

Посилення фінансової інклюзії для захисту від сучасного рабства

Застосування отриманого досвіду для
банківського обслуговування вимушено
переміщених осіб/біженців

Аналітичний брифінг

Леона Вон і Саймон Заугг

Про FAST

Фінанси проти рабства та торгівлі людьми (FAST) – це багатостороння ініціатива, заснована Центром політичних досліджень Університету ООН (UNU-CPR), яка працює над мобілізацією фінансового сектора проти сучасного рабства та торгівлі людьми. Завдяки своєму баченню побудови альянсів і ґрунтуючись на підходах, заснованих на доказах, а також ретельному аналізі, FAST надає інструменти та проводить тренінги для зацікавлених сторін у фінансовому секторі для вжиття суттєвих постійних заходів проти сучасного рабства та торгівлі людьми. UNU-CPR є незалежним аналітичним центром у системі ООН, що базується в Нью-Йорку. Він поєднує в собі досконалість досліджень із глибоким знанням багатосторонньої системи для створення інноваційних рішень для поточних і майбутніх викликів глобальної публічної політики.

Про авторів

Доктор Леона Вон є керівником уразливих груп населення ініціативи FAST. Доктор Вон — соціолог, який спеціалізується на питаннях ризику та захисту, має великий досвід роботи експертом із питань рівності та соціальної справедливості у сфері вищої освіти, громадянському суспільстві та уряді.

Саймон Заугг — спеціаліст із боротьби з відмиванням грошей в ініціативі FAST. До того, як приєднатися до UNU-CPR, пан Заугг працював у Швейцарському відділі звітності про відмивання грошей фінансовим аналітиком, а згодом – заступником керівника відділу міжнародних справ.

Відмова від відповідальності

Погляди та думки, висловлені в цьому дослідницькому звіті, не обов'язково відображають офіційну політику чи позицію Університету ООН.

Аналітичні брифінги UNU-CPR

Аналітичні брифінги UNU-CPR містять отримані уроки й передові практики, спрямовані на допомогу у вирішенні ключових проблем, пов'язаних з роботою ООН та її партнерів. Ідеї та рішення ґрунтуються на дослідженні випадків, які спираються на приклади з реального життя.

ISBN: 978-92-808-6601-8 © Університет ООН, червень 2023 р.

Увесь вміст (текст, візуалізації, графіка), за винятком випадків, коли не вказано інакше, публікується за ліцензією Creative Commons Attribution-NonCommercial-ShareAlike IGO (CC BY-NC-SA 3.0 IGO). Використання, повторна публікація та цитування цього вмісту дозволено без попереднього дозволу.

Цитата: Leona Vaughn and Simon Zaugg, "Strengthening Financial Inclusion to Protect Against Modern Slavery: Applying Lessons to Bank Forcibly Displaced Persons/Refugees," *UNU-CPR Insight Briefing* (New York: Університет ООН, 2023).

Посилення фінансової інклюзії для захисту від сучасного рабства

Застосування отриманого досвіду для банківського обслуговування вимушено переміщених осіб/біженців

Аналітичний брифінг

Леона Вон і Саймон Заугг



Ministry of Foreign Affairs



THE GOVERNMENT
OF THE GRAND DUCHY OF LUXEMBOURG



Australian Government
Department of Foreign Affairs and Trade



TAROM FOUNDATION
VADUZ

STIFTUNG
FÜRSTLICHER KOMMERZIENRAT
Guido Feger



Зміст

Вступ	3
Контекст	3
Чому доступ до фінансових ресурсів важливий в умовах конфлікту та кризи?	4
Робота FAST щодо України	5
Приклади реалізації: Негайна реакція регуляторних/наглядових органів ЄС на війну в Україні	6
Супровідні заяви регуляторних/наглядових органів	6
Комунікації	6
Навчання	7
Дослідження випадків: Надання фінансового доступу біженцям з України	8
Дослідження випадку: HSBC UK Bank	8
Дослідження випадку: Anonymus Bank (Польща)	10
Дослідження випадку: Santander Espana	11
Дослідження випадку: Openbank (цифровий банк)	13
Дослідження випадку: Santander Bank Polska (Польща)	15
Міркування на майбутнє	17

Вступ

У цьому звіті викладено практичні висновки з аналізу фінансового сектору, з особливим акцентом на банківській галузі та регуляторних/наглядових органах, які здійснюють контроль фінансового сектору, в їхній відповіді на потреби фінансової інклюзії осіб, вимушено переміщених через війну в Україні, які є дуже вразливими до проблем сучасного рабства,

включаючи торгівлю людьми. Те, як фінансові установи, а також державні регуляторні/наглядові органи впроваджували інноваційні продукти та процеси для переміщених осіб у цьому контексті, є важливими уроками для інших у секторі щодо того, як задовольнити потреби вразливих людей під час поточних і майбутніх криз у всьому світі.

Контекст

Понад 8 [мільйонів людей](#) залишили Україну з лютого 2022 року та шукали притулку по всій Європі та за її межами. Понад 4,5 мільйона зареєструвалися для отримання тимчасового захисту або аналогічних національних схем захисту.

Європейський Союз (ЄС) прийняв [Директиву про тимчасовий захист](#) (TPD), щоб відповісти на потреби українців, вимушено переміщених через війну. Ця Директива містить положення, які допомагають переміщеним громадянам отримати доступ до фінансових послуг, дозволяючи українським біженцям відкривати банківські рахунки в 27 державах-членах ЄС з можливістю застосування спрощених процесів належної перевірки/«знай свого клієнта» (know your customer, KYC).

Фінансовий сектор проти рабства й торгівлі людьми (Finance Against Slavery and Trafficking, FAST), ініціатива, організована Центром політичних досліджень Університету ООН (United Nations University Centre for Policy Research, UNU-CPR), має досвід підтримки зусиль із розширення доступу до фінансових продуктів і послуг (також відомих як «фінансова інклюзія») для вразливих осіб, які стикаються з ризиками сучасного рабства та торгівлі людьми, включаючи тих, хто вижив, переміщених осіб та біженців.

Ініціатива FAST [щодо інклюзії тих, хто вижив](#) (Survivor Inclusion Initiative, SII), яка забезпечує доступ до фінансових послуг для осіб, які пережили сучасне

рабство, використовується банками й регуляторними/наглядовими органами, щоб спростити [процеси належної перевірки KYC](#) для цієї групи клієнтів. Ці процеси також спрямовані на те, щоб банки не сприяли шахрайству чи відмиванню грошей. Спрощення означає, наприклад, використання продуктів з низьким рівнем ризику та альтернативних методів перевірки особи, що дозволяє вразливим клієнтам, які можуть здатися «високим ризиком», отримати доступ до основних банківських послуг. Сприйняття «високого ризику» може бути пов'язане, наприклад, з відсутністю у клієнта постійної адреси або офіційних документів, що посвідчують особу.

