ПОЛИТИКА ЗА УПРАВЛЕНИЕ НА

ОПЕРАЦИОННИЯ (ОПЕРАТИВНИЯ) РИСК

Политика за управление на операционните рискове на СиВЗК:

1. Въведение:

Операционен риск е рискът от загуба, произтичаща от неадекватни или недобре функциониращи вътрешни процеси, хора и системи, или от външни събития. Включва в себе си и правен риск. Операционният риск има изключително широк обхват. В ежедневната дейност могат да бъдат разграничени много и различни източници на този риск, като напр. погрешно въвеждане на данни, неоторизиран достъп, неоторизирана сделки, вътрешна измама, погрешна преценка, стрес, дискриминационно отношение, прекъсвания в софтуер или хардуер и изобщо проблеми с ОИР, срив в телекомуникациите, програмни грешки, компютърни вируси, прекъсвания в захранването, природни бедствия, тероризъм, грабеж, измами, компютърни престъпления и други. Отговорен за провеждането на настоящата политика е Председателят на Кооперацията или назначено от него лице.

2. Цел.

Определяне на методологията и основните изисквания и правила, които трябва да бъдат следвани за откриване, оценка, преглед и контрол и/или намаляване на операционния риск в Кооперацията. Определяне на ролите и отговорностите на всички служители и звена от ЗТЕ и/или посредници и/или други лица, заети със създаването и практическото прилагане на системата за управление на операционния риск.

3. Идентифициране на операционният риск и оценка на риска.

За откриване и разграничаване на операционния риск от другите видове риск, се използва триизмерен модел: рискови категории, процеси и бизнес линии, който спомага за разкриването, определянето и локализирането на източниците и концентрацията на операционния риск.

3.1. Рискови категории (класификация на операционните събития) - първо измерение на модела.

С цел по-точно разпределяне на операционните събития по рискови категории в зависимост от първопричината за тяхното възникване, се използват седем основни рискови категории и петнадесет под-категории:

3.1.1. Изпълнение, доставка и управление на процеси.

Загуби от невъзможност да се осъществи ликвидация, транзакция или управление на процес. Тези инциденти не са предумишлени.

3.1.1.1. Човешка грешка при изпълнение и/или експлоатация.

Включва: грешки и/или пропуски, които са допуснати при обработката на дадена ликвидация, транзакция и случаите, при които допуснатите грешки не са резултат от некоректно подадени или попълнени данни.

Примери:

Неправилно предаване или въвеждане на данни или информация при комуникация (*когато това не се дължи на грешки в използваните данни*);
Грешка при въвеждане и обработка на данни или транзакции, поддръжка или зареждане на данни в друга система;
Пропуснати срокове и неизпълнение на задължения;
Погрешно осчетоводяване или вписване на данни;
Некачествено изпълнение на поставени задачи;
Друга грешка при изпълняване на задълженията.
В ежедневната дейност това са: при изпълнение на нареждания за плащане – грешка в преведената сума или валута; превод по или от грешна сметка, грешка в банката на получателя; насочен през грешен кореспондент валутен превод; дублиран превод, файл; изпълнение на превод по грешен валутен курс; неизпълнение на преводи в срок съгласно изискуемото от КЗ.

3.1.1.2. Управление и работа с данни.

Некоректни или неактуални данни или книжа, (вкл. трудности при навременния достъп до коректни и качествени данни от различните звена, които са необходими за извършване на дейността). Тази рискова категория се свързва с използването и разчитането на наличната в системите или под друга форма информация, неосъвременени документи и т.н.
Примери – некоректните данни могат да произтичат от:
Некоректно пренасяне на данните;
Неправилно разделение между тестовите системи и системите в "жива" среда;
Неправилна подмяна на документи;
Грешки при съхраняване или извличане на данни;
Слабости, свързани с поддържане на необходимите данни, имащи отношение към съответната операция.
В ежедневната дейност, това са: използване на погрешно въведени данни в клиентската картотека, като: ЕИК/БУЛСТАТ, име/наименование, ЕГН или рождена дата, адрес, липса на документи.

