

Podrobnější vymezení požadavků na jednotlivé přístupy pro výpočet kapitálového požadavku k operačnímu riziku

I. Přístup základního ukazatele

- a) Kapitálový požadavek k operačnímu riziku podle přístupu BIA je roven 15 % z hodnoty relevantního ukazatele.
- b) Relevantní ukazatel se při přístupu BIA stanovuje jako tříletý průměr součtu čistého úrokového a čistého neúrokového výnosu a při výpočtu se postupuje takto:
 1. průměr je počítán z údajů za poslední 3 účetní období, které jsou ověřeny auditorem. Pokud ani po zákonem stanovené lhůtě nejsou k dispozici údaje uvedené v účetní závěrce povinné osoby ověřené auditorem, použijí se údaje povinné osoby neověřené auditorem. Pokud povinná osoba začala vykonávat svoji činnost až ve sledovaných účetních obdobích, stanovuje relevantní ukazatel na základě svého plánu, případně upraveného podle požadavků České národní banky; povinná osoba tento postup uplatňuje do okamžiku, než má k dispozici údaje za poslední 3 účetní období;
 2. je-li součet čistého úrokového a čistého neúrokového výnosu za účetní období záporný nebo roven nule, není tato hodnota do výpočtu tříletého průměru zahrnována. V takovém případě se relevantní ukazatel stanovuje jako součet dosažených kladných hodnot dělený počtem těchto kladných hodnot;
 3. čistý úrokový a čistý neúrokový výnos odpovídá součtu položek podle tabulky č. 1 v této příloze; každá položka je do součtu zahrnuta se svým příslušným kladným nebo záporným znaménkem a v souladu s následujícími ustanoveními;
 4. relevantní ukazatel je počítán před odečtením
 - 4.1 nákladů na tvorbu opravných položek a rezerv,
 - 4.2 provozních nákladů. Hodnotu relevantního ukazatele lze snížit o náklady na outsourcing poskytovaný osobou s úzkým propojením s povinnou osobou, zahraniční bankou, zahraničním obchodníkem s cennými papíry nebo finanční institucí, která má sídlo v jiném než členském státě, nad níž příslušný orgán dohledu vykonává srovnatelný dohled;
 5. do výpočtu hodnoty relevantního ukazatele se nezahrnují tyto položky:
 - 5.1 realizovaný zisk nebo ztráta z prodeje nástrojů investičního portfolia,
 - 5.2 mimořádné a nepravidelné výnosy,
 - 5.3 výnosy z pojistného plnění;
 6. do výpočtu hodnoty relevantního ukazatele se zahrnují zisky nebo ztráty z přecenění finančních nástrojů na reálnou hodnotu, které jsou zahrnuty do výkazu zisku nebo ztráty.

1.	Výnosy z úroků a podobné výnosy
2.	Náklady na úroky a podobné náklady
3.	Výnosy z akcií a podílů
4.	Výnosy z poplatků a provizí
5.	Náklady na poplatky a provize
6.	Čistý zisk nebo ztráta z finančních operací
7.	Ostatní provozní výnosy

II. Standardizovaný přístup

- a) Kapitálový požadavek k operačnímu riziku podle standardizovaného přístupu se určuje jako tříletý průměr součtů rizikově vážených (parametry β) hodnot relevantních ukazatelů, stanovených pro každý rok pro linie podnikání vymezené v tabulce č. 2 v této příloze. V této tabulce jsou také uvedeny rizikové váhy (parametry β) pro jednotlivé linie podnikání.
- b) Relevantní ukazatel a kapitálový požadavek se stanovuje podle ustanovení pro přístup BIA s těmito odchylkami:
1. pro výpočet rizikově vážené hodnoty relevantního ukazatele pro jednotlivou linii podnikání v jednotlivém účetním období se použije procento (riziková váha - parametr β) vymezené pro danou linii v tabulce č. 2 v této příloze;
 2. je-li hodnota rizikově váženého relevantního ukazatele za účetní období v linii podnikání záporná, nabývá kapitálový požadavek vypočtený pro danou jednotlivou linii podnikání a dané účetní období zápornou hodnotu. Tato (záporná) hodnota se zahrne do dalšího výpočtu;
 3. je-li však v daném účetním období záporný i součet kapitálových požadavků za všechny linie podnikání, pak se při výpočtu tříletého průměru, neboli při výpočtu celkového kapitálového požadavku, v čitateli nahradí skutečně dosažená (záporná) hodnota součtu kapitálových požadavků za dané účetní období nulou. Jmenovatel se nemění, neboli součet kapitálových požadavků za 3 účetní období se vždy dělí třemi.

