



ΠΟΛΙΤΙΚΗ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΚΟΥ ΚΙΝΔΥΝΟΥ

1.1 Εισαγωγή

Η παρούσα πολιτική διαχείρισης λειτουργικού κινδύνου ενεργητικού – παθητικού είναι σύμφωνη με τις προδιαγραφές του Κανονισμού Δεοντολογίας και Καλών Πρακτικών Λειτουργίας των TEA (ΦΕΚ 2731 Β' / 15 10 2014).

Ειδικότερα, η παρούσα πολιτική καλύπτει τα ακόλουθα θέματα όσον αφορά τον λειτουργικό κίνδυνο:

α) Τον προσδιορισμό των λειτουργικών κινδύνων στους οποίους εκτίθεται ή ενδέχεται να εκτεθεί το Ταμείο και τον τρόπο περιορισμού τους.

β) Τις δραστηριότητες και τις εσωτερικές διαδικασίες διαχείρισης λειτουργικών κινδύνων, συμπεριλαμβανομένου του συστήματος πληροφορικής που τις υποστηρίζει.

γ) Τα όρια ανοχής κινδύνου όσον αφορά τις κύριες περιοχές λειτουργικού κινδύνου.

Το Ταμείο στο πλαίσιο της διαχείρισης των λειτουργικών του κινδύνων, αναπτύσσει και αναλύει εναλλακτικά σενάρια λειτουργικού κινδύνου βάσει τουλάχιστον των ακόλουθων προσεγγίσεων:

α) αστοχία βασικών διαδικασιών, προσωπικού ή συστήματος, και

β) επέλευση εξωτερικών γεγονότων.

ΜΕ ΑΠΟΦΑΣΗ ΤΟΥ ΔΣ ΤΟΥ ΤΑΜΕΙΟΥ, Η ΕΥΘΥΝΗ ΤΗΡΗΣΗΣ ΤΗΣ ΠΑΡΟΥΣΑΣ ΠΟΛΙΤΙΚΗΣ ΑΝΑΤΙΘΕΤΑΙ ΣΤΟΝ ΥΠΕΥΘΥΝΟ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΚΙΝΔΥΝΩΝ ΤΟΥ ΤΑΜΕΙΟΥ (ΔΗΜ. ΓΚΕΚΑΣ).

1.2 Βασικές αρχές διαχείρισης λειτουργικών κινδύνων

Το Ταμείο έχει αναγνωρίσει ως πηγές δυνητικής προέλευσης λειτουργικών κινδύνων τις επιμέρους κατηγορίες λειτουργικών κινδύνων που αναφέρονται αναλυτικά στο συνημμένο Παράρτημα 1.

Ανά τακτά χρονικά διαστήματα, το ΔΣ του Ταμείου, σε ειδική συνεδρίασή του, προβαίνει σε αξιολόγηση όλων των επιμέρους κατηγοριών δυνητικών λειτουργικών κινδύνων, με βάση ειδικές εκθέσεις που λαμβάνει από όλες τις εμπλεκόμενες υπηρεσίες του Ταμείου, συντάσσοντας ειδικό πρακτικό αξιολόγησης λειτουργικών κινδύνων.



Π Α Ρ Α Ρ Τ Η Μ Α 1

ΚΑΤΗΓΟΡΙΕΣ ΓΕΓΟΝΟΤΩΝ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΚΟΥ ΚΙΝΔΥΝΟΥ



ΚΑΤΗΓΟΡΙΕΣ ΓΕΓΟΝΟΤΩΝ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΚΟΥ ΚΙΝΔΥΝΟΥ

1.Εσωτερική Απάτη: ζημιές από πράξεις που διαπράττονται με πρόθεση καταδολίευσης, υπεξαίρεσης περιουσιακών στοιχείων ή καταστρατήγησης κανονιστικών ή νομοθετικών διατάξεων ή πολιτικών του Ταμείου.

1.1. Μη Εξουσιοδοτημένη Ενέργεια: ζημιές που προκύπτουν ως αποτέλεσμα κάποιας μορφής εκούσιας ή σκόπιμης ενέργειας μέλους του προσωπικού ή εξουσιοδοτημένου εκπροσώπου του Ταμείου, που υπερβαίνει τα όρια των αρμοδιοτήτων του ή της εξουσίας που του έχει ανατεθεί, με σκοπό είτε την απόκρυψη προσωπικού (εργασιακού ή οικονομικού) οφέλους είτε με σκοπό την απόκρυψη απωλειών του Ταμείου.

