

**Ішкі нормативті құжаттың
реквизиттері:**

Құжаттың саны: №55

Мәлімделген күні: 21 тамыз 2020 жыл

Мәлімдеген орган: «Қазақстан Халық Банкі» АҚ Директорлар кеңес

**«Қазақстан Халық Банкі» АҚ-та қызметтің
үздіксіздігін басқару саясаты**

1-тарау. Жалпы ережелер

1) «Қазақстан Халық Банкі» АҚ-та (бұдан әрі – Банк) қызметтің үздіксіздігін басқару саясаты (бұдан әрі – Саясат) Банкте қызметтің үздіксіздігін басқарудың тиімді жүйесін құруда тәсілдерді, қағидаттарды, стратегияларды анықтайды, сонымен қатар осы Саясатты іске асыруға жауапты Банк органдары мен бөлімшелерін анықтайды.

2. Саясат Қазақстан Республикасы Ұлттық Банкі басқармасы бекіткен Екінші деңгейдегі банктерге арналған тәуекелдерді басқару және ішкі бақылау жүйесін қалыптастыру қағидаларына және Банктің ішкі құжаттарына сәйкес әзірленген.

3. Саясаттың талаптары Банктің барлық құрылымдық бөлімшелеріне таралады, сонымен қатар Банктің еншілес ұйымдарының пайдалануына ұсынылады. Осы Саясатты іске асыру мақсатында Банк филиалдарға, өкілдіктерге және еншілес ұйымдарға қажетті ақпарат пен құжаттарды беру талабымен өтініш білдіруге құқылы.

4. Саясат Қазақстан Республикасының заңнамасына, сонымен қатар Саясатқа тиісті өзгерістер енгізу қажеттілігін тудыратын қызметтің үздіксіздігін қамтамасыз етумен байланысты ішкі рәсімдерге өзгерістер енгізілген жағдайларда қайта қаралуға жатады.

2-тарау. Қызметтің үздіксіздігін басқару мақсаты, міндеті және қағидаттары

5. Қызмет үздіксіздігінің басқармасы операциялық тәуекел менеджменттің құрамдас бөлігі болып табылады және Оқыс оқиғалар кезінде нақты бизнес-процестерді уақтылы қалпына келтіруге және үздіксіздігін қамтамасыз етуге бағытталған рәсімдер мен Саясатты қамтиды.

6. Қызметтің үздіксіздігін басқару мақсаттары:

1) қақтығыстан туындайтын операциялық, қаржылық, құқықтық, беделдік және басқа қаржы салдарын азайту;

2) Банк қызметінің талаптарына және өзара байланысына, мәдениетіне, шаруашылық қызметінің мәніне, ауқымына, сипатына, күрделілігіне және көлеміне сәйкес келетін және бизнестің құбылмалы қажеттіліктерін қамтамасыз ететін Банк қызметінің үздіксіздігін қамтамасыз ету қабілеттілігін құру;

3) процестерге қойылатын талаптарды анықтау, оларды сақтау қызметтің үздіксіздігін қамтамасыз ету бойынша іс-шаралар Банктің қаржы тұрақтылығына ықпал етуі мүмкін Оқыс оқиғалар орын алған жағдайда Банктің қажеттіліктерін қанағаттандыруды қамтамасыз етуді жалғастыратынына кепілдік береді;

4) қызметтің үздіксіздігін басқаруға, депозиторлар, кредиторлар және басқа клиенттердің алдында есеп айырысуларды уақтылы қамтамасыз ету мүмкіндігіне, Банктің күн сайынғы режимінің бұзылуын алдын ала хабарлау және алдын алуға, осындай бұзушылықтардың салдарын азайтуға қатысты міндеттемелерді орындауға Банктің нақты белгіленген үздіксіз қабілеттілігін қолдау жүйесін құру (соның ішінде кәсіби беделін жоғалту, қаржы ысырабының көлемі);

5) бара-бар шешімдерді қабылдауға және оларды күтпеген жағдайларда уақтылы және толық жүзеге асыруға мүмкіндік беретін Банктің басқару дәрежесін сақтауы.

7. Қызметтің үздіксіздігін басқару тапсырмалары мыналарды құрайды (бірақ шектелмейді):

1) ағымдағы нарық жағдайының Банк операцияларының стратегиясына, көлеміне, күрделілік деңгейіне сәйкес келуі;

2) келесі құрамдастарды қоса, бірақ шектелмейтін қызметтің үздіксіздігін басқару жүйесін қамтамасыз ету:

- Банк қызметінің үздіксіздігін басқару саясаты;
- Банк қызметінің үздіксіздігін басқару рәсімдері;
- басқарушылық ақпарат жүйесі;
- қызметтің үздіксіздігін басқару жүйесінің тиімділігін ішкі аудит бөлімшесінің бағалауы.

