

Таблица учета замечаний и предложений Ассоциации банков России к проекту указания Банка России «О внесении изменений в Положение Банка России от 8 апреля 2020 года № 716-П «О требованиях к системе управления операционным риском в кредитной организации и банковской группе» (далее – проект)

№ п/п	Структурная единица проекта (Положения № 716-П)	Содержание замечания или предложения	Пояснение	Решение	Комментарий Департамента надзора за системно значимыми кредитными организациями Банка России
1	2	3	4	5	6
1.	Вопрос касательно Указания № 6103-У ¹	-	Кредитные организации отметили, что Банк России в течение 2021 года выносил на рассмотрение 2 варианта проектов изменений в Положение 716-П с планируемым сроком вступления в силу 01.10.2022, окончательная редакция обсуждаемых проектов до сих пор не известна и соответственно банки не владеют в полной мере информацией обо всех изменениях в Положение 716-П. При этом кредитные организации очень заинтересованы в публикации изменений в Положение 716-П, которые связаны с введением нового вида операционного риска – риска нарушения непрерывности деятельности. Данный проект изменений в Положение 716-П обсуждался в 2021 году и неразрывно связан с реализацией требований по операционной надежности деятельности кредитных организаций в соответствии с Положением Банка России от 12.01.2022 № 787-П «Об обязательных для кредитных организаций требованиях к операционной надежности при осуществлении банковской деятельности в целях	Даны пояснения	Указание № 6103-У дополняет Положение № 716-П требованиями в части управления риском нарушения непрерывности деятельности. Порядок проведения оценки регулирующего воздействия проектов регламентируется Положением № 602-П ² .

¹ Указание Банка России от 25.03.2022 № 6103-У «О внесении изменений в Положение Банка России от 8 апреля 2020 года № 716-П «О требованиях к системе управления операционным риском в кредитной организации и банковской группе» (далее – Указание № 6103-У).

² Положение Банка России от 22.09.2017 № 602-П «О правилах подготовки нормативных актов Банка России».

1	2	3	4	5	6
			<p>обеспечения непрерывности оказания банковских услуг», которое вступает в силу с 01.10.2022.</p> <p>В целом для единого понимания вносимых правок в нормативный документ целесообразно при обсуждении проектов также публиковать тексты указаний, направленных на регистрацию в Минюст России, вносящих изменения в этот же документ.</p>		
2.	В целом к проекту	-	<p>При рассмотрении Проекта было высказано мнение, что предложенная редакция значительно увеличивает регуляторную нагрузку, как в части требований предоставления отчетов об управлении операционным риском в Банк России в сжатые сроки (10 рабочих дней), так и в выделении нового функционала в подразделениях (специализированных подразделениях по управлению риском недобросовестного поведения, риском аутсорсинга; подразделении, ответственном за организацию аутсорсинга; подразделении, ответственном за закупки в части аутсорсинга).</p> <p>Так, требования к отчетности, предложенные в документе, дублируют информацию, в том числе содержащуюся в форме 0409106 и ВПОДК. Возрастают регуляторная нагрузка на целый ряд подразделений, включая Службу управления рисков, Службу информационной безопасности. Выполнение дополнительных требований неизбежно повлечет за собой дополнительные затраты на «донастройку» автоматизированной системы по управлению операционным риском, набора дополнительных штатных единиц риск-менеджеров и т.д.</p> <p>Дополнительно вызывает вопросы введение обязанности управления новыми видами риска, вне зависимости от их значимости и существенности, от того, закрываются ли они в рамках иных процедур или управления иными видами рисков. -</p>	Учено частично	<p>1. Сроки предоставления отчетов об управлении операционным риском и предоставления информации о результатах оценки эффективности выполнения процедур управления операционным риском изменены соответственно на следующие: «не позднее 22-го рабочего дня квартала, следующего за отчетным»; «не позднее 32-го рабочего дня года, следующего за годом проведения оценки эффективности выполнения процедур управления операционным риском».</p> <p>2. Кредитная организация вправе самостоятельно определить специализированное подразделение или не выделять таковое с учетом требований абзаца двенадцатого пункта 1.4 Положения № 716-П. Пункт 8^{1.3} дополнен абзацем четырнадцатым.</p> <p>3. В отношении обязательности управления отдельными видами операционного риска, в случае если кредитная организация не передает функции, операции, услуги и (или) этапы процессов на аутсорсинг третьим лицам, она вправе признать</p>

1	2	3	4	5	6
			<p>При этом банки считают, что в главе «Управление риском аутсорсинга» должны учитываться масштаб и специфика кредитных организаций, а требования должны распространяться на вновь заключаемые договора аутсорсинга с момента вступления в силу изменений. Отмечается неоправданное увеличение нагрузки на банки с базовой лицензией, а банковские группы сообщают, что применение указанных в Проекте требований по аутсорсингу к услугам участников группы нецелесообразно, поскольку они не подвержены риску аутсорсинга.</p>		<p>риск аутсорсинга незначимым видом риска. В случае признания риска аутсорсинга значимым на управление им распространяются требования Указания № 3624-У³ в части организации процедур управления риском и обеспечения достаточности капитала на его покрытие⁴.</p> <p>Обращаем внимание, что передача функций, операций, услуг и (или) этапов процессов на аутсорсинг внутри банковской группы также сопряжена с риском аутсорсинга.</p>
3.	Пункт 2 проекта	-	<p>В срок до 01.04.2023 кредитные организации не успеют внедрить все требования новой главы 8.1 Проекта, в том числе в связи с большим объемом методологической работы по разработке (переработке) внутренних нормативных документов по аутсорсингу, к управлению риском которого ранее не предъявлялись специальные требования. Большой объем методологической работы может привести к риску, что разработка теоретической части по управлению операционными рисками перевесит реальное управления рисками, их выявление и идентификацию, разработку процедур по минимизации рисков.</p> <p>Одновременно кадровые ресурсы банков ограничены и в настоящее время задействованы в проектах по автоматизации отчетности и оценке операционного риска (обусловленные в т.ч. уходом зарубежных вендоров), реализации Положения 787-П. Просим рассмотреть возможность переноса даты</p>	Учтено	Срок вступления в силу норм проекта изменен с 01.04.2023 на 01.10.2023.

³ Указание Банка России от 15.04.2015 № 3624-У «О требованиях к системе управления рисками и капиталом кредитной организации и банковской группы».

⁴ В рамках внутренних процедур оценки достаточности капитала на покрытие потерь от реализации операционного риска.

1	2	3	4	5	6
			вступления изменений в силу как минимум на 01.01.2024.		
4.	Пункт 1.1. / абз. 9 пункта 1.4	Уточнить риск недобросовестного поведения и дать пояснения	<p>Вопросы:</p> <p>1) Равен ли риск потерь средств клиента риску недобросовестного поведения, либо риск недобросовестного поведения является одним из его подвидов?</p> <p>2) Являются ли штрафы, оплаченные банком за нарушение Законов 353-ФЗ или 218-ФЗ, реализацией риска недобросовестного поведения, если по данным кейсам не зафиксированы потери клиентов и третьих лиц, или же они являются реализацией регуляторного риска? Если да, то предлагаем скорректировать определение риска недобросовестного поведения, указав, что это не только риск потерь клиентов и третьих лиц, но и риск потерь для банка. Если нет, предлагаем исключить или уточнить данный пункт в дополнительной классификации по риску поведения.</p> <p>3) Предлагается уточнить необходимость учета необоснованных претензий со стороны клиентов (не подтвержденных по результатам расследования банком) в рамках сбора данных по риску недобросовестного поведения. Просьба уточнить, каким образом стоит оценивать финансовые последствия в таком случае. Вправе ли банк сам определить методологию учета последствий?</p>	Даны пояснения	<p>1) Определение риска недобросовестного поведения в проекте будет уточнено. Предоставление дополнительных разъяснений / уточнений будет возможно после утверждения проекта указания.</p> <p>2) В приложении 1 к проекту исключено упоминание Федерального закона от 21.12.2013 № 353-ФЗ «О потребительском кредите (займе)», Федерального закона от 30.12.2004 № 218-ФЗ «О кредитных историях». Вместе с тем, нарушение прав клиентов-потребителей финансовых услуг вследствие нарушения законодательства является событием риска недобросовестного поведения.</p> <p>3) Комментарии Банка России по вопросу регистрации жалоб и обращений размещены на официальном сайте Банка России в следующем разделе: «Ответы на типовые запросы кредитных организаций по вопросам банковского регулирования и надзора», «№ 716-П от 08.04.2020 Положение Банка России «О требованиях к системе управления операционным риском в кредитной организации и банковской группе»; «О ведении базы событий (часть 2)», вопрос № 10.</p>

1	2	3	4	5	6
			<p>4) Необходимо ли включать в сбор данных по риску недобросовестного поведения случаи, когда банк компенсировал клиенту денежные средства, ведь тогда у банка нет риска потерь средств клиента и третьих лиц?</p>		<p>При этом предоставление дополнительных разъяснений / уточнений будет возможно после утверждения проекта указания.</p>
			<p>5) Как предлагается различать риск недобросовестного поведения кредитной организации и выплаты клиентам по программе лояльности, поскольку и те и другие - в рамках обращений клиентов?</p>		<p>4) Отражение событий риска недобросовестного поведения должно учитывать все случаи нарушения прав клиентов-потребителей финансовых услуг, которые произошли в результате неправомерных и (или) недобросовестных действий со стороны кредитной организации.</p>
					<p>5) Комментарии Банка России по вопросу определения потерь от реализации событий операционного риска, связанных с выплатой кредитной организацией компенсаций клиентам, контрагентам на добровольной основе, размещены на официальном сайте Банка России в следующем разделе: «Ответы на типовые запросы кредитных организаций по вопросам банковского регулирования и надзора», «№ 716-П от 08.04.2020 Положение Банка России «О требованиях к системе управления операционным риском в кредитной организации и банковской группе»:</p> <ul style="list-style-type: none"> – «О ведении базы событий (часть 4)», вопрос № 14; – «О ведении базы событий (часть 7)», вопрос № 3; <p>«О видах риска информационной безопасности», вопрос № 3.</p>

1	2	3	4	5	6
			<p>б) Действующая редакция Положения 716-П определяет риск недобросовестного поведения как риск потерь средств клиентов, контрагентов, работников и третьих лиц (не компенсированных кредитной организацией). С учетом данного определения, а также требований п.1.4. рассматриваемого Проекта просим уточнить, какие потери подлежат регистрации по данному виду риска: только не прямые потери, указанные в абзаце 2 п.3.13.3, или потери, указанные в п.3.11. действующей редакции 716-П (прямые и не прямые)?</p>		<p>При этом предоставление дополнительных разъяснений / уточнений будет возможно после утверждения проекта указания.</p> <p>б) По данному виду риску регистрации подлежат прямые и не прямые потери в случае, если возникают потери кредитной организации (включая потери, указанные в абзаце втором подпункта 3.13.3 пункта 3.13 Положения № 716-П).</p>
5.	Пункт 1.1. / абз. 9, 13 пункта 1.4	Разъяснить структурных подразделениях	<p>о Вопросы:</p> <p>1) Какие структурные подразделения, по мнению Банка России, могут выполнять функции специализированных подразделений по риску недобросовестного поведения?</p> <p>2) Какое подразделение, по мнению Банка России, целесообразно определить ответственным за риск аутсорсинга? Это должно быть специализированное подразделение? Может ли быть несколько подразделений, ответственных за управление риском аутсорсинга? Например, в части риска ИТ-аутсорсинга – одно подразделение, а в части прочих аутсорсеров – другое?</p>	Даны пояснения	<p>Кредитная организация в зависимости от характера и масштабов деятельности, организационной структуры управления, организации внутренних процессов принятия решений и распределения полномочий вправе самостоятельно определить специализированное подразделение или несколько подразделений, ответственное (ответственных) за управление отдельными видами операционного риска. При этом в соответствии с требованиями Положения № 716-П кредитная организация вправе не назначать специализированные подразделения по управлению отдельными видами операционного риска. В данном случае в соответствии с пунктом 1.4 Положения № 716-П процедуры</p>

1	2	3	4	5	6
					<p>управления отдельными видами операционного риска должны выполняться подразделением, ответственным за организацию управления операционным риском, в составе службы управления рисками.</p> <p>При определении структурных подразделений, выполняющих функции по риску недобросовестного поведения, необходимо исключить конфликт интересов.</p>
6.	Пункт 1.1. / дополнительный абз. пункта 1.4	<p>Исключить дополнение следующего содержания: «В случае если в кредитной организации (головной кредитной организации банковской группы, участнике банковской группы) отсутствуют специализированные подразделения, процедуры управления отдельными видами операционного риска выполняет служба управления рисками.»</p> <p>или изложить дополнение следующим образом: «В случае если в кредитной организации (головной кредитной организации банковской</p>	<p>Последний абзац п.1.4 Положения 716-П уже содержит данные требования.</p> <p>Предложено скорректировать формулировку изменения, поскольку предложенная формулировка не мотивирует кредитные организации к внедрению распределённого, зрелого подхода к управлению специфическими видами нефинансовых рисков и</p>	Отклонено	<p>Представленная в проекте формулировка обусловлена правилами подготовки нормативных актов Банка России в связи с введением проектом и Указанием № 6103-У дополнительных абзацев в пункт 1.4 Положения № 716-П.</p> <p>Внесение изменений в порядок назначения специализированных подразделений кредитной организации, определенный в пункте 1.4 Положения № 716-П, не планируется.</p>

