

	ACİL VE BEKLENMEDİK DURUM PLANI	Doküman No	TY.BGYS.PLN.02
		Revizyon No	3
		Revizyon Tarihi	2024 Haziran
		Gizlilik Sınıfı	Genele Açık

İÇİNDEKİLER

1. AMAÇ	1
2. KAPSAM.....	1
3. TANIM VE KISALTMALAR.....	1
4. ACİL VE BEKLENMEDİK DURUM İŞ AKIŞI	2
4.1. Acil ve Beklenmedik Durum Planı'nda Belirtilen Acil Durumun Ortaya Çıkması	2
4.2. Mali Tablolar ve Mevcut Mevzuat Uyarınca Tutmakla Yükümlü Olunan Her Türlü Kayıt ile Kıymetli Evrakın Basılı Olarak ve/veya Elektronik Ortamda Saklanması	2
4.3. Şirket Faaliyetinin Aralıksız Sürdürülebilmesine Yönelik Bilgi İşlem Sistemlerinin Devamlılığının Sağlanması ile Yedeklerinin Alınması ve Söz Konusu Elektronik Kayıt Yedeklerin Beş Yıl Süreyle Saklanması	3
4.4. Mali ve Bilgi İletişim Altyapısı Dahil Olmak Üzere Operasyonel Risk Değerlendirilmesi	3
4.5. Müşterilerle Alternatif İletişim Kanallarının Tedariki ve Sürekliliğinin Sağlanması	4
4.6. Şirket ve Şirket Personeliyle Alternatif İletişim Kanallarının Tedariki ve Sürekliliğinin Sağlanması.....	4
4.7. Alternatif Şirket Merkezi ve Merkez Dışı Örgütlerinin Tespit Edilmesi	4
4.8. Acil ve Beklenmedik Durumun Karşı Tarafa Olası Etkileri Hakkında Değerlendirme	5
4.9. Sermaye Piyasası Kurulu'nun Alınan Önlemler Hakkında Bilgilendirilmesi ve Rutin Zorunlu Bildirimlerin Nasıl Yapılacağı.....	5
4.10. Şirket'in Faaliyetlerine Devam Edilemeyeceği Yönünde Karar Verilmesi Durumunda Müşterilerin Hesaplarına Erişimi ve Söz Konusu Hesapların Başka Bir Aracı Kuruma Devri.....	5
4.11. Dışarıdan Hizmet Alımından Doğabilecek Riskler ve Hizmetlerin Herhangi Bir Surette Kesintiye Uğraması veya Aksaması Durumunda Alınacak Önlemler	5
4.12. Alınan Önlemler Hakkında Resmî Kurumların Bilgilendirilmesi	5
5. PERSONELİN GÖREV DAĞILIMI	6
6. ACİL DURUM KOMİTESİ	6
7. SORUMLULUK.....	7
8. YÜRÜRLÜK VE YÜRÜTME	8

	ACİL VE BEKLENMEDİK DURUM PLANI	Doküman No	TY.BGYS.PLN.02
		Revizyon No	3
		Revizyon Tarihi	2024 Haziran
		Gizlilik Sınıfı	Genele Açık

1. AMAÇ

İşbu Acil ve Beklenmedik Durum Planı, Tera Yatırım Menkul Değerler A.Ş.'nin olağan çalışmasını kesintiye uğratacak ve/veya hizmetlerinin sunumunu engelleyebilecek yangın, patlama, tehlikeli ve kimyasal madde yayılımı, radyoaktif sızıntı, deprem, sel, salgın hastalık, hırsızlık, planlı bir saldırı (terör saldırısı vb.) gibi acil ve beklenmedik durumlarda; düzenleyici kurumlara, Şirket personeline, hissedarlarına, müşterilerine, diğer aracı kurumlara, piyasa katılımcılarına ve üçüncü taraflara karşı olan yükümlülüklerini yerine getirmek ve hizmetlerin devamlılığını sağlamak amacıyla Aracı Kurumlarda Uygulanacak İç Denetim Sistemine İlişkin Esaslar Hakkında Tebliğ (Seri: V, No: 68)'in 11/A maddesi kapsamında hazırlanmıştır.

