BCM-körkép 2016

Tanulmány az üzletmenetfolytonosság-tervezés magyarországi helyzetéről

Fókuszban a BCM témájú felügyeleti adatszolgáltatási felkérések és vizsgálatok

Informatikai kockázatkezelési szolgáltatások

KPMG.hu

Sallai György
igazgató
T: +36 1 887 6620
E: Gyorgy.Sallai@kpmg.hu

Tisztelt Olvasó!

2011-ben elsőként mértük fel a magyarországi gazdasági társaságok, non-profit szervezetek és közintézmények attitűdjét és gyakorlatát az üzletmenet-folytonosságot illetően, melynek eredményei arra sarkalltak bennünket, hogy fókuszáltan is vizsgáljuk a BCM területét (Business Continuity Management). A KPMG 2012-ben készítette el első, fókuszált felmérését az üzleti hatáselemzésre vonatkozóan, ezt követte a BCM-tudatosság, a kríziskommunikáció, a kiszervezés üzletmenet-folytonossága, a BCM hazai helyzetének visszamérése, és az üzletmenet-folytonossági-, katasztrófa-helyreállítási tervek tesztelése. Idén, az április 29-én megtartott BCM-Klub rendezvényünkön felmértük a résztvevők egyes témák iránti érdeklődését, és úgy véltük, hogy érdemes egy felmérést készíteni arról, hogy egyes szervezeteknek milyen BCM-témájú felügyeleti adatszolgáltatási felkérései és vizsgálati tapasztalatai voltak.

Remélem, hogy az előző felméréseinkben körüljárt témákhoz hasonlóan az idei körképünk is hasznos segédeszköznek bizonyul valamennyi hazai BCM-, IT- és kockázatkezelési szakember számára.

Üdvözlettel:

Sallai György

Tartalomjegyzék

Ha most csak egy oldalra van idő..... 4
If you only have time for a page..... 5
Miért és hogyan készítettük? 6
A hazai üzletmenet-folytonosság menedzsment helyzete..... 7
Felügyeleti tevékenységgel kapcsolatos tapasztalatok 13
BCM felmérés eredmények 2016 16
Összefoglalás.....18

© 2016 KPMG Tanácsadó Kft, a magyar jog alapján bejegyzett korlátolt felelősségű társaság, és egyben a független tagtársaságokból álló KPMG-hálózat magyar tagja, amely hálózat a KPMG International Cooperative-hez ("KPMG International"), a Svájci Államszövetség joga alapján bejegyzett jogi személyhez kapcsolódik. Minden jog fenntartva.

Ha most csak egy oldalra van idő

A KPMG éves BCM-körkép felmérésének eredményeit hatodik alkalommal publikáljuk. Idén egyrészt kíváncsiak voltunk arra, mi jellemzi a hazai szervezetek BCM-státuszát, BCM-felkészültségét és programját, illetve, hogy milyen tapasztalatokat szereztek a szervezetek felügyeleti adatszolgáltatási felkérések és vizsgálatok során. Az előző évekhez hasonlóan a válaszadók legnagyobb arányban a pénzügyi szektorból, a járműipar, a gépgyártás, valamint az informatika, a távközlés és a média területéről kerültek ki.

A kérdőívek kiértékelése során örömmel tapasztaltuk, hogy a résztvevők egyre több iparágból csatlakoznak felmérésünkhöz és, hogy kérdőívünket idén is megközelítőleg 40 szervezet töltötte ki. Az eddigiekhez hasonlóan jelen felmérésünkben is összehasonlítottuk a szervezetek általános BCM-érettségét a korábbi év érettségi adataival. A szervezetek üzletmenet-folytonossági kérdésekhez való hozzáállása két ponton nem változott az elmúlt évhez képest, melyekre a jövőben is érdemes további hangsúlyt fektetni.

Az egyik, hogy a stabil felső vezetői elkötelezettség - mely biztosíthatná a BCM-programok sikerességét a dedikált pénzügyi, valamint emberi erőforrások biztosításával - továbbra sincs kellő szinten a szervezetek életében. Másrészről pedig a szervezetek 72 százaléka még mindig nem használ specifikus szoftveres támogatást a BCM-hez kapcsolódóan. Ez az arány a 2015-ös felméréshez képest csupán 1 százalékkal növekedett. Ennek ellenére örömmel állapíthatjuk meg, hogy a 2016-os felmérésben már nullára csökkent azon szervezetek száma, akik még 2015-ben 34 százalékban azt nyilatkozták, hogy nem tervezik sem a BCM-program auditálását, sem tanúsítvány megszerzését.

A BCM-témájú felügyeleti adatszolgáltatási felkérések kiértékelése azt mutatja, hogy ez túlnyomó többségben még mindig a pénzügyi szolgáltatási, valamint a biztosítási szektor résztvevőit érinti. Ezen belül érdekes adat, hogy amíg a bankoktól túlnyomó részben rendszeresen kérnek adatokat, addig a felmérésben résztvevő biztosítók 60 százalékánál ez még nem így van. A felügyeleti vizsgálatokra adott válaszok alapján egyrészt az látható, hogy 40 százalékban az adott társaság munkatársait is bevonták az interjúk során, ami azt jelzi, hogy a BCM-rendszerek döntéshozóinak, végrehajtóinak ismeretei is egyre nagyobb fókuszt kapnak. Másrészt a megkérdezett társaságok majdnem 40 százaléka kapott javaslatokat a felügyeleti vizsgálatok során, mely eredmény is alátámasztja saját tapasztalatunkat, miszerint egy átfogó és optimalizált BCM-rendszer nem csak a kialakítása során kíván jelentős emberi erőforrásokat, hanem a karbantartása során is.

Bízunk benne, hogy az idei BCM-körképünk eredményei hasznosnak bizonyulnak a tárgy szakértői és érdeklődői számára egyaránt, valamint reméljük, hogy arra ösztönzik a résztvevőket, hogy tovább finomítsák és fejlesszék jelenlegi BCM-keretrendszerüket, ezáltal pozitívabb képet festve a hazai BCM-gyakorlatról a következő években.

© 2016 KPMG Tanácsadó Kft, a magyar jog alapján bejegyzett korlátolt felelősségű társaság, és egyben a független tagtársaságokból álló KPMG-hálózat magyar tagja, amely hálózat a KPMG International Cooperative-hez ("KPMG International"), a Svájci Államszövetség joga alapján bejegyzett jogi személyhez kapcsolódik. Minden jog fenntartva.

If you only have time for a page...

KPMG's annual BCM study has been published for the sixth time this year. This year we were curious about three things: the main characteristics of domestic organizations' BCM-status, BCM preparedness and program experiences gained by the organizations during supervisory data provision requests and reviews. As in previous years, most of the contributing organizations were from the financial services, automotive/machinery and IT/telecommunication/media sectors.

During our evaluation process we were pleased to realize that participants contributing to our survey represent an increasing number of sectors, and that the questionnaire was completed by nearly 40 organizations this year as well. Similarly to previous surveys, in our present survey we compared the organizations' general BCM-maturity to last year's maturity data. The attitude of organizations towards two aspects of the business continuity questions has not changed compared to the previous year, and these two points require further emphasis in the future as well. Firstly, organizations lack a stable commitment from top management, to ensure the success of BCM programs, i.e. ones which would provide sufficient and dedicated financial and human capital. And secondly, 72 percent of surveyed organizations still do not use specific software support connected to BCM, and this proportion has only increased by 1 percent since the 2015 results. In spite of this, we were pleased to see that the proportion of participants who neither plan to audit their BCM-program, nor to acquire certificates has decreased to zero percent in the 2016 survey from 34 percent seen in 2015.

The evaluation of BCM-themed supervisory data provision requests show that affected parties are still predominantly in the financial services and insurance industry. Another interesting fact is that a significant number of banks are regularly asked for survey data, whereas 60 percent of the insurance companies participating in the survey are not. Based on the overall responses to the supervisory reviews, we can also see that 40 percent of employees were involved in supervisory interviews, indicating that the knowledge of BCM managers and responsibility holders is becoming more of a focus point. On the other hand, 40 percent of the participating companies were given recommendations as a part of the supervisory reviews, the results of which confirm our own experience that a comprehensive and optimized BCM set-up not only requires significant human capital in design, but also during maintenance works too.

We believe that the results of this year's BCM study will serve as a useful yardstick for both experts and other interested parties. Furthermore, we hope it will incentivize participants to develop and refine their current BCM frameworks, leading to greater improvements in BCM practices in Hungary in the coming years.

© 2016 KPMG Tanácsadó Kft, a magyar jog alapján bejegyzett korlátolt felelősségű társaság, és egyben a független tagtársaságokból álló KPMG-hálózat magyar tagja, amely hálózat a KPMG International Cooperative-hez ("KPMG International"), a Svájci Államszövetség joga alapján bejegyzett jogi személyhez kapcsolódik. Minden jog fenntartva.

Miért és hogyan készítettük?

