

- **ریسک عملیاتی**

ریسک عملیاتی به عنوان زیان ناشی از خطا و یا ناکارآمدی فرایندهای داخلی، افراد، سیستم و وقایع خارجی تعریف می شود.

- **برنامه تداوم فعالیت:**

به منظور حصول اطمینان از تداوم فعالیت کسب و کار جهت اطمینان از اینکه در صورت وقوع بحران بتوان شرایط عادی را حفظ نمود و یا با برنامه منسجمی در کوتاه ترین زمان ممکن به شرایط عادی بازگشت، آیین نامه پدافند غیرعامل در بانک سامان، طراحی شده و کمیسیون امنیت و پدافند غیرعامل به عنوان یکی از کمیسیون های اجرایی تحت نظر مدیریت عامل فعالیت می نماید. همچنین کمیته فرعی ریسک عملیاتی با توجه به شرح وظایف خود موظف است جهت استمرار عملیات کاری برنامه مکتوب و جامع برای انجام امور کاری که رویه ها و سیستم های ضروری را جهت تداوم یا بازیابی عملیات بانک و در صورت بروز اختلال به انجام برساند.

- **سیاست ها و خط مشی های مدیریت ریسک عملیاتی**

- ✓ سیاست گذاری در زمینه ریسک عملیاتی در سطح هیات مدیره و کمیسیون عالی مدیریت ریسک انجام می شود. کمیته فرعی ریسک عملیاتی به عنوان بازوی اجرایی کمیسیون عالی مدیریت ریسک خط مشی های مدیریت ریسک عملیاتی را در سطح بانک پیاده سازی می کند.
- ✓ مدیریت ریسک عملیاتی باهدف کاهش ریسک عملیاتی از طریق شناسایی، ارزیابی و سنجش، نظارت، کنترل و پایش ریسک اقدام می نماید.
- ✓ استقرار چارچوب مدیریت ریسک عملیاتی مبتنی بر بهره گیری از قوانین و مقررات مدون از سوی نهاد ناظر (بانک مرکزی ج.ا.ا) و استفاده از تجارب درون سازمانی و محیط صنعت بانکداری می باشد.
- ✓ گزارش های ریسک عملیاتی با رویکرد شناسایی رخدادهای زیان، شناسایی و اندازه گیری شاخص و معیارهای اصلی در ایجاد ریسک عملیاتی و در نهایت تهیه گزارش های مدیریتی با رویکرد پایش و کنترل مدیریت های مختلف بانک می باشد.

• تدابیر پیشگیرانه از وقوع خطاهای عمدی و سهوی انسانی:

- از آنجاکه یکی از عوامل مؤثر در ایجاد زیان عملیاتی از ناحیه افراد در سازمان شکل می‌گیرد، بانک سامان با اجرای اقدامات ذیل سعی در ایجاد تدابیری پیشگیرانه از وقوع رخدادهای عمدی و سهوی انسانی دارد.
- تلاش در جهت ایجاد فرهنگ و محیطی شفاف که هریک از افراد و واحدها به‌خوبی از وظایف و مسئولیت‌های خود در رابطه با رخدادهای زیان‌بار ریسک عملیاتی آگاه باشند.
 - اشاعه فرهنگ مناسبی در خصوص ریسک عملیاتی جهت نهادینه‌سازی رعایت معیارهای عالی اخلاقی
 - برنامه‌ریزی برای ارائه برنامه‌های آموزشی جهت اطمینان از اینکه منابع انسانی از دانش و تخصص کافی در زمینه شغلی خود بهره‌مند می‌باشند.
 - ایجاد برنامه‌های بهبود فرایندها و توسعه سیستم‌ها با هدف جلوگیری از خطاهای انسانی.

• تمهیدات مقابله با بحران:

به منظور مقابله با بحران و کاهش زیان مترتب بر بانک از ناحیه افراد، سیستم‌ها، فرایندهای داخلی و وقایع خارجی براساس آیین‌نامه‌های داخلی از جمله آیین‌نامه اقدامات پیشگیرانه و امنیتی در مواقع بروز آشوب، نحوه مواجهه با تهدیدهای امنیتی و آسیب‌های فیزیکی و نرم افزاری و... عمل می‌شود.

• روش سنجش ریسک عملیاتی:

بانک سامان جهت منظور نمودن ریسک عملیاتی در محاسبات مربوط به کفایت سرمایه خود مطابق با بال II از رویکرد شاخص پایه استفاده می‌نماید. علاوه بر این بانک سامان در حال توسعه و ایجاد ساختارهای مورد نیاز جهت سنجش ریسک عملیاتی با استفاده از روش محاسبه پیشرفته است. بدین منظور نیازمند شناسایی و ارزیابی ریسک عملیاتی در تمام فرایندهای کاری خود است.

ابزارهای شناسایی و ارزیابی ریسک در بانک سامان به شرح ذیل است:

- استفاده از روش خودارزیابی ریسک به صورت کیفی در تعامل با مدیران و واحدهای عملیاتی در سطح بانک.
- استفاده از نتایج و داده‌های جمع‌آوری شده مرتبط با رخدادهای زیان‌بار ریسک عملیاتی در فعالیت‌های روزانه بانک که از نتایج حاصل از بازرسی و حسابرسی منظم حاصل می‌شود.
- استفاده از شاخص‌های کلیدی ریسک در فرایندهای مهم بانک به منظور بررسی روند ریسک عملیاتی.

