



QUY TRÌNH
BÁO CÁO SỰ KIẾN TÔN THẤT

MÃ SỐ: QT.RR.006

TÓM TẮT SỬA ĐỔI

LẦN SỬA	NGÀY SỬA	TÓM TẮT NỘI DUNG SỬA ĐỔI
1		Ban hành lần đầu
2		
3		
4		
5		
6		
7		
8		
9		
10		
11		
12		
13		
14		
15		
16		
17		
18		
19		
20		
21		
22		
23		
24		
25		
26		
27		
28		
29		
30		
31		
32		

QT.RR.006

Hà Nội, ngày 1 tháng 8 năm 2011

QUY TRÌNH**Báo cáo sự kiện tổn thất****1. Căn cứ:**

- Điều lệ Ngân hàng TMCP Hàng Hải Việt Nam (Maritime Bank), đã được Thống đốc Ngân hàng Nhà nước Việt Nam chuẩn y theo Quyết định số 719/QĐ-NHNN ngày 07-7-2003 và Quyết định số 1529/QĐ-NHNN ngày 01-8-2006;
- Căn cứ Quy chế số QC.TCBM.001 ngày 18-6-2011 của Hội đồng Quản trị về việc ban hành Quy chế Tổ chức bộ máy của Maritime Bank;
- Tình hình thực tế tại Maritime Bank;
- Theo đề nghị của Giám Đốc Khối Quản lý Rủi ro.

2. Mục đích:

- Nhằm thống nhất các công việc, thủ tục của quá trình báo cáo các sự kiện tổn thất tại Maritime Bank.
- Nhằm hỗ trợ cho Hội đồng Quản trị, Hội đồng Điều hành của Maritime Bank ra quyết định và chiến lược.
- Nhằm tạo môi trường kiểm soát rủi ro đầy đủ và minh bạch.
- Kiểm soát chặt chẽ rủi ro tại các đơn vị đặc biệt là các đơn vị kinh doanh trên toàn Hệ thống Maritime Bank.
- Quy định cách thức, trách nhiệm trong việc phối hợp thực hiện giữa các đơn vị với Phòng Chính sách Quản lý Rủi ro Hoạt động - Trung tâm Quản lý Rủi ro Hoạt động - Khối Quản lý Rủi ro.

3. Đối tượng và phạm vi áp dụng:

Quy trình này được áp dụng đối với tất cả các Phòng, Ban, đơn vị trên toàn Hệ thống Maritime Bank.

4. Thuật ngữ và định nghĩa:

4.1. Rủi ro Hoạt động: Là các rủi ro gây ra tổn thất xuất phát từ sự không phù hợp hoặc vận hành không đúng của các quy trình nội bộ, con người và hệ thống hoặc do các sự kiện bên ngoài. Định nghĩa này bao gồm rủi ro Pháp luật nhưng không bao gồm rủi ro về chiến lược và danh tiếng.

4.2. Sự kiện tổn thất: Là vụ việc do rủi ro hoạt động gây ra mất mát cho Ngân hàng về tài chính, hoặc mất mát phi tài chính lớn, hoặc gây ra tổn thất lớn nhưng thu hồi

được ngay trong ngày. Một sự kiện tổn thất gồm 3 yếu tố: nguyên nhân, loại sự kiện, tác động.

a) Nguyên nhân của sự kiện tổn thất:

- Con người;
- Quy trình;
- Hệ thống;
- Các sự kiện bên ngoài.

Chi tiết hơn xem trong Phụ Lục 02 kèm theo quy trình này

b) Loại sự kiện tổn thất:

- Gian lận nội bộ;
- Gian lận bên ngoài;
- Môi trường làm việc;
- Các hoạt động liên quan đến Khách hàng, sản phẩm và kinh doanh;
- Các thiệt hại về tài sản;
- Gian đoạn nghiệp vụ và lỗi hệ thống;
- Thực hiện, phổ biến và quản lý quy trình.

Chi tiết hơn xem trong Phụ Lục 03 kèm theo quy trình này

c) Tác động của sự kiện tổn thất:

- Trách nhiệm pháp lý;
- Tổn thất về tài sản;
- Tổn thất về việc truy đòi;
- Tuân thủ;
- Đền bù;
- Giảm giá trị ngân hàng.

Chi tiết hơn xem trong Phụ Lục 04 kèm theo quy trình này.

5. Trách nhiệm và quyền hạn:

5.1. Trách nhiệm của cá nhân nơi xảy ra vụ việc:

- a) Thu thập, báo cáo, cập nhật về các sự kiện do rủi ro hoạt động gây ra;
- b) Chịu trách nhiệm về nội dung các báo cáo rủi ro hoạt động của đơn vị;
- c) Tuân thủ các quy trình rủi ro hoạt động và thực hiện các biện pháp phòng tránh, giảm thiểu rủi ro hoạt động tại đơn vị.

