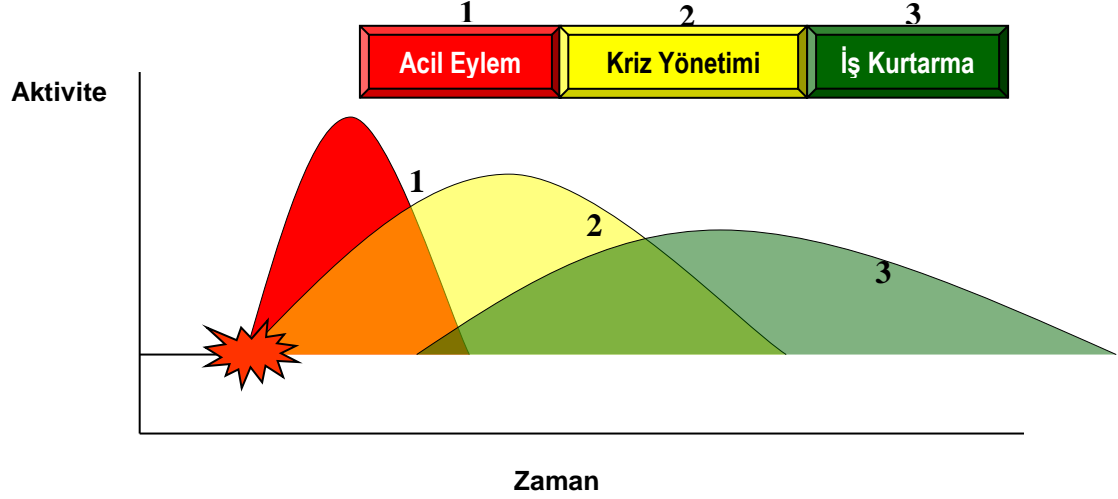


A. GENEL POLİTİKA, STRATEJİ VE YÖNETİM**1. İŞ SÜREKLİLİĞİ PLANI**

QNB Finansinvest İş Sürekliliği Planı, olağan operasyonları kesintiye uğratabilecek olaylara yönetim çerçevesi çizmek amacıyla hazırlanmıştır. Plan, ufak olaylardan büyük felakete kadar tüm acil durum olaylarında şirketin faaliyetlerinin minimum kesinti ve zararlarla devamını amaçlar. Bu nedenle en geniş kapsamda hazırlanan planın ihtiyaç duyulduğunda yalnızca belirli bölümleri kullanılırken, gerektiğinde tamamının da devreye alınması mümkündür.

Plan üç zaman fazı kategorisi ve yönetim planı üzerine kurulmuştur. Bu yapı aşağıdaki şekildedir:



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. Operasyonel düzeydeki ilk müdahale Acil Eylem Takımları tarafından yapılır.

KRİZ YÖNETİMİ; Şirket ana faaliyetlerinin kesintiye uğraması ve/veya kurumsal etkisi olan olaylar **kriz** olarak kabul edilir. Şirket'in normal operasyonunun devamını engelleyen olayların gerçekleşmesi, QNB Finansinvest'in servis ve gelirleri üzerinde ciddi negatif etkilerin oluşma risklerinin gerçeğe dönüşmesi ve/veya şirket dışından yardım/kaynak gerekmesi durumları kriz kapsamında ele alınır. Kriz, acil eylemlerin ardından ya da eş zamanlı olarak Kriz Yönetimi Planı hayata geçirilerek en üst düzey yönetimin katılımı ile stratejik bir bakış açısı ile yönetilir.

İŞ KURTARMA; Acil eylemlerde ve kriz yönetimi boyunca Şirket'in 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 genel müdürlük iş birimleri ile şubeler katılır.

Her bir kadememin yönetilmesi amacıyla oluşturulan ekipler aracılığıyla planın yürütülmesi sağlanır. Bu plan ile çizilen çerçeveye paralel oluşturulan detaylı iş akışları, prosedürler, organizasyonlar bu planın bir parçası ve tamamlayıcısıdır.

