

## **Operatsiooniriski kahjujuhtumite ja intsidentide aruanne**

### 1. Aruande eesmärk

Operatsiooniriski kahjujuhtumite ja intsidentide aruande eesmärk on saada andmeid viimasel aruandeperioodil registreeritud kahjujuhtumite ja intsidentide kohta äriiinide kaupa.

### 2. Aruande valdkond

Aruandes näidatakse:

1) operatsiooniriski kahjujuhtumid – operatsiooniriski juhtumid, mille tagajärjeks on krediidasutuse ja krediidasutuse konsolideerimisgrupi kasumi või kapitali vähenemine;

2) operatsiooniriski intsidendid – operatsiooniriski juhtumid, mille tagajärjel ei saanud krediidasutus ja krediidasutuse konsolideerimisgrupp rahalist kahju, mis oleks mõjutanud tema kasumit või kapitali, kuigi rahalise kahju tekkimist võis eeldada, või juhtumid, mille tagajärjel saadi erakorralist tulu.

Aruandes näidatakse kõik aruandeperioodil toimunud operatsiooniriski intsidendid ja kahjujuhtumid. Intsidendina ei käsitata käeoleva aruande mõistes juhtumeid, mis ei mõjuta krediidasutuse tavapärast äritegevust ega avalda võimalikku mõju krediidasutuse ärimahtudele, äritulemile, mainele või teenuste kättesaadavusele.

Operatsiooniriski intsidentidena tuleb aruandes näidata ka juhtumid, mille võimalikke tagajärgi on raske rahas mõõta ning mis on põhjustatud välistest sündmustest või sisemiste protsesside, süsteemide ja/või inimtegevuse mittekohasusest või puudulikkusest toimimisest.

Ühe reana näidatakse samaliigilised juhtumid, mille üksikjuhtumite brutokahju, potentsiaalne kahju või erakorraline tulu on väiksem kui 500 eurot. Ühe reana näidatakse ka need väikese mõjuga samaliigilised operatsiooniriski intsidendid, mille võimalikke tagajärgi on raske rahas mõõta.

Samaliigilisteks loetakse juhtumid, mille põhjused on samased ja mille kirjelduse saab esitada ühtsena. Kokku peavad langema vähemalt järgnevad identifikaatorid: 1) juhtumi identifikaator, 3) üksuse asukohariigi kood, 4) äriiini identifikaator, 7) juhtumi liik, 8) juhtumi alaliik, 12) kahjujuhtumi staatus, 15) juhtumi seos teiste riskidega.

Kui operatsiooniriski kahjujuhtumiga kaasneb nii kulu kui ka tulu, on aruandes näitamisele kuuluvat kulusummat lubatud selle tulu võrra vähendada.

### 3. Aruanderea struktuur

1) Juhtumi identifikaator

- 2) Sisemine kood
- 3) Üksuse asukohariigi kood
- 4) Äriiini identifikaator
- 5) Juhtumi toimumise kuupäev
- 6) Juhtumi avastamise kuupäev
- 7) Juhtumi liik
- 8) Juhtumi alaliik
- 9) Juhtumi kirjeldus
- 10) Kahju või erakorraline tulu
- 11) Brutokahju realiseerumata osa
- 12) Kahjujuhtumi staatus
- 13) Kindlustushüvitised
- 14) Muud hüvitised
- 15) Juhtumi seos teiste riskidega
- 16) Juhtumite arv
- 17) Mõjutatud klientide arv

#### 4. Aruanderea struktuuri seletus

##### **1) Juhtumi identifikaator**

Siin näidatakse operatsiooniriski juhtumi identifikaator. Juhtumi identifikaatorid on:

Operatsiooniriski kahjujuhtum	1
Operatsiooniriski intsident	2

##### **2) Sisemine kood**

Siin näidatakse kood, mida krediidasutus oma andmebaasis aruandereal esitatud kahjujuhtumi või intsidenti identifitseerimiseks ise kasutab. Samaliigiliste juhtumite summeerimisel ja esitamisel ühe reana näidatakse kirjel 0 (null).

##### **3) Üksuse asukohariigi kood**

Siin näidatakse krediidasutuse selle üksuse asukohariigi kood, kus kahjujuhtum või intsident toimus.

