



KURUMSAL İLKELERİ

GİRİŞ

Multinet Up Kurumsal İlkeleri, Up Group “Organisation” ve “Regles” kitapçıklarındaki ilkeler esas alınarak ve Türkiye’deki yerel şartlar ve değerler göz önünde bulundurularak hazırlanmıştır.

Multinet Up Kurumsal İlkeler Kitapçığı, Up Group “Organisation” ve “Regles” kitapçıklarında belirtilen kurallarla uyum içerisindedir.

Bu dokümanın amacı Multinet Up’in kurumsal ilkeleri için bir çerçeve çizmektir. Multinet Up çalışanları bu dokümanda verilen ilke ve değerlere uyulması ve geliştirilmesi için çaba gösterirler.

Tüm yöneticiler Multinet Up kurumsal ilkelerinin ve değerlerin benimsetilmesi için gerekli desteği verir.

Bu doküman Multinet Up Yönetim Kurulu onayına tabidir.

Kolay anlaşılabilirlik ve izleme için Multinet Up Kurumsal Yönetim İlkeleri Up Group Regles kitapçığındaki ilkelerle aynı sıra numaraları ile belirlenmiştir.

İÇİNDEKİLER

A.	Vizyonumuz	1
B.	Misyonumuz	1
C.	Değerlerimiz.....	1
D.	Organizasyon Yapısı.....	2
E.	Kurumsal İlkeler	2
	Değerlerimizi yaşatmak	2
1.	İletişim Dili	2
2.	Gruba Entegrasyon	2
3.	İç İletişim.....	2
4.	İşlerin Sınıflandırılması ve Ücretler	3
5.	Sosyal Güvenlik	3
6.	İş Yerinde Yaşam Kalitesi	3
7.	Çeşitlilik ve Dahil Olma	3
8.	Sosyal Diyalog	3
9.	Çevre Koruma	3
10.	Tedarikçilerimize Saygı	3
11.	Sivil Toplum ve Sponsorluk Desteği	4
	İşleyişimizi en iyi seviyeye çıkarmak	4
12.	Görev ve Sorumlulukların Paylaşımı	4
13.	Bilgilerin Toplanması ve Çapraz İletişim.....	4
14.	Ortak Diller.....	4
15.	İç Kontrol	4
16.	Bilgi Sistemleri Performansı	5
17.	Hazine ve Mali Yapılanma	5
18.	Yatırımlar ve Büyüme.....	5
19.	Hukuki Meseleler	5
20.	Marka ve Görsel Kimlik	6
21.	Satın Alma	6
22.	Grup Tercihi.....	6
	Risklerimizi kontrol etmek.....	6
23.	Risk Yönetimi ve Sigortalar.....	6
24.	İş Etiği.....	7
25.	İletişim ve İtibarın Korunması	6
26.	Kriz Yönetimi	7
27.	İş Sürekliliği	7
28.	Sahtecilik/Dolandırıcılık	7
29.	Varlık ve Sistemlerin Güvenliği.....	7
30.	Veri ve Bilgilerin Güvenliği	8
	Performansımızı yönetmek	8
31.	Yönetim Çemberi	8
32.	Hizmet Sunumunda İyileştirme ve Geliştirme	8
33.	Proje Yönetimi.....	9
34.	Müşteri, Kullanıcı ve Diğer Paydaşların Memnuniyeti	9
35.	Yetkinlik Yönetimi.....	9
36.	Kritik Pozisyonlar.....	9
37.	İç Denetim.....	9

A. Vizyonumuz

Paydaşlarımıza sürekli değer yaratarak hayatı kolaylaştıran, güvenilir ve ilk tercih edilen çözüm ortağı olmak.

B. Misyonumuz

Değer yaratan iş modelleri, ürünler, hizmetler ve çözümler sunmak. Yüksek çalışan memnuniyeti ve sadakati sağlamak.

C. Değerlerimiz

Multinet Up aşağıda belirtilen Up Group değerlerine bağlıdır.

Dayanışma

- Ortak hedefler etrafında birleşen, bu hedefler doğrultusunda işbirliği içinde çalışan bir yapıya sahibiz.
- Zamanımızı ve uzmanlığımızı kolektif projeler ve ortak tutkumuz için seferber ediyoruz.
- Bilgi birikimimizi, uzmanlıklarımızı, kaynaklarımızı, deneyimlerimizi birbirimize aktarıyoruz.
- Başarıları paylaşıyoruz ve zorlukların üstesinden birlikte geliyoruz.
- Taahhütlerimizi karşılayan ve değerlerimizi yansıtan harici projelere destek oluyoruz.

