

## ACİL VE BEKLENMEDİK DURUM PLANI

### 1. AMAÇ VE KAPSAM

İşbu Planın amacı, Mükafat Portföy Yönetimi A.Ş.'nin, acil ve beklenmedik durumlarda müşterilerine, yatırım kuruluşlarına, piyasa katılımcılarına ve üçüncü taraflara karşı yükümlülüklerini yerine getirme koşullarını, yöntemlerini ve süreçlerini ortaya koyacak Acil ve Beklenmedik Durum Planı ile iş akış süreçlerini belirlemektir.

Bu Plan, Sermaye Piyasası Kurulu'nun III-55.1 sayılı Portföy Yönetim Şirketleri ve Bu Şirketlerin Faaliyetlerine İlişkin Esaslar Tebliği'ne dayanılarak düzenlenmiştir.

### 2. ACİL VE BEKLENMEDİK DURUM

Şirket faaliyetlerinin sürekliliğini, çalışanların can ve mal güvenliğini tehlikeye düşüren/düşürme ihtimali olan, Şirket yetkilileri tarafından verilecek karar ve talimat sonrasında ilan edilecek durumdur. Yangın, deprem, salgın hastalık, sel gibi doğal tehditler ile seferberlik hali, savaş, terör saldırıları, toplu halk hareketi gibi önüne geçilmesi imkânsız durumlar acil ve beklenmedik durumlara örnek gösterilebilir. Acil ve beklenmedik bir durum halinde Şirket çalışanlarının, işbu Plan dâhilinde hareket etmesi sağlanır.

### 3. ACİL VE BEKLENMEDİK DURUM SORUMLUSU

Acil ve Beklenmedik Durum Sorumlusu, işbu Plan'ın uygulanmasından asıl sorumlu kişi olup, acil ve beklenmedik durumlarda sürecin yönetimini sağlar. Yönetim Kurulu, Plan'ın uygulanmasından asıl sorumlu kişiyi Genel Müdür ve alternatif sorumlu kişiyi olarak İç Kontrol Direktörü olarak belirlemiştir. Bahsi geçen kişilere ait unvan ve iletişim bilgileri Merkezi Kayıt Kuruluşu A.Ş., Takasbank ve Sermaye Piyasası Kurulu tarafından belirlenecek diğer kuruluşlara bildirilir.

### 4. ACİL VE BEKLENMEDİK DURUM İŞ AKIŞI

#### 4.1. Acil ve Beklenmedik Durum Sorumlusu' nun Göreve Başlaması ve Görev Dağılımının Uygulanması

Acil ve beklenmedik durumun haber alınması sonrasında Acil ve Beklenmedik Durum Sorumlusu başkaca bir çağrı beklemeden, Şirket merkezinde derhal görevine başlar. Personel daha önceden belirlenen görev dağılımına uygun olarak görevlerinin başına geçer. Acil ve Beklenmedik Durum Sorumlusu, gerekli durumlarda görev dağılımının dışında görevlendirmeler yapabilir. Şirket genelini ilgilendirmeyen durumlar, Acil ve Beklenmedik Durum Sorumlusu'na gerek olmaksızın Acil ve Beklenmedik Durum Komitesi tarafından belirlenecek kişi tarafından çözümlenir. Acil ve beklenmedik durumlarda personele ulaşmada sorunla karşılaşmamak için hazırlanan personelin konut ve mobil telefon numaraları ile adres bilgilerini içeren veri tabanı Acil ve Beklenmedik Durum Sorumlusu'nun bilgisine sunulur.

## ACİL VE BEKLENMEDİK DURUM PLANI

### 4.2 Durumun Saptanması

Acil ve beklenmedik durum meydana geldiğinde, çözüm yollarının ve yöntemlerinin belirlenebilmesi amacıyla, ortaya çıkan durumun tanımı, Şirket kayıtlarından edinilen bilgilere ve gerekirse uzmanlardan temin edilen açıklamaya göre yapılır.