8. Қызметтің үздіксіздігін басқару жүйесін енгізудің негізгі қағидаттары

- үздіксіздік. Үзіліссіз және ақаусыз қорғаныс құралдары мен ұйымдастырушылық және техникалық шаралар кешенінің үздіксіз жұмыс жасауын қамтамасыз ететін қызметтің үздіксіздігін басқару жүйесінің жұмыс жасау қағидаты;

- уақтылық. Тәуекелдер талдауының негізінде алдын ала Банк қызметі үздіксіздігінің қаупін анықтауды, тәуекелді азайту және тиімді қарсы әрекет ету шараларын әзірлеуді білдіреді. Бизнес-процестердің мақсатына жету үшін тәуекел мен қауіптің тигізетін ықпалына дәл баға беруді талап етеді;

- экономикалық мақсаттылық. Үздіксіздікті қамтамасыз етуге кеткен шығыс пен ықтимал зиянды салыстыру («тиімділік – құны» критерийі). Барлық жағдайда қызметтің үздіксіздігін басқару жүйесі кез келген тәуекел түрін іске асырғаннан ықтимал шығынның көлемінен аз болу керек;

- басқаруды орталықтандыру. Бірыңғай нормативтік, ұйымдастырушылық және технологиялық қағидаттар бойынша Банкте, Банк филиалдарында қызметтің үздіксіздігін басқару жүйесінің жұмыс жасауы мен әрекеттегі тәуекел факторлары және құбылмалы талаптарды есепке ала отырып жүйені бір орталықтан басқаруды білдіреді.

§ 4. Қызметті қалпына келтіру және үздіксіздігін қамтамасыз ету жоспары

9. Қызметті қалпына келтіру және үздіксіздігін қамтамасыз ету жоспары Қызметтің үздіксіздігін басқару процесінің ажыратылмас бөлігі болып табылады, барлық сыни бизнес бағыттары бойынша бизнес-процесс иелері әзірлейді, Chief Continuity Officer-мен келісіледі және Банк Басқармасы бекітеді.

10. Филиал қызметін қалпына келтіру және үздіксіздігін қамтамасыз ету жоспары барлық сыни бизнес бағыттары бойынша әзірленеді, Chief Continuity Officer/Continuity Officer, Операциялық тәуекел басқармасымен келісіледі.

11. Қызметтің үздіксіздігін қамтамасыз ету және қалпына келтіру жоспарын іске қосу туралы шешімді Банк Басқармасының Төрағасы (немесе қызметті қалпына келтіру және үздіксіздігін қамтамасыз ету жоспарында көрсетілген уәкілетті тұлға) тиісті блокқа жетекшілік ететін Банк Басқармасы Төрағаның орынбасарымен (немесе басқа уәкілетті тұлғамен) кеңескеннен кейін қабылдайды.

12. Қызметтің үздіксіздігін қамтамасыз ету және қалпына келтіру жоспары Саясаттың 2-қосымшасында көрсетілген үлгілік Жоспарға сәйкес әзірленеді және мыналарды қамту керек:

1) қызметтің үздіксіздігін басқару бойынша қызметкерлер мен жұмылдырылған қызметкерлерге түсінікті мақсаты мен әрекет ету саласын белгілеу;

2) басқа қызметтің үздіксіздігін қамтамасыз ету және қалпына келтіру жоспарларымен немесе Банктің ішкі нормативтік құжаттарымен байланысты нұсқауларды және оларға қолжетімділік алу әдісінің сипаттамасын;

3) бизнес-процестердің жұмысында ақау болған жағдайда қызметтерді қалпына келтіруге мүмкіндік беретін баламалы тетіктерін;

4) Банктің бизнес-процестерін қалпына келтіру басымдылықтарының тізімін анықтау;

5) қалпына келтірілетін сыни бизнес-процестерге қатысты басымдық мақсаттарды, әр бизнес-процес үшін қалпына келтіру деңгейін белгілеу;

6) Жоспар қамтитын тұлғаларды және тұлғалар тобын анықтау; Оқыс оқиғалар кезінде немесе одан кейін уәкілеттіктері бар жеке тұлғалар мен топтардың рөлдері мен жауапкершіліктерін;

7) беделден айырылу тәуекелін азайту жөнінде шаралар;

8) сыртқы ұйымдардың әрекеттерімен келісіледі;

9) сыни қызмет түрлерін қалпына келтіру және апатты беру үшін түрлі уақыт сәттерінде қажетті ресурстар мен жеткізушілердің ең аз көлеміне қойылатын талаптардан тұрады;

10) сыни қызмет түрлерін қалпына келтіру және үздіксіз беру жөніндегі әрекеттер бірізділігінен, оның ішінде:

- бөтен ұйымдардың қалпына келтіру процесіне тартылу кестесінен;

- банк контрагенттерін және мүдделі тұлғаларын банк қызметін қалпына келтіру процесіне тартылу кестесінен;
- банктің сыни қызмет түрлерінің бірізділігінен және қалпына келтіру орнынан;
- сыни ақпараттық-технологиялық қызметтерді қалпына келтіру мерзімдері мен орнынан, сонымен қатар оларды қалпына келтіру жөніндегі әрекеттер бірізділігінен, оның ішінде жаңа ғимаратта желілік инфрақұрылымды қалпына келтіруден, базалық функционалдылығын, қосымшалар мен деректер базасын, синхронизациялауды, резервтік көшірме жасауды, телекоммуникацияларды қалпына келтіруден тұрады;
- жұмыс барысы, қабылданған шешімдер және қабылданған шаралар туралы негізгі ақпаратты құжаттау әдісін қамтиды;

11) Жоспардың әр нақтыланған іс-шарасы оны жүзеге асыруға жауапты нақты бір қызметкермен байланысты ақпаратты, соның ішінде: төтенше оқиға, соның ішінде Жоспарды іске қосу құқығы орын алған жағдайда Банк қызметкерлерінің функцияларын, уәкілеттіктерін және міндеттерін қайтадан бөлу тәртібі туралы ақпаратты қамтитын, бірақ шектелмейтін жауапкершілік матрицасын қамтиды.

