

آشنایی با مفاهیم و مصادیق

ریسک عملیاتی

گردآوری: مدیریت امور بازرسی

(پیشگفتار اول)

ماهیت کسب و کار و حیطه فعالیت موسسات مالی پذیرش ریسک را به یکی از اجزای اصلی و غیرقابل انکار در این موسسات تبدیل نموده است. به عبارت دیگر ریسک پذیری بخش جدایی ناپذیر هر کسب و کار است و دستیابی به عملکرد اقتصادی بهتر همواره عدم اطمینان بیشتر و به عبارتی ریسک پذیری بیشتر را به همراه خواهد داشت. در این میان شرایط ویژه حاکم بر صنعت بانکداری و نوع فعالیت بانکها در حوزه های مختلف از قبیل اعطای تسهیلات، سرمایه گذاری، صدور انواع ضمانتنامه ها، اوراق قرضه، گواهی سپرده و گشایش انواع اعتبارات اسنادی سبب شده است تا مقوله ریسک در بانکها و موسسات مالی و اعتباری از اهمیت ویژه ای برخوردار باشد. همچنین با توجه به بخش اعظم دارائی های بانکها که عمدتاً از محل سپرده های مشتریان تامین می-شود، آنها با طیف وسیعی از بنگاه-های اقتصادی و اقشار مختلف مردم جامعه در ارتباط هستند، ازسوی دیگر ناچارند در رقابتی فشرده با سایر بانکها و موسسات مالی در حفظ حاشیه سود خود نیز فعالیت کنند تا بتوانند علاوه بر جلب رضایت مشتریان، در قبال مدیران و صاحبان سرمایه نیز به نحو مناسب پاسخگو باشند.

ریسک پدیده ای است که به درآمد و شهرت موسسات مالی و بانک ها لطمه وارد می آورد. در این ارتباط براساس دستورالعمل های کمیته بال ریسکهای موسسات مالی و بانک ها به ریسک اعتباری، بازار، نقدینگی و عملیاتی طبقه بندی می شوند. در طی دو دهه اخیر با افزایش رسوائی ها و تخلفات در نهادهای مالی، ریسک عملیاتی اهمیت فزاینده ای یافته است. ریسک عملیاتی به طور سنتی اهمیت کمتری را در مقایسه با ریسک اعتباری و بازار داشته است، لیکن افزایش روزافزون زیانهای عملیاتی از یک سو و نیز تغییرات سریع تکنولوژیکی، افزایش تعداد مشتریان، تجارت الکترونیک، جهانی سازی اقتصاد، پیچیده تر شدن مبادلات بانکی، کنترل های غیرمتمرکز، ظهور محصولات و خطوط تجاری جدید، پدیده معاملات الکترونیکی، ادغام های بزرگ، تکنولوژی اطلاعات، رقابت بین بانک ها، افزایش پیچیدگی محصولات مالی و فرآیندهای معاملاتی، بانک ها را بیش از هر زمان دیگری در معرض ریسک های عملیاتی قرار داده است و باعث گردیده که ریسک عملیاتی و مدیریت آن روز به روز اهمیت بیشتری پیدا کند. از این رو مراجع نظارتی و موسسات اعتباری در سراسر دنیا، تلاش های فراوانی را جهت شناخت دقیق و مدیریت موثر این ریسک آغاز نموده اند.

ریسک عملیاتی یکی از قدیمی ترین و مهمترین انواع ریسک است که موسسات مالی و بانک ها با آن مواجه می باشند. اهمیت این ریسک به اندازه ای است که کمیته نظارت بانکی بال در بازنگری مقررات کفایت سرمایه (بال II) این ریسک را بعنوان یکی از ریسکها در محاسبات مربوط به کفایت سرمایه بانک ها وارد نموده است. این ریسک ناشی از نامناسب بودن و عدم کفایت فرآیندها و روشها، افراد و سیستم های داخلی و یا ناشی از وقوع رویدادهای خارج از موسسات مالی و بانکها می باشد. یکی از تفاوتهای اساسی این نوع ریسک با ریسک های اعتباری و بازار، آن است که احتمال وقوع آن در تمامی واحدهای بانک وجود دارد، در صورتی که احتمال وقوع ریسک های اعتباری و بازار می تواند در بخشهای اعتباری و پرتفوی اوراق بهادار بانک باشد. در مجموع ریسک عملیاتی از جمله ریسکهای غیر مالی بوده و ادامه حیات و فعالیت موسسات از جمله بانکها را با چالش جدی مواجه می سازد بنابراین می بایست زمینه های بروز مخاطرات عملیاتی را از بین برده و با محدود ساخت. عمده دلایل افزایش اهمیت ریسک عملیاتی در طی دهه اخیر در صنعت مالی و بانکداری موارد زیر بوده است:

۱- صنعت مالی یکی از بخشهای اقتصادی است که سرمایه گذاری در سیستم های اطلاعاتی و تکنولوژیکی آن بسیار چشمگیر بوده است. سرمایه گذاری های مذکور به ناچار بانکها و سایر نهادهای مالی را در معرض ریسک نقص سیستم و خطاهای انسانی قرار می دهد. وارد نمودن اطلاعات اشتباه از قبیل مبلغ چک، قیمت سهم و... می تواند بانک را در معرض زیان های انبوهی قرار دهد.

۲- رشد معاملات الکترونیکی، بانکها را در معرض اختلاس و سایر ریسکهای مرتبط با امنیت سیستم قرار داده است.

