QNB Türkiye

İş Sürekliliği Politikası

QNB TÜRKİYE İŞ SÜREKLİLİĞİ POLİTİKASI

İçindekiler

İş Sürekliliği Yönetimi (İSY) 3
Amaç 3
Kapsam 3
İçerik 3
İş Sürekliliği Yönetimine İlişkin Esaslar 3
Temel Sorumluluklar 4
Risk Tanımlama ve Analizi ve İlgili Tarafların Sürece Dahil Edilmesi 4
İş Etki Analizi 5
İş Sürekliliği Planı ve Stratejilerinin Gelişimi 5
Sürekli Gelişim 6

QNB TÜRKİYE İŞ SÜREKLİLİĞİ RİSK POLİTİKASI

İş Sürekliliği Yönetimi (İSY)

Amaç

Bu politikanın amacı, Banka'nın iş sürekliliğini kesintiye uğratacak olası olaylara karşı hazırlıklı olmasını ve temel işlevlerin devamlılığını sağlamak ve acil durumlarda veya beklenmedik olaylarda zamanında ve etkili kurtarmayı desteklemesini sağlayacak yapılandırılmış bir yaklaşım oluşturmaktır.

Kapsam

İş Sürekliliği Politikası, iş süreçleri, BT altyapısı, personel, fiziksel varlıklar ve kritik hizmetlerin sunulmasına katkıda bulunan dış hizmet sağlayıcıları dahil olmak üzere Banka'nın temel operasyonlarını kapsamaktadır.

İçerik

İş sürekliliği planlaması, riskleri, bağımlılıkları ve paydaş beklentilerini kapsayan stratejik bir gereklilik olarak tanımlanır. Bu politika, kritik işlevler genelinde dayanıklılığı sürdürmek için yapılandırılmış bir yaklaşım çerçevesi oluşturur.

İş Sürekliliği Yönetimine İlişkin Esaslar

QNB Türkiye, iş sürekliliği yönetimini kurumsal yönetim ve operasyonel dayanıklılığın temel unsurlarından biri olarak ele alır. Bu kapsamda;

1. Temel faaliyetlerin belirlenen süreler içerisinde sürdürülmesini ve iş kesintisi durumunda operasyonların sürekliliğinin sağlanmasını hedefler.
2. İş kesintilerine ve olağanüstü durumlara karşı iş sürekliliği ve kurtarma planları oluşturur; kritik faaliyetlerin yeniden kazanılmasını ve kesintilerin etkilerinin azaltılmasını sağlar.
3. İş kesintilerinin QNB Türkiye üzerindeki finansal, operasyonel ve itibar etkilerini azaltmayı amaçlar.
4. İş sürekliliği yönetim sisteminin ilgili yasal ve düzenleyici gerekliliklere, kurum içi düzenlemelere ve uluslararası standartlara uygun yürütülmesini sağlar.
5. Kritik faaliyetleri ve destekleyici fonksiyonları İş Etki Analizi ve risk değerlendirmeleri doğrultusunda belirler; iş sürekliliği ve kurtarma planlarını hazırlar, düzenli olarak gözden geçirir ve güncel tutar.
6. İş sürekliliği yönetim sistemine ilişkin dokümantasyon ve kayıtların oluşturulmasını, kontrolünü,

güncel tutulmasını ve güvenli şekilde saklanmasını sağlar.

7. Kritik faaliyetlerin sürekliliği için gerekli kaynakları, teknolojik altyapıyı, çalışanları ve dış hizmet sağlayıcıları değerlendirir; gerekli alternatif ve yedekleme düzenlemelerini oluşturur.
8. İş sürekliliği yönetim sisteminin etkinliğini test ve tatbikatlarla değerlendirir; sonuçları kayıt altına alır ve tespit edilen eksikliklere yönelik iyileştirme faaliyetlerini yürütür.
9. İş sürekliliği kapsamındaki görev, yetki ve sorumlulukları belirler; çalışanların farkındalığını ve hazırlık seviyesini eğitim ve bilgilendirme faaliyetleriyle geliştirir.
10. İş sürekliliği yönetim sistemini düzenli olarak gözden geçirir ve değişen koşullar, riskler ve ihtiyaçlar doğrultusunda sürekli iyileştirir.

Temel Sorumluluklar

1. İş sürekliliği yönetimi faaliyetlerine dahil olan bütün taraflar, Bankanın iş sürekliliği yönetimi kapsamındaki faaliyetlerini geliştirmek adına düzenli olarak çaba gösterir.
2. Banka Yönetim Kurulu, iş sürekliliği yönetiminin bütününden ve İş Sürekliliği Politikası ve İş Sürekliliği Planı'nın gözden geçirilmesi ve önemli değişikliklerin onaylanmasından sorumludur.

