



فصلنامه علمی پژوهشی دانش سرمایه‌گذاری
سال هشتم / شماره سی‌ودوم / زمستان ۱۳۹۸

شناسایی، تبیین و اولویت‌بندی موانع اجرای مدیریت ریسک‌های عملیاتی در بانک‌های ایرانی

میرفیض فلاح شمس

استادیار و عضو هیأت علمی دانشگاه آزاد اسلامی واحد تهران مرکزی، تهران، ایران.
Fallahshams@gmail.com

محمد سجاد سیاهکارزاده

دانش آموخته دکتری مدیریت مالی دانشگاه امام صادق (ع)، تهران، ایران. (نویسنده مسئول)
Siahkarzadeh@gmail.com

تاریخ دریافت: ۹۶/۱۲/۱۴ تاریخ پذیرش: ۹۷/۰۲/۰۲

چکیده

ریسک عملیاتی طبق تعریف کمیته بال، ریسک حاصل از زبان‌های ناشی از عدم کفایت یا قصور در فرایندها، افراد و سیستم‌های داخلی یا ناشی از رخدادهای خارجی است. مدیریت ریسک عملیاتی فرآیند مستمری در سازمان است؛ اما راه اندازی و پیاده‌سازی نظام مدیریت ریسک پروژه‌ای است که برای موفقیت به هدفگذاری، برنامه ریزی و سازماندهی دقیق نیاز دارد. در مسیر اجرای مدیریت ریسک عملیاتی در بانک‌ها، موانعی وجود دارد که حتی گاهی تلاش‌های صورت گرفته در جهت اجرای این مدیریت را کاملاً بدون نتیجه باقی می‌گذارد. لذا شناسایی این موانع در جهت نیل به پیاده‌سازی مدیریت ریسک عملیاتی از اهمیت قابل توجهی برخوردار است. پس از شناسایی آنچه که مهم به نظر می‌رسد، اولویت‌بندی این موانع به لحاظ درجه اهمیت آنها بر اساس روش‌های علمی می‌باشد. این مقاله با استفاده از روش دلفی و مبتنی بر نظرات خبرگان به شناسایی این موانع اقدام نموده است و سپس با استفاده از آزمون ناپارامتریک فریدمن موانع شناسایی شده را بر اساس میزان اهمیت اولویت‌بندی کرده است.

واژه‌های کلیدی: ریسک‌های عملیاتی، مدیریت ریسک عملیاتی، موانع مدیریت ریسک‌های عملیاتی، روش دلفی.

۱- مقدمه

مدیریت ریسک به یکی از اصلی‌ترین دغدغه‌های شرکت‌ها و مؤسسات مالی در دنیای مدرن تبدیل شده است. بحرانهای مالی مانند بحران جنوب شرق آسیا، بحران آمریکای لاتین و بحران ۲۰۰۸-۲۰۰۹ آمریکا که به همه جهان سرایت کرد و باعث ورشکستگی شرکت‌های صنعتی و مؤسسات مالی متعددی در سطح خرد و بروز بحران‌های اقتصادی در سطح کلان گردید، لزوم توجه بیش از پیش به مبحث مدیریت ریسک را مطرح می‌کند. مدیریت ریسک یکی از کارآمدترین روش‌های حفظ سوددهی پایدار شرکت‌ها و مؤسسات مالی است. بدون وجود استراتژی مشخص در زمینه مدیریت ریسک، روبه‌رو شدن با بحران‌هایی که روند فعالیت شرکت‌ها و مؤسسات مالی را به چالش می‌کشند، غیر قابل اجتناب است. لذا به منظور دستیابی به کارایی بیشتر و موفقیت در هر کسب‌وکاری، پذیرش ریسک ضروری است. بحران بین‌المللی اقتصادی و مالی اخیر باعث جلب توجه مدیران و متخصصین به اهمیت بیش از پیش لزوم به کارگیری مدیریت ریسک به عنوان یکی از اصول پایه‌ای در مدیریت نوین شده است. (شرکت توسن، ۱۳۸۹: ۱۰)

بانک‌ها به عنوان بزرگترین نهادهای مالی موجود در اقتصاد (داخلی و جهانی) از اهمیت ویژه‌ای برخوردارند و قانون‌گذاران داخلی و بین‌المللی همواره توجه ویژه‌ای به آن‌ها مبذول داشته‌اند. بانک‌ها با ریسک‌های متعددی مواجه می‌شوند که عملکرد آن‌ها را تحت تأثیر قرار می‌دهد. ریسک‌هایی که یک بانک با آن‌ها مواجه می‌شود، بسیار متنوع‌اند ریسک اعتباری، ریسک بازار، ریسک عملیاتی، ریسک نقدینگی، ریسک قانونی و دیگر ریسک‌ها. از این رو بانک تصفیه بین‌المللی (BIS)، به منظور سلامت و ثبات سیستم بانکی بین‌المللی و مدیریت ریسک‌های مربوط به آن، با تشکیل کمیته نظارت بانکی بازل به دنبال همگرایی در مدیریت کفایت سرمایه بانک‌هایی برآمد که فعالیت آن‌ها بین‌المللی است. از جمله مهمترین ریسک‌هایی که تقریباً تمامی فعالیت‌های بانک‌ها و مؤسسات مالی در معرض آن قرار دارند، ریسک عملیاتی است. ریسکی که ناشی از نامناسب بودن و عدم کفایت فرآیندها و روش‌ها، افراد و سیستم‌های داخلی و یا ناشی از وقوع رویدادهای خارج از مؤسسه مالی و اعتباری است. تأثیرات این شاخه از ریسک ممکن است به حدی گسترده باشد که به ورشکستگی مؤسسات مالی و اعتباری بیانجامد. از این رو، مراجع نظارتی و مؤسسات اعتباری در سراسر دنیا از جمله بانک تصفیه بین‌المللی، تلاش‌های فراوانی را جهت شناخت دقیق و مدیریت مؤثر این ریسک آغاز نموده‌اند. اقدامات یاد شده درصدد تعریف و تبیین ریسک عملیاتی، پیش‌بینی رفتار و در نهایت کاهش آن هستند. علی‌رغم فعالیت گسترده بانک‌ها و مؤسسات مالی دنیا در جهت مدیریت ریسک و از جمله مدیریت ریسک‌های عملیاتی، به نظر می‌رسد بانک‌ها و مؤسسات مالی کشورمان نتوانستند در این زمینه به شرایط مطلوبی دست یابند.

در این تحقیق به طور کلی دو هدف اصلی را دنبال می‌شود. در وهله اول این تحقیق درصدد شناسایی و کشف موانع و عوامل بازدارنده‌ای است که اجرای مدیریت ریسک عملیاتی را در بانک‌های ایرانی با مشکل مواجه نموده است. پس از شناسایی، هدف دوم این تحقیق اولویت‌بندی این موانع و عوامل بازدارنده است، که برای این دو مهم از روش دلفی و نظرخواهی از خبرگان استفاده می‌شود.

۲- مبانی نظری و مروری بر پیشینه پژوهش

۲-۱- مبانی نظری پژوهش

به طور کلی مدیران عملیاتی فعالیت‌هایی انجام می‌دهند که ریسک‌های عملیاتی ایجاد می‌کنند. اما عملیات یک شرکت تنها منبع ریسک‌های عملیاتی نیست. به طور شهودی، ریسک عملیاتی «احتمال بالقوه برای هرگونه اختلال در فرایندهای عملیاتی شرکت است.» تنوع حوادثی که به ریسک عملیاتی می‌انجامد، ارائه تعریفی دقیق از موضوع را مشکل کرده و سبب شده است تعریف و طبقه‌بندی موضوع با رویکردهای متفاوت روبه‌رو شود. به عنوان نمونه، می‌توان به تعریف ارائه شده در راهنمای فعالیت‌های تجاری سیستم ذخایر فدرال اشاره کرد که ریسک‌های عملیاتی و سیستماتیک را به صورت زیر تعریف کرده است:

«ریسک ناشی از وقوع خطا یا کلاهبرداری یا ناشی از سیستم‌هایی که مسؤولیت ثبت و نظارت بر داد و ستدها و یا موقعیت‌ها را بر عهده دارند و در ایفای این نقش ناکارآمدند.»

این تعریف، شبیه تعریفی است که کمیته بال در سال ۱۹۹۴ در نشریه رهنمودهای مدیریت ریسک ارائه داد بال در بیان تعریف ریسک عملیاتی می‌گوید:

«ریسک زیان غیرمنتظره ناشی از ناکارآمدی سیستم‌های اطلاعاتی و یا کنترل‌های داخلی است.»

روشن است که طبق تعریف کمیته بال، این ریسک به خطای انسانی و کاستی‌های پدید آمده از سیستم‌ها، روش‌ها و کنترل‌های غیردقیق در سازمان مربوط می‌شود. نکته قابل توجه این است که فرایندهای عملیاتی یک سازمان بیش از کنترل‌ها، سیستم‌های اطلاعات و کارکنان عملیاتی هستند و این موضوع ضرورت طراحی صحیح فرایندها را بیش از پیش یادآوری می‌کند.

لایکوک استاد حسابداری دانشکده علوم اقتصادی و سیاسی لندن در سال ۱۹۹۸ تعریفی منطقی‌تر از ریسک عملیاتی ارائه داده است و معتقد است «ریسک عملیاتی احتمال بالقوه برای نوسانات نامطلوب در صورت سود و زیان و یا جریان نقدی شرکت به دلیل آثاری است که می‌توان آن‌ها را به مشتریان، کنترل‌های ضعیف و کم‌دقت تعریف شده در سیستم، کاستی‌های سیستم و حوادث غیرقابل مدیریت نسبت داد.»