Tabulka č. 2

Linie podnikání	Seznam činností	Parametr β
Podnikové financování	Upisování finančních nástrojů a/nebo umístování finančních nástrojů na základě neodvolatelného závazku, služby související s upisováním, investiční poradenství, poradenství osobám v oblasti kapitálové struktury, strategie a v souvisejících otázkách, poradenství a služby týkající se fúzí a koupě podniků, investiční průzkum a finanční analýzy či jiné formy základních doporučení ohledně transakcí s finančními nástroji.	18 %
Obchodování na finančních trzích	Obchodování na vlastní účet, peněžní zprostředkování (<i>money broking</i>), přijímání a zpracovávání pokynů vztahujících se k jednomu či více finančním nástrojům, provádění klientských pokynů, umístování finančních nástrojů bez neodvolatelného závazku, provozování mnohostranných obchodních systémů (<i>operation of Multilateral Trading Facilities – MTFs</i>).	18 %
Retailové makléřství (činnosti pro jednotlivé fyzické osoby nebo malé a střední podnikatele, pokud expozice vůči nim splňují kritéria retailových expozic podle standardizovaného přístupu)	Přijímání a zpracování pokynů vztahujících se k jednomu či více finančním nástrojům, provádění klientských pokynů, umístování finančních nástrojů bez neodvolatelného závazku.	12 %
Podnikové bankovníctví	Přijímání vkladů od veřejnosti, poskytování úvěrů, finanční leasing, záruky a přísliby.	15 %
Retailové bankovníctví (činnosti pro jednotlivé fyzické osoby nebo malé a střední podnikatele, pokud expozice vůči nim splňují kritéria retailových expozic podle standardizovaného přístupu)	Přijímání vkladů od veřejnosti, poskytování úvěrů, finanční leasing, záruky a přísliby.	12 %
Zúčtovací služby pro třetí osoby	Platební styk a zúčtování pro třetí osoby, vydávání a správa platebních prostředků pro třetí osoby.	18 %
Služby z pověření	Úschova, správa a uložení finančních nástrojů na účet klienta, včetně opatrovnictví a souvisejících služeb, zejména obhospodařování peněžních toků (<i>cash management</i>).	15 %
Obhospodařování aktiv	Obhospodařování portfolií, obhospodařování podílů ve fondech kolektivního investování, ostatní formy obhospodařování aktiv.	12 %

c) Pro členění do linií podnikání jsou stanoveny tyto požadavky:

1. všechny činnosti jsou začleněny do linií podnikání tak, aby na jedné straně nedocházelo k překrývání, a na druhé straně žádná činnost nebyla vynechána.
2. každá činnost, kterou nelze jednoznačně začlenit do žádné linie podnikání standardizovaného rámce vymezeného v tabulce č. 2 v této příloze, avšak představuje podpůrnou funkci pro jinou činnost do tohoto rámce zahrnutou, se zařadí do stejné linie podnikání jako ta činnost, kterou podporuje. Pokud taková činnost podporuje více linií podnikání, je její začlenění uskutečněno podle objektivního kritéria;
3. pokud některou činnost nelze začlenit do konkrétní linie podnikání, použije se ta linie podnikání, která vede k největšímu kapitálovému požadavku. Shodná linie podnikání se použije pro zařazení všech souvisejících podpůrných činností;
4. při alokaci relevantního ukazatele do linií podnikání lze využívat vnitřní ceny. Náklady generované v jedné linii podnikání, které věcně souvisejí s jinou linií podnikání, mohou být převedeny do té linie, se kterou věcně souvisejí, například pomocí postupů založených na vnitřním převodu nákladů mezi liniemi podnikání;
5. začleňování činností do linií podnikání pro účely stanovení kapitálových požadavků k operačnímu riziku musí být v souladu se zásadami, které povinná osoba uplatňuje při výpočtu kapitálového požadavku k úvěrovému a tržnímu riziku,
6. povinná osoba má stanoveny a zdokumentovány konkrétní zásady pro členění činností a alokaci relevantního ukazatele do standardizovaného rámce vymezeného v tabulce č. 2 v této příloze. Tyto zásady schvaluje představenstvo nebo výbor, na který představenstvo tuto pravomoc delegovalo, a jsou přezkoumávány a případně upravovány v návaznosti na nové či změněné podnikatelské činnosti nebo rizika. Proces členění činností a alokace relevantního ukazatele do standardizovaného rámce vymezeného v tabulce č. 2 v této příloze podléhá také nezávislému přezkoumávání.

