

16 апреля 2013 года, номер 102-Н

**ОБ УТВЕРЖДЕНИИ ПОЛОЖЕНИЯ 4 “МИНИМАЛЬНЫЕ ТРЕБОВАНИЯ ПО
ОСУЩЕСТВЛЕНИЮ ВНУТРЕННЕГО КОНТРОЛЯ НАД БАНКАМИ” И ОТМЕНЕ
РЕШЕНИЯ СОВЕТА ЦЕНТРАЛЬНОГО БАНКА РЕСПУБЛИКИ АРМЕНИЯ НОМЕР 71-Н
ОТ 11-ГО МАРТА 2008 ГОДА¹**

С целью повышения эффективности системы внутреннего контроля в банках, а также приведения требований, предъявляемых к системе внутреннего контроля банков в соответствие с принципами, установленными Базельским комитетом банковского контроля (BCBS),

На основании пунктов “д” и “л” статьи 20 закона Республики Армения “О Центральном банке Республики Армения”, руководствуясь статьей 16 и статьей 72, части 1 закона Республики Армения “О правовых актах”, Совет Центрального банка Республики Армения

Постановляет:

1. Утвердить Положение 4 “Минимальные требования по осуществлению внутреннего контроля над банками” в соответствии с Приложением (прилагается).
2. С момента вступления настоящего решения в силу отменить решение номер 71-Н Совета Центрального банка Республики Армения от 11-го марта 2008 года “Об утверждении минимальных требований по осуществлению внутреннего контроля над банками, отмене решения Совета Центрального банка Республики Армения номер 25-Н от 11-го октября 2004 года и решения Совета Центрального банка Республики Армения номер 40 от 16-го марта 1999 года”.
3. Настоящее решение вступает в силу с 1-го июля 2014 года.

**Председатель Центрального банка
Республики Армения**

Артур Джавадян

¹ С учетом изменений, внесенных постановлением Совета Центрального банка Республики Армения номер 256-Н от 08.12.15,

18 апреля 2013 года

Ереван

ГЛАВА 1. Приложение

Утверждено решением
Совета Центрального банка Республики Армения
номер 102-Н от 16-го апреля 2013 года

МИНИМАЛЬНЫЕ ТРЕБОВАНИЯ ПО ОСУЩЕСТВЛЕНИЮ ВНУТРЕННЕГО КОНТРОЛЯ НАД БАНКАМИ

ПОЛОЖЕНИЕ 4

РАЗДЕЛ 1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

Глава 1. Общие положения

1. Настоящее положение устанавливает минимальные требования по осуществлению внутреннего контроля над банками.
2. Действие настоящего положения распространяется на банки, действующие на территории Республики Армения, а также на отделения иностранных банков, в зависимости от возможности применения.

РАЗДЕЛ 2. СИСТЕМА ВНУТРЕННЕГО КОНТРОЛЯ

Глава 2. Система внутреннего контроля

3. Система внутреннего контроля представляет комплекс внутренней организационной структуры, финансово-хозяйственной деятельности, отчетности и мероприятий, призванных обеспечить непрерывность деятельности банка. Система внутреннего контроля направлена на сохранение активов банка, обеспечение непрерывной деятельности банка, своевременное выявление, оценку и управление рисками, присущими деятельности банка, обеспечение соответствия бухгалтерского учета и финансовой отчетности с действующими стандартами, повышение эффективности осуществляемой деятельности, обеспечение соответствия деятельности банка с действующим законодательством и внутренними нормативно-правовыми актами банка.
4. Основными целями внутреннего контроля являются:

1) выявление и управление основными рисками, присущими банковской деятельности, эффективная организация работы банка и эффективное управление деятельностью персонала (операционная цель),

2) обеспечение надежности, целостности и своевременного предоставления бухгалтерских, финансовых и других отчетов, необходимых для вынесения решений в банке, обеспечение необходимых информационных потоков внутри банка (информационная цель),

3) обеспечение соответствия деятельности банка с законами Республики Армения, другими нормативно-правовыми актами, внутренними нормативно-правовыми актами, утвержденными компетентными органами управления банка (в том числе с порядками, положениями, процедурами, инструкциями, руководствами и так далее) (цель правового соответствия).

5. Система внутреннего контроля объединяет системы внутреннего контроля головного офиса и филиалов банка, которые образуют логическое целое и основаны на одинаковых критериях и принципах.

6. Отдельные системы внутреннего контроля банка и дочерних и/или зависимых и/или контролируемых банком компаний (если таковые имеются) образуют логическое целое и основаны на одинаковых критериях и принципах в том случае, если:

1) деятельность или операции банка и дочерних и/или зависимых и/или контролируемых банком компаний взаимосвязаны, или

2) дочерние и/или зависимые и/или контролируемые банком компании оказывают существенное влияние на финансовые показатели, финансовое положение или репутацию банка.

7. Полное или частичное осуществление коммерческой деятельности дочерних или зависимых /или контролируемых банком компаний может быть обеспечено в той мере, в коей оно не противоречит законодательству Республики Армения.

8. Банк обеспечивает, чтобы система его внутреннего контроля удовлетворяла по крайней мере требованиям, установленным настоящим положением. В случае, если природа или объем операций, осуществляемых банком, финансовые результаты банка, полученные в результате подобных операций не являются существенными для банка или не вызывают существенного риска, банк может не соблюдать требования внутреннего контроля, установленные настоящим положением по части этих операций, с учетом обоснования, утвержденного советом банка.

9. Ответственность за формирование необходимой системы внутреннего контроля банка, осуществление непрерывного мониторинга над деятельностью и эффективностью работы банка возлагается на совет банка (далее по тексту также – совет), исполнительный орган, лиц, осуществляющих функцию контроля, а также всех сотрудников банка в рамках ответственности, возложенной на них законом и/или другими правовыми актами. Согласно настоящему положению обязанности, входящие в компетенцию совета банка, выполняются советом в пределах стандартов внутреннего контроля банка.

10. Система внутреннего контроля банков описывается во внутренних правовых актах банка, действующих в виде положений, процедур, правил, инструкций, руководств и других актов.

11. Система внутреннего контроля и ее отдельные составные части оцениваются и в случае необходимости пересматриваются в пределах заданных промежутков времени, но не реже чем раз в год, а в случае изменения среды или существования существенных рисков, выпавших из контроля в настоящем или прошлом, обнаружения существенных недостатков или упущений в системе - в течение разумного периода времени. Внесенные существенные изменения и обоснования для изменений, равно как и обоснования отсутствия необходимости изменения подлежат оформлению надлежащим образом.

12. Изменения среды подразумевают:

- 1) изменение деловой стратегии банка,
- 2) изменения деловой среды, имеющие существенное значение,
- 3) изменения персонала, имеющие существенное значение,
- 4) новые или измененные информационные системы,
- 5) новые или измененные технологии,
- 6) новые услуги, типы деятельности,
- 7) изменение организационной структуры,
- 8) реорганизацию банка,
- 9) создание банком дочерних и/или зависимых и/или контролируемых компаний, участие в дочерних или зависимых компаниях,
- 10) расширение международных банковских операций,
- 11) имеющие существенное значение изменения в области регулирования экономической, финансовой и/или банковской деятельности,
- 12) возникновение других внутренних и внешних обстоятельств, оказывающих существенное воздействие на деятельность банка и уровень риска и так далее.

13. Система внутреннего контроля банков обеспечивает надежное и регулярное осуществление банковской деятельности с учетом специфики, присущей деятельности конкретного банка, существующих и вероятных рисков, требований законов и других правовых актов, обычаев бизнес-практики и среды банковской деятельности.

14. Недостатки и упущения системы внутреннего контроля, выявленные исполнительным органом банка и лицами осуществляющими внутренний контроль,

направляются на рассмотрение совета банка в порядке и в сроки, установленные внутренними правовыми актами банка.

15. Банк обеспечивает для сотрудников банка возможность ознакомления с внутренними правовыми актами, описывающими систему внутреннего контроля. Банк обеспечивает необходимый уровень осведомленности сотрудников банка с внутренними правовыми актами, описывающими систему внутреннего контроля по части осуществляемых ими операций.

16. В банке должны быть внедрены соответствующие контрольные механизмы по каждому существенному бизнес-процессу. Контрольные механизмы могут быть превентивными (направленными на недопущение недопустимых результатов), идентифицирующими (направленными на выявление недопустимой деятельности), а также устраняющими недопустимые последствия (направленными на ликвидацию недопустимых последствий). Существуют следующие механизмы контроля над выявлением, недопущением и устранением недопустимых результатов/операций:

1) периодическое рассмотрение и оценка деятельности банка со стороны органов управления банка (путем запроса от сотрудников банка отчетов о результатах их работы, постановки вопросов о проделанной ими работе и получения от них ответов, объяснений и пояснений и с помощью других способов),

2) обеспечение физической сохранности принадлежащего банку имущества и представляющих особую ценность документов (в том числе кредитных и депозитных договоров), обеспечение физической защищенности, которая подразумевает защиту принадлежащего банку имущества и представляющих особую ценность документов от потери, несанкционированного использования или выноса,

3) введение и сохранение внутренних ограничений и допустимых от них пределов отклонений (в том числе о отношении к отдельным операциям, показателя деятельности и так далее),

4) в случае превышения определенных пределов, принятие соответствующего решения, утверждение операций и (или) их разрешение вышестоящим руководством,

5) соответствующее распределение рабочих обязанностей и распределение обязанностей персонала не вызывающих столкновения интересов,

6) совместный учет и регистрация имущества в тех случаях, когда ответственность за определенные процессы возложена в равной мере на двух или более лиц (например, когда каждый из двух или более ключей или паролей, которые должны быть использованы для получения права доступа в хранилище, архив или какое-либо другое складское помещение, выдаются разным сотрудникам),

7) двойная проверка,

8) сравнение данных и записей,

9) регулярная инвентаризация,

10) требование двойных или множественных подписей,

11) дача указаний по устранению выявленных нарушений, недостатков, а также их нежелательных последствий и осуществление последовательного и своевременного контроля над их выполнением, с применением надлежащих мер ответственности в случае необходимости,

12) другие механизмы контроля по усмотрению банка.

РАЗДЕЛ 3. ОРГАНИЗАЦИОННАЯ СТРУКТУРА, БИЗНЕС-ПРОЦЕССЫ, УПРАВЛЕНИЕ ПЕРСОНАЛОМ

Глава 3. Организационная структура, бизнес-процессы, управление персоналом

17. Система внутреннего контроля с точки зрения организационной структуры банка по крайней-мере предусматривает:

1) подробное описание организационной структуры банка в схематическом и/или текстовом виде,

2) надлежащим образом распределенные обязанности и полномочия подразделений и сотрудников банка. В процессе распределения обязанностей и прав по меньшей мере выявляются и контролируются возможные случаи и области столкновения интересов.

18. Система внутреннего контроля банка по части бизнес процессов банка включает по меньшей мере:

1) описание бизнес-процессов, осуществляемых банком, которое включает подробное описание всех коммерческих операций и управленческих процессов, осуществляемых банком в схематическом или текстовом виде, в том числе:

а. последовательность шагов осуществления описанного бизнес-процесса,

б. окончательный результат бизнес-процесса в виде документа, сделки, информации и так далее,

в. сроки последовательного осуществления бизнес-процесса с описанием каждого шага,

г. связь между отдельными бизнес-процессами банка,

д. необходимые ссылки на законы, другие правовые акты или другие внутренние акты, регулирующие процесс.

2) установленные и распределенные обязанности и полномочия сотрудников, вовлеченных в бизнес-процесс,

3) механизмы внутреннего контроля, предусмотренные для предотвращения или снижения рисков, связанных с отдельными шагами, осуществление бизнес-процессов,

4) Методы обеспечения необходимой информации для бесперебойного и эффективного осуществления бизнес-процесса и потоки этой информации в банке (между подразделениями, руководством и сотрудниками банка).

19. Осуществление и учет отдельных процессов и операций банка (в том числе посредством последующего контроля (post control)), от начала до конца, не возлагается на одного сотрудника или взаимосвязанных лиц.

20. Система внутреннего контроля с точки зрения политики управления персоналом (кадровой политики) по меньшей мере подразумевает:

- 1) порядок прием на работу и увольнения сотрудников,
- 2) принципы переподготовки сотрудников,
- 3) политику и порядок оплаты труда, премирования или прочих видов материального поощрения сотрудников (далее по тексту – политика оплаты труда) и привлечения к дисциплинарной ответственности,
- 4) порядок служебного продвижения и ротации сотрудников,
- 5) принципы политики отпусков,
- 6) порядок оценки работы, проделанной сотрудниками,
- 7) описание рабочих мест сотрудников, осуществляющих профессиональную деятельность,
- 8) правила профессиональной этики.

21. Все сотрудники банка должны быть по крайней мере в письменном виде уведомлены о рисках, связанных с осуществлением их служебных обязанностей, своей роли в системе внутреннего контроля, требованиях, предъявляемых к их поведению на рабочем месте и вне его, последствиях допущенных ими нарушений и злоупотреблений.