3.1.1.3. Мониторинг и отчетност.

Включва: неадекватно изпълнение на нормативно регламентираните задължения, свързани с отчетни дейности, в резултат на което се констатират: наличие на грешки, недостатъчна информация в задължителни отчети към регулаторни и други външни органи, както и ненавременно представяне на такива.
Примери:
Неспазване на задължително изискване за представяне на отчетност;
Некоректен отчет (причиняващ разходи, АУАН и др.);

В ежедневната дейност това са: неточно въведена информация, невъвеждането на такава в задължителните отчети.

3.1.2. Прекъсване на дейността и системни сривове.

3.1.2.1. Инфраструктура и системи.

Включва: прекъсване (пълно или частично) на дейността на Кооперацията или на нейна структурна единица, поради срив в информационни системи и/или захранващите системи. Загубите се измерват съобразно времето, което е необходимо за възстановяване работата на ИТ системите и засегнатите дейности на Кооперацията.

Примери:

Неизправности в хардуер или апаратура;

Програмно осигуряване със софтуер;

Срив в телекомуникационните системи;

Прекъсване на комуналните услуги/повреди (електропреносна, водопреносна и др.мрежи).

В ежедневната дейност това са: прекъсване на линиите, осигурени от телекомуникационния доставчик, спиране на електрозахранването, забавата в придвижването към офисите на дружеството на нареждания чрез системите за електронно и интернет банкиране, срив в системите за приемане на поръчки.

3.1.3. Клиенти, продуктови и бизнес практики.

Тази рискова категория включва: загуби, възникващи от неумишлено или небрежно изпълнение или неизпълнение на служебните задължения към определени клиенти (включително изискванията за доверителност и правилен подбор), или от естеството или характеристиките на продуктовата база.

Основните характеристики са:

Задължението е директно насочено към клиента, съгласно корпоративната стратегия и нормите за поведение в Кооперацията;

Тези действия обикновено нарушават или договорни споразумения или законите, регулиращи финансовите или застрахователните дейности.

3.1.3.1. Неспазване на изискванията за работа с клиенти (некоректно отношение), оповестяване и доверители.

Включва: пропуск на служител или агент да се увери, че осигурява подходящите продукти и услуги на клиент, или да изпълни всички задължения и отговорности, които са му вменени при обслужването на доверители.

Въпросът, на който трябва да бъде отговорено е “Интересуваме ли се от нашите клиенти или само от Кооперацията?” и имайки предвид корпоративната природа на застрахователя е ясно, че отношението към клиента е еднакво с отношението към застрахователя.

Незачитане на интересите на доверителя, нарушаване на правилата за работа с клиенти – коректност при разкриване на информация представляваща застрахователна тайна, набиране на неподходяща или непълна информация в процеса на опознаване на клиентите и т.н.; Проблеми, свързани с изискванията за уместност и оповестяване на информацията; Разгласяване на друга конфиденциална информация; Нарушение на отговорностите на портфолио мениджъра.В ежедневната дейност това са: съобщаване на конфиденциална информация на клиент в присъствието на друг клиент, коментиране с трети лица на конфиденциална информация или станала достъпна при осъществяване на служебни задължения, разгласяване на договорености с клиент.

3.1.3.2.Неподходящи и/или неправилни бизнес или пазарни практики.

Кооперацията не успява да изпълни своите договорни задължения; налице са неволни, небрежни действия (неспазване на процедури) или неправилни практики (пропуски в процедури и/или инструкции), довели до реализиране на загуби за Кооперацията. Тази категория се отнася до това дали има съмнение, че се участва в некоректни бизнес практики или сме жертва на такива практики от друга страна. Примери: Неправомерна търговия или пазарни практики; Манипулиране на пазара; Нелицензирана дейност; Нерегламентирани търговски и пазарни дейности (неспазването на разпоредби и стандарти, които са в съответствие със законодателните норми и други регулаторни изисквания); Действия, свързани с пране на пари; Дискриминация или различно третиране на пазара, клиентелата или в обществото като цяло; Нарушаване на съществени договорни клаузи. В ежедневната дейност това са: ненавременно обновяване на вътрешни документи във връзка с новоприети, отменени или променени законови изисквания, което може да доведе до налагане на санкции на Кооперацията от регулаторни органи или до недоволство на клиенти; неидентифициране на клиентите, включително и в случаите, при които липсва надлежно упълномощаване (изтекъл срок на пълномощно, липса на такова) и др.

