

Альфа Банк

Практический опыт внедрения эффективной комплаенс-функции в современном банке в части организации миддл-комплаенс

Наталья Петропавловская

Руководитель дирекции сопровождения клиентов
по комплаенс-рискам
Малый и микробизнес Альфа-Банк



О чем поговорим

1

Роль миддл-комплаенс в системе банка

2

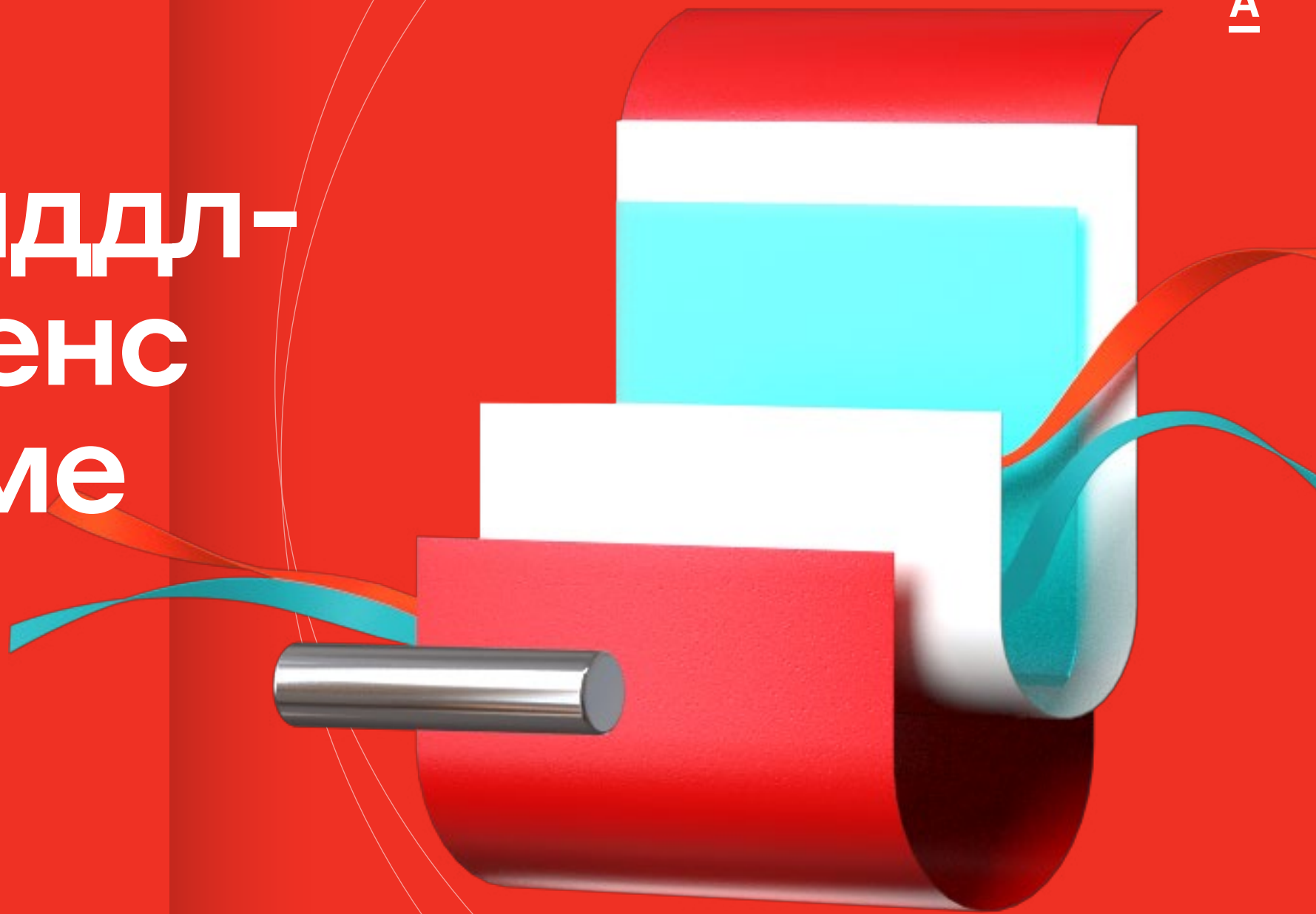
Выполняемые функции и взаимосвязи
с другими подразделениями:
как строить синергию

3

Внедрение: вызовы и бизнес-эффекты



Роль миддл-комплаенс в системе банка



На что влияет миддл-комплаенс в банке



Предпосылки

- 1 Большая база действующих клиентов
- 2 Эффект «старения» клиентской базы
- 3 Разные каналы привлечения клиентов
- 4 Изменение требований законодательства

Цели

- управление факторами оттока клиентов
- управление рисками

Место функции

Бизнес или COMPLAINTS?

