

Pregledni rad

UDK 005.334:336.7]:004.932

DOI 10.7251/BLCMES1801187A

COBISS.RS-ID 7634200

OPERATIVNI RIZIK KAO POSLJEDICA DIGITALIZACIJE BANKARSKIH POSLOVA

Zorana Agić, Svetlana Dušanić Gačić¹

Sažetak

Tradicionalni bankarski rizici, prvenstveno tržišni i kreditni rizik, bili su osnovna prijetnja poslovanju banaka. Modernizacija, odnosno digitalizacija bankarskog poslovanja, povećala je izloženost banaka rizicima koji nisu ni tržišni, a ni kreditni. Riječ je o operativnim rizicima, koji u bankarstvu nisu novi, ali im se u posljednje vrijeme počela posvećivati značajnija pažnja. Operativni rizici direktno utiču na finansijski rezultat banaka, a na njih utiču ljudski i tehnički faktori, procesne radnje i informacione tehnologije. U radu je dat pregled bankarskih rizika, a posebna pažnja posvećena je upravo operativnim rizicima i upravljanju ovom vrstom rizika.

Ključne riječi: rizik, bankarsko poslovanje, operativni rizik, upravljanje rizikom

Abstract

Traditional banking risks, primarily market and credit risk, were the main threat to the operations of banks. Modernization, or digitalization of banking operations, increased the exposure of banks to risks that are neither market nor credit. These are operational risks, which are not new in banking, but more attention has been paid to them recently. Operational risks directly affect the financial result of banks, and are influenced by human and technical factors, process actions and information technologies. The paper presents an overview of banking risks, and special attention is paid specifically to operational risks and management of this type of risk.

Keywords: risk, banking business, operational risk, risk management

UVOD

Rizik je pratilac svake bankarske aktivnosti, tako da ni neutralni bankarski poslovi nisu bez rizika. Osvajanjem novih instrumenata, tehnika i strategija, novih bankarskih proizvoda i finansijskih derivata, lista rizika se neprestalno širi. Globalizacija finansijskih usluga, zajedno sa rastućim nivoom finansijske tehnologije, čine bankarske aktivnosti mnogo rizičnijim. Pored finansijskih, banke su izložene i nefinansijskim rizicima, a jedan od njih je i operativni. Operativni rizici nastaju iz poslovnog procesa, zbog grešaka koje u tom procesu čini čovjek, sistemskih propusta, neadekvatnih procedura, nedovoljno obuhvatne i konzistentne kontrolne funkcije, ali i eksternih faktora.

¹ dr Zorana Agić, doc. dr Svetlana Dušanić – Gačić, Visoka škola „Banja Luka College“, Banja Luka, e-mail: zorana.agic@blc.edu.ba, svetlanadg@blc.edu.ba

Predmet istraživanja rada je da se analiziraju savremena teorijska dostupna upravljanja rizika u bankarstvu, sa posebnim osvrtom na operativni rizik. Sagledavanjem svih faktora koji utiču na pojavu operativnih rizika mogu se preduzeti konkretne mjere za upravljanje ovom vrstom rizika, kako bi se izbjegli gubici u poslovanju banaka, a samim tim i bankarskog i finansijskog sistema zemlje.

Rizici u bankarskom poslovanju

U savremenim uslovima života, svaka ljudska aktivnost praćena je rizikom, tako da je rizik sastavni dio života. Iako postoji više različitih definicija rizika, sve one imaju dva zajednička elementa, a oni se odnose na neodređenost ishoda i gubitak kao jedan od mogućih ishoda. I banke se u svom poslovanju susreću sa velikim brojem rizika, koji mogu dovesti u pitanje njihove pojedinačne poslove, a samim tim uticati i na cjelokupno poslovanje. Važno je napomenuti da se rizik, bez obzira na to o kojoj vrsti je riječ, iskazuje u novčanom obliku.

