Человекоцентричные правила

Оценка риска недобросовестного поведения

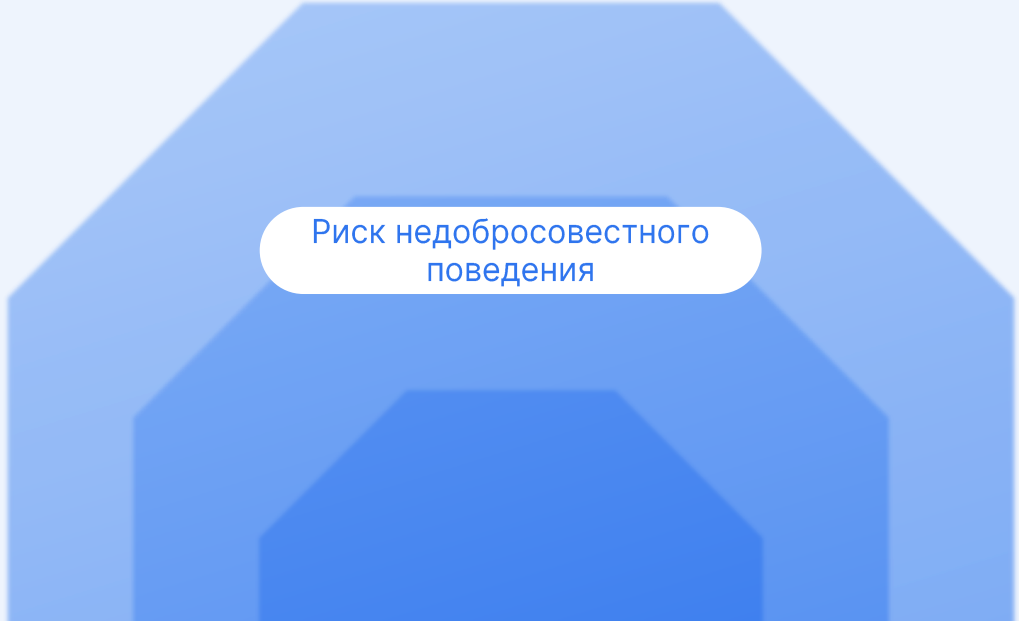
с применением Человекоцентричных правил разработки, продажи, продвижения и постпродажного сопровождения финансовых и нефинансовых продуктов Сбера

Инструмент:
АС СберОРМ

Оценка:
ИИ-агент

Финансовые и
нефинансовые продукты

Продукты
Группы Сбер



Кудреватых Владимир
Руководитель направления, Управление операционных рисков, СБЕР

Что такое оценка риска недобросовестного поведения?

Цель:

Заблаговременно выявить и исключить возникновение недобросовестных практик в продуктах и услугах Банка

Шкала риска

Высокий	**Запуск инициативы блокируется.** Принять риск можно только решением коллегиальных органов Банка, меры минимизации обязательны
Средний	Обязательна разработка мер минимизации риска
Низкий	Рекомендуется разработка мер минимизации риска

Кто оценивает

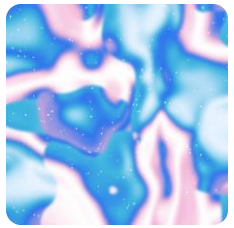
Владельцы продуктов или сотрудники продуктовых команд в рамках единой процедуры оценки всех операционных рисков