1	2	3	4	5	6
		<p>группы, участнике банковской группы) отсутствуют специализированные подразделения, процедуры управления отдельными видами операционного риска выполняет служба управления рисками (за исключением кредитных организаций, соответствующих пп.9.1. Положения 716-П»)</p>	<p>может вести к формальному подходу, без учета профильных особенностей при внедрении СУОР.</p>		
7.	<p>Пункт 1.2. / дополнительный абз. пункта 2.6</p>	<p>Исключить</p>	<p>Установление обязанности кредитной организации по ежегодному направлению в Банк России информации о результатах оценки эффективности выполнения процедур управления ОР уполномоченным подразделением кредитной организации представляется избыточным. Информирование Банка России о результатах проверок Службы внутреннего аудита уже осуществляется в рамках предоставления отчетности по форме 0409639 и прилагаемых к ней материалов. Кроме того, кредитными организациями осуществляется предоставление информации об организации ВПОДК, в т.ч. в части операционного риска, и их результатах в соответствии с требованиями Указания 3624-У (ежегодно для банков с универсальной лицензией и не позднее 01 апреля года, следующего за отчетным, для банков с базовой лицензией).</p>	<p>Отклонено</p>	<p>Проект не устанавливает дополнительные требования к формированию кредитными организациями (головными кредитными организациями банковской группы) новых отчетов. В рамках проекта планируется предоставление в Банк России отчетов, предусмотренных пунктами 4.2 и 4.4 действующей редакции Положения № 716-П.</p>
8.	<p>Пункт 1.2. / дополнительный абз. пункта 2.6</p>	<p>Уточнить формат и сроки предоставления формы результатов</p>	<p>В целях своевременной постановки задачи на автоматизацию и адаптации процесса формирования отчетности.</p>	<p>Даны пояснения</p>	<p>Кредитная организация (головная кредитная организация банковской группы) самостоятельно</p>

1	2	3	4	5	6
		оценки эффективности выполнения процедур управления операционным риском в Банк России до вступления в силу данной нормы	<p>Вопросы:</p> <p>1) Правильно ли понимать, что формат информации о результатах оценки эффективности выполнения процедур управления операционным риском произвольный? Если нет, просим предоставить формат для предоставления в Банк России.</p> <p>2) Просим уточнить сроки внедрения указанной в пункте функциональности в личный кабинет, а также сроки доведения до кредитных организаций формата передачи, указанных данных и отчетов.</p> <p>3) Также просим уточнить сроки и форматы организации получения обратной связи по предоставленным данным, отчетам.</p>		<p>определяет формат отчета о результатах оценки эффективности выполнения процедур управления операционным риском и направляет его с сопроводительным письмом в Банк России.</p> <p>Внедрение дополнительного функциональных требований в личный кабинет не потребует, в том числе для целей получения обратной связи по предоставленным данным.</p>
9.	Пункт 1.3./дополнение подпунктов 4.2.2, 4.2.3	Исключить или Изменить сроки предоставления отчетов, синхронизировав срок предоставления отчетов, предусмотренных пп. 4.2.2 и пп. 4.2.3 Положения 716-П, со сроком предоставления отчетности по форме 0409106 (22 рабочих дня) и ВПОДК	<p>Операционные риски являются неотъемлемой частью ВПОДК, соответственно, в большинстве кредитных организаций отчеты по операционным рискам могут быть интегрированы в отчетность, составляемую в рамках ВПОДК в соответствии с главой 6 Указание 3624-У.</p> <p>В настоящее время отчеты по значимым рискам уже предоставляются в Банк России дважды: ежегодно в составе ежегодной формы 0409111 и ежеквартально по запросам надзора (в рамках мониторинга для оценки экономического положения банка по 4336-У). Данная норма вводит третий способ передачи одних и тех же отчётов. На наш взгляд, это очевидно избыточная норма. Либо одновременно, с её введением, необходимо ввести изменения в другие нормативные документы Банка России для исключения дублирования передачи одних и тех же отчетов.</p> <p>Также необходимо учесть, что «Отчет по управлению операционным риском в кредитной организации» с 01.10.2022 будет составлять на ежеквартальной основе по состоянию на 1-е число месяца, следующего за отчетным периодом, и представляться в Банк России не позднее 22-го</p>	Учтено частично	Проект не устанавливает дополнительные требования к формированию кредитными организациями (головными кредитными организациями банковской группы) новых отчетов. В рамках проекта планируется предоставление в Банк России отчетов, предусмотренных пунктами 4.2 и 4.4 действующей редакции Положения № 716-П.В проект внесены изменения, в соответствии с которым увеличен срок предоставления отчетов в Банк России (то есть не позднее 25-го рабочего дня квартала, следующего за отчетным периодом).

1	2	3	4	5	6
			<p>рабочего дня квартала, следующего за отчетным периодом.</p> <p>Направление дополнительной ежеквартальной отчетности в достаточно сжатые сроки, обозначенные в Проекте изменений, является нецелесообразным.</p> <p>Таким образом, банки предлагают синхронизировать процессы подготовки квартальных отчетов об управлении операционным риском и ф. 0409106 (которая включает информацию об опер.рисках, рисках ИБ, а также контрольных показателях), чтобы в том числе обеспечить выверку корректности данных о потерях, возмещениях и о фактических значениях контрольных показателей уровня операционного риска.</p> <p>Новым абзацем в подпункте 4.2.3 для годового отчета устанавливается крайний срок предоставления – 10 рабочих дней, аналогичный квартальному отчету. При этом Положением 716-П установлены более расширенные требования к содержанию годового отчета. Полагаем справедливым установить для годового отчета более длительный срок предоставления отчета по сравнению с квартальным (например, 45 рабочих дней).</p> <p>Увеличение срока предоставления квартальных и годовых отчетов позволит обеспечить процедуру рассмотрения отчетов коллегиальными исполнительными органами и Наблюдательным советом (Советом). (предоставление данных отчетов в Банк России в указанные в Проекте сроки значительно увеличивает регуляторную нагрузку и не являются эффективным ввиду практики рассмотрения отчета последовательно несколькими профильными органами, в т.ч. с предварительным рассмотрением отчетности на коллегиальном органе по операционным рискам с последующей её</p>		

1	2	3	4	5	6
			доработкой и дальнейшим вынесением на рассмотрение (утверждение) коллегиальным исполнительным органом Банка (Правление Банка). Таким образом, сроки рассмотрения отчетности, с высокой долей вероятности превысят указанный в Проекте изменений срок, либо пострадает качество и информативность отчетности.)		
10.	Пункт 1.3./дополнение подпунктов 4.2.2, 4.2.3	Разъяснить/предоставить формат отчетов для предоставления в Банк России	<p>Вопросы:</p> <p>1) Правильно ли понимать, что отчет следует направлять в Банк России не позднее 10-го рабочего дня квартала, следующего за отчетным, вне зависимости от даты рассмотрения указанного отчета Правлением и Советом директоров банка? Т.е. требуется ли в этот срок согласовать отчет с коллегиальным исполнительным органом?</p> <p>2) Если нет, то правильно ли понимаем, что в срок подготовки отчета (изменения в пунктах 4.2.2-4.2.3 716-П) включается только техническая часть в плане подготовки и направления данных?</p> <p>3) В каком формате должен быть направлен отчет? Правильно ли понимать, что формат произвольный? Если – нет, просьба предоставить формат для предоставления в Банк России и правила заполнения или разъяснить форму отчета (например, по 106 форме; в формате, который рассматривался на заседании коллегиального исполнительного органа; оба варианта).</p>	Даны пояснения	<p>В проект внесены изменения, в соответствии с которыми увеличен срок предоставления отчетов в Банк России (то есть не позднее 25-го рабочего дня квартала, следующего за отчетным периодом). Таким образом, кредитные организации располагают достаточным периодом времени для их рассмотрения советом директоров (наблюдательным советом) или коллегиальным исполнительным органом кредитной организации.</p> <p>Формат предоставления отчетов свободный и не установлен Банком России, при этом должен соответствовать требованиям пункта 4.2 Положения № 716-П.</p>
11.	Пункт 1.4./дополнение подпункта 4.3.5 пункта 4.3	Техническая ошибка /вероятно не раскрыт предыдущий проект изменений 716-П	<p>В пункте 1.4 указано следующее: «1.4. Пункт 4.3 дополнить подпунктом 4.3.5 ...».</p> <p>В действующем документе в пункте 4.3 максимальный номер подпункта 4.3.2.</p>	Даны пояснения	Подпункты 4.3.3-4.3.4 пункта 4.3 вводятся в действие Указанием № 6103-У.
12.	Пункт 1.4./дополнение подпункта 4.3.5 пункта 4.3	Дополнить проект изменений нормой, регламентирующей возможность по усмотрению кредитной организации (головной кредитной организации	1) Указанием 3624-У отдельно регулируется риск потери деловой репутации. Необходимо четко разграничить эти два риска, а если они пересекаются, рассмотреть, нужно ли введение отдельного регулирования «риска недобросовестного поведения».	Даны пояснения	Событие операционного риска может являться как причиной, так и следствием реализации иных нефинансовых рисков. В этой связи установление детальных требований к управлению

1	2	3	4	5	6
		<p>банковской группы) применять при управлении риском недобросовестного поведения общие процедуры управления операционным риском в соответствии с нормами, описанными в главе 2 Положения 716-П</p> <p>или</p> <p>Четко разграничить в качестве отдельного вида операционного риска «риск недобросовестного поведения»</p>	<p>Кроме того, в текущей редакции документа «риск недобросовестного поведения» может трактоваться как подвид «риска потерь средств клиентов, контрагентов, работников и третьих лиц (не компенсированных кредитной организацией) ...», а не как самостоятельная категория вида операционного риска.</p> <p>Полагаем, риск недобросовестного поведения может быть эффективно минимизирован в рамках общей системы управления операционными рисками, как совокупность риска непропорциональных действий, риска ошибок (человеческий фактор) и т.п., без создания дополнительных инструментов</p> <p>Вопрос:</p> <p>Просим пояснить/дополнить текст проекта изменений информацией касательно учета обращений: в динамике обращений учитываются только обращения, по результатам рассмотрения которых подтвержден факт реализации риска недобросовестного поведения, либо все обращения? Некоторая, подчас существенная доля обращений клиентов не имеет под собой оснований, что может быть подтверждено объективными данными.</p>		<p>отдельным видом операционного риска не планируется.</p> <p>К управлению риском недобросовестного поведения установлены дополнительные требования в соответствии с проектом. При этом при управлении риском недобросовестного поведения должны применяться процедуры управления операционным риском (в том числе в проект внесены уточнения, направленные на исключение дублирующих процедур управления операционным риском). В соответствии с общепринятой практикой риск недобросовестного поведения является частью операционного риска и участвует в надзорной оценке за операционным риском⁵.</p> <p>Комментарии Банка России по вопросу регистрации жалоб и обращений размещены на официальном сайте Банка России в следующем разделе: «Ответы на типовые запросы кредитных организаций по вопросам банковского регулирования и надзора», «№ 716-П от 08.04.2020 Положение Банка России «О требованиях к системе управления операционным риском в кредитной организации и банковской группе»; «О ведении базы событий (часть 2)», вопрос № 10.</p>

⁵ Например, документ ЕВА «The EBA Methodological Guide. Indicators for risk assessment and resolution & detailed risk analysis tools» (июнь 2021 г.).

