JUPITER PRIME

Consulting • Training • Advisory

جوبيتر برايم للاستشارات والتدريب

كتيّب الدورة

دورة متقدمة في الإبلاغ عن الحوادث التشغيلية المصرفية والتحقيق فيها

info@jupiterprime.uk

jupiterprime.uk

مسجّلة في المملكة المتحدة والمملكة العربية السعودية

دورة متقدمة في الإبلاغ عن الحوادث التشغيلية المصرفية والتحقيق فيها

دورة متقدمة في الإبلاغ عن الحوادث التشغيلية المصرفية والتحقيق فيها مدتها أسبوعين تدريبيين، موجهة إلى مسؤولي المخاطر التشغيلية ومحققي الامتثال والمراجعين الداخليين في البنوك الذين يسجلون أحداث الخسائر ويفحصونها ويفسرونها، ويخرج كل مشارك منها بمسودة تقرير التحقيق في الحادثة. فاحتيال المدفوعات وأعطال الأنظمة وأخطاء العمليات اليدوية تظهر اليوم أسرع وتكلف أكثر، بينما تنتظر الجهات الرقابية ومجالس الإدارة رواية موثقة وسريعة لما حدث. وتقدم جوبيتر برايم للتدريب هذه الدورة لمختصي الرقابة في المؤسسات المالية.

لماذا يهم الإبلاغ عن الحوادث التشغيلية المصرفية والتحقيق فيها الآن

ثلاثة ضغوط ترفع أهمية هذا المجال في البنوك. فالقنوات الرقمية والدفع اللحظي تتيح للاحتيال والأعطال أن تمتد إلى آلاف العملاء خلال دقائق. والجهات الرقابية والمجالس تنتظر إخطارا فوريا وبيانات خسائر متسقة ودليلا على معالجة الأسباب الجذرية لا الأعراض. كما تعتمد قرارات رأس المال والتأمين على سجل الخسائر الداخلي، فيشوه التسجيل الضعيف قياس المخاطر. والبنك الذي يحقق جيدا يغلق ثغرات الرقابة ويسترد الأموال ويحفظ الثقة، أما غيره فيرى الفشل نفسه يتكرر ويواجه انتقادا لنقص الإبلاغ. وتستند الدورة إلى فئات أحداث المخاطر التشغيلية المعيارية وطرق تحليل الأسباب الجذرية وممارسات حفظ سلسلة عهدة الأدلة.

المستفيدون من الإبلاغ عن الحوادث التشغيلية المصرفية والتحقيق فيها

- المختصون الذين يسجلون أحداث الخسائر التشغيلية والحوادث شبه الوشيكة والاستردادات في قاعدة الخسائر
- المحققون الذين يفحصون الاحتيال وسوء السلوك ومخالفات العقوبات في الفروع والقنوات الرقمية
- المراجعون الذين يختبرون ما إذا أغلقت المعالجة نقطة ضعف الرقابة فعلا
- المسؤولون الذين ينسقون مراجعات ما بعد الأعطال التقنية مع فرق تقنية المعلومات واستمرارية الأعمال
- المحللون الذين يعدون لوحات الحوادث ورواياتها للجان المخاطر

تستفيد وظيفة خط الدفاع الثاني أكثر حين يحضر مختصو المخاطر التشغيلية والامتثال والمراجعة الداخلية معا، لأن الحادثة الواحدة تحتاج عادة إلى المنظورات الثلاثة لتصنف ويحقق فيها وتغلق.

قدرات الإبلاغ عن الحوادث التشغيلية المصرفية والتحقيق فيها

تتبع هذه المخرجات الحادثة من أول تنبيه حتى القيد الختامي في قاعدة الخسائر وورقة المجلس التي تشرحها.

- تطبيق تصنيف للحوادث يفصل نوع الحدث عن سببه وأثره — لجنة المخاطر التشغيلية
- تحديد عتبات التصعيد ومهل الإخطار للأحداث الجوهرية — الإدارة العليا والجهات الرقابية
- بناء خطة تحقيق تشمل المقابلات وطلبات المستندات ومستخرجات البيانات — المستشار القانوني والامتثال
- اختبار الأسباب الجذرية بأساليب منظمة مثل اللماذات الخمس ومخطط عظم السمكة — ملاك العمليات
- حساب الخسارة الإجمالية والاستردادات وصافي الخسارة لقيود خسائر متسقة — فرق رأس المال والتأمين
- عرض النتائج وإجراءات المعالجة بلغة تلائم المجلس — لجنة المخاطر المنبثقة عن المجلس