Банки, які беруть участь у SII, розуміють, що в деяких випадках особа, яка вижила, може не мати доступу до офіційних документів. Наприклад, вони могли бути вилучені під час перебування в сучасному рабстві, або втратили чинність. Тому вони приймають інші типи документів, на які вони можуть покластися, щоб підтвердити особу постраждалого та виконати свої юридичні зобов'язання. Потерпілі, які не можуть повідомити свою адресу, часто можуть використовувати адресу організації чи юридичної фірми, яка їх підтримує. Наразі ця ініціатива допомогла 2800 постраждалим відкрити банківські рахунки. В ініціативі FAST були використані знання, отримані під час SII, щоб допомогти банківському сектору підтримати тих, хто тікає з України. У цьому брифінгу представлені перспективні практики та отримані уроки.

Чому доступ до фінансових ресурсів важливий в умовах конфлікту та кризи?

Фінансове виключення — відсутність доступу до основних банківських послуг, а також кредитів і позик — загально визнаний [посилювач ризику для сучасного рабства](#). Міжвідомча координаційна група проти торгівлі людьми (ICAT) у своєму заклик до дії від грудня 2022 року «[Глобальні гуманітарні кризи та конфлікти посилюють занепокоєння щодо торгівлі людьми](#)» підкреслює важливість залучення фінансового сектору до виявлення та боротьби з рабством і торгівлею людьми під час кризових і конфліктних ситуацій, особливо для того, щоб уможливити фінансову інклюзію постраждалого населення з метою пом'якшення ризиків для нього:

«Зменшити ризики торгівлі людьми в умовах переміщення за допомогою комплексних заходів із запобігання та захисту, як у таборах, містах, так і за межами офіційних домовленостей про прийом, у тому числі шляхом своєчасного надання відповідної документації та забезпечення доступу до фінансових та комунікаційних послуг».

ICAT, Глобальні гуманітарні кризи та конфлікти посилюють занепокоєння щодо торгівлі людьми: Заклик до дії (Відень: ICAT, 2022), стор. 2.

Досвід фінансової незахищеності внаслідок втрати доходу й обмеженого доступу до фінансових ресурсів, у поєднанні з відчайдушними пошуками їжі та притулку, може зробити багатьох переміщених осіб уразливими до ризиків сучасного рабства та торгівлі людьми, особливо жінками та дітьми. Маючи доступ і користуючись доступними банківськими послугами, переміщені особи, яким загрожує ризик сучасного рабства, можуть отримувати, надсилати, заощаджувати кошти, оплачувати рахунки, підвищувати кредитні рейтинги та отримувати офіційні позики (на відміну від пошуку ризикованих позик у неофіційних кредиторів). Усі вони мають вирішальне значення для зміцнення фінансової стійкості та незалежності переміщених осіб, а також для підтримки їхніх сімей «на батьківщині». Однак, на жаль, переміщені особи дуже часто стикаються

з бар'єрами в доступі до фінансових послуг (бути «фінансово залученими»).

Для деяких фінансових продуктів і послуг фінансові установи вимагають таку інформацію, як кредитна історія та підтвердження доходу. Ці вимоги й документація, яка їм відповідає, відрізняються в різних юрисдикціях, як і полегшення, які банки можуть запровадити для спрощення процесів належної перевірки клієнта. Також може знадобитися підтвердження адреси, що неможливо для людей без постійного житла. Однак основною перешкодою є відсутність офіційних документів, що засвідчують особу, необхідних для відкриття банківського рахунку. Це частина заходів належної перевірки KYC банку, які вживаються, щоб перевірити особу клієнтів і переконатися, що вони не причетні до фінансових злочинів, таких як відмивання грошей.

У цьому контексті Група розробки фінансових заходів боротьби з відмиванням грошей (Financial Action Task Force, FATF) опублікувала загальне резюме «[Огляд непередбачених наслідків застосування стандартів FATF](#)». Відповідно до цього огляду, відсутність надійних документів, що посвідчують особу, і перевірки даних потенційних клієнтів є однією з основних перешкод фінансовій доброчесності, спрямованій на підвищення рівня фінансової інклюзії. Незважаючи на це, [стандарти FATF](#) вважаються достатньо гнучкими, щоб дозволити країнам застосовувати відповідні або спрощені процеси належної перевірки клієнта (customer due diligence, CDD). Регуляторні/наглядові органи на національному рівні можуть впливати на ці підходи шляхом надання практичних [рекомендацій](#).

FATF заявляє, що продукти та послуги, які пропонуються фінансовими установами та підтримуються регуляторними/наглядовими органами, можуть: (1) звільнитися від застосування певних заходів протидії відмиванню коштів і фінансуванню тероризму (ПВК/ФТ) на підставі доведених низьких ризиків; (2) отримати вигоду від спрощеного режиму належної перевірки (simplified due diligence, SDD), заснованого на доказах менших ризиків; або (3) підлягати стандартному режиму CDD з підтримкою нових або альтернативних форм документів, що посвідчують особу, включаючи цифрові рішення.

Робота FAST щодо України

Починаючи з 2022 року, FAST скликав круглі столи щодо ПВК та сучасного рабства в країнах Східної Європи, які приймають велику кількість переміщених осіб через конфлікт у сусідній Україні, зокрема в Угорщині, Латвії, Польщі, Молдові та Румунії. Одна з цілей круглого столу полягала в тому, щоб переконати фінансові установи регіону сприяти відкриттю банківських рахунків для українських біженців, а також продовжувати приділяти належну увагу заходам ПВК/ФТ.

Водночас Європейське банківське управління (ЄБА) отримало підтримку в активному інформуванні щодо положень TPD стосовно доступу до фінансових послуг у своїй [заяві](#) для банків, опублікованій у квітні 2022 року. Вказівки заохочують банки покладатися на альтернативну незалежну документацію або відкласти застосування початкових заходів ідентифікації клієнта на пізнішу дату:

«До біженців з України належать громадяни України та вихідці з третіх країн, які проживали в Україні до початку війни. Усі біженці є вразливими та можуть піддаватися значному ризику [торгівлі людьми](#) та експлуатації. Ці ризики можна зменшити, надавши біженцям доступ до фінансових послуг».

«[Р]еєструючи клієнтів для відкриття платіжного рахунку з основними функціями, фінансовим установам може не знадобитися отримувати паспорт потенційного клієнта для підтвердження особи. Натомість вони можуть покладатися на альтернативні, незалежні документи, такі як докази того, що потенційний клієнт є біженцем з України».

«[В]ідкласти застосування початкових заходів ідентифікації клієнта на пізнішу дату, якщо будуть дотримані умови Керівних принципів 4.41, 9.15, 10.18 Посібника ЄБА щодо факторів ризику ВК/ФТ. Цей підхід буде особливо корисним

у ситуаціях, коли допомога біженцям надається у формі дебетових карток, на які не поширюються винятки з розділу «Процеси належної перевірки клієнта» відповідно до статті 12 Директиви (ЄС) 2015/849».