13. Жауапкершілік матрицасы Саясаттың 3-қосымшасында көрсетілген мысалға сәйкес құрылады:

- 1) Жоспарды жүзеге асыруға жауапты тұлғалардың Т.А.Ә. және байланыс ақпараты;
- 2) банктің түрлі қызметкерлері мен бөлімшелерінің арасында тиімді ішкі үйлестік пен байланысты құру рәсімдері, Жоспардың орындалу барысы мен Банктің қабылдаған іс-шаралары туралы ақпаратты Директорлар кеңесіне мәлімдеу тәртібі;
- 3) Оқыс оқиғадан кейін қысқа мерзімде іске қосуды қамтамасыз ететін Жоспарды іске қосу тәсілі, Жоспарды іске қосу үшін уәкілеттіктерді анықтау критерилері мен әрекеттерге нұсқаулық;
- 4) Жоспарды іске қосу туралы шешімді қабылдау алдында кеңес алу қажет тұлғаның (тұлғалардың) байланыс ақпаратын, уәкілетті тұлғаның жоспарды іске қосу бойынша шешімді қабылдау рәсімдері;
- 5) Жоспарды іске қосу туралы шешімді қабылдағаннан кейін мәлімделетін тұлғаларды немесе тұлғалар тобын анықтау;
- 6) шараларды қолдану тәртібін талдап тексеретін басымдылықтарды белгілеу рәсімдері, сонымен қатар шаралардың әрқайсысы орындалуы керек жағдайлар; кім, қайда және қашан жіберілу керек; қандай қызметтер қолжетімді, қайда және қашан, соның ішінде қалай Банк сыртқы ресурстар мен үшінші тараптардың ресурстарын жұмылдырады;
- 7) Дағдарысты басқару орталығын және қалпына келтіру Бригадаларын, негізгі алаң қолжетімді болмаған жағдайда жиналыс орындары мен баламалы алаңдарды жұмылдыру тәсілін; Дағдарысты басқару орталығын және қалпына келтіру Бригадаларын тарату тәсілдерін сипаттау;
- 8) Банк қызметкерлері мен бөлімшелеріне арналған, Банктің сыни бизнес-процестердің жұмыс жасауын қолдауға және уақтылы қалпына келтіруге қажетті әрекеттердің сипаттамасын қамтитын талдап тексеру нұсқаулары;
- 9) төтенше режимде жұмыс жасау рәсімдері, соның ішінде бұзылған бизнес-процестердің жұмысын қалпына келтіру, сонымен қатар төтенше режимде жұмысты аяқтау және әдеттегі жұмыс жасау режиміне қайтару тәртібі;
- 10) байланыс ақпараты (соның ішінде «жұмыстан тыс уақыт» үшін; Банк қызметкерлермен, олардың туыстарымен (достарымен) және Оқыс оқиға болған кезде байланыс тұлғаларымен қалай және қандай жағдайда байланысатыны туралы сипаттамасы немесе толық ақпаратты ұсынатын құжатқа сілтеме);
- 11) апат болған жерден көшіруге, эвакуациялық бригаданы жұмылдыруға, алғашқы медициналық көмек көрсетуге; қызметкерлермен, клиенттермен, серіктестермен, мемлекеттік уәкілетті органдармен, апаттан құтқару қызметімен үздіксіз байланыста болуға жауапты тұлғаларды, тұлғалар тобын көрсету;

12) бұқаралық ақпарат құралдарын мәлімдеу тәсілдері: ақпаратты ұсыну стратегиясын, бұқаралық ақпараттың ұнамды құралдарын; бұқаралық ақпарат құралдарына өтінішті құруға нұсқаулар мен шаблондарды; немесе толық ақпаратты ұсынатын құжатқа сілтемені қоса;

13) мүдделі тұлғалармен байланыстың басымдылығын немесе басымдылықты анықтау критерилерін белгілейтін құжатқа сілтеме және әр мүдделі тұлғаға немесе тұлғалар тобына жауапты тұлғаны бөлу; Банкке жалпы сенімді қолдау үшін ішкі, сонымен қатар дағдарыс кезеңінде сыртқы нарық субъектілерімен (Қазақстан Республикасының Ұлттық Банкі, Қаржы нарығын реттеу және дамыту бойынша комитеті) уақтылы, жүйелі байланысын қамтамасыз ететін іс-шаралар кешенін белгілеу және анықтау процесі;

14) Банк қызметінің бағыттары бойынша жүзеге асырылатын бизнес-процестердің жұмысында ақау болған жағдайда қажетті ресурстар (білікті қызметкерлер, үй-жай, бағдарламалық жасақтама, ақпарат, технологиялар, жабдықтар және басқа ресурстар);

