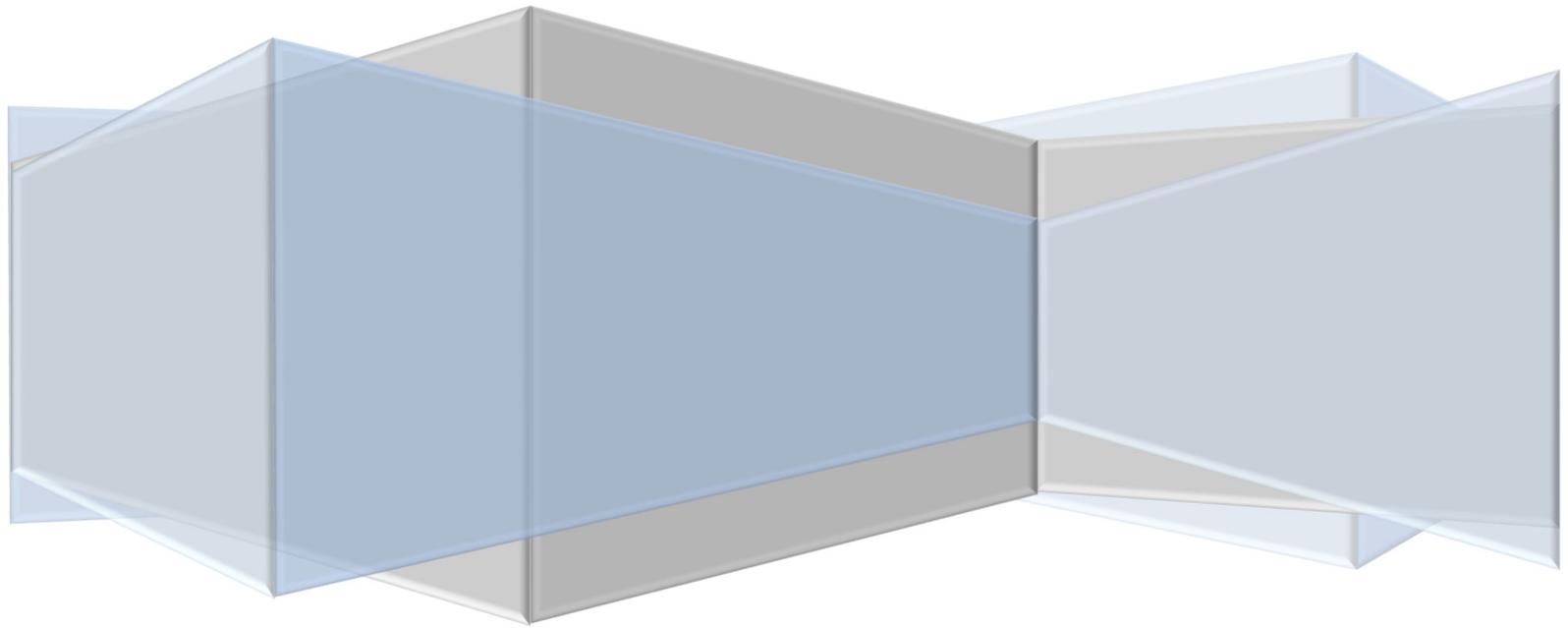


**خطة الطوارئ لضمان إستمرارية أعمال الشركة
والأجراءات المتخذة من قبل الشركة
في حال الطوارئ والكوارث**



المحتويات

- 2..... المقدمة
- 3..... نبذة عن دليل خطة الطوارئ ومتابعة استمرارية الأعمال
- 4..... الإجراءات والتدابير المتخذة لمراعاة الالتزام بالمادة (3-9)



