2 095	2 153	2 067	5 742	8 900	324,82
	ПАО "АКБ "Абсолют Банк"					
Комиссионные доходы	1 228	1 556	1 672	1 897	2 401	95,52
Комиссионные расходы	186	444	839	393	315	69,35
	ПАО "АК БАРС"					
Комиссионные доходы	2 067	2 327yt	2 704	3 666	4 470	116,26
Комиссионные расходы	307	861	662	988	1 354	341,04
	ПАО "Росбанк"					
Комиссионные доходы	8 668	8 287	8 196	8 430	9 604	10,80
Комиссионные расходы	3 077	2 967	2 669	2 370	2 340	-23,95

Таблица 2.10 – Сводная таблица по прочим доходам/расходам

Показатели	Период, год					
	2013	2014	2015	2016	2017	2017/2013
	АО "Райффайзенбанк"					
Прочие операционные доходы	1 504	3 718	2 538	2 115	2 327	54,72
Чистые доходы (расходы)	58 703	56 226	64 498	75 314	66 433	13,17
Операционные расходы	28 768	27 724	39 830	44 394	35 956	24,99
Прибыль (убыток) за отчетный период	24 225	24 802	18 037	23 578	23 957	-1,11
	АО "Тинькофф Банк"					
Прочие операционные доходы	88	181	193	633	1 901	2060,23
Чистые доходы (расходы)	24 742	21 876	46 187	51 387	63 920	158,35
Операционные расходы	18 002	16 212	42 513	38 331	40 536	125,17
Прибыль (убыток) за отчетный период	4 250	4 094	2 374	9 119	17 444	310,45
	ПАО "АКБ "Абсолют Банк"					
Прочие операционные доходы	750	968	1 962	812	818	9,07
Чистые доходы (расходы)	8 021	8 215	9 415	-1 489	7 614	-5,07
Операционные расходы	7 362	6 637	12 264	8 349	11 339	54,02
Прибыль (убыток) за отчетный период	336	1 264	-3 448	-10 388	-4 249	-1364,58
	ПАО "АК БАРС"					
Прочие операционные доходы	12319	22863	16016	3174	1347	-89,07
Чистые доходы (расходы)	18 450	15 916	17 909	15 414	26 327	42,69
Операционные расходы	17 021	15 229	26 707	14 560	25 075	47,32
Прибыль (убыток) за отчетный период	938	385	-9 161	651	797	-15,03
	ПАО "Росбанк"					
Прочие операционные доходы	3 228	3 243	5 166	3 485	2 169	-32,81
Чистые доходы (расходы)	40 709	59 981	44 686	51 145	41 349	1,57
Операционные расходы	33 610	54 108	47 753	41 865	32 818	-2,36
Прибыль (убыток) за отчетный период	4 484	7 385	-3 067	7 699	4 792	6,87

Исходя из того, что экономическую безопасность банка рассматривают как меру согласования его интересов с интересами субъектов внешней среды, а любой интерес банка — его взаимодействие с субъектами внешней среды, в результате которого банк получает прибыль, то тогда логично было бы предположить, что критерием экономической безопасности коммерческого банка является получаемая в результате взаимодействия с субъектами внешней среды прибыль. При ее отсутствии, более того, убытках, нельзя говорить о соблюдении интересов банка, его акционеров и клиентов, следовательно, о том, что банк находится в экономической безопасности. Напротив, в этом случае перед предприятием реально стоит угроза банкротства. Проанализировав отчет о прибылях и убытках рассматриваемых кредитных организаций, стоит отметить, что все коммерческие банки, за исключением ПАО АКБ «Абсолют Банк», на конец 2017 года являются прибыльными организациями, это означает, что они экономически безопасны от внешних и внутренних угроз. Причем, у АО "Райффайзенбанк", АО "Тинькофф Банк" и ПАО "АК БАРС" доходы увеличиваются более интенсивно, чем расходы, что позволяет прогнозировать дальнейший рост прибыли.

Для более подробного анализа конечного финансового результата деятельности банка необходимо рассчитать показатели рентабельности.

1) общая рентабельность: $ROD = \text{прибыль} / \text{доходы}$

2) рентабельность собственного капитала: $ROE = \text{прибыль} / \text{собственный капитал}$

3) рентабельность активов: $ROA = \text{прибыль} / \text{объём активов}$

4) мультипликатор капитала: $L = \text{объём активов} / \text{собственный капитал}$

5) доходность активов: $Da = \text{доходы} / \text{объём активов}$

Результаты вычислений представлены в таблице ниже.

Таблица 2.11 - Показатели рентабельности анализируемых коммерческих банков

Наименование показателя	2013	2014	2015	2016	2017
	АО «Райффайзенбанк»				
ROD - общая рентабельность	41,27	44,11	27,97	31,31	36,06
ROE - рентабельность собственного капитала	24,58	24,21	20,08	20,48	18,92
ROA - рентабельность активов	3,49	2,86	2,12	3,13	2,80
L - мультипликатор капитала	7,04	8,45	9,47	6,54	6,76
Da - доходность активов	8,46	6,49	7,58	10,01	7,76
ПАО "АКБ "Абсолют Банк"					
ROD - общая рентабельность	4,19	15,39	-36,62	697,65	-55,81
ROE - рентабельность собственного капитала	1,79	4,90	-13,45	-49,48	-19,55
ROA - рентабельность активов	0,29	0,55	-1,17	-4,10	-1,67
L - мультипликатор капитала	6,21	8,94	11,48	12,06	11,73
Da - доходность активов	6,90	3,56	3,20	-0,59	2,99
ПАО «АК БАРС» Банк					
ROD - общая рентабельность	5,08	2,42	-51,15	4,22	3,03
ROE - рентабельность собственного капитала	2,48	1,00	-23,40	1,31	1,25
ROA - рентабельность активов	0,26	0,08	-1,94	0,15	0,18
L - мультипликатор капитала	9,59	11,82	12,07	8,87	6,83
Da - доходность активов	5,08	3,49	3,79	3,48	6,03
АО "Тинькофф Банк"					
ROD - общая рентабельность	17,18	18,71	5,14	17,75	27,29
ROE - рентабельность собственного капитала	36,26	22,72	11,50	37,37	40,75
ROA - рентабельность активов	4,04	3,63	1,70	5,32	6,50
L - мультипликатор капитала	8,97	6,26	6,78	7,03	6,27
Da - доходность активов	23,52	19,40	33,00	29,96	23,82
ПАО "Росбанк"					
ROD - общая рентабельность	11,01	12,31	-6,86	15,05	11,59
ROE - рентабельность собственного капитала	4,36	6,58	-2,79	6,61	4,04
ROA - рентабельность активов	0,65	0,78	-0,36	1,02	0,52
L - мультипликатор капитала	6,69	8,39	7,85	6,51	7,80
Da - доходность активов	5,91	6,37	5,19	6,74	4,47

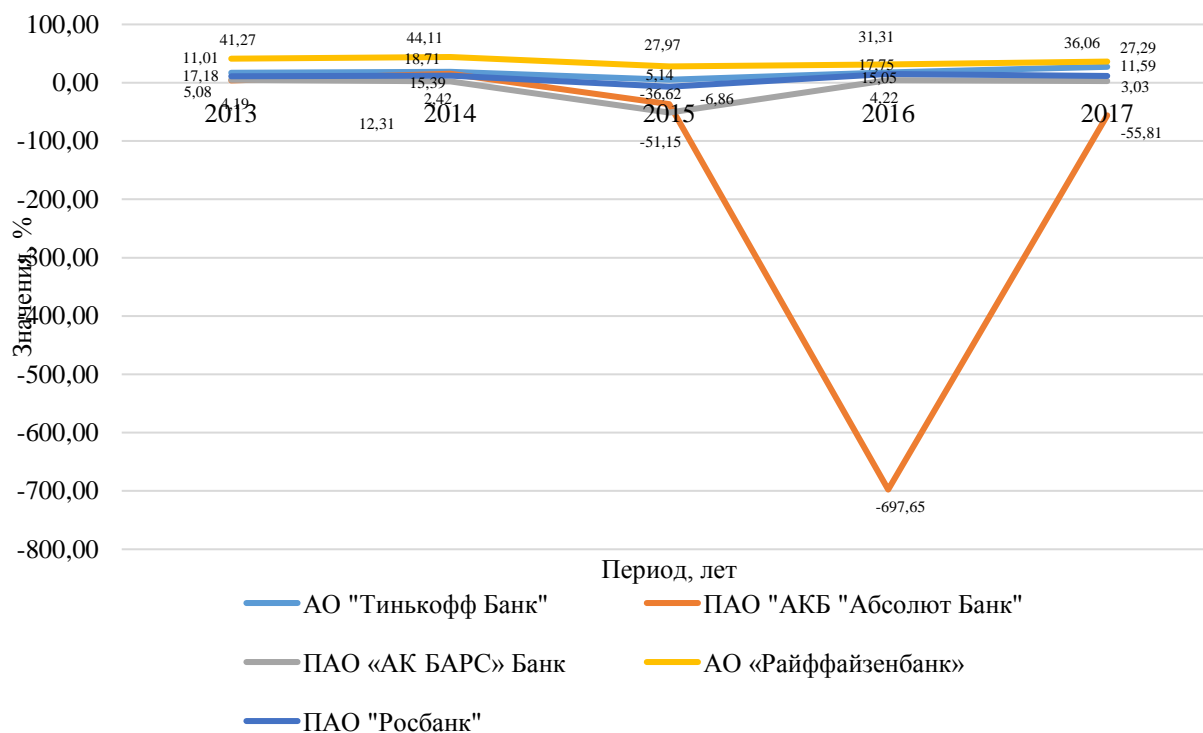


Рисунок 2.9 - Показатели общей рентабельности анализируемых коммерческих банков

Показатели общей рентабельности у всех рассматриваемых банков неравномерны. Отрицательная динамика общей рентабельности за анализируемый период наблюдается у АО «Райффайзенбанк», ПАО «АКБ «Абсолют Банк» и ПАО «АК БАРС» Банк. Причем у ПАО «АКБ «Абсолют Банк» видно резкое снижение рентабельности, которое связано с отрицательной чистой прибылью – 10 млрд. руб. и отрицательными чистыми расходами – 1 млрд. руб. Показатели общей рентабельности АО «Тинькофф Банк» и ПАО «Росбанк» имеют тенденцию к повышению.

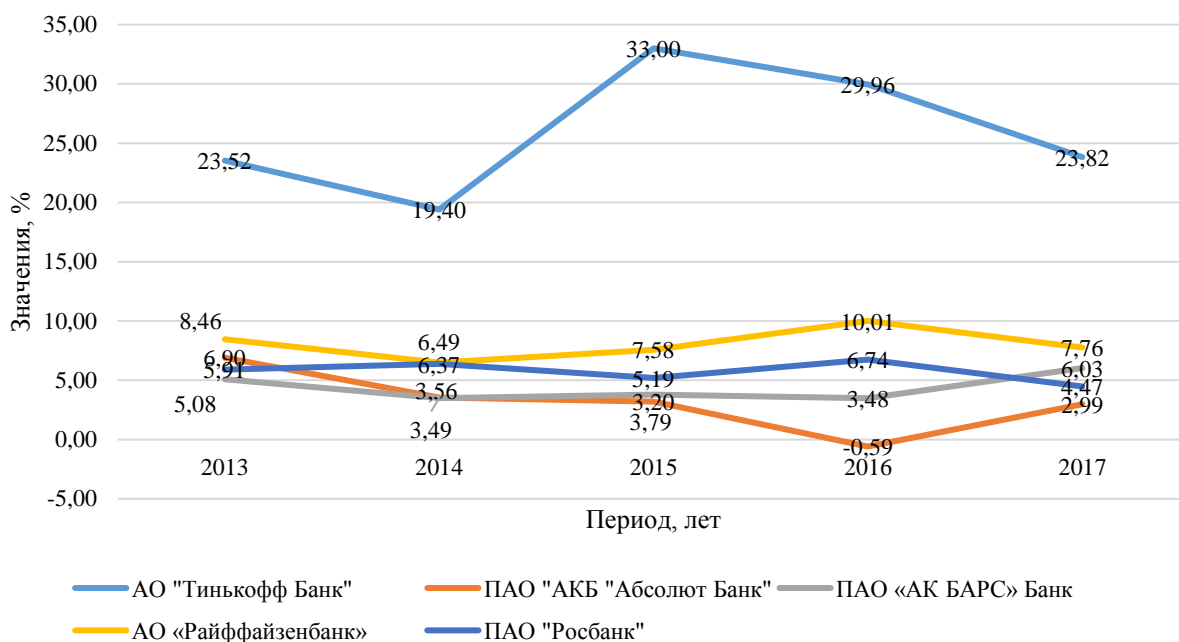


Рисунок 2.10 - Доходность активов анализируемых коммерческих банков

Динамика данного показателя имеет устойчивую тенденцию к снижению на протяжении всего, рассматриваемого периода у АО «Райффайзенбанк» с 8,4 до 7,8 процентов, ПАО «АКБ «Абсолют Банк» с 6,9 до 3 процентов и ПАО «Росбанк» с 6 до 4,5 процентов. Причиной такого снижения является непропорциональный рост составляющих данного показателя – чистых доходов кредитной организации и активов. В свою очередь, наблюдается положительный, но незначительный рост чистых доходов банка в рассматриваемом периоде, и положительный стремительный прирост активов банка с каждым годом. Такая разница в динамиках и привела к снижению величины доходности активов кредитной организации. Незначительная тенденция роста доходности активов наблюдается у АО «Тинькофф Банк» с 23,5 до 23,8 процентов и ПАО «АК БАРС» с 5 до 6 процентов.

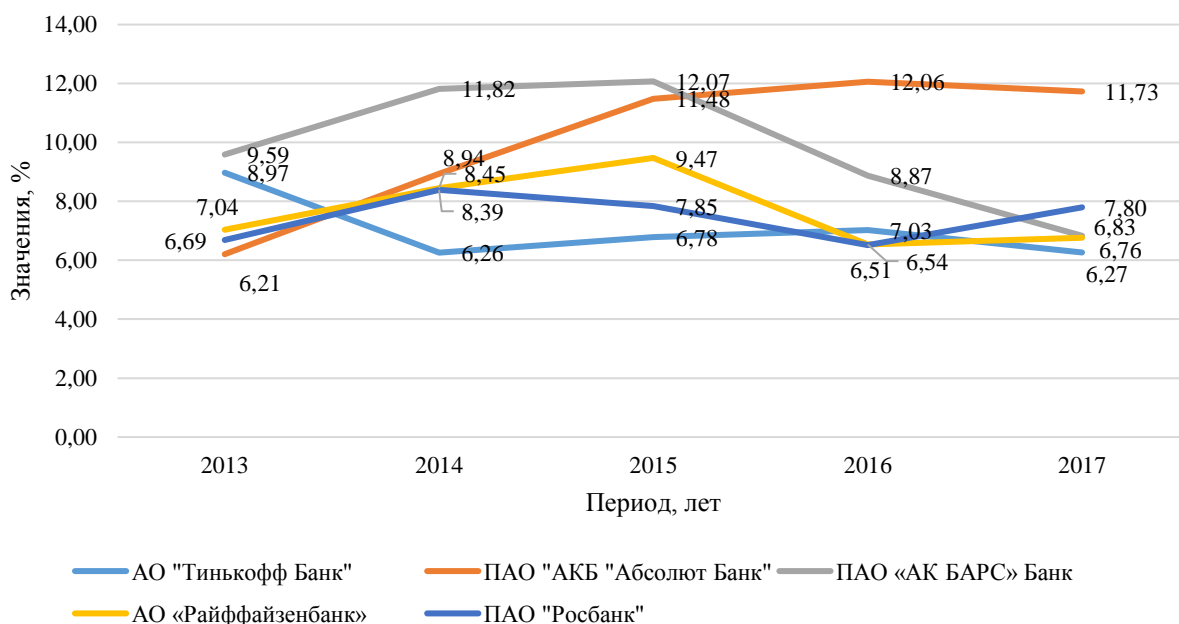


Рисунок 2.11 - Мультипликатор капитала анализируемых коммерческих банков

Мультипликатор капитала — это способность банка реализовать возможность привлечения максимальных объемов депозитов и выдачи кредитов или расширение цепи «депозит-ссуда» в расчете на одну денежную единицу капитала банка. Положительная динамика мультипликатора капитала наблюдается у ПАО «Росбанк» с 6,7 до 7,8 процентов. Также значительное увеличение капитала за весь анализируемый период наблюдается у ПАО «АКБ «Абсолют Банк» с 6,2 до 11,7 процентов. Снижение мультипликатора капитала наблюдается у АО «Тинькофф банк», ПАО «АК БАРС» и АО «Райффайзенбанк».

Еще одним из элементов обеспечения надежности банка является выполнение обязательных нормативов коммерческой организацией.

Существует целый ряд обязательных нормативов деятельности банков, соблюдение которых гарантирует определенный уровень финансовой устойчивости банка на рынке и достаточную защищенность его контрагентов. В случае несоблюдения нормативов регулятор может взыскать с кредитной организации штраф, ввести запрет на осуществление ею некоторых банковских операций (например, на прием вкладов от населения, назначить в банке временную администрацию), а в некоторых случаях даже отозвать у банка лицензию.

Всего Центральный Банк предписывает соблюдать 9 нормативов. Основными из них принято считать: норматив достаточности капитала Н1 - характеризует способность банка нивелировать возможные финансовые потери за свой счет, не в ущерб своим клиентам; норматив мгновенной ликвидности Н2 - ограничивает риск потери банком платежеспособности в течение одного дня.; норматив текущей ликвидности Н3- ограничивает риск потери банком платежеспособности в течение ближайших (к дате расчета норматива) 30 дней; норматив долгосрочной ликвидности Н4 ограничивает риск неплатежеспособности кредитной организации в результате размещения средств в долгосрочные активы (например, ипотечные кредиты). Нарушение Н2 и Н3 говорит о недостаточном запасе ликвидности у кредитной организации. Несоблюдение Н4 говорит о том, что банк злоупотребляет размещением в долгосрочные активы краткосрочных пассивов.