d) Požadavky pro používání standardizovaného přístupu jsou tyto:

1. povinná osoba je schopna prokázat, že naplňuje požadavky na členění do linií podnikání stanovené v této příloze,
2. povinná osoba má řádně zdokumentovaný systém vyhodnocování a řízení operačního rizika s jasně stanovenými odpovědnostmi pro tento systém. Povinná osoba určuje míru podstupovaného operačního rizika a zaznamenává odpovídající údaje týkající se tohoto rizika, včetně údajů o událostech s významným dopadem. Tento systém podléhá pravidelnému nezávislému přezkoumávání;
3. systém vyhodnocování operačního rizika je přímo začleněn do procesů řízení rizik povinné osoby. Jeho výstupy jsou nedílnou součástí procesu sledování a kontroly rizikového profilu povinné osoby z hlediska operačního rizika;
4. povinná osoba má zaveden systém hlášení, který poskytuje vedení a dalším příslušným zaměstnancům informace o operačním riziku. Povinná osoba má zavedeny postupy pro zajištění odpovídajících opatření v návaznosti na informace obsažené v hlášeních.

III. Alternativní standardizovaný přístup

- a) Požadavky pro používání přístupu ASA jsou tyto:
1. povinná osoba prokáže splnění požadavků pro používání standardizovaného přístupu,
 2. povinná osoba prokáže, že naprostá většina jejích činností spadá do
 - 2.1 linie podnikání retailové bankovníctví,
 - 2.2 linie podnikání podnikové bankovníctví, nebo
 - 2.3 linií podnikání retailové bankovníctví a podnikové bankovníctví.Tento požadavek je naplněn, pokud hodnota relevantního ukazatele z činností za linii nebo linie vybrané povinnou osobou podle 2.1 až 2.3 je alespoň 90 % hodnoty relevantního ukazatele stanoveného podle přístupu BIA za všechny činnosti;
 3. povinná osoba prokáže, že významná část činností retailového nebo podnikového bankovníctví je tvořena expozicemi, se kterými je spojena vysoká pravděpodobnost selhání,
 4. povinná osoba používá shodný výběr linie nebo linií podle bodu 2 pro účely prokazování jednotlivých kvantitativních podmínek pro používání přístupu ASA podle bodu 2 a 3 i pro účely určování kapitálového požadavku podle písmene b) a c),
 5. povinná osoba prokáže, že používání přístupu ASA představuje zkvalitněné východisko pro vyhodnocování operačního rizika.
- b) Celkový kapitálový požadavek při přístupu ASA se určuje podle ustanovení pro standardizovaný přístup s tím, že namísto relevantního ukazatele se pro linii nebo linie vybrané povinnou osobou podle písmene a) bodu 2 použije alternativní ukazatel.
- c) Alternativní ukazatel odpovídá normalizovanému ukazateli výnosu, který je roven součinu koeficientu 0,035 a dlužné částky poskytnutých úvěrů v linii nebo liniích vybraných povinnou osobou podle písmene a) bodu 2; do linie podnikové bankovníctví se začleňují též cenné papíry v investičním portfoliu.

IV. Pokročilý přístup

- a) Požadavky pro používání přístupu AMA jsou kvalitativní a kvantitativní.
- b) Kvalitativní požadavky pro používání přístupu AMA jsou tyto:
1. systém měření operačního rizika je přímo začleněn do každodenních procesů řízení rizik,
 2. povinná osoba má ustanovenu nezávislou funkci s odpovědností za řízení operačního rizika,
 3. pravidelně jsou k dispozici informace, jak je povinná osoba vystavena operačnímu riziku (expozice vůči operačnímu riziku), jaké již utrpěla z tohoto titulu ztráty a jaké skutečnosti byly v souvislosti s těmito ztrátami zjištěny. Povinná osoba má zavedeny postupy pro učinění náležitých opatření k nápravě;
 4. systém řízení operačního rizika je náležitě zdokumentován. Zajištění dodržování stanovených zásad a postupů je součástí běžných činností povinné osoby a jsou stanoveny zásady pro postup v případě jejich nedodržení;

