

 TERA PORTFÖY	<b>ACİL VE BEKLENMEDİK DURUM PLANI</b>	Doküman No	TPY.BGYS.PLN.01
		Revizyon No	2
		Revizyon Tarihi	2024 Haziran
		Gizlilik Sınıfı	Genele Açık



**TERA PORTFÖY YÖNETİMİ A.Ş.**  
**ACİL VE BEKLENMEDİK DURUM PLANI**

**İÇİNDEKİLER**

<b>1. AMAÇ</b> .....	<b>2</b>
<b>2. TANIMLAR VE KISALTMALAR</b> .....	<b>3</b>
<b>3. KAPSAM</b> .....	<b>3</b>
<b>4. DAYANAK VE SORUMLULUK</b> .....	<b>4</b>
<b>5. ACİL VE BEKLENMEDİK DURUM İŞ AKIŞI</b> .....	<b>4</b>
5.1. Acil ve Beklenmedik Durum Planı'nda Belirtilen Acil Durumun Ortaya Çıkması .....	4
5.2. Mali Tablo ve Mevcut Mevzuat Uyarınca Tutmakla Yükümlü Olunan Her Türlü Kayıt ve Kıymetli Evrakın Saklanması.....	4
5.3. Şirket Faaliyetinin Aralıksız Sürdürülebilmesine Yönelik Bilgi İşlem Sistemlerinin Devamlılığının Sağlanması ile Yedeklerinin Alınması ve Söz Konusu Elektronik Kayıt Yedeklerin Beş Yıl Süreyle Saklanması .....	5
5.4. Mali ve Bilgi İletişim Altyapısı Dahil Olmak Üzere Operasyonel Risk Değerlendirmesi .....	5
a. Beklenmedik Yazılım ve Donanım Arızaları ve Sorunları .....	5
b. Elektrik Kesintisi ve Olası Enerji Sorunları .....	6
c. Operatör Kaynaklı Muhtemel Kesinti ya da Sorunlar .....	6
d. Veri Yayın Kuruluşları ile Bağlantıların Kesintiye Uğraması .....	6
e. Bilgi İşlem Merkezi Tarafından Gerçekleştirilmekte Olan Gün Sonu İşlemlerinde Oluşması Muhtemel Sorunlar .....	6
5.5. Müşterilerle Alternatif İletişim Kanallarının Tedariki ve Sürekliliğinin Sağlanması .....	6
5.6. Şirket ve Şirket Personeliyle Alternatif İletişim Kanallarının Tedariki ve Sürekliliğinin Sağlanması .....	7
5.7. Alternatif Şirket Merkezi ve Merkez Dışı Örgütlerinin Tespit Edilmesi.....	7
5.8. Acil ve Beklenmedik Durumun Karşı Tarafa Olası Etkileri Hakkında Değerlendirme.....	7
5.9. Sermaye Piyasası Kurulu'nun Alınan Önlemler Hakkında Bilgilendirilmesi ve Rutin Zorunlu Bildirimlerin Nasıl Yapılacağı .....	8
5.10. Şirketçe Faaliyete Devam Edilemeyeceği Yönünde Karar Verilmesi Durumunda Müşterilerin Hesaplarına Erişimi ve Söz Konusu Hesapların Başka Bir Şirkete Devri.....	8
5.11. Dışarıdan Hizmet Alımından Doğabilecek Riskler ve Hizmetlerin Herhangi Bir Surette Kesintiye Uğraması veya Aksaması Durumunda Alınacak Önlemler .....	8
5.12. Alınan Önlemler Hakkında Resmî Kurumların Bilgilendirilmesi .....	8
<b>6. PERSONELİN GÖREV DAĞILIMI</b> .....	<b>8</b>
<b>7. ACİL DURUM KOMİTESİ</b> .....	<b>9</b>
<b>8. SORUMLULUK</b> .....	<b>10</b>
<b>9. YÜRÜRLÜK VE YÜRÜTME</b> .....	<b>10</b>
<b>10. EKLER</b> .....	<b>11</b>

**1. AMAÇ**

İşbu Acil ve Beklenmedik Durum Planı'nın amacı, Tera Portföy Yönetimi A.Ş.'nin, acil ve beklenmedik durumlarda müşterilerine, diğer aracı kurumlar, piyasa katılımcılarına ve üçüncü

	<b>ACİL VE BEKLENMEDİK DURUM PLANI</b>	Doküman No	TPY.BGYS.PLN.01
		Revizyon No	2
		Revizyon Tarihi	2024 Haziran
		Gizlilik Sınıfı	Genele Açık

tafllara karşı yükümlülüklerini yerine getirme koşullarını, yöntemlerini, prosedürlerini belirlemek ve olası kayıpların en aza indirgenmesine yönelik Acil ve Beklenmedik Durum Planı ile iş akış prosedürlerini ortaya koymak amacıyla hazırlanmıştır.

