

Kategorizimi numerik:

600

- V01 31.12.2024 Approved: K.hajredini

I dedikohet	Të gjithë punonjesve ne operacionet me kartela bankare dhe klientet bankar
-------------	--

## PLAN I REAGIMIT NDAJ INCIDENTEVE (IRP)

(Për shpërndarjen e kartelave bankare)

### Qëllimi

Ky plan përcakton mënyrën se si **NPOST**, si ofrues shërbimesh postare dhe shpërndarjeje të kartelave bankare për klientët me kontratë të vecantë në tekstin në vijim **BANKA**, reagon, menaxhon dhe raporton çdo incident që lidhet me:

- Humbje të kartelave
- Qasje të paautorizuar
- Dyshime për mashtrim
- Rrjedhje të të dhënave
- Shkelje të sigurisë

Qëllimi është mbrojtja e klientëve, **BANKËS** dhe **NPOST**, si dhe përmbushja e detyrimeve kontraktuale dhe rregullative.

### Çfarë konsiderohet INCIDENT?

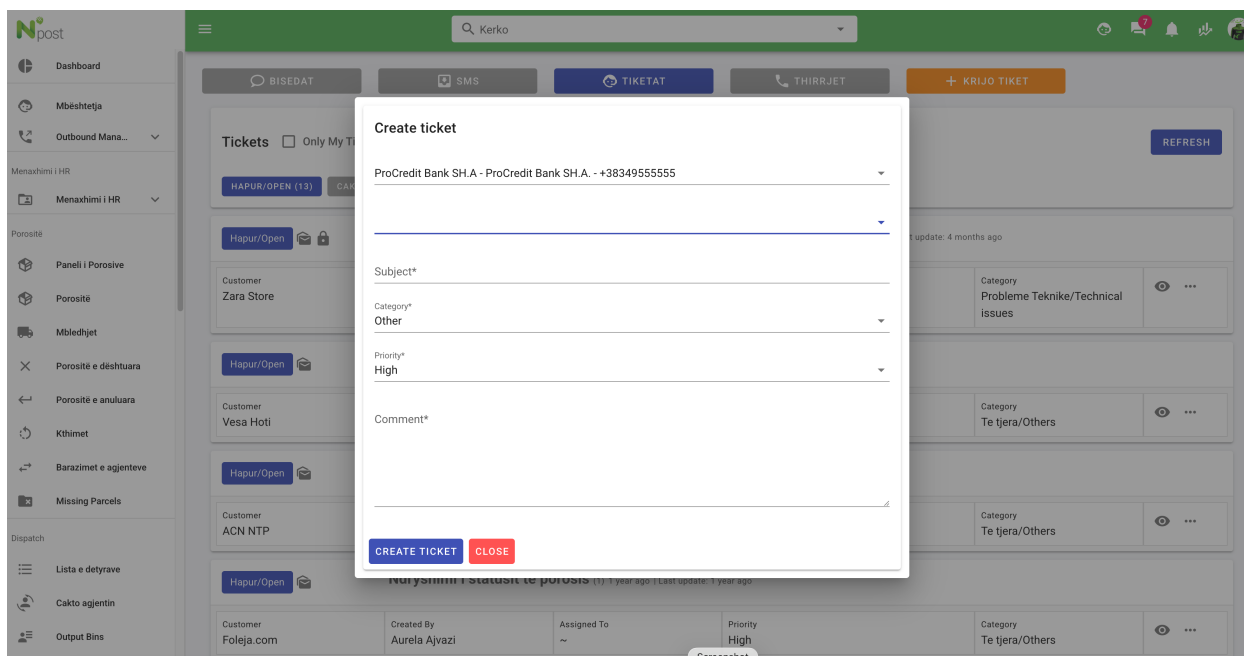
Incident është çdo situatë që përfshin:

Kodi	Përshkrimi
IR-01	Kartelë e humbur
IR-02	Kartelë e vjedhur
IR-03	Kartelë e dorëzuar tek person i gabuar

Kodi	Përshkrimi
IR-04	Kartelë e hapur, fotografuar ose kopjuar
IR-05	Tentim për aktivizim të paautorizuar
IR-06	Rrjedhje e të dhënave
IR-07	Qasje e dyshimtë nga stafi ose palë e tretë
IR-08	Humbje gjatë transportit

### Si raportohet INCIDENTI?

Çdo incident që lidhet me shpërndarjen e kartelave bankare duhet të regjistrohet dhe menaxhohet ekskluzivisht përmes platformës zyrtare të NPOST – **NPORTAL**, e cila shërben si sistem qendror për evidencim, gjurmim dhe auditim të incidenteve.



### 1. Regjistrimi i incidentit

Në momentin që konstatohet ose dyshohet një incident, stafi i NPOST është i detyruar të krijojë **Incident Ticket** në NPORTAL duke plotësuar fushat e detyrueshme si më poshtë:

- **Dërguesi (BANKA)**
- **Pranuesi (klienti përfundimtar)**
- **Numri i dërgesës (Tracking Number)**
- **Kodi i incidentit (IR-01 deri IR-08)**
- **Data dhe ora e konstatimit**
- **Lokacioni i fundit i njohur i kartelës**
- **Emri i kurierit / operatorit**

- **Përshkrimi i shkurtër i ngjarjes**

NPORTAL gjeneron automatikisht:

- Numër unik të incidentit
- Timestamp
- Audit trail të plotë

Kjo siguron gjurmueshmëri të plotë dhe prova ligjore për BANKËN dhe NPOST.

