

«Conduct risk» og compliance

Kurs Operasjonell risiko, 5. september 2017

Are Jansrud, Finans Norge



«Conduct risk» og compliance

«**Conduct risk**»:

- Ingen entydig definisjon
- Har å gjøre med måten banken og bankens ansatte oppfører seg på.
- Misconduct: «*Conduct that falls short of expected standards, including legal, professional and ethical standards.*» (FSB)

- **Compliance: etterlevelse av lover og regler**

Financial Conduct Authority (UK):

- Fair treatment of the firm's customers
- Protection of consumers
- Effective competition
- Integrity of the UK financial system

“338. Conduct risk is defined as the current or prospective risk of losses to an institution arising from an inappropriate supply of financial services, including cases of wilful or negligent misconduct.”

Kilde: EU-wide stress test 2018



Kilde:
 FSB: Stocktake of efforts to strengthen governance frameworks to mitigate misconduct risks, 23.05.2017

«Conduct risk»

MARKEDS-
MISBRUK

KUNDE-
HÅNTERING

«BIG DATA»
MISBRUK & MARKEDSFØRING

BÆREKRAFT

«MISSELLING»

ANTI HVITVASK

BENCHMARK-
MANIPULASJON

REGNSKAPS-
MANIPULASJON

«ROBOT
CONDUCT»

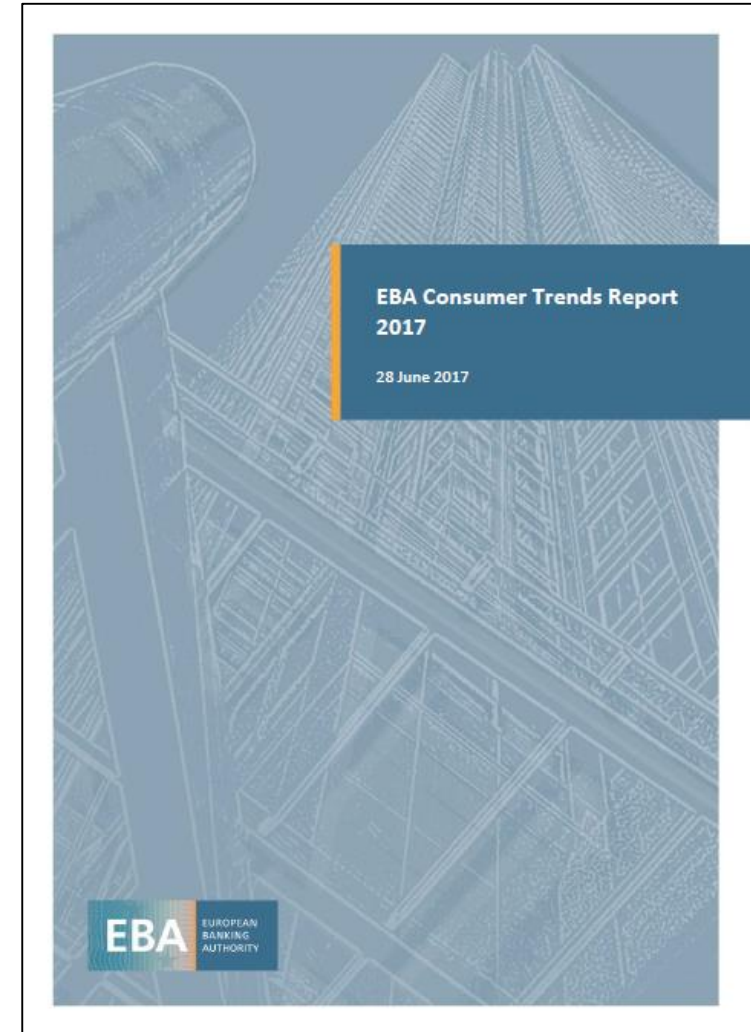
PRODUKT-
EGENSKAPER

REGELVERKS-
BRUDD

EBA Consumer Trends Report 2017 (28. juni 2017)

Fordeling av klager (EU):