## 2. TANIMLAR VE KISALTMALAR

**Acil ve Beklenmedik Durum Planı:** Şirket'in, acil ve beklenmedik durumlarda müşterilerine, aracı kurumlara, piyasa katılımcılarına ve üçüncü taraflara karşı olan yükümlülüklerini yerine getirme koşullarını, yöntemlerini, prosedürlerini ortaya koyacak işbu Planı,

**BIST:** Borsa İstanbul A.Ş.'yi,

**Dışarıdan Alınan Hizmetler:** Şirket'in, Sermaye Piyasası Kurulu'nun Portföy Yönetim Şirketleri ve Bu Şirketlerin Faaliyetlerine İlişkin Esaslar Tebliği (III-55.1)'nin 19. maddesinde belirlenen esaslar çerçevesinde ve Kuruldan izin alınması şartıyla, faaliyetleri sırasında dışarıdan temin edilen bilgi sistemleri ve muhasebeye ilişkin hizmetlerini,

**Dış Hizmet Kuruluşu:** Portföy Yönetim Şirketleri ve Bu Şirketlerin Faaliyetlerine İlişkin Esaslar Tebliği (III-55.1)'nin "Dışarıdan hizmet alımına ilişkin esaslar" başlıklı 19. maddesi kapsamında bilgi sistemlerine ilişkin hizmet alınan kuruluşu,

**Genel Merkez:** Tera Portföy Yönetimi A.Ş. Şirket merkezini,

**İrtibat Bürosu:** Genel Merkeze bağlı, ilgili Genel Müdür'e karşı muhatap ve sorumlu bir sorumlusu tarafından yönetilen şirketin yetkili olduğu sermaye piyasası faaliyetlerini tanıtmak amacıyla kurulmuş merkez dışı birimi,

**MKK:** Merkezi Kayıt Kuruluşu'nu,

**Müşteri:** Portföy Yönetim Sözleşmesi çerçevesinde hizmet alan kişiler/kurumlar ile kolektif yatırım kuruluşlarını,

**ODM:** Olağan Durum Merkezi'ni,

**Plan:** Şirket'in işbu Acil ve Beklenmedik Durum Planı'nı,

**Şirket:** Tera Portföy Yönetimi A.Ş.'yi,

**Takasbank:** İstanbul Takas ve Saklama Bankası A.Ş.'yi,

**Tebliğ:** Portföy Yönetim Şirketleri ve Bu Şirketlerin Faaliyetlerine İlişkin Esaslar Tebliği (III-55.1),

**TSPB:** Türkiye Sermaye Piyasaları Birliği'ni,

**Üst Yönetim:** Şirket'in yönetim kurulu başkan ve üyeleri, genel müdür, genel müdür yardımcıları ve sermaye piyasaları ile ilgili birimlerin yönetiminden sorumlu kişiler ile bu kişilerin bağlı olduğu yöneticilerini,

**Yönetim Kurulu:** Tera Portföy Yönetimi A.Ş. Yönetim Kurulu'nu,

ifade etmektedir.

## 3. KAPSAM

Şirket'in olağan faaliyetlerini kesintiye uğratacak ve/veya hizmet sunmasını engelleyecek acil ve beklenmedik durumlar aşağıda tanımlanmıştır:

	<b>ACİL VE BEKLENMEDİK DURUM PLANI</b>	Doküman No	TPY.BGYS.PLN.01
		Revizyon No	2
		Revizyon Tarihi	2024 Haziran
		Gizlilik Sınıfı	Genele Açık

- Doğal afetler (deprem, yangın, fırtına, sel, vb.),
- Terör saldırıları, savaş, halk ayaklanması vb.,
- Şirket'in çalışması için birinci ve ikinci derecede gerekli olan altyapı eksiklikleri, uzun süreli elektrik ve telefon kesintileri, su ve yakıt kaynaklarındaki olumsuzluklar,
- Finansal piyasalarda meydana gelebilecek beklenmedik durumlar nedeniyle işlemlerin durması, tahsilat ve ödeme sistemlerinin çalışmaması,
- Hastalık, iş bırakma, trafik kazası gibi nedenlerle personelin büyük bölümünün işe gelememesi/gelmemesi,
- Şirket veya Şirket'e dışarıdan hizmet sağlayan kuruluşların mahallinde ve/veya faaliyet gösterdiği binada meydana gelen beklenmedik durumlar (yangın, patlama, su baskını, sistem odası klima arızası vb.),
- Şirket'in veya Şirket'e dışarıdan hizmet sağlayan kuruluşların bilgi işlem ve iletişim sistemlerinin çalışamaz hale gelmesi, izinsiz ve zarar verme amaçlı yapılan elektronik saldırılar, girişler ve virüsler,

gibi önüne geçilmesi imkânsız haller ile Şirket'in faaliyetlerini ve çalışanların can ve mal güvenliğini tehlikeye düşürme ihtimali olan veya Şirket'in operasyonlarına devam etmesine engel olabilecek ve Şirket yetkilileri tarafından verilecek karar ve talimat sonrasında ilan edilecek herhangi bir durumdur.

Acil ve beklenmedik bir durum halinde Şirket çalışanlarının, işbu Plan dâhilinde hareket etmesi sağlanır.

