

QNB PORTFÖY YÖNETİMİ A.Ş. İŞ SÜREKLİLİĞİ YÖNETİMİ ESASLARI

1- İŞ SÜREKLİLİĞİ PLANI

QNB Portföy Yönetimi A.Ş. İş Sürekliliği Planı, olağan operasyonları kesintiye uğratabilecek olaylara yönetim çerçevesi çizmek amacıyla hazırlanmıştır. Plan, ufak olaylardan büyük felaketlere kadar tüm acil durum olaylarında Şirketin faaliyetlerinin minimum kesinti ve zararlar devamını amaçlar. Bu nedenle en geniş kapsamda hazırlanan planın ihtiyaç duyulduğunda yalnızca belirli bölümleri kullanılırken gerektiğinde tamamının da devreye alınması mümkündür. Plan, aşağıdaki yönetim çerçevesi üzerine kurulmuştur:

ACİL EYLEM ; Şirketin normal operasyonuna devamını engelleyen olayları takip eden ilk dakika ve saatlerde çalışanların, fiziksel ortamın ve altyapının güvenliğine yönelik alınacak acil tedbirleri içermektedir.

KRİZ YÖNETİMİ ; Şirketin ana faaliyetlerinin kesintiye uğraması ve/veya kurumsal etkisi olan olaylar kriz olarak kabul edilir. Kriz, en üst düzey yönetimin katılımı ile stratejik bir bakış açısı ile yönetilir

İŞ KURTARMA ; Acil eylemlerde ve kriz yönetimi boyunca şirketin normal operasyonel faaliyetlerinin kesintiye uğraması nedeniyle finansal, müşteri ilişkileri, kanuni yükümlülük ve imaj açısından önemli zarara uğramasına sebebiyet verecek ürün, süreç ve hizmetlerinin geri kazanılması faaliyetidir. Bu kapsamda iş kurtarma faaliyetine kesintisi halinde önemli zarara neden olacak süreç ve ürünlere sahip olduğu belirlenmiş olan departmanlar katılır.

2- İSY STRATEJİSİ VE HEDEFİ

Stratejik amaç gerekli / kritik operasyonları minimum ancak müşterinin kabul edebileceği düzeyde en kısa sürede işlevsel hale getirmektir. Bir olayı takiben, izlenecek strateji aşağıdaki hedefleri temel alacaktır:

- Personeli korumak ve bedensel kayıplarla ilgilenmek;
- Olayın boyutunu değerlendirmek;
- Tehdidi kontrol etmek;
- Ortaya çıkan sorunları ve sonuçlarını değerlendirmek;
- Geçici operasyonları olabildiğince hızlı aktive etmek;
- İç ve dış iletişimi yönetmek,

3- İŞ SÜREKLİLİĞİ POLİTİKASI

QNB Portföy' ün politikası müşterilerin ihtiyaçlarını karşılamaya en olumsuz koşullar altında dahi devam edebilmektir. Bu çerçevede operasyonların ve hizmetlerin, çalışanların güvenliğine, halkın ve çalışanların sağlığına, çevrenin ve mülkiyetin korunmasına en üstün değeri vererek yürütülmesi hedeflenir. Ayrıca Planın başarı ile hayata geçirilmesi ile müşterilerin ve çalışanların refahının sağlanması ve hissedarların menfaatlerinin korunması hedeflenmiştir.

Şirketin iş sürekliliğinin sağlanmasına yönelik olarak gerçekleştirilen tüm portföy yönetimi işlem verileri, diğer ihtiyaç duyulan veriler ve gerekli sistemler yedeklenmekte ve bir felaket durumunda devreye sokulmak amacıyla hazır bekletilmektedir.

4- TEHDİT VE SENARYOLAR

Müşterilere, ticari karşı taraflara ve yasal ve düzenleyici otoritelere karşı hizmet ve sorumlulukların kesintiye uğramasına neden olabilecek yangın, deprem, sel, kar fırtınası, sistem kesintisi, altyapının çökmesi, terörist saldırılar gibi tehditler ve tehditler sonrası oluşabilecek senaryolar belirlenerek iş sürekliliğinin sorunsuz olarak işleyebilmesi için belirlenen senaryolar bazında iş kurtarma planları hazırlanmıştır.

