

# АВТОМАТИЗАЦИЯ ПРОЦЕССОВ СЛУЖБЫ ВНУТРЕННЕГО КОНТРОЛЯ

Банк ЗЕНИТ



## Визитка

# ПАО «Банк Зенит»

Банк ЗЕНИТ — крупный частный банк России с 27-летней историей. Банк образован в 1995 году. Кредитная организация обладает широкой корреспондентской сетью банков-партнеров.

Банк предоставляет современные финансовые продукты и услуги физическим и юридическим лицами. Розничные услуги включают в себя ипотечное, потребительское и автокредитование, открытие вкладов, оформление дебетовых и кредитных карт, аренду сейфовых ячеек и другие. Корпоративным клиентам доступны расчётно-кассовое обслуживание, кредитование, эквайринг, участие в зарплатном проекте и т.д. В сегменте Private Banking клиентам доступны доверительное управление с инвестиционными продуктами, юридические услуги, а также премиальное обслуживание в соответствии с лучшими мировыми практиками частных банков.

Также Банк ЗЕНИТ стал лауреатом многих отраслевых премий: «Лучшие юридические департаменты 2021, Cbonds Awards», XVII Международная премия в области экономики и финансов имени П. А. Столыпина, XV Ежегодная премия RETAIL FINANCE AWARDS за достижения в области развития розничного финансового бизнеса в России.

**21** Регионов России

**102** Точек обслуживания клиентов

**3500** Сотрудники

Погорелова-Триппель Наталья Андреевна

Начальник департамента развития ИТ процессов и порталных решений

Департамент ИТ

# Содержание

1

Аннотация

2

Бизнес-контекст

3

Цель поставленная перед командой

4

Описание БП СВК

5

Участники проекта

6

Инновационность

# Аннотация

Проект по созданию системы Службы внутреннего контроля (СВК) с нуля, полностью внутренней командой.

В проект входили работы:

- Настройка инфраструктуры (прод, тест)
- Настройка ядра системы (модель метаданных, основные механизмы взаимодействия объектов)
- Разработка MVP (события РР: все базы событий регуляторных рисков 4 типа; Отчет СВК: объект, карточка отчета; Рекомендации: объект, карточка мероприятий; Реестр рекомендаций СВК: список объектов с их реквизитами)
- Настройка интерфейса:
  - события риска
  - карточки отчётов
  - рекомендации
- Настройка бизнес логики:
  - реестр (отчёт) из карточек и рекомендаций
  - матрицы контрольных процедур и рисков
  - контроль выполнения рекомендаций
- Миграция данных из эксель

Система реализована на платформе low code/ no code, собственной разработки.  
В проекте от ИТ 3 человека: администратор, руководитель, разработчик.

## Бизнес-контекст

Главный вызов это ограничение и трудности в ресурсах.

Бюджет который был у заказчика найти на рынке готовое решение не получилось, после чего было решено реализовать систему своими силами.

Были выделены от заказчика в команду проекта участники. В ходе проекта был заменен РП проекта, были заменены участники команды со стороны СВК, кто отвечает за методологическую составляющую проекта. (все эти изменения были связаны с тем, что коллеги приняли решение покинуть компанию).

Также в ходе проекта несколько раз менялись участники и со стороны ИТ, т.к. изначально назначенные сотрудники не справлялись с задачей.

В проекте от ИТ 2 человека:

- администратор, занимался настройкой решения – на весь срок проекта
- аналитик, отвечает за разработку модели данных, анализ требований и оптимизацию процессов.

От СВК 2-3 человек, в зависимости от этапов проекта.

Вызов был перед командой ИТ создать решение, которое они раньше не видели!

Просто сделать то в чем раньше работал или разбираешься в предметной области, а когда создаешь решение с которым ранее не сталкивался, когда менялся руководитель проекта и ответственные от заказчика это придает особую пикантность, сложность, вызов и интерес к этому проекту.

# Цель поставленная перед командой

## Автоматизация процессов внутреннего контроля и аудита:

- Процесс управления мероприятиями:
  - разработка плана мероприятий ответственным ССП,
  - двухсторонний контроль выполнения плана мероприятий,
  - ведение единого реестра мероприятий;
- Процессы планирования и регистрации результатов проверок;
- Процессы ресурсного планирования и ресурсного управления СВА.

## Автоматизация процессов внутреннего контроля:

- Ведение Вселенной аудита;
- Формирование Годового плана аудиторских проверок;
- Ведение ресурсного календаря (включая учет рабочего времени сотрудников и мониторинг выполнения годового плана аудиторских проверок);
- Ведение каталога аудиторских проверок;
- Ведение карточек аудиторских проверок (включая интеграцию с базой рисков и контролей, СВК);
- Ведение базы мероприятий СВА (включая карточки мероприятий, систему мониторинга выполнения мероприятий);
- Ведение бюджета СВА;
- Формирование Отчета о выполнении годового плана СВА с помощью преднастроенных шаблонов и алгоритмов;
- Формирование Отчета по качеству аудита.

## Автоматизация процессов внутреннего контроля:

- Выявление и анализ регуляторного риска , связанного с изменением действующего законодательства РФ
- Выявление и анализ регуляторного риска при проведении мониторинга эффективности и достаточности контрольных процедур, выполняемых в ССП Банка
- Выявление и анализ регуляторного риска, связанного с изменением организационной структуры Банка, с передачей функционала между ССП Банка
- Выявление и анализ регуляторного риска , связанного с внедрением /изменением продуктов и бизнес - процессов в Банке
- Выявление и анализ регуляторного риска , связанного с запросом, актом проверки, предписанием, судебным иском, полученным Банком от регулирующих (надзорных) органов
- Выявление и анализ регуляторного риска , связанного с анализом динамики жалоб , обращений клиентов Банка, с соблюдением Банком прав клиента, анализом отдельных обращений Клиентов
- Формирование Отчета СВК по результатам анализа и оценки выявленных регуляторных рисков ПАО Банк ЗЕНИТ, выпуск Приказа с планом мероприятий
- Мониторинг выполнения мероприятий по устранению выявленных регуляторных рисков
- Расследование событий крупных операционных рисков

## Описание БП СВК

### **Выявление и анализ регуляторного риска , связанного с изменением действующего законодательства РФ.**

БД наполняется вводом данных вручную по итогам анализа ответственным работником СВК изменений законодательства. В случае если изменения законодательства затрагивают деятельность Банка и требуют внесения изменений в процессы, ВНД, ИТ-системы, Работником СВК определяются ССП, ответственные за внедрение таких изменений, и соответствующие данные вносятся в БД. (Подробнее схема процесса в приложении).