Glavni zadatak banaka ogleda se u upravljanju rizicima, a ne u njihovom izbjegavanju. Vunjak ističe da je „upravljati rizikom banke moguće jedino u uslovima napuštanja tradicionalnog koncepta poslovanja banaka i preuzimanjem savremenog koncepta upravljanja aktivom i pasivom banke“ (Vunjak, 2008, str. 368). Osnovno polazište ovog koncepta jeste kratkoročno upravljanje ukupnom strukturom aktive i pasive banke. U savremenim uslovima, banke mogu svoj bilansni potencijal mijenjati u kratkom roku, brzom promjenom aktive (kupovinom i prodajom) i brzom promjenom pasive (promjenom izvora finansiranja).

U literaturi postoji više definicija rizika kojima su banke izložene, a neka od brojnih određenja rizika su:

- vjerovatnoća gubitka ili izloženost gubitku,
 - mogućnost ili šanse za nastanak gubitka,
 - opasnost koja može prouzrokovati gubitak,
 - opasni poduhvati ili uslovi koji povećavaju vjerovatnoću učestalosti gubitaka,
 - imovina ili osoba izložena gubitku,
 - odstupanja od stvarnih gubitaka,
 - mogućnost da stvarni gubici odstupaju od očekivanih,
- psihološka neizvjesnost u odnosu na gubitak (Risk Management Glossary, 1985, str. 66).

Kao što je već rečeno, zbog raznovrsnosti i složenosti bankarskih poslova, u literaturi se mogu naći brojne klasifikacije i vrste bankarskih rizika. Njihova podjela nije jednostavna, a Greuning i Brajović Bratanović ih dijele u četiri osnovne kategorije:

- finansijski (obuhvataju dvije vrste rizika: osnovni rizici – uključujući rizik likvidnosti, solventnosti i kreditni rizik – mogu rezultirati gubitkom za banku ako se njome ne upravlja primjereno i špekulativni rizik – kamatni, devizni i cjenovni rizici),
- operativni (vezani su za ukupnu organizaciju banke i funkcionisanje unutrašnjeg sistema uključujući informacione i ostale tehnologije, usklađenost bankarskih politika i procedura, mjere zaštite od grešaka u poslovanju i prevara),
- poslovni (vezani su za bankarsko poslovno okruženje, uključujući makroekonomske i političke činioce, zakonsko okruženje i ukupnu infrastrukturu finansijskog sistema i platnog prometa),

rizik događaja (uključuje sve tipove vanjskih rizika koji, ukoliko se materijalizuju, mogu narušiti bankarsko poslovanje ili pogoršati finansijsku stabilnost i adekvatnost kapitala) (Greuning & Brajović Bratanović, 2006, str. 3 - 4).

Bruhn navodi da „rizik predstavlja svaku neizvjesnu situaciju u poslovanju banaka, odnosno vjerovatnoću gubitka (smanjenja dobitka) nastalu kao rezultat dejstva neizvjesnih događaja u poslovanju banaka“ (Bruhn, 1996, str. 121). Svaki bankarski posao praćen je rizikom, a modernizacijom poslovanja lista rizika se konstantno širi. Upravljanje rizikom (*risk management*) je disciplina novijeg datuma, koja se razvila iz djelatnosti osiguranja i koja obuhvata identifikovanje, mjerenje i procjenu rizika s ciljem minimiziranja negativnih efekata na finansijski rezultat i kapital banke. Svaka banka treba da ima posebnu organizacionu jedinicu koja će upravljati rizicima. Upravljanje rizicima treba da bude usklađeno sa veličinom, organizacionom strukturom, obimom aktivnosti i poslovima koje banka obavlja. Upravljanje rizikom je dinamičan proces i centralni je dio strateškog i korporativnog upravljanja svakog privrednog subjekta.

Vrste rizika u bankarskom poslovanju

Kao što je već rečeno, svaka bankarska aktivnost praćena je rizicima koje je nemoguće izbjeći, a blagovremene i pouzdane informacije o kvalitetu i kvantitetu rizika mogu pomoći prilikom identifikovanja, mjerenja i upravljanja rizicima. Faktori koji su od presudnog uticaja na rizik poslovanja banaka u savremenim uslovima su: rizik tehnologije, rizik promjene propisa, rizik kamatne stope, rizik korisnika i rizik adekvatnosti kapitala (Barjaktarović, 2009, str. 7).

