



» Risk Competition:

Conduct
vs.
FinCrime

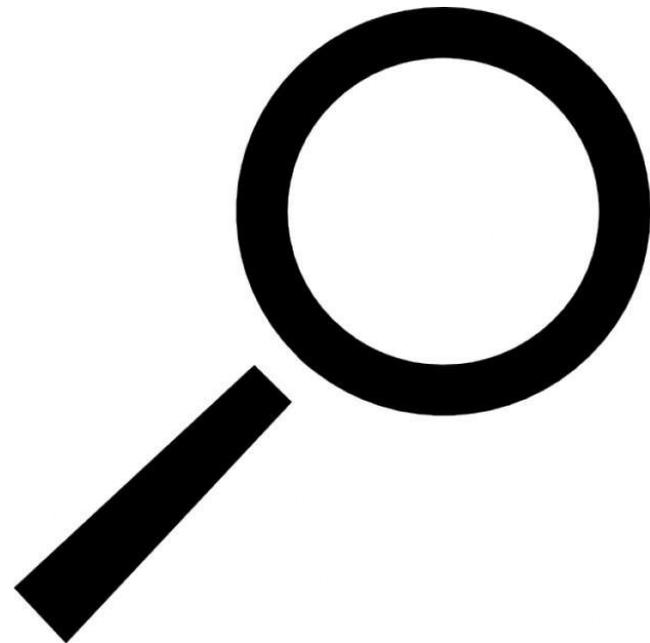


Risk Competition: Conduct vs. FinCrime (?)

applying different compliance lenses in practice

Guido Bolz – Head of Compliance & Financial Crime Barclaycard
Germany, MLRO Barclays Bank PLC Germany

Timo Schmalfeld – Team Lead Financial Crime Advisory
Barclaycard Germany, Dep. MLRO



Disclaimer:

"The opinions expressed in this presentation and on the following slides are solely those of the presenters and not necessarily those of Barclays plc. Barclays plc does not guarantee the accuracy or reliability of the information provided herein."



About Barclays



Barclays is a transatlantic consumer, corporate and investment bank with global reach, offering products and services across personal, corporate and investment banking, credit cards and wealth management, with a strong presence in our two home markets of the UK and the US

- Founded 1690 in London
- Around 7.000 Branches worldwide
- 120.000 colleagues across the globe

- Gegründet 1991 in Hamburg
- Barclaycard ist eine Filiale der Barclays Bank plc, UK
- 600 Mitarbeiter arbeiten zentral an einem Standort
- Unser Produktportfolio besteht aus Credit Cards, Consumer Lending products und Deposits
- Wir haben ungefähr 1.300.000 Kunden
- Unsere Vertriebskanäle: Internet, Direct marketing, Affiliates, strategic partnerships
- Wir sind Sponsor der Barclaycard Arena in Hamburg

Barclays Bank PLC

Barclaycard Germany



Unser Hauptprodukt –

Revolvierende Kreditkarte

Selective Kartenfeatures*



0 € Zinsen bis zu
2 Monate²

Sie zahlen für Ihre getätigten Transaktionen bis

zu zwei Monate keine Zinsen, wenn Sie Ihre

Abrechnung in einer Summe begleichen.

Entscheiden Sie sich für eine Teilrückzahlung,
fallen ab dem jeweiligen Buchungstag Zinsen an.

✓ 0 € Jahresgebühren ein Leben lang

✓ Kontoausgleich mit flexibler Rückzahlung

✓ 0 € Gebühren für Euro-Abhebungen

✓ Inklusive Rückkauf-Garantie

Wichtig für die Betrachtung der nachfolgenden Praxisbeispiele

- Wir führen **keine Kontokorrentkonten** für unsere Kunden

Wir haben daher nur sehr begrenzte Einblick in das tägliche Transaktionsverhalten unserer Kunden