### **Выявление и анализ регуляторного риска при проведении мониторинга эффективности и достаточности контрольных процедур, выполняемых в ССП Банка.**

БД наполняется вводом данных вручную либо данные подтягиваются из карточки Отчета СВК (подтягиваются только регуляторные риски) по итогам проведения мониторингов контрольных процедур СВК или получения информации о проведенных проверках СВА.

В подраздел БД «Текущие события» вручную заносятся события регуляторного риска, отработанные ССП и СВК в рабочем порядке, без формирования Отчета СВК, вне мониторингов СВК/проверок СВА. (Подробнее схема процесса в приложении).

## Описание БП СВК

### **Выявление и анализ регуляторного риска, связанного с изменением организационной структуры Банка, с передачей функционала между ССП Банка.**

БД наполняется вводом данных вручную по итогам анализа ответственным работником СВК изменений в организационной структуре. В случае если изменения в орг.структуре есть, прорабатываются риски и выставляется план устранения рисков. (Подробнее схема процесса в приложении).

---

### **Выявление и анализ регуляторного риска , связанного с внедрением /изменением продуктов и бизнес - процессов в Банке.**

БД наполняется вводом данных вручную по итогам анализа ответственным работником СВК изменений в продуктах / бизнес - процессах в банке. В случае если изменений прорабатываются риски и выставляется план мероприятий устранения рисков. (Подробнее схема процесса в приложении).

## Описание БП СВК

### **Выявление и анализ регуляторного риска , связанного с запросом, актом проверки, предписанием, судебным иском, полученным Банком от регулирующих (надзорных) органов.**

БД наполняется входящими запросами от регулирующих органов через интеграцию с системой документооборота. Специалистом СВК производится анализ входящих, на основе данной информации формируются мероприятия по устранению риска. (Подробнее схема процесса в приложении).

---

### **Выявление и анализ регуляторного риска , связанного с анализом динамики жалоб , обращений клиентов Банка, с соблюдением Банком прав клиента, анализом отдельных обращений Клиентов.**

БД наполняется вводом данных вручную по итогам анализа Отчета по претензиям. В случае если выявляются риски выставляется план мероприятий устранения рисков. (Подробнее схема процесса в приложении).

## Описание БП СВК

### **Формирование Отчета СВК по результатам анализа и оценки выявленных регуляторных рисков ПАО Банк ЗЕНИТ, выпуск Приказа с планом мероприятий.**

На основе регулярных рисков формируется Отчет СВК. На основе отчета разрабатывается план мероприятий. (Подробнее схема процесса в приложении).

---

### **Мониторинг выполнения мероприятий по устранению выявленных регуляторных рисков**

БД наполняется вводом данных вручную по итогам анализа Отчета по претензиям. В случае если выявляются риски выставляется план мероприятий устранения рисков. (Подробнее схема процесса в приложении).

---

### **Расследование событий крупных операционных рисков.**

БД наполняется вводом данных вручную по итогам анализа сообщений о крупных информационных рисках. В случае если выявляются рисков выставляется план мероприятий устранения рисков. (Подробнее схема процесса в приложении).

# Участники проекта

## **В проекте задействованы подразделения ИТ и служба внутреннего контроля.**

ИТ отвечало за разработку системы автоматизации, оптимизацию процессов.

Служба внутреннего контроля предоставила первоначальное задание и описание процессов.

Проект напрямую затрагивает службу внутреннего контроля. Косвенно проект затрагивает все подразделения банка, так как по результатам работы СВК задачи могут быть сформированы для любого подразделения.

## **Участники по ролям:**

1. Аналитик. Анализ требований, оптимизация процессов, разработка модели данных. ИТ - 1.
2. Администратор АС. Настройка конфигурации системы, реализация логики. ИТ - 1.
3. Консультант СВК. Консультация по вопросам логики работы подразделения. СВК - 2.
4. Менеджер проекта. Управление проектом. Проектный офис - 1.

# Инновационность

## УНИКАЛЬНОСТЬ ПРОЕКТА

Для реализации проекта использовалась NoCode платформа собственной разработки. С нуля создана система управления рисками в кратчайшие сроки с минимальными затратами по ресурсам. Срок реализации 3 месяца. Задействован ресурс двух сотрудников ИТ.

## РЕЗУЛЬТАТЫ

Проект выполнялся для автоматизации процессов СВК. Данные процессы являются критичными для банка, так как находятся на контроле ЦБ. ЦБ имеет определенные требования к качеству данных процессов. Основным результатом является соответствие требованиям ЦБ. Так же достигнут результат нормализации учета и управления в процессах СВК. Тем не менее процессы являются обеспечивающими и прямого воздействия на клиентов не имеют, потому измерение данного воздействия не производилось.

## ИНФОРМАЦИОННЫЕ ТЕХНОЛОГИИ

Для реализации проекта использовалась NoCode платформа собственной разработки. Данная платформа позволяет быстро автоматизировать любые процессы без программистов. На данной платформе в банке реализована несколько решений. Такие как портал банка, ITSM система, база знаний, портал проектного офиса.

# Приложение

## Как это выглядит

**Текущее событие 22-2т-0000015 от 17.02.23**

Дата ввода в систему: -  
 Источник РР: Несвоевременное раскрытие информации  
 Уровень РР: Средний  
 Сотрудник службы: Фирсова Елена Николаевна (e.firsova@zenit.ru)

Описание РР: НЕ МОГУ ПОКАЗАТЬ ТЕСТЬ, ЭТО ПРОД

Комментарии ответственного работника СВК/ЦВК: СВК направлено письмо/запрос в ДПАПЗ, для объяснения причин несвоевременного раскрытия информации, мер принятых ДПАПЗ по недопущению подобных нарушений.

