



SECTOR:

Financiële Dienstverlening

UITDAGING:

Toets operationele continuïteit, risicobeheer en beveiligingsmaatregelen aan strenge eisen van CACF NL

OPLOSSING:

Grondige on-site audit op gebouwen, procedures, personeel en documentatie van Iron Mountain

WAARDE:

Voorzelingen van Iron Mountain voldoen aan internationale normen en kritische verwachtingen van CACF NL

CASE STUDY

CRÉDIT AGRICOLE CONSUMER FINANCE NEDERLAND B.V.

HOOGSTE SCORES VOOR OPERATIONELE CONTINUÏTEIT. AUDIT DOOR CACF NL PRIJST IRON MOUNTAIN ALS VERTROUWENSLEVERANCIER MET HOOGWAARDIGE RISICOBEEHVOORZIENINGEN.

CLIËNT

Crédit Agricole Consumer Finance Nederland B.V. (CACF NL) is marktleider in de verstrekking van consumptief krediet in Nederland en voert een compleet pakket klantgerichte financieringsoplossingen. Het bedrijf en zijn 380 medewerkers spannen zich in voor verantwoorde en duurzame kredietverlening op basis van transparantie en bewust lenen.

Iron Mountain® levert al ruim twintig jaar opslag- en beheerdiensten voor de vertrouwelijke dossiers van CACF NL. Het gaat daarbij merendeels om contracten met juridische bewijskracht.

CACF NL heeft Iron Mountain daarom aangemerkt als leverancier van "Essential Outsourced Services" (EOS). In die hoedanigheid dient CACF NL te voldoen aan strikte contractuele eisen, waaronder strenge beveiligingsnormen.

"Operationele continuïteit is een vitale voorwaarde voor de EOS-relatie," zegt Luuk Wesseling, manager van het Business Support Office van CACF NL.

UITDAGING

Wet- en regelgeving drukt een steeds zwaarder stempel op vrijwel alle domeinen van de mondiale markt voor financiële dienstverlening. Bescherming van cliëntgegevens staat

daarbij voorop. Elektronische dossiers moeten optimaal worden beveiligd tegen cybercriminelen, maar ook papieren documenten, zoals getekende overeenkomsten, vragen om de hoogste beschermingsniveaus.

Toen het lopende contract met Iron Mountain aan herziening toe was, was CACF NL genoodzaakt de beveiligingsmaatregelen van Iron Mountain grondig te valideren. Aangezien Iron Mountain die maatregelen juist vanwege de strenge beveiligingseisen van de financiële sector niet per mail of brief wilde toelichten, stelde het een on-site audit voor.

“ IRON MOUNTAIN IS EEN PROFESSIONELE PARTNER MET KLANTGERICHTE MEDEWERKERS OP ALLE NIVEAUS. ZE HELPEN ME MIJN DOELEN TE BEREIKEN, EN ZE KIEZEN ALTIJD VOOR EEN DUURZAME LANGETERMIJNRELATIE IN PLAATS VAN GEWIN OP DE KORTE TERMIJN. IK BEN HEEL TEVREDEN MET HUN DIENSTVERLENING. ”

LUUK WESSELING, SENIOR MANAGER BUSINESS SUPPORT OFFICE CACF NL

OPLOSSING

De audit van de opslaglocatie van Iron Mountain nam ruim een volle werkdag in beslag. Namens CACF NL was naast Luuk Wesseling ook hoofd informatiebeveiliging Peter Siderius aanwezig. Ze inspecteerden het bedrijfscontinuïteitsplan, het noodactieplan, het brandpreventieplan en het Europese incident- en risicomanagement registratiesysteem (ERMS) van Iron Mountain.

Naast mogelijke natuurrampen wordt er veel aandacht besteed aan overstromingsgevaar, aangezien grote delen van Nederland beneden zeeniveau liggen. Uiteraard bleek ook het brandpreventieplan zeer gedetailleerd en uitvoerig te zijn.

Iron Mountain liet zien hoe het in geval van een calamiteit in staat is de hele bedrijfsvoering naar een andere site over te zetten, en de bedrijfsprocessen op de gebruikelijke wijze voort te zetten. Alle opslagvoorzieningen van Iron Mountain zijn en blijven sterk gericht op de veiligheid en bescherming van zowel medewerkers als klantendossiers.

Elk kwartaal worden er realistische ontruimingsoefeningen gehouden, terwijl er bij de jaarlijkse bedrijfscontinuïteitstest nog eens een extra evacuatie wordt geoefend.

Tijdens de audit werden voornamelijk de maatregelen rond de archiveringsruimte gecontroleerd, waarbij overigens duidelijk was dat het hele complex zwaar beveiligd is en dat Iron Mountain strenge toegangsprocedures hanteert. Nieuwe medewerkers die met vertrouwelijke documenten moeten omgaan, worden aan een zeer strenge screening onderworpen.