2. İŞY STRATEJİSİ VE HEDEFİ

Stratejik amaç, gerekli/kritik operasyonları minimum, ancak müşterinin kabul edebileceği düzeyde en kısa sürede işlevsel hale getirmektir. Bu plan en kötü durumda maksimum bir günlük faaliyetsizlik periyodu oluşacağını ve olaydan sonra en geç 1 ay içerisinde istenilen İş Kurtarma düzeyine ulaşılabileceğini kabul eder. 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, medya ilişkilerini yönetmek

3. İŞ SÜREKLİLİĞİ POLİTİKASI

QNB Finansinvest'in politikası, müşterilerin ihtiyaçlarını karşılamaya en olumsuz koşullar altında dahi devam edebilmektir. Bu çerçevede şirket operasyonlarının ve hizmetlerin, çalışanların güvenliğine, halkın ve çalışanların sağlığına, çevrenin ve mülkiyetin korunmasına en üstün değeri vererek yürütülmesi hedeflenir.

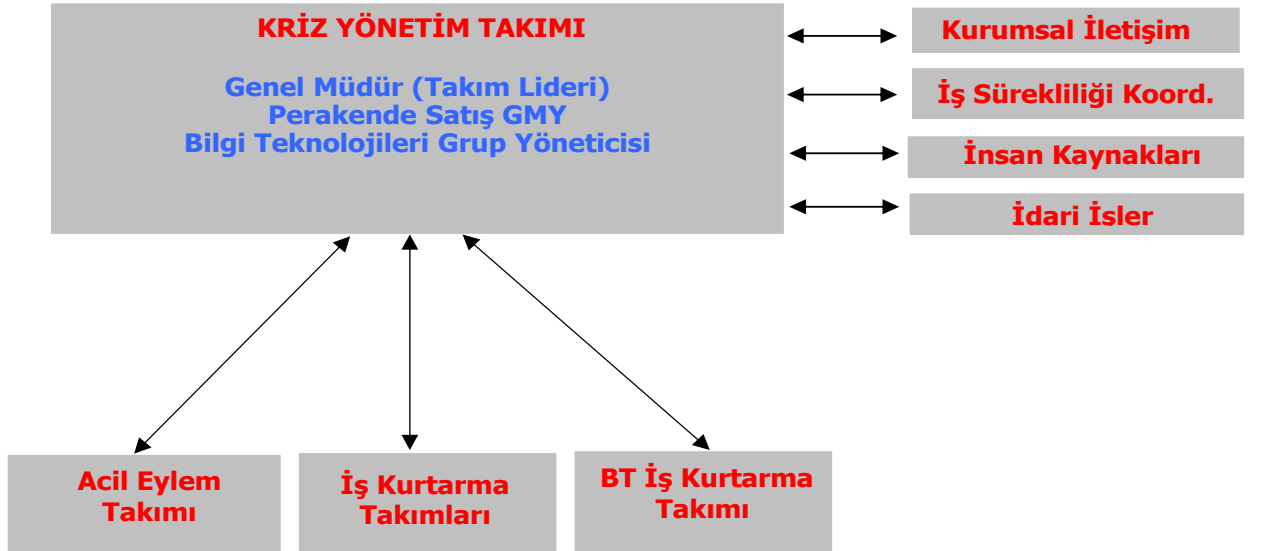
Yönetim Kurulu tarafından onaylanan bu plan, şirketin yönetim kademelerindeki tüm personel tarafından sahiplenilir.

İş sürekliliğinin sağlanmasına yönelik olarak gerçekleştirilen tüm işlem verileri, diğer ihtiyaç duyulan veriler ve gerekli sistemler Yedekleme Merkezi'nde **10 yıl boyunca** yedeklenir ve bir felaket durumunda devreye sokulmak amacıyla hazır bekletilir.

4. YÖNETİŞİM PROSEDÜRÜ-KUMANDA VE KONTROL

İş Sürekliliği planı'nın yönetimi aşağıdaki organizasyon şeması ve açıklamalar çerçevesinde yürütülür.

İŞ SÜREKLİLİĞİ YÖNETİM ORGANİZASYON ŞEMASI



QNB Finansinvest iş sürekliliği planının yönetimi için,

- Kriz Yönetim Takımı
- Acil Eylem Takımı
- İş Kurtarma Takımı

yapıları oluşturulmuştur.