Времена: -

Действия: Редактировать событие риска, Добавить приказ, Изменить номер

---

**Результаты мониторинга 22-2м-0000007 от 17.02.23**

Дата ввода в систему: -  
 Уровень РР: Средний  
 Сотрудник службы: Добрынина Ирина Ивановна (i.dobrynina@zenit.ru)  
 Подразделение СВК/СВА/ЦВК: СВК

Описание РР: Требуется уточнения формулировки кредитных договоров в целях фиксации ограничений целевого использования.

Комментарий ответственного сотрудника: Отчет СВК/СВА/ЦВК ПУРЦБ

Отчет СВК/СВА/ЦВК ПУРЦБ: Название: Отчет по результатам анализа и оценки рисков ПАО Банк ЗЕНИТ, порядка контроля целевого использования кредитных средств при корпоративном кредитовании. Номер: 22-2-16. Дата создания: 05.04.22.

Времена: Дата появления риска: -

Действия: Добавить дополнительного ответственного, Изменить номер

ССП, ответственное за устранение РР: ДЕПАРТАМЕНТ КОРПОРАТИВНОГО КРЕДИТОВАНИЯ, ДЕПАРТАМЕНТ КОРПОРАТИВНОГО БИЗНЕСА

Дополнительные ответственные: Приказ о Плане мероприятий по устранению РР

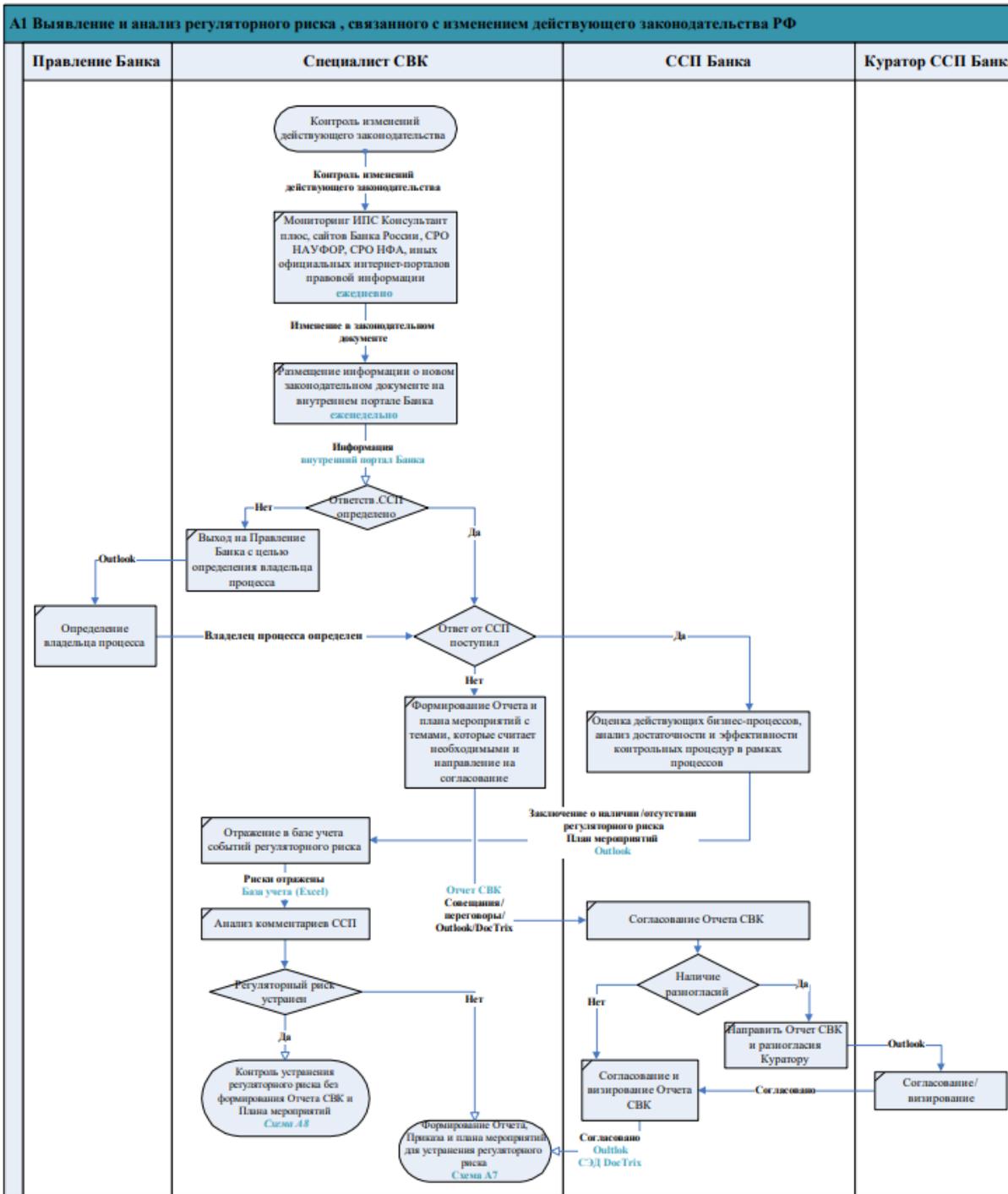
Приказ о Плане мероприятий по устранению РР

