



ماده ۸- ریسک عملیاتی (سال مالی ۱۳۹۹ و دو دوره قبل)

مربوط به سال مالی منتهی به ۱۳۹۹/۱۲/۳۰

ماده ۸- ریسک عملیاتی

بند ۸ - ۱ - برنامه تداوم فعالیت

بانک سینا به منظور تداوم فعالیت و خدمات رسانی به مشتریان خود اقدام به تدوین برنامه عملی جامع و مکتوبی در حوزه خدمات فاوایی و غیرفاوایی نموده است که در آن، برای تداوم یا بازبایی عملیات بانک به هنگام وقوع یک اختلال رویه ها و نظام هایی تدوین شده است. این رویه ها در قالب مستنداتی در حوزه های مربوطه مستندسازی شده است. در این مستندات مهمترین مواردی که مد نظر قرار گرفته است عبارتند از:

- شناسایی اختلال های عمده عملیاتی
- شناسایی خدمات اصلی جهت ارائه در مواقع بحران
- ایجاد کمیته های بحران با عضویت افراد تصمیم گیر
- تعیین وظایف، مسئولیت ها، اختیارات و برنامه های جایگزین در زمان بحران
- تعیین اهداف جهت بازبایی عملیات و اطلاعات

بند ۸ - ۲ - تدابیر پیشگیرانه از وقوع خطاهای عمدی و سهوی انسانی

- ایجاد ساز و کار کنترل مکانیزه عملیات و خدمات پر ریسک در سیستم متمرکز بانکداری از طریق:
 - ✓ ایجاد کنترل‌های دو عاملی برای تأیید اسناد.
 - ✓ تعیین سقف صدور و تأیید اسناد برای سطوح مختلف کاربران شعب.
 - ✓ فعال نمودن ارسال پیامک به مشتری برای بسیاری از فعالیت و خدمات پرریسک شعب.
- کاهش و انتقال ریسک خطای کاربری سیستمی به مشتری بانک از طریق ارسال سیستمی کد تأییدیه

بند ۸ - ۳ - تمهیدات مقابله با بحران

مهمترین تمهیدات بانک سینا در سال ۱۳۹۹ جهت مقابله با بحران های احتمالی عبارتند از:

- تشکیل کمیته مدیریت بحران در بانک
- انجام مانور بحران خدمات فناوری اطلاعات،
- تحلیل نقاط ضعف و قوت گزارش مانور مذکور در کمیته ریسک عملیاتی
- تمهیدات لازم برای افزودن افزونه Redundancy سخت افزاری و ارتباطات شبکه در سایت مرکز داده اضطرار.
- برون سپاری و استقرار پروژه مدیریت تداوم خدمات فناوری اطلاعات .
- برنامه ریزی برای اجرای پروژه مدیریت تداوم خدمات کل حوزه های بانک به غیر از حوزه فناوری اطلاعات در داخل سازمان.

بند ۸ - ۴ - روش سنجش ریسک عملیاتی

به منظور سنجش ریسک عملیاتی از روش های زیر کمک گرفته می شود:

- روش شاخص پایه جهت محاسبه سرمایه لازم جهت پوشش ریسک عملیاتی
- استفاده از داده های تاریخی و تحلیل آنها
- استفاده از روش خود ارزیابی
- استفاده از روش ترسیم ریسک با استفاده از ماتریس ریسک

بند ۸ - ۵ - میزان سرمایه لازم برای پوشش ریسک عملیاتی

میزان سرمایه لازم برای پوشش ریسک عملیاتی با استفاده از روش شاخص پایه و بر اساس دستورالعمل بانک مرکزی محاسبه می شود. بر این اساس مطابق با یادداشت ۵۵-۶-۷ صورت های مالی ۱۳۹۹/۱۲/۳۰ میزان سرمایه لازم برای پوشش ریسک عملیاتی در جدول زیر عیناً آورده شده است.

با توجه به آنکه صورتهای مالی بانک بر اساس استانداردهای بازل I تهیه می گردد، سرمایه ای برای سنجش ریسک عملیاتی در نظر گرفته نمی شود. در صورت الزام بانک مرکزی برای پیاده سازی بازل II ، III به کمک روشهایی چون شاخص اصلی یا روش استاندارد شده این میزان قابل محاسبه است.

