ریسک عملیاتی

ریسک عملیاتی به‌عنوان زیان ناشی از خطا و یا ناکارآمدی فرایندهای داخلی، افراد، سیستم و وقایع خارجی تعریف می‌شود. ریسک عملیاتی دربردارنده ریسک شهرت و ریسک حقوقی نمی‌باشد. ریسک عملیاتی به میزان بسیار زیادی به خط‌مشی‌ها و رویه‌های داخلی بانک وابسته است. فرایند شناسایی و اندازه‌گیری ریسک عملیاتی در حال حاضر در مراحل پیدایش اولیه می‌باشد و بانک‌ها در گام‌های بسیار آغازین مدیریت و توسعه ریسک عملیاتی هستند. بانک‌ها می‌بایست خط‌مشی‌ها و رویه‌های مدیریت ریسک را چنان مناسب بنا نهند تا قادر به شناسایی، ارزیابی، پایش و کنترل ریسک عملیاتی باشند. خط‌مشی در خصوص بانک‌ها می‌بایست آیتم‌های اصلی زیر را در برگیرد: چارچوب ریسک عملیاتی، نقش هیأت‌مدیره و مدیریت ارشد در مدیریت پیاده‌سازی چارچوب ریسک عملیاتی، بازنگری کنترل‌های مستقل و جمع‌آوری داده‌های وقایع زیان عملیاتی، پایش و گزارش دهی.

۱. سیاست‌های کلی

- مدیریت ریسک عملیاتی باهدف کاهش ریسک عملیاتی از طریق شناسایی، ارزیابی و سنجش، نظارت و بر حوزه‌ها و کنترل و پایش ریسک اقدام می‌نماید.
- استقرار چارچوب مدیریت ریسک عملیاتی مبتنی بر بهره‌گیری از قوانین و مقررات مدون از سوی نهاد ناظر (بانک مرکزی ج.ا.ا) و استفاده از تجارب درون‌سازمانی و محیط صنعت بانکداری می‌باشد.
- گزارش‌های ریسک عملیاتی با رویکرد شناسایی رخدادهای زیان، شناسایی و اندازه‌گیری شاخص و معیارهای اصلی در ایجاد ریسک عملیاتی و درنهایت تهیه گزارش‌های مدیریتی با رویکرد پایش و کنترل مدیریت‌های مختلف بانک می‌باشد.

۲. ابزارهای شناسایی و ارزیابی

شناسایی و ارزیابی ریسک عملیاتی با استفاده از نتایج و داده‌های جمع‌آوری‌شده مرتبط با ضرر و زیان و از طریق تعامل مدیریت ریسک با سایر واحدهای ذی‌ربط فراهم می‌شود. بر مبنای اطلاعات گردآوری‌شده، عمده‌ترین فاکتورهای ریسک عملیاتی در حوزه‌های تعریف‌شده بر مبنای آیین‌نامه‌های مرتبط که در بخش‌های آتی ارائه‌شده انجام می‌پذیرد.

۳. ابزارهای کنترل ریسک

فرایند کنترل ریسک از طریق فراگیر نمودن فرهنگ ریسک و مشارکت واحدهای مختلف بانک میسر و پیاده‌سازی می‌شود. ابزارهای کنترل و سنجش ریسک به‌منظور شناسایی ریسک، بازنگری و اصلاح سیستم است.

رویدادهای ریسک عملیاتی در سطح اول در هفت‌طبقه کلی شامل: کلاه‌برداری داخلی، کلاه‌برداری برون‌سازمانی، نیروی کار و امنیت محیط کار، مشتریان محصولات و رویه‌های تجاری، آسیب به دارایی‌های فیزیکی، خرابی سیستم و انحلال کسب‌وکار و درنهایت مدیریت فرایند، ارائه خدمات و اجرا می‌باشد. بانک به‌منظور کنترل این ریسک‌ها می‌بایست از طریق استراتژی‌های متناسب تا حد امکان پذیرش ریسک را کاهش داده و با ایجاد ابزارهای کنترل داخلی سطح ریسک موردپذیرش خود را حفظ نماید.

۴. ابزارهای کاهش ریسک

ساختار مدیریت ریسک عملیاتی در بانک سامان به‌منظور جلوگیری و کاهش رخدادهای عملیاتی در حیطه مدیریت فرایندها از نقش بخش‌های مختلف بهره می‌برد.
لذا به‌منظور اجرای بهتر فرایندها و نظارت بر چگونگی اجرای آن‌ها به‌منظور کاهش رخداد ریسک عملیاتی بانک سامان از ساختارهای منظمی برخوردار می‌باشد.

- **مدیریت بهبود کیفیت**: این مدیریت از طریق طراحی و مستندسازی فرایندهای عملیاتی در سطح بانک، تعیین نوع ارتباط واحدهای سازمانی با توجه به فرایندهای عملیاتی، تعیین شاخص‌های پایش ارزیابی و کنترل و همچنین برقراری ارتباط مؤثر بین بخشنامه‌ها و قوانین با فرایندها جاری ایفای نقش می‌کند. این ساختار به‌منظور استاندارد نمودن فرایندها و به حداقل رساندن رخدادهای عملیاتی شکل می‌گیرد.