Acil ve Beklenmedik Durum Sorumlusu, acil ve beklenmedik durumun tanımlanması amacı ile mevcut koşulların;

a) Çalışma ortamının kullanılamaz hale gelmesi, bilgi işlem sistemlerinin devamlılığının sağlanamaması veya çalışma ortamının ve bilgi sistemlerinin kısa sürede giderilemeyecek ölçüde hasara uğraması,

b) Çalışma ortamı fiziken sağlam olmakla birlikte çalışmaların devamlılığını engelleyen, kesintiye uğratan, genel olarak sistemin sağlıklı çalışmasına yol açan nedenlerin ortaya çıkması hallerinden, hangisine uygun olduğunu tespit eder.

Bu doğrultuda acil ve beklenmedik durumun tanımını yapan Acil ve Beklenmedik Durum Sorumlusu, bunu personele ve Yönetim Kurulu'na bildirir. Durumun neden ortaya çıktığı belirlenir. Acil ve Beklenmedik Durum Sorumlusu, acil ve beklenmedik durum sonucunda Şirket, personel ve müşteri açısından ortaya çıkan ya da çıkması muhtemel risk ve hasarın ölçümünü yapar. Uzmanlık gerektiren durumlarda bir uzmanın bilgisine başvurur. Değerlendirme sonuçlarını bir rapor halinde tespit ederek Yönetim Kurulu'na sunar.

### 4.3. Bildirimlerin Yapılması ve Yardım İstenmesi

Acil ve Beklenmedik Durum Sorumlusu tarafından acil ve beklenmedik durumla ilgili olarak bilgilendirilen personel, görev dağılımına uygun bir biçimde, ortaya çıkan acil ve beklenmedik durumun risk ve hasar derecesine göre kamu güvenlik birimlerine, kurtarma birimlerine, sermaye piyasasının düzenleyici ve denetleyici otoritelerine, çalışılan bankalara, sigorta şirketlerine ve ilgili diğer kurum ve kuruluşlara bildirimde bulunur, gerekirse bunlardan yardım ister. Acil ve Beklenmedik Durum Sorumlusu söz konusu bildirimlerin yapılmasını koordine ve kontrol eder.

Acil ve beklenmedik durumda çalışma ortamı fiziken sağlamken çalışmaların kısa süreli olarak sağlıklı yürütülmesine yol açacak nedenlerin ortaya çıkması halinde, işlemlerin diğer iletişim yöntemleriyle gerçekleştirilmesi için gereken önlemler Acil ve Beklenmedik Durum Sorumlusu tarafından alınır.

### 4.4. Sorunun Çözülmesi ve Çalışmalara Başlanması

Acil ve beklenmedik durum öncelikle Şirket imkânları ile çözümlenmeye çalışılır. Çalışmalarda personel ve müşteri güvenliği için öncelikli önlemler alınır. Acil ve Beklenmedik Durum Sorumlusu, acil ve beklenmedik durumun önem derecesini belirleyerek personeli izinden çağırarak, görev dağılımına bağlı olmaksızın geçici görevlendirme yapmak ve Şirket'in rutin faaliyetlerini sürdürmeye yönelik kararlar almak konusunda yetkilidir. Acil ve beklenmedik durum ortadan kaldırılmasında Şirket imkânlarının yeterli olamaması durumunda Acil ve Beklenmedik Durum Sorumlusu hangi kamu kurumlarından ve/veya özel kuruluşlardan yardım alınması gerektiğini saptar. Acil ve Beklenmedik Durum Sorumlusu acil ve beklenmedik durumun etkilerinin Şirket

## ACİL VE BEKLENMEDİK DURUM PLANI

imkânları ile veya dışarıdan yardım alarak ne kadar süre içinde ve ne şekilde ortadan kaldırılacağını gösteren bir rapor hazırlayarak Yönetim Kurulu'na sunar.

Yönetim Kurulu tarafından onaylanan rapor doğrultusunda hareket ederek acil ve beklenmedik durumun ortadan kaldırılması için gerekli işlemlerin yapılmasını sağlar. Acil ve Beklenmedik Durum Sorumlusu gecikmesinde sakınca bulunan hallerde Yönetim Kurulu'na ulaşmakta zorluk yaşanması durumunda Yönetim Kurulu'nun onayı olmaksızın gerekli önlemleri alarak uygulama yetkisine sahiptir.

