

تعريف مصادر الخسائر التشغيلية و تصنيفها

مصدر الخسائر التشغيلية	التعريف	الأنواع	أمثلة تطبيقية
احتيايل من جهات داخلية	خسائر ناجمة عن أعمال احتيايل متعمدة، اختلاس أموال أو احتيايل على القوانين أو على سياسة المصرف/المؤسسة المالية من قبل جهة من داخل المصرف/المؤسسة المالية	القيام بأنشطة غير مسموح بها داخل المصرف/المؤسسة المالية	عمليات غير مصرح عنها بصورة متعمدة، عمليات غير مسموح القيام بها، عدم تحديد وتسعير المراكز المفتوحة
		سرقة واحتيايل	احتيايل في عمليات التسليف أو ودائع وهمية، عمليات سحب بتوافق مزورة، ابتزاز، تزوير إمضاء أو مستند، اختلاس الأموال، عمليات مضاربة داخلية
احتيايل من جهات خارجية	خسائر ناجمة عن أعمال احتيايل متعمدة، اختلاس أموال أو احتيايل على القوانين أو على سياسة المصرف/المؤسسة المالية من قبل جهات من خارج المصرف/المؤسسة المالية	سرقة واحتيايل	سرقة بواسطة الكسر أو التهديد
		سلامة الأنظمة المعلوماتية	عمليات تزوير مستندات (وكالات، تعليمات خطية الخ...) تعديل معلومات أو تهريب معلومات من النظام المعلوماتي
ممارسة العمل وسلامة مكان العمل في المصرف/المؤسسة المالية	خسائر ناجمة عن أعمال لا تتماشى مع النشاط الوظيفي، أو مع صحة وسلامة القوانين والعقود	سياسة التوظيف	المكافآت، التعويضات، التقديرات
		سلامة أمانة العمل	صحة عملية التوظيف وسلامة تطبيق القوانين
العلاقات مع العملاء، البرامج المصرفية/المالية والعمليات اليومية	خسائر ناجمة عن ضعف غير متعمد في التعاطي مع الواجبات المهنية تجاه العملاء أو في طبيعة وتصميم البرامج المصرفية/المالية	التعددية والتمييز ما بين الموظفين	كل أنواع التمييز (العنصري، الطائفي، المناطقي، الخ...)
		الملاءمة، الإفصاح والائتمان	انتهاك العقود الائتمانية، إنشاء معلومات متعلقة بالعملاء، السرية المهنية، إساءة استعمال المعلومات السرية، الخ
		أعمال غير سليمة وغير مطابقة للقوانين	عمليات غير نظيفة، عمليات متاجرة داخل المصرف/المؤسسة المالية، نشاط غير مرخص، عمليات تبييض أموال
		خلل في البرامج المصرفية/المالية	أخطاء في البرامج المصرفية/المالية، تسويق برامج غير مسموحة
		حسن اختيار العملاء، خطوط الائتمان	ضعف في الاستعلامات، تخطي العميل الحدود القصوى للتسليف
		أخطاء في الخدمات الاستشارية	نزاعات مع العملاء نتيجة خدمات استشارية

مصدر الخسائر التشغيلية	التعريف	الأنواع	أمثلة تطبيقية
تعرض أصول المصرف/المؤسسة المالية للضرر	الخسائر الناجمة عن الضرر الحاصل بأصول المصرف/المؤسسة المالية أو فقدانها نتيجة عوامل طبيعية أو بشرية	الكوارث والحوادث الأخرى	الخسائر الناجمة عن كوارث طبيعية (حريق، زلزال، فيضان،...) أو عن عوامل بشرية خارج نطاق المصرف/المؤسسة المالية (عمل إرهابي وتخريبي)
توقف أو تعطل الأنظمة الإلكترونية	الخسائر الناجمة عن عرقلة العمل أو تعطل الأنظمة	عطل في الأنظمة المستعملة لدى المصرف/المؤسسة المالية	أعطال في أجهزة الاتصالات، في الأجهزة المعلوماتية و/أو البرامج المعلوماتية أو حالات توقف خدمات الطاقة.
التنفيذ، التسليم والآلية الإدارية	الخسائر الناجمة عن خلل في الآلية الإدارية أو تخلف مسار العمليات وعن علاقات التعامل مع الموردين والجهات الأخرى	إدراج العمليات وتنفيذها والمحافظة عليها	سوء الاتصالات، أخطاء في قيود العمليات أو في إدخال المعلومات أو المحافظة عليها، تجاوز في المهل المحددة لإتمام المهمات، أخطاء تشغيلية في أحد الأنظمة، فشل في التسليم وفي إدارة الضمانات.
		المراقبة والتبليغ	عدم القدرة على إبلاغ المعلومات الواجب التبليغ عنها بتبليغات خاطئة إلى جهات خارجية (يترتب عنها خسائر)
		المعلومات التي تم الحصول عليها من العملاء وتوثيقها	عدم الحصول على إذن من العملاء عدم وجود تنازل للمصرف أو للمؤسسة المالية فقدان المستندات القانونية أو عدم اكتمالها
		إدارة حسابات العملاء	خسائر ناجمة عن إتلاف وثائق خاصة بالعملاء، الدخول غير المسموح على حساباتهم، سجلات عملاء غير صحيحة (يترتب عليها خسائر)
		الأطراف التجارية المتعامل معها	سوء الأداء والخلافات مع المتعاملين من غير العملاء
		الموردين والبائعين	المشاكل الناجمة عن التعامل مع موردين غير المتعامل معهم عادة، المشاكل مع الموردين