

INVESTRADE

INVESTRADE PORTFÖY YÖNETİMİ A.Ş.

ACİL VE BEKLENMEDİK DURUM EYLEM PLANI-İŞ SÜREKLİLİĞİ PROSEDÜRÜ

Doküman Sahibi:	Genel Müdür
İlk Yayın Tarihi:	26.02.2018
Revizyon No:	0001
Revizyon Tarihi:	26.02.2018
Hazırlayan Bölüm:	Teftiş & İç Kontrol Birimi

İÇİNDEKİLER

1. AMAÇ	3
2. KAPSAM	3
3. TANIMLAR	4
4. DAYANAK	4
5. YETKİLER	4
6. ACİL VE BEKLENMEDİK DURUM EYLEM PLANI	4
6.1. Her Türlü Kayıt ile Kıymetli Evrakın Saklanması.....	4
6.2 Şirket Faaliyetlerinin Aralıksız Sürdürülmesi	5
6.3. Mali ve Bilgi İletişim Altyapı Risk Değerlendirmesi	5
6.4. Hizmet Verilen Kişilerle Alternatif İletişim Kanallarının Tedariki ve Sürekliliğinin Sağlanması	5
6.5. Şirket ve Personeliyle Alternatif İletişim Kanallarının Tedariki ve Sürekliliğinin Sağlanması	6
6.6. Alternatif Şirket Merkezi ve Merkez Dışı Örgütlerinin Tespit Edilmesi	7
6.7. Acil ve Beklenmedik Durumun, Karşı Tarafa Olası Etkileri Hakkında Değerlendirilmesi	7
6.8. Kurulun Alınan Önlemler Hakkında Bilgilendirilmesi, Rutin Zorunlu Bildirimlerin Nasıl Yapılacağıının Belirlenmesi	7
6.9. Şirketçe Faaliyete Devam Edilemeyeceği Yönünde Karar Verilmesi Durumunda Müşterilerin Hesaplarına Erişimi ve Söz Konusu Hesapların Başka Şirkete Devrinin Planlanması.....	8
6.10. Dışarıdan Hizmet Alımlarında Bu Alımlara İlişkin İş Akış Prosedürlerinin Oluşturulması ve Gerekli İç Kontrol Mekanizmalarının Kurulması.....	8
6.11. Acil ve Beklenmedik Durum Ekibi Rol ve Sorumlulukları.....	9
6.11.1. Acil ve Beklenmedik Durum Ekibi Lideri:	9
6.11.2. İlk Yardım Ekibi:	9
6.11.3. Yangın ve Enerji Kaynakları Müdahale Ekibi:	9
6.11.4. BT Destek Ekibi:	10

ACİL VE BEKLENMEDİK DURUM EYLEM PLANI-İŞ SÜREKLİLİĞİ PROSEDÜRÜ

6.11.5. Güvenlik ve Hasar Tespit Ekibi.....	10
6.11.6. Ulaştırma ve İletişim Ekibi	10
6.12. Acil ve Beklenmedik Durum Anında Yapılması Gerekenler	11
6.12.1. Yangın.....	11
6.12.2. Deprem	11
6.12.3. Enerji Kesintileri.....	12
6.12.4. Telekomünikasyon Kesintileri	13
6.12.5. İş Yerinde Şiddet Eylemi Prosedürü.....	13
6.12.6. Binanın Eylemcilerce İşgali / Halk Hareketi Prosedürü	13
6.12.7. Terör Saldırıları (Biyolojik, Kimyasal)	14
6.12.8. Posta Yoluyla Yapılan Kimyasal / Biyolojik Saldırıları	14
6.12.9. Bomba İhbarları.....	15
6.12.10. Salgın Hastalıklar.....	15
6.12.11. Tahliye	15
7. UYGULAMA HÜKÜMLERİ	16
8. SORUMLULUK.....	17
9. İSTİSNALAR	17
10. YÜRÜRLÜK.....	17

1. AMAÇ

Bu planın amacı, Şirketin acil ve beklenmedik durumlarda müşterilerine, aracı kurumlara, piyasa katılımcılarına ve üçüncü taraflara karşı olan yükümlülüklerini yerine getirme koşullarını, yöntemlerini, prosedürlerini ortaya koyacak Acil ve Beklenmedik Durum Eylem Planı ile iş akış prosedürlerini oluşturmak ve söz konusu iş akış prosedürünün yeterliliğinin yıllık olarak şirketin faaliyetleri ile şube açılması veya kapanması şeklinde örgütlenme yapılarındaki değişiklikler dikkate alınarak gözden geçirilmesi ve söz konusu prosedürlerde gerekli değişikliklerin yapılmasını sağlamaktır.