1	2	3	4	5	6
		<p>Определить в Положении 716-П или пояснить содержание политики в области взаимодействия с клиентами и предложения финансовых и нефинансовых услуг</p>	<p>2) В каком значении понимается «политика в области взаимодействия с клиентами и предложения финансовых и нефинансовых услуг» - политика, как документ, или политика, как понятие, которое может содержаться в других внутренних документах, не называемых политикой?</p>		<p>При этом предоставление дополнительных разъяснений / уточнений будет возможно после утверждения проекта указания.</p> <p>Политика как отдельный документ или совокупность документов, формирующих политику.</p>
		<p>Формулировку «порядок предупреждения, выявления и контроля конфликта интересов» заменить на формулировку «порядок выявления и контроля за областями потенциального конфликта интересов» или на формулировку «порядок предотвращения и урегулирования конфликта интересов»</p>	<p>3) В соответствии с подпунктом 3.4.3 Положения № 242-П⁶ «кредитная организация должна установить порядок выявления и контроля за областями потенциального конфликта интересов...», а статьями 10, 11 Федерального закона от 25.12.2008 г. № 273-ФЗ «О противодействии коррупции» предусмотрено <i>предотвращение и урегулирование конфликта интересов.</i></p> <p>Дополнительно отмечаем, что в соответствии с подпунктом 4(1).1 Положения 242-П Служба внутреннего контроля осуществляет <i>выявление конфликтов интересов</i> в деятельности кредитной организации и ее служащих, принимает участие в разработке внутренних документов, направленных на его минимизацию. Предлагаем рассмотреть необходимость дополнения проекта Указания ссылкой на Положение 242-П или иной нормативный акт, определяющий подразделения и служащих (ответственных сотрудников), выполняющих функции в рамках «контроля конфликта интересов», в целях более четкого определения ответственных подразделений</p>	<p>Даны пояснения</p>	<p>Проект не содержит норм, противоречащих указанным нормативным актам, и не устанавливает требования к сотрудникам кредитной организации, выполняющим функции контроля конфликта интересов.</p>

⁶ Положение Банка России от 16.12.2003 № 242-П «Об организации внутреннего контроля в кредитных организациях и банковских группах»

1	2	3	4	5	6
			(сотрудников) и функций, требуемых для осуществления такого контроля. В случае, если предполагается осуществлять «контроль конфликта интересов» в соответствии с Указанием № 5899-У ⁷ в кредитной организации, являющейся профессиональным участником рынка ценных бумаг, так же предлагаем конкретизировать требования к осуществлению такого контроля.		
13.	Пункт 1.5./ абз 5 пункта 6.6	Техническая ошибка	Ошибочно указано изменение в п.6.6. вместо п.6.5.	Учтено	Изменение редакционного характера внесено в обновленную редакцию проекта указания.
14.	Пункт 1.5./ абз 5 пункта 6.6	Уточнить	Согласно действующей редакции пункта 3.13.2. Положения 716-П кредитная организация (головная кредитная организация банковской группы) проводит оценку значимости качественных потерь в соответствии с установленной во внутренних документах кредитной организации (головной кредитной организации банковской группы) шкалой качественных оценок (например, по четырехуровневой шкале: «очень высокие», «высокие», «средние», «низкие»). С учетом приведенной редакции пункта правильно ли понимать, что регистрации в базе событий подлежат качественные потери с уровнем «высокий» и «очень высокий». Если предположение верно, предлагаем скорректировать формулировку и четко указать уровень порога регистрации качественных потерь (высокий и очень высокий) для исключения двойного трактовки уровня порога регистрации. Вопрос: «, в случае если потери относятся к качественным потерям, порог регистрации в базе событий составляет не более высокого уровня потерь» - верно ли или должно быть «не менее»?	Учтено	Обязательной регистрации в базе событий подлежат события операционного риска с качественными потерями: «высокие» и «очень высокие». В проект внесены изменения редакционного характера.

⁷ Указание Банка России от 23.08.2021 № 5899-У «Об обязательных для профессиональных участников рынка ценных бумаг требованиях, направленных на выявление конфликта интересов, управление им и предотвращение его реализации»

1	2	3	4	5	6
15.	Пункт 1.6./ дополнительный абз. пункта 7.7	Слова «порядок обработки (хранения, уничтожения)» предлагается заменить на «определение мер по защите при обработке (хранении, уничтожении)»	Дополнение пункта 7.7 Положения 716-П в отношении порядка обработки (хранения, уничтожения) информации конфиденциального характера влечет за собой дополнительную нагрузку на Службу информационной безопасности кредитной организации, функцией и задачей которой является определение мер защиты информации конфиденциального характера.	Учтено	В проект внесены соответствующие изменения.
16.	Пункт 1.7./дополнение глава 8.1 Управление риском аутсорсинга	Уточнить / пояснить возможность использования подходов значимости, критичности, пропорциональности Разъяснить обязательность применения всех требований главы всеми кредитными организациями Разделить требования по выявлению риска аутсорсинга и требования по управлению аутсорсингом Предлагается производить расчет отдельных ключевых индикаторов риска аутсорсинга и контрольных показателей уровня	Вводится регулирование «риска аутсорсинга» для всех кредитных организаций. Отмечаем, что действующее законодательство ограничивает возможности аутсорсинга в банках. Дополнительно, закупки в государственных банках уже существенно контролируются федеральными законами. У многих банков данные риски закрываются другими документами (процедуры по выбору подрядчика/контрагента) и органами (комитеты по разработкам, тендерная комиссия). В этой связи необходим дополнительный анализ отдельного контроля аутсорсинга в рамках операционного риска. По мнению банков, введение детальных требований в отношении управления риском аутсорсинга оправданно только в случае признания риска аутсорсинга значимым в рамках оценки значимости рисков согласно требований Указания 3624-У. Для многих КО расходы на содержание структуры для управления риском аутсорсинга могут значительно превысить вероятные потери от его реализации. Отдельные банки считают требования главы 8.1 избыточными для банков с небольшим количеством договоров аутсорсинга, с активами менее 30 млрд руб. В связи с чем банки просят пояснить относительно обязательности выполнения предлагаемых требований по управлению риском аутсорсинга.	Учтено частично	В случае если кредитная организация не передает функции, операции, услуги и (или) этапы процессов на аутсорсинг третьим лицам она вправе признать риск аутсорсинга незначимым видом риска. В случае признания риска аутсорсинга значимым на управление им распространяются требования Указания № 3624-У в части организации процедур управления риском и обеспечения достаточности капитала на его покрытие ⁸ . В отношении организации управления риском аутсорсинга отмечаем, что кредитная организация (головная кредитная организация банковской группы) вправе самостоятельно определить центры компетенций и специализированное подразделение или не выделять таковые с учетом требований абзаца двенадцатого пункта 1.4 Положения № 716-П. Дополнительно в проект внесены изменения, в соответствии с которыми уточняется возможность

⁸ В рамках внутренних процедур оценки достаточности капитала на покрытие потерь от реализации операционного риска.

1	2	3	4	5	6
		<p>риска аутсорсинга, а также формировать отдельную отчетность по риску аутсорсинга только в случае признания риска аутсорсинга значимым на уровне банка и/или банковской группы. В случае, если по методологии банка риск аутсорсинга признан незначимым, то учитывать события риска аутсорсинга аналогично прочим видам событий операционного риска</p> <p>Кроме того, имеется предложение изменить номер главы на 9 с изменением нумерации последующих глав</p>	<p>Предлагается ввести определенные критерии, при которых банк обязан выполнять предлагаемые дополнительные требования, например:</p> <ul style="list-style-type: none"> - на аутсорсинг переданы отдельные критические ИТ-сервисы и/или информационные системы; - требования главы 8.1 распространить на некрупные банки (менее 500 млрд. руб.), с базовой лицензией и НКО только при наличии выявленной существенной практики использования аутсорсинга в определении Приложения 6 к Проекту/риск аутсорсинга признан значимым. <p>Вопросы:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) В случае если в банке присутствует только аутсорсинг услуг, указанных в п.4 Приложения 6, вправе ли банк не выполнять требования Главы 8¹? 2) В случае вступления в силу Проекта, необходимо ли вносить изменения во внутренние документы банка в соответствии с новой редакцией 716-П, если у кредитной организации отсутствуют соглашения с третьими лицами о передаче функций, операций, услуг и(или) этапов процессов на выполнение ими (аутсорсинг)? <p>Нестандартный номер главы, наполовину совпадающий с главой 8 (с добавлением регистра) затрудняет восприятие и создаёт пространство для путаницы и рисков ошибок при ссылке на нормативные документы Банка России.</p>		<p>совмещения функций подразделений кредитной организации (головной кредитной организации банковской группы) при соблюдении ограничений для исключения конфликта интересов.</p> <p>Обращаем внимание, что требования к управлению риском аутсорсинга устанавливаются в отношении аутсорсинга функций, операций, услуг и (или) этапов процессов, оказывающих влияние на осуществление кредитной организацией (головной кредитной организацией банковской группы) критически важных процессов. Введение дополнительных критериев применения указанных требований считаем излишним.</p> <p>По вопросу 1.</p> <p>1. Мнение подтверждаем. Кредитная организация (головная кредитная организация банковской группы) вправе не рассматривать в качестве аутсорсинга передачу на выполнение (аутсорсинг) третьим лицам (внешним подрядчикам, контрагентам, участникам банковской группы) следующих функций, операций, услуг и (или) этапов процессов, указанных в пункте 4 приложения 6.</p> <p>По вопросу 2.</p> <p>Аналогично подходам к другим видам операционного риска. В случае если кредитная организация не передает функции, операции, услуги и (или) этапы процессов на</p>

1	2	3	4	5	6
					<p>аутсорсинг третьим лицам она вправе признать риск аутсорсинга незначимым видом риска. В случае признания риска аутсорсинга значимым на управление им распространяются требования Указания № 3624-У в части организации процедур управления риском и обеспечения достаточности капитала на его покрытие⁹.</p> <p>Внесение изменений в Положение № 716-П осуществляется в соответствии с действующими правилами внесения изменений в нормативные акты.</p>
17.	Пункт 1.7./пункт 8.1.2 главы 8.1	Уточнить (детализировать)/пояснить понятия, в том числе по критериям отнесения к аутсорсингу и видам риска аутсорсинга	<p>Предлагается уточнить определение аутсорсинга, в связи с тем, что в п. п.4(1).1 Положения 242-П под аутсорсингом понимается «заключение кредитной организацией договоров с юридическими лицами и индивидуальными предпринимателями на оказание услуг и (или) выполнение работ, обеспечивающих осуществление кредитной организацией банковских операций». Перечень банковский операций установлен ст. 5 Федерального закона от 02.12.1990 № 395-1 «О банках и банковской деятельности». При этом в Проекте в понятие «аутсорсинга» включается также основные, вспомогательные и хозяйственно-административные функции.</p> <p>Предлагается ввести определение облачных услуг либо дать на него ссылку.</p> <p>Банки просят дать разъяснения, по каким критериям можно отнести к аутсорсингу функции/операции/услуги и (или) этапы процессов,</p>	Учтено частично	<p>Положение № 716-П не устанавливает определение аутсорсинга. Рекомендуемых подходы к его определению включены в проект для целей обеспечения единого подхода к его определению в кредитных организациях.</p> <p>При этом в целях управления риском аутсорсинга считаем целесообразным применение требований к передаче на выполнение третьим лицам функций, операций, услуг и (или) этапов процессов, обеспечивающих выполнение критически важных процессов КО (напр., техническая поддержка ИТ систем).</p>

⁹ В рамках внутренних процедур оценки достаточности капитала на покрытие потерь от реализации операционного риска.

1	2	3	4	5	6
			<p>связанные с применением информационных технологий.</p> <p>Вопросы:</p> <p>1) Насколько целесообразно считать аутсорсингом с т.зр. главы 8.1 сопровождение и обслуживание информационных систем, или оказание услуг по разработке прикладного программного обеспечения?</p> <p>1.1) Не понятно, следует ли относить к аутсорсингу процесс, связанный с покупкой кредитной организацией лицензии на определенный срок по эксплуатации АБС с учетом того, что обновление такой банковской программы осуществляет не кредитная организация, но отдельных договоров на обслуживание такой системы кредитная организация не заключает.</p> <p>2) Исходя из третьего абзаца п.8¹.2. корректно ли всегда классифицировать «риск аутсорсинга ИТ и использования облачных услуг» только с источником, указанным в п.3.3.3 Положения 716-П?</p> <p>3) Другие виды риска аутсорсинга, обусловленные источниками операционного риска, приведенными в подпунктах 3.3.1, 3.3.2, 3.3.4 пункта 3.3 настоящего Положения – просьба привести примеры. Какие виды аутсорсинга будут подходить под пп.3.3.4 п.3.4. (воздействие внешних источников) 716-П?</p> <p>4) Предлагаем предоставить рекомендации по определению специализированного подразделения в части других видов риска аутсорсинга.</p>		<p>В отношении определения понятия «облачной услуги» в настоящее время Банк России прорабатывает вопрос по его закреплению на уровне законодательства РФ. Под «облачной услугой» в рамках предложений по изменению Положения Банка России № 716-П понимается «предоставление поставщиком услуг возможности сетевого доступа к масштабируемому и гибкому набору совместно используемых физических или виртуальных ресурсов с возможностью самообслуживания и администрирования ресурсов по запросу кредитной организации».</p> <p>По вопросу 1.</p> <p>В соответствии с рекомендуемым подходом к определению аутсорсинга для признания аутсорсингом передачи отдельной функции, операции, услуги и (или) этапа процесса на выполнение третьему лицу (внешнему подрядчику, контрагенту, участнику банковской группы) кредитная организация (головная кредитная организация банковской группы) должна определить, выполняется ли данная функция, операция, услуга и (или) этапы процессов третьим лицом (внешним подрядчиком, контрагентом, участником банковской группы) на постоянной</p>

