

Seregdi László:

Az üzletvitel kockázata a hitelintézetekben

A bankok tevékenységében mindig is központi szerepet játszott a kockázatok megfelelő kezelése. Az azonban, hogy éppen milyen kockázatra kell a legjobban fókuszálni, folyamatosan változik. Általánosságban elmondható, hogy a bankok életében a hitelezési kockázatnak van a legjelentősebb szerepe, de az elmúlt évtizedekben ez számos további kockázati típusal egészült ki. A legjelentősebbek ezek közül a piaci, a működési és a likviditási kockázatok. A működési kockázatok keretein belül az elmúlt évek egyre inkább ráirányították a figyelmet egy speciális kockázati típusra, az üzletvitel kockázatára (conduct risk). Az üzletvitel kockázata jelenleg még nem határolható körül pontosan, mert abba a lehetséges veszteségek széles köre beleértendő az ügyfelek számára nem feltétlenül szükséges termékek értékesítésétől a piaci referenciaértékek manipulálásáig. Az eddigi szakmai munkák legfontosabb következtetése, hogy mind a bankoknak, mind a felügyeleti hatóságoknak az eddigiekhez képest jóval nagyobb figyelmet kell szentelniük az ilyen típusú kockázatoknak.

A felügyeleti hatóságok eddig is vizsgálták az intézmények működési kockázatait, de azon belül kevés figyelem irányult konkrétan az üzletviteli kockázatra. Az üzletvitel kockázat definícióját nem mindenki értelmezi teljes mértékben azonosan, de az Európai Bankhatóság (EBA) a felügyeleti felülvizsgálati folyamat (SREP) kapcsán közzétett ajánlásában úgy definiálja, mint az olyan jelenlegi vagy várható veszteség kockázata, amely a pénzügyi szolgáltatások nem megfelelő végzéséből származik, ideértve a szándékos vagy gondatlan helytelen üzletvitelt (misconduct) is.

Az üzletviteli kockázat az EBA szerint elsősorban az alábbi elemekben jelenik meg:

- lakossági vagy vállalati termékek nem megfelelő értékesítése,
- olyan termékek értékesítése a lakossági ügyfelek részére, amelyek igénybe vételét rákényszerítik az ügyfélre valamilyen más termékhez kapcsolódva, például ha folyószámlavezetéshez olyan további szolgáltatások igénybe vételét erőltetik az ügyfélre, amire az ügyfélnek valójában nincs is szüksége (különösen pl. a csoporttagok által kínált termékek),
- az üzletvitelben jelentkező érdekkonfliktusok,
- kamatlábhoz, devizaárfolyamhoz vagy bármely más pénzügyi instrumentumhoz vagy index meghatározáshoz használt piaci referencia érték (benchmark) manipulálása az intézmény eredményének növelése érdekében,
- pénzügyi termékek vagy pénzügyi szolgáltatók közötti váltás lehetőségének az akadályozása,
- rosszul kialakított értékesítési rendszer működtetése, amely érdekkonfliktusokat vagy rossz ösztönzőket tartalmaz,
- termékek automatikus megújítása vagy egy szolgáltatás megszüntetése során az ügyfelet büntető gyakorlat,

- az ügyfél panaszok nem megfelelő kezelése.

Az intézmények, az EBA és a felügyeleti hatóságok számára egyaránt nehézséget jelent a fentiek mérése, így például annak megítélése, hogy mely termékekre van valójában szüksége az ügyfélnek, és melyek azok a termékek, amelyek igénybe vételét más termékhez kapcsolva rákényszerítik.

Az EBA a felügyeleti hatóságok feladatává teszi, hogy a működési kockázathoz kapcsolódó jogi kockázatok részeként vizsgálják meg a bank üzletviteli kockázati kitettséget. Az üzletviteli kockázat speciális esete, amire a felügyeleti hatóságnak is külön figyelmet kell szentelnie, amikor egy vagy néhány intézmény a piacon domináns szerepet tölt be, és összehangolt cselekvéssel valósítják meg a fenti tényállásokat.

A magas üzletviteli kockázatot elsősorban a következő tényezők jelzik:

- Az üzletviteli hiányosságok miatt kiszabott hatósági szankciók.
- A hasonló tevékenységet folytató intézményekkel szemben alkalmazott hatósági szankciók.
- Az intézmény tevékenységével kapcsolatban felmerült ügyfélpanaszok száma és a kifogásolt összegek mértéke.