2. KAPSAM

İşbu Plan acil ve beklenmedik durumlarda Şirket'in olağan çalışmasına devam edebilmesi için;

- Mali tablolar ve mevcut mevzuat uyarınca tutmakla yükümlü olunan her türlü kayıt ile kıymetli evrakın basılı olarak ve/veya elektronik ortamda saklanması,
- Şirket faaliyetinin aralıksız sürdürülebilmesine yönelik bilgi işlem sistemlerinin devamlılığının sağlanması, yedeklerinin alınması ve söz konusu elektronik kayıt yedeklerin beş yıl süre ile saklanması,
- Mali ve bilgi iletişim altyapısı dahil olmak üzere operasyonel risk değerlendirmesi,
- Müşterilerle alternatif iletişim kanallarının tedariki ve sürekliliğinin sağlanması,
- Şirket ve Şirket personeliyle alternatif iletişim kanallarının tedariki ve sürekliliğinin sağlanması,
- Alternatif Şirket merkezi ve merkez dışı örgütlerinin tespit edilmesi,
- Acil ve beklenmedik durumun karşı tarafa olası etkileri hakkında değerlendirme,
- Sermaye Piyasası Kurulu'nun alınan önlemler hakkında bilgilendirilmesi, rutin zorunlu bildirimlerin nasıl yapılacağı,
- Şirket'in faaliyete devam edilemeyeceği yönünde karar verilmesi durumunda müşterilerin hesaplarına erişimi ve söz konusu hesapların başka bir şirkete devri,
- Dışarıdan hizmet alımından doğabilecek riskler ve hizmetlerin herhangi bir surette kesintiye uğraması veya aksaması durumunda alınacak önlemlerin belirlenmesi,
- Alınan önlemler hakkında resmî kurumların bilgilendirilmesi

hususlarını kapsamaktadır.

3. TANIM VE KISALTMALAR

Acil ve Beklenmedik Durum: Yangın, patlama, tehlikeli ve kimyasal madde yayılımı, radyoaktif sızıntı, deprem, sel, salgın hastalık, hırsızlık, planlı bir saldırı (terör saldırısı vb.) gibi Şirket'in olağan çalışmasını kesintiye uğratacak ve/veya hizmetlerinin sunumunu engelleyebilecek durumu,

BIST: Borsa İstanbul A.Ş.'yi,

MKK: Merkezi Kayıt Kuruluşu'nu,

ODM: Olağanüstü Durum Merkezi'ni,

	ACİL VE BEKLENMEDİK DURUM PLANI	Doküman No	TY.BGYS.PLN.02
		Revizyon No	3
		Revizyon Tarihi	2024 Haziran
		Gizlilik Sınıfı	Genele Açık

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

SPK: Sermaye Piyasası Kurulu'nu,

Şirket: Tera Yatırım Menkul Değerler A.Ş.'yi,

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

TSPB: Türkiye Sermaye Piyasaları Birliği'ni,

Üst Yönetim: Yönetim Kurulu tarafından belirlenen kişi ya da grubu, Yönetim Kurulu tarafından belirleme yapılmadığı durumlarda ise Şirket'in en üst yetkilisini,

Yönetim Kurulu: Tera Yatırım Menkul Değerler A.Ş. Yönetim Kurulu'nu

ifade etmektedir.

4. ACİL VE BEKLENMEDİK DURUM İŞ AKIŞI

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

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

Acil ve beklenmedik durumun ortaya çıkması ve/veya haber alınması sonrasında Acil ve Beklenmedik Durum Sorumlusu'nun çağırısı 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.

4.2. Mali Tablolar ve Mevcut Mevzuat Uyarınca Tutmakla Yükümlü Olunan Her Türlü Kayıt ile Kıymetli Evrakın Basılı Olarak ve/veya Elektronik Ortamda 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 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 İşler Birimi ve 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 ODM'de 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. Seans takip formları ve ordinolar birbirleri ile birleştirilerek Operasyon Birimi tarafından işlemin yapıldığı yılı izleyen 5 (beş) yıl sonuna kadar klase ve muhafaza edilir. İtilaf konusu olanlar uyumsuzluk sonuçlanıncaya kadar saklanır.

