



Ассоциация банков России
(Ассоциация «Россия»)

ПРЕЗИДЕНТ

119180, Москва, ул. Большая Якиманка, д.23

www.asros.ru

asros@asros.ru

т. 8-(495)-785-29-90

от 22.10.2024 № 02-05/1331

Личный кабинет

Центральный банк Российской Федерации (Банк России)

Директору

Департамента надзора за системно значимыми

организациями

М.Г. Любомудрову

кредитными

Подход к событию ОР

Уважаемый Максим Германович!

Ассоциация банков России¹ просит рассмотреть и прокомментировать позицию кредитной организации² в части фиксации события операционного риска³. Несмотря на то, что нижеописанная ситуация, по нашему мнению, является скорее исключением из стандартной практики, применяемой банками, позиция Банка России по поднимаемому вопросу представляет интерес для всего банковского сообщества.

Работу системы дистанционного банковского обслуживания⁴ Банка обеспечивает ИТ-компания (связанное с Банком лицо⁵), которая по договору, заключенному с Банком, несет ответственность, в том числе материальную, в случаях сбоев в работе СДБО.

Сбои могут быть связаны с нарушением непрерывности оказания банковских услуг (невозможность проведения платежей или ошибка входа в СДБО), но в основном – не влияют на непрерывность оказания услуг (ошибка при загрузке платежного документа из 1С; некорректный остаток лимита по переводам в рамках пакета; некорректное уведомление о том, что платеж не проведен).

В случаях сбоев/некорректной работы СДБО выплата денежных средств всем обратившимся клиентам в размере платы за тариф (пакет услуг)

¹ Далее – Ассоциация.

² Далее – Банк.

³ Далее также – ОР.

⁴ Далее – СДБО.

⁵ Банк входит в банковский холдинг во главе с ИТ-компанией.

производится со счета 60323 «Расчеты с прочими кредиторами» и в этот же день компенсируется Банку в полном объеме ИТ-компанией. Выплаты клиентам не являются компенсацией их потерь (по сути представляют собой плату за причиненное неудобство). Порядок расчетов зафиксирован в заключенном договоре между Банком и ИТ-компанией: фактически, Банк оказывает услугу ИТ-компании по выплате компенсации клиентам.

Принимая во внимание наличие договора между Банком и ИТ-компанией, а также с учётом того, что по договору выплаты клиентам производятся в пределах сумм остатка на расчётном счёте ИТ-компания, Банк полагает, что *выплаты клиентам за сбои / некорректную работу СДБО, произведённые со счёта Банка 60323 и компенсированные ИТ-компанией, не являются прямыми потерями для Банка, а обусловлены особенностями действующего бизнес-процесса, в связи с чем не требуется регистрация указанных ситуаций в базе событий ОР при отсутствии иных критериев для регистрации.*

Со своей стороны Ассоциация считает, что в приведенной кредитной организацией ситуации источник ОР реализуется вне периметра Банка, потери у Банка отсутствуют, так как договором предусмотрена материальная ответственность непосредственно ИТ-компания, которая через Банк выплачивает клиентам компенсацию за сбои / некорректную работу СДБО.

Кроме того, все расчеты осуществляются в пределах одного рабочего дня, счет ИТ-компания находится в контуре Банка и доступен к оперативному просмотру остатка денежных средств. Фактически договором предусмотрены выплаты в рамках принятого индивидуального решения, которое фиксируется в договоре. В связи с этим факты выплат клиентам за причиненные неудобства со стороны ИТ-Компаний, по мнению Ассоциации, не следует относить к событиям ОР, требующим регистрации.

Просим рассмотреть и подтвердить позицию Банка.

И.о. Президента



Д.Г. Липаев