

İŞ SÜREKLİLİĞİ POLİTİKASI

Doküman no : POL.7
Revizyon no : 5
Yayın tarihi : 2008
Son güncelleme tarihi : 04.01.2021

İÇİNDEKİLER

1	AMAÇ	2
2	TANIMLAR	2
3	MEVZUAT VE İLGİLİ RİSKLER	3
4	KAPSAM	3
5	POLİTİKA AÇIKLAMASI	3
6	SÜREÇ SAHİBİ VE SÜREÇ İNCELEMESİ	5
7	ROLLER VE SORUMLULUKLAR.....	5

Doküman no : POL.7
Revizyon no : 5
Yayın tarihi : 2008
Son güncelleme tarihi : 04.01.2021

1 AMAÇ

Bu doküman, Groupama Sigorta & Hayat Hayat A.Ş. (Groupama) bünyesinde kurulmuş olan İş Sürekliliği Yönetim Sistemi'nin (İSYS) ISO/IEC 22301:2012 ve ISO/IEC 22313 standartları ve en iyi uygulamaları referans alınarak, oluşturulması, uygulanması, izlenmesi, gözden geçirilmesi, sürekliliğinin sağlanması ve iyileştirilmesi için sürdürülen çalışmaları açıklamayı amaçlar.

Bu politika; Groupama kapsam dahilindeki iş süreçlerinin aksamasına sebep olabilecek bir olayın ardından, hizmet sağlama kabiliyetinin önceden belirlenmiş kabul edilebilir seviyelerde devam etmesi, hizmetin kesintiye uğraması sonucunda hizmetlerin devam edebilmesinin temin edilmesi için süreçler, prosedürler, kararlar ve faaliyetler oluşturması, krizlerden ve felaketlerden kaçınmasına yardımcı olmak için proaktif ve reaktif çözümler ile birlikte bu gibi durumlar gerçekleştiğinde hızlı bir şekilde olağan duruma geri dönülebilmesini sağlamaya yardımcı İş Sürekliliği faaliyetlerini açıklar.

İSYS ile Groupama kritik iş süreçlerinin belirlenmiş seviyelerde devamlılığının sağlanarak Groupama'nın Türkiye Sigortacılık Sektörü'nün rekabetçi ortamında bir adım öne çıkma beklenti ve gereksinimlerini karşılanması amaçlanır.

2 TANIMLAR

İSYS: İş Sürekliliği Yönetim Sistemi

BIA (İEA): Business Impact Analysis (İş Etki Analizi)

RIA (REA): Risk Impact Analysis (Risk Etki Analizi)

RTO: Recovery Time Objectives (Hedeflenen Kurtarma Zamanı)

RPO: Recovery Point Objectives (Maksimum Tolere Edilebilecek Veri Kaybı)

MTPD: Maximum Time Period of Distruption (Maksimum Tolere Edilebilecek Kesinti Süresi)

3.Parti Firma (Tedarikçi): Dış Kaynaklı olarak hizmet tedarik edilen firma

Doküman no : POL.7
Revizyon no : 5
Yayın tarihi : 2008
Son güncelleme tarihi : 04.01.2021

3 MEVZUAT VE İLGİLİ RİSKLER

4 KAPSAM

Bu doküman Groupama Sigorta ve Groupama Hayat tüm sigortacılık faaliyetlerini kapsamaktadır.

5 POLİTİKA AÇIKLAMASI

Groupama dahilinde yer alan kritik hizmetler için, bir kriz/felaket anında, hizmetlerin devamlılığının sağlanması ve tüm hizmetlerin planlanan süre zarfında ve öncelikler doğrultusunda normale döndürülmesine yönelik planlar hazırlamış ve uygulamaya almıştır.

İş Sürekliliği Politikası;

- ISO/IEC 22301:2012 - İş Sürekliliği Yönetimi Standardı uygulama ilkelerini,
- Groupama Global İş Sürekliliği Yönetim Standardı uygulama ilkelerinde belirtilen yükümlülükleri karşılamaktadır.

İş sürekliliği politikasının temel amacı, Groupama dahilinde yapılmış İş Etki Analizleri ile tespit edilmiş, kritik hizmetleri Groupama'nın kabul edebileceği düzeyde en kısa sürede işlevsel hale getirmektir.