Вътрешни лица: Извършителят трябва да е използвал своята позиция в Кооперацията или специфичен достъп до активи и/или информация, за да извърши измама (или подпомогне извършването на измама). По време на деянието лицето трябва да е било служител на компанията. включително временно нает/и; Включват се и лица служител/и на други организации, които са под прякото ръководство или надзор на Кооперацията, заети по трудови правоотношения; включително и маркетингови или застрахователни агенти; Деянията, попадащи в тази категория (както и при външната кражба и/или измама), нарушават действащите обществени закони, считат се за престъпление и са наказуеми.

3.1.3.3. Неправомерна или неоторизирана дейност.
В случая няма материално облагодетелстване, а намерение за увреждане на организацията. Възможни са нефинансови изгоди от укриване на лошо представяне и/или изпълнение на резултати или осигуряване на облаги за приятели или роднини на извършителя.Това могат да бъдат загуби от непозволено заемане на позиции на пазара, включително непозволено търгуване с продукти, сключване на неоторизирани сделки и тяхното преднамерено неотчитане. Основните характеристики са: Намерение за избягване, пренебрегване или осуетяване на контрол; Нарушаване на вътрешни ръководни правила или политики, регулиращи обхвата на дейността и лимитите на компетенции на всеки служител; Дружеството е фактическият потърпевш, независимо дали пряко или косвено; Може да включва присвояване на правомощия (надхвърляне на вътрешните лимити, за спиране на загуби /'stoploss'/, на лимити за максимални ЗС и др.); В общия случай не може да бъде търсена отговорност от служител/и по съдебен ред. Ако това е възможно, то събитието попада в другите категории измама. Примери: Преднамерено неотчитане на транзакции; Неразрешени операции (с парична загуба);Умишлено погрешно оценяване на пазарни позиции; Неоторизирано поемане на позиции.

3.1.4.Вътрешна измама и кражба.

***3.1.4.1.*Паричното (*финансово*)** облагодетелстване е предпоставка. Загуби, дължащи се на умишлени действия с цел измама, неправомерно придобиване на собственост или заобикаляне на нормативната база и/или вътрешните правила на Кооперацията, при които има замесено поне едно вътрешно лице. Изключение от тази категория правят случаи, свързани с дискриминация и злонамерено увреждане. Примери: Кражба, изнудване, незаконно присвояване, обир, противозаконно придобиване на активи; Злоупотреба с активи; Фалшифициране на документи; Разпореждане с чужди сметки (кражба на самоличност); Данъчни нарушения/отбягване на данъци; Даване на подкупи/рушвети; Търговия, основана на вътрешна информация (обслужване на чужди интереси) и др.

3.1.4.2. Вътрешна измама или кражба чрез ИТ системи.
Паричното (финансово) облагодетелстване е предпоставка. Тази категория се отнася за всички събития на неоторизиран достъп до системите или електронни файлове с данни, с цел персонално облагодетелстване от или с помощта на служител/и, дори и ако събитието попада в друга категория (като обща "вътрешна измама"), при условие че е било извършено по друг начин. Случаите в тази категория са тези извършени за персонална облага (кражба на самоличност с цел печалба и др.). Събития със зловреден характер (напр. разпространяването на вируси и др. подобни) се класифицират в категория

“Злонамерено увреждане” или “Вътрешна системна сигурност – Злонамерено увреждане”.

3.1.5. Безопасност на труда и работен процес.

Включва: Загуби, възникващи от действия, които са в несъответствие с нормативната база и правилата, отнасящи се до работния процес, безопасността на труда, плащания по искове за обезщетения и от събития, свързани с дискриминация.

3.1.5.1. Незачитане на персонални особености/различия и дискриминация.