Основные обязательные нормативы для анализируемых банков представлены в таблице.

Таблица 2.12 – Основные обязательные нормативы анализируемых банков, % на 01.01.2018 г.

Наименование показателя	АО «Райффайзен-банк»	ПАО "АКБ "Абсолют Банк"	ПАО «АК БАРС» Банк	АО "Тинькофф Банк"	ПАО "Росбанк"	Минимальное (min)/ максимальное) max) значение
Н1	13,3	12,4	14,5	16,3	12,7	min - 8%
Н2	68,3	72,2	242	47,4	86,1	min - 15%
Н3	161,1	89	327	156,9	114,7	min - 50%
Н4	45,8	42,6	32,6	5,3	43,2	max - 120%

Проанализировав основные нормативы анализируемых коммерческих банков, стоит сделать вывод, что все нормативы соответствуют установленному значению. А это значит, что все коммерческие банки достаточно устойчивы, что положительно влияет на репутацию банка.

2.3 Оценка репутационного риска коммерческих банков

При выборе банка для размещения вкладов, получения кредитов, проведения платежей или совершения любых других операций полезно знать мнение других клиентов банка, которые уже имеют позитивный или негативный опыт взаимодействия с ним. Для этого коммерческим организациям необходимо проводить социологические опросы среди клиентов, так как они дают достоверную информацию о деятельности банка. С одной стороны, данный метод качественной оценки банка помогает потребителям выбрать банк, который в большей степени может удовлетворить их потребности в финансовых услугах. С другой стороны, данный способ призван способствовать банкам в совершенствовании технологий обслуживания клиентов и исправлении своих ошибок. В качестве примера данного метода оценки репутационного риска был выбран клиентский опрос «Я выбираю банк», методика которого представлена в теоретической части данной работы.

Таблица 2.13 – Результаты опроса «Я выбираю банк»²¹

Критерии	ПАО «АК БАРС»	ПАО «Тинькофф Банк»	ПАО «Росбанк»	АО «Райффайзенбанк»	ПАО «АКБ «Абсолют Банк»
Месторасположение/ график работы	8,10	8,48	3,42	2,69	2,38
Скорость обслуживания	7,96	8,36	3,50	3,08	2,31
Компетентность сотрудников	8,10	7,80	3,25	3,00	1,81
Ставки по вкладам	8,18	6,92	3,17	2,62	2,19
Ставки по кредитам	7,78	5,44	3,08	3,08	1,94
Поддержка клиента по телефону	8,08	8,24	3,83	3,38	1,63
Сайт и приложение банка	8,25	8,44	3,17	3,31	2,06
Банк меня не обманул	8,35	8,16	4,08	2,85	1,88
Банк решил мою проблему	8,25	8,60	3,33	2,85	1,94
Я рекомендую этот банк	8,10	7,96	3,25	2,54	1,81
Средний бал	8,12	7,84	3,41	2,94	1,99

²¹ Клиентский опрос «Я выбираю банк» - <https://bankdirect.pro/banki/>

Таким образом, по результатам опроса, видно, что лидирующее место среди рассматриваемых банков занимает ПАО «АК БАРС», так как по всем пунктам имеет наивысшие баллы. Второе место, с небольшим отрывом занимает ПАО «Тинькофф Банк», со средним баллом – 7,96. Коммерческие банки «Росбанк» и «Райффайзенбанк» имеют разницу в среднем всего в 1 балл. Последнее место среди анализируемых банков занимает ПАО «АКБ «Абсолют Банк» со средним баллом – 1,99.

Специалисты выделяют еще один метод качественной оценки - экспертный, который также необходим для оценки репутационного риска в коммерческом банке. Данный метод, в свою очередь, как уже упоминалось выше, делится на два подвида: рейтинговый и рекомендательный.

Таблица 2.14 – Результаты рейтинга «МедиаИндекс» на 01.01.2018²²

Место в рейтинге	Кредитная организация	МедиаИндекс
1	АО «Райффайзенбанк»	227 581,9
2	ПАО «Росбанк»	105 497,2
3	АО «Тинькофф Банк»	104 914,4
4	ПАО «АК БАРС»	89 472,0
5	ПАО «АКБ «Абсолют Банк»	63 602,7

Таким образом, несмотря на результаты социального опроса, где АО «Райффайзенбанк», предпоследнее место среди анализируемых банков, в рейтинге по качественному показателю «МедиаИндекс» банк занимает лидирующее место со значением индекса – 227 581,9. Это связано с увеличением положительной информации о банке в СМИ. Пятое место в рейтинге по показателю «МедиаИндекс» занимает ПАО «АКБ «Абсолют Банк» со значением индекса – 63 602,7. Это означает, что тональность освещения банка в СМИ преимущественно нейтральная и негативная на 01.01.2018 г.

²² Медиарейтинг российских банков - <http://www.banki.ru/news/research/?id=10244849>

Таблица 2.15 - Народный рейтинг анализируемых банков на 01.01.2018 года²³

Место	Наименование банка	рейтинг	средняя оценка	Зачтено отзывов		Решено проблем	Ответов банка
				всего	за 365 дней		
1	АО "Тинькофф Банк"	59,0	3,29	4 788 из 18 530	1 264 из 5 276	767	18 509
2	ПАО «АКБ «Абсолют Банк»	38,0	2,77	674 из 1326	58 из 171	54	1136
3	АО «Райффайзенбанк»	33,1	2,09	3 186 из 6 534	476 из 1 346	399	4 292
4	ПАО «Росбанк»	33,0	1,71	2 177 из 4 510	488 из 1 177	360	3816
5	ПАО «АК БАРС»	21,3	1,74	269 из 656	79 из 218	30	387

Анализируя результаты рейтинга, можно отметить, что лидирующее место занимает АО «Тинькофф Банк», это означает, что клиентов данного банка устраивает уровень обслуживания и качество услуг. Последнее место среди анализируемых банков занимает ПАО «АК БАРС» банк со значением рейтинга – 21,3 и средней оценкой – 1,74.

Таблица 2.16 – Финансовый рейтинг анализируемых банков по основным показателям, тыс. руб.

Наименование показателя	1. ПАО «Росбанк»	2. АО «Райффайзенбанк»	3. ПАО «АК БАРС»	4. АО "Тинькофф Банк"	5. ПАО «АКБ «Абсолют Банк»
1. Чистые активы	947 533 421	871 506 461	466 319 267	287 967 670	273 076 597
Наименование показателя	1. АО «Райффайзенбанк»	2. АО "Тинькофф Банк"	3. ПАО «Росбанк»	4. ПАО «АК БАРС»	5. ПАО «АКБ «Абсолют Банк»
2. Чистая прибыль	23 191 458	17 256 529	7 353 575	796 590	- 4 246 557
Наименование показателя	1. АО «Райффайзенбанк»	2. ПАО «Росбанк»	3. АО "Тинькофф Банк"	4. ПАО «АК БАРС»	5. ПАО «АКБ «Абсолют Банк»
3. Вклады физических лиц	382 936 987	238 681 764	153 368 786	109 696 621	88 654 557
Наименование показателя	1. АО «Райффайзенбанк»	2. ПАО «Росбанк»	3. ПАО «АК БАРС»	4. АО "Тинькофф Банк"	5. ПАО «АКБ «Абсолют Банк»
4. Кредитный портфель	568 900 291	405 011 205	178 499 296	166 126 833	131 096 265

²³Народный рейтинг на 01.01.2018 г.- <http://www.banki.ru/services/responses/>

Наивысшую позицию практически по всем анализируемым показателям деятельности банка занимает АО «Райффайзенбанк». Исключением из лидирующих позиций является показатель «Чистые активы» со значением – 871 млрд. руб., где банк ненамного уступает ПАО «Росбанк» со значением – 947 млрд. руб. Среди анализируемых банков ПАО «АКБ «Абсолют БАНК» имеет наименьшие значения по всем финансовым показателям. Особенно важно выделить отрицательную чистую прибыль в размере 4 млрд. руб. на январь 2018 года. Показатели финансового рейтинга совпадают с результатами анализа финансово – экономического состояния кредитных организаций, представленных в пункте 2.2 данной работы.

Таблица 2.17 – Кредитные рейтинги анализируемых коммерческих банков

Наименование банка / Наименование рейтинга	ПАО "Росбанк"	АО «Райффайзен банк»	ПАО "АК БАРС"	АО "Тинь- кофф Банк"	ПАО "АКБ "Аб- солют Банк"
Moody's	Ba2 ●	Ba2 ●	B2 ●	B1 ●	B1 ↓
Fitch Ratings	BBB ↑	BBB - ●	отозван	BB - ●	B + ●
ЭкспертРА	ruAAA ●	ruAAA ●	ruA - ●	отозван	ruBBB - ●

Условные обозначения:

↑ – прогноз позитивный; ● – прогноз стабильный; ↓ – прогноз негативный, «отозван» - в данный момент кредитный рейтинг не установлен.

Проанализировав рейтинги, представленные кредитными агентствами можно сделать вывод, что в основном деятельность всех анализируемых коммерческих банков стабильна. Следует выделить, что позитивно оценена деятельность ПАО «Росбанк» международным агентством «Fitch Ratings», а деятельность ПАО «АКБ «Абсолют Банк» по международному рейтингу «Moody's» имеет негативный прогноз.

Таблица 2.18 – Рейтинг по показателям, влияющим на деловую репутацию коммерческого банка

Наименование показателя	АО "Райффайзен-банк"	ПАО "Росбанк"	АО "Тинькофф Банк"	ПАО "АК БАРС"	ПАО «АКБ «Абсолют Банк»
Срок существования	22	25	12	25	25
входят в перечень системно значимых кредитных организаций (да/нет)	да	да	нет	нет	нет
Отзывы клиентов: всего положительные /отрицательные	4692	3220	11991	484	957
	1254/3438	743/2477	7738/4253	126/358	415/542
Доверие населения(+/-)	+	+	+	+	+
Доверие бизнеса(+/-)	+	+	+	+	-
Участие в деятельности по противодействию легализации доходов, полученных преступным путем с 01.01.2017 - 01.01.2018 (да/нет)	да	да	да	да	да

Анализируя информацию, представленную выше, можно сказать, что нет явного лидера среди анализируемых коммерческих организаций по всем показателям, влияющим на деловую репутацию банка. По отзывам клиентов можно выделить АО «Тинькофф Банк» с наибольшим числом отзывов – 11 991, причем большее количество занимают положительные отзывы о банке.

Также, стоит отметить, что все анализируемые коммерческие банки, имеют доверие со стороны населения (количество вкладов в данных банках имеет тенденцию роста за счет вложений физических лиц), а со стороны бизнеса (увеличивается число средств негосударственных организаций и индивидуальных предпринимателей, размещенных на счетах и депозитах) отсутствует доверие только к ПАО «АКБ «Абсолют Банк». Немаловажным является участие банков в деятель-

ности по противодействию легализации доходов, полученных преступным путем. Так как вовлеченность коммерческих банков в процессы отмывания денег или сведений о недостаточной эффективности системы внутреннего контроля может привести к потере доверия к надежности кредитной организации.

За 2017 год, согласно информации, на сайте Центрального банка, анализируемые кредитные учреждения не привлекались к административной ответственности за совершение административных правонарушений в случаях, предусмотренных статьей 15.27 КоАП «Неисполнение требований законодательства о противодействии легализации (отмыванию) доходов, полученных преступным путем, и финансированию терроризма».

Представленный анализ доказывает, что хорошие финансовые показатели не всегда означают хороший сервис или качество оказываемых услуг. По финансовым показателям банк может занимать высокую, а порой даже лидирующую позицию, но мнение потребителей может быть совсем иным. Работа над качеством предоставляемых услуг повышает удовлетворенность и помогает удержать клиентов и улучшить репутацию кредитной организации.

Таблица 2.19 - Рейтинговая модель оценки деловой репутации

Группа	Показатель	Да - 1/ Нет - 0				
		АО «Райффай- зенбанк»	АО «Тинь- кофф Банк»	ПАО «АК БАРС»	ПАО «Рос- банк»	ПАО «Аб- солют Банк»
Финансовые показатели	1. Положительный финансовый результат банка по итогам периода	да	да	да	да	нет
	2. Не снижение размера собственного капитала банка	да	да	да	да	нет
	3. Норматив достаточности капитала Н1.0 превышает (min 8%)	да	да	да	да	да
	4. Банк не имеет нарушений обязательных экономических нормативов	да	да	да	да	да
	5. Высокое качество управления кредитным портфелем	да	нет	нет	да	нет
	6. Просроченных ссуд меньше, чем сформированных резервов на возможные потери по ссудам	да	да	да	да	да
Транспарентность банка	7. Наличие у банка миссии и стратегии	да	нет	да	да	да
	8. Отчетность банка доступна	да	да	да	да	да
	9. Доступность информации о лицах, оказывающих прямое или косвенное существенное влияние на решения, принимаемые органами управления банка	да	да	да	да	да
	10. Информативность сайта	да	да	нет	нет	да
	11. Не ухудшение положения банка в народном рейтинге	нет	да	нет	да	нет
Оценка банка профессиональным сообществом	12. Наличие рейтинга кредитоспособности международного рейтингового агентства не ниже минимально установленного Правительством Российской Федерации ²⁴ (на примере рейтинга агентства Moody's – «Ba3»)	да	нет	нет	да	нет
	13. Наличие кредитных рейтингов национальных рейтинговых агентств не ниже минимально установленного министерством финансов Российской Федерации ²⁵ (на примере рейтинга агентства Эксперт Ра – «А+»)	да	нет	нет	да	нет

²⁴ Постановление Правительства Российской Федерации от 21.12.2011 г. № 1080 «Об инвестировании временно свободных средств государственной корпорации, государственной компании» (в редакции Постановления Правительства РФ от 18.04.2012 № 314).

²⁵ Приказ Министерства финансов Российской Федерации от 17.02.2012 г. № 26н «Об определении минимального значения рейтинга кредитоспособности, присваиваемого национальными рейтинговыми агентствами в целях реализации правил инвестирования временно свободных средств государственной корпорации, государственной компании».

Таблица 2.20 – Результаты рейтинговой модели оценки деловой репутации коммерческого банка

Место в рейтинге	Кредитная организация	Суммарный балл
1	АО «Райффайзенбанк»	12,5
1	ПАО «Росбанк»	12,5
2	АО «Тинькофф Банк»	9
3	ПАО «АК БАРС»	8
4	ПАО "АКБ "Абсолют Банк"	7

Таким образом, первое место в рейтинге разделили между собой АО «Райффайзенбанк» и ПАО «Росбанк» с суммарным баллом – 12,5. Единственным показателем, влияющим отрицательно на деловую репутацию у АО «Райффайзенбанк» является ухудшение позиции в народном рейтинге по сравнению с 2017 годом (смещение с 20 места на 30), а у ПАО «Росбанк» - отсутствие информативности сайта банка.

Второе место, среди анализируемых банков занимает АО «Тинькофф Банк» с суммарным баллом – 9. Отрицательные позиции показателей в основном связаны с оценкой банка профессиональным сообществом, а именно, уровень рейтинга кредитоспособности международного рейтинга агентства ниже минимально установленного Правительством Российской Федерации (В1). Это означает что у банка высокий кредитный риск.

Третью позицию занимает ПАО «АК БАРС», также в связи с отрицательными позициями по оценке банка профессиональными сообществами. Международный рейтинг кредитоспособности – В2 (высокий кредитный риск), Национальный рейтинг кредитоспособности – ruA (умеренно высокий уровень кредитоспособности).

На последнем месте среди анализируемых банков – ПАО «АКБ «Абсолют Банк». Почти по всем показателям имеет отрицательные позиции.

Для простоты расчета использовался минимальный набор показателей, который может быть расширен. Несмотря на это, данная оценка имеет право быть. С помощью данной оценки кредитные организации могут оценить свое положение в группе схожих по показателям коммерческих банков, наметить пути дальнейшего

развития, а также исправить недочеты. Главным минусом приведенного расчета является то, что мнения экспертов могут не сходиться.

Таким образом, проанализировав основные финансовые показатели деятельности банков и составив различные рейтинги, отражающие уровень репутационного риска банков, следует сделать вывод. Для наглядности, ниже представлена результирующая таблица анализируемых банков по всем видам исследования их деятельности.