5.2. Trách nhiệm của lãnh đạo đơn vị nơi xảy ra vụ việc:

- a) Thực hiện kiểm tra việc thực hiện quản lý rủi ro hoạt động tại đơn vị;
- b) Xác nhận sự kiện tổn thất tại đơn vị khi có sự kiện xảy ra;
- c) Thường xuyên liên lạc với Phòng Chính sách Quản lý Rủi ro Hoạt động về công tác quản lý rủi ro tại đơn vị;
- d) Hỗ trợ Phòng Chính sách Quản lý Rủi ro Hoạt động Hội Sở triển khai các chương trình phòng tránh và giảm thiểu rủi ro hoạt động tại đơn vị;
- e) Nắm rõ các sự kiện tổn thất tại đơn vị và đảm bảo tất cả các sự kiện tổn thất được báo cáo cho Phòng Chính sách Quản lý Rủi ro Hoạt động.

5.3.Trách nhiệm của Phòng Chính sách Quản lý Rủi ro Hoạt động Hoạt động – Trung tâm Quản lý Rủi ro Hoạt động – Khối Quản lý Rủi ro:

- a) Xây dựng các chính sách, thủ tục, quy trình, hướng dẫn về việc báo cáo sự kiện tổn thất;
- b) Thiết kế, đào tạo và triển khai chương trình báo cáo sự kiện tổn thất;
- c) Hướng dẫn các đơn vị thực hiện ghi nhận sự kiện tổn thất;
- d) Đảm bảo các chương trình thu thập sự kiện tổn thất được thực hiện;
- e) Thu thập sự kiện tổn thất tại các đơn vị, lưu trữ bản mềm và phân tích các sự kiện đã xảy ra để đưa ra hành động tránh lặp lại trong tương lai;
- f) Cập nhật các thông tin về sự kiện tổn thất cả trong Maritime Bank và bên ngoài Maritime Bank;
- g) Tổng hợp, xác minh và báo cáo sự kiện tổn thất cho Giám Đốc Khối Quản lý Rủi ro, Ủy ban Quản lý Rủi ro Hoạt động và Tổng Giám đốc.

5.4.Trách nhiệm của các đơn vị thuộc Khối Vận hành:

- a) Ghi nhận, xử lý các lỗi và tổn thất đã xảy ra;
- b) Cung cấp các thông tin về lỗi và sự kiện tổn thất về rủi ro hoạt động cho Phòng Chính sách Quản lý Rủi ro Hoạt động để phối hợp các hành động và thay đổi quy trình tránh lặp lại. Các thông tin bao gồm: Ngày xảy ra, mô tả sự kiện, nguyên nhân, biện pháp giải quyết, số tiền tổn thất, các tổn thất phi tài chính.

5.5.Trách nhiệm của Ban Kiểm soát Tuân thủ, Phòng Kiểm toán Nội bộ - Ban Kiểm soát

Cung cấp các thông tin sự kiện tổn thất về rủi ro hoạt động cho Phòng Chính sách Quản lý Rủi ro Hoạt động nếu phát hiện ra trong quá trình kiểm toán tại các đơn vị để phối hợp các hành động và thay đổi quy trình tránh lặp lại. Các thông tin bao gồm: Ngày xảy ra, mô tả sự kiện, nguyên nhân, biện pháp giải quyết, số tiền tổn thất, các tổn thất phi tài chính.

5.6.Trách nhiệm của Phòng Giám sát Tín dụng – Trung tâm Quản lý Rủi ro Tín dụng – Khối Quản lý Rủi ro, Phòng Quản lý Nợ - Ngân hàng Doanh nghiệp

Cung cấp báo cáo tín dụng của các Khách hàng có nguy cơ chuyển sang nợ xấu không phải do Khách hàng khó khăn không trả được nợ do rủi ro hoạt động cho Phòng Chính sách Quản lý Rủi ro Hoạt động khi được Phòng Chính sách Quản lý Rủi ro Hoạt động yêu cầu. Ví dụ: Do các hành vi xấu hoặc không đúng của nhân viên trong nội bộ Maritime Bank, định giá sai, làm sai quy trình, quy trình không phù hợp, Khách hàng lừa đảo,... (Xem chi tiết nguyên nhân tại Phụ Lục 02: Phân loại Nguyên nhân Rủi ro Hoạt động đi kèm theo quy trình này).

5.7.Trách nhiệm của Phòng Thu hồi Nợ - Khởi Phê duyệt Tín dụng

Cung cấp số liệu tổn thất tín dụng có nguyên nhân là rủi ro hoạt cho Phòng Chính sách Quản lý Rủi ro Hoạt động khi được Phòng Chính sách Quản lý Rủi ro Hoạt động yêu cầu. Ví dụ: Do các hành vi xấu hoặc không đúng của nhân viên trong nội bộ Maritime Bank, định giá sai, làm sai quy trình, quy trình không phù hợp, Khách hàng lừa đảo,... (Xem chi tiết nguyên nhân tại Phụ Lục 02: Phân loại Nguyên nhân Rủi ro Hoạt động).

