

РИСК НЕДОБРОСОВЕСТНОГО ПОВЕДЕНИЯ: РАЗЛИЧИЯ В ПОДХОДАХ

Деловой завтрак

22 мая 2023



Рабочая группа 7: Методология Риска недобросовестного поведения

Цель Рабочей группы

Формирование процесса управления Риском поведения и принципов взаимодействия с клиентами

7



Лидеры Группы:



Алиса Селиванова



Нелли Рамазян



ВТБ Андрей Матейчук

Участники:



ТИНЬКОФФ



HOME
CREDIT
BANK



Старт работ:

2 квартал 2023

Методология риска недобросовестного поведения: План мероприятий

График мероприятий:

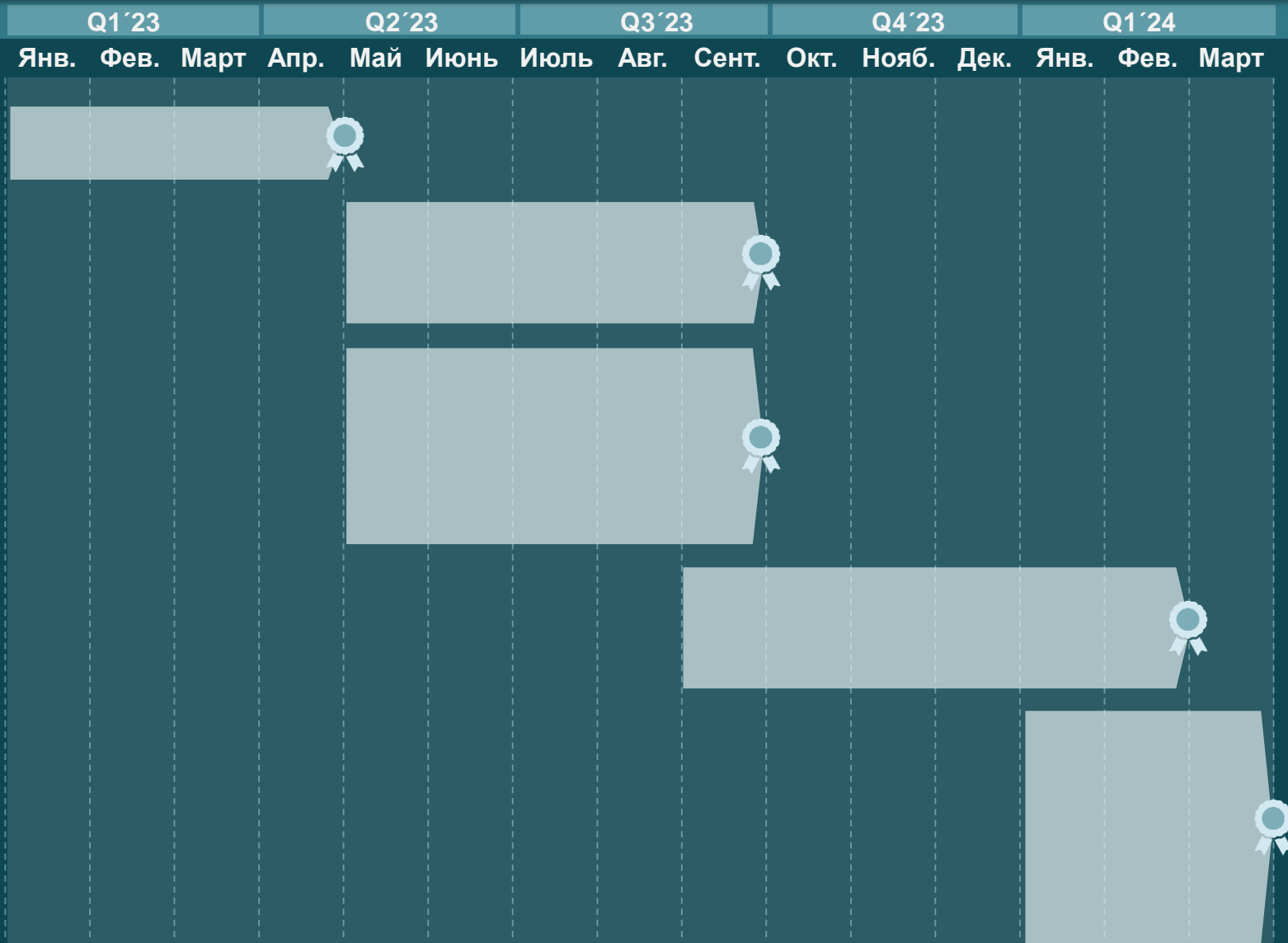
1. Проведение организационных мероприятий