15) төтенше жағдайдың салдарынан бұзылған Банктің әдеттегі жұмыс жасауын қалпына келтіруге қажетті іс-шаралар тізімі;

16) қызметтерді тез арада қалпына келтіру қажет бөлімшелерді анықтау (соның ішінде сыртқы қызмет жеткізушілеріне немесе басқа үшінші тұлғаларға байланысты);

17) ішкі және сыртқы тараптармен байланысу хаттамаларын анықтау;

18) Жоспардың иесін көрсету, тұрақты талдауға, Жоспарға түзетулер мен өзектілігін қолдауға жауапты тұлғаларды анықтау.

4-тарау. Банктің үздіксіз жұмыс жасауына кедергі жасайтын салдардың пайда болу қаупімен байланысты сыни оқиғалардың тізімі және Оқыс оқиғалар

14. Банктің үздіксіз жұмыс жасауына кедергі келтіретін салдардың пайда болу қаупімен байланысты сыни оқиғалардың тізімі күтпеген мән-жайлар тәуекелдерін талдау нәтижесі бойынша анықталады. Күтпеген мән-жайлар тәуекелдерін талдау нәтижесі қызметтің сыни түрлеріндегі және олармен пайдаланылатын ресурстардағы қауіп мен осалдығын бағалауға мүмкіндік береді.

15. Оқыс оқиғалар физикалық инфрақұрылымға маңызды шығын келтіруі мүмкін, адамдардың өміріне және денсаулығына қауіп тудыруы мүмкін; қақтығыстар кең шоғырланған оқиғалардың нәтижесі болуы мүмкін:

1) табиғи сипаттағы (жер сілкінісі, дауыл, тасқын, көшкін, су тасқыны және басқа да табиғи құбылыстар, індет (пандемия));

2) техногендік сипаттағы (технологиялық вирустар, бағдарламалық-техникалық құралдардағы ақаулар, өрт (жарылыс), кенеттен ғимараттың және құрылыстардың бұзылуы, қатты әсер ететін улы, радиоактивті және биологиялық қауіпті заттардың шығарылуы, телекоммуникация және байланыс инфрақұрылымдарының ақаулары, тазарту ғимараттарында, тіршілікті қамтамасыз ету коммуникациялық және электр энергиялық жүйелердегі апаттар),

3) әлеуетті саяси сипаттағы (өртеу, террористтік шабуылдар, ереуілдер (көтерілістер) соның ішінде Банк қызметкерлерінің қатысуымен).

16. Күтпеген мән-жайлар тәуекелдерін талдау сыни бизнес-процестердегі қауіптер мен осалдықтарды бағалауға мүмкіндік береді. Оқыс оқиғаларды іске асыру салдарынан пайда болуы мүмкін қауіптер мен тәуекел ретінде мыналар қарастырылады (бірақ шектелмейді):

1) қызметкерлерге қолжетімсіздік;

2) технологияларға, соның ішінде ақпараттық және коммуникациялық технологияларға қолжетімсіздік;

3) жабдықтарға қолжетімсіздік (су, электр);

4) ғимараттарға (үй-жайларға) қолжетімділіктің болмауы;

5) контрагенттердің негізгі жеткізушілеріне қолжетімсіздік;

6) негізгі ақпаратқа қолжетімсіздік;

7) қаржы ресурстарына қолжетімсіздік.

17. Алматы қаласында орналасқан филиалдың қызметінде де ұқсас қауіптер бар. Қазақстанның басқа өңірлерінде орналасқан Банк филиалдары географиялық сан алуандығына байланысты басқа деңгейдегі осы тәуекелге, сонымен қатар ықпал ету деңгейі мен көлемі Банк қызметіне маңызды әсер етпейтін және олардың Қызметтің үздіксіздігін қамтамасыз ету және қалпына келтіру жоспарларында көрсетілу керек кейбір ерекше тәуекелге ұшырауы мүмкін. Банк филиалдары қызметінің үздіксіздігін қамтамасыз ету және қалпына келтіру жоспарлары Банктің жекелеген облыстық және өңірлік филиалдарының қызметіне тиісті және Қызметтің үздіксіздігін қамтамасыз ету жөніндегі комитет шешімімен бекітіледі.

18. Бас Банктің қызметіне күтпеген мән-жайлар тәуекелдерін талдау Банк қызметіне Оқыс оқиғалардың іске асырылу, шығынның/ықпал ету мүмкіндігін субъективті түрде бағалауға және тәуекел деңгейін есептеуге негізделеді және Саясаттың 5-қосымшасына сәйкес жүргізілуі мүмкін.

19. Қызметке күтпеген мән-жайлар тәуекелдерін талдау нәтижелері Саясаттың 6-қосымшасында көрсетіледі.

20. Банк филиалдарының қызметіне күтпеген мән-жайлар тәуекелдерін талдауды Саясаттың 5-қосымшасына сәйкес Continuity Officer жүргізеді және маңызды өзгерістер болған жағдайда жоспардан тыс және міндетті түрде жыл сайын қарастырылады.

