

**Česká zemědělská univerzita v Praze**

**Provozně ekonomická fakulta**

**Katedra obchodu a financí**



**Teze diplomové práce**

**Eliminace operačního rizika u vybrané finanční instituce**

**Alena Lysková**

© 2015 ČZU v Praze

# ELIMINACE OPERAČNÍHO RIZIKA U VYBRANÉ FINANČNÍ INSTITUCE

## Souhrn

Diplomová práce se zabývá problematikou bankovních rizik. Každá bankovní instituce je denně vystavena celé řadě rizik, kterým musí neustále čelit. Tato rizika mají podobu finanční a nefinanční. Práce je zaměřena na eliminaci a řízení rizika nefinančního a to konkrétně na riziko operační u vybrané finanční instituce. Teoretická část práce je věnována charakteristice a rozdělení bankovních rizik a charakteristice základních přístupů k jejich eliminaci.

## Klíčová slova

Banka, eliminace, riziko, řízení, kontrolní nástroje, likvidní riziko, měnové riziko, operační riziko, úrokové riziko, úvěrové riziko.

## Cíl práce

Cílem diplomové práce na téma „Eliminace operačního rizika u vybrané finanční instituce“ je návrh na zlepšení kontrolních mechanismů pro eliminaci operačního rizika u vybrané finanční instituce. Jsou zde uvedeny konkrétní návrhy pro eliminaci selhání lidského faktoru, výpadku systému, nedostatků a chyb bankovních procesů a vnějších vlivů. Cílem literární rešerše je charakteristika jednotlivých bankovních rizik a charakteristika základních přístupů k jejich eliminaci.

## Metodika práce

Z hlediska metodiky je tato diplomová práce zpracována metodou komparace a kompilace poznatků z odborné literatury, vyhlášek a opatření České národní banky, z ostatních zdrojů a z osobních zkušeností autorky s řešenou problematikou. Dále bylo použito poznatků z občanského zákoníku. Vzhledem k tomu, že autorka této práce je dlouholetým zaměstnancem Československé obchodní banky, a.s., byla použita pro navržení jednotlivých opatření metoda vycházející z vnitřního kontrolního systému této instituce. Tato metoda je založena na odhadu vývoje bankovních rizik a možnosti jejich eliminace a prevence. Při navrhování bylo rovněž využito zkušeností z osobních pohovorů se zaměstnanci a členy vybraných kontrolních útvarů.

## Výsledky práce

Každá obchodní banka je při provádění svých finančních operací vystavena řadě rizik. Pro její správné fungování je nezbytné umět tato rizika včas identifikovat, správně je řídit a eliminovat, aby případné negativní důsledky, které by se mohly výrazně promítnout do hospodaření a stability banky, zůstávaly na minimální možné hranici.

Ve své práci jsem se pokusila navrhnout možná řešení pro eliminaci některých operačních rizik u vybrané finanční instituce. Řízení a eliminace operačního rizika je velmi složitá disciplína z důvodu její těsné provázanosti na lidský faktor. Zaměstnanci jsou pro banku významným lidským kapitálem, ale současně také značným rizikem. V rámci svého pracovního výkonu totiž mohou způsobit řadu úmyslných či neúmyslných chyb a omylů.

Jedním z operačních rizik, kterými jsem se v práci zabývala, je **selhání lidského faktoru**. 99% pracovníků banky je důvěryhodných. Zbylé 1% však způsobuje bance ztráty z podvodného jednání. Na páčání trestné činnosti mají hlavní podíl dlouhodobě zaměstnaní pracovníci, kteří dobře znají bankovní procesy a systémy kontrol. Ty probíhají většinou stále stejným způsobem. Zde na základě získaných poznatků by nejúčinnější prevencí byla pravidelná obměna kontrolujících pracovníků a změna jejího způsobu a frekvence. V určitých intervalech by nadřízený manažer měnil pracovníky pro jednotlivé druhy kontrol. Účinným opatřením by mohly být rovněž psychologické kurzy pro vedoucí pracovníky zaměřené na lidskou povahu a chování lidí. Prostřednictvím těchto kurzů by si manažeři mohli lépe a včas uvědomit, že chování podřízeného pracovníka neodpovídá běžným standardům.

Dalším rizikem, které jsem u banky sledovala, je **výpadek systému**. Vzhledem k tomu, že v současné době 90% klientů s bankou komunikuje výhradně prostřednictvím elektronických kanálů, je velmi důležité, aby tyto systémy fungovali spolehlivě a bezpečně. Prostřednictvím těchto kanálů došlo v 95 % případů k neoprávněnému odčerpání peněz z klientských účtů. Ze získaných podkladů v bance bylo zjištěno, že veškeré útoky na finanční prostředky byly způsobeny chybou klienta. Klient sám si neuváženými kroky nainstaluje do svého počítače vir nebo poskytne útočníkovi své přihlašovací údaje. Návrhem na snížení těchto útoků je vyšší informovanost klientů od zaměstnanců banky již při zřizování elektronického bankovníctví a rychlejší komunikace směrem ke klientům v případě výskytu nějakého útoku.

V současné době jsou klienti informováni pouze prostřednictvím e-mailových zpráv. Vhodnou formou, jak klienta informovat by bylo také využití SMS zpráv do mobilních telefonů. Vzhledem k tomu, že naprostá většina klientů nosí mobilní telefon neustále při sobě, dostala by se tato informace mnohem rychleji ke všem uživatelům, kterých se tato vzniklá situace týká. Také povinnost pravidelně si měnit přístupová hesla do elektronického bankovníctví by mělo být samozřejmostí. Klienti by měli být systémem vyzváni k jejich změně, protože sami nepocítují potřebu hesla měnit a používají je i několik let.