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. Şirket'in Bilgi Güvenliği Politikası ve Prosedürleri kapsamında Şirket bünyesinde gerçekleştirilen tüm işlemler ve mevcut verilere

	ACİL VE BEKLENMEDİK DURUM PLANI	Doküman No	TY.BGYS.PLN.02
		Revizyon No	3
		Revizyon Tarihi	2024 Haziran
		Gizlilik Sınıfı	Genele Açık

ilişkin elektronik veriler ODM’de otomatik olarak yedeklenir ve Bilgi Güvenliği Sorumlusu tarafından kontrol edilir.

4.3. 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 Bilgi Teknolojileri Birimi tarafından her gün sonunda yedeklenerek saklanır. ODM’nin işleyişi ve bilgi sistemlerinin devamlılığının sağlanmasına ilişkin usul ve esaslar ile görev dağılımı Şirket’in Bilgi Sistemleri İş Sürekliliği Planı kapsamında düzenlenmiştir.

Şirket’in ana ve kritik süreçlerini destekleyen bilgi işlem sistemlerinin yedeği ODM’de, iş sürekliliğini sağlamak üzere alternatif çalışma merkezi 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 sistemli bir şekilde yedeklenmekte, ayrıca yedek olarak oluşturulan kopyalar farklı lokasyonlarda asgari 5 (beş) yıl süre ile saklanmaktadır.

4.4. Mali ve Bilgi İletişim Altyapısı Dahil Olmak Üzere Operasyonel Risk Değerlendirilmesi

a) Beklenmedik Yazılım ve Donanım Arızaları ve Sorunları

Yedekleme sistemi ve teknik donanımın ve kuruluşlarla bağlantısının 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 alt yapı yetersizliği gibi durumlarda Bilgi Teknolojileri Birimi 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 Şirket dâhilinde 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 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 nedeniyle işbu Plan kapsamında alternatif iletişim yöntemleri kullanılır.

	ACİL VE BEKLENMEDİK DURUM PLANI	Doküman No	TY.BGYS.PLN.02
		Revizyon No	3
		Revizyon Tarihi	2024 Haziran
		Gizlilik Sınıfı	Genele Açık

Şirket 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

Bilgi Teknolojileri Birimi tarafından gün sonunda yedekleme konusunda oluşabilecek yazılımsal ya da donanımsal sorunlarda Bilgi Sistemleri İş Sürekliliği Planı kapsamında belirlenen usul ve esaslar dahilinde hareket edilir.

4.5. 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 "4.6. Şirket ve Şirket Personeliyle Alternatif İletişim Kanallarının Tedariki ve Sürekliliğinin Sağlanması" başlığı altındaki iletişim numaraları kullanılır. Şirket web sitesinde ilgili iletişim numaraları duyurulur. Aynı şekilde web sitesi üzerinden müşterilerin soru ve sorunlarını iletebilmesi ve cevaplanması sürekliliğin sağlanmasında esastır.

Müşteriler, sözleşme 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.

4.6. 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

ÇAĞRI MERKEZİ NUMARASI	444 83 72
ALTERNATİF İLETİŞİM NUMARASI	0 (242) 243 50 00
ELEKTRONİK POSTA ADRESİ	iletisim@terayatirim.com

4.7. Alternatif Şirket Merkezi ve Merkez Dışı Örgütlerinin Tespit Edilmesi

Şirket'in ana sunucusu Şirket merkezinde bulunmaktadır. Acil ve beklenmedik durumlarda Şirket merkezinin kullanılamadığı durumlarda yedek sunucu ODM'de bulunmakta olup ana sunucunun erişilemez olması durumunda ODM'de bulunan sunucudan hizmet vermeye devam edilir. ODM işleyişine ilişkin usul ve esaslara Şirket'in Bilgi Sistemleri İş Sürekliliği Planı'nda yer verilmiştir. Data erişiminde sorunlar oluşmasına karşı verilmiş olan acil ulaşım telefon numaraları ile müşteri işlemlerinin sonuçlanması sağlanır.

