

# Business Continuity Planning in Financial Institutions

16<sup>th</sup> March 2015

Tokio Marine & Nichido Risk Consulting Co.,Ltd.

Executive Chief Consultant

Tomohisa SASHIDA

---

## 金融機関の事業継続計画

2015年3月16日

東京海上日動リスクコンサルティング株式会社 上席主席研究員

指田 朝久

## Great East Japan Earthquake

### Impact and response of Financial Institutions 1

<<Banks and Shinkin Banks (credit association)>>

- 280 Branch offices (72 Institutions) remain closed on Monday 14<sup>th</sup> March
  - Continued operation at neighboring branch offices and temporary/mobile offices at vacant site
  - Difficulties in cash transfer, replenishment and retrieval
- 11 banks stopped transaction on Tuesday 15<sup>th</sup> March
- 29 clearing houses closed on Monday 14<sup>th</sup> March

#### 東日本大震災と金融機関の影響と対応ー1

<<銀行、信用金庫など>>

- ・閉鎖営業店数(3月14日月曜日)最大72機関280店
  - 近隣店舗に集約、空き地での仮店舗設営、車の移動店舗などで対応
  - 現金輸送や装填・回収など連携運用に苦心
- ・取引不可金融機関数:(3月15日火曜日最大11機関)
- ・休業した手形交換所数:(3月14日月曜日最大29か所)

- <<Banks and Shinkin Banks >> exceptional measures
- In case of lost passbook, identify its depositor and accept payment
  - In case of lost seal for registered for passbook, accept thumbprint
  - Accept refund before due date of time deposit and installment savings
  - Accept transaction of bills overdue caused by the GEJE after consultation of financial Institutions
  - Change dirty banknotes
  - Make consultation over lost national bond

<<銀行、信用金庫など>>特例措置

- ・通帳を紛失・消失した場合預金者であることを確認し支払いに応じること
- ・届け出印が無い場合は拇印を認めること
- ・定期預金・定期積立期日預金の期日前払い戻しに応じること
- ・震災による不都合で支払い期日を経過した手形については金融機関で協議して取り扱いができるようにすること
- ・汚れた紙幣は取り返ること
- ・国債の紛失の相談にのること

<<Banks and Shinkin Banks >> customer support

- Exceptional refund of deposit
- Cash refund of deposit of other Financial Institutions by proxy
- Provision of transfer records of previous month on printed paper regarding to payment to companies and local governments
- Flexible response to loan and bill

<<銀行、信用金庫など>>顧客支援

- 預金の特例払い戻し
- 他金融機関預金者に対する預金の代理現金払い戻し
- 法人や自治体に対する前月振り込みデータをリストとして印刷した紙より提供
- 融資、手形に関する柔軟な対応

<Great East Japan Earthquake  
Impact and response of Financial Institutions 2  
<<Non-life Insurers>>

- **JPY 1,298.4 billion paid as insurance claim payout**  
(as of 31<sup>st</sup> March 2014)
- Joint survey at Tsunami affected areas
- Postponement of insurance premium payment
- Postponement of procedures of continued contracts
  
- Despite high dependence on FI's information system, little serious damage incurred to information system by Tsunami

