۸-۳- تمهیدات مقابله با بحران

بحران‌های ناشی از عملیات بانکی را می‌توان به گروه‌های زیر تقسیم بندی کرد: بحران ناشی از اختلال و یا از کارافتادن سیستم‌های امنیت اطلاعات، بحران ناشی از کار افتادن خطوط ارتباطات اطلاعاتی، بحران ناشی از صدمه دیدن فیزیکی سیستم‌های اطلاعاتی بانک و بحران ناشی از عدم دسترسی فیزیکی کارمندان بانک به محل فعالیت خود برای راه‌اندازی سیستم‌های بانکی. برای مقابله با این مشکلات بانک خاورمیانه اقدام به ایجاد چند سیستم اطلاعاتی مشابه در تهران کرده است که از نظر فیزیکی به طور جداگانه در ساختمان‌های متفاوت قرار دارند و شامل دیتا سنتر اصلی نوبخت، دیتا سنتر پشتیبان بخارست و دیتا سنتر بحران اصفهان می‌باشند و به طور همزمان اطلاعات بانک را به صورت کپی مشابه نگه می‌دارند. همچنین بانک در حال ایجاد یک سایت برای وقایع فاجعه آمیز در استان اصفهان است که اطلاعات با چند ساعت تاخیر کپی می‌شود. سایت فاجعه سرویس‌های حداقلی برای حل مشکلات بحرانی مشتریان را ارائه می‌دهد. همچنین بانک خاورمیانه متناوباً دوره‌های آموزشی و مانورهای عملیاتی برای وقایع بحرانی فیزیکی برگزار می‌کند.

در هر یک از سیستم‌های اطلاعاتی سرویس‌های متفاوتی ارائه می‌شوند که دسترسی به اطلاعات مورد نیاز را در مواقع بحران فراهم می‌کند. سرور اول مربوط به دیتابیس بانک، سرور دوم مربوط به نرم‌افزار بانک دیتامیت و سرور سوم سوریس‌های سوئیچ، اینترنت بانک، وب‌سایت بانک و Channel Manager را پشتیبانی می‌کند.

برای مدیریت رخدادهایی که از توان پاسخ عادی واحدها فراتر می‌رود، ساختار فرماندهی بحران در دو سطح راهبردی و اجرایی پیش‌بینی شده است. تیم مدیریت بحران به ریاست مدیرعامل تصمیم‌های راهبردی را اتخاذ می‌کند و مرکز عملیات اضطراری به فرماندهی قائم‌مقام مدیرعامل، اجرای پاسخ را هماهنگ می‌کند. اختیارات تصمیم‌گیری و وظایف مدیران کلیدی و جانشینان آنان از پیش تعیین شده است. رخدادها بر اساس شدت اثر طبقه‌بندی می‌شوند و مرجع اعلام هر سطح، مهلت اعلام و مسیر ارجاع به سطوح بالاتر مشخص است. برای گروه‌های اصلی مخاطره، از مخاطرات طبیعی و قطع زیرساخت‌ها تا تهدیدهای سایبری و امنیتی و بحران نقدینگی، کتابچه‌های سناریویی و اقدامات ساعات نخست رخداد تدوین شده است. اطلاع‌رسانی به نهاد ناظر، مشتریان، کارکنان و سایر ذی‌نفعان از مجاری معین و با پیام‌های از پیش تأییدشده انجام می‌شود. پایان بحران بر پایه معیارهای مصوب اعلام می‌گردد. پس از هر رخداد یا تمرین نیز بازبینی انجام می‌شود و اقدامات اصلاحی پیگیری می‌گردد.