#### 4. DAYANAK VE SORUMLULUK

İşbu Plan, Tebliğ'in 17. maddesi ile 19. maddesinin yedinci fıkrası ve ilgili diğer mevzuat hükümlerine dayanılarak hazırlanmıştır.

#### 5. ACİL VE BEKLENMEDİK DURUM İŞ AKIŞI

Şirket, acil ve beklenmedik durumların ortaya çıkmasında aşağıda yer alan başlıklardaki hususlara uyar.

##### 5.1. Acil ve Beklenmedik Durum Planı'nda Belirtilen Acil Durumun Ortaya Çıkması

Acil ve beklenmedik durumun haber alınması sonrasında Acil ve Beklenmedik Durum Sorumlusu'nun çağrısı üzerine işbu Plan işleme alınır. Plan kapsamında belirlenen sorumlular Şirket genel merkezinde, bu mümkün değilse belirlenen alternatif merkez veya merkezlerde derhal toplanır. Toplantı neticesinde yapılan görev dağılımına uygun olarak sorumluluklar yerine getirilir. Şirket ve Şirket personeliyle alternatif iletişim kanallarının tedariki ve sürekliliğinin sağlanmasını teminen, gerekli iletişim numaralarının tüm personelde bulunması temin edilir.

##### 5.2. Mali Tablo ve Mevcut Mevzuat Uyarınca Tutmakla Yükümlü Olunan Her Türlü Kayıt ve Kıymetli Evrakın Saklanması

Şirket nezdindeki ispat edici niteliği olan her türlü evrakın, muhasebe kayıt ve işlemlerine dayanak teşkil etmek üzere müşterilerden alınan her türlü form ve belgeler ile elektronik

	<b>ACİL VE BEKLENMEDİK DURUM PLANI</b>	Doküman No	TPY.BGYS.PLN.01
		Revizyon No	2
		Revizyon Tarihi	2024 Haziran
		Gizlilik Sınıfı	Genele Açık

ortamda alınanlar dahil kayıtların asgari Türk Ticaret Kanunu, vergi, sermaye piyasası ve suç gelirlerinin aklanmasının önlenmesi başta olmak üzere ilgili mevzuatta belirtilen süreler kadar düzenli olarak dosyalanır ve muhafaza edilir. Belgelerin saklanması, işlemleri yapan birimlerin sorumluluğundadır. Muhasebe işlemlerine ilişkin belgeler, müşteri işlemlerine ilişkin form ve belgeler, sabit getirili menkul kıymetlere ilişkin belgeler, Mali ve İdari İşleri Birimi ile Operasyon Birimi tarafından saklanır. Bunun dışında Şirket'in mali tabloları ve mevcut mevzuat uyarınca tutmakla yükümlü bulunduğu her türlü kayıt ve evrakın fiziki yedeği Şirket merkezi dışında ayrı bir mahalde, elektronik kayıtlar ise Dış Hizmet Kuruluşu'nun ODM bünyesinde saklanır. Müşteri hesabının açılışı ile ilgili her türlü sözleşme, bilgi formu, kimlik belgesi örnekleri ve varsa vekâletnameler müşteri hesap numarası bazında birleştirilerek Operasyon Birimi sorumluluğunda klase edilir. Müşteri emirlerinin iletimi ve gerçekleştirilmesi, takas ve saklama işlemlerinin yürütülmesi, müşteri hesaplarının saklanması, Şirket faaliyetinin aralıksız sürdürülebilmesine yönelik bilgi işlem sistemlerinin devamlılığının sağlanması, yedeklerinin alınması ve söz konusu elektronik kayıt yedekleri 5 (beş) yıl süre ile dosyalanır ve muhafaza edilmesi sağlanır.

Şirket dışına yazılan her türlü yazı "Giden Evrak Kayıt Defteri"ne her yıl 1 sıra numarasından başlamak üzere müteselsil sıra numarası verilir ve giden evrakın bir nüshası Operasyon Birimi tarafından tarih ve referans numarası bazında saklanır. Bilgi sistemleri hizmeti alınan Dış Hizmet Kuruluşu tarafından oluşturulmuş Bilgi Güvenliği Politikası ve Prosedürleri kapsamında Şirket bünyesinde gerçekleştirilen tüm işlemler ve mevcut verilere ilişkin elektronik veriler Dış Hizmet Kuruluşu nezdinde bulundurulmuş ODM bünyesinde otomatik olarak yedeklenir.

### **5.3. Şirket Faaliyetinin Aralıksız Sürdürülebilmesine Yönelik Bilgi İşlem Sistemlerinin Devamlılığının Sağlanması ile Yedeklerinin Alınması ve Söz Konusu Elektronik Kayıt Yedeklerin Beş Yıl Süreyle Saklanması**


Şirket bünyesinde gerçekleştirilen tüm işlemler ve mevcut veriler Dış Hizmet Kuruluşu'nun Bilgi Teknolojileri Birimi tarafından her günün sonunda yedeklenerek saklanır. Dış Hizmet Kuruluşu'nun ODM'nin işleyişi ve bilgi sistemlerinin devamlılığının sağlanmasına ilişkin usul ve esaslar ile görev dağılımı Dış Hizmet Kuruluşu'nun Bilgi Sistemleri İş Sürekliliği Planı kapsamında düzenlenmiştir.

