



**BEST PRACTICES GUIDE VOOR  
FINANCIAL SERVICES**

# JE BENT NET ZO STERK ALS JE ZWAKSTE SCHAKEL

**Hoe houd je rekening met menselijk  
gedrag bij intern risicomanagement?**

# INLEIDING

De turbulentie van de afgelopen jaren heeft organisaties gedwongen hun risicostrategieën te heroverwegen, met de nadruk op het verzekeren van weerstand op lange termijn.

Nergens is dit zichtbaarder dan binnen de financiële dienstverlening, waar risicobeheer centraal staat in de dagelijkse bedrijfsvoering. Ook speelt dit een belangrijke rol bij uw voordeel ten opzichte van de concurrentie. Bovendien blijven nieuwe bedrijfsmodellen zich ontwikkelen - van cryptocurrencies tot open banking en online betalingen - de kwetsbaarheden vermenigvuldigen.

## WIST U DAT?

**Driekwart (74%)** van de banken en verzekeraars een **toename van cybercriminaliteit** ondervond tijdens de pandemie en **42% zei dat het werken op afstand hen minder veilig maakte**, volgens de Covid Crime Index van BAE Systems.

## Maar hoe beschermt u uw bedrijf tegen dergelijke toenemende aanvallen?

Een belangrijk aspect dat vaak over het hoofd wordt gezien, is de dreiging van binnen de organisatie. Menselijk gedrag en fouten zijn meestal onbedoeld, maar kosten Europese organisaties geld - om nog maar te zwijgen van reputatieschade. En wat risico management betreft, voelt de financiële dienstensector de gevolgen het sterkst.

In een recent IBM onderzoek worden de gemiddelde kosten van een datalek op **4,24 miljoen dollar** geschat<sup>1</sup>.

Daarom heeft Iron Mountain een pan-EMEA onderzoek<sup>2</sup> laten uitvoeren naar de potentiële beheerrisico's die organisaties moeten incalculeren in verband met menselijke zwakheden - met verrassende resultaten.

**Lees verder voor inzichten en praktische tips over hoe je risico's in hybride teams kunt beheren en een betrouwbare bedrijfsstrategie kunt bouwen.**

1. IBM Cost of a Data Breach Report, 2021.

2. Onderzoek onder 11.000 werknemers in 10 landen, uitgevoerd in september 2021 door One Poll.

HOOFDSTUKKEN:

Laten we beginnen met het laaghangende fruit.

**Hier zijn een paar verrassende feiten over hoe we werken - thuis en op kantoor.**

Aan hoeveel van de onderstaande punten maakt **u zich** schuldig?



**Gelukkig zijn deze relatief eenvoudige problemen op te lossen. Overweeg:**

- het delen van deze statistieken om het probleem onder de aandacht te brengen zonder 'vingers te wijzen'
- het benadrukken van het belang van een gedragsverandering
- het benadrukken welke hulpmiddelen, trainingen en ondersteuning beschikbaar zijn om te helpen
- nogmaals wijzen op het verschil tussen een weloverwogen en een onnodig risico
- het beleid bijwerken om een maximaal begrip van en verantwoordelijkheid voor risico management te garanderen

# CREËER EEN RISICOBEWUSTE CULTUUR

2

**We kunnen de menselijke aard niet veranderen, maar we kunnen wel veranderen hoe we met risico's omgaan** - en tegelijkertijd innovatie stimuleren - door een risicobewuste cultuur op te bouwen.

**Hier zijn onze vijf stappen voor het bouwen van weerbaarheid door ontwerp:**

## 1 VERANDER DE MINDSET VAN UW ORGANISATIE

### HET FEIT:

Een op de drie werknemers (32%) **zegt een "kritieke" fout te hebben gemaakt** op het werk en 14% heeft een **risico genomen** dat hun organisatie geld heeft gekost.

### DE OPLOSSING:

Begin met elke werknemer in staat te stellen om een risico-ambassadeur te worden en **veranker risicobewustzijn in uw cultuur**. Boor er een mentaliteit in dat dit een fundamentele verantwoordelijkheid van de werknemer is. Het is voor velen, niet voor weinigen.