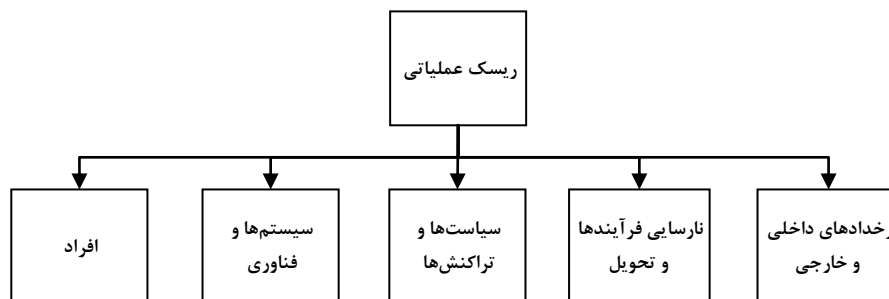
هافمن، مدیر ریسک سابق اتحادیه بانکداران اذعان می‌کند که ریسک عملیاتی به منزله ریسک‌های مربوط به تمام مراحل فرایند کسب و کار، از آغاز تا اجرا و تحویل محصول به مشتری است و قلمروی آن سراسر گستره سازمان، از ادارات ستادی گرفته تا ادارات میانی و نیز ادارات صف را در برمی‌گیرد. (گروه مطالعات و مدیریت ریسک بانک اقتصاد نوین، ۱۳۸۷: ۲۳)

۲-۱-۱- منابع ریسک‌های عملیاتی

در شناسایی ریسک عملیاتی، تمام نارسایی‌های مهم کسب‌وکار که منجر به زیان‌های عملیاتی می‌شوند از ناحیه افراد، سیستم‌ها و فناوری، سیاست‌ها، فرایندها، نواقص تحویل، تراکنش‌ها و رویدادهای داخلی و خارجی باید در نظر گرفته شوند.

- ۱) افراد؛ نیروی انسانی یکی از مهمترین منابع ریسک‌های عملیاتی است و نقشی اساسی در قراردادهای مالی ایفا می‌کند.
- ۲) تراکنش‌ها
- ۳) سیستم‌ها و فناوری؛ نواقص مربوط به سیستم‌ها و فناوری که توسط رویدادهای داخلی و خارجی ایجاد می‌شوند ممکن است منبع زیان‌های عملیاتی نهاد مالی شوند.
- ۴) نواقص تحویل و فرآیندها؛ این نارسایی‌ها ممکن است مربوط به اجرای فرآیندها و تحویل باشند و به عنوان مثال در بیشتر قراردادهای مالی اسلامی وجود دارند.
- ۵) رویدادهای داخلی و خارجی؛ این رویدادها به خاطر علل خارجی، عدم اطمینان‌های سیاسی، حوادث طبیعی و غیره موجب زیان نهادهای مالی می‌شوند.
- ۶) سیاست‌ها (Akkizidis & Khandelwal, 2008: 189)

بیشترین زیان در میان ریسک‌های عملیاتی، زیانی است که از خطاها و فعالیت‌های کارکنان و استفاده نامناسب و غیرمؤثر سیستم‌های فناوری اطلاعات ناشی می‌شود. بنابراین، نهادهای مالی باید توجه ویژه‌ای به این دو ناحیه معطوف کنند و می‌بایست توانایی شناسایی و مدیریت این منابع ریسک عملیاتی را داشته باشند. (Akkizidis&Khandelwal, 2008, p194)

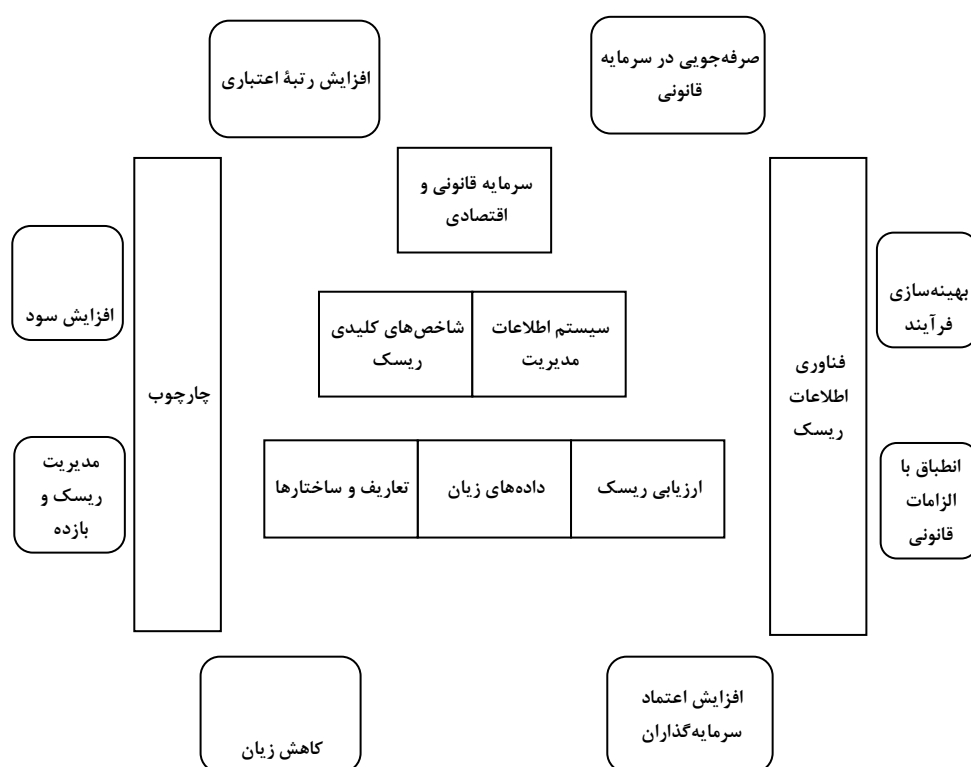


شکل ۱: منابع ریسک‌های عملیاتی

۲-۱-۲- پیش‌ران‌های مدیریت ریسک عملیاتی

مجموعه متنوعی از عوامل، مؤسسات مالی و بالاخص بانک‌ها و به صورت روزافزونی شرکت‌های بیمه را تشویق نموده تا به موضوع مدیریت ریسک عملیاتی توجه ویژه‌ای نشان دهند. در بسیاری از موارد، دو دسته اصلی پیش‌ران‌ها قابل رؤیت هستند. دسته اول، دلایل اقتصادی و تجاری که مؤسسات را تشویق به اعمال مدیریت بهتر ریسک عملیاتی می‌نمایند. دسته دوم، الزامات مقرراتی و قانونی که مؤسسات مردد در زمینه

مدیریت ریسک عملیاتی را مجبور به شناخت این موضوع می‌کنند. برای توجیه پیاده‌سازی چارچوب جامع مدیریت ریسک عملیاتی، تنها موافقت با قوانین و قواعد الزامی کافی نیست و سبب عدم موفقیت در بهره‌برداری از مزایای بالقوه آن می‌شود. شکل زیر مزایای مدیریت ریسک عملیاتی را نشان می‌دهد. (شرکت توسن، ۱۳۸۹: ۱۶)

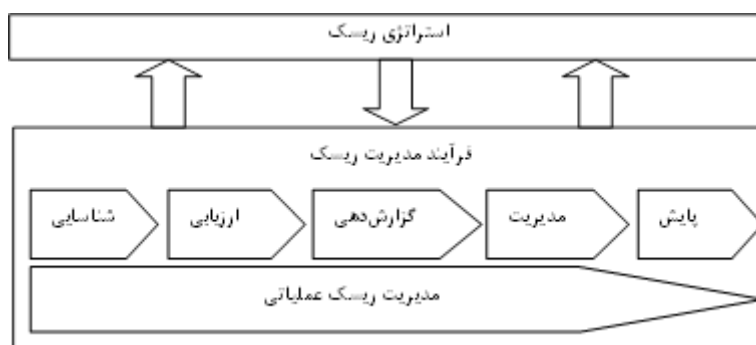


شکل ۲: مزایای مدیریت ریسک عملیاتی

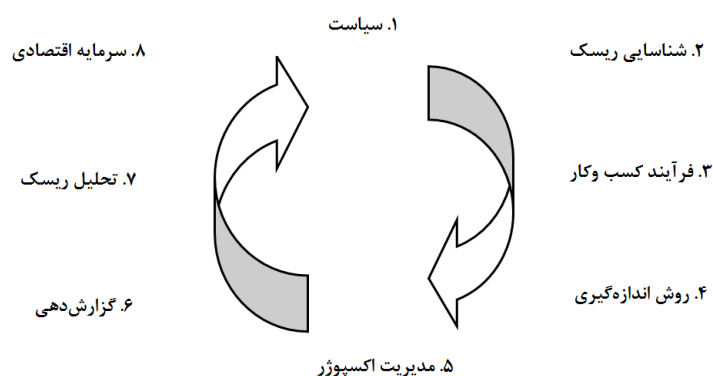
۳-۱-۲- مراحل فرآیند مدیریت ریسک عملیاتی

اصولاً فرآیند مدیریت ریسک عملیاتی مشابه فرآیند مدیریت ریسک بازار و اعتباری است. ویژگی‌های متمایز ریسک عملیاتی سبب واگرایی در خصوصیات مراحل مختلف مدیریت ریسک عملیاتی می‌شود. از دلایل اصلی این موضوع این است که برخلاف ریسک بازار و ریسک اعتباری که معمولاً در یک یا چند بخش سازمان، محدود

