

۸- ریسک عملیاتی

ریسک عملیاتی احتمال بروز زیان ناشی از نامناسب بودن و عدم کفایت فرآیندها و رویه‌ها، کارکنان و سیستم‌های داخلی و یا ناشی از رویدادهای خارج از بانک است. این تعریف ریسک حقوقی (قانونی) را نیز در بر می‌گیرد .

تمامی سیستم‌های دستی و رایانه ای و نیز شبکه‌های خدمات‌رسانی، همچون آب و برق و گاز، شبکه‌های ارتباطی، سیستم پرداخت که امکان استفاده از ابزارهای متنوع پرداخت شامل کارت های پرداخت، چک و سایر ابزارهایی که برای پرداخت، برداشت و یا انتقال وجوه مورد استفاده قرار می‌گیرند و بروز هرگونه اختلال در آن ها بر روی ریسک عملیاتی بانک تأثیرگذار است، مشاوره یا مستندسازی نامناسب، اشتباهات حقوقی، تفاسیر و برداشت‌های متفاوت از قوانین و مقررات و همچنین عدم کفایت قوانین و مقررات موجود برای حل موضوعات حقوقی مبتلابه بانک و نیز تغییر قوانین و مقررات مزبور، از مصادیق این ریسک به حساب می‌آیند .

فعالیت‌هایی که در هر مرحله از فرآیند برون‌سپاری می‌شوند، بدین مفهوم که بانک گردشگری انجام آن ها را به شخص/اشخاص (وابسته یا غیر آن) واگذار می‌کند، در حوزه این ریسک قرار می‌گیرند. فرآیند شناسایی ریسک عملیاتی در چارچوب خط‌مشی و دیگر ضوابط تعیین شده از سوی هیأت‌مدیره و مدیریت ارشد طراحی می‌شود. به طور کلی برای مدیریت ریسک عملیاتی در بانک گردشگری، رویدادها به چهار گروه تقسیم‌بندی می‌شوند:

۱. رویدادهای مربوط به فرآیندها و رویه‌ها

شامل عدم کفایت یا نامناسب بودن رهنمودها، سیاست‌ها و رویه‌ها؛ عدم کفایت ارتباطات و یا ایجاد وقفه در آن‌ها، عدم سازگاری فرآیندها و رویه‌ها و یا ناکافی بودن آن‌ها، عدم کفایت کنترل‌های امنیتی، نامناسب بودن تغییرات انجام شده در فرآیندها، رویه‌ها، ساختارها، وجود نارسایی در برنامه‌های اقتضایی و یا احتیاطی از جمله برنامه‌های مربوط به استمرار عملیات کاری، وجود نارسایی در فرآیندها ، عدم کفایت تفکیک وظایف و کنترل‌های دوگانه ، عدم شفافیت وظایف و مسئولیت‌ها

۲. رویدادهای مربوط به کارکنان

شامل خطاهای مربوط به ورود اطلاعات، مستندسازی ضعیف و ناقص اطلاعات مشتریان، مستندسازی ضعیف و ناکافی امور حقوقی، نقض قانون، مقررات و عدم رعایت الزامات، وجود نارسایی در مدیریت وثایق، وجود نارسایی

در مدیریت اجرایی و عرضه محصولات، مثل نقض دستورالعمل‌های داخلی، سیاست‌ها و رویه‌ها، عدول از اختیارات واگذار شده، سوءاستفاده کارکنان سازمان شامل اختلاس، ارتشا، ارائه گزارش‌های غلط (عمدی یا سهوی به ویژه در مورد مانده حساب‌ها)، سرقت، مبادلات غیر قانونی به حساب شخصی خود، خیانت در امانت، جعل اسناد و چک‌ها، دسترسی غیرمجاز به حساب مشتریان، سوءاستفاده از اطلاعات محرمانه مشتری، فعالیت‌های تجاری نامناسب به حساب بانک، حیف و میل اموال و دارایی‌ها، نادیده گرفتن مقررات، انتشار انواع ویروس‌های رایانه‌ای در رایانه‌ها و شبکه‌های رایانه‌ای، پول شویی و ارائه محصولات فاقد مجوز، بی‌تجربگی کارکنان، عدم برخورداری از کارکنان متخصص و پای‌بند به منشور اخلاقی، عدم کفایت نظارت بر کارکنان، نقض قوانین مربوط به سلامت و ایمنی کارکنان

۳. رویدادهای مربوط به سیستم‌ها

رویدادهای مربوط به اختلالات کاری و نواقص سیستم مانند عدم کفایت نحوه نگهداری و مدیریت سخت‌افزارها و نرم‌افزارها، شبکه و اختلالات کاری و نارسایی سیستم‌های مختلف، Server ارائه‌دهنده خدمت (رایانه‌ای و ...) از قبیل نواقص سخت‌افزاری و نرم‌افزاری، مشکلات مربوط به ارتباطات از راه دور، قطع برق، آب و گاز، استفاده از فن‌آوری‌های قدیمی و غیراستاندارد.

۴. رویدادهای مربوط به خارج از بانک

مانند اعمال مجرمانه مثل کلاه‌برداری، سرقت، جعل، سوءاستفاده از چک و جرایم رایانه‌ای، عملکرد اشتباه فروشنده و اختلافات با فروشنده دارایی‌های مورد نیاز بانک (مانند تجهیزات، مستغلات و ...)، عملیات تروریستی و ناآرامی‌های اجتماعی، بلایای طبیعی مانند زلزله، آتش‌سوزی، سیل و ...، علل مختلف سیاسی، حقوقی و مقرراتی از جمله دعاوی مربوط به عملکرد استخدامی و ایمنی محیط کار (دعاوی مربوط به جبران خدمات کارکنان، فعالیت‌های سازمان یافته نیروی کار، دعاوی ناشی از وجود تبعیض و مسئولیت عمومی، استخدام نامناسب کارکنان، جبران ناعادلانه خدمات کارکنان، سوءرفتار با کارکنان که به مواردی همچون دعاوی حقوقی، استعفا و اعتراضات منجر شود و ...)

استقرار و تعمیق فرهنگ مناسبی در زمینه مدیریت ریسک عملیاتی، زمینه اثربخشی مدیریت این ریسک را فراهم می‌آورد. هیأت مدیره و مدیران ارشد ضمن گسترش این فرهنگ در تمامی بانک، از آن در گفتار و عمل حمایت می‌نمایند و به این ترتیب موجبات پایداری کارکنان بانک به هنجارها و ارزش‌های فرهنگ مذکور را در تمامی سطوح سازمان فراهم می‌آورند. تمامی کارکنان نیز وظیفه دارند از نقش خود در زمینه ریسک عملیاتی آگاهی داشته و مسئولیت‌های خود را در این خصوص به نحو احسن انجام دهند.

بانک گردشگری تلاش دارد تا از یک سو با گردآوری رویدادهای ریسک عملیاتی پایگاه داده جامعی جهت اندازه‌گیری این ریسک فراهم نماید و از سوی دیگر با استفاده از روش خودارزیابی ریسک‌های بالقوه موجود در واحدهای مختلف بانک را شناسایی و کنترل نماید. نتایج حاصل از دو رویکرد یاد شده در قالب گزارش‌های مدون در اختیار مدیریت ارشد بانک قرار گرفته و در جلسات کمیته عالی مدیریت ریسک مطرح می‌شود در صورت تایید پیشنهاد های اصلاحی توسط کمیته ویا در صورت لزوم تصویب آن ها در هیات مدیره ،مراتب به واحدها جهت اجرا ابلاغ می شود.