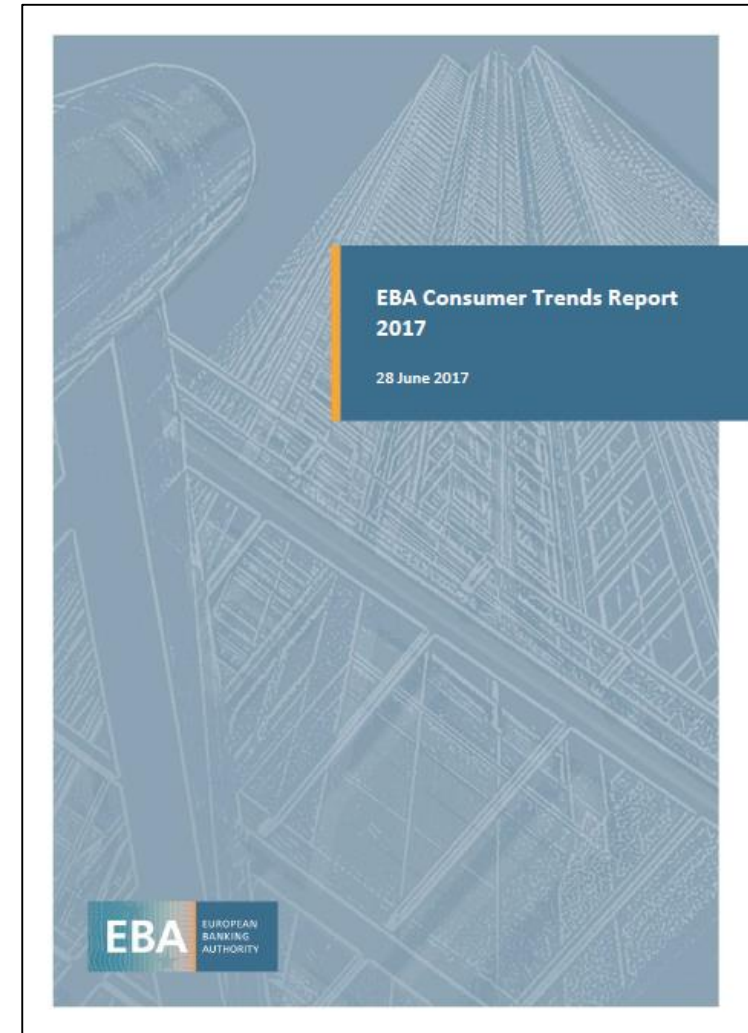
Boliglån	10%
Forbrukslån	4%
Betalingskonti	49%
Innskudd	12%
<u>Betalingstjenester</u>	<u>25%</u>
Sum	100%



EBA Consumer Trends Report 2017 (28. juni 2017)

Temaer identifisert av tilsyn og forbrukerorganisasjoner:

1. Økende gjeld
2. Gebyrer og kostnader
3. Salgspraksis
4. Innovasjon innen betalingsformidling
5. Valutalån
6. Alternative tilbydere av finansielle tjenester
7. Innovativ bruk av forbrukerdata



«Conduct risk»

Belønnings-
system

«Tone of the
middle»

Ambisjonsnivå
(«stretched
target»)

Risikoappetitt

«Tone of the
top»

Product
governance

Målesystemer

«**CONDUCT RISK**»

Etikk og moral

Interesse-
konflikter

Compliance

«Conduct costs»

- Bøter
- Rettskostnader
- «Reparasjonskostnader»
- Omdømmetap

Produkter og «conduct risk»

