

Lp.	Proces/ Aktywo/ Cel	Opis zagrożenia	Skutki wystąpienia zagrożenia w odniesieniu do aktywów / wpływu na procesy	Ryzyko początkowe			Plan postępowania z ryzykiem				Ryzyko po wprowadzeniu planu postępowania z ryzykiem (nie podjęcie działań)			Ocena skuteczności wdrożonych planów postępowania z ryzykiem	Uwagi (zalecenia)
				wartość S	wartość P	Poziom ryzyka	Opis działania	Dokument regulujący	Osoba odpowiedzialna	Termin realizacji	wartość S	wartość P	Poziom ryzyka		
1.	Proces pozyskania klienta	Nie przestrzeganie toku postępowania określonego w Procedurze pozyskania klienta i powiązanych z procedurą instrukcji i wytycznych.	Dezorganizacja pracy, wydłużenie czasu ofertowania, realizacja zamówienia niezgodna z oczekiwaniami klienta, spadek zaufania klienta.	2	3	6	Sprawdzenie przestrzegania procedur postępowania za pomocą audytów, kontrola postępowania w CRM, szkolenia pracowników, podejmowanie działań naprawczych.	P.7.2 Procedura pozyskania klienta P.8.1 Procedura audytów wewnętrznych P.8.2 Procedura działań korygujących	Właściciel Firmy, Kierownik Działu Handlowego, Pełnomocnik ds. SZJ	2019-01-31			0		
2.	Proces obsługi klienta	Nie przestrzeganie toku postępowania określonego w Procedurze obsługi klienta powiązanych z procedurą instrukcji i wytycznych.	Dezorganizacja pracy, realizacja zamówienia niezgodna z oczekiwaniami klienta, błędna cena towaru, wydłużenie czasu realizacji zamówienia, spadek zaufania klienta.	3	3	9	Sprawdzenie przestrzegania procedur postępowania za pomocą audytów, bieżąca kontrola postępowania, szkolenia pracowników, podejmowanie działań naprawczych.	P.7.3 Procedura obsługi klienta P.8.1 Procedura audytów wewnętrznych P.8.2 Procedura działań korygujących	Właściciel Firmy, Koordynator BOK, Pełnomocnik ds. SZJ	2019-01-31			0		
3.	Proces zakupów	Nieterminowość dostaw, dostarczony towar niezgodny z zamówieniem, niezgodna cena zakupu z ofertą.	Nieterminowa dostawa towaru, reklamacja, utrata zaufania klienta, kary finansowe określone w umowie.	3	3	9	Sprawdzenie przestrzegania procedur postępowania za pomocą audytów, dobór odpowiednich dostawców, monitorowanie terminowości realizacji zamówień.	P.7.1 Procedura zakupów P.8.1 Procedura audytów wewnętrznych P.8.2 Procedura działań korygujących Ocena dostawców	Właściciel Firmy, Koordynator BOK, Pełnomocnik ds. SZJ	2019-01-31			0		
4	Proces reklamacji	Nie przestrzeganie toku postępowania określonego w Procedurze reklamacji oraz powiązanych z procedurą instrukcji i wytycznych.	Utrata zaufania klienta, kary finansowe określone w umowie, utrata klienta.	4	2	8	Sprawdzenie przestrzegania procedur postępowania za pomocą audytów, bieżąca kontrola	P.8.4 Procedura reklamacji P.8.1 Procedura audytów wewnętrznych P.8.2 Procedura działań korygujących	Właściciel Firmy, Koordynator BOK, Pełnomocnik ds. SZJ	2019-01-31			0		
5.	Nadzór nad dokumentacją i zapisami	Nie przestrzeganie toku postępowania określonego w Procedurze zarządzania dokumentacją i zapisami.	Brak dostępności aktualnej dokumentacji, brak informacji o zmianach i aktualizacjach formularzy i instrukcji, chaos.	2	2	4	Bieżąca kontrola, sprawdzanie przestrzegania postępowania za pomocą audytów.	P.4.1 Procedura zarządzania dokumentacją i zapisami P.8.1 Procedura audytów wewnętrznych	Właściciel Firmy, Pełnomocnik ds. SZJ	2019-01-31			0		