و متمرکز هستند، ریسک عملیاتی می‌تواند در کل سازمان گسترش یافته و عناصر ناهمگونی را نیز در بر داشته باشد. (Kaiser & Kohne, 2006)



شکل ۳: فرآیند مدیریت ریسک عملیاتی



شکل ۴: عناصر کلیدی اجرای مدیریت ریسک عملیاتی

بر اساس تجربه، هشت عنصر کلیدی همان‌طور که در شکل نمایش داده شده است، برای اجرای موفق چارچوب مدیریت ریسک عملیاتی در بانک ضروری است. این عناصر شامل سیاست‌گذاری و شناسایی ریسک به عنوان نتیجه ایجاد یک زبان مشترک، طراحی نقشه‌های فرآیندی کسب و کار، به کارگیری بهترین روش اندازه‌گیری، اجرای مدیریت اکسپوزر، ایجاد قابلیت گزارش‌دهی منظم، تجزیه و تحلیل ریسک شامل تحلیل حساسیت و تخصیص سرمایه اقتصادی می‌باشد. (Crouhy, Galai & Mark, 2001: 486)

۲-۲- پیشینه پژوهش

در زمینه ریسک‌های عملیاتی در کشور کارهای علمی پراکنده‌ای صورت گرفته است، که در ادامه به برخی اشاره می‌شود. در مقالات و منابع لاتین مطالعات زیادی در زمینه اندازه‌گیری ریسک‌های عملیاتی و مدیریت این ریسک‌ها به انجام رسیده است، اما در رابطه با موضوع تحقیق حاضر یعنی موانع پیاده‌سازی و اجرای ریسک‌های عملیاتی منابع قابل‌ذکر یافت نشد. با این حال، برخی مطالعات خارجی نیز به اختصار ارائه می‌شود.

در تحقیقی (۱۳۸۵) با عنوان «مطالعه تطبیقی و اجرای مدل‌های اندازه‌گیری ریسک عملیاتی مصوب کمیته بال در بانک صنعت و معدن» آقایان احمد شربت‌اوغلی و امیر عرفانیان روش‌های شاخص پایه و استاندارد از جمله روش‌های اندازه‌گیری ریسک عملیاتی بر اساس توافق نامه بال ۲ را بر اساس داده‌های مربوط به بانک صنعت و معدن به اجرا درآورده است و به نوعی ریسک‌های عملیاتی را در این بانک با این دو روش اندازه‌گیری کرده است.

امیر عرفانیان در مقاله دیگری (۱۳۸۶) با عنوان «ریسک‌های عملیاتی در بانک‌ها (مطالعه موردی بانک صنعت و معدن)» به بحث پیرامون ریسک‌های عملیاتی در مؤسسات مالی پرداخته است و سپس اهمیت ریسک‌های عملیاتی، چگونگی شناسایی این ریسک‌ها و روش‌های مختلف اندازه‌گیری آنها را در مؤسسات مالی به ویژه بانک‌ها تبیین و تشریح نموده است.

داوری و پهلوانی قمی (۱۳۸۸) در مقاله‌ای با عنوان «مدیریت ریسک عملیاتی در بانک‌های تجاری»، ضمن معرفی ریسک عملیاتی و فرآیند مدیریت ریسک عملیاتی، روش‌های اندازه‌گیری ریسک عملیاتی و سرمایه مورد نیاز برای پوشش این ریسک را طبق پیشنهاد کمیته بال معرفی می‌کنند و در پایان نمونه‌هایی را از بانک‌های جهانی ارائه می‌نمایند.

در تحقیق دیگری (۱۳۹۰) با عنوان «تحلیل ریسک عملیاتی نظام بانکداری الکترونیک با استفاده از رویکرد خودارزیابی (جامعه مطالعه، یک بانک دولتی)» سعید صفری و رضا سلیمانی با در نظر گرفتن مؤثر بر ریسک عملیاتی در نظام بانکداری الکترونیک بانک‌های دولتی ایران و با استفاده از رویکرد خودارزیابی به تحلیل مدیریت ریسک عملیاتی یک بانک دولتی در زمینه فعالیت‌های بانکداری الکترونیک پرداخته شده است.

پویان‌فر، بیتی و حبیبی (۱۳۹۲) در مقاله‌ای با عنوان «تخمین حد آستانه‌ای برای مدلسازی و تخمین سرمایه پوششی ریسک عملیاتی بانک‌ها» با محوریت روش توزیع زیان، پیاده‌سازی تئوری مقدار فرین و ارائه روشی جدید و ابتکاری برای تخمین حدآستانه دم داده‌های شدت زیان، بر اساس مینیمم‌سازی میانگین مربعات خطای برازش توزیع‌های دورفتاری، مدلسازی و تخمین ریسک عملیاتی را انجام داده‌اند.

در پژوهش دیگری سپهوند، بهدادفر و عارف نژاد (۱۳۹۴) با عنوان «بررسی و رتبه‌بندی عوامل مؤثر بر ریسک عملیاتی بانکداری الکترونیکی در بانک مسکن (مطالعه موردی: شعب بانک مسکن در استان لرستان)» با اشاره به اهمیت ریسک عملیاتی در زمینه فعالیت بانکداری الکترونیکی، به شناسایی و رتبه‌بندی شش عامل برون‌سپاری، امنیت، دسترسی به سیستم، زیرساخت تکنولوژیکی، کنترل‌های داخلی و صحت داده‌ها به عنوان

عوامل مؤثر بر ریسک عملیاتی بانکداری الکترونیکی در بانک مسکن می‌پردازد. در این تحقیق از آمار توصیفی برای تحلیل پرسشنامه‌ها استفاده شده و از آماره t برای آزمون فرضیات و از آزمون فریدمن برای رتبه‌بندی عوامل استفاده شده است.

عزیزی سرخانی و کردلوئی (۱۳۹۵) در مقاله‌ای با عنوان «بررسی ابزارهای امنیتی بانکداری الکترونیک در بخش بانکداری دولتی بانک‌های هند با مروری بر جهانی شدن»، با توجه به نقش ویژه خدمات بانکداری الکترونیک در زندگی مردم در سراسر دنیا اشاره می‌کند که فقدان سیستم‌های امنیتی مناسب، تأثیرات نامطلوبی بر عملکرد بانک‌های ملی و بین‌المللی خواهد داشت. بر این اساس عواملی در حوزه الزامات زیرساختی و مدیریت ریسک عملیاتی به عنوان متغیرهای تحقیق در نظر گرفته شده است. نتیجه تحقیق حاکی از آن است که به منظور تأمین امنیت با حاشیه اطمینان بالاتر در تراکنش‌های بانکداری الکترونیک، سیستم بانکی نیاز به توسعه سیاست‌های امنیتی مانند امنیت در حوزه اینترنت را دارد. علاوه بر آن سیستم ذکر شده نیاز به تقویت عوامل زیرساختی در برخی از حوزه‌ها مانند سهولت دسترسی به سایر بانک‌ها، کیفیت زیرساخت‌های بانکداری الکترونیک و نیز فعالیت‌های بانک مرکزی در مسیر ایجاد و توسعه سیستم‌های حمایتی بانکداری الکترونیک را دارد.

در زمینه ریسک عملیاتی کتابهایی نیز تألیف و ترجمه شده است که از جمله می‌توان به «اندازه‌گیری و مدیریت ریسک عملیاتی در مؤسسات مالی» تألیف گروه مطالعات مدیریت ریسک بانک اقتصاد نوین (۱۳۸۷)، «مدیریت ریسک عملیاتی (اصول و مبانی)» تألیف گروه تحقیق و توسعه شرکت تحلیلگران سیستم - شرکت توسن (۱۳۸۹)، «مدیریت ریسک عملیاتی در نظام بانکداری»، تألیف محمداسماعیل فدائی‌نژاد، محمدعلی سهمانی اصل و سجاد سیاح (۱۳۹۱) و همچنین «اندازه‌گیری ریسک عملیاتی و شهرت (رویکرد کاربردی)» ترجمه امیر کامگار (۱۳۹۱) اشاره کرد.

جمعی از نویسندگان و ویراستاری خانم کارل الکساندر^۱ (۲۰۰۳) در هندبوکی با عنوان «ریسک عملیاتی؛ مقررات، تحلیل و مدیریت»^۲ که در سه بخش مقررات، تحلیل و مدیریت ریسک‌های عملیاتی نگاشته شده است، در نظر دارند تا نگاهی جامع به موضوع مدیریت ریسک عملیاتی داشته باشند. در بخش نخست یعنی مقررات، ارکان سه‌گانه معرفی شده توسط کمیته بال بررسی می‌شوند و در خصوص موضوع ریسک قانونی نیز بحث می‌شود. در بخش دوم که تحلیل است، مدل‌های آماری توزیع‌های زبان عملیاتی معرفی می‌شوند و کاربرد آنها در تخمین سرمایه قانونی و اقتصادی بررسی می‌شود. در بخش سوم یعنی مدیریت، مباحثی همچون رویکرد کارت امتیازی^۳، نحوه پیاده‌سازی چارچوب مدیریت ریسک ذیل رکن دوم توافق نامه بازل، فرآیند مدیریت ریسک پویا، مدیریت ریسک عملیاتی بر اساس رویکرد اکچوئری و در نهایت تقسیم بندی ریسک‌های عملیاتی به اسمی، عادی و استثنایی مطرح می‌شود.