- **مدیریت امور بازرسی و اداره تطبیق و مبارزه با پول‌شویی**: این مدیریت از طریق بازرسی‌های ادواری فرایند عملیات در سطح شعب را بر اساس آیین‌نامه و بخشنامه‌ها موردبررسی قرار داده و گزارش مبتنی بر آن تهیه می‌نماید. این گزارش‌ها به‌عنوان اطلاعات‌پایه در تحلیل وقوع رخداد عملیاتی در سطح شعب مبنا قرار می‌گیرد و ریسک عملیاتی شعب برحسب انواع رخدادهای مدنظر مستند کمیته بال از ناحیه تعداد وقوع (فراوانی) و شدت وقوع زیان توسط اداره ریسک مورد ارزیابی قرار می‌گیرد.

- **اداره ریسک**: این اداره با ایجاد سیستمی شفاف برنامه نظارتی و کنترل‌های داخلی سازمان را از طریق آموزش و اصلاح در فرایندهای عملیاتی به انجام می‌رساند. لذا فرایند مدیریت ریسک عملیاتی از طریق رویکردی واحد شامل شناسایی ریسک، ارزیابی ریسک، پایش شاخص‌های ریسک و طرح‌های کاهش ریسک برای ریسک‌های عملیاتی مطابق با میزان اشتهای این ریسک انجام می‌پذیرد. در حال حاضر برنامه بخش ریسک عملیاتی سنجش کفایت کنترل‌های داخلی بانک از طریق مطابقت عملکرد میزان اجرای بخشنامه‌های صادره از سوی مدیریت‌های بهبود کیفیت، گزارش‌های کنترلی بازرسی، تطبیق و پول‌شویی می‌باشد.

۵. جمع‌آوری داده‌های زیان

جمع‌آوری داده رخدادهای زیان به‌عنوان یکی از ارکان مهم در فرایند مدیریت ریسک عملیاتی می‌باشد. یکی از اهداف مهم بانک جمع‌آوری و تقسیم اطلاعات مربوط به زیان در بخش‌های مختلف بانک و بهره‌گیری از آن‌ها در گزارش‌های تحلیلی ریسک عملیاتی می‌باشد.

- در حال حاضر کلیه واحدهای مربوطه حسب مصوبه کمیسیون عالی ریسک مسئول ارایه داده‌های مربوط به رخداد عملیاتی و گزارش آن به واحد مدیریت ریسک می‌باشند.
- رخدادهای به وقوع پیوسته در سطح شعب بانک بر اساس داده‌ها و اطلاعات مندرج درگزارش‌های واحد مدیریت بازرسی بانک ثبت و توسط واحد مدیریت ریسک گردآوری و در سیستم اطلاعاتی درج می‌شود.

- واحد ریسک عملیاتی موظف است اطلاعات را برحسب احتمال وقوع رخداد و میزان زیان در صورت رخداد عملیاتی طبقه‌بندی نماید.
- شدت اثرگذاری رخدادها با هماهنگی واحد مدیریت ریسک با سایر واحدهای مرتبط و موضوع گزارش با روش‌های تحلیلی ازجمله روش سلسله مراتبی تعیین می‌شود.
- داده‌ها و متغیرهای اثرگذار با شدت اثر آن پس از تأیید مدیریت در تحلیل و تهیه گزارش‌ها مورداستفاده قرار می‌گیرد.
- گزارش‌های تهیه‌شده پس از ارایه در کمیسیون عالی ریسک و حسب مصوبات آن کمیسیون جهت اجرایی سازی و رفع نقصان‌های عملیاتی به واحدهای ذی‌ربط گزارش می‌شود.
- مسئول ریسک عملیاتی وظیفه تهیه و تدوین کلیه گزارش‌های و پیگیری امور تا حصول اطمینان از اثرگذاری در راستای کاهش ریسک موضوع گزارش را بر عهده دارد.

۶. گزارش دهی ریسک عملیاتی

طبق رویه مستند در خصوص گزارش دهی ریسک عملیاتی، گزارش‌های این واحد می‌بایست مطابق روال پس از اخذ نظرات مدیران واحدهای مرتبط و اعمال تحلیل دقیق برداده ها، به‌صورت گزارش مدون به کمیسیون عالی ریسک و مدیریت ارشد بانک گزارش شود. بر این اساس بخش مدیریت ارشد بانک می‌تواند جهت اتخاذ تصمیمات مدیریتی از اطلاعات کسب‌شده استفاده نماید.

۷. روش اندازه‌گیری

بر اساس مستند بال برای محاسبه سرمایه موردنیاز ریسک عملیاتی سه روش برای بانک‌ها قابل‌اجرا می‌باشد. روش شاخص پایه، روش استاندارد و روش پیشرفته سه روش اصلی می باشند که هر چه بانک‌ها به سمت روش پیشرفته‌تر حرکت کنند نتایج حاصل نسبت به ریسک حساس‌تر خواهند شد. بانک سامان در حال حاضر از رویکرد شاخص پایه برای محاسبه سرمایه موردنیاز عملیاتی خود استفاده می‌نماید.

درروش شاخص پایه متوسط درآمد ناخالص سه سال گذشته مشروط بر مثبت بودن جمع و بر تعداد سال‌هایی که درآمد ناخالص مثبت بوده تقسیم خواهد شد. عدد حاصل در ضریب ثابت ۱۵٪ ضرب و میزان سرمایه موردنیاز به دست می‌آید.

۸. سرمایه مورد نیاز برای پوشش ریسک عملیاتی

روش اندازه گیری	سرمایه در معرض ریسک عملیاتی (میلیارد ریال)
روش شاخص پایه (BIA)	۱۹ میلیارد ریال