

## تدابیر پیشگیرانه از وقوع خطاهای عمدی و سهوی انسانی

بانک ملت با نظارت بر فرآیندهای عملیاتی در سطوح مختلف، نسبت به ایجاد کنترل‌های لازم در فرآیندها و همچنین تعبیه آن در نرم افزارها و سامانه‌های مورد استفاده، تا حد قابل قبولی از وقوع خطاهای عمدی و سهوی پیشگیری می‌نماید. برخی از اقدامات صورت گرفته به منظور کاهش ریسکهای عمده عملیاتی به شرح جدول ذیل می‌باشد:

نوع زیانهای عمده عملیاتی پوشش داده شده							اقدامات صورت گرفته
مدیریت اجرایی، عرضه و فرایند	اختلالات کاری و نواقص سیستم	خسارت به داراییهای فیزیکی	مشتریان، محصولات و عملکرد کاری	عملکرد استخدامی و ایمنی محیط کار	کلاهبرداری	اختلاس	
●			●			●	تخصیص کدهای کاربری سامانه ها بر اساس سمت و وظایف محوله
●			●			●	دوکاربره نمودن فرایندهای با احتمال زیان بالا
	●				●		عدم امکان دسترسی به اینترنت از طریق سیستم های مستقر در شعب
	●						تعریف اولویت در اجرای پردازش های سامانه بانکداری متمرکز
			●			●	تعیین محدودیت مبالغ در اجرای برخی پردازش ها با توجه به سمت کارکنان
●	●		●			●	استفاده از زیر سامانه ها به منظور ثبت اطلاعات کلیه پردازش های صورت گرفته توسط کاربران
●					●	●	تعیین حد اعتباری

●	●		●			●	دستورالعملهای کنترل عملیات روزانه شعب/واحدهای عملیاتی
●			●			●	شناسایی و افزایش کنترل کارکنان دارای سابقه تخلف/اشتباهات متعدد
●							آموزش مستمر کارکنان در خصوص وظایف محوله
●			●		●	●	غیر فعال سازی سامانه ها و سیستم های کاربری طی مدت زمان مشخص عدم فعالیت
●			●		●	●	تغییر الزامی کدهای کاربری سامانه های مختلف بانک
●			●		●	●	کنترل و نظارت بر عدم افشای اطلاعات مرتبط با کدهای کاربری
	●					●	کنترل تولید نرم افزارها
		●	●			●	نصب دوربینهای مدار بسته
				●			کنترل و نظارت بر فرایندهای مربوط به جبران خدمات کارکنان مطابق با قوانین موضوعه
				●			بررسی و کنترل فرایندهای مربوط به پوشش خدمات درمانی کارکنان