

- **ریسک عملیاتی**

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

- **برنامه تداوم فعالیت:**

به منظور حصول اطمینان از تداوم فعالیت کسب و کار برای اطمینان از اینکه در صورت وقوع بحران بتوان شرایط عادی را حفظ نمود و یا با برنامه منسجمی در کوتاه‌ترین زمان ممکن به شرایط عادی بازگشت، آیین‌نامه پدافند غیرعامل در بانک سامان، طراحی شده و کمیسیون امنیت و پدافند غیرعامل به عنوان یکی از کمیسیون‌های اجرایی تحت نظر مدیریت عامل فعالیت می‌کند. همچنین کارگروه ریسک عملیاتی با توجه به شرح وظایف خود موظف است برای استمرار عملیات کاری برنامه مکتوب و جامع برای انجام امور کاری که رویه‌ها و سیستم‌های ضروری را برای تداوم یا بازیابی عملیات بانک و در صورت بروز اختلال به انجام برساند.

- **سیاست‌ها و خط‌مشی‌های مدیریت ریسک عملیاتی**

- ✓ سیاست‌گذاری در زمینه ریسک عملیاتی در سطح هیئت‌مدیره و کمیسیون عالی مدیریت ریسک انجام می‌شود. کارگروه ریسک عملیاتی به عنوان بازوی اجرایی کمیسیون عالی مدیریت ریسک خط‌مشی‌های مدیریت ریسک عملیاتی را در سطح بانک پیاده‌سازی می‌کند.
- ✓ مدیریت ریسک عملیاتی باهدف کاهش ریسک عملیاتی از طریق شناسایی، ارزیابی و سنجش، نظارت، کنترل و پایش ریسک اقدام می‌نماید.
- ✓ استقرار چارچوب مدیریت ریسک عملیاتی مبتنی بر بهره‌گیری از قوانین و مقررات مدون از سوی نهاد ناظر (بانک مرکزی ج.ا.ا) و استفاده از تجارب درون‌سازمانی و محیط صنعت بانکداری است.
- ✓ گزارش‌های ریسک عملیاتی با رویکرد شناسایی رخدادهای زیان، شناسایی و اندازه‌گیری شاخص و معیارهای اصلی در ایجاد ریسک عملیاتی و درنهایت تهیه گزارش‌های مدیریتی با رویکرد پایش و کنترل مدیریت‌های مختلف بانک است.

• 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 زیر سعی در ایجاد تدابیری پیشگیرانه از وقوع رخدادهای عمدی و سهوی انسانی دارد.
- تلاش برای 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 برای نهادینه‌سازی رعایت معیارهای عالی اخلاقی
 - برنامه‌ریزی برای ارائه برنامه‌های آموزشی برای اطمینان از اینکه منابع انسانی از دانش و تخصص کافی در زمینه شغلی خود بهره‌مند هستند.
 - ایجاد برنامه‌های بهبود فرایندها و توسعه سیستم‌ها باهدف جلوگیری از خطاهای انسانی.

• تمهیدات مقابله با بحران:

به‌منظور مقابله با بحران و کاهش زیان مترتب بر بانک از ناحیه افراد، سیستم‌ها، فرایندهای داخلی و وقایع خارجی بر اساس آیین‌نامه‌های داخلی ازجمله آیین‌نامه اقدامات پیشگیرانه و امنیتی در مواقع بروز آشوب، نحوه مواجهه با تهدیدهای امنیتی و آسیب‌های فیزیکی و نرم‌افزاری و... عمل می‌شود.

• روش سنجش ریسک عملیاتی:

بانک سامان برای منظور نمودن ریسک عملیاتی در محاسبات مربوط به‌کفایت سرمایه خود مطابق با بال II از رویکرد شاخص پایه استفاده می‌نماید. علاوه بر این بانک سامان در حال توسعه و ایجاد ساختارهای موردنیاز برای 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 زیر است:

- استفاده از روش خودارزیابی ریسک به‌صورت کیفی در تعامل با مدیران و واحدهای عملیاتی در سطح بانک.
- استفاده از نتایج و داده‌های جمع‌آوری‌شده 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 به‌منظور بررسی روند ریسک عملیاتی.

