

KẾ HOẠCH DỰ PHÒNG CHO CÁC TÌNH HUỐNG KHẨN CẤP (BCP)

CÁC NỘI DUNG CHÍNH BAO GỒM

- I. RỦI RO DẪN TỚI CÁC TÌNH HUỐNG KHẨN CẤP VÀ TÁC ĐỘNG VỚI BVSC.**
- II. DỰ PHÒNG HOẠT ĐỘNG KINH DOANH**
 - 1. Liên hệ với Trụ sở chính và các Phòng Giao dịch tại Hà Nội**
 - 2. Liên hệ với Chi nhánh và các Phòng Giao dịch tại Tp. Hồ Chí Minh**
 - 3. Liên hệ với Phòng CNTT Công ty**
- III. DỰ PHÒNG CỦA HỆ THỐNG CNTT VÀ DỮ LIỆU GIAO**
- IV. KHẢ NĂNG TIẾP CẬN TÀI SẢN CỦA KHÁCH HÀNG TRONG TRƯỜNG HỢP KHẨN CẤP**
- V. HỆ THỐNG THÔNG TIN LIÊN LẠC GIỮA CÔNG TY, CÁN BỘ NHÂN VIÊN VÀ KHÁCH HÀNG TRONG TÌNH HUỐNG KHẨN CẤP**
- VI. NHỮNG PHƯƠNG ÁN CHUẨN BỊ CHO TÌNH HUỐNG KHẨN CẤP**
- VII. THÔNG TIN MIỄN TRÁCH NHIỆM**

KẾ HOẠCH DỰ PHÒNG CHO CÁC TÌNH HUỐNG KHẨN CẤP (BCP)

(Thực hiện theo quy định tại Điều 6 Chương II của QĐ105)

Công ty cổ phần Chứng khoán Bảo Việt (BVSC) cam kết thực hiện các biện pháp để bảo vệ lợi ích của Khách Hàng, Nhà đầu tư, Cổ đông và các bên có lợi ích liên quan trong trường hợp có sự kiện khẩn cấp hoặc sự kiện gây gián đoạn hoạt động kinh doanh nghiêm trọng. Bản kế hoạch dự phòng cho các tình huống khẩn cấp tóm lược các cố gắng của BVSC để giảm thiểu các rủi ro đi kèm với việc xảy ra tình huống khẩn cấp, tạm dừng kinh doanh không thể lường trước được. Bản kế hoạch dự phòng này tuân thủ theo quy định của Ủy ban chứng khoán Nhà nước.

TỔNG QUAN

Ngoài văn phòng Trụ sở chính tại Hà Nội và chi nhánh tại Thành phố Hồ Chí Minh, BVSC có hệ thống các phòng giao dịch, hệ thống công nghệ thông tin được đặt ở các vị trí đủ xa để thực hiện các giao dịch của khách hàng, giảm bớt đi sự gián đoạn nếu có xảy ra ở phạm vi địa phương nào đó mà không phải tổng thể phạm vi toàn Công ty. Sự tách biệt này là một yếu tố quan trọng của tổng thể chiến lược đảm bảo tính liên tục trong kinh doanh của BVSC.

I. RỦI RO DẪN TỚI CÁC TÌNH HUỐNG KHẨN CẤP VÀ TÁC ĐỘNG VỚI BVSC.

1. Rủi ro dẫn tới các tình huống khẩn cấp

Hầu hết các doanh nghiệp đều phải đối mặt với những thảm họa khó lường dẫn tới rủi ro cao nhất là đột ngột làm gián đoạn hoạt động kinh doanh nghiêm trọng, trong đó có BVSC. Khi thảm họa xảy ra đòi hỏi BVSC phải có những hành động để đảm bảo hoạt động kinh doanh luôn tồn tại, giảm những mất mát nghiêm trọng, đảm bảo các khía cạnh pháp lý cũng như các nghĩa vụ khác của BVSC.

Kế hoạch dự phòng là quy trình linh hoạt được xây dựng trước để đảm bảo các hoạt động kinh doanh cốt lõi được đưa đến khách hàng khi có thảm họa xảy ra. Kế hoạch dự phòng làm nổi bật thái độ quản trị của BVSC dựa trên tầm nhìn và mục tiêu đã đề ra. Ngoài ra, Kế hoạch dự phòng góp phần giúp cho hoàn thiện tính hiệu quả của BVSC trong tạo sự kết nối giữa tài sản, con người và sức mạnh tài chính.

