



HƯỚNG DẪN SỬ DỤNG

PHẦN MỀM QUẢN LÝ RỦI RO HOẠT ĐỘNG

[Phiên bản: 3.1.2]

Ngày 25/10/2013

MỤC LỤC

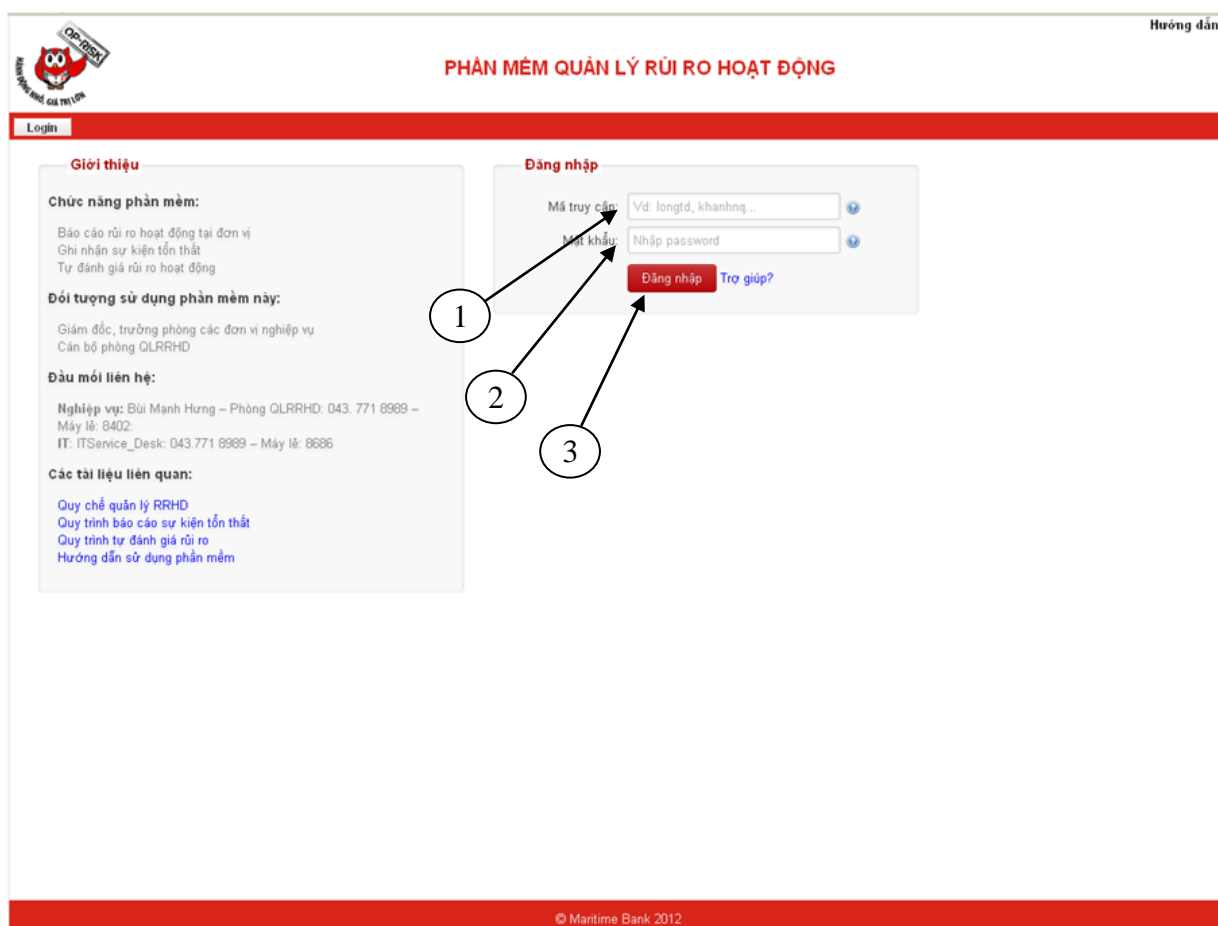
1.	Hướng dẫn đăng nhập hệ thống	3
2.	Hướng dẫn nhập một lỗi mới và xem báo cáo	5
3.	Hướng dẫn báo cáo rủi ro định kỳ	8
3.	Hướng dẫn báo cáo tổn thất	9
4.	Hướng dẫn tự đánh giá rủi ro	10
5.	Hướng dẫn cập nhật biện pháp giảm rủi ro	14
6.	Hướng dẫn xem khuyến nghị hành động	15
7.	Hướng dẫn xem bản tin rủi ro	16
8.	Hướng dẫn xem báo cáo đã tạo	17

I. HƯỚNG DẪN ĐĂNG NHẬP HỆ THỐNG

Bước 1: Truy cập vào hệ thống bằng trình duyệt (Ví dụ: Fire Fox, Google Chrome, Internet Explorer, Opera Web Browser,...) theo đường dẫn được thông báo bởi Phòng Quản lý Rủi ro Hoạt động.



Bước 2: Đăng nhập bằng mã truy cập và mật khẩu truy cập outlook



1. Mã truy cập: Là tên đăng nhập vào outlook. Ví dụ: hungbm, quangtx

2. Mật khẩu: Là mật khẩu đăng nhập vào outlook

3. Đăng nhập: Sau khi nhập xong tên đăng nhập, mật khẩu thì ấn enter hoặc nhấp chuột vào nút “Đăng nhập” để truy cập vào phần mềm.

Bước 3: Khai báo thông tin trong lần đăng nhập đầu tiên (từ lần thứ 2 không cần khai báo thông tin nữa)

Xin chào, hungbm | Thoát | Hướng dẫn

PHẦN MỀM QUẢN LÝ RỦI RO HOẠT ĐỘNG

Cập nhật thông tin

* User đăng nhập: hungbm

* Nhập họ và tên (Ví dụ: Nguyễn Văn A): Bùi Mạnh Hưng

* Tên đơn vị (Ví dụ: TT KHCN Láng Hạ): Phòng Quản lý Rủi ro Hoạt động

* Chọn loại báo cáo phù hợp: 7. Đơn vị khác

Cập nhật thông tin chi tiết

* Phòng Giao dịch/Phòng Ban/Tổ Nhóm: 6131-Phòng Quản lý RR Hoạt động

* Chi nhánh/Trung tâm/Phòng Ban: 6130 - Trung tâm Quản lý RR hoạt động

* NH Chuyên doanh/Khối: 6100 - Khối Quản lý Rủi ro

* Chức danh (VD: Giao dịch viên): Giám đốc QLRR Hoạt động

User hệ thống (VD: BDS, Kondor...): MG051201

ID nhân sự (VD: MSB-00073): MSB00773

Lưu

1

2

3

1. Cập nhật thông tin cơ bản: Nhập họ và tên, tên đơn vị, loại báo cáo.
2. Cập nhật thông tin chi tiết: Chọn đơn vị sẽ tự động hiện các đơn vị cấp cao hơn, nhập chức danh, user hệ thống, ID nhân sự.
3. Sau khi nhập xong thông tin bấm nút lưu để kết thúc khai báo thông tin lần đăng nhập đầu tiên.