Acil ve beklenmedik durum eylem faaliyetleri sırasında çevresel değerlerin korunması ve ekolojik dengeyi bozabilecek her türlü olumsuz çevresel etkinin önlenmesi amaçlanır.

2. KAPSAM

Şirketin normal operasyonuna devamını engelleyen olayları takip eden ilk dakikalarında ve saatlerinde çalışanların, fiziksel ortamın ve altyapının güvenliğine yönelik alınacak acil tedbirleri içermektedir. Aşağıda sıralanan olaylar, acil eylem takımlarının aktivasyonunu ve mevcut planlarla olaya müdahalesini gerektirmektedir:

- Yangın
- Deprem
- Enerji Kesintisi
- Telefon Kesintisi
- Binanın Eylemcilerce İşgali / Halk Hareketi
- Terör Saldırıları
- Posta Yoluyla Yapılan Saldırıları
- Bomba Tehdidi
- Salgın Hastalık

Acil ve beklenmedik durum halinde Şirket çalışanlarının, oluşturulan plan dâhilinde hareket etmesi sağlanır. Söz konusu plan ihtiyaç halinde güncellenir.

3. TANIMLAR

Şirket / Investrade	: Investrade Portföy Yönetimi A.Ş.
ABDEP	: Acil ve Beklenmedik Durum Eylem Planı-İş Sürekliliği Prosedürü
Kurul	: Sermaye Piyasası Kurulu
MKK	: Merkezi Kayıt Kuruluşu A.Ş.
Takasbank	: İstanbul Takas ve Saklama Bankası A.Ş.
Müşteri	: İmzalanacak portföy yönetim sözleşmesi çerçevesinde portföy yönetim şirketinden hizmet alan kolektif yatırım kuruluşlarını, bireysel ve kurumsal yatırımcıları.
TTK	: Türk Ticaret Kanunu
VUK	: Vergi Usul Kanunu

4. DAYANAK

Bu plan, Sermaye Piyasası Kurulu'nun 02.07.2013 Tarih ve 28695 sayılı Resmi Gazete'de yayımlanan "Portföy Yönetim Şirketleri Ve Bu Şirketlerin Faaliyetlerine İlişkin Esaslar Tebliği (III -55.1)", 17 maddesi ile 19/7.maddesine dayanılarak düzenlenmiştir.

5. YETKİLER

Bu dokümanın hazırlanmasından, en az yılda 1 kere gözden geçirilmesinden, güncel tutulmasından ve Acil ve Beklenmedik Durum Eylem Planı testlerinin yıllık olarak gerçekleştirilmesinden Teftiş & İç Kontrol Birimi sorumludur.

6. ACİL VE BEKLENMEDİK DURUM EYLEM PLANI

6.1. Her Türlü Kayıt ile Kıymetli Evrakın Saklanması

Şirket, Mali tablolar ve mevcut mevzuat uyarınca tutmakla yükümlü olduğu her türlü kayıt ile kıymetli evrakı basılı olarak ve elektronik ortamda TTK'nın 82 nci maddesi uyarınca saklar. Söz konusu kayıt ve belgeler doküman yönetimi sisteminde dijital olarak süresiz, basılı olarak ise TTK, VUK ve Sermaye Piyasası Kanun'da belirlenen saklama sürelerine göre korumalı arşiv alanlarında ayrıca saklanır.

6.2 Şirket Faaliyetlerinin Aralıksız Sürdürülmesi

Şirket faaliyetinin aralıksız sürdürülebilmesine yönelik bilgi işlem sistemlerinin devamlılığının sağlanarak, gerekli yedekler alınmıştır. Söz konusu elektronik kayıt yedekler beş yıl süre ile saklanmaktadır. Kritik iş süreçleri ve fonksiyonları şirketin tüm birimlerini kapsayacak şekilde tespit edilmiştir. Müşteri portföy işlemlerinin (günlük portföy, nakit akışın planlanması gibi) gerçekleştirilmesi ile takas ve saklama işlemlerinin yürütülmesi sağlayan sistemler (bilgi sistemleri) ve iş akışları kritik fonksiyonlara cevap verecek şekilde hazırlanmış ve yedeklemesi yapılmıştır.