1	2	3	4	5	6
					<p>или возобновляемой основе. Таким образом, сопровождение и обслуживание информационных систем рекомендуется признавать аутсорсингом, а покупку лицензии на эксплуатацию АБС и оказание услуг по разработке / обновлению прикладного программного обеспечения – нет.</p> <p>По вопросам 2 и 3. В пункт 8¹.2 внесены изменения. Полагаем целесообразным к источникам риска аутсорсинга ИТ и использования облачных услуг относить источник "сбои систем и оборудования", а также источники киберриска. Другие виды аутсорсинга могут реализоваться, в том числе, вследствие отказа или нарушения функционирования ИС.</p> <p>По вопросу 4. Кредитная организация (головная кредитная организация банковской группы) вправе самостоятельно определить специализированные подразделения или не выделять таковые с учетом требований абзаца двенадцатого пункта 1.4 Положения № 716-П.</p>
18.	Пункт 1.7./пункт 8.1.3 главы 8.1	Уточнить (скорректировать) / пояснить в части требований: - к разработке политики аутсорсинга - к квалификации работников, ответственных за	1) Пунктом 8.1.3. главы 8.1 устанавливается требование к разработке политики аутсорсинга. Вопросы: 1.1) Допускается ли разработка двух разных ВНД или требуется утверждение единого документа, включающего регламентацию подходов к управлению обоими видами риска аутсорсинга?	Даны пояснения	По вопросу 1.1. Кредитная организация вправе самостоятельно определить количество внутренних документов. По вопросам 1.2 и 1.3. В соответствии с пп. 8 ¹ .8.1 п. 8 ¹ .8 специализированное подразделение (подразделение, ответственное за организацию аутсорсинга)

1	2	3	4	5	6
		<p>организацию аутсорсинга - к мониторингу значений КПУР аутсорсинга - к формированию подразделений и распределению функций</p>	<p>1.2) Политику аутсорсинга должно разработать специализированное подразделение по управлению данным видом риска? 1.3) Если специализированных подразделений несколько, то какое из них должно разрабатывать Политику аутсорсинга?</p> <p>2) Пунктом 8.1.3. главы 8.1 вводится необходимость установления требований к квалификации работников, ответственных за организацию аутсорсинга. Просим детализировать квалификационные требования в целях формирования единообразных подходов к установлению таких требований кредитными организациями.</p> <p>3) Пунктом 8.1.3. главы 8.1 устанавливается требование по мониторингу фактических значений контрольных показателей уровня риска аутсорсинга. В Приложении 1 к 716-П перечислено 22 контрольных показателя операционного риска и риска информационной безопасности. Вопросы: 3.1) Правильно ли понимать, что кредитная организация сама определяет набор контрольных показателей риска аутсорсинга и определяет их контрольные и сигнальные значения с учетом требований главы 5 716-П? 3.2) Можно ли для риска аутсорсинга использовать 2-3 контрольных показателя? 3.3) Возможно ли утверждение сигнальных и контрольных значений контрольных показателей риска аутсорсинга не на Совете директоров, а, например, на профильном комитете по управлению рисками / операционным риском?</p>	<p></p> <p>Отклонено</p> <p>Даны пояснения</p>	<p>разрабатывает политику аутсорсинга. В случае если в КО определено несколько специализированных подразделений, каждое из них участвует в разработке политики в рамках определенных функций и полномочий.</p> <p>Кредитная организация вправе самостоятельно определить требования к квалификации работников, ответственных за организацию аутсорсинга, как работников специализированного подразделения, ответственного за управление отдельным видом операционного риска.</p> <p>По вопросам 3.1 и 3.2. Понимание подтверждаем. Кредитная организация (головная кредитная организация банковской группы) вправе самостоятельно определить перечень контрольных показателей уровня риска аутсорсинга. По вопросу 3.3. Указанием № 6103-У вносятся изменения в пункт 5.2 Положения № 716-П, в соответствии с которым Совет директоров утверждает только сигнальные и контрольные значения контрольных показателей уровня операционного риска в целом по кредитной организации (головной кредитной организации банковской группы). По вопросу 3.4.</p>

1	2	3	4	5	6
			<p>3.4) Предлагаем в целях унификации подходов к установлению кредитными организациями таких показателей сформировать их перечень (по аналогии с ранее определенным регулятором перечнем КПУОР, изложенным в приложении 1 к Положению 716-П).</p>		<p>Кредитная организация (головная кредитная организация банковской группы) вправе самостоятельно определить перечень контрольных показателей уровня риска аутсорсинга. В проекте установлен минимальный перечень контрольных показателей уровня риска аутсорсинга, в том числе в целях контроля за уровнем риска аутсорсинга ИТ и использования облачных услуг в пп. 8^{1.7.5} п. 8^{1.7} внесены изменения, уточняющие перечень контрольных показателей уровня риска аутсорсинга ИТ и использования облачных услуг.</p>
			<p>4) В части формирования подразделений, распределения функций и ответственности: Вопросы: 4.1 Может ли банк, исходя из масштабов деятельности, не формировать отдельные подразделения, ответственные за организацию аутсорсинга, подразделения, ответственные за закупки, и заказчиков аутсорсинга, а функции распределить между конкретными сотрудниками? 4.2. Возможно ли совмещение функций подразделения, ответственного за организацию аутсорсинга, подразделения, ответственного за закупки, и заказчика аутсорсинга? 4.3 Какие структурные подразделения, по мнению Банка России, могут выполнять функции: подразделения, ответственного за организацию аутсорсинга, подразделения, ответственного за закупки? Приведите, пожалуйста, примеры подразделений, ответственных за организацию аутсорсинга в небольших по масштабу деятельности кредитных организациях.</p>	<p>Даны пояснения</p>	<p>По вопросам 4.1 и 4.2. Пункт 8^{1.3} проекта дополнен абзацем следующего содержания: «В случае если в кредитной организации (головной кредитной организации банковской группы, участнике банковской группы) отсутствуют подразделение, ответственное за организацию аутсорсинга, и (или) подразделение, ответственное за закупки, кредитная организация (головная кредитная организация банковской группы) обеспечивает структуру и организацию обеспечения функционирования аутсорсинга с учетом исключения конфликта интересов.» По вопросам 4.3 и 4.4. Подразделение, ответственное за организацию аутсорсинга, является</p>

1	2	3	4	5	6
			<p>Не определено, какие дополнительные требования предъявляются к независимости подразделения, ответственного за организацию аутсорсинга.</p> <p>4.4 Будет ли являться достаточным обеспечение независимости подразделения, ответственного за организацию аутсорсинга, от заказчика аутсорсинга?</p> <p>Необходимо уточнить, является ли подразделение, ответственное за организацию аутсорсинга, специализированным подразделением в терминологии п.1.3 Положения 716-П.</p> <p>4.5 Может ли в качестве подразделения, ответственного за организацию аутсорсинга, выступать служба по управлению рисками?</p> <p>Отдельные крупные банки считают не вполне корректным одновременное возложение на подразделение функций организации аутсорсинга и функций управления риском аутсорсинга.</p> <p>В связи с чем предлагают скорректировать распределение функций подразделений при управлении риском аутсорсинга, включая определение и функции подразделения, ответственного за организацию аутсорсинга:</p> <ul style="list-style-type: none"> - подразделение, ответственное за методологическое обеспечение управления риском аутсорсинга; - подразделение, инициирующее и организующее передачу функций на аутсорсинг, включая проведение оценки возможности и целесообразности, мониторинг услуг аутсорсинга - заказчик аутсорсинга (владелец процесса/этапа процесса, передаваемого на аутсорсинг). <p>4.6 Насколько целесообразно закрепление функций, связанных с подготовкой вопросов о передаче функций на аутсорсинг за одним подразделением,</p>		<p>специализированным подразделением в значении, приведенном в абзаце седьмом пункта 1.3 Положения № 716-П. В случае если в кредитной организации (головной кредитной организации банковской группы, участнике банковской группы) отсутствуют специализированные подразделения, в соответствии с абзацем двенадцатым пункта 1.4 Положения № 716-П процедуры управления отдельными видами операционного риска выполняет служба управления рисками.</p> <p>По вопросам 4.5 и 4.6.</p> <p>Кредитная организация (головная кредитная организация банковской группы) вправе самостоятельно определить специализированные (специализированные) подразделения (подразделения) или не выделять таковое (таковые) с учетом требований абзаца двенадцатого пункта 1.4 Положения № 716-П.</p>

1	2	3	4	5	6
			учитывая различную специфику направлений деятельности внутри банков?		
19.	Пункт 1.7./пункт 8.1.4 главы 8.1 пункт 8.1.3 главы 8.1	<p>Уточнить полномочия Совета директоров/Наблюдательного совета</p> <p>Закрепить утверждение внутреннего документа по аутсорсингу за коллегиальным исполнительным органом</p> <p>Уточнить уровень (наименование) документа, который необходимо разработать в целях выполнения требований Положения 716-П, и уровень его утверждения</p> <p>Уточнить обязательность установления значений КПУР на риск аутсорсинга всеми банками в Политике</p>	<p>Политику аутсорсинга предлагается утверждать коллегиальным исполнительным органом (п. 8.1.4), при этом в п. 8.1.3 предусмотрено определение во внутреннем документе участие Совета директоров (Наблюдательного совета) в вопросах аутсорсинга. Просим раскрыть и пояснить степень участия Совета директоров.</p> <p>Предлагается предусмотреть возможность участия СД в рамках общего управления операционным риском (не выделяя риск аутсорсинга в отдельный процесс, в т.ч. с учетом комментариев по отчетам по риску аутсорсинга).</p> <p>В банках «Политика» согласно стандартной практике является верхнеуровневым документом, утверждение которого осуществляется Советом директоров или Наблюдательным советом. Правление утверждает «положение/регламенты/порядки. Возникают вопросы и сложности при утверждении и своевременной актуализации документов.</p> <p>Целесообразно уйти от использования термина «политика» и заменить его, например, на «нормативный документ /стандарт, утверждаемый коллегиальным органом или приказом Председателя Правления (на усмотрение кредитной организации)».</p> <p>В соответствии с пунктом 1.1.3 Положения 716-П обязательным является установление КПУР только на риск информационной безопасности, риск информационных систем, операционный риск в целом.</p> <p>Насколько целесообразно установление КПУР на риск аутсорсинга во всех банках, если в кредитной</p>	Даны пояснения	<p>Политика аутсорсинга является документом, регулирующим обеспечение реализации управления риском аутсорсинга. Термин «политика» используется для определения как отдельного документа, так и совокупности документов, формирующих политику. Таким образом, полагаем возможным возложение на коллегиальный исполнительный орган указанной ответственности.</p> <p>В отношении обязательности установления контрольных показателей уровня риска аутсорсинга, в случае если кредитная организация не передает функции, операции, услуги и (или) этапы процессов на аутсорсинг третьим лицам, она вправе признать риск аутсорсинга незначимым видом риска. В случае признания риска аутсорсинга значимым на управление им распространяются требования Указания № 3624-У в части организации процедур управления риском и обеспечения достаточности капитала на его покрытие¹⁰.</p> <p>Под ресурсными условиями обеспечения функционирования аутсорсинга подразумевается выделение необходимых кадровых</p>

¹⁰ В рамках внутренних процедур оценки достаточности капитала на покрытие потерь от реализации операционного риска.

