

ПУБЛІЧНЕ АКЦІОНЕРНЕ ТОВАРИСТВО КОМЕРЦІЙНИЙ БАНК "ПРИВАТБАНК"
УПРАВЛІННЯ З ПРОТИДІЇ ШАХРАЙСТВУ У КРЕДИТНИХ ТА ПЛАТІЖНИХ ОПЕРАЦІЯХ



ЗАТВЕРДЖЕНО
рішення Правління банку
протокол № 47 від 28.09.2017 р.

Виконуючий обов'язки Голови Правління банку
Пахачук Г. Д.

Положення "Про запобігання шахрайству"

Реєстраційний номер: 2017-7442612/1

Гриф документа: відкритий

Дані про розробку й актуалізацію:

розроблено: наказ № PR/18-2017-7442612 від 04.08.2017р.

актуалізовано:

Дата наступної актуалізації: 01.09.2018

Положення «Про запобігання шахрайству»

1. Основні визначення

Положення - перелік ефективних заходів запобігання шахрайству та зловживанням в Банку, зворотного зв'язку за результатами їх реалізації з подальшим коригуванням, норми етичного ведення бізнесу.

Шахрайство - протиправні дії, спрямовані на заволодіння банківськими майном, фінансовими ресурсами або власністю шляхом обману або зловживання довірою.

Зловживання - умисне порушення нормативних документів Банку (в тому числі Кредитних процедур), перевищення своїх посадових повноважень і / або повноважень при здійсненні банківських операцій.

Конфлікт інтересів - наявність нерозкритої економічної або особистої зацікавленості співробітника в операції, яка має негативний вплив на Банк.

Банк - в даному Положенні під Банком розуміється ПриватБанк.

Лояльність - коректне, благонадійне ставлення, бажання дотримуватися встановлених правил поведінки у Банку, цінності, норми поведінки.

2. Мета Положення

Реалізація ефективних заходів запобігання шахрайству та зловживанням в Банку, отримання зворотнього зв'язку за результатами реалізованих заходів та їх подальше коригування.

Завдання:

- встановити єдині підходи щодо шахрайства та зловживань;
- ефективно запобігати шахрайству та зловживанням;
- створення і підтримання в Банку культури нетерпимості до шахрайства та зловживань;
- створення в Банку атмосфери всеосяжного контролю;
- встановлення ефективних комунікацій зі співробітниками Банку по питанням запобігання шахрайству, зловживанням.

Об'єкти:

- етичні та ділові норми;
- зворотний зв'язок між Банком та співробітниками щодо етичних та ділових норм;
- поведінка співробітників Банку щодо шахрайства, зловживань;
- взаємини між співробітниками Банку;
- взаємини між співробітниками Банку і клієнтами;
- ставлення Банку до шахрайства і зловживань;
- реагування Банку на факти шахрайства, зловживань.

3. Створення культури чесності та високої етики

Тон згори

- Топ-менеджмент з метою створення єдиних прийнятих норм етичної поведінки в Банку задає «тон згори».
- Топ-менеджмент не очікує від співробітників Банку поведінки відмінної від власної.
- Топ-менеджмент для установки «тону згори»:
 - демонструє стандарти дотримання етичних і ділових норм на власному прикладі;
 - забезпечує доведення прикладів дотримання етичних і ділових норм до співробітників Банку;
 - демонструє своє ставлення до прикладів неетичної і нечесної поведінки;
 - демонструє рівне ставлення до співробітників незалежно від посадової позиції;
 - забезпечує доведення і дотримання норм Кодексу Корпоративної Етики і даного Положення.

Керівники всіх рівнів в своїх підрозділах підтримують " тон згори".

За формування нетерпимого ставлення до шахрайства і зловживань в своїх підрозділах несуть відповідальність, як лінійні, так і функціональні керівники.

Створення позитивної обстановки на робочому місці

В межах даного Положення Лояльність розглядається в якості двостороннього поняття:

- Лояльність співробітника до Банку;
- Лояльність Банку до співробітника.

В межах Лояльності можливі прояви асиметричності по обидва боки.

Створення позитивної обстановки на робочому місці безпосередньо пов'язане із заходами такими, що знижують асиметричність лояльності.

Прийом на роботу і просування по службі

При прийомі на роботу здійснюється оцінка рівня благонадійності кандидата на вакансію.

Відповідальність за прийняття на роботу відповідних з точки зору професійних якостей кадрів несе лінійний та функціональний керівники співробітника.

Навчання

При прийомі на роботу кожен працівник зобов'язаний вивчити:

- Місію і Кодекс корпоративної етики;
- правила внутрішнього трудового розпорядку;
- порядок дотримання режиму робочого дня співробітниками Банку;
- положення «Про Гарячу лінію: шахрайство»;
- антикорупційну програму банку;
- «Положення про запобігання шахрайству».