«[М]інімізувати ризик ВК/ФТ, пов'язаний із менш ґрунтовною або надійною документацією, що посвідчує особу, у ситуаціях, які не становлять меншого ризику ВК/ФТ, встановивши суворіші засоби моніторингу, пропонуючи більш обмежений спектр послуг або обмеживши функціональність певних продуктів принаймні тимчасово, наприклад, шляхом встановлення місячних лімітів обороту або обмеження суми переказів між особами».

EBA, EBA Statement on Financial Inclusion in the Context of the Invasion of Ukraine (Paris: ЄБА, 2022), стор. 2.

ЄБА [31 березня 2023 року випустила керівні принципи](#) щодо «політики й засобів контролю для ефективного управління ризиками ВК/ФТ під час надання доступу до фінансових послуг» (EBA/GL/2023/04). У цих принципах наведено кроки, яких фінансові установи можуть вжити для подальшого полегшення доступу до фінансових послуг для категорій клієнтів, вразливих до необґрунтованого зниження ризику, включаючи біженців і переміщених осіб. Щоб уникнути практики зниження ризику, фінансові установи повинні враховувати профілі ризику окремих клієнтів. FAST також підтримав банки LGT, LLB і VP, три найбільші банки Ліхтенштейну, зробити [негайну заяву](#) на початку війни, що дозволило біженцям з України отримати безкоштовний доступ до рахунків і фінансових послуг (платіжних послуг і дебетових карток).

Приклади реалізації: Негайна реакція регуляторних/наглядових органів ЄС на війну в Україні

Одним із ключових повідомлень заяви ЄБА щодо фінансової інклюзії, оприлюдненої 27 квітня 2022 року, є те, що система ЄС стосовно ПВК/ФТ є достатньо гнучкою, щоб дозволити фінансовим установам ефективно виконувати свої зобов'язання щодо ПВК/ФТ різними способами, надаючи доступ до фінансового сектору особам, які шукають притулку від війни. FAST хотів дізнатися, як регуляторні/наглядові органи в ЄС відреагували на цю заяву, а також на фінансові потреби біженців з України.

Супровідні заяви регуляторних/наглядових органів

Проведений у серпні 2022 року огляд сайтів регуляторних/наглядових органів 27 країн ЄС показав, що майже дві третини цих органів опублікували заяви про надання фінансових послуг біженцям з України. Дії FAST дозволили отримати додаткову інформацію про зусилля, спрямовані на підтримку реалізації цих заяв. Тут вони представлені у двох темах: комунікації та навчання.

Комунікації

Однією з головних реакцій регулюючих/наглядових органів ЄС на збільшення кількості переміщених осіб в Україні через війну було безпосереднє спілкування з відповідними зацікавленими сторонами, такими як банківські асоціації чи піднаглядні установи, наприклад, через інформаційні бюлетені. Основною метою цього було розповсюдити заяву ЄБА та підкріпити та пояснити зазначені в ній моменти щодо спрощеного доступу до основних банківських послуг для українських біженців. Додатковою метою було допомогти підконтрольним установам знайти правильний баланс між наданням доступу до фінансових продуктів і послуг цій вразливій групі потенційних клієнтів та забезпеченням виконання зобов'язань, що випливають із чинної правової бази щодо ПВК. Було помічено, що у спілкуванні також іноді висвітлювалися пов'язані питання надання інформації українською мовою та вирішення питань обміну валюти – з української валюти на іншу валюту –

в приміщеннях підконтрольних суб'єктів.

Стосовно фінансової інклюзії було визначено кілька прикладів, коли органи влади надають конкретні поради поза заявою ЄБА:

- Стосовно захисту цієї вразливої групи клієнтів від сучасного рабства, включаючи торгівлю людьми, один з уповноважених органів наголосив фінансовим установам, що для них важливо залишатися пильними та попереджати про будь-які ознаки експлуатації клієнтів-біженців, а також повідомляти про будь-яку підозрілу діяльність національному підрозділу фінансової розвідки (Financial Intelligence Unit, FIU).
- Один орган влади надав фінансовим установам більше можливостей для гнучкості, щоб задовольнити потреби українських біженців, вказавши, що для відкриття банківського рахунку в цій країні можуть бути прийняті різні типи документів, що посвідчують особу, наприклад, посвідчення переміщеної особи. Регуляторний/наглядовий орган повідомив про те, що дотримання законів і нормативних актів щодо запобігання відмиванню грошей і фінансуванню тероризму не слід сліпо виконувати, коли обставини, як у випадку з біженцями з України, вимагають гнучкого підходу.
- Один з уповноважених органів додав заяву ЄБА на окрему сторінку свого вебсайту, де містяться вимоги до належної перевірки, щоб вони стали частиною відповідної системи нагляду. Окрім заяви ЄБА, вебсторінка також містить наглядові вказівки щодо роботи з більш загальним явищем зниження ризиків.
- Інший уповноважений орган повідомив, що з боку підконтрольних суб'єктів очікується сприяння доступу до основних банківських рахунків для громадян України, які були переміщені в країну. Уповноважений орган зазначив, що цей продукт має бути варіантом першого вибору під час подання заяви на відкриття рахунку, і що дозвіл на проживання, виданий іноземцям, яким дозволено перебувати в країні, в тому числі в режимі тимчасового захисту, є допустимим документом для підтвердження особи.

Навчання

Забезпечення навчання було другою темою у відповідях регуляторних/наглядових органів ЄС. Виявлені приклади включають:

- Уповноважений орган проводив регулярні семінари й круглі столи з представниками банків (щотижня на початку війни в Україні). FIU відігравав вирішальну роль в організації семінарів і круглих столів.
- Один орган провів навчання для певної групи працівників, які мали вирішальне значення для відкриття рахунків для українських біженців та виявлення потенційних ознак експлуатації. Цей регуляторний/наглядовий орган заявив, що у 2020 році їм стало відомо, що деякі шукачі притулку в країні відчувають труднощі з отриманням доступу до основних банківських рахунків у певних роздрібних банках. Схоже,

це було пов'язано з посвідками на тимчасове проживання, виданими шукачам притулку Національним департаментом юстиції та рівності. У травні 2021 року вони видали вказівки щодо відкриття банківських рахунків для шукачів притулку, доступні кількома мовами, включаючи українську, і було проведено навчання. Керівництво окреслило положення щодо рахунків, які відкриваються за допомогою альтернативних документів, оскільки особи можуть не мати паспорта чи водійських прав.

- В одній країні було проведено дискусії, ініційовані регуляторним/наглядовим органом, між відповідними державними органами та фінансовими установами, що допомогло визначити найкращі практики відкриття рахунків для біженців, що сприяло постійному обміну інформацією та досвідом.

Дослідження випадків: Надання фінансового доступу біженцям з України

FAST поспілкувався з деякими банками-учасниками SII і зв'язався з банками, які брали участь у круглих столах FAST у Східній Європі протягом 2022 року, щоб зібрати дані по дослідженню нижченаведених випадків.

Визнається, що в більшості країн Європи банки можуть посылатися на процедуру TPD, що діє для держав-членів ЄС, і наведені вказівки ЄБА. Для країн за межами ЄС, наприклад у Великій Британії, банки та регуляторні/наглядові органи запровадили власні процедури спрощення, що стосуються їхньої країни.