Acil ve beklenmedik durumlarda çalışmalara tekrar başlanmadan önce Acil ve Beklenmedik Durum Sorumlusu tarafından ölçülebilir ve ölçülemeyen kayıpların değerlendirmesi yapılır. Mal, gelir, nakit akışındaki aksamalar, yasal yaptırımlar, insan kaynakları, artan çalışma maliyeti ve diğer ek harcamalar ölçülebilir kayıplar olup, personelin uğradığı moral ve motivasyon kaybı ve Şirket'in itibar ve prestijinin azalması gibi unsurlar ölçülemeyen türde kayıplardır.

### 4.5. Her Türlü Kayıt İle Kıymetli Evrakın Saklanması

III-55.1 sayılı Portföy Yönetim Şirketleri ve Bu Şirketlerin Faaliyetlerine İlişkin Esaslar Tebliği'nin 17 nci maddesinin ikinci fıkrasının (a) bendi uyarınca mali tablolar ve mevcut mevzuat uyarınca Şirket'in tutmakla yükümlü olduğu her türlü kayıt ile kıymetli evrak basılı olarak ve/veya elektronik ortamda ilgili mevzuat uyarınca saklanacak ve acil ve beklenmedik durumlarda kurtarılmada öncelik verilecek şekilde arşivlenecektir. Arşiv dolaplarında "Öncelikle Kurtarılacak" ibaresinin yer alması hususunda düzenlemelerin yapılması Acil ve Beklenmedik Durum Sorumlusu tarafından gerçekleştirilir. Söz konusu elektronik kayıt yedekleri asgari olarak 5 yıl süreyle saklanır.

### 4.6. Bilgi İşlem Sisteminin Devamlılığı ve Yedeklenmesi

Acil ve beklenmedik durumlarda operasyonların sürdürülebilmesi amacıyla bilgi sistemleri kritik fonksiyonlara cevap verecek şekilde yapılandırılmıştır.

Bilgisayar sistemlerinin yedeklemesi hizmet sağlayıcı kurumun bilgi işlem personeli tarafından yapılır. Alınan sistem ve veri kaydı yedeklerinin saklanması merkezli olarak İnfina Yazılım A.Ş.'nin yedekleme merkez(ler)i ve Olağanüstü Durum Merkez(ler)i belirlenmiş olup; İnfina Yazılım A.Ş. ile bu konularda güvence sağlayan dışarıdan hizmet alımı sözleşmesi akdedilmiştir. Güvence altına alınan elektronik kayıt yedekleri 5 yıl süre ile İnfina Yazılım A.Ş.'nin belirleyeceği merkezlerde saklanır. Şirket ile bu merkezler arasında özel hatlar kullanılarak çoklu haberleşme yöntemlerinin kullanımı güvence altına alınmıştır. Acil ve beklenmedik durumlar için belirlenen alternatif çalışma alanı, Yukarı Dudullu mahallesi, Organize Sanayi Bölgesi, Nato Yolu 4. Cadde no :1, Ümraniye/İstanbul adresidir. Alternatif çalışma alanında, faaliyetlerin sürekliliğini sağlayacak donanım, yazılım ve teknik cihazlar kullanıma hazır durumdadır. Veri aktarım hizmetleri tesis edilmiş ve faaliyetlerimizin sürdürülmesi için gerekli tüm ofis programları ile bilgi erişim sistemleri yüklenmiştir.

### 4.7. Operasyonel Risk Değerlendirmesi

Acil ve beklenmedik durumların gerçekleşmesi halinde işbu Plan'ın uygulanmasında yaşanabilecek operasyonel riskler çalışanların Plan hakkındaki bilgisizlikleri, acil durum eğitimlerinin ve tatbikatlarının yapılmaması ve ulusal boyuttaki kargaşalıklarda yaşanabilecek iletişim sorunlarıdır. Bir sözleşme kapsamında dışarıdan sağlanan

## ACİL VE BEKLENMEDİK DURUM PLANI

hizmetlerdeki alımlarda yaşanabilecek operasyonel riskler ve önlemleri, söz konusu sözleşmelerde ifade edilerek, etkilenecek müşterilere duyurulur.