21. Банк филиалдарының қызметіне күтпеген мән-жайлар тәуекелдерін талдау нәтижелері Саясаттың 6-қосымшасында көрсетіледі.

22. Chief Continuity Officer Банктің, филиалдардың қызметіне күтпеген мән-жайлар тәуекелдерін талдаудың нәтижелерін қарастырады және келіседі және Банк шоғырландырылған негізде қабылдаған жағымсыз оқиғалар мен тәуекелге талдау жүргізуді қамтамасыз етеді.

6-тарау. Қызметтің үздіксіздігін қамтамасыз ету мен қолдау бойынша іс-шаралар

23. Сыни бизнес-процестерді жүзеге асыруды қамтамасыз ету, сонымен қатар «Сыни бизнес-процестер» тобына кірмейтін бизнес-процестерді қалпына келтіру, Оқыс оқиғалардың салдарын жеңілдету және әлеуетті ықпалын азайту мақсатында Банк қызметтің үздіксіздігін ресурстармен қамтамасыз ету стратегиясын әзірлеу, таңдау және пайдалану арқылы бизнес-процестің әдеттегі барысы бұзылған кезде оның қызметін қалпына келтіруге және жалғастыруға бағытталған әдістерді қолданады. Қызметтің үздіксіздігін ресурстармен қамтамасыз ету стратегиясын таңдап және пайдаланған кезде:

1) сыни бизнес-процестердің әдеттегі барысы бұзылуының рұқсат етілген максималды ұзақтығы;

2) стартегияны іске асыруға кеткен шығындар;

3) әрекет етпеген салдары есепке алынады.

24. Қызметкерлер бойынша стратегия.

Сыни бизнес-процестерді жүзеге асыру және қалпына келтіру үшін қажетті ресурс ретінде ең аз қызметкерлердің санын анықтаған кезде:

1) сыни бизнес-процестерді қолдауға қажетті қызметкерлердің саны;

2) бұл қызметкерлердің апаттық режимде жұмыс жасауы үшін қажетті дағдылар мен күздіреттіліктері белгіленеді.

25. Банк Оқыс оқиғалар кезеңінде тиісті біліктілігі бар, қажетті машығы мен білімі бар қызметкерлердің қажетті санымен қамтамасыз етуге түрлі әдістерді қолданады. Бұл әдістерге:

1) үстеме жұмыстар үшін қолжетімді қызметкерлерді пайдалану;

2) филиалдардан бар қызметкерлерді қайта орналастыру;

3) бұрын Банкте жұмыс жасаған қызметкерлерді жұмысқа алу;

4) уақытша қызметкерді жұмысқа алу;

5) жаңа қызметкерді жұмысқа алу жатады.

26. Банк қызметкерлерінің машықтары мен білімдерін қорғау келесі әдістермен жүзеге асырылады:

1) сыни бизнес-процестерді жүзеге асыру рәсімдерін құжаттау;

2) қызметкерлерді бірнеше функция бойынша оқыту/қайта дайындау;

- 3) тәлімгерлік пен орнын басушылықты қолдану;
- 4) білімді сақтау және басқару, білімін мерзімді түрде тестілеу.

27. Қызметкерлер бойынша стратегияны әзірлеуге және жүзеге асыруға, Банктің ішкі нормативтік құжаттарын әзірлеген кезде стратегияны есепке алуға және Оқыс оқиғалар кезеңінде қызметкерлердің қажетті санын қамтамасыз етуге Қызметкерлерді басқару департаменті жауапты.

28. Үй-жай бойынша стратегия.

Сыни бизнес-процестерді жүзеге асыру және қалпына келтіру үшін қажетті ресурс ретінде ең аз үй-жайлар санын анықтаған кезде:

- 1) негізгі және баламалы алаңдар;
- 2) жоғарғы қорғанысты талап ететін үй-жайлар белгіленеді.

29. Банк Оқыс оқиғалардың көлеміне байланысты негізгі алаң қолжетімді болмаған кезде қажетті баламалы алаңдармен қамтамасыз етуге түрлі әдістерді пайдаланады. Мұндай әдістерге:

- 1) баламалы алаңдарды, соның ішінде Банктің Резервтік орталығын пайдалануға енгізу;
- 2) негізгі алаңда қосалқы үй-жайларды пайдалану;
- 3) филиалдың үй-жайларын пайдалану;

4) мемлекеттік органдармен, қаржы немесе басқа ұйымдармен ұсынылған баламалы алаңдарды пайдалану, соның ішінде уақытша орналастыру;

5) Оқыс оқиғалар пайда болған кезде үшінші тараптар ұсынған жалға беру шарттарының негізінде;

- 6) алаңдағы алдын ала келісілген арнайы орналасымдарды пайдалану жатады.

30. Баламалы алаңдарды орналастыруды таңдау негізгі алаңды істен шығарған Оқыс оқиға ықпалының баламалы алаңға тигізетін әсерінің талдауына және баламалы алаңның қызметкерлер үшін қолжетімділігіне негізделеді (күн сайын келіп, кету мүмкіндігі).