**событие**

**штраф**

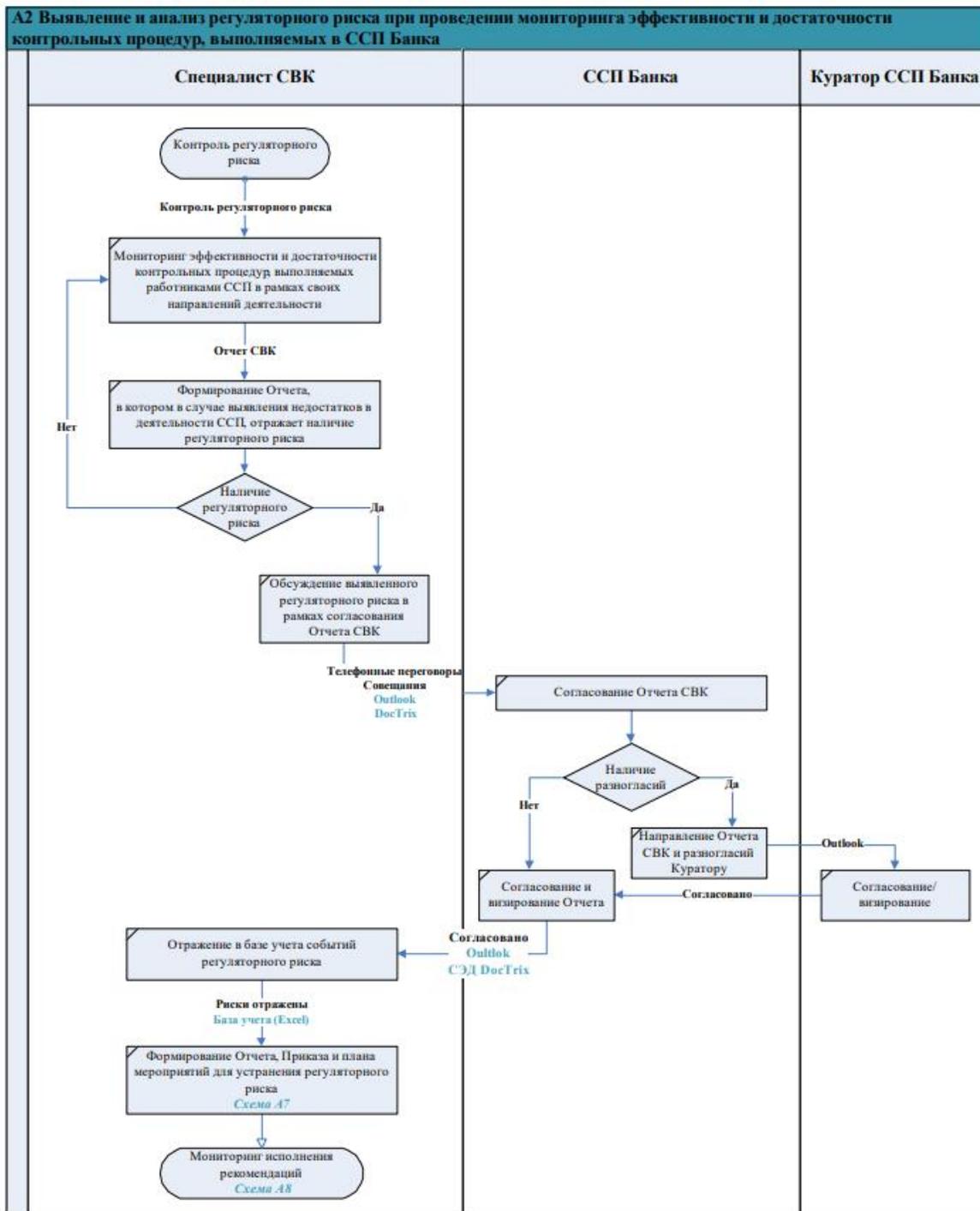
# Приложение

## Схемы процесса



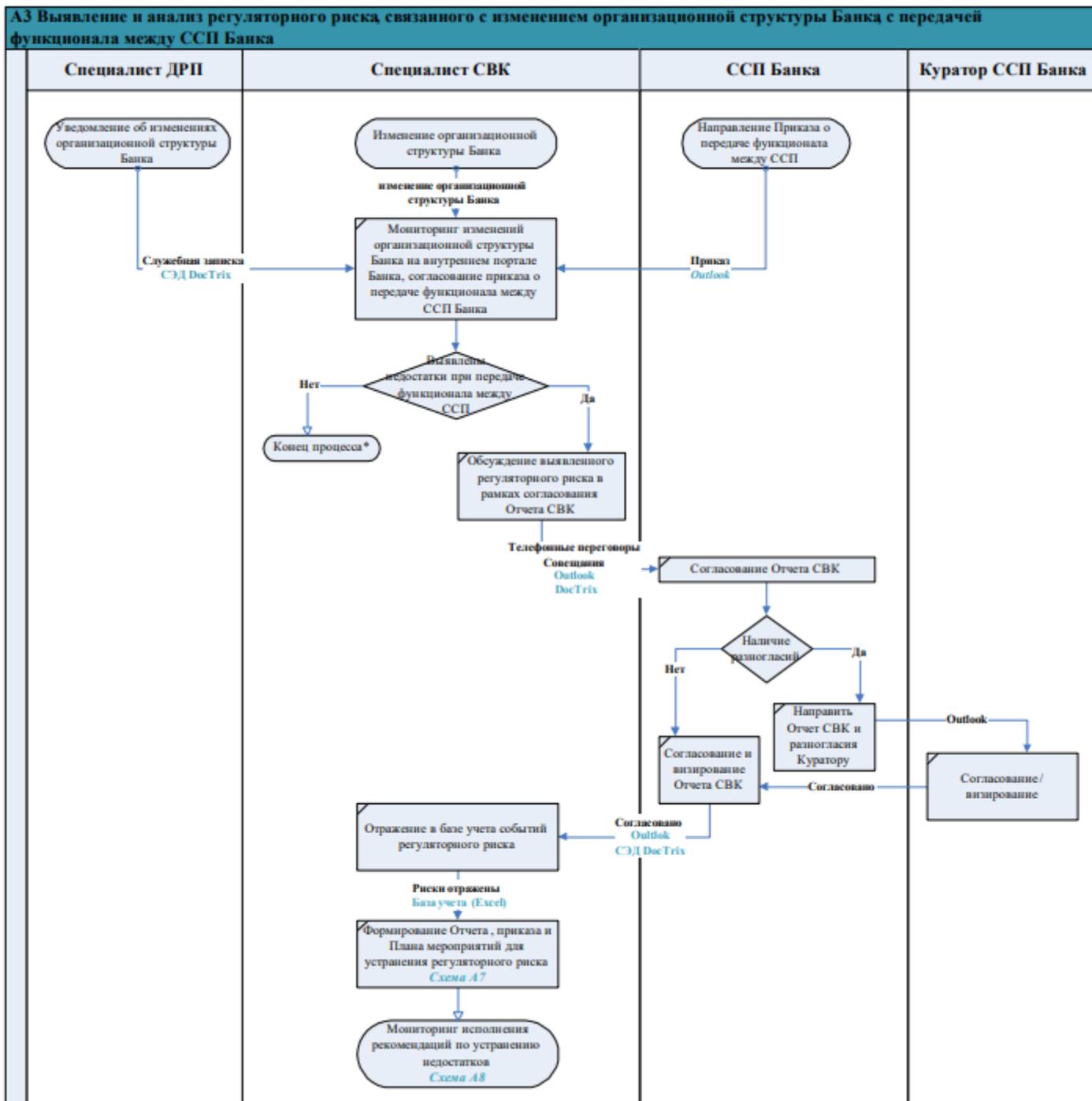
# Приложение

## Схемы процесса



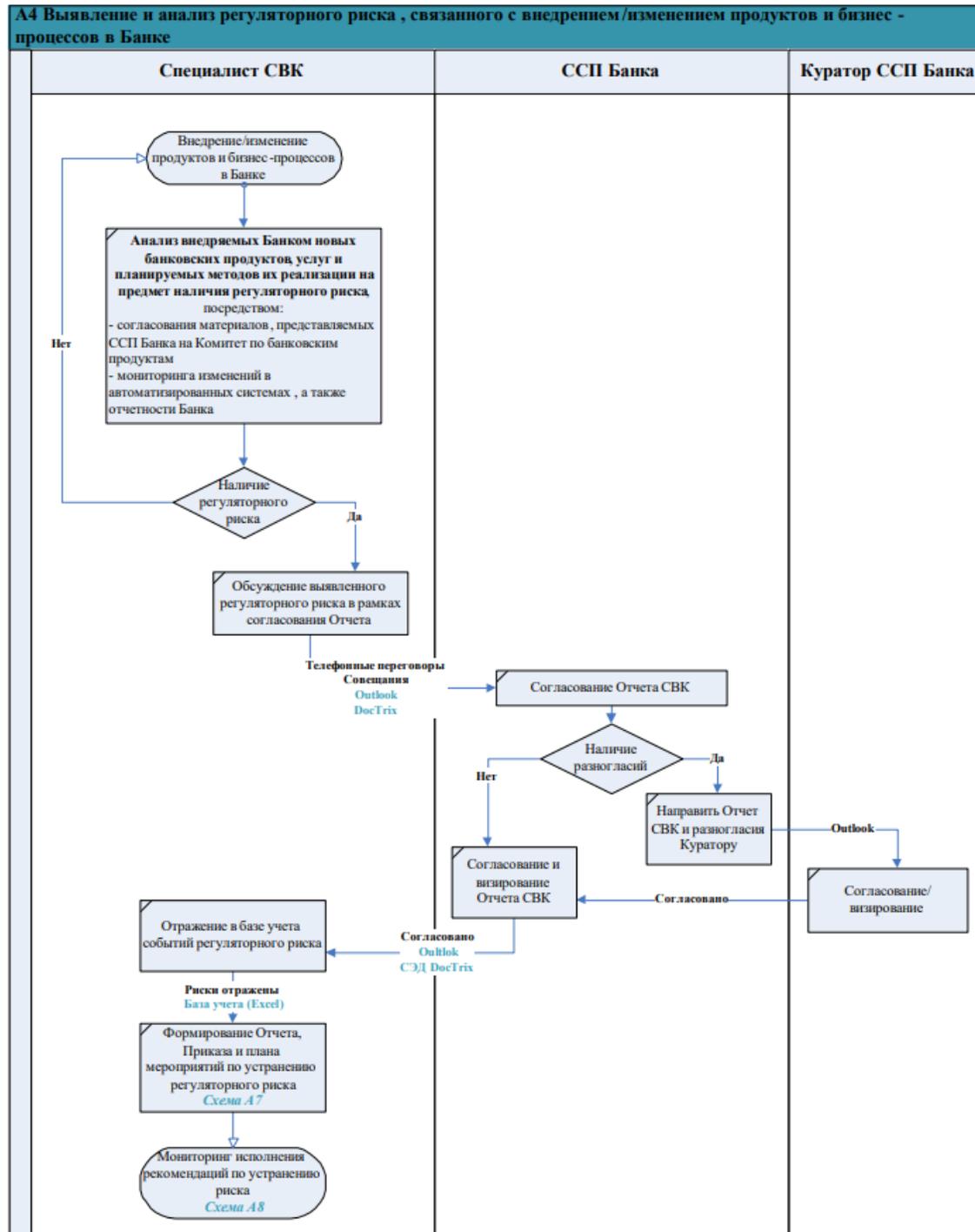