---

## 2. Roli i Incident Manager

**Incident Manager** është zyrtari i autorizuar i NPOST që ka përgjegjësi të plotë për:

- Pranimin e njoftimit të incidentit
- Verifikimin e të dhënave
- Klasifikimin e nivelit të rrezikut
- Koordinimin me BANKËN
- Aktivizimin e strukturës menaxhuese dhe të sigurisë

Pas regjistrimit të incidentit në NPORTAL, Incident Manager:

1. Verifikon vërtetësinë dhe rëndësinë e incidentit
  2. Njofton menjëherë:
    - BANKËN
    - Security Officer
    - Menaxhmentin e NPOST (nëse incidenti është i nivelit të mesëm ose të lartë)
  3. Vendos nivelin e incidentit:
    - **Low** (rrezik minimal)
    - **Medium** (rrezik i kufizuar)
    - **High / Critical** (rrezik për klientë, bankë ose reputacion)
- 

## 3. Veprimet sipas shkallës së incidentit

Incident Manager, bazuar në klasifikimin e rrezikut, aktivizon masa proporcionale:

Niveli	Veprimet
Low	Monitorim, raportim në BANKË
Medium	Izolim, bllokim kartelash, hetim i brendshëm
High / Critical	Bllokim i menjëhershëm, njoftim emergjent i BANKËS, hetim i plotë, auditim i kamerave, përfshirje e menaxhmentit

#### 4. Transparencë dhe auditim

Të gjitha veprimet:

- Njoftimet
- Vendimet
- Komunikimi me BANKËN
- Masat e marra

regjistrohen në mënyrë automatike në **NPORTAL**, duke krijuar:

- Log të pandryshueshëm
  - Histori të plotë të incidentit
  - Evidencë për auditim nga BANKA dhe autoritetet
- 

Ky mekanizëm garanton që:

- Asnjë incident nuk mund të fshihet
  - Asnjë kartelë nuk mbetet pa gjurmë
  - BANKA ka transparencë totale
  - NPOST mbrohet ligjërisht
- 

#### Strukturë e përgjegjësi

Roli	Përgjegjësia
Kurieri	Raporton menjëherë çdo incident
Supervizori	Izolon kartelën dhe ndalon procesin
Incident Manager (NPOST)	Koordinon dhe njofton BANKËN
Security Officer	Heton dhe ruan provat
BANKA	Bllokon kartelën dhe menaxhon klientin

---

#### Afatet e raportimit

Lloji i incidentit	Afati maksimal
Humbje / vjedhje	15 minuta

### Lloji i incidentit

### Afati maksimal

Dyshim komprometimi	10 minuta
Rrjedhje e të dhënave	5 minuta
Gabim në shpërndarje	30 minuta

---

### Procesi i reagimit

#### FAZA 1 – Zbulimi

Kushdo që vëren incident duhet:

☎ Të njoftojë menjëherë **Incident Hotline NPOST**

📄 Të plotësojë formularin **IR-01**

---

#### FAZA 2 – Izolimi

Supervizori:

- Ndalon dorëzimin
  - Izolon kartelën
  - Bllokon rastin në sistem
  - Merr paketën nga kurieri
- 

#### FAZA 3 – Njoftimi i BANKËS

Brenda 30 minutave:

✉ Dërgohet email zyrtar:

Subject: URGENT – CARD INCIDENT – {Tracking Number}

Card Number: \*\*\*\*\*

Customer Name:

Incident Type:

Location:

Courier:

Time:

Actions Taken:

---

### FAZA 4 – Sigurimi i provave

NPOST ruan:

- Video CCTV
  - Log-et e sistemit
  - GPS e kurierit
  - Fotografitë e paketës
  - Deklaratat e stafit
- 

### FAZA 5 – Hetimi dhe raporti

Brenda 24 orëve:

- Përgatitet **Incident Report**
  - Dërgohet BANKËS
  - Përmban shkakun, përgjegjësinë dhe masat parandaluese
- 

### Masat për klientin

Në çdo incident:

- ✓ Kartela bllokohet
  - ✓ Lëshohet kartelë e re
  - ✓ Dërgesa e re bëhet falas
  - ✓ Klienti informohet nga BANKA
- 

### Masat disiplinore për stafin

Shkelja	Masa
Pakujdesi	Paralajmërim
Mosraportim	Suspendim
Manipulim	Largim nga puna
Mashtrim	Procedurë penale

---

### Kontroll dhe audit

NPOST:

## Udhëzues i veprimeve

---

- Trajnon stafin çdo 6 muaj
  - Bën simulime incidentesh
  - Mban regjistër zyrtar
  - I nënshtrohet auditimit nga BANKA
- 

### Status kontraktual

Ky **Incident Response Plan** është pjesë integrale e kontrates se punes ne mes te NPOST dhe te gjithë punonjesve te vet te perfshire ne operacionet me kartela bankare. Pjese integrale jane edhe regulloret e brendshme qe ndodhen ne intranet server