2. Обсуждение подхода к определению и таксономии риска поведения

3. Формирование рекомендуемых принципов в области взаимодействия с клиентами и предложения финансовых и нефинансовых услуг

4. Методические рекомендации по учету риска поведения при управлении операционным риском

5. Определение инструментов повышения уровня риск-культуры в области риска поведения, в том числе для повышения уровня заинтересованности бизнес-подразделений



Контрольная точка

Российские банки уже начали системно выстраивать управление рисками поведения

Тренды в российских банках

Несистемное управление риском поведения бизнес-подразделениями

Подходы и инструменты по управлению риском поведения на отдельных участках процессов, сконцентрированы в бизнесе

Фокус на розничный сегмент

Мировой бенчмарк по риску поведения

Выделенные команды или подразделения в функциях риск-менеджмента и контроля

Подходы и инструменты по управлению риском поведения покрывают весь жизненный цикл продукта

Покрытие всех сегментов: розничный сегмент, КИБ, глобальные рынки

В рамках рабочей группы Методология Риска недобросовестного поведения был проведен опрос банков-респондентов

1

Определение риска поведения

2

Классификация, выявление и регистрация событий риска недобросовестного поведения

3

Учет потерь по риску недобросовестного поведения

4

Принципы взаимодействия с клиентами

5

Интеграция риска поведения в инструменты управления операционным риском

5



тематик

17



вопросов

5



банков

Проект обновленного определения риска недобросовестного поведения

Риск недобросовестного поведения – Риск потерь средств клиентов, контрагентов, работников и третьих лиц (не компенсированных Банком) вследствие нарушения Банком кодексов профессиональной этики, рыночных практик, правил поведения Банка при продаже финансовых инструментов и услуг, включая риск неправомерных действий и (или) недобросовестного поведения со стороны Банка, который повлечет и (или) может повлечь нарушения прав и законных интересов потребителей финансовых и нефинансовых услуг

Источник: Проект указания «О внесении изменений в Положение Банка России от 8 апреля 2020 года № 716-П «О требованиях к системе управления операционным риском в кредитной организации и банковской группе»

Вариант интерпретации 1

Риск недобросовестного поведения Банка по отношению к перечисленным субъектам – клиентам, контрагентам, работникам и третьим лицам

Вариант интерпретации 2

Риск возникновения потерь у перечисленных субъектов – Банка, клиентов, контрагентов, работников и третьих лиц

Все респонденты классифицируют события по результатам внутренних проверок или из факта получения жалобы/претензии

Основные критерии, которые позволяют классифицировать событие риска поведения

Наличие обоснованной жалобы/претензии клиента/контрагента/третьего лица по тематикам риска поведения

100%

Выявленные случаи по результатам внутренних проверок

100%

Сообщение сотрудником о реализовавшемся событии

80%

Наличие судебного решения не в пользу Банка по иску клиента/контрагента/третьего лица

40%

Выявление предпосылок реализации при разработке нового продукта

40%

Наличие необоснованной жалобы/претензии клиента/контрагента/третьего лица по тематикам риска поведения

20%

Регуляторные предписания, жесткие критерии не установлены

20%

Наличие судебного иска со стороны клиента/контрагента/третьего лица

20%

Большинство банков не учитывает критерий осведомленности клиентов при определении события риска поведения

Наиболее корректный подход для определения событий риска поведения

Клиент осведомлен о реализации события, событие выявлено на основании обращения клиента

100%

Клиент не осведомлен о реализации события, событие выявлено на основании результатов внешних проверок и обращений надзорных органов

80%

Клиент не осведомлен о реализации события, событие выявлено на основании результатов внутренних проверок и сообщений сотрудников

