

März 2020

Sehr geehrte Kunden,

die VietinBank ist verpflichtet, ihr Personal zu schützen und die Fortführung von kritischen Bereichen und Funktionen des Konzerns sicherzustellen, damit Dienstleistungen für die Kunden gesichert sind, Risiken reduziert und so die Stabilität des Finanzmarktes gewährleistet und das Vertrauen der Kunden erhalten

werden. Auf dieser Seite informieren wir unsere Kunden, wie wir als VietinBank nationale und internationale Richtlinien in Bezug auf Notfall Management erfüllen und welches die wichtigsten Maßnahmen dafür sind, und auch darüber, wie wir uns auf mögliche Auswirkungen von COVID-19 vorbereiten.

### **Reaktion auf 2019 n-CoV (Coronavirus)**

Angesichts der Zunahme der bestätigten und vermuteten Fälle von neuartigen Coronavirus-Infektionen weltweit steuert die VietinBank aktiv die möglichen Auswirkungen für die Bank und verfolgt die Entwicklung der Situation in allen Regionen genau, um ihre Mitarbeiter und Kunden zu schützen. Wir beobachten genau, wie sich die Situation um das Virus entwickelt und wie die Situation von Regierungsbehörden eingeschätzt wird – und passen dementsprechend auch unsere Maßnahmen an. Zudem untersuchen wir, wo wir am stärksten von der Bedrohung durch das Virus betroffen sein könnten.

Wir folgen den Empfehlungen der Weltgesundheitsorganisation (WHO) und haben unseren Mitarbeitern entsprechende Hygieneempfehlungen nahegelegt. Wir kommunizieren regelmäßig mit unseren Mitarbeitern weltweit, damit diese alle notwendigen Informationen über die sich schnell entwickelnde neuartige Coronavirus-Situation erhalten, einschließlich Vorsorge-, Gesundheits- und Hygienemeldungen.

Unsere Mitarbeiter sind aufgefordert, vorbeugende Maßnahmen zu ergreifen, um die Ausbreitung von Atemwegsviren zu begrenzen. Dies schließt insbesondere erhöhte Hygienemaßnahmen auf Empfehlung der WHO ein.

Die proaktiven Vorkehrungen, die wir treffen, haben keinen negativen Einfluss auf unsere Geschäftstätigkeit und den gesamten Kundenservice weltweit.

Die VietinBank hat Reisebeschränkungen für die von Corona betroffenen Länder auferlegt.

Generell hat die VietinBank ihre Mitarbeiter aufgefordert, alle Reisepläne grundsätzlich kritisch zu hinterfragen, um die Verbreitung des Virus zu verhindern. Audio- und Videokonferenzen werden nach Möglichkeit empfohlen.

Mitarbeiter, die in den letzten 14 Tagen aus Corona betroffenen Länder zurückgekehrt sind oder deren Haushalts- oder Familienmitglieder in den letzten 14 Tagen von dort zurückgekehrt sind, werden aufgefordert, sich unmittelbar nach ihrer Rückkehr für einen Zeitraum von 14 Tagen selbst unter Quarantäne zu stellen.

Die Reisebeschränkungen werden ständig überprüft und werden bei Bedarf angepasst.

### **Notfall Management Programm (BCM Programm)**

Wir berücksichtigen eine Vielzahl von Szenarien wie z.B. den Ausfall von Standorten, IT, Personal oder auch von Dienstleistern. Im Hinblick auf unsere Kunden haben wir entsprechende Strategien entwickelt, die die Auswirkungen solcher Szenarien auf den Betrieb und daraus resultierende Schäden verhindern oder zumindest minimieren. Dies sind in erster Linie:

- Schutz von Mitarbeitern und VietinBank Eigentum,
- Aufrechterhaltung der Kommunikation zwischen Mitarbeitern, Aufsichtsbehörden, Dienstleistern und Kunden,
- Schutz der Kundeneinlagen
- Aufrechterhaltung der kritischen Geschäftsprozesse in der VietinBank.