Eşitlik

- Koşulların ve insanların çeşitliliğine saygı duyuyor ve özen gösteriyoruz.
- Doğru ve adil yanıtlar veriyoruz.
- Tercihlerimizi şeffaflıkla yapıyor ve açıklıyoruz.

Girişimcilik

- Ortak projeler için inisiyatif ve sorumluluk almayı teşvik ediyoruz.
- Yeteneklerin ifade edilmesini ve yetkinliklerin geliştirilmesini destekliyoruz.
- Sorumlu bir şekilde risk alınmasını destekliyoruz.
- Büyüme projelerimizi Şirketimizin gelişiminin sürekliliğine yönelik kalıcı bir taahhüt olarak tasarlıyoruz.

Bağlılık

- Şirketimizin başarısında hepimiz, her birimiz, pay sahibiyiz.
 - Şirketimizin gelişimine katkıda bulunmanın en iyi yolunu sürekli arıyoruz.
- Sunduğumuz tüm ürün, hizmet ve çözümlerde mümkün olan en üst seviyede kaliteyi hedefliyoruz.
- Müşterilerimize, iş ortaklarımıza ve kendi aramızda değerlerimize saygı gösteriyor ve birbirimize verdiğimiz sözlerimizi yerine getiriyoruz.
 - Tüm faaliyetlerimizi, süreçlerimizi ve ilişkilerimizi uzmanlık ve bilgi altyapısıyla kurumsal bir şekilde yönetiyoruz.

Yenilikçilik

- Açık fikirli olmaya, merak ve yaratıcılığa değer veriyoruz.
- Grubun gelişimine olanak veren değişiklikleri güvenle destekliyor ve önem veriyoruz.
- Yeni uygulamaları başarı ve sonuç odaklılık çerçevesinde deneyimleyerek geliştiriyoruz.

Up Group'un değerlerine ek olarak Müşteri Odaklılık Multinet Up'ın değerleri arasındadır.

Müşteri Odaklılık

- Paydaşlarımızın tüm gereksinim ve beklentilerini anlayabilmeyi, bu konuda kendimizi sürekli olarak geliştirmeyi; bu beklenti ve gereksinimleri en iyi şekilde yönetmeyi öncelikli hedefimiz olarak benimsiyoruz.

Değerler Multinet Up'ın tüm çalışanları tarafından benimsenir. Her kademedeki yönetici bu değerlere sahip çıkmak, teşvik etmek ve benimsetmek için çalışır.

D. Organizasyon Yapısı

Multinet Up, Yönetim Kurulu tarafından atanan İcra Kurulu Başkanı tarafından yönetilir. İcra Kurulu Başkanına doğrudan bağlı yöneticiler belirlenen sıklıklarda bir araya gelerek yönetim faaliyetlerini ve şirket performansını ele alır.

Operasyon ve Bilgi Teknolojileri, Mali İşler, İnsan Kaynakları ve İdari İşler, Satış, Stratejik Pazarlama, Hukuk, Yönetişim ve Proje Yönetimi, Uluslararası Genişleme/İş Geliştirme Birimleri doğrudan İcra Kurulu Başkanına bağlı çalışır. Bu birimler ihtiyaçlarına uygun olarak İcra Kurulu Başkanı onayıyla alt bölümler oluşturabilir.

Müdür dahil tüm yöneticilerin atama/işten ayrılma onayları İcra Kurulu Başkanı tarafından verilir.

Şirketin etkinlik ve verimliliğini arttıracak yerlerde Bölge Müdürlükleri oluşturulabilir. Bölge Müdürlüğü açma/kapatma yetkisi Yönetim Kurulundadır. Bölge Müdürlüğü, Bölge Müdür Yardımcısı tarafından yönetilir. Bölge Müdürlüklerinde çalışanlar idari açıdan Bölge Müdür Yardımcısına, fonksiyonel olarak Genel Müdürlükte ilgili fonksiyonun yöneticisine bağlıdır.

E. Kurumsal İlkeler

Değerlerimizi yaşatmak

1. İletişim Dili

Multinet Up'ın iletişim dili Türkçedir. Multinet Up, Up Group'un bir üyesi olduğundan, çalışanlarının Fransızca bilgisinin ve iş dünyasında çok yaygın kullanılan bir dil olduğundan İngilizce bilgisinin geliştirilmesini teşvik eder. Her yöneticinin Fransızca veya İngilizce dillerinden birine hakimiyeti beklenir.