1.1.1. Εκτέλεση Εργασίας με Μη Εξουσιοδοτημένο Τρόπο

- Μη εξουσιοδοτημένη «συναλλαγή» (π.χ. σκόπιμη καταστρατήγηση των ορίων κατά τον διακανονισμό/πληρωμή παροχών ή αποζημίωσης)
- Μη αναφερθείσα «συναλλαγή» (π.χ. απόκρυψη επενδυτικής ζημιάς)
- Over reporting «συναλλαγής» (π.χ. over reporting επενδυτικού κέρδους)

1.1.2. Μη Εξουσιοδοτημένη Ενέργεια - Γενικά

- Μη εξουσιοδοτημένη χρήση των κωδικών πρόσβασης χρήστη (password & username) σε εφαρμογή (π.χ. εργαζόμενος χρησιμοποιεί τους κωδικούς πρόσβασης σε εφαρμογή άλλου χρήστη προκειμένου να πραγματοποιήσει συναλλαγή για την οποία δεν έχει αρμοδιότητα κ.α.).
- Παραποίηση/πλαστογράφηση στοιχείων (π.χ. παραποίηση υφιστάμενων ή χρήση πλαστών προσωπικών (ή άλλων) στοιχείων από μέλος του προσωπικού με σκοπό τη διεκδίκηση παροχών από το Ταμείο σε πρόσωπο που δεν δικαιούται την παροχή κ.α.).

1.2. Εσωτερική Απάτη ή Κλοπή: ζημιές που προκύπτουν από όλες τις μορφές κλοπής ή δόλιας υπεξαίρεσης περιουσιακών στοιχείων του Ταμείου, οι οποίες διεξάγονται από μέλος του προσωπικού. Περιλαμβάνει και τις περιπτώσεις όπου υπάρχει συμπαιγνία (ή εξαναγκασμός από) εξωτερικό μέρος.

1.2.1. Κακόβουλη Ενέργεια/Κλοπή Περιουσιακών Στοιχείων

- Κλοπή περιουσιακών στοιχείων (π.χ. διάρρηξη στα γραφεία του Ταμείου με εσωτερική σύμπραξη)
- Καταστροφή περιουσιακών στοιχείων (π.χ. σκόπιμη δολιοφθορά σε κτίριο του Ταμείου με εσωτερική σύμπραξη)
- Υπεξαίρεση περιουσιακών στοιχείων (π.χ. σφετερισμός εισφορών, ή παροχών από μέλος του προσωπικού ή συνεργάτη ή από τρίτο άτομο με εσωτερική σύμπραξη).



1.2.2. Εσωτερική Απάτη ή Κλοπή - Γενικά

- Παραποίηση προσωπικών στοιχείων εργαζομένου (π.χ. απόκρυψη καταδικών, παραποίηση προϋπηρεσίας, υποβολή πλαστών βεβαιώσεων σχετικά με επαγγελματικά προσόντα ή/και προϋπηρεσία κ.α.).
- Αποκάλυψη/ Εκμετάλλευση εμπιστευτικών πληροφοριών (του Ταμείου ή/και ασφαλισμένων) (π.χ. αποκάλυψη από εργαζόμενο σε τρίτο πρόσωπο εμπιστευτικών πληροφοριών με σκοπό την υποβολή στο Ταμείο ψευδούς αξίωσης, διαρροή εμπιστευτικών πληροφοριών (ή δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα ασφαλισμένων) σε τρίτους με σκοπό το προσωπικό όφελος, κ.α.).
- Λογιστικές Παρατυπίες (π.χ. εργαζόμενος σκόπιμα πραγματοποιεί εσφαλμένη λογιστική καταχώρηση με σκοπό την εξαπάτηση).
- Δωροδοκία (εργαζόμενος δωροδοκείται)

2. Εξωτερική Απάτη: ζημιές από πράξεις που διαπράττονται από τρίτο με πρόθεση καταδολίευσης, υπεξαίρεσης περιουσιακών στοιχείων του Ταμείου ή καταστρατήγησης της νομοθεσίας.

