

HSBC PORTFÖY YÖNETİMİ A.Ş. OLAĞANÜSTÜ DURUM PLANI

Amaç:

1. HSBC Portföy Yönetimi A.Ş. sistemlerinin, tamamen veya kısmen kullanılamaz hale gelmesi durumunda işlemlerin devamı için uygulanacak olağanüstü durum yönetimi ve alınacak tedbirlerle ilgili olarak çalışan ve müşterileri bilinçlendirmek,
2. Olağanüstü durumda gerekli tedbirlerin alınması ve böylece:
 - * Müşteri hizmetinin en az düzeyde etkilenmesini sağlamak,
 - * Düzeltme, düzenleme maliyetlerini azaltmak,
 - * Can kaybı ve mali kayıp riskini en aza indirmektir.

Genel İşleyiş:

- * HSBC Portföy Yönetimi A.Ş.'nin iş sürekliliğinin sağlanması, müşteri mağduriyeti olmaksızın faaliyetlerine devam edebilmesi amacıyla saklamakla yükümlü olunan her türlü bilgi, rapor, mali tablo ve mevcut mevzuat uyarınca saklamakla yükümlü olunan her türlü kayıt, elektronik ortamda tutulmaktadır. Yedek sistemler farklı lokasyonlarda bulunmaktadır.
- * Mali Tablolar ile ilgili kayıt ve belgeler hem fiziki olarak Arşiv Merkezi'nde hem de elektronik ortamda saklanmaktadır. Müşterilerle karşılıklı olarak imzalanan sözleşme ve beraberindeki tüm evraklar yangına karşı korunaklı dolaplarda saklanmaktadır.
- * Olağanüstü durum planının uygulanmasından sorumlu kişiler resmi kurumlara bildirilmiştir.

Olağanüstü Durum İş Akışı:

- * Olağanüstü durumlarda iş sürekliliğinin nasıl sağlanacağıyla ilgili ve buna ilişkin iş akış prosedürleri hakkında hesap açılış sırasında müşterilere bilgi verilir, sistemin hasar görmediği olağanüstü bir durumda Banka'nın internet sayfasında konu ile ilgili duyuru yapılır.
- * Olağanüstü durumla karşılaşıldığında SPK, BİST, MKK başta olmak üzere ilgili tüm resmi kurumlar en seri haberleşme aracı kullanılarak acil durum kapsamı, etkileri, alınan önlemler, yapılacak işlemler hakkında haberdar edilir.
- * Olağanüstü durumlar için İstanbul ve İzmir'de alternatif çalışma merkezleri belirlenmiştir.
- * Mali ve Bilgi İletişim Alt Yapısı Dahil Olmak Üzere Operasyonel Risk Değerlendirmesi; olağanüstü durumlarda gerekli sayıda personel, işlemleri gerçekleştirmek ve işleyişi sorunsuz hale getirmek amacıyla önceden belirlenen lokasyonda çalışacaktır.
- * Sistemlerin hasar gördüğü olağanüstü bir durumda kullanılacak yedek sistemler için periyodik olarak testler düzenlenir
- * Bina ve sistemlerinin tamamen veya kısmen çalışma saatleri içinde veya dışında kaybedilmesi durumunda, siz değerli müşterilerimize çağrı merkezimiz 0850 211 0 111 numaralı telefondan hizmet verilemeye devam edilecektir. İlgili hattın çalışmaması durumunda yeni çağrı merkezi numarası müşterilerimize, günün şartları çerçevesinde mümkün olabilecek en seri yöntemle duyurulacaktır.