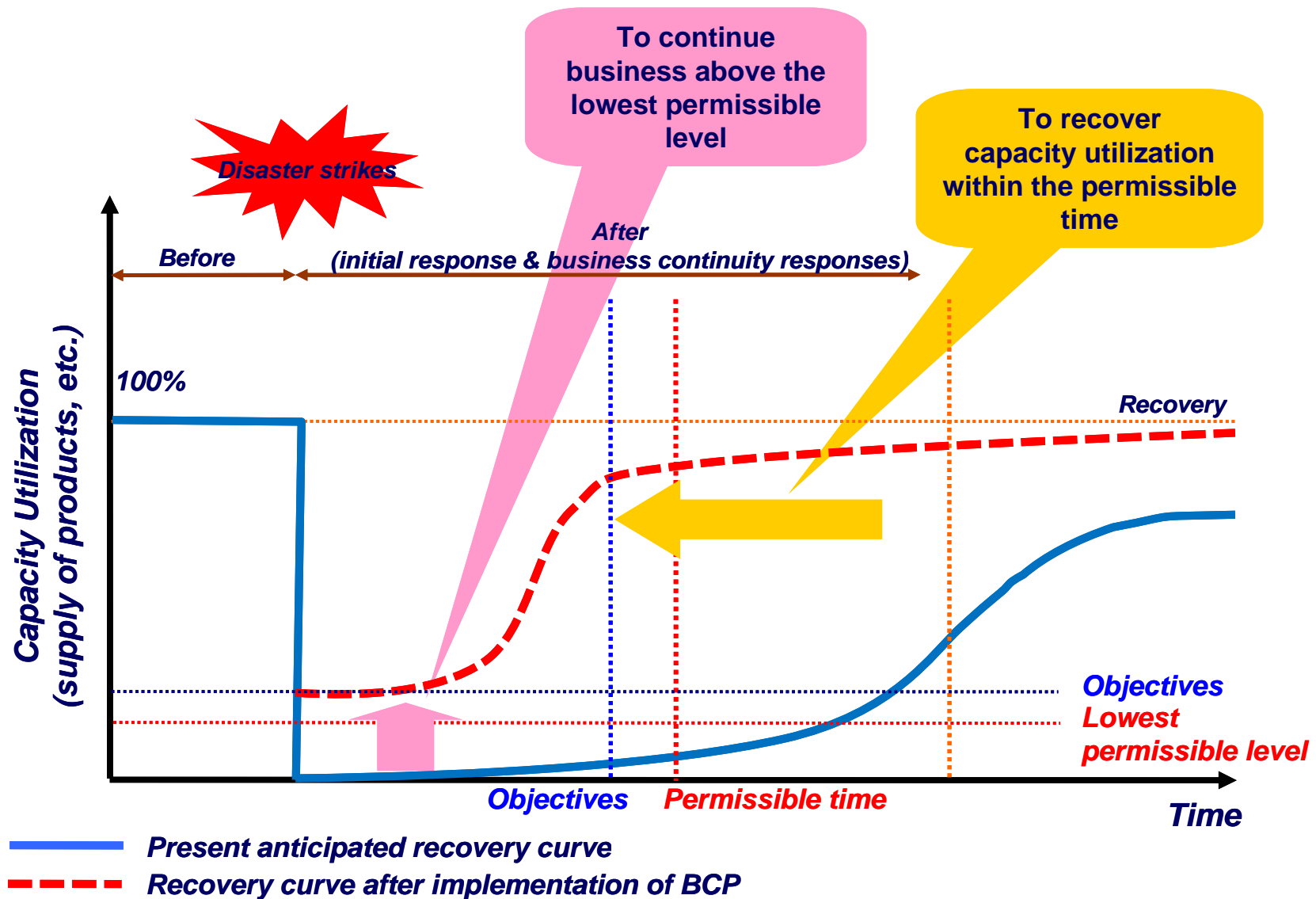
東日本大震災と金融機関の影響と対応－2

<<損害保険>>

- **保険金支払い状況(2014年3月31日時点) 1兆2,984億円**
- 津波被災地域などを中心に共同調査を実施
- 保険料払込猶予の実施
- 継続契約の締結手続き猶予の実施

金融機関はシステムへの依存度が高いが、東日本大震災では深刻な情報システムセンターの被災は無かった。

# Business Continuity Plan



## BCP Development of Bank and Securities Industry

Almost all banks and securities companies have developed BCP

Major bank	100%
Regional bank	77% (96%)
Domestic securities company	88% (100%)
Foreign bank and foreign securities	100%

Note) Number of companies that have developed BCP and conduct regular review

Figure in parenthesis includes companies that have developed BCP without regular review