Az üzletvitel kockázata azért került előtérbe, mert a felügyeleti hatóságok egyre komolyabb és súlyosabb szabálytalanságokat tártak fel az intézmények működésében, amivel összhangban az ezen tevékenységek miatt kiszabott bírságok is jelentősen megemelkedtek. Az intézmények működési eredményét is jelentősen befolyásoló bírságtételekre számos nemzetközi példa akad. Az üzletvitel kockázatra tipikus példaként a LIBOR manipulálásával kapcsolatos botrányt szokták megemlíteni, amikor az USA és az Egyesült Királyság hatóságai dollárban és fontban százmilliós nagyságrendű bírságokat szabtak ki a LIBOR értékének befolyásolása miatt.

Az üzletvitel kockázat nem csak a bankok esetében lehet jelentős, az Egyesült Királyságban például a Financial Conduct Authority (FCA) a bankok mellett biztosítokat is jelentősen bírságolt a jövedelempótló biztosítások (payment protection insurance) nem megfelelő értékesítése¹, illetve az ügyfélpanaszok nem megfelelő kezelése miatt. Ezeket a biztosításokat többnyire bankokon keresztül értékesítették, amikor az ügyfelek kölcsönt vettek fel a banktól, akkor rábeszéltek őket arra, hogy a biztonságuk érdekében kössenek jövedelempótló biztosítást, hogy munkahelyük elvesztése vagy tartós keresőképzetlenségük esetében is eleget tudjanak tenni hiteltörlesztési kötelezettségeiknek.

Az üzletviteli kockázat nem utolsósorban azért is előtérbe került, mert a korábbi egyszerűbb, és nagy tömegekre sztenderdizált formában kialakított termékeket a szolgáltatók megpróbálták minél inkább egyénre szabni. Ezt a fejlődést az informatikai rendszerek modernizálása tette lehető-

¹ A fogyasztóvédelmi és felügyeleti problémák nem annyira a jövedelempótló biztosítások természetével, hanem sokkal inkább azok értékesítési módszereivel kapcsolatban merültek fel.

vé és valóban számos pozitív hozadéka van ennek a fejleménynek. Az informatikai rendszerek összetettségével azonban az ebből származó potenciális veszélyforrások is megnövekedtek.

Az üzletviteli kockázatból adódó veszteség látványosan a kiszabott felügyeleti bírságokban jelenik meg, ezek kerülnek be a sajtóhírekbe és a közvélemény számára ez mutatja meg a probléma súlyosságának a mértékét. Az intézmények számára azonban az esetek többségében a felügyeleti bírság mértéke elhanyagolható ahhoz a költséghez képest, amit kártérítés formájában az ügyfelek számára kell kifizetniük. Még kevésbé számszerűsíthetőek azok a veszteségek, amelyek a piaci bizalomvesztésből, és az ebből következő esetleges betétkivonásokból vagy más pénzügyi szolgáltatók termékeinek a választásából adódnak.

Nem véletlen, hogy az angol felügyelet az egyik legaktívabb Európában az üzletviteli kockázat kapcsán, mivel az azt előtérbe helyező botrányok nagy része is az Egyesült Királyságban történt, aminek kapcsán a pénzügyi intézmények sokat veszítettek a hitelességükből és megbízhatóságukból.

Az üzletviteli kockázat fogalma nem lezárt, folyamatosan alakul, egyrészt bővülnek az ebbe a fogalomkörbe tartozó kockázati tényezők, másrészt pedig egyre részletesebbé válnak az üzletviteli kockázat kezelésével és felügyeletével foglalkozó módszerek és technikák. Az azonban már az üzletviteli kockázat jelenleg rendelkezésre álló fogalmi meghatározásából is látszik, hogy Magyarországon a deviza alapú hiteltermék lakosság részére való értékesítése az üzletviteli kockázat számos jellemzőjét magán hordozta. A banki vezetők nem mérték fel megfelelően a hosszú távú gazdasági fejleményeket, az értékesítők a minél több termék gyors értékesítésében voltak érdekeltek, nem vizsgálták, hogy az ügyfélnek valóban erre a termékre van-e szüksége, az ügyfelek az alacsonyabb kamatozás és törlesztőrészlet reményében figyelmen kívül hagyták a figyelmeztető jeleket, a bankok pedig a hitelek árazása során visszaéltek a pozíciójukkal (egyoldalú kamatmódosítás, vételi és eladási árfolyam alkalmazása). A nem megfelelő termék értékesítése kapcsán a bankok a kezdeti időszakban jelentős nyereségeket értek el, majd ezt követően a végtörlesztés, a kártérítések, a hitelezési veszteségek és a forintosítás kapcsán jelentős veszteségeket kellett elkönyvelniük. A hazai bankrendszernek a deviza alapú lakossági hitelekkel szembeni bizalmi vesztesége pedig összességében nehezen kimutatható ugyan, de az biztos, hogy ez a jelenlegi megcsappant hitelkereslet egyik nem elhanyagolható tényezője.