Şirket'in ana ve kritik süreçlerini destekleyen bilgi işlem sistemlerinin yedeği Dış Hizmet Kuruluşu'nun ODM bünyesinde, iş sürekliliğini sağlamak üzere alternatif çalışma merkezi Dış Hizmet Kuruluşu'nun alternatif çalışma merkezi olan Kızılırmak Mahallesi, Dumlupınar Bulvarı, Next Level Residans, No:3B/15(408), Söğütözü, Çankaya / Ankara adresinde bulundurulmaktadır. Bu alternatif lokasyonda günlük işleyiş için veri sağlayıcılar tesis edilir ve Şirket faaliyetlerinin kesintisiz sürdürülebilmesi için gerekli tüm ofis programları ile bilgi erişim sistemleri yüklenir. Aylık bazda kullanılan programların versiyonları kontrol edilerek son versiyonun alternatif lokasyondaki varlığı denetlenir. İşlemlerin sürekliliği için gereken telefon, faks, yazıcı vb. teknik cihazlar ve tesisler kullanıma hazır durumda bulundurulur.

Şirket'in bilgi sistemleri verileri Dış Hizmet Kuruluşu tarafından sistemli bir şekilde yedeklenmekte, ayrıca yedek olarak oluşturulan kopyalar farklı lokasyonlarda asgari 5 (beş) yıl süre ile saklanmaktadır.

### **5.4. Mali ve Bilgi İletişim Altyapısı Dahil Olmak Üzere Operasyonel Risk Değerlendirmesi**

#### **a. Beklenmedik Yazılım ve Donanım Arızaları ve Sorunları**

	<b>ACİL VE BEKLENMEDİK DURUM PLANI</b>	Doküman No	TPY.BGYS.PLN.01
		Revizyon No	2
		Revizyon Tarihi	2024 Haziran
		Gizlilik Sınıfı	Genele Açık

Yedekleme sistemi ve teknik donanımın ve kuruluşlarla bağlantısının, Dış Hizmet Kuruluşu'nun alternatif Şirket merkezinde ya da işbu Plan'da belirtilen şekilde başka bir fiziki mekânda sağlanması durumunda TCMB, BIST, Takasbank, MKK ve TSPB ile mevzuat ve üyelik gereği Şirket'in tabi olduğu diğer bildirimlerin yasal süreçler içerisinde yapılması sağlanır. Bu bağlantıların oluşturulmasında mevcut altyapının durumu ile teknik imkânsızlık, ilgili kuruluşlardan izin alınamaması ve altyapı yetersizliği gibi durumlarda Dış Hizmet Kuruluşu'nun Bilgi Teknolojileri Birim Yöneticisi tarafından diğer tedbirlerin alınabilmesi ve işbu Plan'ın gözden geçirilebilmesi için Üst Yönetim ve Yönetim Kurulu'na yazılı bilgi verilir.

#### ***b. Elektrik Kesintisi ve Olası Enerji Sorunları***

Elektrik kesintisi gibi sıkıntılar için kullanılmaya hazır olan ve Dış Hizmet Kuruluşu bünyesinde yer alan bütün donanımın bağlı olduğu yedekli UPS sistemi bulunmaktadır. Ayrıca Şirket merkezinin bulunduğu binada jeneratör de bulunmaktadır.

#### ***c. Operatör Kaynaklı Muhtemel Kesinti ya da Sorunlar***

Telefon görüşmelerinde operatör kaynaklı muhtemel kesinti ya da sorunlarda işlemlerin kesintiye uğramaması adına Şirket'in altyapısı, Dış Hizmet Kuruluşu'nun hizmet aldığı operatör tarafından özel fiber hat üzerinden sağlanmaktadır. Bu nedenle internet bağlantısında meydana gelecek arızalar operatör bağlantısında herhangi bir aksamaya yol açmamaktadır. Fakat operatör tarafından kullanılan özel fiber hat üzerinde meydana gelecek kablo kopması ve bölgesel arıza gibi durumlarda operatörlerin kullanılamaz hale gelmesi durumunda işbu Plan kapsamında alternatif iletişim yöntemleri kullanılır.

Dış Hizmet Kuruluşu tarafından kullanılan operatörlere ilişkin iletişim bilgileri ekte (**Ek: 1**) yer almaktadır.

#### ***d. Veri Yayın Kuruluşları ile Bağlantıların Kesintiye Uğraması***

Veri yayın kuruluşları bağlantıları internet üzerinden sağlanmakta olup kesinti ihtimaline karşı veri sağlayıcı tarafından işletilen yedekleme sistemi üzerinden sürekliliği sağlanmaktadır.

