

İş Sürekliliği Genel Politikası

Garanti Faktoring A.Ş.
Organizasyon ve Süreç Gelişim Birimi

İstanbul, Temmuz 2023

İş Sürekliliği Genel Politikası

İçerik

1. Giriş.....	3
2. Uygulama Amacı ve Kapsamı	3
3. Genel İlkeler.....	4
4. Referanslar / İlgili Dokümanlar	7
5. Onay, Gözden Geçirme ve Denetim Hükümleri	7
SÖZLÜK.....	8

1. Giriş

2. Uygulama Amacı ve Kapsamı

2.1. Amaç

İş sürekliliği politikasının amacı, Garanti Faktoring A.Ş.'nin kurumsal stratejisi ile uyumlu, etkin şekilde yönetilen bir iş sürekliliği yönetim sisteminin kurulması ve yönetilmesi konusundaki iş sürekliliği vizyonunu, hedeflerini ve taahhüdünü ifade etmektir.

Bu politika, iş sürekliliği konusunda firmanın izleyeceği yol gösterici prensipleri, iş sürekliliğine yaklaşımını ve iş sürekliliği yönetim sisteminin nasıl yapılandırılacağını tanımlar.

2.2. Uygulama Kapsamı

Bu politika, Garanti Faktoring A.Ş. 'nin iş sürekliliği yönetim sistemini kapsamaktadır.

İş Sürekliliği Yönetim Sistemi kapsamındaki rol, sorumluluk ve yetkiler İş Sürekliliği ve Kriz Yönetişim Standartları dokümanında tanımlanmıştır.

İş Sürekliliği Politikasının güncellenmesi, onayı ve yürütülmesi ile sorumlu olan roller aşağıdaki gibidir.

Rol	Rol Açıklaması ve Sorumluluk
Garanti Faktoring A.Ş. Yönetim Kurulu	İş sürekliliği politikasının onaylanmasından sorumludur.
Garanti Faktoring A.Ş. Üst Yönetimi	İş sürekliliği politikasının gözden geçirilmesi ve desteklenmesinden sorumludur.
Garanti Faktoring A.Ş. Tüm Yöneticileri	Politika doğrultusunda atanan rol ve sorumlulukların yerine getirilmesinden sorumludur.
Garanti BBVA İş Sürekliliği Yönetimi Ekibi	Servis Rezilyans ve Süreklilik Genel Müdür Yardımcılığı altında yer alan, Uygulama Servisleri Rezilyans Yönetimi Birim Müdürü'ne raporlayan, banka ve iştiraklerde iş sürekliliği çalışmalarının koordinasyonundan sorumlu

	olan ekibi işaret eder.
İştirak İş Sürekliliği Liderleri	İş sürekliliği çalışmalarının liderliğini üstlenir, yerine getirir. Komite Koordinatörü ve Garanti BBVA Teknoloji Merkezi İş Sürekliliği Danışmanı ile birlikte politikanın oluşturulması ve üst yönetimin onayına sunulmasından sorumludur.
Tüm Çalışanlar	İş sürekliliği politikasını bilmekten, iş sürekliliği konusunda atanmış olan rol ve sorumlulukların yerine getirilmesinden sorumludur.

3. Genel İlkeler

3.1. Politika Prensipleri

Firma üst yönetimi; çalışanlarını, binalarını, teknolojisini, bilgi varlıklarını ve diğer kurumsal kaynaklarını, olası iş sürekliliği risklerine karşı korumak ve alınan önlemlere rağmen riskin gerçekleşmesi durumunda firma faaliyetlerini mümkün olan en kısa kesintiyle sürdürmek, yeniden faaliyete geçirmek ve kurumsal kaynakların yeniden kazanımını sağlamaktan sorumludur.

Bu sorumluluğun bir parçası olarak firma üst yönetimi, iş sürekliliği yönetim sisteminin kurulmasını, işletilmesini ve sürekli iyileştirilmesini sağlar; iş sürekliliği yönetim sisteminin liderliğini yapar.

Firma, iş sürekliliği yönetim sisteminin oluşturulması ve yürütülmesi amacıyla geçerli sektörel, yasal ve düzenleyici yükümlülükler ile en iyi iş sürekliliği yönetim uygulamalarını temel alır. Garanti Faktoring A.Ş. iş sürekliliği yönetimi, Garanti BBVA'nın ISO 22301 uyumlu iş sürekliliği yönetim sisteminin politikalarına ve standartlarına uygun olarak yürütülür. Bankanın iş sürekliliği yönetim sistemi çerçevesinde tanımlanmış olan temel süreçler, firma için uyarlanarak uygulanır, izlenir ve sürekli iyileştirilerek sürdürülür.