Trong thực tế, BVSC phải đối mặt với những thảm họa sau:

- Thảm họa tự nhiên: Lũ lụt, bão, động đất, cháy...
- Thảm họa môi trường dẫn tới dịch bệnh ảnh hưởng tới lực lượng cán bộ nhân viên
- Hành động phá hoại
- Mất điện, sự gián đoạn bất thường từ đường truyền và các dịch vụ khác từ bên thứ ba
- Các cuộc tấn công trên mạng, an toàn thông tin và Hackers.

2. Tác động tới BVSC

Hoạt động quan trọng nhất của BVSC luôn phải duy trì là hoạt động giao dịch chứng khoán và hoạt động lưu trữ dữ liệu. Đây là những hoạt động cốt lõi của công ty chứng khoán. Hiện tại, hai hoạt động này được đảm bảo thông qua hệ thống công nghệ thông tin của BVSC. Do đó, hệ thống công nghệ thông tin đóng vai trò rất quan trọng trong việc duy trì tính liên tục trong hoạt động kinh doanh của BVSC.

Tại BVSC, tác động từ việc gián đoạn giao dịch chứng khoán là rất lớn với BVSC. Việc giao dịch đòi hỏi tính liên tục nên thiệt hại sẽ rất khó ước tính nếu gián đoạn xảy ra. Ngoài ra, việc lưu trữ dữ liệu của khách hàng liên quan rất lớn đến các vấn đề pháp lý. Hơn thế nữa, những mất mát mang tính hữu hình luôn hiện hữu nếu gián đoạn xảy ra như mất khách hàng, mất niềm tin từ nhà đầu tư, ảnh hưởng tới khả năng cạnh tranh, giảm thị phần,...

II. DỰ PHÒNG HOẠT ĐỘNG KINH DOANH

Trong trường hợp không thể tiếp cận Trụ sở chính thì các cán bộ sẽ được điều chuyển tới làm việc tại Chi nhánh /các Phòng Giao dịch hoặc ngược lại. Chi nhánh và các Phòng Giao dịch luôn được trang bị đầy đủ các thiết bị đảm bảo duy trì hoạt động bình thường như: có đủ máy tính, máy trạm, kết nối tới hệ thống dự phòng, dữ liệu thị trường, bảng chiếu và các thiết bị phần mềm nghiệp vụ khác.

1. Liên hệ với trụ sở chính và các phòng giao dịch tại Hà Nội

Trụ sở chính

- Địa chỉ: Số 8 Lê Thái Tổ, Quận Hoàn Kiếm, Hà Nội
- Điện thoại: (84-24) 3928 8080 Fax: (84-24) 3928 9888
- Website: www.bvsc.com.vn

Phòng giao dịch Số 1

- Địa chỉ : 94 Bà Triệu, quận Hoàn Kiếm, Hà Nội
- Điện thoại:(84-24) 3.928 9950 Fax:(84-24) 3.943 3012.

Phòng giao dịch Kim Mã

- Địa chỉ: Tầng 2, Tòa nhà 519 Kim Mã, Ba Đình, Hà Nội
- Điện thoại:(84-24) 3.763 3690 Fax:(84-24) 3237 3135.

Phòng giao dịch Láng Hạ

- Địa chỉ: Tầng 1, tòa nhà 14 Láng Hạ, quận Ba Đình, Hà Nội
- Điện thoại: (84-24) 3.772 8681 Fax: (84-24) 3772 8682

2. Liên hệ tại Thành Phố Hồ Chí Minh

Chi nhánh tại Hồ Chí Minh

- Địa chỉ: Lầu 8, Tòa nhà Tập đoàn Bảo Việt, 233 Đồng Khởi, Quận 1, Tp.HCM
- Điện thoại: (84-28) 3914 6888 Fax: (84-28) 3914 7478

Phòng giao dịch Cao Thắng

- Địa chỉ: 90 Cao Thắng, Quận 3, TP Hồ Chí Minh.
- Điện thoại: (84-28) 3.9292993 Fax:(84-28) 3.929 2288