#### ***e. Bilgi İşlem Merkezi Tarafından Gerçekleştirilmekte Olan Gün Sonu İşlemlerinde Oluşması Muhtemel Sorunlar***

Dış Hizmet Kuruluşu tarafından sağlanan bilgi sistemleri hizmetinde gün sonunda yedekleme konusunda oluşabilecek yazılımsal ya da donanımsal sorunlarda Dış Hizmet Kuruluşu, kendi bünyesinde oluşturduğu Bilgi Sistemleri İş Sürekliliği Planı kapsamında belirlenen usul ve esaslar dahilinde hareket eder.

### **5.5. Müşterilerle Alternatif İletişim Kanallarının Tedariki ve Sürekliliğinin Sağlanması**

Acil ve beklenmedik durumlarda gerekmesi halinde, en uygun iletişim aracıyla müşterilere acil durumun içeriği, irtibat kurulacak kişi ve telefonları gönderilir. Müşterileri doğrudan ilgilendiren durumlarda, acil duruma ilişkin bilgilendirmeler belirli aralıklarla tekrar edilir.

Acil ve beklenmedik durumlarda, müşterilerin alternatif Şirket merkezine ulaşabilmeleri, emir ve talimatlarını iletebilmeleri için "5.6. Şirket ve Şirket Personeliyle Alternatif İletişim Kanallarının Tedariki ve Sürekliliğinin Sağlanması" başlığı altında yer alan iletişim numaraları kullanılır. Şirket web sitesinde ilgili iletişim numaraları duyurulur. Aynı şekilde web sitesi

	<b>ACİL VE BEKLENMEDİK DURUM PLANI</b>	Doküman No	TPY.BGYS.PLN.01
		Revizyon No	2
		Revizyon Tarihi	2024 Haziran
		Gizlilik Sınıfı	Genele Açık

üzerinden müşterilerin soru ve sorunlarını iletebilmesi ve cevaplanması sürekliliğinin sağlanmasında esastır.

Müşteriler, portföy yönetim sözleşmesi imzalanması sırasında ve ayrıca Şirket'in resmi internet sitesi aracılığıyla, acil ve beklenmedik durumlarda iş sürekliliğinin nasıl sağlanacağı ve buna ilişkin iş akış prosedürleri hakkında bilgilendirilir.

#### **5.6. Şirket ve Şirket Personeliyle Alternatif İletişim Kanallarının Tedariki ve Sürekliliğinin Sağlanması**

Acil ve beklenmedik durumlarda Şirket ve Şirket personeliyle alternatif iletişim kanallarının tedariki ve sürekliliğinin sağlanması amacıyla, Şirket ile iletişimin sağlanabilmesi için alternatif iletişim bilgileri aşağıda yer almaktadır.

*Tablo 1: Alternatif İletişim Kanalları*

<b>Çağrı Merkezi Numarası</b>	444 83 72
<b>Alternatif İletişim Numarası</b>	0 (242) 243 50 00
<b>Elektronik Posta Adresi</b>	bilgi@teraportfoy.com

#### **5.7. Alternatif Şirket Merkezi ve Merkez Dışı Örgütlerinin Tespit Edilmesi**

Şirket'in ana sunucusu Dış Hizmet Kuruluşu'nun merkezinde bulunmaktadır. Acil ve beklenmedik durumlarda ana sunucunun erişilemez olması durumunda Dış Hizmet Kuruluşu'nun ODM bünyesinde yer alan yedek sunucudan hizmet vermeye devam edilir. ODM işleyişine ilişkin usul ve esaslara Dış Hizmet Kuruluşu'nun Bilgi Sistemleri İş Sürekliliği Planı'nda yer verilmiştir. Data erişiminde sorunlar oluşmasına karşı yukarıda belirtilmiş olan acil iletişim numaraları üzerinden müşteri işlemlerinin sonuçlanması sağlanır.

Acil ve beklenmedik durumlar söz konusu olduğunda, Şirket merkezinin kullanılmadığı hallerde, Şirket'in alternatif Şirket merkezi olarak Dış Hizmet Kuruluşu'nun Ankara İrtibat Bürosu alternatif Şirket merkezi olarak kullanılır. Şirket'in alternatif merkezine ilişkin adres ve iletişim bilgileri aşağıda yer almaktadır.

*Tablo 2: Alternatif Şirket Merkezi*

<b>ALTERNATİF ŞİRKET MERKEZİ</b>	
<b>Adres</b>	Kızılırmak Mahallesi, Dumlupınar Bulvarı, Next Level Residans, No:3B/15(408), Söğütözü, Çankaya / Ankara
<b>Tel</b>	0 (212) 365 10 45
<b>E-posta</b>	iletisim@terayatirim.com

#### **5.8. Acil ve Beklenmedik Durumun Karşı Tarafa Olası Etkileri Hakkında Değerlendirme**

İşbu Plan, olası acil ve beklenmedik durumlarda Şirket'in faaliyetlerinin kesintiye uğramadan normal bir şekilde sürdürülmesini amaçlamakla birlikte, müşterilerin iş ve işlemlerinin de aksamadan devam etmesini sağlayan bir sistemi ifade etmektedir. İşbu Plan kapsamında yapılan çalışmalarda meydana gelebilecek olumsuzlukların önceden tespiti ve değerlendirilmesi esastır.