أولاً : مقدمة

أن المرافق والنظم التي تعتمد عليها شركة الشرق الأوسط للوساطة المالية لخدمة عملائها يمكن ان تتأثر من خلال العديد من الظروف الإستثنائية وغير المتوقعة سواء داخل الشركة او خارجها فضلاً عن غيرها من الكوارث الطبيعية والبشرية وتعتبر خطة الطوارئ أمراً بالغ الأهمية لمواصلة العمليات والأنشطة من مواقع بديلة مع المعدات اللازمة دون ان يتأثر العمل ومصحة العملاء، وهذا النوع من التخطيط لاستمرارية العمل هو جزء لا يتجزأ من التخطيط لعودة الأعمال الى حالتها الطبيعية بعد الحوادث ومسؤولية تتحملها كل ادارات الشركة لذا من هذا المنطلق تم وضع خطة الطوارئ لشركة الشرق الأوسط للوساطة المالية



ثانيا : نبذة عن دليل خطة الطوارئ و متابعة إستمرارية الأعمال

قام مجلس الإدارة بأعتماد خطة الطوارئ ومتابعة استمرارية الأعمال حيث إن المرافق والنظم التي تعتمد عليها شركة الشرق الأوسط للوساطة المالية لخدمة عملائها يمكن ان تتأثر من خلال العديد من الظروف غير المتوقعة وتشمل هذه الظروف مثل الحرائق وفقدان الطاقة الكهربائية والفيضانات فضلا عن غيرها من الحوادث والكوارث الطبيعية.

حيث تعتبر خطة الطوارئ أو التخطيط أمر بالغ الأهمية لمواصلة العمليات والأنشطة من مواقع بديلة مجهزة وهذا النوع من التخطيط لإستمرارية العمل هو جزء لا يتجزء من التخطيط لعودة أعمال الشركة الى حالتها الطبيعية بعد اية انقطاعات مفاجئة ومسؤولية تحملها كافة إدارات الشركة.

ثالثا : الهدف من الخطة

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

رابعا : مسؤول الحفظ

أن إدارة المطابقة والالتزام وأمانة السر بالشركة هي المسؤولة عن حفظ هذه الخطة نيابة عن مجلس الإدارة.

خامسا : 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 سنويا أو عند الحاجة وسوف يكون مجلس الإدارة هو المعتمد الأساسي للمراجعات التي تجرى على السياسية لتعكس القواعد و اللوائح الجديدة أو المعدلة والمتطلبات المتغيرة، وسوف تسرى وتنفذ الإضافات أو التغييرات على هذه الخطة فورا عندما يكون ذلك إلزاميا بموجب اي تغيير رقابي.

سادسا : الإجراءات والتدابير المتخذة لمراعاة الإلتزام بالمادة (6-2) من الكتاب السادس (السياسات والإجراءات الداخلية للشخص المرخص له) من اللائحة التنفيذية للقانون رقم 7 لسنة 2010 بشأن إنشاء هيئة اسواق المال وتنظيم الأوراق المالية وتعديلاتها .

أ. الوحدة الداخلية أو الفرد المسؤول عن تنفيذ خطة استمرارية الأعمال والتواصل مع الجهات المعنية داخليا وخارجيا في حال حدوث انقطاع غير متوقع لأعمال الشخص المرخص له.

وفقاً لسياسة الطوارئ ومتابعة استمرارية الأعمال بالشركة فقد تم تشكيل لجنة لإدارة الأزمات وهي المعنية بتنفيذ وتفعيل خطة استمرارية الأعمال وتحديد أرقام هواتف للأشخاص المسؤولين من قبل الشركة في حالة الطوارئ وهي كالتالي:

#	المسمى الوظيفي	رقم الهاتف
2	مدير إدارة تكنولوجيا المعلومات	66582341
3	مسؤول إدارة المخاطر	94982606
4	مدير إدارة التداول	99998856
5	مدير إدارة خدمة العملاء	99920488
6	مدير إدارة المطابقة والإلتزام	97101333

علما ان اللجنة سوف تقوم بالتواصل من خلال الوسائل الإلكترونية لمتابعة تنفيذ خطة إستمرارية الأعمال وتحديث إجراءاتها وفقا لأي مستجدات طارئة

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

تقتضي خطة الطوارئ ومتابعة استمرارية الأعمال ان 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 .