5.8.Trách nhiệm của Phòng Kế toán – Khởi Quản lý Tài chính

Bộ phận Kế toán có trách nhiệm đối chiếu với Phòng Chính sách Quản lý Rủi ro Hoạt động về tính chính xác của các thông tin tổn thất đã được hạch toán.

6. Nội dung chính:

6.1 Báo cáo, cập nhật sự kiện tổn thất:

- a) Khi sự kiện tổn thất xảy ra hoặc khi thu hồi được tổn thất, đơn vị nơi xảy ra vụ việc sẽ tổ chức họp về diễn biến, nguyên nhân xảy ra và biện pháp giải quyết vụ việc sau đó cử ra một cá nhân ghi nhận báo cáo đầy đủ, chính xác và phản ánh trung thực về vụ việc theo Biểu mẫu BM01/QT.RR.006 trong vòng 01 ngày làm việc;
- b) Sau đó, lãnh đạo đơn vị nơi xảy ra vụ việc thực hiện xác nhận thông tin trên Biểu Mẫu BM01/QT.RR.006 mà người ghi nhận báo cáo đã nhập trong vòng 01 ngày làm việc;
- c) Sau khi xác nhận thông tin, lãnh đạo đơn vị nơi xảy ra vụ việc gửi tới Giám đốc Khối/Giám đốc Vùng/Giám đốc Chi nhánh hoặc người được Giám đốc Khối/Giám đốc Vùng/Giám đốc Chi nhánh ủy quyền để phê duyệt.

6.2 Kiểm soát sự kiện tổn thất:

- a) Khi nhận được báo cáo sự kiện tổn thất, Giám đốc Khối/Giám đốc Vùng/Giám đốc Chi nhánh hoặc người được Giám đốc Khối/Giám đốc Vùng/Giám đốc Chi nhánh ủy quyền thực hiện ký kiểm soát vụ việc trong vòng 02 ngày làm việc và theo dõi tiến trình giải quyết vụ việc;
- b) Nếu giá trị tổn thất từ 5.000.000 VND trở lên, sau khi đơn vị nhận được sự kiểm soát và phản hồi của Giám đốc Khối/Giám đốc Vùng/Giám đốc Chi nhánh, lãnh đạo đơn vị cần gửi ngay 01 bản mềm tới Phòng Chính sách

Quản lý Rủi ro Hoạt động qua email qlrr_oprisk@msb.com.vn để Phòng Chính sách Quản lý rủi ro Hoạt động thu thập thông kê tổn thất toàn hệ thống;

- c) Nếu giá trị tổn thất nhỏ hơn 5.000.000 VND hoặc tổn thất phi tài chính gây ảnh hưởng lớn hoặc hoặc gây ra tổn thất lớn nhưng thu hồi được ngay trong ngày, sau khi đơn vị nhận được kiểm soát và phản hồi của Giám đốc Khối/Giám đốc Vùng/Giám đốc Chi nhánh, đơn vị nhập dữ liệu vào file excel theo Biểu mẫu BM02/QT.RR.006 để tổng hợp và gửi cho Phòng Chính sách Quản lý Rủi ro Hoạt động vào ngày làm việc cuối cùng của tháng.

6.3 Tổng hợp các báo cáo sự kiện tổn thất:

- a) Phòng Chính sách Quản lý Rủi ro Hoạt động tổng hợp báo cáo sự kiện tổn thất trên toàn hệ thống, phân tích dữ liệu sự kiện tổn thất và báo cáo tới Giám đốc Khối Quản lý Rủi ro, Tổng Giám đốc và Ủy ban Quản lý Rủi ro;
- b) Phòng Chính sách Quản lý Rủi ro Hoạt động phân tích nguyên nhân của các sự kiện đã xảy ra, đưa ra các hành động và thay đổi quy trình để tránh lặp lại các vụ việc tương tự trong tương lai;
- c) Định kỳ hàng tháng, Phòng Quản lý Rủi ro Hoạt động đối chiếu các dữ liệu đã nhận được với Phòng Kế toán – Khối Quản lý Tài chính, Phòng Xử lý Giao dịch – Khối Vận hành, Các đơn vị thuộc Khối Vận Hành, Phòng Giám sát Tín dụng – Trung tâm Quản lý Rủi ro Tín dụng, Phòng Quản lý Nợ - Ngân hàng Doanh nghiệp, Phòng Thu hồi Nợ - Khối Phê duyệt Tín dụng và các đơn vị liên quan khác để đảm bảo các sự kiện tổn thất đã ghi nhận là đầy đủ và chính xác.