Таблица 2.21 – Сводная таблица анализируемых банков по видам исследования

Место Вид исследования	1 место	2 место	3 место	4 место	5 место
Финансово - экономическое состояние	АО "Райффайзен банк"	ПАО "Росбанк"	АО "Тинькофф Банк"	ПАО "АК БАРС"	ПАО "АКБ "Абсолют Банк"
Оценка репутационного риска, в том числе:					
Социальный опрос	ПАО "АК БАРС"	АО "Тинькофф Банк"	ПАО "Росбанк"	АО "Райффайзен банк"	ПАО "АКБ "Абсолют Банк"
"МедиаИндекс"	АО "Райффайзен банк"	ПАО "Росбанк"	АО "Тинькофф Банк"	ПАО "АК БАРС"	ПАО "АКБ "Абсолют Банк"
Народный рейтинг	АО "Тинькофф Банк"	ПАО "АКБ "Абсолют Банк"	АО "Райффайзен банк"	ПАО "Росбанк"	ПАО "АК БАРС"
Финансовый рейтинг	АО "Райффайзен банк"	ПАО "Росбанк"	АО "Тинькофф Банк"	ПАО "АК БАРС"	ПАО "АКБ "Абсолют Банк"
Рейтинг по показателям влияющим на деловую репутацию	АО "Райффайзен банк"	ПАО "Росбанк"	АО "Тинькофф Банк"	ПАО "АК БАРС"	ПАО "АКБ "Абсолют Банк"
Модель оценки репутационного риска	АО "Райффайзен банк"	ПАО "Росбанк"	АО "Тинькофф Банк"	ПАО "АК БАРС"	ПАО "АКБ "Абсолют Банк"

Лидирующее место по всем показателям, за исключением, народного рейтинга, занимает АО «Райффайзенбанк». Следовательно, данный коммерческий банк обладает надежностью и устойчивостью, соответственно экономически безопасен и защищен от внутренних и внешних угроз. Слабым звеном среди анализируе-

мых банков является ПАО «АКБ «Абсолют Банк», так как по всем показателям (за искл. народного рейтинга) имеет наихудшие показатели. Это негативно сказывается на репутации банка. Следовательно, необходимо разрабатывать комплекс мероприятий, направленных на достижение стабильного функционирования всех банковских процессов. Это приведет к устойчивости и надежности банка, что положительно скажется и на репутации банка, и на его экономической безопасности, так как достижению устойчивого и максимально эффективного функционирования коммерческих банков является основной ее целью.

Выводы по главе 2

Таким образом, обеспечение стабильного функционирования деятельности положительно влияет на устойчивость коммерческого банка. А это, в свою очередь, немаловажные факторы, оказывающие воздействие как на деловую репутацию организации, так и на экономическую безопасность банка.

Проанализировав результаты финансово – экономического анализа и анализа репутационного риска необходимо выделить, что явным лидером по всем показателям является АО «Райффайзенбанк», это означает, что данный коммерческий банк обладает устойчивостью, соответственно экономически безопасен и защищен от внутренних и внешних угроз.

На последнем месте среди анализируемых банков по всем видам исследования - ПАО «АКБ «Абсолют Банк», что отрицательно сказывается на его репутации и на экономической безопасности банка. Необходимо разрабатывать комплекс мероприятий, направленных на достижение стабильного функционирования всех банковских процессов. Это приведет к устойчивости и надежности банка, что положительно скажется и на репутации банка и на его экономической безопасности.

3 РАЗРАБОТКА ПРЕДЛОЖЕНИЙ ПО СНИЖЕНИЮ РЕПУТАЦИОННОГО РИСКА В КОММЕРЧЕСКОМ БАНКЕ

3.1 Основные подходы и меры по минимизации риска потери деловой репутации в коммерческом банке

Необходимость управления репутационным риском в коммерческом банке обусловлена тем, что современный рынок банковских услуг характеризуется нестабильностью и возросшей конкуренцией. Данное обстоятельство в свою очередь привело к повышенному вниманию потребителей, акционеров и инвесторов, и иной заинтересованной аудитории к деятельности банковских организаций. Управление репутационным риском способствует росту устойчивости и надежности банковской деятельности, что положительно отражается на экономической безопасности коммерческого банка.

Целью управления риском потери деловой репутации выступает необходимое снижение возможных убытков, сохранение и поддержание деловой репутации банка перед клиентами, учредителями и другими связанными с банком лицами.

Совершенствование системы управления репутационным риском представляет собой совокупность непосредственно управления репутационным риском, а также организационной структуры, стратегии, политики, методик и процедур, являющихся средствами управления репутационным риском.

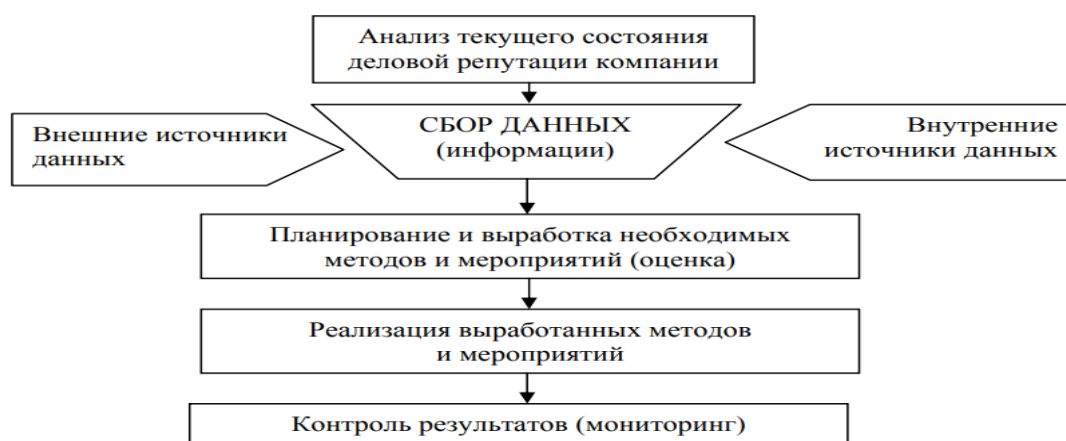


Рисунок 3.1 - Процесс управления репутационным риском

Под непосредственным управлением репутационным риском можно понимать процесс выявления, идентификации, оценки, мониторинга, контроля и ограничения уровня риска.²⁶

Комплекс мероприятий направленный на снижение репутационного риска в коммерческом банке необходимо разрабатывать в двух основных сферах деятельности организации, где как раз и возникает вероятность возникновения риска потери деловой репутации: сфера маркетинговой политики и организации обслуживания клиентов и сфера управления финансами банка. Перечень возможных мероприятий в каждой сфере представлен ниже в схеме.

²⁶ Гриффин Э. Управление репутационными рисками: стратегический подход. - М.: Альпина паблишер, 2010г. 145 с

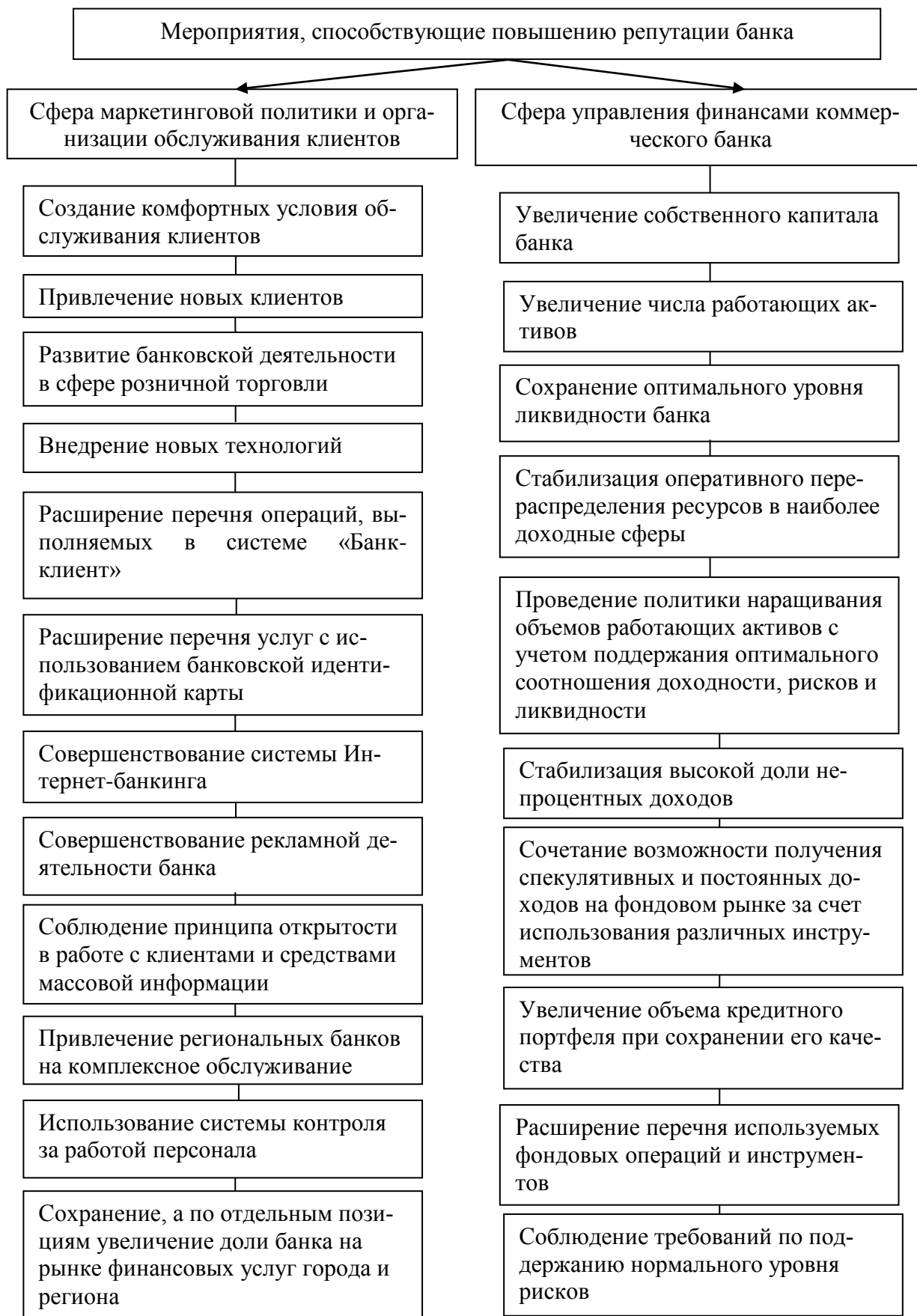


Рисунок 3.2 – Комплекс мероприятий, способствующий повышению репутации банка

Процесс создания комфортных условия для клиентов является одним из важных мероприятий для повышения уровня репутации коммерческого банка. Здесь необходимо организовать процесс обслуживания клиентов, минимизировать время обслуживания, стандартизировать услуги, расширить сеть дополнительных офисов, операционных касс и банкоматов. Для привлечения новых клиентов необходимо применить ценовые методы.

Одним из способов развития банковской деятельности является увеличение ассортимента и объема услуг, предлагаемого физическим лицам. Внедрение новых технологий также влияет на уровень репутации банка, это существенно повышает скорость и качество проведения банковских операций. Немаловажным для повышения репутации коммерческого банка является совершенствование рекламной деятельности банка, так как реклама способствует максимальному продвижению услуг банка, позволяет привлечь новых клиентов и удержать существующих, что позитивно сказывается на объемах продаж и, следовательно, на доходности коммерческого банка.

Что касается мероприятий в сфере управления финансами банка, то здесь одним из главных пунктов для снижения репутационного риска является увеличение собственного капитала банка за счет высокорентабельной работы и капитализации прибыли. Увеличить число работающих активов можно за счет сохранения конкурентных условий привлечения средств населения и предприятий. Сохранить оптимальный уровень ликвидности банка можно используя методы предварительного контроля и корректировки действий доходоприносящих подразделений и стабилизации высокой доли непроцентных доходов за счет роста объемов и расширения ассортимента предоставляемых услуг, что положительно сказывается на деловой репутации кредитной организации.

В целях обеспечения эффективности управления репутационным риском предложены основные меры, которыми должна руководствоваться кредитная организация.



Рисунок 3.3 - Меры по управлению репутационным риском

1. Выстраивание доверительных отношений с клиентами, акционерами, инвесторами и иными заинтересованными сторонами, посредством предоставления им полной и достоверной информации о кредитной организации и ее услугах.

2. Мотивация служащих является одной из мер, способствующей укреплению репутации банка, так как именно уровень банковского обслуживания способствует формированию мнения клиентов. Для этого необходимо постоянно проводить обучение персонала с целью получения новой, необходимой в работе информации.

3. Внедрение рекомендаций по управлению репутационным риском в коммерческом банке, предполагает создание внутренних документов, содержащих общие рекомендации по управлению риском и его минимизации, также наличие критериев, способствующих реагировать на возникновение угроз, приводящих к снижению репутации банка.

4. Создание системы контроля со стороны высшего руководства банка, способствующей укреплению репутации коммерческого банка, путем проведения постоянного мониторинга, как банков – конкурентов, так и всей своей филиальной сети. Это способствует улучшить качество обслуживания клиентов, следовательно, повысит свои позиции в рейтингах, что положительно скажется на уровне деловой репутации коммерческого банка.

5. Проведение обучающих мероприятий для сотрудников банка, необходимо при изменении законодательства РФ, нормативных внутрибанковских документов и документов ЦБ. Также необходимо давать возможность сотрудникам предоставлять обратную связь о проведенном обучении, так как это способствует устранению недочетов в будущем.

6. Информирование сотрудников о возможных рисках и угрозах, присущих организации, является одной из важных мер, так как, несвоевременное управление репутационными рисками может привести к финансовым потерям и потерям со стороны клиентов кредитной организации.

7. Введение мероприятий, способствующих развитию качества обслуживания клиентов, способствует росту числа клиентов. Для этого необходимо проводить анализ потребителей по предлагаемым услугам, уровню и качеству обслуживания, устраивать периодическую проверку, проводить анализ на уровень престижности кредитной организации²⁷.

Принимать участие в процессе управления риском и формировании положительной репутации банка необходимо не только руководству, службе внутреннего контроля и риск-менеджерам, но и всему персоналу в соответствии со спецификой своих должностных обязанностей. Принятие мер по совершенствованию управления риском потери деловой репутации как в рамках одной кредитной организации, так и всей банковской системы также представляются действенными и

²⁷ Ким Ю.К., Принципы управления деловой репутации в финансовом секторе.//Всероссийский специализированный журнал// «Пресс-служба», 2012, №1

необходимыми для развития и совершенствования устойчивости банковского сектора.

Таким образом, эффективная система управления репутационными рисками, как в условиях кризисных ситуаций, так и на этапе роста экономики играет важную роль в общей системе управления банковскими рисками и может оказать существенную помощь на различных этапах развития банка.

3.2 Мероприятия, направленные на снижение репутационного риска ПАО АКБ «Абсолют Банк»

По результатам проведенного исследования уровня репутационного риска среди анализируемых банков на последнем месте оказался ПАО «АКБ «Абсолют Банк». Это означает что деятельность данного банка недостаточно эффективна. Для повышения эффективности необходимо разрабатывать комплекс мероприятий, направленный на повышение репутации банка.

Для выбора комплекса мероприятий рассматриваемого банка, проанализировав результаты исследований по выявлению репутационного риска и деятельность банка в целом была составлена оценочная таблица по основным факторам, влияющим на репутационный риск анализируемого банка и матрица данных факторов, которая позволяет провести сравнение факторов по отношению к эффективности банковской деятельности.

В таблице 3.1 представлена значимость факторов, влияющих на риск, также произведена их оценка (сравнение фактического состояния факторов с идеальным). Значимость факторов ранжируется от 6 до 1, причем 6 – наиболее значимый фактор, 1 – наименее значимый. Оценка фактического состояния производится в баллах от 1 до 5 (5 - идеальное состояние, 1 – требует немедленного улучшения). Разница между идеальным и фактическим значением взвешенных баллов показывает какие факторы негативно влияют на деятельность банка, а какие позитивно. Чем выше показатель, тем значительнее он оказывает влияние на неэффективность банковской деятельности и наоборот. Результаты исследования представлены ниже в таблице.

Таблица 3.1 – Значимость факторов влияющих на репутацию ПАО АКБ «Абсолют Банк» и их оценка²⁸

Факторы, А	Значимость фактора, W	Оценка фактора, балл		Взвешенный балл, WxX		WxX1-WxX2
		X1 (идеал)	X2 (факт)	WxX1	WxX2	
Финансовое состояние банка	5	5	3	25	15	10
Тарифная политика: ставки, условия, комиссии	3	5	4	15	12	3
Клиентоориентированность	6	5	3	30	18	12
Рекламная деятельность банка	4	5	3	20	12	8
Уровень престижности банка	7	5	4	35	28	7
Филиальная сеть	1	5	4	5	4	1
Прозрачность информации	2	5	5	10	10	0

Наиболее весомым фактором, влияющим на репутацию банка, является – уровень его престижности, он занимает наивысший балл – 7, по значимости факторов.

Факторы, которые влияют на снижение уровня репутации в ПАО «АКБ «Абсолют банк» и котором необходимо уделить особое внимание являются – клиентоориентированность банка, его финансовое состояние и рекламная деятельность банка, так как, среди факторов, влияющих на уровень репутации, они имеет наивысшую разницу в баллах – 12,10 и 8. Среди факторов, реализация которых не имеет существенных отрицательных влияний на репутацию, следует выделить – прозрачность информации и филиальная сеть.

²⁸ Карлаш И.В. Факторы репутационного риска коммерческого банка// Деньги и кредит. – М.: Изд-во «Центральный банк Российской Федерации»,2017. - 38 с.