2.1. Δυσλειτουργία ή Διακοπή Συστημάτων: ζημιές που προκύπτουν ως αποτέλεσμα εξωτερικής μη εξουσιοδοτημένης πρόσβασης (με αποτέλεσμα είτε την χειραγώγησή τους είτε την διακοπή τους) στα κύρια συστήματα, στις υποδομές ή στα δεδομένα του Ταμείου που πραγματοποιούνται κακόβουλα ή για προσωπικό οικονομικό όφελος. Περιλαμβάνονται οι επιθέσεις που προκαλούν αδυναμία παροχής υπηρεσίας ή εξυπηρέτησης.

2.1.1. Κλοπή Πληροφοριών

- Hacking
- Ηλεκτρονική Κλοπή Πληροφοριών

2.1.2. Αποδιοργάνωση ή Διακοπή Συστημάτων

- Μόλυνση Συστημάτων με Υιούς

2.2. Εξωτερική Απάτη ή Κλοπή: ζημιές από κάθε μορφής απάτη ή κλοπή (χωρίς παρείσφρηση σε συστήματα) που πραγματοποιεί ένα τρίτο μέρος είτε από πρόθεση καταδολίευσης είτε επειδή επιχειρεί να αποκτήσει οικονομικό όφελος ή άλλες παροχές που δεν δικαιούται ή για να αποφύγει την πληρωμή υφιστάμενης υποχρέωσης.

2.2.1. Κακόβουλη Ενέργεια/Κλοπή Περιουσιακών Στοιχείων

- Κλοπή περιουσιακών στοιχείων (π.χ. διάρρηξη γραφείων)
- Καταστροφή περιουσιακών στοιχείων (π.χ. σκόπιμη δολιοφθορά σε περιουσιακά στοιχεία του Ταμείου)



- **Υπεξαίρεση περιουσιακών στοιχείων** (π.χ. σφετερισμός παροχής ασφαλισμένου από τρίτο άτομο).

2.2.2. Εξωτερική Απάτη ή Κλοπή - Γενικά

- **Πλαστογραφία – Πλαστοπροσωπία** (π.χ. πλαστογράφιση υπογραφής ασφαλισμένου από τρίτο, με σκοπό τη δημιουργία πλαστής αξίωσης παροχής / συμπλήρωση συνειδητά από τον ασφαλισμένο ανακριβών στοιχείων σε αίτηση παροχής με σκοπό την εξασφάλιση ιδίου οφέλους από τρίτο).

3. Θέματα Ασφάλειας Εργατικού Δυναμικού & Εργασιακών Πρακτικών:

Ζημιές από πράξεις αντίθετες με την εργατική νομοθεσία (και τη νομοθεσία γενικά), αντίθετες με τις συμβάσεις για την υγιεινή και την ασφάλεια του προσωπικού.

3.1. Ζητήματα Εργασιακών Σχέσεων: Ζημιές που προκύπτουν από παραβιάσεις των (ανθρώπινων) δικαιωμάτων των εργαζομένων, παραβιάσεις που σχετίζονται με τους όρους των συμβάσεων εργασίας καθώς και παραβιάσεις της ιδιωτικής ζωής των εργαζομένων .

3.1.1. Παραβιάσεις Δικαιωμάτων Εργαζομένων

- **Παρενόχληση/Εκφοβισμός** (π.χ. επιβάλλεται πρόστιμο στο Ταμείο μετά από καταγγελία εργαζόμενου για παρενόχληση/εκφοβισμό στο χώρο εργασίας κ.α.)
- **Καταγγελία σύμβασης εργασίας (περιλαμβάνεται και δικαστική διένεξη για εξαναγκασμό σε παραίτηση)** (π.χ. πρώην εργαζόμενος δικαιώνεται σε δικαστική διένεξη με το Ταμείο για υπόθεση που αφορά στον εξαναγκασμό του σε οικιοθελή αποχώρηση από προϊστάμενό του).
- **Προστασία Δεδομένων Προσωπικού Χαρακτήρα Εργαζομένων** (π.χ. εργαζόμενος κερδίζει υπόθεση που αφορά παραβίαση των διατάξεων σχετικά με την προστασία δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα ή της ιδιωτικής του ζωής από το Ταμείο κ.α.)

