

ماده ۸- بخش ریسک عملیاتی

۷-۱- برنامه تداوم فعالیت

بانک ملت، فرایند شناسایی تهدیدات بالقوه و اثراتی که این تهدیدات ممکن است بر عملیات کسب و کار بگذارند و همچنین اقدامات لازم به منظور واکنش موثر به این تهدیدات که باعث حفظ و صیانت از سود ذینفعان، شهرت، برند سازمان و ... می شود را تحت عنوان فرایند تداوم فعالیت تعریف و آن را در بانک جاری و ساری نموده است.

بانک ملت با آموزش، تمرین و شبیه سازی شرایط خاص که موجب انقطاع فرایند یا ارائه خدمات می شود، همواره از به روز بودن برنامه های تداوم فعالیت که شامل مدیریت بازیابی و استمرار عملیات کسب و کار در زمان وقوع رویدادی که منجر به انقطاع در ارائه خدمات و فعالیت بانک می گردد، اطمینان لازم را کسب می نماید.

در همین راستا، بانک ملت ضمن شنا سازی فرایندها و واحدهایی که دارای مأموریت های حیاتی بوده و در صورت ایجاد انقطاع و اختلال، زیان های بالقوه عمده (مالی و غیر مالی) را به بانک تحمیل می نمایند؛ اقداماتی از جمله: تخصیص منابع مورد نیاز جهت پشتیبانی از واحدها و فرایندهای با اهمیت؛ مطمح نظر قرار دادن ریسک ها در رابطه با عملکردها و فرایندهای حیاتی؛ ایجاد سایت بازیابی جایگزین با در نظر گرفتن فاصله مناسب از محل سایت اصلی برای بازیابی و یا از سرگیری عملیات را در دستور کار قرار داده است.

۲-۶- تدابیر پیشگیرانه از وقوع خطاهای عمدی و سهوی انسانی

بانک ملت با نظارت بر فرآیندهای عملیاتی در سطوح مختلف، نسبت به ایجاد کنترل های لازم در فرآیندها و همچنین تعبیه آن در نرم افزارها و سامانه های مورد استفاده، تا حد قابل قبولی از وقوع خطاهای عمدی و سهوی پیشگیری می نماید. برخی از اقدامات صورت گرفته به منظور کاهش ریسک های عمده عملیاتی بدین شرح تبیین می گردد:

۳-۶- تمهیدات مقابله با بحران

در بانک ملت آزمون‌های بحران (stress test) در بخش‌های مختلف فناوری اطلاعات صورت می‌گیرد. در بخش مدیریت امنیت اطلاعات آزمون‌های دوره‌ای نفوذ پذیری بر روی وب سایتهای حساس بانک به صورت دوره‌ای و موردی انجام می‌پذیرد. در بخش مراکز داده به ایجاد سایت پشتیبان به منظور پشتیبانی از سایت اصلی بانک و ایجاد سایت بحران به منظور جایگزین شدن برای سایت اصلی در زمان بحران اقدام شده است. شرایط عملیاتی سایت پشتیبان و بحران در مانورهای دوره‌ای تست و اصلاح می‌گردد. در بخش سیستم‌های اطلاعاتی آزمونهای مرتبط با ظرفیت و عملکرد سیستم‌های اطلاعاتی مبتنی بر تغییر متغیرهای مرتبط با امنیت و افزایش بار به صورت دوره‌ای صورت می‌گیرد. در این بخش برخی از اقدامات انجام شده برای مقابله با بحران تشریح می‌گردد:

الف) تحلیل سناریو و انجام آزمون‌های نفوذ پذیری وب سایتهای بانک: در این بخش سیستم‌های اطلاعاتی و نرم افزاری حساس بانک به منظور بررسی وضعیت امنیتی بصورت دوره‌ای مورد آزمونهای بحران قرار می‌گیرند. تحلیل سناریو انجام آزمونهای نفوذپذیری وب سایتهای حساس بانک، آزمون سرویس **Active Directory** و سایر سرویس‌های وابسته و آزمون نفوذپذیری بر روی کلیه سامانه‌ها قبل از عملیاتی شدن در محیط اصلی مبتنی بر وب از اهم اقدامات صورت گرفته می‌باشند.