Когда

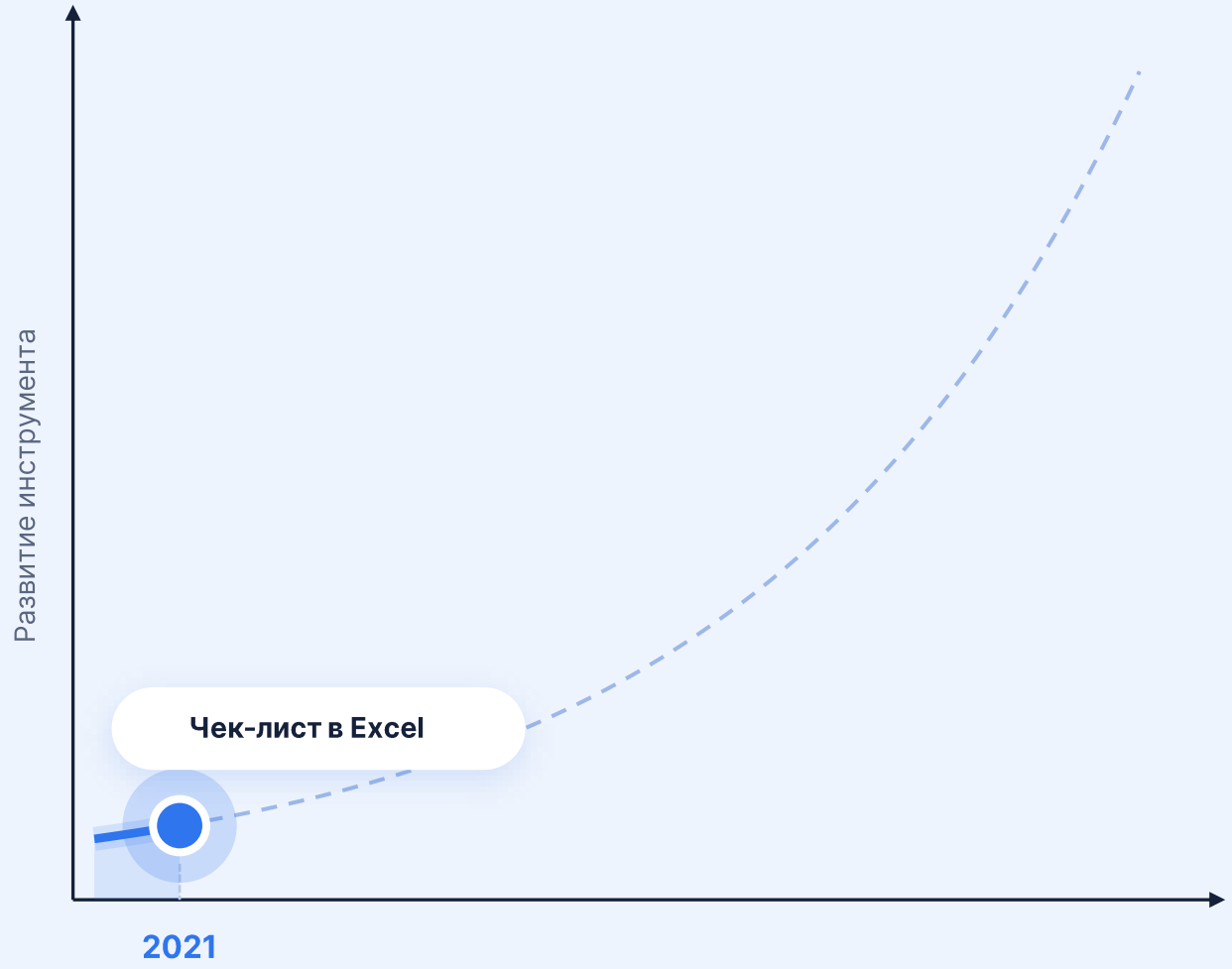
Новые продукты, их модификация и закрытие по инициативе Банка, а также рекламные кампании, акции и пилоты