# Приложение

## Схемы процесса



# Приложение

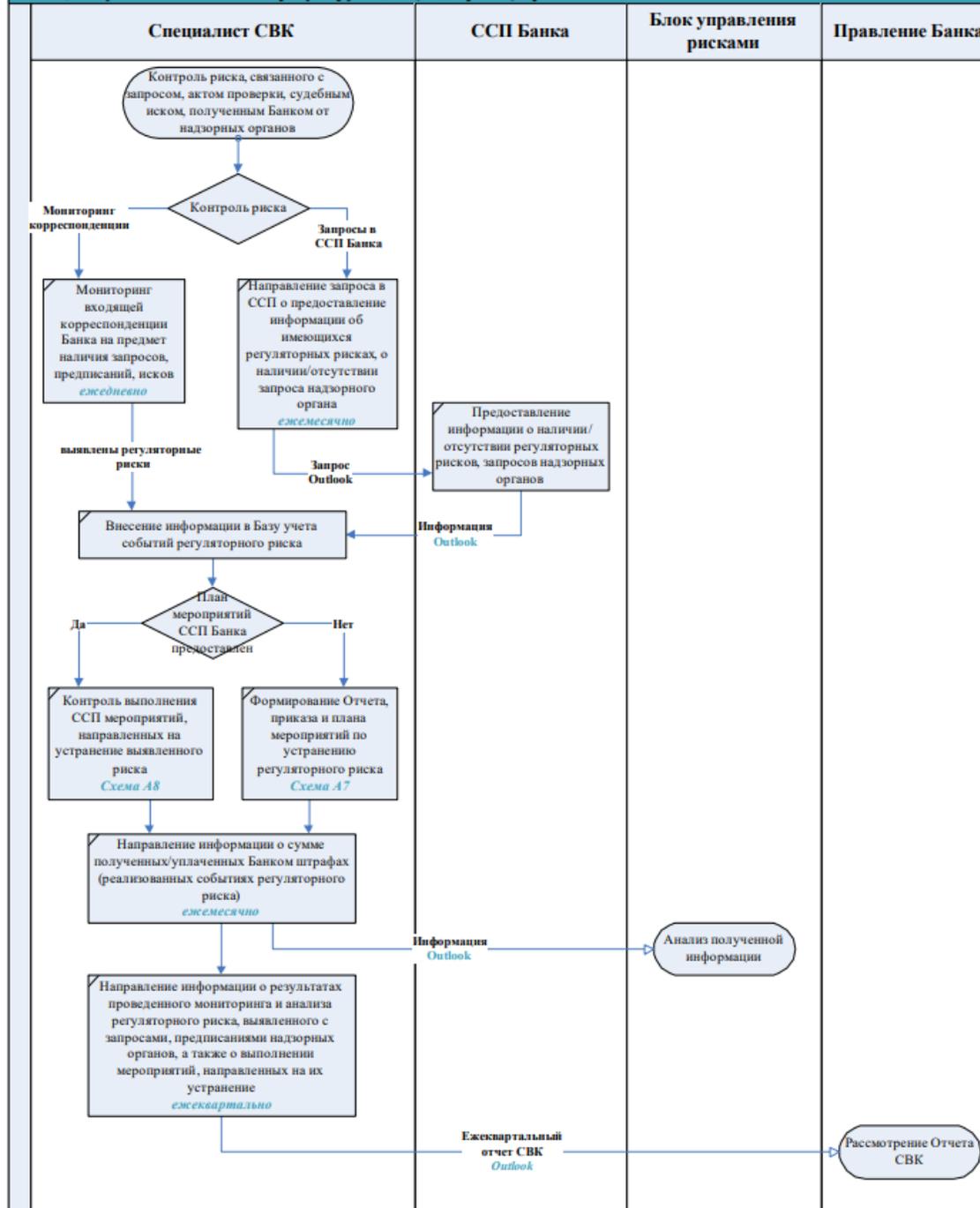
## Схемы процесса



# Приложение

## Схемы процесса

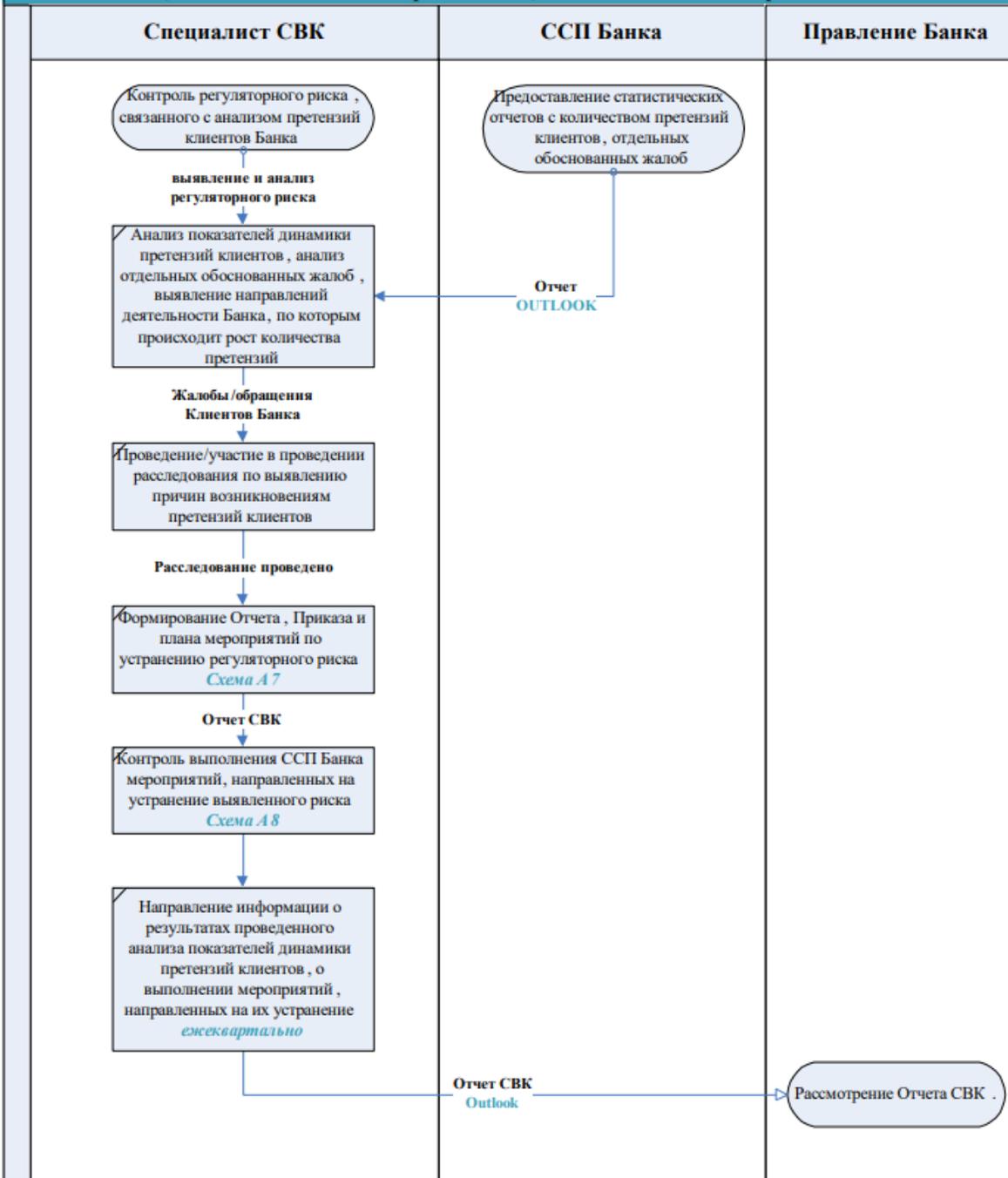
**A5 Выявление и анализ регуляторного риска, связанного с запросом, актом проверки, предписанием, судебным иском, полученным Банком от регулирующих (надзорных) органов**



