



Milyen választ ad az ING a koronavírus helyzetre?

Ügyfeleinknek és a szabályozó hatóságoknak
szóló tájékoztató

2020 március 13.



do your thing

Mi a célja ennek a dokumentumnak

A koronavírus járvány terjedéséhez kapcsolódóan szeretnénk ügyfeleinket és többi érdekeltjeinket tájékoztatni arról, hogy az ING milyen válaszokat ad a kialakult koronavírus járványra és annak dolgozóinkra valamint a vállalatra gyakorolt hatásaira.

Ez a dokumentum bemutatja hogyan kezeljük ezt a veszélyt, és arról nyújt tájékoztatást, hogy milyen válaszokat adunk rá, valamint azt, hogyan biztosítjuk azt, hogy ügyfeleink számára nyújtott szolgáltatásaink ne kerüljenek veszélybe amellet, hogy dolgozóink egészségét és biztonságát a megfelelő szinten tudjuk tartani. Amikor ezt a dokumentumot kidolgoztuk, azokat a megkereséseket tartottuk szemünk előtt, amelyeket számos ügyfelünk és a többi velünk kapcsolatban levők intéztek hozzánk, beleértve az ECB-t, mint legfőbb szabályozó hatóságunkat.

Bízunk abban, hogy ez a dokumentum megerősíti Önt abban, hogy az ING minden lehetőséget megtesz az üzletmenet folyamatosságának biztosítása érdekében és legjobb képességeink szerint tudjuk Önt kiszolgálni.



do your thing

Válaszaink a koronavírussal kapcsolatos kihívásra

1. Globális pandémia terv
2. Dolgozóink egészsége és biztonsága
3. Az üzletmenet folytonosságának biztosítása az egész ING-ben
 - Az üzletmenet folytonossága szempontjából kritikus területek
 - Az egyes területek szétválasztása és távmunka
4. Dolgozói kommunikáció

A globális pandémiás tervünk

Az ING-nél egy olyan pandémiás tervvel rendelkezünk, amely rögzíti azokat az intézkedéseket amelyek szükségesek ahhoz, hogy dolgozóink egészségét és biztonságát megőrizzük az üzletmenet folytonosságának megőrzése, és az ügyfeleinknek nyújtott szolgáltatásaink legjobb tudásunk szerint biztosítása mellett.

Az ING pandémiás terve **négy veszélyességi szintet** határoz meg. Ezek a szintek jelzik a pandémiás helyzetet és annak az üzletmenet folytonosságára gyakorolt hatását minden olyan országban, ahol az ING működik. Meghatározza azokat az intézkedéseket, amelyeket meg kell tenni minden egyes veszélyességi szinten az egészségügy, a higiénia, az utazás és a kommunikáció területein.

A vészhelyzet szintjének növekedésével ezek a követelmények egyre szigorúbbak. Központi krízismenedzsment csoportunk napi szinten vizsgálja, hogyan tudunk megfelelni a hozott intézkedéseinknek, és megtárgyalásra / döntésre előkészítve továbbítja ezeket az eredményeket egy felsővezetői szinten létrehozott munkacsoportnak. A munkacsoport rendszeresen tájékoztatja az ING ügyvezetőségét.

Egészség és biztonság

Mindent megteszünk annak érdekében, hogy dolgozóink egészségét és biztonságát biztosítsuk. Ezért az alábbi intézkedéseket hoztuk meg:

- A nemzetközi utazásokat egyre több célpont felé megtiltottuk, a más utazást is csak akkor engedélyezzük, ha az alapvetően fontos. Az utazások tiltólistájának naprakészen tartásához a WHO irányelveit követjük.
- A minimálisra csökkentjük a megbeszélések és rendezvények számát.
- A legtöbb ING-irodában higiénias szabályokat vezettünk be, kéztisztítókkal és fertőtlenítőszerekkel láttuk el.
- Néhány ING irodaház érkezési területét testhőmérséklet-mérő berendezésekkel láttuk el.
- Kiadtuk az utasításokat arra vonatkozóan, hogy mi a teendő amennyiben egy dolgozónknál a fertőzés jelei észlelhetők.
- Dolgozóinkat több helyszínre osztottuk be, és bevezettük az otthonról történő munkavégzést.