22. Политика оплаты труда, утвержденная советом банка должна по меньшей мере удовлетворять следующим требованиям:

- 1) не должна поощрять вовлечение сотрудников с деятельностью связанную с чрезмерными рисками, а также проявление несправедливого отношения по отношению к клиентам,
- 2) должна соответствовать аппетиту риска, утвержденному советом банка, долгосрочным целям банка,
- 3) должна относиться по меньшей мере к руководителям банка, а также ко всем тем сотрудникам, деятельность которых может оказать существенное влияние на уровень рисков банка,

4) во время разработки и осуществления политики оплаты труда и ее мониторинга, по меньшей мере выявляются и контролируются возможные случаи и области столкновения интересов. При этом, с целью избежания возможных случаев столкновения интересов, препятствующих эффективному осуществлению работы, во время установления размера оплаты труда сотрудников, вовлеченных в процессы контроля, могут применяться механизмы переменной оплаты труда в зависимости от результатов работы. Размер оплаты труда сотрудников, вовлеченных в процессы контроля, может быть поставлен в зависимость от результатов достижения целей соответствующей функции контроля.

5) В случае применения переменных компонентов оплаты труда обеспечивается эффективное сочетание постоянных и переменных компонентов оплаты труда.

23. В случае установления переменных компонентов оплаты труда в зависимости от результатов работы:

- 1) обеспечивается возможность четкой и объективной оценки критериев оценки результатов работы,
- 2) оценка результатов работы может основываться как на финансовых, так и не на финансовых критериях,
- 3) учитываются не только результаты работы отдельного сотрудника, но и результаты деятельности соответствующего подразделения, а также общие результаты деятельности банка (по мере возможности),
- 4) при применении системы оплаты труда в зависимости от результата работы учитываются также существующие и будущие риски, связанные с деятельностью. С учетом вероятности изменения в течение времени результатов работы и связанных с ними рисков, оценка результатов работы, по мере возможности, осуществляется в долгосрочной перспективе,
- 5) устанавливаются предельные величины переменного компонента оплаты труда, которые должны соответствовать стратегии управления капиталом банка и способности банка к сохранению эффективного уровня капитала, с учетом внутренних целевых показателей капитала и требований закона.

РАЗДЕЛ 4. УПРАВЛЕНИЕ РИСКАМИ

Глава 4. Система управления рисками

24. Риски, которым подвержен или может быть подвержен банк, включают внутренние и внешние обстоятельства, которые могут угрожать непрерывности деятельности банка или оказать отрицательное воздействие на капитал и/или прибыль банка, а также на его деловую репутацию.

25. Банк обеспечивает существование эффективной системы управления рисками, утвержденной советом банка, которая соответствует особенностям рисков, связанных с деятельностью банка, объема и сложности бизнес-процессов, осуществляемых банком.

26. Система управления рисками банка по меньшей мере предусматривает:

- 1) стратегию управления рисками, которая устанавливает общие подходы/цели банка, связанные с управлением рисков. Во время разработки стратегии управления рисками банка по крайней мере должны учитываться бизнес-программа, утвержденная советом банка и бизнес-процессы, осуществляемые банком, включая делегированные банком процессы,
 - 2) аппетит банковского риска, установленный советом банка, то есть та часть риска, которую банк может и желает взять на себя не ставя под угрозу свою финансовую стабильность и регулярную деятельность,
 - 3) политику управления отдельными рисками, которая по меньшей мере устанавливает:
 - а. Разумно прогнозируемые существенные риски, присущие работе банка по каждому виду в отдельности. При этом, со стороны банка по крайней мере рассматриваются риски, предусмотренные пунктом 27 настоящего положения, а также дополнительные риски, возникающие в результате вхождения в состав группы (членства) (в случае применимости),
 - б. приемлемые пределы для каждого типа риска, случаи и размеры допустимых отклонений от установленных пределов риска,
 - в. Применение механизмов уменьшения рисков (например, страхование, хеджирование и так далее),
 - 4) процессы и инструменты опознавания, оценки, недопущения, отдельных рисков, мониторинга и отчетности (включая модели (в случае применимости)),
 - 5) обязанности и полномочия отдельных организационно-структурных подразделений банка, а также сотрудников,
 - 6) политика внутренних процессов оценки достаточности капитала банка в соответствии с главой 5.
27. Банк разрабатывает систему оценки риска, направленную по крайней мере на оценку следующих рисков:
- 1) кредитный риск,
 - 2) рыночный риск,
 - 3) риск ликвидности,
 - 4) операционный риск,
 - 5) риск потери репутации,

6) стратегический риск (риск бизнес модели).

28. **Кредитный риск** - вероятность того, что противоположная сторона сделки нарушит условия договора, заключенного с банком, что отрицательно отразится на прибыли и (или) капитале банка, независимо от того обстоятельства, отражаются ли подобные сделки в балансе банка или оформляются в виде вне балансовых статей. При этом кредитный риск может возникнуть в любой момент, когда средства проставляются, вкладываются или становятся доступными для заемщика (партнера) и (или) по отношению к банку возникает право требования и (или) банк обязуется предоставить средства.

29. У банка должна иметься разработанная методика, позволяющая оценить кредитный риск как на уровне отдельного заемщика/партнера, так и с точки зрения кредитных портфелей.

30. В качестве инструмент оценки банковского риска, в случае применения банком систем внутреннего кредитования, банки должны предоставить возможность выявления и оценки кредитного риска заемщика/партнера, касающегося отдельных инструментов. Внутренние рейтинги должны использоваться не только в отношении сомнительных, но и всех других типов активов.

31. Банк должен осуществлять анализ кредитного риска по линии отдельных портфелей, выявляя присущие портфелю проблемы, включая концентрации риска. Особое внимание необходимо уделить крупным заимствованиям. Осуществленный анализ необходимо зарегистрировать и документально оформить.

32. У банка должна иметься методология для выявления, измерения, мониторинга управления концентрациями риска. Данная методология должна охватывать различные формы концентрации кредитного риска, в том числе:

- 1) концентрации кредитного риска в той же самой области экономики,
- 2) концентрации кредитного риска в том же самой географическом регионе,
- 3) концентрации кредитного риска среди лиц финансовое положение которых зависит от цены на тот же самый товар/услугу или которые занимаются той же самой деятельностью/действуют на том же самом рынке/осуществляют аналогичную инвестиционную стратегию,
- 4) крупные заимствования, предоставленные конкретному лицу или группе взаимосвязанных лиц,
- 5) косвенные концентрации кредитного риска, например по линии одинакового залога, того же самого гаранта и так далее.

33. Принципы управления концентрациями кредитного риска должны быть четко задокументированы, причем в подобных документах должны быть представлены формулировки концентрации кредитного риска и процедура их расчета. Формулировки могут касаться капитала, общих активов или кредитного портфеля банка.

34. Банк в ежедневном разрезе анализирует объемы использования предоставленной им кредитной линии. На основании результатов анализа банк регулярно оценивает свой общий и чистый риск (с учетом залогового обеспечения и гарантий).

35. Банк разрабатывает методологию и механизмы снижения кредитного риска (финансовый залог (в соответствии с пунктом 26 Приложения 3 “Расчет кредитного риска”, составляющего неотъемлемую часть Положения 2 “Регулирование банковской деятельности, основные экономические нормативы банковской деятельности”, утвержденного решением Совета Центрального банка Республики Армения от 9-го февраля 2007 года), гарантия/поручительство), методологию и процессы управления прочими рисками, возникающими в результате их использования (в частности невозможности своевременной реализации залога, уклонения/отсрочки поручителем выполнения своих обязательств, несовершенства документов, удостоверяющих гарантированность или наличие документов, содержащих правовые проблемы), методологию и процессы, касающиеся управления, эффективность которых должна регулярно оцениваться.

36. **Рыночный риск**, – вероятность того, что колебания рыночных цен (процентных ставок, курсов валюты, цен на паевые инструменты и так далее) окажут отрицательное воздействие на капитал и/или прибыль банка.

37. В зависимости от степени подверженности банка рыночному риску, внутренний процесс оценки риска может быть основан на стоимости риска (Value at Risk) или прочих моделях и/или результатах стресс-тестов, включая оценку концентраций риска и риска возникновения проблем с ликвидностью в условия стрессовых рынков. Внедренные модели должны предусматривать возможность выявления и измерения рисков, возникающих в результате всех коммерческих операций. В случае изменения используемых банком коммерческих инструментов, а также стратегии осуществления торговых операций, в методологии, заложенные в основу моделей оценки риска и/или стресс-тестов также должны быть внесены соответствующие изменения.

38. **Риск процентной ставки** - вероятность того, что нежелательные колебания процентной ставки окажут отрицательное воздействие на капитал и/или прибыль банка. Данный риск может проявляться в виде общего и/или специфического риска. Общий риск относится к таким колебаниям стоимости чувствительного к процентной ставке инструмента, которые связаны с общими изменениями, происходящими на рынке, например с изменениями кривой доходности. Особый риск связан с конкретным инструментом, по линии которого колебания процентной ставки отклоняются от рыночного уровня, например платежеспособности эмитента ценных бумаг.

39. Банк обеспечивает наличие методологии оценки и управления риска процентной ставки финансовых инструментов, удерживающихся до срока выплаты, а также оценки и управления капиталом, который требуется по линии данного риска.

40. Концентрации, существующие в коммерческом портфеле банка должны оцениваться и активно управляться, а информация о позициях, образующих концентрации должна регулярно представляться исполняющему органу и совету банка. Особое внимание необходимо уделять портфелям, состоящим из недиверсифицированных и имеющих низкий уровень ликвидности инструментов.

41. **Валютный риск** – вероятность того, что колебания обменного курса валюты окажут отрицательное воздействие на капитал и/или прибыль банка. Он касается как торговых, так и кредитных операций.

42. Учитывая низкий уровень прогнозируемости валютного риска банк должен обладать необходимыми ресурсами для оценки и управления валютного риска (работники, имеющие соответствующую специализацию, базы данных, системы обработки данных и так далее), соответствие и эффективность которых должна регулярно оцениваться.

43. В зависимости от природы и сложности валютных операций в банке должны внедряться соответствующие процессы, которые должны быть направлены как на управление общего валютного риска, так и управление валютного риска по линии конкретных инструментов или определенных клиентов.

44. Банк должен предусматривать определенные процессы для внедрения новых инструментов или выявления и управления валютным риском, связанным с внедрением новых инструментов или осуществлением операций на новых рынках (в случае наличия программ по внедрению новых инструментов или программ для осуществления операций на новых рынках). Прежде чем внедрить новые инструменты/осуществлять операции на новых рынках инструментарий, необходимый для управления/хеджирования валютных рисков должен быть утвержден советом или соответствующим комитетом банка.

45. Документы, касающиеся управления валютным риском банка должны по меньшей мере указывать на все возможные основные источники валютного риска и содержать оценку последствий колебаний обменного курса валюты на операции, осуществляемые банком, а также на результаты деятельности банка. Предположения лежащие в основе системы оценки риска должны быть простыми и понятными для менеджеров по риску и руководства банка.

46. Документы, касающиеся управления валютного риска банка должны описывать внутреннюю систему контроля валютного риска и периодичность оценки соответствия и эффективности этой системы, а также полномочия и обязанности лиц или подразделения, ответственного за оценку процессов внутреннего контроля.

47. **Риск ликвидности** – вероятность того, что у банк не будет в наличии достаточных ликвидных средств для своевременного погашения своих обязательств. Данный риск

может иметь два проявления – **невозможность привлечения средств и риск ликвидности активов**. Первое из них предполагает, что у банка в соответствующем периоде отсутствует возможность привлечения из рынка средств по такой стоимости, которая доступна для других участников рынка (например в результате снижения рейтинга или репутации банка). Во втором случае банк не в состоянии реализовывать свои активы на рынке без потерь в цене (в тех случаях, когда в условиях маловместительного или неликвидного рынка наблюдаются значительные ценовые колебания или недостаточный спрос на активы конкретного банка).

48. Банк оценивает ликвидность тех рынков, где осуществляется его деятельность, а также предусматривает и обеспечивает наличие достаточного капитала в соответствии с уровнем его ликвидности, с учетом того, что размер капитала банка может повлиять на возможности банка к привлечению ликвидности в критических ситуациях.

49. В банке внедряется активная система управления активами-пассивами.

50. Банк управляет приток и отток денежных средств на ежемесячной основе, в том числе долю срочных обязательств, по которым в любой момент могут быть представлены требования о возврате.

51. Операционный риск - вероятность возникновения потерь в результате неадекватных или ошибочных внутренних процессов, систем, действий сотрудников и внешних факторов, которые окажут отрицательное воздействие на капитал и/или прибыль банка. Операционный риск включает также правовой риск.

52. **Правовой риск** – вероятность того, что условия контрактов, судебные процессы, решения судов, постановления или любые другие правовые процессы остановят деятельность банка или окажут на него отрицательное воздействие.

53. Политикой банка устанавливается уровень чувствительности организации к операционному риску, в том числе вероятность и уровень выноса операционного риска за пределы банка (например посредством делегирования или страхования).

54. **Риск потери репутации** – вероятность того, что отрицательное общественное мнение о банке (соответствующее или не соответствующее действительности) приведет к уменьшению числа клиентов, сокращению объема операций с контрагентами/клиентами, станет поводом для дорогостоящих судебных разбирательств и повлечет за собой снижение доходности. Риск потери репутации может также вызвать проблемы с ликвидностью, упадок цен на акции и т.д.

