



خطة الطوارئ لضمان إستمرارية اعمال الشركة  
والإجراءات المتخذة من قبل الشركة  
في حال الطوارئ والكوارث

## المحتويات

3.....	مقدمة
4.....	نبذة عن دليل خطة الطوارئ ومتابعة استمرارية الأعمال
5.....	الإجراءات والتدابير المتخذة لمراعاة الالتزام بالمادة (3-6)

## 1. مقدمة

مع استمرار انتشار فيروس كورونا وتطوراته في جميع أنحاء منطقة الشرق الأوسط والعالم، أصبحت الشركات تتساءل كيف سيؤثر ذلك على أداءها، وكيف ستمكّن من الحفاظ على استمرارية أعمالها، وما هي التغيرات التي ينبغي تطبيقها على موظفيها وعملائها، وكافة الأطراف الأخرى لذا فإن خيار العمل عن بُعد واستخدام التكنولوجيا لأداء المهام اليومية، بالإضافة إلى البحث عن أي بدائل ممكنة لضمان إستمرارية الأعمال على الوجه المعتاد.

فالتكنولوجيا هي الحل المثالي لمواجهة الظروف الراهنة، إذ يتوفر حالياً عبر الإنترنت العديد من الأدوات والبرمجيات التي تدعم الشركات وتمكّنها من الحفاظ على استمرارية أعمالها.

وتعكس هذه الخطة الإجراءات الفعلية التي تقوم بها شركة بيتك للوساطة المالية لضمان الوفاء بالتزاماتها تجاه العملاء، وعلاقات العمل مع الأطراف الأخرى.

المرافق والنظم التي تعتمد شركة بيتك للوساطة المالية عليها لخدمة عملائها يمكن ان تتأثر من خلال العديد من الظروف الإستثنائية غير المتوقعة سواء داخل الشركة أو خارجها فضلاً عن غيرها من الكوارث الطبيعية والبشرية. ، تعتبر خطة الطوارئ أمراً بالغ الأهمية لمواصلة العمليات والأنشطة من مواقع بديلة مع المعدات اللازمة دون ان يتأثر العمل ومصصلحة العملاء.

هذا النوع من التخطيط لاستمرارية العمل هو جزء لا يتجزأ من التخطيط لعودة الأعمال الى حالتها الطبيعية بعد الحوادث، ومسؤولية تتحملها كل إدارة من إدارات الشركة. لذا من هذا المنطلق تم وضع خطة الطوارئ لشركة بيتك للوساطة المالية المسماة فيما يلي بالخطة.

## 2. نبذة عن دليل خطة الطوارئ ومتابعة استمرارية الأعمال

قام مجلس الإدارة في اجتماعه رقم (01/ /2022) باعتماد خطة الطوارئ ومتابعة استمرارية الأعمال لسنة 2022 (الإصدار الأول - 2022)، حيث إن المرافق والنظم التي تعتمد عليها شركة بيتك للوساطة المالية لخدمة عملائها يمكن ان تتأثر من خلال العديد من الظروف غير المتوقعة، وتشمل هذه الظروف الحرائق، وفقدان الطاقة الكهربائية، فضلاً عن غيرها من الحوادث والكوارث الطبيعية.

حيث تعتبر خطة الطوارئ أو التخطيط لمواجهة حالات الطوارئ أمراً بالغ الأهمية لمواصلة العمليات والأنشطة من مواقع بديلة مجهزة، هذا النوع من التخطيط لإستمرارية العمل هو جزء لا يتجزأ من التخطيط لعودة أعمال الشركة الى حالتها الطبيعية بعد اية إنقطاعات مفاجئة ومسئولية تتحملها كافة إدارات الشركة.

### 3- الهدف من الخطة

الهدف من الخطة هو التحديد المسبق للموارد وللإجراءات اللازمة لتقليل الخسائر التي قد تنجم عن انقطاع الأعمال، وضمان استعادة أنشطة الشركة بصورة منتظمة في فترة زمنية مناسبة.

### 4- مسؤول الحفظ

إن وحدة المطابقة والإلتزام وأمانة السر بالشركة بالشركة هي المسئولة عن حفظ هذه الخطة نيابة عن مجلس الإدارة .

### 5- مراجعة الخطة

الهدف من مراجعة الخطة هو ضمان التوثيق والاعتماد الصحيح والمسبق لجميع التعديلات أو الإضافات أو الحذف التي تتم على الخطة قبل التنفيذ.