7. Hồ sơ lưu:

STT	LOẠI HỒ SƠ	TRÁCH NHIỆM	THỜI HẠN LƯU
01	Dữ liệu dạng điện tử các sự kiện tổn thất.	Trung tâm Quản lý Rủi ro Hoạt động – Khối Quản lý Rủi ro	10 năm
02	Bản photo các sự kiện tổn thất đã phê duyệt theo mẫu BM01/QT.RR.006.	Đơn vị nơi xảy ra sự kiện tổn thất	03 năm
03	Bản tổng hợp các sự kiện tổn thất tại đơn vị theo mẫu BM02/QT.RR.006	Đơn vị nơi xảy ra sự kiện tổn thất	05 năm
04	Bản gốc các sự kiện tổn thất đã phê duyệt theo mẫu BM01/QT.RR.006.	Phòng Kế toán – Khối Quản lý Tài chính	05 năm

8. Phụ lục và mẫu biểu

8.1 Phụ lục:

- a) Phụ lục sơ 01 PL 01/QT.RR.006 : Lưu đồ quy trình báo cáo sự kiện tổn thất;
- b) Phụ lục số 02 PL 02/QT.RR.006: Phân loại nguyên nhân rủi ro hoạt động;
- c) Phụ lục số 03 PL 02/QT.RR.006 : Phân loại sự kiện rủi ro hoạt động;
- d) Phụ lục số 04 PL 02/QT.RR.006 : Phân loại tác động của rủi ro hoạt động.

8.2 Các mẫu biểu:

STT	TÊN BIỂU MẪU	MÃ SỐ
01	BM01-Mau bao cao su kien ton that.doc	BM01/QT.RR.006
02	BM02-Mau tong hop bao cao su kien ton that.xls	BM02/QT.RR.006

9. Hiệu lực:

9.1 Quy trình này có hiệu lực từ ngày ký.

9.2 Những vấn đề chưa được đề cập đến trong Quy trình này, sẽ được thực hiện theo các quy định có liên quan của Pháp luật và quy định khác của Maritime Bank. Khi có những nội dung nào trong Quy trình này trái với quy định của Pháp luật, của HĐQT và Tổng Giám đốc, thì đương nhiên hết hiệu lực.

9.3 Việc sửa đổi, bổ sung Quy trình này do Tổng Giám đốc quyết định. Các Phó Tổng Giám đốc, Giám đốc các Khối, Giám đốc Sở Giao dịch, các Chi nhánh và Trưởng các Phòng, Ban Maritime Bank liên quan có trách nhiệm thực hiện Quy trình này.

Nơi nhận:

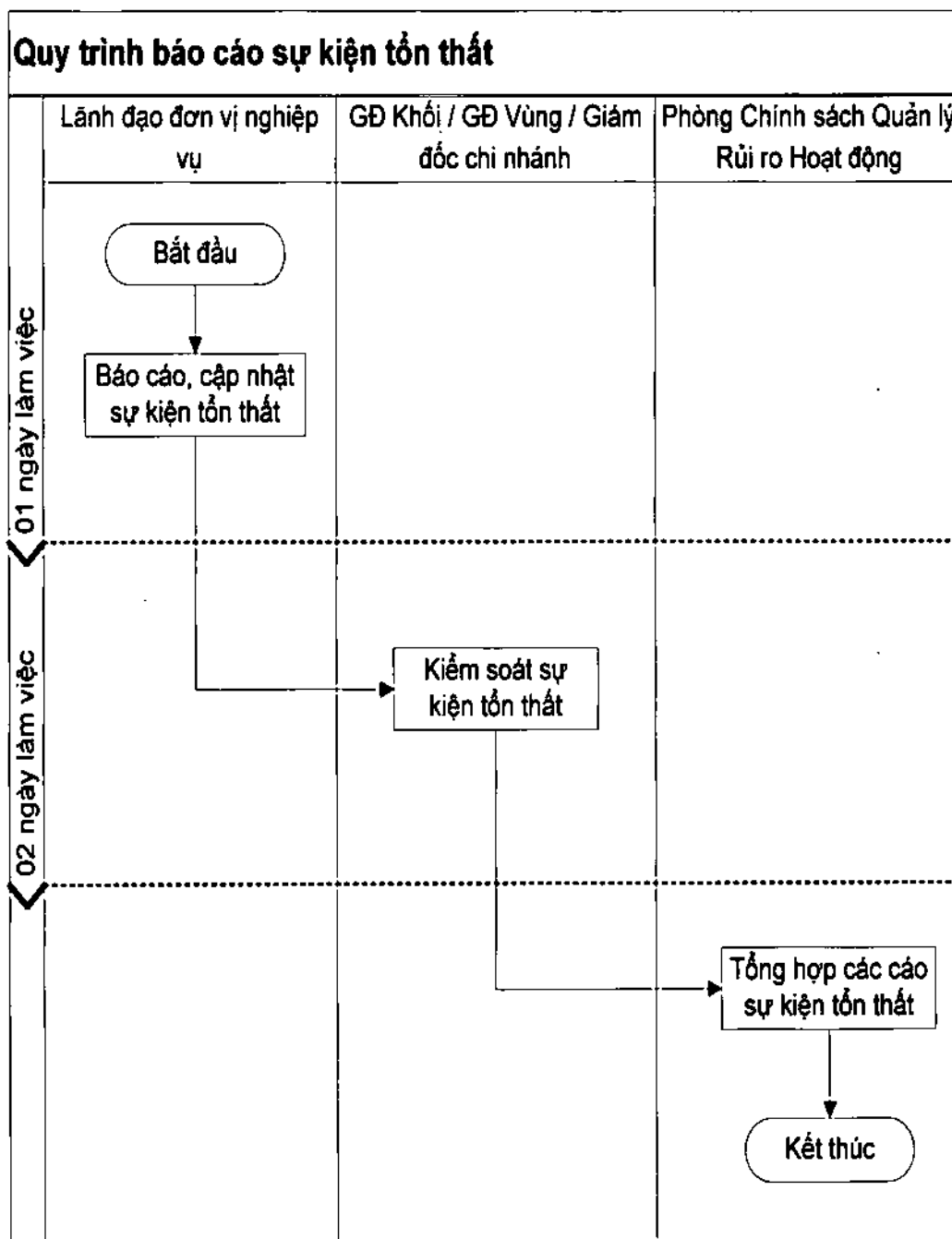
- Các TV HĐQT; TBKS;
- Ban Điều hành;
- SGD & các CN;
- Các Phòng, Ban MSB;
- Lưu Khối QLRR; VT.