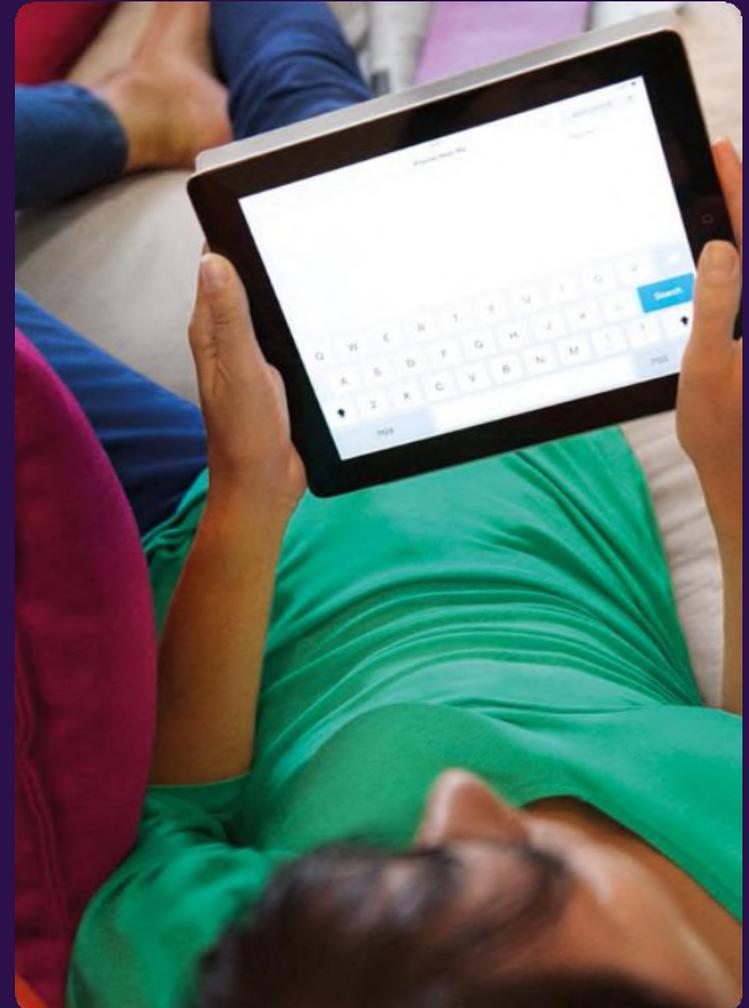
Wir sind im ständigen Austausch mit den Compliance, FinCrime Abteilungen der Hausbanken unserer Kunden und bekommen wertvolle Informationen zur Betrachtung unserer 'Fälle'

- Wir bieten unsere Produkte **ausschließlich** Kunden mit **deutschem Wohnsitz** an
- Wir bieten unsere Produkte **ausschließlich** natürlichen Personen an
- Unsere Kunden sind **fast** **ausschließlich** **Standardrisiko** Kunden



Risk Competition: Conduct vs FinCrime

Fallbeispiele aus der Praxis



Fallbeispiel 1

- Im Transaktions-Monitoring fällt das Konto von Frau A. mit einer ungewöhnlich hohen Anzahl von Barabhebungen auf
- In der weiteren Recherche zeigt sich eine Verbindung zum Konto des Ehemann, geführt als Herr A., mit ähnlichem Transaktionsverhalten