Дослідження випадку: HSBC UK Bank

У відповідь на війну уряд Великої Британії оголосив про плани щодо [нової схеми спонсорства для українців](#) без будь-яких родинних зв'язків із Великою Британією, щоб вони могли шукати притулку в країні. Ця схема дозволяє спонсорам, таким як громади, приватні спонсори або місцева влада, перевозити українських громадян, вимушено переміщених через війну, до Великобританії.

Компанія HSBC UK, член-засновник SII, розповіла FAST про негайні кроки, яких було вжито для ефективного використання існуючого процесу роботи з біженцями, і значний досвід надання фінансових послуг [особам, які пережили рабство та торгівлю людьми](#).

Які перші кроки ви зробили?

З самого початку значна увага приділялася нагальним потребам українських громадян, які прибувають до Великої Британії, і HSBC визначила, що доступ до банківських послуг відіграє значну роль у їх довгостроковій інтеграції. Команда HSBC з фінансової інклюзії та вразливості (Financial Inclusion and Vulnerability, FIV) провела аналіз для початку роботи, спрямованої на допомогу цій групі клієнтів. Щоб знайти рішення, яке допоможе цій групі отримати доступ до банківських рахунків, ми співпрацювали з [UK Finance](#), торговельною асоціацією банківського та фінансового сектору Великобританії та [Міністерством внутрішніх справ Великобританії](#), державним департаментом, відповідальним за імміграцію та паспорти, політику щодо наркотиків, злочинність, протипожежну діяльність, боротьбу з тероризмом і поліцію. Було створено робочу групу, до складу якої увійшли ключові зацікавлені сторони з усього банку (ризика, шахрайство,

право, комплаєнс, мережа, продукт, обслуговування клієнтів і комунікації), які початково збиралися щодня й обговорювали потенційні можливості для допомоги, що також відповідало нашим процесам KYC та належної перевірки.

Які кроки ви вжили, щоб спростити процеси належної перевірки/KYC?

Схема Великої Британії '[«Сім'я» для України](#)' дозволяє успішним заявникам на отримання візи приєднатися до членів сім'ї або продовжити своє перебування у Великій Британії. Стосовно тих, хто приїжджає в країну, щоб приєднатися до членів сім'ї, очікувалося, що вони матимуть стандартні документи, що посвідчують особу та підтверджують місце проживання (identity and verification of address, ID&VA), тобто вони зможуть дотримуватися існуючих процесів відкриття рахунку. Таким чином, пріоритетні зміни, які ми внесли до наших процесів, враховували потреби таких груп:

- Ті, хто опинився у Великій Британії та не збирався повертатися в Україну, часто проживали в готелях або помешканнях з власною кухнею.
- Ті, хто ще мав прибути до Великобританії, в рамках схеми спонсорства.

Хоча офіційний процес ще мав бути встановлений урядом, ми розробили наші процеси на основі нашого досвіду з ситуацією в Афганістані. Існуючий процес отримання статусу біженця був обмежений щодо прийнятних документів ID&VA, тому працівникам першої лінії було складно задовольнити попит через труднощі з документами, які були доступні переселенцям з Афганістану. Ми хотіли бути готовими,

коли до нас почали звертатися ці [українські] клієнти.

Наша пропозиція полягала в тому, щоб відкрити рахунок поза стандартними процесами у відділенні, якщо клієнт міг надати певну документацію протягом допустимого періоду. Якби згодом було створено державну схему, в межах якої були включені альтернативні документи, тоді новий процес було б скориговано з урахуванням змін. Завдяки встановленню постійної взаємодії з UK Finance і [Fragomen](#), глобальною імміграційною юридичною фірмою, було підкреслено, що уряд Великої Британії був готовий приймати прострочені паспорти українських біженців, які подаються за схемою «Сім'я» для України, для задоволення заяв на отримання візи. Причина в тому, що багато людей, які залишають Україну через конфлікт з Росією, не можуть відновити свої паспорти, тому що місцеві паспортні столи в Україні закриті. Приймаючи прострочені паспорти, ми змогли [фінансово] включити цю вразливу групу, дотримуючись наших обов'язків.

Як ви вирішували потребу збалансувати управління ризиками ПВК з інклюзією?

Забезпечення участі всіх відповідних зацікавлених сторін у процесі прийняття рішень було ключовим для пошуку відповідного рішення. У HSBC UK є група зацікавлених сторін (робоча група) з різних секторів бізнесу, які приймають рішення в процесі змін, включаючи зацікавлених сторін з напрямків комплаєнсу при боротьбі з фінансовими злочинами, ризиків фінансових злочинів, шахрайства, комплаєнсу та охорони. Цією робочою групою керувала команда FIV. Завдяки команді FIV увага залишалася на кінцевій меті — інклюзії цієї вразливої групи клієнтів, де це було можливо, і ми досягли прийняття певного рівня ризику як необхідного для впровадження певних процесів.

Як ви донесли свою відповідь персоналу?

Було створено нові процедури для персоналу першої лінії для використання в контакт-центрах Великої Британії та в усій мережі відділень банку. Усім постраждалим колегам було надіслано екстрене повідомлення. Під час запуску нових процедур ми продовжували підтримувати зв'язок з UK Finance і урядом Великої Британії. Було створено внутрішню статтю для розсилки новин, яку було поширено в банку

Великобританії, щоб пояснити нові процедури та карти процесів для колег.

Як ви донесли цю роботу до інших у секторі?

Ця робота проводилася разом з HSBC UK і UK Finance. Інформація була передана торговельним об'єднанням та іншим учасникам банківської галузі завдяки нашій співпраці з UK Finance. На світовому ринку також був інтерес до цього питання й роботи з обліковими записами осіб, які вижили. Ми провели брифінг програми HSBC Survivor в «Академії навчання» про торгівлю людьми/сучасне рабство, яку проводить провідне державно-приватне партнерство з обміну фінансовою інформацією в Сполучених Штатах. На заході було близько 150 борців із фінансовими злочинами в державному та приватному секторах США, які представляли правоохоронні органи США, регулятори та основні американські та міжнародні фінансові установи. Ми також представили свою роботу на виконавчому форумі Інституту банківської політики (BPI) з питань боротьби з відмиванням грошей (AML), який складається з понад 50 вищих керівників фінансових установ США.

Які практичні виклики залишаються для інклюзії, якщо такі є?

Жодних невирішених проблем після запуску нової процедури не було. Це головним чином тому, що ми вже маємо подібні процедури для надання доступу до банківських послуг особам, які пережили сучасне рабство, і особам без постійного місця проживання.

Скільки рахунків ви відкрили на сьогодні?

Станом на жовтень 2022 року відкрито понад 8 тисяч рахунків для громадян України, які тікають від війни. Ми також змогли застосувати стратегію використання планшетів для вразливих клієнтів (надання планшетних комп'ютерів уразливим клієнтам) у мережі наших відділень. Мережа має автономність у наданні планшетів клієнтам, і ця стратегія була використана, щоб подарувати планшети українцям, які не мають доступу до технологій, щоб вони могли користуватися нашими банківськими послугами онлайн.

