

Wie eine Bank ihren guten Ruf schützt

[Marktrisiko](#) – 17. Dezember 2018 – Dogan Michael Ulusoy

Geldhäuser sehen sich heute einer Reihe von Risiken ausgesetzt, die ihrem Renommee schaden können. Welche Gefahren es gibt und wie man sich gegen einen Ansehensverlust wappnet, war Thema einer Veranstaltung in Köln.

Die Bedeutung des Reputationsrisikos (RepRisk) hat für die Banken in den letzten Jahren deutlich zugenommen. Das hat nicht zuletzt mit dem Vertrauensverlust der Bürger in die Geldhäuser infolge der Finanzkrise zu tun. Diverse Skandale taten ihr Übriges. Die Folgen eines Imageschadens können gravierend sein. Dennoch steckt das aktive Management von RepRisk noch in den Kinderschuhen. Denn lange Zeit fehlten klar umrissene Standards, an denen sich die Institute orientieren konnten. Die Europäische Bankenaufsichtsbehörde (EBA) veröffentlichte daher im Jahr 2014 erstmals entsprechende Vorschriften für die Geldhäuser. In den SREP-Guidelines (Supervisory Review and Evaluation Process) definierte die Behörde unter anderem auch einen verbindlichen Rahmen für den Umgang mit RepRisk. Die EBA ordnete sie fortan als wichtigen Teil des Risikomanagements ein. Die Richtlinien gelten als erster Schritt der Aufsicht zu einer stärkeren Berücksichtigung eines Rufschadens.

Doch was genau meint Reputation in diesem Zusammenhang? Sie speist sich aus den Wahrnehmungen der Stakeholder bezüglich des öffentlichen und internen Rufs einer Firma. Wichtige Faktoren sind beispielsweise Kompetenz, Vertrauenswürdigkeit und Integrität. Der Ruf wird als nachhaltiger Faktor bewertet, der den Wert eines Unternehmens sowohl positiv als auch negativ beeinflussen kann. Reputationsrisiken sind somit inhärenter Teil der Geschäftstätigkeit einer Bank.

Ansehensverlust schwer korrigierbar

Tatsächlich sind die Institute vielen Risiken ausgesetzt, die ihr Ansehen gefährden können. Ist dieses erst einmal beschädigt, kann eine Wiedergutmachung sehr schwierig werden. Nicht selten sei ein hohes Budget notwendig, um einen einmal entstandenen Imageschaden wieder auszugleichen, betonte Michele Tesoro-Tess vom amerikanischen Reputation Institut beim RepRisk-Forum 2018 im Kölner Bank-Verlag im November. Daher sei es ratsam, eine schlechte äußere Wahrnehmung der Bank von vorneherein zu vermeiden, erläuterte der Experte anlässlich der Veranstaltung der Deutschen Gesellschaft für Operational Risk Management e.V. und der Zeitschrift RISIKO MANAGER. Um eine kostspielige Wiederherstellung des guten Rufs zu vermeiden, müssten die Geldhäuser einen wirksamen Prozess zur Steuerung potenzieller Gefahren etablieren. Die Risikoliste sei permanent zu aktualisieren.