Risk Tanımlama ve Analizi ve İlgili Tarafların Sürece Dahil Edilmesi

1. Banka genelinde detaylı bir risk analiz çerçevesi uygulanır. İş Sürekliliği Planlaması risk analizi, Bankanın genel risk analiz çerçevesi ve süreci ile uyumlu olmalıdır.
2. İş sürekliliği yönetimi Risk Analiz Çerçevesi aşağıdaki bileşenleri içermektedir:
    1. Banka içinde entegre bir yaklaşım izlenir ve böylelikle iş sürekliliği risk analizi ve operasyonel risk analizi çerçevesi arasında iki yönlü iletişim tesis edilir. Bu, Banka içerisinde yürütülen bütün risk analizi çalışmalarının tutarlı olmasını, standartlaşmasını ve kurumsal risk yönetimi risk analiz çerçevesi ile uyumlu olmasını sağlar.
    2. Alınan aksiyonlarla önlenemeyen artık risk için sigorta seçeneği değerlendirilerek, uygulama alanı varsa risk yönetimi ve sigorta fonksiyonunu yarasında iki yönlü ilişki kurulur.
    3. Herhangi bir aksiyon planı ile önlenemeyen iş sürekliliği ile bağlantılı artık riskler Yönetim Kurulu Risk Komitesi'ne bildirilir.

4. Risk yönetimi sürecinin bir parçası olarak, ihtiyaç duyulduğunda başvurulmak üzere Banka artık riskleri için uygun miktarda sermaye bulundurur. Bu, iş sürekliliği yönetimi aksiyonları ve sigorta aracılığıyla önlenemeyen iş sürekliliğine ilişkin riskler için hazır bulundurulan sermaye rezervlerinden karşılanmasını sağlar.

3. Tüm süreçler için belirlenen sorumluluklar dahilinde bir süreç sahibi belirlenir.
4. Zayıflıkların ve tehditlerin belirlemesi için risk analiz çalışmaları, iş etki analizleri üzerinden yürütülür.

İş Etki Analizi

1. Bu süreç için, üst yönetimin yüksek düzeyde desteği ve çalışanların büyük oranda katılımı gerekmektedir.
2. İş Etki Analizi (İEA), iş sürekliliği stratejisi ve iş sürekliliği planlarının geliştirilmesinde kritik öneme sahiptir. Ayrıca, İş Etki Analizi çerçevesinde birden fazla risk boyutunda oluşabilecek tehditler risk değerlendirme senaryoları çerçevesinde analiz edilmektedir.
3. İEA süreci, operasyonların devamlılığı etkileyebilecek kritik süreçlerin belirlenmesini ve bunların Banka üzerinde finansal ve finansal olmayan etkilerini içerir.
4. Banka genelinde kapsamlı bir İş Etki Analizi süreci yürütülmektedir. İş etki analizleri, yıllık olarak veya önemli bir değişiklik meydana geldiğinde gözden geçirilip güncellenir.
5. Banka personelinin, kendi ana iş süreçleri ve bu süreçleri destekleyen kaynakları kavramasına ve anlamasına imkân tanır.

İş Sürekliliği Planı ve Stratejilerinin Gelişimi

1. İş Sürekliliği Planı yıllık olarak veya her iş süreci düzeyindeki kurtarma bileşeninde büyük bir değişiklik meydana geldiğinde güncellenir. İş Sürekliliği Planı ve stratejisi kapsamında, binalar, ekipmanlar, üçüncü taraflar, insan kaynakları, teknoloji ve uygulamalar için ayrı stratejiler geliştirilir. Bu stratejiler, bir kesinti durumunda her bileşenin sürdürülebilirliğini sağlamak üzere tasarlanmıştır.
2. Riskin azaltılmasına yönelik aksiyon planları yalnızca İş Etkisi Analizine (İEA) ve paydaşların risk iştahına dayanmaz, ayrıca alınacak aksiyonun maliyeti ile bu aksiyonun alınmaması durumunda yaşanacak bir kesintinin maliyeti karşılaştırılmasını sağlamak amacıyla fayda/maliyet analizi yapılır.

QNB TÜRKİYE İŞ SÜREKLİLİĞİ POLİTİKASI

3. İş sürekliliği stratejisi hedefleri açık bir şekilde tanımlar ve kararlaştırılmış hedeflere nasıl ulaşılabileceği konusunda yön verecek şekilde formüle edilir.
4. İş sürekliliği stratejisini geliştirirken, çalışanlar birer kaynak olarak değerlendirilir ve her bir kritik bölümün acil durumları başarılı şekilde yönetebilmek için ekstra çalışana sahip olması ve kilit çalışan bağımlılıklarını belirlemesi beklenir.
5. Etkiyi azaltmaya yönelik aksiyon/önlemler, herhangi bir olayın vuku bulması halinde, tespit ve iş süreçleri bileşenlerinin geri kazanılması hususlarını içerir.
6. Banka, geri kazanım çalışmalarının operasyonlarını yürütmek için bir Komuta Merkezi kurar. Banka ayrıca, geri kazanım operasyonlarını başlatmak için gerektiğinde rapor vermeleri istenecek olan Kurtarma Ekipleri kurarak Ekip Liderlerini ve Yöneticileri belirler.
7. Plan kapsamında yapılan testlere ilişkin sonuçlar ve ilgili raporlar belgelendirilir ve kaydedilir. Ayrıca, uyum ve sürekli iyileştirmeyi sağlamak amacıyla ilgili güncellemeler İş Sürekliliği Planlarına da yansıtılır.

Sürekli Gelişim

İş Sürekliliği Yönetimi kapsamındaki tüm politikalar, prosedürler ve planlar; test sonuçları, denetim bulguları, olaylardan çıkarılan dersler ve ilgili paydaşlardan alınan geri bildirimler doğrultusunda düzenli olarak gözden geçirilir ve geliştirilir.