

۸-۱- برنامه تداوم فعالیت

- ایجاد سایت شرایط بحران در یکی از شهرهای ایران (به جز تهران) جهت مدیریت شرایط ناشی از اختلالات گسترده در خدمات و سرویس‌های بانکی
- طرح جامع مدیریت فناوری اطلاعات
- ارزیابی و اصلاح دوره‌ای تمامی فرایندهای جاری شناسایی شده در سطح بانک
- آزمون‌های مرتبط با ظرفیت و عملکرد سیستم‌های اطلاعاتی (مانند آزمون سرویس Active Directory و سایر سرویس‌های وابسته و آزمون سامانه ضد ویروس مرکزی)
- تدوین و تصویب آیین‌نامه‌های مرتبط از جمله آیین‌نامه پدافند غیرعامل، نحوه مواجهه با تهدیدهای امنیتی و آسیب‌های فیزیکی و نرم‌افزاری، آیین‌نامه اقدامات پیشگیرانه و امنیتی در مواقع بروز آشوب
- آزمون‌های نفوذناپذیری وب سایت‌ها و سیستم‌های بانک

۸-۲- تدابیر پیشگیرانه از وقوع خطاهای عمدی و سهوی انسانی

از آنجا که یکی از زمینه‌های بروز خطای سهوی و عمدی نشأت گرفته از افراد هر سازمان می‌باشد، بانک مسکن تلاش در راستای ایجاد فرهنگ سازمانی مناسب با تکیه بر آموزش کارکنان را در دستور کار خود قرار داده است و با تدوین فرایندها و زیرفرایندها برای شعب، مدیریت‌ها و ادارات و تأکید بر اجرای کنترل‌های داخلی کارآمد نسبت به ایجاد فرهنگ مناسب سازمانی اقدام نموده است.

علاوه بر این با انجام اقدامات زیر نسبت به پیشگیری از خطاهای عمدی و سهوی اقدام نموده است:

- تشکیل کمیته پدافند غیرعامل
- ایجاد کمیته راهبری امنیت اطلاعات، کمیته راهبری ISMS و ...
- بازرسی‌های دوره‌ای توسط اداره کل بازرسی
- حسابرسی عملیاتی ادواری واحدها توسط اداره کل حسابرسی داخلی
- تدوین کنترل‌های داخلی هر فرایند همزمان با صدور بخشنامه توسط اداره کل سازمان و روش‌ها
- پیاده‌سازی استانداردهای مختلف امنیتی فناوری اطلاعات بر روی سامانه‌ها و بسترهای مختلف ارتباطی بانک
- استقرار سامانه AML مدیریت مبارزه با پولشویی

توجه: آمار فوق با استناد به اطلاعات زمان افشاء تهیه شده و تغییر احتمالی اطلاعات در مقاطع آتی بر اساس ضوابط ذی‌ربط و الزامات ابلاغی متصور می‌باشد.

۸-۳- تمهیدات مقابله با بحران

به منظور مقابله با بحران و آمادگی برای شرایط خاص اهم اقدامات انجام شده به شرح زیر است:

- ابلاغ آیین نامه تمهیدات اجرایی بانک در صورت وقوع حوادث غیر مترقبه به شبکه بانک جهت انسجام و یکپارچگی امور در شرایط بحرانی
- آزمون های مرتبط با عملکرد منابع سخت افزاری و رویه های امنیتی (مانند مانور قطع برق جهت تست عملکرد تأسیسات و تجهیزات در سایت های بانک، ارزیابی های امنیتی شبکه های ارتباطی بانک و بازدیدهای دوره ای امنیتی از مدیریت های شعب و ...)
- آزمون های بحران (stress test) در بخش های مختلف فناوری اطلاعات
- ایجاد کمیته راهبری امنیت اطلاعات در بانک
- ایجاد کمیته های بحران و پدافند غیر عامل در بانک

۸-۴- روش سنجش ریسک عملیاتی

گام نخست در مدیریت مؤثر ریسک های عملیاتی، شناسایی دقیق ریسک های موجود در تمامی سطوح مؤسسه، فرایندها، فعالیتها و محصولات آن است. جهت شناسایی ریسک های عملیاتی بانک مسکن اقدام به طراحی سامانه جمع آوری ریسک های عملیاتی (سارع) در سطح شعب، مدیریت ها و ادارات بانک نموده است تا از این طریق بتوان ریسک های شناسایی شده را براساس روش های سنجش و ارزیابی ریسک های عملیاتی طبقه بندی نمود. سپس واحد مدیریت ریسک عملیاتی می تواند با توجه به فرایندهای عمده اصلی سازمان و با همکاری ادارات و واحدهای متولی هر یک از فرایندها، ریسک های کلیدی تأثیرگذار بر فعالیت بانک را شناسایی نموده و شاخص های کلیدی ریسک را طراحی نماید.

بانک مسکن مطابق با بال ۲ جهت منظور نمودن ریسک عملیاتی در محاسبات مربوط به کفایت سرمایه از روش شاخص پایه استفاده می نماید.

۸-۵- میزان سرمایه لازم برای پوشش ریسک عملیاتی

روش اندازه گیری	سرمایه در معرض ریسک عملیاتی
روش شاخص پایه	میلیون ریال ۶,۲۷۵,۵۹۱

۸-۶- ساز و کارهای کنترل و پایش ریسک عملیاتی

پس از شناسایی و اندازه گیری ریسک های عملیاتی توسط لایه های سه خط دفاعی، اقدامات لازم برای کنترل ریسک های شناسایی شده صورت می پذیرد. ریسک های شناسایی شده توسط لایه اول و از طریق سارع (سامانه اطلاعاتی ریسک های عملیاتی)، نتایج حاصل از بررسی ها و گزارشات بازرسی های دوره ای توسط ادارات کل بازرسی و حسابرسی داخلی، بررسی حوزه تخلفات اداری و تقلب های داخلی و خارجی، بررسی گزارش ماهانه عملکرد بانک در حوزه های منابع انسانی، فناوری اطلاعات و سیستم ها و ...

بر اساس روش‌های رتبه‌بندی ریسک عملیاتی دسته‌بندی و طبقه‌بندی شده و در خصوص اقدامات کنترلی لازم جهت کاهش ریسک‌های عملیاتی تصمیم‌گیری صورت می‌گیرد.

بازنگری و بهبود دوره‌ای دستورالعمل‌ها و بخشنامه‌ها و افزایش و یا اصلاح کنترل‌های داخلی وضع شده از اقدامات صورت گرفته جهت کنترل ریسک‌های عملیاتی می‌باشد.