### 銀行証券業界の事業継続計画整備状況

日本国内においてほぼすべての銀行証券がBCP策定済み

大手銀行	100%
地域銀行	77%(96%)
国内証券	80%(100%)
外国銀行・外国証券	100%

注)整備済みで定期的に見直しを実施している割合、()内は整備済みであるが定期的な見直しをしていない機関も合わせた合計数

## A case of FI (Tokio Marine & Nichido Fire Insurance) -1

### 1. Principles of employees' conduct

Prioritized actions of employees at disaster time to take individual and corporate social responsibility

#### ① Safety of life

To check the safety of customers, agents, employees and their families

#### ② Cooperation in securing safety in the local community

To make every effort to cooperate in securing safety in the local communities

#### ③ Continuation of important operations (business continuity)

To take actions to continue important business operations

## 金融機関のBCPの事例(東京海上日動火災保険)ー1

### 1. 社員の行動原則

災害発生時において、企業および個人としての社会的責任を果たす観点も含め、社員の行動原則(行動の優先順位)を以下のとおりとします。

#### ① 生命の安全確保

社員、家族、来店されているお客様・代理店等の生命の安全確保を図ります。

#### ② 地域社会の安全確保への協力

地域社会の安全確保に最大限の協力を行います。

#### ③ 重要業務の継続(事業継続)

重要業務の継続に向けた対応を行います。



A case of FI (Tokio Marine & Nichido Fire Insurance) -2

2. Critical business operations for business continuity

At disaster time, the following 3 operations are selected as critical business operations which needed to continue by allocating management resources such as personnel, funds and others appropriately.

- ① receiving of accident notices
- ② payment of claims, maturity refunds and other payables,
- ③ conclusion of insurance contracts

金融機関のBCPの事例(東京海上日動火災保険)ー2

2. 事業継続に対する重要業務

災害発生時においては、次の3つの業務を重要業務とし、経営資源(要員、資金他)を必要に応じて振り替え、これらの重要業務の継続を最優先します。

- ①保険事故受付業務
- ②保険金・満期返れい金等の支払業務
- ③保険契約締結業務。

A case of FI (Tokio Marine & Nichido Fire Insurance) -3

### 3. Anticipated risks and damage

The scenario envisions damage to the Head Office building and the Tama Systems Center in an earthquake striking the Head Office building with a seismic intensity (on the Japanese scale) of greater than 6, making both facilities unusable for around one month.

### 4. Business Impact Analysis

Recovery Time Objective: within one day

金融機関のBCPの事例(東京海上日動火災保険)ー3

### 3. 想定リスクと被害想定

首都直下地震等により、本店ビルが震度6強の揺れを受け、本店ビルおよび多摩システムセンターが一定期間(1ヶ月程度)使用不能となる被害を想定しています。

### 4. 影響度評価

目標復旧時間: 1日以内

## A case of FI (Tokio Marine & Nichido Fire Insurance ) -4

### 5. Setting up required organizations and framework

- ① The Head Office Disaster Response Headquarters under the authority of the President will be set up at the Head Office, consisting of executives and directors in charge of major functions of Head Office.
- ② In case of loss of communication to the Head Office for 3 hours, the Kansai Backup HQ will be established in the Kansai region.
- ③ On regular basis, the Disaster Response Promotion Team has been established as a standing organization and will support executive members at the Headquarters at disaster time.

## 金融機関のBCPの事例(東京海上日動火災保険)ー4

### 5. 組織・体制の構築

- ①本店では社長を本部長とし、主要な本社機能を担当する役員・部長等を構成員とする「本店災害対策本部」を立ち上げます。
- ②本店との連絡が3時間以上取れない場合は、関西地区に「関西バックアップ本部」を設置いたします。
- ③平時より災害対策に関する取組を行う「災害対策推進チーム」を常設機関として設置しており、災害発生時は対策本部の役員をサポートします。

A case of FI (Tokio Marine & Nichido Fire Insurance ) -5

## 6. Preparation

(1) In case that Head Office building will become unusable, 6 bases are prepared as substitute offices in metropolitan area in ①Tama, ②Shinjuku, ③Yokohama, ④Omiya, ⑤Makuhari and ⑥Tachikawa. The most appropriate location will be selected among these location for the Head Office Disaster Response Headquarters considering conditions.

