

A project/thesis submitted to the Faculty of Ilia State University Business, Technology and Education in fulfilment of the requirements for the degree of Master of Business Administration

ILIA STATE UNIVIRESITY

Master of Business Administration

(MBA)

**OPERATIONAL RISK MANAGEMENT IN COMMERCIAL BANKING
IN GEORGIA**

Student: Lia Beselia

Supervisor: Resan Kikava

TBILISI, 2023

Contents

Abstract.....	4
Introduction.....	1
1.1 Introduction to the Research Topic.....	1
1.2 Scope of the Study: Boundaries and Limitations	3
1.3 Objectives of study.....	4
1.4 Contextualizing the Relevance of the Study	5
1.5 Subsequent parts of the thesis	5
Literature Review	7
2.1 Introduction to the Literature Review:.....	7
2.2 Definition of risk.....	9
2.3 Type of risk.....	11
2.4 Risk Management.....	13
2.5 Risk Management Tools	15
2.6 Operational risk.....	17
People risk:	19
Process risk:	19
System risk:.....	19
External Risk:	20
Internal fraud:.....	20
Physical asset losses:.....	20
2.7 Controls	21
2.8 Control Testing.....	22
2.9 Operational risk characteristics	24
2.10 Operational risk lifecycle	26
2.11 RCSA – Risk & Control Self-Assessment.....	30
2.12 Top Down and Bottom Up.....	35
2.13 Heat map for operational risk evaluation.....	36
2.14 Data	38

2.15 Determinants of operational risk: 41

2.16 Capital Calculation..... 42

Methodology..... 44

3.1 Research Methodology and Design..... 44

3.2 Data Collection 46

Data Analyze 50

Summary, Recommendation and Conclusion..... 59

REFERENCES 63

Abstract

საბანკო სექტორი საქართველოში იზრდება ყოველდღიურად და მუდმივად წინ მიიწევს. გამომდინარე აქედან, ეკონომიკის ყველაზე ძლიერი ნაწილიც სწორედ რომ საბანკო სექტორს უკავია. საბანკო სექტორის სტაბილიზაცია უდრის ეკონომიკის სტაბილურობას საქართველოში.

საბანკო სექტორის სტაბილურობისთვის მნიშვნელოვანი რისკებისა და შესაძლებლობების სწორი სინთეზი. რისკების მენეჯმენტში მნიშვნელოვანი ფაქტორი უკავია საოპერაციო რისკების მართვას. გამომდინარე იქიდან, რომ ზოგადად დისციპლინა ახალია არათუ საქართველოში, არამედ მსოფლიოში, საინტერესოა როგორ მიმდინარეობს მისი მართვა და რამდენადაა მორგებული თანამედროვე მიდგომებსა და ქვეყნის სპეციფიკას, მითუმეტეს მაშინ როცა არ არსებობს მსგავსი კვლევა ქართულ ბაზარსა და რეალობაზე მორგებული. მიუხედავად იმისა რომ რამდენიმე კვლევაში რომელიც უფრო მეტად ზოგად რისკ-მენეჯმენტსა ან/და კრედიტ/მენეჯმენტს ეხება, ნახსენებია საოპერაციო რისკები, ეს მწირი ინფორმაცია აჩენს გეჰს აკადემიურ ნაშრომებში.

კვლევითი სამუშაო განხორციელდა საოპერაციო რისკების მართვის ეფექტურობის წვდომისათვის საქართველოში არსებულ კომერციულ ბანკებში, კვლევაში გამოყენებულია სხვადასხვა ბანკის გამოცდილება/თანამშრომლების ინტერვიუები.

საოპერაციო რისკი არსებობდა იმაზე მეტ ხანს ვიდრე მისი მეცნიერული განმარტება იარსებებდა, თუმცა საოპერაციო რისკის კონცეფცია განსაზღვრული იყო 1995 წლამდე. საოპერაციო რისკი ორგანიზაციებს აყენებს სხვადასხვა რისკებს, რომლებიც შეიძლება საკმაოდ ფატალური იყოს და, აქედან გამომდინარე, იწვევს ინტერესს იმაზე, თუ როგორ მართავენ საოპერაციო რისკებს საქართველოს კომერციულ ბანკში.

ამ კვლევის მთავარი მიზანი იყო იმის დადგენა, არის თუ არა საოპერაციო რისკები ეფექტურად მართული ქართულ ბანკებში და რეკომენდაციების გაცემა, საჭიროების შემთხვევაში იმისთვის რომ გაუმჯობესდეს რისკების მართვის კულტურა. ასევე, კვლევის მიზანში შედიოდა იმის დადგენა, რამდენად აქვთ ინფორმაცია საბანკო სექტორის თანამშრომლებს, საოპერაციო რისკების მნიშვნელობისა და მართვის შესახებ, რამდენად ღიაა მათთვის ბანკის პრინციპები და ხედვები საოპერაციო რისკების მართვის ჩარჩოდან გამომდინარე.

კითხვის დასმა და ინტერვიუები გამოყენებული იყო, როგორც მონაცემთა შეგროვების საშუალება ამ კვლევით მუშაობაში, რომელიც მხარდაჭერილია თეორიული და ემპირიული დასკვნებით. ბაზრის სიმჭიდროვიდან გამომდინარე, მოლაპარაკებები წარმოებდა ყველა კომერციული ბანკის წარმომადგენლთა. გამომდინარე ინფორმაციის კონფიდენციალურობიდან, ბანკების დასახელებები არაა დაკონკრეტებული შეგროვებული მონაცემების ანალიზისას.

კვლევის ბოლოს გაკეთდა რეკომენდაციები, რომელთა გათვალისწინების შემდეგ საოპერაციო რისკების მართვა უფრო გამართული იქნება საქართველოს კომერციულ ბანკებში.

Abstract–

The banking sector in Georgia is growing daily and is constantly moving forward. Therefore, the banking sector occupies the strongest part of the economy. The stabilization of the banking sector is equal to the stability of the economy in Georgia.

Proper synthesis of significant risks and opportunities for the banking sector's stability. Operational risk management is an important factor in risk management. Given that the discipline is generally new not only in Georgia but also in the world, it is interesting how it is managed and how it is adapted to modern approaches and country/region specifics. Especially when there is no such research tailored to the Georgian market and reality. Although several studies dealing more with general risk management and/or credit/management have mentioned operational risks, this scant information creates a gap in the academic literature.

The research was conducted to achieve the effectiveness of operational risk management in commercial banks in Georgia, the study uses the experience of various banks / employee interviews.

Operational risk has existed long before there was a scientific definition of the term, but the concept of operational risk was defined before 1995. Operational risk exposes organizations to a variety of risks that can be quite fatal and, therefore, arouses interest in how they manage operational risks in the Commercial Bank of Georgia.

The main purpose of this study was to determine whether operational risks are effectively managed in Georgian banks and to make recommendations, if necessary, to improve the risk management culture. The aim of the research was to determine how much information the employees of the banking sector have about the importance and management of operational risks, how open the bank's principles and visions are to them within the framework of operational risk management.

Questioning and interviews were used as a means of data collection in this research work, supported by theoretical and empirical conclusions. Due to the density of the market, negotiations were conducted with representatives of all commercial banks. Due to the confidentiality of the information, the names of the banks are not specified in the analysis of the collected data.

Recommendations were made at the end of the study, after which operational risk management will be better managed in Georgian commercial banks.

Keywords: Operational Risk, Control, Banking sector, Commercial Bank