با توجه به روش مورد عمل بانک در سنجش ریسک عملیاتی سرمایه در معرض خطر این ریسک به شرح جدول ذیل می باشد:

روش اندازه گیری	سرمایه در معرض ریسک عملیاتی
روش شاخص پایه	میلیون ریال ۲,۱۰۹,۳۸۳

بند ۸ - ۶ - سازوکارهای کنترل و پایش ریسک عملیاتی

مهمترین ساز و کارهای کنترل و پایش ریسک عملیاتی در بانک سینا طی سال ۱۳۹۸ را می توان به شرح ذیل عنوان کرد:

- تدوین فرآیندهای بانک با در نظر گرفتن ریسک های مترتب بر هر فرآیند
- اخذ گزارش های خود ارزیابی ریسکهای عملیاتی از واحدهای مختلف ستادی به منظور تحلیل و ارائه راهکارهای پیشنهادی برای مدیریت ریسکهای مهم عملیاتی به کمیته ریسک عملیاتی.
- پایش فرآیندهای اصلی شعب به منظور شناسایی نقص کنترلهای سیستمی آن.
- پایش تراکنش های اعطاء شده به گروه های مختلف کاربری سیستم به منظور شناسایی ریسکهای عملیاتی و ارائه پیشنهادها و ذیربط برای کنترل بیشتر ریسکهای مذکور.
- بررسی گزارش ریسکهای مهم عملیاتی در جلسات مستمر کمیته عالی مدیریت ریسک به منظور اتخاذ تصمیم های راهبردی استراتژی مدیریت ریسک.

بند ۸ - ۱ - برنامه تداوم فعالیت

بانک سینا به منظور تداوم فعالیت و خدمات رسانی به مشتریان خود اقدام به تدوین برنامه عملی جامع و مکتوبی در حوزه خدمات فاوایی و غیرفاوایی نموده است که در آن، برای تداوم یا بازبایی عملیات بانک به هنگام وقوع یک اختلال رویه ها و نظام هایی تدوین شده است. این رویه ها در قالب مستنداتی در حوزه های مربوطه مستندسازی شده است. در این مستندات مهمترین مواردی که مد نظر قرار گرفته است عبارتند از:

- شناسایی اختلال های عمده عملیاتی
- شناسایی خدمات اصلی جهت ارائه در مواقع بحران
- ایجاد کمیته های بحران با عضویت افراد تصمیم گیر
- تعیین وظایف، مسئولیت ها، اختیارات و برنامه های جایگزین در زمان بحران
- تعیین اهداف جهت بازبایی عملیات و اطلاعات

بند ۸ - ۲ - تدابیر پیشگیرانه از وقوع خطاهای عمدی و سهوی انسانی

- ایجاد ساز و کار کنترل مکانیزه عملیات و خدمات پر ریسک در سیستم متمرکز بانکداری از طریق:
 - ✓ ایجاد کنترل‌های دو عاملی برای تأیید اسناد.
 - ✓ تعیین سقف صدور و تأیید اسناد برای سطوح مختلف کاربران شعب.
 - ✓ فعال نمودن ارسال پیامک به مشتری برای بسیاری از فعالیت و خدمات پریسک شعب.
- کاهش و انتقال ریسک خطای کاربری سیستمی به مشتری بانک از طریق ارسال سیستمی کد تأییدیه

بند ۸ - ۳ - تمهیدات مقابله با بحران

مهمترین تمهیدات بانک سینا در سال ۱۳۹۸ جهت مقابله با بحران های احتمالی عبارتند از:

- تشکیل کمیته مدیریت بحران در بانک
- انجام مانور بحران خدمات فناوری اطلاعات،
- تحلیل نقاط ضعف و قوت گزارش مانور مذکور در کمیته ریسک عملیاتی
- تمهیدات لازم برای افزودن افزونه Redundancy سخت افزاری و ارتباطات شبکه در سایت مرکز داده اضطرار.
- برون سپاری و استقرار پروژه مدیریت تداوم خدمات فناوری اطلاعات .
- برنامه ریزی برای اجرای پروژه مدیریت تداوم خدمات کل حوزه های بانک به غیر از حوزه فناوری اطلاعات در داخل سازمان.