1	2	3	4	5	6
		<p>Пояснить вопросы</p>	<p>организации данный вид риска не является существенным и событий операционного риска данного вида реализовано не было?</p> <p>В целях исключения трактовки абзаца как включения в политику аутсорсинга кредитных организаций непосредственно самих сигнальных и контрольных значений КПУР, рассчитываемых/утверждаемых ежегодно, а следовательно исключения необходимости внесения изменений в политику аутсорсинга ежегодно предлагаем:</p> <p>скорректировать формулировку абзаца 8 («сигнальные и контрольные значения контрольных показателей уровня риска аутсорсинга») на – «требования к установлению сигнальных и контрольных значений контрольных показателей уровня риска аутсорсинга, согласно установленным во внутренних документах кредитной организации (головной кредитной организации банковской группы) порядке и с учетом требований главы 5 настоящего Положения».</p> <p>Банкам в политике аутсорсинга предписано определить требования к созданию ресурсных (кадровых и финансовых) условий обеспечения функционирования аутсорсинга.</p> <p>Что должно быть определено банками в целях выполнения данного требования в политике аутсорсинга?</p> <p>Пунктом 8.1.4. главы 8.1 устанавливается требование к отчетности.</p> <p>Требуется ли включать информацию по управлению риском аутсорсинга в отчетность по управлению операционным риском, формируемую согласно пункту 4.2. Положения 716-П в дополнение к ежегодному формированию</p>		<p>и финансовых ресурсов для целей осуществления передачи отдельных функций, операций, услуг и (или) этапов процессов на аутсорсинг и управления риском аутсорсинга, связанным с такой передачей.</p> <p>В соответствии с пунктом 8¹.10 подразделение, ответственное за организацию аутсорсинга, формирует специализированные отчеты по риску аутсорсинга, направляемые на рассмотрение коллегиальному исполнительному органу кредитной организации (головной кредитной организации банковской группы), в дополнение к отчетам, формируемым подразделением, ответственным за организацию управления операционным риском, в соответствии с пунктом 4.2 настоящего Положения.</p>

1	2	3	4	5	6
			отдельной отчетности согласно пункту 8.1.6.6. проекта Указания?		
20.	Пункт 1.7./пункт 8.1.5 главы 8.1	<p>Следует более точно описать и детализировать, что входит в понятие аутсорсинг ИТ</p> <p>Дополнить проект изменений нормой, регламентирующей возможность по усмотрению кредитной организации (головной кредитной организации банковской группы) применять при управлении риском аутсорсинга исключительно общие процедуры управления операционным риском в соответствии с нормами, описанными в главе 2 Положения 716-П, без создания отдельных инструментов управления риском аутсорсинга.</p>	<p>В соответствии с п.4.1.1 Положения 716-П кредитная организация разрабатывает перечень процессов. В рамках аутсорсинга предлагается рассматривать передачу критически важных процессов (с соблюдением требований п.8¹.6) и банковские операции, указанные в ст.5 Федерального закона от 02.12.1990 № 395-1, т.к. иные функции / процессы / операции не создают угрозу интересам акционеров / вкладчиков.</p> <p>В случае если кредитная организация использует аутсорсинг в минимальной степени, создание специализированных инструментов и нормативных актов для управления этим риском представляется избыточным, трудозатраты на создание и поддержание системы не позволят сосредоточиться на более материальных для кредитной организации рисках.</p> <p>Кроме того, необходимо отметить, что в п. 8¹.5 указывается «... <i>третьим лицам, оказывающим услуги в сфере информационных технологий, связанные с выполнением технологических процессов кредитной организации ...</i>», а в п.4 Приложения 2 указывается «4. <i>Кредитная организация... вправе не рассматривать в качестве аутсорсинга передачу на выполнение ... третьим лицам следующих функций, ...: информационных услуг; услуг глобальных сетевых инфраструктур (в том числе глобальных платежных систем)...</i>»</p> <p>Уточнить определение третьего типа «третьих лиц» - «третьим лицам, оказывающим услуги в сфере информационных технологий, связанные с</p>	Даны пояснения	<p>Требования к управлению риском аутсорсинга устанавливаются в отношении аутсорсинга функций, операций, услуг и (или) этапов процессов, оказывающих влияние на осуществление кредитной организацией (головной кредитной организацией банковской группы) критически важных процессов. В случае если кредитная организация не передает функции, операции, услуги и (или) этапы процессов на аутсорсинг третьим лицам, она вправе признать риск аутсорсинга незначимым видом риска. В случае признания риска аутсорсинга значимым на управление им распространяются требования Указания № 3624-У в части организации процедур управления риском и обеспечения достаточности капитала на его покрытие¹¹.</p> <p>Выделение третьих лиц, оказывающих услуги в сфере информационных технологий, связанные с выполнением технологических процессов кредитной организации (головной кредитной организации банковской группы) в отдельную категорию обусловлено необходимостью</p>

¹¹ В рамках внутренних процедур оценки достаточности капитала на покрытие потерь от реализации операционного риска.

1	2	3	4	5	6
		Уточнить или пояснить категоризацию третьих лиц	<p>выполнением технологических процессов кредитной организации (головной кредитной организации банковской группы)». По смыслу они могут быть либо внешними, либо внутренними подрядчиками:</p> <p>1) «внешним подрядчиком, контрагентом, не связанным с кредитной организацией (головной кредитной организацией банковской группы);»;</p> <p>2) «внутренним подрядчиком, контрагентом, связанным с кредитной организацией (головной кредитной организацией банковской группы) (участникам банковской группы);».</p> <p>С чем связано выделение отдельной категории аутсорсеров «третьи лица, оказывающие услуги в сфере информационных технологий, связанные с выполнением технологических процессов кредитной организации (головной кредитной организации банковской группы)» при наличии категорий внешних и внутренних подрядчиков и контрагентов? В связи с чем такие поставщики не могут быть классифицированы как внешний или внутренний подрядчик и контрагент?</p>		<p>установления к ним дополнительных требований.</p> <p>В п.4 Приложения 2 внесено уточнение «рыночных информационных услуг».</p>
21.	Пункт 1.7./пункт 8.1.6 главы 8.1	Техническое замечание	<p>В пункте 1.7 указано следующее: «1.7. Дополнить главой 8.1 ...» и далее «8.1.6. Кредитная организация ... с учетом требований подпункта 4.3.3 пункта 4.3 настоящего Положения». В действующей редакции Положения 716-П нет подпункта 4.3.3.</p>	Даны пояснения	Подпункт 4.3.3 пункта 4.3 вводится в действие Указанием № 6103-У.
22.	Пункт 1.7./подпункт 8.1.6.1. пункта 8.1.6 главы 8.1	Уточнить виды риска, выявляемых и оцениваемых при анализе целесообразности аутсорсинга заказчиком	<p>При выявлении и оценки рисков в рамках анализа целесообразности аутсорсинга предлагается в перечне анализируемых рисков отдельно не указывать правовой риск, поскольку он включается в операционный риск.</p> <p>Вызывает вопросы выделение в качестве вида риска правового риска и операционного риска, т.к.:</p> <p>1) риск аутсорсинга предлагается выделить как вид операционного риска, т.е. сам риск аутсорсинга уже является проявлением операционного риска;</p>	Учтено частично	<p>В проекте применяется понятие «стратегический риск» в соответствии с Указанием № 3624-У.</p> <p>Правовой риск в перечне рисков, подлежащих оценке в рамках анализа целесообразности аутсорсинга, не выделяется.</p> <p>По вопросу 1.</p>

1	2	3	4	5	6
		<p>Уточнить выявление потребности в аутсорсинге функций, операций, услуг, этапов процессов</p> <p>Синхронизировать 8.1.6.1 с иными нормами Проекта</p>	<p>2) правовой риск также является видом операционного риска (почему не отражены другие виды, указанные в п.1.4 Положения 716-П?). При этом перечисление «других рисков» не совпадает с видами рисков, указанных в п. 8.1.7.2. Стоит отметить, что требования о проведении оценки стратегического, странового и рисков концентрации для заказчика аутсорсинга (ответственен за осуществление функций, операций, услуг и (или) этапов процессов, передаваемых на аутсорсинг) трудновыполнимые, поскольку заказчики могут не обладать теоретическими знаниями об этих рисках.</p> <p>Вопросы:</p> <p>1) В функции заказчика входит выявление потребности в аутсорсинге функций, операций, услуг, этапов процессов в соответствии с абзацами 4-8 пункта 8.1.6.1 или это могут быть функции других подразделений?</p> <p>2) По результатам выявления потребности готовится отдельное заключение или данные результаты включаются в заключение о результатах проведенного анализа целесообразности аутсорсинга в соответствии с абзацами 9-39 пункта 8.1.6.1?</p> <p>Предлагается дополнить заключение, подготавливаемое заказчиком аутсорсинга, следующими параметрами (которые в соответствии с пунктом 8.1.6.3., абзац 7 должны содержаться в решении коллегиального исполнительного органа о передаче функций):</p> <p>- условия, требования и параметры передачи на аутсорсинг функций, операций, услуг (экономические, технические, опыт оказания услуг),</p>		<p>В проект внесены изменения, в соответствии с которыми выявление потребности в аутсорсинге функций, операций, услуг, этапов процессов может осуществляться иными подразделениями.</p> <p>По вопросу 2.</p> <p>Проект не устанавливает требований к подготовке заключения по результатам выявления потребности в аутсорсинге.</p> <p>В отношении включения дополнительных элементов в состав заключения, подготавливаемого заказчиком аутсорсинга, кредитная организация (головная кредитная организация банковской группы) вправе самостоятельно определить их во внутренних документах.</p>

1	2	3	4	5	6
			<p>- стоимость предоставления соответствующих услуг, - способы проведения процедуры выбора третьих лиц, в том числе конкурентными способами (конкурс – открытый/закрытый, аукцион). В целях проведения мониторинга качества выполнения услуг третьими лицами в соответствии с пунктом 8.6.6. предлагаем указать в пункте 8.1.6.1., что заказчиком услуг определяются значения показателей объема и уровня предоставления услуг, которые должны быть указаны в заключении заказчика.</p>		
23.	<p>Пункт 1.7./подпункт 8.1.6.2. пункта 8.1.6 главы 8.1</p> <p>пункт 8.1.6 главы 8.1</p>	<p>Уточнить распределение ответственности и функционала в рамках управления риском аутсорсинга по вопросам целесообразности и рентабельности</p> <p>Синхронизировать функционал СВК с процессами, предусмотренными пп.8.1.6.1.-8.1.6.4.</p> <p>Дать пояснения (рекомендации)</p>	<p>В соответствии с п.4(1).1 Положения 242-П «анализ экономической целесообразности заключения кредитной организацией договоров с юридическими лицами и индивидуальными предпринимателями на оказание услуг и (или) выполнение работ, обеспечивающих осуществление кредитной организацией банковских операций (аутсорсинг)» является функцией Службы внутреннего контроля.</p> <p>п.8¹.6.1. Проекта «...Результаты проведенного анализа целесообразности аутсорсинга оформляются заказчиком аутсорсинга в виде заключения и направляются на рассмотрение в подразделение, ответственное за организацию аутсорсинга.»</p> <p>п.8¹.6.2. Проекта «...Подразделение, ответственное за организацию аутсорсинга, формирует комплексное заключение о целесообразности передачи на аутсорсинг функций, операций, услуг, этапов процессов, на основе результатов проведенной им независимой оценки в соответствии с настоящим подпунктом.»</p> <p>Подразделение, ответственное за организацию аутсорсинга, может не обладать соответствующей</p>	<p>Даны пояснения</p>	<p>Предусмотренный пунктом 4¹.1 Положения № 242-П функционал службы внутреннего контроля (далее – СВК) по анализу экономической целесообразности заключения кредитной организацией договоров с юридическими лицами и индивидуальными предпринимателями на оказание услуг и (или) выполнение работ, обеспечивающих осуществление кредитной организацией банковских операций (аутсорсинг) выполняется СВК в рамках функционала, связанного с управлением регуляторным риском.</p> <p>Процессы, предусмотренные подпунктами 8¹.6.1 – 8¹.6.4 пункта 8¹.6 проекта, в свою очередь, направлены на обеспечение надлежащего управления в кредитной организации риском аутсорсинга как отдельным видом операционного риска.</p>

1	2	3	4	5	6
			<p>квалификацией для проведения анализа рентабельности предоставления услуг аутсорсинга. Предлагаем кредитной организацией определить самое профильное подразделение, выполняющее анализ рентабельности предоставления услуг аутсорсинга</p> <p>Просим рекомендовать методику проведения анализа рентабельности предоставления услуг внутренними подрядчиками.</p> <p>В части «оценки целесообразности аутсорсинга с учетом взаимосвязей между кредитной организацией» - просьба уточнить, о какой взаимосвязи идет речь? Конфликт интересов или общие владельцы? Предлагаем рекомендовать методику оценки целесообразности аутсорсинга с учетом взаимосвязей между кредитной организацией и внутренними подрядчиками.</p>		<p>Кредитная организация (головная кредитная организация банковской группы) в соответствии с абзацем 7 пункта 8¹.3 новой редакции Положения устанавливает требования к квалификации работников подразделения, ответственного за организацию аутсорсинга.</p> <p>Кроме того, кредитная организация (головная кредитная организация банковской группы) вправе определить центры компетенций и специализированное подразделение или не выделять таковые с учетом требований абзаца двенадцатого пункта 1.4 Положения № 716-П. Дополнительно в проект внесены изменения, в соответствии с которыми уточняется возможность совмещения функций подразделений кредитной организации (головной кредитной организации банковской группы) при соблюдении ограничений для исключения конфликта интересов.</p> <p>В отношении взаимосвязей между кредитной организацией и третьими лицами понимание подтверждаем.</p>
24.	Пункт 1.7./ подпункт 8.1.6.3. пункта 8.1.6 главы 8.1	Разъяснить требования к специализированному комитету	<p>Вопросы:</p> <p>1) Какой коллегиальный орган кредитной организации понимается под термином «специализированный комитет»?</p> <p>Может ли коллегиальный рабочий орган кредитной организации (например, профильные комитеты по управлению рисками или корпоративному</p>	Даны пояснения	Кредитная организация (головная кредитная организация банковской группы) вправе самостоятельно определить во внутренних документах специализированный комитет, созданный при коллегиальном