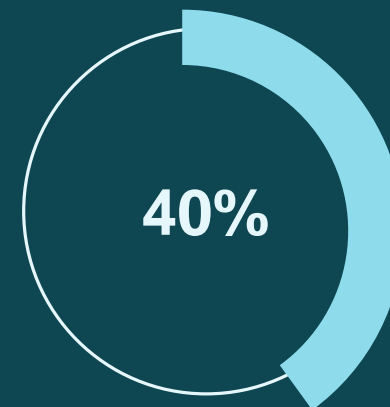
80%

Банки различно подходят к регистрации событий риска поведения – нет правил / алгоритмов регистрации и единой суммы порога

Критерии регистрации событий риска поведения



Способы регистрации



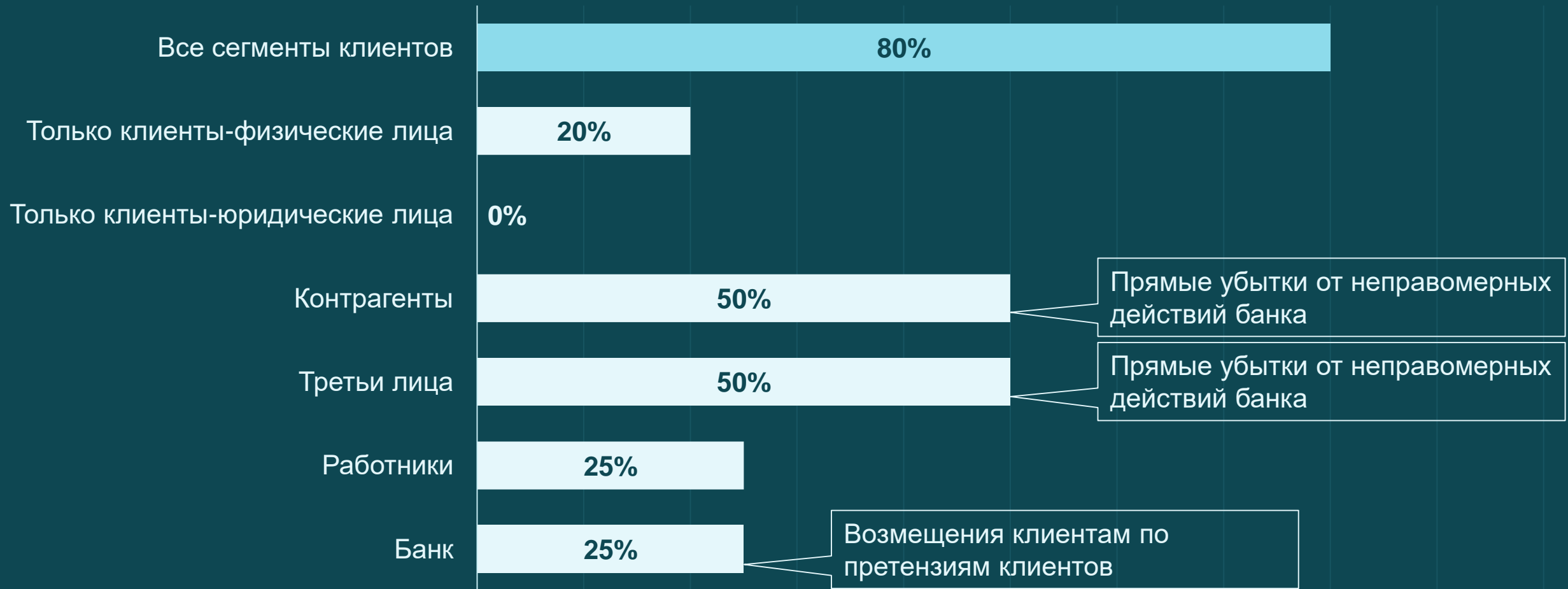
Регистрация событий проводится по неавтоматизированным правилам



Регистрация событий проводится по автоматизированным алгоритмам

Потери клиентов – основной фокус в рамках риска поведения

Субъекты, чьи потери учитываются в рамках риска поведения



Среди банков нет единства в установлении ответственного за внедрение принципов справедливого взаимодействия с клиентами

