

Анализ социальной успешности клиента как условие управления рисками

Уральский банк Сбербанка России, наряду с кредитованием реального сектора экономики Уральского региона, больше десяти лет кредитует так называемых физических лиц, в основном – работающее население. Сегодня это население Свердловской, Челябинской и Курганской областей, а также республики Башкортостан.

Управление нефинансовыми рисками понимается аналитическими службами предприятия как тщательно проработанный симбиоз современной компьютерной технологии «Data mining» и специальной технологии информационно-аналитической работы.

На практическом уровне в основу управления нефинансовыми рисками положен принцип «восстановления доверия». Этот принцип последовательно реализуется при изучении кредитной заявки, а также всех сопровождающих документов получателя кредита (анкет, ксерокопий паспортов, справок о доходах, документов, подтверждающих целевое использование денежных средств и т. д.).

Принцип «восстановления доверия» предусматривает детальное изучение всей доступной банку информации о клиенте. Банк изучает ролевое поведение заемщика и его поручителей, обращая особое внимание на их действия в нестандартных ситуациях. К примеру, при Lie-диагностике (диагностике лживого поведения) весьма полезна информация о месте работы, указанная при получении страхового медицинского полиса, смене места регистрации, встречах с инспекторами ГАИ. Lie-диагностика распространяется и на анкету, самостоятельно заполненную заемщиком перед получением кредита.

Изучение учредительских связей дополняется изучением зарегистрированной собственности заемщика. Прежде всего, наличия у него движимого и недвижимого имущества. Причем, имущество изучается не столько для оценки возможного залога, сколько для составления так называемого профиля социальной успешности. Построение такого профиля из всей собранной мозаики данных предусматривается технологией информационно-аналитической работы «по Гелену».

Для построения профиля социальной успешности заемщика важно знание как можно большего количества элементов информационной мозаики. Элементы информационной мозаики позволяют не только уточнить реальный уровень дохода заемщика, но и отнести его к той или иной фокус-группе, с ранжированием по шкале социальных претензий.

В классической рискологии известна теорема Томаса о реальности наступления последствий в случае, если ситуация определяется как реальная. В рамках использования этой схемы, служба экономической безопасности банка проводит анализ прогнозируемых кризисных явлений в карьере заемщика. По возможности, учитывается вероятность смены профессиональных предпочтений, семейного положения, социального окружения. Оцениваются пределы карьерного роста и смены социального слоя, связанные с ограничениями образовательного статуса, характером и местом работы, а также миграционные установки личности.

На сегодняшний день аналитическими службами накоплена необходимая база знаний о нашем регионе: районах социальной стабильности, заработной плате по категориям занятости, профессиональных предпочтениях, круге поручителей при получении крупных, средних и незначительных кредитов.

Аналитическими службами банков тщательно изучаются случаи девиантного поведения заемщика, связанные с подспудно зреющими конфликтами в его ближнем окружении (внутрисемейные и профессиональные конфликты, конфликты возрастных групп и т. д.). Даже внезапная смерть заемщика, встречающаяся, увы, в практике кредитования, рассматривается аналитической службой на уровне обязательного сценария. Такой подробный анализ несколько замедляет сроки выдачи кредита, но обеспечивает дополнительную стабильность кредитного портфеля банка.

В рамках системы управления нефинансовыми рисками при выдаче крупных долгосрочных кредитов построение развернутой модели социального поведения заемщика с прогнозом профиля социальной успешности обязательно.

Такая модель должна учитывать как известные в англоязычной экономической литературе правила «5 си», включая макрориски, присущие социальной группе получателя кредита и экономической фазе развития нашего государства, так и прогнозируемые кризисные явления в карьере, личной жизни, социальном окружении и возрастном статусе заемщика.

Учет прогнозируемых кризисов социальной успешности заемщиков повышает устойчивость кредитного портфеля банка против возможных факторов риска. В предельных случаях банком применяется стратегия уклонения от риска, вплоть до отказа в выдаче кредита. Наличие системы управления нефинансовыми рисками работает по принципу: «Не бывает высоких рисков, бывает лишь неэффективное управление рисками».

Детальное знание клиента, наличие программы влияния на его референтную группу, умноженное на прогнозное моделирование социального поведения заемщика, уменьшает вероятность невозврата кредита и обеспечивает выполнение банком установленных показателей доходности.

Представляется, что в нашем развивающемся гражданском обществе раньше или позже появится новая профессиональная прослойка, своеобразная каста высокообразованных специалистов, способных не только успешно решать весь спектр обсуждаемых проблем, но и имеющих достаточный запас социального опыта и социальной зрелости.

На практике сегодня эта профессия является профессией «седых голов». Аналитики организаций умеют исследовать весь спектр нефинансовых рисков в банковской деятельности, владеют достаточными знаниями в области экономики и прикладной психологии, опытом работы с большими компьютерными массивами, разнообразной, в том числе, персональной информацией, имеют необходимый запас социального опыта, полученный ранее на работе в государственных структурах.

Для омоложения профессии необходима базовая вузовская подготовка по данному направлению деятельности. В рамках специальности «социальная работа» может быть начата подготовка специалистов, имеющих базовый уровень знаний по социологии, психологии личности, социальной психологии, информационно-аналитической работе, теории и практике управления рисками, необходимых аналитическим службам, службам экономической безопасности, службам персонала и социального развития.

В.В. Пантелеймонов (Екатеринбург)

Проблемы адаптации персонала в досуговых учреждениях (на примере развлекательного центра «Малахит»)

Современный мир нередко рассматривается как мир организаций, которые представляют собой совокупность людей и групп, объединенных для достижения какой-либо цели, решения какой-либо задачи на основе определенных правил и процедур, разделения труда и обязанностей. О том, что это достаточно эффективный механизм решения общественных задач, свидетельствует факт их повсеместного распространения и проникновения во все сферы и на всем протяжении жизни