2. Gruba Entegrasyon

Multinet Up ve Up Group'un başarısı, işbirliğinden ve ortak değerlerin paylaşımından geçer. Multinet Up, grubun ve kendi değerlerinin işe yeni alınmış çalışanlarca tanınmasını ve benimsenmesini sağlar.

3. İç İletişim

Aidiyet duygusunun gelişimi Multinet Up'ın başarısına katkıda bulunan temel bir etkidir. Multinet bilginin kullanıma açık olduğu ve paylaşıldığı bir ortamı teşvik eder.

Çalışanlar arası iletişimin etkinliğinin sağlanması için;

- Her çalışana bir e-mail adresi sağlanır,
- Periyodik toplantılarla bilgi paylaşımları yapılır,
- Birim yöneticileri çalışanları ile periyodik bilgilendirme toplantıları yapar,
- Kurum içi yayınlarla dönemsel tüm gelişmeler çalışanlarla paylaşılır,
- İşleyişle ilgili tüm değişiklikleri içeren dokümanlar tüm çalışanların erişebileceği ortak portalde yayınlanır,
- Çalışanların işin ve iş ortamının kalitesinin geliştirilmesi ile ilgili önerileri Öneri sistemi ile

değerlendirilir.

4. İşlerin Sınıflandırılması ve Ücretler

Multinet Up, Up Group'un İnsan Kaynakları Yönetimi fonksiyonu tarafından belirlenmiş metodoloji doğrultusunda işlerin tanımlanması ve sınıflandırılmasını sağlar.

Çalışanların ücretleri İnsan Kaynakları prosedürlerine ve iş yasalarına uygun olarak belirlenir. Ayrıca ücret artışında iş sınıflandırması da dikkate alınır. Çalışanların ücretlerinin belirlenmesinde bir üst yöneticinin görüşü, ekonomik gelişmeler ve performans dikkate alınır. Ücret artışları İcra Kurulu Başkanı tarafından onaylanır.

5. Sosyal Güvenlik

Çalışanlarının yaşam kalitesini önemseyen Multinet Up, sosyal güvenlik şartlarının geliştirilmesine önem verir. Çalışanların iş mevzuatından kaynaklanan haklarını yerine getirir, ek olarak özel sağlık sigortası uygulaması ile destekler.

Sosyal güvenlik ve çalışanlara güncel ek haklar talimatlarla yazılı hale getirilir.

6. İş Yerinde Yaşam Kalitesi

Multinet Up çalışanlarının kaliteli bir çalışma ortamına sahip olmasını önemser. Çalışanların mutluluğu için iş ortamının iyileştirilmesine ilişkin gerekli tedbirleri alır.

7. Çeşitlilik ve Dahil Olma

Multinet Up yasal zorunlulukların ilerisine geçerek çalışanlar arasında muamele eşitliğini teşvik eder, her tarzda ayrımcılıkla mücadele etmeyi, -özellikle engellilik, yaş, cinsiyet, etnik kriterler, siyaset, din veya cinsel eğilim- taahhüt eder.

8. Sosyal Diyalog

Multinet Up, sosyal diyalogun ekonomik ve sosyal başarıların elde edilmesinde belirleyici bir unsur olduğunu, gereklilik ve önemini kabul eder. Sosyal diyalogun geliştirilmesi ile ilgili tedbirleri alır, çalışanların fikirlerini almaya özen gösterir, yasal ve sosyal gelişmelerle ilgili çalışanlarını bilgilendirir.

9. Çevre Koruma

Gelecek kuşakların yaşam koşullarının iyileştirilmesi konusuna önem veren Multinet Up, çalışanlarını çevre koruma konusunda teşvik eder. Teşvik şunları kapsar:

- Çalışanları özellikle satın alma, iletişim ve üretim alanlarında çevrenin korunması konusunda bilgilendirmek,
- Enerji tüketimini düşürmeyi ve kaynakların verimli kullanımını amaçlayan faaliyetlerde bulunmak,
- Yapılan faaliyetlerin sonuçlarını kurum içinde ve dışında paylaşmak.

10. Tedarikçilerimize Saygı

Multinet Up, Up Group kültürü gereği, tedarikçileri ile yönetmeliklerin ve sözleşmelerin ötesinde bir ilişki kurmayı amaçlar.