İş sürekliliği yönetim sistemi ile firma hizmetlerinin kesintisiz ve güvenilir şekilde müşterilere ulaştırılması hedeflenir. Bu hedefe ulaşabilmek için başlıca üç konuya odaklanılır:

- Farkındalık (awareness): Tüm firma çalışanlarında “İş Sürekliliği Yönetim Sistemi” konusunda farkındalık oluşturulması, tüm çalışanların sorumluluğunun bilincinde olmasının sağlanması.
- Rezilyans (resilience): Olağanüstü durumlarda tüm organizasyonun planlı, entegre ve koordineli hareket etmesini sağlayarak dayanıklılığı arttırmak, normale dönüşü (recovery) mümkün olan en kısa sürede gerçekleştirebilmek.
- Uyum (compliance): Yasal düzenlemeler, BBVA politikaları ve standartları, iyi uygulamalar ve uluslararası standartlarla uyumlu olmak.

3.1.1. İş Sürekliliği Yönetimi Kapsamı

İş Sürekliliği Yönetim Sistemi kapsamı Garanti Faktoring A.Ş.’ye ait tüm ürün ve servisleri ile bu ürün ve servisleri destekleyen tüm süreçleri, tüm çalışma lokasyonlarını, teknoloji merkezlerini, genel müdürlük birimleri ile bölgelerini içerir.

3.1.2. İş Sürekliliği Yönetiminin Amacı

Garanti Faktoring A.Ş. iş sürekliliği yönetim sisteminin öncelikli amaçlarını, iç ve dış paydaşlarının ihtiyaçlarını ve iş sürekliliğinden beklentilerini dikkate alarak belirlemiştir. İş sürekliliği yönetiminin amaçları şunlardır:

- Beklenmedik yıkıcı olaylar karşısında, firmanın kritik ürün, servis ve kar sağlayan faaliyetlerinin sürdürülebilmesi
- Müşterilerine mümkün olan en yüksek standart ve kapsayıcılıkta minimum kesintiyle hizmet verilmesi
- Firmanın ve ana ortağı olan Garanti BBVA’nın marka değeri ve itibarının korunmasına katkı sağlanması
- BBVA Holding’in tabi olduğu uluslararası yasa, mevzuat ve sözleşmeler ile, firmanın tabi olduğu yerel yasa, mevzuatlar ve sözleşmelere tam uyum sağlanması
- Çalışanlarının yıkıcı olaylar karşısında görevlerini kesintisiz olarak sürdürebilmesi için gereken metodoloji, bilgi ve eğitimlerin sağlanması
- Kriz durumlarında firmanın tüm paydaşları ve kamuoyu ile tarafsız, doğru ve şeffaf bir iletişim sağlanması için ilgili paydaşların koordine edilmesi

3.1.3. İş Sürekliliği Yönetimi Sisteminin İşleyişi

Garanti Faktoring A.Ş.’nin iş sürekliliği yönetim sistemi kapsamında aşağıdaki faaliyetler yürütülür:

- Kurum stratejileri doğrultusunda İş Sürekliliği Liderleri tarafından, Garanti BBVA İş Sürekliliği Yönetimi Ekibinin desteği ile iş sürekliliği hedefleri belirlenir, Garanti Faktoring A.Ş. Süreklilik Plan Komitesi tarafından onaylanır.
- Garanti Faktoring A.Ş. Üst Yönetimi tarafından gereken kaynaklar tahsis edilir.
- Garanti Faktoring A.Ş. Üst yönetim tarafından organizasyon genelinde iş sürekliliği ile ilgili rol, sorumluluk ve yetkiler atanır, düzenli olarak gözden geçirilir.
- İş Sürekliliği Yönetimi Ekibi tarafından şablon ve metodolojisi sağlanan iş etki analizi çalışması ile, firmanın iş sürekliliği ihtiyaçları, süreklilik hedefleri ve gereken kaynaklar, iş birimleri ve süreç sahipleri tarafından belirlenir.
- Belirlenen risk, ihtiyaç ve hedeflere yönelik stratejileri ve çözümleri, iş etki analizi ve risk analizi çalışmalarının çıktıları kullanılarak, Garanti BBVA Faktoring Süreklilik Plan Komitesi tarafından belirlenir.
- Belirlenen strateji ve çözümlerin uygulanması için; Garanti Faktoring Süreklilik Plan Komitesi'nin liderliğinde, süreklilik plan ekibi tarafından süreklilik planı oluşturulur.
- Banka İş Sürekliliği Yönetimi Ekibi tarafından çalışanlara gereken eğitimler sağlanır, farkındalık faaliyetleri düzenlenir.
- Plan, Garanti Faktoring Süreklilik Plan Komitesi'nin liderliğinde, süreklilik plan ekibi tarafından test ve tatbikatlarla doğrulanır, belirlenen zafiyetler için gelişim planları oluşturulur.
- Süreklilik Plan Komitesi tarafından iş sürekliliği yönetim sistemi düzenli olarak gözden geçirilir, performansı değerlendirilir, sürekli iyileştirilmesi sağlanır.