مصطلحات الإبلاغ عن الحوادث التشغيلية المصرفية والتحقيق فيها الأساسية

- حدث الخسارة التشغيلية — حادثة ناتجة عن قصور العمليات أو الأفراد أو الأنظمة أو أحداث خارجية تسبب أو قد تسبب خسارة مالية للبنك.
- الحادثة شبه الوشيكة — حادثة كان يمكن أن تسبب خسارة لكنها أوقفت في الوقت المناسب، وتسجل لكشف ضعف الضوابط.
- تحليل الأسباب الجذرية — بحث منظم عن القصور الكامن الذي أتاح وقوع الحادثة متجاوزا محفزها المباشر.
- سلسلة عهدة الأدلة — السجل الموثق لمن جمع الدليل واحتفظ به ونقله، بما يحفظ سلامته للاستخدام اللاحق.
- الحدث الحدودي — خسارة تقع بين المخاطر التشغيلية ومخاطر الائتمان أو السوق، وتتطلب قواعد تصنيف واضحة.
- إجراء المعالجة — تغيير رقابي مؤرخ ومسند إلى مالك يتفق عليه لمنع تكرار السبب الجذري للحادثة.

الإبلاغ عن الحوادث التشغيلية المصرفية والتحقيق فيها يوما بيوم

اليوم 1: مشهد الحوادث في العمل المصرفي

- فئات أحداث المخاطر التشغيلية — الاحتيال والتنفيذ والأنظمة والأحداث الخارجية
- أدوار نموذج خطوط الدفاع الثلاثة — من يبلغ ومن يحقق ومن يؤكد
- توقعات الجهات الرقابية — الإخطار الفوري والإغلاق الموثق
- إشارات اتجاهات الحوادث — الدفع اللحظي والتعرض عبر القنوات الرقمية
- تشخيص ثقافة الخسائر — عوائق الإبلاغ الصادق عن الحوادث

اليوم 2: تسجيل الحوادث وتصنيفها

- نماذج استقبال الحوادث — الحد الأدنى من البيانات عند أول إخطار
- ترميز نوع الحدث وسببه وأثره — قواعد تصنيف متسقة
- قواعد الحوادث شبه الوشيكة والأحداث الحدودية — ما يدخل قاعدة الخسائر
- عتبات الجوهرية — حدود التسجيل مقابل اكتمال البيانات
- فحوص جودة البيانات — التكرار والقيود المتأخرة والخسائر المجمعة

اليوم 3: التصعيد والإخطار

- مصفوفات الخطورة — مقاييس الأثر المالي وأثر العملاء والسمعة
- مسارات التصعيد — الأعمال والمخاطر والامتثال والإدارة التنفيذية
- الجداول الزمنية للإخطار — المهل الداخلية وواجبات الإبلاغ الخارجي
- الربط بالأزمات — متى تفعل الحادثة خطة استمرارية الأعمال
- بيانات التواصل المؤقتة — العملاء والموظفون ووسائل الإعلام

اليوم 4: تخطيط التحقيق

- شروط مرجعية التحقيق — النطاق والاستقلالية والصلاحية
- رسم الفرضيات — ما الذي يمكن أن يفسر الحدث
- طلبات مستخرجات البيانات — سجلات المعاملات والوصول والبريد
- اختيار فريق التحقيق — تضارب المصالح والخبرات المطلوبة
- اعتبارات السرية القانونية — حماية أوراق العمل الحساسة

اليوم 5: التعامل مع الأدلة والمقابلات

- إجراءات سلسلة العهدة — حفظ الأدلة الرقمية والورقية
- أساسيات النسخ الجنائي الرقمي — العمل مع مختصي أمن المعلومات
- أساليب المقابلة التحقيقية — الأسئلة المفتوحة وبناء الثقة
- صياغة إفادات الشهود — الدقة والسجلات الموقعة
- حماية المبلغين — المصادر السرية وخطر الانتقام

اليوم 6: أساليب تحليل الأسباب الجذرية

- أسلوب اللماذات الخمس — تجاوز المحفز المباشر
- مخططات عظم السمكة — أسباب الأفراد والعمليات والأنظمة والعوامل الخارجية
- إعادة بناء الخط الزمني — ترتيب الأحداث ونقاط الرقابة
- تحليل الحواجز — أي الضوابط فشلت أو تم تجاوزها
- قصور التصميم مقابل قصور التشغيل — اختيار المعالجة المناسبة

اليوم 7: حوادث الاحتيال وسوء السلوك

- مؤشرات الاحتيال الداخلي — تجاوز الضوابط والتواطؤ والإخفاء
- أنماط احتيال المدفوعات — الاستيلاء على الحسابات والتحويلات المخدوع فيها العميل
- احتيال البطاقات والقنوات الرقمية — الحسابات الوسيطة وإشارات سرعة المعاملات
- خطوات تتبع الأموال واستردادها — طلبات الاسترجاع والتجميد
- التنسيق التأديبي — العمل مع الموارد البشرية والشؤون القانونية