Bankarski rizici mogu se podijeliti na više načina, pa se, u skladu sa tim, u literaturi može naći više podjela rizika. Po jednoj podjeli, svi rizici se mogu svrstati u dvije grupe: finansijski rizici (dividendni rizik, kapitalni rizik, kamatni rizik, rizik likvidnosti i devizni rizik) i poslovni rizici (kreditni rizik, strategijski rizik, zakonski rizik, operativni rizik, kadrovski rizik, robni rizik i rizik vezan za finansijske proizvode) (Petrović, 2000, str. 24). Prema drugoj podjeli, odnosno po transakcionom principu, rizici se mogu podijeliti na rizik plasiranja, rizik trgovanja i bilansni rizik (Barjaktarović, 2009, str. 7). Dalje, po postanku, rizici se mogu podijeliti na kreditni rizik, kamatni rizik, tržišni rizik, rizik promjene položaja banke i njenog međunarodnog rangiranja, a s obzirom na posljedice koje mogu prouzrokovati, rizici se mogu podijeliti na dohodovni rizik, rizik kapitala i rizik sredstava (Jović, 2008, str. 47).

Prema identifikaciji i interpretaciji Bazelskog komiteta za bankarsku superviziju, ključni rizici sa kojima se banke suočavaju su:

- kreditni rizik,
 - rizik zemlje i rizik transfera,
 - tržišni rizik,
 - rizik kamatne stope,
 - rizik likvidnosti,
 - operativni rizik,
 - zakonski rizik i rizik reputacije,
- valutni rizik (Consulting Barents Group, 2003, str. 26 - 28).

U radu pažnja je posvećena samo operativnom riziku, koji je direktna posljedica modernizacije bankarskog poslovanja. Neadekvatno upravljanje operativnim rizikom može se negativno odraziti na cjelokupno poslovanje banke.

Operativni rizik

Ne tako davno, tradicionalni bankarski rizici su bili glavna prijetnja poslovanju banaka, ali globalizacija, informacione tehnologije, povećana konkurencija i porast elektronske trgovine značajno su povećali izloženost banaka rizicima koji nisu ni tržišni, a ni kreditni. Riječ je o operativnim rizicima, koji i nisu novi u bankarskom poslovanju, ali im se tek od nedavno posvećuje veća pažnja. Sa razvojem informacionih tehnologija povećao se i operativni rizik, tako da bi on u budućnosti mogao biti najučestaliji bankarski rizik.

Bazelski komitet za superviziju banaka definiše operativni rizik kao „rizik gubitaka koji nastaju zbog neadekvatnih procedura i neuspjelih internih procesa, ljudskog faktora, sistemskih ili eksternih događaja (BIS, 2006). Navedena definicija uključuje pravni rizik, ali isključuje strateški i reputacioni rizik. Levine i Hoffmann navode da se „operativni rizik odnosi na mogućnost nastanka negativnih efekata na finansijski rezultat i kapital banke koji su posljedica propusta u radu zaposlenih, neodgovarajućih internih procedura i procesa, neadekvatnog upravljanja informacionim i drugim sistemima, kao i usljed nepredvidivih eksternih događaja“ (Levine & Hoffmann, 2000, str. 28). Jović smatra da su operativni rizici u stvari „rizici personalnog karaktera, ali i rizici propusta u funkcionisanju i kvarova u informacionom sistemu, kao i rizici od mogućih elementarnih i drugih šteta kao što su poplave, požari, provale i pljačke usljed neadekvatnih sistema zaštite“ (Jović, 2008, str. 56).

Na osnovu navedenih definicija može se konstatovati da operativni rizici nastaju kao posljedica prevare, radnih navika i sigurnosti na radnom mjestu, ali i zbog postupaka koji su vezani za klijente, proizvode i poslovne aktivnosti. Postoji mnogo faktora koji utiču na operativni rizik, a Bessis ih dijeli na:

- ljudski faktor,
- procesne radnje,
- tehnički faktor,

informaciona tehnologija (Bessis, 2002, str. 20 - 21).