ب) آزمون‌های مرتبط با ظرفیت و عملکرد سیستم‌های اطلاعاتی: در این بخش متغیرهای مرتبط با امنیت و افزایش صحت عملکرد سیستم‌ها، سرویس‌ها و سامانه‌های بانک مورد آزمون قرار می‌گیرد. بررسی صحت عملکرد سیستم پشتیبان سامانه اتوماسیون اداری در سایت بحران، آزمون سرویس **Active Directory** و سایر سرویس‌های وابسته و آزمون سامانه ضد ویروس مرکزی از مهمترین اقدامات این بخش می‌باشند.

ج) آزمون‌های مرتبط با عملکرد منابع سخت افزار و رویه‌های امنیتی: در این بخش تجهیزات سخت افزاری و همچنین رویه‌های امنیتی تدوین شده به منظور صحت عملکرد مورد آزمون قرار گرفته است. اهم اقدامات صورت گرفته بدین شرح است: مانور قطع برق جهت تست عملکرد تاسیسات و تجهیزات در سایتهای بانک، ارزیابی‌های امنیتی شبکه‌های ارتباطی بانک و بازدیدهای دوره‌ای امنیتی از مدیریت شعب استانها و شعب تابعه.

۴-۸- روش سنجش ریسک عملیاتی

بانک ملت با ایجاد زیرساخت های لازم، به طور مستمر حوزه های مرتبط با ریسک عملیاتی را مورد نظارت و بررسی قرار داده و ریسک های مربوطه را شناسایی، ارزیابی، کنترل و پایش می نماید. روش های مورد استفاده در این خصوص با بهره گیری از اسناد منتشره بانک مرکزی ج.ا.ا و استانداردها و رهنمودهای کمیته بال تدوین شده است. با توجه به رویکرد بالا به پایین برای مدیریت ریسک های عملیاتی، روش مورد استفاده برای تخصیص سرمایه مورد نیاز برای پوشش ریسک عملیاتی، روش شاخص پایه می باشد. همچنین مبتنی بر رویکرد پایین به بالا روش خودارزیابی (RSA)، استفاده از شاخص های ریسک های کلیدی و داده های زیان داخلی مورد استفاده قرار می گیرد.

ارتباط بین بخش متمرکز مدیریت ریسک و بخش های غیر متمرکز آن توسط رابطین ریسک صورت می پذیرد. رابطین ریسک ضمن اشراف و آگاهی از حیطه کاری خویش با برقراری تعامل با سایر بخشهای حوزه فعالیت خویش، ریسک های عملیاتی با اهمیت را شناسایی و ارزیابی نموده و در فواصل زمانی شش ماهه به مدیریت ریسک گزارش می نماید.

واحد مدیریت ریسک عملیاتی با توجه به فرایندهای عمده و اصلی سازمان و با همکاری ادارات و واحدهای متولی هر یک از فرآیندها، ریسک های کلیدی تاثیرگذار بر فعالیت بانک را شناسایی و شاخص های ریسک های کلیدی را طراحی نموده است. جمع آوری اطلاعات شاخص ها و تعیین سطوح اشتباهی مناسب شاخص ها مبتنی بر سطح اشتباهی مورد پذیرش بانک از جمله برنامه های در حال انجام بانک می باشد.

گردآوری داده های زیان ناشی از رویدادهای ریسک عملیاتی، در تحلیل ریسک های به وقوع پیوسته و عوامل ایجاد کننده آن، بسیار حائز اهمیت می باشد. عمده اطلاعات مربوط به داده های زیان در سنوات گذشته توسط واحدهای نظارتی بانک کشف و ضبط گردیده و انجام تحلیل های آماری و بررسی روند رویدادهای گذشته با همکاری واحدهای نظارتی بانک در حال انجام می باشد.