Belirlenmiş satın alma koşullarını sağlayan tedarikçiler ile uzun dönemli ilişkiler kurmak iki tarafın da yararına olacaktır.

Satın alma için iletişim kurulan tedarikçilere etik kurallar, sosyal politikalar, çevreye ilişkin beklentiler, seçim kriterleri açıkça iletilir, tüm tedarikçilerle aynı mesafede olunur, eşit davranılır.

11. Sivil Toplum ve Sponsorluk Desteği

Multinet Up, Up Group'un sponsorluk politikasını dikkate alarak kendi kültürü, kaynakları ve pazar ortamı (ortaklık, sponsorluk ve/veya gönüllülük...) ile kendi politikasını oluşturur. Sponsorluk politikasının temelinde toplumun fayda sağlaması esası bulunur. Ülkemizin kültürel ve sosyal gelişimine katkıda bulunacak projeler üretmek veya üretilen projelere destek olmak hedeflenir.

İcra Kurulu Başkanı çalışanların şirket tarafından yürütülen faaliyetlere dahil edilmesini / katılımını teşvik eder, kaynak sağlar.

İşleyişimizi en iyi seviyeye çıkarmak

12. Görev ve Sorumlulukların Paylaşımı

Multinet Up organizasyonu, şirketin sürekliliği ve etkinliğini güvence altına almak amacıyla açık ve resmi bir şekilde tanımlanır, tüm birim ve bölge çalışanlarına iletilmesi sağlanır.

Yetki/sorumluluk verme ve devretme esasları ilgili prosedür ve görev tanımlarında belirlenir. Oryantasyon ve eğitim programları ile çalışanlara iletişimi sağlanır.

Up Group ile Multinet Up yöneticileri arasındaki iletişim grup "organizasyon prensipleri"ne uygun olarak yürütülür.

Her çalışanın görev, yetki ve sorumlulukları görev tanımı ve ilgili prosedürlerden yararlanılarak yöneticisi ve İnsan Kaynakları Bölümü tarafından çalışana iletilir ve açıklanır.

13. Bilgilerin Toplanması ve Çapraz İletişim

Multinet Up, Up Group şirketlerinin faaliyetleri arasındaki benzerlikler sebebiyle hizmet sunumunun geliştirilmesi, kalitenin artırılması, güvenlikle ilgili tedbirler gibi iyi uygulama örnekleri ve haberler konusunda grup yetkililerini ve grup şirketlerini iletişim prosedürleri kapsamında bilgilendirir. Grup şirketlerinden bu anlamda gelen bildirimleri dikkate alır.

Multinet Up yönetimi bilgi paylaşımını teşvik eder ve çalışanlarına Grubun faaliyetlerine ve ortak projelerine katılma imkânı sunar.

14. Ortak Diller

Bilgi alış verişini doğru yapabilmek, sonuçları karşılaştırabilmek ve işbirliğini geliştirmek için Up Group ortak dili kullanılır. Türkiye pazarına özel kavramlar için "ortak dil" geliştirilir.

Ortak dil tüm paydaşlarla yapılan iletişimde bir örnek olarak uygulanır. Multinet Up yöneticileri ortak dilin kullanımı konusunda çalışanlarını teşvik eder, gelişimlerini sağlar.

Üçüncü taraflarla paylaşılması gereken finansal, sosyal, çevresel ve toplumsal bilgiler ortak dile uygun olarak ifade edilir ve gerektiğinde bağımsız bir kuruluşa teyit ettirilir.

15. İç Kontrol

Multinet Up, şirket performansını güvenceye almak, stratejik ve operasyonel hedeflerini başarmak, bilgi güvenilirliği ile iç politika ve yasal düzenlemelere uyum sağlamak için iç kontrol faaliyetleri gerçekleştirir.

Multinet Up'in ilgili birimleri riski tanımlar, tedbir alır ve izler. Risk yönetim faaliyetleri İç Denetim, Kalite ve

Risk Yönetimi birimi koordinasyonunda yürütülür. Ancak iç kontrol tüm çalışanların sorumluluğundadır. Tüm çalışanlar görev, yetki ve sorumluluklarını yerine getirirken kendilerine tanımlanmış kontrol sorumluluklarını özenle yerine getirir.

İç kontrol sisteminin organizasyonu ve yönetimi başta İcra Kurulu Başkanı olmak üzere tüm yöneticilerin temel sorumluluklarındandır.

Mutinet İç kontrol temsilcisi İç Denetim, Risk ve Kalite Birim yöneticisidir.