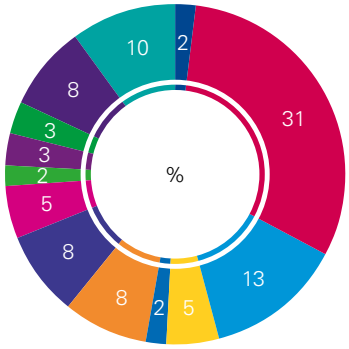
A KPMG felméréseinek hagyományát követve, az idén hatodik éve kiadott BCM-körképünkben is jelentős szerepet kapott a hazai szervezetek üzletmenet-folytonosság menedzsment státuszának és attitűdjének a felmérése, annak áttekintése, hogy mind az üzleti életből, mind pedig a körülöttünk lévő környezetből fakadó kihívásokhoz, milyen eszközök és módszertanok segítségével biztosítják üzletmenet-folytonosságuk fenntartását. Fontos hangsúlyozni, hogy az üzletmenet-folytonosság menedzsment kialakítása nélkülözhetetlen eleme annak, hogy a szervezetek megelőzzék, vagy hatékonyabban kezeljék a nem kívánt eseményeket, illetve komolyabb incidensekből fakadó váratlan leállásokat.

Idei felmérésünk témája két részre osztható, egyrészt a hazai BCM-státusz kiértékelésére, másrészt pedig a BCM-témájú felügyeleti adatszolgáltatási felkérések és vizsgálatok tapasztalataira a válaszadók körében.

Felmérésünket 2016 júniusában és júliusában készítettük. Ismét számos közép- és nagyvállalatot kértünk fel, hogy csatlakozzanak a kutatásunkhoz, és töltsék ki online kérdőívünket. Örömmel tapasztaltuk a résztvevő 40 szervezet között egyre több iparág képviseltette magát felmérésünkben.

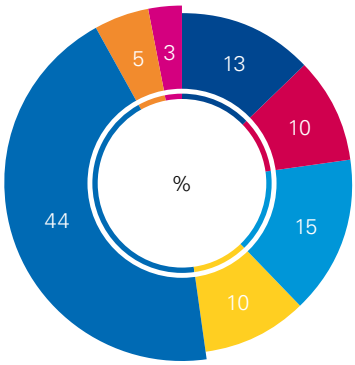
Szervezeti méretüket nézve a válaszadók fele több, mint 1000 alkalmazottal rendelkezik, illetve közel háromnegyedük tudhat magának 10 milliárd forintot meghaladó árbevételt.

A felmérésben résztvevők szektorális megoszlása



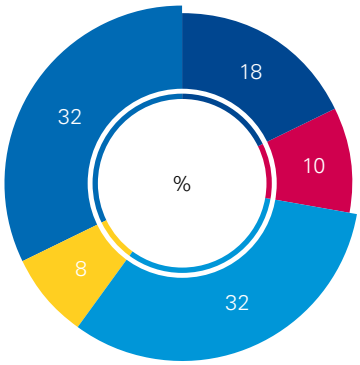
- Állami szervezetek
- Bank
- Biztosítás
- Egyéb pénzügyi szolgáltatások
- Energiaipar / Közműszektor
- IT-termékek és -szolgáltatások
- Járműipar / Gépgyártás
- Kereskedelem
- Logisztika / Közlekedés / Szállítás
- Média
- Szolgáltatóközpont (SSC)
- Távközlés
- Egyéb

A felmérésben résztvevők eloszlása a foglalkoztatottak száma szerint



- Kevesebb mint 25 fő
- 25-99 fő
- 100-499 fő
- 500-999 fő
- 1 000-4 999 fő
- 5 000-9 999 fő
- Több mint 10 000 fő

Felmérésben részt vevők eloszlása árbevétel szerint



- 3 milliárd forint alatt
- 3-10 milliárd forint
- 10-50 milliárd forint
- 50-100 milliárd forint
- Több mint 100 milliárd forint

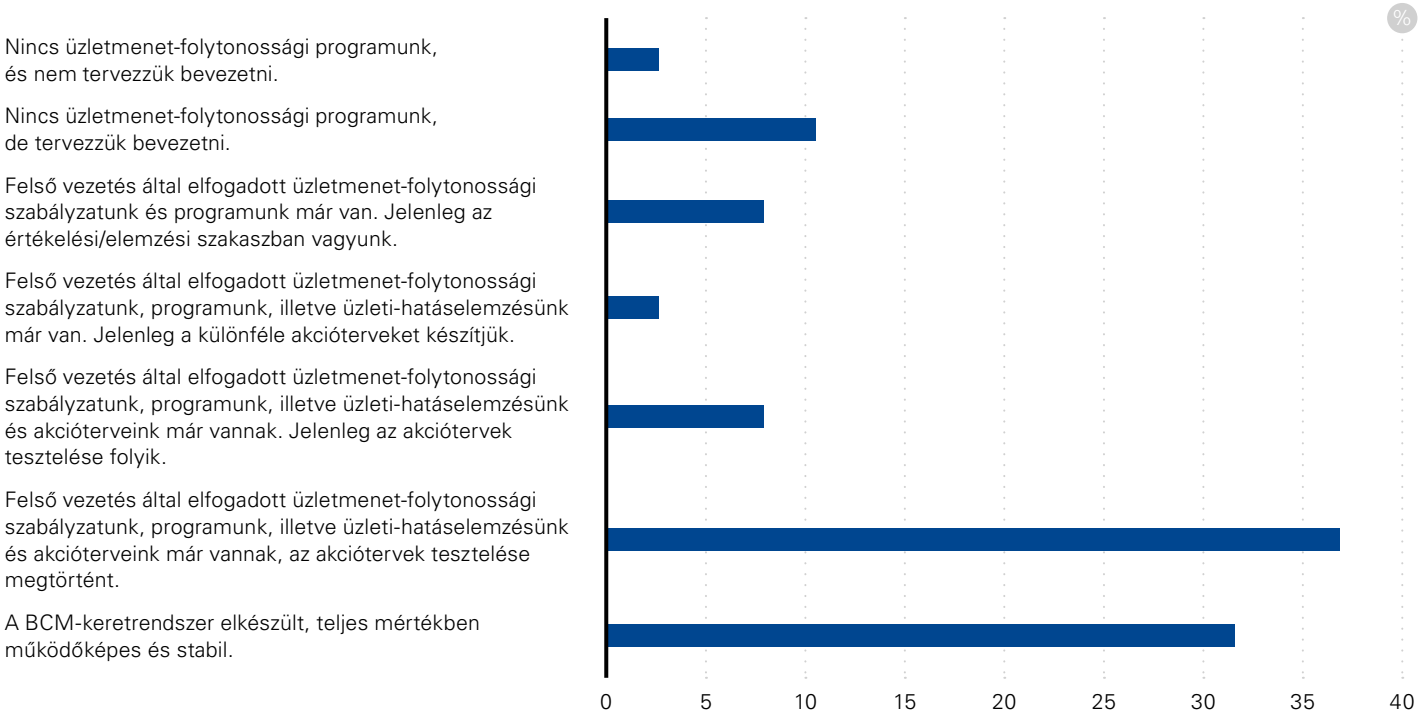
© 2016 KPMG Tanácsadó Kft, a magyar jog alapján bejegyzett korlátolt felelősségű társaság, és egyben a független tagtársaságokból álló KPMG-hálózat magyar tagja, amely hálózat a KPMG International Cooperative-hez ("KPMG International"), a Svájci Államszövetség joga alapján bejegyzett jogi személyhez kapcsolódik. Minden jog fenntartva.

A hazai üzletmenet-folytonosság menedzsment helyzete

A felmérésben résztvevő szervezetek körében 2015-ben 20 százalék volt azok aránya, akik nem rendelkeztek üzletmenet-folytonossági programmal. Örömmel tapasztaltuk, hogy ez az arány 14 százalékra csökkent, amely eredmény magában foglalja azt a 11 százalékot is, akik a jövőben terveznek üzletmenet-folytonossági program bevezetést. A szervezetek maradék 3 százaléka azonos arányban a felsővezetés elkötelezettségének, és az emberi erőforrások hiánya, a magasabb prioritású projektek, illetve az anyavállalati követelmények miatt nem tudott még BCM-programot kialakítani.

A mellékelt diagramokon összesítettük a válaszadók üzletmenet-folytonossági keretrendszereinek státuszát, amelyeken az látható, hogy a szervezetek 37 százaléka már rendelkezik BCM-keretrendszerrel. 32 százalékuk stabilnak, optimalizáltnak tekinti a BCM-rendszerét.

BCM-státusz



A BCM-tevékenységekhez kapcsolódó dokumentumok, – üzletihatás elemzések (BIA-k), üzletmenet folytonossági tervek (BCP-k), katasztrófa helyreállítási tervek (DRP-k) – naprakészen tartásának egyik legjobb módszere, ha azok aktualizálásának feladatát a szervezetben már működő, meglévő folyamatokhoz kötjük. A felülvizsgálat a szervezetben újonnan megjelenő, vagy ismétlődő pl.: fejlesztési, szervezési, szabályozási folyamatokba beépítve, azok részeként, azzal egy időben hajtják végre.