A conduct risk fogalma még nem kristályosodott ki a nemzetközi gyakorlatban sem. Korábban sem volt mindig egyértelmű, hogy egy veszteség eseményt a hitelezési vagy a működési veszteségekhez kellett sorolni, az üzletviteli kockázat fogalmának a bevezetése ezt a besorolást egy kicsit egyértelműbbé teszi. A pontos besorolás azért fontos a bankok működése során, mert ha egy bank a működési kockázat tökekövetelmény számítására fejlett módszert alkalmaz, akkor pontosan kell mérnie azt, hogy az elmúlt időszakban mekkora mértékű, működési kockázatból származó vesztesége keletkezett. Nem minden esetben egyszerű elkülöníteni az üzletviteli kockázatot más kockázati típusoktól.

A CRR alapján az EBA felhatalmazást kapott arra, hogy a működési kockázat tőkekövetelmény számítására használt belső modellek (AMA) felügyeleti validációs folyamatához kapcsolódóan további részletszabályokat tartalmazó végrehajtási szabályokra adjon javaslatokat. Ezek a javaslatok is kitérnek arra, hogy mely veszteség eseményeket kell működési, és melyeket egyéb kockázati típusokhoz allokálni. Az EBA terveze szerint például nem kellene a működési kockázati veszteségek közé sorolni azokat a veszteségeket, amelyek az üzleti környezet jelentős változásából származnak, kivéve, ha azok egy a bank által elkövetett jogi vagy etikai hibára vezethetőek vissza.

A bankok számára az üzletviteli kockázat elsősorban a következő kontroll mechanizmusok megfelelő színvonalú működtetésével csökkenthető:

- vállalatirányítási és kockázatkezelési rendszerek, amelynek egyik legfontosabb eleme, hogy a felső szintű vezetők megfelelően megértsék a pénzügyi termékek tényleges kockázatait, tudatában legyenek az üzletviteli kockázatból származó lehetséges veszteségeknek, és elkötelezzék magukat az üzletviteli kockázat csökkentése mellett,
- belső ellenőrzési rendszerek, ideértve a belső auditot és a folyamatba épített ellenőrzéseket, amelyek képesek meggátolni a gondatlan vagy szándékos károkozást,
- szigorú jogi és kockázati kontroll az új termékek kidolgozása során, amely felméri egy új termékből származó lehetséges kockázatokat mind az intézmény, mind az ügyfelek számára, különösen a hosszú távra szóló termékek esetében,
- vezetők kiválasztási gyakorlatának szigorítása annak érdekében, hogy csak olyan személyek kerülhessenek vezető pozícióba, akik képesek átlátni a termékek kockázatait, hosszú távú eredményekben gondolkodnak, és előtérbe helyezik az ügyfelek bizalmának fenntartását,
- etikus, fair bankolás előtérbe helyezése, amely csak azon pénzügyi termékek értékesítését tűzi ki célul, amire az ügyfélnek valóban szüksége van, és a termékek kondícióinak kidolgozása során nem érvényesíti az ügyfél kárára az információs asszimetriából, a pénzügyi szakértelem terén vagy gazdasági erőfölényből származó előnyeit, a termékek egyszerűsítése, ügyféldöntési tanácsadás javítása, pénzügyi kultúra, tudatosság fejlesztése,
- értékesítési és javadalmazási ösztönzők, belső oktatás, amely a termékek értékesítőit alkalmassá tesz arra, hogy az ügyfél számára érthetően magyarázzák el a termék kockázatait és a lehetséges problémákat, és nem a termék feltétel nélküli értékesítésére ösztönöznek,
- termék struktúra kialakítása, automatikusan összekapcsolt pénzügyi termékek csak a legindokoltabb esetben (pl. kiegészítő élet- vagy vagyonbiztosítás) történő alkalmazása, ezek jogi kockázatainak megfelelő és fair kezelése szerződések szintjén,
- ügyfél megfelelőségi tesztek lefolytatása, amelynek keretében az értékesítés előtt az intézmény megvizsgálja, hogy az adott pénzügyi termékre az ügyfélnek valóban szüksége van-e, illetve hogy az ügyfél pénzügyi helyzetével és hozzáértésével összhangban van-e a termék, még akkor is, ha ez lassítja a hitelbírálat folyamatát,