6.	Zarządzanie kontekstem i ryzykiem	Zaniechanie procesu zarządzania kontekstem i ryzykiem	Brak kontroli nad działaniem SZJ, niespełnienie wymagań norm.	2	2	4	Sprawdzenie przestrzegania procedur postępowania za pomocą audytów.	P.4.2 Procedura zarządzania kontekstem i ryzykiem P.8.1 Procedura audytów wewnętrznych	Właściciel Firmy, Pełnomocnik ds. SZJ	2019-01-31			0		
7.	Nadzór nad infrastrukturą (bazy danych, dokumenty elektroniczne)	Kradzież danych przez pracownika z przekazaniem do osób trzecich lub konkurencji, uszkodzenia.	Straty finansowe i wizerunkowe, utrata klientów, pozyskanie przez konkurencję wiedzy o planach firmy, dezorganizacja funkcjonowania firmy.	5	1	5	Monitoring systemu, umowy o zakazie konkurencji, wdrożenie zasad bezpieczeństwa informacji i ochrony danych osobowych, kopie bezpieczeństwa, uprawnienia dostępu, bazy zabezpieczone hasłami.	Umowa o zakazie konkurencji	Właściciel Firmy	2019-01-31			0		
8.	Zarządzanie kadrami (zasoby ludzkie)	Niezadowoleni pracownicy, niski poziom motywacji	Brak realizacji celów, brak rozwoju i motywacji personelu, brak rozwoju firmy, częsta zmiana pracowników, która może doprowadzić do świadczenia usług o niskiej jakości.	3	3	9	Satysfakcjonujące wynagrodzenie adekwatne do określonego zakresu czynności, dogodne warunki pracy, dobra atmosfera pracy, integracja pracowników, dodatkowe benefity, pakiety medyczne, zapewnienie możliwości podnoszenia kwalifikacji.	Zakresy czynności, Plan i ocena efektywności szkoleń,	Właściciel Firmy, Kierownik Działu Handlowego, Koordynator BOK	2019-01-31			0		
9.	Zarządzanie kadrami (zasoby ludzkie)	Wypadek pracownika przy pracy	Absencja pracownika	3	1	3	Szkolenia BHP, zapewnienie odpowiednich warunków pracy	Kodeks pracy	Właściciel Firmy	2019-01-31			0		
10.	Proces audytów wewnętrznych	Nie przestrzeganie toku postępowania określonego w Procedurze audytów wewnętrznych, brak audytów wewnętrznych.	Brak kontroli nad działaniem SZJ, niespełnienie wymagań norm.	2	1	2	Realizacja audytów zgodnie z zatwierdzonym harmonogramem	P.8.1 Procedura audytów wewnętrznych	Właściciel Firmy, Pełnomocnik ds. SZJ	2019-01-31			0		
11.	Zasoby majątkowe Firmy	Zdarzenia losowe: zalanie, pożar, włamanie do pomieszczeń biurowych i magazynowych ze zniszczeniem mienia i kradzież dokumentów i danych.	Straty finansowe, konieczność zakupu skradzionego lub zniszczonego mienia, dezorganizacja pracy firmy, konieczność odtworzenia dokumentacji i danych.	4	2	8	System ochrony i zabezpieczenia budynku, ubezpieczenie mienia, archiwizacja elektroniczna dokumentów i baz danych.	Umowa z firmą ochroniarską, umowa ubezpieczenia.	Właściciel Firmy,	2019-01-31			0		
12.	Sprzęt komputerowy	Zainfekowanie wirusem komputera, laptopa.	Całkowity lub częściowy brak dostępu do danych, utrata danych.	4	2	8	Program antywirusowy, archiwizacja danych, edukacja personelu.		Właściciel Firmy,	2019-01-31			0		
13.	Cel - realizacja Planu Sprzedaży	Brak określonych przychodów.	Brak rozwoju.	3	3	9	Badanie satysfakcji klienta, budowanie lojalności klienta oraz dobrych relacji, priorytet w obsłudze kluczowych klientów.	P.7.2 Procedura pozyskania klienta	Właściciel Firmy, Kierownik Działu Handlowego,	2018-12-31			0		
14.	Samochody służbowe	Kolizja, wypadek drogowy, kradzież, awaria.	Straty finansowe, dezorganizacja funkcjonowania firmy, konieczność zakupu nowego samochodu.	2	3	6	Ubezpieczenie samochodów AC, edukacja pracowników, bieżące naprawy i monitoring sprawności pojazdów, sukcesywna wymiana pojazdów.		Właściciel Firmy,	2019-01-31			0		