Включва: загуби, породени от действия, които са в разрез със законодателството или вътрешните правила, свързани с дискриминация или сегрегация на служители. Дискриминация или сегрегация на работното място са различни от събития, имащи публичен характер и включващи клиентите или обществото като цяло. Последните се категоризират в 3.1.3.2. “Неподходящи/неправилни бизнес или пазарни практики”. Категорията включва загуби от изплащането на обезщетения, социални разходи и разходи, свързани с прекратяване на договори на служители, в т. ч. и вследствие претенции на профсъюзни организации. Тук могат да се отнесат и загуби, реализирани в резултат на проведени стачки, както и от други форми на организирани действия от страна на служители и/или агенти, довели до съществено прекъсване на работата и/или до недоволство от страна на клиентите.

3.1.5.2. Взаимоотношения с персонала. Разходите, свързани със спорове и/или приключване на трудови взаимоотношения, когато те са част от общия стратегически/бизнес процес, не се включват в тази категория, освен ако няма конкретни грешки или неправомерни действия, които се проявяват по време на този процес.

3.1.5.3. Безопасна работна среда.В тази категория са включени изисквания за сигурност на работното място и задължителните застрахователни програми. Това са загуби, реализирани от действия, които са в разрез с трудовото законодателство, нормативните актове за защита на здравето и безопасността на лицата на възлови длъжности, на служителите, агентите и на трети страни вследствие на недобра работна среда, осигурена от дружеството или от характера на работата. Примери:Събития, свързани с неспазване на правилата за безопасност на труд и опазване здравето на служителите; Обезщетения, изплатени на служители (напр. вследствие на физически и/или психически травми, получени от служители по време на изпълнение на служебните задължения).

3.1.6. Повреда на физически активи. Загуби, вследствие на унищожаване или щети върху материални активи в резултат на природно бедствие, инцидент или други събития.

3.1.6.1. Природни бедствия и други инциденти.

Загуби, възникващи от унищожаване или увреждане на материални активи вследствие на природни бедствия или други произшествия;

Примери: Наводнения, градушка, бури; Земетресения; Пожар.

3.1.6.2. Произшествия свързани с обществения ред и сигурност.

Примери: Инциденти (например със служебни автомобили), които могат да включват увреждания и на лица, които не са служители на Кооперацията; Подхлъзване и падане на лица в служебните помещения, които не са служители; Загуби, вследствие на нарушения на обществените и екологичните норми (азбест в стените, невъзможност за контрол на предизвикано замърсяване, др.).

3.1.7. Външна измама.

3.1.7.1. Външна измама или кражба чрез ИТ системи с цел облагодетелстване. Включва: Загуби, реализирани в резултат на външно проникване (от неслужители с цел облагодетелстване) в информационните системи на Кооперацията, инфраструктура и данни, манипулиране и умишленото предизвикване на повреди в системите. Случаите, попадащи в тази категория, задължително са с цел лична облага (присвояване на самоличност, с цел облагодетелстване и др.). Примери: Хакерски атаки/пробиви; Кражба на информация (с финансова загуба);

3.1.7.2. Външна кражба и измама с облагодетелстване.

Загуби, дължащи се на умишлени действия с цел измама, неправомерно придобиване на собственост или заобикаляне на нормативната база от трети лица, без участието на вътрешни за дружеството лица и изключвайки злонамерено увреждане. Основните характеристики са: Има намерение за измама; Извършителят търси лично облагодетелстване (или облагодетелстване за свой близък или приятел), за сметка на Кооперацията; Кражба и измама, нарушаваща обществените закони, приложими към всички лица и носеща наказателна отговорност; Компанията е жертва на измама (директна или чрез обезценка на активи, които компанията е задължена да съхранява). Примери: Изнудване; Злоупотреба; Фалшифициране; Злоупотреба с активи; Присвояване на сметки и/или самоличност.

3.2. Бизнес процеси и функции.

Бизнес функциите описват общ модел на процесите в Кооперацията, с оглед постигане на по-точни резултати в оценката на операционния риск. Те представляват второто измерение на модела.