Fodor Dóra, Erste Bank, csoportvezető

© 2016 KPMG Tanácsadó Kft, a magyar jog alapján bejegyzett korlátolt felelősségű társaság, és egyben a független tagtársaságokból álló KPMG-hálózat magyar tagja, amely hálózat a KPMG International Cooperative-hez ("KPMG International"), a Svájci Államszövetség joga alapján bejegyzett jogi személyhez kapcsolódik. Minden jog fenntartva.

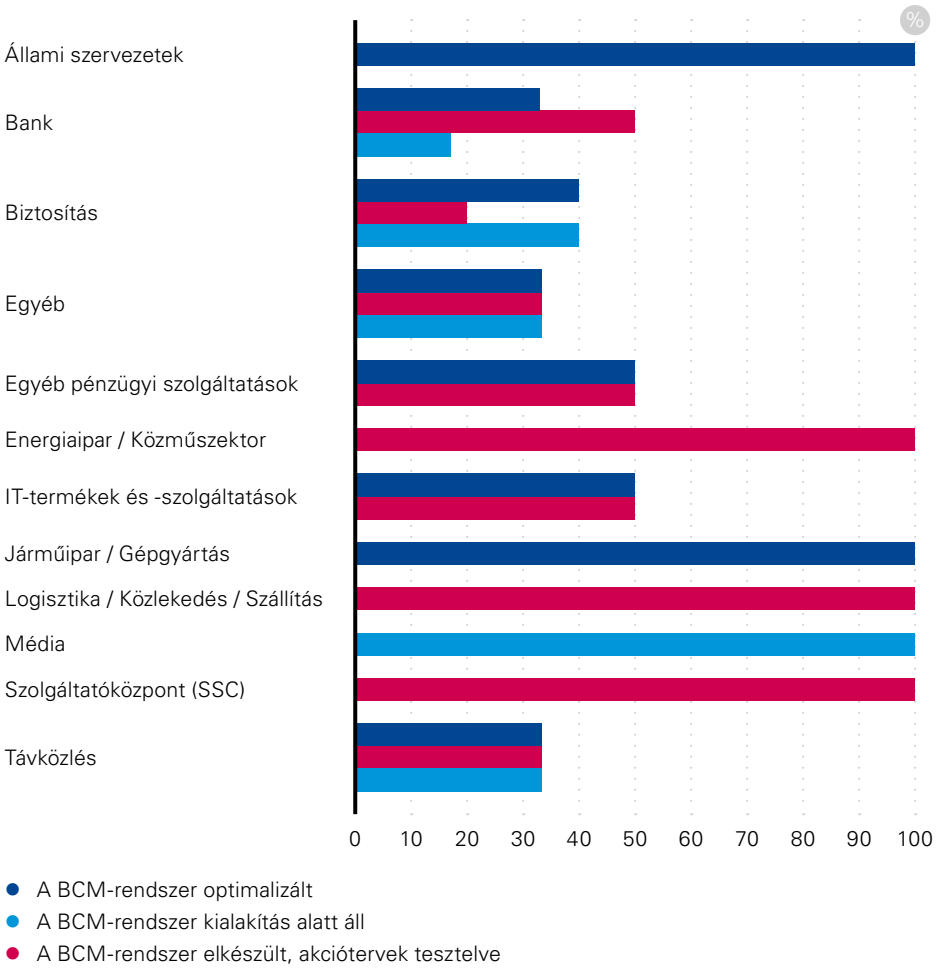
A válaszokból szektoronkénti bontást is készítettünk, amely alapján megállapítható, hogy elsősorban az állami szervezetek/kormányzati szektor és a járműipar gondolja úgy, hogy a BCM-keretrendszere már optimalizált státuszú. Meglepő módon a pénzügyi szektorban a BCM-keretrendszer státusza eltéréseket mutat, jelentős részük rendelkezik alapszintű üzletmenet-folytonossági rendszerrel, ugyanakkor még nem beszélhetünk stabil és optimalizált folyamatokról.

A válaszadók az üzletmenet-folytonossági rendszer kialakításának okaként legnagyobb arányban a külső szabályozási követelményeknek való megfelelőséget jelölték meg.

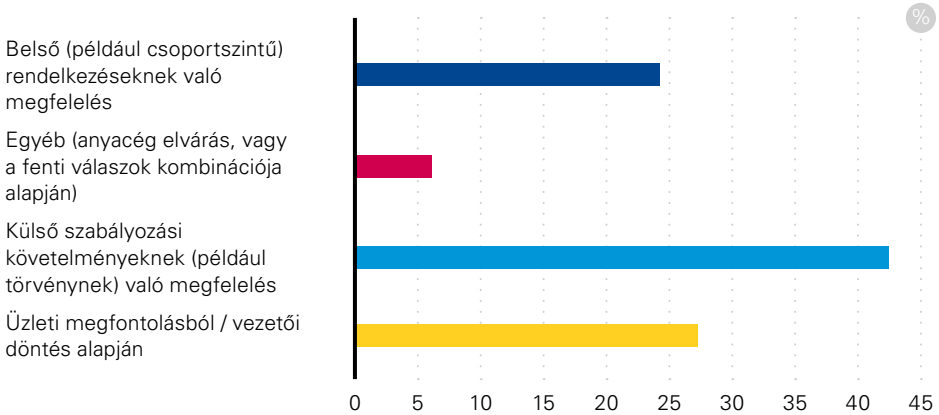
A kérdőívünkkel azt is vizsgáltuk, hogy a szervezetek – ahol már rendelkeznek valamilyen szintű BCM-programmal, hogyan biztosítják a BCM naprakészen tartását. Az elemzések és tervek rendszeres frissítése, valamint a változásokhoz való folyamatos igazítása komoly feladat a szervezetek életében, viszont nélkülözhetetlen ahhoz, hogy a BCM-program elérje célját.

A szervezetek számára állandó kihívást jelent a BCM-rendszer naprakészen tartása. 2015-höz képest sokat fejlődött ennek gyakorlata, hiszen 11 százalékról 3 százalékra csökkent azok aránya, akik csupán eseti, alkalmi felülvizsgálatokat végeznek, melyeket nem koordinálnak formálisan. Ezek mellett a válaszadók 6 százaléka egyáltalán nem rendelkezik erre vonatkozó eljárásrenddel. 34 százalékról 39 százalékra emelkedett ugyanakkor azon válaszadóink aránya, akik teljes mértékben integrálták az üzletmenet-folytonossági programjukat az informatikai és az üzleti változáskezelési eljárásokba, így BCM-rendszerük sokkal naprakészebb.
A szervezetek több mint fele rendszeresen (legalább kétévente) frissíti üzletmenet-folytonossági programját, amelyet egy arra dedikált személy vagy szervezeti egység központilag koordinál.

BCM-rendszer státusza szektoronként



BCM bevezetés oka



© 2016 KPMG Tanácsadó Kft, a magyar jog alapján bejegyzett korlátolt felelősségű társaság, és egyben a független tagtársaságokból álló KPMG-hálózat magyar tagja, amely hálózat a KPMG International Cooperative-hez ("KPMG International"), a Svájci Államszövetség joga alapján bejegyzett jogi személyhez kapcsolódik. Minden jog fenntartva.

> *A BCM-elvek tudatosításának sokféle módszere lehet, rendszeres kötelező oktatások, tudatossági kampányok, érdekes témák felvetésével. Mégis a legnagyobb ereje az éles helyzeteket szimuláló teszteknek van, ahol a kollégák a saját bőrükön tapasztalhatják a megváltozott körülmények közötti munkavégzés sajátosságait. Ezek a tapasztalatok maradnak igazán emlékezetesek a számukra.*
>
> **Fodor Dóra,** Erste Bank, csoportvezető

Mint ahogy korábbi körképeinkben is kiemeltük, a felsővezetői elkötelezettség és támogatás nélkülözhetetlen az eredményes és hatékony üzletmenet-folytonosság menedzsment kialakításához, és annak zökkenőmentes működtetéséhez. A BCM-program kialakításához és fenntartásához a szervezeten belül megfelelő szintű támogatói körre kell szert tenni a bevezetendő program szerepének és szükségének tudatosítása által. Ez azért is fontos, mert a program kialakítása egyrészt kihívást, másrészt plusz befektetést ró a szervezetre mind anyagi, mind humán oldalról. Csak ezek megléte mellett alakítható ki olyan eredményes BCM-program, amely integrálódik a szervezet működésébe.

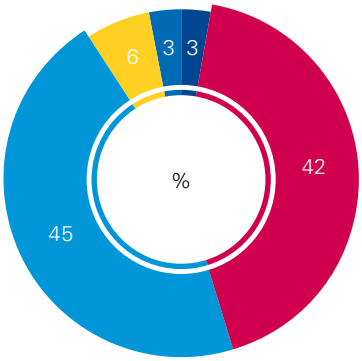
Idén is kíváncsiak voltunk arra, hogy miben változott az elmúlt évekhez képest a felső vezetés elkötelezettsége a BCM támogatását és finanszírozását illetően.

