

Απρίλιος 2020

## **Eurobank A.E. – Σχέδια Συνέχισης Επιχειρησιακών Δραστηριοτήτων**

Η Τράπεζα Eurobank A.E. είναι ευαισθητοποιημένη ως προς το κίνδυνο εμφάνισης απρόβλεπτων γεγονότων (ενδογενών ή εξωγενών) ή ακραίων καταστάσεων τα οποία δύνανται να επηρεάσουν την ομαλή λειτουργία της.

Η Τράπεζα είναι δεσμευμένη να περιορίσει τις επιπτώσεις από τέτοια απρόβλεπτα περιστατικά ή ακραίες καταστάσεις με σκοπό μεταξύ άλλων την μη έκθεση του προσωπικού της σε οποιαδήποτε κίνδυνο, την εξυπηρέτηση των πελατών της, την προστασία των περιουσιακών της στοιχείων, τον περιορισμό των οικονομικών, λειτουργικών και άλλων επιπτώσεων, τη διασφάλιση της φήμης και εμπιστοσύνης των πελατών της, και τη διατήρηση μιας σταθερής θέσης στην χρηματοπιστωτική αγορά.

Για την επίτευξη των ανωτέρω, η Τράπεζα έχει υιοθετήσει ένα Σύστημα Διαχείρισης Επιχειρηματικής Συνέχισης (Business Continuity Management System (BCMS)) προκειμένου να παρέχει αποτελεσματική απόκριση σε ποικίλες μορφές απρόβλεπτων γεγονότων ή ακραίων καταστάσεων και να ελαχιστοποιήσει τις επιπτώσεις τους στην ομαλή και εύρυθμη λειτουργία της. Το BCMS βασίζεται σε προκαθορισμένες στρατηγικές και μεθοδολογίες εκτίμησης κινδύνων, αναγνωρίζει την επίδραση αυτών και εξασφαλίζει τη συνέχιση των κρίσιμων επιχειρησιακών λειτουργιών και πληροφοριακών συστημάτων.

Το BCMS της Τράπεζας Eurobank A.E. έχει συσταθεί σύμφωνα με τις απαιτήσεις της Κεντρικής Τράπεζας της Ελλάδας σε εθνικό επίπεδο και έχει πιστοποιηθεί με το διεθνές πρότυπο ISO 22301:2012 από το Φορέα Πιστοποίησης TUV Hellas.

## **Κύρια στοιχεία του BCMS της Τράπεζας Eurobank A.E.**

### **A. Business Impact Analysis**

Αναγνωρίζονται οι κίνδυνοι και οι κρίσιμες υπηρεσίες μέσω συγκεκριμένης μεθοδολογίας αξιολόγησης κινδύνων.

### **B. Σχέδια Συνέχισης Επιχειρησιακών Δραστηριοτήτων (ΣΣΕΔ)**

(α) Αναγνωρίζονται οι κρίσιμες υπηρεσίες που παρέχονται στους πελάτες της Τράπεζας.  
(β) Ορίζονται οι κρίσιμοι πόροι που απαιτούνται για τη συνέχιση των κρίσιμων υπηρεσιών. Οι αναγνωρισμένοι πόροι δεν περιορίζονται μόνο στο ανθρώπινο δυναμικό και στα πληροφοριακά συστήματα, αλλά περιλαμβάνουν κρίσιμες ροές πληροφόρησης εντός & εκτός Τράπεζας καθώς και κρίσιμα αρχεία φυσικά & ηλεκτρονικά.

### **Γ. Μέθοδοι Αποκατάστασης Επιχειρησιακών Λειτουργιών**

#### **→ Συνέχιση Εργασιών και Αποκατάσταση Συστημάτων σε Αποκλειστικής Χρήσης Εναλλακτικούς Χώρους**

Οι Επιχειρηματικές Μονάδες έχουν καταρτίσει ΣΣΕΔ, βάσει των οποίων δύνανται να δρομολογήσουν την μετακίνηση του κύριου προσωπικού τους σε έναν αποκλειστικής χρήσης εναλλακτικό χώρο της Τράπεζας, για τη συνέχιση των κρίσιμων υπηρεσιών τους. Επιπρόσθετα, υπάρχει και εναλλακτικός χώρος για τα Κύρια Μηχανογραφικά Συστήματα. Οι εν λόγω εναλλακτικοί χώροι είναι απομακρυσμένοι σε σχέση με την παραγωγή, ώστε να μην επηρεάζονται ταυτόχρονα από ένα συμβάν επιχειρησιακής ή συστημικής δυσλειτουργίας.

