

Ιούλιος 2024

Eurobank A.E. – Σχέδια Συνέχισης Επιχειρησιακών Δραστηριοτήτων

Η Τράπεζα Eurobank A.E. είναι ευαισθητοποιημένη ως προς τον κίνδυνο εμφάνισης απρόβλεπτων γεγονότων (ενδογενών ή εξωγενών) ή ακραίων καταστάσεων που 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 Συνέχειας (Business Continuity Management System (BCMS)) προκειμένου να παρέχει αποτελεσματική απόκριση σε ποικίλες μορφές απρόβλεπτων γεγονότων ή ακραίων καταστάσεων (σεισμοί, πανδημίες, φυσικά και καιρικά φαινόμενα, καταστροφές υποδομών της Τράπεζας, κυβερνοεπιθέσεις, κοινωνικό-οικονομικές κρίσεις, κ.λπ.) 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. Risk Management

Αναγνωρίζονται και αξιολογούνται οι κίνδυνοι και τα επίπεδα ρίσκου μέσω της συγκεκριμένης μεθόδου αξιολόγησης κινδύνων.

B. Σχέδια Συνέχισης Επιχειρησιακών Δραστηριοτήτων (ΣΣΕΔ)

Αναγνωρίζονται οι κρίσιμες εργασίες της Τράπεζας μέσω της εκπόνησης **Business Impact Analysis** και ορίζονται οι κρίσιμοι πόροι που απαιτούνται για τη συνέχιση των κρίσιμων εργασιών. 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 Συνέχισης Επιχειρησιακών Δραστηριοτήτων

Εφόσον έχει καταρτιστεί το ΣΣΕΔ, επιλέγεται η κατάλληλη μέθοδος ανάκαμψης Επιχειρησιακών Λειτουργιών. Οι κύριες επιλογές είναι:

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

Η μέθοδος αφορά στην μετακίνηση του κύριου προσωπικού 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.

→ **Εργασία από απόσταση**

Η Τράπεζα εφαρμόζει σύγχρονες τεχνολογίες και δίνει στο προσωπικό της τη δυνατότητα της εξ' αποστάσεως εργασίας, κάνοντας χρήση όλων των συστημάτων / εργαλείων που απαιτούνται για την διεκπεραίωση των καθημερινών εργασιών του, διασφαλίζοντας παράλληλα εφάμιλλο επίπεδο ελεγκτικών μηχανισμών με τους αντίστοιχους εντός της Τράπεζας.

Δ. Συντήρηση BCMS

Όλα τα επιμέρους στοιχεία που απαρτίζουν το BCMS (Ρυθμιστικά έγγραφα, ΣΣΕΔ, κα) 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

Θεματοφύλακας του BCMS στην Τράπεζα είναι η BCP Management Team που

- Σχεδιάζει, συντηρεί, ελέγχει και επικαιροποιεί ολιστικά το πλαίσιο διαχείρισης του BCMS, ενώ ταυτόχρονα λειτουργεί ως ελεγκτικός μηχανισμός της ορθότητας και της πληρότητας των Επιχειρηματικών Πλάνων της Τράπεζας.

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

Σύμφωνα με την την υπ' αριθ. 178/5/2.10.2020 Πράξη Εκτελεστικής Επιτροπής της Τράπεζας της Ελλάδος, οι Πάροχοι Κρίσιμων Υπηρεσιών δεσμεύονται συμβατικά να έχουν καταρτίσει ΣΣΕΔ, μέσω των οποίων διασφαλίζουν την απρόσκοπτη παροχή της υπηρεσίας τους προς την Τράπεζα. Η καταλληλότητα του εν λόγω σχεδιασμού αξιολογείται από την αρμόδια μονάδα της Τράπεζας.

Ζ. Έλεγχος

Το BCMS υπόκειται σε:

- ετήσιο έλεγχο από τον φορέα πιστοποίησης TUV Hellas
- adhoc εσωτερικό έλεγχο από την αρμόδια υπηρεσία της Τράπεζας

- αdhoc έλεγχο από την Κεντρική Τράπεζα της Ελλάδος (ΤτΕ)
- αdhoc έλεγχο από την Κεντρική Τράπεζα της Ευρώπης (ECB)

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

Ελευθερία Παπαδοπούλου

Ιωάννης Τζάνος

Οργάνωση & Επιχειρηματική Ανάλυση Ομίλου

Εταιρική Ασφάλεια Ομίλου