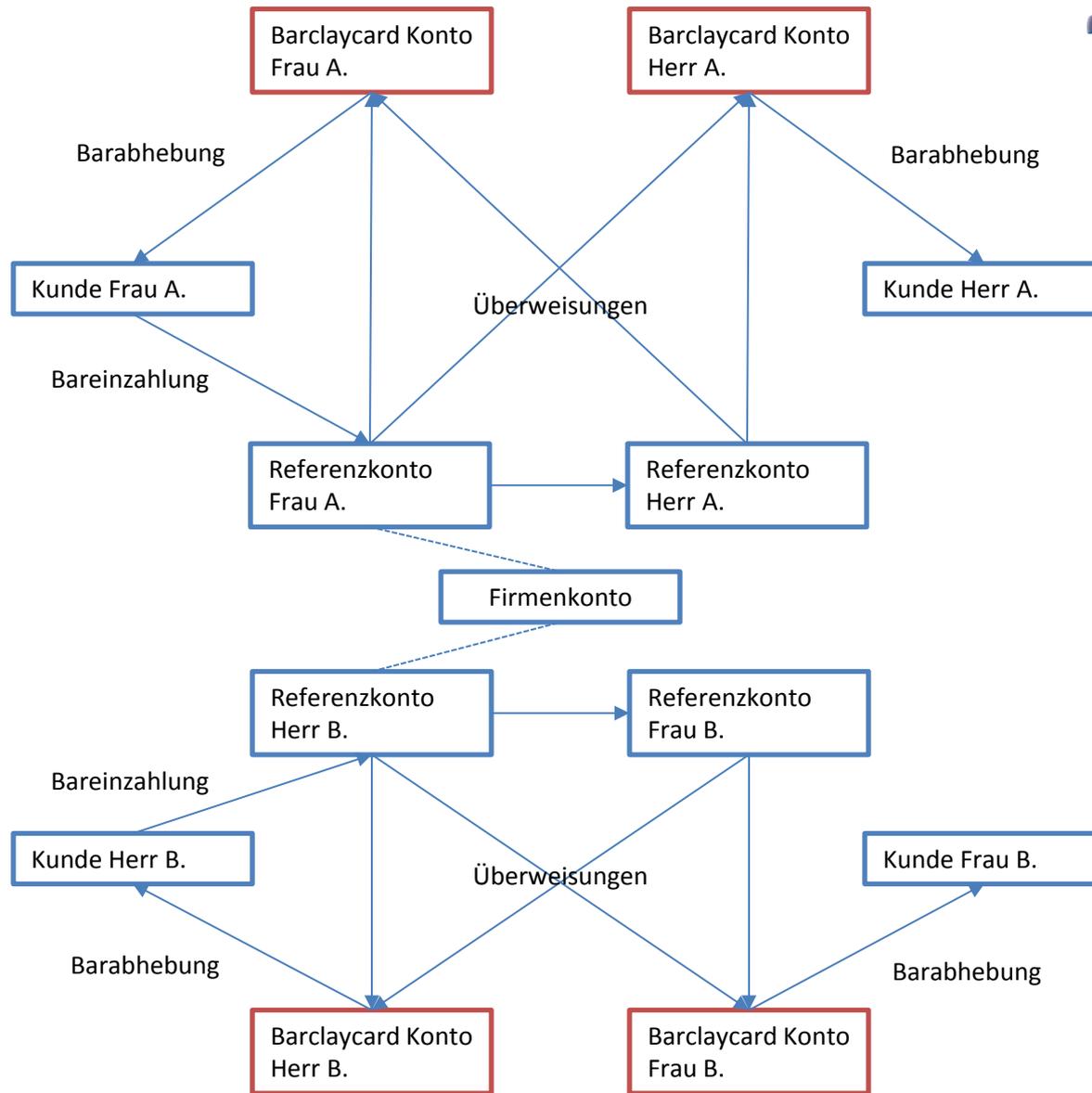
Barclaycard Konto Frau A.

04.08.2017	Einzahlung vom Referenzkonto	500,00 €	
03.08.2017	Abhebung Geldautomat		- 500,00 €
03.08.2017	Einzahlung vom Referenzkonto	500,00 €	
03.08.2017	Einzahlung vom Girokonto Ehemann	500,00 €	
02.08.2017	Abhebung Geldautomat		- 500,00 €
02.08.2017	Einzahlung vom Referenzkonto	500,00 €	
01.08.2017	Abhebung Geldautomat		- 500,00 €
31.07.2017	Abhebung Geldautomat		- 500,00 €
30.07.2017	Abhebung Geldautomat		- 500,00 €
29.07.2017	Abhebung Geldautomat		- 500,00 €
28.07.2017	Abhebung Geldautomat		- 500,00 €
27.07.2017	Abhebung Geldautomat		- 500,00 €
27.07.2017	Einzahlung vom Referenzkonto	1.950,00 €	
26.07.2017	Abhebung Geldautomat		- 500,00 €
25.07.2017	Abhebung Geldautomat		- 500,00 €
25.07.2017	Einzahlung vom Referenzkonto	990,00 €	
24.07.2017	Abhebung Geldautomat		- 500,00 €
24.07.2017	Einzahlung vom Girokonto Ehemann	1.300,00 €	
		6.240,00 €	- 5.500,00 €

Barclaycard Konto Herr A.

04.08.2017	Abhebung Geldautomat		- 500,00 €
04.08.2017	Einzahlung vom Girokonto der Ehefrau	500,00 €	
03.08.2017	Abhebung Geldautomat		- 500,00 €
03.08.2017	Einzahlung vom Girokonto der Ehefrau	600,00 €	
02.08.2017	Abhebung Geldautomat		- 500,00 €
02.08.2017	Einzahlung vom Girokonto der Ehefrau	150,00 €	
01.08.2017	Abhebung Geldautomat		- 100,00 €
01.08.2017	Einzahlung vom Girokonto der Ehefrau	1.600,00 €	
31.07.2017	Abhebung Geldautomat		- 100,00 €
31.07.2017	Einzahlung vom Girokonto der Ehefrau	210,00 €	
30.07.2017	Abhebung Geldautomat		- 500,00 €
29.07.2017	Abhebung Geldautomat		- 500,00 €
28.07.2017	Abhebung Geldautomat		- 500,00 €
27.07.2017	Abhebung Geldautomat		- 500,00 €
27.07.2017	Einzahlung vom Girokonto der Ehefrau	1.500,00 €	
26.07.2017	Abhebung Geldautomat		- 500,00 €
25.07.2017	Abhebung Geldautomat		- 500,00 €
24.07.2017	Einzahlung vom Referenzkonto	1.300,00 €	
		5.860,00 €	- 4.700,00 €