- عمده‌ترین فاکتورهای ریسک عملیاتی در حوزه‌های تعریف‌شده بر اساس رهنمودهای کمیته بال عبارت‌اند از:

- در حوزه افراد: سوءاستفاده و کلاه‌برداری، تخطی از قوانین پرسنلی، فعالیت‌های غیرمجاز، از دست دادن پرسنل کلیدی، انواع تبعیض در سازمان، آموزش ناکافی، نظارت ناکافی
- در حوزه فرایندها: اجرای نادرست آیین‌نامه‌ها به نحوی که منجر به ایجاد زیان مستقیم/ غیرمستقیم شود، خطاهای تسویه و پرداخت، مستندسازی نادرست، اعتبارسنجی نادرست، مدیریت نادرست پروژه‌ها، نقص در گزارش‌های داخلی / خارجی
- در حوزه سیستم‌ها: هرگونه خطا در توسعه و پیاده‌سازی سیستم‌ها، نقص سیستم‌ها، 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 می‌شود. میزان سرمایه در معرض ریسک عملیاتی مطابق با جدول زیر است:

میزان سرمایه لازم برای پوشش ریسک عملیاتی (میلیون ریال)

روش اندازه‌گیری	۱۳۹۹	۱۳۹۸
شاخص پایه	۲,۵۶۶,۷۵۷	۱,۶۴۲,۰۶۱

• سازوکارهای کنترل و پایش ریسک عملیاتی:

✓ سازوکار کنترل ریسک عملیاتی

خروجی مرحله ارزیابی ریسک عملیاتی، بررسی وضعیت ریسک‌ها است به نحوی که تعیین شود کدام دسته از ریسک‌ها موردپذیرش 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 به‌منظور تعیین وضعیت ریسک‌های شناسایی‌شده در حدود کنترلی مقرر و نیز تأثیر ایجاد هرگونه رخداد جدید بر پروفایل سازمان در دوره‌های زمانی معینی مورد پایش قرار داده می‌شود. در هر دوره، میزان منابع در معرض خطر ریسک عملیاتی، فراوانی و شدت اثر فاکتورهای ریسک و شاخص‌های کلیدی ریسک مورد بررسی قرار داده می‌شود.

پروفایل ریسک عملیاتی در سطح شعب بانک از طریق مستندات ارائه‌شده توسط تکمیل و به‌روز می‌شود. بر این اساس کلیه خطاهایی که از ناحیه سیستم، افراد و فرایندها در سطح شعب رخ می‌دهد در گزارش‌های بازرسی منعکس و اداره ریسک با استفاده از روش‌های تعریف‌شده داخلی اقدام به ارزیابی و پایش ریسک و ارائه گزارش‌های می‌کند. علاوه بر این، بر اساس ماهیت ریسک، به‌عنوان مثال در بحث ارزیابی اتوماسیون، ارزیابی فرایندهای سرمایه انسانی، رسیدگی به شکایات مشتریان و ... با بهره‌گیری از روش‌های ارزیابی کیفی اقدام به بررسی ریسک‌های عملیاتی می‌شود. این گزارش‌های در فواصل زمانی منظم به کارگروه ریسک عملیاتی برای ارائه نقطه نظرات و سپس به کمیسیون عالی ریسک ارائه می‌شود و بر اساس مصوبات آن کمیسیون اقدامات آتی برای کنترل ریسک صورت می‌پذیرد. همچنین کلیه تراکنش‌ها در سطح عملیات بانک از طریق مدیریت تطبیق و مبارزه با پول‌شویی به‌منظور رعایت آیین‌نامه‌های مرتبط مورد پایش قرار داده می‌شود.

نهاد نظارت و حسابرسی داخلی بانک نیز به‌صورت مستقل بر عملکرد اداره ریسک، اداره بازرسی و مدیریت تطبیق و مبارزه با پول‌شویی نظارت می‌کند.