##### **4) Äriiini identifikaator**

Äriiinid määratakse Euroopa Parlamendi ja nõukogu määruse (EL) nr 575/2013 artikli 320 lõike 4 ja kindlustustegevuse seaduse § 11 alusel. Äriiinide identifikaatorid on:

Finantsnõustamine	1
Kauplemine ja müük	2
Jaepangandus	3
Äripangandus	4
Maksed ja arveldused	5
Hoidmisteenused	6
Varahaldus	7
Jaekliendimaaklerlus	8
Elukindlustus	9
Kahjukindlustus	10
Edasikindlustus	11

##### **5) Juhtumi toimumise kuupäev**

Siin näidatakse kahjujuhtumi või intsidendi toimumise kuupäev või kauem kui ühe päeva kestnud kahjujuhtumi alguskuupäev. Samaliigiliste juhtumite summeerimisel ja esitamisel ühe reana näidatakse kirjel aruandeperioodi alguskuupäev.

## 6) Juhtumi avastamise kuupäev

Siin näidatakse kahjujuhtumi või intsidendi avastamise kuupäev. Samaliigiliste juhtumite summeerimisel ja esitamisel ühe reana näidatakse kirjel aruandeperioodi lõpukuupäev.

## 7) Juhtumi liik

Kahjujuhtumite ja intsidentide liigid määratakse Euroopa Parlamendi ja nõukogu määruse (EL) nr 575/2013 artikli 324 alusel. Kahjujuhtumite ja intsidentide liikide identifikaatorid on:

Sisepettus	1
Välispettus	2
Tööhõivetavad ja tööohutus	3
Kliendid, tooted ja äritavad	4
Varaline kahju	5
Majandustegevuse häire ja süsteemirikked	6
Tehingu täitmine, ülekanded ja protsessijuhtimine	7

## 8) Juhtumi alaliik

8.1. Kahjujuhtumite ja intsidentide alaliikide identifikaatorid on:

Lubamatud tegevused	1
Sisemised vargused ja pettused	2
Välimised vargused ja pettused	3
IT-turvalisus	4
Töösuhted	5
Töökeskkond	6
Diskrimineerimine	7
Informatsioonikohustus, sobivus ja usaldus	8
Sobimatud ärimetodid	9
Puudulikud tooted või teenused	10
Puudulik kliendihinnang	11
Nõustamine	12
Kallaletungid, katastroofid ja õnnetused	13
Süsteemid	14
Tehingute algatamine, teostamine ja haldamine	15
Järelevalve ja aruandlus	16
Informatsioon ja dokumentatsioon kliendi kohta	17
Kliendi konto haldamine	18
Vastaspool finantsinstrumentidega kauplemisel	19
Teenuste ja toodete tarnijad	20

8.2. Kahjujuhtumite ja intsidentide alaliikide sisu

8.2.1. Alaliigi „Lubamatud tegevused“ alla kuuluvad:

- raporteerimata tehingud;
- arvutisüsteemide lubamatu kasutamine;
- lubamatute tehingute tegemine;
- positsioonide väaresitamine;

- riskilimiitide tahtlik rikkumine;
- kahjuhüvitise limiitide tahtlik rikkumine.

#### 8.2.2. Alaliigi „Sisemised vargused ja pettused“ alla kuuluvad:

- pettus;
- krediidipettus;
- kindlustuspettuse organiseerimine;
- kindlustusjuhtumi lavastamine;
- vargus;
- väljapressimine;
- raiskamine;
- rööv;
- panga või kliendi vahendite lubamatu kasutamine;
- teise isiku identiteedi, konto või depoo lubamatu kasutamine;
- maksukuritegu ja maksudest kõrvalehoidmine;
- altkäemaks;
- vara kuritahtlik hävitamine;
- siseinfo alusel enda nimel tehtud tehingud.

#### 8.2.3. Alaliigi „Välised vargused ja pettused“ alla kuuluvad:

- vargus;
- rööv;
- võltsimine;
- valeandmete esitamine kindlustusvõtja poolt.

#### 8.2.4. Alaliik „IT-turvalisus“ hõlmab tungimist IT-süsteemi või arvutisse ning informatsiooni vargust.

#### 8.2.5. Alaliigi „Töösuhted“ alla kuuluvad:

- kompensatsiooni ja hüvitise maksmise ning töösuhte lõpetamisega seotud probleemid;
- tahtlikud ja kooskõlastamata tööseisakud ning muu sarnane töötajate organiseeritud tegevus.

#### 8.2.6. Alaliigi „Töökeskkond“ alla kuuluvad:

- üldine tsiviilvastutus;
- töötajate tervisekaitse ja üldiste tööohutuseeskirjadega seonduvad juhtumid;
- kompensatsioon.