55. **Стратегический риск (риск бизнес модели)** возникает в случае неправильного выбора бизнес-стратегии или в результате негативных изменений допущений, показателей, целей или других факторов, лежащих в основе стратегии.

56. Каждая из операций, которая может привести к несанкционированному отклонению от стратегии риск-менеджмента, одобренной Советом, аппетита к риску, и (или) пределов риска, тщательно обсуждается и представляется на утверждение Совета.

57. В случае осуществления новых операций или внедрения новых инструментов банк оценивает их возможное воздействие на уровень операционного риска банка и в случае необходимости вводит изменения в системе управления рисками и внутреннего контроля.

58. Процесс управления рисками рассматривается и в случае необходимости пересматривается с периодичностью, установленной советом банка в целях обеспечения актуальности и достоверности процесса. Обоснования отсутствия необходимости пересмотра процесса управления риском подлежат документальному оформлению в надлежащем порядке. Основные области, подлежащие рассмотрению/пересмотру, по меньшей мере включают:

- 1) соответствие внутренних процессов оценки капитала банку характеру, объему и степени сложности операций, осуществляемых банком,
- 2) выявление крупных рисков и концентраций рисков,
- 3) аккуратность и целостность входных данных, используемых в процессе оценки уровня риска банка,
- 4) обоснованность и эффективность методов и сценариев, используемых в ходе оценки уровня рискованности банка,
- 5) тестирование и анализ допущений и используемых входных данных.

59. Совет банка несет ответственность за формирование системы управления рисками и обеспечение непрерывного мониторинга жизнеспособности и эффективности, а исполнительный орган – эффективное управление системой управления рисками, а также обеспечение эффективного оборота внутренних правовых актов внутри всего банка.

Глава 5. Внутренний процесс оценки адекватности капитала (ICAAP)

60. Банк обеспечивает наличие достаточного капитала для нейтрализации существующих рисков, а также разрабатывает и использует эффективные механизмы мониторинга и управления риском.

61. Исполнительный орган банка несет ответственность за разработку внутренних процессов оценки адекватности капитала (далее по тексту также ВПОАК), установку целевого уровня капитала, адекватного специфике и практике управления рисками банка,

а также за внедрение системы для приведения уровня капитала банка в соответствие с существующими рисками.

62. исполнительный орган и совет банка рассматривают планирование капитала в качестве необходимого элемента для достижения стратегических целей банка. Программы развития банка должны четко устанавливать потребности капитала, предусматриваемые капитальные вложения, желаемый уровень капитала, а также возможные источники пополнения капитала.

63. В качестве составной части системы управления рисками банка банк не реже чем ежеквартально осуществляет внутренний процесс оценки адекватности капитала, который должен быть созвучен природе, объему и сложности рисков, присущих деятельности банка.

64. Основные элементы внутреннего процесса оценки адекватности капитала включают:

- 1) соответствующую политику и процессы, которые устанавливают критерии квалифицирования существенных рисков, обеспечивают признание и оценку банком всех существенных рисков и распространение информации насчет них (во время оценки достаточности уровня капитала в расчет принимаются все существующие в банке существенные риски. Оценке подлежат также внешние факторы, например, воздействие бизнес-циклов и макроэкономической среды на потребность в капитале),
- 2) процесс приведения размера капитала в соответствие/соотношение с уровнем существующих рисков,
- 3) процесс оценки адекватности капитала с существующими и потенциальными рисками на основании стратегии и бизнес программы банка,
- 4) осуществление наблюдения за внутренним контролем и и внутренним аудитом процесса управления капиталом.

65. Совет банка утверждает политику ВПОАК, которая по меньшей мере предусматривает:

- 1) описание необходимых процессов для осуществления ВПОАК. При этом процессы осуществления осуществления ВПОАК должны быть согласованы с организационной структурой и системой управления рисками.
- 2) процедуры сбора, сохранения, проверки достоверности информации, используемой в процессе расчетов, осуществляемых во время ВПОАК, а также требования банка по качеству используемых данных (целостность, аккуратность и так далее),
- 3) те обстоятельства, при возникновении которых в неотложном порядке должна осуществляться ВПОАК,
- 4) основные ответственные лица за осуществление ВПОАК,

- 5) методы использования результатов ВПОАК в процессах принятия управленческих решений и управления рисками,
- 6) процедуры обеспечения доступности результатов ВПОАК соответствующим департаментам.

66. Банк формирует соответствующую систему мониторинга рисков и отчетности, которая позволит оценить насколько изменение уровня риска банка влияет на уровень спроса капитала. Исполнительный орган и совет банка в установленные сроки получает от лиц, ответственных за управление рисками отчет об уровне риска и соответствующем ему спросе капитала. Содержание отчета должно предоставить органам управления возможность:

- 1) оценки уровня существенных рисков и тенденций изменений и их влияния на уровень капитала,
- 2) оценить обоснованность предположений лежащих в основе внутренних процессов оценки адекватности капитала,
- 3) решить обеспечивает ли банк достаточный уровень капитала для противостояния рискам и соответствует ли это установленным банком целям адекватности капитала,
- 4) На основе полученных отчетов оценить будущую потребность банка в капитале и в случае необходимости внести соответствующие изменения в программу стратегической деятельности банка.

67. Банк использует результаты ВПОАК для того, чтобы выяснить достаточен ли капитал банка для противостояния рискам. В случае если размер капитала недостаточен, банк уменьшает уровень существующего риска или увеличивает размер капитала/резервов, для того, чтобы обеспечить как нормативное требование капитала, так и дополнительный спрос капитала, оцененный с помощью ВПОАК.

68. Банк обеспечивает целевой показатель адекватности капитала, превышающий минимальный нормативный спрос с учетом следующих обстоятельств:

- 1) в течение регулярной деятельности банка объем и виды операций, осуществляемых банком, меняются, что приводит к возникновению новых рисков или к увеличению существующих рисков, вызывая необходимость пополнения капитала.
- 2) в случае, если банк вынужден пополнить капитал в короткий срок или в неблагоприятных рыночных условиях, пополнение капитала вызовет большие финансовые затраты банка.

- 3) в процессе деятельности банка возникают риски (специфические для деятельности данного банка или имеющие макроэкономическое значение), которые не включены в нормативные требования адекватности капитала.
- 4) Нарушение нормативного требования адекватности капитала со стороны банка может привести к применению соответствующих санкций со стороны супервизора.
- 5) в случае, если банк намерен получить высокий рейтинг от международных рейтинговых компаний, то размер его капитала должен превышать минимальное требование адекватности капитала.

69. Обеспечение уровня капитала, превышающего минимальное требование адекватности капитала, установленное нормативными правовыми актами Центрального банка не должно рассматриваться в качестве единственного метода противостояния растущим рискам банка. Проблемы, связанные с недостатками в системе внутреннего контроля или неэффективными процессами управления не должны решаться посредством формирования избыточного капитала.

Глава 6. Стресс-тестирование

70. Банк осуществляет стресс-тестирование как минимум по линии следующих рисков:

- 1) кредитный риск,
- 2) валютный риск,
- 3) риск учетной ставки,
- 4) риск цены,
- 5) риск ликвидности,
- 6) риск заражения (возможные отрицательные последствия финансовых проблем другого банка/финансовой организации на капитал и/или прибыль данного банка).

71. Стресс-тестирование кредитного, процентного, ценового рисков и риска заражения осуществляется не реже чем ежеквартально, а стресс-тестирование валютного риска и риска ликвидности не реже чем ежемесячно (во временном горизонте будущего года). В данном случае стресс-тестирование по линии каждого риска осуществляется на основании основного сценария основанного на прогнозах банка, который затем подвергается шоковым стрессам, отражая два уровня (средний и высокий) чрезвычайных, но в то же время возможных ситуаций.

72. Стрес-тесты могут представлять простой анализ чувствительности, в зависимости от изменения фактора конкретного риска и более сложными, учитывающими различные

факторы риска, в том числе результаты системного взаимовлияния. В случае, если ситуация, рассматриваемая банком в процессе стресс-тестирования какого-либо конкретного риска может повлиять на прочие риски, связанные с деятельностью банка, банк должен оценить влияние каждого из этих рисков по отдельности, а также их общее воздействие.

73. Кроме стресс-тестов, проводящихся с определенным интервалом времени, банки в случае необходимости проводят также одноразовые стресс-тесты.

74. Система стресс-тестирования составляет часть процесса управления рисками банка, содействующего улучшению качества управления рисками и обеспечению дополнительных инструментов управления рисками. Сценарии, используемые для стресс-тестов ориентированы на будущую деятельность банка в чрезвычайной ситуации, но в то же время они обладают определенной степенью вероятности и позволяют оценить чувствительность банка к стрессовым ситуациям.

75. Совет банка ответственен за обеспечение необходимых условий для осуществления эффективного процесса стресс-тестирования, а исполнительный орган – за последовательное осуществление стресс-тестов.

76. Осуществление стресс-тестов необходимо для выявления тех существующих или потенциальных рисков, которые не будут выявлены в случае использования исключительно статистических инструментов управления рисками, основанных исключительно на исторических временных сериях, если исторические данные не включают стрессовые временные промежутки. В частности соответствующему стресс-тестированию должен подвергаться уровень риска новых внедряемых инструментов или операций.

77. Основные предположения, заложенные в основу стресс-тестов, основные предположения, используемые для оценки влияния стресс-тестов, а также методология оценки вероятности возникновения явлений должны быть задокументированы и распространены среди лиц, ответственных за этот процесс.

78. Внутренние правовые акты банка описывают принципы проведения стресс-тестов, правила составления стресс-сценариев, основных лиц, ответственных за процесс, а также методы применения результатов в процессах вынесения административных решений и управления рисками. Внутренние правовые акты банка должны устанавливать правила предоставления результатов стресс-тестов соответственным подразделениям и Центральному банку.

79. Результаты стресс-тестирования имеют прикладное значение, то есть они влияют на решения руководителей банка и органов его управления, в том числе на принятие стратегических решений со стороны совета и исполнительного органа банка. В частности

стресс-тесты используются для выявления аппетита риска банка или установления пределов по линии отдельных рисков. Результаты стресс-тестов используются также для составления долгосрочных бизнес-программ, а также для планирования капитала и ликвидности.

80. На основании результатов проведенных стресс-тестов (влияние на размер экономических нормативов и (или) оцененный убыток) банк разрабатывает программы мероприятий, подлежащих осуществлению в случае возникновения стрессовых (чрезвычайных) ситуаций. Программы действий в чрезвычайных ситуациях должны по меньшей мере включать описание областей, систем и работы подразделений, а также описание процедур для обеспечения непрерывности работы. Ежегодные программы стрессовых (чрезвычайных) ситуаций проходят тестирование с ежегодной периодичностью для того, чтобы выяснить их эффективность, и в случае необходимости, обновляются. В программе стрессовых (чрезвычайных) ситуаций банк показывает количество времени необходимого в стрессовых ситуациях для хеджирования позиций или управления рисками каким-либо иным способом.

81. Банк осуществляет процедуры и мероприятия, направленные на предотвращение возможных стрессовых (чрезвычайных) ситуаций.

РАЗДЕЛ 5. ОСТАЛЬНЫЕ ЭЛЕМЕНТЫ СИСТЕМЫ ВНУТРЕННЕГО КОНТРОЛЯ

Глава 7. Кассовые операции, инвестиционная деятельность, управление кредитами

82. В отношении кассовых операций система внутреннего контроля банка предусматривает по крайней мере:

- 1) максимальные пределы наличных средств, находящихся в распоряжении кассиров,
- 2) регулярность инвентаризации наличных средств,
- 3) внутренние процедуры осуществления операций с наличными средствами, механизмы контроля,
- 4) Механизмы, обеспечивающие безопасность сохранения и транспортировки денежных средств.

83. В отношении инвестиционной деятельности система внутреннего контроля банка предусматривает по крайней мере:

- 1) инвестиционную политику,

2) структуру инвестиционного портфеля, целевую (бенчмарк) структуру, периодичность и доходность инвестиционного портфеля (отдельных групп инвестиционных инструментов),

3) внутренние процессы принятия инвестиционных решений, минимальная необходимая информация для принятия инвестиционных решений,

4) состав, обязанности и полномочия инвестиционной комиссии или другого ответственного подразделения, а, в случае его отсутствия, обязанности и полномочия лица, ответственного за инвестиции,

5) инвестиционные ограничения (например: по рейтингам заемщиков или финансовых инструментов),

6) допустимые пределы концентраций (например: по финансовым инструментам, по партнерам/эмитентам ценных бумаг/заемщикам, отраслям экономики, лицам, связанным с банком и так далее),

7) принципы диверсификации инвестиций,

8) принципы открытия и закрытия корреспондентских счетов банка, частота проведения мониторинга и сопоставления остатка средств на счетах в других банках,

9) допустимые типы обеспечения займа,

10) Требование оценки платежеспособности эмитентов ценных бумаг и заемщиков, порядок, сроки и частота проведения подобных оценок, ответственные за них лица и сфера их обязанностей,

11) виды и максимально допустимые размеры/пределы сделки (сделок), заключаемых дилерами (работниками, уполномоченными на заключение инвестиционных сделок) без утверждения соответствующим руководителем,

12) принципы классификации инвестиций, формирования резервов по линии убыточных активов, соответствующие процедуры, лица, ответственные за их расчет и регулярный мониторинг и круг их обязанностей, а также нормы и правила возврата просроченных активов банка,

13) должности лиц, ответственных за проведение мониторинга и сопоставления остатка средств на счетах в других банках, частота его проведения,

14) нормы и правила по обеспечению соответствия между структурой и характером обязанностей банка и его инвестиционной деятельностью, а также процедуры управления рисками, возникающими в результате существующих несоответствий,

15) политика осуществления операций с помощью деривационных инструментов, внутренние процедуры их осуществления, включая:

- а. существование эффективной системы выявления, оценки и управления рисками, возникающими в результате операций с деривационными инструментами,
- б. методы оценки стоимости деривативов при осуществлении внебиржевых сделок с деривационными инструментами.