ج - 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 حال الطوارئ
- ❖ التدريب على الوظائف الرئيسية والمؤثرة التي دونها تتوقف الأعمال والتدوير الوظيفي اذ أمكن
- ❖ تحديد المتخصصين الذين يمكنهم العمل مؤقتاً في أكثر من وظيفة اذ أمكن
- ❖ وجود موظفين ذوي المهارات في موقع أو أكثر لأجل تقليل تأثير أي حادثة
- ❖ إجراء متابعة دورية وإمكانية تنفيذها المحتمل

د - 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 إدارتها على المستوى الداخلي وبين الجهات الأخرى وذلك لضمان إستمرارية الأعمال :

- 1- تم تجهيز أجهزة لكافة الوسطاء أجهزة حاسوب محمولة وتمكينهم من الدخول على تطبيق الشركة الخاص بالتداول من منازلهم .
- 2- تم تركيب نقطة اتصال VPN لأجهزة الحاسوب الخاصة لكافة الموظفين للعمل من خلال منازلهم للدخول على أجهزتهم التي بالشركة والعمل من خلالها بشكل سلس لمتابعة الأعمال التشغيلية والإدارية
- 3- بشأن إمكانية استقبال شكاوى العملاء فإنه تتم من خلال الاتصال بمدير المطابقة والالتزام من خلال الهاتف أو البريد الإلكتروني والذي يتيح لمسؤول وحدة شكاوى العملاء استقبال الشكاوى و متابعتها أو إرسال بريد إلكتروني على complaints@mefbc.com
- 4- تقوم إدارة التداول بتسيير أعمالها عن بعد بشكل مرن ودون أي عوائق علماً أنه قد تم إجراء اختبارات موسعة مسبقاً لضمان أستمرارية الأعمال
- 5- تم تجهيز موظفي ادارة خدمة العملاء على العمل من خلال المنزل من خلال توفير أجهزة حاسوب محمولة متصلة بأجهزتهم التي بالشركة ولديهم القدرة على إستقبال مكالمات العملاء والقيام بكافة المهام



- 6- تقوم إدارة تكنولوجيا المعلومات بتقديم كل الدعم لكافة الإدارات من خلال المتابعة اليومية بكافة الوسائل الإلكترونية المتاحة لدى الشركة لضمان استمرار قيام الموظفين بأداء أعمالهم بالإضافة الي امكانية استخراج اي معلومات ضرورية قد يتم طلبها، يقوم قسم تكنولوجيا المعلومات اتخاذ الإجراءات اللازمة لفحص عملية تنفيذ الانظمة الممكنة قيد البحث للتأكد من سلامة واكتمال خطة الطوارئ في مجال تكنولوجيا المعلومات مره في السنة بالتنسيق مع ذوي العلاقة في الشركة و القيام بفحص كافة الانظمة الرئيسية المستخدمة والخادم الإلكتروني (Servers).
- يتولى قسم تكنولوجيا المعلومات الجهوزيه التامة للقيام بالوجبات المنوطة بهم لمساعدة مستخدمي الانظمة الممكنة على تشغيلها من الموقع البديل وحل المشاكل الفنية التي قد تقع عند استخدام البريد الإلكتروني والوصول إلى ملفات الإدارة العامة والفرع الرئيسي او في غيرها من الحالات .
- 7- تقوم إدارة المطابقة والإلتزام وإدارة المخاطر بمتابعة إستمرارية قيام إدارات الشركة بأعمالها ومراجعة مدى مطابقتها لضوابط وتعليمات الجهات الرقابية
- 8- 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 وذلك لضمان إستمرارية الأعمال و للحفاظ على إلتزام الشركة تجاه دائئيتها في المواعيد المحددة.

هـ - خطة الشخص المرخص له في الحفاظ على استمرارية العمل بالشركة وسياسة حفظ وحماية الاموال والسجلات وأسترجاع اية 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 تحتفظ بها الشركة الكويتية للمقاصة ويوجد لدى الشركة نسخة احتياطية لها، ويتم نسخ تلك السجلات بانتظام .

و - الإفصاح على موقع الشركة الإلكتروني

تقوم الشركة بالإفصاح عن خطة الطوارئ لضمان إستمرارية أعمالها على الموقع الإلكتروني لها وتسلم للعميل عند الطلب