İŞ SÜREKLİLİĞİ PLANI

İş Sürekliliği planının en üst yönetimi, **Kriz Yönetim Takımı (KYT)** tarafından yürütülmektedir. KYT yönetiminde, İş Kurtarma Takımları (İKT) ve Acil Eylem Takımları (AET) yer almaktadır. Bir olaya yapılacak müdahaledeki tüm kumanda ve kontrol KYT'nin sorumluluğundadır. AET Lideri tarafından yönetilen Acil Eylem Takımları ve İKT Liderleri tarafından yönetilen İş Kurtarma Takımları KYT'ye karşı sorumludur.

Acil Eylem Takımları (AET), lokasyon bazlı oluşturulur ve bulunduğu lokasyonda meydana gelen ve acil durum kapsamında değerlendirilen olaylardan sorumludur. Acil Eylem Takım'ları, AET Lideri önderliğinde hareket eder. AET Lideri, Acil Eylem Takımının bütün hareketlerinin sorumluluğunu taşımaktadır. Bu sorumluluk gerçek bir müdahale durumunda takım üyelerinin yetkilendirilmesi ve görevlendirilmesini de içermektedir.

İş Kurtarma Takımları (İKT), ana iş birimlerine yönelik olarak kurulmuş takımlardır. Her bir takım, kendi grup/birimi ile ilgili daha önceden tespit edilen kritik süreçlerin ve ürünlerin tekrar ayağa kaldırılmasında görev alır. Takımların liderliği İş Kurtarma Takım liderleri tarafından üstlenilir. İKT Lideri ise, operasyonların sürekliliğini sağlamak amacıyla kurulan kadroyu yönetir ve bölüme tahsis edilen kaynakların kullanımını koordine eder.

İş Sürekliliği Koordinatörü: İş Sürekliliği Koordinatörü'nün planın aktivasyonunda aktif bir görevi bulunmamakta olup Kriz Yönetim Takımına danışmanlık sağlanması ve Plana ilişkin en güncel bilgilerin Kriz Yönetim Takımının kullanımına sunulmasından sorumludur.

"Aracı Kurumlarda Uygulanacak İç Denetim Sistemine İlişkin Esaslar Hakkında Tebliğ (Seri: V, No: 68)" çerçevesinde "acil ve beklenmedik durum planının uygulanmasından sorumlu kişiler" Yönetim Kurulu'nca atanmaktadır.

Planın kısmen veya tamamen aktivasyonu esnasında şu konular değerlendirilir:

- A) Kurumsal kimliğe yönelik bir konu mu? (Örn: itibar riski)
- B) Olay sabit kıymetler üzerinde ciddi boyutta bir fiziksel hasara yol açtı mı?
- C) Meydana gelen hasarın operasyon üzerindeki etkisi sadece belli bir kısımda mı?
(Örn: BT sisteminin lokasyon bazında ya da merkezi çökmesi)
- D) Lokasyona erişimi engelleyen/ kısıtlayan/ yasaklayan bir durum var mı?
(Örn: Çalışanların sağlığını tehlikeye atacak bir durum, bomba tehdidi, vb.)
- E) Ölüm ya da ağır yaralanma ile sonuçlanan bir olay mı?

İŞ SÜREKLİLİĞİ PLANI

Planının aktive olması ile alınması gereken ilk aksiyonlar aşağıdaki katılım ile yerine getirilir:

Fazlar	İlk Aksiyon	Katılım
Acil Eylem (0 – 2 saat)	<ul style="list-style-type: none">- Olaya müdahale edilmesi- Hayati ve güvenlik sorunları- Sabit kıymetlerin korunması- Çalışanlar ve merkezi takım / yönetim ile iletişim	<ul style="list-style-type: none">+ Acil Eylem Takımı+ Çalışanlar ve yönetim
Kriz Yönetimi (1 saat – 7 gün)	<ul style="list-style-type: none">- İnsan Kaynakları sorunları- Kurtarılan kaynakları değerlendirme ve restorasyon- Hasar Tespiti- Medyayla iletişim- Müşteri, çalışan ve 3. partilerle olan ilişkileri yönetme- Altyapıyı çalışır duruma getirme (veri ve iletişim)	<ul style="list-style-type: none">+ Acil Eylem Takım Lideri+ Kriz Yönetim Takımı+ İş Kurtarma Takımları
İş Kurtarma (1 saat – 30 gün)	<ul style="list-style-type: none">- Öncelik sırasına göre temel faaliyetlerin ayağa kaldırılması- Gereklikçe çalışan kullanılması- Müşterilerin bilgilendirilmesi- Alternatif Ofiste normal işleyişe dönülmesi	<ul style="list-style-type: none">+ İş Kurtarma Takımları+ Departman Yönetici ve Çalışanları

5. TEHDİT VE SENARYOLAR

a) Sarı Seviye - Acil Eylem Takımları

Aşağıda sıralanan olaylarda acil eylem takımları aktive olarak mevcut planlarla olaya müdahale ederler.