#### 8.2.7. Alaliigi „Diskrimineerimine“ alla kuuluvad diskrimineerimisjuhtumid.

#### 8.2.8. Alaliigi „Informatsioonikohustus, sobivus ja usaldus“ alla kuuluvad:

- kohustuste või juhiste rikkumine usaldusisikuna;
- pangasaladuse alusetu avaldamise juhtumid;
- pangasaladuse hoidmise kohustuse rikkumised;
- agressiivne müük;
- privaatsuse rikkumine;
- konfidentsiaalse info väärkasutus;
- volituseta kauplemine kliendi nimel eesmärgiga saada põhjendamatu kasu;
- laenuandja vastutus;

– kindlustuslepingu katkestamine.

8.2.9. Alaliigi „Sobimatud ärimeetodid“ alla kuuluvad:

- keelatud tehingud;
- turutava rikkumine;
- turuga manipuleerimine;
- ilma loata tegutsemine;
- rahapesu;
- siseinfo alusel krediidasutuse nimel tehtud tehingud;
- litsentseerimata tegevus.

8.2.10. Alaliigi „Puudulikud tooted või teenused“ alla kuuluvad:

- puudused või vead toodete või teenuste tingimuste kirjeldamisel;
- puudused või vead sisemudelites;
- toodete või teenustega seotud kaebused.

8.2.11. Alaliigi „Puudulik kliendihinnang“ alla kuuluvad:

- kõrvalekalded kliendi hindamise juhenditest;
- kliendile määratud limiidi ületamine;
- riskilimiitide ületamine.

8.2.12. Alaliik „Nõustamine“ hõlmab toimunud nõustamise üle tekkinud vaidlusi.

8.2.13. Alaliigi „Kallaletungid, katastroofid ja õnnetused“ alla kuuluvad:

- loodusõnnetused;
- terrorism;
- vandalism;
- kallaletungid;
- muud õnnetused.

8.2.14. Alaliigi „Süsteemid“ alla kuuluvad:

- tarkvara rikked ja katkestused;
- riistvara rikked ja katkestused;
- telekommunikatsiooniseadmete rikked ja sidekatkestused;
- muud tehnilised rikked ja katkestused.

8.2.15. Alaliigi „Tehingute algatamine, teostamine ja haldamine“ alla kuuluvad:

- puudused kommunikatsioonis;
- andmehanke, andmete säilitamise ja andmevahetuse vead;
- ületatud tähtajad või täitmata kohustused;
- sisemudeli või süsteemi väärkasutus;
- raamatupidamisvead;
- tarnevead;
- tagatiste väärkäsitlus;
- võrdlusandmete hooldamise vead;
- muud tehingutega seotud puudulikud toimingud.

8.2.16. Alaliigi „Järelevalve ja aruandlus“ alla kuuluvad aruandmiskohustuse täitmata jätmine ja vead avalikes aruannetes.

8.2.17. Alaliigi „Informatsioon ja dokumentatsioon kliendi kohta“ alla kuuluvad:

- kliendi kinnituse puudumine;
- asjakohaste dokumentide puudumine;
- dokumentide puudulik vormistus.

8.2.18. Alaliigi „Kliendi konto haldamine“ alla kuuluvad:

- volitamata ligipääs kontole;
- vead kliendi andmetes;
- hooletusest tingitud kahju kliendi vahenditele.

8.2.19. Alaliigi „Vastaspool finantsinstrumentidega kauplemisel“ alla kuuluvad valesti osutatud teenused vastaspoolelt, kes ei ole klient.

8.2.20. Alaliigi „Teenuste ja toodete tarnijad“ alla kuuluvad tegevuse edasiandmisega (ingl *outsourcing*) seotud probleemid ja vaidlused tarnijatega.

## 9) Juhtumi kirjeldus

Siin näidatakse kahjujuhtumi või intsidendi sisu kirjeldus. Juhtumi kirjelduses võib olla kuni 3000 sümbolit. Kirjelduses ei ole lubatud kasutada sümboleid <, >, &, ', “.

## 10) Kahju või erakorraline tulu

Operatsiooniriski kahjujuhtumi puhul näidatakse siin kahjujuhtumi tagajärjel tekkinud brutokahju.

Brutokahju kogusumma sisaldab:

- väljastpoolt krediidasutust tellitud paranduste või asendustega kaasnevad kulud;
- väljastpoolt krediidasutust tellitud juriidilise teenindamisega kaasnevad kulud;
- hüvitised kolmandatele isikutele juhul, kui nad ei saa kasutada oma vara;
- töötajatele makstud boonused ja preemiad juhul, kui nende põhjendamatu maksmine on otseselt seotud operatsiooniriski juhtumiga;
- põhjendamatud dividendimaksud juhul, kui need on otseselt seotud organisatsiooni majandustulemuste väärkajastamisega operatsiooniriski juhtumi tõttu;
- operatsiooniriski juhtumi mõju kasumile ja muud mahakandmised.