۵-۶- میزان سرمایه لازم برای پوشش ریسک عملیاتی

بانک ملت برای تعیین میزان سرمایه مورد نیاز برای پوشش ریسک های عملیاتی از روش شاخص پایه که یکی از روش های پیشنهادی کمیته بال می باشد، استفاده می نماید. در این روش، متوسط درآمد ناخالص سه سال متوالی بانک محاسبه شده و در ضریب الفا (۱۵٪) ضرب می گردد. میزان سرمایه مورد نیاز برای پوشش ریسک های عملیاتی برای سال مالی ۱۳۹۸ به شرح جدول ذیل می باشد:

جدول سرمایه مورد نیاز برای پوشش ریسک عملیاتی مقطع ۱۳۹۸/۱۲/۲۹

سرمایه در معرض
ریسک عملیاتی

روش اندازه گیری

۶-۶ - سازوکارهای کنترل و پایش ریسک عملیاتی

پیاده سازی فرآیند مدیریت ریسک عملیاتی در بانک ملت شامل سه جزء ۱- شناسایی، ارزیابی و اندازه گیری؛ ۲- پایش و گزارش دهی؛ و ۳- کنترل و کاهش ریسک عملیاتی می باشد.

شناسایی، ارزیابی و اندازه گیری:

مدیریت ریسک عملیاتی در بانک ملت مبتنی بر مدل سه سپر دفاعی می باشد. واحد مدیریت ریسک عملیاتی با تبیین نقش واحدهای مختلف سازمان در هریک از سپرهای دفاعی، گامی اساسی در مدیریت ریسک های عملیاتی ناشی از فعالیت های خود، برداشته باشد. همچنین در زمینه اجرای فرآیند مدیریت ریسک عملیاتی، با انتصاب رابطین ریسک در واحدهای مختلف سازمان، شناسایی، ارزیابی، و اندازه گیری ریسک های مترتب بر فعالیت آنها را به ایشان محول نموده است. گزارشات مربوط به ریسک های عملیاتی در لایه های مختلف سازمان بطور مستمر از طریق رابطین ریسک در اختیار مدیریت ریسک عملیاتی قرار می گیرد. علاوه بر این و به منظور تکمیل روش خودارزیابی ریسک و کنترل (RCSA) ریسک عملیاتی، کارگاه های ادواری در هریک از حوزه های سرمایه انسانی، ارزی، اعتباری و... با حضور مدیران مربوطه و کارشناسان حوزه های ذیربط تشکیل شده و ریسک های عمده هر یک از حوزه های مطروحه شناسایی، ارزیابی و اندازه گیری می گردد.

پایش و گزارش دهی:

بانک ملت از سیستمی مستمر و منسجم جهت پایش ریسک های عملیاتی استفاده می کند تا بتواند گزارشات به موقع را به سطوح مربوطه ارائه نماید. به همین علت لازم است تا پروفایل ریسک عملیاتی از طرق مختلف همچون؛ ریسک های شناسایی شده به روش خودارزیابی ریسک و کنترل توسط رابطین ریسک؛ گزارشات دریافتی از واحدهای نظارتی؛ ریسک های شناسایی شده توسط واحد مدیریت ریسک عملیاتی پیش از ارائه محصولات و خدمات جدید؛ ریسک های شناسایی شده توسط خبرگان در کارگاه های مدیریت ریسک؛ تشکیل گردد تا بتوان گزارشات جامع و قابل اطمینان را ارائه نمود. ریسک های شناسایی شده با عنایت به اولویت بندی براساس اهمیت و میزان ارزش در معرض خطر، مورد پایش قرار گرفته و بطور منظم به کمیته عالی ریسک و هیات مدیره گزارش می گردد.

کنترل و کاهش:

بانک ملت همزمان با شناسایی، ارزیابی و اندازه‌گیری ریسک‌های عملیاتی تصمیمات لازم را در خصوص شیوه کنترل آنها را به منظور کاهش احتمال وقوع ریسک‌ها اتخاذ می‌نماید. به منظور کاهش خسارات ناشی از ریسک‌های عملیاتی اقدامات لازم برای استمرار عملیات کاری و بازگشت به حالت عادی بعمل آمده و یا با استفاده از ابزارهایی مانند بیمه و برون سپاری فعالیت‌ها، نسبت به کاهش شدت ریسک‌های عملیاتی اقدام می‌نماید. همچنین جهت کاهش احتمال وقوع ریسک‌ها، با همکاری سایر واحدهای مرتبط بررسی‌های لازم نسبت به تقویت و بهبود کنترل داخلی صورت می‌پذیرد.