İŞ SÜREKLİLİĞİ & ACİL VE BEKLENMEDİK DURUM PLANI

BİLGİLENDİRME NOTU

1. İŞ SÜREKLİLİĞİ PLANI

QNB Türkiye İş Sürekliliği Planı, iş sürekliğini kesintiye uğratabilecek herhangi bir olay karşısında Bankanın varlıklarının korunması, hizmet kesintisi ve veri kaybının minimum düzeyde olmasını amaçlar. Ufak çaplı bir olaydan büyük felaketlere kadar farklı seviyelerdeki acil durumları kapsamakta olup, olayın büyüklüğüne göre Planın tamamı ya da belirli kısımlarının devreye alınması mümkündür.

Plan, 3 aşamalı zaman ve yönetim planı üzerine kurulmuştur.

ACİL EYLEM:

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

KRİZ YÖNETİMİ:

Bankanın 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 Bankanın 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.

2. İŞ SÜREKLİLİĞİ YÖNETİMİ STRATEJİSİ VE HEDEFİ

Planın stratejik amacı, Banka faaliyetlerini önceden belirlenen hedef ve kriterler dahilinde geri kazanmak ve sürdürmektir. Bu stratejinin yürütülmesi sırasında aşağıdaki hedefler temel alınacaktır

- Personelin can güvenliği ve sağlığını korumak
- Olayın/tehdidin boyutunu değerlendirmek
- Tehdidi kontrol altına almak ve sonuçlarını değerlendirmek
- Alternatif operasyonları hızla aktive etmek;
- İç ve dış iletişimi yönetmek.

3. İŞ SÜREKLİLİĞİ POLİTİKASI

QNB Finansbank'ın politikası, müşterilerin ihtiyaçlarını karşılamaya en olumsuz koşullar altında dahi kesintisiz olarak devam edebilmektir. Bu politika çerçevesinde operasyonların ve hizmetlerin, çalışanların, müşterilerin ve 3. kişilerin güvenlik ve sağlığına, çevre ve varlıkların korunmasına en üstün değeri vererek yürütülmesi hedeflenir. Planın başarı ile hayata geçirilmesiyle müşterilerin ve çalışanların refahının sağlanması ve hissedarların menfaatlerinin korunması hedeflenmiştir.

4. TEHDİT VE SENARYOLAR

İş sürekliliğini kesintiye uğratacak yangın, deprem, su baskını, kar fırtınası, salgın hastalık, terörist saldırılar, sistem kesintisi, alt yapı kesintileri gibi tehditler ve bu tehditlerin gerçekleşmesi sonucunda oluşabilecek farklı senaryolar belirlenmiş, bu senaryolar bazında iş kurtarma planları oluşturulmuştur.

5. İŞ KURTARMA STRATEJİSİ

a. Operasyonel Risk Değerlendirmesi

QNB Türkiye'nin tüm bankacılık süreç, ürün, hizmet ve diğer faaliyetlerinin kesintiye uğraması halinde doğabilecek;

- Finansal
- Kanuni Yükümlülükler
- Müşteri İlişikleri
- İtibar/imaj

Etkilerini belirlemek amacıyla tüm iş birimleri ile yapılan İş Etki Analizleri gerçekleştirilmiş, ürün/süreçler için geri kazanım öncelikleri belirlenmiştir. İş Etki Analizleri sonucu belirlenen kritik süreçlerin geri kazanımı için iş kurtarma planları hazırlanmıştır.

b. Bilgi Teknolojileri Yedekleme Merkezi

Bankanın faaliyetlerini gerçekleştirebilmesi için kullandığı sistemler, işlem verileri ve diğer ihtiyaçlar herhangi bir felaket durumunda iş sürekliğini sağlamak ve Bankanın faaliyetlerine devam edebilmesi için farklı bir lokasyonda yedeklenmekte ve bir felaket durumunda devreye sokulmak amacıyla hazır olarak bekletilmektedir. Yedekleme merkezine ait sistem ve donanımlar periyodik olarak test edilmektedir.

c. Alternatif Lokasyonlar

Acil ve beklenmedik durumlar için alternatif lokasyonlar oluşturularak, çeşitli iş birimlerinin faaliyetlerini sürdürebilmesi için gerekli donanım ve bilgi erişim sistemleri yüklenmiştir. İşlemlerin sürekliliği için gereken telefon, faks, yazıcı vb. teknik cihazlar ve tesisler alternatif lokasyonlarda kullanıma hazır durumda bulunmaktadır.

d. Kayıtların Saklanması

Mali tablolar ve mevcut mevzuat uyarınca tutmakla yükümlü olunan her türlü kayıt ile kıymetli evrak, basılı olarak ve/veya elektronik ortamda yasal mevzuat çerçevesinde belirlenen süre boyunca saklanmaktadır.

6. İLETİŞİM

Acil ve Beklenmedik durumda, tüm işleyişi koordine etmek üzere ekipler oluşturulmuştur. Bu ekiplerde, Bankanın üst düzey yöneticileri ile gerekli iş birimi personelleri yer almaktadır. Resmi kurumlarla irtibat, rutin resmi bildirimler tesisi de bu ekiplerde yer alan kişilerce sağlanacaktır.

İş Sürekliğinin kesintiye uğraması ve iş sürekliliği planlarının devreye alınması durumunda, müşterilerin bilgilendirilmesi ve iletişimin sağlanması, www.qnb.com.tr üzerinden, merkezi olarak tüm müşterilere ya da ilgili müşteri gruplarına SMS veya e-mail gönderilmesi suretiyle veya basın açıklamaları ile sağlanacaktır.

Ayrıca QNB Bank A.Ş. müşterileri aşağıdaki kanallardan Banka ile iletişime geçebilirler;

-0850 222 2 900 numaralı QNB Sizi Dinliyor telefon hattı,

-0850 222 0 900 numaralı Çağrı Merkezi telefon hattı,

-*www.qnb.com.tr* web sitesi,

-(0216) 524 0 444 / (0216) 522 78 20-21 numaralı faks,

“Esentepe Mah. Büyükdere Cad. Kristal Kule Binası No:215 Şişli / İstanbul" mektup adresi.