#### **→ Συνέχιση Εργασιών από Συναρμόδια Τμήματα**

Μερικές Επιχειρηματικές Μονάδες είναι εγκατεστημένες σε περισσότερες από μία κτιριακές εγκαταστάσεις, οι οποίες είναι μεταξύ τους γεωγραφικά απομακρυσμένες. Σε περίπτωση επιχειρησιακής δυσλειτουργίας σε ένα από τα κτίρια της Επιχειρηματικής Μονάδας, οι κρίσιμες υπηρεσίες δύνανται να συνεχιστούν στις λοιπές κτιριακές της εγκαταστάσεις, όπου αναγκαίο προσωπικό και υποδομές ήδη υπάρχουν.

→ **Συνέχιση Εργασιών σε Εναλλακτικές Διευθύνσεις**

Επιχειρηματικές Μονάδες συνάπτουν μεταξύ τους συμφωνίες χορήγησης απαιτούμενων θέσεων εργασίας. Οι κτιριακές εγκαταστάσεις των δύο Επιχειρηματικών Μονάδων είναι απομακρυσμένες, ώστε να μην επηρεαστούν ταυτόχρονα από ένα συμβάν επιχειρησιακής ή συστημικής δυσλειτουργίας.

→ **Εργασία από απόσταση**

Το προσωπικό της τράπεζας έχει δυνατότητα της με ασφαλή τρόπο εξ' αποστάσεως εργασίας ακόμα και από την οικία του, κάνοντας χρήση όλων των συστημάτων / εργαλείων που απαιτούνται για την διεκπεραίωση των καθημερινών εργασιών του. Η συγκεκριμένη μέθοδος συνέχισης είναι κατάλληλη για κρίσιμες εργασίες που δεν απαιτούν έγχαρτη υποστήριξη, διασφαλίζοντας μεταξύ άλλων εφάμιλλο επίπεδο ελεγκτικών μηχανισμών με τους αντίστοιχους εντός της Τράπεζας.

**Δ. Συντήρηση Επιχειρηματικών Πλάνων**

Τα Επιχειρηματικά Πλάνα των Μονάδων αναθεωρούνται, επικαιροποιούνται, ελέγχονται και δοκιμάζονται σε τακτικά χρονικά διαστήματα, καθώς και εκτάκτως μετά από σημαντικές αλλαγές στις επιχειρησιακές λειτουργίες.

**Ε. Ομάδες BCMS**

Έχουν οριστεί οριοθετημένοι Ρόλοι & Αρμοδιότητες για όλα τα οργανωτικά επίπεδα της Τράπεζας, από την Ανώτατη Διοίκηση μέχρι και τις Επιχειρηματικές Μονάδες.

Ενδεικτικά, οι αρμοδιότητες της Ανώτατης Διοίκησης είναι:

- ✓ Ετήσια ανασκόπηση της απόδοσης του BCMS
- ✓ Απόφαση ανάγκης αναβάθμισης της ετοιμότητας της Τράπεζας
- ✓ Διαχείριση Κρίσεων

Ενώ, οι Επιχειρηματικές Μονάδες:

- ✓ Πραγματοποιούν αξιολόγηση κινδύνου και εντοπίζουν τις κρίσιμες επιχειρηματικές διαδικασίες
- ✓ Αναθεωρούν, ελέγχουν και δοκιμάζουν τα Επιχειρηματικά Πλάνα τους
- ✓ Ενεργοποιούν τα Επιχειρηματικά Πλάνα τους σε περίπτωση επιχειρηματικής δυσλειτουργίας

**ΣΤ. Παρεχόμενες Υπηρεσίες από Τρίτους**

Οι Πάροχοι Κρίσιμων Υπηρεσιών δεσμεύονται συμβατικά να έχουν καταρτίσει ΣΣΕΔ, μέσω των οποίων θα διασφαλίζουν την απρόσκοπτη παροχή της υπηρεσίας τους προς την Τράπεζα.

**Ζ. Έλεγχος**

Το BCMS υπόκειται σε:

- (Α) ετήσιο εσωτερικό έλεγχο από την αρμόδια υπηρεσία της Τράπεζας
- (Β) περιοδικό έλεγχο από την Κεντρική Τράπεζα της Ελλάδος και
- (Γ) ετήσιο έλεγχο από τον φορέα πιστοποίησης TÜV Hellas

Περισσότερες λεπτομέρειες επί του BCMS δεν μπορούν να γνωστοποιηθούν, καθώς αποτελούν απόρρητα δεδομένα της Τράπεζας Eurobank Α.Ε.

Πέννυ Μανιάτη

Ιωάννης Τζάνος

Τομέας Οργάνωσης &  
Επιχειρηματικής Ανάλυσης Ομίλου

Τομέας Εταιρικής Ασφάλειας Ομίλου