Idén a válaszadók 45 százaléka nyilatkozott úgy, hogy a felső vezetés elkötelezett a BCM iránt és komoly prioritása van ezeknek a projekteknek. Ez 4 százalékponttal több a 2015-ben mérthez képest, illetve a résztvevők 40 százaléka mondta azt, hogy a felső vezetés ugyan elismeri a BCM fontosságát, vannak ennél magasabb prioritású projektjeik is. Ahol magas szintű az elkötelezettség, ott ez hangsúlyosan két területen nyilvánul meg leginkább, melyekből az egyik, hogy a BCM-feladatok és felelősségek az érintettek munkaköri leírásaiban is szerepelnek, a másik hogy új rendszer vagy folyamat bevezetésekor követelményként jelenik meg a BCM-elvárásoknak való megfelelés.

Amennyiben a felső vezetés felismeri a BCM stratégiai jelentőségét, úgy annak támogatása és finanszírozása is növekedhet, illetve kialakulhat egy dedikált költségvetés is a BCM-rendszerre. Sajnos a hazai szervezetek többsége továbbra sem rendelkezik dedikált BCM-költségvetéssel, melyben kimutathatóak lennének a kapcsolódó ráfordítások, hanem minden évben jellemzően az IT-szervezetet, a biztonsági osztályt, vagy közvetlenül az igények felmerülési helyét terhelik a BCM-ráfordítások.

Mindezek alapján kijelenthetjük, hogy a BCM-mel foglalkozó szakemberek számára továbbra is kihívást jelent, hogy a felső vezetés meglássa az üzletmenet-folytonosság stratégiai jelentőségét. Ehhez segítséget adhat a különböző szakmai fórumokon és workshopokon való részvétel, amely a tapasztalatcsere útján adhat ötleteket az akadályok legyőzésében.

A felsővezetés elkötelezettsége



- A felső vezetés eddig nem ismerte fel a BCM stratégiai jelentőségét, így a BCM-program támogatása és finanszírozása alacsony.
- A felső vezetés elismeri a BCM fontosságát, azonban vannak magasabb prioritású projektek.
- A felső vezetés elkötelezett a BCM iránt, a program komoly prioritást élvez Társaságunknál.
- A felső vezetés elkötelezett aziránt, hogy a BCM egy éven belül jelentős prioritást kapjon.
- A felsővezetés elkötelezett a BCM iránt, dedikált folyamatfelelősök és folyamatgazdák feladata biztosítani egy egyes folyamtokkal kapcsolatos BCM -et.

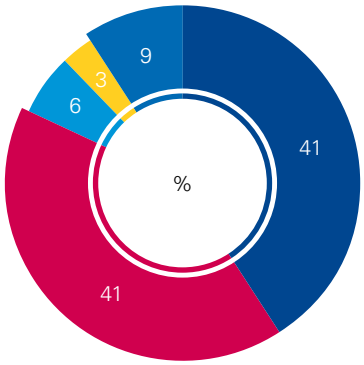
© 2016 KPMG Tanácsadó Kft, a magyar jog alapján bejegyzett korlátolt felelősségű társaság, és egyben a független tagtársaságokból álló KPMG-hálózat magyar tagja, amely hálózat a KPMG International Cooperative-hez ("KPMG International"), a Svájci Államszövetség joga alapján bejegyzett jogi személyhez kapcsolódik. Minden jog fenntartva.

BCM-szoftver használata, BCM-audit és tanúsítvány

A szervezetek életében egy szoftver kiválasztása és bevezetése rendkívül komplex feladat, hiszen rengeteg aspektust kell megvizsgálni, a funkciókat a folyamatokra vetíteni, és nem utolsó sorban mérlegelni kell a valós előnyöket a befektetendő költségek és időráfordítások függvényében. Tapasztalataink alapján ez a szervezet mérete, a folyamatok és a rendszerek számosságának és komplexitásának fokozódásával egyre nagyobb kihívást jelent. Szerencsére ma már számos lehetőség közül választhatunk a BCM szoftveres támogatására, amelyekkel hatékonyan végezhetjük el a rendszeres feladatokat, valamint nagyban megkönnyíthetjük a naprakészség biztosítását, és a különböző riportok elkészítését. A felmérésben részt vevő szervezetek jelenleg egyharmada rendelkezik valamilyen BCM-et támogató szoftverrel – ezen eredmény az elmúlt évekhez viszonyítva stabilnak tekinthető –, amelyet leginkább az üzleti hatáselemzés és a különböző riportok támogatására használnak, miközben a 2015-ös felmérés eredményei alapján a szoftver kockázatelemzés funkciója kapott nagyobb hangsúlyt. A válaszadók közel fele elégedett a használt eszköz funkcionalitásával, azonban annak megbízhatóságát és a szállító támogatását már nem találják teljes mértékben megfelelőnek. A használt eszköz integrálhatósága a kapcsolódó rendszerekkel és folyamatokkal viszont pozitív tendenciát mutat.

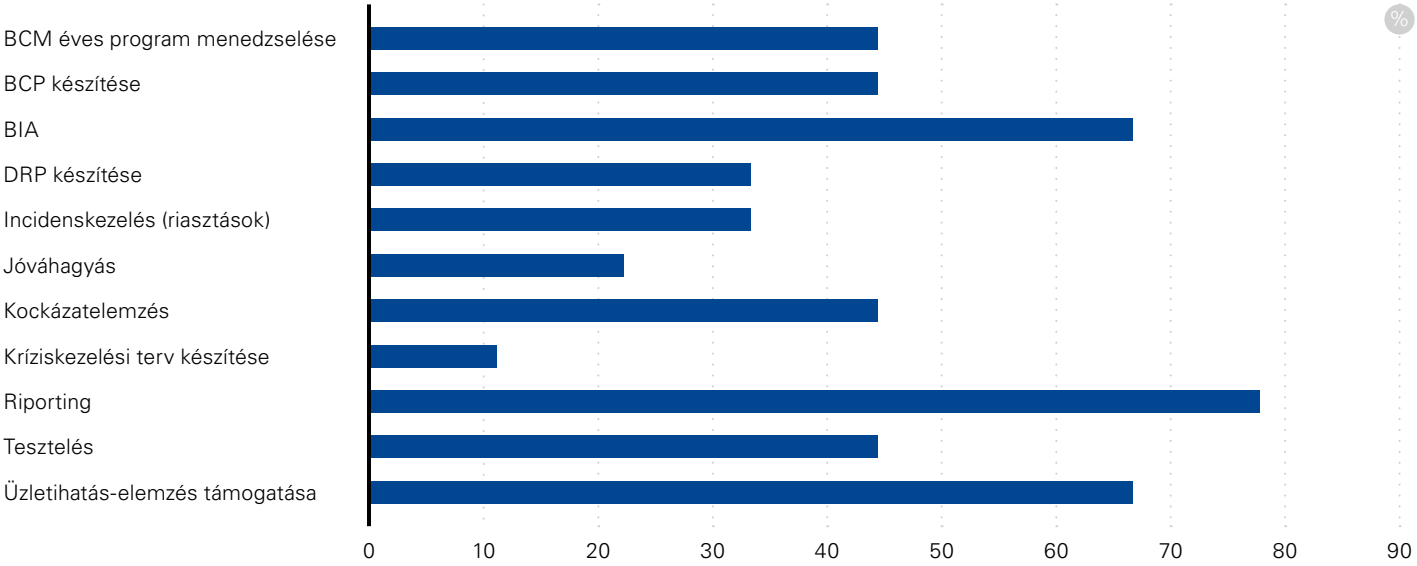
Az elmúlt években rendszeresen vizsgáltuk, hogyan gondolkodnak a szervezetek BCM-programjuk auditálásáról, illetve hogy tervezik-e valamely szabvány szerinti tanúsítvány megszerzését. A felmérések eredményei alapján egyenlő arányban kaptuk azt a választ, hogy rendszeresek a BCM-auditok, de nem tervezik tanúsítvány megszerzését, valamint, hogy készülnek a BCM külső/belső auditálására, de nem céljuk a tanúsítvány megszerzése. Ugyanakkor örömmel láttuk, hogy míg 2015-ben a BCM-mel rendelkező szervezetek 34 százaléka nyilatkozott úgy, hogy nem tervezi sem a BCM-program auditálását, sem pedig tanúsítvány megszerzését, addig idén nem érkezett ilyen válasz. Azonban továbbra is kevesen, mindössze ezen szervezetek 9 százaléka rendelkezik releváns tanúsítvánnyal. Ezen felül a BCM-auditok és a tanúsításra való felkészülés során esetlegesen feltárt fejlesztendő pontokra kaphat a szervezet hasznos javaslatokat.

BCM-audit és tanúsítvány



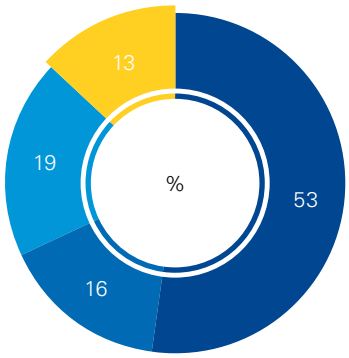
- Tervezzük a BCM külső/belső auditálását, de nem cél tanúsítvány megszerzése
- Rendszeresek a BCM-auditok, de nem tervezzük tanúsítvány megszerzését
- Tervezzük a BCM külső/belső auditálását, és a tanúsítvány megszerzését is
- Rendszeresek a BCM-auditok, és tervezzük a tanúsítvány megszerzését
- Rendszeresek a BCM-auditok, és már rendelkezünk releváns tanúsítvánnyal.