3.1.2. Παραβιάσεις Δικαιωμάτων Εργοδότη

- **Απεργία ή άλλες μορφές συλλογικής δράσης** (π.χ. σημαντική διαταραχή της ομαλής διεξαγωγής των εργασιών του Ταμείου εξ αιτίας απροειδοποίητης ή χωρίς την τοποθέτηση προσωπικού ασφαλείας γενικής απεργίας του προσωπικού)

3.2. Ζητήματα Εργασιακού Περιβάλλοντος: Ζημιές που προκύπτουν από τη μη συμμόρφωση με τους κανονισμούς και τις κατευθυντήριες οδηγίες που αφορούν στην υγεία και την ασφάλεια των εργαζομένων, των εξουσιοδοτημένων συνεργατών και των τρίτων εντός του χώρου εργασίας (συμπεριλαμβάνονται περιβαλλοντικοί κίνδυνοι και ρύποι).

3.2.1. Εργασιακό Περιβάλλον & Εργαζόμενοι



- **Παραβιάσεις Υγιεινής & Ασφάλειας** (π.χ. πρόστιμα για παραβιάσεις των υποχρεώσεων του Ταμείου ως εργοδότη σχετικά με την υγιεινή και την ασφάλεια του εργασιακού περιβάλλοντος)
- **Αστοχίες στον σχεδιασμό (διαρρύθμιση) του χώρου εργασίας** (π.χ. κοινό (ασφαλισμένοι κλπ) έχουν πρόσβαση σε χώρους που οι εργαζόμενοι χειρίζονται εμπιστευτικές εταιρικές πληροφορίες κ.α.)
- **Αστική Ευθύνη έναντι Εργαζομένων** (π.χ. αξίωση αποζημίωσης στο Ταμείο από εργαζόμενο που υπέστη σωματική βλάβη στο χώρο εργασίας κ.α.)

3.2.2. Εργασιακό Περιβάλλον & Τρίτοι

- **Αστική Ευθύνη έναντι Τρίτων** (π.χ. αξίωση αποζημίωσης από τρίτο πρόσωπο που υπέστη σωματική βλάβη εντός του εργασιακού χώρου του Ταμείου κ.α.)
- **Περιβαλλοντικές παραβάσεις** (π.χ. επιβολή προστίμου στο Ταμείο για περιβαλλοντική παράβαση κ.α.)

3.3. Διαφορετικότητα & Διακριτική Μεταχείριση: Ζημιές που προκύπτουν από καταγγελίες για διακριτική μεταχείριση εργαζομένων ή από περιπτώσεις μη σεβασμού της διαφορετικότητας.

3.3.1. Διακρίσεις Εργαζομένων

- **Ίσες Ευκαιρίες** (π.χ. πρόστιμα από καταγγελίες εργαζομένων που υπέστησαν στο Ταμείο διακρίσεις θρησκευτικές, φύλου, εθνικότητας, ηλικίας κ.λπ.)

3.3.2. Παραβιάσεις Ανθρωπίνων Δικαιωμάτων

- **Ανθρώπινα Δικαιώματα** (π.χ. πρόστιμα στο Ταμείο από καταγγελίες εργαζομένων για παραβίαση θεμελιωδών δικαιωμάτων και ελευθεριών τους όπως η ελευθερία της έκφρασης, η ισότητα ενώπιον του νόμου κ.λπ.)

4. Ασφαλισμένοι Ταμείου & Επιχειρηματικές Πρακτικές: Ζημιές από ακούσια ή εξ αμελείας παράλειψη εκπλήρωσης επαγγελματικής υποχρέωσης έναντι ασφαλισμένων, των θεσμικών φορέων, της αγοράς (περιλαμβανομένων των απαιτήσεων εμπιστοσύνης και εντιμότητας).

4.1. Σφάλματα Λογιστικής Απεικόνισης, αποτυχία συμμόρφωσης με το Εποπτικό και το Κανονιστικό Πλαίσιο: Ζημιές που αφορούν αστοχίες στη λογιστική απεικόνιση, φορολογικά θέματα ή διοικητικές ευθύνες οι οποίες επιβάλλονται στο Ταμείο από κυβερνητικό φορέα, δημοσιονομικές αρχές ή από την Εποπτική Αρχή.