Инструмент

Оценка проводится в АС СберОРМ



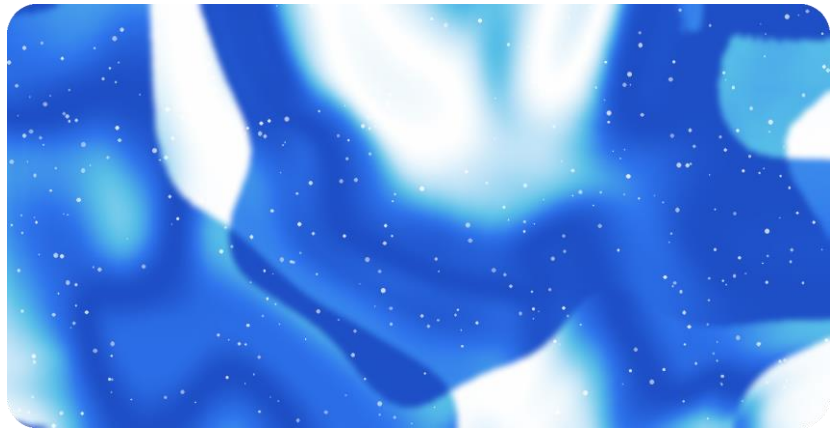
Развитие инструмента оценки



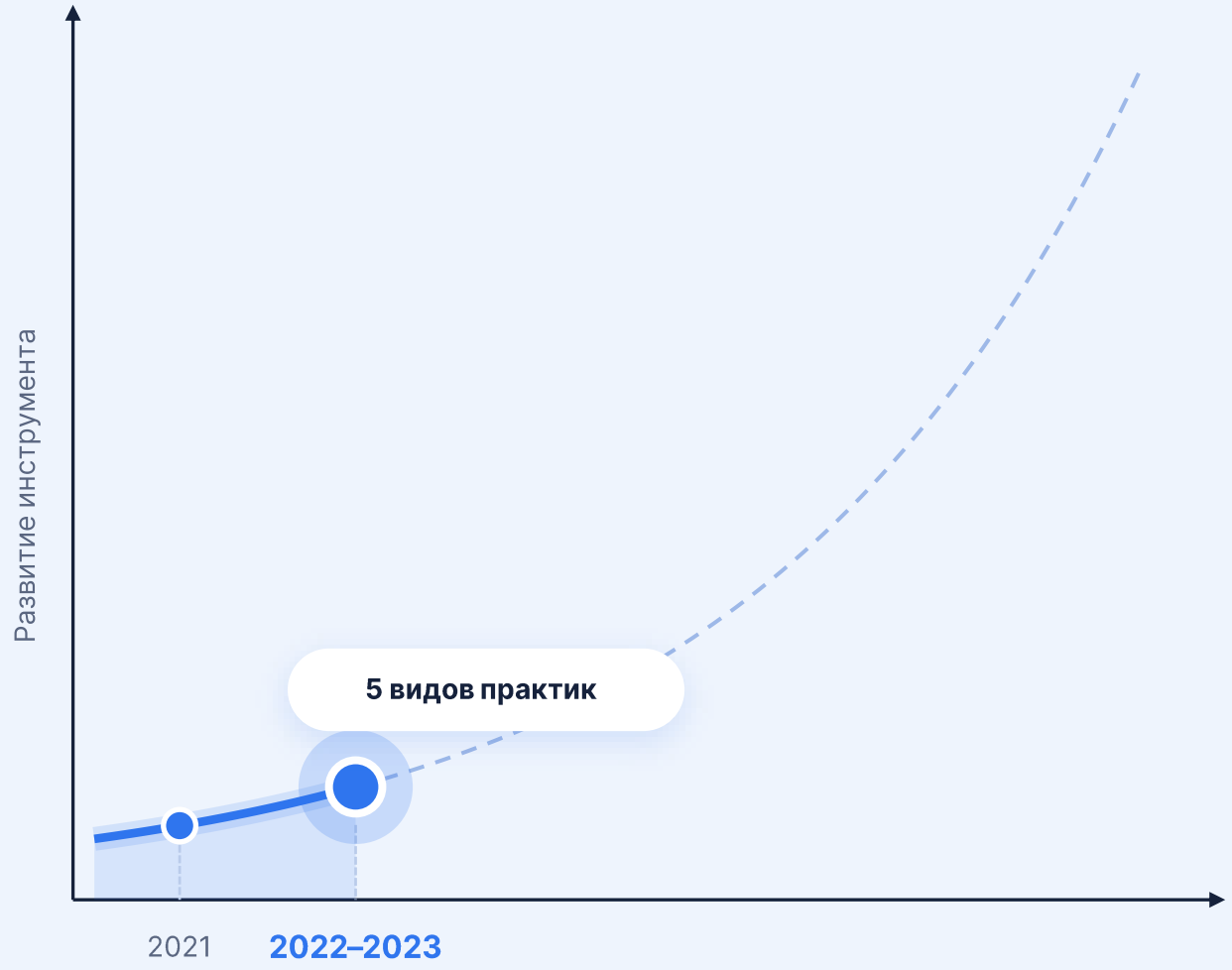
2021

Запустили оценку продуктов

- Проверка на подверженность недобросовестным практикам в физических каналах продаж
- Чек-лист с вопросами в Excel в Confluence



Развитие инструмента оценки



2021 Чек-лист в Excel

2022–2023

Расширили перечень вопросов

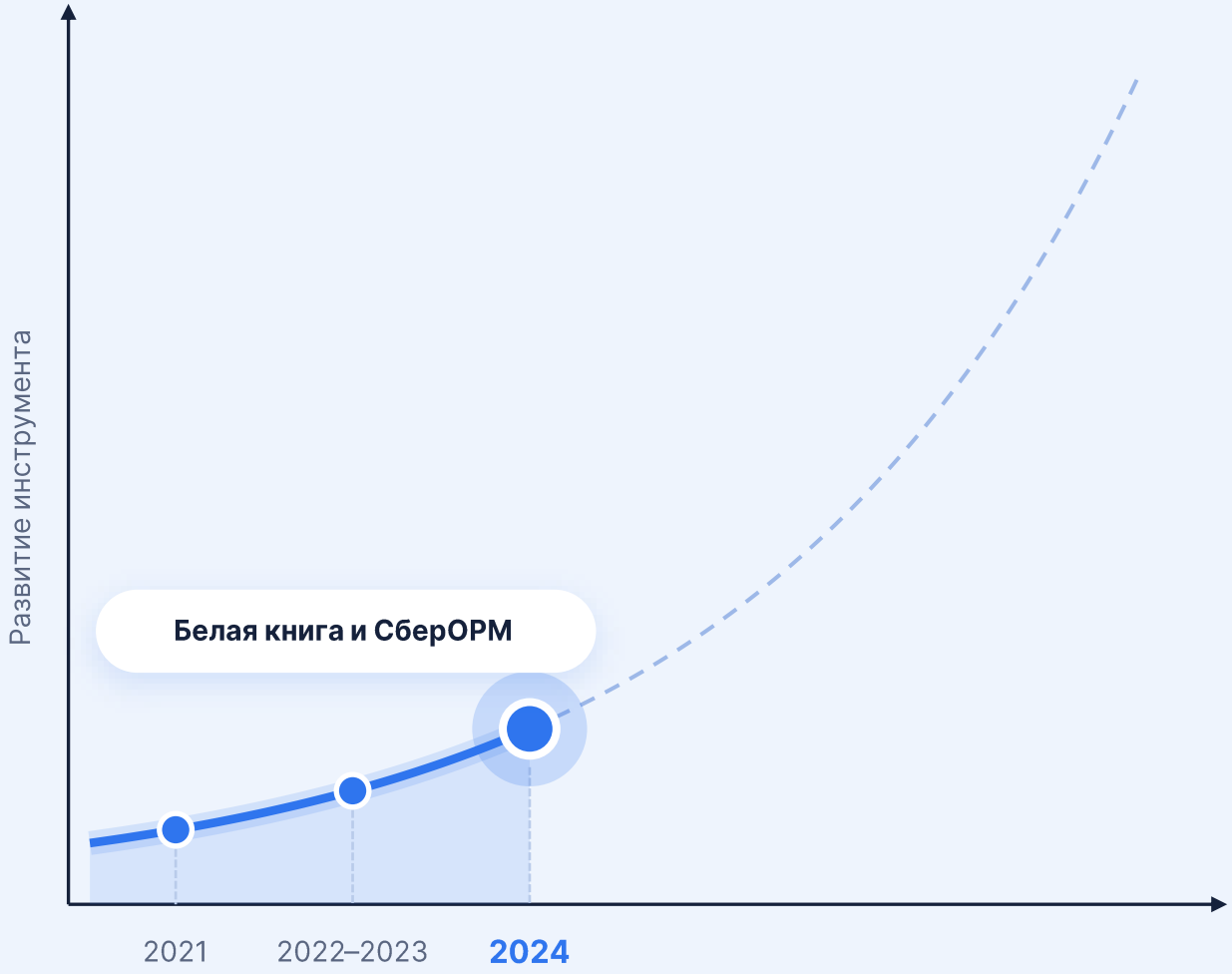
Основа – Доклад ЦБ РФ «Управление финансовым продуктом: подходы к оценке и управлению потребительскими рисками» от 01.12.2021.