- Yangın
- Deprem
- Kötü hava şartları (sel, kar yağışı)
- Bomba ihbarı
- İletişim altyapısı ve enerjinin kesilmesi
- Binanın eylemciler tarafından işgal edilmesi / Halk hareketi
- İşyerinde şiddet eylemi
- Kaçırılma, haraç ve alıkoyma
- Terörist saldırılar
- Posta yolu ile saldırı

b) Kırmızı Seviye - Kriz Yönetim Takımı

QNB Finansinvest A.Ş için üç kriz senaryosu oluşturulmuştur.

Senaryo 1: Faaliyet gösterilen binada hizmetin kesilmesi (Olağanüstü durum merkezinde faaliyetlere devam edilir)

Senaryo 2: Kristal Kule Veri Merkezi sistemlerinin kesintiye uğraması (Yedek veri merkezi devreye alınır)

Senaryo 3: Ana hizmet binası ve veri Merkezinin eşanlı hizmet dışı kalması (Altyapı/Fiziksel) (Yedek veri merkezi devreye alınır, olağanüstü durum merkezinde faaliyetlere devam edilir)

Planı erken aktifleştirmek ve sonra durumun normal bir şekilde yönetilip yönetilemeyeceğini sorgulamak, planı geç devreye sokarak ticari avantaj kaybetmeye tercih edilen bir durum olarak kabul edilir.

6. İŞ KURTARMA STRATEJİSİ

a) Operasyonel Risk Değerlendirmesi

QNB Finansinvest'in tüm hizmet ve faaliyetlerinin kesintiye uğraması durumunda;

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

açısından Şirket'e olan etki ve zararları ilgili iş birimleri ile yapılan İş Etki Analizleri (İEA) sonucu belirlenerek, QNB Finansinvest iş grup ve birimleri için bir geri kazanım öncelikleri belirlenmiştir. Faaliyetlerin geri kazanımları 4 ayrı zaman dilimine yayılmıştır. İş kurtarma sürecinde aşağıdaki önceliklendirme izlenir.

- Yüksek öncelikli faaliyetlerin geri kazanımı (0-2 saat ve 1 gün)
- Öncelikli faaliyetlerin geri kazanımı (2 gün içinde)
- Orta öncelikli faaliyetlerin geri kazanımı (1 hafta içinde)
- Düşük öncelikli faaliyetlerin geri kazanımı (1 hafta – 1 ay arası / 1 aydan uzun sürede)

Yüksek öncelikli ve öncelikli olarak adlandırılmış olan faaliyetler QNB Finansinvest operasyonları açısından kritik olarak değerlendirilir ve öncelikli olarak bu faaliyetler geri kazanılır.

b) Bilgi Teknolojileri/Veri Yedekleme Merkezi

İş Kurtarma faaliyetlerinin gerçekleştirilebilmesi için normal şirket faaliyetlerinde kullanılan bilgi işlem sistemleri Veri Yedekleme Merkezinde bulunan Sistem Yedekleme Merkezinde yedeklenir. Hangi sistemlerin yedekleneceğine fayda-maliyet analizleri ve iş etki analiz sonuçlarına göre karar verilir. İlke

İŞ SÜREKLİLİĞİ PLANI

olarak yüksek öncelik (0-2 saat ve 1 gün) olarak geri kurtarılması gereken tüm süreç, ürün ve hizmetleri destekleyen bilgi işlem sistemleri mutlaka yedeklenir.

Ankara Cyberpark Teknoloji Geliştirme Bölgesi Yedekleme Merkezi'nde yedeklenen sistemlerin, gerektiğinde Ümraniye Çarşı Alternatif Lokasyonu'ndan hizmet verilecek şekilde hazır tutulmasının sorumluluğu Bilgi Teknolojileri'ne aittir.