31. Үй-жайлар бойынша стратегияны жүзеге асыруға және Оқыс оқиғалар кезеңінде қажетті баламалы алаңдармен қамтамасыз етуге:

1) АТ инфрақұрылым департаменті Қауіпсіздік департаментімен бірге баламалы алаңдардың, соның ішінде Резервтік орталық технологияларының жұмыс жасауын қамтамасыз етуге қатысты жауапты;

2) Ресурстар департаменті көлікке қызмет көрсету баламалы алаңдарын меншікті автопарк ретінде пайдалануды немесе ол қолжетімді болмаған кезде автобус парктерінің және такси қызметін сатып алуды ұйымдастыруға қатысты және бизнес-процестер иелерімен бірге қалпына келтіруге қажетті қызметкерлер санын баламалы алаңдарда орналастыруды қамтамасыз етуге қатысты жауапты.

32. Технологиялар бойынша стратегия.

Сыни бизнес-процестерді жүзеге асыру және қалпына келтіру үшін қажетті ресурс ретінде ең аз технологияларды анықтаған кезде:

- 1) сыни бизнес-процестерді қолдайтын ақпараттық-технологиялық қызметтерді;
- 2) сыни бизнес-процестерді қолдайтын, телекоммуникациялық қызметтерді;
- 3) сыни бизнес-процестерді қолдайтын өзге технологиялар, соның ішінде аумақ күзетшісі, инкассалау технологиялары белгіленеді.

33. Банк қызметінің көлемі мен сипаттамасының, оның операциясының күрделілігінің есебінен, ұзақ мерзімді өндірістік циклды шамалайтын жеке тапсырыс бойынша әзірленген технологияны немесе арнайы технологияны сақтауға, ауыстыруға немесе қалпына келтіруге бағытталған мәселеге ерекше назар аударылған.

34. Технологиялар бойынша стратегияны пайдалану технологияның сипаттамасына және олардың сыни бизнес-процестермен байланысына байланысты және:

1) тәуекелдің шоғырлануын азайту үшін технологияны географиялық түрде бөлу, яғни технологияны негізгі технологияны істен шығарған Оқыс оқиғаның ықпалына түспейтін түрлі орындарда қолдау, соның ішінде: «ыстық резерв», «жеңілдетілген резерв» және «суық резерв»;

2) ескі жабдықтарды Оқыс оқиға болған жағдайда алмастыру үшін немесе қосалқы бөлік ретінде сақтау;

3) технологияны жеткізушілермен бірінші талап ету бойынша қолжетімді бағдарламалық жасақтаманы, жабдықтың апаттық қосымшаларын сақтау туралы уағдаластықты ұйымдастыру;

- 4) меншікті бағдарламалық жасақтаманың, жабдықтардың апаттық қосымшаларын қолдау

қосылуы мүмкін.

35. Ақпараттық технологиялар мен телекоммуникациялық жүйелер бойынша стратегияны таңдаған кезде келесі факторлар:

1) ақпараттық технологияларды бірнеше баламалы алаңдарда орналастыру (әр алаңдағы жүйенің, желінің және қойманың деректер көлемі біріккен трафикті өңдеуге және өзінікіне қосымша басқа технологиялық жүйелердің жұмысын орындауға мүмкіндік беретін технологиялық жүйелерді өзара қалпына келтіру стратегиясы болуы мүмкін);

2) сыни бизнес-процестердің жұмыс жасауын қамтамасыз ететін автоматтандырылған ақпараттық жүйелер мен қосымшалар үшін қалпына келтіру мерзімінің мақсатты көрсеткіштері;

3) технологияны орналастыру алаңдарының аралығы және орналасуы (технологиялық жүйелерді қалпына келтіруге және жұмыс жасауына теріс әсер етуі мүмкін алаңдардың арасында желілік бағыттар арасының мұқият талдауы);

4) қашықтан қолжетімділікті пайдалану мүмкіндігі;

5) телекоммуникацияға қосылу және қайталанатын бағдарлау;

6) «бас тартуды өңдеу» сипаттамасы - баламалы АТ-шешімін іске қосу үшін оператордың қатысу қажеттілігі немесе оны автоматты түрде іске қосу назарға алынады.

36. Оқыс оқиғалар кезеңінде ақпараттық технологиялар мен телекоммуникациялық жүйелер бойынша стратегияны таңдауға және жүзеге асыруға және технологияның жұмыс жасауының үздіксіздігін қамтамасыз етуге АТ инфрақұрылым департаменті және Қауіпсіздік департаменті жауапты.

37. Ақпарат бойынша стратегия.

Сыни бизнес-процестерді жүзеге асыру және қалпына келтіру үшін қажетті ресурс ретінде ең аз ақпаратты анықтаған кезде:

1) сыни бизнес-процестерді орындауға қажетті ақпарат, Банктің ішкі құжаттарын қоса алғанда;

2) қалпына келтіруді талап ететін ақпарат көлемі (қалпына келтірудің мақсатты нүктесі);

3) осы ақпаратты сақтау, қорғау және қалпына келтіру әдістері белгіленеді.