5- İŞ KURTARMA STRATEJİSİ

QNB Portföy' ün tüm hizmet ve diğer faaliyetlerinin kesintiye uğraması durumunda şirkete olan

- Finansal
- Kanuni Yükümlülükler
- Müşteri İlişkileri
- İtibar/İmaj

etki ve zararları ilgili iş birimleri ile yapılan İş Etki Analizleri sonucu tespit edilen. İş Etki Analizinin sonucunda şirketin tüm faaliyetlerinin önem dereceleri ve geri kazanım süreleri belirlenmiş, Kritik süreçlerin geri kazanımı için detaylı iş kurtarma planları hazırlanmıştır.

6- YASAL DÜZENLEMELERE UYUM

a) Mali Tablolar ve mevcut mevzuat uyarınca tutmakla yükümlü oldukları her türlü kayıt ile kıymetli evrakın basılı olarak ve/veya elektronik ortamda saklanması

Mevzuat gereği basılı olarak saklanması gereken kayıtlar ile diğer kıymetli evraklar Şirketin arşivinde saklanmaktadır. Müşteri sözleşmeleri ve personel özlük dosyaları gibi arşive gönderilmeyen evraklar ise Şirket içinde metal dolaplarda muhafaza edilmektedir. Müşteri talimatları ayrıca Saklama Kuruluşu'nda da muhafaza edilmektedir.

b) Faaliyetlerimizin aralıksız sürdürülebilmesine yönelik bilgi işlem sistemlerinin devamlılığının sağlanması, yedeklerinin alınması ve söz konusu elektronik kayıt yedeklerinin 10 yıl süre ile saklanması

Şirket kayıtlarının tamamı, İş Sürekliliği planı çerçevesinde düzenlediği saklama esaslarına göre muhafaza edilmekte ve Elektronik kayıt yedekleri 10 yıl süre ile saklanmaktadır.

Ayrıca, acil ve beklenmedik durum için 1 alternatif lokasyon belirlenmiştir. Bu kapsamda toplam 4 adet bilgisayar faaliyetlerin devamlılığını sağlayacak şekilde kurulmuştur. Günlük işleyiş için veri sağlayıcılar tesis edilmiş ve faaliyetlerimizin sürdürülmesi için gerekli tüm ofis programları ile bilgi erişim sistemleri yüklenmiştir. İşlemlerin sürekliliği için gereken telefon, faks, yazıcı vb. teknik cihazlar ve tesisler kullanıma hazır durumda bulunmaktadır. Kritik sistem ve uygulamaların verileri yedeklenmekte ve kesintiye neden olan aynı Olağanüstü Durum' dan etkilenmeyecek yeterli uzaklığa sahip güvenli ve korunmalı bir ortamda saklanmaktadır.

c) Kurul'un alınan önlemler hakkında bilgilendirilmesi, rutin zorunlu bildirimlerin nasıl yapılacağı

Acil ve Beklenmedik durumda, tüm işleyişi koordine etmek üzere Acil Eylem Takımı ve İş Kurtarma Birimleri oluşturulmuştur. Bu ekiplerde Şirketin üst düzey yöneticileri ile bölüm temsilcileri yer alır. Bu ekip tarafından görevlendirilen üye süreci başlatır. Sermaye Piyasası Kurulu, Borsa İstanbul, VİOP, İstanbul Takas ve Saklama Bankası A.Ş., MKK gibi tüm resmî kurumlarla irtibatı tesis eder.

Ekip üyeleri imkânları elverdiği kadar hızlı bir şekilde Alternatif lokasyona giderler.

Rutin bildirimler süresi içinde, İş Kurtarma Ekiplerinde bulunan ve birbirlerine yedeklenmiş kişilerce, İş Kurtarma Ekibi yöneticisinin talimatlarına göre sonuçlanır. Zorunlu bildirimlerin yapılacağı ana merkez; Atatürk Mah. Sütçü İmam Cad. No:113-117 A Ümraniye/İstanbul adresidir.

d) Faaliyetlerin sürdürülememesi durumunda Şirket tarafından faaliyete devam edilemeyeceği yönünde karar verilmesi halinde müşterilerin hesaplarına erişimi ve söz konusu hesapların başka bir Kurum'a devri

Alınan tüm bu önlemler ve kurulan altyapı sayesinde faaliyetlerimizin devamlılığı planlanmıştır. Müşterilere ait varlıklar, Şirketimizden bağımsız olarak Saklama Kuruluşunda saklandığından, herhangi bir risk öngörülmemiştir.