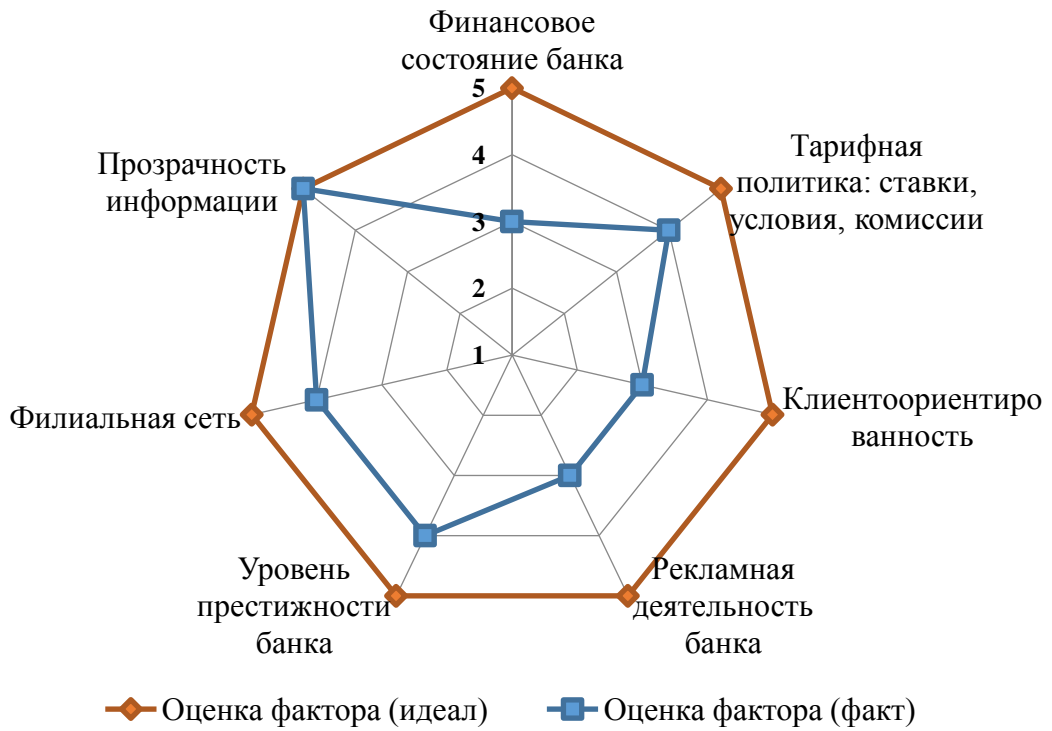


Рисунок 3.4 - Матрица оценки факторов репутационного риска ПАО АКБ

«Абсолют Банк»



Рисунок 3.5 – Матрица факторов репутационного риска ПАО АКБ «Абсолют Банк»

Таким образом, недостаточная степень проработанности взаимодействия банка с клиентами, неустойчивое финансовое состояние и слабая рекламная деятель-

ность являются факторами, которые негативно влияют как на репутацию банка, так и на его экономическую безопасность. Это и может являться причиной слабых позиций в рейтингах. Следует отметить, что деловая репутация и финансовое состояние являются взаимозависимыми, так как, хорошая репутация банка способствует привлечению новых инвесторов и соответственно получению прибыли, что приводит к положительному финансовому результату, так и устойчивое финансовое состояние банка играет важную роль в создании хорошей репутации банка, тем самым, способствует привлечению новых клиентов. Также важно выделить связь клиентоориентированности и финансового состояния банка, так как доверительные отношения с клиентами значительно влияют на конкурентоспособность банка, а значит и на стабильность доходов и прибыль. Соответственно разработав комплексы мероприятий по данным факторам, которые негативно отражаются на репутации банка, можно повысить уровень устойчивости и надежности ПАО «АКБ «Абсолют Банка». Это также положительно скажется и на его экономической безопасности, так как будут оптимизированы экономические интересы банка и его клиентов.

1. Мероприятия, направленные на улучшение финансового состояния ПАО «АКБ «Абсолют Банк»

Проанализировав финансовое состояние ПАО «АКБ «Абсолют Банк» можно сказать, что финансовая деятельность достаточно эффективна, но все - таки имеются факторы, которые негативно отражаются на репутации рассматриваемого банка. Речь идет об отрицательном финансовом результате в период с 2015 до 2017 года, включительно, который в большей степени связан с созданием резерва под возможные потери из - за банкротства корпоративных клиентов. Таким образом, банку необходимо предпринимать комплекс мер, которые будут направлены на снижение кредитного риска. Так как кредитный риск является одним из условий обеспечения финансовой устойчивости и надежности коммерческого банка, что сказывается на репутации банка, но в большей мере, на его экономической безопасности, так как кредитный риск представляет собой существенную состав-

ляющую банковских угроз, это связано с тем, что большинство банковских банкротств обусловлено невозвратом заемщиками кредитов и отсутствием научно обоснованной стратегии управления кредитным риском.

Для подтверждения кредитного риска, влияющим на результат финансовой деятельности, а в последствии и на репутацию банка, необходимо проанализировать основные показатели кредитного риска ПАО «АКБ «Абсолют Банк». К ним относятся: доля просроченных ссуд, доля резервирования на потери по ссудам и норматив размера крупных кредитных рисков – Н7. Динамика показателей кредитного риска ПАО «АКБ «Абсолют Банк» представлены ниже в таблице.

Таблица 3.2 – Динамика показателей кредитного риска ПАО «АКБ «Абсолют Банк»

Показатели \ Период, год	2013	2014	2015	2016	2017
Доля просроченных ссуд, %	2,8	2,5	1,9	5,3	3,4
Доля резервирования на потери по ссудам, %	4,9	4,9	4,6	11,3	13,6
Н7 – Норматив крупных кредитных рисков (max – 800 %)	227,3	314,1	323,9	317,9	302,1

Анализируя динамику показателей кредитного риска, можно заметить увеличение доли просроченных ссуд и доли резервирования на потери по ссудам в 2016 и 2017 годах, это как раз и подтверждает, неисполнение кредитных требований в указанные сроки части клиентов, в особенности корпоративных. В связи с этим банк создавал резервы на возможные потери по ссудам, для того чтобы снизить кредитный риск, но при этом создание резерва привело к отрицательным финансовым результатам за последние анализируемые годы.

Таким образом, для того чтобы предотвратить появление данной проблемы в дальнейшем, необходимо совершенствовать оценку кредитоспособности заемщиков, в первую очередь корпоративных клиентов, так как это важно на всех стадиях процесса кредитных взаимоотношений между кредитором и заемщиком и сопровождается детальным исследованием количественных и качественных харак-

теристик заемщика с точки зрения их влияния на класс кредитоспособности, качество обеспечения по кредиту и степень кредитного риска.

2. Совершенствование клиентоориентированной стратегии ПАО «АКБ «Абсолют Банк»

Проанализировав качественные методы оценки репутационного риска, можно сделать вывод, что на слабые результаты рейтингов ПАО «АКБ «Абсолют Банк» повлиял такой фактор, как уровень клиентоориентированности, что отрицательно сказывается на репутации банка и его экономической безопасности. Так как низкие позиции в рейтингах характеризуют банк как неустойчивую и ненадежную финансовую организацию и тем самым не оказывают положительного впечатления при выборе банка, что отрицательно отражается на финансовых результатах самого банка, а тем самым негативно влияет на его экономическую безопасность.

В подтверждение данной проблемы анализируемого банка ПАО «АКБ «Абсолют Банк» также был проведен мониторинг отзывов рассматриваемого банка. В результате чего можно сделать вывод, что большое количество негативных отзывов связано, как раз, с непроработанной стратегией клиентоориентированности.

Развитие механизма повышения эффективности, основанного на совершенствовании клиентоориентированности, необходимо в анализируемом банке, так как наиболее полное удовлетворение клиентов приведет к надежной и стабильной деятельности и значительно увеличит доходность банка. Таким образом, клиентоориентированность – это способность кредитной организации извлекать дополнительную прибыль за счет глубокого понимания и эффективного удовлетворения потребностей клиентов. Можно выделить два главных аспекта клиентоориентированности в банке: функциональный и технический аспекты. В функциональном аспекте клиентоориентированность является инструментом повышения устойчивости и прибыльности банковского бизнеса. В техническом аспекте – это система управления взаимоотношениями клиентов и банка, целью обеспечения долгосрочной лояльности клиентов. По причине неудовлетворительного обслуживания, большая часть клиентов переходит в другие банки – конкуренты, что негативно

сказывается на репутации банка. Поэтому, необходимо поднимать уровень удовлетворенности клиентов, учитывая их потребности. Управление клиентской политики необходимо для достижения стабильной работы банка, обеспечивающим высокие показатели его надежности и ликвидности. Стратегия клиентоориентированности включает в себя ряд основных мероприятий, направленных на совершенствование и поддержание качества обслуживания клиентов.



Рисунок 3.6 – Мероприятия клиентоориентированной стратегии

Особенно следует выделить проведение сегментации клиентской базы, так как с помощью данного метода происходит формирование сегментов потребительского рынка, устойчивых по своим объединяющим признакам и обладающих набором выраженных характеристик для успешного позиционирования услуг. Сам процесс сегментирования подразумевает разделение клиентской базы на юридические и физические лица.

Юридические лица	Физические лица
<ul style="list-style-type: none"> • Крупные корпорации - предприятия и организации большого масштаба деятельности*, потребности в финансовом сервисе которых специфичны и сложны • Средние компании - предприятия и организации среднего масштаба деятельности, потребности в финансовом сервисе которых отличаются от стандартных, но обслуживание которых менее ресурсоемко по сравнению с предыдущей категорией • Малый бизнес - малые предприятия и организации, индивидуальные предприниматели, потребности в финансовом сервисе которых стандартны и схожи с потребностями верхнего сегмента розничного сектора, а поведение легко предсказуемо 	<ul style="list-style-type: none"> • Крупные частные клиенты - частные лица с доходами заметно выше среднего уровня, которым необходимы специальные по сравнению с другими сегментами финансовые продукты, а также взаимоотношения с персонально выделенным менеджером банка • Состоятельные клиенты - частные лица с состоянием и доходами выше среднего уровня, которым необходимо качественное высокотехнологичное обслуживание и которые следят за инновациями в банковской сфере • Массовые клиенты - частные лица с небольшим / средним состоянием и средним доходом, потребности в финансовом сервисе которых стандартны и нересурсоемки • Клиенты нижнего уровня - частные лица с минимальным состоянием или без него и доходами ниже среднего уровня, потребности которых в банковском обслуживании ограничиваются услугами с минимальной стоимостью

Рисунок 3.7 – Сегментирование клиентской базы

* Масштаб деятельности целесообразно определять исходя из масштаба деятельности самого банка, вклада каждого конкретного клиента в объем доходов банка от обслуживания клиентской базы и того, какую долю операции этого клиента занимают в общем объеме клиентских операций в банке

Ниже представлена наглядная схема соотношения доходности и стоимости обслуживания клиента.

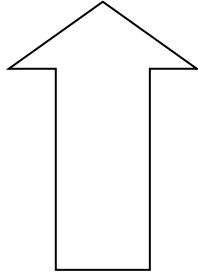
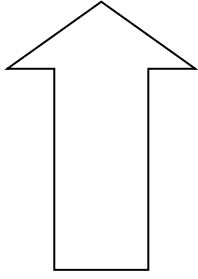
Физические лица	Доходность	Стоимость обслуживания	Юридические лица
Крупные частные клиенты	<i>высокая</i>	<i>высокая</i>	Крупные корпорации
Состоятельные клиенты			Средние компании
Массовые клиенты			Малый бизнес
Клиенты нижнего уровня			
			<i>низкая</i>

Рисунок 3.8 - Соотношение доходности и стоимости обслуживания на клиента

Таким образом, для того чтобы учитывать потребности каждого из перечисленных сегментов клиентской базы и обеспечивать оптимальное соотношение между стоимостью обслуживания и удельной доходностью на одного клиента, целесообразно выделить три универсальные модели обслуживания клиентов, которые могут легко модифицироваться и адаптироваться под специфические условия работы банка.

Таблица 3.3 – Характеристика универсальных моделей обслуживания клиентов

Вид модели обслуживания клиентов	Характеристика модели
Персональное обслуживание	Наиболее затратная и трудоемкая модель обслуживания, которая подразумевает использование высококлассных специалистов, персонально взаимодействующих с клиентом, путем анализа и прогноза его индивидуальных потребностей в финансовых услугах.
Управление целевыми компаниями	Данный вид модели характеризуется обслуживанием, нацеленным на определенные сегменты фактической или потенциальной клиентской базы. Каждый из предлагаемых комплексов услуг четко структурирован в соответствии с наиболее распространенными потребностями клиентской группы. Кампании по реализации комплексных услуг менее затратные, нежели методы, описанные в предыдущей модели обслуживания.
Реагирующая модель	В рамках данного вида модели не осуществляется формирование пакетных услуг, так как клиенты сами выбирают отдельные финансовые продукты из предлагаемого банком ассортимента. Ассортимент услуг формируется банком исходя из стандартных (массовых) финансовых продуктов, реализация которых так же не является затратной.

Следует отметить, что не все модели применимы ко всем категориям клиентов. Ниже представлена таблица соответствия моделей обслуживания определенным категориям клиентов, где значение «+» означает, что модель применима, «-» неприменима, «+/-»

Таблица 3.4 - Применимость моделей обслуживания

Категории клиентов	Модели обслуживания		
	персональное обслуживание	управление целевыми кампаниями	реагирующая
Крупные корпорации	+	+/-	-
Средний бизнес	+	+/-	-
Малый бизнес	-	+	+/-
Крупные частные клиенты	+	+/-	-
Состоятельные клиенты	+/-	+	-
Массовые клиенты	-	+	+/-
Клиенты нижнего уровня	-	-	+

Таким образом, внедрение в работу ПАО «АКБ «Абсолют Банк» универсальных сегментационных моделей позволит банку четко систематизировать деятельность по обслуживанию клиентов. Следовательно, это приведет к повышению качества обслуживания клиентов, за счет более точного фокусирования на финансовых потребностях отдельных групп клиентов, и значительно снизит расходы банка, за счет стандартизации и тиражирования большинства услуг. Также, приняв на вооружение предложенный подход и подготовив технологическую базу для его реализации, ПАО «АКБ «Абсолют Банк» получит ряд конкурентных преимуществ — оперативность реагирования, стандартизацию бизнес-процессов, активный и оптимально сбалансированный в зависимости от потребностей клиента ассортимент финансовых продуктов и т.п., гарантированно окупающих впоследствии первоначальные затраты и обеспечивающих прочное положение банка на современном рынке финансовых продуктов.

3. Совершенствование рекламной деятельности ПАО «АКБ «Абсолют Банк»

Особое влияние на репутацию любого коммерческого банка оказывает эффективная рекламная деятельность кредитной организации. При проведении анализа деятельности «Абсолют Банка», одним из способов улучшения репутации банка является совершенствование рекламной кампании, так как она способствует представлению банковских продуктов, а тем самым ведет к увеличению объема продаж и улучшает показатели рентабельности.

Для того чтобы предложить мероприятия, направленные на совершенствование рекламной деятельности ПАО «АКБ «Абсолют Банк», необходимо провести анализ затрат на рекламу кредитной организации.

Таблица 3.5 – Затраты ПАО «АКБ «Абсолют Банк» на рекламу за 2013 - 2018 гг., млн.руб.

Показатель	Год					Темп прироста, %				
	2013	2014	2015	2016	2017	2014/ 2013	2015/ 2014	2016/ 2015	2017/ 2016	2017/ 2013
Общие затраты на рекламу	195	161	157	155	204	-17,44	-2,48	-1,27	31,61	4,62

На основании данных таблицы можно сделать вывод, что в 2017 году затраты ПАО «АКБ «Абсолют Банк» на рекламу, по сравнению с 2013 годом, увеличились на 4,6 % и составили 204 млн. руб. Однако в 2014 году наблюдается существенное снижение затрат на рекламу. Относительно 2013 года, в 2014 году произошло сокращение затрат на 17 %.

Для воздействия на клиентов ПАО «АКБ «Абсолют Банк» использует различные каналы коммуникаций, к ним относятся: пресса, радио, ТВ, наружная реклама, интернет, спонсорство. Ниже представлена таблица, отражающая распределение затрат по основным медиа - носителям ПАО «АКБ «Абсолют Банк» за 2013 – 2017 гг., млн. руб.

Таблица 3.6 – Распределение затрат ПАО «АКБ «Абсолют Банк» по медиа – носителям за 2013 – 2017 гг., млн. руб.

Показатель	Затраты									
	2013	Уд. вес, %	2014	Уд. вес, %	2015	Уд. вес, %	2016	Уд. вес, %	2017	Уд. вес, %
Пресса	28,3	14,5	26,2	16,3	22,1	14,1	21,5	13,9	27,5	13,5
Радио	10,1	5,2	15,1	9,4	12,4	7,9	12,4	8,0	15,1	7,4
ТВ	111,5	57,2	75,5	46,9	79,3	50,5	74,7	48,2	101,8	49,9
Наружная реклама	37,1	19,0	34,3	21,3	30,1	19,2	29,3	18,9	35,9	17,6
Интернет	5,9	3,0	3,4	2,1	6,6	4,2	6,5	4,2	9,0	4,4
Спонсорство	2,1	1,1	6,5	4,0	6,4	4,1	10,5	6,8	14,7	7,2
Всего	195,0	100,0	161,0	100,0	157,0	100,0	155,0	100,0	204,0	100,0

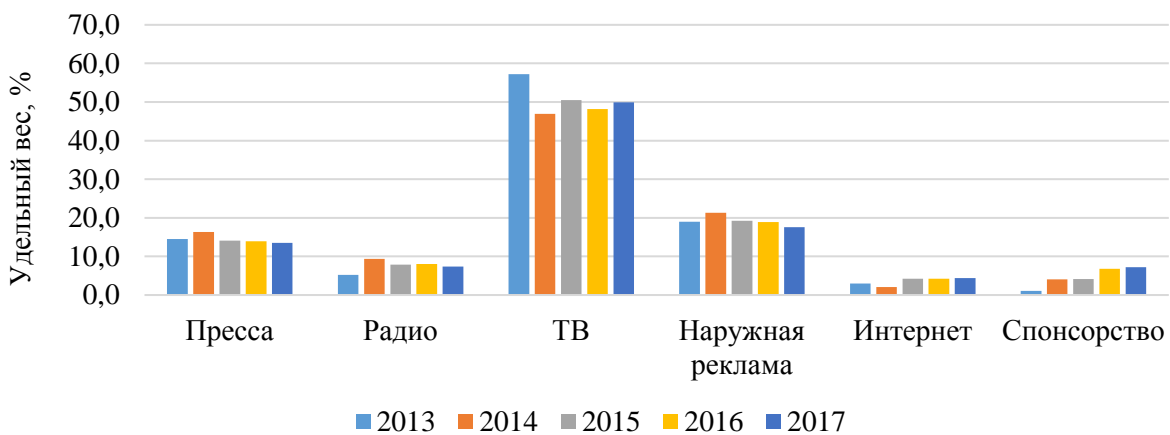


Рисунок 3.9 – Структура затрат ПАО «АКБ «Абсолют Банк» по медиа - носителям

За анализируемый период наибольший удельный вес в структуре затрат на рекламу занимают затраты на ТВ, удельный вес которых на 2017 год составляет 49,9 % и затраты на наружную рекламу, удельный вес которых, также на 2017 год составляет 17,6 %. Следует отметить, что наименьший удельный вес затрат составляет на интернет - рекламу, которая на сегодняшний день является самым эффективным видом рекламы, в связи с широким охватом целевой аудитории.