Bilgi Teknolojileri, yılda 1'den az olmamak üzere sistemlerin testini gerçekleştirir. Testler bağımsız olarak BT tarafından teknik düzeyde yapılabileceği gibi bu planın genel testinin bir parçası olarak da gerçekleştirilebilir.

Yedekleme Merkezi'nin devreye alınabilmesine ilişkin Bilgi Teknolojileri Acil Eylem Planı (Disaster Recovery) bu plandan ayrı olarak BT Departmanı tarafından hazırlanmış olmakla beraber her iki plan bütünlük arz etmektedir. BT Acil Eylem Planı, BT tarafından düzenli olarak güncellenir.

Şirketin diğer iş kurtarma takımlarının planlarını hayata geçirebilmeleri, BT İş Kurtarma ekibinin Yedekleme Merkezi'ni devreye almasına bağlıdır. BT'nin, Yedekleme Merkezi'nden sistemlerin tamamını öncelik/önem sıralarına göre 2 saat ile 1 gün arasında devreye alması planlanmıştır. Sistemlerin geri kurtarma öncelikleri, zaman dilimlerine göre farklılık göstermekte olup BT Acil Eylem Planı tüm detayları içermektedir.

c) 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 saklanır. Yükümlülükler, işlemlere ve müşterilere ilişkin her türlü ortamdaki kayıt, bilgi ve belgeler, bunların saklama yerleri ve süreleri, "Kayıt Tanımlama ve Saklama Talimatı"nda düzenlenmiştir.

7. İLETİŞİM

7.1 İletişim, plana tamamlayıcı ek olarak hazırlanan iletişim akışlarını gösteren akış şemasına göre yürütülür. Ayrıca planın ekinde bulunan müşteriler, medya ve personele yönelik açıklama formatları kullanılır.

- Personel ile kurulacak iletişim sorumluluğu İKT Liderlerine ait olacaktır.
- Ulusal ve Uluslararası medya ile iletişim sorumluluğu Ürün Yönetimi ve Pazarlama Birimine ait olacaktır. [Basın Sözcüsü: Genel Müdür]
- Müşteriler, vb. hak sahipleri ile iletişimin sorumluluğu Perakende Satış ve Varlık Yönetimine aittir.
- Diğer üçüncü şahıslar ve tedarikçiler iletişim sorumluluğu ilgili her birimin kendisine aittir.

7.2 İletişim aşağıdaki esaslar çerçevesinde yürütülür:

a) Resmi ve Düzenleyici Kurumlar ile İletişim

İş Sürekliliğinin kesintiye uğraması ve iş sürekliliği planlarının devreye alınması durumunda SPK, Borsa İstanbul, MKK, Takasbank ve buna benzer kurumların bilgilendirilmesi ve iletişimin sağlanması Kriz Yönetim Takımı'nın sorumluluğundadır. Yapılan bildirimler, iş sürekliliğinin sağlanmasına yönelik aksiyonları, iş kesintisinin muhtemel sonuçlarını ve geri dönüşe ilişkin yapılan planlamaları kapsar. Bildirim öncelikli olarak e-posta yolu ile yapılır. Eğer bu imkan bulunmazsa telefon ile gerekli bilgilendirme ve iletişim sağlanır. Bu kurumların iletişim bilgilerine EK.2'te yer verilmiştir.

Rutin bildirimler süresi içinde, İş Kurtarma Takımlarında yer alan kişilerce, İş Kurtarma Takımı Yöneticisinin talimatlarına göre yapılır.

b) Müşteriler ile iletişim

İş Sürekliliğinin kesintiye uğraması ve iş sürekliliği planlarının devreye alınması durumunda, müşterilerin bilgilendirilmesi ve iletişimin sağlanması, www.qnbfi.com üzerinden, merkezi olarak tüm müşterilere SMS veya e-posta gönderilmesi suretiyle veya basın açıklamaları ile sağlanır. Bu kanallara ilave olarak, müşteri temsilcileri de müşteriler ile irtibat kurulmasında destek rolü oynarlar. Müşterilere yapılan bildirimlerde, işlemlerin ne şekilde devam ettirileceği, alternatif lokasyona erişim ve iletişim bilgileri yer alır.

c) Karşı Taraflar ile iletişim

Şirketin faaliyetlerinin kesintiye uğradığı ve İş Sürekliliği Planı kapsamında çalışmaya başlayacağı konusunda özellikle QNB Finansbank A.Ş. Üst Yönetimine ve QNB Finans Portföy Yönetimi A.Ş. Üst Yönetimine, QNB Finans Yatırım Menkul Değerler A.Ş. üst yönetimi tarafından bilgilendirme acilen yapılır.