Проверка на подверженность 5 видам недобросовестных практик:

- Недобросовестное информирование
- Навязывание, связанная продажа
- Продажа неподходящих продуктов
- Продажа без ведома клиента
- Подмена продукта

Добавили критерии проверки в удалённых каналах продаж: сайт и приложение Банка

Развитие инструмента оценки



2021 Чек-лист в Excel

2022–2023 5 видов практик

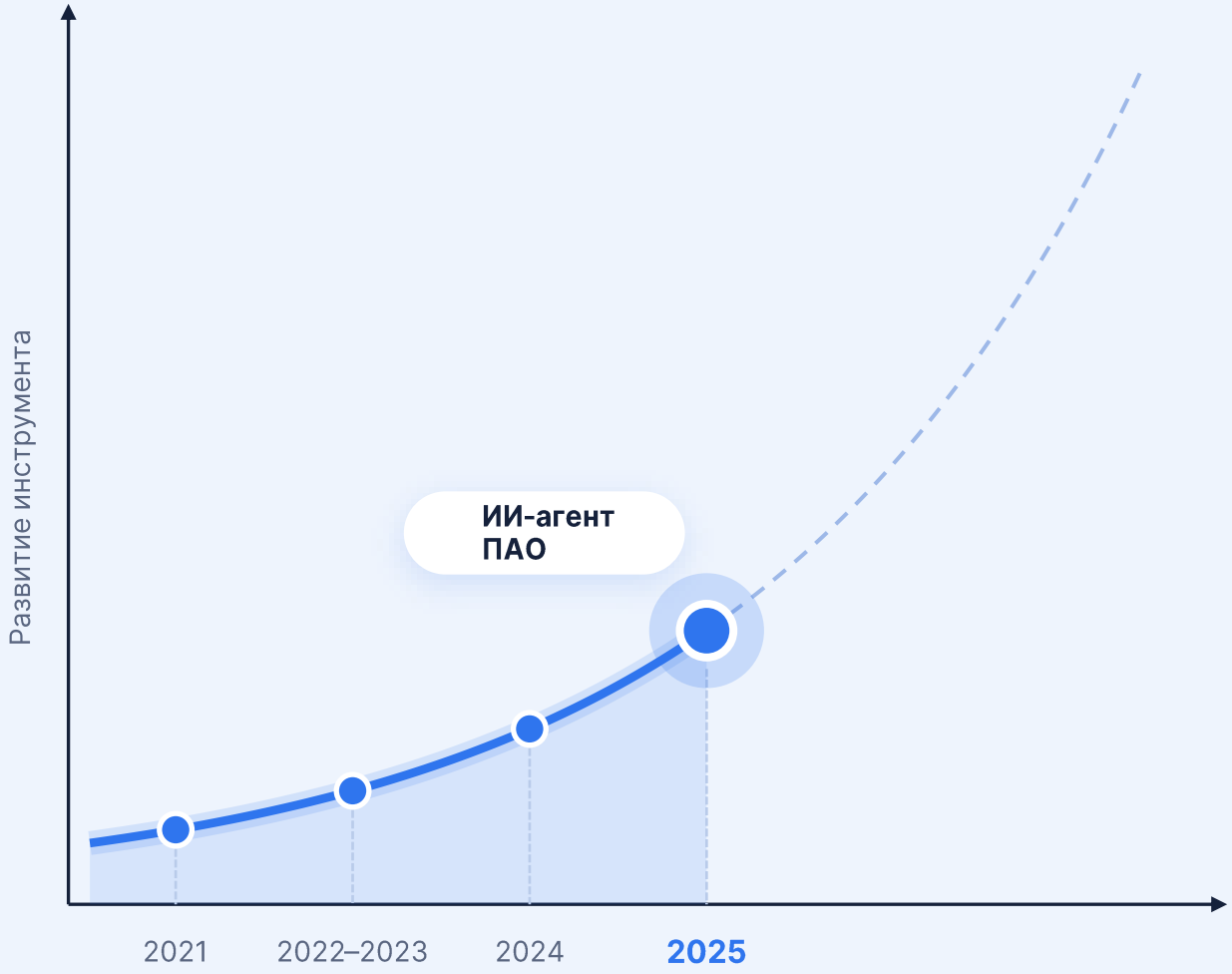
2024

Утвердили Белую книгу человекоцентричных правил

Правила создания, продажи и продвижения продуктов Группы Сбер, направленные на минимизацию недобросовестных практик