Ukoliko je operativni rizik posljedica ljudskog faktora, riječ je o greškama koje nastaju zbog nedovoljno iskustva, neadekvatne obuke, nediscipline kod poštovanja ustanovljenih politika i procedura, kao i zbog sklonosti prevarama, odnosno neetičnom ponašanju. Ukoliko su procesne radnje uzročnici operativnog rizika, tada je najčešće riječ o neadekvatnom izvještavanju i odlučivanju u banci, neadekvatnoj obradi ili kontroli procesa u banci, pa čak i lošoj organizacionoj strukturi. Ako je tehnički faktor uzrok rizika, najčešće je riječ o greškama koje nastaju zbog odsustva adekvatnih alata za mjerenje rizika. Operativni rizik može nastati i zbog informacionih tehnologija, u slučaju da banka ne posjeduje adekvatan i pouzdan informacioni sistem.

Upravljanje bankarskim rizicima

Upravljanje rizicima je koncept novijeg datuma koji se razvio iz djelatnosti osiguranja, a danas predstavlja centralni dio strateškog menadžmenta i korporativnog upravljanja ba-

naka. Banke se suočavaju sa sve većom konkurencijom i nestabilnim uslovima poslovnog ambijenta, tako da moraju da prate, mjere i kontrolišu rizike kako bi opstale na tržištu.

Banke treba da imaju posebnu organizacionu jedinicu koja će, pomoću propisanih procedura, identifikovati, mjeriti i upravljati rizicima. Rizici sa kojima se suočavaju banke ne mogu se izbjeći, ali se njima mora upravljati i svesti ih na najmanju moguću mjeru, jer oni mogu ugroziti cjelokupno poslovanje banke.

Hadžić navodi da se „upravljanje rizikom, u najužem smislu, definiše kao bančina funkcija kupovine osiguranja, a u širem smislu, kao procjena, kontrola i finansiranje izloženosti gubicima“ (Hadžić, 2009, str. 406). I resursi banke izloženi su nekoj vrsti rizika, pa je u interesu banke da njima upravlja i svede ih na minimum. Upravljanje rizicima omogućava da se sagledaju dobre i loše strane svih faktora koji mogu uticati na banku i da se ona zaštiti od neprihvatljivih gubitaka. Upravljanjem rizicima se sa jedne strane povećava vjerovatnoća uspjeha, dok se sa druge strane smanjuje vjerovatnoća neuspjeha i neizvjesnost u vezi sa postizanjem opštih ciljeva banke.

Univerzalni model za upravljanje rizicima ne postoji, tako da svaka banka treba da modelira svoj okvir za upravljanje rizicima koji zaposlene treba da orijentiše prema bitnim ciljevima procesa. U strategiji upravljanja rizicima, koja je sastavni dio cjelokupne strategije upravljanja bankom, definisani su osnovni ciljevi i principi za upravljanje pojedinačnim rizicima koji mogu ugroziti poslovanje banke.

Banke su izložene čitavom spektru rizika koji se dijele u četiri kategorije: finansijski, operativni, poslovni i rizik događaja. Svaka od ovih kategorija ima više vrsta rizika koji predstavljaju opasnost i čije posljedice mogu biti katastrofalne za banku.

Banka sopstvenim aktima propisuje procedure za identifikaciju, mjerenje, procjenu i upravljanje rizicima. Ti akti sadrže:

- odredbe kojima se obezbjeđuje funkcionalna i organizaciona odvojenost aktivnosti upravljanja rizicima i redovnih poslovnih aktivnosti,
- procedure za identifikaciju, mjerenje i procjenu rizika,
- procedure za upravljanje rizicima,
- procedure kojima se obezbjeđuje kontrola i dosljedna primjena svih unutrašnjih procedura banke za upravljanje rizicima,

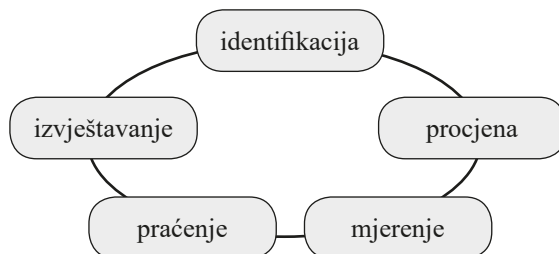
procedure za redovno izvještavanje organa banke i regulatornih tijela (Hadžić, 2009, str. 408).