Iron Mountain sloot de audit af met een bespreking van recente programma's voor gegevensbescherming, zoals de Safe Harbor Privacy Principles en nieuwe Nederlandse wetgeving rond datalekken. Iron Mountain verwerkt die ontwikkelingen in de eigen procedures.

“ BEVEILIGING IS BIJ IRON MOUNTAIN GEEN LOZE BELOFTE; ZE NEMEN HET BLOEDSERIEUS. HET IS EEN SCHOOLVOORBEELD VAN BEST PRACTICES. ”

LUUK WESSELING, SENIOR MANAGER BUSINESS SUPPORT OFFICE CACF NL

WAARDE

Iron Mountain slaagde met vlag en wimpel voor de test. CACF NL en moederbedrijf Crédit Agricole S.A. hechten sterk aan risicomanagement, dat de basis van hun bedrijfsmodel en bedrijfscultuur vormt.

Luuk Wesseling zegt: “Ik was prettig verrast bij Iron Mountain eenzelfde ethos aan te treffen. Zo hebben bijvoorbeeld alle medewerkers toegang tot het incident- en risicomeldingssysteem in het ERMS, en worden ze aangemoedigd er ook gebruik van te maken.”

Iron Mountain oogstte lof voor de reikwijdte en grondigheid van haar maatregelen en voorzieningen. Er was volop bewijs dat de regels door het hele complex heen worden nageleefd, zozeer zelfs dat bezoekers hun mobiele telefoon moeten afgeven voordat ze de archiefopslag betreden.

“Beveiliging is bij Iron Mountain geen loze belofte; ze nemen het bloedserieus,” aldus Wesseling. “Het is een schoolvoorbeeld van best practices.”

Voor CACF NL is het cruciaal dat Iron Mountain voldoet aan internationale normen voor risicomanagement, en dat het met erkende systemen en procedures werkt. “We streven in onze eigen bedrijfsvoering naar een hoog niveau van operationele continuïteit en risicomanagement, en het is een geruststellende gedachte dat we die ambitie één op één terugzien bij Iron Mountain,” stelt Wesseling.

De audit bevestigde de rol van Iron Mountain als vertrouwenspartner, niet alleen op het gebied van beveiliging, maar in alle aspecten van de werkrelatie. Zo bieden maandelijkse KPI-rapportages CACF NL een gedetailleerd beeld van alle dossierverplaatsingen en tonen ze historische trends. Die gebruikt CACF NL voor haar lange-termijnplanning, met het oog op verdere kostenbesparingen in de toekomst.

“Iron Mountain is een professionele partner met klantgerichte medewerkers op alle niveaus,” besluit Luuk Wesseling. “Ze helpen me mijn doelen te bereiken, en ze kiezen altijd voor een duurzame langetermijnrelatie in plaats van gewin op de korte termijn. Ik ben heel tevreden met hun dienstverlening.”

0800 272 4433 | IRONMOUNTAIN.NL | 02 712 2020 | IRONMOUNTAIN.BE

OVER IRON MOUNTAIN

Iron Mountain Incorporated (NYSE: IRM) is een belangrijke leverancier van services voor opslag- en informatiebeheer. Op zijn meer dan 6.000 vierkante kilometer grote vastgoednetwerk van de onderneming, verspreid over ruim 2.200 faciliteiten in 46 landen, kan het zijn klanten snel en nauwkeurig van dienst zijn. En dankzij zijn oplossingen voor archief-, data- en documentbeheer kunnen organisaties hun opslagkosten verlagen, aan de regelgeving voldoen, zich herstellen van rampen en hun informatie beter gebruiken. Sinds zijn oprichting in 1951 verzorgt Iron Mountain de opslag en bescherming van miljarden informatie-activa, inclusief bedrijfsdocumenten, back-up tapes, elektronische bestanden en medische gegevens. Ga naar: www.ironmountain.nl / www.ironmountain.be voor meer informatie.

© 2017 Iron Mountain (UK) Limited. Alle rechten voorbehouden. Iron Mountain en het ontwerp van de berg zijn gedeponeerde handelsmerken van Iron Mountain Incorporated in de VS en andere landen en worden onder licentie gebruikt. Alle andere handelsmerken en gedeponeerde handelsmerken zijn eigendom van hun respectievelijke eigenaren.



Iron Mountain
Nederland B.V.
Cairostraat 1
Postbus 6303
3002 AH Rotterdam
0800 272 4433
www.ironmountain.nl

Iron Mountain België
Woluwelaan 147
1831 Diegem
02 712 2020
www.ironmountain.be