Acil ve beklenmedik durumlar için alternatif çalışma alanı belirlenmiştir. Alternatif çalışma alanında, faaliyetlerin sürekliliğini sağlayacak donanım ve yazılımlar kullanıma hazır durumdadır. Veri aktarım hizmetleri tesis edilmiş ve faaliyetlerimizin sürdürülmesi için gerekli tüm ofis programları ile bilgi erişim sistemleri yüklenmiştir. İşlemlerin sürekliliği için gereken telefon, faks, yazıcı gibi teknik cihazlar ve tesisler kullanıma hazır durumdadır. Sistem, data kaydı yedekleri düzenli olarak alınır. Kritik sistem ve uygulamaların verileri, kesintiye neden olan acil ve beklenmedik durumdan etkilenmeyecek yeterli uzaklığa sahip güvenli ve korumalı bir ortamda TTK hükümleri ile SPK özel hükümlerine göre saklanır.

6.3. Mali ve Bilgi İletişim Altyapı Risk Değerlendirmesi

Operasyonel riskler değerlendirildiğinde, hazırlanan plan çerçevesinde şirket faaliyetlerini engelleyecek bir risk bulunmamaktadır.

Plan düzenli olarak gözden geçirilerek, sistem testleri ve kontrolleri yapılarak faaliyetlerin sürekliliği hedeflenmiştir.

6.4. Hizmet Verilen Kişilerle Alternatif İletişim Kanallarının Tedariki ve Sürekliliğinin Sağlanması

Hizmet verilen kişilerle alternatif iletişim kanallarının tedariki ve sürekliliğinin sağlanması için alternatif çalışma alanı her an kullanıma hazır durumdadır. ABDEP'in devreye alınmasını gerektiren bir durum olduğunda, ABDEP lider ve üyeleri iletişim kanallarının (telefon, faks ve elektronik ortam) işlerliğini inceler ve hangi iletişim kanallarının açık hangilerinin kapalı olduğunu tespit eder. ABDEP lider ve üyelerinin belirlediği görevlendirilmiş üye, açık olan iletişim kanallarını ve mobil (GSM) telefonları kullanarak hizmet verilen yatırımcılara Şirket'e hangi kanallarla ulaşabileceklerini bildirir.

Tüm iletişim kanallarının (telefon, elektronik ortam, faks) kapalı olması durumunda hizmet verilen kişilere mobil telefon vasıtasıyla ulaşılarak mevcut iletişim kanalları bildirilir. Alternatif çalışma merkezinde,

şirketimizin 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.

6.5. Şirket ve Personeliyle Alternatif İletişim Kanallarının Tedariki ve Sürekliliğinin Sağlanması

Müşteriler ile aracı kurumlara, piyasa katılımcılarına ve üçüncü taraflara karşı olan yükümlülüklerimizin sürekliliğini sağlamak için Şirket ve personeliyle alternatif iletişim kanalından iletişimde bulunabilmeleri için gerekli bilgilendirmeler yapılmıştır. ABDEP devreye alındığında sorumlu üye, planın devreye alınmasını gerektiren durum hakkında şirket personeli ile iletişim sağlar, genel bilgilendirme ile alınacak aksiyon hakkında bilgi verir. ABDEP'in uygulamasından sorumlu kişilerin alternatif çalışma alanına ulaşımı/ulaşımını ile ilgili düzenlemeler aşağıdaki şekilde yapılmıştır:

- Mesai saatleri içinde oluşan bir durumda; uygun ulaşım olanağı ABDEP üye / üyeleri yönlendirmesi ile İdari İşler Ekibinin desteği ile sağlanacaktır
- Mesai saatleri dışında oluşan bir durumda; normal servisler çalışabilir durumda ise bu servisler kullanılacak aksi halde ABDEP ekibinde yer alan çalışan kendi ulaşımını sağlamakla sorumlu olacaktır.
- ABDEP uygulanmasından sorumlu ekip üyeleri, iletişim bilgileri konusunda bilgilendirilmiştir.
- Kritik süreçlerin yürütülmesi için ihtiyaç duyulan özel donanım ve kıymetli evrak erişilebilir durumda olacaktır.
- ABDEP sorumlusu ve kendisine bağlı destek ekipleri acil ve beklenmedik durum anından itibaren 2 saat içinde Alternatif Çalışma alanında bir araya gelecektir.
- Şirketin kritik süreç ekiplerinin durum değerlendirmesi sonrası alacağı aksiyona göre yapacağı açıklamayı takiben minimum 2 saat içerisinde kritik iş süreçlerini devam ettirmek üzere alternatif çalışma yerlerinde bir araya gelecektir.
- ABDEP'in devreye alınmasına karar verilmesi ile minimum 2 saat içerisinde kritik sistem uygulamalarının hazır hale getirilmesi sağlanacaktır.
- Telekom ve cep telefonu erişiminin mümkün olması için tedarikçilerden gerekli hizmetin alınabileceği öğrenilmiştir.
- Acil ve beklenmedik durumun Ülke / Dünya genelinde mücbir sebep oluşturması durumunda uygulamaya yönelik durumsal aksiyon alınacak, süreçlerin aksamadan devam etmesi sağlanmaya çalışılacaktır.