Szoftverhasználat célja



© 2016 KPMG Tanácsadó Kft, a magyar jog alapján bejegyzett korlátolt felelősségű társaság, és egyben a független tagtársaságokból álló KPMG-hálózat magyar tagja, amely hálózat a KPMG International Cooperative-hez ("KPMG International"), a Svájci Államszövetség joga alapján bejegyzett jogi személyhez kapcsolódik. Minden jog fenntartva.

BCM-stratégia és készültség



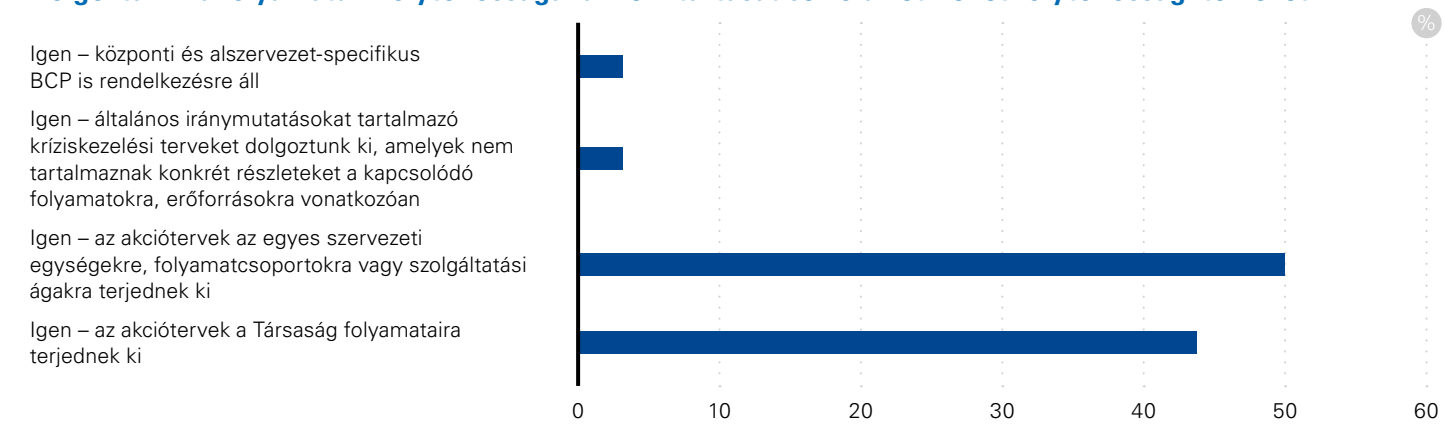
- A BCM-stratégia alapvető eleme a BCM-programnak, következetesen alkalmazzuk és rendszeresen frissítjük
- BCM-stratégia létezik, azonban ez inkább csak egy „szükséges dokumentum", semmint valós, élő stratégia
- Bár a BCM-stratégia nincs dokumentálva, informálisan már tárgyaltunk róla
- Nem

Ahhoz, hogy a BCM értéke érvényesüljön, és a szervezet hatékonyan integrálva tudja használni, úgy az üzletmenet-folytonossági program keretében a BCM-stratégiát az üzleti és az IT-stratégiákkal összhangban kell kialakítani. Örömmel láttuk, hogy 2015-ös felmérésünkhöz képest növekvő tendenciát mutat azok aránya, akik rendelkeznek BCM-stratégiával és ez alapvető eleme annak a BCM-programnak, melyet következetesen alkalmaznak és rendszeresen frissítenek.

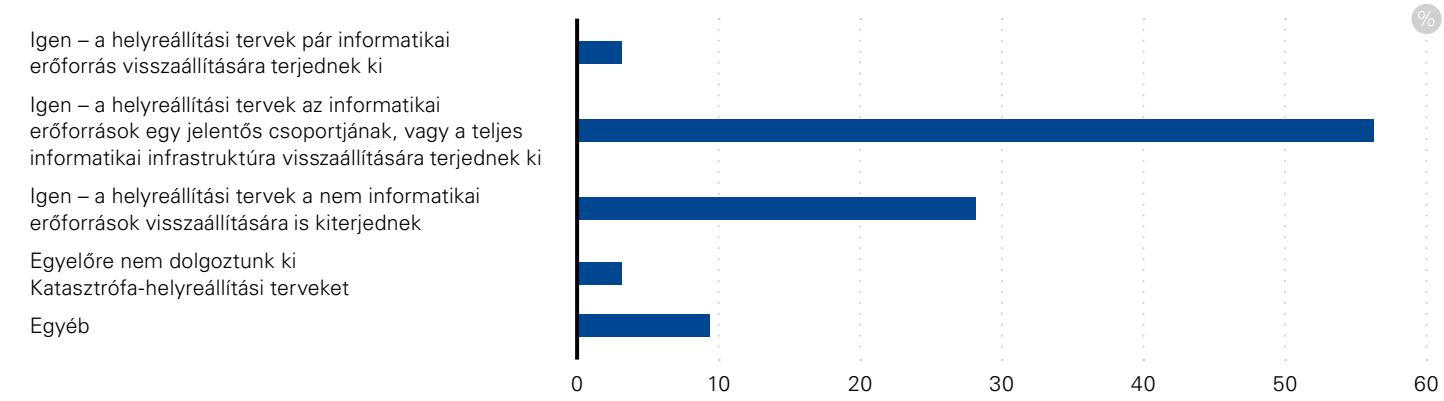
A felmérés eredménye azt is mutatja, hogy a válaszadók közül a 2015-ös felméréshez képest 10 százalékkal többen rendelkeznek BCP-tervekkel, ugyanakkor DRP-terveket idén csupán 3 százalékuk nem dolgozott ki, miközben tavaly ennek aránya még 11 százalék volt.

A tervekre vonatkozó adatok mellett érdekes információ, hogy a válaszadók 9 százaléka még mindig nem rendelkezik valamilyen alternatív helyszínnel, vagyis egy katasztrófa esetén bizonyára csődhelyzetbe kerülne. Az arány ugyanakkor pozitív elmozdulást mutat a tavalyi 27 százalékhoz képest.

Dolgoztak ki a folyamataik folytonosságának fenntartását célzó üzletmenet-folytonossági terveket?



Dolgoztak ki a kieső erőforrások mielőbbi visszaállíthatóságát célzó Katasztrófa-helyreállítási terveket (Disaster Recovery Plan – DRP)?



© 2016 KPMG Tanácsadó Kft, a magyar jog alapján bejegyzett korlátolt felelősségű társaság, és egyben a független tagtársaságokból álló KPMG-hálózat magyar tagja, amely hálózat a KPMG International Cooperative-hez ("KPMG International"), a Svájci Államszövetség joga alapján bejegyzett jogi személyhez kapcsolódik. Minden jog fenntartva.

Incidensek tapasztalatai

Idén is megkérdeztük a szervezeteket a már bekövetkezetett incidenseinek kezeléséről és örömmel láttuk, hogy az incidensek tapasztalatait a válaszadók 88 százaléka implementálja a releváns terveibe, hogy egy hasonló szituációban már hatékonyabban tudjanak cselekedni.

Felmérésünk során arra is kíváncsiak voltunk, hogy a szervezetek milyen fennakadásokkal találkoztak eddigi működésük során. A válaszadók közel háromnegyedénél az informatikai szolgáltatásaik kiesése okozott a legtöbbször fennakadásokat, majd ezt követte az áramszünet és a szélsőséges időjárás.

Nagy hangsúlyt fektetünk az akciótervek oktatására, majd tesztelésére. Az egyszerűbb gyakorlatoktól (desktop exercise) a komplexebbek (épületkiürítés, back up site-ra való áttelepülés) felé haladva teszteljük az akcióterveket. A gyakorlati próbák előtt a több szintű és volumenű tréningek során adjuk át a tudnivalókat a kollégák számára. Törekszünk minden érintett csoportnak és a vezetőiknek is személyre szabottan, lehetőleg személyes oktatás keretében átadni az információkat. Fontos az is, hogy a gyakorlatok során a résztvevők személye, csoportja változzon, így egy idő után sokkal több kollégának lesz tapasztalata, ami egy éles szituációban nagyban javítja a reakciókészséget.

Csincsák Tünde, Vodafone Magyarország Zrt., Risk Business Continuity manager

© 2016 KPMG Tanácsadó Kft, a magyar jog alapján bejegyzett korlátolt felelősségű társaság, és egyben a független tagtársaságokból álló KPMG-hálózat magyar tagja, amely hálózat a KPMG International Cooperative-hez ("KPMG International"), a Svájci Államszövetség joga alapján bejegyzett jogi személyhez kapcsolódik. Minden jog fenntartva.