3.1.4. Politikanın Oluşturulmasında Temel Alınan Doküman ve Standartlar

Bu politika, aşağıdaki standart ve düzenlemelere uygun olarak hazırlanmıştır.

- Banka İş Sürekliliği Politikası
- ISO 22301:2019 Güvenlik ve Rezilyans-İş Sürekliliği Yönetim Sistemleri Standardı
- BDDK'nın Finansal Kiralama, Faktoring ve Finansman Şirketlerinin Bilgi Sistemlerinin Yönetimine ve Denetimine İlişkin Tebliğ
- BCI Good Practice Guidelines 2018 (son sürüm)
- Garanti BBVA İş Sürekliliği Yönetim Sistemi

3.2. İhlaller

Tüm çalışanlar bu politikayı bilmek ve kendilerine atanan rol ve sorumlulukları yerine getirmekle sorumludur.

4. Referanslar / İlgili Dokümanlar

- Ek1 – Garanti BBVA İş Sürekliliği Politikası – Banka İş Sürekliliği Yönetimi
- Ek2 – İş Sürekliliği ve Kriz Yönetişim Standartları – Banka İş Sürekliliği Yönetimi
- Ek3 – ISO 22301:2019 İş Sürekliliği Yönetim Sistemleri Standardı – Banka İş Sürekliliği Yönetimi
- Ek4 – BDDK'nın Finansal Kiralama, Faktoring ve Finansman Şirketlerinin Bilgi Sistemlerinin Yönetimine ve Denetimine İlişkin Tebliğ – BDDK
- Ek5 – BCI Good Practice Guidelines 2018 (son sürüm) – Banka İş Sürekliliği Yönetimi

5. Onay, Gözden Geçirme ve Denetim Hükümleri

- 5.1. Bu politika, "Yönetim Kurulu" tarafından 25/07/2023 tarihinde onaylanmış ve 25/07/2024 tarihinde 1 yıl süresince geçerli olmak üzere yürürlüğe alınmıştır.
- 5.2. İşbu Politika, Organizasyon ve Süreç Gelişim birimi tarafından ve Garanti BBVA Teknoloji Merkezi işbirliği ile kendi sorumluluk alanları dahilinde hazırlanmıştır.
- 5.3. Bu politikanın firma bazında yürütülmesinden Organizasyon ve Süreç Gelişim birimi sorumludur. Bu itibarla, Politika'nın onaya sunulması, yayınlanması, Politikaya tabi kişilerin bu konudaki farkındalığının artırılmasından sorumlu olacaklardır.
- 5.4. Politikadan etkilenen alanlardan sorumlu Üst Düzey Yöneticiler, kendi sorumluluk alanları dahilinde ve uygulanabildiği ölçüde, Politikaya uyum için yeterli araçları, sistemleri ve yapıyı sağlayacaktır.
- 5.5. İşbu Politikaya uyum derecesi ve gelişimi yürürlükte olan kontrol modeline göre izlenecektir. Garanti Faktoring A.Ş.'de çeşitli kontrol fonksiyonları ve birimleri, kendilerine verilen yetki ve görevlere uygun olarak politikanın uygulamasının izlenmesinde aktif bir biçimde ve düzenli olarak işbirliği yapacaklardır.
- 5.6. Tespit edilen yönetim modeline uygun olarak, Genel Politikaların uygulaması, Garanti Faktoring A.Ş.'nin nihai denetleme ve yönetim organı olarak Şirketin Yönetim Kurulu, tarafından doğrudan doğruya ya da ilgili komiteleri aracılığıyla

dolaylı olarak, Şirket İç Kontrol ve Uyum Birimi, veya uygulanabildiği ölçüde, Garanti BBVA nezdindeki iç denetim ve/veya kontrol fonksiyonları tarafından periyodik veya isteğe bağlı olarak düzenlenecek olan raporlarla izlenecek ve takip edilecektir.