- Zur weiteren Klärung der Hintergründe, kontaktieren wir die Geldwäsche-Abteilungen der involvierten Banken



Fortsetzung Fallbeispiel 1

- Aufgrund der wirtschaftlich nicht nachvollziehbaren Transaktionen und der nicht vollständig zu klärenden Mittelherkunft der Bargelder, veranlassen wir eine Verdachtsmeldung
- Nach 6 Monaten wird die Verdachtsmeldung nach § 170 Abs. 2 StPO eingestellt
- Da das Transaktionsverhalten sich nicht geändert hat und eine Geldwäschetat weiterhin nicht ausgeschlossen werden kann, entscheiden wir die risikobasiert die involvierten Konten zu kündigen

Fall geschlossen ...

...doch da kommt Post

Fortsetzung Fallbeispiel 1

- Nach Eingang der Kündigungen erhielten wir Post von unserer Kundin Frau A.:

...bin ich leider nicht in der Lage die Gesamtforderung des Saldos zu begleichen. Ich beziehe ein monatliches Einkommen, aus Selbstständigkeit, in Höhe von 250,00 €. Weitere Einkommen habe ich nicht. Mein Ehemann Herr A. sorgt für unser Einkommen. Gemäß §850 c ZPO unterliegt mein Einkommen dem Pfändungsschutz.

Meine Situation ist zudem verschärft worden, weil Sie auch meinem Ehemann die Geschäftsverbindung zum selben Termin gekündigt haben. **Unsere Familie ist also gesamtbedroht ihre Existenz dadurch zu verlieren.**

Zusätzlich haben Sie auch meinem Geschäftspartner die Geschäftsverbindung zum selben Termin gekündigt. Insofern ist auch meine noch bestehende berufliche Existenz dadurch bedroht. Im Ergebnis werde ich besonders hart getroffen. Durch Ihre Kündigung bin ich krank geworden und seitdem durch eine diagnostizierte „akute Belastungssituation“ wegen Schmerzen, Angstzuständen und Stress in ärztlicher und Psychotherapeutischer Behandlung.

Ich bin 51 Jahre alt, suche seit über einem Jahr eine Arbeitsstelle und bin von Altersarmut bedroht, die durch mögliche drohende übereilte Zwangsmaßnahmen durch Ihr Unternehmen noch verschärft wird...

Conduct Risk



The risk of detriment to customers, clients, market integrity, competition or our own company from the inappropriate supply of financial services, including instances of wilful or negligent misconduct.

- For Market integrity – (Market Abuse) Policies, Monitoring and Controls
- For Competition – (Anti-Trust) Policies, Monitoring and Controls
- For Clients (incl. supplier) – Anti-Bribery Policy, Monitoring and Controls
- For Customers – Code of Conduct..... (?)

Customer Conduct – the UK way –

- FCA - TCF
- FCA outlook
- Approach



TCF – Treating Customer Fairly

Desired consumer outcomes of TCF

- **Outcome 1** - Consumers can be confident that they are dealing with firms where the **fair treatment** of customers is central to the corporate culture
- **Outcome 2** - Products and services marketed and sold in the retail market are **designed to meet the needs** of identified consumer groups and are targeted accordingly
- **Outcome 3** - Consumers are provided with clear information and kept **appropriately informed** before, during and after the point of sale
- **Outcome 4** - Where consumers receive advice, the **advice is suitable** and takes account of their circumstances
- **Outcome 5** - Consumers are provided with **products that perform** as firms have led them to expect, and the associated service is of an acceptable standard and as they have been led to
- **Outcome 6** - Consumers do not face unreasonable **post-sale barriers** imposed by firms to change product, switch provider, submit a claim or make a complaint

Outlook - FCA's Future Approach to Customers (excerpt)