Design-
risiko

Gjennom-
føringsrisiko

Omgivelses-
risiko

Conduct risk-
kostnader

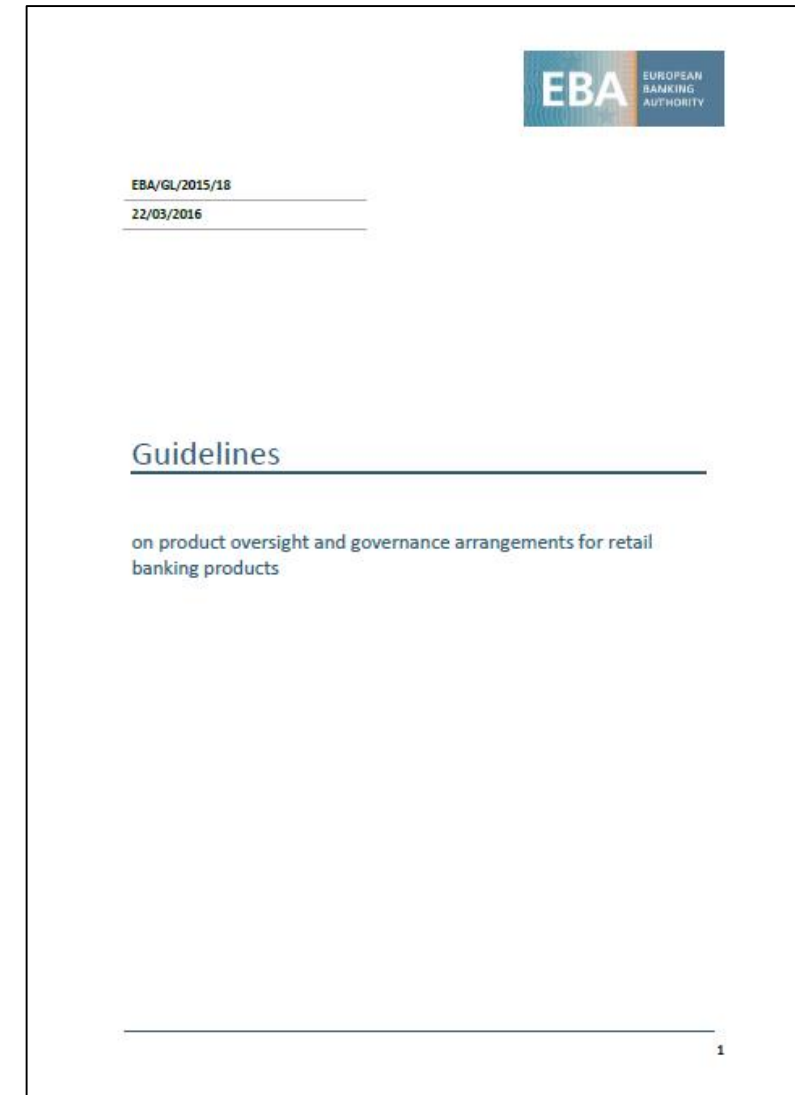
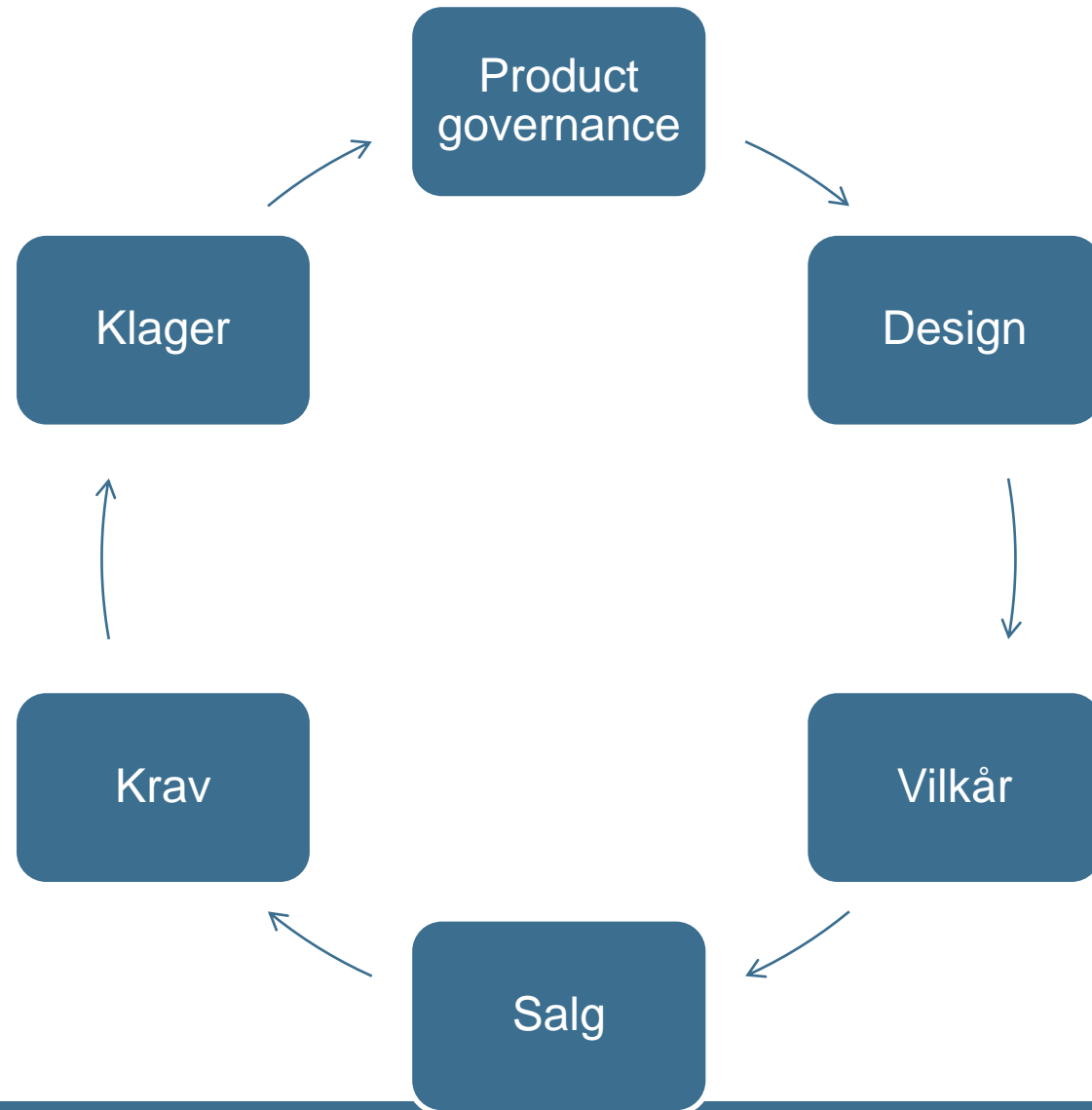
Komplekst produkt med ikke ubetydelig finansiell risiko, men samtidig et instrument med høy forventet avkastning.