5. procesy řízení a systémy měření operačního rizika podléhají pravidelnému nezávislému přezkoumávání vnitřním auditem nebo auditorem;
 6. povinná osoba je schopna prokázat, že
 - 6.1 proces interní validace systému měření operačního rizika probíhá uspokojivým způsobem,
 - 6.2 toky dat a procesy spojené se systémem měření rizik jsou transparentní a dostupné.
- c) Kvantitativní požadavky pro používání přístupu AMA se týkají systému a procesu měření operačního rizika, interních dat, externích dat, analýz scénářů a podchycení faktorů zohledňujících podnikatelské prostředí a vnitřní kontrolu.

Jedná se o tyto požadavky:

1. povinná osoba stanovuje kapitálový požadavek tak, aby zahrnoval neočekávanou i očekávanou ztrátu, ledaže je schopna doložit, že očekávaná ztráta je odpovídajícím způsobem podchycena v jejích vnitřních postupech pro výkon činností. Měření operačního rizika podchycuje možné málo četné události s velkým dopadem. Je při tom nutno dosáhnout standardu kvality srovnatelného s hladinou spolehlivosti 99,9 % v průběhu časového období jednoho roku;
2. pro naplnění tohoto standardu kvality systém měření operačního rizika obsahuje určité klíčové prvky. Mezi tyto prvky patří užití interních dat, externích dat, analýzy scénářů a podchycení faktorů zohledňujících podnikatelské prostředí a vnitřní kontrolu v souladu s tím, jak jsou tyto oblasti upraveny dále. Povinná osoba má řádně zdokumentovaný přístup k míře zastoupení těchto čtyř prvků v celkovém systému měření operačního rizika;
3. systém měření operačního rizika podchycuje hlavní faktory, které jsou zdrojem operačního rizika a které ovlivňují tvar koncové oblasti statistického rozložení ztrát (*fat tails*),
4. korelace mezi jednotlivými kategoriemi ztrát lze v případě operačního rizika zohledňovat jen tehdy, pokud povinná osoba uspokojivě doloží oprávněnému orgánu dohledu, že její systémy pro měření korelací jsou spolehlivé, jsou implementovány na základě jednotného přístupu a zohledňují nejistotu spojenou s postupy pro odhadování těchto korelací, zejména v krizových obdobích. Povinná osoba provádí validaci předpokladů, ze kterých tyto postupy vycházejí, s využitím vhodných kvantitativních a kvalitativních technik;
5. systém měření operačního rizika je vnitřně jednotný a ucelený a zamezuje vícenásobnému užití těch kvalitativních úsudků či technik snižování rizika, které již byly zohledněny při výpočtu jiných kapitálových požadavků,
6. povinná osoba při měření operačního rizika vychází z alespoň pětileté historické řady dat. Při zahájení používání přístupu AMA povinnou osobou je postačující tříletá řada dat;
7. povinná osoba je schopna, při dodržení principů pro členění do linií podnikání uvedených v této příloze, zařadit svá data o historických ztrátách do linií podnikání podle tabulky č. 2 v této příloze a do typů událostí podle tabulky č. 3 v této příloze a na vyžádání poskytnout tato data oprávněnému orgánu dohledu. Kritéria pro zařazování ztrát do stanovených linií podnikání a typů událostí jsou objektivní a zdokumentovaná. Ztráty z operačního rizika, které se vztahují k úvěrovému riziku a byly historicky zahrnovány do interních databází pro účely úvěrového rizika,

musí být v databázích pro účely operačního rizika zaznamenávány a samostatně identifikovány. Tyto ztráty nepodléhají kapitálovému požadavku k operačnímu riziku, pokud jsou nadále zahrnovány do výpočtu kapitálového požadavku k úvěrovému riziku. Ztráty z operačního rizika, které se vztahují k tržnímu riziku, jsou do výpočtu kapitálového požadavku k operačnímu riziku zahrnovány;