اليوم 8: الأعطال التقنية وإخفاقات العمليات

- مراجعات ما بعد العطل — مراجعة حوادث الأنظمة دون لوم
- إخفاقات إدارة التغيير التقني — الإصدارات المعيبة وثغرات التراجع
- حوادث الأطراف الثالثة — إخفاقات مزودي الإسناد والحوسبة السحابية
- أخطاء العمليات اليدوية — تكرار المدفوعات وانقطاع التسويات
- قياس الأثر على العملاء — التعويض والرسوم والمبالغ المستردة

اليوم 9: بيانات الخسائر وتقارير المجلس

- حساب الخسارة الإجمالية والاسترداد والصافي — قيود خسائر متسقة
- مطابقة بيانات الخسائر — التوافق مع دفتر الأستاذ العام
- الربط بمؤشرات المخاطر الرئيسة — حوادث تنذر بارتفاع المخاطر
- لوحات حوادث المجلس — الاتجاهات والمحاور والإجراءات المتأخرة
- تتبع المعالجة — المالكون والمواعيد واختبار التحقق

اليوم 10: ممارسة تقرير التحقيق في الحادثة

- حالة احتيال — تطبيق قواعد الأدلة على عملية احتيال في بنك التجزئة
- حالة عطل — تطبيق أساليب الأسباب الجذرية على إخفاق في المدفوعات
- تمرين قيد الخسارة — تطبيق التصنيف على الحالتين
- تمرين إحاطة اللجنة — عرض النتائج أمام المساءلة
- تقرير التحقيق في الحادثة — الوقائع والأسباب الجذرية وبيانات الخسارة والمعالجة

تطبيق الإبلاغ عن الحوادث التشغيلية المصرفية والتحقيق فيها بعد الدورة

- إعادة ترميز حوادث الربع الأخير وفق تصنيف النوع والسبب والأثر ورفع فجوات جودة البيانات إلى لجنة المخاطر التشغيلية.
- إجراء مراجعة للأسباب الجذرية لحادثة متكررة بمخطط عظم السمكة وتحليل الحواجز، والاتفاق مع مالك العملية على إجراءات معالجة مؤرخة.

أسئلة حول الإبلاغ عن الحوادث التشغيلية المصرفية والتحقيق فيها

ما الإبلاغ عن الحوادث التشغيلية المصرفية والتحقيق فيها ولماذا يهم الآن؟

هو ممارسة تسجيل أحداث الخسائر التشغيلية في المؤسسات المالية وتصعيدها وفحصها وتفسيرها. ويهم الآن لأن الاحتيال والأعطال تنتشر أسرع عبر القنوات الرقمية، والمجالس تنتظر أسبابا جذرية موثقة.

من أكثر المستفيدين من دورة الإبلاغ عن الحوادث التشغيلية المصرفية والتحقيق فيها؟

يستفيد مسؤولو المخاطر التشغيلية ومحققو الامتثال والمراجعون الداخليون في البنوك أكثر من غيرهم. فمسؤولو المخاطر يحسنون تسجيل الخسائر، والمحققون يقوون التعامل مع الأدلة والمقابلات، والمراجعون يكتسبون طرقا للتحقق من إغلاق ثغرات الرقابة.

بم تختلف دورة الإبلاغ عن الحوادث التشغيلية المصرفية والتحقيق فيها عن دورة التحقيق في حوادث العمل؟

تتناول هذه الدورة أحداث الخسائر المالية والتشغيلية لا إصابات السلامة المهنية. فهي تغطي الاحتيال والأعطال التقنية وأخطاء العمليات وبيانات الخسائر وتقارير المجلس داخل البنوك، بينما تركز دورات السلامة على الإصابات ومخاطر المواقع.

ماذا تعود به من دورة الإبلاغ عن الحوادث التشغيلية المصرفية والتحقيق فيها؟

تعود بهيكل مكتوب لتقرير تحقيق يغطي الوقائع والأسباب الجذرية وبيانات الخسارة والمعالجة. كما تعود بقواعد تصنيف ومصفوفات تصعيد وقوائم أدلة ونماذج مقابلات تستطيع وظيفة الرقابة استخدامها فورا.

الإبلاغ عن الحوادث التشغيلية المصرفية والتحقيق فيها: الطريق إلى الأمام

يسجل تقرير التحقيق في الحادثة الوقائع والأسباب الجذرية وبيانات الخسارة وإجراءات المعالجة المؤرخة لحدث واحد. وأول استخدام له في الحادثة الجوهرية التالية، حين يتفق مسؤول المخاطر التشغيلية ومالك العملية على الضوابط الواجب تغييرها. وتستحق مراجعة قواعد التصنيف وعتبات التصعيد بعد ربع سنة من الاستخدام، حين تكشف اتجاهات بيانات الخسائر مدى اتساق التسجيل.