يتعين أن يتم مراجعة هذه الخطة سنوياً أو عند الحاجة. وسوف يكون مجلس الإدارة هو المعتمد الأساسي للمراجعات التي تجرى على السياسة لتعكس القواعد واللوائح الجديدة أو المعدلة والمتطلبات المتغيرة. وسوف تسري وتنفذ الإضافات أو التغييرات على هذه الخطة فوراً عندما يكون ذلك إلزامياً بموجب أي تغيير رقابي.

6. الإجراءات والتدابير المتخذة لمراعاة الإلتزام بالمادة (6-3) من الكتاب السادس (السياسات والإجراءات الداخلية للشخص المرخص له) من اللائحة التنفيذية للقانون رقم 7 لسنة 2010 بشأن إنشاء هيئة أسواق المال وتنظيم نشاط الأوراق المالية وتعديلاتهما.

1- الوحدة الداخلية أو الفرد المسؤول عن تنفيذ خطة استمرارية الأعمال والتواصل مع الجهات المعنية داخلياً وخارجياً في حالة حدوث انقطاع غير متوقع لأعمال الشخص المرخص له.

- وفقاً لسياسة الطوارئ ومتابعة إستمرارية الأعمال بالشركة يتم تشكيل لجنة لإدارة الأزمات وهي المعنية بتنفيذ وتفعيل خطة استمرارية الأعمال وقد تم تشكيل اللجنة من التالي ذكرهم:-

م	المسمى الوظيفي	الصفة
1	الرئيس التنفيذي	رئيس اللجنة
2	مدير إدارة تكنولوجيا المعلومات	عضو
3	مسؤول إدارة المخاطر	عضو
4	مدير إدارة التداول	عضو
4	مدير إدارة خدمة العملاء	عضو
5	مدير إدارة المطابقة والإلتزام	عضو

- كما تم تحديد السادة التالي أسمائهم كمسؤولي اتصال معنيين من قبل الشركة في حالة الطوارئ وبياناتهم كالتالي:-

م	المسمى الوظيفي	رقم الهاتف
1	الرئيس التنفيذي	22987477
2	مدير إدارة التداول	22987301
3	مدير إدارة خدمة العملاء	22987313
4	مدير إدارة الإلتزام	22987345

علماً أن اللجنة تقوم بالتواصل من خلال الوسائل الإلكترونية لمتابعة تنفيذ خطة إستمرارية الأعمال وتحديث إجراءاتها وفقاً لأي مستجدات طارئة

2- تحديد الأولويات التي يتم اتباعها عند حدوث انقطاع غير متوقع لأعمال الشخص المرخص له.

- تقتضي خطة الطوارئ ومتابعة استمرارية الأعمال أن يكون تنفيذ الأنشطة الحيوية للشركة من خلال العمل عن بعد بنفس كفاءة العمل المعتادة وتم إعداد كافة موظفي الشركة لتنفيذ الأعمال لكي يستمر العمل كالمعتاد.

### 3- خطة الشخص المرخص له في ضمان توافر القدرات والكفاءات في الموارد البشرية والتقنية والمالية.

- يمثل موظفي الشركة المورد الأكثر أهمية لها، حيث من المهم لأي شركة تحديد الإجراءات المناسبة للحفاظ على المهارات والمعرفة الأساسية للمهام المراد إتباعها في حال وقوع حادث ما يتسبب في عدم تواجد الكادر البشري (الموظفين)، والتي تتمثل فيما يلي على سبيل المثال لا الحصر: -

- ✓ سهولة الحصول على المعلومات الداعمة لاستمرار الأعمال في حالات الطوارئ.
- ✓ التدريب على الوظائف الرئيسية والمؤثرة التي دونها تتوقف الأعمال، والتدوير الوظيفي أذ أمكن.
- ✓ تحديد المتخصصين الذين يمكنهم العمل مؤقتاً في أكثر من وظيفة " أذ أمكن".
- ✓ وجود موظفين ذوي المهارات في موقع أو أكثر لأجل تقليل تأثير أي حادثة.
- ✓ إجراء متابعة دورية وإمكانية تنفيذها المحتمل.

### 7- بيان كيفية التواصل سواء على المستوى الداخلي بين وحدات الشخص المرخص له أو على المستوى الخارجي مع العملاء والجهات الأخرى.