	ACİL VE BEKLENMEDİK DURUM PLANI	Doküman No	TY.BGYS.PLN.02
		Revizyon No	3
		Revizyon Tarihi	2024 Haziran
		Gizlilik Sınıfı	Genele Açık

Tablo 2: Alternatif Şirket Merkezi

TERA YATIRIM ANKARA İRTİBAT BÜROSU	
ADRES	Kızılırmak Mahallesi, Dumlupınar Bulvarı, Next Level Residans, No:3B/15(408), Söğütözü, Çankaya / Ankara
TEL	0 (212) 365 10 45
E-POSTA	iletisim@terayatirim.com

4.8. 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. Plan kapsamında yapılan çalışmalarda meydana gelebilecek olumsuzlukların önceden tespiti ve değerlendirilmesi esastır.

4.9. 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.

4.10. Şirket'in Faaliyetlerine Devam Edilemeyeceği Yönünde Karar Verilmesi Durumunda Müşterilerin Hesaplarına Erişimi ve Söz Konusu Hesapların Başka Bir Aracı Kuruma 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 aracı kuruma aktarımları yapılır.

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

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

Dışarıdan hizmet alımından doğan riskler ile hizmetlerin herhangi bir surette kesintiye uğramasında Şirket'in bilgi sistemlerine ilişkin oluşturulan prosedürlerde yer alan iş akışlarına göre hareket edilerek ortaya çıkan sorun ivedilikle çözülür ve Üst Yönetim'e raporlanır. Olay durum raporları Üst Yönetim tarafından değerlendirilir. Hizmet kesintisine sebep verebilecek durumlarda yedek lokasyona geçiş değerlendirilebileceği gibi aynı zamanda hizmetin ikamesi için planlama yapılır. İkame edilecek hizmet için gerekli her türlü dokümantasyon ve bilginin aktarılması mevcut durumda hizmet alınan kurum tarafından yapılır. İkame edilecek hizmetin servis sağlayıcısı seçimi yapılmasına müteakip Üst Yönetim onayıyla gerekli devir işlemleri gerçekleştirilir.

4.12. 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

	ACİL VE BEKLENMEDİK DURUM PLANI	Doküman No	TY.BGYS.PLN.02
		Revizyon No	3
		Revizyon Tarihi	2024 Haziran
		Gizlilik Sınıfı	Genele Açık

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.

5. 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.

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

- 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.
- 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.
- Koruma:** Mali İşler Birimi ve Operasyon Birimi, Şirket'in kurtarılan bilgi, doküman ve diğer önemli evrakının güvenliğini sağlar.
- 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**)

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 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 Kurulu Başkan Vekili
- Genel Müdür (Acil ve Beklenmedik Durum Sorumlusu)
- Genel Müdür Vekili (Acil Durum İkinci Sorumlusu)
- Operasyondan Sorumlu Yönetici

	ACİL VE BEKLENMEDİK DURUM PLANI	Doküman No	TY.BGYS.PLN.02
		Revizyon No	3
		Revizyon Tarihi	2024 Haziran
		Gizlilik Sınıfı	Genele Açık

- Bilgi Teknolojileri Birimi Yöneticisi
- 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. Acil Durum Komitesi'nin güncel iletişim bilgilerine ayrıca Şirket intraneti üzerinden erişilebilmesi sağlanır.

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,
2. İşbu Planı'nın harekete geçirilmesi ve sonlandırılmasındaki tüm evreleri izlemek, yönetmek, Plan'ın 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.

7. 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

	ACİL VE BEKLENMEDİK DURUM PLANI	Doküman No	TY.BGYS.PLN.02
		Revizyon No	3
		Revizyon Tarihi	2024 Haziran
		Gizlilik Sınıfı	Genele Açık

kamu otoritelerine yapılması gereken bildirimlerin gönderilmesinde tüm Şirket personeli sorumludur.

8. 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.

	ACİL VE BEKLENMEDİK DURUM PLANI	Doküman No	TY.BGYS.PLN.02
		Revizyon No	3
		Revizyon Tarihi	2024 Haziran
		Gizlilik Sınıfı	Genele Açık

9. EKLER

Ek: 1- Operatörlere İlişkin İletişim Bilgileri

SUPER ONLINE TELEKOM	0850 222 1 222
TELCOROUTE TELEKOM RADIOLINK	0 (216) 709 41 92

Ek: 2- Acil ve Beklenmedik Durum Planı Personel Görev Dağılımı

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

Ek: 3- Acil ve Beklenmedik Durumlarda 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