6.6. Alternatif Şirket Merkezi ve Merkez Dışı Örgütlerinin Tespit Edilmesi

Şirket Birincil ve ikincil yedekleme merkezleri ile alternatif çalışma alanlarını belirlemiştir.

Birincil Yedekleme ve alternatif çalışma merkezi Kocaeli, Gebze ilçesi olarak belirlenmiştir. Şirketin hizmet verdiği işyeri merkezinin kullanılamaz olması durumunda, hizmete devam edilecek alternatif çalışma merkezi olarak bina riski olması halinde öncelikli olarak Kartal, İstanbul adresinden, bölgesel risk olması halinde ise Davutpaşa, İstanbul adresinden faaliyetlerin devamlılığı hedeflemiştir.

İkincil yedekleme merkezi ise Ankara'dadır. İstanbul yedekleme merkezinden bilgilere ulaşılamaması durumunda Söğütözü'nde bulunan alternatif çalışma alanı devreye alınarak, faaliyetlerin sürekliliği sağlanacaktır.

6.7. Acil ve Beklenmedik Durumun, Karşı Tarafa Olası Etkileri Hakkında Değerlendirilmesi

Hizmet verilen kişilere, aracı kurumlara, piyasa katılımcılarına ve üçüncü taraflarla olan ilişkiler değerlendirildiğinde, acil ve beklenmedik durum sırasında iş sürekliliğinin aksamadan devam etmesi hedeflenmiştir.

Müşteri varlıkları (para ve sermaye piyasası araçları) saklama kuruluşları nezdinde saklandığından ABDEP'in devreye alınması gerektiği durumlarda müşterilerin para ve sermaye piyasası araçlarının zayı olması söz konusu değildir. Müşteriler, 3. şahıslar ile kamu kurum ve kuruluşlarının olası durumlardan etkilenmemesi için iş bu ABDEP uygulamasına göre gerekli örgütlenme, alternatif iletişim kanallarının aktif olması için planlamalar yapılmıştır.

6.8. Kurulun Alınan Önlemler Hakkında Bilgilendirilmesi, Rutin Zorunlu Bildirimlerin Nasıl Yapılacağıın Belirlenmesi

Şirket, Yönetim Kurulu Kararı ile acil ve beklenmedik durumda yönetici ve personeli görevlendirir. Görevlendirilen kişilerin yokluğu halinde mevcut en yetkili görevlinin / üst düzey yöneticinin talimatlarına uyulacaktır. Investrade Portföy Yönetimi A.Ş. Acil ve Beklenmedik Durum Eylem Planı tarafından görevlendirilen yetkili, şirketin saklanan kayıtlarını uygulamaya açar, hizmet verilen kişilere, aracı kurumlara, piyasa katılımcılarına ve üçüncü taraflarla irtibat kurar. ABDEP'in devreye alındığı durumlarda, alternatif iletişim kanallarından Kurul'un bilgilendirilmesi iş sürekliliği planlarına dâhil edilmiştir. ABDEP ile ilgili sorumlu üye, Kurulu alınan önlemler hakkında yazılı veya sözlü olarak bilgilendirir. Rutin ve zorunlu bildirimlerin aksamadan süresi içinde gerçekleşmesini sağlar. Bu durumun sağlanamaması

durumunda, Kurul durumu açıklayan gerekçeli bir mektup ve sözlü iletişim ile bilgilendirilir. Rutin bildirimlerin süresi içinde; ilgili Birimlerde yetkilendirilmiş ve birbirlerine yedeklenmiş kişilerce, Acil ve Beklenmedik Durum Ekip Lideri talimat ve yönergelerine göre sonuçlanır. Zorunlu bildirimler alternatif çalışma alanlarından yapılacaktır.