II. HƯỚNG DẪN NHẬP MỘT LỖI MỚI VÀ XEM BÁO CÁO

Bước 1: Vào màn hình nhập lỗi

The screenshot displays the 'PHẦN MỀM QUẢN LÝ RỦI RO HOẠT ĐỘNG' (Operational Risk Management Software) interface. The top navigation bar includes links for 'Bảo cáo lỗi', 'Bảo cáo tổn thất', 'Bảo cáo Baro', 'Tự đánh giá RR', 'Kế hoạch HD', 'Khuyến nghị', 'Bản tin RR', 'Bảo cáo cũ', and 'Kiểm tra'. The sidebar menu on the left lists various options, with 'Danh sách lỗi đã nhập' (Imported Error List) highlighted. The main content area features a form for entering new errors, with fields for 'PGD/Tổ/Nhóm lỗi', 'User nhập', 'Loại nghiệp vụ', 'User lỗi', 'Tư vấn', 'Đến ngày', 'Kiểu ngày', 'Nhóm lỗi mức 3', and 'Trạng thái'. A 'Nhập thông tin' (Enter information) button is located at the bottom right of the form. Below the form, a table displays columns for 'Mã', 'Tên Đơn Vị', 'Nhóm lỗi mức 3', 'Mô tả lỗi', 'User lỗi', 'Cấp độ lỗi', 'Trạng thái', 'Ngày xảy ra', 'Ngày khởi', 'Ngày giờ nhập', and 'Xem'. A search bar and a 'Xuất ra excel' (Export to excel) button are also present.

1. Trên menu chính chọn “Bảo cáo lỗi”
2. Trên menu trái chọn tiếp “Danh sách lỗi đã nhập”
3. Bấm vào nút “Nhập thông tin” để vào màn hình nhập lỗi.

Bước 2: Nhập thông tin lỗi

Nhập thông tin lỗi

PGD/Phòng ban/Tổ nhóm* CN/Trung tâm/Phòng* NH Chuyên doanh/Khối*

Hình thức phát hiện* Số lượng sai phạm Tổng số chọn mẫu

Thông tin khách hàng

Mã giao dịch Giá trị giao dịch Loại tiền

Số CIF của Khách hàng Tên Khách hàng Số hồ sơ và tên hồ sơ

Chọn loại nghiệp vụ*

Nhóm lỗi mức 3* Nhóm lỗi mức 2* Nhóm lỗi mức 1*

Ngày xảy ra *

Mô tả chi tiết lỗi* Mô tả ảnh hưởng

Biện pháp khắc phục

Thời hạn khắc phục

Trạng thái

Thông tin người gây lỗi Thêm

UserOutlook 1 Họ và tên 1 Chức danh 1

Cấp độ lỗi 1 User hệ thống 1 ID nhân sự 1

NH Chuyên doanh/Khối 1 CN/Trung tâm/Phòng 1 PGD/Phòng ban/Tổ Nhóm 1

Hồ sơ đính kèm:

Chọn Tập tin Không có...ợc chọn

Ghi chú:

Tạo mới

© Maritime Bank 2012

1. Chọn phòng ban, gõ mã phòng ban sau đó ấn enter hệ thống sẽ tự động hiện lên đơn vị và cấp cao hơn của đơn vị đó; Người dùng có thể chọn ngược lại từ NHCD/Khối, đến CN/Trung tâm/Phòng, đến PGD/Phòng/Tổ nhóm.
2. Nhập các thông tin khác.
3. Nếu chưa có thông tin người gây lỗi, người dùng cần vào menu trái “Quản lý người dùng” để nhập thông tin của người gây lỗi. Nếu đã có thông tin hệ thống sẽ tự động hiện.
4. Người dùng có thể đính kèm file (nếu muốn)
5. Sau khi nhập thông tin người dùng click vào “Tạo mới” để tạo ra lỗi mới.

Bước 3: Nhập thông tin lỗi từ lỗi đã có

1. Từ màn hình danh sách lỗi đã nhập, tìm một lỗi tương tự lỗi sắp nhập bấm nút “Xem”
2. Khi chi tiết lỗi đã hiện lên người dùng chỉnh sửa thông tin theo ý muốn sau đó bấm nút “Lưu thành lỗi mới” hệ thống sẽ tạo một lỗi mới từ lỗi đã sửa (cách nhập này giúp tiết kiệm thời gian cho người nhập khi cần nhập một lỗi mới)

Bước 4: Xem các báo cáo lỗi

1. Sau khi đăng nhập, người dùng chọn menu báo cáo lỗi
2. Trên menu trái, chọn vào báo cáo cần xem
3. Chọn các thông tin để lọc theo ý muốn
4. Click vào nút “Lọc thông tin” để ra báo cáo theo ý muốn

Xin chào, qlrr_oprisk | Thoát | Hướng dẫn

PHẦN MỀM QUẢN LÝ RỦI RO HOẠT ĐỘNG

Báo cáo lỗi | Kiểm tra | Quản lý báo cáo RR | Quản lý báo cáo tổn thất | Quản lý đánh giá RR | Quản lý khuyến nghị hành động | Quản lý bản tin RR | Quản lý hệ thống

Home / Báo cáo người gây lỗi

Báo cáo lỗi

Từ: 25/4/2013 Đến ngày: 25/10/2013 Kiểu ngày: 1-Ngày xảy ra Nhóm lỗi mức 1: Nhóm lỗi mức 2: Nhóm lỗi mức 3: **Lọc thông tin**

NHCD/Khối Nhập: CN/Trung tâm nhập PGD/Tổ/Nhóm nhập: Hình thức phát hiện: Loại nghiệp vụ: User nhập:

NH: CN/Trung tâm lỗi PGD/Tổ/Nhóm lỗi: User lỗi: Trang thái: ID nhân sự:

Search:

Mã	UserName	Họ và Tên	Chức danh	NHCD/Khối lỗi	Phòng/Trung tâm lỗi	PGD/Tổ/Nhóm lỗi	ID nhân sự	User BDS	Mức độ TB	Số lượng lỗi	Số lượng giao dịch
1	Dattm	Trần Mạnh Đạt	CTH - GD	Ngân hàng Doanh nghiệp	CN Cần Thơ	TT KHDN Cần Thơ			0	12	0
2	chauntl	Nguyễn Thị Lê Châu	Giám đốc DVKH	Khối Công nghệ và Văn hành	CN Cần Thơ	TT DVKH Cần Thơ			0.04	55	0

Hiển thị từ 1 đến 2. Tổng cộng: 2 hàng

Xuất ra excel

III. HƯỚNG DẪN BÁO CÁO RỦI RO ĐỊNH KỲ

Bước 1: Trên menu, nhấp chuột vào “Báo cáo rủi ro” hệ thống sẽ hiển thị ra các câu hỏi và đáp án trả lời.

Xin chào, hungbm | Thoát | Hướng dẫn

PHẦN MỀM QUẢN LÝ RỦI RO HOẠT ĐỘNG

Báo cáo rủi ro | Báo cáo tổn thất | Tự đánh giá rủi ro | Biện pháp giảm rủi ro | Khuyến nghị hành động | Bản tin rủi ro | Báo cáo đã tạo | Đối tượng tin đơn vị

Hướng dẫn

- Anh/chị hãy tick vào lựa chọn phù hợp nhất với tình hình hoạt động ở Trung tâm mình.
Các anh chị nên sử dụng khoảng 30 phút để hoàn thành bản Báo cáo này

Báo Cáo Rủi Ro Hoạt Động Hàng Tháng

Hãy trả lời những câu hỏi sau đây theo hiểu biết của anh/chị về hoạt động của trung tâm. Hãy dựa vào Kết quả Checklist RRHD để trả lời câu hỏi.

Q01. Toàn bộ nhân viên được đào tạo và vượt qua bài test (Đúng từ 10 câu trở lên) về quản lý rủi ro hoạt động

1. Toàn bộ nhân viên đã đi học và đã vượt qua bài test. Tất cả có thể kể tên và phân biệt 4 loại rủi ro chính. ☐

2. Trên 50% nhưng không phải toàn bộ nhân viên đã đi học và vượt qua bài test. Một số nhân viên có thể kể tên và phân biệt 4 loại rủi ro chính. ☐

3. Dưới 50% nhân viên đã đi học và vượt qua bài test. Một số nhân viên có thể kể tên và phân biệt 4 loại rủi ro chính. ☒

4. Không có nhân viên nào đã tham gia đào tạo về quản lý rủi ro hoạt động. ☐

Q02. Tài liệu RRHD (Cẩm nang, thẻ ghi nhớ, nền máy tính) để đúng theo vị trí hướng dẫn

1. Trung tâm có tất cả tài liệu RRHD (1 cuốn cẩm nang, một thẻ nhớ cho mỗi nhân viên, hình nền được cài đặt trên mọi máy tính). Tài liệu để ở nơi dễ thấy và dễ lấy đối với nhân viên. VÀ nằm ngoài tầm với và tầm mắt của KH. ☒

2. Trung tâm có một số nhưng không có tất cả tài liệu quản lý rủi ro hoạt động. Tài liệu để ở nơi dễ thấy và dễ lấy đối với nhân viên. VÀ nằm ngoài tầm với và tầm mắt của KH. ☐

3. Trung tâm có đủ hoặc có một số tài liệu RRHD. Tuy nhiên tài liệu KHÔNG để ở nơi dễ thấy và dễ lấy đối với nhân viên, VÀ/HOẶC nằm trong tầm với và tầm mắt của KH. ☐

4. Trung tâm không có tài liệu RRHD. ☐

Q03. Nhân viên có nhận thức về các biện pháp an toàn thông tin và áp dụng các biện pháp đó (khóa máy tính, để hồ sơ trong tủ khóa, không trao đổi mật khẩu, không xử lý số PIN của KH)

1. Toàn bộ nhân viên có thể kể tên ít nhất ba biện pháp an toàn thông tin. Toàn bộ nhân viên áp dụng những biện pháp này và không phát hiện thấy sự vi phạm nào. ☐

2. Toàn bộ nhân viên có thể kể tên ít nhất ba biện pháp an toàn thông tin. Không phải nhân viên nào cũng áp dụng những biện pháp này, nghĩa là đã phát hiện trường hợp vi phạm. ☐

3. Một số nhân viên (không phải tất cả) có thể kể tên ít nhất ba biện pháp an toàn thông tin. Không phải nhân viên nào cũng áp dụng những biện pháp này, nghĩa là đã phát hiện trường hợp vi phạm. ☐

Bước 2: Trả lời các câu hỏi trên màn hình bằng cách chọn vào đáp án

Bước 3: Sau khi chọn tất cả các đáp án, nhấp chuột vào nút “Gửi báo cáo đến phòng QLRR”

Q09. Kiểm tra và thường xuyên cập nhật thông tin khách hàng trong quá trình giải ngân

1. Các nhân viên tại đơn vị thực hiện cập nhật kịp thời, đầy đủ và chính xác. ☐

2. Một số trường hợp (không phải là tất cả) thực hiện cập nhật thông tin khách hàng đầy đủ và chính xác nhưng chưa kịp thời. ☐

3. Một số trường hợp (không phải là tất cả) thực hiện cập nhật thông tin khách hàng kịp thời nhưng chưa đầy đủ. ☐

4. Một số trường hợp (không phải là tất cả) không cập nhật thông tin khách hàng khi có thay đổi. ☐

Q10. Sẵn sàng trong trường hợp khẩn cấp (cháy, mất điện, cướp, động đất...)