	<b>ACİL VE BEKLENMEDİK DURUM PLANI</b>	Doküman No	TPY.BGYS.PLN.01
		Revizyon No	2
		Revizyon Tarihi	2024 Haziran
		Gizlilik Sınıfı	Genele Açık

### **5.9. Sermaye Piyasası Kurulu'nun Alınan Önlemler Hakkında Bilgilendirilmesi ve Rutin Zorunlu Bildirimlerin Nasıl Yapılacağı**

İnternet ortamında yapılan bildirimlerde, internet bağlantılarında aksama meydana gelmesi halinde, durum derhal SPK ve diğer ilgili kurumlara bildirilir. Bildirimlerin uygun olduğu ölçüde diğer iletişim kanalları yoluyla yapılması sağlanır. İletişim araçlarının bu kapsamda kullanılabilir olmaması durumunda, bildirimler fiziken/elden gönderilerek ilgili resmi kurumun evrak kayıt birimine teslim edilir.

### **5.10. Şirketçe Faaliyete Devam Edilemeyeceği Yönünde Karar Verilmesi Durumunda Müşterilerin Hesaplarına Erişimi ve Söz Konusu Hesapların Başka Bir Şirkete Devri**

Şirket'in faaliyetlerine devam edilemeyeceği yönünde karar verilmesi durumunda keyfiyet Şirket'in resmi internet sitesinde sürekli olarak ilan edilir. Ayrıca günlük iki gazeteye ilan verilerek müşterilere bildirilir. Müşterilerin talimatları doğrultusunda istedikleri şirkete aktarımları yapılır.

Alınan önlemlere ilişkin olarak, SPK'ya gecikmeksizin ve detaylı bilgilendirme yapılır.

### **5.11. Dışarıdan Hizmet Alımından Doğabilecek Riskler ve Hizmetlerin Herhangi Bir Surette Kesintiye Uğraması veya Aksaması Durumunda Alınacak Önlemler**

Bilgi sistemleri hizmeti Dış Hizmet Kuruluşu tarafından sağlanmakta olup, bilgi sistemleri kapsamında dışarıdan hizmet alımından doğan riskler ile hizmetlerin herhangi bir surette kesintiye uğraması durumunda Dış Hizmet Kuruluşu, bünyesinde oluşturduğu prosedürlerde yer alan iş akışlarına göre hareket ederek ortaya çıkan sorunu ivedilikle çözer ve Üst Yönetim'e raporlar.

Dışarıdan hizmet alımından doğabilecek riskler ile hizmetlerin herhangi bir surette kesintiye uğraması veya aksaması durumunda Dış Hizmet Kuruluşu tarafından uygulamaya konulacak bir eylem planıyla birlikte bu risklerin yönetilmesine ve alınan destek hizmetinin ikame edilebilirliğine ilişkin bilgiler, Dış Hizmet Kuruluşu kapsamında uygulamaya alınır.

### **5.12. Alınan Önlemler Hakkında Resmî Kurumların Bilgilendirilmesi**

İşbu Plan'ın uygulanmasından sorumlu kişiler, acil ve beklenmedik durum ve buna karşı alınan önlemleri ivedilikle SPK'ya bildirir. Alınan önlemler hakkında SPK'nın bilgilendirilmesi ve rutin zorunlu bildirimler Acil ve Beklenmedik Durum Sorumlusu tarafından koordine ve kontrol edilir. SPK, TSPB, BIST, Takasbank ve diğer kuruluşlara yapılması zorunlu olan rutin bildirimlerin aksamadan süresi içinde yapılması Üst Yönetim'in koordinasyonunda sağlanır.

## **6. PERSONELİN GÖREV DAĞILIMI**

İşbu Plan'ın koordinasyonundan Acil ve Beklenmedik Durum Sorumlusu sorumlu olup acil ve beklenmedik bir durum meydana geldiğinde kural olarak bütün Şirket personeli, Şirket'in, müşterilerin ve personelin karşılaşacağı risklerin giderilmesinde görevli ve sorumludur. Personel söz konusu görev ve sorumluluklarını Acil ve Beklenmedik Durum Sorumlusu'nun yönlendirme ve koordinasyonu altında yerine getirir; yardım, kurtarma ve koruma çalışmalarına katılır ve durumun normale dönmesi için üst düzeyde çaba gösterir.