84. Отчеты об инвестиционной деятельности банка, которые предоставляются совету и исполнительному органу банка по меньшей мере содержат:

- 1) структуру инвестиций,
- 2) график погашения,
- 3) доходность инвестиций,
- 4) анализ качества инвестиций,
- 5) проблематичные инвестиции и осуществляемые мероприятия по их возврату,
- 6) заложенные ценные бумаги - как в денежном выражении так и в виде процента от инвестиционного портфеля,
- 7) осуществленные деривационные операции.

85. Система внутреннего контроля банка по линии операций по предоставлению кредитования (кредиты, займы, овердрафты, кредитные линии, кредитные карты, гарантий, факторингового и финансового лизинга), по меньшей мере предусматривает:

- 1) целевые рынки банка, приемлемые типы кредитования (в случае осуществления лизинговых операций также те типы активов, лизинг которых банк намерен осуществить),
- 2) целевую структуру (бенчмарк), доходность и срочность кредитного портфеля,
- 3) состав, полномочия и обязанности и порядок принятия решений кредитного комитета,
- 4) пределы кредитных концентраций, в том числе по странам и по резидентам тех стран, в которых банк проводит свои операции,
- 5) принципы диверсификации кредитного портфеля,
- 6) нормы и правила предоставления кредитов, мониторинга и их возврата, в том числе судебным и внесудебным путем,
- 7) принципы ценообразования банка (формирования кредитных ставок, факторинговых ставок дисконтирования),
- 8) список приемлемых для банка средств обеспечения (залог, гарантирование),

9) соотношения “сумма кредита”/“залоговое обеспечение” для различных кредитных инструментов (типов кредитов) в процентном выражении,

10) формы контроля над предметом залога (в частности в случае ипотечного кредитования) и прочие требования (например страхование переданного в залог здания),

11) случаи или основания исключений от утвержденной политики и (или) установленных предельных величин,

12) допустимые пределы кредитования по размеру кредита, срочности, странам и резидентам тех стран, в которых банк проводит свои операции, учетной ставке и виду,

13) минимальные документы и информация, необходимая для предоставления кредитов, а также сохраняющаяся в кредитных делах,

14) принципы кредитования лиц, связанных с банком,

15) порядок сохранения информации об отклоненных банком заявках и изучения обоснованности подобных отклонений,

16) порядок классификации кредитов и дебиторских задолженностей и формирования резервов возможных потерь, основы и случаи предоставления кредитов, не имеющих обеспечения,

17) порядок и ограничения предоставления кредитов взаимосвязанным лицам.

86. Система внутреннего контроля над оценкой предмета залога по меньшей мере предусматривает:

1) принципы выбора работников, осуществляющих оценку залога и контроль над их работой,

2) принципы выбора лиц, являющихся независимыми оценщиками,

3) процесс и частота проведения переоценки залога,

4) процесс и частота проведения контроля над предметом залога и его страхованием, в частности по линии залогов, находящихся вне физического контроля банка (находящегося в пользовании залогодателя),

5) требование согласно которому лица, оценивающие залог не должны быть заинтересованы в предоставлении кредита.

87. система внутреннего контроля над оценкой и сохранением предмета залога по линии заложенных изделий из золота по меньшей мере предусматривает:

1) требование, согласно которому сохранение предмета залога в банковском хранилище должно осуществляться в закрытом, прозрачном пакете, запечатанном (подписью или другим способом идентификации) работником банка и залогодателем,

2) требование, обеспечивающее открытие прозрачного пакета исключительно в присутствии залогодателя и работника, запечатавшего пакет. В случае невозможности присутствия залогодателя при открытии пакет, с согласия залогодателя пакет открывается в соответствии с особой процедурой (направленной на защиту интересов залогодателя) без присутствия залогодателя,

3) требование о сохранении в банке описания предмета каждого предмета залога, подписанного работником банка и залогодателем,

4) требование о подписании клиентом расписки, удостоверяющей час и день открытия прозрачного пакета.

88. Отклонения от внутренних правовых актов, регулирующих процесс кредитования банка, должным образом обосновываются, оформляются и сохраняются в кредитных файлах.

89. Кредитные файлы должны содержать как минимум следующие документы:

- 1) кредитную заявку/заявление,
- 2) решение кредитного комитета или другого компетентного органа,
- 3) кредитный договор,
- 4) рейтинг заемщика (в случае наличия),
- 5) документы, удостоверяющие правомочность или трудоспособность заемщика,
- 6) документы, удостоверяющие запросы, полученные из кредитного регистра или бюро (в случае наличия),
- 7) договор о залоге или другом средстве обеспечения кредита (в случае наличия страхования),
- 8) другие документы о залоге или другом средстве обеспечения кредита (в случае применимости),
- 9) бизнес программу кредитора или прочие сведения обосновывающие возвратность кредита,
- 10) финансовые отчеты заемщика (в случае применимости),
- 11) анализ финансовые отчетов заемщика (в случае применимости),

12) переписку с заемщиком (в случае применимости),

13) заверенные ответственным лицом записи учета телефонных переговоров и встреч с заемщиком (в случае применимости),

14) отчет о мониторинге кредита и все другие документы, связанные с мониторингом (в случае наличия).

90. Документы содержащиеся в кредитных файлах должны содержать как минимум следующую информацию (в электронном или бумажном виде).

1) имя, фамилию и род занятий кредитора (в случае юридического лица – название и вид деятельности), залогодержатели, гаранты и лица, предоставившие другой вид обеспечения (в случае наличия),

2) дату предоставления и погашения кредита,

3) сумму кредита (начальную сумму и текущий баланс),

4) цель предоставления кредита – потребительский или предпринимательский, а в случае крупных кредитов – документы, обосновывающие цели использования кредита,

5) процентную ставку кредита и график погашения,

6) тип залога и его оцененную стоимость (в случае наличия залога),

7) статус кредита – текущий или просроченный (срок просрочки),

8) переоформления или продления кредита, описание причин пересмотра кредитного договора,

9) результаты внутреннего или внешнего аудита кредита,

10) классификацию кредита, обоснование данной классификации (в случае классифицированности),

11) информация о шагах, предпринятых с целью возврата неработающих кредитов,

12) информация о любых других займах, полученных заемщиком или связанными с ним лицами.

91. Процесс мониторинга кредита как минимум предусматривает:

1) рассмотрение степени целевого использования кредита перед предоставлением каждой из его частей (за исключением первой), (в случае крупных сумм), кроме кредитных ограничений по кредитным линиям,

2) регистрация платежей и погашений кредита,

- 3) регулярная переоценка предмета залога,
- 4) регулярное получение финансовой и операционной информации о кредиторе, ее анализ и, в случае необходимости, обсуждение с заемщиком,
- 5) поддержание дополнительной связи с заемщиком путем телефонных разговоров,
- 6) в случае необходимости беседы с поставщиками заемщика, прочими контрагентами и клиентами,
- 7) регистрация всех данных, полученных по линии кредита,
- 8) в случае необходимости, принятие шагов, предпринимаемых с целью содействия кредитору (обеспечение возвратности кредита),
- 9) особое внимание по отношению к прочим кредитным линиям:
 - а. превышающим пределы, установленные внутренними правовыми актами банка (исключения),
 - б. по направлениям, по которым не наблюдается позитивных перемещений,
 - в. по направлениям, где погашения осуществляются за счет новых частей платежей вносимых за счет клиента.

92. Отчеты, касающиеся кредитной деятельности банка, предоставляемые советом совету и исполнительному органу как минимум банка предусматривают:

- 1) строение кредитного портфеля,
- 2) качество кредитного портфеля,
- 3) основные направления кредитов,
- 4) концентрации кредитов,
- 5) крупные кредиты,
- 6) кредиты, выданные лицам, связанным с банком,
- 7) проблематичные, (просроченные) кредиты, информацию, обосновывающую классификацию этих кредитов, мероприятия, осуществляемые по линии возврата (погашения) просроченных кредитов.

Глава 8. Управление основными средствами банка

93. В вопросе управления основными средствами система внутреннего контроля банка как минимум предусматривает:

- 1) правила формирования, приобретения, отчуждения и списания основных средств банка,
- 2) критерии определения целесообразности приобретения/отчуждения основных средств,
- 3) принципы, сроки и правила отчуждения или использования основных средств, перешедших в собственность банка в результате конфискации или на других основаниях,
- 4) внутренние процедуры сохранения и учета основных средств,
- 5) частота инвентаризации и внутренних процессов,
- 6) принципы и формы управления выписанными основными средствами,
- 7) частота и порядок переоценки основных средств, принципы определения необходимости переоценки основных средств.

Глава 9. Управление депозитами и ликвидностью банка

94. В вопросе управления депозитами (депозитной базой) и банковскими счетами система внутреннего контроля банка предусматривает:

- 1) целевую структуру (бенчмарк) депозитной базы (удельный вес депозитов до востребования и срочных депозитов с учетом сезонности и прочих возможных факторов),
- 2) принципы привлечения депозитов,
- 3) принципы, порядок и процессы открытия, ведения, контроля и закрытия счетов клиентов банка (отдельно также лиц, связанных с банком). Помимо всего прочего, процессы закрытия должны как минимум предусматривать:
 - a. информацию о причинах закрытия,
 - b. в случае платежных карточных счетов, процедуры возврата платежной карточки в результате закрытия счета,
 - c. в случае платежных карточных счетов, процедуры по приостановке или прекращению операций с данным счетом, в том числе он-лайн и оф-лайн операций.

(пункт отредактирован 08.12.15, номер 256-Н)

4) принципы определения процентных ставок, начисляемых на остатки по счетам.

95. В вопросе управления ликвидностью (активами и пассивами) система внутреннего контроля банка предусматривает:

- 1) источники удовлетворения спроса на ликвидность банка и пути их использования,
- 2) механизм ценообразования (определения процентной ставки) активов банка (с учетом стоимости фондов банка, накладных расходов, кредитного риска и выплачиваемых дивидендов),
- 3) желательная или целевая структура и условия по срочности пассивов банка (например банк может постановить, что выпущенные банком депозитные сертификаты не должны превышать определенный процент валовых пассивов банка, а срочность подобных депозитных сертификатов должна быть не меньше определенного срока),
- 4) пределы сумм займов, предоставленных банку (общие и по отдельным видам), а также пределы валовых процентных расходов,
- 5) пределы концентраций финансовых источников, используемых для удовлетворения потребности банка в ликвидных средствах (например банк, большую часть пассивов которого составляют депозиты одного лица (физического или юридического), попадает в зависимость от действий этого лица),
- 6) требование диверсификации займов по срокам погашения,
- 7) пределы привлечения заимствованных средств от лиц взаимосвязанных с банком с целью удовлетворения потребностей банка в ликвидности,
- 8) в случае израсходования основных источников ликвидных средств, критерии выбора альтернативных источников, направления их поиска,
- 9) принципы и методы ограничения риска процентной ставки включая риск процентной ставки, связанный с событиями после отчетной даты,
- 10) целевой уровень процентной маржи,
- 11) пределы событий после отчетной даты, чувствительных по отношению к изменению процентной ставки,
- 12) состав членов комитета по управлению активами и пассивами (в случае наличия), порядо их назначения, обязанности и полномочия, а также подразделение, ответственное за управления активами и пассивами, его обязанности и полномочия,
- 13) механизмы и процессы принятия решений о процентной ставке для привлечения и распределения средств,

- 14) допустимые пределы пробела срочности активов и пассивов банка,
- 15) максимально допустимые размеры/пределы сделки, заключаемой от имени сотрудниками, уполномоченными на заключение заемных сделок без санкции соответствующего руководителя,
- 16) методы координации работы тех подразделений банка, которые в результате заключаемых ими сделок могут повлиять на уровень ликвидности банка,
- 17) программа по удовлетворению спроса на ликвидность в чрезвычайных условиях (которые могут возникнуть в результате уменьшения доходов, роста неработающих активов или концентрации депозитов),
- 18) подходы по диверсификации привлеченных и предоставляемых средств по разным валютам,
- 19) требование о проведении текущего анализа чувствительности цен на залог с целью уменьшения риска ликвидности,
- 20) требование о регулярном проведении стресс-тестов риска ликвидности по линии краткосрочных и долгосрочных сценариев, характерных для банка или по линии широких рыночных стрессов. Частота тестирования должна соответствовать структуре активов банка и подверженности рискам ликвидности.
- 21) в условиях кризиса ликвидности (непредусмотренных ситуаций) требование о существовании программы финансирования и ее регулярном пересмотре.