بند ۸ - ۴ - روش سنجش ریسک عملیاتی

به منظور سنجش ریسک عملیاتی از روش های زیر کمک گرفته می شود:

- روش شاخص پایه جهت محاسبه سرمایه لازم جهت پوشش ریسک عملیاتی
- استفاده از داده های تاریخی و تحلیل آنها
- استفاده از روش خود ارزیابی
- استفاده از روش ترسیم ریسک با استفاده از ماتریس ریسک

بند ۸ - ۵ - میزان سرمایه لازم برای پوشش ریسک عملیاتی

میزان سرمایه لازم برای پوشش ریسک عملیاتی با استفاده از روش شاخص پایه و بر اساس دستورالعمل بانک مرکزی محاسبه می شود. بر این اساس مطابق با یادداشت ۵۴-۶-۷ صورت های مالی ۱۳۹۸/۱۲/۲۹ میزان سرمایه لازم برای پوشش ریسک عملیاتی در جدول زیر عیناً آورده شده است.

با توجه به آنکه صورتهای مالی بانک بر اساس استانداردهای بازل I تهیه می گردد، سرمایه ای برای سنجش ریسک عملیاتی در نظر گرفته نمی شود. در صورت الزام بانک مرکزی برای پیاده سازی بازل II ، III به کمک روشهایی چون شاخص اصلی یا روش استاندارد شده این میزان قابل محاسبه است.

با توجه به روش مورد عمل بانک در سنجش ریسک عملیاتی سرمایه در معرض خطر این ریسک به شرح جدول ذیل می باشد:

سرمایه در معرض ریسک عملیاتی

روش اندازه گیری

میلیون ریال

۱,۳۴۲,۵۲۹

روش شاخص پایه

بند ۸ - ۶ - سازوکارهای کنترل و پایش ریسک عملیاتی

مهمترین ساز و کارهای کنترل و پایش ریسک عملیاتی در بانک سینا طی سال ۱۳۹۸ را می توان به شرح ذیل عنوان کرد:

- تدوین فرآیندهای بانک با در نظر گرفتن ریسک های مترتب بر هر فرآیند
- اخذ گزارش های خود ارزیابی ریسکهای عملیاتی از واحدهای مختلف ستادی به منظور تحلیل و ارائه راهکارهای پیشنهادی برای مدیریت ریسکهای مهم عملیاتی به کمیته ریسک عملیاتی.
- پایش فرآیندهای اصلی شعب به منظور شناسایی نقص کنترلهای سیستمی آن.
- پایش تراکنش های اعطاء شده به گروه های مختلف کاربری سیستم به منظور شناسایی ریسکهای عملیاتی و ارائه پیشنهادها برای کنترل بیشتر ریسکهای مذکور.
- بررسی گزارش ریسکهای مهم عملیاتی در جلسات مستمر کمیته عالی مدیریت ریسک به منظور اتخاذ تصمیم های راهبردی استراتژی مدیریت ریسک.

بند ۸ - ۱ - برنامه تداوم فعالیت

بانک سینا به منظور تداوم فعالیت و خدمات رسانی به مشتریان خود اقدام به تدوین برنامه عملی جامع و مکتوبی در حوزه خدمات فاوایی و غیرفاوایی نموده است که در آن، برای تداوم یا بازبایی عملیات بانک به هنگام وقوع یک اختلال رویه ها و نظام هایی تدوین شده است. این رویه ها در قالب مستنداتی در حوزه های مربوطه مستندسازی شده است. در این مستندات مهمترین مواردی که مد نظر قرار گرفته است عبارتند از:

- شناسایی اختلال های عمده عملیاتی
- شناسایی خدمات اصلی جهت ارائه در مواقع بحران
- ایجاد کمیته های بحران با عضویت افراد تصمیم گیر
- تعیین وظایف، مسئولیت ها، اختیارات و برنامه های جایگزین در زمان بحران
- تعیین اهداف جهت بازبایی عملیات و اطلاعات

بند ۸ - ۲ - تدابیر پیشگیرانه از وقوع خطاهای عمدی و سهوی انسانی

- ایجاد ساز و کار کنترل مکانیزه عملیات و خدمات پر ریسک در سیستم متمرکز بانکداری از طریق:
 - ✓ ایجاد کنترل‌های دو عاملی برای تأیید اسناد.
 - ✓ تعیین سقف صدور و تأیید اسناد برای سطوح مختلف کاربران شعب.
 - ✓ فعال نمودن ارسال پیامک به مشتری برای بسیاری از فعالیت و خدمات پرریسک شعب.
- کاهش و انتقال ریسک خطای کاربری سیستمی به مشتری بانک از طریق ارسال سیستمی کد تأییدیه