Дисципліна

У разі виявлення фактів шахрайства, зловживань по всьому Банку поширюється інформація про наслідки вчиненого шахрайства та покарання винного.

Поширювана інформація містить:

- заяву топ - менеджменту про те, що Банк не терпить нечесних вчинків;
- інформацію про міру покарання порушників;
- інформацію про наслідки шахрайства, зловживань;
- застереження до скоєння правопорушень.

Робота з особами, викритими в шахрайстві, ведеться відповідно до таких принципів:

- принцип невідворотності юридичної відповідальності - особа, яка вчинила шахрайські дії неминуче понесе покарання. Після виявлення шахрайства, ініціюються справи в усіх правоохоронних органах і судових інстанціях;
- принцип повноти юридичної відповідальності - щодо особи, викритого у шахрайстві, одночасно ведуться заходи, спрямовані на його залучення до:
 - кримінальної відповідальності;
 - цивільно-правової відповідальності;
 - адміністративної відповідальності;
 - дисциплінарної відповідальності;
 - матеріальної відповідальності.

Система інформування керівництвом про погляди на ділові практики і етику

Система інформування складається з наступних об'єктів:

- накази в електронній системі документообігу;
- публікації на Корпоративному сайті Банку, Путівнику;
- щоквартальне доведення до співробітників основних положень даного Положення.

Ставлення до шахрайства

Банк не терпить будь-яких проявів шахрайства та зловживань з боку своїх співробітників незалежно від рангу співробітника і суми заподіяного збитку.

Співробітник Банку, викритий в шахрайстві, підлягає звільненню незалежно від суми збитку, факту погашення заподіяного збитку, рівня в ієрархії.

До співробітника викритого у зловживанні приймаються управлінські рішення в тому числі звільнення.

За будь-яким фактом шахрайства з боку співробітника Банк вживає всіх можливих заходів з ініціювання кримінального або цивільного переслідування.

Кримінальне та цивільне переслідування ініціюється при наявності формальних можливостей незалежно від витрат на даний процес, а також незалежно від того, чи працює співробітник в Банку на даний момент.

Питання витрат по покаранню винних Банк розцінює як політичне питання формування в Банку атмосфери відповідальності і караності за шахрайство і зловживання, «культури нетерпимості до шахрайства».

Після винесення судового вироку співробітникові, викритому в шахрайстві, даний факт в обов'язковому порядку доводиться до всіх співробітників Банку.

Ставлення до шахрайства з боку клієнтів - аналогічне.

Конфлікт інтересів

Співробітники зобов'язані розкривати інформацію про будь-якому фінансовому інтересу поза Банком.

Співробітникам забороняється використовувати ресурси і кошти Банку для розвитку власного бізнесу.

Якщо Банк переконаний в тому, що така діяльність суперечить його благополуччю або безпеці, від співробітника чекають відмови від таких інтересів.

Співробітникам Банку недозволено використовувати активи компанії в особистих цілях або для отримання прибутку.

Співробітникам і їх сім'ям категорично заборонено в будь-якій формі приймати від клієнтів нелегальні платежі, відкати, компенсаційні виплати, як в готівковій формі, так і товарами.

Подарунки

На співробітників і їх найближчих родичів розповсюджуються основні положення про прийом подарунків затвердженні у антикорупційній програмі банку.

Гаряча лінія з питань шахрайства

У Банку функціонує Гаряча лінія з питань шахрайства:

- канал «Гаряча лінія: шахрайство» (для співробітників);
- канал «Гаряча лінія: шахрайство» (для клієнтів).

Будь-який співробітник Банку може направити своє повідомлення про підозри в шахрайстві або зловживаннях по «Гарячій лінії: шахрайство».

Гаряча лінія передбачає як відправку анонімних повідомлень, так і персоналізованих повідомлень.

За персоналізоване повідомлення передбачена виплата винагороди в розмірі еквівалента до 10 000 грн у разі підтвердження факту шахрайства або зловживання.

Основними принципами функціонування даного каналу зв'язку є:

- принцип нерозголошення - співробітник, який надав інформацію, залишається анонімним;
- принцип обов'язкового відпрацювання всіх сигналів - усі сигнали в обов'язковому порядку відпрацьовуються і фіксуються;
- принцип конфіденційності інформації, що надійшла - зміст надходження сигналу не розголошується.

Боротьба з шахрайством

Відповідальність за боротьбу з шахрайством в банку несуть:

- за координацію побудови системи боротьби з шахрайством в Банку Напрямок «Fraud-менеджмент» ГО;
- за протидію фактам шахрайства та зловживань в своєму колективі керівник підрозділу;
- кожен співробітник Банку.