Jeder unserer Unternehmensbereiche und die dazugehörigen Infrastruktureinheiten etablieren spezifische Business Continuity Pläne (BCP) zur Sicherstellung unserer Dienstleistungen. Diese BCP basieren auf vorgegebenen Strategien, die sicherstellen, dass geschäftskritische Prozesse und IT Systeme im vorgegebenen Zeitrahmen wiederhergestellt werden können. BCP werden regelmäßig überarbeitet und getestet.

Besondere Berücksichtigung finden hierbei die technischen Verfahren, um IT Programme, Nutzerdaten oder auch ganze Rechenzentren nach einem Ausfall wieder zeitnah herzustellen.

Dienstleister sind vertraglich verpflichtet, die Fortführung der für die VietinBank zu erbringenden Dienstleistungen auch im Notfall sicherzustellen. Dies wird im Rahmen von entsprechenden Überprüfungen und Zertifizierungen der Dienstleister gewährleistet.

### **Verantwortung für die Umsetzung**

Der geschäftsführung der VietinBank obliegt die volle Verantwortung für die Überwachung und Einhaltung der internen BCP Richtlinien. Die operative Betreuung und Weiterentwicklung der BCP liegt in der Verantwortung der Notfallkoordinatoren in den Unternehmensbereichen. Kontrollfunktionen sind durch die fachlichen Vorgesetzten, sowie auf höherer Ebene durch das Risikomanagement der VietinBank sichergestellt.

### **Strategien zu Wiederherstellung und Aktivierung von Ausweichstandorten**

Die VietinBank verfügt über dedizierte Notfalllokationen, welche jederzeit in kürzester Zeit aktiviert werden können. In diesen werden speziell konfigurierte Notfall-Arbeitsplätze vorgehalten, sodass die Mitarbeiter/innen der Geschäftsbereiche jederzeit ihre Arbeit dort aufnehmen können. Alle Notfallstandorte sind von primären Geschäftsstandorten räumlich und netzwerktechnisch getrennt, sodass zeitgleiche Störungen an beiden Standorten ausgeschlossen sind.

#### **• Wiederherstellung von IT Systemen**

Die VietinBank hat hochverfügbare technische Wiederherstellungsverfahren für ihre kritischen IT Systeme und Rechenzentren etabliert. Bei Ausfall von einzelnen oder mehreren IT Komponenten bis hin zum Ausfall eines Rechenzentrums erfolgt eine zeitnahe Umschaltung auf Notfall Rechenzentren zur Fortführung der IT Prozesse.

- **Verlagerung von Geschäftsprozessen**

Anstelle dass Mitarbeiter/innen von anderen Standorten arbeiten, werden in diesem Fall kritische Geschäftsprozesse an Teams in anderen Standorten übertragen und von dort operativ fortgeführt.

- **Einwahl von außerhalb der VietinBank**

Autorisiertes Personal kann für den Fall, dass kein Zugang zu den Standorten der VietinBank möglich ist und keine der vorgenannten Notfallstrategien zur Anwendung kommen, sich über getunnelte und gesicherte Kanäle in das Netzwerk der VietinBank einwählen und so die Arbeit weiterführen.

- **Ausfall von externen Dienstleistern**

In diesem Fall werden die zu erbringenden Dienstleistungen entweder von anderen Firmen übernommen.

- **Pandemie Planung**

Die VietinBank hat einen Pandemie-Plan in Übereinstimmung mit den Vorgaben der World Health Organization (WHO) etabliert.

- **Regulierungsauflagen**

Im Fall, dass Auflagen lokaler Aufsichtsbehörden oder Kontrollorgane restriktiver sind als die Regelung der Deutschen Bank zum Notfallmanagement, kommen diese zur Anwendung.

#### **Audit**

Das BCM Programm der VietinBank ist Bestandteil regelmäßiger Überprüfungen durch die interne und externe Revision sowie Aufsichtsbehörden.

#### **Regulierungsauflagen**

Im Falle widersprüchlicher Regelungen zwischen den Business Continuity Richtlinien und Ausführungsbestimmungen oder dem „Technical Disaster Recovery Framework“ in Bezug auf lokale regulatorische Vorschriften kommt die strengere Regelung zur Anwendung.

Mit besten Grüßen

Ihre

VietinBank Filiale Deutschland

*Bitte beachten Sie, dass dieses Dokument regelmäßig aktualisiert wird.*