Felügyeleti tevékenységgel kapcsolatos tapasztalatok

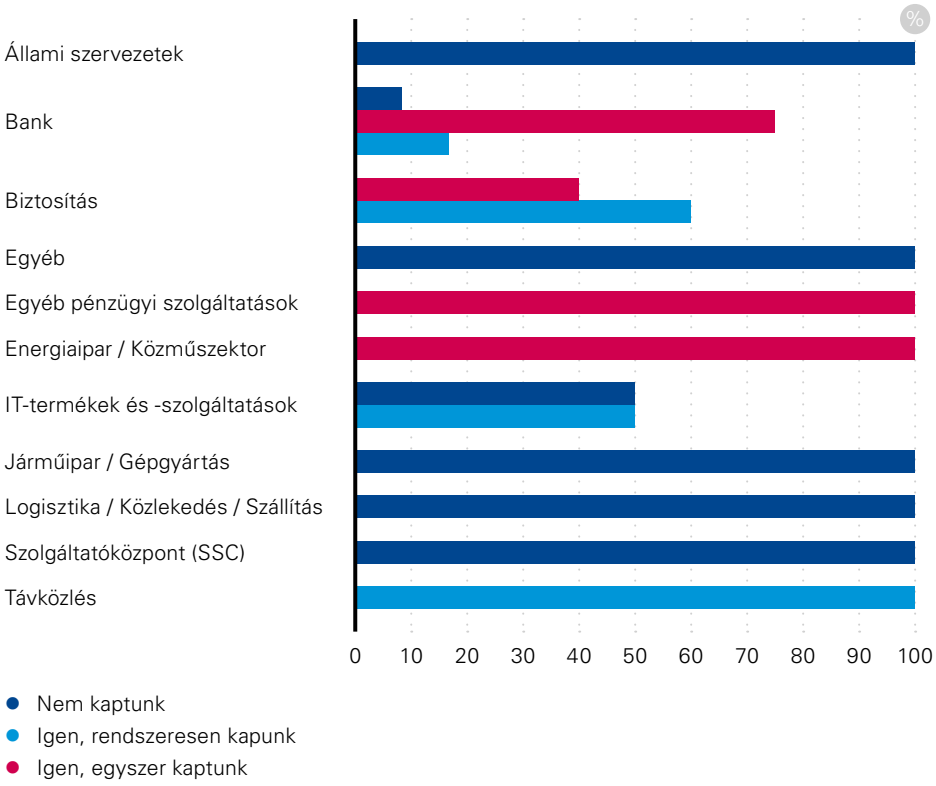
Idei körképünk másik hangsúlyos területe a BCM témájú felügyeleti adatszolgáltatási felkérések és vizsgálatok. Egyrészt arra voltunk kíváncsiak, hogy mely adatokról és milyen rendszerességgel kérnek információt a felügyeleti szervek, másrészt pedig arra, hogy a felmérésben résztvevőknek milyen tapasztalatai vannak a felügyeleti vizsgálatokkal kapcsolatosan.

A felügyeleti adatszolgáltatási felkérések vonatkozásában a különböző szektorból érkezett válaszokból az látszik, hogy leginkább a pénzügyi szolgáltatási, valamint a biztosítási szektor résztvevői kaptak már egyszer vagy kapnak rendszeresen ilyen felkérést, ami azonban nem meglepő az MNB aktív felügyeleti tevékenységére való tekintettel. Érdekes ugyanakkor, hogy míg a bankoktól túlnyomó részben rendszeresen kérnek BCM témában adatokat, addig a felmérésben résztvevő biztosítók 60 százalékánál még csak egyszer volt erre példa.

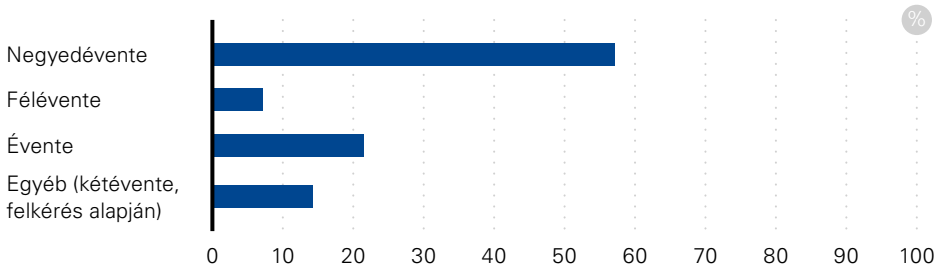
Ahol azt a választ kaptuk, hogy rendszeresen kér a felügyelet BCM témában adatokat, ott azt is megkérdeztük, milyen gyakorisággal teszi ezt. A beérkezett válaszokból az látszik, hogy 57 százalékban negyedévente, 21 százalékban pedig évente történő adatszolgáltatásról beszélhetünk. A fennmaradó rész vegyesen oszlik el az ad-hoc, a féléves, illetve a kétéves rendszeresség között.

Az adatszolgáltatási felkérések BCM témakörén belüli megoszlását tekintve a BCP-hez és DRP-hez kapcsolódó kérések vannak túlsúlyban, de számottevő a BIA-hoz, valamint az incidensekhez kapcsolódó adatbekérések aránya is.

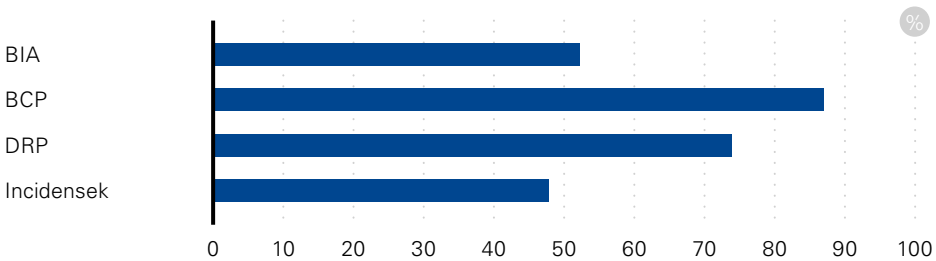
BCM-témájú felügyeleti adatszolgáltatási felkérések szektoronként



Felügyeleti adatszolgáltatási felkérések rendszeressége



Felügyeleti adatszolgáltatások témakörei

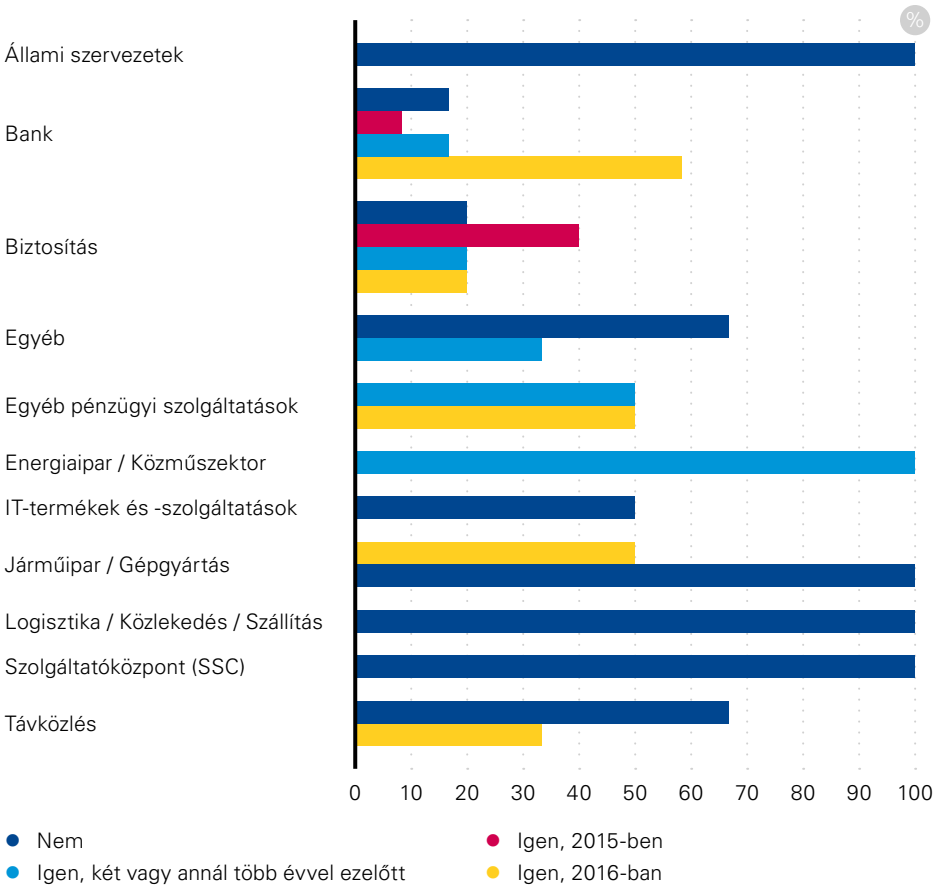


© 2016 KPMG Tanácsadó Kft, a magyar jog alapján bejegyzett korlátolt felelősségű társaság, és egyben a független tagtársaságokból álló KPMG-hálózat magyar tagja, amely hálózat a KPMG International Cooperative-hez ("KPMG International"), a Svájci Államszövetség joga alapján bejegyzett jogi személyhez kapcsolódik. Minden jog fenntartva.