96. Отчеты, представленные совету и исполнительному комитету банка по крайней мере раз в два месяца, содержат следующую информацию:

- 1) требование о ликвидных средствах банка, сформированных в течение отчетного периода,
- 2) текущую ликвидность,
- 3) ожидаемый/прогнозируемый спрос на средства,
- 4) источники привлечения средств,
- 5) текущее и ожидаемое качество активов,
- 6) текущие и ожидаемые потоки денежных средств,
- 7) текущий и ожидаемый уровень капитала,
- 8) “стоимость” привлечения и реализации денежных средств (например, процентная ставка по депозитам, возможные потери от продажи активов и так далее),

- 9) качество управления активами и пассивами банка,
- 10) данные о доходности активов банка,
- 11) процентная маржа, анализ причин изменения/колебаний процентной маржи,
- 12) концентрации инструментов, чувствительных по отношению к процентной ставке,
- 13) структура депозитной базы по положению на данный момент и тенденции ее изменения,
- 14) тенденции структуры активов, пассивов и событий после отчетной даты,
- 15) рыночные прогнозы,
- 16) цель займов, предоставленных банком, источники, суммы и сроки их финансирования, полученные и подлежащие получению процентные платежи.

Глава 10. Управление непрерывностью бизнес процесса

97. Банк выявляет, управляет и уменьшает риски, угрожающие непрерывности (безостановочности) бизнес процесса.

98. Целью управления непрерывностью бизнес процесса является предотвращение или уменьшение возможного отрицательного воздействия на операции, репутацию, прибыльность, вкладчиков и прочих кредиторов, финансовую систему и (или) других заинтересованных лиц банка в случае возникновения чрезвычайной ситуации.

99. Те операции, которые не осуществляются непосредственно банком и делегированы другим лицам, также включаются в систему управления непрерывностью бизнес процесса.

100. Управление непрерывностью бизнес процессов (далее по тексту также – УНБП) представляет собой комплексный и всеобъемлющий процесс, который включает все события и мероприятия, направленные на обеспечение непрерывности и (или) восстановления критически важных бизнес-процессов во время чрезвычайных ситуаций, в заранее установленных сроках и объеме.

101. В значении настоящей главы чрезвычайной ситуацией считается ситуация, возникновение которой возможно, но трудно прогнозируется (ситуация с низкой степенью вероятности возникновения), которая вызывает или может вызвать значительные материальные потери или другие отрицательные последствия для банка, его вкладчиков или других кредиторов. Чрезвычайные ситуации включают как внешние природные катаклизмы (например, стихийные бедствия, техногенные аварии, войны (военные конфликты), вооруженные грабежи, массовые беспорядки, эпидемии, массовую забастовку), так и внутренние аварийные ситуации, возникающие в результате преднамеренных (умышленных) действий сотрудников банка или их неосторожных (по небрежности или по неосторожности) действий или бездействия, в том числе в результате

принятия непрофессиональных или неправильных решений во время создания или эксплуатации систем обеспечения безопасности.

102. В значении настоящей главы процессами, имеющими важное значение для банка, являются те функции, процессы, ресурсы и инфраструктуры, сбой, прерывание или отсутствие которых (далее по тексту - нарушение) может оказать существенное негативное влияние на деятельность, репутацию, прибыльность, вкладчиков банка и других кредиторов и/или являющихся таковыми в соответствии с решением Совета Центрального банка.

103. Система управления непрерывностью бизнес процессов банка как минимум предусматривает:

- 1) политику управления непрерывностью бизнес процесса банка, утвержденную советом банка,
- 2) анализ бизнес процессов банка, включая оценку рисков,
- 3) цели и стратегию восстановления бизнес процессов банка,
- 4) программа мероприятий по обеспечению непрерывности бизнес процессов банка, включая программу управления и восстановления во время чрезвычайных ситуаций,
- 5) программа проведения семинаров и повышения уровня информированности сотрудников банка,
- 6) программа регулярной проверки и пересмотра программы мероприятий по обеспечению непрерывности бизнес процессов.

104. Система управления непрерывностью бизнес процессов банка адаптируется к характеру, масштабам и уровню сложности деятельности банка.

105. Политика управления непрерывностью бизнес процессов банка является тем основным документом, который определяет принципы и направления внедрения системы УНБП. Политика управления должна как минимум предусматривать:

- 1) цели и задачи УНБП и подходы взятые на вооружение банком УНБП с целью внедрения УНБП,

106. Список лиц, групп и (или) комитетов, ответственных за внедрение УНБП, их особые полномочия, обязанности и права.

107. Целью анализа бизнес процессов банка является выявление всех имеющих важное значение бизнес процессов, оценка последствий их нарушение и определение приоритетов для их восстановления.

108. Во время оценки бизнес процессов банк уделяет первоочередное внимание следующим вопросам:

- 1) возможные чрезвычайные ситуации (сценарии),
- 2) возможные отрицательные последствия нарушения бизнес процессов на вкладчиков или других кредиторов банка, а также оценка его последствий с финансовой и юридической точки зрения и с точки зрения влияния на репутацию банка,

3) максимально допустимый период нарушения бизнес процессов.

109. Во время оценки рисков банк должен выявить те возможные риски (причины), которые могут привести к нарушению наиболее важных бизнес процессов банка. Банк рассчитывает вероятность возникновения подобных рисков и их возможные последствия.

110. Целями восстановления является возобновление регулярной деятельности банка, которое должно быть обеспечено после устранения последствий чрезвычайной ситуации в течение заранее установленного периода восстановления.

111. Банк устанавливает и официально утверждает цели восстановления бизнес процессов и стратегию их достижения с учетом результатов анализа бизнес процессов банка, характера, размеров и сложности деятельности банка.

112. Банк обеспечивает соответствие программы мероприятий по обеспечению непрерывности бизнес процессов с политикой управления непрерывностью бизнес процессов банка.

113. В программе мероприятий по обеспечению непрерывности бизнес процессов указываются все те мероприятия и необходимая информация, которые позволят банку эффективно управлять чрезвычайной ситуацией в начальном периоде, а также восстановить в будущем имеющие важное значение бизнес процессы.

114. Программа обеспечения непрерывности бизнес процессов банка должна как минимум предусматривать:

- 1) список имеющих важное значение бизнес процессов,
- 2) уровень и срок восстановления каждого важного бизнес процесса,
- 3) стратегию восстановления каждого важного бизнес процесса, необходимые мероприятия и их очередность,
- 4) описание ресурсов и инфраструктур, необходимых для проведения мероприятий по обеспечению непрерывности бизнес процессов,
- 5) полномочия, обязанности и права работников и рабочих групп банка в чрезвычайных ситуациях,
- 6) коммуникационные программы.

115. Программа обеспечения непрерывности бизнес процессов банка проходит тестирование по крайней мере раз в год или более часто – в случае серьезных изменений состава, структуры или характера бизнес процессов. Результаты тестирования программы обеспечения непрерывности бизнес процессов должны быть документально оформлены и представлены на рассмотрение совета банка.

116. Особенности обеспечения и управления непрерывности информационных систем банка определяются в соответствии с нормативными и прочими правовыми актами Центрального банка.

Глава 11. Платежные системы, события после отчетной даты, управление филиалами, информация о лицах, связанных с банком, борьба с отмыванием денег и финансированием терроризма

117. Целями осуществления внутреннего контроля во время предоставления банками платежно-расчетных услуг является выявление, анализ и управление рисками, которые присущи предоставлению платежно-расчетных услуг, а также осуществление мероприятий с целью повышения эффективности работ.

118. Система внутреннего контроля банка в отношении платежно-расчетных систем должна как минимум предусматривать:

- 1) предоставление краткого описания деятельности при заключении договора с оператором или агентом,
- 2) описание возможных нарушений в системе и мероприятий по их устранению.

119. Система внутреннего контроля банка в отношении платежных инструментов (платежная инструкция, платежное требование, инструкция о регулярных платежах, прямое дебетирование (далее по тексту – поручение)) должна как минимум предусматривать:

- 1) разработку правил по осуществлению сделок, в частности принятия, обработки исполнения и отклонения поручений
- 2) разработку правил, используемых для профилактики возможных рисков во время осуществления сделок,
- 3) разработку правил по предоставлению информации о масштабах сделок, осуществленных посредством банковских счетов и наличными средствами,
- 4) разработку правил по сохранению документации (архивации),
- 5) разработку правил по осуществлению мероприятий, направленных на предоставление информации о сделках, по которым не было предоставлено обоснования, отклоненных сделках и сделках осуществленных с задержкой, а также на выявление сделок, по которым не было предоставлено обоснования.

120. Система внутреннего контроля банка по линии сделок с документными аккредитивами, документными инкассо, гарантиями и другими документными сделками по меньшей мере предусматривает:

- 1) процедуры осуществления сделок,
- 2) описание каждой сделки,
- 3) механизмы управления рисками.

121. Система внутреннего контроля банка по линии сделок, осуществляемых посредством чеков по меньшей мере предусматривает:

- 1) процедуры выпуска, обслуживания и оплаты чеков банком, в том числе:

- a. процедуры перевода из территориальных подразделений банка и хранения в банке напечатанных/выпущенных, однако еще не предоставленных владельцам карточек платежных карточек и конвертов с ПИН-кодами,
 - b. механизмы безопасности, снижающие риск доступности для третьих лиц, включая работников эмитента, данных владельца карточки во время выдачи платежной карточки и ПИН-кода,
 - c. критерии профессионального соответствия работника, ответственного за процесс проведения мониторинга.
- 2) процедуры обслуживания платежных карточек, включая:
- a. процедуры, обеспечивающие безналичное обслуживание платежных карточек (эквайринг) со стороны банка для торговых точек или пунктов обслуживания (далее по тексту: провайдеры),
 - b. в случае осуществления банками сделок по обналичиванию, процедуры, обеспечивающие данный процесс,
 - c. в случае осуществления банками кассовых операций с наличными деньгами, процедуры, обеспечивающие данный процесс.
- 3) Процедуры мониторинга и контроля транзакций, осуществленных с платежными карточками, в том числе:
- a. процедуры осуществления мониторинга поведения провайдеров,
 - b. процедуры осуществления мониторинга поведения владельцев платежных карточек,
 - c. процедуры отправления владельцам платежных карточек кратких сообщений (эс эм эс) об осуществлении каждой транзакции с платежными карточками (по крайней мере о выходах с карточных счетов),
 - d. процедуры реагирования на предупреждения в режиме реального времени, в случае если имеют место (потеря карты, блокирование, отказ в обслуживании, конфискация средств банкоматом и так далее),
 - e. процедуры обеспечения круглосуточной непрерывности и доступности системы мониторинга транзакций, совершенных платежной карточкой банка,
 - f. процедуры обеспечения круглосуточной непрерывности и доступности системы быстрого реагирования банка на произошедшие инциденты.
- 4) Процедуры контроля подозрительных транзакций, выявленных в результате мониторинга в результате мониторинга, в том числе:
- a. эффективные автоматизированные механизмы для выявления и отделения подозрительных транзакций от других транзакций,
 - b. критерии по линии профессионального соответствия специалистов, ответственных за обнаружение подозрительных транзакций,
 - c. механизмы установления связи с держателем карточки или провайдером в случае обнаружения подозрительных транзакций,

- d. процедуры инициирования возврата средств (Chargeback) на основании заявки-жалобы, поданной держателем карточки,
 - e. критерии по линии профессионального соответствия специалистов, ответственных за процесс возврата средств.
- 5) Соответственные критерии, обеспечивающие безопасное проведение транзакций в виртуальной (интернетовской) среде и эффективные механизмы контроля, в том числе:
- a. процедуры, связанные с существованием систем информационной безопасности для транзакций, совершаемых эмитентами-держателями карточек, например: обмен зашифрованными ключами (например: 3 d secure) и (или) отправление владельцам платежных карточек кратких сообщений (эс эм эс) и (или) посредством составления и предоставления банками кодов одноразового использования,
 - b. процедуры, связанные с существованием систем информационной безопасности для транзакций, совершаемых предоставляющими услуги провайдерами, например: обмен зашифрованными ключами (например: 3 d secure) и (или) посредством составления и предоставления банками кодов одноразового использования.
- 6) Процедуры проведения сертификации со стороны банка.
- 7) Процедуры идентификации владельца карты со стороны банка.
- 8) В случае потери платежной карточки, выданной эмитентом владельцу карты, до определения владельца карточки и уведомления эмитента о потере, процедуры, направленные на управление возможных рисков эмитентом:
- a. в случае безконтактных (contactless) транзакций, не требующих идентификации владельца карточки (независимо от того обстоятельства, является ли транзакция онлайн или офлайн транзакцией),
 - b. в случае транзакций, осуществленных с идентификацией владельца карточки (независимо от того обстоятельства, является ли транзакция онлайн или офлайн транзакцией),
 - c. в случае возникновения необходимости наложения штрафа или пени в результате негативного баланса при совершении офлайн транзакций и в результате этих транзакций.
- 9) Процедуры, направленные на управление риска, возникающего для владельца карточки в результате совершения платежей фальшивыми карточками изготовленными путем кражи данных платежных карточек или незаконного их прочтения или незаконного использования данных с платежной карточки:
- a. в случае безконтактных (contactless) транзакций, не требующих идентификации владельца карточки (независимо от того обстоятельства, является ли транзакция онлайн или офлайн транзакцией),

- b. в случае транзакций, осуществленных с идентификацией владельца карточки (независимо от того обстоятельства, является ли транзакция онлайн или офлайн транзакцией),
 - c. в случае возникновения необходимости наложения штрафа или пени в результате негативного баланса при совершении офлайн транзакций и в результате этих транзакций.
- 10) Процедуры обеспечения физической и технической безопасности установленных банкоматов и другого оборудования для самообслуживания (выбор места для установки, мероприятия для обеспечения безопасности, соответствующие договору и так далее), равно как и процедуры, направленные на выявление и устранение причин мошенничества и сбоев через банкоматы и другое оборудование для самообслуживания.
- 11) Процедуры обеспечения бесперебойной работы безопасности установленных банкоматов и другого оборудования для самообслуживания в рабочие и нерабочие дни, в том числе:
- a. механизмы управления и предотвращения рисков, связанных с установкой и обслуживанием банкоматов и другого оборудования для самообслуживания (например, нарушение сроков подзарядки, прерывания связи, заканчивание бумаги, используемой для подтверждения транзакции, неисправность оборудования, включая случаи нарушения прав клиентов в результате неисправности камер видеонаблюдения и т. д.),
 - b. критерии подзарядки банкоматов и другого оборудования для самообслуживания (с учетом результатов мониторинга ранее совершенных транзакций, дней выплаты зарплаты, спрос наличных денежных средств для предстоящих нерабочих и праздничных дней и других обстоятельств),
 - c. процедуры по устранению технических неисправностей, возникающих в ходе текущей работы банкоматов и другого оборудования для самообслуживания («проглатывание» банкнот, невозврат платежной карточки и так далее),
 - d. случаи и максимальные сроки остановки в работе банкоматов и другого оборудования для самообслуживания,
 - e. процедуры осуществления мониторинга текущего рабочего состояния банкоматов и других устройств для самообслуживания.