8. REVİZYON VE TEST

İş Sürekliliği Yönetiminin sürekli yaşayan bir süreç olması sebebiyle denetim, gözden geçirme ve güncellemeler suretiyle plan işlevsel ve güncel halde tutulur. Planın testine yönelik tatbikatlar düzenli olarak gerçekleştirilir. Bu testler sonucunda planın performansı değerlendirilir ve bu doğrultuda revizyonlar yapılır.

Planın güncel tutulması İş Sürekliliği Koordinatörü'nün sorumluluğu altında sağlanır. Planın genelini etkileyebilecek önemli strateji değişiklikleri yıllık olarak Genel Müdür'ün onayına sunulur. Bu gözden geçirme ve test fonksiyonu, iç denetim sürecinin bir parçası haline getirilerek tüm yöneticiler tarafından kurumsal bazda denetlenir ve desteklenir.

B. İŞ KURTARMA PLANI**1. İŞ KURTARMA STRATEJİSİ**

Şirketin, müşterilere verdiği hizmetin ve yasal yükümlülüklerinin devamlılığını hedefleyen iş kurtarma faaliyetleri olağan dönemde ürün ve süreçlerin sahibi birimler tarafından yerine getirilir. Olağanüstü bir durumda şirketin tüm olağan faaliyetlerini devam ettirmesi mümkün olmadığı için kesintiye uğraması durumunda şirkete önemli finansal, müşteri, itibar ve yasal yükümlülük etkisi olağan faaliyetlerin devamlılığı hedeflenir.

Bu kapsamda öncelikli ürün ve süreçlerin tespiti amacıyla şirketin tüm departmanları ile yapılan iş etki analizlerinin sonucunda belirlenen geri kazanım öncelikleri kullanılır. Faaliyetlerin geri kazanım öncelikleri 4 ayrı zaman dilimine yayılmıştır.

Yüksek öncelikli (ilk 1 gün) olarak adlandırılmış olan faaliyetler QNB Finansinvest operasyonları açısından kritik olarak değerlendirilmektedir ve öncelikli olarak bu faaliyetler geri kazanılmalıdır. Bu kapsamda;

- Bilgi Teknolojileri
- Hazine
- Vadeli İşlemler
- Finansonline.com
- Mali İşler ve Muhasebe
- Müşteri Bilgileri Yönetimi ve Risk Kontrol
- Operasyon
- Fon Hizmet Birimi
- Uluslararası Kurumsal Satış
- Perakende Satış
- Uluslararası Piyasalar

İŞ SÜREKLİLİĞİ PLANI

- Portföy Saklama Hizmetleri
- Genel Saklama Hizmetleri

grup ve birimleri için iş kurtarma planları hazırlanmış ve iş kurtarma takımları oluşturulmuştur.

İş kurtarma faaliyetleri temel olarak aşağıdaki 2 yöntemden birisi ile yapılır.

1. Manuel olarak devam ettirilmesi
2. İstanbul içindeki alternatif bir lokasyondan faaliyetlerin devam ettirilmesi

2. ALTERNATİF LOKASYON (YEDEK OFİS)

QNB Finansinvest'in faaliyetlerinin özellikle lokasyon bazında etkilerin hissedildiği 1. ve 2. senaryoda kullanılacak bir iş kurtarma yöntemidir. Bu alternatif, mevcut lokasyonda faaliyetlerini devam ettiremeyen birimlerin faaliyetlerini daha önceden belirlenmiş yedek lokasyonda yürütmesi esasına dayanır.

