۸-۱- تداوم فعالیت (ریسک عملیاتی)

بانک نظام تداوم کسب‌وکار را هم‌راستا با استاندارد ISO 22301 و اصول تاب‌آوری عملیاتی کمیته بال طراحی کرده است. نظارت عالی بر این نظام با هیئت مدیره است و راهبری آن بر عهده کمیته راهبری تداوم کسب‌وکار قرار دارد. مسئولیت اجرای هر اقدام نیز با مالک مشخص آن است. خدمات حیاتی بانک با تحلیل اثر کسب‌وکار شناسایی و اولویت‌بندی شده است. برای هر یک از آن‌ها سطح تحمل اختلال، زمان و نقطه هدف بازیابی و حداقل سطح خدمت قابل‌قبول تعیین گردیده است. وابستگی این خدمات به نیروی انسانی، سامانه‌ها، زیرساخت‌های انرژی و ارتباطات و تأمین‌کنندگان بیرونی نیز شناسایی شده تا نقاط آسیب‌پذیر و تمرکز وابستگی‌ها آشکار شود. بر پایه این تحلیل، اقدامات آمادگی پیش‌بینی شده است؛ از جمله ظرفیت پشتیبان فناوری، محل‌های کاری جایگزین، رویه‌های جایگزین عملیاتی و ذخیره منابع حیاتی. کفایت این تمهیدات با آزمون‌ها و تمرین‌های دوره‌ای در برابر سناریوهای شدید اما محتمل سنجیده می‌شود. نتایج این آزمون‌ها و درس‌آموخته‌های رخدادها در بازنگری نظام به کار می‌رود. استقرار کامل این تمهیدات در قالب برنامه‌ای زمان‌بندی‌شده در دست اجراست.

ریسک‌های عملیاتی مرتبط با خسارات فیزیکی (به علت هر حادثه‌ای اعم از زلزله، آتش سوزی و غیره) و همچنین حمله‌های اینترنتی مخرب وارده بر سیستم‌های اطلاعاتی بانک با ایجاد دیتاسنترهای متعدد در نقاط مختلف شهر تهران و اصفهان تعدیل و کنترل می‌گردد.

در راستای ارائه خدمات فوری به مشتریان در شرایط بحران، سیستم الکترونیکی و اینترنتی در هر یک از شعب نیز تا حد امکان چابک سازی شده است.

بانک خاورمیانه برای کنترل ریسک‌های عملیاتی و تخصیص سرمایه برای ریسک‌های عملیاتی باقی مانده[۱] در حال پیاده‌سازی طرح مدیریت ریسک‌های عملیاتی خود و شرکت‌های زیرمجموعه می‌باشد. در این راستا، انواع ریسک‌های بالقوه عملیاتی، کنترل‌های موجود و همچنین برنامه‌های بهبود مناسب در واحدهای ستادی و شعب شناسایی شده و در برخی از واحدها نیز درحال تکمیل فاز شناسایی می‌باشد.

شایان ذکر است در جهت مدیریت ریسک‌های عملیاتی پایگاه داده زیان[۲] در هر یک از شعب و واحدهای ستادی در حال طراحی برای استقرار و بهره‌برداری می‌باشد.

---

[۱] Residual Operational Risk

[۲] Loss Database