Таким образом, на основании проведенной оценки рекламной деятельности ПАО «АКБ «Абсолют Банк» можно сделать вывод о том, что банк расходует значительную сумму денежных средств на размещение рекламы по медиа - носителям, которые потеряли свою актуальность. Для того, чтобы повысить эффективность рекламной деятельности, ПАО «АКБ «Абсолют Банк» необходимо переориентировать размещение рекламы в сеть Интернет.

Таким образом, ПАО «АКБ «Абсолют Банк» расходует значительную часть денежных средств для размещения рекламных роликов на ТВ, а также для изготовления наружной рекламы. Поскольку данные виды рекламы довольно дорогостоящие, необходимо сократить расходы на рекламу по данным статьям и основной упор сделать на размещение рекламы в сети Интернет, так как интернет - реклама довольно перспективное средство для привлечения клиентов. Планируется сократить расходы на размещение ТВ-рекламы на 70%, на размещение наружной

рекламы на 40%, вместе с тем увеличить финансирование интернет-рекламы, в соответствии с запланированными мероприятиями.

При расчете затрат на размещение интернет-рекламы взята средняя стоимость по каждому виду рекламы, так как рекламной деятельностью занимается головной офис ПАО «АКБ «Абсолют Банк», а стоимость варьируется в зависимости от региона, в котором будет размещаться реклама. Рекламный бюджет, с учетом данных мероприятий представлен ниже в таблице.

Таблица 3.7 – Планируемые затраты ПАО «АКБ «Абсолют Банк» на интернет – рекламу, млн. руб.

Вид рекламы	Затраты	Уд. вес, %
Контекстная реклама	0,8	5,5
Баннерная реклама	1,2	8,2
Интернет PR	2,3	15,8
Медийная реклама	2,2	15,1
Реклама в блогах	1,4	9,6
Реклама в социальных сетях	4,3	29,5
Direct - mail	2,4	16,4
Итого	14,6	100,0

Таким образом, на основании таблицы, можно проследить увеличение затрат на размещение рекламы с 9 до 14,6 млн. руб. Наибольшее внимание следует уделить рекламе в социальных сетях, так как в настоящее время они предоставляют максимальный охват целевой аудитории.

Таблица 3.8 – Планируемый рекламный бюджет ПАО «АКБ «Абсолют Банк» на 2018 год, с учетом рекламного бюджета 2017 года, млн. руб.

Показатель	Затраты			
	2017	Уд. вес, %	2018	Уд. вес, %
Пресса	27,5	13,5	27,5	22,2
Радио	15,1	7,4	15,1	12,2
ТВ	101,8	49,9	30,5	24,6
Наружная реклама	35,9	17,6	21,5	17,4
Интернет	9,0	4,4	14,6	11,8
Спонсорство	14,7	7,2	14,7	11,9
Всего	204,0	100,0	123,9	100,0

Общие затраты на рекламу планируется сократить на 80,1 млн. руб., за счет таких статей как ТВ и наружная реклама. Их доля в общем объеме затрат равна 24,6 и 17,4 соответственно. Доля затрат на интернет – рекламу возрастет с 4,4 % до 11,8 %. Следовательно, разработав новый бюджет на 2018г. Удалось снизить расходы на неэффективные виды рекламы.

В связи с предлагаемыми мероприятиями, а также по среднеотраслевому показателю, планируется увеличение чистой прибыли от 3% до 7%. Таким образом, по прогнозному значению минимально и максимально возможная чистая прибыль в 2018 г. составит:

- 4 247 млн. руб. * 3 % = - 4 120 млн. руб.

- 4 247 млн. руб. * 7 % = - 3 950 млн. руб.

Таким образом, можно сделать вывод, что ПАО «АКБ «Абсолют Банк», оптимизировав затраты на неэффективные виды рекламы и направив больше средств на размещение рекламы в сети Интернет, увеличит объем чистой прибыли как минимум на 3% до – 4 120 млн. руб. за год, а как максимум на 7% до – 3 950 млн. руб. за год.

Применив данные комплексы рекомендаций, ПАО «АКБ «Абсолют Банк» существенно повысит свои позиции в рейтингах, что позитивно скажется на репутации рассматриваемого банка. Анализируемый банк будет иметь конкурентные преимущества, которые являются основой стабильной прибыльной деятельности. От этих качеств как раз зависит и экономическая безопасность банка, так как она напрямую связана с экономической эффективностью организации.

Выводы по главе 3

Для минимизации репутационного риска ПАО «АКБ «Абсолют банк» были предложены мероприятия по факторам, которые оказывают негативное воздействие на устойчивость и надежность банка, тем самым характеризуя банк экономически небезопасным. К таким факторам относятся: неустойчивое финансовое состояние, возникшее в связи с высоким кредитным риском, недостаточная степень проработанности взаимодействия банка с клиентами.

Данные рекомендации позволят ПАО «АКБ «Абсолют Банк» существенно повысить свои позиции в рейтинге, что позитивно скажется на его репутации и экономической безопасности банка.

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

Экономическая безопасность банковского сектора государства является одним из важнейших условий безопасности ее экономической системы, прежде всего за счет своего ключевого положения в обеспечении развития экономики и активного участия в перераспределении финансовых ресурсов между предприятиями реальных отраслей экономики и обеспечения финансовыми услугами граждан государства.

В основу деструктивных процессов, оказывающих негативное воздействие на деятельность коммерческого банка, входят банковские риски, которые могут содержать реальную угрозу экономической безопасности не только самого банка, но и всего государства. Особое место среди рисков рассматриваемой группы занимает репутационный риск, т.к. данный вид риска постоянно сопутствует абсолютно всем процессам, протекающим в банковской деятельности. Деловая репутация самым непосредственным образом оказывает влияние на устойчивость банка, а тем самым способствует поддержанию экономической безопасности кредитной организации.

Репутационный риск (риск потери деловой репутации) – это риск возникновения у кредитной организации убытков вследствие неблагоприятного восприятия имиджа банка клиентами, контрагентами, акционерами (участниками), деловыми партнерами, регулирующими органами и прочее. Классификация репутационного риска достаточно обширна и включает множество факторов, по которым можно выделить виды риска. На репутацию коммерческого банка также оказывает влияние множество факторов, которые можно сгруппировать в зависимости от сферы, объекта, времени возникновения. Оценивая репутационный риск коммерческого банка, необходимо принимать во внимание как качественные, так и количественные методы. В первом случае в аудит репутации входят социологический опрос определенных групп целевой аудитории (клиенты, сотрудники, партнеры и др.). Во втором случае применяются способы определения величины или стоимости деловой репутации. Также необходимым методом исследования уровня репу-

тационного риска является - анализ финансовой деятельности коммерческого банка, т.к. это результирующая всех других составляющих, ее высокий уровень предопределяется успешностью действий по другим составляющим. Проведя исследование анализируемых коммерческих банков на наличие репутационного риска, необходимо выделить, что явным лидером по всем показателям является АО «Райффайзенбанк», это означает, что данный коммерческий банк обладает надежностью и устойчивостью, соответственно экономически безопасен и защищен от внутренних и внешних угроз. На последнем месте среди анализируемых банков по всем видам исследования - ПАО «АКБ «Абсолют Банк», что отрицательно сказывается на его репутации и на экономической безопасности банка. Для минимизации репутационного риска ПАО «АКБ «Абсолют банк» были предложены мероприятия по факторам, которые оказывают негативное воздействие на устойчивость и надежность банка, тем самым характеризуя банк экономически небезопасным. К таким факторам относятся: неустойчивое финансовое состояние, возникшее в связи с высоким кредитным риском, и недостаточная степень проработанности взаимодействия банка с клиентами и ПАО «АКБ «Абсолют Банк». Для улучшения финансового состояния, необходимо улучшать кредитную политику, тщательнее проводить оценку заемщиков, для повышения качества обслуживания клиента, необходимо проводить сегментацию потребителей банковских услуг, также внедрять бизнес – технологии работы с клиентами, проводить регулярный мониторинг качества обслуживания, совершенствовать рекламную деятельность банка.

Данные рекомендации позволят ПАО «АКБ «Абсолют Банк» существенно повысить свои позиции в рейтинге, что позитивно скажется на его репутации и экономической безопасности банка.

БИБЛИОГРАФИЧЕСКИЙ СПИСОК

1 Постановление Правительства Российской Федерации от 21.12.2011 г. № 1080 «Об инвестировании временно свободных средств государственной корпорации, государственной компании» (в редакции Постановления Правительства РФ от 18.04.2012 № 314)

2 Приказ Министерства финансов Российской Федерации от 17.02.2012 г. № 26н «Об определении минимального значения рейтинга кредитоспособности, присваиваемого национальными рейтинговыми агентствами в целях реализации правил инвестирования временно свободных средств государственной корпорации, государственной компании»

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

4 Международные соглашения Базельского комитета по банковскому надзору Б2 «Об управлении рисками и стандартизации финансовых активов», 2004

5 Акатьева М.Д. Репутационный риск: оценка современного теоретико – понятийного аппарата / Акатьева М.Д. // Научный журнал Международный бухгалтерский учет. Москва – 2015. – № 20 (362)

6 Андрианова Е.П. Особенности управления деловой репутацией коммерческого банка / Е.П. Андрианова, А.А. Баранников // Научный журнал КубГАУ. – 2013. – №87(03)

7 Бахметьева Е.С. Совершенствование клиентоориентированной стратегии банка на основе создания фонда маркетинговой информации//Научный журнал КубГАУ, 2015 № 72(08)

8 Бурланков, С.П. Репутационные риски предприятий сферы обслуживания и оказания транспортных услуг / С.П. Бурланков, И.Е. Ильина, О.Г. Родина // Современные проблемы науки и образования. – 2011. – №6

- 9 Гамза, В.А. Противоправные посягательства на нематериальные активы: организация защиты деловой репутации банка / В.А. Гамза, И.Б. Ткачук // Управление в кредитной организации. – 2006. – № 1. – С. 91-97
- 10 Графова И.Л., Емельянов Р.А. «Экономическая безопасность коммерческого банка как элемента банковской системы страны». - Москва - 2016
- 11 Гриффин Э. Управление репутационными рисками: стратегический подход. - М.: Альпина паблишер, 2010. - 145 с
- 12 Ким, Ю.К. Репутационные риски в сфере банковских услуг / Ю.К. Ким // Человеческий капитал и профессиональное образование. – 2014. – №2 (10)
- 13 Козлова Н.П. Особенности формирования деловой репутации современной компании: монография. - Москва: Дашков и К°, 2014. - 375 с.
- 14 Куницын И.И. «Управление репутационными рисками коммерческих банков», диссертация на соискание ученой степени кандидата экономических наук. - Ставрополь, 2017. – 213 с.
- 15 Меда Н.С., Управление репутационным риском банка/ Н.С.Меда/ Банковская система в условиях глобализации финансовых рынков: Черкаси, 2012
- 16 Пестриков, С.А. Совершенствование управления репутационными рисками организации: автореф. дис. канд. экономических наук: 08.00.05 / Сергей Анатольевич Пестриков. – Екатеринбург, 2011. – 26 с.
- 17 Савина, Т.С. Управление деловой репутацией компании: контроль риска снижения (потери) / Т.С. Савина // Вестник Новгородского государственного университета. – 2013. – №74. – Т.1. – С. 57-61
- 18 Организация деятельности коммерческого банка/ под редакцией Тагирбекова К.Р. – М.: Весь мир. – 2014. – 848 с.
- 19 Ханафиева, С. Риск летального исхода / С. Ханафиева // ЭкспертУрал. – 2007. – № 47. – С. 37
- 20 Карлаш И.В. Факторы репутационного риска коммерческого банка// Деньги и кредит. – М.: Изд-во «Центральный банк Российской Федерации», 2017. - 38 с.

21 Ярлыков С.Ю. «Последствия нарушения кредитными организациями законодательства в области противодействия легализации (отмыванию) доходов, полученных преступным путем, и финансирования терроризма»//Финансы и кредит/. – М.: ООО «Издательский дом финансы и кредит», 2014. - 59 с.

22 Интернет – портал «Управление рисками в России» - // URL.<http://www.risk-manage.ru/>; Интернет – портал «Русское общество управления рисками «РусРиск» - // URL. <http://rrms.ru/>

23 Медиарейтинг российских банков на 01.01.2018 - <http://www.banki.ru/news/research/?id=10244849>

24 Народный рейтинг банков - <http://www.banki.ru/services/responses/>

25 Финансовый рейтинг банков - <http://www.banki.ru/banks/ratings/>

26 Опрос для клиентов российских банков «Я выбираю банк» - <https://bankdirect.pro/banki/>

27 Игнатьева, С. Лучше предупредить, чем бороться с последствиями / С. Игнатьева// Эксперт Online - <http://expert.ru/ural/2007/47/ignateva/>

ПРИЛОЖЕНИЕ А

Таблица А.1- Сравнительная таблица понятия «Репутационный риск»

Автор	Определение
Монографии	
Э. Гриффин, «Управление репутационными рисками. Стратегических подход», 2009 - 240с.	Репутационный риск - реальная или потенциальная угроза организации - угроза, которую, «если ее не контролировать должным образом, способна привести к губительному для репутации кризису».
А. Заман «Репутационный риск. Управление в целях создания стоимости», 2008 – 416 с.	Репутационный риск - «результат сравнения, производимого заинтересованными сторонами между тем, как компания и ее служащие должны вести себя согласно ожиданиям, и тем, как они ведут себя в действительности».
Задорожко Дарья Сергеевна, «Современные подходы к оценке репутационного риска», 2013	Репутационный риск – это совокупность рисков, возникающих в результате деятельности компании и связанных с неудачным использованием бренда, некачественным производством товаров и услуг, неисполнением соответствующих законов, а также с ущербом, причиненным ее репутации, который угрожает в долгосрочном плане доверию, проявляемому к компании клиентами, служащими, акционерами, регулирующими органами, партнерами и другими заинтересованными субъектами
Т.С. Савина «Управление деловой репутацией компании: контроль риска снижения (потери), 2013	Репутационный риск - возможность полной или частичной утраты деловой репутации компании вследствие действия различных внешних и внутренних факторов, что влечет за собой уменьшение или полную потерю стоимости репутационных активов, а также финансовый ущерб (в виде убытков или недополученной прибыли) и/или падение ликвидности компании
Нормативные документы	
Письмо ЦБ РФ от 23 июня 2004 г. № 70-Т “О типичных банковских рисках”	Риск потери деловой репутации кредитной организации (репутационный риск) - риск возникновения у кредитной организации убытков в результате уменьшения числа клиентов (контрагентов) вследствие формирования в обществе негативного представления о финансовой устойчивости кредитной организации, качестве оказываемых ею услуг или характере деятельности в целом.