(пункт отредактирован 08.12.15, номер 256-Н)

122. *(пункт утратил силу 08.12.15, номер 256-Н)*

123. Система внутреннего контроля банка по линии платежных карт по меньшей мере предусматривает следующие требования:

- 1) процедуры выпуска, выдачи и обслуживания платежных карт финансовой организации.

- 2) установление процедур идентификации данных физических и юридических лиц во время обслуживания клиентов.

124. Система внутреннего контроля банка по линии событий после отчетной даты по меньшей мере предусматривает:

- 1) условия предоставления кредитных линий, овердрафтов, кредитных карт, заявлений о аккредитивах и гарантиях, список минимальных необходимых документов для их предоставления, процесс их обработки и рассмотрения,

- 2) условия аренды индивидуальных хранилищ, а также требование о заключении договора по индивидуальному хранилищу, который должен предусматривать как минимум следующие положения:

- а. случаи и порядок использования одного и того же хранилища связанными лицами,
- б. список запрещенных для хранения в индивидуальном хранилище материалов и предметов (наркотики, оружие и так далее),
- в. требование о предоставлении отдельной комнаты клиенту банка каждый раз после открытия индивидуального хранилища в присутствии сотрудника банка (в другом месте от индивидуального хранилища),
- г. требование о подписании клиентом расписки, подтверждающей час и день посещения комнаты индивидуального хранилища,

- 3) услуги, предоставляемые банком по линии доверительного управления.

125. Положения/требования внутренних правовых актов, регулирующие события после отчетной даты, содержащие кредитный риск должны согласовываться с требованиями внутренних правовых актов, регулирующих кредитные операции.

126. Система внутреннего контроля банка по линии управления филиалами банка по меньшей мере предусматривает:

- 1) минимальное/максимальное число работников филиала и предъявляемые к ним требования,
- 2) оценку уровня профессиональной подготовки и и переподготовку сотрудников филиала банка,
- 3) распределение обязанностей по предоставлению информации в головное отделение банка,
- 4) принципы применения единой системы бухгалтерского учета и внутренней отчетности во всех филиалах банка,

5) допустимый предел наличных средств, содержащихся в филиале, пределы кредитования, осуществляемого работниками филиала (по каждому типу кредитов). Максимальные размеры/пределы сделки (или сделок) заключаемых работниками, имеющими право на заключение заемных сделок, без согласования с соответствующим руководителем,

6) мероприятия, осуществляемые банком в случае значительных перемещений денежных средств и крупных сделок проводимых филиалом.

127. Система внутреннего контроля предусматривает существование эффективных норм и правил по сбору, сохранению (архивации) и постоянному обновлению информации о лицах, связанных с банком, а также существование эффективных норм и правил по заключению сделок с лицами, связанными с банком.

128. Процедуры по заключению сделок с лицами связанными с банком как минимум должны выявлять и контролировать возможные случаи и области столкновения интересов.

129. Банк обеспечивает получение и рассмотрение отчетов (информации), регулярно представляемых в Центральный банк о юридических лицах, имеющих значительное участие в банке, лицах, связанных с банком, а также лицах, связанных с лицами связанными с банком, в соответствии с Положением 1 “Регистрация и лицензирование банков и филиалов иностранных банков, регистрация филиалов и представительств банков, квалификация и регистрация руководителей банков и филиалов иностранных банков”, утвержденного решением Центрального банка Республики Армения под номером 145-Н от 12 апреля 2005 года.

130. Информация о лицах, взаимосвязанных с банком по крайней мере включает:

- 1) имя и адрес лица (в случае юридического лица – наименование и местонахождения),
- 2) род занятий (в случае юридического лица – тип деятельности),
- 3) тип взаимосвязи,
- 4) все виды кредитов и заимствований полученных из банка, (а в случае если это возможно – также из других банков), осуществленные инвестиции, залог, условные и прочие обязательства, депозиты, выданные банку заимствования и так далее.

131. Система внутреннего контроля банка по линии борьбы с отмыванием денег и финансированием терроризма по меньшей мере предусматривает:

- 1) обязательные процедуры, которых должен придерживаться банк при проведении финансовых и (или) других сделок с клиентами, кредиторами и прочими лицами ,
- 2) обязательную к представлению информацию при проведении финансовых или других сделок,

- 3) критерии уровня риска клиентов банка (клиентов с высоким уровнем риска, установленные для клиентов, включенных в каждую группу риска,
- 4) сбор минимально необходимой информации о реальном бенефициаре и минимальные необходимые процедуры для идентификации клиентов,
- 5) порядок регистрации и сохранения информации о клиентах, а также порядок сбора, учета и сохранения информации о сомнительных сделках.

132. Орган внутренних наблюдений банка должен как минимум рассматривать соответствие осуществляемых банком финансовых операций и действий структурных и территориальных подразделений банка с требованиями закона Республики Армения “О борьбе с отмыванием денег и финансированием терроризма” и принятым на его основе прочим нормативно-правовым актам и внутренним правовым актам банка.

133. Внутренние правовые акты банка по крайней мере включают порядок и условия осуществления контроля над соблюдением требований и правил, предусмотренных внутренним правовым актами, также порядок и условия, предусмотренные законодательством Республики Армения по привлечению к ответственности руководителей и сотрудников банка и отдельного подразделения или сотрудника, несущего ответственность за предотвращение отмывания денег и финансирования терроризма, и меры ответственности.

РАЗДЕЛ 6. ИНФОРМАЦИОННЫЕ И ОТЧЕТНЫЕ СИСТЕМЫ

Глава 12. Информационные и отчетные системы

134. Система внутреннего контроля предусматривает необходимость существования надежных и эффективных информационных систем и систем отчетности.

135. Бухгалтерские и прочие записи, осуществляемые в банке и используемая в банке информация должна быть достоверной, целостной, предоставляться своевременно и быть защищена от несанкционированного использования.

136. Внутрибанковские информационные потоки и система документооборота используется на всех уровнях управления с целью осуществления различных банковских функций/процессов и проведению их мониторинга.

137. Внутренние правовые акты банка устанавливают формы отчетов, представляемых совету и исполнительному органу банка, порядок и частоту их представления, а также лиц/подразделений, ответственных за предоставление отчетностей. Совету и исполнительному органу банка как минимум предоставляются отчеты относительно направлений, указанных в 4-м и 5-м разделах настоящего положения, которые должны удовлетворять минимальным требованиям, установленным

настоящим положением и предоставлять совету и исполнительному органу банка возможность:

- 1) оценить существующее положение в соответствующей области, тенденции изменений, их воздействие на деятельность и уровень риска банка,
- 2) своевременно и адекватно реагировать и в случае необходимости осуществить соответствующие мероприятия для решения проблем, обнаруженных в данной области,
- 3) оценить качество работ, осуществленных со стороны лиц/подразделений, ответственных за соответствующую область, эффективность их деятельности,
- 4) повысить эффективность процесса принятия решений советом и исполнительным комитетом банка посредством предоставления необходимой информации для принятия решений советом и исполнительным комитетом банка.

138. Внутренние акты банка устанавливают необходимую для принятия решений информацию (отчет, справка и так далее), порядок и регулярность предоставления этой информации.

139. Банк обеспечивает безопасность электронной систем сохранения и обработки информации и бесперебойность их работы.

140. В банке четко регулируются процедуры получения информации от соответствующих подразделений и филиалов банка, бухгалтерского учета, подготовки отчетов и их предоставления в Центральный банк.

141. Информация о каждом филиале банка, предоставляемая совету и исполнительному органу банка с установленной советом регулярностью, по крайней мере содержит:

- 1) анализ деятельности филиала, включая анализ кредитного портфеля, структуры депозитной базы, концентраций, тенденций их изменения,
- 2) экономический анализ региона, находящегося в зоне обслуживания филиала банка,
- 3) заявления-жалобы, направленные клиентами банк,
- 4) динамику изменения количества клиентов банка.

142. Банк предусматривает такие процедуры, которые позволят обеспечить достоверность информации, предоставляемой Центральному банку. Подобные процедуры по крайней мере содержат:

- 1) до проведения бухгалтерского оформления сделок банка, проверку соответствующих данных лицом, не заключавшим подобные сделки, не принимавшим решения об их заключении и каким-либо образом не участвовавшим в процессе заключения сделок,

2) до представления в Центральный банк, проверку отчетов лицом, не составлявшим эти отчеты, а также не заключавшим эти сделки, не принимавшем решения об их заключении и не участвовавшим каким либо иным образом в процессе заключения сделок,

3) регистрацию различий, обнаруженных в результате подобной проверки и изучение причин их возникновения, предложение и осуществление мероприятий, направленных на изучение причин возникновения подобных случаев и недопущения их повторения в будущем.

143. Достоверность информации, содержащейся в отчетных документах, составляющих часть внутренней отчетной системы, утверждается, а при возможности также проверяется руководителем подразделения, предоставляющего отчет, а в случае отсутствия подобного подразделения, работником, ответственным за представление отчета.

144. Банк обеспечивает существование эффективной системы наиболее важных документов (включая кредитные, депозитные договора и так далее), которая позволяет обеспечить защиту этих документов от потери, несанкционированного выноса или использования. Внутренние правовые акты банка устанавливают также формы, сроки и процедуры сохранения (архивации) наиболее важных документов банка.

РАЗДЕЛ 7. КОНТРОЛЬНЫЕ ФУНКЦИИ

Глава 13. Общие положения

145. В рамках системы управления рисками и внутреннего контроля банк должен осуществлять по крайней мере следующие контрольные функции:

- 1) функцию управления рисками,
- 2) функцию обеспечения соответствия,
- 3) функцию внутреннего аудита.

146. Назначение лиц, ответственных за осуществление контрольных функций (за исключением функции внутреннего аудита), преждевременное прекращение их полномочий, утверждение условий оплаты их труда, регулярная оценка результатов их работы, применение мер материального поощрения и привлечения к дисциплинарной ответственности осуществляется с согласия исполнительного органа банка – совета.

147. Наличие контрольных функций не освобождает совет или исполнительный орган банка от выполнения своих обязанностей.

148. Банк внедряет контрольные функции и связанную с ними систему отчетов в организационную структуру банка таким образом, чтобы позволить эффективно осуществлять указанные функции.

149. Обязанности и полномочия лица/лиц обязанных за осуществление каждой контрольной функции, устанавливаются советом банка. Лицо, ответственное за каждую контрольную функцию регулярно изучает данный документ и в случае необходимости предоставляет исполнительному органу и совету свои предложения по их изменению.

150. Для каждой контрольной функции возможные случаи столкновения интересов должны сводиться к минимуму. Если, тем не менее, наблюдается какой-либо случай столкновения интересов, который не может регулироваться со стороны исполнительного органа банка, то эта задача должна представляться на рассмотрение и разрешение совета банка.

151. Банк обеспечивает необходимые полномочия, независимость и ресурсы для каждой контрольной функции, с целью эффективного выполнения обязанностей, установленных для соответствующей функции и достижения поставленных целей.

152. Лицо ответственное за исполнение каждой контрольной функции должно:

- 1) иметь возможность высказать независимое и объективное мнение о задачах, существующих в области его ответственности, фактических и возможных нарушениях,
- 2) иметь возможность в случае необходимости осуществлять контроль над осуществлением предпринятых исправительных мер и выдвинутых предположений,
- 3) иметь возможность беседовать по собственной инициативе с каждым работником, получать необходимые документы и сведения для осуществления своих обязанностей,
- 4) иметь возможность непосредственно беседовать и регулярно встречаться с председателем совета (без присутствия исполнительного директора),
- 5) иметь возможность привлекать для осуществления своих функций сотрудников, обладающих необходимой квалификацией и знаниями,
- 6) иметь возможность эффективно использовать соответствующие информационные технологии, а также информационные системы управления (MIS).