TỔNG GIÁM ĐỐC



Trần Anh Tuấn

PHỤ LỤC 01 (PL01/QT.RR.006)



PHỤ LỤC 02 (PL02/QT.RR.006)

PHÂN LOẠI NGUYÊN NHÂN RỦI RO HOẠT ĐỘNG

STT	Phân loại	Thứ cấp	Ví dụ
1	Con Người	Gián lận của người lao động và các hành động xấu	Cầu kết, thông đồng
2			Biên thủ, tham ô
3			Làm hủy hoại danh tiếng của ngân hàng (có chủ tâm)
4			Trộm cắp tài sản vật chất
5			Trộm cắp tài sản trí tuệ
6			Gián lận khi lập trình
7			Phát tán virus lên hệ thống máy tính Ngân hàng
8		Hành động không đúng quyền hạn và trách nhiệm	Sử dụng user và password của người khác khi thực hiện xử lý nghiệp vụ
9			Sử dụng thông tin được ưu tiên nhằm tiếp cận sai mục đích
10			Phê duyệt hay thực hiện các nghiệp vụ ngân hàng không được phê duyệt
11			Sử dụng quyền hạn có để tạo ra những quy định không đúng
12			Thực hiện các nghiệp vụ không đúng thẩm quyền
13			Vi phạm hạn mức
14			Hành động không đúng nguyên tắc giao dịch
15			Hành vi dẫn tới việc định giá không chính xác
16			Không tuân thủ quy trình
17			Sử dụng thủ đoạn trong việc bán hàng hoặc hoàn thành chỉ tiêu
18		Lỗi/sai sót của nhân viên	Sai sót, nhầm lẫn trong quá trình thực hiện nghiệp vụ (không cố ý)
19		Các vấn đề về luật lao động	Chấm dứt hợp đồng trái luật
20			Phân biệt đối xử
21			Không tuân thủ luật lao động
22			Không tuân thủ quy định về sức khỏe và an toàn cho người lao động
23		Biểu tình	Biểu tình của người lao động
24		Mất mát hoặc thiếu hụt các nhân lực chủ chốt	Thiếu nhân viên phù hợp Do đào tạo không kịp thời
25			Mất nhân lực chủ chốt Do chế độ lương thưởng không đáp ứng nhu cầu
26			Thiếu kế hoạch cho người kế cận
27	Quy trình	Rủi ro trong khâu thanh toán/ chuyển tài	Chu trình thanh toán có lỗ hổng
28			Chu trình thanh toán không phù hợp
29			Các quy trình và hướng dẫn không phù hợp hoặc thiếu tính đồng nhất
30			Mất mát do lỗi trong hoạt động đối chiếu
31			Các vấn đề an ninh trong vận chuyển tiền, tài liệu, hợp đồng,...
32			Khả năng của nguồn nhân lực hoặc hệ thống không được đáp ứng đầy đủ để giải quyết khối lượng giao dịch