- 5.7. Yılda en az bir defa veya ortaya çıkan gelişmeler ışığında gerektiği durumda Politika'nın revizyonu için Organizasyon ve Süreç Gelişim birimi tarafından gözden geçirme faaliyetleri gerçekleştirilecek ve gereken ya da arzu edilen değişiklikler Garanti Faktoring A.Ş. Yönetim Organlarına sunulacaktır.
- 5.8. Bu Politika'nın veya buna dair diğer İç Yönetmeliklerin hükümlerine uyulmaması, uygulama kapsamındaki çalışanlar ve üst düzey yöneticiler için disiplin yaptırımlarının uygulanmasına yol açabilir.
- 5.9. Sorumluluk alanı içinde olmasa dahi, işbu Politika ve ilgili İç Yönetmeliklere, değer ve ilkelere aykırı olabilecek bir eylem veya durum hakkında bilgiye, emareye veya şüpheye sahip olan kişilerin, Etik Bildirim Hattı dahil olmak üzere Etik ve Doğruluk İlkelerinde belirtilen adımlara uygun olarak bildirimde bulunmaları zorunludur.

SÖZLÜK

Banka: T. Garanti Bankası A.Ş. / Garanti BBVA

Firma: Garanti Faktoring A.Ş.

Garanti Faktoring Süreklilik Plan Komitesi: Garanti Faktoring iş sürekliliği planının hazırlanması ve kriz durumunda eksiksiz işletilmesinden sorumlu olan komitedir.

İş etki analizi: Bir kesintinin kuruluş üzerindeki zamana bağlı etkisini analiz etme sürecidir.

İş sürekliliği: Bir kuruluşun beklenmedik ve yıkıcı olaylar karşısında ürün ve servislerini, önceden belirlenmiş seviyelerde sürdürebilme yetkinliğidir. İş sürekliliği dayanıklı (rezilyans) bir organizasyon oluşturmak için gerekli olan ana disiplindir.

İş sürekliliği planı: Kesintinin ardından müdahale, kurtarma, yeniden başlatma ve önceden tanımlanan seviyede işi sürdürme konusunda kuruluşa yol gösteren yazılı prosedürlerdir.

İş sürekliliği stratejisi: Bir felaket veya başka büyük bir olay veya iş kesintisi durumunda, toparlanmayı ve sürekliliği sağlayacak kurumsal yaklaşımı ifade eder.

İş sürekliliği yönetimi: Bir kuruluşa yönelik potansiyel tehditleri ve bu tehditlerin gerçekleşmesi durumunda neden olabileceği etkileri tanımlayan; bu etkileri minimize (mitige) etmek için gerekli planların oluşturulmasını sağlayan bütünsel bir yönetim sürecidir. Bu yönetim süreci, kurumun dayanıklılığının artırılmasında anahtar faktördür.

İş sürekliliği yönetim sistemi (İSYS): İş sürekliliğini kuran, gerçekleştiren, işleten, izleyen, gözden geçiren, sürdüren ve iyileştiren yönetim sistemidir. Yönetim sistemi, kurumsal yapıyı, politikaları, planlama faaliyetlerini, sorumlulukları, prosedürleri, süreçleri ve kaynakları içerir.

Olağanüstü Durum: Sağlık, güvenlik, çevre veya mülkiyete yönelik potansiyel bir tehdit oluşturması açısından derhal harekete geçmeyi gerektiren ani, beklenmeyen bir olay.

Kriz: Bankanın mevcut konumunu ve geleceğini etkileyen, beklenmeyen bir anda ortaya çıkan ve yönetilmesi gereken olumsuz durumdur.

Süreklilik plan komiteleri: Temel olarak bir iş alanı ya da kabiliyete özgü iş sürekliliği planının hazırlanması ve kriz durumunda eksiksiz işlemesinden sorumlu olan komitelerdir.

Süreklilik plan ekipleri: İş Sürekliliği planının hazırlanması ve kriz durumunda işletilmesinden sorumlu olan ekiplerdir.

Rezilyans: Dayanıklılığı, zorluklar sonrasında hızlıca ayağa kalkmayı, güçlenerek ve büyüyerek yola devam etmeyi sağlayan becerileri işaret eder.

Risk: Belirsizliğin hedefler üzerindeki etkisidir.

Tatbikat: Kuruluş için performansın değerlendirilmesi, uygulanması ve iyileştirilmesi için eğitim yapılması sürecidir.

Tatbikatlar; politikaların, planların, prosedürlerin, eğitimin, ekipmanın ve kuruluşlar arası anlaşmaların doğrulanması, personelin görev ve sorumluluklarının açıklanması ve eğitilmesi, kuruluşlar arası koordinasyon ve iletişimin iyileştirilmesi, kaynak açığının belirlenmesi, bireysel performansın iyileştirilmesi, iyileştirme fırsatlarının kontrollü bir ortam altında tespit edilmesi için kullanılabilir.

Test: Test, planlanan tatbikatın hedefi veya amaçları kapsamında "geçti" veya "kaldı" değerlendirmesini bünyesinde barındıran tek ve özel bir tatbikattır.

Üst Yönetim: Garanti Faktoring Genel Müdürü ve Genel Müdür Yardımcılarından oluşan üst düzey yönetim ekibinden oluşmaktadır.