

И.А. Колтакова

Основные задачи и вопросы необходимости функции комплаенс в страховых организациях

В статье проанализирована необходимость внедрения функции комплаенс в страховых организациях с точки зрения повышения эффективности внутреннего контроля в организации на всех уровнях, а также возможности способствовать анализу и совершенствованию бизнес-процессов для повышения эффективности внутреннего контроля.

Ключевые слова: страхование; внутренний контроль; комплаенс; комплаенс-риск; комплаенс-служба; регуляторный риск.

В современных условиях международной предпринимательской деятельности compliance, что в переводе с английского языка означает буквально «соответствие», — это способ организации бизнес-процессов таким образом, который в максимальной степени обеспечивал бы защиту интересов акционеров, руководителей и прочих сотрудников компании от вероятных нарушений норм, стандартов и правил ведения бизнеса. Предполагается, что прежде всего система compliance должна обеспечивать возможный минимум правовых рисков и санкций и иметь направленность на разработку мероприятий по предотвращению репутационных рисков, что в перспективе предполагает увеличение стоимости компании для инвесторов.

В отечественной практике термин compliance (далее — комплаенс) изначально начал внедряться в области банковского регулирования и надзора. Первым документом, в котором прозвучало словосочетание «комплаенс-служба», был перевод документа Базельского комитета по банковскому надзору «Compliance and the compliance function in banks». Это произошло в 2007 г., когда Центральный Банк Российской Федерации опубликовал Письмо № 173-Т «О рекомендациях Базельского комитета по банковскому надзору». Терминология стала развиваться и в Положении Банка России № 242-П, в частности, уже официально закреплялась необходимость осуществления внутреннего контроля кредитной организации силами двух подразделений: службой внутреннего аудита и службой внутреннего контроля (комплаенс-службой) — структурным подразделением и (или) служащим кредитной организации, осуществляющими деятельность в области выявления комплаенс-риска.

Здесь мы сталкиваемся с понятием комплаенс-риска, который, в свою очередь, определяется как риск возникновения у кредитной организации убытков из-за несоблюдения законодательства Российской Федерации, внутренних

документов кредитной организации, стандартов саморегулируемых организаций (если такие стандарты или правила являются обязательными для кредитной организации), а также в результате применения санкций и (или) иных мер воздействия со стороны надзорных органов. Этот риск также называют регуляторным риском.

Зарубежный подход к правовому регулированию финансово-кредитной сферы имеет в качестве особенности следующую — функция комплаенс обязательна к введению не только в банковских, но и в страховых компаниях. Соответственно, учитывая все более жесткий подход к регулированию финансового сектора в России, организацию системных мероприятий, нацеленных на стабилизацию и оздоровление банковской и страховой сфер, комплаенс в нашей стране начинает рассматриваться как важнейшая функция, определяющая стратегическое развитие финансовых организаций. Планомерно и последовательно профессиональным участникам рынка страхования доводится мысль о том, что комплаенс является обязательным и незаменимым элементом системы современного корпоративного менеджмента, и эффект от внедрения комплаенс-службы значительно превышает риски, связанные с его отсутствием.

Рассмотрим более подробно основные задачи и принципы комплаенса применительно к страховым компаниям. Комплаенс-служба является контрольным подразделением / лицом, к основным обязанностям которого рекомендуется отнести:

1) управление регуляторным риском, а именно: анализ внедряемых страховой организацией новых страховых продуктов, услуг и планируемых методов их реализации на предмет наличия регуляторного риска; направление в случае необходимости рекомендаций по управлению регуляторным риском руководителям структурных подразделений страховой организации и исполнительному органу, определенному внутренними документами страховой организации; координация и участие в разработке комплекса мер, направленных на снижение уровня регуляторного риска в страховой организации; мониторинг эффективности управления регуляторным риском; участие в разработке внутренних документов по управлению регуляторным риском; информирование служащих страховой организации по вопросам, связанным с управлением регуляторным риском;

2) организация процесса разработки внутренней документации по противодействию коммерческому подкупу и коррупции;

3) координация процедур по разработке внутренних документов и организации мероприятий, направленных на соблюдение правил корпоративного поведения, норм профессиональной этики;

4) выявление конфликтов интересов в деятельности страховой организации и ее сотрудников, участие в разработке внутренних документов, направленных на его минимизацию;

5) анализ показателей динамики жалоб (обращений, заявлений) клиентов и анализ соблюдения страховой организацией прав клиентов;

6) участие в подготовке внутреннего отчета по рискам, предоставляемого совету директоров (наблюдательному совету), в части регуляторного риска;

7) иные функции, предусмотренные внутренними документами страховой организации.