- **Consumers are enabled to buy the products and services they need**
fair, transparent, non-misleading
- **High-quality, good value products and services**
meeting customer's needs
- **Inclusion – where everyone is able to access the financial products they need and the needs of vulnerable consumers are taken into account**
protecting customers in vulnerable circumstances
- **Protection – consumers are appropriately protected from harm**
persistent debt on credit cards, PPI awareness (payment protection insurance)
- **+ (in future) Duty of care** – obligation for firms to exercise reasonable skill and care in providing a service

Conduct Risk – Umsetzung in die Praxis (I)

- Code of Conduct
- Awareness (training)
- Conduct Risk als eigenes Risiko aufstellen, neben z.B. OpRisk, Market Risk, Credit Risk, etc.
- Risk Owner (RO) bestimmen, im Business/1LOD
- RO idealerweise dort im Business, wo Produkte designed werden um Conduct in die Produktgestaltung direkt mit einfließen zu lassen
- Weiterer RO für die Kontrolle der strategischen und ethischen Umsetzung von Conduct Risk, z.B. in Operations, oder Kontrolleinheit

Conduct Risk – Umsetzung in die Praxis (II)

- Risikoappetit definieren
- KRI bestimmen, (how does good look like)?
- z.B. Customer Complaints (div. Kategorien bestimmen, damit Beschwerdegründe detaillierter messbar werden)
- Regelmäßiges Reporting der Risk Events
- Compliance als Berater (2LOD)
- Compliance als Check & Challenge Funktion
- Regelmäßiges Conduct Risk Assessments über alle Conduct Elemente als Grundlage von Compliance Kontrollen und Monitoring

Das managen von Customer Conduct umfasst weit mehr als das Erstellen eines Code of Conducts , es ist eher „ethic in operation“

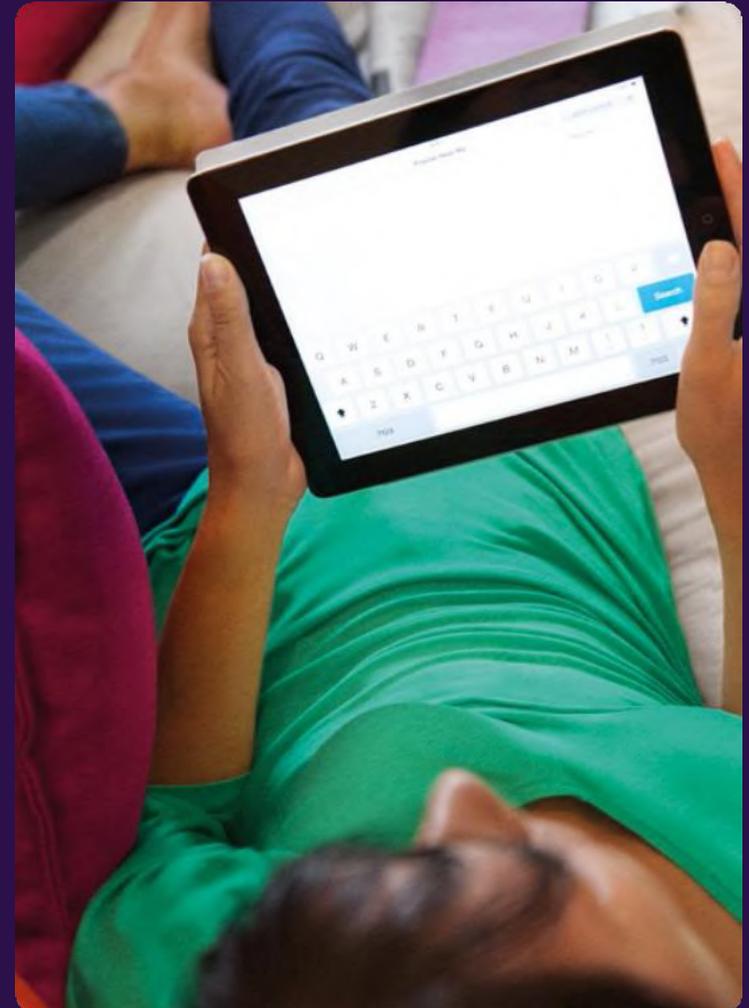
Lösung für Fallbeispiel 1:

