

Как соблюсти нормы ПОД/ФТ и не потерять добросовестных клиентов

Индекс RSBI: с блокировкой счетов по 115-ФЗ столкнулись многие клиенты МСБ*



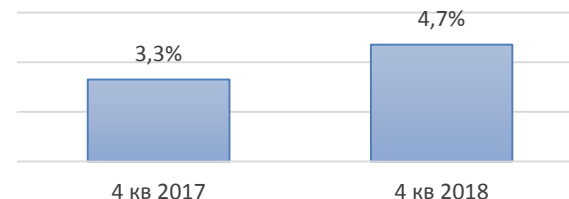
Что показывает индекс RSBI?

- Замеряет деловую активность в сегменте МСБ.
- Расчет индекса осуществляется ежеквартально начиная с 3 квартала 2014 года.
- Индекс формируют 4 основных показателя: продажи, инвестиции, кадры и доступность финансирования.
- В опросе участвует более 2 000 компаний в 23 регионах России.

Результаты опроса

- С блокировкой счетов по основаниям, предусмотренным Законом 115-ФЗ, в 2018 г. столкнулись около 5% клиентов МСБ.
- Фактически эта цифра еще выше, так как часть клиентов МСБ с заблокированными счетами могли прекратить свою деятельность. Также респонденты могли указать ответ «прочие причины», часть которых могли относиться к ПОД/ФТ.
- Опрос действующих предпринимателей МСБ: 2 810 респондентов в 2017 г., 2 300 респондентов в 2018 г.
- Учтены ответы: «115-ФЗ», «Банк заблокировал счет без объяснения причины» (2 основных ответа), а также «Поступил непрофильный платеж на расчетный счет», «Отправлен непрофильный платеж на сумму свыше 600 тысяч рублей».

Блокировка счета (доля от опрошенных)



* Опрос был произведен независимым агентством MAGRAM Market Research по заказу Промсвязьбанка и «Опоры России».

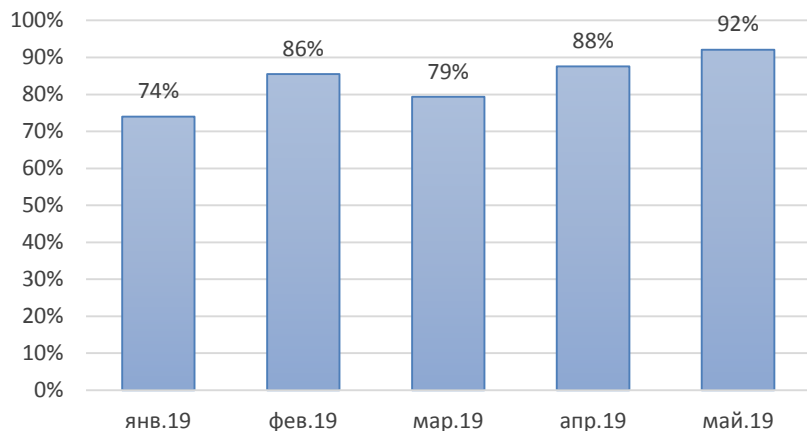
Защита деловой репутации благонадежных клиентов



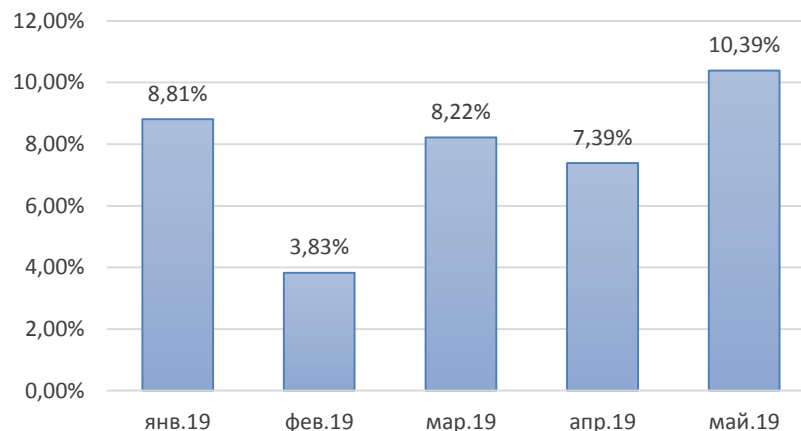
В Банке создана апелляционная группа, которая занимается анализом документов и деятельности клиентов для последующей подготовки материалов для защиты благонадежных клиентов перед Службой финансового мониторинга Банка.

Ниже приведена статистика положительных решений по клиентам, защитой которых занималась апелляционная группа.

Доля положительных апелляций в
общем объеме апеллируемых клиентов



Доля положительных апелляций от
общего числа блокировок



Повышение грамотности предпринимателей МСБ в сфере законодательства по 115-ФЗ



В каждом городе нахождения офисов Банка проводятся мероприятия, повышающие грамотность клиентов в сфере 115-ФЗ.

Условно данные мероприятия можно разделить на 3 вида.

Семинары

На семинарах сотрудник Банка рассказывает о требованиях законодательства в сфере 115-ФЗ, дает рекомендации.

Круглые столы

На круглых столах клиенты дают обратную связь о взаимодействии с банками по вопросам 115-ФЗ, задают вопросы, делятся своими историями.

Памятка для клиентов

Памятка для клиентов по вопросам 115-ФЗ в офисах и в интернет-банке.

Повышение грамотности предпринимателей МСБ в сфере законодательства по 115-ФЗ (продолжение)



Была подготовлена Памятка для клиентов, в которой приведены рекомендации для бизнеса. Приводимые клиентам рекомендации основываются на требованиях и рекомендациях, указанных в письмах и МР Банка России.





Итоги

1. Мы добились качественного клиентского потока.
2. Мы достигли высокого уровня положительных апелляций (80 – 90%).
Апелляционной группой было реабилитировано более 800 клиентов с начала года.
3. Мы провели десятки клиентских семинаров, посвященных вопросам 115-ФЗ, по всей России.
4. Мы разработали систему онлайн-апелляций, в рамках которой была создана отдельная выделенная линия тех.поддержки, а также было обеспечено электронное взаимодействие с клиентами по вопросам блокировки системы ДБО.

Спасибо за внимание!