- Внедрили автоматизированную оценку риска по чек-листу в АС СберОРМ, в основе требования Белой книги и Методические рекомендации ЦБ РФ 19-МР
- Оцениваем не только продукты, но и рекламные кампании

Развитие инструмента оценки



- **2021** Чек-лист в Excel
- **2022–2023** 5 видов практик
- **2024** Белая книга и СберОРМ

2025

Запустили ИИ-агента оценки риска недобросовестного поведения в ПАО

Проверка на соответствие правилам Белой книги, методологии ЦБ (19 и 22-МР) и Банка с учётом лучших практик и реальных кейсов

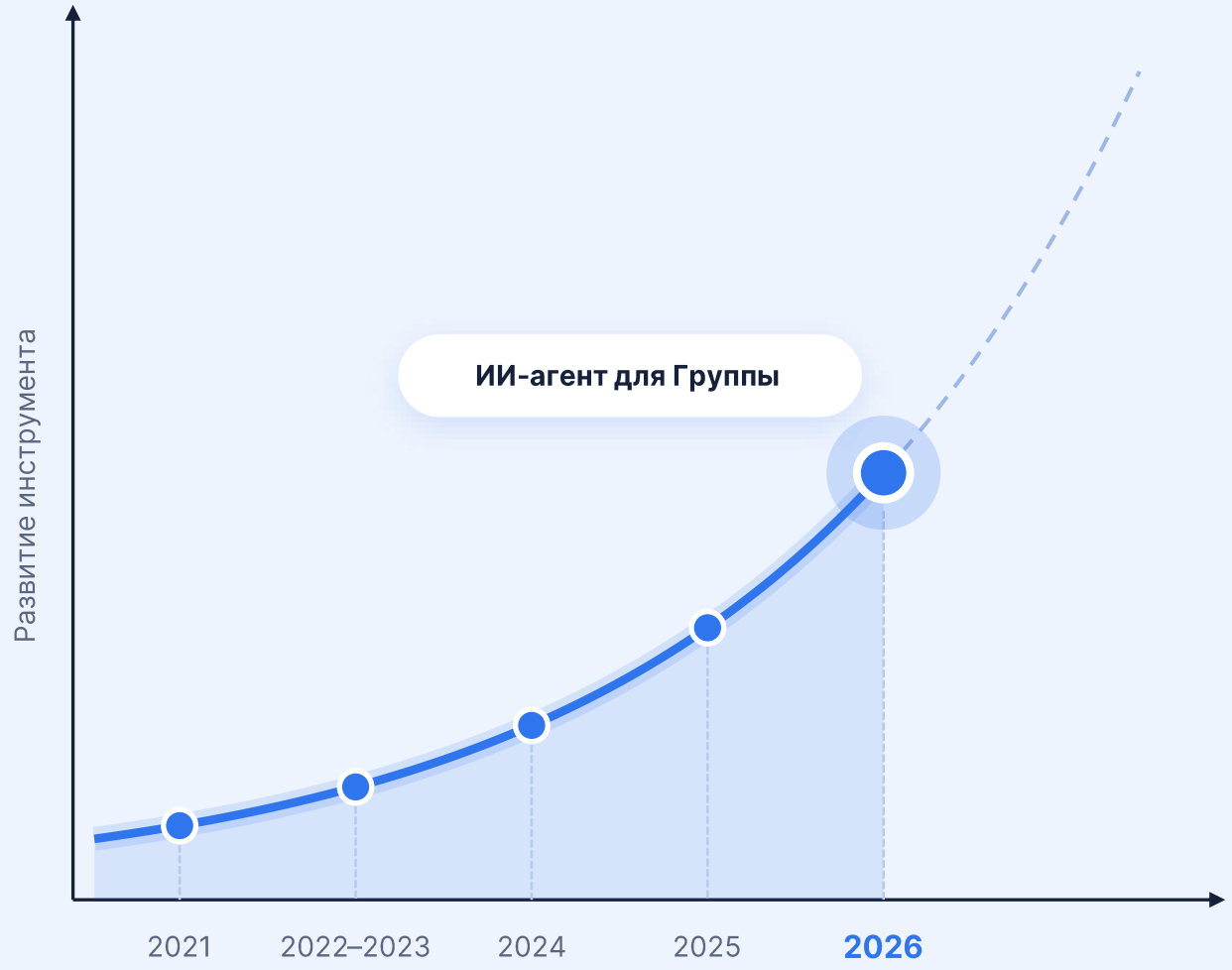
Дополнительно:

- проверка на нарушение закона о защите прав потребителей и закона о рекламе
- выявление уязвимостей в продуктах для социально незащищённых слоёв населения