بند ۸ - ۳ - تمهیدات مقابله با بحران

مهمترین تمهیدات بانک سینا در سال ۱۳۹۷ جهت مقابله با بحران های احتمالی عبارتند از:

- تشکیل کمیته مدیریت بحران در بانک
- انجام مانور بحران خدمات فناوری اطلاعات،
- تحلیل نقاط ضعف و قوت گزارش مانور مذکور در کمیته ریسک عملیاتی
- تمهیدات لازم برای افزودن افزونه Redundancy سخت افزاری و ارتباطات شبکه در سایت مرکز داده اضطرار.
- برون سپاری و استقرار پروژه مدیریت تداوم خدمات فناوری اطلاعات .
- برنامه ریزی برای اجرای پروژه مدیریت تداوم خدمات کل حوزه های بانک به غیر از حوزه فناوری اطلاعات در داخل سازمان.

بند ۸ - ۴ - روش سنجش ریسک عملیاتی

به منظور سنجش ریسک عملیاتی از روش های زیر کمک گرفته می شود:

- روش شاخص پایه جهت محاسبه سرمایه لازم جهت پوشش ریسک عملیاتی
- استفاده از داده های تاریخی و تحلیل آنها
- استفاده از روش خود ارزیابی
- استفاده از روش ترسیم ریسک با استفاده از ماتریس ریسک

بند ۸ - ۵ - میزان سرمایه لازم برای پوشش ریسک عملیاتی

میزان سرمایه لازم برای پوشش ریسک عملیاتی با استفاده از روش شاخص پایه و بر اساس دستورالعمل بانک مرکزی محاسبه می شود. بر این اساس مطابق با یادداشت ۵۷-۶-۷ صورت های مالی ۱۳۹۷/۱۲/۲۹ میزان سرمایه لازم برای پوشش ریسک عملیاتی در جدول زیر عیناً آورده شده است.

۷-۶-۵۷- میزان سرمایه لازم برای پوشش ریسک عملیاتی

با توجه به آنکه صورتهای مالی بانک بر اساس استانداردهای بازل I تهیه می گردد، سرمایه ای برای سنجش ریسک عملیاتی در نظر گرفته نمی شود.

در صورت الزام بانک مرکزی برای پیاده سازی بازل II ، III به کمک روشهایی چون شاخص اصلی یا روش استاندارد شده این میزان قابل محاسبه است.

با توجه به روش مورد عمل بانک در سنجش ریسک عملیاتی سرمایه در معرض خطر این ریسک به شرح جدول ذیل می باشد:

سرمایه در معرض ریسک عملیاتی

روش اندازه گیری

میلیون ریال

روش شاخص پایه

۱,۰۴۲,۴۰۳

بند ۸ - ۶ - سازوکارهای کنترل و پایش ریسک عملیاتی

مهمترین ساز و کارهای کنترل و پایش ریسک عملیاتی در بانک سینا طی سال ۱۳۹۷ را می توان به شرح ذیل عنوان کرد:

- تدوین فرآیندهای بانک با در نظر گرفتن ریسک های مترتب بر هر فرآیند
- اخذ گزارش های خود ارزیابی ریسکهای عملیاتی از واحدهای مختلف ستادی به منظور تحلیل و ارائه راهکارهای پیشنهادی برای مدیریت ریسکهای مهم عملیاتی به کمیته ریسک عملیاتی.
- پایش فرآیندهای اصلی شعب به منظور شناسایی نقص کنترلهای سیستمی آن.
- پایش تراکنش های اعطاء شده به گروه های مختلف کاربری سیستم به منظور شناسایی ریسکهای عملیاتی و ارائه پیشنهادها ذیربط برای کنترل بیشتر ریسکهای مذکور.
- بررسی گزارش ریسکهای مهم عملیاتی در جلسات مستمر کمیته عالی مدیریت ریسک به منظور اتخاذ تصمیم های راهبردی استراتژی مدیریت ریسک.