- ügyfél panaszok kezelésére jelentősebb erőforrások biztosítása annak érdekében, hogy a jogos és valós ügyfélpanaszok gyorsan megoldásra kerüljenek, a nem jogos panaszok esetében pedig az ügyfél kellő tájékoztatást kapjon arról, hogy miért nem valós az igénye.

Az üzletviteli kockázat felügyeleti szempontú ellenőrzése során is elsősorban arra kell helyezni a hangsúlyt, hogy milyen piaci jelzések tapasztalhatóak az intézmény üzletvitelével kapcsolatban, illetve, hogy ezek a kontroll rendszerek megfelelően működnek-e. Magas üzletviteli kockázat esetében a felügyeleti hatóságnak számos jogosítványa van a kockázat csökkentésének elérésére, így például kötelezheti az intézményt belső szabályzatainak vagy eljárásainak módosítására, vagy akár a magas kockázat miatt többlet tőkekövetelményt is előírhat a számára. Problémát jelent, hogy a nyilvánosságra hozatali követelményekben az üzletviteli kockázat nem szerepel, ami megnehezíti azt, hogy az ügyfelek erről kellő tudomást szerezhessenek. További gondja a szabályozásnak, hogy amikor a működési kockázat jelenlegi tőkekövetelmény szabályozását kialakították, még nem voltak ilyen jellegű veszteségesemények, ezért a működési kockázat tőkekövetelmény számítására vonatkozó módszerek kalibrálása során ezeket még nem vették figyelembe. A szabályozói tőkekövetelmény ezeknél a módszereknél ezért nem feltétlenül tükrözi a valós kockázati profilt.

Az üzletviteli kockázattal foglalkozó szakmai anyagoknak lényegében egy közös pontja van, nevezetesen, hogy mind a felügyeleti hatóságoknak, mint az intézményeknek a korábbihoz képest jóval nagyobb figyelmet kell szentelniük ennek a kockázati típusnak.

Amint az eddig leírtakból is látható, az üzletvitel kockázatnak van egy prudenciális felügyeleti oldala, ami elsősorban abban mutatkozik meg, hogy a kockázat miatti veszteségek csökkentik a bank tőkéjét, illetve, hogy csökken az ügyfelek bankba vetett bizalma, másrészt viszont van egy fogyasztóvédelmi oldala is, ami az ügyfeleket ért károk minimalizálása valamint az ügyfélpanaszok megfelelő szintű kezelésének a kikényszerítésében jelentkezik. Az üzletvitel kockázat felügyeleti szempontú kezelése ezért jóval könnyebb azokban az országokban, amelyekben a prudenciális felügyeletet és a fogyasztóvédelmi szerepkört ugyanaz a hatóság látja el, mint például Magyarországon is.

Felhasznált irodalom:

- European Banking Authority: Draft Regulatory Technical Standards on assessment methodologies for the Advanced Measurement Approaches for operational risk under Article 312 of Regulation (EU) No 575/2013, Consultation Paper, <http://www.eba.europa.eu/documents/10180/724762/EBA-CP-2014-08+CP+on+draft+RTS+on+AMA+assessment.pdf>
- European Banking Authority: Guidelines on common procedures and methodologies for the supervisory review and evaluation process (SREP), EBA/GL/2014/13, 19 December 2014. <http://www.eba.europa.eu/documents/10180/935249/EBA-GL-2014-13+%28Guidelines+on+SREP+methodologies+and+processes%29.pdf>

- Financial Conduct Authority: FCA Risk Outlook 2013
<https://www.fca.org.uk/static/fca/documents/fca-risk-outlook-2013.pdf>

A cikk szerkesztett formában jelent meg a Napi.hu oldalon 2015. június 19-én.