

Саввина Н. Е.

*Руководитель московской территориальной дирекции АО «СГ «Уралсиб»,
аспирант, Финансовый университет при Правительстве РФ
e-mail: garkundel@mail.ru*

Комплаенс-контроль при создании новых страховых продуктов (на примере ООО «СК «ОРАНТА»)

В статье представлен анализ проведения комплаенс-контроля при создании новых страховых продуктов в ООО «СК «ОРАНТА», которое являлось дочерним обществом финансово-промышленная группа Achmea (Голландия).

Ключевые слова: *страхование, комплаенс-контроль, создание новых страховых продуктов.*

Savvina N. E.

*Moscow Region Director of Insurance company «URALSIB» JSC,
postgraduate student of Financial University
under the Government of the Russian Federation*

Compliance control as a part of Product Approval and Implementation Policy (case study of Insurance Company «ORANTA» Ltd.)

Article describes the way of compliance control during the procedure of new insurance products creation and implementation in Insurance Company «ORANTA» Ltd., subsidiary of Holland group Achmea.

Keywords: *insurance, compliance control, new insurance product development.*

Термины «комплаенс», «комплаенс-контроль» широко используются в деятельности иностранных страховых компаний: все основные бизнес-процессы подлежат обязательному комплаенс-контролю. Директива Европейского Союза Платежеспособность 2 (Solvency II)¹ требует от европейских страховых компаний создания комплаенс-отдела/комплаенс офицера, который в идеальном варианте должен подчиняться напрямую Генеральному директору компании. Российское

¹ Solvency II Directive (2009/138/EC). URL: <http://register.consilium.europa.eu/doc/srv?l=EN&f=ST%203643%202009%20REV%206> (дата обращения 28.09.2015 г.).

профессиональное сообщество признает, что одной из важных задач развития страхового рынка Российской Федерации является стимулирование его интеграции в мировой страховой рынок ².

В России процедура комплаенса была внедрена лишь несколько лет назад и, в основном, лишь в тех страховых компаниях, которые имели долю иностранного участия в уставном капитале компании (есть и приятные исключения: в ЗАО Уралсиб создано Управление комплаенса, руководитель которого Ольга Амброжевич стала победителем премии «Комплаенс 2012» International Compliance Association в номинации «Лучший риск-менеджер по комплаенс». Эта премия присуждается лучшим специалистам за достижения в области комплаенса. Ее статья «Комплаенс. С ним или без него» ³, внесла определенный вклад в разработку данной проблемы).

При этом сам термин «комплаенс» и функции, которые он выполняет, все еще не известны широкому кругу участников страховых отношений. Что же такое комплаенс? Комплаенс (англ. compliance — согласие, соответствие; происходит от глагола to comply — соответствовать) — это действие в соответствии с запросом или указанием; повиновение, добровольное обязательство выполнять те или иные внутренние или общепринятые принципы в различных сферах.

Миссия комплаенса состоит в определении и поддержке системы существенных мероприятий по обеспечению неукоснительного соблюдения законов, подзаконных актов, а также иных норм и правил, регулирующих деятельность страховой компании.

Функция «комплаенса» выполняет важную роль в обеспечении не только соблюдения компанией всех необходимых законов, подзаконных актов, устоявшихся деловых норм и правил, но и в существенном снижении рисков (правовых и репутационных), вызванных последствиями возможного неправового функционирования всех категорий сотрудников компании. Следует подчеркнуть важность системного подхода в реализации комплаенс-контроля, так как единичные, спорадические мероприятия должного эффекта не приносят, а лишь создают видимость работы в данном направлении.

Функция комплаенса была внедрена в ООО «СК «ОРАНТА» в то время, когда акционером последней была финансово-промышленная группа Achmea. Achmea — это крупнейшая страховая компания в Гол-

² Кириллова Н.В. актуальные проблемы развития российского страхового рынка // Вестник Финансового университета. — 2014. — № 1 (89). — С. 135.

³ О. Амброжевич. Комплаенс. С ним или без него // Вестник НАУФОР. — сентябрь 2011. — № 9.

ландии, которая осуществляет свою деятельность на рынке более 200 лет (основана в 1811 году). Правила и процедуры, используемые в Achmea в области комплаенса, могут быть использованы как образец для выстраивания подобной функции в российских страховых компаниях.