1. Toàn bộ nhân viên biết phải làm gì trong trường hợp khẩn cấp. ☐

2. Toàn bộ nhân viên được đào tạo và biết phải làm gì trong trường hợp khẩn cấp mức thấp (ví dụ: cháy, mất điện), tuy nhiên không được chuẩn bị cho các trường hợp khẩn cấp mức cao (như trộm cướp, động đất, sóng thần, ...) ☐

3. GD TT và một số nhân viên có nhận biết về các kế hoạch đối phó với trường hợp khẩn cấp, tuy nhiên chưa có đào tạo chính thức. ☐

4. GD TT và các nhân viên không nhận biết, không quan tâm và không có kế hoạch đối phó với các trường hợp khẩn cấp ☐

3 → Gửi báo cáo đến phòng QLRR

IV. HƯỚNG DẪN BÁO CÁO TỒN THẤT

Bước 1: Trên menu, nhấp chuột vào “Báo cáo tổn thất” hệ thống sẽ hiển thị danh sách các tổn thất đã nhập và màn hình nhập dữ liệu của sự kiện tổn thất.

Home Báo cáo tổn thất

Ngày xảy ra sự vụ	Mô tả	Nguyên nhân	Giải pháp	Kiến tổn thất	Tổn thất tài chính (VND)	Đã thu hồi (VND)	Phi tài chính
06/01/2012	Kiểm tra TK Khách hàng, Phòng vận hành có được thông tin chi tiết về tài khoản này như sau: số dư đầu ngày 4/9/11 là 71.255.245 VND, cuối ngày 6/9/11 còn 755.245 VND. KH đã thực hiện nhiều giao dịch liên tiếp trong thời gian ngắn để rút gần hết tiền trong TK. Ngay sau đó, Phòng Vận hành thẻ đã gọi điện cho KH nhưng KH từ chối nghe điện. Ngày 9/9/11, Phòng Vận hành thẻ đã tiếp tục gọi điện cho KH nhiều lần nhưng KH vẫn không hợp tác trả tiền.	Lỗi hệ thống thẻ	Phòng Vận hành thẻ đã có email gửi IT yêu cầu xác minh chính xác tình trạng lỗi trên và gửi công văn yêu cầu phòng Tác nghiệp ngân hàng điện tử phong tỏa tài khoản khách hàng. Phòng Vận hành thẻ gọi điện tới PGD Kim Mã nơi KH mở thẻ để hỗ trợ cung cấp thông tin KH.	Có thể xảy ra tổn thất	40,000,000	755,000	Ảnh hưởng tới uy tín của ngân hàng

Hiện thị từ 1 đến 1. Tổng cộng: 1 hàng

Thêm sự kiện rủi ro hoạt động

* Ngày xảy ra sự cố (dd/mm/yy): 1

* Mô tả (liên quan đến những ai, xảy ra như thế nào, gây tổn thất gì): 2

* Nguyên nhân: 3

* Giải pháp tức thời: 4

* Loại sự kiện tổn thất: ☐ Đã xảy ra tổn thất ☐ Có thể xảy ra tổn thất ☐ Đã xảy ra tổn thất nhưng thu hồi được trong ngày

* Tổn thất tài chính: (VND) 6

* Đã thu hồi: (VND) 7

* Tổn thất phi tài chính: 8

Lưu sự kiện

© Maritime Bank 2012

1. Nhập ngày xảy ra sự kiện tổn thất
2. Mô tả diễn biến sự kiện tổn thất
3. Phân tích nguồn gốc nguyên nhân gây ra sự kiện tổn thất
4. Mô tả giải pháp đã thực hiện ngay sau khi sự kiện tổn thất xảy ra
5. Phân loại sự kiện tổn thất
6. Nhập số tiền đã bị thiệt hại do sự kiện tổn thất này
7. Nhập số tiền đã thu hồi
8. Nhập các tổn thất phi tài chính: những ảnh hưởng khác ngoài mất mát về tiền.

Bước 2: Nhấp chuột vào “Lưu sự kiện” để ghi nhận vào hệ thống.

V. HƯỚNG DẪN TỰ ĐÁNH GIÁ RỦI RO

1. Trên menu, nhấp chuột vào “Tự đánh giá rủi ro” hệ thống sẽ hiển thị màn hình để cập nhật trạng thái hành động giảm thiểu trước

Xin chào, ducnt2 | Thoát | Hướng dẫn

PHẦN MỀM QUẢN LÝ RỦI RO HOẠT ĐỘNG

Báo cáo rủi ro | Báo cáo tổn thất | **Tự đánh giá rủi ro** | Biện pháp giảm thiểu | Khuyến nghị hành động | Bản tin rủi ro | Báo cáo đã tạo | Đổi thông tin đơn vị

Home | Biện pháp giảm thiểu

Cập nhật trạng thái hành động giảm thiểu rủi ro kỳ trước

Rủi ro		Đề xuất các biện pháp giảm thiểu	Người chịu trách nhiệm	Thời hạn	Tình trạng
Sử dụng user và password của người khác khi thực hiện xử lý nghiệp vụ	A	Yêu cầu tất cả các nhân viên tại đơn vị đọc và tuân thủ quy định sử dụng username và password	Nguyễn Văn A	20/01/2012	Đang thực hiện
Mất nhân lực chủ chốt Do chế độ lương thưởng không đáp ứng nhu cầu	C	Biện pháp 1 Biện pháp 2	Nguyễn Văn B	20/01/2012	Đang thực hiện
Không tuân thủ quy trình	C	Biện pháp 1 Biện pháp 2	Nguyễn Văn B	30/01/2012	Đang thực hiện
Sai sót, nhầm lẫn trong quá trình thực hiện nghiệp vụ (không cố ý)	B	Biện pháp 1 Biện pháp 2	Nguyễn Văn B	30/01/2012	Đang thực hiện
Lỗi phần mềm	C	Biện pháp 1 Biện pháp 2	Nguyễn Văn B	30/01/2012	Đang thực hiện

Lưu Tiếp tục

© Maritime Bank 2012

2. Cập nhật trạng thái các biện pháp giảm thiểu ở cột “Tình trạng”

3. Nhấp chuột vào nút “Lưu” hoặc “Tiếp tục” (Nếu nhấp chuột vào “Lưu” thì hệ thống sẽ lưu lại thông tin nhưng không chuyển màn hình, nếu nhấp chuột vào “Tiếp tục” thì hệ thống sẽ lưu lại thông tin và chuyển sang màn hình đánh giá rủi ro) sau khi đã cập nhật trạng thái các hành động giảm thiểu.