Метрики качества: Скорость отработки - до 150 секунд

Релевантность выявленных рисков - 78 %

Развитие инструмента оценки



- **2021** Чек-лист в Excel
- **2022–2023** 5 видов практик
- **2024** Белая книга и СберОРМ
- **2025** ИИ-агент

2026

Запустили ИИ-агента для оценки продуктов компаний Группы

Акцент на нефинансовые продукты

- До конца года: оценка риска в уведомлениях (СМС, пуш) и экранах клиентских путей в мобильном приложении Банка

ИИ-агент ПАО оценил 314 рисков, из них на 30.09:

- 18 рисков уровня “средний”
- 297 рисков уровня “низкий”

Развитие инструмента оценки



- **2021** Чек-лист в Excel
- **2022–2023** 5 видов практик
- **2024** Белая книга и СберОРМ
- **2025** ИИ-агент
- **2026** ИИ-агент для Группы

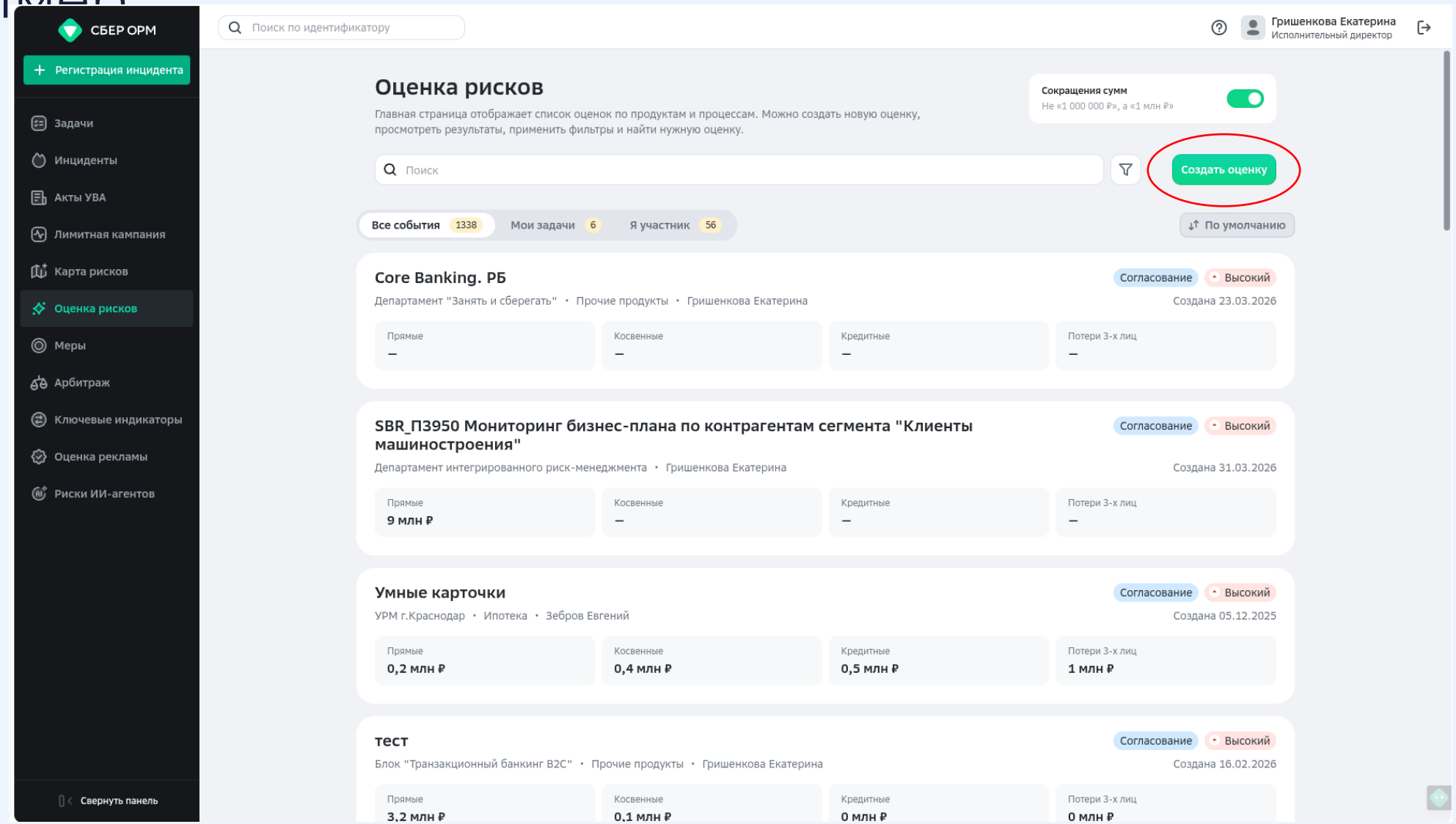
2027

План

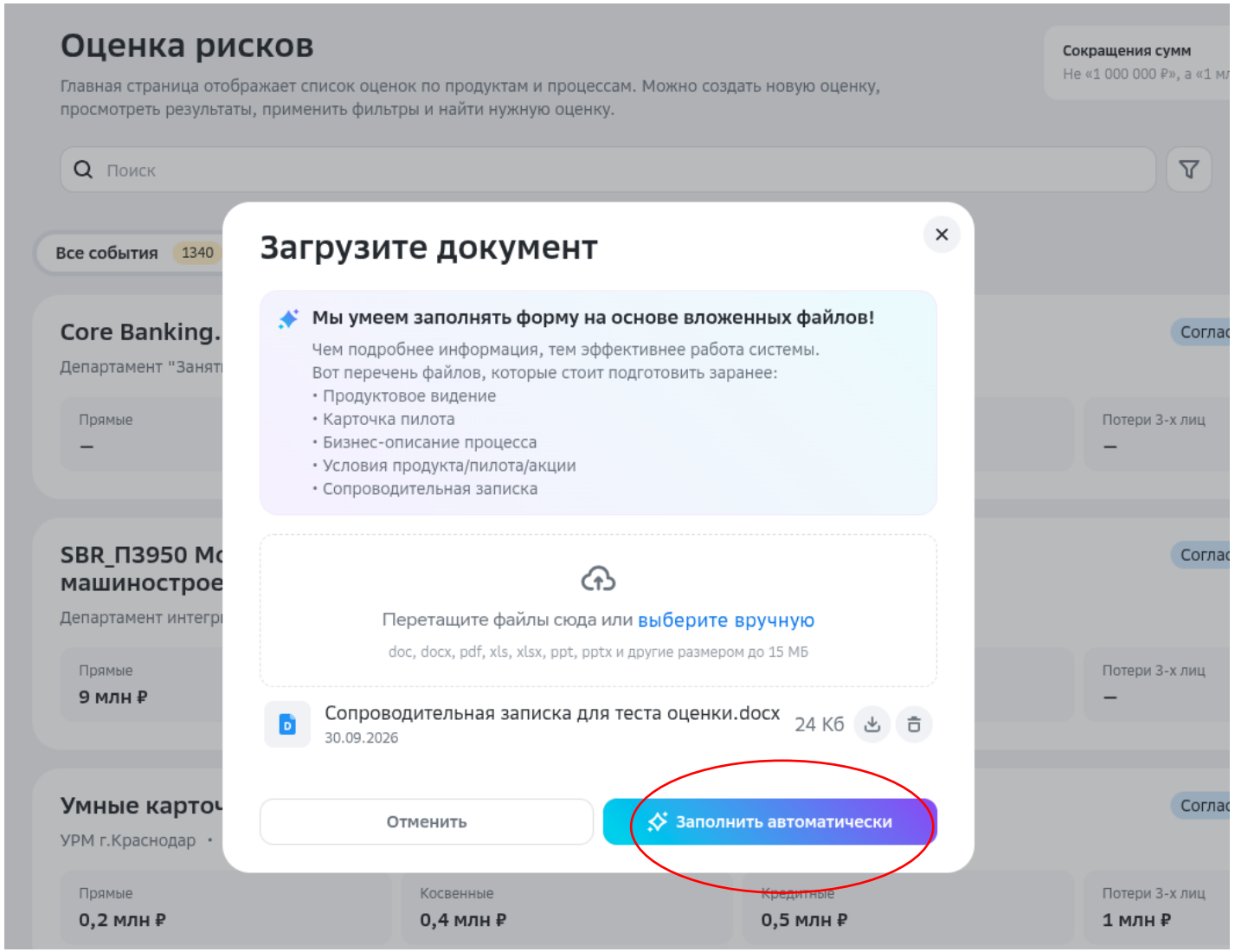
Встраивание оценки риска поведения во все этапы жизненного цикла продукта (PDLC)

- Заблаговременное выявление рисков ещё на этапе идеи
- Гейты на разных этапах жизненного цикла: ещё до оценки ИИ-агентом Владелец продукта видит уязвимости и несовершенства продукта, которые могут привести к недобросовестным практикам

Оценка риска недобросовестного поведения в АС СберОРМ: пример



Оценка риска недобросовестного поведения в АС СберОРМ: пример



Оценка риска недобросовестного поведения в АС СберОРМ: пример

Оценка продукта

Инструкция

Объект оценки

Продукт | Процесс

Параметры оценки

Этап жизненного цикла*
Модификация продукта

Продукт ЕК*
Реклама в MOBILE СБОЛ (кроме PUSH и ПИН)

Наименование изменений*
Изменение сценария согласования по получение рекламы

Участники оценки
Начните вводить название подразделения
Добавьте бизнес-подразделение для совместной работы над оценкой

Участники оценки
Начните вводить название подразделения
Добавьте бизнес-подразделение для совместной работы над оценкой

Тип продукта*
Прочие продукты

Связанные процессы*
Выберите
П1723 Заключение Договора банковского обслуживания физическим лицом/Договора о предоставлении до...