Разработанное в компании «Руководство по соблюдению ООО «СК «ОРАНТА» международных правил в области комплаенса»⁴ призвано способствовать не только правовому совершенствованию сотрудников компании, но и внедрению в повседневную деловую практику существенных элементов корпоративной культуры компаний, функционирующих в экономически более развитых странах.

Страховые компании сталкиваются с различными рисками в различных ситуациях. Некоторые риски носят более общий характер, например, андеррайтинговые риски, операционные риски и риски непрерывного ведения бизнеса (business continuity). Данные риски контролирует актуарный департамент или департамент операционных рисков. Некоторые риски достаточно специфические, т.к. они могут оказывать влияние на благонадежность или репутацию компании. Контроль таких рисков входит в сферу ответственности комплаенс-отдела⁵. Функции комплаенс-отдела значительно отличаются в разных странах (ввиду различий в законодательстве и нормативно-правовом регулировании) и компаниях. Организация комплаенс-функции в значительной степени определяется уровнем развития компании и страхового рынка, продуктовым портфелем и амбициями топ-менеджмента. Есть свои особенности и в функционировании отечественного страхового рынка, что нашло отражение в деятельности ООО «СК «ОРАНТА».

В данной статье будет описан лишь один из аспектов комплаенс-контроля, посвященный созданию и внедрению новых страховых продуктов.

При разработке новых страховых продуктов репутационные риски и риски благонадежности в деятельности страховой компании могут быть в значительной степени снижены, если все ее департаменты будут знать положения, содержащиеся в ее внутренних правилах. По-

⁴ Руководство по соблюдению ООО «СК «ОРАНТА» международных правил в области комплаенса. — М., 2012. — С. 25.

⁵ Achmea использует признанное на международном уровне определение комплаенс-риска, под которым понимается «риск правовых санкций, значительных финансовых убытков или потери репутации страховой компании, которые могут возникнуть в результате несоблюдения последней законов, положений, правил, соответствующих стандартов самоуправляемых организаций и норм поведения, относящихся к ее деятельности».

добный подход принято рассматривать, как пассивный способ соблюдения комплаенс-правил. В случае же с голландской Achmea, которая ставит своей целью стать «самым надежным страховщиком» на международном уровне, данного подхода явно недостаточно. Требуется упреждающий подход к соблюдению комплаенс-правил. Achmea добивается такого положения, чтобы соблюдение комплаенс-правил стало не только организационно-правовой нормой, регулирующей деятельность всех сотрудников, но и частью корпоративной культуры.

При разработке страховых продуктов комплаенс-контроль в ООО «СК «ОРАНТА» проводился в двух направлениях: (1) в рамках задачи «защита клиентов» и (2) соблюдении порядка разработки продуктов, установленного акционером.

Выделяют три цели комплаенс-направления «защита клиентов»:

А). Обеспечение соответствия продуктов компании требованиям клиентов.

Как справедливо отмечает Н.В. Кириллова, в России отсутствует страховая безопасность. Страховая безопасность — такое состояние системы страховых механизмов, финансовое состояние участников системы, форм и видов страхования, при котором для потребителей страховых услуг (государства, корпоративных и индивидуальных страхователей) доступны страховые услуги надлежащего качества для обеспечения их финансовой и, как следствие, оборонной, промышленной, продуктовой безопасности, поддержания стабильного уровня жизни⁶.

С точки зрения комплаенса это означает, что продукты компании должны четкими и понятными широкому кругу потребителей, которые не обладают специальными знаниями в области страхования. Продукты должны содержать страховые риски, которые обычно включаются в страховую защиту компаниями-конкурентами по аналогичным продуктам. Продукты должны быть составлены таким образом, чтобы клиент мог получить страховую защиту, действия разумно и осторожно со своим имуществом, а список исключений из страхового покрытия и нестраховых случаев должен соответствовать требованиям закона и ожиданиям среднестатистического страхователя.

Б). Обеспечение прозрачности и надлежащего качества страховых продуктов, предлагаемых компанией.

Это означает, что имеющаяся информация о продукте должна быть понятна потребителю, а также представлять реалистичную картину того, что может ожидать потребитель. В настоящее время в Рос-

⁶ Кириллова Н.В. Страховая безопасность // Страховое дело. — 2013. — № 8.