Acil ve Beklenmedik Durum sorumlusu/Acil Durum Komitesi, şirketin büyüklüğünde ve ihtiyaçlarında meydana gelen yeni gelişmeleri göz önünde bulundurarak yapacağı operasyonel risk değerlendirmelerini yönetim kuruluna sunacaktır. Yapılacak değerlendirmelerin mali ve bilgi iletişim altyapısı oprasyonunda meydana gelebilecek değişimleri de içermesi zorunludur. Söz konusu değerlendirmeler uyarınca acil ve beklenemdik durum planının güncellenmesinden yönetim kurulu sorumludur.

### 4.8. Hizmet Verilen Kişilerle Alternatif İletişim Kanallarının Tedariki ve Sürekliliğinin Sağlanması

Acil ve Beklenmedik Durum Sorumlusu, acil ve beklenmedik bir durum halinde müşteriler ve Şirket personeli ile iletişim kanallarının işlerliğini kontrol eder. İletişim kanallarının kesilmesi durumunda hizmetin aksamadan devam etmesini sağlamak için alternatif olarak kullanılacak iletişim kanallarını tespit eder ve kullanıma geçirilmelerini sağlar. Acil ve Beklenmedik Durum Sorumlusu, tespit edilen alternatif iletişim kanallarını personele bildirir ve personel tarafından müşterilere bildirilmesini koordine ve kontrol eder. Ayrıca, personelin Şirket ile haberleşmesini sağlamak için adres, e-mail, cep ve ev telefonlarının yer aldığı bilgilerin hazırlanarak güncel tutulmasına ve Şirket web sitesinin güncel tutularak, gerekli harcamaların yapılması için Şirket Genel Müdürlüğü'nün yetkili kılınmasına karar verilmiştir.

Alternatif çalışma merkezinde, Şirket'in kullanımı için tahsis edilen iletişim araçları ile iletişim sağlanacaktır. Portföy yönetimi hizmeti verdiğimiz müşteriler ile hesaplarının bulunduğu saklama kuruluşu aracılığı ile iletişimin sürekliliği temin edilmiştir.

### 4.9. Şirket ve Personeliyle Alternatif İletişim Kanallarının Tedariki ve Sürekliliğinin Sağlanması

Acil ve Beklenmedik Durum Sorumlusu, acil ve beklenmedik bir durum halinde Şirket personeli ile iletişim kanallarının işlerliğini kontrol eder. Acil durumlarda tüm personele ulaşılması, tüm personelin iletişim bilgilerinin Acil ve Beklenmedik Durum Sorumlusu ve diğer ilgililere ulaştırılması Mali İşler ve Operasyon Uzmanı sorumluluğundadır. Genel Müdürlük Asistanı bu konudaki kayıtların güncel olması ve her zaman hazır ve ulaşılabilir bulundurulmasından sorumludur.

Şirket ve personelin alternatif çalışma merkezi üzerinden iletişimi hususunda da personel bilgilendirilmiş ve Acil ve Beklenmedik Durum Planı'nın uygulanmasından sorumlu kişilerin alternatif çalışma alanına ulaşımı ile ilgili düzenlemeler aşağıdaki şekilde yapılmıştır.

- Mesai saatleri içinde oluşan bir durumda; uygun ulaşım olanağı Şirket'in kendi imkanları dahilinde sağlanacaktır.
- Mesai saatleri dışında oluşan bir durumda; normal servis araçları çalışabilir durumda ise bu servisler kullanılacak aksi halde Acil ve Beklenmedik Durum Komitesi ekibinde yer alan çalışan kendi ulaşımını sağlamakla sorumlu olacaktır.
- Acil ve Beklenmedik Durum Planı uygulanmasından sorumlu ekip üyeleri, birbirlerinin iletişim bilgileri konusunda bilgilendirilmiştir.