Bước 1: Xác định rủi ro

1. Đọc danh sách các hiện tượng rủi ro hoạt động, nếu đơn vị có hiện tượng rủi ro nào trong danh sách thì đánh dấu vào ô checkbox bên cạnh (Người dùng cần chọn tối thiểu 5 rủi ro để thực hiện đánh giá)

Xin chào, hungbm | Thoát | Hướng dẫn

PHẦN MỀM QUẢN LÝ RỦI RO HOẠT ĐỘNG

Báo cáo rủi ro | Báo cáo tổn thất | **Tự đánh giá rủi ro** | Biện pháp giảm rủi ro | Khuyến nghị hành động | Bản tin rủi ro | Báo cáo đã tạo | Đổi thông tin đơn vị

Home / Tự đánh giá rủi ro

Hướng dẫn tự đánh giá rủi ro

Bước 1: Xác định rủi ro | Bước 2: Đánh giá rủi ro | Bước 3: Đề xuất biện pháp giảm rủi ro

- Anh/chị cần chọn **ít nhất 05** rủi ro tại trung tâm của bạn trong danh sách dưới đây.

- Nếu không tìm thấy rủi ro ở danh sách dưới, anh/chị có thể nhấn vào nút **"Thêm rủi ro"** để thêm vào danh sách.

STT	Phân loại	Hiện tượng rủi ro hoạt động
1	Con Người	
2		<input type="checkbox"/> Gian lận khi lập trình
3		<input type="checkbox"/> Phê duyệt hay thực hiện các nghiệp vụ ngân hàng không được phê duyệt
4		<input type="checkbox"/> Hành động không đúng nguyên tắc giao dịch
5		<input type="checkbox"/> Hành vi dẫn tới việc định giá không chính xác
6		<input type="checkbox"/> Sử dụng thủ đoạn trong việc bán hàng hoặc hoàn thành chỉ tiêu
7		<input type="checkbox"/> Sai sót, nhầm lẫn trong quá trình thực hiện nghiệp vụ (không cố ý)
8		<input type="checkbox"/> Chậm dứt hợp đồng trái luật
9		<input type="checkbox"/> Phản biệt đối xử
10		<input type="checkbox"/> Không tuân thủ luật lao động
11		<input type="checkbox"/> Không tuân thủ quy định về sức khỏe và an toàn cho người lao động
12		<input type="checkbox"/> Biểu tình của người lao động
13		<input type="checkbox"/> Thiếu nhân viên phù hợp Do đào tạo không kịp thời
14		<input type="checkbox"/> Thiếu kế hoạch cho người kế cận
15	Quy trình	
16	<input type="checkbox"/> Chu trình thanh toán có lỗi hổng	
17	<input type="checkbox"/> Chu trình thanh toán không phù hợp	
18	<input type="checkbox"/> Các quy trình và hướng dẫn không phù hợp hoặc thiếu tính đồng nhất	
19	<input type="checkbox"/> Mất mát do lỗi trong hoạt động đối chiếu	
20	<input type="checkbox"/> Các vấn đề an ninh trong vận chuyển tiền, tài liệu, hợp đồng,...	

2. Nếu người dùng muốn đánh giá rủi ro khác ngoài những rủi ro đã được liệt kê thì có thể nhấp chuột vào nút “Thêm rủi ro” để thêm rủi ro mới vào trong danh sách

100

2 **3**

☐ Thay đổi về chế độ thuế

☐ Các thay đổi khác trong luật

☐ Thay đổi các quy định tiêu chuẩn đối với ngành ngân hàng

Thêm rủi ro | Tiếp tục >

© Maritime Bank 2012

3. Sau khi đánh dấu các rủi ro, người dùng nhấp chuột vào nút “Tiếp tục” để chuyển sang bước “Đánh giá rủi ro”.

Bước 2: Đánh giá rủi ro

The screenshot displays the 'PHẦN MỀM QUẢN LÝ RỦI RO HOẠT ĐỘNG' (Operational Risk Management Software) interface. The main content area is titled 'Hướng dẫn tự đánh giá rủi ro' (Self-assessment risk guide) and shows 'Bước 2: Đánh giá rủi ro' (Step 2: Risk Assessment). The form contains several sections with numbered callouts (1-6) indicating the steps to follow:

- 1:** Tên rủi ro * Cho mượn username và password (Risk name * Borrow username and password)
- 2:** Đánh giá ảnh hưởng * Chọn ảnh hưởng... (Evaluate impact * Select impact...)
- 3:** Đánh giá khả năng xảy ra * Chọn khả năng xảy ra... (Evaluate likelihood * Select likelihood...)
- 4:** Các kiểm soát khác đã thực hiện tại đơn vị (Other controls implemented at the unit)
- 5:** Đánh giá hiệu quả kiểm soát * Chọn hiệu quả kiểm soát... (Evaluate control effectiveness * Select control effectiveness...)
- 6:** Lưu và nhập rủi ro tiếp theo > (Save and enter next risk >)

1. Mô tả thực tế rủi ro này đã hoặc có khả năng phát sinh tại đơn vị mình như thế nào
2. Nhấp chuột vào “Chọn ảnh hưởng” để đánh giá hậu quả nếu rủi ro này xảy ra
3. Nhấp chuột vào “Chọn khả năng xảy ra” để đánh giá khả năng nếu rủi ro này xảy ra
4. Mô tả các kiểm soát đã thực hiện tại đơn vị
5. Nhấp chuột vào “Chọn hiệu quả kiểm soát” để đánh giá thực tế hiệu quả sau khi có các kiểm soát đối với rủi ro này
6. Sau khi đánh giá xong, nhấp chuột vào nút “Lưu và nhập rủi ro tiếp theo”.

Bước 3: Nhập đề xuất biện pháp giảm rủi ro

Xin chào, hungbm | Thoát | Hướng dẫn

PHẦN MỀM QUẢN LÝ RỦI RO HOẠT ĐỘNG

Báo cáo rủi ro | Báo cáo tổn thất | **Tự đánh giá rủi ro** | Biện pháp giảm rủi ro | Khuyến nghị hành động | Bản tin rủi ro | Báo cáo đã tạo | Đổi thông tin đơn vị

Home / Tự đánh giá rủi ro

Hướng dẫn tự đánh giá rủi ro

Bước 1: Xác định rủi ro | Bước 2: Đánh giá rủi ro | **Bước 3: Đề xuất biện pháp giảm rủi ro**

Rủi ro	Mức rủi ro	Đề xuất các biện pháp giảm rủi ro *	Người chịu trách nhiệm *	Thời hạn *
Cho mượn username và password	B	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
Phân biệt đối xử	C	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
Lỗi mạng	C	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
Cố ý gian lận trong quá trình mở tài khoản của Khách hàng	C	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
Cháy tại nơi làm việc	B	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>

© Maritime Bank 2012

1. Nhập biện pháp giảm rủi ro
2. Nhập tên người chịu trách nhiệm thực hiện biện pháp giảm rủi ro
3. Nhập thời hạn thực hiện biện pháp giảm rủi ro
4. Sau khi nhập các biện pháp giảm rủi ro, nhấp chuột vào “Lưu và gửi báo cáo đến phòng QLRR”.