Сроки действия*
01.10.2026 — 31.10.2026

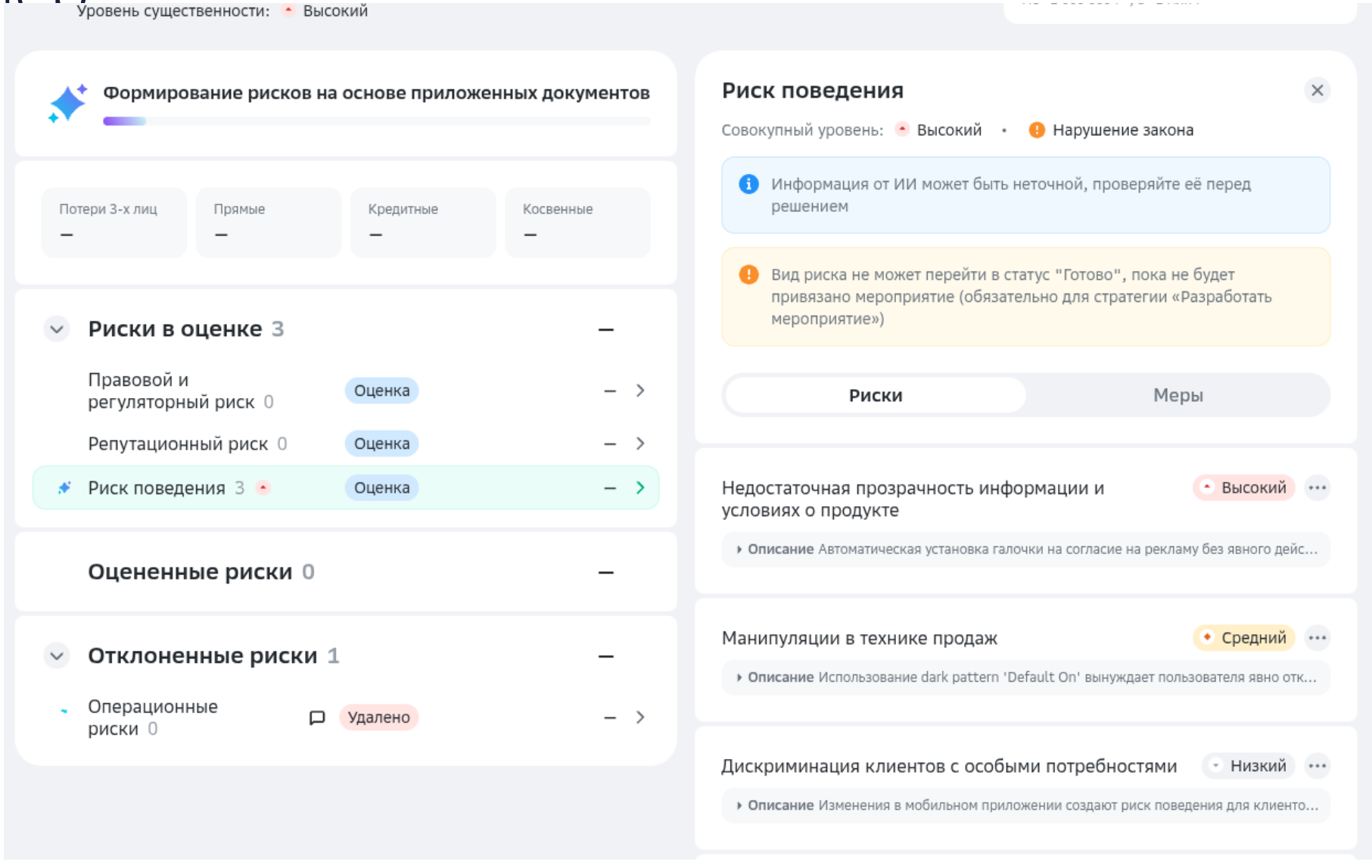
Риски ДКБ
Выявлены риски кибербезопасности на первых этапах формирования архитектуры продукта?

Описание*
Разработан новый сценарий сбора согласий на рекламу в мобильном приложении, который интегрирован в процесс оформления дистанционного банковского обслуживания. Основная цель — увеличение доли клиентов, давших согласие на получение рекламных материалов. Прошу провести правовую экспертизу предложенного механизма и оценить регуляторные риски для подготовки заключения по данному сценарию.
Краткое описание продукта/изменений, возникших в ходе его модернизации/причин его закрытия.

Параметры реализации
Данные заполняются для оценки риска поведения

Количество планируемых продаж/клиентов*
○ > 1 млн ◉ 500 тыс - 1 млн ○ 100 - 500 тыс ○ 10 - 100 тыс ○ < 10 тыс

Оценка риска недобросовестного поведения в АС СберОРМ: пример



Оценка риска недобросовестного поведения в АС СберОРМ: пример

Уровень риска
Высокий

Данные риска

Профиль риска

Недобросовестные практики продаж продуктов и услуг: прочие

Описание

Автоматическая установка галочки на согласие на рекламу без явного действия клиента вводит пользователей в заблуждение относительно необходимости явного отказа от получения рекламы

Стратегия реагирования

Разработать мероприятие

Рекомендации

Изменение сценария получения согласия на рекламу: галочка должна быть не установлена по умолчанию

Уровень риска
Средний

Данные риска

Профиль риска

Недобросовестные практики продаж продуктов и услуг: прочие

Описание

Использование dark pattern 'Default On' вынуждает пользователя явно отказаться от согласия на рекламу, что создает когнитивное давление и увеличивает вероятность предоставления согласия

Стратегия реагирования

Разработать мероприятие

Рекомендации

Добавление явного уведомления о необходимости снятия галочки для отказа от получения рекламы

Оценка риска недобросовестного поведения в АС СберОРМ: пример