Рассмотрим каждую задачу. Существует необходимость управления регуляторным риском в страховых организациях, и, как показывает практика, в большинстве компаний этот процесс носит децентрализованный характер, т. е. частично выполняется юридическим департаментом, бухгалтерией, службой внутреннего аудита, уполномоченным по корпоративной этике, т. е. единого координационного центра, как правило, нет. Комплексный подход к оценке регуляторного риска страховой организации должен включать в себя централизацию функции управления рисками, включение нестраховых рисков в процесс оценки рисков страховой организации и внутренний отчет о рисках, подготавливаемый функцией управления рисками при участии актуарной и комплаенс-функции. Рекомендуются, чтобы процесс управления регуляторными рисками в страховой организации соответствовал следующим характеристикам:

- представлял собой непрерывный процесс, охватывающий всю деятельность страховой организации;
- осуществлялся сотрудниками на каждом уровне и в каждом подразделении страховой организации;
- использовался при разработке и формировании бизнес-стратегии страховой организации;
- был связан с достижением целей деятельности страховой организации.

Организация процесса разработки внутренней документации по противодействию коммерческому подкупу и коррупции является второй важной задачей комплаенс-службы. Антикоррупционная политика должна отражать приверженность страховой компании и ее руководства высоким этическим стандартам и принципам открытого и честного исполнения своих должностных обязанностей, а также стремление к усовершенствованию корпоративной культуры, следованию лучшим практикам корпоративного управления и поддержанию деловой репутации на должном уровне. Должны быть поставлены цели минимизировать риск вовлечения руководства и работников страховой организации в коррупционную деятельность, формирования у сотрудников и иных лиц единообразного понимания политики компании о неприятии коррупции в любых формах и проявлениях, обобщить и разъяснить основные требования антикоррупционного законодательства Российской Федерации, которые могут применяться к компании и сотрудникам.

Одной из функций комплаенс является разработка и контроль исполнения Кодекса поведения для сотрудников компании, где закрепляются основные принципы поведения для сотрудников, например, вопросы конфликта интересов, антикоррупционной деятельности, поддержание репутации компании, защита информации и другие ключевые принципы ведения бизнеса.

Кодекс поведения служит ориентиром, сочетающим в себе важнейшие основные принципы деятельности компании и поддерживающим сотрудников организации в освоении правовых и этических вопросов в их повседневной работе. Кодекс поведения помогает раскрывать основные принципы комплаенс, давая указания к их практическому применению сотрудниками организации.

Работа с жалобами клиентов, в том числе выявление причин их возникновения и разработка корректирующих мер, является направлением деятельности, требующим дополнительного контроля в страховых компаниях. Страховой организации рекомендуется разработать и внедрить процедуры рассмотрения жалоб клиентов (заявлений, обращений), поступающих в связи с неудовлетворенностью услугами, предоставляемыми страховой организацией.

В указанные процедуры страховой организации рекомендуется как минимум включить:

- 1) анализ причин подачи жалоб, их классификацию по видам жалоб для определения методов их корректировки;
- 2) анализ влияния причин возникновения жалоб клиентов на другие процессы страховой организации, а также размер регуляторного риска страховой организации;
- 3) анализ соблюдения страховой организацией прав клиентов;
- 4) разработку и внедрение корректирующих мер, устраняющих причины, вызвавшие подачу жалобы.

Информацию о результатах процедур рассмотрения жалоб клиентов рекомендуется на ежеквартальной основе предоставлять единоличному (коллективному) исполнительному органу страховой организации, который осуществляет контроль за исполнением корректирующих мер.

Участие в подготовке внутреннего отчета по рискам, предоставляемого совету директоров (наблюдательному совету), в части регуляторного риска предполагает, что служба управления рисками как координирующее звено консолидирует внутренний отчет по рискам, с учетом информации, предоставленной комплаенс-функцией. Предоставляться внутренний отчет о рисках может напрямую совету директоров с информированием единоличного исполнительного органа управления, либо единоличному исполнительному органу управления для последующего представления перед советом директоров.

Обобщая вышеизложенное, можно отметить, что к **основным функциям службы внутреннего контроля относятся:**

- 1) идентификация и минимизация риска нарушения законов, норм и внутренних политик;
- 2) разработка документов в области комплаенс (включая Антикоррупционную политику и Кодекс поведения);
- 3) создание комплаенс-культуры внутри организации;
- 4) контроль и документация (включая проведение анализа причин возникновения жалоб клиентов для целей комплаенс);
- 5) отчетность по вопросам в области комплаенс.

При этом предполагается, что сотрудники комплаенс-службы:

1. Входят в штат страховой организации.
2. Соответствуют минимальным квалификационным требованиям.
3. Взаимодействуют со службой внутреннего аудита, службой управления рисками и актуарной функцией по вопросам комплаенс.
4. Могут совмещать свою деятельность с осуществлением иных функций в страховой организации, если это не создает для них конфликта интересов.
5. Руководитель службы внутреннего контроля может являться членом коллегиального исполнительного органа.