***Видове бизнес функции в Кооперацията*:**

3.2.1. Продажби.

3.2.1.1. Разработване и одобрение на продукти и услуги.

Обхваща процеса от идентифицирането на първоначалната идея за създаване на нов продукт или услуга, всички аспекти на проучването, описанието и развитието на продукта или услугата, проучване на клиентската сегментация, приложимото законодателство, подготовка за пласиране на продукта или услугата, оценката на риска, изграждането на маркетингови кампании, обработка на продукта и счетоводното му отчитане, до момента на окончателното одобрение на продукта от съответния компетентен орган. Това включва, както всички нови продукти, така и промени и подобрения на съществуващи дефекти в продуктите и грешки на моделите.

3.2.1.2. Застрахователни агенти, контрагенти и партньори.

Това е процес, при който Кооперацията използва услугите на трети страни (*канали за дистрибуция - брокери, посредници и агенти*) при продажбата на продукти и услуги на клиенти, включително и избора на процес за одобрение на тези партньори. Това също така включва конфликти с партньорите и незадоволително представяне.

3.2.1.3. Комуникация и консултиране на клиенти.

Контакт с клиент с цел установяване на нуждите, консултиране и представяне на спектъра от предлаганите от Кооперацията застрахователни продукти и събиране на основната информация за изготвяне на оферта. Това включва консултация относно рисковете на даден продукт при стандартизирани и индивидуализирани продуктови условия.

3.2.2. Обработка и документиране.

3.2.2.1. Консултантски услуги.

В тази бизнес функция се включват всички дейности на Кооперацията по предоставянето на консултации на клиенти, както и предлагането на съвети на външни лица под каквато и да било форма. Тук се включват и консултации по отношение на продуктите, които обичайно се предлагат на клиентите с цел генериране на приход.

3.2.2.2 Ценообразуване и котировки.

Калкулиране и/или определяне на цени, такси и комисиони на предлаганите продукти и услуги, независимо от начина им на оповестяване или договаряне.

3.2.2.3. Обработка на нареждания и инструкции от клиенти.

Приемането, документирането и предоставянето за изпълнението на инструкции или нареждания от трети лица, получени от всички канали за дистрибуция, с които дружеството работи. Включва всякакъв вид последващи управление и наблюдение на непредоставени или неизпълнени инструкции и нареждания, както и предоставянето на услуги, несвързани с изпълнение на транзакции и възникнали правоотношения. Изпълнението на тази бизнес

функция обикновено инициира по-нататъшна обработка и извършване на други оперативни дейности.

3.2.2.4. Лимити (проверка, потвърждение и актуализиране).

Проверка на лимитите, по време на изпълнение на транзакции, актуализация на използваните лимити и размери на експозициите на застрахователния риск.

3.2.2.5. ***Осчетоводяване.***

Всички аспекти на текущото осчетоводяване (вкл. комисионни, актуализиране на свързани записи, салда по сметки, авоари и/или портфейли, позиции и провизии, като резултат от операции с предлагани продукти или услуги) се извършват по клиентски или ностро сметки. Дефинираме два особени типа разплащателни сметки: НОСТРО – разплащателна сметка на българска банка открита в чужда банка и ЛОРО – разплащателна сметка на чужда банка, открита в българска банка.

3.2.2.6. ***Клиентска документация*****.**

Цялата изисквана по закон документация на клиента (и нейното съхранение), свързано с бизнес отношенията, коитоКооперацията има с този клиент.

3.2.3. Администриране и операции.

3.2.3.1. Обработка и изпълнение.

Всички действия между първоначалното предаване за изпълнение на транзакция и окончателното плащане (сетълмент). Това включва процесът по събиране на средства, администриране на сделки и всяка друга дейност, необходима за завършването на конкретния етап от застрахователните взаимоотношения.

3.2.3.2. Отчетност към клиентите.

Включва процесите по подготовка, генериране и предоставяне на стандартна клиентска информация или всякаква друга информация при поискване от клиента, относно извършени транзакции, документация, застрахователни и други правни договори или потвърждения за договори. Включват се и процесите по оценяване на клиентски активи и състояния на сметки.