6.9. Şirketçe Faaliyete Devam Edilemeyeceği Yönünde Karar Verilmesi Durumunda Müşterilerin Hesaplarına Erişimi ve Söz Konusu Hesapların Başka Şirkete Devrinin Planlanması

Alınan tüm bu önlemler ve kurulan altyapı sayesinde faaliyetlerin devamlılığı planlanmış durumdadır. Müşterilere ait varlıklar, Şirketimizden bağımsız olarak Saklama Kuruluşları nezdinde saklandığından, herhangi bir risk öngörülmemiştir.

ABDEP'in devreye alınması halinde hizmetlerin devamlılığına katkı sağlayan tedarikçilerden anlaşılarda belirtilen şartlarda hizmet verebilir durumda olacağı varsayılmıştır. Şirket faaliyetlerine devam edilemeyeceği yönünde karar verilmesi durumunda müşteriler bu durumdan haberdar edilir. Müşteri varlıklarının transferi için gerekli işlemler müşteri onayı ile gerçekleştirilir.

6.10. Dışarıdan Hizmet Alımlarında Bu Alımlara İlişkin İş Akış Prosedürlerinin Oluşturulması ve Gerekli İç Kontrol Mekanizmalarının Kurulması

Dışarıdan hizmet alımlarında bu alımlara ilişkin iş akış prosedürleri oluşturulmuş ve gerekli iç kontrol mekanizmaları kurulmuştur. Dışarıdan hizmet alımlarında tedarikçinin acil ve beklenmedik durum anında servis 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 aksaması durumunda uygulamaya konulacak bir eylem planı hazırlanarak, bu risklerin yönetilmesine ve alınan destek hizmetinin ikame edilebilirliğine ilişkin bilgiler belirlenmiştir. Bununla birlikte dışarıdan hizmet alımları yapılan kurumlardan iş sürekliliği yönetim planları alınarak, planlarımız arasına dâhil edilmiştir.

6.11. Acil ve Beklenmedik Durum Ekibi Rol ve Sorumlulukları

6.11.1. Acil ve Beklenmedik Durum Ekibi Lideri:

- Durumu değerlendirmeli ve gerek gördüğü takdirde acil ve beklenmedik durum ilan etmelidir.
- Acil ve Beklenmedik Durum Ekibi'ni harekete geçirmelidir.
- Olaya müdahalede eden ekiplerin koordinasyonunu sağlamalıdır.
- Ekip üyelerinin toplanmasını sağlamalıdır.
- Raporların hazırlanmasını sağlamalıdır.
- Acil ve beklenmedik durum sona erene dek yürütülecek faaliyetleri yönetmelidir.
- Acil ve beklenmedik durum ekiplerinin ortak hareket etmesini gerektiren durumlarda, ekipler arasında koordinasyonu sağlamalıdır.

6.11.2. İlk Yardım Ekibi:

- Ekipte yer alan kişilerin sertifikalı ilkyardım eğitimine katılmış olmaları esastır.
- Acil ve beklenmedik durum ihbarını alınca ilk yardım çantaları alınmalı, olaya yakın bir yerde toplanılmalıdır. Yaralılara ve hastalara ilk acil yardım yapılmalıdır. Hastanelere gönderilmesi gerekenler ambulanslara sevk edilmelidir. Ölenlerin nakli için organizasyon yapılmalıdır. Olay yerine gelen profesyonel ilk yardım ekiplerine yardımcı olunmalıdır.

6.11.3. Yangın ve Enerji Kaynakları Müdahale Ekibi:

- Ekipte yer alan kişilerin yangın söndürme eğitimine katılmış olmaları esastır.
- Yangın var bildirimini alan yangın ve enerji kaynakları müdahale ekibi personeli koşarak en yakın yangın söndürme istasyonundaki malzemeleri alarak yangın olan alana gider ve yangına müdahale eder.
- Yangın ve enerji kaynakları müdahale ekibi eğer yangını kontrol altına alamıyorsa İstanbul İtfaiyesi'ni (Tel No:110) arar. İtfaiye gelene kadar yangının daha fazla büyümemesi için civardaki diğer yangın söndürme cihazlarını ve hortumlarını kullanarak olaya müdahale eder.
- İtfaiye personeline yardımcı olur.
- Yangın söndükten sonra kullanılan tüm yangın söndürme tüplerini ve cihazlarını bir araya toplar ve gerekli kontrolleri yaptıktan sonra doluma gönderir veya yerine kaldırır.
- Acil ve beklenmedik durum sonrasında doğalgaz, su, elektrik ve jeneratör kaynaklarını keserler.
- Yangın çıkma olasılığı olan alanları kontrol ederler.