сии клиенты зачастую не в состоянии понять какой именно страховой продукт они покупают, поскольку совместно с полисом получают правила страхования на 30 страницах. Ни один клиент не читает их при подписании полиса страхования, эти правила содержат специальные термины (например, агрегатная/неагрегатная страховая сумма, условная/безусловная франшиза и т.д.), написаны юридическим языком, который не понятен клиентам. Для обеспечения прозрачности и надлежащего качества страховых услуг можно предложить наряду с объемными правилами вручать страхователям один лист с описанием продукта, написанный простым и понятным языком.

Как справедливо отмечает в своих работах Ю.Б. Фогельсон, современные правопорядки требуют от той стороны договора, которая в больше степени информирована, вести себя по отношению к другой стороне добросовестно в том смысле, чтобы раскрывать известную информацию, разъяснять менее информированной и менее профессиональной стороне непонятные термины ⁷.

В). Обеспечение прозрачности продаж страховых продуктов компании с учетом этических норм.

Это правило означает, что некорректные продажи или другие нежелательные меры стимулирования продаж должны быть исключены. В мае 2015 г. Центральным Банком Российской Федерации была приостановлена лицензия ОСАГО лидеру рынка ООО «Росгосстрах» в связи с навязыванием продаж дополнительных продуктов вместе с продажей полиса ОСАГО. Приостановление лицензии крупнейшему игроку на российском рынке — это очень серьезный знак того, что цель по обеспечению прозрачности продаж страховых продуктов до настоящего времени не достигнута.

Помимо удовлетворения трех вышеуказанных целей комплаенса при разработке и реализации страховых продуктов, необходимо также отметить иные аспекты направления «защита клиентов».

Первым аспектом направления «защита клиентов» является выплата комиссионного вознаграждения агентам/брокерам. Achmea и все операционные компании выплачивают комиссии агентам/брокерам, которые предусмотрены законом, и только если такие комиссии необходимы для оказания финансовой услуги. Это действительно при условии, что:

- комиссия, получаемая агентом/брокером, является прозрачной и объективной (комиссии в банкостраховании в России

⁷ Ю.Б. Фогельсон. Страховое право. Теоретические основы и практика применения. — М., 2012. — С. 26.

зачастую достигают 80–90%, что противоречит принципу объективности комиссии);

- комиссия, получаемая агентом, используется для повышения качества обслуживания клиента;
- комиссия, получаемая агентом, не влияет на обязательство по защите наилучших интересов клиента.

Мерами контроля по данной теме являются регулярные проверки на предмет уплаты комиссионных вознаграждений брокерам и агентам в лимитах, установленных законом, агентским договором и структурой тарифной ставки страховщика.

Вторым аспектом направления «защита клиентов» является раскрытие информации клиентам. Компания должна отвечать за обеспечение получения клиентами необходимой информации о продуктах и обеспечить наличие способов предотвращения раскрытия клиенту недостоверной или непрозрачной информации. Вся рекламная информация должна быть корректной, понятной и не должна никоим образом вводить в заблуждение потребителей.

Мерами контроля по данной теме являются регулярные проверки в отношении информации, раскрываемой брокерами/агентами клиентам компании. Необходимо следить, чтобы брокеры/агенты не раскрывали клиентам некорректную информацию.

Третьим аспектом направления «защита клиентов» является проверка наличия лицензий у брокеров и агентов (в настоящее время в России отсутствуют законодательно установленные квалификационные требования к агентам).

Четвертым аспектом продажи продукта является консультирование клиентов при продаже. Это особенно актуально по сложным, комплексным страховым продуктам. Например, в России набирает популярность страховой продукт unit-linked (страхование жизни с инвестиционной составляющей), который очень труден в понимании для рядового страхователя. Помимо классического страхования жизни продукт содержит различные стратегии по инвестированию страховых взносов, выбор которых принадлежит страхователю. Однако зачастую в момент покупки страхователь не в состоянии осознать, что выбор наибольшей процентной ставки по инвестициям означает их размещение в наиболее рискованные инструменты и возможные в связи с этим последствия. Представителем страховщика до продажи такого продукта должна быть получена информация от клиента в отношении его текущего финансового положения, знаний, целей и готовности принять на себя риск. Мерами контроля по данной теме являются разработка

четких правил по определению информации, получаемой от клиентов, а также проведение периодической проверки информации для установления факта соблюдения соответствующих правил.