Yönetim Kurulunun, acil ve beklenmedik durum nedeniyle şirketin faaliyetine devam edemeyeceği yönünde karar alması durumunda, müşteriler bu durumdan haberdar edilir ve müşteri varlıklarının transferi için gerekli işlemler müşteri onayı ile gerçekleştirilir.

e) Acil ve Beklenmedik Durumun, karşı tarafa olası etkileri hakkında değerlendirme

Müşteri varlıkları saklama kuruluşunda saklandığından acil ve beklenmedik durum nedeniyle müşterilerin para ve sermaye piyasası araçlarının zayı olması söz konusu değildir. Ancak acil ve beklenmedik durum nedeniyle müşterilerle iletişimin tamamen kesilmesi ve alternatif yollarla iletişimin sağlanamaması durumunda veya iletişim sağlanabilmekle birlikte operasyonel işlemlerin yapılamaması nedeniyle müşterilere sunulan hizmetler yerine getirilemeyebilir. Karşı tarafın olası durumlardan etkilenmemesini sağlamak için bu iş sürekliliği planı (acil ve beklenmedik durum planı) uygulanacaktır.

7- İLETİŞİM

İş Sürekliliğinin kesintiye uğraması ve iş sürekliliği planlarının devreye alınması durumunda bireysel müşterilerin bilgilendirilmesi ve iletişimin sağlanması Portföy Yönetimi'nde görevli Portföy Yöneticilerinin sorumluluğundadır. Müşteriler ile iletişim telefon, SMS, faks veya e-posta kanallarından en uygun olanı ile sağlanır. Müşterilere yapılan bildirimlerde; işlemlerin ne şekilde devam ettirileceği, alternatif lokasyona erişim ve iletişim bilgileri vb. yer alır.

8- COVID19 SALGINI KAPSAMINDA UYGULANAN EYLEM PLANI

2020 yılında küresel çapta etkili olan Covid19 salgını kapsamında Hükümetin, T.C. Sağlık Bakanlığı'nın ve Dünya Sağlık Örgütü'nün açıklamaları çerçevesinde revize acil eylem planı uygulamaya konulmuştur.

Sermaye Piyasası Kurulu'nun 23 Mart 2020 tarihli ve 2020/19 sayılı Bülteninde duyurulduğu üzere portföy yönetim şirketlerinin personelinin yarı zamanlı, dönüşümlü, uzaktan erişimli veya kurumun belirleyeceği benzeri diğer usuller çerçevesinde çalıştırılması mümkün kılınmıştır. Bu kapsamda gerek toplum sağlığı gerekse şirket çalışanlarının sağlığı gözetilerek, tüm personelin uzaktan erişim usulü ile evlerinden çalışması uygulaması başlatılmıştır.

Kurgulanan sistemsel altyapı çerçevesinde, Şirket personelinin ofis nezdindeki bilgisayar sistemlerine ve telefon bağlantılarına uzaktan erişimi sağlanmıştır. Böylelikle iş sürekliliği planı dahilindeki tüm çalışanların olağan görevlerini ev ortamlarından yürütmesi mümkün kılınmıştır.

Gerek Şirket telefon santraline ve e-posta adreslerine, gerekse Şirket personelinin ofis nezdindeki telefonlarına ve kurumsal e-posta hesaplarına uzaktan erişimlerine yönelik sistemsel düzenlemeler hayata geçirilmiştir. Böylelikle, müşterilerin, ilişkili kurumların, iş ilişkisi yürütülen tüm karşı tarafların ve resmî kurumların Şirket yetkililerine kesintisiz erişimi mümkün kılınmıştır. Öte yandan Şirket adresine fiziki posta / kargo ile ulaştırılan gönderilerin veya faks vasıtasıyla iletilen yazışmaların da merkez ofis nezdindeki nöbetçi muhaberat kadrosu vasıtasıyla teslim alınması doğrultusunda asgari önlemler alınmıştır.

Mevzuat gereği yazılı olarak düzenlenmesi, imzalanması ve saklanması gereken talimat ile benzeri belgeler; en kısa zamanda asılları karşı kurumlara ulaştırılmak veya Şirket nezdinde arşivlenmek üzere geçici süreyle personelin ev ortamında muhafaza edilmektedir.

Uzaktan erişim usulü ile faaliyetlerin yürütüldüğü süre boyunca iş sürekliliğinin sağlanması ve operasyonel risklerin yönetimine yönelik azami önlemlerin alınması Şirket sorumluluğundadır. Covid19 salgınına yönelik resmi kurum açıklamaları yakından takip edilerek, mümkün olan en kısa zaman dahilinde merkez ofis nezdinde çalışmaya yeniden başlanması sağlanacaktır

ALTERNATİF LOKASYON:

Tel : 0 216 554 60 00

Faks : 0 216 474 18 76

Adres : Atatürk Mah. Sütçü İmam Cad. No:113-117 A Ümraniye/İstanbul