1	2	3	4	5	6
			<p>развития) выполнять роль «специализированного комитета»? Могут ли функции такого специализированного комитета выполняться закупочной комиссией?</p> <p>2) Необходимо определить:</p> <ul style="list-style-type: none"> • может ли указанный специализированный комитет не являться исполнительным органом (информация о нем отсутствует в Уставе Банка)? • какие требования предъявляются к председателю, членам и составу такого специализированного комитета? • существуют ли требования по включению/не включению членов специализированного комитета в состав работников, принимающих риски, в соответствии с Инструкцией № 154-И? 		<p>исполнительном органе кредитной организации (головной кредитной организации банковской группы), в состав функций которого включены соответствующие вопросы.</p> <p>Проект не устанавливает требований к председателю, членам и составу специализированного комитета, а также не регулирует вопросы включения членов специализированного комитета в состав работников, принимающих риски, в соответствии с Инструкцией № 154-И.</p> <p>В соответствии с пунктом 2.1 Инструкции № 154-И к работникам, принимающим риски, относятся работники кредитной организации, принимающие решения об осуществлении кредитной организацией операций и иных сделок, результаты которых могут повлиять на соблюдение кредитной организацией обязательных нормативов или возникновение иных ситуаций, угрожающих интересам вкладчиков и кредиторов, включая основания для осуществления мер по предупреждению несостоятельности (банкротства) кредитной организации. При этом кредитная организация самостоятельно устанавливает перечень работников, принимающих риски, на основании анализа его полномочий, в том</p>

1	2	3	4	5	6
					числе объёма совершаемых им операций.
25.	Пункт 1.7./ подпункт 8.1.6.4. пункта 8.1.6 главы 8.1	Уточнить требования к процедуре выбора третьих лиц	Предлагается уточнить, что указанные в данном пункте требования не применяются к случаям аутсорсинга при соблюдении требований, установленных федеральными законами (в т.ч. Федеральным законом от 05.04.2013 № 44-ФЗ, Федеральным законом от 18.07.2011 № 223-ФЗ). Какие способы определения детальных функциональных требований и иных указанных в пункте процедур являются конкурентными?	Отклонено	Проект устанавливает общие требования к управлению риском аутсорсинга операций, услуг, этапов процессов, обеспечивающих выполнение критически важных процессов кредитной организации (головной кредитной организации банковской группы) и не противоречит требованиям указанных нормативных актов.
26.	Пункт 1.7./ подпункт 8.1.6.5. пункта 8.1.6 главы 8.1	Внести уточнения в данный пункт, разъясняющие требования в части организации системы управления операционными рисками в компаниях, предоставляющих банку услуги, в том числе по их операционной устойчивости	Из пункта следует, что в компаниях, предоставляющих банку услуги, должна быть выстроена полноценная система по управлению операционными рисками, в том числе сбор событий операционного риска. При этом на текущий момент во многих небольших компаниях, предоставляющих услуги аутсорсинга, такой системы нет. Означает ли это, что все компании должны ее выстроить, чтобы иметь возможность предоставлять банкам услуги аутсорсинга, или же банк может самостоятельно собирать по данному пункту те события, которые повлияли на деятельность банка? Что подразумевается под «требованиями к уровню операционной устойчивости третьих лиц» - операционная надежность?	Учтено частично	В Проект внесены изменения, исключая требование к ведению базы событий третьими лицами. При этом в соответствии с пп. 8 ¹ .7.1 и 8 ¹ .7.7 соответственно кредитная организация (головная кредитная организация банковской группы) проводит оценку влияния передачи отдельных функций, операций, услуг, этапов процессов на аутсорсинг на соблюдение ей действующего законодательства РФ и определяет мероприятия, направленные на выполнение ей обязательств перед Банком России и исполнительными органами государственной власти в рамках выполнения надзорных (контрольных) мероприятий. Под требованиями к уровню операционной устойчивости третьих лиц (включая уровень операционной надежности)

1	2	3	4	5	6
					<p>понимаются требования к третьим лицам в части непрерывности осуществления и (или) оказания функций, операций, услуг и (или) этапов процессов кредитной организации (головной кредитной организации банковской группы), переданных им на аутсорсинг.</p>
27.	<p>Пункт 1.7./ подпункт 8.1.6.6. пункта 8.1.6 главы 8.1</p>	Уточнить	<p>Проведение полноценной ежегодной качественной оценки операционного риска по каждому договору аутсорсинга может существенно увеличить нагрузку на подразделения, ответственные за организацию мониторинга, на заказчиков мониторинга.</p> <p>Вопросы:</p> <p>1) Означает ли требования необходимость проведения, например, самооценки в отношении каждого договора аутсорсинга?</p> <p>2) Если да, не считает ли Банк России целесообразным установить порог существенности аутсорсинга, в отношении которого следует проводить качественную оценку операционного риска на ежегодной основе, либо возможность проведения упрощенной качественной оценки операционного риска?</p> <p>3) Каковы требования к разработке установленных значения показателей объема и уровня предоставления услуг третьим лицами (аутсорсинга)? Планируются ли уточнения и разъяснения по нему или банки должны определить самостоятельно?</p> <p>Предлагается в качестве ответственного за подготовку отчета по мониторингу определить подразделение – заказчик аутсорсинга.</p>	Даны пояснения	<p>По вопросу 1.</p> <p>В соответствии с пп. 2.1.5 п. 2.1 действующей редакции Положения № 716-П кредитная организация (головная кредитная организация банковской группы) самостоятельно устанавливает во внутренних документах методику проведения самооценки отдельных видов операционного риска.</p> <p>По вопросу 2.</p> <p>Требования к управлению риском аутсорсинга устанавливаются в отношении аутсорсинга функций, операций, услуг и (или) этапов процессов, оказывающих влияние на осуществление кредитной организацией (головной кредитной организацией банковской группы) критически важных процессов. Введение дополнительных критериев применения указанных требований считаем излишним.</p> <p>По вопросу 3.</p> <p>Кредитная организация (головная кредитная организация банковской группы) самостоятельно определяет показатели объема и</p>

1	2	3	4	5	6
			<p>Также уточнить используемый термин – «подразделение, ответственное за аутсорсинг» с учетом ранее введенных определений</p>		<p>уровня предоставления услуг третьими лицами (целевые показатели предоставления услуг) исходя из характера и особенностей функций, операций, услуг, этапов процессов, передаваемых на аутсорсинг.</p> <p>В отношении подготовки сводного отчета по результатам мониторинга изменения редакционного характера внесены в обновленную редакцию проекта указания.</p>
28.	<p>Пункт 1.7./ подпункт 8.1.7.1. пункта 8.1.7. главы 8.1</p>	<p>Уточнить критерии качественной оценки / пояснить последний абзац п. 8.1.7.1.</p>	<p>Вопросы:</p> <p>1) Каким подразделением проводится управление риском аутсорсинга в соответствии с п. 8.1.7.?</p> <p>1.1) С учетом последнего абзаца п 8.1.7.1. следует ли понимать, что пункт 8.1.7. дополняет пункты 8.1.6.2. и 8.1.6.6., т.е. расширяет функции подразделения, ответственного за организацию аутсорсинга?</p> <p>2) Каким образом необходимо рассматривать стоимость услуг в качестве внутреннего фактора?</p>	<p>Даны пояснения</p>	<p>По вопросу 1.</p> <p>В целях осуществления управления риском аутсорсинга кредитная организация вправе определить специализированное подразделение (подразделение, ответственное за организацию аутсорсинга) в значении, приведенном в абзаце седьмом пункта 1.3 Положения № 716-П. В случае если в кредитной организации (головной кредитной организации банковской группы, участнике банковской группы) отсутствуют специализированные подразделения, в соответствии с абзацем двенадцатым пункта 1.4 Положения № 716-П процедуры управления отдельными видами операционного риска выполняет служба управления рисками.</p> <p>По вопросу 2.</p> <p>Кредитная организация (головная кредитная организация банковской группы) при</p>

1	2	3	4	5	6
					<p>проведении оценки уровня риска аутсорсинга учитывает стоимость услуг третьих лиц в рамках оценки доли аутсорсинга отдельных функций, операций, услуг, этапов процессов в общей структуре ее расходов, оценки стоимости передачи отдельных функций, операций, услуг, этапов процессов другим третьим лицам в случае отказа текущего поставщика услуг в осуществлении функций, операций, услуг, этапов процессов кредитной организации (головной кредитной организации банковской группы) и др.</p>
29.	<p>Пункт 1.7./ подпункт 8.1.7.4. пункта 8.1.7. главы 8.1</p>	<p>Уточнить / пояснить</p>	<p>Подпунктом 8.1.7.4. устанавливается необходимость проведения не реже одного раза в год комплекса указанных мероприятий.</p> <p>Вопросы:</p> <p>1) Просим уточнить, как данные мероприятия соотносятся с комплексом мероприятий, указанных в п.4.1.5. Положения 716-П: оба комплекса мероприятий применимы к управлению риском аутсорсинга, либо в рамках управления риском аутсорсинга следует проводить только мероприятия согласно пункту 8.1.7.4.?</p> <p>2) Просим предоставить разъяснения/примеры, что понимается под мониторингом отношений и мониторингом взаимосвязей с третьими лицами.</p> <p>Отдельные банки (участники закупок по 44-ФЗ/223-ФЗ) сообщают, что наличие договоров с другими (резервными) третьими лицами нарушает порядок их закупочной деятельности.</p>	<p>Даны пояснения</p>	<p>По вопросу 1.</p> <p>Мероприятия, указанные в подпункте 8¹.7.4. пункта 8¹.7 уточняют и дополняют комплекс мероприятий, приведенный в подпункте 4.1.5 пункта 4.1 Положения № 716-П.</p> <p>По вопросу 2.</p> <p>Примерами мероприятий в рамках мониторинга отношений с третьими лицами являются разработка и реализация мероприятий, направленных на совершенствование порядка взаимодействия между кредитной организацией (головной кредитной организацией банковской группы) и третьими лицами, регулярный мониторинг выполнения поставленных задач и договоренностей, реализации общих проектов и т.п.</p>

1	2	3	4	5	6
					<p>Под мониторингом взаимосвязей между третьими лицами понимается мониторинг изменений в части наличия аффилированных связей, отношений субподряда и иных видов взаимозависимостей между третьими лицами.</p> <p>В отношении определения договоров с другими (резервными) третьими лицами в составе комплекса мероприятий отмечаем, что приведенные в пп. 8¹.7.4 п. 8¹.7 Проекта мероприятия разрабатываются кредитной организацией (головной кредитной организацией банковской группы) с учетом их применимости в зависимости от характера и особенностей функций, операций, услуг или этапов процессов, переданных на аутсорсинг третьим лицам, и (или) специфики третьих лиц.</p>
30.	Пункт 1.7./ подпункт 8.1.7.5. пункта 8.1.7. главы 8.1	Пояснить	<p>Вопросы:</p> <p>1) На текущий момент Приложения к Положению 716-П предлагают перечень контрольных показателей уровня операционного риска и риска информационной безопасности, планируется ли регулятором предложить аналогичный перечень контрольных показателей уровня риска аутсорсинга?</p> <p>2) Каковы требования к разработке установленных значения показателей КПУР по аутсорсингу?</p>	Даны пояснения	Кредитная организация (головная кредитная организация банковской группы) самостоятельно определяет перечень, а также контрольные и сигнальные значения контрольных показателей уровня риска аутсорсинга. В целях контроля за уровнем риска аутсорсинга ИТ и использования облачных услуг в пп. 8 ¹ .7.5 п. 8 ¹ .7 внесены изменения, уточняющие перечень контрольных показателей уровня риска аутсорсинга ИТ и использования облачных услуг.