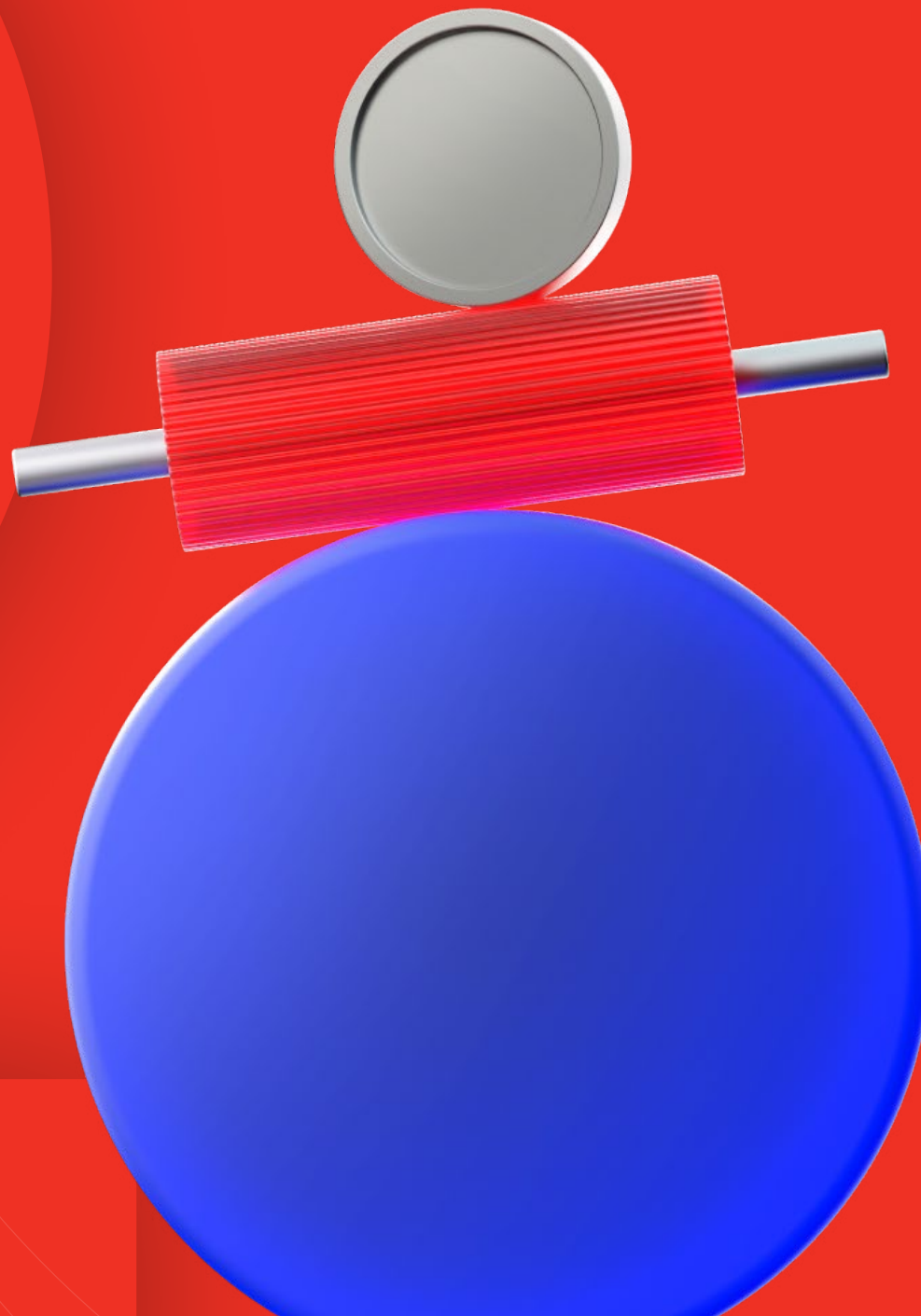
Формат работы

Люди или Технологии?