Ответственный за внедрение принципов справедливого взаимодействия с клиентами

Подразделение, отвечающее за управление операционным риском

40%

Подразделение, отвечающее за управление комплаенс риском

40%

Подразделение, отвечающее за оценку качества клиентского обслуживания

40%

Подразделение, отвечающее за продажу продуктов и услуг, обслуживание клиентов

40%

Подразделение, отвечающее за разработку и внедрение продуктов

20%

Подразделение, отвечающее за стратегию

20%

Специально выделенное подразделение/команда по управлению риском поведения

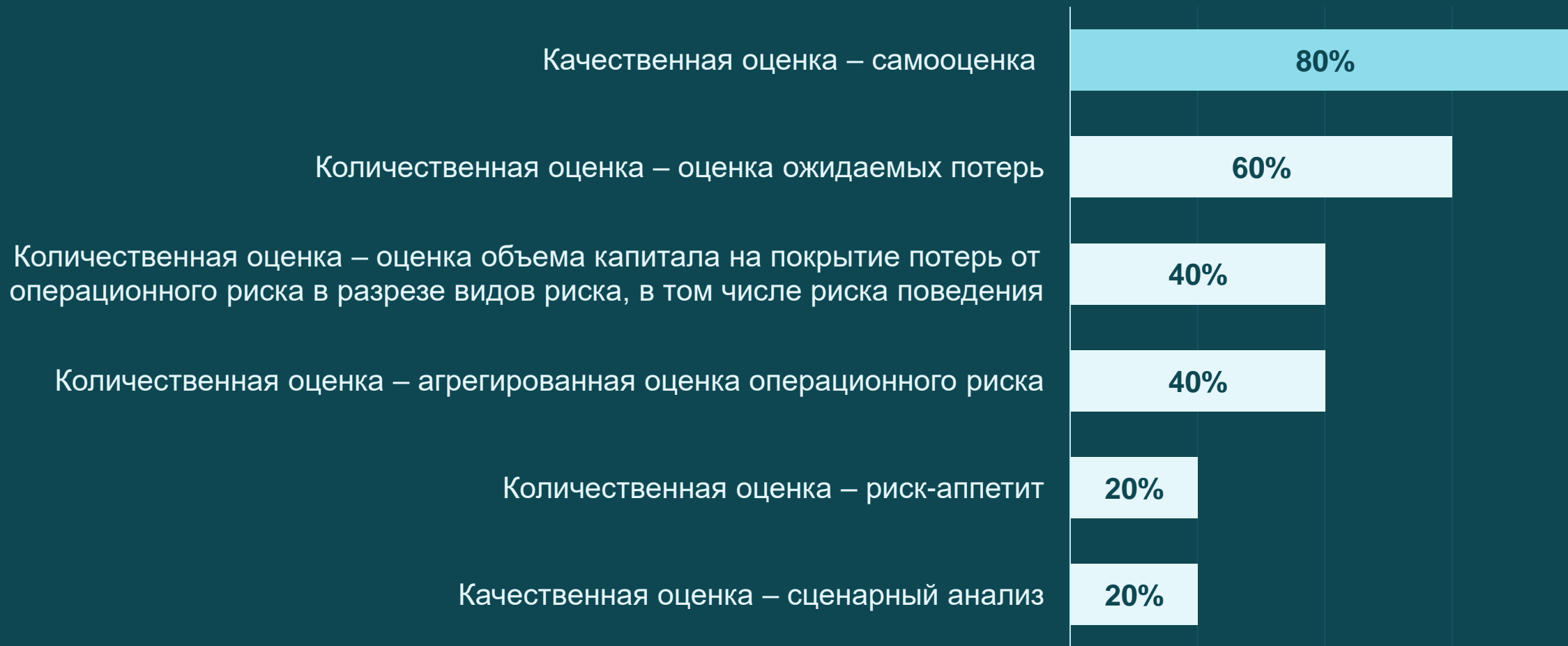
0%

Подразделение, отвечающее за работу с кадрами

0%

Большинство банков используют в качестве основного инструмента оценки рисков поведения самооценку

Инструменты оценки риска поведения в системе управления операционным риском



Большинство банков используют в качестве основного инструмента мониторинга риска поведения установление КИР

Инструменты мониторинга риска поведения в системе управления операционным риском