**VINK DE  
CHECKBOXES  
AF TIJDENS HET  
MAKEN VAN JE  
STRATEGISCHE  
PLAN**

2

## HERVORM UW INFORMATIE- MANAGEMENTBELEID

### HET FEIT:

De helft (49%) van alle werknemers vindt het de moeite **waard om risico's te nemen op het werk**, ook al is 25% het **slachtoffer geworden van scams of phishing**.

### DE OPLOSSING:

Organisaties stelden noodreacties in op de wereldwijde Covid-pandemie, maar die zijn nu verschoven naar langetermijnstrategieën die zijn opgebouwd rond hybride werken. Denk aan goed **geformuleerde beleidsregels voor informatiebeheer** die van toepassing zijn op kantoor-, hybride en/of externe medewerkers, maar ook op verkopers en aannemers.

Even belangrijk is een **digitaal en fysiek archief** voor informatie die u wettelijk verplicht bent langdurig te bewaren, evenals een robuust programma voor **het verwijderen van fysieke documenten en IT-apparatuur** wanneer deze niet langer in gebruik is.

3

## MAAK U STERK VOOR EEN ONDERSTEUNENDE CULTUUR

### HET FEIT:

51% van de mensen is **gestrest achtergebleven door een fout** die ze op het werk hebben gemaakt.

### DE OPLOSSING:

Het is bewezen dat hybride werkomgevingen de productiviteit voeden, maar deze kan worden verstikt door stress. Zorg ervoor dat uw **workflows zijn ontworpen om risico's te beheersen**. Overweeg nieuwe technologieën die worden ondersteund door kunstmatige intelligentie en machine learning om uw **processen te stroomlijnen en te verbeteren**, zoals hypotheek- en leningaansvragen.

## Wat is 'resilience by design'?

**Weerbaarheid** - of het vermogen van uw organisatie om een aanval af te slaan - mag nooit een bijzaak zijn. Het moet worden ingebouwd in elke stap van uw bedrijfsbeleid en -processen.

## Integratie van technologie na de pandemie

Meer dan de helft (59%) van de datamanagers die we hebben gesproken, heeft tijdens de pandemie **nieuwe software aangeschaft** en twee derde (62%) heeft **tools voor het delen van gegevens**, zoals Microsoft Teams, geïmplementeerd. Deze moeten worden geïntegreerd in programma's voor het beheer van de levenscyclus van informatie, **waaronder de vaststelling van bewaringstermijnen voor ongestructureerde gegevens**, zoals chats en opnames van vergaderingen, en een gecentraliseerd systeem voor compliance en beleidsbeheer dat is aangepast aan de complexere technologische omgeving van vandaag.

## 4

### EVOLUEER UW PROCESSEN

#### HET FEIT:

36% is zich op kantoor meer **bewust van de veiligheid** van werkgerelateerde gegevens dan thuis.

#### DE OPLOSSING:

Nu open bankieren en digitale betalingen snel de norm worden, ontstaan er steeds grotere hoeveelheden gegevens. Dit vereist dat u **opnieuw nadenkt over informatiegovernance**: van het beheer van toegangsrechten tot het digitaal delen van informatie, tot dataretentie en het beheer van ongestructureerde gegevens. Als eerste stap **kunt u overwegen een datakaart** te maken om te begrijpen hoe gegevens in en uit uw organisatie stromen.

## 5

### MAAK UW TRAINING ONVERGETELIJK

#### HET FEIT:

Terwijl 60% van de datamanagers zegt dat **risicomanagementtrainingen** goed worden bezocht, zegt 36% van de werknemers dat ze er nog nooit een hebben bijgewoond.

#### DE OPLOSSING:

Hoewel u ongetwijfeld beschikt over opleidingsmodules over risico's, blijkt uit onze bevindingen dat ze snel worden vergeten. Om de impact te vergroten, **moet u de training boeiender, relevanter en relateerbaarder maken**, zodat mensen de dagelijkse mogelijkheden zien om het geleerde toe te passen en ze begrijpen hoe het hen en hun klanten beïnvloedt.