Дослідження випадку: Anonymous Bank (Польща)

Які перші кроки ви зробили під час підготовки до фінансової інклюзії біженців?

Ми проконсультувалися з Комісією фінансового нагляду Польщі (KNF) і Асоціацією польських банків, щоб знайти рішення для біженців з України, яким потрібні банківські послуги. Результатом співпраці стало те, що KNF опублікував повідомлення банкам, у якому викладено рекомендації щодо надання банківських послуг біженцям з України. Ми також призначили проектну команду, що складається з представників банку, відповідальних за різні сфери бізнесу, щоб підготувати процес і пропозицію для цієї групи клієнтів.

Які кроки ви вжили, щоб спростити процеси належної перевірки/КУС?

Ми полегшили процес подання заявки на індивідуальні рахунки, спростивши формальні вимоги щодо підтвердження особи та легального проживання в Польщі. Банківський рахунок, дійсний протягом 12 місяців, можна відкрити за допомогою посвідчення особи, прийнятого для банку (достатньо посвідчення особи громадянина України, нам не потрібен паспорт, який є обов'язковим для інших іноземців). Крім того, запроваджено пільгове ціноутворення, щоб виключити витрати клієнта на використання рахунку. Клієнти мали змогу відкривати рахунок у відділеннях банку, де проходила ідентифікація клієнтів та укладалися договори.

Як ви вирішували потребу збалансувати управління ризиками ПВК з інклюзією?

Впровадженню передувало аналіз ризиків. Це включало оцінку рівня ризику та вказівку заходів контролю для пом'якшення будь-якої можливості використання банку для відмивання грошей та фінансування тероризму. До процесу прийняття рішень були залучені підрозділи, відповідальні за ПВК, та правління банку. Було введено додаткові вимоги, пов'язані з процесом КУС, зокрема вимогу щодо збирання інформації про джерела походження коштів і джерела багатства, а також здійснення додаткових перевірок поведінки клієнтів під час здійснення трансакцій.

Як ви донесли свою відповідь персоналу?

Ми підготували окремі процедури для персоналу служби обслуговування клієнтів, у яких ми встановили вказівки, які слід застосовувати у зв'язку з цією спеціальною групою клієнтів. Усім співробітникам ми надіслали відповідне повідомлення про вжиті банком дії. Зважаючи на мовний бар'єр, ми також зібрали інформаційні матеріали та офіційні документи українською мовою для полегшення спілкування між співробітниками та клієнтами.

Як ви донесли цю роботу до інших у секторі, включаючи галузеві асоціації та регулятори?

Враховуючи те, що на етапі підготовки пропозиції ми співпрацювали з KNF і Асоціацією польських банків, ми постійно обмінювалися інформацією з іншими суб'єктами банківського сектору. KNF організувала зустрічі з банками й Асоціацією польських банків, щоб обговорити виклики, з якими стикалися фінансові установи. Регулятор вказав, якими варіантами можуть скористатися банки в цій складній ситуації, щоб забезпечити плавний процес КУС. У результаті KNF надіслала банкам офіційний лист щодо надання послуг українським біженцям. У документі регулятор виклав свої очікування щодо пропозиції для осіб, які прибули до Польщі у зв'язку з військовими діями в Україні, і вказав, які обмеження мають бути розглянуті, щоб ефективно мінімізувати ризики ПВК. На підставі наданої інструкції банк підготував спеціальну пропозицію для громадян України.

Детальна інформація щодо пропозиції нашого банку була передана KNF. Крім того, після реалізації пропозиції регулятор отримує регулярні оновлення щодо кількості відкритих рахунків.

Які практичні виклики залишаються для інклюзії, якщо такі є?

Спеціальна пропозиція для громадян України є тимчасовою. Термін дії угоди прив'язаний до ухваленого Урядом Польщі Закону від 12 березня 2022 року «Про допомогу громадянам України у зв'язку

зі збройним конфліктом на території України», який визнає легальним проживання в Польщі до 24 серпня 2024 року. Тому, якщо клієнти захочуть продовжити користуватися банківськими продуктами після цієї дати, вони повинні будуть отримати документи, що підтверджують їх легальне проживання в Польщі.

Скільки рахунків ви відкрили на сьогодні?

З 12 квітня 2022 року ми відкрили 9900 банківських рахунків для громадян України.

Дослідження випадку: Santander Espana

Santander в Іспанії – це переважно роздрібний банк, який має близько 2000 офісів по всій країні та обслуговує приблизно 14,3 мільйона клієнтів. Іспанія не приймала великої кількості біженців з України на початку війни, але протягом 2022 року кількість біженців у країні перевищила 150 тисяч.

Які перші кроки ви зробили під час підготовки до фінансової інклюзії біженців?

Конфлікт в Україні спонукав до низки дій команди Santander Spain з питань комплаєнсу при боротьбі з фінансовими злочинами у співпраці як із внутрішніми, так і зовнішніми зацікавленими сторонами, щоб гарантувати, що українські біженці, які прибувають до Іспанії, зможуть безпечно та швидко розмістити свої кошти, мінімізуючи проблеми під час реєстрації, при цьому здійснюючи належний контроль для виявлення можливостей для злочинних дій.

Команда контролю за фінансовими злочинами в штаб-квартирі Santander Group [Global] випустила меморандум для всіх дочірніх компаній Santander протягом тижня після вторгнення, підтверджуючи зобов'язання банку надавати основні фінансові послуги біженцям. Меморандум містив конкретні вказівки щодо сприяння реєстрації українських біженців відповідно до політики банку, з дотриманням принципів існуючого висновку Європейського банківського

управління, виданого під час криз із біженцями з Сирії та Афганістану.

Паралельно банк Santander Spain працював через свою місцеву групу банківської індустрії, Іспанську банківську асоціацію, щоб узгодити процес реєстрації українських біженців у місцевому контексті, перед тим, як подати запропонований підхід на розгляд компетентного органу в Іспанії у справах ПВК/ФТ, Виконавчої служби Комісії з питань запобігання відмиванню грошей та грошовим правопорушенням (Sepblac). Команда Santander Spain, однак, не чекала офіційного оформлення процесу, а діяла відповідно до чинних місцевих законів і правил і негайно розпочала роботу з мережею відділень банку, щоб підвищити обізнаність щодо очікуваного потоку українських біженців. Ця програма також містила детальні оперативні інструкції, яких слід дотримуватися для реєстрації біженців відповідно до вимог систем банку.

Які кроки ви вжили, щоб спростити процеси належної перевірки/КУС?