سرجیو اسکاندیزو^۴ (۲۰۰۵) در مقاله‌ای با عنوان «نگاشت ریسک و شاخص‌های کلیدی ریسک در مدیریت ریسک عملیاتی» روشی را برای نگاشت ریسک با هدف شناسایی ریسک‌های نهادینه در گام‌های مختلف یک

فرآیند کسب و کار، انتخاب مجموعه‌ای از متغیرهای فراهم کننده امکان تخمین احتمال و شدت ریسک عملیاتی و طراحی مناسب‌ترین فعالیت‌های کنترلی را تشریح می‌کند.

در کتاب دیگری (۲۰۰۹) با عنوان «ریسک عملیاتی به سوی بازل ۳؛ بهگزین‌ها و مباحثی در مدلسازی، مدیریت و مقررات»^۵ در چهار بخش مقالاتی قلم جمعی از نویسندگان و ویراستاری آقای گرگ ان. گرگریو^۶ نگاشته شده است. چهار بخش کتاب عبارتند از اندازه‌گیری ریسک عملیاتی: رویکردهای کیفی از جمله روش‌های مبتنی بر نظر خبرگان، اندازه‌گیری ریسک عملیاتی: رویکردهای کمی از جمله ارزش در معرض ریسک، مدیریت ریسک عملیاتی و انتقال ریسک شامل بیمه ریسک عملیاتی و در نهایت مباحثی در مقررات مدیریت ریسک و صنعت صندوق‌ها شامل افشای ریسک عملیاتی در بنگاه‌های خدمات مالی.

در مقاله‌ای با عنوان «عوامل تعیین‌کننده ریسک عملیاتی در نهادهای مالی آمریکا»^۷ آنا پرنوبای^۸ و دیگران (۲۰۱۱) رخدادهای زیان عملیاتی را میان نهادهای مالی آمریکا با استفاده از داده‌های زیان گزارش شده به صورت عمومی از ۱۹۸۰ تا ۲۰۰۵ بررسی می‌کنند. در این مقاله نشان داده شده است که بیشتر زیان‌های عملیاتی می‌تواند تا یک نقطه شکست در کنترل داخلی دنبال شود و آن بنگاه‌هایی که از این زیان‌ها متأثر می‌شود به سمت نهادهای مالی جوان‌تر و پیچیده‌تر میل می‌کنند و دارای ریسک اعتباری بالاتر، شرایط ضد تملک و مدیران عاملی با درصد سهام و پاداش بالاتر نسبت به حقوقشان بودند. این یافته‌ها همبستگی میان ریسک عملیاتی و اعتباری و همچنین نقش حاکمیت شرکتی و پاداش‌های مدیریتی مناسب در کاهش ریسک عملیاتی را پررنگ می‌کند.

مارلیانا عبدالله و دیگران^۹ (۲۰۱۱) در مقاله‌ای با عنوان «ریسک عملیاتی در بانک‌های اسلامی: بررسی مسائل»^{۱۰} با هدف ارزیابی مسائل کلیدی در اندازه‌گیری و مدیریت ریسک عملیاتی در بانک‌های اسلامی مالزی، در این خصوص بحث می‌کند که ریسک عملیاتی در بانک‌های اسلامی در مقایسه با بانکداری متعارف به دلیل ویژگی‌های قراردادی منحصر به فرد و محیط حقوقی عمومی آن پیچیده‌تر است. در حالی که اصول کلیدی نظارت بانکی مؤثر بال ۲ به طور یکسان و مناسبی برای مؤسسات بانکی اسلامی نیز به کار می‌رود، مدیریت ریسک و رویه‌های آن هنوز نیاز به تعدیلات دقیقی با خصوصیات عملیاتی بانک‌های اسلامی دارد. این اختصاصی‌سازی‌ها، ویژگی‌های یکتای بانک‌های اسلامی را مشخص می‌کند و نگرانی‌های جدی را در خصوص قابل اجرا بودن روش بال ۲ برای بانک‌های اسلامی به وجود می‌آورد.

احمد برکت و خالد حسینی^{۱۱} (۲۰۱۳) در مقاله‌ای با عنوان «حاکمیت، مقررات، نظارت و گزارش‌گری ریسک بانک: نمونه‌ای از افشای ریسک عملیاتی در بانک‌های اروپایی»^{۱۲} اثرات مستقیم و مشترک حاکمیت، مقررات و نظارت بانکی را بر کیفیت گزارش‌گری ریسک در صنعت بانکداری و به طور مشخص کیفیت افشای ریسک عملیاتی در بانک‌های اروپایی را بررسی کردند. آنها دریافتند که بانک‌های دارای نسبت بالاتر از اعضای هیأت مدیره خارج از بنگاه، مالکیت اجرایی کمتر، مالکیت غیردولتی خارج از بنگاه و متمرکز و کمیته حسابرسی فعالتر و انجام عملیات ذیل مقررات حامی رقابت بانکی، کیفیت بالاتری در افشای ریسک عملیاتی دارند. یافته دیگر این تحقیق این بود که سهم ناظران بانکی در بهبود کیفیت افشای ریسک عملیاتی به ساختار مالکیت بانک

بستگی دارد. به منظور بهبود کیفیت گزارش‌گری ریسک در بانک‌ها، یافته‌های این مقاله، حفظ استقلال هیأت مدیره، بهبود فعالیت کمیته حسابرسی، همراهی با نیازمندی‌های بانکی و تقویت نقش کارآتر ناظران بانکی را توصیه می‌کند.

مارک آرنز و دیگران^{۱۳} (۲۰۱۵) در تحقیقی با عنوان «سرمایه بانک برای ریسک عملیاتی: داستان شکنندگی و بی‌ثباتی»^{۱۴} توجه خود را معطوف به انگیزه بهبود فرآیندهای کنترل کسب و کار از طریق تضمین سرمایه قانونی و سه پیشنهاد سیاستی می‌کنند. اول شکنندگی مدل از طریق لنگر قانونی پارامترهای کلیدی مدل مشخص شود و اجازه داده شود هر بانک با استفاده از داده‌های مورد استفاده خودشان از طریق روش‌شناسی مناسب، سرمایه مورد نظر را تعیین نماید. دوم خروجی مدل آماری و سرمایه قانونی مورد نیاز را مرتبط سازند. سوم اجازه انتقال ریسک از طریق اعتبار بیمه‌ای به سرمایه و تشویق به اشتراک‌گذاری کارآتر ریسک از طریق نوآوری در محصول آتی داده شود.

ییفی لی و دیگران^{۱۵} (۲۰۱۷) در پژوهشی با عنوان «تحلیل غیرخطی رویدادهای ریسک عملیاتی در بانکهای استرالیایی»^{۱۶} یک روش‌شناسی را که در سیستم‌های پیچیده به کار شده است برای تحلیل رویدادهای ریسک عملیاتی در بانکها پیشنهاد می‌کنند. با این هدف که یک فهم از ویژگی‌های کلیدی و روابطشان در ایجاد زیان‌های ریسک عملیاتی حاصل شود. در این مقاله با استفاده از روش‌شناسی مورد اشاره، زیان‌های ریسک عملیاتی در بانکهای استرالیایی طی دوره زمانی ۲۰۱۰ تا ۲۰۱۴ مورد بررسی قرار گرفتند. این تحلیل نشان داد که خصوصیات و ویژگی‌های کمی وجود دارد که برای بسیاری از رویدادهای ریسک عملیاتی یکسان باشد و این خصوصیات "سطح یک" در طول زمان ثابت هستند که نشان می‌دهد زیان‌های ریسک عملیاتی می‌تواند با مدیریت این خصوصیات تحت کنترل قرار گیرند.

۳- سؤالات پژوهش

پژوهش حاضر، با توجه به اینکه به دنبال کشف موانع اجرا و پیاده‌سازی مدیریت ریسک‌های عملیاتی و سپس اولویت‌بندی این موانع می‌باشد، لذا در پی پاسخ به دو پرسش اصلی می‌باشد:

(۱) بانک‌های ایرانی در راستای اجرای مدیریت ریسک عملیاتی با چه موانعی روبه‌رو هستند؟

(۲) این موانع از چه اولویت‌بندی و رتبه‌بندی بر اساس اهمیت برخوردارند؟

با توجه به منابع ریسک‌های عملیاتی در نظام بانکی، می‌توان سؤالات فوق را در قالب سؤالات فرعی زیر بازنویسی نمود:

(۱) بانک‌های ایرانی در راستای اجرای مدیریت ریسک عملیاتی در حوزه نیروی انسانی (افراد) با چه موانعی روبه‌رو هستند؟

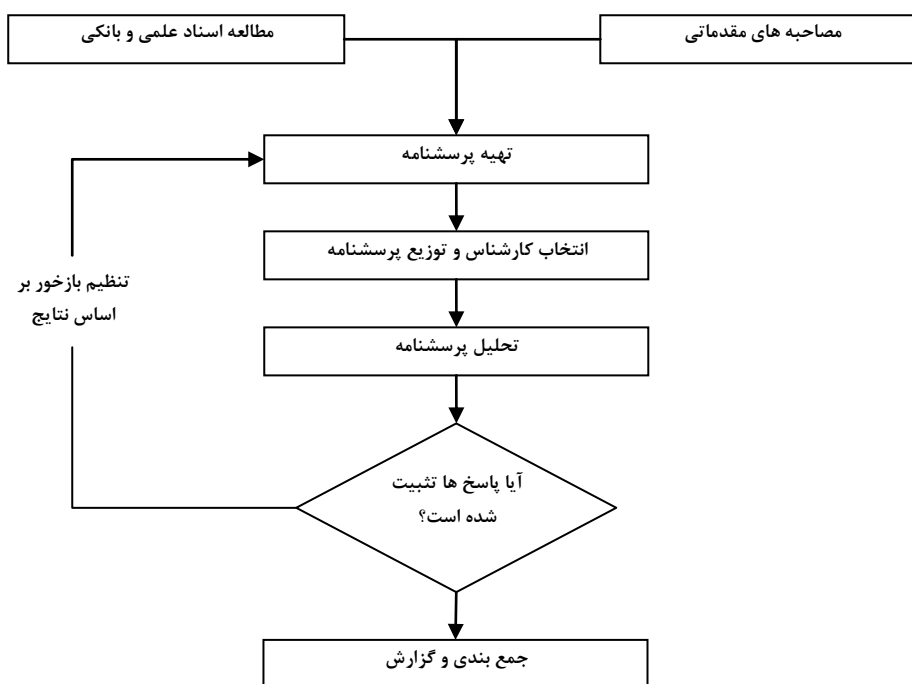
(۲) بانک‌های ایرانی در راستای اجرای مدیریت ریسک عملیاتی در حوزه فناوری اطلاعات و سیستم‌های داخلی با چه موانعی روبه‌رو هستند؟