8. interní data o ztrátách povinné osoby jsou ucelená, neboli podchycují všechny významné činnosti a expozice ze všech relevantních subsystémů a zeměpisných oblastí. Povinná osoba je schopna doložit, že jakékoli nepodchycené činnosti a expozice, jak samostatně, tak i v kombinaci, nemají významné dopady na celkové odhady ztrát z operačního rizika. Jsou stanoveny odpovídající minimální prahy (hodnoty) pro sběr dat o ztrátách,
9. kromě informací o hrubé výši ztráty shromažďuje povinná osoba informace o datu události, o jakémkoli výtěžku z této ztráty, a též popisné informace o rizikových faktorech a příčinách ztrátové události,
10. povinná osoba má jasně stanovená kritéria pro zařazování dat (informací) o ztrátě vzniklé z událostí v centrálních či obslužných útvarech nebo vzniklé při činnosti, která pokrývá více než jednu linii podnikání, a kritéria pro zařazování událostí, které spolu navzájem souvisejí, i když je mezi nimi časový odstup,
11. povinná osoba má zdokumentované postupy pro posuzování trvajících platností (relevantnosti) historických dat o ztrátách. V těchto postupech je také stanoveno,
 - 11.1 kdy je možno přednostně použít (nadřadit) úsudek či použít škálování (*scaling*) nebo provést jiné úpravy,
 - 11.2 v jakém rozsahu mohou být výše popsané úpravy použity a kdo jejich použití schvaluje;
12. systém měření operačního rizika používá odpovídající externí data, zejména pokud existuje důvod k domněnce, že povinná osoba je vystavena málo četným událostem s velkým dopadem. Povinná osoba má stanoven systematický proces pro určování situací, kdy se použijí externí data a metodologie pro začleňování těchto dat do jejího systému měření operačního rizika. Podmínky pro použití externích dat a postupy práce s nimi jsou zdokumentovány a pravidelně ověřovány a podléhají také pravidelnému nezávislému přezkoumávání;
13. povinná osoba využívá analýzu scénářů založených na expertních odhadech společně s externími daty k ohodnocení své expozice vůči událostem s velkým dopadem. Tato ohodnocení jsou průběžně ověřována a přehodnocována porovnáváním se skutečnými daty o ztrátách, aby byla zajištěna smysluplnost jejich použití;
14. metodologie pro vyhodnocování rizik povinné osoby podchycuje klíčové faktory, které zohledňující podnikatelské prostředí a vnitřní kontrolu a které mohou změnit rizikový profil povinné osoby z hlediska operačního rizika;
15. výběr každého faktoru zohledňujícího podnikatelské prostředí nebo vnitřní kontrolu musí být odůvodněn v tom smyslu, že podle zkušenosti se jedná o významný stimul rizika. Při výběru musí být zohledněn i expertní názor v příslušné oblasti;
16. citlivost rizikových odhadů na změny ve faktorech a poměr, v jakém jsou jednotlivé faktory zastoupeny, jsou dostatečně odůvodněny. Kromě podchycení změn ve velikosti podstupovaného rizika, které nastaly vlivem zlepšení při jeho řízení, je vždy také podchycen potenciální nárůst rizika v případě vykonávání složitějších činností nebo nárůstu objemu podnikatelských činností;

17. systém pro podchycování klíčových faktorů zohledňujících podnikatelské prostředí nebo vnitřní kontrolu je zdokumentován a podléhá pravidelnému vnitřnímu přezkoumávání. Proces a jeho výstupy jsou průběžně ověřovány a přehodnocovány porovnáním se skutečnými interními údaji o ztrátách a s odpovídajícími externími daty.

d) Pokud je povinná osoba oprávněna používat přístup AMA, může při výpočtu kapitálového požadavku k operačnímu riziku tímto přístupem zohledňovat pojištění, které splňuje tyto podmínky uznatelnosti:

1. pojistitel

1.1 je oprávněn provozovat pojišťovací nebo zajišťovací činnost,

1.2 není osobou s úzkým propojením k osobě, které v důsledku pojistné události vznikne právo na pojistné plnění. Tato podmínka uznatelnosti nemusí být naplněna, pokud se pojistitel zajistil u zajišťovny, která vůči němu není osobou s úzkým propojením;

1.3 má externí rating zapsané ratingové agentury, který by v rámci standardizovaného přístupu příslušel do třetího nebo lepšího stupně úvěrové kvality expozic vůči institucím;