A felügyeleti adatszolgáltatási felkérésekre vonatkozó kérdések mellett azt is tanulmányoztuk, hogy a résztvevőknél volt-e már olyan felügyeleti vizsgálat, amely során érintették a BCM témakörét. Ezen belül kíváncsiak voltunk a részletes témaválasztásra, az interjúk jellemzőire, valamint a megállapításokkal kapcsolatos tapasztalatokra.

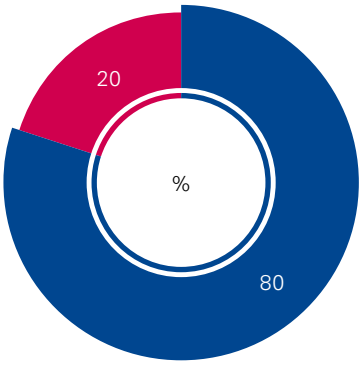
A BCM témájú felügyeleti adatszolgáltatások után a felügyeleti vizsgálatok szektoronkénti megoszlását tekintve szintén a pénzügyi szolgáltatási, valamint a biztosítási szektor résztvevőire helyeződik a hangsúly. Ez belül viszont érdekes eredmény, hogy a beérkezett válaszok alapján mindkét szektorban közel 20%-ban nem volt még BCM-témakört érintő vizsgálat.

BCM-témakört érintő felügyeleti vizsgálatok aránya szektoronként



© 2016 KPMG Tanácsadó Kft., a magyar jog alapján bejegyzett korlátolt felelősségű társaság, és egyben a független tagtársaságokból álló KPMG-hálózat magyar tagja, amely hálózat a KPMG International Cooperative-hez ("KPMG International"), a Svájci Államszövetség joga alapján bejegyzett jogi személyhez kapcsolódik. Minden jog fenntartva.

Felügyeleti vizsgálatok során érintett BCM-területek



- Átfogóan az egész BCM-területet
- Csak egyes részeit (BCP, DRP…)

Ahol azt a választ kaptuk, hogy már sor került olyan felügyeleti vizsgálatra, ahol a BCM-témakör is érintett volt, ott azt is megkérdeztük, mennyire volt átfogó a vizsgálat. A kapott válaszok alapján az látszik, hogy 80 százalékban az egész BCM-területet áttekintették, míg a fennmaradó részben például csak a BCP-kre vagy a DRP-kre fókuszáltak.

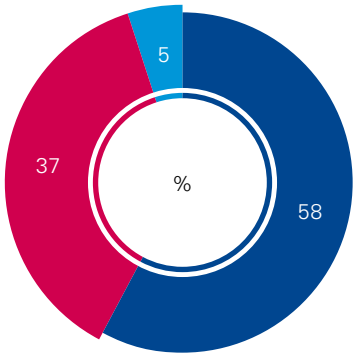
A vizsgálatok során a felügyelet egyrészt előre bekér bizonyos dokumentumokat, másrészt interjúkat végez, hogy további információkhoz jusson, valamint, hogy a bekért dokumentumok vizsgálata alapján felmerülő kérdéseire választ kapjon.

A bekért dokumentumok formátumával kapcsolatos kérdésünkre kapott válaszok alapján az állapítható meg, hogy a felügyelet 35 százalékban kérte minden dokumentum eredeti, papíron aláírt példányait is. Amennyiben csak részben kérték ezeket, akkor leginkább a tesztelési jegyzőkönyveket kérték ilyen formában, a többi dokumentumot pedig elektronikusan.

Az interjúkkal kapcsolatban arra voltunk kíváncsiak, hogy jellemzően milyen területek vettek részt a vizsgált társaság oldaláról. A kapott válaszokból az látszik, hogy összesen 60 százalékban a BCM-felelős vagy egyedül (beleértve a BCP- és DRP-felelősöket is) vagy a belső ellenőrzéssel együtt vett részt az interjúkon, a fennmaradó részben viszont már az adott társaság munkatársait is bevonták az interjúk során, ami azt jelzi, hogy a BCM-rendszerek döntéshozóinak, végrehajtóinak ismeretei is egyre nagyobb fókuszt kapnak. Ezek mellett érdemes megemlíteni, hogy a válaszadóknál nem volt olyan felügyeleti vizsgálati interjú, ahol sem a BCP/DRP-felelős, sem a belső ellenőrzés nem vett részt.

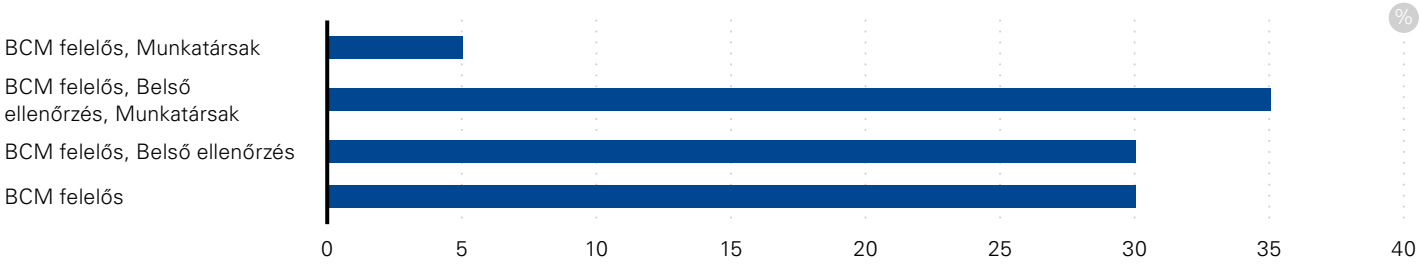
Felmérésünkben arra is rákérdeztünk, hogy a felügyeleti vizsgálatok során milyen arányban találtak olyan hiányosságokat, amelyek pénzbüntetést vontak maguk után. A kapott válaszok alapján az állapítható meg, hogy erre egy esetben került sor a válaszadók körében, viszont javaslatokat, megállapításokat a vizsgált társaságok 37 százaléka kapott.

Pénzbüntetések aránya a felügyeleti vizsgálatok után



- Nem, nem kaptunk
- Nem, csak javaslatokat kaptunk
- Igen kaptunk

Felügyeleti vizsgálatok interjúin résztvevők megoszlása



© 2016 KPMG Tanácsadó Kft, a magyar jog alapján bejegyzett korlátolt felelősségű társaság, és egyben a független tagtársaságokból álló KPMG-hálózat magyar tagja, amely hálózat a KPMG International Cooperative-hez ("KPMG International"), a Svájci Államszövetség joga alapján bejegyzett jogi személyhez kapcsolódik. Minden jog fenntartva.

BCM-felmérés eredmények 2016

A BCM-keretrendszer elkészült, teljes mértékben működőképes és stabil — 32%

BCM kialakításának oka:

Külső szabályozási követelményeknek (például törvényeknek) való megfelelés — 42%

Üzleti megfontolásból / vezetői döntés alapján — 27%

Belső (például csoportszintű) rendelkezéseknek való megfelelés — 24%

A felső vezetés elkötelezett a BCM-program iránt — 45%

A BCM-hez kapcsolódó ráfordítások leginkább az IT-szervezetet terhelik — 23%

Nem használnak BCM-et támogató specifikus szoftvert — 72%

BCM-audit és –tanúsítvány:

Tervezi a BCM-program külső/belső auditálását, de nem cél a tanúsítvány megszerzése — 41%

Rendszeresek a BCM-auditok, de nem tervezik tanúsítvány megszerzését — 41%

Rendszeresek a BCM-auditok, és rendelkezik releváns BCM-tanúsítvánnyal — 9%

© 2016 KPMG Tanácsadó Kft., a magyar jog alapján bejegyzett korlátolt felelősségű társaság, és egyben a független tagtársaságokból álló KPMG-hálózat magyar tagja, amely hálózat a KPMG International Cooperative-hez ("KPMG International"), a Svájci Államszövetség joga alapján bejegyzett jogi személyhez kapcsolódik. Minden jog fenntartva.

Az incidensek tapasztalatait beépítik a terveikbe, hogy egy hasonló szituációban már hatékonyabban tudjanak cselekedni **88%**

Továbbra is az informatikai szolgáltatások okoztak legtöbbször fennakadásokat **72%**

Nem rendelkeznek alternatív helyszínnel az üzletmenet-folytonosság biztosításához **9%**

A felügyeleti vizsgálatok után javaslatokat kaptak a BCM rendszerük kiegészítésére és fejlesztésére **37%**

BCM-témájú felügyeleti adatszolgáltatás / vizsgálat:

TOP 3

Rendszeres felügyeleti adatszolgáltatási felkérések a bankszektorban **75%**

Negyedévente kapnak felügyeleti adatszolgáltatási felkérést **57%**

Felügyeleti vizsgálatok interjúin a végrehajtói szint is bevonásra került **40%**

© 2016 KPMG Tanácsadó Kft., a magyar jog alapján bejegyzett korlátolt felelősségű társaság, és egyben a független tagtársaságokból álló KPMG-hálózat magyar tagja, amely hálózat a KPMG International Cooperative-hez ("KPMG International"), a Svájci Államszövetség joga alapján bejegyzett jogi személyhez kapcsolódik. Minden jog fenntartva.