- ۳) بانک‌های ایرانی در راستای اجرای مدیریت ریسک عملیاتی در حوزه قوانین و مقررات با چه موانعی روبه‌رو هستند؟
- ۴) بانک‌های ایرانی در راستای اجرای مدیریت ریسک عملیاتی در حوزه فرآیندها، روش‌ها و رویه‌های سازمانی با چه موانعی روبه‌رو هستند؟
- ۵) بانک‌های ایرانی در راستای اجرای مدیریت ریسک عملیاتی از نظر مؤلفه‌های فرهنگی با چه موانعی روبه‌رو هستند؟
- ۶) بانک‌های ایرانی در راستای اجرای مدیریت ریسک عملیاتی در سایر حوزه‌ها و زمینه‌ها با چه موانعی روبه‌رو هستند؟
- ۷) این موانع از چه اولویت‌بندی برخوردارند؟

۴- روش‌شناسی پژوهش

انتخاب روش پژوهش اغلب اختیاری نیست، ماهیت موضوع تحقیق، سؤالات و اهداف آن و درجات آزادی در مداخله و کنترل عوامل مؤثر بر پدیده، موضوعات مهمی هستند که پارادایم، استراتژی و روش تحقیق مناسب را مشخص و تعیین کند. جهت‌گیری این پژوهش کاربردی است. هدف پژوهش‌های کاربردی ارائه راهکارهای اجرایی برای بانک‌ها می‌باشد. این پژوهش از نوع پژوهش‌های تفسیری است و مبانی فلسفی آن پدیدارشناسی^{۱۷} است. پژوهش تفسیری متغیرهای وابسته و مستقل را از قبل تعریف نمی‌کند و بر این پیش‌فرض استوار است که دسترسی به واقعیت‌های اجتماعی تنها از طریق سازه‌های اجتماعی نظیر زبان، خودآگاهی و معانی مشترک میسر است. رویکرد این پژوهش استقرایی است، یعنی از طریق فرایند استقرا به تولید دانش در مورد پدیده مورد بررسی می‌پردازد.

این پژوهش با استفاده از استراتژی پژوهشی دلفی به جمع‌آوری و تحلیل داده‌ها می‌پردازد. روش دلفی به منظور برقراری یک تعامل صحیح بین نظرات واقعی افراد طراحی شده است. دلفی از جمع‌آوری نظرات کارشناسان در دفعات متعدد با استفاده متوالی از پرسشنامه‌ها به دست می‌آید و برای نمایاندن همگرایی نظرات و تشخیص اختلاف عقیده‌ها یا واگرایی آرا به کار می‌رود. هر تکرار یک دوره را تشکیل می‌دهد. در روش دلفی با بی‌اثر ساختن سخنوری افراد همه نظرات غیر معمول باری تحلیل بعدی به طور یکسان به اعضای گروه برگردانده می‌شود بنابراین بازخور عنصر غیر قابل حذف از روش دلفی است. قلمرو مکانی این تحقیق بانک‌های تجاری و تخصص کشور ایران است و در نهایت با توجه به ماهیت این تحقیق به لحاظ قلمرو زمانی، محدوده خاصی مورد نظر نمی‌باشد. در این تحقیق به منظور گردآوری اطلاعات ضمن مطالعات کتابخانه‌ای و استفاده از منابع داخلی و خارجی، به منظور اجرای روش دلفی از پرسشنامه‌های باز و بسته استفاده شده است. در ادامه مراحل انجام تحقیق در قالب شکل ذیل نشان داده شده است:



شکل ۵: مراحل انجام تحقیق

۵- یافته‌های پژوهش

قلمرو پژوهش حاضر به لحاظ موضوعی در حوزه ریسک عملیاتی و به طور خاص در رابطه با شناسایی و اولویت‌بندی موانع اجرای مدیریت ریسک عملیاتی است. قلمرو مکانی این تحقیق بانک‌های تجاری و تخصصی کشور ایران است. در نهایت با توجه به ماهیت این تحقیق به لحاظ قلمرو زمانی، محدوده خاصی مورد نظر نمی‌باشد. روش نمونه‌گیری در این تحقیق از نوع نمونه‌گیری مبتنی بر هدف است و از میان خبرگان دارای تجربه در زمینه مدیریت ریسک در نظام بانکی با سوابق علمی و عملی قابل قبول، تعداد ۱۵ نفر انتخاب گردیدند و پرسشنامه میان ایشان توزیع گردید.

۵-۱- توصیف داده‌ها

به منظور شناخت بهتر ماهیت جامعه‌ای که در پژوهش مورد مطالعه قرار گرفته است و آشنایی بیشتر با متغیرهای پژوهش، قبل از تجزیه و تحلیل داده‌های آماری، لازم است این داده‌ها توصیف شود. همچنین توصیف

آماري داده‌ها، گامي در جهت تشخيص الگوی حاکم بر آن‌ها و پایه‌ای برای تبیین روابط بین متغیرهایی است که در پژوهش به کار می‌رود. با توجه به نتایج بخش اول پرسشنامه (ویژگی‌های جمعیت شناختی)، اطلاعات زیر به طور خلاصه در مورد مشخصات نمونه آماری مورد نظر ارائه می‌شود. بر این اساس، سطح تحصیلات، سابقه کار و محل خدمت در مورد ۱۵ نفر خبره مورد سؤال در این تحقیق به شرح جداول ذیل ارائه می‌شود.

جدول ۱: توزیع سطح تحصیلات پاسخگویان

تحصیلات	فراوانی نسبی (درصد)	فراوانی مطلق (تعداد)
کارشناسی و پایین‌تر	۳۳	۵
کارشناسی ارشد	۶۷	۱۰
جمع	۱۰۰	۱۵

جدول ۲: توزیع سابقه کار پاسخگویان

سن	فراوانی نسبی (درصد)	فراوانی مطلق (تعداد)
کمتر از ۱۰ سال	۲۷	۴
۱۰-۲۰ سال	۴۶	۷
بزرگتر از ۲۰ سال	۲۷	۴
جمع	۱۰۰	۱۵

جدول ۳: توزیع محل خدمت پاسخگویان

سن	فراوانی نسبی (درصد)	فراوانی مطلق (تعداد)
بانک دولتی	۱۳	۲
بانک خصوصی	۴۷	۷
بانک مشمول اصل ۴۴	۲۰	۳
سایر	۲۰	۳
جمع	۱۰۰	۱۵

پس از انتخاب خبرگان بر اساس ویژگی‌های مورد نیاز این تحقیق از جمله دارای سابقه اجرایی در زمینه مدیریت ریسک در بانک‌های تجاری و دارای سوابق علمی و عملی در زمینه موضوع تحقیق که در مجموع ۱۵ نفر را شامل می‌شود، پرسش‌نامه اول با یک درخواست باز برای طرح ایده‌ها طراحی شد. در این پرسش‌نامه با توجه به منابع ایجاد ریسک‌های عملیاتی، ۶ سؤال باز بر اساس حوزه‌های مختلف مطرح گردید که این سؤالات عبارتند از:

- ۱) موانع اجرای مدیریت ریسک‌های عملیاتی در حوزه منابع انسانی (افراد) را در بانک‌های ایرانی چه می‌دانید؟ توضیح دهید.
- ۲) به منظور اجرای مدیریت ریسک‌های عملیاتی، بانک‌های ایرانی در حوزه فناوری اطلاعات و سیستم‌های داخلی با چه موانعی روبه‌رو هستند؟ توضیح دهید.
- ۳) موانع اجرای مدیریت ریسک عملیاتی را از منظر قوانین و مقررات (دستورالعمل‌ها) در بانک‌های ایرانی چه می‌دانید؟ توضیح دهید.
- ۴) بانک‌های ایرانی به منظور اجرای مدیریت ریسک‌های عملیاتی در حوزه فرآیندها، روش‌ها و رویه‌های سازمانی با چه موانعی مواجه هستند؟ توضیح دهید.
- ۵) از منظر مؤلفه‌های فرهنگی، بانک‌های ایرانی برای اجرای مدیریت ریسک‌های عملیاتی با چه موانعی روبه‌رو هستند؟ توضیح دهید.
- ۶) سایر موانع اجرای مدیریت ریسک‌های عملیاتی در بانک‌های ایرانی چه می‌دانید؟ توضیح دهید.