	<b>ACİL VE BEKLENMEDİK DURUM PLANI</b>	Doküman No	TPY.BGYS.PLN.01
		Revizyon No	2
		Revizyon Tarihi	2024 Haziran
		Gizlilik Sınıfı	Genele Açık

Somut durum bazında yapılacak işlerin farklılaştırılması Acil ve Beklenmedik Durum Sorumlusu'nun yetkisinde olmakla birlikte, genel olarak aşağıdaki görev dağılımına uyulur (**Ek: 2**):

- a. Uyarma:** Acil ve beklenmedik durumun meydana geldiğinin/gelme olasılığının arttığına Acil ve Beklenmedik Durum Sorumlusu'na bildirilmesinden tüm personel sorumludur. Acil ve beklenmedik durumla ilk karşılaşan personel, durumun aciliyetine göre öncelikle haber verilmesi gereken yerler varsa (ambulans, itfaiye, polis, AKUT vb.) haber verir ve derhal Acil ve Beklenmedik Durum Sorumlusu'nu bilgilendirir.
- b. Kurtarma:** Acil ve beklenmedik durumla karşılaşan personel daha önceden (kurtarma önceliklerine göre) tespit edilen Şirket'e ait önemli evrak ve diğer gereçlerin tahliyesini sağlar. Birim yöneticileri, kendilerine bağlı birimin tahliyesinden sorumludur.
- c. Koruma:** Mali ve İdari İşler Birimi ile Operasyon Birimi, Şirket'in kurtarılan bilgi, doküman ve diğer önemli evrakının güvenliğini sağlar.
- d. Bilgilendirme:** İlgili birimler, müşterilere ve iş ilişkisinde bulunulan diğer kişi ve şirketler ile mevzuat uyarınca kamu otoritelerine yapılması gereken bildirimleri yapar.

İzinli personel acil ve beklenmedik durumun oluşması halinde Acil ve Beklenmedik Durum Sorumlusu'na ulaşmak zorundadır.

Acil ve Beklenmedik durumlarda başvurulacak yerlere ilişkin iletişim numaralarına ekte yer verilmiştir (**Ek: 3**).

## 7. ACİL DURUM KOMİTESİ

Acil Durum Komitesi, acil ve beklenmedik bir durumun ortaya çıkması halinde organize bir şekilde önlem alınması ve iş devamlılığının sağlanması için Yönetim Kurulu'nca onaylanacak işbu Plan'ın uygulanması ve sonlandırılmasındaki tüm evreleri izlemek; gerektiğinde yetki devrinin yapılmasını ve denetlenmesini sağlamakla görevlidir.

Acil Durum Komitesi, aşağıdaki yetkililerden oluşur:

- Yönetim Kurulu Başkanı
- Yönetim Kurul Başkan Vekili
- Genel Müdür (Acil ve Beklenmedik Durum Sorumlusu)
- Genel Müdür Vekili (Acil Durum İkinci Sorumlusu)
- Operasyondan Sorumlu Yönetici
- Bilgi Teknolojileri Birimi Yöneticisi (Dış Hizmet Birimi)
- Denetimden Sorumlu Yönetici

Ayrıca, Komitece yapılacak çalışmalar bakımından yararlı olacağı düşünülen personel ile uzmanlığının fayda sağlayacağı değerlendirilen Şirket dışı kişiler (teknik uzmanlar, müşavirler vb.) de Komite toplantılarına davet edilir. Acil ve Beklenmedik Durum Sorumlusu'nun bulunmadığı hallerde, görevleri Acil Durum İkinci Sorumlusu tarafından yerine getirilir. Acil Durum Komitesi, acil durum planı ile ilgili temel görev ve sorumluluklarını yerine getirmek için gerekli sıklıkta toplanır.

	<b>ACIL VE BEKLENMEDİK DURUM PLANI</b>	Doküman No	TPY.BGYS.PLN.01
		Revizyon No	2
		Revizyon Tarihi	2024 Haziran
		Gizlilik Sınıfı	Genele Açık

Acil Durum Komitesi'nin görev ve sorumlulukları aşağıdaki gibidir:

1. Acil ve beklenmedik bir durumun ortaya çıkması halinde organize bir şekilde önlem alınması ve iş devamlılığının sağlanması için, Yönetim Kurulu'nca onaylanacak Acil Durum Planı'nın hazırlanmasını ve uygulanmasını sağlamak.
2. İşbu Planı'nın harekete geçirilmesi ve sonlandırılmasındaki tüm evreleri izlemek, yönetmek, planın yürütülmesini ve gerektiğinde acil durumlar için gerekli yetki devrinin yapılmasını ve denetlenmesini sağlamak.
3. Geçmişteki deneyimlerden ve gelecek ile ilgili tahmin ve öngörülerden yola çıkarak olası acil durumları değerlendirmek ve bunlarla ilgili genel önlemleri oluşturmak.
4. Şirket'in faaliyetlerini sürdürebilmesi için hayati öneme sahip olan kritik işlemlerin ve destek altyapısının belirlenmesine yönelik değerlendirmeler yapmak, kritik/öncelikli olarak belirlenen süreç ve faaliyetlerin acil durumlarda devamlılığının sağlanması ve normal operasyonlara dönüş üzerine planlamalar yapmak.
5. İşbu Plan'ın uygun, güncel ve uygulanabilir olmasını sağlamak için, yapılacak eğitim, test ve tatbikat çalışmalarını değerlendirmek suretiyle planı yılda en az bir defa gözden geçirmek ve gerekli görülmesi halinde değişikliklerin yapılmasını sağlamak.
6. Herhangi bir acil ve beklenmedik durumun meydana gelmesi halinde, tüm yönetici ve personel ile acil durum ekiplerinin bilgilendirilmesini, Şirket merkezinde, alternatif çalışma merkezinde veya uygun görülecek başka bir mekânda buluşulmasını sağlamak.
7. Acil durumlara ilişkin bildirim, ulaşım ve haberleşme süreçlerinin yürütülmesi ile ilgili planlamaları yapmak.
8. Acil durumlarda Şirket'in faaliyetlerinin devamlılığını sağlamaya yönelik yedekleme politika ve prosedürlerinin oluşturulacak acil durum planında yer almasını sağlamak,
9. Müşterilerle ilişkileri sağlamak için kamuya açık bir haberleşme kanalının/ağının tesis edilmesini sağlamak.
10. Yedekleme/depolama ile ilgili güvenlik önlemleri oluşturmak.