## (2) Establishment of backup IT system

When Tama Systems Center in Tama becomes inoperable, backup **IT system** will be up and running at System Center No.2 in Chiba to continue important operations within 24 hours.

金融機関のBCPの事例(東京海上日動火災保険)ー5

## 6. 事前準備

(1) 本店ビルが使用できない場合に備え、首都圏に代替となる次の6つの拠点(首都圏主要活動拠点)を定めています。①多摩、②新宿、③横浜、④大宮、⑤幕張、⑥立川。本店災害対策本部は、首都圏主要活動拠点の中から、諸条件を勘案して最も適当な拠点を選定して設置することとしています。

## (2) 情報システムのバックアップの整備

多摩のシステムセンターが稼働できない場合、千葉の第2システムセンターにて24時間以内に重要業務を継続するために必要なバックアップシステムを稼働します。

## A case of FI (Tokio Marine & Nichido Fire Insurance) -6

### 7. Implementation and Operation

#### (1) Financial preparation

Action plan for financing at disaster time is set up. Also, annual investigation is conducted to see if asset liquidity is secured at estimated large scale disaster.

#### (2) Preparation of manuals

Various manuals have been prepared to implement BCP for respective roles and objectives.

## 金融機関のBCPの事例(東京海上日動火災保険)ー6

### 7. 実施および運用

#### (1) 財務手当て

災害発生時の資金繰りに関するアクションプランを策定するとともに、想定する大規模災害が発生した場合でも、保険金支払いのための資産の流動性の確保ができるか、毎年検証しています。

#### (2) マニュアル類の整備

役割・目的ごとに、事業継続計画を遂行するために必要な各種マニュアル類を整備しています。

A case of FI (Tokio Marine & Nichido Fire Insurance ) -7

## 8. Education and Drill

Various types of education and training programs have been implemented for individual roles and levels.

- The Disaster Response Headquarters training and **simulation drill for board members**. (annually, from 1992)
- Practical exercise by the Disaster Response Promotion Team (annually, from 1996)
- Disaster Countermeasure Basic Training by all employees (annually)
- Operation training of backup system (monthly)
- Disaster countermeasure desktop exercise at local offices (annually)

金融機関のBCPの事例(東京海上日動火災保険)ー7

## 8. 教育訓練

役割・階層毎に各種教育・訓練を実施しています。

- ・**社長以下の在京役員および本社機構の部長による災害対策会議・机上訓練 (1992年より毎年)**
- ・災害対策推進チームによる実践的演習(1996年より毎年)
- ・全社員による「災害対策基礎研修」(毎年)
- ・バックアップシステムの稼働訓練(毎月)
- ・地区・部店での災害対策机上訓練(毎年) 等

## A case of FI (Tokio Marine & Nichido Fire Insurance ) -8

### 9. Inspection and Corrective Measures

In addition to inspections conducted by the Disaster Response Promotion Team on the progress of disaster-response measures at all branches and audits performed by external organizations, appropriate improvements and corrections are made for any inadequacies identified during these inspections and audits.

### 10. Review by the Management

At a regular annual meeting consisting of executive members , progress of business continuity and results of checkup are presented and these plans are reviewed from all aspects.

## 金融機関のBCPの事例(東京海上日動火災保険)ー8

### 9. 点検および是正措置

災害対策推進チーム事務局による全店の災害対策に関する実施状況の点検や社内監査部門による内部監査のほか、外部機関による監査を受けています。これらの点検により不十分とされた点については、適宜改善・是正を行っています。

### 10. 経営者による見直し

毎年定期的開催される役員を中心とした会議において、事業継続の取組に関する進捗状況や点検結果の報告を行うと共に、事業継続計画全体にわたる見直しを実施しています。

# 出典

出典:特集1 東日本大震災における金融機関等の対応状況について:金融情報システム平成24年春号:  
FISC No.320

出典;日本銀行2012年9月調査「業務継続体制の整備状況に関するアンケート」;平成27年版金融情報  
システム白書

出典;災害に関する事業継続計画書(要約版)2014年12月;東京海上日動火災保険株式会社