اتخذت الشركة الإجراءات التالية للتواصل بين كافة إداراتها على المستوى الداخلي وبين الجهات الأخرى وذلك لضمان إستمرارية الأعمال:-

1. تم تجهيز أجهزة كافة الوسطاء (Laptops Desktops) وتمكينهم من الدخول على تطبيق الشركة الخاص بالتداول من منازلهم.
2. تم تركيب نقطة اتصال (VPN) لأجهزة الكمبيوتر الخاصة لكافة الموظفين للعمل من خلال منازلهم للدخول على أجهزتهم التي بالشركة والعمل من خلالها بشكل سلس لمتابعة الأعمال التشغيلية والإدارية.
3. بشأن تسجيل المكالمات فإنه يتم من خلال الاتصال بواسطة تطبيق ( CISCO J. Phone ) والذي يتيح للوسطاء استقبال وإجراء المكالمات على نفس أرقام الخطوط الأرضية المستخدمة في الشركة والمعروفة مسبقاً لعملاء الشركة بكفاءة ووضوح عاليين.
4. بشأن إمكانية استقبال شكاوى العملاء فإنه يتم من خلال الاتصال الآمن بواسطة ( CISCO J. Phone ) والذي يتيح لمسئول وحدة شكاوى العملاء استقبال المكالمات على نفس رقم الشكاوى المستخدم والمعروف مسبقاً لعملاء الشركة مما يحافظ على خاصية تسجيل مكالمات العملاء بكفاءة ووضوح عاليين ومتابعة إجراءات الشكاوى المقدمة من العميل.
5. تقوم إدارة التداول بتسيير اعمالها عن بعد بشكل مرن ودون أي عوائق والجدير بالذكر أن موظفين الإدارة أتمو تطوير إختبارات السوق الموسعة وتم إجراء أخر إختبار MWT من منازلهم دون أي مشاكل.
6. تم تجهيز جميع موظفي إدارة خدمة العملاء على العمل من خلال المنزل من خلال توفير أجهزة (Laptops) متصلة بأجهزتهم التي بالشركة، ولديهم القدرة على استقبال مكالمات العملاء على هواتفهم وتسجيل كافة المكالمات والقيام بكافة مهامهم .

7- تقوم إدارة تكنولوجيا المعلومات بتقديم كل الدعم لكافة الإدارات من خلال المتابعة اليومية بكافة الوسائل الإلكترونية المتاحة لدى الشركة لضمان إستمرار قيام الموظفين بأداء أعمالهم بالإضافة إلى إمكانية إستخراج اي معلومات ضرورية قد يتم طلبها. و فة الى ذلك، يقوم قسم تكنولوجيا المعلومات اتخاذ الاجراءات اللازمة لفحص عملية تنفيذ الانظمة الممكنة قيد البحث للتأكد من سلامة واكتمال خطة الطوارئ في مجال تكنولوجيا المعلومات مرة في السنة بالتنسيق مع ذوي العلاقة في الشركة. القيام بفحص كافة الأنظمة الرئيسية المستخدمة والسيرفرات.

كما يتولى قسم تكنولوجيا المعلومات الجاهزية التامة للقيام بالواجبات المنوطة بهم لمساعدة مستخدمي الانظمة الممكنة على تشغيلها من الموقع البديل وحل المشاكل الفنية التي قد تقع عند استخدام البريد الإلكتروني والوصول الى ملفات الادارة العامة والفرع الرئيسي أو في غيرها من الحالات.

8- إدارة المطابقة والإلتزام وإدارة المخاطر للموقف الراهن وذلك من خلال متابعة إستمرارية قيام إدارات الشركة بأعمالها ومراجعة مدى مطابقتها لضوابط و تعليمات الجهات الرقابية .

9- تقوم الإدارة المالية بالشركة بمتابعة حساب الضمان المالي بشكل مستمر لمراجعة أية إخفاقات للعملاء إن وجد وضمان عمل إجراءات التسويات بشكل سليم وتغطية العجز إن وجد، كما يمكن للإدارة المالية إجراء أية تحويلات مالية عن بعد دون أية عوائق و ذلك لضمان إستمرارية الأعمال و للحفاظ على إلتزام الشركة تجاه دائنيها في المواعيد المحددة.

8- خطة الشخص المرخص له في الحفاظ على استمرارية العمل بالشركة وسياسة حفظ وحماية الأموال والسجلات واسترجاع أية معلومات ضرورية عند حدوث التوقف غير المتوقع لأعماله.