## ACİL VE BEKLENMEDİK DURUM PLANI

- Kritik süreçlerin yürütülmesi için ihtiyaç duyulan özel donanım ve kıymetli evrak erişilebilir durumda olacaktır.
- Acil ve Beklenmedik Durum Sorumlusu ve destek ekipleri, Acil ve Beklenmedik Durum anından itibaren 2 saat içinde alternatif çalışma alanında bir araya gelecektir.
- Şirket'in kritik süreç ekiplerinin durum değerlendirmesi sonrası yapacağı açıklamayı takiben azamî 2 saat içerisinde kritik iş süreçlerini devam ettirmek üzere personel, alternatif çalışma yerlerinde bir araya gelecektir.
- Acil ve Beklenmedik Durum Planı devreye alınmasına karar verilmesinden itibaren azamî 2 saat içerisinde kritik sistem uygulamalarının hazır hale getirilmesi sağlanacaktır.

### 4.10. Alternatif Şirket Merkezi ve Merkez Dışı Örgütlerinin Tespit Edilmesi

Birincil yedekleme ve Şirket binasının kullanılamaz olması halinde Ankara'da Turkcell Söğütözü Plaza Eskişehir yolu 9. km no:264 Söğütözü Çankaya adresinde bulunan data merkezine yedeklenmesi öngörülmüş olup başvurulacak olan alternatif çalışma merkezi, "Yukarı Dudullu mahallesi, Organize Sanayi Bölgesi, Nato Yolu 4. Cadde no :1, Ümraniye/İstanbul" adresindeki Aktif Yatırım Bankası A.Ş.'dir.

Alternatif çalışma merkezinde de hizmete devam etmenin mümkün olmaması durumunda Acil ve Beklenmedik Durum Sorumlusu hizmet verilecek en uygun yeri saptar ve en hızlı biçimde personel, müşteri ve diğer ilgililere duyurur. İkincil yedekleme merkezi, İnfina Yazılım A.Ş.'nin İstanbul'daki yedekleme merkezidir.

### 4.11. Acil ve Beklenmedik Durumun Karşı Tarafa Olası Etkileri

Acil ve beklenmedik bir durumun gerçekleşmesi halinde, müşterilere olası etkileri değerlendirilir ve alınan önlemler ile birlikte durum müşterilere en hızlı iletişim kanalları ile bildirilir. Bu konuda Şirket internet sitesinden duyuru yapılması ve müşterilere elektronik posta veya SMS gönderilmesi için gerekli kayıtlar ile teknik çalışmalar hazır tutularak, Bilgi İşlem Birimi ve diğer ilgili birimler arasında önceden görev paylaşımı yapılır. Müşteriler ile imzalanacak sözleşmelerde, acil ve beklenmedik durumlarda iş sürekliliğinin nasıl sağlanacağına dair açıklamalara yer verilmektedir.

### 4.12. Rutin ve Zorunlu Bildirimler

İşbu Plan, Şirket internet sitesinde tüm müşteri ve üçüncü kişilerin ulaşabileceği şekilde yayınlanmaktadır. Ayrıca, mevzuat ve Şirket iç düzenlemeleri uyarınca yapılması zorunlu bildirimlerin yapılması Acil ve Beklenmedik Durum Sorumlusu tarafından sağlanır. Acil ve Beklenmedik Durum Planı'nın devreye alındığı durumlarda Acil ve Beklenmedik Durum Sorumlusu, SPK'yı alan önlemler hakkında yazılı veya sözlü olarak bilgilendirir. Rutin ve zorunlu bildirimlerin aksamadan süresi içinde gerçekleşmesini sağlar. Bu durumun sağlanamaması durumunda SPK durumu açıklayan gerekçeli bir mektup veya sözlü iletişim ile bilgilendirilir. Rutin bildirimler süresi içinde, ilgili birimlerde yetkilendirilmiş ve birbirlerine yedeklenmiş kişilerce, Acil ve Beklenmedik Durum Sorumlusu'nun talimatlarına göre sonuçlandırılır. Zorunlu bildirimler alternatif çalışma alanlarından yapılacaktır.