Найважливішим є те, що банк видав меморандум, у якому ясно вказав, що українські біженці повинні бути зареєстровані як «резиденти» в країні, в якій вони шукали притулку. Таким чином внутрішні системи застосували спрощений процес належної перевірки. Команда Santander Spain з питань комплаєнсу при боротьбі з фінансовими злочинами застосувала ці

вказівки до контексту Іспанії за допомогою місцевого протоколу, який:

- Полегшив вимоги до ідентифікації згідно з місцевими правилами та вказівками місцевого компетентного органу (Sepblac) – серед прийнятних форм ідентифікації квитанція про надання заяви про надання тимчасового захисту для переміщених осіб була прийнята як дійсний ідентифікаційний документ.
- Дозволив подання декларації про професійну діяльність — для реєстрації не потрібна доказова база для підтвердження професійної діяльності, дані скоріше приймалися через свідчення біженця.
- Забезпечив гнучкість щодо вимог про джерела походження коштів і багатства, беручи до уваги різноманітні форми підтвердження, коли сума коштів, які потрібно розмістити на депозит, була великою.

На операційному рівні в системах Santander Spain використовувалося спеціальне позначення для ідентифікації основного облікового запису в рамках ініціативи з прийому біженців. Базовий поточний рахунок було звільнено від застосування будь-яких зборів чи комісій у рамках ширшої підтримки банком українських біженців, уся договірна інформація була доступна українською мовою, а також було створено спеціальну контактну гарячу лінію з україномовними операторами для роз'яснення будь-яких незрозумілих моментів.

Той самий підхід застосовувався до біженців, які хотіли лише здійснити «випадкову операцію» з банком, не стаючи офіційним клієнтом.

Як ви вирішували потребу збалансувати управління ризиками ПВК з інклюзією?

На стратегічному рівні команда Santander Group з контролю за фінансовими злочинами перед конфліктом в Україні визнавала, що більшим ризиком для вразливих груп населення в цілому є ймовірність того, що вони будуть використані зловмисниками. Це переконання призвело до реформ внутрішньої політики в банку в 2020 році, результатом яких був новий додаток до стандарту належної перевірки клієнтів банку, присвячений фінансовій інклюзії та вразливим клієнтам.

В українському контексті банк вважав, що існує законодавство ЄС і вказівки щодо ПВК/ФТ дають право знизити вимоги до належної перевірки, зважаючи на серйозність ситуації. У зв'язку з цим Santander Spain не вважав, що дозвіл від місцевого компетентного органу потрібен для того, щоб продовжити більш м'який підхід до реєстрації, оскільки місцеві закони та правила завжди дотримувалися. Однак водночас, команда Santander Spain з питань комплаєнсу при боротьбі з фінансовими злочинами створила індивідуальний підхід до моніторингу рахунків біженців, і покладалася на митну документацію, зібрану в пунктах пропуску на кордоні, щоб підтвердити, що великі суми готівки, завезені біженцями, були належним чином задекларовані під час в'їзду в країну (і фактично, якщо готівка не була задекларована, філії банку Santander надавали належні вказівки біженцям, щоб полегшити її декларування).

Як ви повідомили свою відповідь на ситуацію своїм співробітникам?

На рівні Групи вказівки, надані в меморандумі, щодо реєстрації українських біженців, які потребують отримання базових фінансових послуг, були розіслані керівникам відділів комплаєнсу при боротьбі з фінансовими злочинами всіх місцевих дочірніх компаній, включаючи керівника Santander Spain, для негайного вжиття заходів. У головному офісі використовували спеціальну адресу електронної пошти для розгляду будь-яких питань і зауважень від місцевих команд комплаєнсу щодо впровадження вказівок.

У Santander Spain комунікація здійснювалася за допомогою внутрішньої кампанії, яка мала на меті надати всім співробітникам інформацію та постійні оновлення щодо розвитку кризи в Україні, включаючи протоколи надання підтримки біженцям і відповідні процедури адаптації. З цією метою було створено спеціальний внутрішній веб-сайт із нагадуваннями, які періодично надсилаються через електронні бюлетені всім співробітникам Santander Spain.

Як ви донесли цю роботу до інших у секторі?

Команда Santander Spain з питань комплаєнсу при боротьбі з фінансовими злочинами відіграла ключову роль у робочій групі Іспанської банківської асоціації

щодо реєстрації українських біженців. Робоча група координувала підхід банківської індустрії Іспанії щодо надання фінансових послуг біженцям, гарантуючи інформування місцевого компетентного органу (Serblac) про події. Досвідом Santander Spain також поділилися з командою з контролю за фінансовими злочинами в штаб-квартирі Santander Group, забезпечивши поширення іспанського досвіду з іншими юрисдикціями через Європейське банківське управління та Вольфсберзьку групу, серед інших галузевих і практичних організацій. Serblac також залишався дуже доступним під час конфлікту, щоб швидко реагувати на будь-які проблеми чи непередбачені сценарії.

Які практичні виклики залишаються для інклюзії, якщо такі є?

Обізнаність банківських працівників про кризу в Україні та визнання того факту, що українські біженці є дуже

вразливими, сприяли швидкому впровадженню процесу реєстрації біженців. Однак, окрім тих, хто постраждав від конфлікту в Україні, залишається кілька інших уразливих груп населення та спільнот, і банківський сектор загалом має продовжувати шукати шляхи співпраці з компетентними органами та задовольняти потреби цих осіб за допомогою чітких операційних процедур.

Скільки рахунків ви відкрили на сьогодні?

Наразі Santander Spain підтримує відносини з приблизно 43 800 клієнтами, які були зареєстровані в програмі для українських біженців.

Дослідження випадку: Openbank (цифровий банк)

Криза українських біженців стала унікальним викликом для цифрових банків, враховуючи технічну залежність від певних типів документів під час реєстрації клієнтів і майже повністю автоматизований процес. Openbank – це найбільший цифровий банк Європи, який працює в Іспанії, Німеччині, Нідерландах і Португалії та зазвичай надає клієнтам доступ за допомогою дистанційних/цифрових процесів (наприклад, через мобільний телефон, планшет або комп'ютер).

Які перші кроки ви зробили під час підготовки до фінансової інклюзії біженців?

Одразу після отримання вказівок від материнської компанії Openbank, Santander, щодо забезпечення адаптації процесів реєстрації для українських біженців, Openbank сформував робочу групу з кризового реагування за участю ключових зацікавлених сторін цифрового банку. Представники бізнесу й співробітники, відповідальні за технології та операції,

юридичні питання, а також відділи комплаєнсу та комплаєнсу при боротьбі з фінансовими злочинами, допомогли змінити робочі процеси дистанційної реєстрації, адаптувавши їх до сценарію, розробленого для українських біженців. Це включало необхідність пристосувати цифрові процеси до країн, у яких біженці шукали притулку, враховуючи, що офіційна реєстрація в Європі різна залежно від країни.

Паралельно Openbank оприлюднив публічну заяву в прес-релізі, у якій вказав на сприятливі умови, які будуть поширені на всіх українських біженців, включаючи безкоштовну дебетову картку та відповідний базовий банківський рахунок. Цифрова платформа Openbank також забезпечила простий шлях для існуючих клієнтів Openbank через їхню функцію Marketplace робити пожертви надійним неурядовим організаціям, які співпрацюють з біженцями на місцях.