Összefoglalás

Az elmúlt év legfontosabb változásait, tanulságait, a jelenlegi BCM-helyzetet, illetve a BCM témájú felügyeleti adatszolgáltatási felkérések és vizsgálatok tapasztalataira jellemzőket az alábbiak szerint foglaltuk össze:

– Az elmúlt évekhez képest pozitív tendencia mutatkozik a szervezetek BCM-státuszát illetően, hiszen egyre több szervezet rendelkezik már teljes mértékben működőképes és stabil BCM-keretrendszerrel. A megkérdezettek 14 százaléka ugyanakkor még egyáltalán nem rendelkezik a program egyes elemeivel sem. Örömmel tapasztaltuk azonban, hogy a 14 százalékban szerepel az a 11 százalék is, akik a jövőben tervezik az üzletmenet-folytonossági program bevezetését.

– Elsősorban az állami szervezetek/kormányzati szektor és a járműipar rendelkezik optimalizált BCM-keretrendszerrel. Meglepő módon a pénzügyi szektorban a BCM-keretrendszer státusza eltéréseket mutat, jelentős részük az üzletmenet-folytonossági rendszer kialakítását elkezdte, ugyanakkor még nem véglegesítette, optimalizálta a folyamatokat.

– Az a tény, hogy jelenleg a válaszadók 3 százaléka nem is tervezi a BCM-program bevezetését, részben azzal magyarázható, hogy itt még mindig hiányzik a felső vezetői elkötelezettség, amely biztosíthatná a szükséges humán és pénzügyi erőforrásokat. Másrészt ezen szervezetek fele látja úgy, hogy nem éri meg a ráfordítást a BCM bevezetése, és a szervezeti követelmények sem írják elő a program kialakítását.

– 2015-höz képest 11 százalékról 3 százalékra csökkent idén azok aránya, akik csupán eseti, alkalmi, koordinálás nélküli felülvizsgálatokat végeznek az állandó kihívást jelentő BCM-rendszer naprakészen tartására.

– A szervezetek 72 százaléka még mindig nem használ specifikus szoftveres támogatást a BCM-hez kapcsolódóan, ez az arány a 2015-ös felméréshez képest csupán 1 százalékkal növekedett. A BCM-szoftvert használó válaszadók közel fele elégedett a használt eszköz funkcionalitásával, azonban annak megbízhatóságát és a szállító támogatását már nem találják teljes mértékben megfelelőnek. A használt eszköz integrálhatósága a kapcsolódó rendszerekkel és folyamatokkal viszont pozitív tendenciát mutat, a 2015-ös felméréshez mérten még a válaszadók többsége úgy találta, hogy ez az integrálhatóság nem minden esetben lehetséges.

– A megkérdezett szervezetek 88 százaléka implementálja az incidensek tapasztalatait BCP- és/vagy DRP-terveibe, hogy egy hasonló szituációban a legjobban tudjanak cselekedni. A válaszadók felénél a már bekövetkezett incidenseket a felső vezetés, illetve a menedzsment minősíti.

– A válaszadók közel háromnegyedénél informatikai szolgáltatások okozták legtöbbször a fennakadásokat, majd ezt követte az áramszünet és a szélsőséges időjárás. A 2015-ös adatokhoz mérve ebben az évben nőtt az informatikai szolgáltatások kiesése és a szélsőséges időjárás okozta fennakadások száma.

– Az alternatív helyszínek tekintetében, meglepődve tapasztaltuk, hogy a válaszadók 9 százaléka a tavalyi 27 százalékhoz képest még mindig nem rendelkezik alternatív helyszínnel, vagyis egy katasztrófa esetén nem tudná biztosítani az üzletmenet-folytonosságát az elvárt időn belül, hiszen ennek megvalósítása rendkívül időigényes feladat.

– A BCM témájú felügyeleti adatszolgáltatási felkérések túlnyomó többségben a pénzügyi szolgáltatási, valamint a biztosítási szektor résztvevőit érintik. Ezen belül érdekes adat, hogy amíg a bankoktól túlnyomó részben rendszeresen kérnek adatokat, addig a felmérésben résztvevő biztosítók 60 százalékánál még nem így van.

– A felügyeleti vizsgálatok során történő interjúkkal kapcsolatos válaszok alapján az mondható el, hogy, a BCM felelősök és a belső ellenőrzés mellett, 40 százalékban az adott társaság munkatársait is bevonták az interjúk során, ami azt jelzi, hogy a BCM-rendszerek döntéshozóinak, végrehajtóinak ismeretei is egyre nagyobb fókuszt kapnak.

– A megkérdezett társaságok majdnem 40 százaléka kapott javaslatokat a felügyeleti vizsgálatok során. Ez az eredmény is alátámasztja saját tapasztalatunkat, miszerint egy átfogó és optimalizált BCM-rendszer nem csak a kialakítása során kíván jelentős emberi erőforrásokat, hanem a karbantartása során is.

Köszönjük a résztvevők hozzájárulását! Reméljük, nemcsak ők, hanem körképünk további üzletfolytonosság-tervezéssel, IT- és kockázatkezeléssel foglalkozó olvasói is hasznosnak találják felmérésünk eredményeit.

© 2016 KPMG Tanácsadó Kft, a magyar jog alapján bejegyzett korlátolt felelősségű társaság, és egyben a független tagtársaságokból álló KPMG-hálózat magyar tagja, amely hálózat a KPMG International Cooperative-hez ("KPMG International"), a Svájci Államszövetség joga alapján bejegyzett jogi személyhez kapcsolódik. Minden jog fenntartva.

A KPMG-ről

A KPMG 1989 óta Magyarország egyik vezető könyvvizsgáló, adó- és üzleti tanácsadó társasága. A magyarországi KPMG 800 munkatársat foglalkoztat – a KPMG Hungária Kft. könyvvizsgálati szolgáltatásokat, míg a KPMG Tanácsadó Kft. széles körű adó- és üzleti tanácsadási szolgáltatásokat kínál vezető magyar és multinacionális társaságok, kormányzati szervek, valamint külföldi befektetők számára.

Iparág-specifikus szolgáltatásokat kínálunk többek között a pénzügyi szolgáltatások, a telekommunikáció, az energia- és közműszolgáltatások, a kormányzat, az infrastruktúra, az ingatlanpiac és a turizmus terén. A pénzügyi szektorban számos vezető bank, biztosítási cég és vagyonkezeléssel foglalkozó vállalkozás ügyfelünk. Az ipari és fogyasztói piacon az autógyártásra, az energia-, valamint az élelmiszer- és kiskereskedelmi szektorra koncentrálunk, és számos ügyfelünk tevékenykedik a kommunikációs, elektronikai és médiaszektorban.

Informatikai kockázatkezelési szolgáltatásokkal foglalkozó tanácsadóink az informatikai környezet és rendszerek biztonságossá tételében, a hatásos kontrollok és a jogszabályi megfelelőség megteremtésében nyújtanak támogatást. Segítünk ügyfeleinknek, hogy azonosítsák és értékeljék információbiztonsági kockázataikat, amelyek jelentős hatással lehetnek a biztonságos és folyamatos működésre, ezáltal a társaság bevételtermelő képességére. Szakértőink támogatják olyan információbiztonsági kontrollok kialakítását és bevezetését, amelyek megfelelnek a jogszabályoknak és a nemzetközi szabványoknak egyaránt.

A kiadvány készítésében közreműködtek:

Kovács Zsófia

Pozsár Attila

Kapcsolat

Sallai György
igazgató
T: +36 1 887 6620
E: gyorgy.sallai@kpmg.hu

Az itt megjelölt információk tájékoztató jellegűek, és nem vonatkoznak valamely meghatározott természetes vagy jogi személy, illetve jogi személyiség nélküli szervezet körülményeire. Társaságunk ugyan törekszik pontos és időszerű információkat közölni, ennek ellenére nem vállal felelősséget a közölt információk jelenlegi vagy jövőbeli hatályosságáért. Társaságunk nem vállal felelősséget az olyan tevékenységből eredő károkért, amelyek az itt közölt információk felhasználásából erednek, és nélkülözik társaságunknak az adott esetre vonatkozó teljes körű vizsgálatát és az azon alapuló megfelelő szaktanácsadást.

A KPMG név, a KPMG logó a KPMG International lajstromozott védjegye.

© 2016 KPMG Tanácsadó Kft., a magyar jog alapján bejegyzett korlátolt felelősségű társaság, és egyben a független tagtársaságokból álló KPMG-hálózat magyar tagja, amely hálózat a KPMG International Cooperative-hez ("KPMG International"), a Svájci Államszövetség joga alapján bejegyzett jogi személyhez kapcsolódik. Minden jog fenntartva.