153. Для осуществления каждой контрольной функции ответственное лицо периодически обсуждает с исполнительным директором банка адекватность ресурсов данной функции, и в случае необходимости требует пояснений. В случае, если лицо, ответственное за осуществление какой-либо функции не приходит к согласию с исполнительным директором относительно необходимых ресурсов, данный вопрос выносится на обсуждение и разрешение совета.

154. Для осуществления каждой контрольной функции ответственное лицо регулярно оценивает эффективность данной функции и в случае необходимости

осуществляет требующиеся реформы и проводит мониторинг над ними. Результаты вышеуказанной оценки предоставляются совету банка в установленном порядке.

155. Эффективность осуществления контрольной функции периодически оценивается советом банка в соответствии с критериями, установленными советом банка. С целью осуществления оценки совет банка утверждает содержание, формат и периодичность представления отчетов лиц, ответственных за осуществление контрольных функций. Отчеты, представляемые совету лицами, ответственными за осуществление контрольных функций, по крайней мере создают для совета возможность:

1) оценить существующее положение вещей в областях ответственности лиц, ответственных за осуществление контрольных функций, тенденции изменений, их последствия на деятельность банка и уровень риска,

2) вовремя и адекватно среагировать и в случае необходимости предпринять соответствующие меры для решения проблем выявленных лицами, ответственными за осуществление контрольных функций,

3) оценить качество работ, осуществленных лицами, ответственными за осуществление контрольных функций и эффективность их действий с точки зрения достижения целей установленных для осуществления контрольных функций,

4) повысить эффективность процесса вынесения решений со стороны совета банка посредством предоставления совету информации, необходимой для вынесения решений.

Глава 14. Функция управления рисками

156. В банке должна существовать эффективная функция управления рисками, которая должна содействовать своевременному выявлению, измерению, контролю, мониторингу и передаче информации о рисках, угрожающих банку.

157. Лицо/лица, ответственные за осуществление функции управления рисками:

1) посредством профессионального анализа, осуществления наблюдений за рисками и другими способами помогают совету и исполнительному органу банка в процессе выполнения своих обязанностей,

2) выявляют риски, свойственные деятельности банка,

3) оценивают, проводят мониторинг и помогают эффективно управлять выявленными рисками. Данная функция предусматривает оценку способности банка к поглощению рисков, с учетом характера рисков, возможности их возникновения, корреляцию и степень возможных отрицательных последствий,

4) предоставляют общее описание банка как для банка в отдельности, так и на групповом уровне, в случае, если банк является членом финансовой группы,

5) регулярно оценивают внутреннюю и внешнюю среду для раннего обнаружения потенциальных рисков,

6) рассматривают риски, связанные с политики вознаграждения банка, периодически информируют банк о стимулах, возникающих в результате осуществляемой банком политики вознаграждения, а также о влиянии политики вознаграждения на склонность проводить рискованные операции,

7) разрабатывают стратегию управления рисками, утверждаемую советом банка, рисковый аппетит, а также политику управления различными рисками,

8) в соответствии с методикой, разработанной банком, участвуют во внутренних процессах оценки адекватности капитала по части своих функциональных обязанностей, регулярно проводят стресс тесты,

9) регулярно предоставляют совету, исполнительному органу, а, в случае необходимости, также лицам, осуществляющим контрольные функции, отчеты о профиле риска банка и процессах управления рисками,

10) документально оформляют и представляют на рассмотрение совета существенные изменения, которые повлияли или могут повлиять на систему управления рисками банка, направляя рекомендации по сохранению и улучшению эффективности системы управления рисками.

158. Лицо, ответственное за функцию управления рисками по крайней мере с ежеквартальной регулярностью предоставляет совету отчеты в частности о следующем:

- 1) оценка рисков банка и шаги, предпринятые с целью управления рисками,
- 2) оценка изменения профиля рисков банка,
- 3) оценка предварительно установленных пределов риска (в случае применимости),
- 4) проблемы, связанные с управлением рисками, связанные с крупными программами и инвестициями (в случае применимости),
- 5) оценка рисковых событий и принятие необходимых профилактических/исправительных мероприятий.

159. Лицо, ответственное за функцию управления рисками своевременно и в надлежащем порядке информирует совет и исполнительный орган банка о всех тех обстоятельствах, которые могут оказать существенное отрицательное воздействие на систему управления рисками банка.

Глава 15. Функция обеспечения соответствия

160. Банк обеспечивает существование эффективной функции обеспечения соответствия, которая должна помогать банку действовать в соответствии с требованиями

законодательства, а также поощрять и сохранять корпоративную культуру обеспечения соответствия.

161. Лицо/лица, ответственные за функцию обеспечения соответствия, по крайней мере осуществляют:

- 1) стимулирование и поддержку формирования в банке этической корпоративной культуры, которая направлена на поощрение ответственного поведения и соблюдение работниками соответствующих законов и прочих правовых актов, включая требования внутренних правовых актов. Она предусматривает периодическую организацию семинаров и обсуждений, касающихся правил поведения представляющего корпоративную культуру, с целью поощрения высокого уровня профессионализма и установления модели поведения, которое требуется от работников банка,
- 2) выявление, оценка, управление и обеспечение необходимого оборота основных правовых и контрольных требований и связанных с ними рисков по обеспечению правового соответствия деятельности банка,
- 3) оценка возможного влияния правовой системы на деятельность банка и связанных с этим возможных рисков,
- 4) обеспечение соответствующей политики, процедур и механизмов контроля для обеспечения доступности и осуществления надлежащего мониторинга в основных областях правовых, нормативных и этических обязательств,
- 5) регулярная организация и проведение семинаров для сотрудников банка, несущих большую ответственность, а также осуществляющих деятельность с высоким уровнем банковского риска,
- 6) обнаружение недостатков и нарушений с точки зрения правового соответствия банка, применение превентивных мер в случае необходимости.

162. Лицо/лица, ответственные за функцию обеспечения соответствия, по крайней мере с ежеквартальной регулярностью представляют на рассмотрение совета банка отчеты, которые по крайней мере содержат:

- 1) оценку рисков, связанных с функцией правового соответствия банка и шагов, предпринятых с целью управления рисками,
- 2) оценку соответствия деятельности различных структурных единиц банка (отделы, бизнес подразделения и так далее) с точки зрения соблюдения внутренних стандартов и целей:
- 3) любые проблемы, связанные с соответствием руководства и других лиц, осуществляющих ответственную работу в банке, результаты соответствующих расследований и предпринятых шагов,

4) существенные нарушения и проблемы, связанные с соответствием других сотрудников или организационных единиц банка, результаты соответствующих расследований и предпринятых шагов,

5) штрафы или другие меры ответственности, налагаемые на банк или любого из его сотрудников каким-либо регулирующим или контролирующим органом.

163. Лицо/лица, ответственные за функцию обеспечения соответствия, должны быть наделены полномочиями и быть обязанными в надлежащем порядке немедленно уведомлять председателя совета о случаях существенного несоответствия со стороны руководителей банка, а также о случаях существенного несоответствия по части обязательств банка.

Глава 16. Функция внутреннего аудита

164. В банке должна существовать эффективная функция внутреннего аудита, которая предусматривает в частности осуществление независимого и непредвзятого подтверждения качества (assurance), направленного на повышение эффективности управления банком, внутреннего контроля и процессов и обеспечение целевой направленности.

165. Система внутреннего контроля банка по линии деятельности внутреннего аудита по крайней мере предусматривает:

1) цель, роль, полномочия и обязанности внутреннего аудита, принципы деятельности,

2) минимальные работы подлежащие осуществлению со стороны подразделения внутреннего аудита банка,

3) рамки деятельности подразделения внутреннего аудита банка, характер услуг по контролю качества, предоставляемых подразделением,

4) порядок и сроки подготовки и представления отчетов по проведению внутреннего аудита,

5) порядок выбора и назначения руководителя и сотрудников подразделения внутреннего аудита банка,

6) процесс долгосрочного планирования работ подразделения внутреннего аудита банка, сроки разработки ежегодной программы работ, методология оценки рисков, возникающих во время планирования.

166. Банк обеспечивает соблюдение руководителем и сотрудниками подразделения внутреннего аудита банка следующих принципов во время осуществления своих рабочих обязанностей:

1) Принцип независимости, для обеспечения которого руководитель и сотрудники подразделения внутреннего аудита банка помимо прочих требований, предусмотренных законодательством должны:

а. в вопросах планирования и проведения аудиторских работ, обобщения результатов и оборота документации не должны прибегать к помощи посторонних лиц,

б. не должны проводить оценку таких функций, по линии осуществления которых они выступали в роли ответственного лица в течение предыдущего года аудиторского наблюдения,

в. в период осуществления своих работ исключают случаи столкновения интересов, (столкновение интересов может происходить, например, в результате того, что подобный сотрудник является крупным клиентом банка или предоставляет консультационные услуги по секторам, подлежащим аудиту).

2) Принцип честности, для соблюдения которого руководитель и сотрудники подразделения внутреннего аудита банка:

а. осуществляют свои функции, проявляя честность, заботливость и чувство высокой ответственности по отношению к работе,

б. не участвуют в незаконной деятельности или не становятся участниками таких действий, которые дискредитируют специальность аудитора или репутацию банка,

3) Принцип объективности, который предполагает что во время сбора, изучения и введения в обращение информации о рассматриваемой деятельности или процессе руководитель и сотрудники подразделения внутреннего аудита банка проявляют высокую профессиональную объективность (непредвзятость). Руководитель и сотрудники подразделения внутреннего аудита банка осуществляют сбалансированную оценку всех существенных обстоятельств и при проведении наблюдений не руководствуются личными интересам или интересами третьих лиц. С целью обеспечения принципа объективности руководитель и сотрудники подразделения внутреннего аудита банка:

а. не вовлекаются в какую бы то ни было деятельность, действие или отношения, которые могут повредить их объективной оценке, ставя под угрозу интересы банка и (или) качество профессиональных суждений аудиторов банка,

б. раскрывают все ставшие им известными существенные факты, в случае нераскрытия которых отчеты, касающиеся подлежащей аудиту деятельности, могут быть искажены.

4) Принцип секретности, который подразумевает, что руководитель и сотрудники подразделения внутреннего аудита банка обеспечивают секретность полученной ими

информации и не раскрывают ее без наличия необходимых полномочий, обусловленных правовой или профессиональной обязанностью раскрытия информации (в случае отсутствия правового запрета на предоставление информации, считающейся секретной). С целью обеспечения секретности руководитель и сотрудники подразделения внутреннего аудита банка:

а. проявляют бдительность по отношению к использованию и сохранению информации, полученной во время исполнения своих рабочих обязанностей,

б. Не используют информацию для личных интересов или любым другим образом, который противоречил бы законам или целям и нормам этики, установленным банком (в случае, если отсутствует требование законодательства о предоставлении информации, считающейся секретной).

5) Принцип компетентности, который подразумевает, что руководитель и сотрудники подразделения внутреннего аудита банка обладают соответствующими знаниями, способностями и профессиональным опытом, необходимым для эффективного осуществления функции внутреннего аудита. С целью обеспечения принципа компетентности руководитель и сотрудники подразделения внутреннего аудита банка:

а. вовлекаются в работу лишь в тех областях, где они обладают необходимыми знаниями, способностями и профессиональным опытом,

б. постоянно совершенствуют свои навыки и эффективность и качество осуществляемой ими работы.

167. Планирование работы внутреннего аудита проводится на основании оценки рисков, результаты которой документируются в надлежащем порядке. Руководитель отделения внутреннего аудита ответственен за долгосрочное планирование аудиторских работ, основанных на критериях риска, а также за разработку ежегодной программы работ, основанных на критериях риска. Руководитель отделения внутреннего аудита регулярно оценивает и в случае необходимости пересматривает результаты долгосрочного планирования работ, а также ежегодной программы работ. Каждый пересмотр (в том числе обоснование пересмотра) подлежит документальному оформлению в надлежащем порядке.

168. При определении рабочих приоритетов во время планирования работ внутреннего аудита принимаются во внимание в частности:

1) система управления рисками банка, в том числе стратегия управления рисками, рискованный аппетит, политика управления разными видами рисков,

2) результаты оценки уровня риска операций и процессов банка,

3) важность операций и процессов банка с точки зрения достижения целей банка, их сложность, объемы, степень профессиональной подготовленности (компетентности сотрудников данной области) ,

4) результаты ранее проведенных аналогичных результатов аудита.

169. Каждый год Совет утверждает годовую программу работ подразделения внутреннего аудита, которая включает в себя как минимум:

- 1) те области, которые подлежат проверке,
- 2) описание аудиторских работ в каждой области,
- 3) рамки действий программы проекта (в том числе график проведения аудита).