Bu ihtiyaç için DRC lokasyonu kullanılacaktır. Senaryoların gerçekleşmesi durumunda şirket çalışanları yedek ofise geçiş yapar veya uzaktan erişim sağlar. Şirket departmanları için öncelikli süreçleri, iş hacimleri, organizasyon yapıları dikkate alınarak yedek lokasyona gidilmesi durumunda ayrılması gereken yer ihtiyaçları İş Etki Analizleri sonucunda belirlenmiştir.

DRC Ofisi'nde personelce kullanılacak PC, iletişim, uygulama ve diğer ekipmanların hazırlanması ve hazır tutulması İSY Koordinatörlüğü ve Bilgi Teknolojilerince ortak olarak sağlanır.

İş etki analizleri sonucu belirlenen yer sayıları organizasyonel ve süreçsel değişikliklere bağlı olarak İSY Koordinatörlüğü'nce birimler arasında değiştirilebilir veya azaltılıp, artırılabilir.

Şirketin Sistem Yedekleme Merkezi'nde bilgi, sistem ve uygulamalar yedeklenmektedir. Genel Müdürlük bilgi işlem sisteminin işlevsiz kalması durumunda işlemler Yedekleme Merkezi'nin devreye alınması ile birlikte hizmet verilmeye devam edecektir.

Tüm BT sistemlerinin yedeklenmesine gerek bulunmamaktadır. Yedekleme Merkezi'nde sadece iş birimlerinin öncelikli faaliyetlerinin yerine getirilmesi için ihtiyaç duyulan sistem ve uygulamalar yedeklenir. Bu kapsamda öncelik olarak ilk 1 gün içerisinde geri kurtarılması gereken süreç ve ürünleri destekleyen sistem ve uygulamalar yedekleme maliyeti de dikkate alınarak yedeklenecektir. Diğer sistemlerin yedeklenmemesi öngörülmüş olmakla birlikte maliyet ve ihtiyaçlar dikkate alındığında Genel Müdür tarafından yedeklenmesine karar verilebilir.

3. İŞ KURTARMA SÜRECİ

Departmanlar bazında belirlenen İş Kurtarma Takım Liderleri'nin bu süreçte üstlenecekleri genel sorumluluklar ve zaman dilimleri itibariyle yürütmeleri gereken faaliyetler şöyledir;

- Kriz Yönetimi takımından olay bilgisi alır
- İş Kurtarma takımıyla iletişim kurtarma ve olayla ilgili gelişmeleri aktarır
- Departmanın acil ihtiyaçlarının belirlenmesini sağlar
- Önümüzdeki 3 gün için bilinen günlük katılımları değerlendirir
- Genel İş Kurtarma Aksiyon listesini gözden geçirir
- İş Kurtarma önceliklerini gözden geçirir
- Kriz Yönetim Takımına raporlama yapar
- Hazır olduğunu bildirince, iş kurtarma lokasyonuna taşınma planı yapar
- Vardiya metodu, vardiyaların yapısı ve personel kullanımını gözden geçirir
- İş Kurtarma Lokasyonunda bulunması gereken çalışanları yer ve zaman belirterek bilgilendirir
- Belirleyeceği hasar analiz ekibi aracılığıyla hasarın boyutu, kritik doküman ve kayıtların kaybı, BT donanımı kaybı, mal/doküman kurtarma veya kaynakların onarılması konularında tavsiyeler alır

Birinci / İkinci Gün

- Alternatif lokasyondaki yerleşim planının denetlenmesi
- Çalışanlar tarafından yönetilecek faaliyetlerin önceliklendirilmesi
- Kritik faaliyetlerin zaman planlamasının yapılması
- Yeni çalışma ortamında kullanılacak telefon, faks ve yazışma adresinin şubelere/müşterilere nasıl bildirileceğini tasarlanması
- Müşteri kontaklarını belirlenmesi ve yeni iletişim durumundan haberdar edilmesi
- Alternatif lokasyondaki faks makinesinin numarasının önemli kontaklara bildirilmesi
- BT uygulamalarının BT bölümü tarafından çalışır hale getirilip getirilmediğini denetlenmesi, özellikle en son işlemlere ulaşıp ulaşılmadığının denetlenmesi
- Kritik dokümanların kurtarılmasının yönetilmesi
- Operasyonları sürdürmek için gerekli ek ekipman olup olmadığının incelenmesinin yapılması