Снижение оттока клиентов и рисков банка за счёт регулярной работы с клиентами



**Выполняемые
функции
и взаимосвязи
с другими
подразделениями:
как строить синергию**



Основные функции

Определение рисков на входе для бизнеса

- Обучение сотрудников
- Модели определения рисков
- Модели обслуживания

Онбординг клиентов

- Семинары
- Сервисы
- Подсказки

Реабилитация клиентов

- Система взаимодействия с клиентами
- Специальные сотрудники
- Взаимодействие с финмониторингом

Дополнительные функции

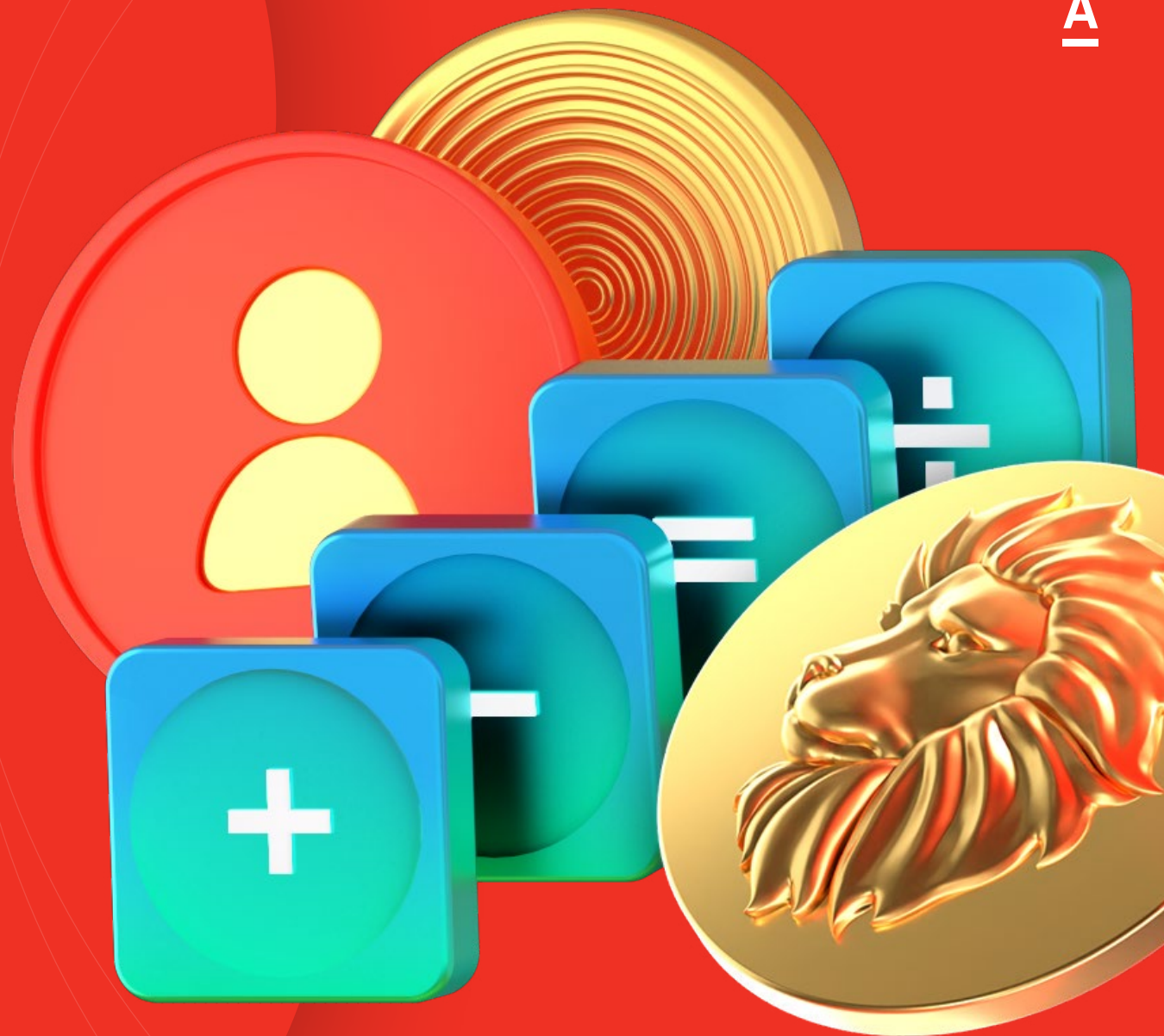
Работа клиента при ограничениях

- Ограничения рискованных операций или блокировки
- Доступность ДБО
- Доступность продуктов

Выход из банка

- Закрытие счёта и других продуктов банка
- Возвращение в банк

Внедрение: вызовы и бизнес- эффекты



Вызовы и сложности

1

Привлекать или не привлекать?

2

Учить или мочить?

3

Реабилитация или ошибка?

4

Обслуживать или отказывать?



Работа миддл-комплаенс на CJM



Результаты работы и эффекты для бизнеса



Снижение рисков

Снижение потерь

Дополнительная прибыль для банка

В 6 РАЗ

СНИЗИЛИ ОТТОК
НОВОГО ПРИВЛЕЧЕНИЯ

15 ТЫС.

КЛИЕНТОВ
РЕАБИЛИТИРОВАЛИ

Альфа Банк

A

Вопросы