3.2.2.3. Вътрешни оценки.

Състоят се от процесите по формиране на оценките на всички вътрешни транзакции, активи, задължения и авоари, независимо дали са направени на база на текущи пазарни цени, исторически или други справедливи стойности, включително и актуализацията на съответните записи.

3.2.2.4. Плащания .

Това е процесът по плащане или сетълмент за финансовите инструменти. ***Сетълмент*** *се нарича окончателното прехвърляне на средства по разплащателните сметки на участниците в платежния процес, с което се преразпределя ограниченият паричен ресурс и с което плащането между*

страните (банките), участващи в платежната транзакция, е действително завършено.

3.2.4. Други дейности.

3.2.4.1. Равнения и отстраняване на несъответствия.

Всички действия по равнение на салда до окончателното установяване, включително чрез проверка на вътрешните и външните записи и вземане на решение за предприемане на мерки по отношение на допуснати различия и искове, повдигнати срещу или от Кооперацията.

3.2.4.2. Проблемни активи.

Управление на проблемни активи, събиране на вземания по проблемни активи. Например облигация, чиито емитент не може да изплаща купоновите плащания.

3.2.4.3. Управление на ликвидността.

Тази функция осигурява навреме необходимата ликвидност и е съвкупност от всички вътрешни дейности по управление и наблюдение на паричните наличности, прогнозиране на изискванията за бъдещи парични потоци и текущото управление на ликвидността, в съответствие със законовите изисквания.

3.2.4.4. Централизирана счетоводна система.

Всички аспекти по осчетоводяване на операции, които като цяло формират системата на осчетоводяване.

3.2.5. ИТ и инфраструктура.

3.2.5.1. Внедряване на софтуер.

Разработване или избор, тестване, внедряване и поддръжка на софтуер, както и на интерфейси, подобрения и доработки, приложения и управление на проекти.

3.2.5.2. Инфраструктура и мрежи.

Осигуряване или избор, инсталация и текуща поддръжка на хардуер и всякаква технологична инфраструктура и мрежи, както и изграждане и текущо подобряване на технологичните архитектури.

3.2.5.3. Системна (ИТ) сигурност.

Изграждане и поддържане на всички форми на технологична защита, включително и дефинирането и поддържането на вътрешни и външни потребители, както и създаването и поддържането на инфраструктура за предпазване и предотвратяване на неоторизиран достъп. Тази функция осигурява основен защитен механизъм срещу вируси (отказ от услуга), хакерство и пробив.

3.2.6 Финансов контрол и счетоводство.

3.2.6.1. Контрол.

Обхваща процеса по бюджетиране (разработване, текущ контрол, актуализиране и отчитане на изпълнението), управление на разходите, регулярна съпоставка между бюджетните данни и реалните, поддържане на обща база данни, анализиране и интерпретиране на събраната информация и отчитане на резултатите пред ръководството.

3.2.6.2. Счетоводство и данъчно облагане.

Всички дейности, свързани с периодичното изготвяне, проверка и одитиране на финансова информация (Баланс, ОД, Годишни Финансови Отчети) и отчетност за надзорни цели, включително и всички публикации, свързани с тази информация. Данъчно облагане – данъци: изчисляване на данъци, изготвяне на данъчни отчети и плащането, прихващането и възстановяването на данъци наКооперацията и за клиенти.

3.2.7. Контрол.

3.2.7.1. Управление и контрол на риска.

Всички дейности, свързани с независимия контрол на риска (кредитен риск, пазарен риск, операционен риск и др. видове риск).

3.2.7.2. Вътрешен и външен одит.

Всички дейности, свързани с вътрешния и външен одит (вкл. разследване за пропуски в контрола, по-значими загуби или предполагаеми несъответствия в политиките и процедурите).

3.2.7.4. Правно консултиране, нормативен контрол и законосъобразност.

Всички дейности, свързани с правните (включително иницииране, управление и приключване на съдебни спорове) и законовите аспекти.

3.2.8.Управление на човешките ресурси.

3.2.8.1. Развитие на персонала.

