

آشنایی با مفاهیم و مصادیق ریسک عملیاتی

گردآوری: مدیریت امور بازرسی

اقدامات واحدهای مختلف بانک برای مدیریت و کنترل ریسک عملیاتی

پرواضح است که ریسک عملیاتی با سایر ریسک‌های بانکی متفاوت است، بدین معنا که پذیرش این ریسک برای کسب بازده مورد انتظاری در قبال آن صورت نمی‌گیرد، بلکه این ریسک در مسیر طبیعی فعالیت بانک می‌باشد. به باور بسیاری از بانک‌ها ریسک عملیاتی خارج از محدوده ریسک اعتباری و ریسک بازار قرار دارد و این ریسک را مرتبط با خطای انسانی، عوامل خارجی و نیز عواملی که منشاء بانکی ندارند قلمداد می‌کنند.

رعایت الزامات احتیاطی در بخش‌های مختلف به ویژه در شعب می‌تواند در کاهش ریسک‌های عملیاتی نقش بسزایی را ایفا کند. استفاده بیشتر از فناوری خودکار، رشد تجارت الکترونیک، اکتسابات وسیع، ادغام‌های شعب، تفکیک و یکپارچگی امور، فعالیت‌های بانکداری متقابل و بسیاری از موارد دیگر می‌تواند نقش بالقوه‌ای در کاهش ریسک‌های عملیاتی در سطح شعب و بانک به همراه داشته باشد. در ادامه به برخی از مهم‌ترین این موارد اشاره می‌شود.

تدوین و بازنگری نظام مدیریت ریسک عملیاتی بانک به صورت ادواری به نحوی که اصول اجرایی مبنی بر شناسایی، ارزیابی، نظارت و کنترل بر ریسک عملیاتی را شامل شود و علاوه بر آن دارای خط مشی‌ها، فرآیندها و رویه‌هایی برای مقابله با استراتژی‌های تهدید و ریسک موجود در زمان موضوع بحث باشد.

اجرای دقیق مفاد بخشنامه چگونگی شناسایی مشتریان موسسات اعتباری اعم از حقیقی و حقوقی توسط کاربران شعبه و اقدامات لازم در خصوص شناسایی اولیه و شناسایی کامل نسبت به مشتریان گذری و دائمی در هنگام ارائه خدمات پایه و غیرپایه.

نیاز به حفظ مستمر کنترل‌های داخلی و سیستم‌های پشتیبان قوی با توجه به ظهور بانک به عنوان ارائه‌کننده خدمات در مقیاس بسیار وسیع لزوم دقت کافی در برون‌سپاری امور و مواردی همچون حفاظت از اسناد و اطلاعات، نحوه انجام فعالیت‌ها توسط پیمانکاران و قوانین مقررات حقوقی موضوع برون‌سپاری

لزوم توجه و دقت به عملکرد استخدامی و عمومی در محیط کار، به عنوان مثال نقض قوانین مربوط به سلامت و ایمنی کارمند و همچنین شناسایی فعالیت‌های سازمان یافته نیروی کار

اجرای دقیق موارد و بخشنامه‌های مربوط به افزایش ضریب حفاظتی در توزیع اسناد دارای طبقه‌بندی، ارسال و حمل این اسناد و واگذاری آنها به افراد مجاز و همچنین محدود کردن سطح دسترسی کارکنان با توجه به اختیارات و سطح مسئولیت آنها
برگزاری جلسات دوره‌ای جهت مرور بخشنامه‌ها، اهم مقررات، خدمات جدید بانک و اهداف شکل‌گیری آن که می‌تواند نقش شایانی در به روز رسانی اطلاعات همکاران و جهت کاهش ریسک عملیاتی داشته باشند.

برنامه‌ریزی در خصوص فرآیند ارزشیابی اسناد و تشکیل و تلخیص پرونده و نیز شرایط محل نگهداری اسناد و پرونده‌ها
اطمینان از صحت عملیات روزمره با استفاده از طراحی و اجرای کنترل‌های داخلی در شعب و کلیه واحدهای اجرایی به نحوی که توانایی شناسایی و ردیابی هرگونه فعالیت و عملیات غیرمعمول را داشته باشد، تا از سوءاستفاده‌های احتمالی پرسنل بعنوان مثال در بحث اختلاس یا ارائه عمدی گزارش‌های غلط نسبت به مانده حساب‌های مشتریان، سرقت کارکنان و بسیار از موارد دیگر جلوگیری به عمل آید.

توانایی و انجام فعالیت‌های روزانه در عملیات کاری به هنگام اختلالات ناشی از نواقص سیستمی، به طور مثال نواقص سخت‌افزار و نرم افزاری، مشکلات مربوط به ارتباطات از راه دور و قطع برق و مواردی از این دست و به علاوه ارائه آموزش به کارکنان برای انجام امور مختلف هنگام بروز مشکلات و نواقص سیستمی با در نظر گرفتن تمهیدات و تجهیزات جایگزین برای جلوگیری از اختلال در روند کاری شعبه.

نحوه صحیح مدیریت اجرایی و عرضه فرآیندها در شعب و واحدها به این معنی که خطاهای مربوط به ورود اطلاعات اشتباه، وجود نواقص در مدیریت وثایق، مستندسازی ناقص از حیث حقوقی و اداری در زمان انعقاد قراردادهای دسترسی غیرمجاز به حساب مشتریان و بسیاری از عوامل دیگر به حداقل ممکن خود برسد.

تأکید بر ارائه گزارشات الزامی توسط تمامی کارکنان تحت امر اشخاص مسئول که موظفند در صورت مشاهده رفتارهای غیرمعمول یا عملیات مشکوک از طرف مشتری یا همکار بدون اطلاع وی مراتب را به واحدهای ذی‌ربط گزارش دهند.

توسعه محیطی مناسب برای مدیریت ریسک عملیاتی، بدین صورت که ترویج فرهنگ سازمانی در گفتار و عمل به گونه‌ای باشد که به تأکید بر ارزش‌های عالی اخلاقی در تمامی سطوح بپردازد، همچنین انتظارات بانک را در رابطه با امانتداری کارکنان در انجام امور محوله

اعم از کلیه امور روزمره ، ایجاد سیستم‌های گوناگون ، حفظ و تأمین منافع بانک را با کمترین خطر و هزینه شامل شود. در انتها لازم است یادآوری شود که می‌توان با تعیین جلسات دوره‌ای توسط مسئولان نسبت به افشای دستاوردها ، نحوه کار و طراحی نظام مدیریت ریسک عملیاتی، اقدامات انجام گرفته را مورد بحث و تبادل نظر قرار داد و آن‌دسته از مواردی که برای سایر پرسنل لازم و ضروری است در قالب موضوعات جدید به طور کامل و شفاف بیان نمود که این روش می‌تواند در تبیین کامل نظام ریسک عملیاتی نقش بسزایی داشته باشد.