VI. HƯỚNG DẪN CẬP NHẬT BIỆN PHÁP GIẢM RỦI RO

1. Trên menu, nhấp chuột vào “Biện pháp giảm rủi ro” hệ thống sẽ hiển thị danh sách các biện pháp giảm rủi ro ở trạng thái “Bị chậm” hoặc “Đang thực hiện” để người dùng có thể cập nhật trạng thái.

PHẦN MỀM QUẢN LÝ RỦI RO HOẠT ĐỘNG

Xin chào, hungbm | Thoát | Hướng dẫn

Báo cáo rủi ro | Báo cáo tổn thất | Tự đánh giá rủi ro | **Biện pháp giảm rủi ro** | Khuyến nghị hành động | Bản tin rủi ro | Báo cáo đã tạo | Đổi thông tin đơn vị

Home | Biện pháp giảm rủi ro

Cập nhật biện pháp giảm rủi ro

Danh sách các biện pháp giảm rủi ro

Cập nhật trạng thái hành động giảm rủi ro kỳ trước

Rủi ro	Mức rủi ro	Đề xuất các biện pháp giảm rủi ro	Người chịu trách nhiệm	Thời hạn	Tình trạng
Cho mượn username và password	B	Yêu cầu tất cả các nhân viên tại đơn vị tuân thủ quy định sử dụng username và password	Nguyễn Văn A	20/01/2012	Đang thực hiện
Phân biệt đối xử	C	Biện pháp 2	Nguyễn Văn B	20/01/2012	Đang thực hiện
Lỗi mạng	C	Biện pháp 3	Nguyễn Văn B	18/02/2012	Đang thực hiện
Cố ý gian lận trong quá trình mở tài khoản của Khách hàng	C	Biện pháp 4	Nguyễn Văn C	18/02/2012	Đang thực hiện
Cháy tại nơi làm việc	B	Biện pháp 5	Nguyễn Văn C	18/02/2012	Đang thực hiện

Lưu

© Maritim Bank 2012

2. Cập nhật trạng thái các biện pháp giảm rủi ro ở cột “Tình trạng”

3. Nhấp chuột vào nút “Lưu” sau khi đã cập nhật trạng thái các hành động giảm rủi ro.

4. Trên menu trái, nhấp chuột vào “Danh sách các biện pháp giảm rủi ro” để xem tất cả các biện pháp giảm rủi ro đã ghi nhận tại đơn vị (xem cả các biện pháp đã hoàn thành, bị chậm, đang thực hiện).

VII. HƯỚNG DẪN XEM KHUYẾN NGHỊ HÀNH ĐỘNG

1. Trên menu, nhấp chuột vào “Khuyến nghị hành động” hệ thống sẽ hiển thị danh sách các khuyến nghị hành động và hiển thị khuyến nghị đầu tiên của Phòng QLRR Hoạt động.

Xin chào, hungbm | Thoát | Hướng dẫn

PHẦN MỀM QUẢN LÝ RỦI RO HOẠT ĐỘNG

Báo cáo rủi ro | Báo cáo tổn thất | Tự đánh giá rủi ro | Biện pháp giảm rủi ro | **Khuyến nghị hành động** | Bản tin rủi ro | Báo cáo đã tạo | Đổi thông tin đơn vị

Home | Khuyến nghị hành động

Từ ngày: 13/12/2011 Đến ngày: 13/2/2012 Loại nghiệp vụ: Tất cả Xem

Khuyến nghị các hành động giảm rủi ro cho TT KHCN tháng 10 - 13/02/2012

Sau khi phân tích báo cáo của anh/chị, Phòng QLRR Hoạt động đã đưa ra một số khuyến nghị anh/chị thực hiện các hành động để tăng cường công tác quản lý rủi ro tại đơn vị trong tháng 8

Khuyến nghị các hành động giảm rủi ro cho TT KHCN tháng 8 - 13/02/2012

Sau khi phân tích báo cáo của anh/chị, Phòng QLRR Hoạt động đã đưa ra một số khuyến nghị anh/chị thực hiện các hành động để tăng cường công tác quản lý rủi ro tại đơn vị trong tháng 8

Khuyến nghị các hành động giảm rủi ro cho TT KHCN tháng 6 - 13/02/2012

Sau khi phân tích báo cáo của anh/chị, Phòng QLRR Hoạt động đã đưa ra một số khuyến nghị anh/chị thực hiện các hành động để tăng cường công tác quản lý rủi ro tại đơn vị trong tháng 5

Khuyến nghị các hành động giảm rủi ro cho TT KHCN tháng 5 - 13/02/2012

Sau khi phân tích báo cáo của anh/chị, Phòng QLRR Hoạt động đã đưa ra một số khuyến nghị anh/chị thực hiện các hành động để tăng cường công tác quản lý rủi ro tại đơn vị trong tháng 4

Khuyến nghị các hành động giảm rủi ro cho TT KHCN tháng 10

Sau khi phân tích báo cáo của anh/chị, Phòng QLRR Hoạt động đã đưa ra một số khuyến nghị anh/chị thực hiện các hành động để tăng cường công tác quản lý rủi ro tại đơn vị trong tháng 8

Đào tạo nhân viên

- Tất cả nhân viên mới (hiểu là bắt đầu vào ngân hàng từ tháng 04) sẽ được đào tạo quản lý rủi ro hoạt động (nội dung này đã được đưa vào chương trình đào tạo nhân viên mới), anh/chị sắp xếp công việc để nhân viên mới được đi đào tạo để nâng cao kỹ năng quản lý rủi ro hoạt động.
- Anh/chị tập hợp danh sách những người đã làm quá 03 tháng nhưng chưa được đào tạo Chúng tôi đã làm việc với trung tâm đào tạo và sẽ tổ chức đào tạo quản lý rủi ro hoạt động 1 tuần/1 lớp 60 người, đào tạo tiền giả cho nhân viên đã làm quá 03 tháng sẽ thực hiện sau khi anh Hưng nhận được danh sách như cầu.