Ipak, Barjaktarović smatra da su „ključni resursi za implementaciju procesa upravljanja rizikom zaposleni, odnosno njihova svijest o riziku i obučenosť da upravljaju njime“ (Barjaktarović, 2009, str. 47). Pored zaposlenih, važan je i proces budžetiranja koji predstavlja izdvajanje novčanih sredstava za pokrivanje rizika poslovanja banaka.

Proces upravljanja rizicima sastoji se od četiri faze i to:

- identifikacija rizika,
- procjena i mjerenje rizika,
- monitoring (praćenje) rizika i izvještavanje organa banke i regulatornih tijela, kreiranje kontrolnog okvira unutar banke (Gregurek & Vidaković, 2013, str. 339).

Navedene faze procesa upravljanja rizicima prikazane su na slici (*slika 1*).



Slika 1: Faze procesa upravljanja rizikom

Izvor: (Gregurek & Vidaković, 2013, str. 339)

Prva faza procesa upravljanja rizicima je identifikacija rizičnih događaja (potencijalnih i realizovanih) i njihovo pohranjivanje u interne baze podataka o gubicima i ključnim pokazateljima rizika. Riječ je o izuzetno složenom procesu i veoma je važno da banke imaju jasno definisane i odobrene procedure za unos podataka, koje moraju biti provjerene i odobrene.

Druga faza procesa upravljanja rizicima je samoprocjenjivanje koje predstavlja kvalitativnu ocjenu izloženosti banke rizicima, uspješnosti njene interne kontrolne funkcije i efikasnosti u praćenju rizika i procjenu potencijalnih slabosti u odnosu na definisane ciljeve, kao i mjere koje bi trebalo preduzeti. Sastavni dio druge faze je i mjerenje izloženosti rizicima. Ono predstavlja kvantitativnu ocjenu izloženosti koja je osnova za izračunavanje kapitalnih troškova, kao i protivteže izloženosti i zaštita od rizika.

Sljedeća faza je faza izvještavanja koja je veoma važna u ovom procesu, a razlikuje se regularno izvještavanje (kontinuiran proces o izloženosti banke rizicima, onim nivoima u banci koji su ovlašćeni da donose odluke) i *ad hoc* izvještavanje od strane tijela zaduženih za monitoring (nadzorni odbor, interna revizija) u situacijama kada se realizuju događaji koji značajno mijenjaju rizičnu poziciju i profil banke.

Posljednja faza ovog procesa je interna kontrola koja je nužno sadržana u organizacionim dijelovima banke koji pripadaju internoj reviziji, internoj kontroli na nivou najvišeg nivoa upravljačke strukture banke i organizacionoj jedinici koja je u nadležnosti odjeljenja za usklađenost poslovanja banke.

Upravljanje operativnim rizikom

Mjerenje operativnog rizika u banci podrazumijeva ocjenu vjerovatnoće da li će se desiti nepoželjna situacija u banci ili trošak koji prati rizik. Upravo zbog toga, potrebno je ocijeniti i pratiti vjerovatnoću operativnog rizika i predvidjeti troškove, kako ne bi došlo do većih gubitaka u poslovanju banke.

Sa ciljem smanjenja izloženosti i ublažavanja posljedica od operativnog rizika, banke preduzimaju niz mjera i aktivnosti kao što su:

- donošenje kodeksa poslovnog ponašanja za zaposlene,
- uspostavljanje adekvatnog sistema interne kontrole,
- unapređenje sistema interne revizije u banci,
- formiranje integrisanog informacionog sistema,
- fizičko i tehničko obezbjeđivanje prostorija,

- donošenje pravilnika o čuvanju i raspolaganju dokumentacijom i poslovnoj tajni,
 - izrada dnevnih sigurnosnih kopija elektronskih podataka o računovodstvenim promjenama,
- monitoring: periodično revidiranje cjelokupnog procesa upravljanja operativnim rizicima i njegovo konstantno usavršavanje (Đoković, 2008).

Praktična iskustva pokazuju da mjerenje operativnog rizika u banci nije nimalo jednostavno, jer je neophodno prethodno klasifikovati događaje i objediniti sve prikupljene podatke u vezi sa rizikom. Bez obzira na teškoće koje postoje, neophodno je procjenjivati operativne rizike, kako bi se izbjegli direktni i indirektni gubici koji proističu iz neadekvatnih ili pogrešnih internih procesa, ili po osnovu eksternih događaja.