2. pojistná smlouva

2.1 stanovuje pojistnou dobu alespoň 1 rok. Pokud do konce pojistné doby zbývá méně než 1 rok, ale více než 90 dnů, hodnota pojištění zohledněná při výpočtu kapitálového požadavku k operačnímu riziku se odpovídajícím způsobem snižuje. Pokud do konce pojistné doby zbývá 90 nebo méně dnů, pojištění nelze zohledňovat;

2.2 stanovuje dobu, ve které je možné oznámit vypovězení této smlouvy, alespoň v délce 90 dnů,

2.3 neobsahuje taková vyloučení či omezení, která by nabyla účinnosti v případě zásahu orgánu dohledu. Pojistná smlouva může vylučovat jakoukoli peněžitou pokutu, sankci nebo náhradu škody plnící sankční funkci, která plyne z kroků podniknutých orgánem dohledu;

2.4 neobsahuje taková vyloučení či omezení, která by při selhání osoby, které v důsledku pojistné události vznikne právo na pojistné plnění (oprávněná osoba), zabránila této osobě, nucenému správci, likvidátorovi nebo správci konkursní podstaty vymáhat náhradu utrpěných škod či výdajů, ke kterým došlo před zahájením nucené správy, vstupem do likvidace či prohlášením konkursu;

3. postupy pro

3.1 používání pojištění a jeho zohledňování při výpočtu kapitálového požadavku k operačnímu riziku jsou odpovídajícím způsobem zdokumentovány,

3.2 zohledňování pojištění při výpočtu kapitálového požadavku k operačnímu riziku obsahují ustanovení o snížení zohledňované hodnoty pojištění alespoň pro případy:

3.2.1 kdy do konce pojistné doby zbývá méně než 1 rok, ale více než 90 dnů,

3.2.2 kdy doba, ve které je možné oznámit vypovězení pojistné smlouvy, je kratší než 1 rok,

3.2.3 nejistoty nebo nesouladu v platbách pojistného plnění.

e) Kapitálový požadavek k operačnímu riziku při použití přístupu AMA bez zohlednění pojištění může být v důsledku zohlednění pojištění snížen nejvýše o 20 %.

- f) Pokud je povinná osoba oprávněna používat přístup AMA, může při výpočtu kapitálového požadavku k operačnímu riziku tímto přístupem zohledňovat kromě pojištění i další techniky snižování operačního rizika. Předpokladem pro zohlednění dalších technik je schopnost povinné osoby prokázat oprávněnému orgánu dohledu jejich zřejmý vliv na snižování operačního rizika.

Tabulka č. 3

Klasifikace typů ztrátových událostí	
Kategorie typu události	Vymezení kategorie
Vnitřní nekalé jednání	Ztráty způsobené jednáním, jehož úmyslem je uskutečnit podvod, zpronevřit majetek nebo obejít právní předpisy nebo vnitřní předpisy či pravidla, pokud je v něm zaangażována alespoň jedna vnitřní strana (osoba). Do této kategorie se <u>nezařazují události spojené s diskriminací</u> .
Vnější nekalé jednání	Ztráty způsobené jednáním třetí osoby, jehož úmyslem je uskutečnit podvod, zpronevřit majetek nebo obejít právní předpis.
Pracovněprávní postupy a bezpečnost provozu	Ztráty způsobené jednáním, které je v rozporu s právními předpisy, dohodami či smlouvami týkajícími se zaměstnání nebo ochrany zdraví a bezpečnosti; platby z důvodu újmy na zdraví a z důvodu diskriminace.
Klienti, produkty, obchodní postupy	Ztráty způsobené nedbalostním jednáním nebo neúmyslným selháním, které vedlo k neschopnosti plnit závazky vůči danému klientovi, včetně kompenzací za porušení důvěrnosti či za nepatřičné jednání, nebo ztráty způsobené podstatou nebo formou produktu.
Škody na hmotném majetku	Ztráty způsobené poškozením hmotného majetku přírodními katastrofami nebo <u>jinými vnějšími skutečnostmi (událostmi)</u> .
Narušení činností a selhání systémů	Ztráty způsobené narušením činností nebo selháním systémů.
Provádění transakcí, dodávky, řízení procesů	Ztráty způsobené selháním při zpracovávání transakcí nebo při řízení procesů, ztráty plynoucí ze vztahů s dodavateli a dalšími smluvními partnery (protistranami).