Продолжение таблицы А.1

Автор	Определение
Нормативные документы	
<p>Письмо ЦБ РФ от 23 июня 2004 г. № 70-Т “О типичных банковских рисках”</p>	<p>Деловая репутация кредитной организации – качественная оценка участниками гражданского оборота деятельности кредитной организации, а также действий ее реальных владельцев, аффилированных лиц, дочерних и зависимых организаций; Риск потери деловой репутации кредитной организации (репутационный риск) – риск возникновения у кредитной организации убытков вследствие влияния определенных факторов.</p>

ПРИЛОЖЕНИЕ Б

Таблица Б.1 – Сравнительная таблица по основным вкладам анализируемых банков

Наименование банка	Наименование вклада	Ставка в год, %	Срок вклада, дни
АО "Райффайзенбанк"	«Динамичный (повышенная ставка)» Вклад до востребования	4,59	365
	«Динамичный»	4,59	365
	«Выгодный»	4,08	366
	«Личный выбор»	3,87	366
	«Свобода действий»	3,60	365
	«Целевой» Вклад до востребования	3,56	365
	« На каждый день» Вклад до востребования	2,19	365
АО «Тинькофф банк»	«СмартВклад (повышенная ставка)» +0,5% за безналичный перевод	7,21	335
	«Накопительный счет» Вклад до востребования	6,17	365
	«СмартВклад» +0,5% за безналичный перевод	6,17	365
ПАО "Росбанк"	«Премнум 150 лет надежности»	6,10	365
	«150 лет надежности (с промокодом)»	6,00	365
	«Премнум 150 лет надежности (% ежемесячно)»	5,90	365
	«150 лет надежности (онлайн)»	5,60	365
	«150 лет надежности»	5,50	365
	«Премнум пополняемый»	5,33	365
	«Пополняемый (онлайн)»	5,12	365
	«Пополняемый»	5,01	365
	«Управляемый (онлайн)»	4,60	365
	«Управляемый»	4,50	365
	«До востребования»	0,01	365
ПАО "АК БАРС"	«Просто накопить»	6,55	365
	«Просто преумножить»	5,65	365
	«Просто управлять»	5,55	365
	«До востребования»	0,10	365
ПАО "АКБ "Абсолют Банк"	«Абсолютный максимум»	7,05	367
	«До востребования»	0,01	365

Таблица Б.2 - Сравнительная таблица по основным потребительским кредитам анализируемых банков

Наименование банка	Наименование кредита	Ставка, %	Сумма	Срок
АО "Райффайзен-банк"	«Персональный»	От 9,99	90 000 – 2 000 000 руб.	до 5 лет
	«На рефинансирование»	От 9,99	90 000 – 2 000 000 руб.	До 5 лет
	«Нецелевой по залог имеющегося жилья»	От 11,99	500 000 – 9 000 000 руб.	До 15 лет
	«На рефинансирование (под залог)»	От 11,99	От 500 000 руб.	До 15 лет
АО «Тинькофф банк»	«Наличными за 5 минут»	От 12,00	50 000 – 1 000 000 руб.	До 3 лет
	«Наличными»	От 12,00	50 000 – 1 000 000 руб.	До 3 лет
	«Под залог недвижимости»	От 12,64	От 300 000 руб.	До 20 лет
	«Под залог»	От 12,64	От 300 000 руб.	До 20 лет
ПАО "Росбанк"	«Рефинансирование»	От 13,50	50 000 – 3 000 000 руб.	До 5 лет
	«Большие деньги»	От 14,00	300 000 - 3 000 000 руб.	До 5 лет
	«просто деньги»	От 16,00	50 000 – 3 000 000 руб.	До 5 лет
ПАО "АК БАРС"	«Под залог недвижимости»	От 12,50	300 000 – 3 000 000 руб.	До 15 лет
	«Рефинансирование»	От 13,90	100 000 – 1 000 000 руб.	До 7 лет
	«Потребительский (под поручительство)»	От 14,20	50 000 – 3 000 000 руб.	До 7 лет
	«Потребительский»	От 14,50	50 000 – 1 000 000 руб.	До 7 лет
ПАО "АКБ "Абсолют Банк"	«Перспектива»	От 13,65	500 000 – 15 000 000 руб.	До 15 лет
	«Наличными»	От 17,90	50 000 – 1 000 000 руб.	До 5 лет
	«Наличными с поручителем»	От 17,90	600 001 – 1 000 000 руб.	До 5 лет

Таблица Б.3 – Сравнительная таблица по основным программам ипотечного кредитования анализируемых банков

Наименование банка	Наименование программы	Ставка, %	Платеж
АО "Райффайзен-банк"	«Квартира в новостройке»	9,25	32 021 руб./мес.
	«Квартира на вторичном рынке»	9,50	32 363 руб./мес.
	«Недвижимость под залог имеющегося жилья»	9,50	32 363 руб./мес.
	«Рефинансирование»	9,50	32 363 руб./мес.
	«Коттедж на вторичном рынке»	12,75	36 984 руб./мес.
АО «Тинькофф банк»	«Первичный рынок»	9,00	31 681 руб. /мес.
	«Вторичный рынок»	9,20	31 953 руб./мес.
	«Рефинансирование»	9,20	31 953 руб./мес.
	«Загородный дом»	9,25	32 021 руб./мес.
ПАО "Росбанк"	«Ипотека на квартиру или долю»	8,25	-
	«Ипотека на комнату»	8,75	-
	«Квартира в новостройке»	8,25	-
	«Строительство дома»	8,25	-
	«Покупка дома»	9,75	-
ПАО "АК БАРС"	«Перспектива»	9,50	32 363 руб. / мес.
	«Мегаполис»	9,80	32 776 руб. / мес.
	«Рефинансирование»	9,90	32 914 руб./ мес.
	«Семейная с господдержкой»	10,25	33 396 руб./ мес.
	«Комфорт»	11,80	35 600 руб./мес.
	«АК БАРС - Бизнес»	14,50	39 605 руб./мес.
ПАО "АКБ "Абсолют Банк"	«Выгодная»	10,00	33 052 руб./мес.
	«Готовое жилье»	10,25	33 400 руб./мес.
	«Новостройки»	10,25	33 400 руб./мес.
	«Рефинансирование»	10,75	34 102 руб./мес.
	«Коммерческая недвижимость»	13,25	37 724 руб./мес.

ПРИЛОЖЕНИЕ В

Таблица В.1 –Международное рейтинговое агентство «Moody’s Investors Service»

Рейтинг	Значение
Aaa	Минимальный кредитный риск.
Aa1	Очень низкий кредитный риск.
Aa2	Очень низкий кредитный риск.
Aa3	Очень низкий кредитный риск.
A3	Низкий кредитный риск.
Baa1	Умеренный кредитный риск.
Baa2	Умеренный кредитный риск.
Ba1	Существенный кредитный риск.
Ba2	Существенный кредитный риск.
Ba3	Существенный кредитный риск.
B1	Высокий кредитный риск.
B2	Высокий кредитный риск.
B3	Высокий кредитный риск.
Saa1	Очень высокий кредитный риск.
Saa2	Очень высокий кредитный риск.
Saa3	Очень высокий кредитный риск.
Ca	Дефолт, либо близкое к дефолтному состояние.
C	Дефолт.
отозван	Рейтинг был отозван и больше не поддерживается агентством.

Таблица В.2 –Кредитное рейтинговое агентство «ЭкспертРа»

Категория	Уровень	Определение
AAA	ruAAA	Объект рейтинга характеризуется максимальным уровнем кредитоспособности/финансовой надежности/финансовой устойчивости. Наивысший уровень кредитоспособности/финансовой надежности/финансовой устойчивости по национальной шкале для Российской Федерации, по мнению Агентства.
AA	ruAA+	Высокий уровень кредитоспособности/финансовой надежности/финансовой устойчивости по сравнению с другими объектами рейтинга в Российской Федерации, который лишь незначительно ниже, чем у объектов рейтинга в рейтинговой категории ruAAA.
	ruAA	
	ruAA-	
A	ruA+	Умеренно высокий уровень кредитоспособности/финансовой надежности/финансовой устойчивости по сравнению с другими объектами рейтинга в Российской Федерации, однако присутствует некоторая чувствительность к воздействию негативных изменений экономической конъюнктуры.
	ruA	
	ruA-	

Продолжение таблицы В.2

Категория	Уровень	Определение
BBB	ruBBB+	Умеренный уровень кредитоспособности/финансовой надежности/финансовой устойчивости по сравнению с другими объектами рейтинга в Российской Федерации, при этом присутствует более высокая чувствительность к воздействию негативных изменений экономической конъюнктуры, чем у объектов рейтинга в рейтинговой категории ruA.
	ruBBB	
	ruBBB-	
BB	ruBB+	Умеренно низкий уровень кредитоспособности/финансовой надежности/финансовой устойчивости по сравнению с другими объектами рейтинга в Российской Федерации. Присутствует высокая чувствительность к воздействию негативных изменений экономической конъюнктуры.
	ruBB	
	ruBB-	
B	ruB+	Низкий уровень кредитоспособности/финансовой надежности/финансовой устойчивости по сравнению с другими объектами рейтинга в Российской Федерации. В настоящее время сохраняется возможность исполнения финансовых обязательств в срок и в полном объеме, однако при этом запас прочности ограничен. Способность выполнять обязательства является уязвимой в случае ухудшения экономической конъюнктуры.
	ruB	
	ruB-	
CCC	ruCCC	Очень низкий уровень кредитоспособности/финансовой надежности/финансовой устойчивости по сравнению с другими объектами рейтинга в Российской Федерации. Существует значительная вероятность невыполнения объектом рейтинга своих финансовых обязательств уже в краткосрочной перспективе.
CC	ruCC	Очень низкий уровень кредитоспособности/финансовой надежности/финансовой устойчивости по сравнению с другими объектами рейтинга в Российской Федерации. Существует повышенная вероятность невыполнения объектом рейтинга своих финансовых обязательств уже в краткосрочной перспективе.
C	ruC	Очень низкий уровень кредитоспособности/финансовой надежности/финансовой устойчивости по сравнению с другими объектами рейтинга в Российской Федерации. Существует очень высокая вероятность невыполнения объектом рейтинга своих финансовых обязательств уже в краткосрочной перспективе. Своевременное выполнение финансовых обязательств крайне маловероятно.
RD	ruRD	Объект рейтинга находится под надзором органов государственного регулирования, которые могут определять приоритетность одних обязательств перед другими. При этом дефолт Агентством не зафиксирован.
D	ruD	Объект рейтинга находится в состоянии дефолта.

ПРИЛОЖЕНИЕ Г

КАФЕДРА «ЭКОНОМИЧЕСКАЯ БЕЗОПАСНОСТЬ»

Репутационные риски в системе экономической безопасности коммерческого банка

ВЫПОЛНИЛА: ЧИСЛОВА А.Н.,
ВШЭУ - 503

РУКОВОДИТЕЛЬ: ДОВБИЙ И.П.,
Д.Э.Н. ДОЦЕНТ

ЦЕЛЬ, ОБЪЕКТ, ПРЕДМЕТ И ЗАДАЧИ ИССЛЕДОВАНИЯ

Цель: оценка репутационного риска и его влияния на экономическую безопасность коммерческих банков, а также разработка рекомендации по минимизации риска

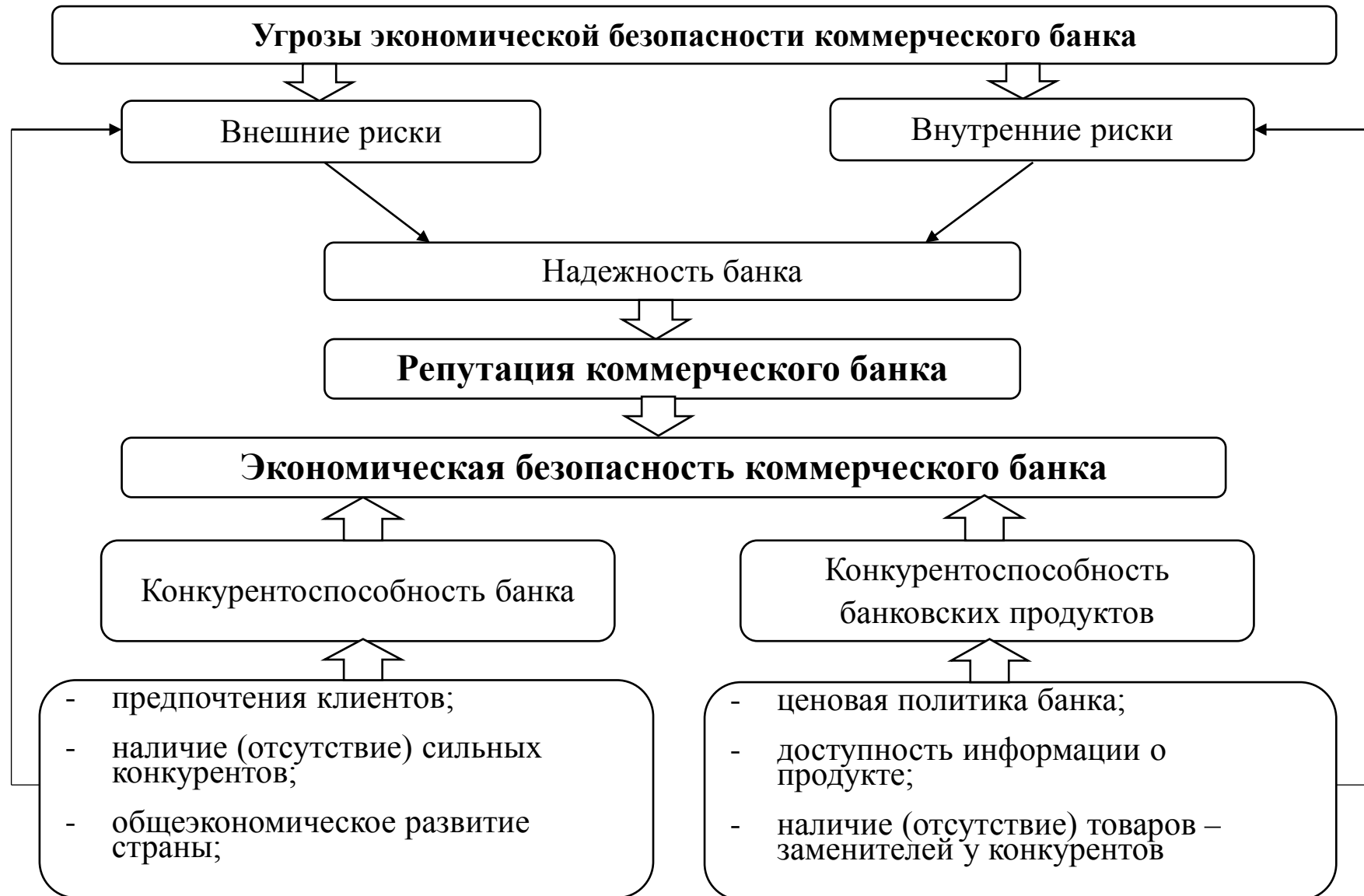
Объект: репутационный риск в системе экономической безопасности коммерческих банков

Предмет: поддержание устойчивости и надежности деятельности коммерческого банка путем управления репутационным риском

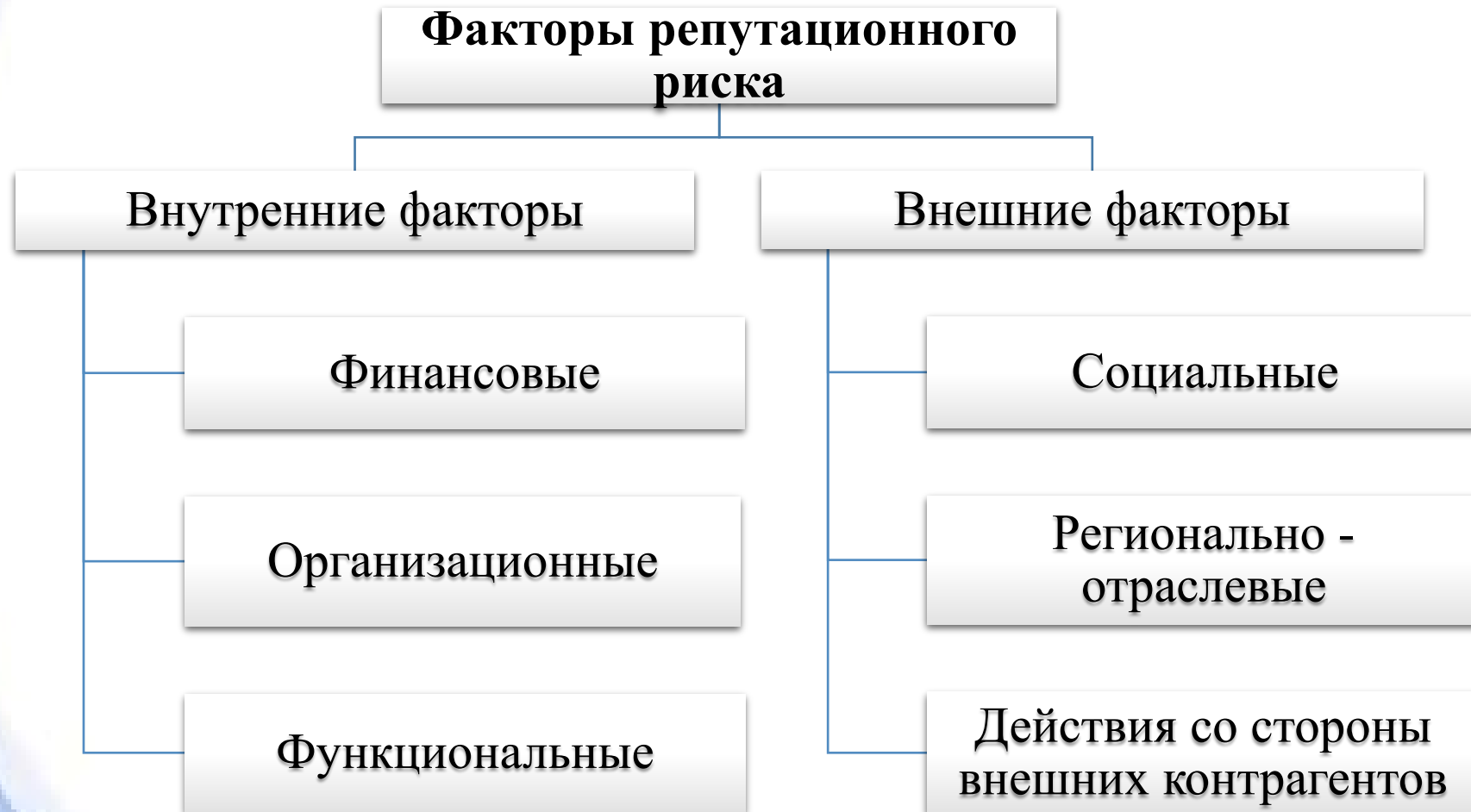
Задачи:

- Раскрыть понятие «Репутационный риск» банка и выявить его влияние на экономическую безопасность коммерческого банка
- Представить общую классификацию факторов, влияющих на повышение репутационного риска коммерческого банка
- Охарактеризовать текущий уровень репутационного риска представленных коммерческих банков
- Разработать комплекс мероприятий, направленный на минимизацию репутационного риска в коммерческом банке

ВЛИЯНИЕ РЕПУТАЦИОННОГО РИСКА НА ЭКОНОМИЧЕСКУЮ БЕЗОПАСНОСТЬ КОММЕРЧЕСКОГО БАНКА



Репутационный риск (риск потери деловой репутации) – это риск возникновения у кредитной организации убытков вследствие неблагоприятного восприятия имиджа банка клиентами, контрагентами, акционерами (участниками), деловыми партнерами, регулирующими органами и прочее.