На заключительном этапе должна быть организована работа с жалобами клиентов, что даст возможность получения обратной связи по страховым продуктам, способам ее продажи и оценки удовлетворенности клиентами.

При разработке страховых продуктов комплаенс-контроль в ООО «СК «ОРАНТА» проводился также в направлении соблюдения порядка разработки продуктов, установленного акционером. Операционные компании Achmea на локальном уровне должны обеспечить использование достаточных компетенций и опыта для разработки новых продуктов⁸. Комплаенс-офицер компании играет ключевую роль в предотвращении рисков благонадежности или репутационных рисков в новых или измененных продуктах.

Новые или измененные продукты могут являться причиной изменений в рисках благонадежности или репутационных рисках компаний. Такие изменения в структуре рисков подлежат обсуждению в отношении всех новых или измененных продуктов. В некоторых операционных компаниях группы Achmea функционирует комитет по рискам, в других компаниях действует комитет по продуктам или по страховому портфелю, которые и дают необходимую оценку вышеупомянутым изменениям. Комплаенс-офицер компании отвечает за рассмотрение данных вопросов соответствующим директивным органом.

В зависимости от важности продуктового изменения, актуарный отдел компании, Международный департамент головного офиса (Division International), а также департамент по управлению рисками (Group Risk and Compliance) должны дать соответствующее решение.

Всем операционным компаниям группы Achmea необходимо было соблюдать политику разработки новых/измененных продуктов. Комплаенс-офицер должен определить, является ли процедура разработки продукта операционной компании актуальной и соответствует ли она требованиям Группы риска.

Кроме того, комплаенс-офицер компании проводит оценку на предмет выявления изменений в рисках благонадежности или репу-

⁸ Положение о разработке, согласовании и утверждении страховых продуктов в ООО «СК «ОРАНТА», утвержденное приказом Генерального директора № 02.1-139/12 от 17.08.2012 г.

тационных рисках компании за счет внедрения новых/измененных продуктов. При внедрении новых/измененных продуктов комплаенс-офицер взаимодействует с главным актуарием компании по вопросам возможных новых рисков благонадежности/репутационных рисков. Ответственный актуарий составляет квартальный отчет, который направляется в Аудиторский комитет компании.

Процесс разработки продукта предусматривает, что продукт ориентирован на четко определенную целевую группу, и риск продукта является приемлемым и понятным для целевой группы.

Для исключения нарушений в сфере комплаенс-контроля Achmea применяет три линии модели защиты в процессе управления возможными рисками (см. таблица 1).

Таблица 1

Три линии модели защиты комплаенс-рисков

Уровни защиты компании от комплаенс-рисков	Процесс защиты	Что делается
Первая линия защиты	Первоначальный процесс: - внутренний контроль сотрудниками компании - контроль на уровне менеджмента компании	1. Внедрение политик и процедур 2. Ежедневная ответственность за их исполнение 3. Ответность и информация для менеджмента
Вторая линия защиты	Риск-менеджмент и Комплаенс	1. Координация деятельности всех подразделений компании 2. Разработка политик и процедур 3. Система отчетности по выполнению функций риск-менеджмента и комплаенса
Третья линия защиты	Внутренний аудит	Регулярное тестирование выполнения комплаенс-процедур первой и второй линией защиты

Первая линия защиты по соблюдению комплаенс-правил и управления рисками осуществляется линейными менеджерами компании. Это означает, что каждый сотрудник компании должен в своей зоне ответственности осуществлять политику управления рисками на ежедневной основе, а также информировать менеджмент компании о наличии последних.

Вторую линию защиты по соблюдению комплаенс-правил осуществляет комплаенс-офицер, а по управлению рисками осуществляет риск менеджер. Работа комплаенс-офицера и риск-менеджера дополняет друг друга. Таким образом, комплаенс-офицер должен работать, в том числе, с выявленными риск-менеджерами зонами рис-

ка, и наоборот, при идентификации рисков должны использоваться отчеты о соблюдении комплаенс-процедур.

Третью линию защиты по соблюдению комплаенс-правил и управления рисками осуществляет служба внутреннего аудита путем регулярного тестирования комплаенс-программ.

Это означает, что комплаенс-отдел фирмы при разработке новых страховых продуктов ставит в центр внимания проведение проверки на предмет надлежащего контроля первой линией за рисками и оказывает первой линии содействие в этом отношении. Важной целью данных мероприятий является обеспечение работы с комплаенс-рисками на уровне каждого сотрудника компании.