Az üzletmenet folytonossága: az üzlet szempontjából kritikus területek

Alapvetően fontos számunkra, hogy az üzletmenet szempontjából kritikus területeket védjük annak érdekében, hogy ügyfeleink számára biztosíthassuk szolgáltatásunk megszokott szintjét.

Megtettük azokat a lépéseket, amelyek biztosítják működésünk és rendszereink folyamatosságát valamint teljesítőképességének fenntartását az olyan kritikus üzleti területeken mint a Group Treasury, Pénzpiacok, beleértve annak lebonyolítási területeit is, a Fizetési forgalom és a műszaki infrastruktúra.

Ennek megfelelően például március elején szétválasztottunk bizonyos lebonyolítási részlegeket több helyszínen Szingapúrban, Londonban, Amszterdamban, Brüsszelben, Frankfurtban, New Yorkban és Manilában. Ez azt jelenti, hogy sok dolgozónk szokásos irodájában folytatja a munkát, míg mások egy ilyen esetekre meghatározott helyen, míg egy harmadik csoport otthonról dolgozik.

Megkerestük azokat a külső partnereinket, amelyek kritikus rendszereink működtetésében támogatnak minket annak érdekében, hogy biztosak legyünk abban, hogy hasonló intézkedéseket tesznek az üzletmenet folytonosságának biztosítása érdekében.

Az üzletmenet folytonossága: szétosztott lebonyolítási területek és távmunka

Amellett, hogy biztosítjuk az üzletvitel szempontjából kritikusnak tekintett lebonyolítási tevékenységek védelmét, további lépéseket tettünk annak érdekében hogy dolgozóink egészségét és biztonságát, valamint szolgáltatásunk folyamatosságát ügyfeleink számára szavatoljuk.

Ázsiában az egyes üzleti területeinknél február végén vezettük be a lebonyolítás szétválasztását és a vírus további terjedésére válaszul - a világon minden egyes területi egységünkben dolgozókat március közepétől többfelé osztottuk. Lépcsőzetesen bevezetve, dolgozóink többsége otthonról dolgozik, míg mások vagy az irodából, vagy egy elkülönített helyről dolgoznak.

A fenti lépések előkészítése érdekében az alábbi lépéseket tettünk:

- Elemeztük a különböző forgatókönyveket annak érdekében, hogy megelőző intézkedésekkel korlátozhassuk a vírus hatásait és a dolgozók mozgását; valamint
- Az egész világra vonatkozóan feltérképeztük távmunka lehetőségeinket és a rendelkezésünkre álló kapacitásokat.

Fentiek eredményeként megemeltük a távmunkát lehetővé tevő kapacitásaink szintjét. Folyamatosan elemezzük a távmunkának rendszereink kihasználtságára gyakorolt hatását és készen állunk tovább bővítésre amennyiben az szükségessé válna.

Dolgozói kommunikáció

Egy precedens nélküli helyzetben vagyunk. Életfontosságú, hogy továbbra is átláthatóságot biztosítsunk azokról az intézkedésekről, amelyeket dolgozóink és az üzleti tevékenységünk védelme érdekében vezetünk be.

Ezt úgy érjük el, hogy dolgozóinkat naponta tájékoztatjuk globális intranetünkön csakúgy, mint helyi kommunikációs csatornákon keresztül, ilyenek az e-mail, az intranet és az egyes irodákban elhelyezett nyomtatott anyagok.

Ezek folyamatos frissítéssel a legújabb fejleményeket, tanácsokat és előírásokat tartalmazzák az utazásokra, higiénéiára, a megbeszéléseken történő részvételre és az otthonról történő munkára vonatkozóan.



do your thing