نتایج حاصل از سؤالات پرسشنامه اول مورد بازنگری و بررسی مجدد قرار گرفت و نتایج به دست آمده تلخیص و تحدید گردید. پس از انجام اصلاحات مذکور، موانع به دست آمده از مرحله اول تحقیق شامل ۳۴ مانع، به منظور ایجاد وفاق و اجماع در قالب پرسشنامه‌ای بسته بر اساس طیف لیکرت برای خبرگان ارسال شد. این پرسشنامه با هدف انجام تجزیه و تحلیل کمی و تحلیل‌های آماری طراحی گردید. با توجه به ارزیابی خبرگان از اهمیت هر یک از موانع به دست آمده از مرحله اول، آزمون آماری T یک دنباله برای بررسی وجود اجماع میان خبرگان در رابطه با ۳۴ مانع مورد نظر انجام شد. طبق بررسی‌های انجام شده چنانچه میانگین امتیازات اعطایی از سوی خبرگان به یک مانع بالاتر از ۶۰ درصد باشد و این فرضیه در قالب آزمون آماری T معنادار تشخیص داده شود، در مورد آن مانع اجماع وجود دارد. به عنوان نمونه برای مانع نخست یعنی فقدان تخصص کافی نیروی انسانی در زمینه‌های مورد نیاز جهت مدیریت ریسک‌های عملیاتی داریم:

جدول ۴: One-Sample Statistics

	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
M1	15	71.0000	18.53568	4.78589

جدول ۵: One-Sample Test

	Test Value = 60					
	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
					Lower	Upper
M1	2.298	14	.037	11.00000	.7353	21.2647

منبع: یافته‌های تحقیق

همانطور که در جدول مشخص است، میانگین امتیازات اعطایی از سوی خبرگان به مانع اول، ۷۱ درصد است. از سوی دیگر با توجه به عدد به دست آمده برای درجه معناداری یعنی ۰/۰۳۷ چون این عدد کمتر از ۰/۰۵ است، فرضیه تحقیق یعنی وجود اجماع در مورد مانع اول تأیید می‌گردد. نتایج مربوط به آزمون‌های آماری ۳۳ مانع دیگر (از مجموع کل ۳۴ مانع) در قالب جداول مشترک زیر ارائه می‌گردد:

جدول ۶: One-Sample Statistics

	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
M2	15	72.0000	18.87932	4.87462
M3	15	63.6667	21.91434	5.65826
M4	15	49.0000	24.58222	6.34710
M5	15	67.3333	19.44467	5.02059
M6	15	78.6667	18.36793	4.74258
M7	15	77.3333	16.46063	4.25012
M8	15	81.3333	13.55764	3.50057
M9	15	76.3333	13.15657	3.39701
M10	15	44.6667	22.55681	5.82414
M11	15	65.6667	25.13298	6.48931
M12	15	73.0000	17.19635	4.44008
M13	15	64.6667	24.38286	6.29563
M14	15	70.6667	21.28603	5.49603
M15	15	54.3333	28.90049	7.46207
M16	15	62.6667	22.74601	5.87299
M17	15	59.0000	20.80522	5.37188
M18	15	64.3333	26.44851	6.82898
M19	15	66.3333	18.94227	4.89087
M20	15	74.3333	9.79553	2.52919
M21	15	73.3333	18.38737	4.74760
M22	15	77.6667	15.33747	3.96012
M23	15	79.0000	16.05793	4.14614
M24	15	70.3333	20.82809	5.37779
M25	15	69.3333	16.88899	4.36072
M26	15	64.0000	19.01127	4.90869
M27	15	74.3333	18.11340	4.67686
M28	15	79.3333	15.56859	4.01979
M29	15	74.0000	15.37623	3.97013
M30	15	73.3333	15.43033	3.98410
M31	15	62.3333	23.96923	6.18883
M32	15	62.0000	19.71222	5.08967
M33	15	63.0000	19.43855	5.01901
M34	15	79.3333	13.07488	3.37592

منبع: یافته‌های تحقیق

جدول ۷: One-Sample Test

	Test Value = 60					
	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
					Lower	Upper
M2	2.462	14	.027	12.00000	1.5450	22.4550
M3	.648	14	.527	3.66667	-8.4691	15.8024
M4	-1.733	14	.105	-11.00000	-24.6132	2.6132
M5	1.461	14	.166	7.33333	-3.4348	18.1014
M6	3.936	14	.001	18.66667	8.4948	28.8385
M7	4.078	14	.001	17.33333	8.2177	26.4489
M8	6.094	14	.000	21.33333	13.8254	28.8413
M9	4.808	14	.000	16.33333	9.0475	23.6192
M10	-2.633	14	.020	-15.33333	-27.8249	-2.8418
M11	.873	14	.397	5.66667	-8.2515	19.5848
M12	2.928	14	.011	13.00000	3.4770	22.5230
M13	.741	14	.471	4.66667	-8.8361	18.1694
M14	1.941	14	.073	10.66667	-1.1211	22.4545
M15	-.759	14	.460	-5.66667	-21.6712	10.3379
M16	.454	14	.657	2.66667	-9.9297	15.2630
M17	-.186	14	.855	-1.00000	-12.5215	10.5215
M18	.635	14	.536	4.33333	-10.3134	18.9800
M19	1.295	14	.216	6.33333	-4.1565	16.8232
M20	5.667	14	.000	14.33333	8.9088	19.7579
M21	2.808	14	.014	13.33333	3.1507	23.5159
M22	4.461	14	.001	17.66667	9.1731	26.1603
M23	4.583	14	.000	19.00000	10.1074	27.8926
M24	1.921	14	.075	10.33333	-1.2009	21.8675
M25	2.140	14	.050	9.33333	-.0195	18.6861
M26	.815	14	.429	4.00000	-6.5281	14.5281
M27	3.065	14	.008	14.33333	4.3025	24.3642
M28	4.810	14	.000	19.33333	10.7117	27.9549
M29	3.526	14	.003	14.00000	5.4849	22.5151
M30	3.347	14	.005	13.33333	4.7883	21.8784
M31	.377	14	.712	2.33333	-10.9404	15.6070
M32	.393	14	.700	2.00000	-8.9163	12.9163
M33	.598	14	.560	3.00000	-7.7647	13.7647
M34	5.727	14	.000	19.33333	12.0927	26.5740

منبع: یافته‌های تحقیق

بر اساس نتایج آزمون آماری T که در جداول فوق نشان داده شده است، ۱۷ مانع یعنی نیمی از موانع تأیید می‌شوند و بر روی ۱۷ مانع اجماع وجود ندارد. ۱۷ مانعی که بر اساس آزمون مورد تأیید قرار گرفتند، به شرح ذیل می‌باشند:

مانع نخست (M1)؛ فقدان تخصص کافی نیروی انسانی در زمینه‌های مورد نیاز جهت مدیریت ریسک‌های عملیاتی

مانع دوم (M2)؛ عدم آموزش مؤثر و کاربردی نیروی انسانی در زمینه‌های مورد نیاز جهت مدیریت ریسک‌های عملیاتی

مانع ششم (M6)؛ فقدان پایگاه اطلاعاتی منسجم و یکپارچه به منظور ثبت داده‌های زیان ناشی از ریسک‌های عملیاتی

مانع هفتم (M7)؛ عدم وجود سیستم‌های بانکداری متمرکز^{۱۸} در اغلب بانک‌های ایرانی

مانع هشتم (M8)؛ عدم وجود زیرساخت‌های اطلاعاتی و تکنولوژیکی لازم به منظور استقرار پایگاه اطلاعاتی مناسب یا نرم‌افزارهای جامع مدیریت ریسک

مانع نهم (M9)؛ عدم وجود شناخت کافی ریسک‌های عملیاتی مربوط به حوزه فناوری اطلاعات

مانع دوازدهم (M12)؛ عدم وجود الزام‌های قانونی لازم در راستای اجرای قوانین موجود در زمینه مدیریت ریسک عملیاتی

مانع بیستم (M20)؛ عدم بازنگری و اصلاح مستمر فرآیندها، روش‌ها و رویه‌های سازمانی به منظور بهره‌وری

مانع بیست و یکم (M21)؛ عدم شناسایی ریسک‌های عملیاتی ناشی از فرآیندها، رویه‌های و روش‌های عملیاتی سازمان و زیان‌های ناشی از آنها

مانع بیست و دوم (M22)؛ عدم هماهنگی و یکپارچگی کافی فرآیندها، روش‌ها و رویه‌های سازمانی به دلیل عدم وجود نگاه سیستمی و کل‌نگر به سازمان

مانع بیست و سوم (M23)؛ عدم اعتقاد، باور و اهتمام مدیریت و تصمیم‌گیرندگان سازمان به مدیریت ریسک

مانع بیست و پنجم (M25)؛ عدم اشاعه فرهنگ پذیرش مدیریت ریسک به عنوان عامل افزایش بهره‌وری در بانک‌های ایرانی

مانع بیست و هفتم (M27)؛ مقاومت کارکنان و مدیران در برابر کنترل و ارزیابی شدن (هر چند کنترل با نگاه اصلاحی)

مانع بیست و هشتم (M28)؛ وجود رفتارهای سیاسی در سازمان‌ها

مانع بیست و نهم (M29)؛ کمبود اطلاعات علمی و تئوریک و نیز اطلاعات ناشی از تجربیات بومی و بین‌المللی در زمینه مدیریت ریسک عملیاتی در کشور

مانع سی‌ام (M30)؛ جایگاه نامناسب مدیریت ریسک به عنوان واحدی مستقل در ساختار سازمانی اغلب بانک‌ها (نتیجه: به حاشیه رفتن نقش مدیریت ریسک)