Utilstrekkelig opplæring av ansatte
Kundene får ikke god nok informasjon

Kraftig børsfall.
Kundenes tap utløses i betydelig grad.

Kundeklager, omdømmetap og erstatningskrav

Product governance and oversight



1. Governance & Controls

Product Life Cycle

3. Product
Development

4. Sales / Transaction
Process

5. Post Sales
Handling

2. People & Culture

Module 1: Governance & Controls

M1.1 – Organisation Structure	M1.4 – Strategy and Risk Appetite
M1.2 – Board & Board Committees and Management & Management Committees	M1.5 – Consumer Protection Risk Management
M1.3 – Control Functions / Consumer Monitoring	M1.6 – Consumer Reporting

Product Life Cycle

Module 3: Product Development

- M3.1 – Product Governance Arrangements
- M3.2 – New Product Development
- M3.3 – Product Monitoring / Existing Product Reviews
- M3.4 – Distribution Arrangements
- M3.5 – Product Management Information
- M3.6 – Marketing and Advertisement

Module 4: Sales / Transaction Process

- M4.1 – Sales / Transactions Governance Arrangements
- M4.2 – Operation of The Sales / Transactions Processes
- M4.3 – Quality Assurance
- M4.4 – Management Information

Module 5: Post Sales Handling

- M5.1 – Post Sales Governance Arrangements
- M5.2 – Operation of the Post Sales Process
- M5.3 – Quality Assurance
- M5.4 – Management Information