Правильні дії при підозрі в шахрайстві

Кожен з нас може знати про порушення з боку колег або клієнтів. У такій ситуації важливо правильно діяти. Позиція невтручання завжди є політикою злочинної бездіяльності.

Якщо у вас є такі підозри, необхідно повідомити про це по каналу "Гаряча лінія: шахрайство" по e-mail: antifraud@privatbank.ua.

4. Процес оцінки і контролю ризиків шахрайства

Ідентифікація та вимірювання ризиків шахрайства

Основна відповідальність за встановлення та моніторинг всіх аспектів оцінки ризиків шахрайства в Банку і за діяльність щодо запобігання шахрайству лежить на топ - менеджменті Банку і керівниках усіх рівнів Банку.

При проведенні оцінки рівня ризиків шахрайства на регулярній основі використовуються наступні показники:

- **fraud to sale** - для операцій еквайрингу, інтернет-еквайрингу, за вимогами платіжних систем, а також для платіжних операцій;
- **staff limit** - частка співробітників-шахраїв помісячно вінтажним методом за періодами їх прийому;
- **fraud limit** - частка шахрайських кредитних операцій помісячно вінтажним методом в розрізі кредитних продуктів.

Дані показники є частиною щорічної стратегії в області fraud-менеджменту, на підставі вимірювання їх виконання приймаються рішення з управління ризиками шахрайства.

Система управління ризиками шахрайства розглядається окремо від системи управління ризиками Банку.

Зменшення ризиків шахрайства

Банк постійно працює над усуненням «вузьких місць» бізнес - процесів і програмних комплексів Банку, що дозволяє знизити або зовсім виключити певні ризики шахрайства.

Інформацію про виявлені «вузькі місця» програмних комплексів, про помилки в технологіях і процесах, про відомі способи обходу нормативів і процедур, які можуть призвести до збитків Банку, співробітники можуть відправити за допомогою каналу «Білі плями» з внутрішнього корпоративного сайту:

Інформацію про виявлені «вузькі місця» також можуть направити Клієнти Банку: канал "Слабкі місця".

5. Протидія фінансовим пірамідам і сепаратизму.

Фінансові піраміди

За якими ознаками можна розпізнати «фінансову піраміду»?

- Відсутність ліцензії НБУ на здійснення діяльності по залученню грошових коштів;
- обіцянку високої прибутковості, в кілька разів перевищує ринковий рівень;
- гарантування дохідності (що заборонено на ринку цінних паперів);
- масована реклама в засобах масової інформації, мережі Інтернет з обіцянкою високої прибутковості;
- відсутність будь-якої інформації про фінансовий стан організації;
- виплата грошових коштів новим учасникам з грошових коштів, внесених іншими вкладниками раніше;
- відсутність власних основних засобів, інших дорогих активів;
- немає точного визначення діяльності організації.

На що необхідно звернути увагу клієнтів, щоб вони не потрапили на «вудку» шахраїв?

- Звертати увагу на пропозиції по прибутковості залучених коштів - якщо вона значно перевищує пропозиції банківських інститутів, то існує висока ймовірність втрати таких інвестицій;
- непрозорість механізмів інвестування коштів такими організаціями, а також відсутність явних ознак економічної діяльності. Наприклад, реклама організації обіцяє високі відсотки за рахунок інвестування у високоприбуткові інструменти фондового ринку, проте в ході моніторингу з'ясовується, що насправді організація не торгує на біржі, а виплата обіцяних відсотків здійснюється тільки за рахунок залучення грошей "нових" учасників.
- пам'ятати, що збереження і примноження заощаджень через інструменти фінансового ринку може бути повністю безризиковим у вигляді банківського вкладу. Або з певною часткою ризику, але з можливістю отримання більш високого доходу в середньостроковій і довгостроковій перспективі - це інвестування на фондовому ринку, самостійне або через ліцензованих посередників. Всі інші способи отримання високих доходів за короткий проміжок часу на фінансовому ринку - носять ознаки шахрайства.

Що робити співробітнику банку якщо йому стали відомі або він підозрює використання рахунків і продукт банку для створення фінансової піраміди?

Подати сигнал по "Гарячій лінії: шахрайство", рахунки шахраїв будуть оперативно заблоковані.

Інформування керівництва про порушення

Співробітник, посадова особа або Топ-менеджер Банку повинен негайно повідомляти про будь-які свої побоювання щодо можливих випадків шахрайства, відповідно до вимог даного Положення.

Сепаратизм і тероризм

Що робити співробітнику банку, якщо йому стали відомі факти або він підозрює використання рахунків і продукт банку для фінансування сепаратистської і терористичної діяльності, а також участі співробітників банку в сепаратистській або терористичної діяльності?

Подати сигнал по "Гарячій лінії: шахрайство", рахунки фігурантів будуть оперативно заблоковані.