Робоча група з кризового реагування виконала низку завдань (описаних у наступних розділах) і збиралася щотижня для повторної оцінки прогресу та адекватності

реагування Openbank.

Які кроки ви вжили, щоб спростити процеси належної перевірки/КУС?

Враховуючи технічну складність модифікації робочих процесів цифрової реєстрації, була необхідна серія тактичних ручних дій. Це дозволило здійснити негайну реєстрацію, а технічні команди потім внесли зміни в стратегічні системи, щоб вони пізніше узгодилися з критеріями реєстрації на платформі.

Зокрема, робоча група Openbank з кризового реагування негайно запровадила:

- Реєстрацію по телефону (з україномовним консультантом) або особисто, використовуючи партнерство з материнською компанією Openbank, Santander, і її розгалуженою мережею відділень (наприклад, в Іспанії).
- Реєстрація біженців як «резидентів» та перевірка ідентифікації за українським паспортом або національним посвідченням особи громадянина України без підтверджуючих документів про трудову діяльність або джерела коштів під час подання заявки на базовий рахунок.
- Впровадження засобів контролю, щоб запобігти використанню зловмисниками, наприклад, вимагаючи внесення перших депозитів особисто через філію партнера або в регіонах, де не було філій, через рахунок на ім'я клієнта (без пов'язаних комісій).
- Надання підтримки українською мовою в межах всіх каналів зв'язку в цифровому банку, включаючи спеціальну гарячу лінію з персоналом, спеціально навченим обслуговувати українських біженців.
- Вимагання від клієнта надати додатковий лист під час відкриття рахунку, який заявляє про їхній законний інтерес (враховуючи їхній вразливий статус) для відкриття рахунку.

Через деякий час, оскільки зміни були внесені в цифровий робочий процес реєстрації, Openbank зміг повністю підтримувати традиційний процес дистанційної реєстрації для цієї групи клієнтів.

Як ви вирішували потребу збалансувати управління ризиками ПВК з інклюзією?

Основним викликом була необхідність діяти швидко, змінюючи потоки клієнтів для реєстрації в межах банку, щоб дозволити застосування спрощених заходів належної перевірки; дистанційний канал спочатку не був розрахований на розпізнавання особи за українським ідентифікаційним документом. Одразу після вторгнення можливість покладатися на партнерські мережі фізичних офісів (як у Santander Spain) стала ключовою для успіху. Також допоміг альтернативний контроль, за допомогою якого переказ з українського рахунку на новий рахунок Openbank використовується для перевірки ідентифікації особи. Комісія була скасована, щоб гарантувати, що такі перекази не були обтяжливими з фінансової точки зору.

Використання існуючого процесу оформлення митних декларацій у пунктах пропуску на кордоні для біженців із великими сумами готівки для відкриття депозиту також слугувало надійним підґрунтям, яке забезпечило прозорість відносин між потенційним клієнтом і урядом країни, де біженець шукав притулку.

Позначення всіх клієнтів, залучених до модифікованого потоку для біженців, також дозволило групам розслідування фінансових злочинів здійснювати індивідуальний нагляд і моніторинг відносин і основної діяльності в майбутньому.

Як ви повідомили персоналу свою реакцію на ситуацію?

Співробітникам було надіслано офіційні повідомлення щодо переглянутого процесу й зобов'язань Openbank, щоб забезпечити, що вимоги комплаєнсу при боротьбі з фінансовим злочинам не будуть перешкодою для доступу до банківських послуг. Банк також створив спеціальний віртуальний чат у межах установи, до якого увійшли представники відділу комплаєнсу при боротьбі з фінансовими злочинами, контактного центру, адміністративного відділу/відділу підтримки операцій та відділу перевірки клієнтів з високим ризиком для звітування та відстеження вирішення інцидентів, швидкого реагування на ескалації або виникнення сумнівів, а також для перегляду особливих випадків. Крім того, протягом кількох місяців після кризи було проведено спеціальні тренінги для персоналу контакт-центру та бек-офісу/операційного персоналу, що допомагало їм працювати зі сценаріями адаптації біженців.

Як ви донесли цю роботу до інших у секторі?

Враховуючи унікальні виклики, з якими стикається Openbank як дистанційний/цифровий банк, який працює в багатьох країнах ЄС, відгуки та уроки, отримані з досвіду Openbank, регулярно передавалися групі з контролю за фінансовими злочинами в штаб-квартиру нашої материнської компанії, Santander. Це допомогло передати всі отримані уроки галузевим форумам і організаціям, головним чином Європейському банківському управлінню та Wolfsberg Group.

Які практичні виклики залишаються для інклюзії, якщо такі є?

Чіткий урок, винесений з кризи українських біженців, полягає в необхідності передбачити непередбачене під час розробки дистанційних/цифрових процесів

реєстрації, забезпечуючи функціональні можливості, які дозволили б банку, за відповідних умов, відмовитися від звичайних традиційних елементів процесу реєстрації та адаптуватися до малоїмовірних, але вірогідних сценаріїв реєстрації (наприклад, надання рахунку резидента особі з документом, що посвідчує особу, виданим за межами ЄС).

Скільки рахунків ви відкрили на сьогодні?

Наразі Openbank підтримує відносини з близько 4000 клієнтів, які були зареєстровані в межах програми, розробленої для українських біженців. Пік реєстрації спостерігався з березня по червень 2022 року відразу після початку конфлікту та тривав у менших обсягах протягом 2022 року.

Дослідження випадку: Santander Bank Polska (Польща)

Santander Bank Polska – це роздрібний банк у Польщі з приблизно 5,7 мільйонами клієнтів, у тому числі 3,3 мільйонами цифрових клієнтів, і мережею відділень із близько 400 офісів. Враховуючи кордон Польщі з Україною, Santander Bank Polska був передовим у наданні банківських послуг українським біженцям і тісно співпрацював з Верховним комісаром ООН у справах біженців (УВКБ ООН), щоб забезпечити доступ до базової фінансової підтримки. Дії, вжиті Santander Bank Polska, призвели до того, що Euromoney назвала їх «[Найкращим банком у сфері корпоративної соціальної відповідальності](#)».

Які перші кроки ви зробили під час підготовки до фінансової інклюзії біженців?

Роль Santander Bank Polska під час кризи була подвійною: змінити існуючі процедури реєстрації клієнтів і торговельні умови, щоб гарантувати, що біженцям, які прибули, основні фінансові послуги надавалися безкоштовно, а також забезпечити

партнерство з УВКБ ООН для розробки ефективного та результативного способу розподілу фінансової допомоги біженцям. Ця остання ініціатива передбачала використання унікального дев'ятизначного коду (на основі місцевої платіжної платформи «BLIK»), який належним чином зареєстровані біженці могли використовувати в поєднанні з SMS-паролем для зняття готівки в будь-якому банкоматі в Польщі, незалежно від банку.

Які кроки ви вжили, щоб спростити процеси належної перевірки/КУС?