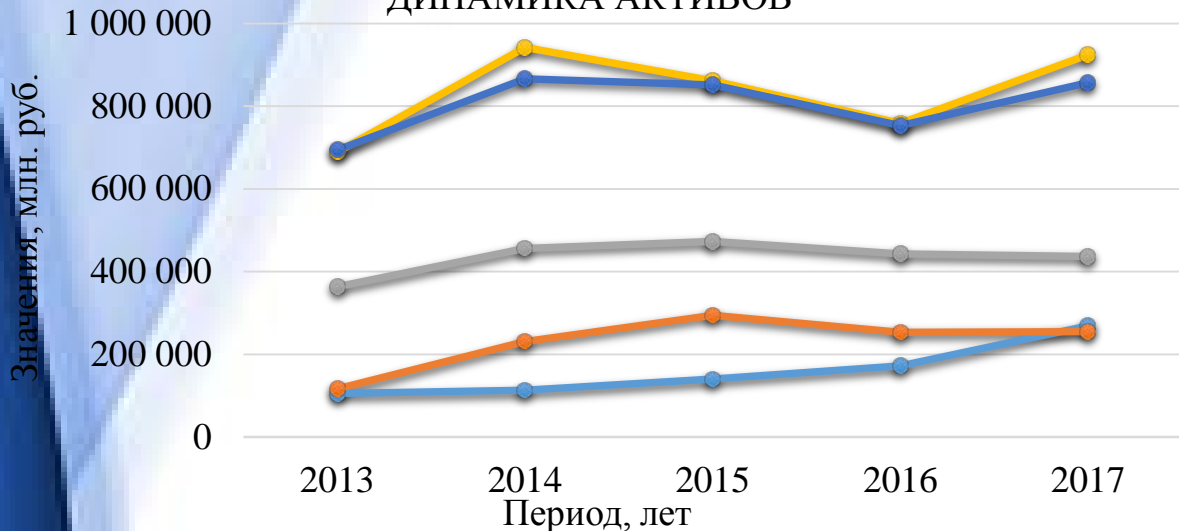


МЕТОДЫ ОЦЕНКИ РЕПУТАЦИОННОГО РИСКА В КОММЕРЧЕСКОМ БАНКЕ

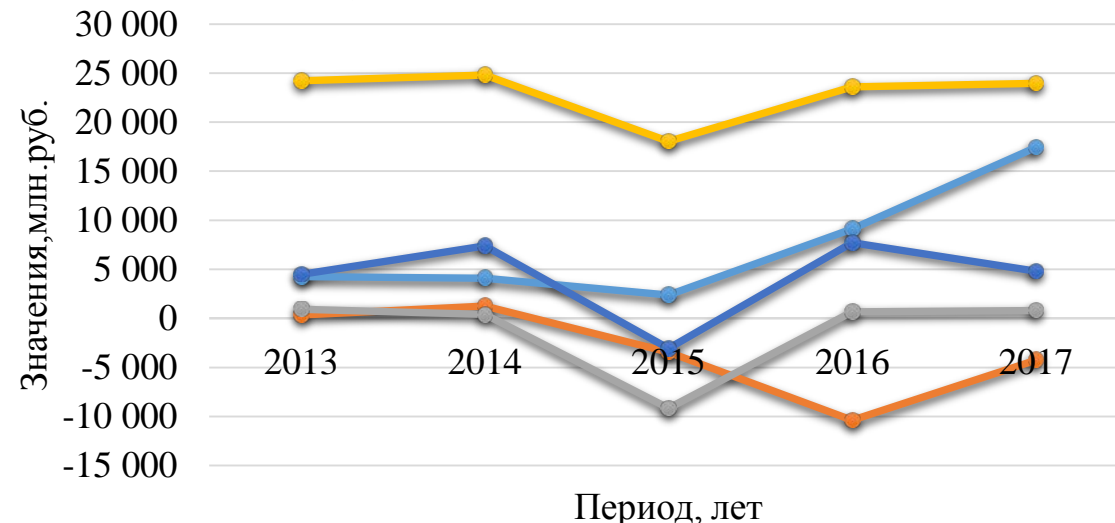


АНАЛИЗ ФИНАНСОВО – ЭКОНОМИЧЕСКОГО СОСТОЯНИЯ АНАЛИЗИРУЕМЫХ КОММЕРЧЕСКИХ БАНКОВ

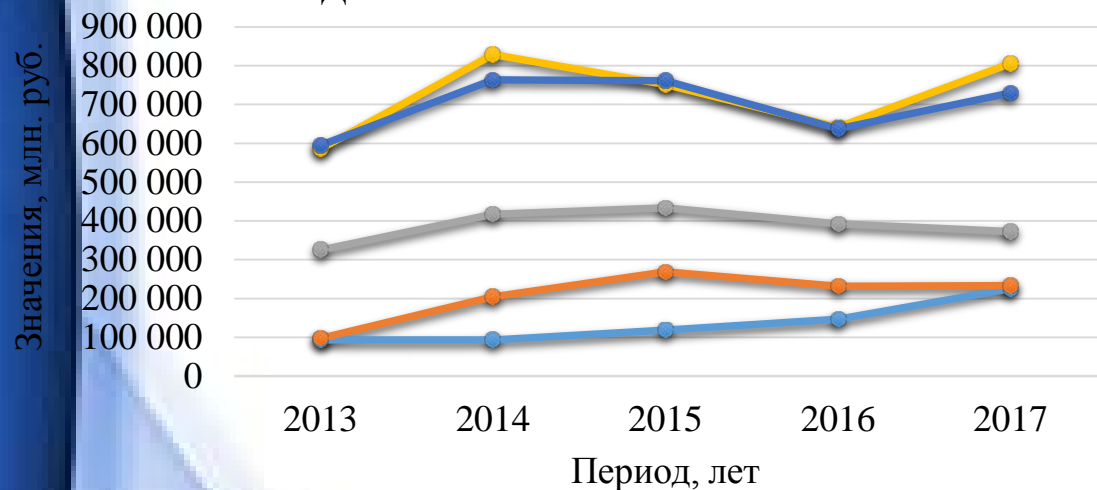
ДИНАМИКА АКТИВОВ



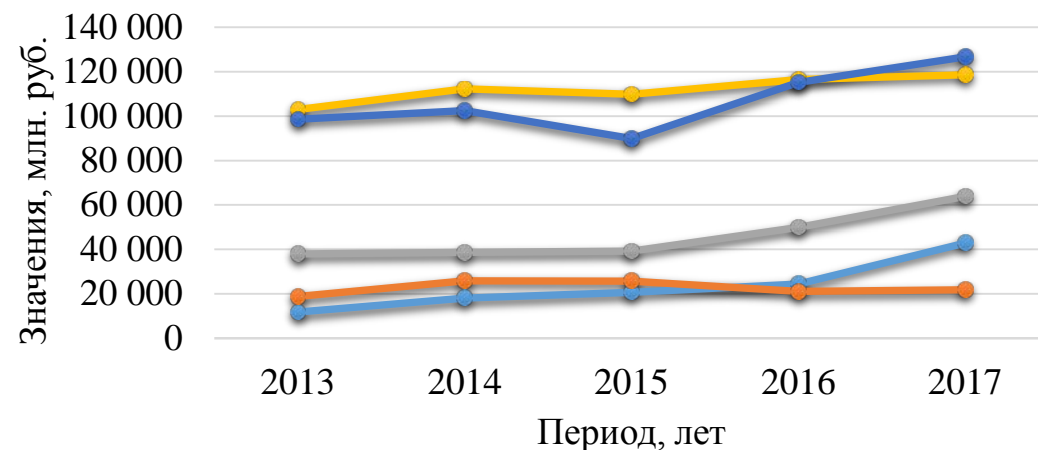
ДИНАМИКА ЧИСТОЙ ПРИБЫЛИ



ДИНАМИКА ОБЯЗАТЕЛЬСТВ



ДИНАМИКА ИСТОЧНИКОВ СОБСТВЕННЫХ СРЕДСТВ



— АО "Тинькофф Банк"

— ПАО "Росбанк"

— ПАО "АКБ "Абсолют Банк"

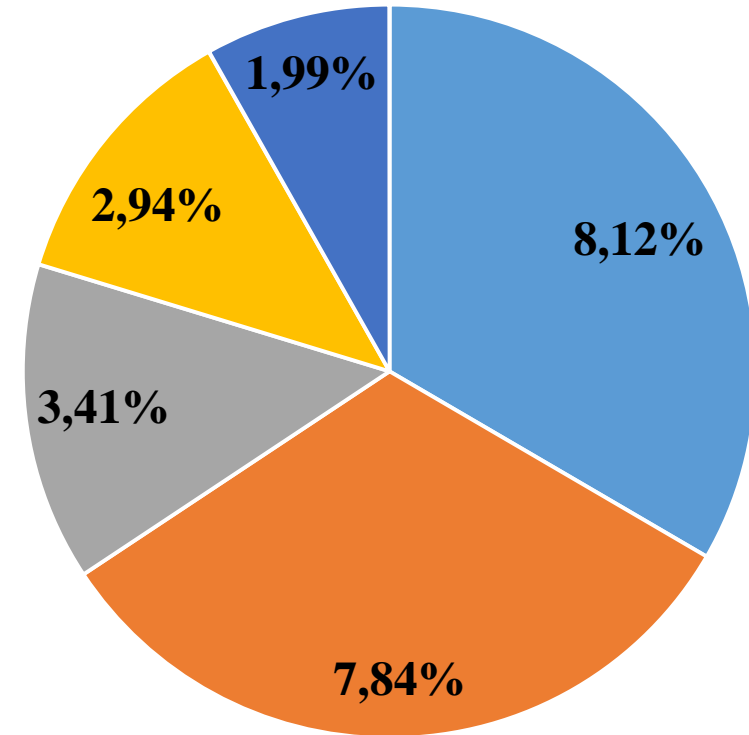
— АО «Райффайзенбанк»

— ПАО «АК БАРС» Банк

ОЦЕНКА РЕПУТАЦИОННОГО РИСКА РАССМАТРИВАЕМЫХ КОММЕРЧЕСКИХ БАНКОВ МЕТОДОМ СОЦИОЛОГИЧЕСКИХ ОПРОСОВ

КЛИЕНТСКИЙ ОПРОС «Я ВЫБИРАЮ БАНК»

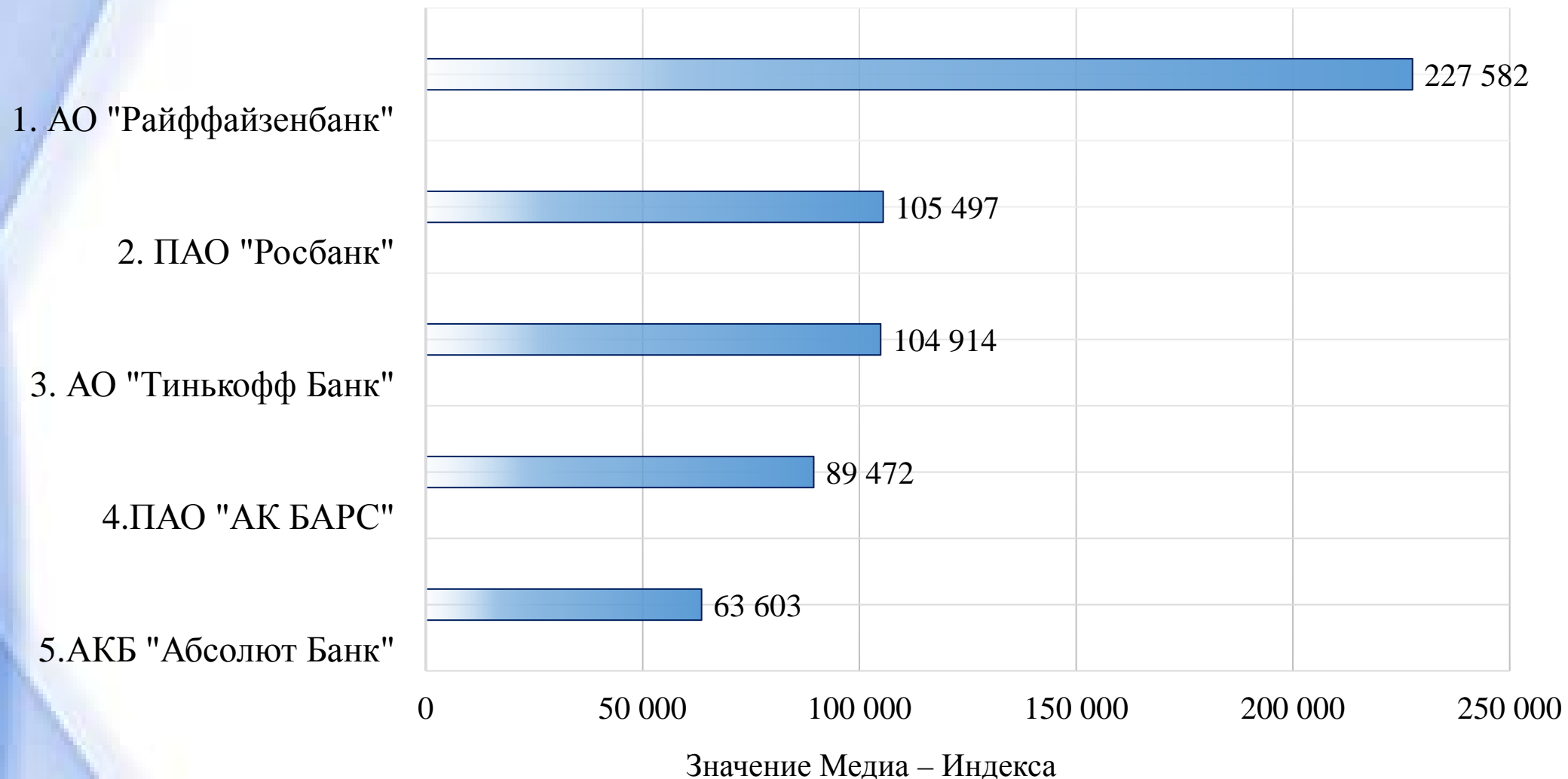
Критерии оценки
Месторасположение/ график работы
Скорость обслуживания
Компетентность сотрудников
Ставки по вкладам
Ставки по кредитам
Поддержка клиента по телефону
Сайт и приложение банка
Банк меня не обманул
Банк решил мою проблему
Я рекомендую этот банк



- ПАО "АК БАРС"
- ПАО "Тинькофф Банк"
- ПАО "Росбанк"
- АО "Райффайзенбанк"
- ПАО "АКБ "Абсолют банк"

ОЦЕНКА РЕПУТАЦИОННОГО РИСКА РАССМАТРИВАЕМЫХ КОММЕРЧЕСКИХ БАНКОВ РЕКОМЕНДАТЕЛЬНЫМ МЕТОДОМ

АНАЛИЗ ЭФФЕКТИВНОСТИ PR – КМПАНИЙ



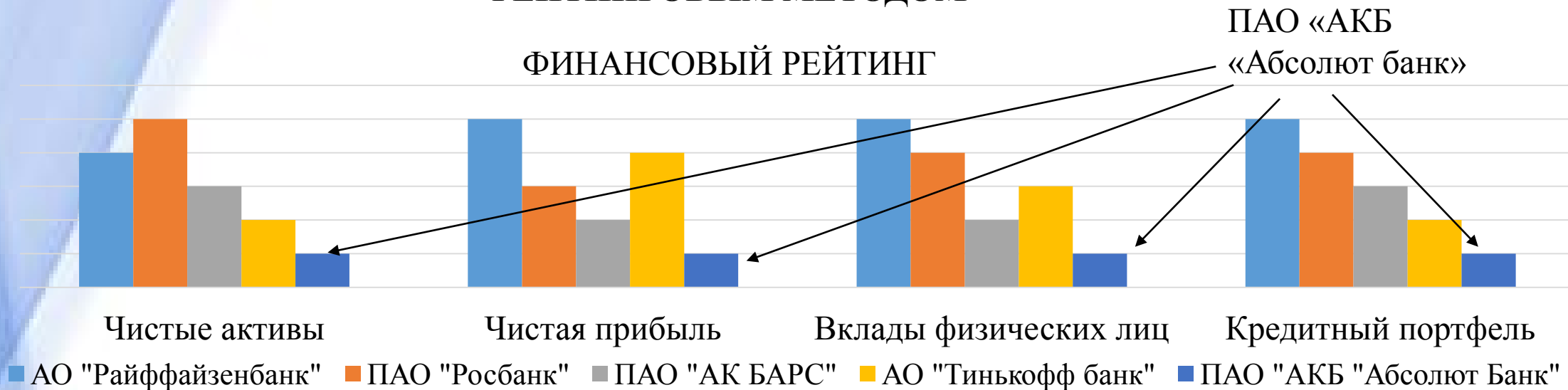
ОЦЕНКА РЕПУТАЦИОННОГО РИСКА РАССМАТРИВАЕМЫХ КОММЕРЧЕСКИХ БАНКОВ РЕЙТИНГОВЫМ МЕТОДОМ

НАРОДНЫЙ РЕЙТИНГ

Место	Наименование банка	Рейтинг	Средняя оценка	Зачтено отзывов		Решено проблем	Ответов банка
				всего	за 365 дней		
1	АО "Тинькофф Банк"	59,0	3,29	4 788 из 18 530	1 264 из 5 276	767	18 509
2	ПАО «АКБ «Абсолют Банк»	38,0	2,77	674 из 1326	58 из 171	54	1136
3	АО «Райффайзенба нк»	33,1	2,09	3 186 из 6 534	476 из 1 346	399	4 292
4	ПАО «Росбанк»	33,0	1,71	2 177 из 4 510	488 из 1 177	360	3816
5	ПАО «АК БАРС»	21,3	1,74	269 из 656	79 из 218	30	387

ОЦЕНКА РЕПУТАЦИОННОГО РИСКА РАССМАТРИВАЕМЫХ КОММЕРЧЕСКИХ БАНКОВ РЕЙТИНГОВЫМ МЕТОДОМ

ФИНАНСОВЫЙ РЕЙТИНГ



КРЕДИТНЫЙ РЕЙТИНГ

Наименование кредитного рейтинга	АО «Райффайзенбанк»	ПАО "Росбанк"	ПАО "АК БАРС"	АО "Тинькофф Банк"	ПАО "АКБ "Абсолют Банк"
Moody's	Ba2 ●	Ba2 ●	B2 ●	B1 ●	B1 ↓
Fitch Ratings	BBB - ●	BBB ↑	отозван	BB - ●	B + ●
ЭкспертРА	ruAAA ●	ruAAA ●	ruA - ●	отозван	ruBBB - ●

↑ – прогноз позитивный; ● – прогноз стабильный; ↓ – прогноз негативный; «отозван» – в данный момент кредитный рейтинг не установлен.