Phòng giao dịch 11 Nguyễn Công Trứ

- Địa chỉ: 146 Nguyễn Văn Cừ, Quận 1, TP. Hồ Chí Minh
- Điện thoại: (84-28) 3.821 8564 Fax:(84-28) 3.914 1435

Phòng giao dịch 174 Lê Hồng Phong

- Địa chỉ: Tầng 1&2, Số 174 Lê Hồng Phong, Phường 3, Quận 5, Tp.HCM
- Điện thoại: (84-28) 3914 6888 (Exp: 989) Fax: (84-28) 3914 7478

3. Liên hệ với Phòng Công Nghệ Thông Tin

Trong các trường hợp có sự kiện CNTT bị gián đoạn nghiêm trọng trong hoặc sau giờ làm việc, Khách hàng có thể liên hệ trực tiếp tới các cán bộ phụ trách CNTT với thông tin cụ thể như sau:

➤ **Anh Nguyễn Phúc Nguyên – Trưởng phòng CNTT**

- Điện thoại: (84-28) 3914 6888 – Số máy lẻ: 681
- Di động: 098.355 5570

➤ **Anh Hà Xuân Minh- Phó trưởng Phòng CNTT**

- Điện thoại: (84-24) 3928 8080 – Số máy lẻ: 631
- Di động: 098.349 2926

III. DỰ PHÒNG CỦA HỆ THỐNG CNTT VÀ DỮ LIỆU GIAO DỊCH

BVSC có quy trình quản trị và hệ thống máy dự phòng đảm bảo việc duy trì đầy đủ các thông tin về lịch sử giao dịch của khách hàng, số liệu và báo cáo tài chính, kế toán và các hồ sơ kinh doanh khác phục vụ sự liên tục trong hoạt động của Công ty cũng như bảo vệ lợi ích cho cổ đông và khách hàng.

BVSC xây dựng hệ thống dự phòng, đảm bảo tính liên tục và thông suốt 24/7. Hệ thống máy chủ, cơ sở dữ liệu của BVSC được đặt tại trung tâm dữ liệu của công ty mẹ, Tập đoàn Bảo Việt, đạt chuẩn TIER2 của quốc tế đảm bảo tính liên tục của hệ thống đạt 99.741% trong suốt thời gian hoạt động.

Bên cạnh hệ thống kho lưu trữ hồ sơ giao dịch gốc của Khách hàng, BVSC còn duy trì hệ thống lưu trữ dữ liệu mềm (bản scan từ các hồ sơ giao dịch gốc) tại Trụ sở Hà Nội và Chi nhánh Hồ Chí Minh. Công ty thực hiện sao lưu các dữ liệu định kỳ và sử dụng dữ liệu này như một dạng thông tin dự phòng cho hồ sơ gốc.

IV. KHẢ NĂNG TIẾP CẬN TÀI SẢN CỦA KHÁCH HÀNG TRONG TRƯỜNG HỢP KHẨN CẤP

Chứng khoán trên tài khoản lưu ký của khách hàng được quản lý tại Trung tâm lưu ký chứng khoán (VSD). Tiền giao dịch chứng khoán của khách hàng được quản lý tách bạch với tiền của BVSC và được Ngân hàng thương mại quản lý (*theo như quy định tại Thông tư 210/2012/TT-BTC*). Do vậy, khi có sự kiện khẩn cấp xảy ra đối với các khu vực làm việc của BVSC, tài sản (tiền / chứng khoán) của Khách hàng không bị hư hại, mất mát. Ngay khi phát hiện ra sự cố, BVSC sẽ

cố gắng khôi phục và/hoặc sử dụng các kênh dự phòng, các biện pháp nhằm đảm bảo khách hàng có thể tiếp cận và sử dụng được tiền/ chứng khoán của mình trong thời gian ngắn nhất.