Üçüncü / Dördüncü Günler

- Çalışanlar için iletişim kanallarının kurulması
- İş Kurtarma lokasyonunda günlük yönetsel aktivitelerin yönetilmesi
- Aramaların ve postaların yeni lokasyona yönlendirilmesi
- Vardiya personelinin gözden geçirilmesi
- İş akışının olabildiğince iyi belirlenmesi
- Geri dönen personelin uyumlu hale gelmesinin sağlanması

5 Gün ve Sonrası

- Düşük öncelikli iş süreçlerinin yönetilmesi
- Kritiklik arz etmeyen çalışanların operasyona daha sonra katılmasının planlanması
- Uygun durum oluştuğunda normal taşınma prosedürlerini takip ederek kalıcı lokasyona geçilmesi

4. ACİL DURUMUN KARŞI TARAF ETKİLERİ VE FAALİYETLERİN SONA ERDİRİLMESİ

Müşterilere ait varlıklar, şirketimizden bağımsız olarak Saklama Kuruluşunda saklandığından, acil ve beklenmedik durum nedeniyle müşteri varlıklarının zarar görmesi yönünde herhangi bir risk öngörülmemiştir. Ancak acil ve beklenmedik durum nedeniyle müşterilerle iletişimin sağlanamaması veya müşteri talimatlarının yerine getirilememesi nedeniyle müşterilere verilen hizmetlerde kesinti yaşanabilir.

QNB Finansinvest iş sürekliliği planı, acil durumlarda şirketin faaliyetlerinin minimum kesinti ve zararlar devamını, müşterilerin ihtiyaçlarını karşılamaya en olumsuz koşullar altında dahi devam edebilmeyi, şirket operasyonlarının ve hizmetlerin, çalışanların güvenliğine, halkın ve çalışanların sağlığına, çevrenin ve mülkiyetin korunmasına en üstün değeri vererek yürütülmesini amaçlar.

Alınan tüm bu önlemler ve kurulan altyapı sayesinde şirket faaliyetlerinin devamlılığı planlanmıştır. Ancak alınan aksiyonlara rağmen Yönetim Kurulu'nca, acil ve beklenmedik durum nedeniyle şirketin faaliyetine devam edemeyeceği yönünde karar alınması durumunda, müşteriler bu durumdan haberdar edilir ve müşteri varlıklarının transferi için gerekli işlemler müşteri talimatı ile gerçekleştirilir.

RESMİ KURUMLARIN İLETİŞİM BİLGİLERİ**SERMAYE PİYASASI KURULU**

Adres: Eskişehir Yolu 8.Km No:156, 06530 ANKARA
Tel No: 0312 292 90 90
Fax No: 0312 292 90 00

SERMAYE PİYASASI KURULU (İstanbul Temsilciliği)

Adres: Harbiye Mah. Asker Ocağı Cad. No:15, 34367 Şişli / İSTANBUL
Tel No : (212) 334 55 00
Fax No : (212) 334 56 00
E-posta : spkkyd@spk.gov.tr

BORSA İSTANBUL

Adres: İstanbul Menkul Kıymetler Borsası Reşitpaşa Mah. Tuncay Artun Cd.
Emirgan 34467 İSTANBUL
Tel No: 0 212 298 21 00
Fax No: 0 212 298 25 00
Web Sitesi : www.imkb.gov.tr

TAKASBANK

Adres: Şişli Merkez Mahallesi, Merkez Caddesi, No: 6 34381 Şişli-İstanbul
Tel No: 0 212 315 25 25
Fax No: 0 212 315 25 26
Web Sitesi : www.takasbank.com.tr

TSPB TÜRKİYE SERMAYE PİYASALARI BİRLİĞİ

Adres: Büyükdere Caddesi No:173 1.Levent Plaza A Blok Kat:4 34394 Levent/İstanbul
Tel No: 0 212 280 85 67
Fax No: 0 212 280 85 89
E-posta : info@tspakb.org.tr

MERKEZİ KAYIT KURULUŞU A.Ş.

Adres: Askerocağı Cad. Süzer Plaza No:1-15 Kat:2 34367 Elmadağ-Şişli / İSTANBUL
Tel No: 0(212) 334 57 00
Fax No: 0(212) 334 57 57
E-posta : bilgi@mkk.com.tr