STT	Phân loại	Thứ cấp	Ví dụ
33			Thực hiện các khoản thanh toán không kèm nghĩa vụ phải thanh toán
34		Rủi ro Văn bản hoặc Hợp đồng	Văn bản không đầy đủ
35			Điều khoản/ thuật ngữ trong hợp đồng thiếu/chưa hợp lý
36			Báo cáo doanh số hoạt động không phù hợp
37		Định giá	Phương thức định giá chưa đầy đủ, hợp lý
38			Cơ sở định giá không chính xác thực tế
39		Báo cáo nội bộ/bên ngoài và tuân thủ	Báo cáo bất thường không chính xác
40			Dữ liệu kế toán có sai sót hoặc không phù hợp
41			Báo cáo theo luật định
42			Báo cáo tài chính
43		Rủi ro kế toán và rủi ro tuân thủ	Báo cáo thuế
44			Báo cáo cho sản chứng khoán
45			Mắc lỗi trong tuân thủ
46			Bảo vệ dữ liệu
47		Rủi ro dự án/ thay đổi quản lý	Không có đầy đủ các đề xuất, kế hoạch của dự án
48			Rủi ro đối với các sản phẩm mới
49			Dự án vượt quá yêu cầu cần thiết
50		Rủi ro bán hàng/ quản lý không tốt tài sản Khách hàng	Quyết định lựa chọn/ đầu tư sản phẩm không chính xác
51			Sản phẩm phức tạp
52			Nghèo nàn trong khâu tư vấn cho Khách hàng
53			Báo cáo thiếu chính xác về thói quen/thị hiếu đầu tư của Khách hàng
54	Hệ thống	Rủi ro trong đầu tư về công nghệ	Quyết định không đúng khi thiết kế hệ thống
55			Rủi ro về chiến lược (lựa chọn nhà cung cấp...)
56			Không tương thích với hệ thống cũ
57			Không xác định chính xác yêu cầu kinh doanh
58			Các quyết định mua/xây dựng không chính xác
59			Phản cứng lặc hậu
60			Phản mềm lặc hậu
61		Xây dựng và triển khai hệ thống	Quản lý dự án không tốt
62			Tốn kém về chi phí/thời gian
63			Lỗi lập trình xuất phát từ cả bên trong/ngoài
64			Không thể tích hợp/chuyển đổi từ hệ thống đang tồn tại
65			Hệ thống không đáp ứng được nhu cầu công việc
66			Các quy trình vận hành hệ thống thiếu và không được tuân thủ
67		Lỗi hệ thống	Lỗi mạng
68			Lỗi phần cứng
69			Lỗi phần mềm
70		Vi phạm an ninh hệ thống	Lỗ thủng an ninh từ bên ngoài
71			Lỗ thủng an ninh từ bên trong
72			Virus máy tính
73		Khả năng	Khả năng của hệ thống không đáp ứng đủ

SST	Phân loại	Thứ cấp	Việc
74		của hệ thống	Phần mềm không tương thích
75			Vi phạm luật bản quyền
76		Trách nhiệm về mặt pháp lý và cộng đồng	Vi phạm việc quản lý môi trường
77			Vi phạm trách nhiệm của trung gian/đại lý
78			Hiểu sai luật
79			Kiên tục, tranh chấp
80			Gian lận bên ngoài/ Séc giả/ Giả mạo chữ ký, con dấu
81			Phá hoại một cách chủ tâm
82			Cố ý gian lận trong quá trình mở tài khoản của Khách hàng
83			Tổng tiền
84		Các hành vi tội phạm	Trộm cắp tài sản
85			Rửa tiền
86			Khung bố/bom, trộm cướp
87			Cướp giật, ăn trộm
88			Gián điệp điện tử
89		Rủi ro liên quan đến nhà cung cấp/sử dụng nguồn lực bên ngoài (Outsourcing)	Nhà cung cấp phá sản
90			Vi phạm trách nhiệm
91			Rủi ro về thỏa thuận mức độ dịch vụ (SLA) với đối tác
92			Vi phạm SLA
93			Lỗi trong việc cung cấp dịch vụ
94			Lỗi kỹ thuật trong hệ thống của người cung cấp
95			Không quản lý tốt các đơn vị cung cấp sản phẩm/dịch vụ
96			Gian lận lập trình
97		Rủi ro nguồn bên trong	Không tuân thủ các cam kết chất lượng dịch vụ (SLA) đã thông báo trên toàn bộ hệ thống của ngân hàng
98			Cháy nổ
99			Thảm họa thiên nhiên
100		Thảm họa và các lỗi cơ sở hạ tầng	Bạo động/Khung bố
101			Giao thông đình trệ
102			Hệ thống truyền thông bị trục trặc
103			Thiếu văn phòng
104			Thiếu điện/nhiên liệu
105			Chiến tranh
106		Rủi ro chính trị/ từ quản lý của Chính phủ	Xung công tài sản
107			Bị ngăn cản trong hoạt động kinh doanh
108			Thay đổi về chế độ thuế
109			Các thay đổi khác trong luật
110		Rủi ro về các quy định	Thay đổi các quy định tiêu chuẩn đối với ngành ngân hàng