Функциите по управление на персонала от набирането и назначаването (*вкл. подписване на договори за трудово-правни взаимоотношения*), организиране на обучения, периодична оценка, повишаване в длъжност и др. – съгласно ЗК и нарочна за целта ***"Кадрова политика на СиВЗК".***

3.2.8.2. Услуги за персонала и социални придобивки.

Всички административни дейности, свързани с управлението на човешките ресурси, като определяне и администриране на възнаграждения, бонуси, комисионни, пенсионни схеми, социални придобивки и програми за информиране и развитие до момента на прекратяване на трудовите правоотношения с конкретния служител.

3.2.9.Административни услуги.

3.2.9.1 Охрана и сигурност .

Всякакви дейности и мерки, свързани със сигурността и предприети за охрана на служители, съоръжения, помещения и други активи.

.

3.2.9.2. Управление на имуществото и застрахователното покритие.
Всички дейности, свързани с управлението на нефинансови активи (недвижимо имущество, превозни средства, техническо оборудване, инвентар и др.), включително осигуряването на необходимата среда за работа на персонала, клиентите и осигуряване на ефективна вътрешна или външна застрахователна защита (периодично преразглеждане на застрахователните изисквания, обезщетения по покрити застрахователни събития и всякакви обезщетения от трети страни).
3.2.9.3. Външни доставчици и партньори.
Всички дейности по управление на връзките с доставчици: избор, оценка, наемане, сключване на договор, преглед, управление качеството на договорените услуги, управление на изнесените дейности.
3.2.10. Непрекъсваемост и възстановяване при бедствия и аварии.
3.2.10.1. Осигуряване на непрекъсваемост на дейността и планове за действие при непредвидени обстоятелства.
Всички дейности, свързани с осигуряване непрекъсваемост на дейността и възстановяване от кризисни ситуации (изграждане на процес, разработване и тестване на планове за действие, валидация, обучение, оценка на ефективността, преразглеждане и актуализация, поддръжка и т.н.) на тези планове.
3.3. Бизнес линии.
Третото измерение на модела – управлението на портфейли, доверително управление на средства и други форми на управление на активи съгласно Директива 2009/138/ ЕС, към началото на 2015г. считаме за неприложимо от СиВЗК, по причина – липса на меродавно становище от надзорния орган.
4. Оценка на риска.
Процедура за оценка на риска.
При оценка на операционния риск, Кооперацията използва матричен модел, в който намират отражение рисковите категории, бизнес процесите и бизнес линиите, описани в т.3.
Моделът е свързан с изготвяне на рискови карти, чрез които всяка отделна рискова категория се съпоставя с всяка бизнес функция за съответния продукт или група дейности. В точката на пресичането им, наречена рискова зона, е съсредоточен операционен риск, който подлежи на количествено измерване.
Оценката на операционният риск се базира на идентифицираните рискове и се извършва на две нива, чрез изготвяне на рискови карти:
На общо за Кооперацията ниво**,** в което намират отражение всички бизнес процеси, функции и рискови категории, без разделяне на дейността по групи

дейности (бизнес области); рисковите карти на това ниво се изготвят на база организирани съвместни работни срещи с участието на експерти, работещи в различни области на Кооперацията;

По отделни бизнес направления **-**в това ниво намират отражение само рисковите категории и бизнес функции, имащи отношение към разглежданата бизнес линия или конкретен продукт; рисковите карти на това ниво се изготвят също с помощта на експерти, имащи задълбочени познания и подходящ опит по отношение на разглежданите застрахователни продукти и услуги.

Според стандартите, в оценката на риска се включват всички съществени за институцията рискове и в този смисъл се зачита и оценява и репутационния риск.

Служителят, отговорен за осъществяването на контрол върху управлението на операционния риск, съдейства на експертите от различните области, като им оказва методическа помощ в процеса на изготвяне на рисковите карти по бизнес направления и на общо за Кооперацията ниво.

5. Преглед на риска.

База данни за операционни събития.