Up Group'un iç kontrol çerçevesine uygun, sürekli gözden geçirilen ve güncellenen bir sistem kurulur ve uygulanır. İcra Kurulu her yıl en az bir defa risk yönetimi ve iç kontrol yönetimini toplantı gündemine alır. Risklerin azaltılması için uygulanan iyileştirme planları ve kaynak ihtiyaçları gözden geçirilir.

16. Bilgi Sistemleri Performansı

Bilgi sistemleri performansı, stratejik bir konu olarak ele alınır. Multinet Up, Up Group Bilgi Sistemleri Politikalarına ve yasal şartlara uygun bir Bilgi Sistemleri Politikası oluşturur ve sürekliliğini sağlar.

Multinet Up, bilgi sisteminin uyumunu ve uzun ömürlülüğünü garantilemeyi, faaliyetin yönetimini kolaylaştırmayı ve masrafların kontrol edilebilmesini hedefler.

17. Hazine ve Mali Yapılanma

Nakit, faaliyetlerimizin sürdürülebilmesi ve gelişim için hassas bir varlıktır. Bu anlamda tahsilat oranı ve hızı, üye ödemeleri, tedarikçi ödemeleri gibi nakit üzerinde doğrudan etkisi olan konularda sürekli iyileştirmeler ve optimizasyon planlanır.

Özellikle aşağıdaki işlemler, Grubun Mali ve Hukuki İşler Departmanı'nın onayına tabidir:

- Kefalet ve teminat verilmesi,
- Yatırım stratejisi,
- Vadeli yatırımlar ve garantiler için bankaların seçimi,
- İç ve dış borçlanma,
- Hedging ve türev araçların kullanımı,
- Sermaye yapısı ve kâr payı dağıtım değişiklikleri.

18. Yatırımlar ve Büyüme

Şirketin stratejik planı ve mali istikrarının başarısı üzerinde önemli sonuçları olan yatırımlar ve bunların finansmanı, yatırım politikasına uygun olarak ilgili uzman kadrolar tarafından titiz bir onay sürecinden geçer.

Yatırım onayı öncesinde fizibilite analiz çalışmaları özenle yapılır.

19. Hukuki Meseleler

Şirket hukuki işlemleri Hukuk birimi tarafından yürütülür. Hukuki sonuçlar doğuracak tüm işlemler için hukuk biriminin görüşünün alınması işi/değişikliği yapan birim yöneticisi sorumluluğundadır.

Aşağıda belirtilen türde iş ve anlaşmalarda Grup hukuk danışmanları iletişim kurulur:

- Bir kaç ülkeyi ilgilendiren disiplinler arası etki olması (çerçeve sözleşme görüşmeleri gibi)
- Grubun stratejik çıkarlarının ve küresel itibarının etkilenmesi
- Rekabet konuları, sermaye operasyonları, önemli satın almalar gibi konular

20. Marka ve Görsel Kimlik

Up Group markası grubun kurallarına uygun olarak kullanılır. Multinet Up marka ve görsellerinin kullanım şekil ve sorumlulukları Up Group kurallarına uygun olarak Multinet Up Kurumsal Kimlik kitapçığında belirlenir. Her çalışanın Up Group ve Multinet Up markalarının itibarına özen göstermesi beklenir. Ortak şirketlerin marka kimlik çalışmalarında da Multinet Up Kurumsal Kimlik kitapçığı esasları uygulanır.

21. Satın Alma

Tüm satın alımlar, araştırma, teklif/sipariş, kabul ve ödeme alanında sorumlulukların ayrımı prensiplerini yansıtan resmi bir süreçten geçer.

Multinet Up faaliyetlerini doğrudan etkileyen mal ve hizmetler "kritik" olarak belirlenir. Kritik mal ve hizmetlerin alımında aşağıdaki şartlar uygulanır:

- Tedarikçi ile sözleşme yapmadan önce üretim kapasitesinden, faaliyet süreklilik planının varlığından, çalışanlarının eğitiminden, yasal yükümlülüklerine ve iş etiğine uyumundan emin olunacak kontroller gerçekleştirilir.
- Grup tarafından onaylanmış tedarikçilere öncelik verilir.
- Tedarikçilerin performansı, satın alma şartlarının karşılanması, fiyat, kalite değerlendirilir. Mümkün olduğunda ihale usulü uygulanır.

22. Grup Tercihi

Multinet Up belirlenen bir hizmet için fiyat, kalite ve diğer koşullar açısından eşdeğer bir grup şirketi mevcut bulunduğu grubun toplam verimliliğini artırmak üzere tercihini grup şirketinden yana kullanır.