Tuân thủ quy định

- Tạo thói quen hành động theo 10 điều nhắc nhở trên màn hình desktop và cầm nang quản lý rủi ro hoạt động: Có thể thực hiện kiểm tra thông qua hỏi ngẫu nhiên các nhân viên về nội dung của các điều nhắc nhở cũng như trong cầm nang.
- Đọc và hướng dẫn nhân viên đọc điều 09 trong "QD IT 008 An ninh thông tin MSB" (1. Mọi nhân viên chỉ được truy cập tới hệ thống đã được cấp phép, phân quyền; 2. Không cài ứng dụng không phục vụ công việc; 3. Việc cấp bỏ quyền cũng phải thực hiện khi nhân viên chuyển vị trí hoặc nghỉ việc; 4. Mật khẩu nên từ 8 ký tự trở lên, khi ra khỏi máy phải khóa máy tính bằng cách ấn Ctrl+Alt+Del sau đó Enter; 5. Mọi nhân viên phải giữ kín mật khẩu, trong trường hợp đặc biệt phải có biên bản và phê duyệt của giám đốc đơn vị).

Hành động và thay đổi quy trình

Bên cạnh việc các đơn vị chủ động phòng tránh RHHB từ những hoạt động cụ thể, chúng tôi đang thúc đẩy các đơn vị hỗ trợ (Quản lý Rủi ro, Trung tâm Đào tạo, Khối Công nghệ, Ban Phát triển Mạng lưới) thực hiện 10 hành động ngay trong quý II này để giúp MSB được bảo vệ tốt hơn với những nguy cơ xuất phát từ rủi ro hoạt động. Chi tiết anh/chị vui lòng xem theo file đính kèm.

Ý kiến của anh/chị

Gửi ý kiến

© Maritime Bank 2012

2. Người dùng có thể chọn hiển thị bài viết từ ngày, đến ngày, chọn hiển thị tất cả các khuyến nghị hoặc chọn chỉ xem khuyến nghị cho đơn vị mình

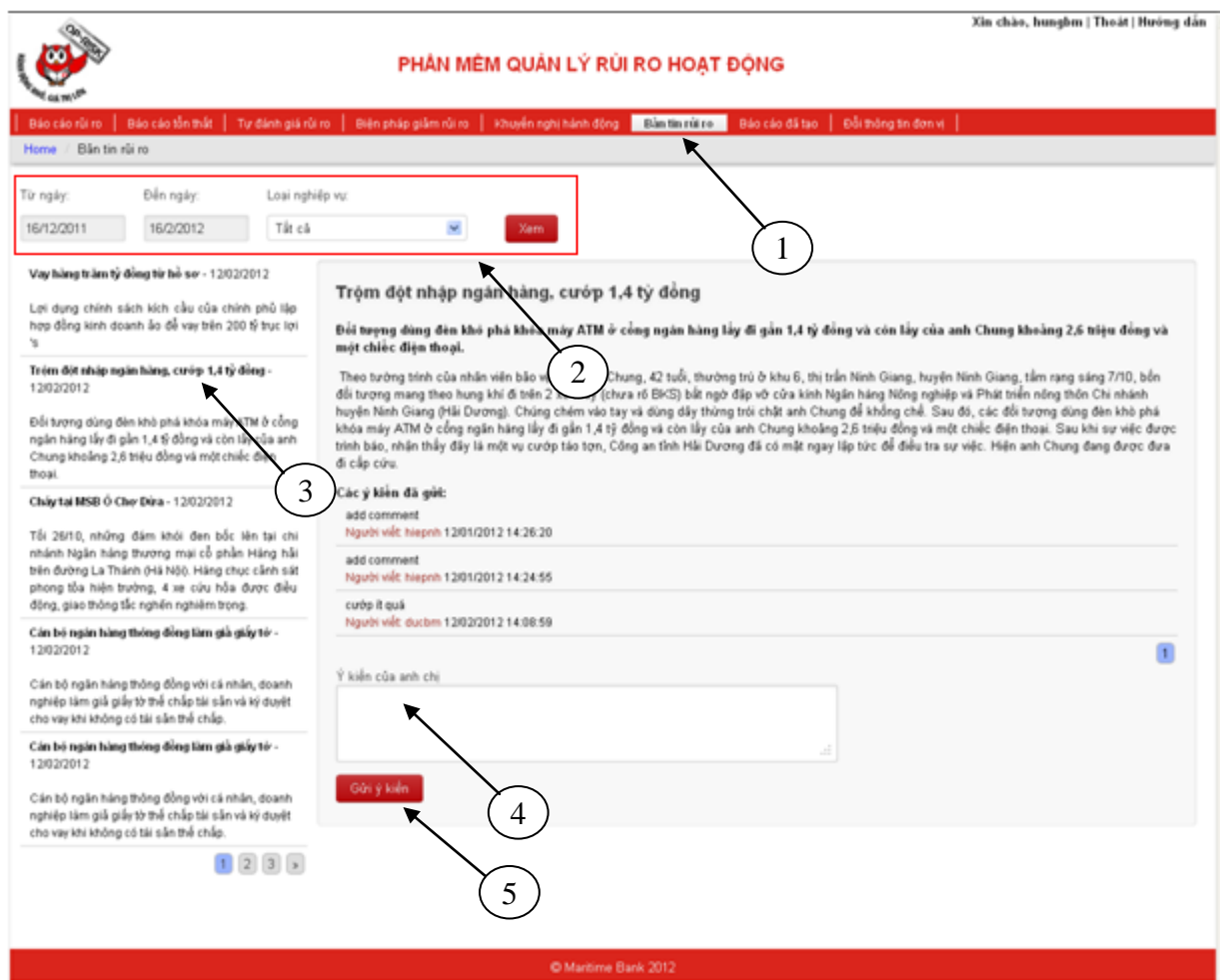
3. Người dùng có thể nhấp chuột vào tiêu đề các khuyến nghị để xem chi tiết khuyến nghị muốn xem