1	2	3	4	5	6
					<p>Кредитная организация (головная кредитная организация банковской группы) определяет сигнальные и контрольные значения контрольных показателей уровня риска аутсорсинга с учетом требований главы 5 действующей редакции Положения № 716-П. В случае отсутствия в кредитной организации событий операционного риска, связанного с аутсорсингом, кредитная организация вправе устанавливать контрольные и сигнальные значения указанных показателей исходя из величины негативного влияния от реализации данных событий на достаточность собственных средств (капитала), влияния на доходы и (или) расходы кредитной организации, соблюдение контрольных показателей уровня операционного риска, а также лимитов по другим видам рисков, устанавливаемых кредитной организацией в рамках ВПОДК.</p>
31.	Пункт 1.7./ пункт 8.1.8. главы 8.1	Техническая ошибка	В составе пункта 8 ¹ .8 два подпункта с одинаковым номером 8 ¹ .8.1.	Учтено	Изменение редакционного характера внесено в обновленную редакцию проекта.
32.	Пункт 1.7./ пункт 8.1.8. главы 8.1	Разъяснить	Вопрос: Может ли одно подразделение обеспечивать функционирование аутсорсинга и управлять риском аутсорсинга?	Даны пояснения	Проект изменений предполагает выполнение процедур управления риском аутсорсинга и процедур обеспечения функционирования аутсорсинга разными подразделениями. Указанные подразделения обладают различной степенью независимости и относятся к разным уровням

1	2	3	4	5	6
					<p>контроля кредитной организации (головной кредитной организации банковской группы).</p> <p>При этом процедуры обеспечения функционирования аутсорсинга входят в состав комплекса мероприятий, направленных на предотвращение и (или) снижение вероятности и (или) негативного влияния от возникновения событий риска аутсорсинга. В абзацы второй, девятый подпункта 8¹.7.4 пункта 8¹.7 внесены соответствующие уточнения.</p>
33.	<p>Пункт 1.7./ подпункт 8.1.8.1. (функционирование аутсорсинга) пункта 8.1.8. главы 8.1</p> <p>Пункт 1.7./ подпункт 8.1.10. главы 8.1</p>	<p>Предлагается рассмотреть возможность включения информации о риске аутсорсинга в состав общих отчетов по операционному риску, формируемых в соответствии с п.4.2 Положения 716-П (исключить требование о формировании отдельных отчетов по аутсорсингу)</p> <p>Пояснить</p>	<p>В проектируемых пунктах предусмотрена обязанность составления отдельных отчетов, направляемых коллегиальному исполнительному органу.</p> <p>Одновременно абзацем 11 п.8.1.4 проекта предусматривается право определить порядок и периодичность предоставления отчетов коллегиальному органу.</p> <p>Вопрос: какое мероприятие необходимо проводить согласно требованиям абз 4 п. 8.1.8.1 Проекта?</p>	Даны пояснения	<p>В соответствии с пунктом 8¹.10 подразделение, ответственное за организацию аутсорсинга, формирует специализированные отчеты по риску аутсорсинга, направляемые на рассмотрение коллегиальному исполнительному органу кредитной организации (головной кредитной организации банковской группы), в дополнение к отчетам, формируемым подразделением, ответственным за организацию управления операционным риском, в соответствии с пунктом 4.2 настоящего Положения. Включение указанных отчетов в состав общих отчетов по операционному риску, формируемых в соответствии с пунктом 4.2 Положения № 716-П, не противоречит требованиям пункта 8¹.10.</p>

1	2	3	4	5	6
34.	Пункт 1.7./ подпункт 8.1.8.1. (управление риском аутсорсинга) пункта 8.1.8. главы 8.1	Уточнить состав информации, периодичность и сроки составления и направления отчетов по событиям риска аутсорсинга подразделением, ответственным за организацию аутсорсинга, в службу управления рисками	<p>Вопросы:</p> <p>1) Подразделение, ответственное за организацию аутсорсинга, структурно входит в СУР или они независимы друг от друга?</p> <p>2) Предусмотрено составление и направление в СУР отчетов по событиям риска аутсорсинга. 2.1. С какой периодичностью, в какие сроки отчеты должны составляться и направляться в службу управления рисками? Какую информацию они должны включать? Учитывая, что главой 8.1 предусматривается формирование нескольких видов отчетов, просим привести ссылку на конкретный пункт, которым регламентируется порядок и сроки ее формирования. 2.2. В том случае, если ведется единая база событий операционного риска (в которой будут фиксироваться, в том числе, и события риска аутсорсинга), есть ли необходимость составления и предоставления данных отчетов в службу управления рисками?</p>	<p>Даны пояснения</p> <p>Даны пояснения</p>	<p>1) Подразделение, ответственное за организацию аутсорсинга, является специализированным подразделением в значении, приведенном в абзаце седьмом пункта 1.3 Положения № 716-П. В соответствии с пунктом 1.4 Положения № 716-П в случае если в кредитной организации (головной кредитной организации банковской группы, участнике банковской группы) отсутствуют специализированные подразделения, процедуры управления отдельными видами операционного риска выполняет служба управления рисками.</p> <p>2.1) Абзац шестой подпункта 8¹.8.1 новой редакции Положения дополнен словами «в соответствии с пунктом 8¹.10 настоящего Положения»;</p> <p>2.2) Кредитная организация (головная кредитная организация банковской группы) самостоятельно определяет во внутренних документах порядок координации руководителем подразделения, ответственного за организацию управления операционным риском, деятельности работников такого специализированного подразделения в части соблюдения процедур управления операционным риском, обмена информации, предоставления отчетности и других элементов взаимодействия.</p>

1	2	3	4	5	6
35.	Пункт 1.7./ пункт 8.1.10. главы 8.1	Уточнить	Какую информацию должны включать специализированные отчеты по риску аутсорсинга?	Даны пояснения	Кредитная организация (головная кредитная организация банковской группы) самостоятельно определяет периодичность, состав и порядок предоставления специализированных отчетов по риску аутсорсинга.
36.	П. 1.9, 1.10, 1.11	Внедрить пропорциональность в части выполнения требований управления риском аутсорсинга и его функционирования по гл. 8.1	Проект неоправданно увеличивает регуляторную нагрузку на некрупнейших участников рынка.	Отклонено	Требования к управлению риском аутсорсинга устанавливаются в отношении аутсорсинга функций, операций, услуг и (или) этапов процессов, оказывающих влияние на осуществление кредитной организацией (головной кредитной организацией банковской группы) критически важных процессов. В случае если кредитная организация не передает функции, операции, услуги и (или) этапы процессов на аутсорсинг третьим лицам, она вправе признать риск аутсорсинга незначимым видом риска. В случае признания риска аутсорсинга значимым на управление им распространяются требования Указания № 3624-У в части организации процедур управления риском и обеспечения достаточности капитала на его покрытие ¹² .
37.	П. 1.13, 8.1, приложение 6	Дополнить информацией о возможности не рассматривать в	Согласно Проекта, взаимодействие с участником банковской группы признается аутсорсингом. Считаем, что услуги участников группы можно исключить (например, ИТ-технологии), так как	Отклонено	Передача функций, операций, услуг или этапов процессов на аутсорсинг внутри банковской

¹² В рамках внутренних процедур оценки достаточности капитала на покрытие потерь от реализации операционного риска.

1	2	3	4	5	6
		качестве аутсорсинга выполнение функций компаниями, входящими в банковские группы	характер оказываемых ими услуг, а также их взаимосвязь с Банком, позволяет рассматривать их как не подверженные риску аутсорсинга.		группы также сопряжена с риском аутсорсинга.
38.	Пункт 2.	<p>Пояснить в части переходных положений</p> <p>Рассмотреть возможность изменить планируемую дату вступления изменений в 716-П с 01.04.2023 на более дальнюю дату</p>	<p>Правильно ли понимать, что к этому сроку кредитная организация уже должна начать выполнять все требования главы 8.1 по риску аутсорсинга?</p> <p>Или после 01.04.2023 г. дается некоторое время на внедрение требований?</p> <p>В срок до 01.04.23 кредитные организации определено не успеют внедрить все требования Проекта.</p>	Даны пояснения	<p>Проект не содержит положений о сроках приведения системы управления операционным риском в соответствие с требованиями отдельных глав Положения № 716-П.</p> <p>Срок вступления в силу норм проекта изменен с 01.04.2023 на 01.10.2023.</p>
39.	Приложение 1/Приложение 4.1	<p>Исключить ссылки на Федеральные законы 353-ФЗ и 218-ФЗ в п.1.2 Приложения 1</p> <p>Пояснить</p>	<p>Нарушение прав клиентов вследствие нарушений кредитной организацией законодательства в сфере защиты прав потребителей финансовых и нефинансовых услуг охватывают существенной большой перечень вопросов, нежели предусмотренный указанными федеральными законами, в связи с этим, выделение указанных законов среди прочих, видится нецелесообразным, кроме этого, нарушение прав клиентов вследствие действий со стороны кредитной организации по предоставлению неполной и (или) недостоверной информации о договоре, сделке и возникающих при их исполнении рисках также могут быть охвачены указанными законами.</p> <p>Вопрос:</p> <p>Действующей редакцией Приложения 4 Положения 716-П устанавливается детализированная классификация типов событий операционного риска. Просим уточнить, каким образом необходимо сопоставить действующую классификацию с подходами, представленными в Приложении 1 проекта Указания.</p>	Учтено	<p>В приложение 1 к проекту внесены изменения, в соответствии с которыми приводится детализация типов событий операционного риска, приведенных в подпунктах 4.2 и 4.3 пункта 4 приложения 4 к Положению № 716-П.</p> <p>Также исключено упоминание Федерального закона от 21.12.2013 № 353-ФЗ «О потребительском кредите (займе)», Федерального закона от 30.12.2004 № 218-ФЗ «О кредитных историях».</p>

1	2	3	4	5	6
40.	Приложение 2/Приложение 6	Уточнить / пояснить актуальные в текущей ситуации случаи	<p>Вопросы:</p> <ul style="list-style-type: none"> - покрывает ли риск аутсорсинга закупку лицензий на вендорское ПО, которое в дальнейшем сопровождается и самостоятельно используется Банком (просьба дать разъяснения как в части разовой закупки ПО, так и в части периодических лицензионных платежей) и необходимо ли считать реализацией риска аутсорсинга все случаи, когда вендор отказывается продлевать лицензии ПО, при этом ПО работает и дополнительного влияния на процессы Банка данная ситуация не оказывает; - необходимо ли считать реализацией риска аутсорсинга случаи, когда компания, продавшая ПО банку по каким - либо причинам перестала работать (например, обанкротилась), банк остался без сопровождения вендора, однако ПО функционирует, поддерживается внутренней командой Банка и дополнительных последствий для банка пока нет; - необходимо ли считать реализацией риска аутсорсинга случаи, когда вендор перестает оказывать услуги из-за ввода режима санкций. Необходимо ли в таком случае как потери отражать не только убытки банка от простоя процесса, но и оплаты/авансы по лицензиям, договорам, по которым вендор перестал оказывать услуги? 	Даны пояснения	<p>По вопросу 1.</p> <p>В соответствии с рекомендуемым подходом к определению аутсорсинга для признания аутсорсингом передачи отдельной функции, операции, услуги и (или) этапа процесса на выполнение третьему лицу (внешнему подрядчику, контрагенту, участнику банковской группы) кредитная организация (головная кредитная организация банковской группы) должна определить, выполняется ли данная функция, операция, услуга и (или) этапы процессов третьим лицом (внешним подрядчиком, контрагентом, участником банковской группы) на постоянной или возобновляемой основе. Таким образом, сопровождение и обслуживание информационных систем рекомендуется признавать аутсорсингом, а покупку лицензии на эксплуатацию программного обеспечения – нет.</p> <p>По вопросу 2.</p> <p>С учетом вышеизложенного, указанная ситуация не является событием риска аутсорсинга. При этом в целях обеспечения полноты базы событий операционного риска и с учетом установленного порога регистрации в кредитной организации (головной кредитной организации банковской группы) указанное событие следует заносить в базу событий операционного</p>

1	2	3	4	5	6
					<p>риска с указанием типа событий «недостатки в процессах взаимоотношений с торговыми контрагентами и поставщиками».</p> <p>По вопросу 3.</p> <p>Риски, связанные с неисполнением обязательств третьими лицами вследствие введенных международных санкций следует относить к страновому и (или) геополитическому риску. При этом предложенное определение риска аутсорсинга включает риск возникновения потерь, связанных с ошибками и недостатками организации и осуществления передачи функций кредитной организации на аутсорсинг третьим лицам. В целях управления риском аутсорсинга при передаче своих функций на аутсорсинг третьим лицам кредитной организации следует обеспечить выявление и оценку рисков, связанных с такой передачей (включая страновой риск), и предусмотреть в планах по обеспечению непрерывности и (или) восстановления критически важных процессов и функционирования информационных систем комплекс мероприятий, направленных на поддержание операционной устойчивости кредитной организации в случае неисполнения третьими лицами обязательств по осуществлению деятельности кредитной организации, переданной</p>