Grup şirketinden bir hizmet/mal alındığında diğer tedarikçiler gibi resmi bir sözleşme ve tedarikçi değerlendirmesi yapılır.

Risklerimizi kontrol etmek

23. Risk Yönetimi ve Sigortalar

Multinet Up, Up Group metodolojisi ile uyumlu bir risk yönetimi sistemi uygular. Risk değerlendirmeleri yapılır, risklerin haritası çıkarılarak belirlenen risk cevabına uygun faaliyet planları belirlenir ve uygulanır. Risk yönetim süreci dokümanite edilir.

Risklerin paylaşılması amacıyla sigortalama yöntemi kullanılabilir. Risklere karşılık gelen sigortalar kayıt altına alınarak teminat cinsi, süresi, primi, muafiyetler dikkate alınarak bunların yeterliliği sigortacılarla düzenli olarak değerlendirilir.

24. İş Etiği

Multinet Up iş hayatında mevzuata ve diğer düzenlemelere uygun çalışmayı ilke edinmiştir. Bu anlamda çalışanların işlerin yürütülmesi sırasında mevzuata ve şirket tarafından belirlenen Mesleki Davranış Yönetmeliği'ndeki kurallara tam olarak uyması beklenir. Bu kurallar, her bir çalışanın uymakla yükümlü olduğu ahlaki kuralları, çıkar çatışmaları, hile ve yolsuzluk gibi durumlarda çalışanların alması gereken tavırları belirler. Çalışanlar bu kurallar hakkında bilgilendirilir. Bu kurallara uyulmaması halinde disiplin talimatı işletilir.

25. İletişim ve İtibarın Korunması

Çalışanların paydaşlarla (müşteriler, tedarikçiler, yatırımcılar, sivil toplum...) görevleri gereği kurdukları iletişimde Multinet Up ve Up Group imajını koruması ve özen göstermesi beklenir.

Kamuya açık olan ya da olmayan tüm konularda resmi makamlar ve basın ile şirket adına temsil için İletişim Prosedüründe yetkilendirilmiş yöneticiler/çalışanlar iletişime geçer.

Multinet Up çalışanları izin almadan şirket veya Up Group adına röportaj yapamaz, şirketi temsilen beyanat veremez. Bu gibi durumlarda İletişim Prosedüründe belirtilen yetkiliye, bu yetkiliye ulaşamıyorsa kendi yöneticisine bilgi verilir.

26. Kriz Yönetimi

Uyarıların nasıl ele alınacağını, kriz senaryoları uyarınca sorumlulukların ne olacağı ile kriz sonrası iletişim ve yönetim konularını kapsayan bir kriz yönetimi prosedürü uygulanır. Kriz yönetimi prosedürü karşı karşıya oldukları risklere hazırlıklı olmak açısından tüm çalışanlar tarafından bilinmelidir. Kriz yönetim senaryoları simülasyon gibi çalışmalarla denenir ve etkinliği gözden geçirilir. Kriz yönetimi prosedürü alınan geri bildirimlerle düzenli olarak gözden geçirilir ve ihtiyaç durumunda güncellenir.

27. İş Sürekliliği

Şirketin uzun ömürlü olması, riskleri tanımlama ve değerlendirme, öngörü ve önleme araçlarını güçlendirme, kriz durumunda uygun kaynakları temin etme ve normale hızlı bir dönüş için gerekli eylemlere girişme kapasitesine bağlıdır.

İş Sürekliliği Planı, felaket durumunda müşterilere hizmetin devamlılığını sağlayabilmek için gerekli araç, kaynak ve olanakların tamamını tarif eder. Multinet Up, Up Group'un metodolojik yaklaşımlarını dikkate alarak kendi İş Sürekliliği Planını oluşturur ve güncel tutar.

28. Sahtecilik/Dolandırıcılık

Sahtecilik, hileli davranış/belgelerle bir kimseyi veya kuruluşu aldatıp, onun veya başkasının zararına olarak, kendisine veya başkasına bir yarar sağlamaktır.

Grubun uluslararası faaliyetlerinin artması ve sürekli gelişmekte olan teknolojilere dayalı faaliyetlerin olduğu bir ortamda, sahteciliğe içeriden veya dışarıdan maruz kalma riski sürekli artmaktadır. Tüm çalışanların sahtecilik/dolandırıcılık konularında dikkatli olması şarttır.