- عمده‌ترین فاکتورهای ریسک عملیاتی در حوزه‌های تعریف شده براساس رهنمودهای کمیته بال عبارتند از:

- در حوزه افراد: سوء استفاده و کلاه برداری، تخطی از قوانین پرسنلی، فعالیت های غیرمجاز، از دست دادن پرسنل کلیدی، انواع تبعیض در سازمان، آموزش ناکافی، نظارت ناکافی
- در حوزه فرایندها: اجرای نادرست آیین نامه ها به نحوی که منجر به ایجاد زیان مستقیم/غیرمستقیم شود، خطاهای تسویه و پرداخت، مستندسازی نادرست، اعتبارسنجی نادرست، مدیریت نادرست پروژه ها، نقص در گزارشات داخلی / خارجی
- در حوزه سیستم ها: هرگونه خطا در توسعه و پیاده سازی سیستم ها، نقص سیستم ها، منابع ناکافی
- در حوزه حوادث خارجی: هرگونه حادثه مخربی خارج از حوزه مدیریت و کنترل بانک

• میزان سرمایه لازم برای پوشش ریسک عملیاتی:

سرمایه لازم برای پوشش ریسک عملیاتی در بانک سامان با استفاده از روش شاخص پایه سنجیده می شود. میزان سرمایه در معرض ریسک عملیاتی مطابق با جدول زیر می باشد:

میزان سرمایه لازم برای پوشش ریسک عملیاتی (میلیون ریال)

روش اندازه گیری	۱۴۰۱	۱۴۰۰
شاخص پایه	۷,۵۶۴,۶۹۷	۴,۴۵۰,۶۹۱

• سازوکارهای کنترل و پایش ریسک عملیاتی:

✓ سازوکار کنترل ریسک عملیاتی

خروجی مرحله ارزیابی ریسک عملیاتی، بررسی وضعیت ریسک ها است به نحوی که تعیین شود کدام دسته از ریسک‌ها مورد پذیرش واقع شود و یا کنترل گردند. کنترل ریسک عملیاتی از طریق سیاستگذاری و نیز همکاری همه‌جانبه با واحدهای اجرایی مرتبط صورت می‌گیرد. فرایند کنترل ریسک از طریق فراگیر نمودن فرهنگ ریسک و مشارکت واحدهای مختلف بانک میسر و پیاده‌سازی می‌شود. مهم‌ترین اقدامات انجام‌شده در این خصوص شناسایی گلوگاه فرایندها از نقطه‌نظر عامل ایجاد ریسک عملیاتی (افراد، سیستم‌ها، فرایندها و حوادث خارجی) و تدوین/بازنگری آیین‌نامه‌های اصلاحی و پیشگیرانه در رابطه با کاهش فراوانی وقوع رخدادهای زیان‌بار عملیاتی و یا سطح زیان آن است.

✓ سازوکار پایش ریسک عملیاتی

پروفایل ریسک عملیاتی بانک به منظور تعیین وضعیت ریسک های شناسایی شده مبتنی بر الزامات بانک مرکزی در خصوص مدیریت ریسک عملیاتی در حدود کنترلی مقرر و نیز تأثیر ایجاد هرگونه رخداد جدید بر پروفایل سازمان در دوره های زمانی معینی مورد پایش قرار می گیرد. در هر دوره، میزان منابع در معرض خطر ریسک عملیاتی، فراوانی و شدت اثر فاکتورهای ریسک و شاخص های کلیدی ریسک مورد بررسی قرار می گیرد.

پروفایل ریسک عملیاتی در سطح شعب بانک از طریق مستندات ارائه شده تکمیل و به روز می گردد. بر این اساس کلیه خطاهایی که از ناحیه سیستم، افراد و فرایندها در سطح شعب رخ می دهد در گزارشات بازرسی منعکس و اداره ریسک با استفاده از روشهای تعریف شده داخلی اقدام به ارزیابی و پایش ریسک و ارایه گزارشات می نماید. علاوه براین، براساس ماهیت ریسک، به عنوان مثال در بحث ارزیابی اتوماسیون، ارزیابی فرایندهای سرمایه انسانی، رسیدگی به شکایات مشتریان و ... با بهره گیری از روش های ارزیابی کیفی اقدام به بررسی ریسک های عملیاتی می گردد. این گزارشات در فواصل زمانی منظم به کار گروه ریسک عملیاتی جهت ارائه نقطه نظرات و سپس به کمیسیون عالی ریسک ارایه می شود و براساس مصوبات آن کمیسیون اقدامات آتی جهت کنترل ریسک صورت می پذیرد. همچنین کلیه تراکنش ها در سطح عملیات بانک از طریق مدیریت تطبیق و مبارزه با پولشویی به منظور رعایت آیین نامه های مرتبط مورد پایش قرار می گیرد.

نهاد نظارت و حسابرسی داخلی بانک نیز به صورت مستقل بر عملکرد اداره ریسک، اداره بازرسی و مدیریت تطبیق و مبارزه با پولشویی نظارت می نماید.