1	2	3	4	5	6
					<p>им на аутсорсинг. В случае невозможности поддержания операционной устойчивости кредитной организации при повторном неисполнении обязательств третьими лицами, вызванном введением международных санкций, полагаем, что кредитной организации следует расценивать данное событие как ошибки и недостатки организации и осуществления передачи своих функций на аутсорсинг третьим лицам и отражать данное событие в базе потерь в качестве события риска аутсорсинга, повлекшего за собой нарушение операционной устойчивости кредитной организации</p>
41.	Пункты 2, 4 Приложения 2/ Приложение 6	<p>Уточнить критерии определения возможности самостоятельного выполнения функций</p> <p>Пояснить</p>	<p>В соответствии с пунктом 2 Приложения 2 к проекту Указания при заключении соглашения о выполнении функции с третьим лицом кредитная организация должна определить, подходит ли соглашение под аутсорсинг. Для этого требуется соблюдение двух условий, в том числе условия о том, что функция может выполняться кредитной организацией самостоятельно.</p> <p>При этом критерии определения возможности самостоятельного выполнения функций не приведены, что может привести к неоднозначному толкованию.</p> <p>В частности, пунктом 4 Приложения к проекту Указания установлено, что кредитная организация вправе не рассматривать в качестве аутсорсинга функции, которые в иных случаях кредитная организация не выполняла бы собственными силами. В качестве примера, в том числе, приведено</p>	Даны пояснения	<p>Принцип исключения отдельных функций, операций, услуг, этапов процессов в соответствии с пунктом 4 приложения 2 к проекту учитывает уровень рисков, связанных с их передачей на выполнение третьим лицам (например, риск нарушения непрерывности, несоблюдения обязательств перед клиентами и т.п.), а также наличие развитого регулирования в отношении отдельных видов деятельности.</p> <p>По вопросу 1. Понимание подтверждаем.</p> <p>По вопросу 2. Под «иными случаями» подразумеваются случаи, отличные от случая, в котором кредитная</p>

1	2	3	4	5	6
			<p>юридическое сопровождение. Зачастую банки осуществляют юридическое сопровождение как собственными, так и сторонними силами.</p> <p>Вопросы:</p> <p>1) Правильно ли понимать, что в соответствии с п. 2 приложения 6 соглашение с третьим лицом расцениваются, как аутсорсинг, если выполняются следующие условия:</p> <ul style="list-style-type: none"> - выполняемые функции выполняются на возобновляемой или постоянной основе; - выполняемые функции могут или могли бы выполняться самостоятельно, даже если раньше эти функции выполнялись ранее. <p>Если описанные условия не выполняются, соглашение с третьим лицом не расцениваются, как аутсорсинг.</p> <p>2) Просим разъяснить, что имеется ввиду под «иными случаями кредитной организации», при которых кредитная организация выполняла бы функции самостоятельно.</p>		<p>организация (головная кредитная организация банковской группы) передает отдельные функции, операции, услуги, этапы процессов на аутсорсинг третьим лицам в силу каких-либо ограничений.</p>
42.	Пункт 4 Приложения 2/ Приложение 6	<p>Конкретизировать предмет регулирования или</p> <p>Предлагается абз 1 п.4 Приложения 6 добавить «в том числе»</p> <p>Разъяснить</p>	<p>1) Просим уточнить первый абзац п.4 для возможности исключения из рассмотрения услуг, прямо не относящихся к лицензируемой банковской деятельности организации (например, охрана объектов банка).</p> <p>2) С учетом права кредитной организации определить перечень услуг аутсорсинга (определено п.3 приложения 6) – сделать открытым список исключений.</p> <p>3) В пункте 4 Приложения 2 к проекту Указания представлен перечень, согласно которому указанные функции/операции/этапы процесса не рассматриваются в качестве аутсорсинга.</p> <p>Вопросы:</p>	<p>Отклонено</p> <p>Отклонено</p> <p>Даны пояснения</p>	<p>Абзац 8 пункта 4 приложения 2 проекта уже содержит данное уточнение.</p> <p>Приложение 2 определяет рекомендуемые подходы к определению аутсорсинга. Банк России не рекомендует исключение иных функций, операций, услуг или этапов процессов из определения аутсорсинга.</p> <p>3.1) Приведенные примеры не подпадают под определение аутсорсинга.</p>

1	2	3	4	5	6
			<p>3.1) Так, кредитная организация вправе не рассматривать в качестве аутсорсинга передачу на выполнение (аутсорсинг) третьим лицам (внешним подрядчикам, контрагентам, участникам банковской группы) следующих функций, операций, услуг и (или) этапов процессов: услуг глобальных сетевых инфраструктур (в том числе глобальных платежных систем). Попадает ли под исключение аутсорсинга использование Microsoft Office; Oracle Database; использование для создания внутреннего ПО и отчетов кредитной организации языков программирования, например, Java, python и т.д.?</p>		
			<p>3.2) Просим уточнить, относится ли к аутсорсингу привлечение третьих лиц (сторонних организаций) для выполнения отдельных функций/процессов с оформлением трудовых договоров по совместительству?</p>	<p>Даны пояснения</p>	<p>3.2) Указанный в пункте 4 приложения 2 к Проекту перечень не включает привлечение третьих лиц (сторонних организаций) для выполнения отдельных функций/процессов с оформлением трудовых договоров по совместительству. Таким образом, рекомендуем кредитной организации рассматривать передачу данных функций на выполнение третьим лицам как аутсорсинг.</p>
			<p>3.3) В Приложение 6 сказано, что кредитная организация вправе не рассматривать в качестве аутсорсинга передачу на выполнение клининговые услуги и иные услуги по обслуживанию зданий и помещений, медицинские услуги, техническое обслуживание автомобилей, услуги кейтеринга, обслуживание вендинговых автоматов, услуги туристических агентств, услуги секретаря приемной, коммунальные услуги, услуги связи и другие), а также приобретение товаров (в том числе пластиковых карт, картридеров, канцелярских</p>	<p>Даны пояснения</p>	<p>3.3) В состав указанных функций входят вспомогательные и хозяйственно-административные функций, обеспечивающие выполнение критически важных процессов КО (архивное хранение документов, учетные функции (напр., расчет заработной платы) и т.п.).</p>

1	2	3	4	5	6
			<p>принадлежностей, персональных компьютеров и оборудования, мебели).</p> <p>Одновременно в тексте Проекта говорится о том, что кредитная организация разрабатывает требования по аутсорсингу вспомогательные и хозяйственно-административные функции – на какие услуги распространяется это требование?</p>		
43.	<p>Пункт 4. Приложения 2/Приложение 6</p>	<p>Расширить список исключений</p>	<p>Дополнить п. 4 Приложения 6 Проекта изменений следующими функциями, операциями, услугами и (или) этапами процессов, которые не рассматриваются в качестве аутсорсинга:</p> <ul style="list-style-type: none"> • курьерские услуги (услуги доставки); • образовательные услуги; • использование внештатного персонала (аутстаффинг); • услуги по организации мероприятий, в том числе физической культуры и спорта; • услуги учреждений культуры; • услуги охраны; • услуги инкассации; • услуги по организации питания; • услуги по сопровождению и настройке оборудования и программных продуктов; • услуги маркетинговых коммуникаций (телемаркетинг, работа центров обработки вызовов). 	Отклонено	<p>Приложение 2 определяет рекомендуемые подходы к определению аутсорсинга. Банк России не рекомендует исключение иных функций, операций, услуг или этапов процессов из определения аутсорсинга. Обращаем внимание, что услуги инкассации и услуги по сопровождению оборудования и программных продуктов следует признавать аутсорсингом. Прочие указанные процессы входят в состав функций, операций, услуг и (или) этапов процессов, указанных в абзаце восьмом пункта 4 приложения 6 Проекта изменений.</p>
44.	<p>Дополнение к Проекту подпункт 8.7.2., 8.7.3. пункта 8.7. главы 8</p>	<p>исключить пп. 8.7.2 и 8.7.3 действующей редакции Положения 716-П положения, касающиеся аутсорсинга при управлении риском информационных систем</p>	<p>Глава Проекта «Управление риском аутсорсинга» включает в себя, в том числе, риск, присущий деятельности кредитной организации (головной кредитной организации банковской группы) при аутсорсинге функций, операций, услуг и (или) этапов процессов, связанных с применением информационных технологий и (или) использованием облачных услуг. Также определяются детальные требования при передаче ИТ-функций на аутсорсинг.</p>	Учтено	<p>Внесены изменения в пп. 8.7.2 и 8.7.3 действующей редакции Положения 716-П.</p>

1	2	3	4	5	6
			<p>Вместе с тем, в действующей редакции Положения 716-П присутствуют положения, касающиеся аутсорсинга при управлении риском информационных систем - п. 8.7.2 и п. 8.7.3.</p> <p>В случае сохранения текущего подхода (гл. 8.1 внедряется для всех вне зависимости от значимости риска) – необходимо исключить дублирование.</p>		
45.	Абзац 32 пункта 1.7/ пункт 8.6.1	Засинхронизировать определение стратегического риска с текстом Указания 3624-У	<p>Предлагаем рассмотреть возможность использовать определение стратегического риска в соответствии с приведенным в п. 3.3 3624-У во избежание разночтений:</p> <p>«риск неблагоприятного изменения результатов деятельности кредитной организации вследствие принятия ошибочных решений в процессе управления кредитной организацией, в том числе при разработке, утверждении и реализации стратегии развития кредитной организации, ненадлежащем исполнении принятых решений, а также неспособности органов управления кредитной организации учитывать изменения внешних факторов (стратегический риск)»</p>	Учтено	В проекте применяется понятие «стратегический риск» в соответствии с Указанием № 3624-У.
46.	Пункт 1.7/ Подпункт 8.6.6 пункта 8.6 главы 8	Уточнить/ пояснить	<p>Проект изменений предусматривает наделение Совета Директоров (Наблюдательного Совета) дополнительными функциями в части управления риском аутсорсинга. Относятся ли данные функции только к рассмотрению отчетности или предполагаются другие обязательные функции?</p>	Даны пояснения	В соответствии с пунктом 8 ¹ .3 проекта кредитная организация (головная кредитная организация банковской группы) определяет во внутренних документах участие совета директоров (наблюдательного совета) в решении вопросов управления риском аутсорсинга. При этом совет директоров (наблюдательного совета) выполняет функции, установленные действующей редакцией Положения № 716-П.
47.	Пункт 1.7/ пункт 8.10 главы 8	Уточнить/ пояснить	<p>При каких условиях подразделение, ответственное за управление операционным риском, может</p>	Учтено	Пункт 8 ¹ .3 проекта дополнен абзацем следующего содержания: «В случае если в кредитной

1	2	3	4	5	6
			<p>выполнять функции подразделения, ответственного за организацию аутсорсинга?</p>		<p>организации (головной кредитной организации банковской группы, участнике банковской группы) отсутствуют подразделение, ответственное за организацию аутсорсинга, и (или) подразделение, ответственное за закупки, кредитная организация (головная кредитная организация банковской группы) обеспечивает структуру и организацию обеспечения функционирования аутсорсинга с учетом исключения конфликта интересов.».</p>
48.	Пункт 1.4/ пункт 4.3.5 пункта 4.3	Подтвердить мнение	<p>В соответствии с пунктом 4.1.1. Положения 242-П Служба внутреннего контроля осуществляет функцию по «анализу показателей динамики жалоб (обращений, заявлений) клиентов и анализ соблюдения кредитной организацией прав клиентов».</p> <p>Проект предлагаемых изменений к 716-П предусматривает «анализ динамики поступления обращений потребителей финансовых и нефинансовых услуг на деятельность кредитной организации (головной кредитной организацией банковской группы), ее третьих лиц (подрядчиков, контрагентов, участников банковской группы) (в том числе поступающих в Банк России и Службу обеспечения деятельности финансового уполномоченного) и причин их возникновения, а также планирование, разработку, реализацию, контроль и совершенствование комплекса мероприятий, направленных на снижение количества обращений, содержащих жалобу на действие или бездействие кредитной организации (головной кредитной организации банковской группы), ее третьих лиц (подрядчиков,</p>	Даны пояснения	<p>Положение № 716-П не регулирует процесс регистрации жалоб и обращений как клиентов, так и сотрудников кредитной организации. Кредитная организация вправе самостоятельно определить во внутренних документах процесс регистрации и рассмотрения жалоб и обращений клиентов как с целью обработки и решения возникших у клиентов проблем, так и с целью последующего выявления событий операционного риска и проведения мониторинга операционного риска.</p> <p>Область регулирования Положения № 242-П в рамках проекта не изменяется и не регулируется.</p> <p>Комментарии Банка России по вопросу регистрации жалоб и обращений размещены на официальном сайте Банка России в следующем разделе: «Ответы на</p>

1	2	3	4	5	6
			<p>контрагентов, участников банковской группы)» в рамках управления риском недобросовестного поведения.</p> <p>Просьба подтвердить корректность мнения, что функция Службы внутреннего контроля относится только к анализу жалоб клиентов, которые вызваны несоблюдением кредитной организацией 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, в то время как анализ обращений клиентов в рамках управления риском недобросовестного поведения относится к анализу всего объема обращений, поступающих в кредитную организацию, а также в Банк России и Службу обеспечения деятельности финансового уполномоченного.</p>		<p> типовые запросы кредитных организаций по вопросам банковского регулирования и надзора», «№ 716-П от 08.04.2020 Положение Банка России «О требованиях к системе управления операционным риском в кредитной организации и банковской группе»; «О ведении базы событий (часть 2)», вопрос № 10.</p> <p>Какие-либо ограничения в части перечня жалоб (заявлений, обращений), анализ показателей динамики которых осуществляется СВК применительно к её функционалу, связанному с управлением регуляторным риском, отсутствуют.</p>