38. Банк бизнес-процестердің жұмыс жасауы үшін сыни мәні бар ақпаратты қалпына келтіру мүмкіндігі мен қорғанысын қамтамасыз ету үшін түрлі әдістерді қолданады. Ақпарат бойынша стратегия:

1) физикалық (баспа) нысандағы ақпаратқа;

2) виртуалды (электронды) нысандағы ақпаратқа таралады.

39. Ақпаратты қалпына келтіру мүмкіндігін қамтамасыз ету және қорғау келесі әдістермен қамтамасыз етілуі мүмкін, бірақ шектелмейді:

1) электронды түрде резервтік көшірме жасау;

2) пленкаға резервтік көшірме жасау;

3) шағынфишалар;

4) фотокөшірмелер;

5) дайындаған сәтте бірнеше көшірмелерді құру;

6) сканерлеу және электронды түрде сақтау.

40. Ақпарат бойынша стратегияны таңдап және жүзеге асырған кезде заңнаманың, ішкі нормативтік актілердің талаптары, Банктің бизнес-процестерінің иелерінің талаптары, сонымен қатар ақпаратқа қойылатын келесі критерилер: құпиялылық, тұтастық, қолжетімділік, өзектілік назарға алынады.

41. Оқыс оқиғалар кезеңінде сыни ақпаратты қалпына келтіруді басқаруға және ақпарат бойынша стратегияны жүзеге асыруға:

1) АТ инфрақұрылым департаменті Қауіпсіздік департаменті мен бизнес-процес иелерімен бірге ақпаратты электронды түрде қалпына келтіруге және сақтауды қамтамасыз етуге және ақпараттың құпиялылығын қамтамасыз етуге қатысты жауапты;

2) Ақпарат ресурстарын қорғау департаменті Қауіпсіздік департаменті мен бизнес-процес иелерімен бірге ақпаратты физикалық (баспа) нысанда қалпына келтіруге және сақтауды қамтамасыз етуге және ақпараттың құпиялығын қамтамасыз етуге қатысты жауапты;

3) Бизнес-процес иелері Сыни ақпараттың тізімін құруға және ақпаратты сақтау

нысанына қатысты жауапты.

42. Қорлар бойынша стратегия.

Жабдықтауды және сыртқы қызметтерді, жеткізушілерді, сыни бизнес-процестерді жүзеге асыру үшін және қалпына келтіру үшін қажетті ресурстар ретінде анықтаған кезде, сыни бизнес-процестердің орындалуы тәуелді жабдықтау және сыртқы қызметтер, жеткізушілер белгіленеді.

Сыни бизнес-процестерді жүзеге асыруға және қалпына келтіруге қажетті қаржы ресурстарын анықтаған кезде, күтпеген жағдайлар орын алған жағдайда қызметті қалпына келтіру және үздіксіздігін қамтамасыз ету жоспарын орындауға әлеуетті қолжетімді қаржы ресурстарының көлемі белгіленеді.

43. Бизнес-процестердің үздіксіз жұмыс жасауын жүзеге асыруға қажетті резервтік (апаттық) қорларды сақтауды Банк келесі қорлар бойынша бір немесе бірнеше стратегияны қолдану арқылы қамтамасыз етеді:

- 1) резервтік (апаттық) қорларды баламалы алаңдар мен қоймаларда сақтау;
- 2) Оқыс оқиғалар болған жағдайда жеткізушілермен кідірмей жеткізу туралы уағдаластықты ұйымдастыру;
- 3) жеткізушілерде резервтік (апаттық) қорларды ұйымдастыру;
- 4) баламалы/орнын басушы қорларды анықтау.

44. Бизнес-процестің жұмыс жасауының үздіксіздігін қамтамасыз ету үшін және арнайы қорларды үздіксіз жеткізуді қамтамасыз ету үшін Банк жеткізудің үздіксіздігін қамтамасыз ететін келесі стратегияны қолданады:

- 1) жеткізушілер санын көбейту;
- 2) жеткізушілерге расталған қызметтің үздіксіздігін қамтамасыз етуге қабілеттілігі туралы талапты ұсыну немесе ынталандыру;
- 3) негізгі жеткізушілермен шарт келісімдерін ұйымдастыру;
- 4) Банк талаптарын қанағаттандыра алатын баламалы жеткізушілерді анықтау.

45. Оқыс оқиғалар кезеңінде жеткізу үздіксіздігін қамтамасыз етуге және қорлар бойынша стратегияны жүзеге асыруға Ресурстар департаменті: жеткізудің үздіксіздігін және резервтік (апаттық) қорларды сақтауды ұйымдастыруға; бизнес-процесс иелерімен бірге бизнес-процестерді үздіксіз жұмыс жасауын талап ететін негізгі қорлардың өзектілігін құру және сақтауға қатысты жауапты.

46. АТ блогы бөлімшесі Ресурстар департаментімен бірге жылына бір рет инвентаризация жүргізу арқылы баламалы алаңдарды қажетті ресурстар мен технологиялармен жеткілікті түрде жабдықталуын бақылауды жүзеге асырады. Бұл ретте, осы процесс бойынша жалпы бақылауды Операциялық тәуекел басқармасы жүзеге асырады.