Třetím rizikem, kterému jsem se věnovala, jsou **nedostatky a chyby bankovních procesů**. Zde největším rizikem, které bance hrozí je porušení zákona č. 101/2000 Sb. o ochraně osobních údajů. Za porušení tohoto zákona bance hrozí pokuta až 10 milionu korun. Jako největším problémem v této oblasti byl zjištěn nedostatečný časový prostor, který by měl být zaměstnancům poskytnut pro nastudování nových instrukcí a pracovních postupů. Pro nastudování nové instrukce by měl mít pracovník k dispozici minimálně 20 minut a v pravidelných intervalech ideálně po 6 měsících by každý pracovník měl projít kurzem na konkrétní případy, které se v praxi vyskytly. Na základě vlastních pozorování bylo zjištěno, že po absolvování tohoto kurzu, který se v době mé praxe uskutečnil, byli všichni zaměstnanci překvapeni, jaké případy se mohou v bance stát. S ohledem na bankovní tajemství je nelze uvádět.

Čtvrté riziko, které jsem v bance sledovala, byly **vnější vlivy**. Do těch řadíme např. krádeže, podvody, poškození majetku, střety zájmů a přijímání darů. K podvodům, které se v bance nejčastěji řeší, jsou úvěrové a pojistné podvody. Jejich počet za rok 2012 u všech peněžních ústavů byl 26 pojistných a 165 úvěrových podvodů. Konkrétní údaj za sledovanou banku není k dispozici. Co se týká loupeží, tak jejich počet za rok 2012 činil 125. Návrhem na eliminaci ztrát z těchto situací by bylo pořádání kurzů na modelové situace na přepadení či loupež pod dohledem policejních a psychologických odborníků. Zaměstnanci by si lépe uvědomili, jak se v danou situaci zachovat a přispět tak k zabránění odcizené hotovosti. V oblasti přijímání darů by pomohlo opatření žádné dary nepřijímat a popř. opět pořádat kurzy, kde by se pracovníci seznámili se skutečnými případy, které se na základě přijatého daru staly. Zaměstnanec často v dobré víře může přijmout pozornost, kterou pokládá za nevýznamnou a následně se může dostat do situace, kdy se ho klient snaží ovlivnit ve svůj prospěch.

## Seznam použitých zdrojů

ČERNOHORSKÝ, Jan, TEPLÝ, Petr. *Základy financí*. 1. vyd. Praha: Grada Publishing, 2011. 304 s. ISBN 978-80-247-3669-3.

JANATKA, František a kol. *Rizika v komerční praxi*. 1. vyd. Praha: Wolters Kluwer ČR, 2011. 316 s. ISBN 978-80-7357-632-5.

JÍLEK, Josef. *Finanční rizika*. 1. vyd. Praha: Grada, 2000. 635 s. ISBN 80-7169-579-3.

MEJSTRŮ, Martin, MEJSTRŮ, Michal, PEČENÁ, Magda, TEPLÝ, Petr. *Základní principy bankovníctví*. 1. vyd. Praha: Karolinum, 2008. 627 s. ISBN 978-80-246-1500-4

REVENDA, Zbyněk. *Peníze a zlato*. 2. aktualizované vyd. Praha: Management Press, 2013. 269 s. ISBN 978-80-7261-260-4

SEKERKA, Bohuslav. *Řízení bankovních rizik*. 1. vyd. Praha: Profess Consulting, 1998. 203 s. ISBN 80-85235-56-0

Česko. *Zákon č. 253/2008 Sb. ze dne 5.června 2008 o některých opatřeních proti legalizaci výnosů z trestné činnosti a financování terorismu* [online] [cit. 2014-12-15]. Dostupný z <http://www.zakonyprolidi.cz/cs/2008-253>.

Česko. *Zákon č. 136/2011 Sb. ze dne 27.4.2011 o oběhu bankovek a mincí* [online] [cit. 2014-12-15]. Dostupný z <http://www.zakonyprolidi.cz/cs/2011-136>.

Česko. *Zákon č. 21/1992 Sb. ze dne 20.12.1991 o bankách* [online] [cit. 2015-01-10]. Dostupný z <http://www.zakonyprolidi.cz/cs/1992-21>.

Česko. *Zákon č. 101/2000 S. ze dne 4.4.2000, o ochraně osobních údajů* [online] [cit. 2015-01-10]. Dostupný z <http://www.zakonyprolidi.cz/cs/2000-101>.

Česko. *Zákon č. 6/1993 Sb. ze dne 17.12.1992 České národní rady o České národní bance* [online] [cit. 2015-01-12]. Dostupný z <http://www.zakonyprolidi.cz/cs/1993-6>.

Výroční zpráva ČSOB za rok 2013 [online] [cit. 2014-11-25] Dostupná z [http://www.csob.cz/WebCsob/Csob/O-CSOB/Vztahy-k-investorum/Vyrocní-pololetní-zpravy/Vyrocní-zpravy/VZ\\_CSOb\\_2013.pdf](http://www.csob.cz/WebCsob/Csob/O-CSOB/Vztahy-k-investorum/Vyrocní-pololetní-zpravy/Vyrocní-zpravy/VZ_CSOb_2013.pdf).

Zpráva o činnosti ČSOB za 1. pololetí roku 2014 [online] [cit. 2014-11-25]. Dostupná z [http://www.csob.cz/WebCsob/Csob/O-CSOB/Vztahy-k-investorum/Vyrocní-pololetní-zpravy/Pololetní-zpravy/CSOb\\_pol\\_zprava\\_1H2014.pdf](http://www.csob.cz/WebCsob/Csob/O-CSOB/Vztahy-k-investorum/Vyrocní-pololetní-zpravy/Pololetní-zpravy/CSOb_pol_zprava_1H2014.pdf).