# Приложение

## Схемы процесса

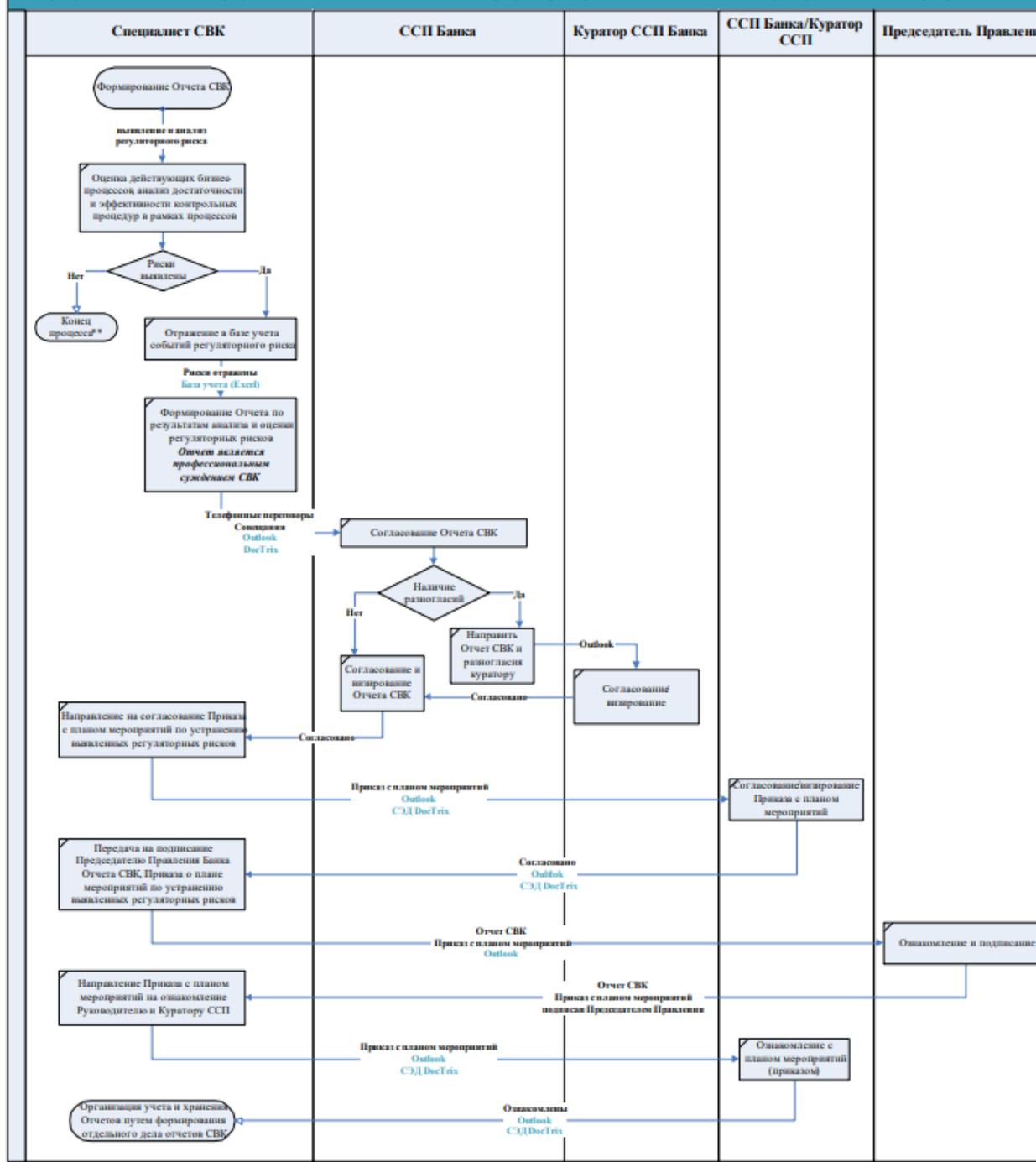
А6 Выявление и анализ регуляторного риска, связанного с анализом динамики жалоб, обращений клиентов Банка, с соблюдением Банком прав клиента, анализом отдельных обращений Клиентов