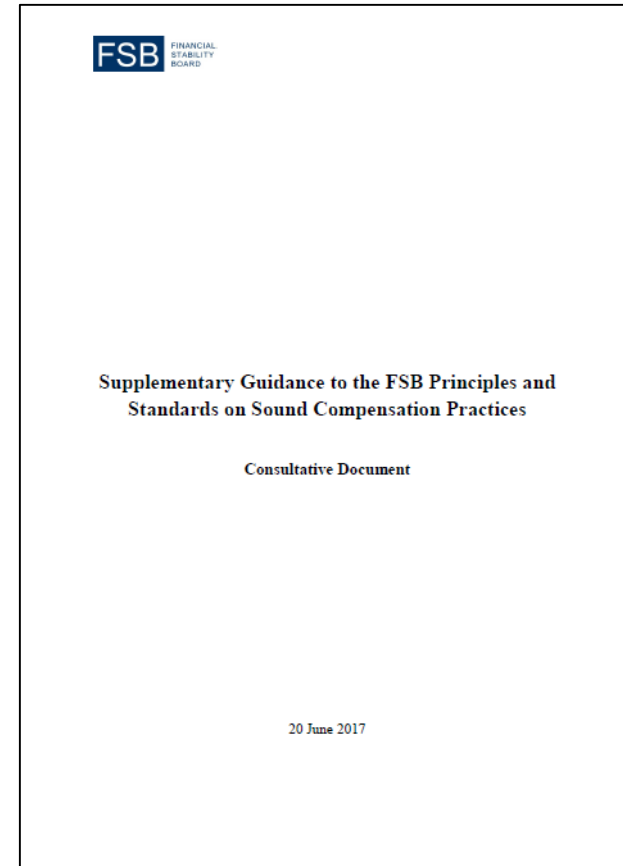
Module 2: People & Culture

M2.1 – Firm's Values & Behaviours	M2.5 – People Practices
M2.2 – Leadership & Tone from the Top	M2.6 – Training
M2.3 – Internal Communication	M2.7 – Performance Management, Reward & Incentives
M2.4 – Speak Up, Challenge & Escalation	M2.8 – External Environment & Communication

FSB med høring om «misconduct» og belønning

Supplementary Guidance to the FSB P&S on increasing the effectiveness of compensation tools in **addressing misconduct risk**

- det eksisterende prinsippdokumentet gjelder for alle typer risiko
- et supplement til deres eksisterende prinsipper og standarder for godtgjørelser
- det nye dokumentet ikke innfører nye prinsipper



«Conduct risk management»

- «Tone from the top»
 - «Tone from the middle»
 - Ansvarliggjøring
 - Effektiv utfordring
 - Insentiver / Belønning
- ***
- Etikk
 - Opplæring
 - Mål og krav
 - Tydelige rutiner og retningslinjer
 - Tester og kontroller