Multinet Up, Up Group'un tanımladığı prensipleri dikkate alarak, sahtecilik/dolandırıcılık riskine karşı önleme ve caydırma, veri analizi ve uyarı sistemleri ile saptama, şüphe durumunda soruşturma ve sahteciliğin tespiti durumunda orantılı yaptırımların uygulanması esaslarını temel alan bir sistemle mücadele eder.

Her çalışan, sahtecilik şüphesi veya sahteciliğin tespiti durumunda amirlerini ve ilgili mercileri bilgilendirmek ile yükümlüdür.

29. Varlık ve Sistemlerin Güvenliği

Konuya ilişkin yasal yükümlülüklerden bağımsız olarak, varlıklarımızın güvenliğini sağlamak şirketin hayatta kalabilmesi için büyük önem taşır. Bu nedenle, tehditlerin gelişimine paralel olarak karşı güvenlik araçlarının etkililiğinden emin olmak hayati önemdedir.

Multinet Up faaliyetlerine ilişkin kritik varlıklarını belirler ve bunların güvenliğini garantiye alacak eylemleri hayata geçirir.

Bu bağlamda aşağıdaki varlıklar kritik varlıklardır:

-Şirket imajı

- Nakit
- Tesisler
- Üretim araçları
- Bilgi sistemleri

Bu varlıklarla ilgili güvenlik riskleri değerlendirilir ve gerekli önlemler alınır. Up Group'un politikası ile uyumlu Bilgi Sistemleri Güvenlik Politikası oluşturulur ve uygulanır.

30. Veri ve Bilgilerin Güvenliği

Multinet Up paydaşlarının gözünde güvenilir bir kuruluş olarak görülmek ister. Bu amaçla veri ve bilgilerin güvenliğinin sağlanmasına önem verir. Aşağıda belirtilen özelliklere sahip bir veri yönetim prosedürü uygular:

- Sahip olduğu veya emanet edilmiş hassas verilerin tanımlanması ve yerinin belirlenmesi
- Verilerin korunma, muhafaza edilme, geri yükleme ve imha yöntemleri
- Bu verilerin iç personel tarafından kullanılma yöntemleri
- Gerekli durumda, yasal beyannameleri oluşturmakla yükümlü kişiler

Bilgi sızdırma veya üçüncü şahıslara gizli bilgilerin ifşası riskini azaltmak için her türlü bilgi veya veri dağıtım politikasını belirler ve buna uyar.

Performansımızı yönetmek

31. Yönetim Çemberi

Multinet Up,

- Stratejilerini tanımlamak,
- Gerekli kaynakları ilişkilendirerek, bu stratejileri yöneticiler için operasyonel hedeflere dönüştürmek,
- İlerlemeleri ölçmek ve öngörü yeteneğini geliştirerek hızlı bir biçimde düzeltici eylemleri tetiklemek

amacıyla bir yönetim süreci uygular.

Multinet Up vizyonuna ulaşmak üzere stratejisini orta/uzun vadeli (5 yıl) belirler ve operasyonel bir eylem planı hazırlar. Elde edilen sonuçlar tahminlerle karşılaştırılır, farklılıklar analiz edilir ve periyodik olarak bir yıllık sonuç tahmini güncellenir.

Operasyonel yöneticiler stratejimizin başarısı için anahtar konumdadır. Hedeflerin belirlenmesinde yer alırlar. Faaliyetlerin ilerleme düzeyi ve operasyonel hedeflerine ulaşmak için gerekli kaynaklar konusunda en iyi çabayı gösterirler.

İcra Kurulu Başkanı stratejik planı pozitif veya negatif olarak etkileyebilecek her türlü gelişmeden Grubu haberdar eder.

32. Hizmet Sunumunda İyileştirme ve Geliştirme

Sürekli gelişen ve değişen bir ortamda, şirketin performansı yenilikçilik kapasitesine de bağlıdır. Bu yüzden yeni talep ve pazarlar yaratacak yenilikçi girişimlerde bulunmak hayati önem taşır.

Multinet Up yenilikçilik hamlelerini teşvik eder. Fikirlerini gerçekleştirebilmeleri için gerekli zaman ve kaynakları sağlayarak çalışanlarının yaratıcılığına katkıda bulunur. Şirketin gelişim planlarında yenilikçi projeler için gerekli işgücü, teknik ve mali kaynaklar dikkate alınarak hedefler konulur.

Bu süreçte görev alan herkes Up Group ilkelerine uygun hareket eder.