## 8. SORUMLULUK

Acil ve beklenmedik durum meydana geldiğinde ilgili kurumlarla iletişime geçilmesinde, profesyonel destek ekipleri ulaşana kadar geçen sürede ilk yardım faaliyetlerinin yerine getirilmesinde, Şirket'e ait bilgi, doküman ve diğer önemli evrakın kurtarılmasında, kurtarılan bilgi, doküman ve diğer önemli evrakın koruma altına alınmasında, müşterilere ve iş ilişkisinde bulunulan diğer kişi ve şirketlere gerekli açıklamaların gönderilmesinde ve mevzuat uyarınca kamu otoritelerine yapılması gereken bildirimlerin gönderilmesinde tüm Şirket personeli sorumludur.

## 9. YÜRÜRLÜK VE YÜRÜTME

İşbu Plan Yönetim Kurulu tarafından onaylandığı tarih itibarıyla yürürlüğe girer, Üst Yönetim tarafından yürütülür. Plan'ın değiştirilmesi ve güncellenmesi de aynı usul ve esaslara tabidir.

	<b>ACİL VE BEKLENMEDİK DURUM PLANI</b>	Doküman No	TPY.BGYS.PLN.01
		Revizyon No	2
		Revizyon Tarihi	2024 Haziran
		Gizlilik Sınıfı	Genele Açık

## 10. EKLER

### EK-1 Operatörlere İlişkin İletişim Bilgileri

<b>SUPER ONLINE TELEKOM</b>	0850 222 1 222
<b>TELCORROUTE TELEKOM RADIOLINK</b>	0 (216) 709 41 92

### EK-2 Acil ve Beklenmedik Durum Planı Personel Görev Dağılımı

Alınacak Aksiyon	İlgili Bölümler
<b>UYARMA:</b> Acil ve beklenmedik durumun meydana geldiğinin/gelme olasılığının yükseldiğinin bildirilmesi	Tüm Personel
<b>YARDIM ÇAĞIRMA:</b> İlgili Kurumlara ulaşıp gerekli bilgilerin aktarılması	Tüm Personel
<b>İLK YARDIM:</b> Profesyonel destek ekipleri ulaşana kadar geçen sürede ilk yardım faaliyetlerinin yerine getirilmesi	Tüm Personel
<b>KURTARMA:</b> Şirkete ait bilgi, doküman ve diğer önemli evrakın kurtarılması	Tüm Personel
<b>KORUMA:</b> Kurtarılan bilgi, doküman ve diğer önemli evrakın koruma altına alınması	Tüm Personel
<b>BİLGİLENDİRME:</b> Müşterilere ve iş ilişkisinde bulunulan diğer kişi ve şirketlere gerekli açıklamaların gönderilmesi	Tüm Personel
<b>ZORUNLU BİLDİRİMLER:</b> Mevzuat uyarınca kamu otoritelerine yapılması gereken bildirimlerin gönderilmesi	Tüm Personel

### EK-3 Acil ve Beklenmedik Durum Planı Başvurulacak Yerler

KURUM	TELEFON/FAKS
AFAD ÇAĞRI	112
ALO ZABITA	153
BANKACILIK DÜZENLEME VE DENETLEME KURUMU	0 (212) 214 50 00
BORSA İSTANBUL SANTRAL	0 (212) 298 21 00 - 298 25 00
CANKURTARAN ACİL	112
DOĞALGAZ ARIZA	187
ELEKTRİK ARIZA	186
EMNİYET MÜDÜRLÜĞÜ POLİS İMDAT	112
İTFAİYE ACİL	112
MKK İSTANBUL	0 (212) 334 57 00 - 334 57 57
SPK ANKARA	0 (312) 292 90 90 - 292 90 00
SPK İSTANBUL	0 (212) 334 55 00 - 334 56 00
SU VE KANALİZASYON ARIZA	185
TAKASBANK SANTRAL	0 (212) 315 25 25 - 315 25 26
TELEFON ARIZA	121
TÜRKİYE SERMAYE PİYASALARI BİRLİĞİ	0 (212) 280 85 67
DIŞ HİZMET KURULUŞU	0 (212) 365 10 00