4.1.1. Ζητήματα Εποπτείας & Κανονιστικής Συμμόρφωσης

- **Ζητήματα Κανονιστικής Συμμόρφωσης - παραβιάσεις νομοθεσίας**
- **Ζητήματα Κανονιστικής Συμμόρφωσης - παραβιάσεις των απαιτήσεων της Εποπτικής Αρχής**



- Παραβιάσεις υποχρεώσεων Ταμείου σχετικά με τη δημιουργία ή/και τη δημοσιοποίηση εκθέσεων (ή αναφορών)
- Παραβιάσεις εταιρικών υποχρεώσεων σχετικά με την τήρηση αρχείων
- **4.1.2. Φορολογικές Παραβάσεις**
 - **Φορολογικές Παραβάσεις – Τήρηση προθεσμιών** (π.χ. επιβολή προστίμου για εκπρόθεσμη υποβολή είτε φορολογικής δήλωσης είτε άλλης γνωστοποίησης στις φορολογικές αρχές κ.α.).
 - **Φορολογικές Παραβάσεις – Πληρωμή Φόρων** (π.χ. επιβολή προστίμου για καταβολή εσφαλμένου ποσού φόρου κ.α.).
 - **Φορολογικές Παραβάσεις - Γενικά** (π.χ. επιβολή προστίμου από τις φορολογικές αρχές για μη τήρηση βιβλίων και στοιχείων όπως απαιτείται κ.α.).
- **4.1.3. Σφάλματα Λογιστικής Απεικόνισης**
 - Λογιστικές Παρατυπίες

5. Βλάβη στα Ενσώματα Περιουσιακά Στοιχεία: Ζημιές από απώλεια ή βλάβη ενσώματων περιουσιακών στοιχείων λόγω φυσικών καταστροφών ή άλλων γεγονότων (όπως τρομοκρατικές ενέργειες ή ατυχήματα).

5.1. Φθορές εκ Προθέσεως: Ζημιές στα περιουσιακά στοιχεία του Ταμείου που προκαλούνται από σκόπιμη εξωτερική ενέργεια (συμπεριλαμβάνονται οι τρομοκρατικές ενέργειες).

5.1.1. Εξωτερικές Κακόβουλες Ενέργειες

- Εξωτερικές κακόβουλες ενέργειες/βανδαλισμοί με σωματικές βλάβες
- Εξωτερικές κακόβουλες ενέργειες/βανδαλισμοί χωρίς σωματικές βλάβες
- Τρομοκρατική ενέργεια – Πόλεμος
- Διασάλευση της Δημόσιας τάξης
- **5.2. Φθορές από Φυσικές καταστροφές και Ατυχήματα:** Ζημιές στα περιουσιακά στοιχεία του Ταμείου που προκαλούνται από φυσική καταστροφή ή ατύχημα.

5.2.1. Φυσικές Καταστροφές

- Καταστροφές από Φυσικά Φαινόμενα (π.χ. ζημιές από πλημμύρα κ.α.).
- Πανδημίες & Ασθένειες (π.χ. διαταραχή στην ομαλή λειτουργία του Ταμείου λόγω αυξημένων κρουσμάτων της γρίπης H1N1 σε μέλη του προσωπικού κ.α.).

5.2.2. Ατυχήματα



- **Απώλειες και Ζημιές από Ατυχήματα** (π.χ. ζημιές από φωτιά που προκλήθηκε από βραχυκύκλωμα κ.α.).

6. Διακοπή Δραστηριότητας & Δυσλειτουργία Συστημάτων: Ζημιές από διακοπή επιχειρηματικής δραστηριότητας ή δυσλειτουργίας συστημάτων.

6.1. Αστοχίες Υποδομών & Συστημάτων: Ζημιές που προκαλούνται από αστοχία συστημάτων ή αδυναμία τους να παρέχουν υπηρεσίες (συμπεριλαμβάνονται τυχόν interfaces), ή ανεπάρκειά τους να υποστηρίξουν ζητήματα επαναφοράς ή μεταφοράς δεδομένων.