مانع سی و چهارم (M34)؛ عدم وجود راهبری مناسب یا عدم وجود نقشه راه جامع به منظور مدیریت ریسک‌های عملیاتی در بانک‌های ایرانی

۵-۲- رویایی و پایایی تحقیق

در این تحقیق به منظور اطمینان از روایی پرسشنامه‌ها اولاً در تهیه آن از کتب و منابع علمی مختلف روش تحقیق استفاده شد و ثانیاً پرسشنامه‌های اولیه به منظور اظهار نظر و اصلاحات احتمالی به تأیید اساتید و برخی از صاحب‌نظران این عرصه رسید. پایایی پرسشنامه نیز با محاسبه آلفای کرونباخ از طریق نرم‌افزار SPSS مورد سنجش قرار گرفت. بر اساس نتایج حاصل از نرم‌افزار مقدار آلفا برای این پرسش نامه ۰/۹۹۷ می‌باشد که به معنای تأیید پرسشنامه است. نتایج محاسبه آلفا در نرم‌افزار SPSS در جدول زیر قابل مشاهده است:

جدول ۸: Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.997	.998	34

منبع: یافته‌های تحقیق

۵-۳- اولویت‌بندی موانع بر اساس آزمون فریدمن

به منظور اولویت‌بندی و رتبه‌بندی موانع مورد توافق خبرگان از نظر اهمیت، از پرسشنامه‌ای مدرج بر مبنای طیف لیکرت استفاده شد. در این مرحله از پژوهش به منظور تحلیل آماری اطلاعات دریافتی از آزمون ناپارامتریک فریدمن^{۱۹} استفاده شد. در این آزمون فرضیه مورد بررسی این است که «موانع مورد توافق از نظر اهمیت با یکدیگر تفاوت معناداری دارند» یا «میان میانگین امتیازات اعطایی به هر مانع تفاوت معناداری وجود دارد». در ادامه نتایج پیاده‌سازی آزمون مورد بررسی قرار می‌گیرد. همچنین در این بخش از تحقیق نیز داده‌های مربوط به موانع مورد توافق خبرگان توسط نرم‌افزار SPSS مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفت:

جدول ۹: Test Statisticsa

N	15
Chi-square	102.924
df	16
Asymp. Sig.	.000

منبع: یافته‌های تحقیق

همانطور که در جدول فوق مشخص است، از آنجایی که ضریب معناداری کوچکتر از ۰/۰۵ می‌باشد، فرض صفر رد می‌شود یعنی میان موانع از نظر اهمیت تفاوت معناداری وجود دارد. حال سؤالی که وجود دارد این است

که اولویت‌بندی موانع مذکور بر اساس آزمون فریدمن چگونه است؟ جدول زیر موانع مورد اجماع را از نظر اهمیتشان بر اساس آزمون فریدمن اولویت‌بندی کرده است.

جدول ۱۰: اولویت بندی موانع اجرای مدیریت ریسک عملیاتی

	Mean Rank	موانع اجرای مدیریت ریسک عملیاتی در بانک‌های ایرانی
M8	14.27	عدم وجود زیرساخت‌های اطلاعاتی و تکنولوژیکی لازم به منظور استقرار پایگاه اطلاعاتی مناسب یا نرم‌افزارهای جامع مدیریت ریسک
M28	12.7	وجود رفتارهای سیاسی در سازمان‌ها
M34	12.57	عدم وجود راهبری مناسب یا عدم وجود نقشه راه جامع به منظور مدیریت ریسک‌های عملیاتی در بانک‌های ایرانی
M6	12.2	فقدان پایگاه اطلاعاتی منسجم و یکپارچه به منظور ثبت داده‌های زبان ناشی از ریسک‌های عملیاتی
M23	11.5	عدم اعتقاد، باور و اهتمام مدیریت و تصمیم‌گیرندگان سازمان به مدیریت ریسک
M22	11.27	عدم هماهنگی و یکپارچگی کافی فرآیندها، روش‌ها و رویه‌های سازمانی به دلیل عدم وجود نگاه سیستمی و کل‌نگر به سازمان
M7	11.1	عدم وجود سیستم‌های بانکداری متمرکز (core banking) در اغلب بانک‌های ایرانی
M9	9.43	عدم وجود شناخت کافی ریسک‌های عملیاتی مربوط به حوزه فناوری اطلاعات
M27	8.3	مقاومت کارکنان و مدیران در برابر کنترل و ارزیابی شدن (هر چند کنترل با نگاه اصلاحی)
M20	7.37	عدم بازنگری و اصلاح مستمر فرآیندها، روش‌ها و رویه‌های سازمانی به منظور بهره‌وری
M21	7.3	عدم شناسایی ریسک‌های عملیاتی ناشی از فرآیندها، رویه‌های و روش‌های عملیاتی سازمان و زبان‌های ناشی از آنها
M29	6.97	کمبود اطلاعات علمی و تئوریک و نیز اطلاعات ناشی از تجربیات بومی و بین‌المللی در زمینه مدیریت ریسک عملیاتی در کشور
M12	6.43	عدم وجود الزام‌های قانونی لازم در راستای اجرای قوانین موجود در زمینه مدیریت ریسک عملیاتی
M30	6.3	جایگاه نامناسب مدیریت ریسک به عنوان واحدی مستقل در ساختار سازمانی اغلب بانک‌ها (نتیجه: به حاشیه رفتن نقش مدیریت ریسک)
M2	6	عدم آموزش مؤثر و کاربردی نیروی انسانی در زمینه‌های مورد نیاز جهت مدیریت ریسک‌های عملیاتی
M1	5.63	فقدان تخصص کافی نیروی انسانی در زمینه‌های مورد نیاز جهت مدیریت ریسک‌های عملیاتی
M25	3.67	عدم اشاعه فرهنگ پذیرش مدیریت ریسک به عنوان عامل افزایش بهره‌وری در بانک‌های ایرانی

همانطور که در جدول فوق مشخص است، بر اساس نظرات خبرگان، مهمترین عامل عدم اجرای مدیریت ریسک‌های عملیاتی، "عدم وجود زیرساخت‌های اطلاعاتی و تکنولوژیکی لازم به منظور استقرار پایگاه اطلاعاتی مناسب یا نرم‌افزارهای جامع مدیریت ریسک" است، مانع بعدی پس از آن عبارت است از "وجود رفتارهای سیاسی در سازمان‌ها" که به امور غیرتخصصی و بیشتر رفتار سازمانی باز می‌گردد. مانع سوم نیز یعنی "عدم وجود راهبری مناسب یا عدم وجود نقشه راه جامع به منظور مدیریت ریسک‌های عملیاتی در بانک‌های ایرانی" به عنصر دیگری از مدیریت و رهبری در بانک‌ها اشاره دارد. "فقدان پایگاه اطلاعاتی منسجم و یکپارچه به منظور ثبت داده‌های زیان ناشی از ریسک‌های عملیاتی" به عنوان مانع چهارم نیز اشاره به نیاز به انبارهای از داده‌های زیان برای سنجش و سپس مدیریت ریسک‌های عملیاتی دارد. پنجمین مانع از جهت اهمیت را مجدداً یک عامل مرتبط با مدیریت یعنی "عدم اعتقاد، باور و اهتمام مدیریت و تصمیم‌گیرندگان سازمان به مدیریت ریسک" به خود اختصاص داده است.

۶- نتیجه‌گیری و بحث

پژوهش حاضر دارای دو بخش اصلی می‌باشد، در بخش اول که از نوع اکتشافی است با استفاده از دیدگاه‌های خبرگان درصد شناسایی موانع و چالش‌هایی است که در راستای اجرای مدیریت ریسک‌های عملیاتی وجود دارد. بدین منظور از روش دلفی و به صورت مرحله‌ای نظرات ۱۵ نفر از خبرگان در رابطه با موانع اجرای مدیریت ریسک‌های عملیاتی استخراج، تجزیه و تحلیل و در نهایت جمع‌بندی گردید. بر این اساس در مجموع ۳۴ مانع در حوزه‌های مختلفی که می‌توانند به عنوان منشأ ایجاد ریسک‌های عملیاتی باشند شامل نیروی انسانی، فناوری اطلاعات و سیستم‌ها، قوانین و مقررات، فرآیندها و رویه‌های سازمانی، فرهنگ سازمانی و غیره شناسایی گردید. به منظور تأیید وجود اجماع در میان خبرگان در مراحل پایانی روش دلفی (راندهای پایانی) از پرسشنامه بسته و مدرج بر اساس طیف لیکرت استفاده شد و با استفاده از تجزیه و تحلیل آماری (آزمون t) ۱۷ مانع مورد اجماع خبرگان واقع گردید و سایر موانع از مراحل بعدی تحقیق حذف شدند.

در مرحله دوم این پژوهش، به منظور سنجش درجه اهمیت هر یک از موانع به دست آمده و با این هدف که بتوان مدیران، سیاست‌گذاران و دست‌اندرکاران نظام بانکی را نسبت به میزان اهمیت هر یک از موانع آگاهی بخشید تا بتوان با استفاده از منابع محدود، تمرکز اصلی را بر روی مهمترین عوامل بازدارنده مدیریت ریسک‌های عملیاتی گذاشت، از آزمون ناپارامتریک فریدمن برای اولویت‌بندی موانع استفاده شد. با اجرای این آزمون، ۱۷ مانع مورد اجماع خبرگان بر اساس نظر ایشان اولویت‌بندی شدند.