### 4.13. Müşteri Hesaplarına Erişim ve Hesapların Devri

Alınan tüm bu önlemler ve kurulan altyapı sayesinde faaliyetlerimizin devamlılığı planlanmış ve test edilmiştir. Müşterilere ait varlıklar, Şirketimizden bağımsız olarak

## ACİL VE BEKLENMEDİK DURUM PLANI

saklama kuruluşları nezdinde saklandığından, herhangi bir risk öngörülmemiştir. Acil ve Beklenmedik Durum Planı'nın devreye alınması halinde hizmetlerimizin devamlılığına katkı sağlayan tedarikçilerin anlaşmalarda belirtilen şartlarda hizmet verebilir durumda olacağı varsayılmıştır. Acil ve beklenmedik durum sebebi ile Şirket'in faaliyetlere devam edilemeyeceği yönünde karar vermesi durumunda, müşteriler bu durumdan haberdar edilerek, saklama kuruluşu nezdindeki varlıklarının transferi için gerekli işlemler müşteri onayı ile gerçekleştirilir.

### 4.14. Dışarıdan Alınan Hizmetler

Dışarıdan hizmet alımına dair prosedür ve Şirket iç kontrol mekanizmaları oluşturulmuştur. Dışarıdan hizmet alımlarında hizmet sağlayıcının altyapısı ile bilgi ve iletişim sistemleri Şirket tarafından değerlendirmeye tabi tutulmuş, tedarikçinin Acil ve Beklenmedik Durum anında hizmet verebilir bir altyapısı ve iletişim ağı olmasına özen gösterilerek tedarikçi seçimi yapılmıştır. Dışarıdan hizmet alımından doğabilecek riskler ile hizmetlerin herhangi bir surette kesintiye uğraması veya aksamaması durumunda uygulamaya konulacak eylem planı hazırlanarak, bu risklerin yönetilmesine ve alınan destek hizmetinin ikame edilebilirliğine ilişkin bilgiler belirlenmiştir. Buna ilave olarak dışarıdan hizmet alımı yapılan kurumlardan iş sürekliliği yönetim planları alınarak, planlarımız arasına dâhil edilmiştir.

### 4.15. Şirketçe faaliyete devam edilemeyeceği yönünde karar verilmesi durumunda müşterilerin hesaplarına erişimi ve söz konusu hesapların başka Şirkete devri

Yönetim Kurulunun, acil ve beklenmedik durum nedeniyle şirketin faaliyetine devam edemeyeceği yönünde karar alması durumunda, müşteriler bu durumdan haberdar edilir ve müşteri varlıklarının transferi için gerekli işlemler müşteri onayı ile gerçekleştirilir.

### 4.16. Dışarıdan hizmet alımından doğabilecek riskler ile hizmetlerin herhangi bir surette kesintiye uğramaması veya aksamaması

Aktif Yatırım Bankası A.Ş., olağanüstü durumlarda karşılaşılabileceği riskleri ve sorunları mümkün olduğunca yönetebilmek, Banka'nın varlık ve itibarını korumak ve olağanüstü duruma hazırlıklı olmak amacıyla, koordinasyon ve uygulama esaslarını "İş Sürekliliği Prosedürü" altında yazılı olarak belirlemiştir. Olağanüstü durum esnasında/sonrasında, öngörülen en kısa zaman içinde Banka'daki kritik iş fonksiyonlarının hayata geçirilebilmesi için oluşturulan İş Sürekliliği Planları mevcuttur. Bu plan, olağanüstü durumlar karşısında, Aktif Bank'taki ilgili tüm tarafların sorumluluklarını önceden belirlemeye yönelik olup duruma en uygun bina, malzeme vb. seçimlerinin yapılması suretiyle bankacılık hizmetlerinin ve yasal sorumlulukların kesintiye uğramadan sürdürülebilmesi/yerine getirilmesi için gerekli organizasyonun sağlanmasına ilişkin kuralları, devam ettirilecek kritik ve temel iş fonksiyonlarını içermektedir.