۳- موج نوآوری های تکنولوژیکی، ادغام سیستمهای اطلاعاتی را ناگزیر نموده است. این امر بانکهای اطلاعاتی را در معرض ریسک قرار می دهد.

۴- ابزارهای مالی پیچیده، مستلزم مهارتهای محاسباتی و تحلیلی بسیار تخصصی

می باشند. بدین ترتیب احتمال این امر وجود دارد که مدیران ارشد بانک به دلیل عدم آشنایی کافی با ابزارهای مالی و همچنین نارسائی در سیستم های گزارش گیری نتوانند ریسک ناشی از ابزارهای مالی را در عملیات بانک به نحو مناسبی لحاظ نمایند.

۵- احتساب ارزش در معرض خطر ریسک عملیاتی در محاسبات کفایت سرمایه توسط کمیته بال.

با توجه به موارد فوق و همچنین الزامات بانک مرکزی جمهوری اسلامی ایران در تدوین و تهیه روشها و ابزارهای لازم در اندازه گیری و مدیریت ریسک عملیاتی در بانکها، بانک تجارت نیز اقدام به تهیه بسترهای لازم در جهت مدیریت موثر ریسک عملیاتی نموده است. از این رو در این گزارش، سعی شده است تا علاوه بر ارایه شناخت از مفهوم ریسک عملیاتی، به مصادیق بارز آن و روش های پیشگیری از آن ها پرداخته شود تا به کاهش این نوع ریسک در بانک منجر گردد.

تعاریف و مفاهیم ریسک عملیاتی

درباره ریسک عملیاتی به صراحت می-توان گفت که تاکنون هیچ تعریف یکسان و عمومی از آن ارائه نشده است. این موضوع به طبیعت ریسک عملیاتی و همچنین گستره آن باز

می-گردد. بسیاری از بانکها، آن را ریسکی می-دانند که خارج از محدوده ریسک اعتباری و ریسک بازار قرار می گیرد. اتحادیه بانکداران بریتانیا در سال ۱۹۹۷، تعریفی از ریسک عملیاتی ارائه داده است که این ریسک را مرتبط با خطای انسانی (مانند کلاهبرداری)، عوامل خارجی (مانند بلایای طبیعی و حملات تروریستی) و عواملی که منشأی بانکی ندارند (مانند قیمت گذاری) می- دانند. در تعریفی متفاوت، رویال بانک کانادا، ریسک عملیاتی را زیان مالی ناشی از ضعف سیاستهای داخلی، کاستی کارکرد سیستم-ها و ساختارهای نظارتی، خطای انسانی، کلاهبرداری، ضعف مدیریت و حوادث طبیعی می-داند.

در تعریفی که کمیته بال در سال ۲۰۰۱ ارائه داده است، ریسک عملیاتی را در چهار نوع ریسک طبقه بندی می-کند:

۱-ریسک معاملاتی (مانند خطاهای مربوط به تسویه حسابها)،

۲-ریسک فرآیندی (مانند قوانین، سیاستها، روش شناسی)،

۳-ریسک سیستمی (مانند خرابی دستگاه ها و قطع ارتباطات)

۴-ریسک انسانی (مانند خطاهای غیرعمدی، کلاهبرداری و فعالیتهای غیرمجاز)

اما طبق آخرین تعریفی که کمیته بال از ریسک عملیاتی در سال ۲۰۰۲، ارائه کرده است، این ریسک عبارت است از :

«زیان ناشی از فرآیندهای داخلی نامناسب، وقایع تاریخی، اشتباهات سیستمی و خطاهای انسانی»

اساساً ریسک عملیاتی به مفهوم اخلال یا بروز خطا در انجام عملیات می باشد. این تعریف بسیار کلی بوده و کلیه موارد ناشی از اشتباهات عوامل انسانی (عمدی یا سهوی)، اخلال در سیستم نگهداری و پردازش الکترونیک، موارد ناشی از حملات تخریبی(نظیر حملات هکرها به پایگاه های الکترونیک) و حتی موارد نقض قوانین و مقررات توسط پرسنل بانک را شامل می شود.

اما طبق تعریف ارایه شده در مجموعه رهنمودهای بانک مرکزی ج.ا.ا (مفاد نامه شماره ۱۱۷۲ م ب مورخ ۱۳۸۶/۰۳/۳۱ اداره مطالعات و مقررات بانکی) ریسک عملیاتی عبارت است از :

“احتمال بروز زیان ناشی از نامناسب بودن و عدم کفایت فرآیندها و روش ها، افراد و سیستمهای داخلی و یا ناشی از رویدادهای خارج از موسسه اعتباری“

زمانی که به تعاریف بالا مراجعه کنیم متوجه می شویم که هر یک از محققان به فراخور حال، تعریف خاص مورد نظر خود را با اقامه دلایل و مباحث گسترده مطرح کرده است . با این وجود، می توان ادعا کرد که همه این تعاریف برای بیان موقعیت هایی ارائه

شده اند که سه عامل مشترک را می توان در آنها مشاهده کرد. بنابراین ما در موقعیت هایی با ریسک مواجه می شویم که :

اولاً، عمل یا اقدام صورت پذیرفته بیش ازیک نتیجه به بار آورد.

ثانیاً، تا زمان حصول و ملموس شدن ندانیم کدامیک از نتایج حاصل خواهد شد.

ثالثاً، حداقل یکی از نتایج ممکن الوقوع می تواند پیامدهای نامطلوبی رابه همراه داشته باشد.