47. Күтпеген мән-жайлар тәуекелдерін басқару шараларын таңдаған кезде банк өз қызметіне ықпал етуін талдау нәтижелерін ескереді және, оның ішінде қалпына келтіру жұмыстарына қатысатын сыртқы жеткізушілермен, сыртқы контрагенттермен (салымшылармен, кредиторлармен), банк акционерлерімен, уәкілетті органмен және басқа да билік органдарымен, сонымен қатар бұқаралық ақпарат құралдарымен және басқа мүдделі тараптармен өзара іс-қимыл жасаудың ішкі тәртібін анықтайды.

48. Күтпеген мән-жайлар тәуекелдерін басқару шараларын таңдаған кезде банк келесі факторларды ескереді, бірақ олармен шектелмейді:

- сыни қызмет түрінің барынша жарамды тұрып қалу кезеңі;
- қызметтің үздіксіздігін қамтамасыз ету және қалпына келтіру жоспарын (жоспарларын) іске асыруға кеткен шығындар;
- шаралар қабылдамау салдары;
- тәуекелдердің шынайылығы мен оларды іске асырудан болған шығындар шамасы;
- қызметтің үздіксіздігін басқару жүйесінің белгіленген мақсаттармен келісілгендігі;
- банк қызметінің үздіксіздігін басқару жөніндегі саясатпен және рәсімдермен келісілгендігі.

49. Банк өз қызметінің үздіксіздігін қамтамасыз ету үшін маңызды білімдер мен құзыреттерді ұстап тұру жөніндегі шараларды анықтайды. Шаралар келесіні қамтиды, бірақ шектелмейді:

- сыни қызмет түрлерін жүзеге асырудың ішкі тәртібін реттеу;

- қызметкерлер жетіспеген жағдайда функцияларды қайта бөлу үшін күнделікті қызметке тартылмаған қызметкерлердің қосымша құзыреттерінің тізімін жүргізу;
- кросс-функционалды тренингтерді жүргізуді қоса алғанда қызметкерлерді кәсіби дағдыға үйрету.

50. Банк негізгі үй-жайлардың болмауына байланысты аса маңызды өнімдер мен қызметтерді беруге ықпалды азайту жөніндегі шараларды анықтайды. Бұл шаралар келесіні қамтиды, бірақ шектелмейді:

- баламалы үй-жайларды ұсыну;
- банктің басқа үй-жайларына қызметкерлерді аудару;
- аса маңызды жұмысты атқаратын қызметкерлердің жұмыс орнын пайдалану;
- үйде немесе қашықтықтағы үй-жайларда жұмыс істеу.

51. Баламалы үй-жайды таңдаған кезде банк келесі ерекшеліктерді ескереді, бірақ шектелмейді:

- үй-жайдың қорғалғандығы;
- үй-жайға кіру;
- негізгі үй-жайға жақындығы;
- негізгі байланыстардың болуы.

52. Банк қызметтің үздіксіздігін қамтамасыз ету үшін қажетті ақпараттық-технологиялық және коммуникациялық қызметтердің жұмыс істеушілігін ұстап тұру жөніндегі шараларды анықтайды.

53. Банк аса маңызды оқиға жағдайында қызметтің үздіксіздігін қамтамасыз ету үшін қажетті ақпараттың тұтастығын, қолжетімділігін және құпиялылығын қамтамасыз ету жөніндегі шараларды анықтайды.

54. Банк келесіні қамтитын аса маңызды оқиға жағдайында сыртқы жеткізушілерден және контрагенттер мен басқа да мүдделі тұлғалардан пайдаланылатын ресурстар (материалдық қамсыздандыруды, қаржы ресурстарын қоса алғанда) мен іс-шараларды қамтамасыз ету жөніндегі тізбенің болуын анықтайды:

- қосымша ресурстарды, оның ішінде технологиялық және телекоммуникациялық жабдықты қойма жайларда сақтау;
- жеткізушімен қоймаға ресурстарды шұғыл жеткізу (ауыстыру) келісімі;
- ресурстарды баламалы жеткізушінің болуы.

55. Қызметтің үздіксіздігін басқару жүйесінің тиімділігін қамтамасыз ету үшін Операциялық тәуекел басқармасы қажет болса (жұмылдырылған бөлімшелермен бірге) ҚҰҚ процесін өзін-өзі бағалау бойынша жобаның жүргізілуін қамтамасыз етеді.

Өзін-өзі бағалау Қызметтің үздіксіздігін қамтамасыз ету бойынша комитеттің шешіміне сәйкес түзету іс-шараларын (бірнеше циклдардың аяқталуы бойынша), тестілеу жүргізу, бизнеске ықпалы бойынша жұмыстар аяқталғаннан кейін жүргізіледі.

Жоғарыда айтылғандарға негізделіп, Банк хабарлайды:

Банк заңының 61-5 тарауына, 3 пунктіне сәйкес Банк клиенттерге үздіксіз қызметін кепілденген деңгейін келесі ішкі құжаттармен қамтамасыз етеді (шектелмей):

- **Қызметтің үздіксіздігін қамтамасыз ету және қалпына келтіру бойынша қағида;**
- **Homebank қағидасы;**
- **ИТ-инфраструктураның оқиғаларымен басқару процессінің қағидасы.**