4. Nhập ý kiến đối với khuyến nghị (nếu muốn)

5. Nhấp chuột vào nút “Gửi ý kiến” để gửi ý kiến về bài viết này.

VIII. HƯỚNG DẪN XEM BẢN TIN RỦI RO

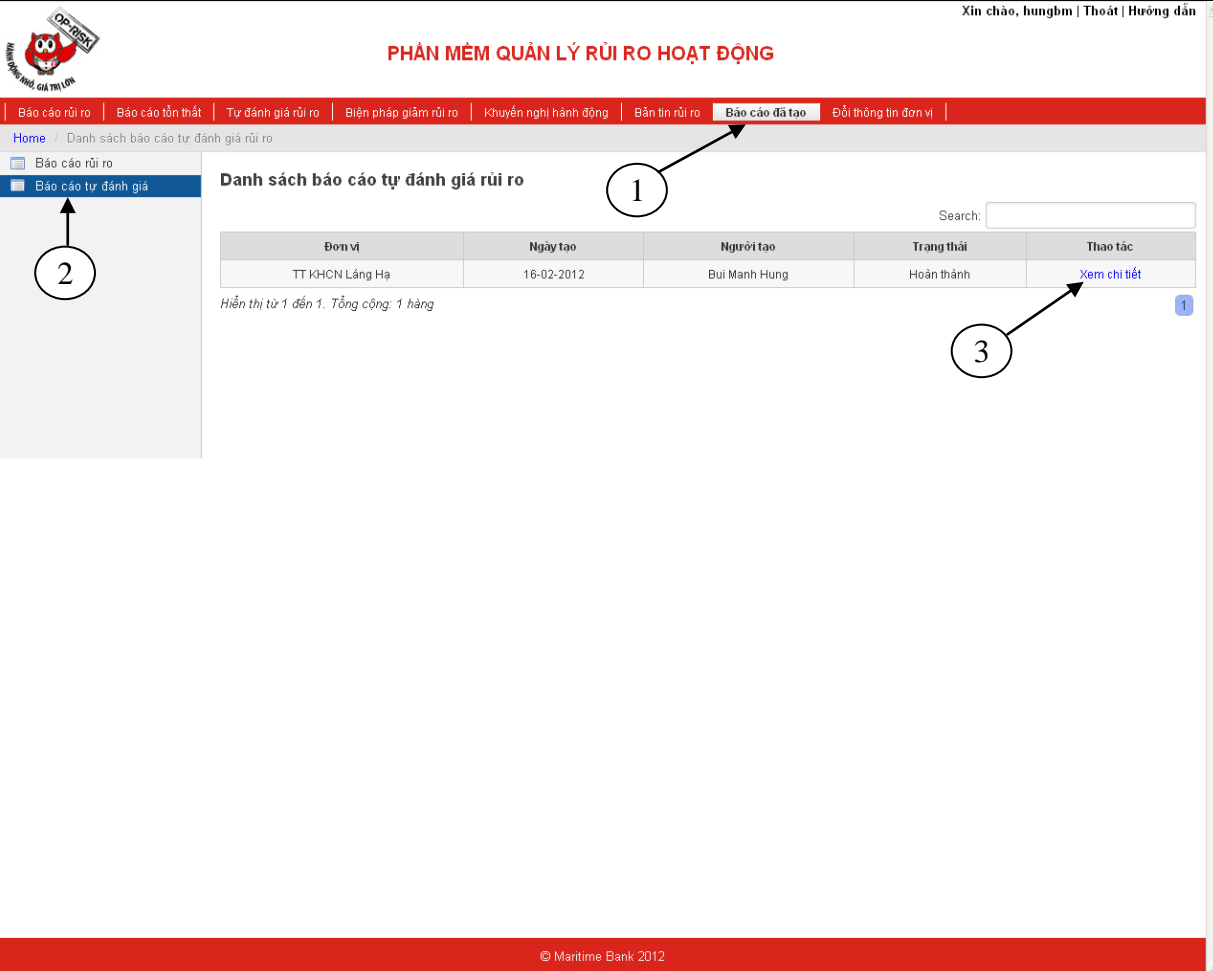
1. Trên menu, nhấp chuột vào “Bản tin rủi ro” hệ thống sẽ hiển thị danh sách bản tin về các sự kiện rủi ro hoạt động.



2. Người dùng có thể chọn hiển thị bài viết từ ngày, đến ngày, chọn hiển thị tất cả các bản tin hoặc chọn chỉ xem bản tin cho đơn vị mình
3. Người dùng có thể nhấp chuột vào tiêu đề các bản tin để xem chi tiết bản tin muốn xem
4. Nhập ý kiến đối với bản tin (nếu muốn)
5. Nhấp chuột vào nút “Gửi ý kiến” để gửi ý kiến về bài viết này.

IX. HƯỚNG DẪN XEM BÁO CÁO ĐÃ TẠO

1. Trên menu, nhấp chuột vào “Báo cáo đã tạo” hệ thống sẽ hiển thị các loại báo cáo đã tạo trên menu bên trái.



The screenshot shows the 'PHẦN MỀM QUẢN LÝ RỦI RO HOẠT ĐỘNG' (Operational Risk Management Software) interface. The top navigation bar includes links like 'Báo cáo rủi ro', 'Báo cáo tổn thất', 'Tự đánh giá rủi ro', 'Biện pháp giảm rủi ro', 'Khuyến nghị hành động', 'Bản tin rủi ro', 'Báo cáo đã tạo', and 'Đổi thông tin đơn vị'. The left sidebar has 'Báo cáo rủi ro' and 'Báo cáo tự đánh giá'. The main content area is titled 'Danh sách báo cáo tự đánh giá rủi ro' (List of self-assessment risk reports). It contains a table with the following data:

Đơn vị	Ngày tạo	Người tạo	Trạng thái	Thao tác
TT KHCN Láng Hạ	16-02-2012	Bui Manh Hung	Hoàn thành	Xem chi tiết

Below the table, it says 'Hiện thị từ 1 đến 1. Tổng cộng: 1 hàng' (Displaying from 1 to 1. Total: 1 row). The bottom of the page has a red footer with '© Maritime Bank 2012'.

2. Sau khi chọn “Báo cáo đã tạo” ở bước 1, nhấp chuột vào loại báo cáo muốn xem ở menu bên trái để xem báo cáo đã tạo trong các kỳ trước

3. Nhấp chuột vào nút “Xem chi tiết” để xem các báo cáo đã tạo.