

04 Ιουνίου 2015

Eurobank Ergasias A.E. – Σχέδια Συνέχισης Επιχειρησιακών Δραστηριοτήτων

Η Τράπεζα Eurobank Ergasias 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 Σχέδια Συνέχισης Επιχειρησιακών Δραστηριοτήτων (ΣΣΕΔ) και Σχέδια Ανάκαμψης Συστημάτων (ΣΑΣ), 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. Τα ΣΣΕΔ και ΣΑΣ βασίζονται σε προκαθορισμένες στρατηγικές, ρόλους και υπευθυνότητες και εστιάζονται στις κρίσιμες επιχειρησιακές λειτουργίες και κρίσιμα πληροφοριακά συστήματα. Αναθεωρούνται, επικαιροποιούνται ελέγχονται και δοκιμάζονται σε τακτικά χρονικά διαστήματα, καθώς και εκτάκτως μετά από σημαντικές αλλαγές στις επιχειρησιακές λειτουργίες.

Τα ΣΣΕΔ και ΣΑΣ της Τράπεζας Eurobank Ergasias A.E. έχουν συσταθεί σύμφωνα με τις απαιτήσεις της Κεντρικής Τράπεζας της Ελλάδας σε εθνικό επίπεδο και έχουν πιστοποιηθεί με το διεθνές πρότυπο ISO 22301:2012 από το Φορέα Πιστοποίησης TUV Hellas.

Κύρια στοιχεία των ΣΣΕΔ και ΣΑΣ της Τράπεζας Eurobank Ergasias A.E.

A. Ανάλυση Επιχειρησιακών Λειτουργιών και Πληροφοριακών Συστημάτων

Στο πλαίσιο των ΣΣΕΔ:

(Α) Έχουν αναγνωριστεί οι κρίσιμες υπηρεσίες που παρέχονται στους πελάτες της Τράπεζας και έχουν δημιουργηθεί οι διαδικασίες αποκατάστασης των πληροφοριακών συστημάτων που υποστηρίζουν τις υπηρεσίες αυτές. Έχουν θεσπιστεί επιπλέον αυτοματοποιημένες ή/και χειρόγραφες διαδικασίες έτσι ώστε να επιτευχθεί η κάλυψη των αναγκών των πελατών.

(Β) Έχουν αναγνωριστεί τα κρίσιμα φυσικά αρχεία της Τράπεζας.

(Γ) Έχουν θεσπιστεί αυτοματοποιημένες διαδικασίες Back-up για τα κρίσιμα πληροφοριακά συστήματα και τα δεδομένα αυτών.

B. 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.

Γ. 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.

Δ. Έλεγχος

Τα ΣΣΕΔ και ΣΑΣ υπόκεινται 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

Ε. Ρόλοι & Αρμοδιότητες

Εξειδικευμένο προσωπικό σε θέματα Συνέχισης Επιχειρησιακών Εργασιών και Πληροφοριακών Συστημάτων παρέχει καθοδήγηση στο σύνολο των Επιχειρηματικών Μονάδων της Τράπεζας, ώστε να διασφαλιστεί η ορθή και βέλτιστη ανάπτυξη, υλοποίηση, έλεγχος και συντήρηση των σχεδίων τους.

Περισσότερες λεπτομέρειες επί των ΣΣΕΔ και των ΣΑΣ δεν μπορούν να γνωστοποιηθούν, καθώς αποτελούν απόρρητα δεδομένα της Τράπεζας Eurobank Ergasias AE.