V. HỆ THỐNG THÔNG TIN LIÊN LẠC GIỮA CÔNG TY, CÁN BỘ NHÂN VIÊN VÀ KHÁCH HÀNG TRONG TÌNH HUỐNG KHẨN CẤP

Trong các trường hợp khẩn cấp hoặc gián đoạn kinh doanh nghiêm trọng, Công ty sẽ thông báo với nhân viên qua hệ thống điện thoại hoặc tại các văn phòng làm việc, hoặc liên lạc với nhân viên bằng nhiều phương tiện, cách thức khác nhau. Các thông tin về tạm đóng cửa, tạm dừng hoạt động sẽ không chỉ được đăng trên website, mà còn được thông tin qua các phương tiện thông tin đại chúng khác như truyền hình, báo chí và đường dây nóng của BVSC. Trong trường hợp nhân viên không thể tiếp cận được các địa điểm làm việc dự phòng, Công ty có thể cấp quyền, cho phép nhân viên làm việc thông qua hệ thống truy cập từ xa được mã hóa.

Trong trường hợp có tình huống khẩn cấp xảy ra, khách hàng sẽ được cập nhật thông tin qua trang web của BVSC và hoặc từ các trang thông tin của cơ quan quản lý (UBCK, các Sở Giao dịch và TTLK) và/hoặc được gửi tin nhắn, gọi điện trực tiếp tới số điện thoại của khách hàng.

VI. NHỮNG PHƯƠNG ÁN CHUẨN BỊ CHO TÌNH HUỐNG KHẨN CẤP

1. Đào tạo:

- BVSC thực hiện những buổi đào tạo cho những cán bộ mới về nội dung và tầm quan trọng của BCP.
- BVSC thực hiện đào tạo cho các cán bộ về trách nhiệm và vai trò của mình trong nhóm, phòng ban và toàn công ty khi phải thực hiện BCP.

2. Thực hành

- BVSC tổ chức các buổi diễn tập về các tình huống khẩn cấp định kỳ. Diễn tập chủ yếu tại các phòng ban có vai trò vận hành chính như là Phòng Giao Dịch, Phòng CNTT, Phòng KHTC, Phòng QLGD...
- BVSC không chỉ tổ chức diễn tập nội bộ, ngoài ra còn thực hiện diễn tập với quy mô lớn hơn như với Tập đoàn Bảo Việt, HSX, HNX...

3. Đánh giá quy mô

- Kết quả sau thực hành sẽ được đánh giá báo cáo lên Ban TGD nhằm khoanh vùng rủi ro cùng những bộ phận liên quan. Ngoài ra, việc đánh giá cũng chỉ ra sức khỏe của BVSC nếu có thảm họa xảy ra.

VII. THÔNG TIN MIỄN TRÁCH NHIỆM

Bản kế hoạch dự phòng trong các trường hợp khẩn cấp này được thiết lập nhằm mục tiêu đáp ứng các nghĩa vụ hiện tại của Công ty với Nhà đầu tư, khách hàng và các bên có lợi ích liên quan khi xảy ra sự kiện khẩn cấp quan trọng hoặc gián đoạn kinh doanh. Dù kế hoạch dự phòng này được xây dựng cho nhiều tình huống giả thiết khác nhau, tuy nhiên trên thực tế có thể xảy ra các tình huống ngoài dự kiến và không thể đoán trước được. Mặc dù BVSC tự tin trong việc đưa ra và có các bước chuẩn bị thực hiện kế hoạch dự phòng nhưng Công ty cũng không thể kiểm soát được tất cả những đối tượng mà BVSC phải phụ thuộc khi xảy ra trường hợp khẩn cấp.

Kế hoạch dự phòng và các thiết bị dự phòng dù được kiểm tra định kỳ nhưng có thể không đảm bảo đầy đủ khả năng đảm bảo tính thực thi của điều kiện thực tế trong các trường hợp khẩn cấp thực sự. Bản kế hoạch dự phòng này có thể được cập nhật, điều chỉnh định kỳ hàng năm hoặc đột xuất, và trong trường hợp đó BVSC sẽ đăng tải trên website của Công ty.

Các nội dung được công bố ở đây được cung cấp bởi BVSC chỉ nhằm mục đích thông tin. Không có nội dung nào được hiểu là sửa đổi, bổ sung bất kỳ điều khoản nào hay điều kiện quy định trong các hợp đồng, thỏa thuận giữa BVSC và khách hàng hay các đối tác có liên quan.

Hà Nội, ngày 06 tháng 12 năm 2017
CT CP CHỨNG KHOÁN BẢO VIỆT