Всички операционни събития, които носят загуба – ефективна загуба, както и такива с потенциална такава, надвишаваща 196 лв. следва да се докладват на отдел "Управление на риска" от отговорен служител и да се регистрират в базата данни за операционни събития.

6. Редуциране на риска.

След създаване на карта за оценка на операционния риск, риск мениджърът е свободен да определи начина, по който ще управлява операционния риск. Риск мениджърите могат по своя преценка да извършват по-задълбочени анализи на рисковите фактори.

6.1. Управление на риска.

Председателят определя поне един служител, отговарящ за изпълнението на задачите, свързани с управлението на риска. Двамата участват активно в извършването на оценки на риска, проследяването на загуби от операционни събития и дефинирането на ключови рискови индикатори (КРИ) за дейността.

6.2. Застраховане на риска.

Инициативи за сключване на застраховки за нуждите на намаляване експозицията на РАМ към операционен риск могат да бъдат подавани само от риск мениджърите след съгласуване с Председателя и служителя, отговарящ за осъществяването на контрол върху управлението на операционния риск.

7. Сценарийни анализи.

Сценарийните анализи описват събития, вероятността от настъпването на които е малка, но същите биха оказали огромно влияние върху дейността на Кооперацията. Понякога сценариите могат да бъдат причислени към стрес тестовете.

Сценарийните анализи се изготвят от риск мениджърите, съвместно със служителя, отговарящ за осъществяването на контрол върху управлението на операционния риск. Всички сценарийни анализи се разглеждат и одобряват от УС.

При въвеждането на нови тип услуга или продукт, в зависимост от естеството, риск мениджърът, отговорен за дадената бизнес линия изготвя сценариен анализ, като съгласува същия със служителя, отговорен за контрола върху операционния риск.

8. Отчитане на риска.

Този раздел определя минималните процедурни изисквания, свързани с отчетността на операционния риск към УС във връзка с дейността на Кооперацията.

По инициатива на отговорника по осъществяването на контрол върху управлението на операционния риск и при необходимост се свиква заседание на ЗТЕ. На заседанията се разглеждат:

Всички промени, свързани с приемане на нови, отмяна на съществуващи, промяна в лимити на действащи индикатори и отчитане статуса на индикаторите на тримесечна база;

Отчитане на регистрираните до момента събития в базата данни за операционни събития;

Евентуални промени в преразглеждане на одобрените рискови карти, извън периода за тяхното преразглеждане, в случаите на констатирани високо-рискови фактори в дадена бизнес функция/линия или при включването на нова такава;

Евентуални промени в преразглеждане на одобрените сценарийни анализи, извън периода за тяхното преразглеждане, в случаите, при които се включва нова бизнес функция/линия и други.

9. Стратегия за развитието на управлението на операционния риск.

Целта на настоящата план е да се очертаят стъпките по развитието на стратегията за управление на операционните рискове във връзка с дейността на Кооперацията.

1. Идентифициране на ключовите рискови идентификатори и представянето им на УС .
2. Съставяне на карта на процесите в дружеството, включваща разпределението на задачите и отговорностите на звената при всеки един от процесите.
3. Даване на код за всеки един участник в даден процес, както и кодифициране на всеки един от процесите.
4. Измерване статистически на точките, в които са концентрирани най-много събития.
5. Усъвършенстване на организацията, създавайки ясно правила и инструкции за всеки един от процесите.
6. Номиниране на отговорници по звената, които да отговарят за качеството на данните, които се използват и подават.
7. Изготвяне на стратегия за редуциране на риска, чрез сключване на застраховки презастраховане и други механизми за прехвърляне на риска.
8. Изготвяне на правила за сътрудничество с отдел правен на Кооперацията.
9. Номиниране на служителите, които ще са отговорни за следенето на процесите, протичащи в звената на Кооперацията.

ЗАКЛЮЧЕНИЕ:

ЗА УПРАВЛЕНИЕ НА УПОМЕНАТИТЕ В НАСТОЯЩАТА ПОЛИТИКА ОПЕРАЦИОННИ РИСКОВЕ Е ОТГОВОРЕН Председателят на Кооперацията на основание чл.26 от ЗК.