6.1.1. Αδυναμίες Υποδομών (Hardware)

- **Hardware – Αστοχίες υλικού** (π.χ. ζημιές από αστοχίες υλικού σε συστήματα υποδομής, σε συστατικά δικτύου κ.α.).
- **Internal Data Centre** (π.χ. αδυναμία του computer room να υποστηρίξει την ομαλή ολοκλήρωση των εργασιών του Ταμείου λόγω αστοχίας υλικού, διακοπή λειτουργίας servers' ή άλλων συστημάτων υποδομής).
- **Ανεπάρκεια συστημάτων υποδομής** (π.χ. ζημιές από ζητήματα ικανότητας ή/και χωρητικότητας των συστημάτων υποδομής που τα εμποδίζουν να ανταποκριθούν σε συγκεκριμένες ανάγκες του Ταμείου).
- **Ανεπάρκεια εφεδρικών συστημάτων υποδομής** (π.χ. ζημιές από ελλείψεις εφεδρικών συστατικών δικτύου/server/δίσκων κ.α.).
- **Αστοχίες μεταφοράς/επανάκτησης δεδομένων** (π.χ. σφάλματα κατά τη μεταφορά ή την επανάκτηση δεδομένων που οφείλονται σε αστοχίες στην εγκατάσταση/αναβάθμιση/συντήρηση του σχετικού λογισμικού).

6.1.2. Ανεπάρκειες Εσωτερικών Συστημάτων (Software)

- **Εφαρμογές με παρωχημένη η/και μη υποστηριζόμενη τεχνολογία** (π.χ. ζημιές από προβλήματα παρωχημένων εφαρμογών που αδυνατούν να καλύψουν τις αυξημένες ανάγκες του Ταμείου κ.α.).
- **Αστοχίες εφαρμογών** (π.χ. ζημιές από λάθη προγραμματισμού στις εφαρμογές που χρησιμοποιεί το Ταμείο, κ.α.).
- **Αστοχίες στην ανάπτυξη λογισμικού από χρήστες** (π.χ. ζημιές από εσφαλμένες μακροεντολές ή φόρμουλες υπολογιστικών φύλλων κ.α.).
- **Προβλήματα αρχιτεκτονικής** (π.χ. ζημιές από αδυναμίες στην αρχιτεκτονική εφαρμογών/υποδομών/τεχνολογίας να εξυπηρετήσουν τις μεταβαλλόμενες απαιτήσεις του Ταμείου π.χ. να διευκολύνουν αυτοματοποιημένες διαδικασίες, να μειώσουν τις χειροκίνητες παρεμβάσεις στις διαδικασίες, να επεξεργάζονται δεδομένα με ταχύτητα, να υποστηρίξουν ικανοποιητικά απομακρυσμένη πρόσβαση κ.α.).

6.1.3. Δυσλειτουργία Βοηθητικών Εφαρμογών & Επικοινωνίας



- **IT Network (διαδίκτυο, εσωτερικά δίκτυα, εξωτερικά δίκτυα) - Γενικά** (π.χ. σημαντικές καθυστερήσεις από δυσλειτουργίες δικτύου, διακοπή διαδικτύου κ.α.).
- **Δυσλειτουργία εξωτερικών βοηθητικών εφαρμογών**
- **Δυσλειτουργία εσωτερικών βοηθητικών εφαρμογών**
- **Εξωτερικές παρεμβάσεις** (π.χ. προβλήματα στην ομαλή λειτουργία του Ταμείου από περιστατικά hacking τα οποία πραγματοποιούνται χωρίς πρόθεση εξαπάτησης κ.α.).
- **Προβλήματα τηλεπικοινωνιών** (π.χ. προβλήματα στην ομαλή λειτουργία του Ταμείου από διακοπή λειτουργίας του τηλεφωνικού κέντρου για σημαντικό χρονικό διάστημα (π.χ. ολόκληρη εργάσιμη μέρα) κ.α.).

7. Εκτέλεση, Παράδοση & Διαχείριση των Διαδικασιών: Ζημιές από ανεπάρκειες στην επεξεργασία των συναλλαγών ή στη διαχείριση των διαδικασιών.