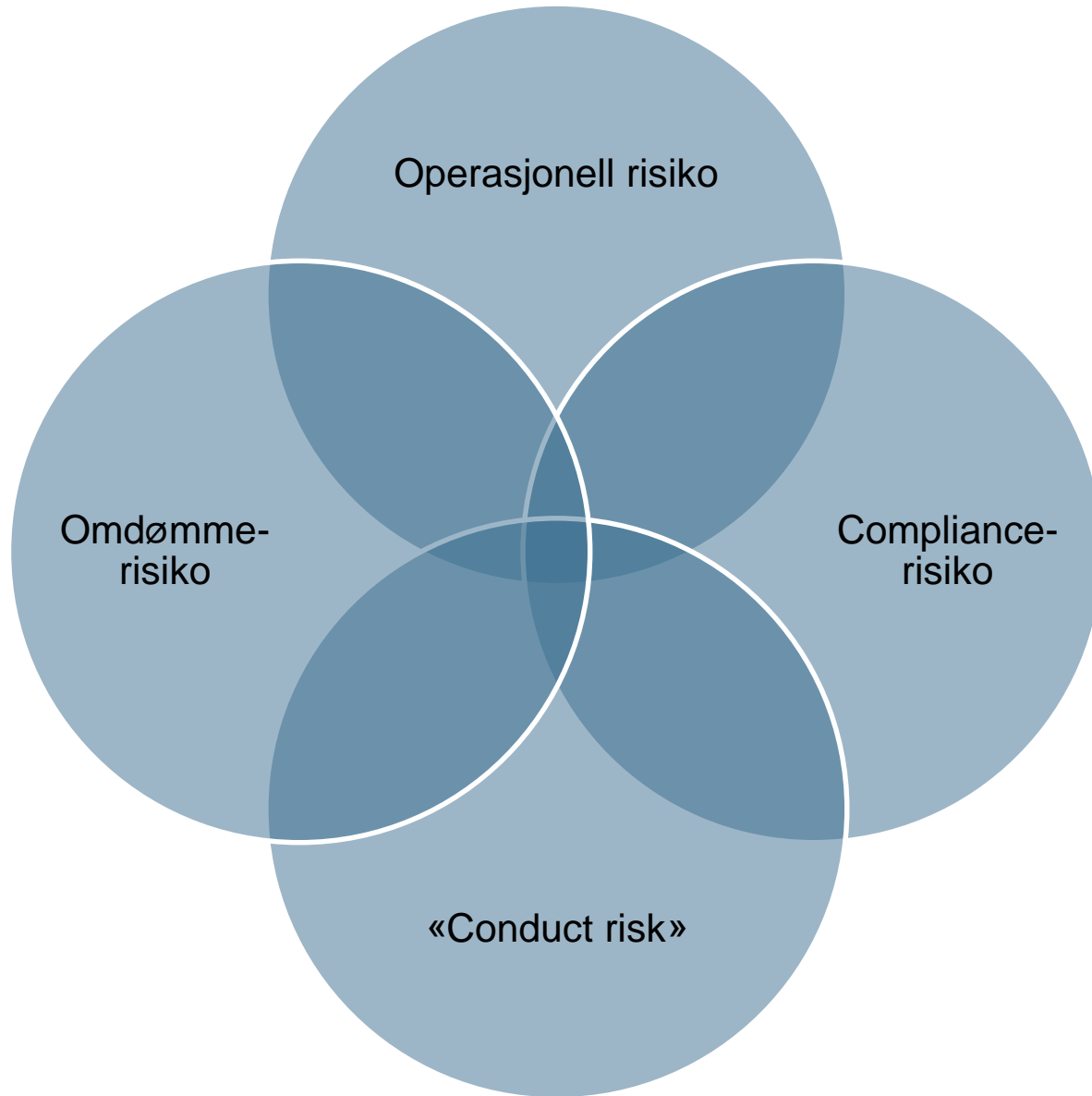
«Conduct risk»-appetitt



Samfunnets krav er i stadig endring

Det som var OK i går og i dag er ikke nødvendigvis OK i morgen ...

«Conduct risk»-appetitt



Hvem ønsker vi å
være assosiert med ?

Lovlig? Ja, men er
det «greit»?

Hva ønsker vi å være
assosiert med ?

«Conduct risk»-appetitt

«Hvor nært kanten av bordet tør du å kjøre?»



- Compliance med lover og regler ?
- Complinace med etikk og moral ?
- Compliance med hva «folk flest» mener er greit ?

«Outsourcing ethics to regulators»

FCA: Behaviour and Compliance in Organisations, desember 2016

«It is as if, too often, people had given up asking wether something was the right thing to do, and focused only on wether it was legal and complied with the rules.»

Stephen Green, tidl styreleder HSBC – mars 2010

Måling av «conduct risk»

- Kundeklager
- Erstatninger
- Medieoppslag
- Kundetilfredshet
- Omfang av interne varslinger
- Avvik i interne kvalitetskontroller
- Tilsynsmerknader
- Internrevisjonsobservasjoner
- Omfang av redusert variabel godtgjørelse pga «misconduct»
- Omfang av interessekonflikter
- Antall brudd på policy for interessekonflikter
- Andel produkter solgt til kunder utenfor definert målmarked
- Kundernes «value for the money»:
 - Kundeavkastning (mot «benchmark») – etter relevante kostnader
 - Utnyttelsesgrad solgte produkter
 - Grad av bruk av angreretten

«Conduct»



*Nei, nei, gutt,
dette må bli slutt!
Ikke storme inn i stua
før du har tatt av deg lua!
Glemte du det rent?
Det var ikke pent.*

*Husk å ta
alltid lua a'!
Ikke kast den, ikke sleng den,
pent og rett på knaggen heng den!
Tørk av foten din
Og gå stille inn.*

Tekst: Margrete Munthe