Bu amaç doğrultusunda, bir olayı takiben, ilk müdahale ve iş kurtarmada izlenecek strateji aşağıdaki alt amaçları temel alır:

- İş ile ilgili mevcut ve gelecekteki tehditleri belirlemek ve bunları doğru yönetmek,
- Felaket/Kriz/Olayın boyutları değerlendirmek ve gerekli aksiyonların hızlıca alınmasını sağlamak,
- Ortaya çıkan/çıkabilecek sorunları ve sonuçlarını, gerekli önlem ve kontrol noktalarını değerlendirmek,
- Müdahale hızı ve karar noktalarında çabukluğu artırmak,
- İç ve dış iletişimi yönetmek,
- Groupama hizmetleri ile ilişkili, şirket itibar kaybına neden olabilecek riskleri ve gelişmeleri yönetmek,
- Tedarikçilerin, müşterilerin, pay sahiplerinin, çalışanların, yasal mercilerin, gereksinimlerini yerine getirmek ve menfaatlerini gözetmek,

Doküman no : POL.7
Revizyon no : 5
Yayın tarihi : 2008
Son güncelleme tarihi : 04.01.2021

- Sürekliliğinin sağlanması kabiliyetinin kanıtlanması ile günümüz rekabet ortamında avantaj sağlamak,

Groupama İSYS dahilinde oluşturulan dokümanlar aşağıda belirtilen faaliyetleri yapabilme yeteneği kazandırır:

- Potansiyel olağanüstü durumlarda uygulanacak aksiyon planlarının oluşturulması,
- Yaşanan olayın, kriz/felaket kapsamında değerlendirip, değerlendirilmeyeceği ve alınacak kararlara ilişkin yönetime destek olunması,
- Kritik hizmetleri için önceden belirlenmiş alternatif lokasyonlarda kurtarma prosedür ve operasyonlarının oluşturulması,
- Gerekli olması durumunda, kritik Groupama hizmetlerinin, iş gereksinimleri doğrultusunda alternative lokasyonda yeniden yüklenmesini sağlamak için aksiyon planları oluşturulması,
- Müdahale hızını ve karar noktalarında çabukluğu ve güvenliği artırmak için,
 - Olağanüstü durum esnasında ve sonrası üst yönetimin karar verme işlerinin kolaylaştırılması,
 - Olağanüstü durumda, kurtarma sürecine katılan kişi veya gruplara olan bağımlılığın düşürülmesi,
 - Kurtarma süresince; bilgi güvenliği gereksinimlerinin asgari seviyede devamlılığının sağlanması,

Kritik hizmetlerin devamlılığının sağlanması ve tüm hizmetlerin planlanan süre zarfında ve öncelikler doğrultusunda normale döndürülmesi için, ihtiyaç duyulan tedarikçi firmalar ile gerekli hizmet seviye anlaşmaları sözleşmelerde belirtilir.

İSYS çalışmaları aşamasında, çalışanların farkındalığının artırılması ve çalışmalara katılımın sağlanması için eğitim, tatbikat, toplantı çalışmaları yürütülür.

Kurum kültürüne yerleştirilmiş olan İSYS'nin devamlılığının ve sürekli iyileştirmelerin sağlanmasına adına, İş Sürekliliği Hedefleri ölçme periyodları, ölçme yöntemleri belirlenir ve ölçümleri düzenli olarak yapılarak çalışmalara dahil edilir, bu faaliyetler sırasında ortaya çıkan uygunsuzluklar belirlenir ve düzeltilmesine yönelik çalışmalar yapılır. İSYS'nin etkin, güncel, izlenebilir ve gelişime açık yapıda olması için periyodik olarak İç Denetim faaliyetleri gerçekleştirilir.

Doküman no	: POL.7
Revizyon no	: 5
Yayın tarihi	: 2008
Son güncelleme tarihi	: 04.01.2021

6 SÜREÇ SAHİBİ VE SÜREÇ İNCELEMESİ

İş Sürekliliği Politikasının sahibi; Kurumsal Risk Yönetimi Grup Müdürüdür. Değişen uygulamalar doğrultusunda politikanın gözden geçirilmesi ve güncel tutulmasından sorumludur.

7 ROLLER VE SORUMLULUKLAR

Groupama Sigorta ve Hayat her kademedeki personeli, iş sürekliliği işlemlerinin bu politikada belirtilen şartlara uygun olarak gerçekleştirilmesinden sorumludur.

Doküman no : POL.7
Revizyon no : 5
Yayın tarihi : 2008
Son güncelleme tarihi : 04.01.2021