ZAKLJUČAK

Digitalizacija bankarskog poslovanja proširila je spektar rizika kojima su banke izložene, tako da pored kreditnog i tržišnog, na značaju dobijaju i druge vrste rizika, a posebno operativni rizici. Bazelski komitet za superviziju banaka je prepoznao važnost upravljanja operativnim rizikom koji predstavlja rizik gubitka koji je rezultat neadekvatnih ili pogrešnih internih procesa, ljudi, sistema ili eksternih događaja. Iako je ova vrsta rizika uvijek prijetila poslovanju, u bankama mu se nije posvećivala značajna pažnja. Savremeni način poslovanja uslovio je i ozbiljnije bavljenje operativnim rizikom, za koji se, posljednjih godina, kaže da je drugi po značaju.

Danas, operativni rizik se ne može izbjeći, a da bi se banke zaštitile od negativnih posljedica ovog rizika, neophodno je da njim uspješno upravljaju. Drugim riječima, banke treba da razvijaju efikasne okvire za upravljanje operativnim rizikom. Faktor koji može otežati put ka ostvarenju ovog cilja je činjenica da je riječ o riziku koji je slabo poznat domaćoj bankarskoj indistriji, tako da je neophodno vrijeme za edukaciju zaposlenih u smislu svijesti o postojanju operativnog rizika, ali i dodatne edukacije na planu podizanja kultura ponašanja na svim nivoima u banci. Edukovano bankarsko osoblje biće sposobno da identifikuje, mjeri i kontroliše operativne rizike, te na taj način izbjegne gubitke, što će se pozitivno odraziti na cjelokupno poslovanje pojedinačne banke, ali i bankarskog i finansijskog sistema.

LITERATURA

1. Barjaktarović, L.: *Upravljanje rizikom*, Univerzitet Singidunum, Beograd, 2009.
2. Basel Committee on Banking Supervision: *Principales for the Management and Supervision of Interest Rate*, 2003.
3. Basel Committee on Banking Supervision: *International Convergence of Capital Measurement and Capital Standards, A revised Framework, Comprehensive Version*, Bank for International Settlements, 2006., dostupno na: www.bis.org
4. Bessis, J.: *Risk Management in Banking*, John Wiley & Sons, Inc., New York, 2002.
5. BIS: *Basel II: International Convergence of Capital Measurement and Capital Standards: A Revised Framework – Comprehensive Version*, Basel Committee on Banking Supervision, Basel, 2006., dostupno na: <http://www.bis.org/publ/bcbs118.pdf>
6. Bruhn, M.: *Qualitätsmanagement für Dienstleistungen Grundlagen, Konzepte, Methoden*, Berlin, Heidelberg, New York, 1996.

7. Đoković, N.: *Operativni rizici u bankarskom poslovanju: vjerovatnoća ostvarivanja gubitaka*, Magazin Cgekonomet, br.10, CG Ekonomist, Podgorica, 2008., dostupno na: <http://cgekonomet.com/?broj=10&clanak=509>
8. Gregurek, M., Vidaković, N.: *Bankarsko poslovanje*, Visoko učilište Effectus – visoka škola za financije i pravo, Zagreb, 2013.
9. Greuning, H., Brajović Bratanović, S.: *Analiza i upravljanje bankovnim rizicima*, Mate, Zagreb, 2006.
10. Hadžić, M.: *Bankarstvo*, Univerzitet Singidunum, Beograd, 2009.
11. Jović, Z.: *Menadžment finansijskih institucija*, Univerzitet Singidunum, Beograd, 2008.
12. Levine, M., Hoffmann, D.G.: *Enriching the Universe of Operational Risk Data: Getting Started on Risk Profiling*, Operational Risk, 2000.
13. Petrović, P.: *Menadžment rizicima na tržištu kapitala*, Institut ekonomskih nauka, Beograd, 2000.
14. *Risk Management Glossary*, Risk and Insurance Management Society, New York, 1985.
15. Vunjak, N.: *Finansijski menadžment – poslovne finansije*, Ekonomski fakultet, Subotica, 2008.