- يتوفر لدى الشركة موقع بديل لحفظ السجلات والوثائق واسترجاع اية بيانات ومعلومات عند حدوث اي توقف غير متوقع ، حيث يتم حفظ وتخزين نسخ احتياطية للسجلات والوثائق خارج موقع الشركة كما أن أموال العملاء والأوراق المالية الخاصة بهم داخل حساباتهم بالشركة الكويتية للمقاصة ، ويتم نسخ تلك السجلات بانتظام، وفيما يلي بيان بالمواقع الاحتياطية للشركة:

العنوان	البيان	م
داخل برج التحرير	الوثائق الورقية	1
	النسخ الالكترونية الاحتياطية	2
	الموقع البديل للسيرفرات	3

## تحليل الأثر على الأعمال والتقييمات

- احتمال توقف الأعمال
  - فقدان اليد العاملة، المباني، النظم وأجهزة تكنولوجيا المعلومات.
  - تعطل المرافق العامة (الكهرباء، الماء، الاتصالات والبريد).
  - مجهزو الخدمات الخارجيون.
- تم اعداد هذه الخطة لتغطية مبنى الادارة الرئيسي وأفرع الشركة، فعند حدوث اي طارئ يجعل من غير الممكن الوصول إلى مبنى الادارة العامة أو عند حدوث حالات الكوارث، سيتم إغلاق مبنى الإدارة العامة والفرع الرئيسي وتفعيل الخطة وينقل الموظفون التي تحددهم لجنة إدارة الأزمات الى الموقع البديل.
- وتغطي الخطة الموضوعة فترات انقطاع تبدأ بيوم واحد، والحد الأقصى لأسوأ سيناريو هو 5 أيام، وإذا ما زادت فترة الانقطاع لأكثر من 5 أيام فيتم تمديد العمل بالخطة الحالية وإعداد دراسة للظروف الجديدة من قبل لجنة ادارة الأزمات.
- تقييم الأضرار
- يتم تقييم أثر فترة الانقطاع على الأعمال / العملاء من قبل لجنة إدارة الأزمات، إذ ستتولى وضع خطط عمل ومتابعة، إذا لزم الأمر، لمعالجة أية آثار سلبية قد حدثت أثناء انقطاع الأعمال.
- تحديد نوع وحجم العمل
- يقوم كل مدير قسم بتحديد العمل المطلوب لتحديث سجلات الشركة، كما يحدد أيضا الأعمال التي تم ترحيلها/ إنجازها خلال فترة الطوارئ، وكذلك أية معاملة معلقة، وعلى اساس ذلك يتم تحديد العاملين وإعداد التقارير بهدف التحقق من المعاملات المنجزة خلال حالة الطوارئ.

## إستراتيجية عودة الاعمال

- عندما يصبح الوصول إلى مبنى الادارة العامة ممكناً مرة أخرى، يتوجه للمبنى رئيس واعضاء لجنة ادارة الأزمات لتقييم مدى تأثير الأضرار التي سببتها الكوارث الطبيعية والبيئية على مبنى الادارة العامة مثل الحرائق والانفجارات والاضطرابات او اعمال الشغب.
- وتُطلب المساعدة الخارجية، إذا اقتضى الأمر، لتحديد الأطر الزمنية اللازمة لتسوية جميع الامور بصورة كاملة او لتسهيل اتخاذ قرار آخر حسبما يقتضيه الوضع.
- وبعد الانتهاء من تقييم الأضرار، يتولى رئيس لجنة ادارة الأزمات إبلاغ الموظفين عن الوضع.
- العمليات والبنية التحتية الداخلية
- خلال فترة الطوارئ، إذا كان نظام التداول يعمل بشكل طبيعي، لا ينبغي أن تتأثر معالجة المعاملات وإجراءاتها. حيث سيتمكن كل قسم من معالجة المعاملات كما هو معمول به في أثناء الوضع الطبيعي. ولكن سيكون هناك بعض التغييرات في ارسال التعليمات بين الأقسام تبعاً للمكان الذي توجد فيه وحدة العمل المعنية. قد يكون هناك بعض التأخير في تنفيذ المعاملات، ولكن هذا أمر مفهوم في حالات الطوارئ. وعموماً، ينبغي بذل كل جهد ممكن خلال حالة الطوارئ، لتمشية العمل كالمعتاد حتى لا تتأثر الخدمات التي نقدمها للعملاء.
- الإفصاح على موقع الشركة الإلكتروني.
- تقوم الشركة بالإفصاح عن خطة الطوارئ لضمان إستمرارية أعمالها على الموقع الإلكتروني لها وتسلم للعميل عند الطلب.