## 5. PERSONELİN GÖREV DAĞILIMI

İşbu Plan'ın uygulanmasından Acil ve Beklenmedik Durum Sorumlusu sorumlu olmakla birlikte, 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.

## ACİL VE BEKLENMEDİK DURUM PLANI

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

a. Uyarma: Acil ve beklenmedik durumun meydana geldiğinin/gelme olasılığının arttığı 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.) onlara haber verecek ve derhal Acil ve Beklenmedik Durum Sorumlusu'nu bilgilendirecektir.

b. Kurtarma: Acil ve beklenmedik durumla karşılaşan personel daha önceden (kurtarma önceliklerine göre) tespit edilen Şirket'e ait önemli evrak ve diğer gereçlerin tahliyesini sağlayacaktır. Birim yöneticileri, kendilerine bağlı birimin tahliyesinden sorumludur.

c. Koruma: Mali İşler ve Operasyon Birimi, Şirket'in kurtarılan bilgi, doküman ve diğer önemli evrakının güvenliğini sağlayacaktır.

d. Bilgilendirme: İlgili birimler, müşterilere ve iş ilişkisinde bulunulan diğer kişi ve şirketler ile mevzuat uyarınca kamu otoritelerine yapılması gereken bildirimleri yapacaktır.

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

### 6. 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 acil ve beklenmedik durum planı hazırlanmasını ve uygulanmasını sağlamak; işbu Plan'ın uygulanması ve sonlandırılmasındaki tüm evreleri izlemek; gerektiğinde yetki devrinin yapılmasını ve denetlenmesini sağlamak üzere oluşturulan bir komitedir.

Acil Durum Komitesi, Acil ve Beklenmedik Durum Sorumlusu'nun başkanlığında aşağıdaki yetkililerden oluşur:

- Genel Müdür
- İç Kontrol Direktörü
- Portföy Yöneticisi
- Risk Yönetimi Müdürü

Ayrıca, Komiteye yapılacak çalışmalar bakımından yararlı olacağı düşünülen personel de toplantılara davet edilir. Acil Durum Komitesi, acil durum planı ile ilgili temel görev ve sorumluluklarını yerine getirmek için gerekli sıklıkta toplanır.

Acil Durum Komitesinin 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,



## ACİL VE BEKLENMEDİK DURUM PLANI

2. İşbu Acil ve Beklenmedik Durum 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. Halkla ve müşterilerle ilişkileri sağlamak için kamuya açık bir haberleşme kanalının/ağının tesis edilmesini sağlamak,
10. Yedekleme/depolama ile ilgili güvenlik önlemleri oluşturmak.

### 7. SORUMLULUK

Bu Plan'ın uygulanmasından tüm Şirket çalışanları görevleri dâhilinde sorumludur.

### 8. DENETİM

İşbu Plan'ın uygulanmasının denetimi İç Kontrol ve Teftiş Birimleri tarafından gerçekleştirilir.

### 9. DEĞİŞİKLİKLER

Acil ve Beklenmedik Durum Komitesi, en az yılda bir kez olmak üzere, işbu Acil ve Beklenmedik Durum Planı'nın yeterliliğini, şube açılması veya kapanması şeklinde örgütlenme yapılarındaki değişiklikleri de dikkate alarak kontrol eder. İşbu Plan'da güncelleme veya değişiklik yapılması gerektiği yönünde bir karara varırsa, bu kararı rapor şeklinde Yönetim Kurulu'na sunar.

### 10. YÜRÜRLÜK

İşbu Plan, Şirket Yönetim Kurulu'nca onaylandığı tarihte yürürlüğe girer, Şirket'in internet sitesinde yayımlanır ve ilgili personel ile paylaşılır.





## ACİL VE BEKLENMEDİK DURUM PLANI

MÜKAFAT  
PORTFÖY YÖNETİMİ

Hazırlayan : Mali İşler ve Operasyon Bölümü  
Onaylayan : Genel Müdür