Можно сформулировать следующие принципы деятельности сотрудников комплаенс-службы:

- Независимость: должны быть независимыми с точки зрения статуса в организации и личной объективности в целях надлежащего выполнения своих обязанностей.
- Объективность: должны демонстрировать высокий уровень профессиональной объективности в ходе сбора, оценки и передачи информации о рассматриваемой деятельности либо процессе.
- Доступ к информации: должны иметь право по собственной инициативе взаимодействовать с сотрудниками функциональных подразделений.
- Компетентность и ресурсы: должны иметь глубокое понимание законов, норм и стандартов в области комплаенс и их особое влияние на деятельность страховой организации, обладать достаточными знаниями, навыками и опытом.
- Управление риском: должны на упреждающей основе определять и оценивать соответствующие риски, разрабатывать и внедрять новые способы оценки рисков.
- Консультирование: должны вносить предложения по улучшению деятельности участников системы внутреннего контроля.

Следует отметить, что, несмотря на представленный функционал, в целом организация системы комплаенс не является функцией исключительно Службы внутреннего контроля. Участие в данном процессе должны принимать все сотрудники организации с учетом их должностных обязанностей. Соответственно, очень важно понимать, что создание отдельного подразделения внутреннего контроля не снимает с остальных сотрудников обязанностей по реализации контрольных функций, а в первую очередь призвано повысить их эффективность. В связи с этим при создании соответствующей Службы важно правильно определить объем расходов на ее создание, так как затраты на организацию контроля не должны превышать эффекта от его реализации.

Соответственно в случае нормативного закрепления обязанности страховых организаций по созданию подразделений внутреннего контроля, желательно, чтобы регулятор предоставил страховым организациям право самостоятельно определить структуру и штат данного подразделения, в том числе — внутри уже существующих, с учетом указанных выше принципов.

Литература

1. Basel Committee on Banking Supervision: Compliance and Compliance Function in Banks. April. 2005.

2. *Бородин А.Г.* Комплаенс: проблема минимизации нефинансовых рисков в корпоративном управлении // Финансовый университет при Правительстве Российской Федерации. Вестник Университета. 2015. № 10. С. 157–162.

3. *Бородин А.Г.* Процесс внедрения системы комплаенс в корпоративное управление. // Сборник научных статей: в 3 ч. / Фин. ун-т при Правительстве Рос. Федерации. М., 2015. С. 44–49.

4. *Вавилина А.В.* Комплаенс в системе корпоративного управления // Сборник научных статей: в 3 ч. / Фин. ун-т при Правительстве Рос. Федерации. М., 2015. С. 75–81.

5. *Тузовский А.С.* Комплаенс-контроль в структуре GR-менеджмента компании: на пути к стратегическому мышлению // Вестник забайкальского государственного университета. 2015. № 8 (123) С. 82–87.

6. *Шарипов К.А., Лутфуллин Ю.Р.* Роль комплаенс в банковской деятельности // Современное бизнес-пространство: актуальные проблемы и перспективы. 2015. № 1 (4). С. 117–120.

7. *Попова Д.А., Гончаров А.С.* Использование комплаенс-контроля в деятельности коммерческих организаций // Наука XXI века: теория, практика и перспективы: материалы Междунар. научно-практ. конфер. 2015. С. 137–140.

Literatura

1. Basel Committee on Banking Supervision: Compliance and Compliance Function in Banks. April. 2005.

2. *Borodin A.G.* Komplaens: problema minimizacii nefinansovy'x riskov v korporativnom upravlenii // Finansovy'j universitet pri Pravitel'stve Rossijskoj Federacii. Vestnik Universiteta. 2015. № 10. S. 157–162.

3. *Borodin A.G.* Process vnedreniya sistemy' komplaens v korporativnoe upravlenie // Sbornik nauchny'x statej : v 3 ch. / Fin. un-t pri Pravitel'stve Ros. Federacii. M., 2015. S. 44–49.

4. *Vavilina A.V.* Komplaens v sisteme korporativnogo upravleniya // Sbornik nauchny'x statej : v 3 ch. / Fin. un-t pri Pravitel'stve Ros. Federacii. M., 2015. S. 75–81.

5. *Tuzovskij A.S.* Komplaens-kontrol' v strukture GR-menedzhmenta kompanii: na puti k strategicheskomu my'shleniyu // Vestnik zabajkal'skogo gosudarstvennogo universiteta. 2015. № 8 (123) S. 82–87.

6. *Sharipov K.A., Lutfullin Yu.R.* Rol' komplaens v bankovskoj deyatel'nosti // Sovremennoe biznes-prostranstvo: aktual'ny'e problemy' i perspektivy'. 2015. № 1 (4). S. 117–120.

7. *Popova D.A., Goncharov A.S.* Ispol'zovanie komplaens-kontrolya v deyatel'nosti kommercheskix organizacij // Nauka XXI veka: teoriya, praktika i perspektivy': materialy' Mezhdunar. nauchno-prakt. konfer. 2015. S. 137–140.

I.A. Koltakova

**Main Objectives and Questions of Need of the Compliance Function
in Insurance Companies**

In the article the author analysed the need of introduction of compliance function in insurance companies from the point of view of increasing of efficiency of internal control in the organization at all levels, and also opportunity to promote the analysis and improvement of business processes for increase of efficiency of internal control.

Keywords: insurance; internal control; compliance; compliance-risk; compliance service; regulatory risk.