PHỤ LỤC 03 (PL03/QT.RR.006)
PHÂN LOẠI SỰ KIỆN RỦI RO HOẠT ĐỘNG

SST	Phân loại	Thứ cấp	Ví dụ
1	Gian lận nội bộ	Hành động không đúng thẩm quyền	Các giao dịch không được báo cáo
2			Các loại giao dịch không đúng thẩm quyền (gây thiệt hại)
3			Không đúng thẩm quyền (có chủ định)
4		Trộm cắp và Gian lận	Gian lận/gian lận tín dụng/ các khoản tiền gửi xấu
5			Trộm cắp/ tổng tiền/tham ô/ biển thủ
6			Biên thủ tài sản
7			Già mạo giấy tờ chữ ký
8			Phá hoại tài sản có chủ ý
9			Già mạo tài khoản
10			Không tuân thủ thuế/ trốn thuế
11			Hối lộ
12			Giao dịch nội gián
13	Gian lận bên ngoài	Trộm cắp và Gian lận	Trộm/ cướp/Già mạo giấy tờ
14		An ninh hệ thống	Xâm nhập, phá hoại hệ thống (hack)
15			Phát tán virus
16			Án cắp thông tin (gây thiệt hại)
17	Môi trường làm việc	Các quan hệ trong công việc	Chế độ bồi thường, phúc lợi khi chấm dứt lao động
18			Các kiến nghị của người lao động
19		Môi trường làm việc an toàn	Các sự cố lao động
20			Quy tắc lao động về an toàn và sức khỏe
21			Đền bù người lao động
22		Phân biệt đối xử	Các khiếu phân biệt đối xử
23	Các hoạt động liên quan đến Khách hàng, Sản phẩm và Kinh doanh	Sự phù hợp, minh bạch và tin cậy	Vi phạm các giao dịch, thỏa thuận
24			Các vấn đề về sự tương thích, minh bạch thông tin
25			Công bố thông tin Khách hàng bán lẻ
26			Tiết lộ thông tin cá nhân
27			Cạnh tranh không lành mạnh
28			Xáo trộn thông tin tài khoản
29			Sử dụng sai thông tin bảo mật
30			Trách nhiệm của người cho vay
31		Các hoạt động kinh doanh không phù	Chống độc quyền
32			Giao dịch thương mại không phù hợp
33			Bóp méo thị trường
34			Giao dịch nội gián

SST	Phân loại	Thứ cấp	Việc
35		hợp	Các giao dịch không được cấp phép
36			Rửa tiền
37		Các vấn đề về sản phẩm	Chương trình sản phẩm
38			Lỗi sản phẩm (không được phê duyệt...)
39			Lỗi mô hình
40		Lựa chọn, tài trợ	Thất bại khi thực hiện điều tra, tìm hiểu Khách hàng
41			Vượt quá hạn mức của Khách hàng
42		Các hoạt động tư vấn	Tranh cãi về hiệu quả hoạt động tư vấn
43	Các thiệt hại về tài sản	Các thảm họa và sự cố khác	Đăng ký tài sản cố định
44			Các thiệt hại do thảm họa thiên nhiên
45			Các thiệt hại về con người do nhân tố bên ngoài (Khủng bố, phá hoại)
46	Gián đoạn nghiệp vụ và lỗi hệ thống	Hệ thống	Phần cứng
47			Phần mềm
48			Thông tin truyền thông
49			Mất điện
50			Kế hoạch duy trì liên tục hoạt động kinh doanh
51	Thực hiện, phổ biến và quản lý quy trình	Tiếp nhận nhu cầu giao dịch, thực hiện và theo dõi	Phổ biến sai thông tin
52			Lỗi tải, duy trì và nhập dữ liệu
53			Không đúng thời hạn và trách nhiệm
54			Lỗi hệ thống/mô hình
55			Lỗi kế toán/ thẩm quyền hạch toán
56			Không thực hiện đúng nhiệm vụ
57			Thất bại trong việc truyền tải thông tin
58			Thất bại trong quản lý tài sản đảm bảo
59			Duy trì thông tin tham khảo
60		Giám sát và báo cáo	Không thực hiện các nghĩa vụ báo cáo bắt buộc
61			Báo cáo ra bên ngoài không chính xác (gây thiệt hại)
62		Thu thập thông tin Khách hàng và lưu hồ sơ	Không được sự đồng ý của Khách hàng
63			Thiếu/không đầy đủ hồ sơ pháp lý
64		Quản lý tài khoản Khách hàng	Truy nhập tài khoản không đúng thẩm quyền
65			Thông tin hồ sơ Khách hàng không chính xác (gây thiệt hại)
66			Các mất mát, thiệt hại tài sản Khách hàng do sự bất cẩn
67		Giao dịch đối tác	Thực hiện giao dịch sai với bên thứ 3
68			Các tranh chấp với bên thứ 3
69		Nhà cung cấp và bán lẻ	Các tranh chấp do hoạt động thuê, mua ngoài

PHỤ LỤC 04 (PL04/QT.RR.006)