170. Работы внутреннего аудита, по крайней мере включают в себя:

1) рассмотрение и оценка адекватности и эффективности осуществления политики и рабочих процессов, применения механизмов их документирования и мониторинга в разрезе банка, группы (в случае, если банк является членом группы), бизнес объединения, бизнес сферы, а также отдела или другой организационной единицы,

2) регулярная оценка эффективности процессов управления рисками и обеспечения соответствия,

3) оценка процессов управления банком и принятия решений на разных уровнях, достоверности информации, используемой в процессе принятия решений,

4) оценка принятия своевременных и эффективных шагов, направленных на выявление рисков и управление этими рисками,

5) оценка полноценности и адекватности рабочих документов и регистраций, а также соответственного и надлежащего учета совершаемых сделок,

6) оценка надлежащего представления активов в финансовых отчетах банка, а в случае необходимости, оценка физического существования активов и методов сохранения активов (например наличных денег) и полной раскрытости и обоснованности обязательств,

7) оценка надлежащей оценки, учета и защищенности залога и других послеотчетных средств, в том числе путем инспекций на местах,

8) оценка соответствия деятельности, осуществляемой банком и руководством банка с требованиями действующих законов, нормативных и прочих актов, в том числе банковских правовых документов (уставов, процедур, директив, руководств и так далее),

9) оценка соответствия действий сотрудников и организационных единиц с внутренней политикой и порядками банка (уставами, процедурами, директивами, руководствами и так далее),

10) оценка обоснованности учета полученной прибыли и осуществленных затрат с точки зрения соответствия законодательству и внутренним нормативным документам банка (в частности выборочные проверки скидок по кредитам, процентных ставок по

депозитам, пени за просрочку погашений, платежей по оказанным услугам, и просроченных ссуд с целью оценки их точности),

11) оценка эффективности системы внутреннего контроля банка и ее адекватности рискам, существующим в банке,

12) оценка выполнения каждым работником своих рабочих обязанностей в рамках полномочий в системе внутреннего контроля,

13) оценка внутренней информационно-отчетной системы,

14) рассмотрение и оценка эффективности осуществления внутреннего процесса оценки адекватности капитала банка,

15) оценка полномочий, предоставленных работникам банка (в том числе по предоставлению кредитов, подписанию доверенностей, договоров, денежных переводов и других видов юридических или бухгалтерских документов) с целью недопущения возможных злоупотреблений,

16) рассмотрение процесса кредитования, классификации кредитов, кредитных потерь, списания и погашения кредитов,

17) оценка эффективности и адекватности внедренной в банке системы УНБП, оценка соответствия программы мероприятий по обеспечению непрерывности бизнес процессов с политикой банка по управлению непрерывностью бизнес процессов банка, оценка эффективности тестирования и пересмотра программы мероприятий по обеспечению непрерывности бизнес процессов,

18) оценка эффективности функций, делегированных банком.

171. Функция внутреннего аудита банка направлена на обеспечение того, чтобы все, подверженные существенному риску области деятельности и обязательства банка в разумном временном интервале и с разумной периодичностью проходили аудиторскую проверку.

172. Внутренние аудиторы разрабатывают программу для каждой аудиторской проверки, в которой устанавливается цель, рамки, продолжительность соответствующей проверки, распределение ресурсов, а также все прочие необходимые детали.

173. Во время планирования аудиторской проверки внутренние аудиторы принимают во внимание:

- 1) цели функций, подлежащих аудиту, и механизмы осуществления контроля над этими функциями,
- 2) существенные риски, связанные с функциями, целями, ресурсами и операциями, подлежащими аудиту и те средства, которые используются для сохранения возможного влияния рисков на допустимом уровне,
- 3) адекватность и эффективность управления функциями, подлежащими аудиту, управления рисками и внутреннего контроля,
- 4) возможности существенного улучшения управления функциями, подлежащими аудиту, управления рисками и систем контроля.

174. Во время планирования аудиторской проверки внутренние аудиторы проводят предварительную оценку рисков, характерных для процессов, подлежащих аудиту, а также оценку вероятности возникновения существенных погрешностей, махинаций, несоответствий и прочих факторов риска по линии данной функции. Цели аудита должны соответствовать результатам подобной оценки.

175. Объемы ревизии должны быть достаточными для достижения целей аудита.

176. Внутренние аудиторы должны осуществлять эффективное распределение ресурсов с целью достижения поставленных целей аудита, принимая во внимание характер и сложность подлежащих аудиту функций, временных ограничения и имеющиеся в наличии ресурсы.

177. Служба внутреннего аудита отклоняет требование исполнительного органа банка о проведении аудита или какой-либо другой функции, если она не соответствует целям функции внутреннего аудита, утвержденными советом банка или может помешать эффективному осуществлению годовой программы аудита.

178. Во время планирования аудита внутренние аудиторы разрабатывают также программу осуществления работ, устанавливая процедуры получения, анализа, оценки и оформления информации. Рабочая программа утверждается до начала аудиторской проверки, причем любое изменение в ней должно быть утверждено в течение разумного периода времени.

179. Внутренние аудиторы выявляют, анализируют, оценивают и оформляют необходимую информацию с целью достижения целей аудита.

180. Работникам внутреннего аудита предоставляются достаточные полномочия для осуществления их рабочих обязанностей. Они должны быть наделены полномочиями по получению всех необходимых документов (сведений) и посещению проверяемого подразделения и прочих территорий, где сохраняются документ (архивы), наличные средства, другие материальные ценности (хранилища), а также компьютерные разработки данных – в обязательном присутствии руководителя проверяемого подразделения или уполномоченного им сотрудника.

181. Работники внутреннего аудита обобщают результаты каждой проведенной в банке аудиторской проверки в виде отчета, который по крайней мере должен содержать:

- 1) описание проведенных аудиторских работ,
- 2) нарушения и упущения, выявленные в результате аудита и предложенные мероприятия по их устранению,
- 3) заключение группы внутреннего аудита о выявленных нарушениях и упущениях.

182. Отчет, на который сделана ссылка в пункте 181 настоящего положения представляется руководителю подразделения, где проводилась аудиторская проверка, который в свою очередь составляет письменное заключение об отчете, выражая свое согласие или несогласие с ним вместе с необходимыми обоснованиями. Письменное

заключение отчета подписывается со стороны руководителя подразделения, где проводился аудит и составляет неотъемлемую часть аудиторского отчета.

183. Внутренний отчет по крайней мере осуществляет последующий контроль за осуществлением подразделениями банка тех мероприятий, которые были предложены в результате внутреннего и внешнего аудита и утверждены со стороны совета или были предложены в результате проверок, осуществляемых Центральным банком.

184. На основании результатов последующего контроля – в течение установленного периода или, в случае, если подобный период не установлен, не реже одного раза в квартал, соответствующие ответственные лица составляют и представляют на рассмотрение совета отчеты о внутреннем и внешнем аудите, а также о выполнении рекомендаций и/или инструкций, предложенных по результатам проверок Центрального банка. Отчеты, предоставляемые совету описывают существенные риски, наблюдающиеся в банке, меры по их контролю и задачи, связанные с корпоративным управлением (если таковые имеются).

185. Служба внутреннего аудита в надлежащем порядке документирует и сохраняет все основные документы, связанные с проводимым ею аудитом, в том числе наблюдения, обосновывающие заключения внутреннего аудита, результаты анализов, методологию выборки для аудиторской проверки и обоснование выбора данной методологии. Рабочие документы внутреннего аудита содержат информацию о всех этапах и процессах внутреннего аудита, включая планирование и осуществление работ аудита, обобщение результатов, проведение последующего контроля.

РАЗДЕЛ 7. КОДЕКС ДЕЛОВОГО ПОВЕДЕНИЯ, ЗАЩИТА ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ

Глава 17. Кодекс делового поведения, защита прав потребителей

186. Обеспечение надлежащих процессов по линии делового поведения в банке преследует цель обеспечения надлежащего уровня защиты прав клиентов (потребителей) банка.

187. В вопросах делового поведения и защиты прав потребителей система внутреннего контроля банка в частности предусматривает:

1) по линии внутренних правовых актов, описывающих услуги, предоставляемые банком и политики их предоставления:

а. подробное описание каждой предоставляемой услуги, в том числе:

1. условия (правила) предоставления услуг, типовые формы контрактов на услуги,

2. расценки предоставляемых услуг (в том числе комиссионные и прочие платежи и их список), порядок и нормы их изменения,

3. список документов (сведений), требующихся от потребителей для предоставления услуг,

б. процедуры, описывающие процесс установления тарифов на предоставляемые услуги (в том числе – комиссионных и прочих платежей),

в. политика предоставления дополнительных услуг вместе с основными услугами,

г. все условия, ограничивающие доступность услуг, предоставляемых банком для посетителей,

д. критерии и правила отклонения банком сделок (отказа от предоставления услуг),

е. нормы и правила исправления ошибок, допущенных во время предоставления услуг,

ж. нормы и правила прекращения оказания услуг как конкретным клиентам, так и в общем порядке по инициативе банка,

з. процессы, осуществляемые банком в случае досрочного выполнения клиентом предусмотренным контрактом обязательств перед банком (в том числе описание санкций или любых других мер, направленных на ухудшение финансового положения клиента),

и. нормы и правила предоставления услуг, отличающихся от услуг, предоставляемых по установленным общим условиям (заключения договоров по наиболее/наименее благоприятным условиям), в том числе критерии, на основании которых компетентный орган банка принимает подобные решения.

2) по линии внутренних правовых актов, описывающих предотвращение и регулирование столкновения интересов:

а. средства предотвращения случаев столкновения интересов у руководства и работников банка и нормы и правила регулирования,

б. нормы и правила выявления и исключения случаев возможного столкновения интересов во время обслуживания клиентов,

3) по линии внутренних правовых актов, описывающих процессы рассмотрения жалоб:

а. нормы и правила принятия, рассмотрения жалоб потребителей, принятия решений в результате рассмотрения, реагирования на жалобы и проведения мониторинга данного процесса,

б. Процесс рассмотрения возможных жалоб потребителей, нормы и правила осуществления мониторинга над этим процессом (причем функция принятия и расследования устных жалоб потребителей, в том числе ее мониторинга не может

выполняться работником банка, непосредственно вовлеченным в процесс предоставления услуг потребителям),

4) по линии внутренних правовых актов, устанавливающих политику банка в области публикации информации:

а. список информации о банке и услугах, предоставляемых банком, подлежащий опубликованию банком,

б. описание форм, средств, процедур (средства массовой информации, интернет, доска объявлений, информационный бюллетень и так далее) публикации банком своей информации,

в. описание форм, средств, процедур (средства массовой информации, интернет, доска объявлений, информационный бюллетень и так далее) используемых для обеспечения доступности для клиентов информации об услугах, предоставляемых банком,

г. порядок оценки процедур, описывающих процесс осуществления банком рекламы, рекламных и прочих публикуемых материалов, с точки зрения защиты интересов потребителей,

д. внутренние распорядки, обеспечивающие своевременное обновление, достоверность и согласованность информации, публикуемой о банке и предоставляемых банком услугах различными средствами и формами (средства массовой информации, интернет, доска объявлений, информационный бюллетень и так далее),

5) по линии внутренних правовых актов, устанавливающих политику обслуживания клиентов банком:

а. принципы, порядок и формы сообщения между банком и его клиентами,

б. список информации, предоставляемой посетителям до заключения договора, во время заключения договора и во время действия договора (в том числе список предоставляемой минимальной устной информации), формы и порядок предоставления этой информации,

в. политика, устанавливающая соответствующие навыки персонала, обслуживающего клиентов банка и работников, непосредственно предоставляющих консультационные услуги посетителям банка, политика, устанавливающая критерии качества и нормы поведения.

188. Принятие правовых актов, предусмотренных подпунктом 1 пункта 187 настоящего положения не является обязательным в том случае, если данное положение в сущности является неприменимым по отношению к предоставляемой услуге.

189. Процессы и процедуры, разработанные банком по линии делового поведения и защиты прав потребителей обеспечивают справедливое отношение к посетителям, которое в частности предусматривает:

- 1) учет потребностей и интересов клиентов банка во время разработки и предоставления банковских услуг,
- 2) предоставление простой, достоверной и соответствующей нуждам потребителей информации до заключения с ним договора и в период действия договора,
- 3) воздержание от предоставления услуг, не соответствующих нуждам потребителей,
- 4) обеспечение высокого качества консультационных услуг, предоставляемых клиенту,
- 5) справедливое и своевременное рассмотрение заявлений-жалоб или требований, поступивших от клиентов,
- 6) сохранение информации о клиентах, являющейся банковским секретом,
- 7) удовлетворение разумных ожиданий клиентов,
- 8) предоставление услуг, отличающихся от услуг, предоставляемых по установленным общим условиям (заключения договоров по наиболее/наименее благоприятным условиям), исключительно в случае наличия соответствующих критериев.

190. Проявление справедливого отношения к клиентам, предусмотренное программой делового поведения банка должно рассматриваться как цель, которая учитывается в процессе принятия решений.

191. Банк должен обеспечить соблюдение разработанных процессов и правил по защите прав потребителей и деловому поведению, а также правил высокого профессионализма и линии поведения со стороны всех сотрудников банка.

192. Банк обеспечивает существование процедур предоставления исполнительному органу и совету банка информации о разработанных им услугах и соответствующих механизмах оценки их предоставления с точки зрения защиты интересов потребителей об оценках, полученных в результате применения этих механизмов.

(Приложение отредактировано, изменено 08.12.15 номер 256-Н)