При разработке новых страховых продуктов комплаенс-отдел также ставит в центр внимания репутационные риски и риски благонадежности, осуществляя логическую и содержательную связь с рисками другого вида, которыми управляет специалист компании по операционным рискам. С этой целью в каждой структуре Achmea предусмотрена должность комплаенс-офицера. Следует отметить, что все операционные компании группы Achmea используют аналогичные подходы для установления и управления этими двумя блоками рисков. Комплаенс-офицеру компании настоятельно рекомендуется взаимодействовать со специалистами по операционным рискам, работающим в соответствии с руководством по управлению рисками, в котором описывается процесс внутреннего контроля и самооценка рисков (ICS).

Очень большое значение для успешной реализации фирмой поставленных целей имеет анализ комплаенса в ней за длительный период времени, так как оперативная информация не в состоянии дать полное представление о состоянии данной проблемы в целом. В ряде операционных компаний Achmea были созданы не только должности комплаенс-офицера, но и отделы комплаенса, обобщающие данную информацию и разрабатывающие механизмы решения этой задачи. Это особенно важно на стадии подготовки и управления инновационными проектами.

Ни одну из перечисленных проблем невозможно решить, не решая образовательной задачи подготовки сотрудников к деятельности в условиях повседневного комплаенса. Необходимо стремиться к тому, чтобы все сотрудники, а особенно, работающие напрямую с клиентами, должны иметь соответствующее этому виду деятельности образование. Этому способствуют и соответствующие курсы, и обмены опытом, и контрольные проверки персонала. В некоторых странах

(например, в Великобритании⁹ и США¹⁰) уже закреплено на законодательном уровне требование к организациям в случае возможных инцидентов, доказывать в суде, что их организация обеспечивает деятельность сотрудников в соответствии с правовыми и нравственными нормами. Кроме этого в западных компаниях детально разрабатываются внутренние правила, способствующие реализации комплаенс-миссии. К их числу можно отнести: правила корпоративной этики; правила принятия и дарения подарков; правила сообщения о совершенных нарушениях и конфликтах интересов сотрудников компаний, правила разработки и утверждения страховых продуктов и др.

Существующий зарубежный опыт может послужить хорошим подспорьем в развитии страховой отрасли России, в том числе и на этапе создания новых страховых продуктов.

Используемые источники

1. Федеральный закон от 25 декабря 2008 г. № 273-ФЗ «О противодействии коррупции» (с изменениями и дополнениями). URL: <http://base.garant.ru/12164203/#ixzz3meaPxuJe> (дата обращения 23.09.2015).
2. Руководство по соблюдению ООО «СК «ОРАНТА» международных правил в области комплаенса. — М., 2012. — С. 25.
3. Саввина Н.Е. Мировой опыт внедрения страховых продуктов (на примере ООО «СК «ОРАНТА») // Ученые записки Российской академии предпринимательства. Научно-практическое издание. Вып. 44. — М.: Агентство печати «Наука и образование», 2015.
4. Кириллова Н.В. Актуальные проблемы развития российского страхового рынка // Вестник Финансового университета. — 2014. — № 1 (89). — С. 135.
5. Закон Великобритании «О взятках», 2010 год. URL: http://www.nornik.ru/assets/files/Documents/Zakon_Velikobritanii_O_bor_be_so_vzyatochnichestvom._UK_Bribery_Act.pdf (дата обращения 23.09.2015).
6. Амброжевич О. Комплаенс. С ним или без него // Вестник НАУФОР. — Сентябрь 2011. — № 9.
7. Ю.Б. Фогельсон. Страховое право. Теоретические основы и практика применения. М. 2012. С. 26
8. Кириллова Н.В. Страховая безопасность // Страховое дело. — 2013. — № 8.
9. Foreign Corrupt Practices Act 1977 г. URL: http://www.encyclopedia.com/topic/Foreign_Corrupt_Practices_Act_of_1977.aspx (дата обращения 23.09.2015).

⁹ http://www.nornik.ru/assets/files/Documents/Zakon_Velikobritanii_O_bor_be_so_vzyatochnichestvom._UK_Bribery_Act.pdf.

¹⁰ Foreign Corrupt Practices Act 1977 г. http://www.encyclopedia.com/topic/Foreign_Corrupt_Practices_Act_of_1977.aspx.