# Приложение

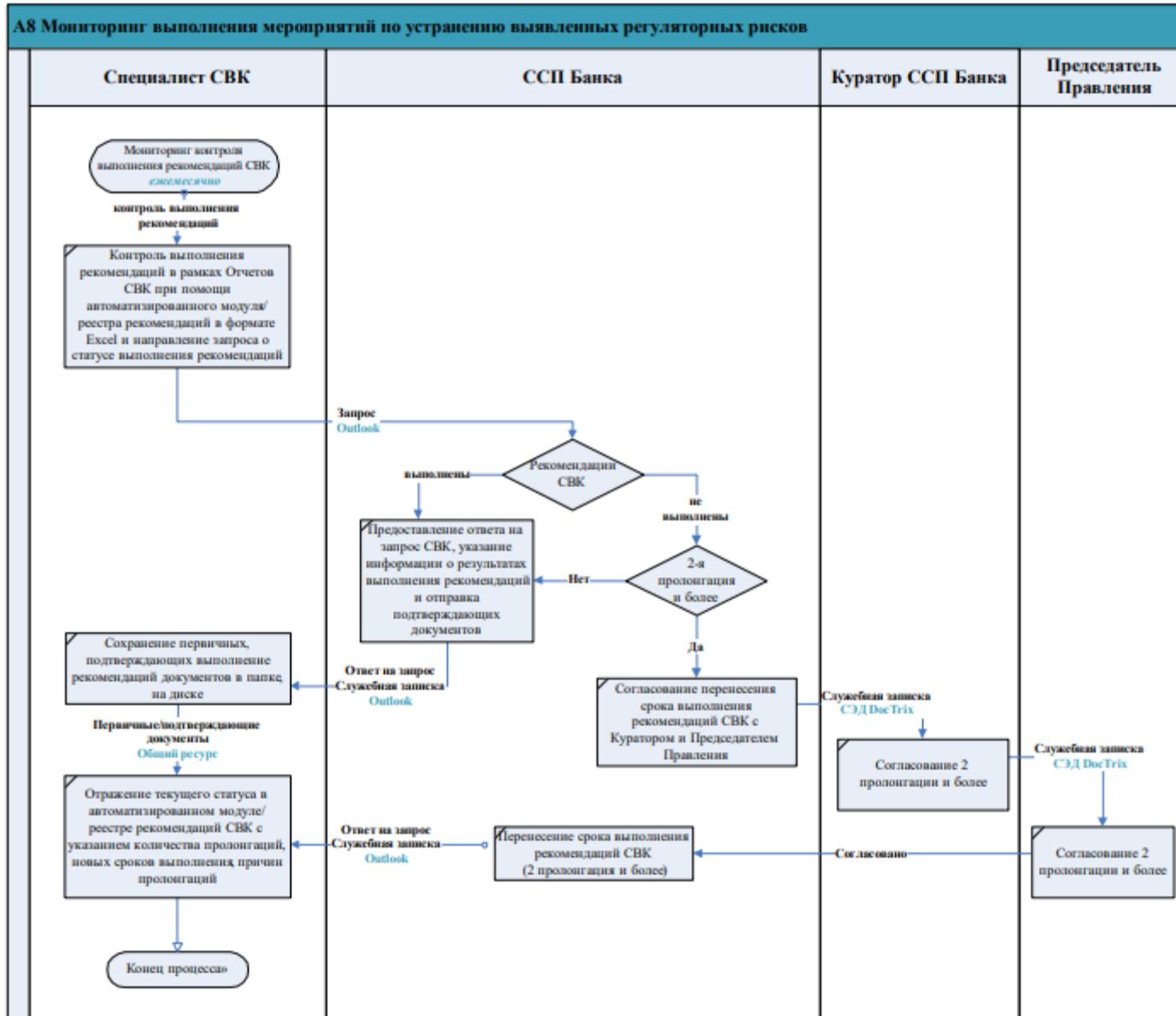
## Схемы процесса

А7 Формирование Отчета СВК по результатам анализа и оценки выявленных регуляторных рисков ПАО Банк ЗЕНИТ, выпуск Приказа с планом мероприятий



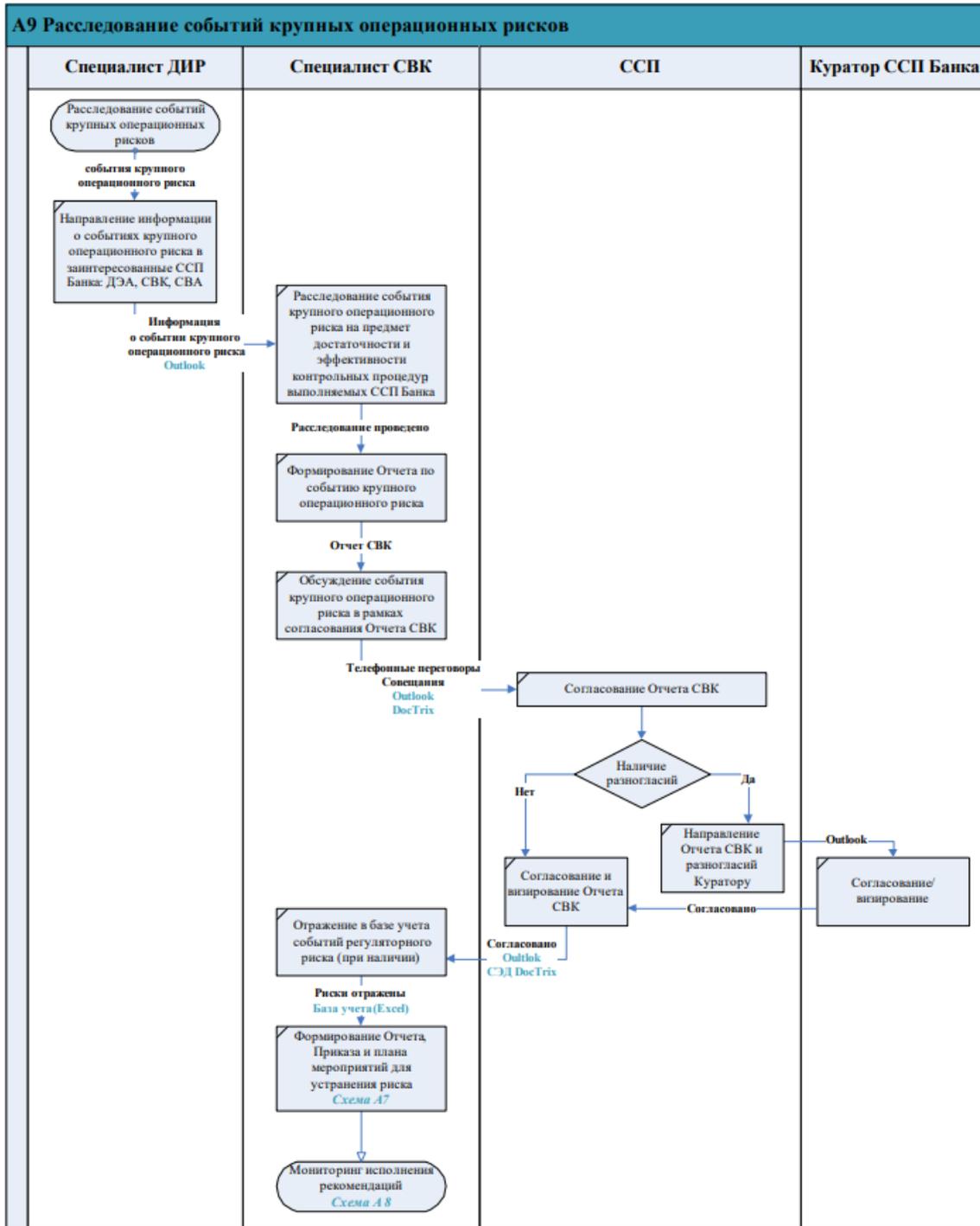
# Приложение

## Схемы процесса



# Приложение

## Схемы процесса



# СПАСИБО ЗА ВНИМАНИЕ

Погорелова-Триппель Наталья Андреевна  
Начальник департамента развития ИТ процессов и порталных решений  
[n.trippel@zenit.ru](mailto:n.trippel@zenit.ru)