PHÂN LOẠI TÁC ĐỘNG CỦA RỦI RO HOẠT ĐỘNG

STT	Phân loại	Mô tả
1	Trách nhiệm pháp lý	<p>Phí tòa án, phí hòa giải và các chi phí phát sinh khác từ các vấn đề pháp lý.</p> <p>Ví dụ:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Chi phí phát sinh liên quan đến tranh chấp, ra tòa án hay trọng tài (bao gồm cả phí luật sư, phí hòa giải, án phí...) - Các chi phí pháp lý bên ngoài có liên quan trực tiếp đến sự kiện tổn thất.
2	Tổn thất về tài sản	<p>Trực tiếp làm giảm giá trị tài sản, bao gồm cả những tổn thất do vô tình hoặc tai nạn gây ra (ví dụ: cướp, nhảm lẫn, tai nạn, hỏa hoạn, động đất). Ví dụ:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Chi phí để xây dựng lại, chi phí duy trì hoạt động kinh doanh - Sử dụng nhà cung cấp thứ ba để duy trì hoạt động kinh doanh - Chi phí liên quan đến các công tác mới phù hợp với hoạt động kinh doanh khi mới phục hồi sau hỏa hoạn, lũ lụt hoặc các thiên tai khác - Thiệt hại về tài sản do hỏa hoạn, lũ lụt, hoặc các thiên tai khác - Tổn thất về tài sản vô hình (như dữ liệu)
3	Tổn thất về việc truy đòi	<p>Những khoản chi hoặc thanh toán nhầm lẫn mà không thể lấy lại được. Ví dụ:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Nguồn vốn bị chuyển nhầm hoặc thanh toán bị nhân đôi, mà không lấy lại được - Tổn thất hoạt động liên quan đến tín dụng: lỗi hạch toán khoản vay, kiểm soát không chặt chẽ... - Thiếu năng lực trong việc tạo ra sự thống nhất do thiếu bằng chứng hoặc thiếu sót khi thẩm định đối tác
4	Tuân thủ	<p>Chi phí trực tiếp cho các khoản phạt, như bị thu hồi giấy phép (bao gồm cả phạt thuế)</p> <p>Các khoản phạt do vi phạm các quy định</p>
5	Đền bù	<p>Thanh toán đền bù kho Khách hàng, các khoản chi để đền bù thiệt hại cho Khách hàng.</p> <p>Ví dụ:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Khách hàng khiếu nại cho những tổn thất họ phải chịu liên quan đến việc ngừng trệ hoạt động kinh doanh (những vấn đề thuộc phạm vi trách nhiệm của Ngân hàng - Sai sót về giá cả - Lỗi mất hướng do chậm thanh toán - Mất thông tin bí mật về Khách hàng, Khách hàng bị thiệt và khiếu nại Ngân hàng - Gian lận của nhân viên Ngân hàng dẫn đến thiệt hại về tiền và tài sản của Khách hàng - Gian lận từ bên ngoài
6	Giảm giá trị ngân hàng	<p>Tổn thất về giá trị tài sản do trộm cắp, gian lận, những hành động không thuộc thẩm quyền, hoặc những tổn thất liên quan đến thị trường và tín dụng gây ra bởi những sự kiện của rủi ro hoạt động.</p> <p>Ví dụ:</p>

STT	Phân loại	Nội dung
		<ul style="list-style-type: none"> - Sai sót khi chuyển/nhận tài sản kịp lúc biến động của giá thị trường - Tổn thất từ việc kinh doanh vượt quá thẩm quyền - Sai sót về giá cả dẫn đến doanh thu thấp hơn dự kiến - Gian lận của nhân viên - Gian lận từ bên ngoài hoặc trộm cắp dẫn đến tổn thất về doanh thu/tài sản của Ngân hàng - Vi phạm về an ninh từ bên ngoài dẫn đến việc phải thuê tư vấn để tìm hiểu và giải quyết vấn đề.

Handwritten signature/initials

BÁO CÁO SỰ KIỆN TỒN THẤT

Ngày xảy ra:

Tên đơn vị, Tên Khối:

Mô tả sự kiện tồn thất:

.....

.....

.....

.....

.....

Nguyên nhân:

.....

.....

Giải pháp ngay sau khi vụ việc xảy ra:

.....

.....

Số tiền bị mất: Số tiền đã thu hồi:

Tồn thất phí tài chính:

.....

BẢNG KIỂM SOÁT		
Đại diện đơn vị bị xảy ra tồn thất	Người báo cáo	Lãnh đạo đơn vị

Giám đốc Khối / Giám đốc Vùng / Giám đốc Chi nhánh	Giám đốc Khối/Giám đốc Vùng/Giám đốc Chi nhánh	
	



BM002/QT.RR.006



NGÂN HÀNG TMCP HÀNG HẢI VIỆT NAM

Trụ sở chính: 88 Láng Hạ, Q. Đống Đa, Hà Nội *ĐT: 04. 3771 8989 - Fax: 04. 3771 8899 www.msb.com.vn

BÁO CÁO SỰ KIỆN TỒN THẤT THÁNG ...

Tên đơn vị, tên khối:

STT	Ngày xảy ra	Mô tả sự kiện	Nguyên nhân	Biện pháp giải quyết	Tồn thất tại chính (VND)	Tồn thất phí tại chính	Ghi chú
1							Tạo mới
							Cập nhật
2							
3							
4							
5							
6							