7.1. Ανθρώπινο Λάθος: Ζημιές που προκύπτουν από ανθρώπινα λάθη ή παραλείψεις κατά την εκτέλεση μιας διαδικασίας κυρίως επειδή κάποιος δεν αφιέρωσε την προσοχή που απαιτείται για την επιτυχή ολοκλήρωσή της ή δεν διαθέτει τη σχετική τεχνογνωσία για να τη φέρει εις πέρας.

7.1.1. Αστοχίες στην εκτέλεση εργασιών

- **Σφάλματα στην εξυπηρέτηση ασφαλισμένων & συνταξιούχων** (π.χ. στέλεχος του Ταμείου δίνει ανακριβείς πληροφορίες σε ασφαλισμένο / συνταξιούχο από λάθος κ.α.).
- **Σφάλματα εισαγωγής δεδομένων - Γενικά**
- **Σφάλματα συμφωνιών** (π.χ. στέλεχος του Ταμείου πραγματοποιεί εσφαλμένη συμφωνία λογαριασμών κ.α.).
- **Λογιστικά σφάλματα** (π.χ. στέλεχος του Λογιστηρίου απεικονίζει μια συναλλαγή με εσφαλμένο (λογιστικά) τρόπο στα βιβλία του Ταμείου κ.α.).
- **Σφάλματα στη διαχείριση παροχών** (π.χ. στέλεχος του Ταμείου καταχωρεί την παροχή με λάθος τρόπο κ.α.).
- **Διάφορες αστοχίες στην εκτέλεση διαδικασιών που οφείλονται στην (μη) κατάρτιση ή/και την (αν)επάρκεια του προσωπικού**
- **Διοικητικά σφάλματα** (π.χ. εγκρίνεται η διεξαγωγή έργου και ενώ με τη διάθεση των απαραίτητων πόρων έχει ήδη ολοκληρωθεί το μεγαλύτερο μέρος του, αποφασίζει την ακύρωση του έργου αυτού κ.α.).
- **Σφάλματα στην τήρηση αρχείων (φυσικών ή ηλεκτρονικών)**

• 7.1.2. Αστοχίες στη δημιουργία & διαχείριση αναφορών



- **Ανακριβείς αναφορές (εσωτερικές & εξωτερικές)** (π.χ. στέλεχος του Ταμείου παραδίδει αναφορά στο Διοικητικό Συμβούλιο που περιέχει ανακρίβειες που οφείλονται σε ανθρώπινο λάθος κ.α.).
- **Εκπρόθεσμες αναφορές (εσωτερικές & εξωτερικές)** (π.χ. το Ταμείο αποστέλλει καθυστερημένα (από παράλειψη) στην Εποπτική Αρχή αναφορά κ.α.).

7.1.3. Αστοχίες τρίτων στην εκτέλεση εργασιών

- **Σφάλματα προμηθευτών** (π.χ. ανθρώπινο λάθος από στέλεχος προμηθευτή το οποίο δημιουργεί καθυστερήσεις (και ζημιές) στο Ταμείο).
- **Σφάλματα παρόχου εξωπορισθείσας υπηρεσίας** (π.χ. ζημιά από ανθρώπινο λάθος στελέχους παρόχου κύριας δραστηριότητας του Ταμείου που του δημιουργεί ζημιές).

7.2. Διαχείριση Δεδομένων: Προβλήματα ομαλής ολοκλήρωσης μιας εργασίας που οφείλονται στην αδυναμία παράδοσης «δεδομένων» (έγγραφα αρχεία, συμβουλές, προτάσεις, προδιαγραφές κλπ) με διασφαλισμένη την ακρίβειά τους και στον προκαθορισμένο χρόνο στο εσωτερικό ή/και στο εξωτερικό περιβάλλον εργασίας.

7.2.1. Ατελή Εξωτερικά δεδομένα

- **Ατελή εξωτερικά δεδομένα - Προμηθευτές** (π.χ. προμηθευτής καθυστερεί την αποστολή τιμολογίου στο Ταμείο με αποτέλεσμα την καθυστερημένη υποβολή του στην εφορία από το Ταμείο και την επιβολή προστίμου κ.α.).
- **Ατελή εξωτερικά δεδομένα - Γενικά**

7.2.2. Ατελή Εσωτερικά δεδομένα

- **Ατελή δεδομένα από τα Τραπεζικά Δίκτυα**
- **Ατελή εσωτερικά δεδομένα - Γενικά**