ОЦЕНКА РЕПУТАЦИОННОГО РИСКА РАССМАТРИВАЕМЫХ КОММЕРЧЕСКИХ БАНКОВ РЕЙТИНГОВЫМ МЕТОДОМ

РЕЙТИНГ ПОКАЗАТЕЛЕЙ ВЛИЯЮЩИХ НА РЕПУТАЦИОННЫЙ РИСК

Наименование показателя	АО "Райффайзен банк"	ПАО "Росбанк"	АО "Тинькофф Банк"	ПАО "АК БАРС"	ПАО «АКБ «Абсолют Банк»
Срок существования	22	25	12	25	25
Входит в перечень системно значимых кредитных организаций (да/нет)	да	да	нет	нет	нет
Отзывы клиентов: всего положительные /отрицательные	4692	3220	11991	484	957
	1254/3438	743/2477	7738/4253	126/358	415/542
Доверие населения (+/-)	+	+	+	+	+
Доверие бизнеса (+/-)	+	+	+	+	-
Участие в деятельности по противодействию легализации доходов, полученных преступным путем с 01.01.2017 - 01.01.2018 (да/нет)	да	да	да	да	да

ОЦЕНКА РЕПУТАЦИОННОГО РИСКА РАССМАТРИВАЕМЫХ КОММЕРЧЕСКИХ БАНКОВ РЕЙТИНГОВЫМ МЕТОДОМ

РЕЙТИНГОВАЯ МОДЕЛЬ ОЦЕНКИ ДЕЛОВОЙ РЕПУТАЦИИ

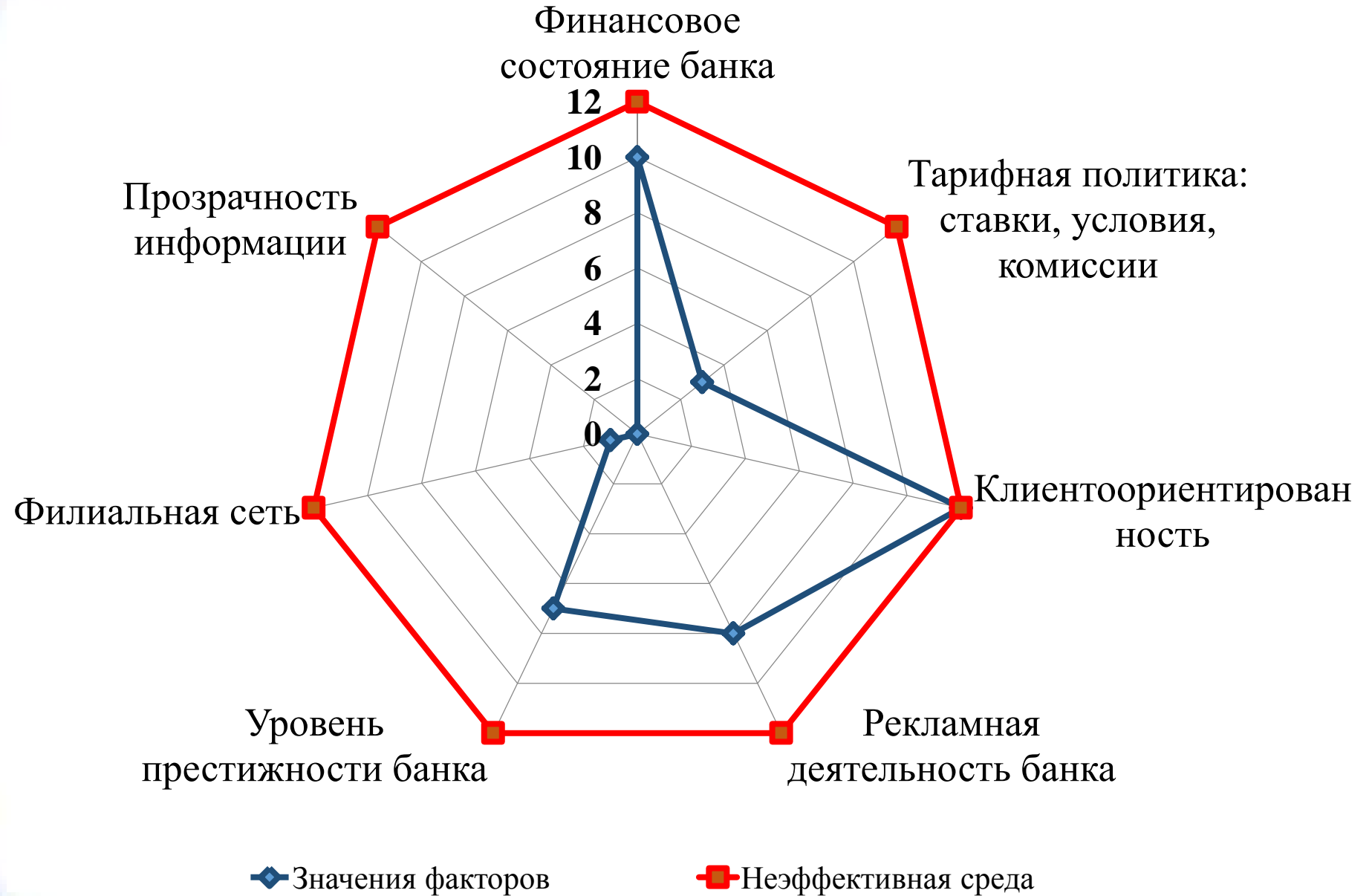


Место в рейтинговой модели	Кредитная организация	Суммарный балл
1	АО «Райффайзенбанк»	12,5
1	ПАО «Росбанк»	12,5
2	АО «Тинькофф Банк»	9
3	ПАО «АК БАРС»	8
4	ПАО «АКБ «Абсолют Банк»	7

РЕЗУЛЬТИРУЮЩАЯ ТАБЛИЦА ОЦЕНКИ РЕПУТАЦИОННОГО РИСКА АНАЛИЗИРУЕМЫХ КОММЕРЧЕСКИХ БАНКОВ

Вид исследования	1 место	2 место	3 место	4 место	5 место
Финансово - экономическое состояние	АО "Райффайзенбанк"	ПАО "Росбанк"	АО "Тинькофф Банк"	ПАО "АК БАРС"	ПАО "АКБ "Абсолют Банк"
Социальный опрос	ПАО "АК БАРС"	АО "Тинькофф Банк"	ПАО "Росбанк"	АО "Райффайзенбанк"	ПАО "АКБ "Абсолют Банк"
"Медиа - Индекс"	АО "Райффайзенбанк"	ПАО "Росбанк"	АО "Тинькофф Банк"	ПАО "АК БАРС"	ПАО "АКБ "Абсолют Банк"
Народный рейтинг	АО "Тинькофф Банк"	ПАО "АКБ "Абсолют Банк"	АО "Райффайзенбанк"	ПАО "Росбанк"	ПАО "АК БАРС"
Финансовый рейтинг	АО "Райффайзенбанк"	ПАО "Росбанк"	АО "Тинькофф Банк"	ПАО "АК БАРС"	ПАО "АКБ "Абсолют Банк"
Рейтинг показателей влияющих на деловую репутацию	АО "Райффайзенбанк"	ПАО "Росбанк"	АО "Тинькофф Банк"	ПАО "АК БАРС"	ПАО "АКБ "Абсолют Банк"
Модель оценки репутационного риска	АО "Райффайзенбанк"	ПАО "Росбанк"	АО "Тинькофф Банк"	ПАО "АК БАРС"	ПАО "АКБ "Абсолют Банк"

РЕПУТАЦИОННЫЙ ПРОФИЛЬ ПАО «АКБ «АБСОЛЮТ БАНК»

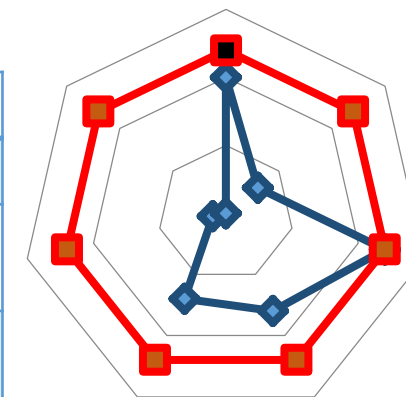


УЛУЧШЕНИЕ ФИНАНСОВОГО СОСТОЯНИЯ ПАО АКБ «АБСОЛЮТ БАНК»

Финансовое состояние
банка

Динамика показателей кредитного риска ПАО «АКБ «Абсолют Банк»

Показатели	Период, год				
	2013	2014	2015	2016	2017
Доля просроченных ссуд, %	2,8	2,5	1,9	5,3	3,4
Доля резервирования на потери по ссудам, %	4,9	4,9	4,6	11,3	13,6
Н7 – Норматив крупных кредитных рисков (max – 800 %)	227,3	314,1	323,9	317,9	302,1

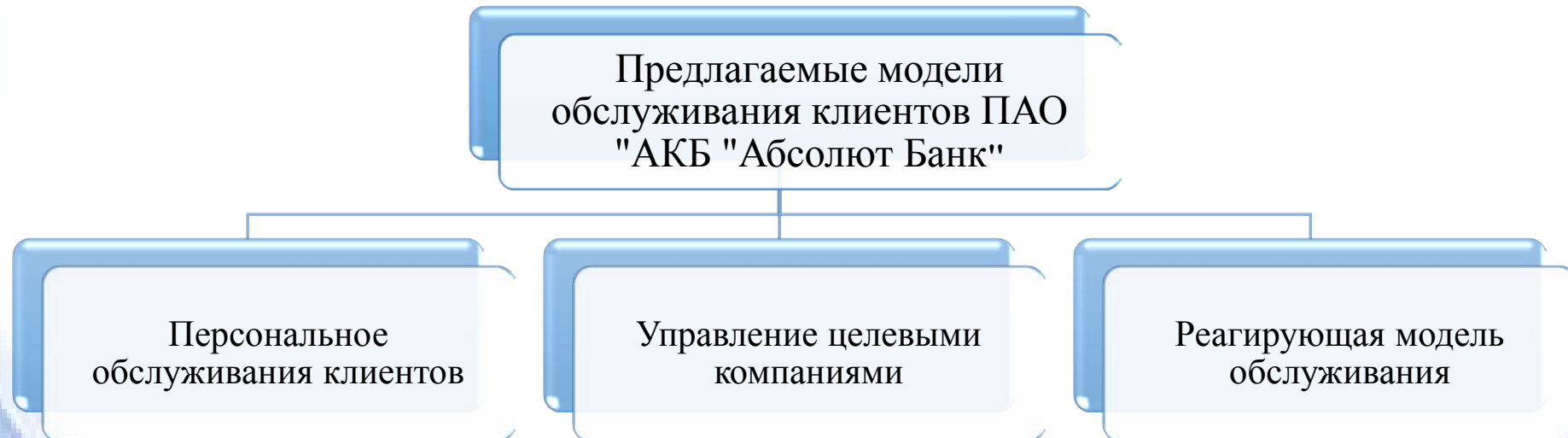
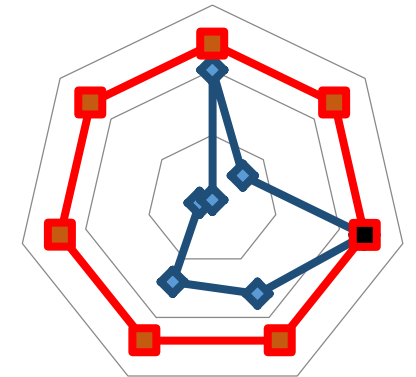


Для улучшения финансового состояния ПАО «АКБ «Абсолют Банк», необходимо совершенствовать оценку платежеспособности корпоративных клиентов

СОВЕРШЕНСТВОВАНИЕ КЛИЕНТООРИЕНТИРОВАННОЙ СТРАТЕГИИ

Физические лица	Доходность	Стоимость обслуживания	Юридические лица
Крупные частные клиенты	высокая  низкая	высокая  низкая	Крупные корпорации
Состоятельные клиенты			Средние компании
Массовые клиенты			Малый бизнес
Клиенты нижнего уровня			

Клиентоориентированность

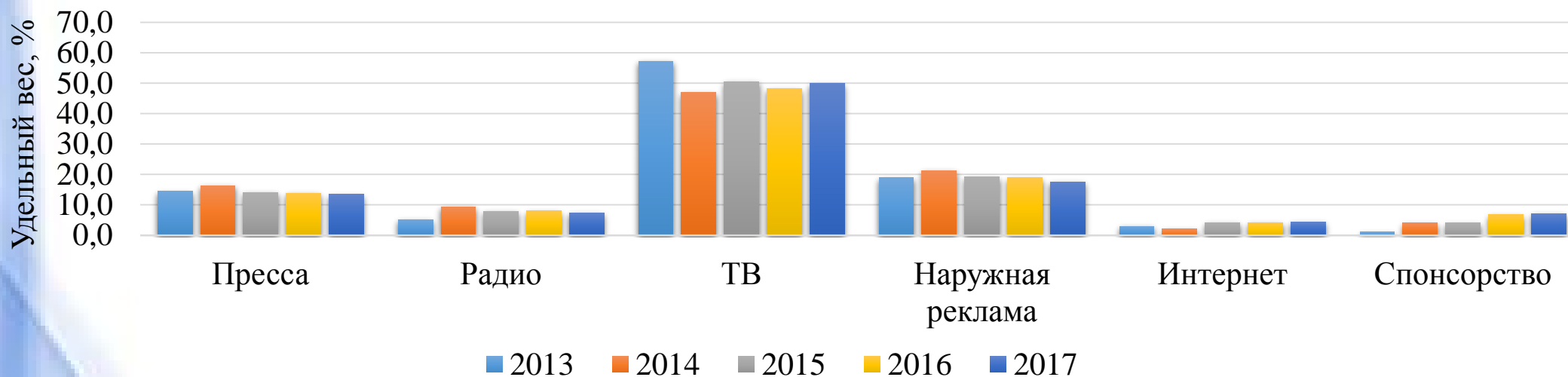
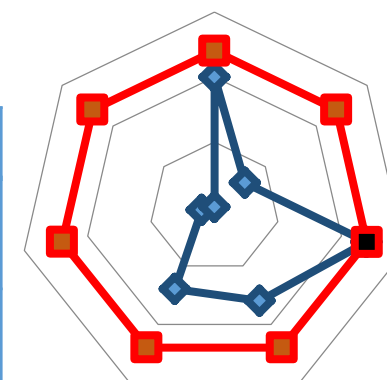


МОДЕРНИЗАЦИЯ РЕКЛАМНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ПАО «АКБ «АБСОЛЮТ БАНК»

Рекламная
деятельность банка

Затраты ПАО «АКБ «Абсолют Банк» на рекламу за 2013 - 2018 гг., млн. руб.

Показатель	Год					Темп прироста, %				
	2013	2014	2015	2016	2017	2014/ 2013	2015/ 2014	2016/ 2015	2017/ 2016	2017/ 2013
Общие затраты на рекламу	195	161	157	155	204	-17,44	-2,48	-1,27	31,61	4,62



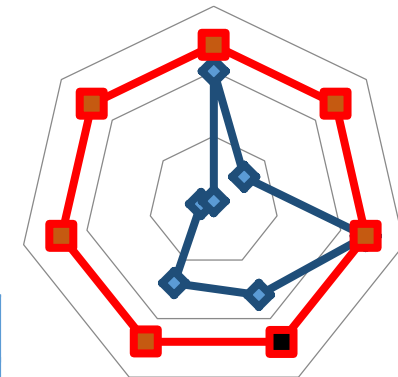
Структура затрат ПАО «АКБ «Абсолют Банк» по медиа – носителям

МОДЕРНИЗАЦИЯ РЕКЛАМНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ПАО «АКБ «АБСОЛЮТ БАНК»

Рекламная
деятельность банка

Планируемое распределение затрат на рекламу ПАО «АКБ «Абсолют Банк» на 2018 год, с учетом распределения затрат на рекламу за 2017 года, млн. руб.

Показатель	Затраты			
	2017	Уд. вес, %	2018	Уд. вес, %
Пресса	27,5	13,5	27,5	22,2
Радио	15,1	7,4	15,1	12,2
ТВ	101,8	49,9	30,5	24,6
Наружная реклама	35,9	17,6	21,5	17,4
Интернет	9,0	4,4	14,6	11,8
Спонсорство	14,7	7,2	14,7	11,9
Всего	204,0	100,0	123,9	100,0



Спасибо за внимание!