33. Proje Yönetimi

Şirket hedeflerine ulaşımı kolaylaştırmak için projeler hayata geçirilir. Proje hedeflerine kurumun performansına zarar vermeden ulaşabilmek için projeler belirlenmiş proje metodolojileri ile yürütülür.

Her projeye başlamadan önce ciddi bir hazırlık ve fizibilite çalışması yapılır, bir proje yöneticisi atanır. Proje dosyası onaylandıktan sonra proje başlatılır. Proje yöneticisi beklenen kalite, iş süreleri ve atanan bütçe konularında yönetimi düzenli olarak bilgilendirir.

Çok fonksiyonlu ve üçüncü taraflarla ilgili projeler Yönetişim ve Proje Yönetimi Bölümü tarafından yönetilir.

34. Müşteri, Kullanıcı ve Diğer Paydaşların Memnuniyeti

Şirketin başarısı paydaşların memnuniyet düzeyine bağlıdır. Her yıl en az bir kez müşterilerin, üyelerin ve kullanıcıların memnuniyet seviyesi ölçülür. Beklentilerin karşılanmadığı sonuçlar ile ilgili analizler yapılarak iyileştirici faaliyetler planlanır.

35. Yetkinlik Yönetimi

Şirketin başlıca zenginlik kaynağı çalışanlarıdır. Şirketin gelişiminin sürekliliği için çalışanların yetkinliklerinin geliştirilmesi gereklidir. Yetkinlik yönetiminin iki temel hedefi;

- Stratejilerin uygulanması ihtiyaç duyulan yetkinliklerin sağlanması
- Çalışanların mesleki gelişimlerinin sağlanmasıdır.

İlgili yöneticiler ve İnsan Kaynakları Bölümü işbirliği ile gerekli yetkinlikleri belirler ve belirlenen araçlardan faydalanarak, çalışanların bu yetkinlikleri edinmesi için yardımcı olur.

Her çalışan, yılda en az bir defa yöneticisi ile gelişimi hakkında bir görüşme yapar. Bu görüşmede, hedefler belirlenir ve değerlendirir, ilerleme yönü kararlaştırılır ve bir gelişim planı oluşturulur. Çalışanın gelişimi ile ilgili görüşleri alınır.

36. Kritik Pozisyonlar

Şirketin bir sonraki yönetici kuşağını hazırlamak ve operasyonlarının ve işleyişinin sürekliliğini güvenceye almak için, kilit konumdaki yönetici ve uzmanlar belirlenir. Bu görev ve kişilere ilişkin yedekleme ve kendilerini takip edecek kişilerin belirlendiği ve güncellendiği bir plan hazırlanır. Bu plan içinde aynı zamanda bu pozisyonlara aday olabilecek yetenekteki çalışanlar belirlenir.

İcra Kurulunda görev yapacak yöneticiler için atama öncesi Up Group'un ilgili Bölge Yöneticisinden onay alınır.

İnsan Kaynakları alınan kararların uyumlu ve adil olup olmadığını kontrol eder.

37. İç Denetim

İç denetim, bir kurumun faaliyetlerini geliştirmek ve onlara değer katmak amacını güden bağımsız ve objektif bir güvence ve danışmanlık faaliyetidir. İç denetim, kurumun risk yönetim, kontrol ve yönetim süreçlerinin etkililiğini değerlendirmek ve geliştirmek amacına yönelik sistemli ve disiplinli bir yaklaşım getirerek kurumun amaçlarına ulaşmasına yardımcı olur.

İç denetim faaliyetleri mutlaka yazılı hale getirilmiş bir prosedüre uygun olarak yürütülür.

İç denetim şirket sistem ve süreçlerini inceler, ayrıca katkı değeri artırmayı ve operasyonların işleyişini iyileştirmeyi amaçlayan tavsiyelerde bulunur.

Multinet Up içindeki her bölüm en az iki yılda bir kez iç denetimden geçer. Denetim planları yıllık hazırlanır, onaylanır, görevlendirilmiş iç denetçiler tarafından gerçekleştirilir.

Denetimin temel amacı faaliyetlerin geliştirilmesidir. Bu nedenle denetim raporu sonrası iyileştirmeler denetlenen birim yöneticisi tarafından ciddiye ve belirlenmiş zaman planına uygun olarak gerçekleştirilir.

İç Denetim Bölümü raporlar ve iyileştirme planlarının ilerlemesi hakkında yönetimi periyodik olarak bilgilendirir.