"We zijn allemaal mensen en maken allemaal fouten, dus risico is - per definitie - een altijd aanwezige factor op het werk. Maar het is niet constant. Nieuwe bedrijfsmodellen, hybride werken en de toenemende dreiging van cyberaanvallen maken het belangrijker dan ooit om interne risico's effectief te beheersen en zo te bouwen aan weerbaarheid op de lange termijn."

**Sue Trombley, Managing Director of Thought Leadership, Iron Mountain**

# INTEGREER UW STRATEGIE MET 'RESILIENCE BY DESIGN'

3



Volgens ons onderzoek is **70%** van de Europese datamanagers van mening dat alle werknemers verantwoordelijk zijn voor risico management.

"Het nemen van risico's kan een organisatie in staat stellen te innoveren, maar een gebrek aan bewustzijn van alledaagse gevaren kan de weerbaarheid ondermijnen. Wij adviseren om iedere werknemer een risico-ambassadeur te maken door risicobewustzijn in uw cultuur te integreren. Dit creëert een veilige ruimte waarin individuen kunnen innoveren en organisaties kunnen floreren."

**Sue Trombley, Managing Director of Thought Leadership, Iron Mountain**

Voor een blijvende impact moet weerbaarheid worden ingebouwd in elke stap van uw bedrijfsprocessen, en worden versterkt door de dagelijkse acties van alle werknemers.

**Dit is 'resilience by design'.**

Nu financiële dienstverleners hun langetermijnstrategieën heroverwegen, is het belangrijk te beseffen dat het risico van onverwachte marktverschuivingen waarschijnlijk zal blijven bestaan naarmate we verder herstellen van de gevolgen van COVID-19.

Daarom zijn **hybride werkoplossingen met 'resilience by design'** essentieel voor het succes op lange termijn van elke financiële dienstverlener. Oplossingen die bijvoorbeeld [veilige informatietoegang](#) vanaf elke locatie mogelijk maken, [workflows voor de verwerking](#)

van leningen of hypotheek stroomlijnen en de volledige levenscyclus van uw gegevens effectief helpen beheren, ongeacht het formaat of type. Oplossingen die u in staat stellen het verborgen potentieel in uw informatie te ontsluiten en deze harder en slimmer te laten werken voor de organisatie.

Voor ondersteuning bij het aanpakken van de veranderende uitdagingen op het gebied van informatiebeheer in uw bedrijf en voor het bespreken van oplossingen om u te helpen de weerbaarheid in een hybride werkomgeving te vergroten, kunt u contact opnemen met het team of een bezoek brengen aan [www.ironmountain.com/nl/industries/financial-services](http://www.ironmountain.com/nl/industries/financial-services).



## OVER IRON MOUNTAIN

Iron Mountain Incorporated (NYSE: IRM), opgericht in 1951, is wereldwijd marktleider op het gebied van opslag- en informatiebeheerdiensten. Vertrouwd door meer dan 220.000 organisaties over de hele wereld en met een netwerk van meer dan 85 miljoen vierkante meter in meer dan 1.400 vestigingen in meer dan 50 landen, bewaart en beschermt Iron Mountain miljarden informatiedragers en documenten, waaronder bedrijfskritische informatie, zeer gevoelige gegevens en culturele en historische artefacten. Iron Mountain biedt oplossingen voor onder meer veilige opslag, informatiebeheer, digitale transformatie, veilige vernietiging en datacenters, kunstopslag en logistiek, en cloud-diensten. Iron Mountain helpt organisaties om kosten en risico's te verlagen, te voldoen aan wet- en regelgeving, te herstellen van calamiteiten en een meer digitale manier van werken mogelijk te maken. Bezoek [www.ironmountain.com](http://www.ironmountain.com) voor meer informatie.

© 2021 Iron Mountain Incorporated. Alle rechten voorbehouden. Iron Mountain en het ontwerp van de berg zijn gedeponeerde handelsmerken van Iron Mountain Incorporated in de VS en andere landen. Alle andere handelsmerken en gedeponeerde handelsmerken zijn eigendom van hun respectieve eigenaren.

0800 272 4433 | [IRONMOUNTAIN.NL](http://IRONMOUNTAIN.NL)  
+32 2 712 2020 | [IRONMOUNTAIN.BE](http://IRONMOUNTAIN.BE)

