

## ریسک عملیاتی:

### -تعریف ریسک عملیاتی:

مطابق پیمان بازل، زیان ناشی از ناکارآمد بودن فرایندهای داخلی، افراد، سیستم‌ها و یا حوادث خارجی ریسک عملیاتی می باشد. لازم به ذکر است زیان های ناشی از تصمیمات استراتژیک و یا صدمه دیدن حسن شهرت بانک به عنوان ریسک عملیاتی شناسایی نمی شود.

### -واحدهای اجرایی مدیریت ریسک عملیاتی:

مدیریت ریسک عملیاتی مستلزم مشارکت طیف گسترده‌ای از افراد و واحدهای سازمانی می باشد. هر یک از این افراد و واحدها، وظایف و مسئولیت‌های متفاوتی را در این زمینه بر عهده دارند و لازم است درک روشنی از وظایف، سطح اختیارات و مسئولیت‌های خود در ساختار سازمانی موسسه و نیز ساختار مدیریت ریسک آن داشته باشند. اداره کل مدیریت ریسک و تطبیق وظایف هماهنگی، نظارت و پیگیری سیاست‌های تدوین شده توسط هیأت مدیره محترم در بخش مدیریت ریسک عملیاتی را درکنار کمیته عالی مدیریت ریسک و سایر مراجع ذیصلاح با همکاری رابطین این اداره کل در سطح شبکه ( کارگروه‌های مدیریت ریسک عملیاتی استانها/مناطق و شعب مستقل ) عهده‌دار می باشد. علاوه برآن، واحدهای نظارتی نظیر امور بازرسی، حوزه حسابرسی داخلی و ادارات کل حسابگری، پیشگیری و مبارزه با پولشویی، حفاظت فیزیکی، حراست و حفاظت فن آوری اطلاعات، نقش بسزائی را در تحقق این مهم ایفا می نمایند.

### -تدابیر پیش گیرانه از وقوع خطاهای عمدی و سهوی انسانی:

در راستای پیشگیری از وقوع خطاهای عمدی و سهوی انسانی، برخی اقداماتی که صورت می پذیرد را می توان به شرح زیر نام برد:

- راه اندازی و بهره برداری از سامانه تحت وب گزارشات بازرسی، هم‌چنین بررسی علل وقوع رخداد‌های خطایی با فراوانی بالا.
- راه اندازی و بهره برداری از سامانه محاسبات درآمد - هزینه ای بانک به منظور افزایش دقت و کاهش خطاهای انسانی.
- امکان برقراری استعلام از شناسه واریز، شناسه شبا و سامانه ثبت احوال در سیستم متمرکز سپهر.
- ارزیابی امنیتی مستمر کلیه وبسایت‌های اینترنتی بانک.
- نظارت بر آموزش و احراز صلاحیت های فردی و حرفه ای و پایبندی کارکنان به ارزش های اخلاقی.
- نظارت بر تفکیک منابع انسانی و شیوه های تفویض اختیار و تعیین مسوولیت ها و چرخش کاری کارکنان.

- نظارت بر تفکیک وظایف به منظور کاهش خطای عملیاتی و پیشگیری از اقدامات متقلبانه.
- نظارت بر حسن اجرای قوانین، مقررات، الزامات نظارتی، دستورالعمل ها و بخشنامه ها توسط کارکنان.
- امکان نمایش اخطار سیستمی به کاربران سپهری به منظور اطمینان از آگاهی و توجه در حین انجام کار.
- محدود نمودن سطوح دسترسی کاربران به سیستم های اطلاعاتی بانک به منظور جلوگیری از وقوع هر گونه خطای عمدی و سهوی.

- تشکیل مستمر جلسات کمیته مدیریت ریسک عملیاتی و کارگروه های مدیریت ریسک عملیاتی مدیریت شعب مناطق و استانها و بررسی صورتجلسات ارسالی و رسیدگی به موارد گزارش شده.
- ارزیابی عملکرد واحدهای مختلف در سطح صف و ستاد در راستای تطابق با برنامه های استراتژیک بانک و کاهش ریسک های عملیاتی توسط واحد حسابرسی داخلی.
- تصویب و ابلاغ آیین نامه انضباطی و ارائه نقطه نظرات و پیشنهادات لازم به مدیریت بانک در راستای پیشگیری، شناسایی و اصلاح به موقع نارسایی ها از جمله اشتباهات و تخلفات کارکنان.

#### - تمهیدات مقابله با بحران:

- ◀ پشتیبانی و مانیتورینگ شبانه روزی مراکز داده اصلی و پشتیبان بانک.
- ◀ بهینه سازی بسترهای پشتیبان خطوط ارتباطی موجود.
- ◀ ایجاد سایت های پشتیبان برای مراکز داده در سایر نقاط برای جلوگیری از توقف فعالیت های اصلی بانک.
- ◀ تشکیل کمیته پدافند غیر عامل به منظور ارایه راه کارهای متناسب در جهت کاهش آسیب پذیری بانک در برابر حوادث طبیعی و غیر طبیعی.
- ◀ تشکیل کمیته سیستم مدیریت امنیت اطلاعات.

#### - روش سنجش ریسک عملیاتی:

ریسک عملیاتی با استفاده از روش شاخص پایه مندرج در دستورالعمل بال ۲ برآورد می گردد.

#### - سازوکارهای کنترل و پایش ریسک عملیاتی:

۱. راه اندازی سامانه مدیریت ریسک عملیاتی: در این سامانه امکان ثبت رویدادهای بالقوه و بالفعل زیان آور بانک برای تمامی پرسنل تعبیه شده است.
۲. ایجاد و تشکیل کمیته مدیریت ریسک عملیاتی به عنوان یکی از زیر شاخه های کمیته عالی مدیریت ریسک با هدف بررسی و اتخاذ راهکار در جهت کنترل و کاهش ریسک های عملیاتی پیش روی بانک.

۳. ایجاد و تشکیل کمیته‌های مدیریت ریسک عملیاتی و کنترل‌های داخلی استان‌ها و مناطق تهران به منظور شناسایی موارد مرتبط با ریسک‌های عملیاتی و گزارش به کمیته مدیریت ریسک عملیاتی بانک.
۴. بازبینی مستمر آیین‌نامه کمیته‌ها بر اساس شرایط روز بانک.
۵. بررسی مستمر بخش‌نامه‌ها، دستورالعمل‌ها و اطلاعیه‌های بانک از منظر ریسک عملیاتی.
۶. پیگیری سیستمی نمودن هر چه بیشتر کنترل‌های داخلی بانک.