بر اساس نتایج به دست آمده از آزمون فریدمن، موانع عدم وجود زیرساخت‌های اطلاعاتی و تکنولوژیکی لازم، رفتارهای سیاسی در سازمان‌ها، عدم وجود راهبری مناسب و نقشه راه جامع مدیریت ریسک عملیاتی، فقدان پایگاه اطلاعاتی منسجم و یکپارچه به منظور ثبت داده‌های زیان و در نهایت عدم باور و اهتمام مدیریت و تصمیم‌گیرندگان سازمان به اجرای مدیریت ریسک‌های عملیاتی به عنوان مهمترین موانع اجرای مدیریت ریسک‌های عملیاتی در بانک‌های ایرانی شناخته شدند.

آنچه از مهمترین موانع به دست آمده از نتایج این تحقیق می‌توان برداشت نمود این است که در میان مجموع عوامل مؤثر در عدم اجرای صحیح و موفق مدیریت ریسک‌های عملیاتی در بانک‌های کشورمان، عواملی که بیشترین تأثیر و اهمیت را از نظر خبرگان داشته‌اند، یکی عوامل فنی و تکنولوژیکی بوده است که تا حد زیادی امکان سنجش و اندازه‌گیری ریسک‌های عملیاتی را سلب می‌کند و تا اندازه‌گیری نباشد، مدیریت ریسک‌های عملیاتی ممکن نیست، و دیگری عوامل مدیریتی و راهبری است. در واقع تا مدیریت اهتمام لازم را در راستای مدیریت این نوع ریسک‌ها که قلمرو وسیعی دارند، نداشته باشد و در این راستا با تدوین و ابلاغ نقشه راه مناسب و حمایت کافی امکان مدیریت و پوشش این نوع ریسک‌ها را فراهم نیاورد، امکان مدیریت ریسک‌های عملیاتی میسر نخواهد بود.

فهرست منابع

- * پویان فر، احمد، بی‌تی، سعید و حبیبی، علی. (۱۳۹۲)، «تخمین حد آستانه ای کارا برای مدل‌سازی و تخمین سرمایه پوششی ریسک عملیاتی بانک‌ها»، مجله مهندسی مالی و مدیریت اوراق بهادار، شماره هجدهم، ص ۱۰۵-۱۳۳
- * داوری، مجیدرضا و پهلوانی قمی، معصومه. (۱۳۸۸)، «مدیریت ریسک عملیاتی در بانک‌های تجاری»، پژوهشنامه اقتصادی، ویژه نامه بانک، شماره ششم، صص ۱۵-۳۱
- * سپهوند، رضا، بهدادفر، مسعود و عارف نژاد، محسن. (۱۳۹۴)، «بررسی و رتبه بندی عوامل مؤثر بر ریسک عملیاتی بانکداری الکترونیکی در بانک مسکن (مطالعه موردی: شعب بانک مسکن در استان لرستان)»، دو فصلنامه علمی - پژوهشی راهبردهای بازرگانی (دانشور رفتار)، دانشگاه شاهد، سال بیست و دوم، دوره جدید، شماره ۶، صص ۸۷-۹۸
- * سوپرانو، آلدو، کریلارد، برت، پیاجنسا، فابیو و راسپانتینی، دانیهله. (۱۳۹۱)، «اندازه‌گیری ریسک عملیاتی و شهرت (رویکرد کاربردی)»، کامگار، امیر، پژوهشکده پولی و بانکی
- * شربت اوغلی، احمد و عرفانیان، امیر. (تابستان ۱۳۸۵)، «مطالعه تطبیقی و اجرای مدل‌های اندازه‌گیری ریسک عملیاتی مصوب کمیته بال در بانک صنعت و معدن»، فصلنامه علمی و پژوهشی شریف، شماره ۳۴، ص ۵۹-۶۸
- * صفری، سعید و سلیمانی، رضا. (۱۳۸۷)، «تحلیل مدیریت ریسک عملیاتی نظام بانکداری الکترونیک با استفاده از رویکرد خودارزیابی (جامعه مطالعه یک بانک دولتی)»، دانشور دو ماهنامه علمی-پژوهشی دانشگاه شاهد، سال هجدهم، دوره جدید، ص ۱-۴۷
- * عرفانیان، امیر و شربت‌اوغلی، احمد، «مطالعه تطبیقی و اجرای مدل‌های اندازه‌گیری ریسک عملیاتی مصوب کمیته بال در بانک صنعت و معدن»، فصل‌نامه علمی و پژوهشی شریف، تابستان ۱۳۸۵، شماره ۳۴
- * عرفانیان، امیر. (۱۳۸۶)، «ریسک‌های عملیاتی در بانکها (مطالعه موردی بانک صنعت و معدن)»، فصلنامه پژوهش‌ها و سیاست‌های اقتصادی، شماره های ۴۱ و ۴۲، صص ۹۵-۱۱۶

- * عزیزى سرخانى، محمد جواد و كردلوئى، حميدرضا. (۱۳۹۵)، «بررسى ابزارهاى امنيتى بانكدارى الكترونيك در بخش بانكدارى دولتى بانك هاى هند با مرورى بر جهانى شدن»، فصلنامه دانش سرمايه گذارى، شماره ۱۸، صص ۲۵۳-۲۶۲
- * فدائى نژاد، محمد اسماعيل، سهمانى اصل، محمد على و سياح، سجاد. (۱۳۹۱)، «مدىريت ريسك عملياتى در نظام بانكدارى»، انتشارات دستان، چاپ اول
- * گروه تحقيق و توسعه شركت تحليل گران سيستم- شركت توسن (۱۳۸۹)، «مدىريت ريسك عملياتى (اصول و مبانى)، تهران، انتشارات آسيان، چاپ اول.
- * گروه مطالعات و مدىريت ريسك بانك اقتصاد نوين (آذر ۱۳۸۷)، اندازه‌گيرى و مدىريت ريسك عملياتى در مؤسسات مالى، تهران، نشر فرا سخن، چاپ اول.
- * Abdullah, Marlina, Shahimi, Shahida and Ismail, Abdul Ghafar, (2011) "Operational risk in Islamic banks: examination of issues", *Qualitative Research in Financial Markets*, Vol. 3 Issue: 2, pp.131-151
- * Akkizidis, Ioannis and Khandelwal, Sunil Kumar. (2008), *Financial Risk Management for Islamic Banking and Finance*, Palgrave Macmillan UK
- * Alexander, C. ar., (2003), *Operational risk; Regulation, Analysis and Management*, Prentice Hall, First Edition
- * Ames, Mark; Schuermann, Til; Scott, Hal S. (2015), Bank capital for operational risk: A tale of fragility and instability, *Journal of Risk Management in Financial Institutions*, Volume 8, Number 3, pp. 227-243(17)
- * Barakat, Ahmed and Hussainey, Khaled (2013), Bank Governance, regulation, supervision and risk reporting: Evidence from operational risk disclosures in European banks, *International Review of Financial Analysis*, Volume 30, pp 254-273
- * Basel Committee on Banking Supervision, (January 2001), *Operational Risk*
- * Basel Committee on Banking Supervision, (July 2003), *Supervisory Guidance on Operational Risk Advanced Measurement Approaches for Regulatory Capital*
- * Chernobai, Anna, Jorion, Philippe and Yu, Fan (2011), The Dererminants of Operational Risk in U.S. Financial Institutions, *Journal of Financial and Quantitative Analysis*, Volume 46, Issue 6, pp 1683-1725
- * Crouhy, Michel, Galai, Dan & Mark, Robert (2001), *Risk Management*, New York: McGraw-Hill
- * Gregoriou, Greg N. (2009), *Operational Risk toward Basel 3; best practices and issues in modeling, management and regulation*, John Wiley & Sons Inc.
- * Hall, John (2010), *Risk management & Finanacial Institutions*, pearson publisher, 2nd edition
- * Kaiser, Thomas and Köhne, Marc. (2006), *An introduction to operational risk*, London: Risk Books
- * King J.L, (2001), *Operational Risk*, John Wiley & Sons, First Edition
- * Li, Yifei, Allan, Neil and Evans, John R. (2017), A Nonlinear Analysis of Operational Risk Events in Australian Banks, *Journal of Operational Risk*, Volume 12, Number 1, pp 1-22
- * Ong, Michael K (2004), *The Operational Risk Management Framework*, Professiona Risk Managers Handbook
- * SCANDIZZO, SERGIO (2005), Risk mapping and key risk indicators in operational risk management, *Economic Notes by Banca Monte dei Paschi di Siena SpA*, vol. 34, no. 2, pp. 231-256

یادداشت‌ها

- ¹. Carol Alexander
- ². Operational risk, regulation, analysis and management
- ³. Scorecard approach
- ⁴. Sergio Scandizzo
- ⁵. Operational risk toward Basel 3, best practices and issues in modeling, management and regulation
- ⁶. Greg N. Gregoriou
- ⁷. The Determinants of Operational Risk in U.S. Financial Institutions
- ⁸. Anna Chernobai, Philippe Jorion and Fan Yu
- ⁹. Marliana Abdullah, Shahida Shahimi and Abdul Ghafar Ismail
- ¹⁰. Operational risk in Islamic banks: examination of issues
- ¹¹. Ahmed Barakat and Khaled Hussainey
- ¹². Bank governance, regulation, supervision, and risk reporting: Evidence from operational risk disclosures in European banks
- ¹³. Ames, Mark, Schuermann, Til and Scott, Hal S.
- ¹⁴. Bank capital for operational risk: A tale of fragility and instability
- ¹⁵. Yifei Li, Neil Allan and John R. Evans
- ¹⁶. A Nonlinear Analysis of Operational Risk Events in Australian Banks
- ¹⁷. Phenomenology
- ¹⁸. Core banking
- ¹⁹. Friedman test