Було створено багатофункціональну команду для розгляду всіх аспектів циклу належної перевірки клієнта для біженців, яка складалася з представників відділу по роботі з ризиками, комплаєнсу, комплаєнсу при боротьбі з фінансовими злочинами та юридичних команд, а також спеціалістів із розробки продукту, взаємодії з клієнтами та персоналу з відділу комунікацій. Разом були введені наступні зміни:

Негайна взаємодія з Управлінням фінансового нагляду Польщі (UKNF) і галузевою групою банківського сектора для узгодження підходу до українських біженців.

З 25 лютого для всіх клієнтів (біженців і небіженців) було скасовано всі комісії, пов'язані з переказом в/з України. Це стосувалося всіх видів переказів – звичайних, термінових і експрес-в будь-якій валюті. Безкоштовна програма діяла протягом кількох місяців після початкового вторгнення.

Спеціально для українських біженців був розроблений спрощений процес реєстрації. Усі комісії за рахунки та картки для продуктів, орієнтованих на українських біженців, були призупинені (і залишаються призупиненими), і українські громадяни могли подати заявку на призупинення платежів за кредитами, якщо це було необхідно.

Ініціативи банку були повністю підтримані UKNF, яке чітко заявило в листі до банківського сектору про те, що уряд Польщі очікує, що банки негайно запровадять пропозицію продуктів для біженців, з особливим акцентом на доступі до основних банківських послуг для полегшення щоденних життєвих потреб.

Як ви вирішували потребу збалансувати управління ризиками ПВК з інклюзією?

Існуючі норми протидії відмиванню коштів у Польщі забезпечили правову основу для надання основних фінансових послуг українським біженцям з обмеженою підтверджувальною документацією про ідентифікацію та джерело коштів. Норми також дозволяли відкривати рахунки й одразу користуватися ними, надаючи біженцям шестимісячний термін для надання відповіді на будь-які додаткові запити документів.

UKNF ще раз підтвердив важливість цих заходів, дозволивши біженцям, які мають великі суми готівки, але обмежені транзакційні можливості, безпечно вносити готівку в ощадні продукти, навіть якщо вони не можуть надати достатніх документів.

Santander Polska також встановив ліміти на основі ризику на баланс і обсяги транзакцій, пов'язані з основним рахунком біженця, і обмежив рахунок до дорослих клієнтів і одного рахунку для кожного біженця. На практиці ці контрольні заходи дозволили рахунок

досягти своєї мети — надати доступ до офіційної фінансової системи для підтримки повсякденних витрат на життя, одночасно мінімізуючи ризик того, що рахунки можуть бути використані для широкомасштабного відмивання коштів.

Як ви повідомили персоналу свою реакцію на ситуацію?

Процедури реєстрації, адаптовані до сценарію біженців, були розповсюджені серед усіх співробітників першої лінії, які працюють у мережі відділень банку, і було створено документ із запитаннями та відповідями, який містив чіткі вказівки для вирішення конкретних ситуацій.

Як ви донесли цю роботу до інших у секторі?

Основною платформою для координації з іншими банками є орган банківської індустрії в Польщі, Асоціація польських банків (ZBP). UKNF та УВКБ ООН також відіграли ключову роль у сприянні державно-приватній співпраці.

Які практичні виклики залишаються для інклюзії, якщо такі є?

Близькість Польщі до кризи в Україні викликала проблеми з фінансовим доступом не лише для українських біженців, а й для всіх клієнтів, оскільки страхи, пов'язані з вторгненням, спонукали велику кількість осіб знімати готівку зі своїх рахунків. Це створило непередбачене навантаження на компанії з транспортування готівки, які постачають банкомати, що призвело до логістичних затримок, які, у свою чергу, призвели до нестачі готівки в банкоматах.

Скільки рахунків ви відкрили на сьогодні?

Для українських біженців відкрито понад 19 тисяч рахунків.

Міркування на майбутнє

Приклади, наведені в цьому брифінгу, ймовірно, не перші спроби задовольнити потреби фінансової інклюзії людей, переміщених через війну та кризу. Проте масштаб реагування на людей, вимушено переміщених через війну в Україні, вражає, а явний зв'язок із фінансовим виключенням, що робить цю групу людей вразливою до сучасного рабства та торгівлі людьми, є унікальним.

В Африці, Азії та Латинській Америці є все більше прикладів фінансових установ, регуляторних/наглядових органів і гуманітарних організацій, які співпрацюють, щоб надати біженцям базові банківські рахунки та/або мобільні грошові послуги.

Для майбутніх досліджень необхідно уважніше дослідження всіх підходів — аналіз отриманого досвіду, найкращих практик і факторів успіху. Це могло б сприяти розробці стратегій фінансової інклюзії на міжнародному рівні, потенційно охопити й захистити мільйони переміщених людей у всьому світі від експлуатації та знущання.

Актори приватного сектору, особливо фінансові установи, відіграють ключову роль поряд з державним

сектором у розробці рішень, які підтримують доступ до фінансування в конфліктних ситуаціях. Наведені в цьому брифінгу приклади спільної роботи держав і приватного сектору над спрощенням політики, практики та нормативно-правової бази є повчальними та виявилися надзвичайно корисними для людей, переміщених через конфлікт в Україні.

Проте проблеми залишаються. Наприклад, ті, чия виражена гендерна ідентичність не відповідає їхній зареєстрованій статі в документах, що посвідчують особу, якщо вони їх мають, зіткнуться з перешкодами в доступі до фінансових послуг. Існуючі біженці або мігранти, переміщені через конфлікт, також можуть зіткнутися з перешкодами для фінансової інклюзії. Ці виклики необхідно вирішити, щоб гарантувати, що всі люди, переміщені внаслідок конфлікту, особливо ті, хто має додаткову вразливість, будуть захищені від сучасного рабства та ризиків торгівлі людьми.

Майбутні міркування й використання всіх форм фінансових інструментів і послуг, у тому числі цифрових фінансів, можуть допомогти посилити фінансову інклюзію і, таким чином, забезпечити захист від сучасного рабства та торгівлі людьми.

Про UNU-CPR

Центр політичних досліджень Університету ООН (UNU-CPR) — це мозковий центр в рамках ООН, який проводить політичні дослідження з питань, що становлять стратегічний інтерес і важливі для ООН та її держав-членів. Центр визначає нагальні політичні потреби, які вимагають інноваційних, практичних рішень, орієнтованих на негайне впровадження.

Центр пропонує глибокі знання багатосторонньої системи та розгалужену мережу партнерів у та поза межами ООН. Університетська хартія Організації Об'єднаних Націй, офіційно прийнята Генеральною Асамблеєю в 1973 році, наділяє Центр академічною незалежністю, що гарантує неупередженість його досліджень і об'єктивну оцінку політики та практики.

cpr.unu.edu

Нью-Йорк (Головний офіс)
767 Third Avenue 35B
New York, NY 10017
Сполучені Штати Америки
тел.: +1-646-905-5225
Електронна пошта: comms-cpr@unu.edu

Женева
Maison de la Paix
Chemin Eugène-Rigot 2E
Женева, Швейцарія.
тел.: +1-917-225-0199
Електронна пошта: comms-cpr@unu.edu