Brutokahju ei sisalda:

- ajalist mõju ega sellega kaasnevat kulu;
- krediidasutuse sisemisi parandamise või asendamise kulusid, mis on vajalikud tegevuse taastamiseks nii, et see oleks juhtumieelsel tasemel, sh ületunnitöö tasusid, süsteemide töö katkemisega kaasneva sisemisi kulusid, riski hindamisega ja investeeringutega seotud kulusid;
- juhtumiga seotud kindlustushüvitisi;
- korralise teenindamise ja hoolduse kulu isegi juhul, kui regulaarne hooldus on seotud operatsiooniriski juhtumiga;
- juriidilise teenindamise kulu, mis on seotud probleemplaenude tagasisaamisega ega ole seotud operatsiooniriski juhtumiga;
- juhtimisaruannetest tulenevaid vigu juhul, kui raamatupidamise aruanded on õiged;
- juriidilise teenindamisega seotud kulu, kui krediidasutus ise esitab hagi.

Operatsiooniriski intsidendi puhul näidatakse kahju, mis krediidasutuse hinnangul oleks võinud intsidendi tagajärjel tekkida, või intsidendi tagajärjel tekkinud

erakorraline tulu. Erakorraline tulu näidatakse miinusmärgiga. Kui krediidasutus ei suuda intsidendi tagajärjel tekkida võivat kahju rahas mõõta, näidatakse kirjel 0 (null).

### 11) Brutokahju realiseerumata osa

Siin näidatakse operatsiooniriski kahjujuhtumi tagajärjel tulevikus tekkida võiv täiendav hinnanguline kahju. Operatsiooniriski intsidendi puhul näidatakse kirjel 0 (null).

### 12) Kahjujuhtumi staatus

Siin näidatakse, kas operatsiooniriski kahjujuhtum on aruandeperioodi lõpu seisuga lõpetatud või mitte. Juhtumi staatuse identifikaatorid on:

Avatud	1
Suletud	2

Operatsiooniriski intsidendi puhul näidatakse kirjel 0 (null).

### 13) Kindlustushüvitised

Siin näidatakse operatsiooniriski kahjujuhtumi tagajärjel kindlustusest saadud ja saadaolevate hüvitiste summa. Operatsiooniriski intsidendi puhul näidatakse kirjel 0 (null).

### 14) Muud hüvitised

Siin näidatakse operatsioonijuhtumi tagajärjel muudest allikatest saadud ja saadaolevate hüvitiste summa. Operatsiooniriski intsidendi puhul näidatakse kirjel 0 (null).

### 15) Juhtumi seos teiste riskidega

Siin näidatakse, millise teise riskiga oli kahjujuhtum seotud. Krediidiriskiga ja tururiskiga seotuse hindamisel peab lähtuma sellest, kuidas käsitatakse krediidiriski ja tururiski Euroopa Parlamendi ja nõukogu määruses (EL) nr 575/2013. Kindlustusriskiga seotuse hindamisel peab lähtuma sellest, kuidas käsitatakse kindlustusriski kindlustustegevuse seaduses. Seose puudumisel ja intsidentide puhul kasutatakse identifikaatorit 0 (null) – seos teiste riskidega puudub. Seose identifikaatorid on:

Seos krediidiriskiga	1
Seos tururiskiga	2
Seos kindlustusriskiga	3
Seos teiste riskidega puudub	0

### 16) Juhtumite arv

Siin näidatakse aruandereaal kajastatud kahjujuhtumite või intsidentide arv.

### 17) Mõjutatud klientide arv

Siin näidatakse juhtumist mõjutatud klientide arv. Kui klientide arvu ei ole võimalik täpselt hinnata, näidatakse siin mõjutatud klientide hinnanguline arv. Klientide arvu peab sarnaste juhtumite puhul hindama ühtmoodi. Vastav hindamismetoodika peab krediidasutuses olema kehtestatud pädeva organi otsusega.

Kui krediidasutus ei suuda juhtumist mõjutatud klientide arvu hinnata, näidatakse kirjel –1 (miinus üks).

Samaliigiliste juhtumite summeerimisel ja esitamisel ühe reana näidatakse kirjel mõjutatud klientide arv. Selliste juhtumite puhul, kus krediidasutus ei suuda juhtumist mõjutatud klientide arvu hinnata, näidatakse kirjel 0 (null).