- Rücknahme der Kündigung (?) – (rechtlich) nicht möglich, stattdessen:
- Überlegung dem Kunden eine neue Kreditkarte auszustellen (?) – das Risikoprofil des Kunden sowie sein Transaktionsverhalten würde sich erwartungsgemäß nicht ändern, daher keine Option
- Schutzbedürftigkeit des Kunden (?) – nicht auszuschließen, jedoch könnten auch Schutzbehauptungen vorgebracht worden sein
- Kreditbedarf des Kunden besteht weiterhin, u.a. zur Ablösung des Kreditkartensaldos
- Es ist nicht von einem kurzfristigen Liquiditäts- sondern eher von einem längerfristigen Finanzierungsbedarf auszugehen
- Erörterung ob ein Consumer Loan mit angemessener Laufzeit und entsprechender Monatsrate das im Sinne des Kunden bessere Produkt ist

Kunde/Kundin wird ein Consumer Loan angeboten, eine neue Kreditkarte wird nicht ausgestellt

Risk Competition: Conduct vs FinCrime

Fallbeispiel 2



Fallbeispiel 2

- Im Transaktionsmonitoring fällt das Konto von Herr C. mit Einzahlungen in Höhe von 25.000 € in Tranchen von jeweils 12.500 € auf
- Nach Informationen der Geldwäscheabteilung der sendenden Bank, stammen die Gelder von dem Bruder unseres Kunden, welche auf dessen Konto zuvor aus China eingegangen sind
- Direkt nach Erhalt der 25.000 €, werden diese vollständig bei einer Börse für Kryptowährungen eingesetzt, welche ihre Auszahlungen über Amazon Gutscheine, Skrill und NETELLER anbietet
- Da die Mittelherkunft nicht abschließend geklärt werden kann und wir nicht ausschließen können das diese inkriminiert sind, erstellen wir eine Verdachtsmeldung und prüfen eine mögliche Kündigung des Kunden

Wie hätten Sie entschieden? Gibt es noch mehr zu beachten?



Exkurs: Cryptocurrencies

FinCrime vs Conduct ?



Source: Pinterest²

Virtual Currencies (VC) – HOT topic



Announcements von Aufsichtsbehörden

- **12 Feb 2018- EBA** warn consumers of risks in buying virtual currencies
- **12 Sep 2017 FCA** – consumer warning about the risk of Initial Coin Offerings (ICO)
- **07 Feb 2018 – NY StateDep of Financial Services** takes action to deter Fraud and Manipulation in Virtual Currency markets
- **19 Dec 2017 MAS** – MAS cautions against investment in cryptocurrencies
- **16 Feb 2018 FINMA** – Wegleitung zu ICO (Einzelbetrachtung, Betonung der Wichtigkeit zur Einhaltung der Geldwäschereibestimmungen)
- **20 Feb 2018- BaFin** ICO – Hinweisschreiben zur aufsichtsrechtlichen Einordnung von ICOs zugrundeliegenden Token/Cryptowährungen als Finanzinstrument

Diskussionspunkte zu Crypto- oder virtual currencies (VC)

- Aufsichtsbehörden haben derzeit ein gesteigertes Interesse an VC
- VCs sind sehr schwer zu regulieren
- Nicht immer klar, welches Risiko im bei Diskussionen im Vordergrund steht
- VC Transaktionen haben ein gewisses Gw-Risiko, VCs sind unterschiedlich aufgebaut und nutzen teils unterschiedliche Techniken mit verschiedenen Transparenzleveln (es gibt wesentlich höheres Gw Risiko in Trade, Cash, Wire transfer)
- Conduct Risk Betrachtung: Ist es richtig VC oder ICO Transaktionen zu be- oder verhindern?
- Credit Risk: VC sind hoch volatil und werden gerne für Spekulationen genutzt Spekulation auf Kredit kann zu erhöhtem Ausfall führen

Hinweise zu virtual currencies aus der Compliance Arbeit

- Updates in Nachrichten und von Aufsichtsbehörden verfolgen
- Einzelbetrachtungen, das Geschäftsmodell der VC verstehen (sense check), welches Kontrollframework wird benutzt und welche Transparenz ist gegeben, gibt es ggfls. eine Aufsicht
- Aufbau von digitalem Compliance Know How
- Sollten VC Transaktionen geblockt oder verboten werden(?):
- Abwägen von verschiedenen Risiken: Credit, Conduct, Legal Risk

- "Ask yourself whether AML and CTF are being used as a convenient excuse for the business to achieve a desired commercial outcome"
(ICA in COMPLIANCE, Jan 2018)

questions?





Get in touch

guido.bolz@barclaycard.de

timo.schmalfeld@barclaycard.de

» Thank you !