6.11.4. BT Destek Ekibi:

- Acil ve beklenmedik durum esnasında bilgi sistemlerinin güvenliği sağlanmalıdır (Sistemlerin güvenli kapatılması vb.).
- Gerekli back-up'lar kurtarılmalıdır.
- Olay yerindeki bilgi işlem donanımlarının hasar tespit işlemleri gerçekleştirilmelidir.
- Zarar görmüş ve çalışamaz durumdaki bilgi sistemlerinin envanteri çıkarılmalıdır.
- Zarar görmüş sistemlerin sigorta şirketi yetkilileri gelinceye kadar muhafazası sağlanmalıdır.

6.11.5. Güvenlik ve Hasar Tespit Ekibi

- Ekip acil ve beklenmedik durum sırasında ve sonrasında kapıda görevli olacak güvenlik şefi ve güvenlik görevlilerinden oluşur. Tüm güvenlik hizmeti acil ve beklenmedik durum sırasında görevli güvenlik personeli tarafından sağlanır.
- Kapılarda görevli olan güvenlik ekibi, acil ve beklenmedik durumdan hemen sonra acil çıkış kapılarından çıkışı kolaylaştırmak için kapı önündeki birikmelerini önler.
- Tahliye sırasında personele yardımcı olur ve personeli toplanma alanlarına doğru yönlendirir.
- Dışarı çıkanların tekrar içeri girmelerini emniyet şeridi çekerek engeller.
- Felaket sonrası olası yağmacılık ve benzeri hareketlere karşı tedbir alır. Kurtarılan eşya ve malzemelerin muhafazasını temin eder.
- Ekip, acil ve beklenmedik durum sonrasında, hasar ve zayıyatı bir tutanakla tespit eder.
- Hasar durumuna göre Şirketin işler hale getirilmesi, kullanılan veya hasar gören malzemelerin yenilenmesi için gerekli çalışmaları belirler.

6.11.6. Ulaştırma ve İletişim Ekibi

- Tahliye süresince tüm personelin koşmadan ve paniklemeden tahliye olması için yönlendirmede bulunurlar.
- Yaralıların hastanelere ulaştırılması ulaştırma ekibi tarafından sağlanır.
- Tüm acil durum servisleri ve profesyonel servislerin (İtfaiye, Ambulans, Emniyet güçleri) olay hakkında bilgilendirilmesi ve gerekenlerin yardıma çağırılması, yaralıların tedavisi için yatak ve ön hazırlıkların sağlanması amacıyla hastanelerle temas kurulması sağlanır.

6.12. Acil ve Beklenmedik Durum Anında Yapılması Gerekenler

6.12.1. Yangın

- Yangın etrafı çevrili bir sahada çıkmışsa mümkün olduğu durumlarda bütün kapı ve pencereleri kapatın. Derhal güvenlik merkezini arayarak isminizi, nereden telefon ettiğinizi, yangının nerede ve ne durumda olduğunu bildirin.
- Eğer yangın tehlike arz edecek derecede büyümüşse veya dumanın kokusu çok yoğunsa, kapıları ve pencereleri mümkünse kapatıp binayı tahliye edin ve dışarıda kalın.
- Bina tahliyesi esnasında kapalı bir kapıya yaklaşırken elinizin tersini kapıyı kontrol etmek için kullanın. Eğer kapı sıcak değilse vücudunuzla destekleyerek kapıyı yavaşça açın, eğer kapı dokunulmayacak kadar sıcaksa kesinlikle açmayın ve alternatif çıkış yolunu deneyin.
- Eğer yangın büyümemişse, yanınıza bir yardımcı olarak yangına müdahale etmeye çalışın. Yangın söndükten sonra ortamı havalandırmak için bütün pencereleri açın.

6.12.2. Deprem

Deprem sırasında yapılacaklar:

- Büyük bir depremde ayakta durmanız, koşmanız mümkün değildir. Başınızı çanta, klasör veya kitap ile koruyun. Pencere kenarında iseniz uzaklaşın. Masaya yakın iseniz altına girin. Pozisyonunuzu sallantı geçinceye kadar değiştirmeyin ve kesinlikle asansörlere koşmayın.
- Bina içinde asansörde iseniz, asansörün durduğu ilk katta inin.
- Bina içinde mutfakta görevli iseniz, doğalgaz ve elektrik ile çalışan ocak ve cihazları hem kendi kumanda düğmelerinden hem de doğalgaz vanalarından derhal kapatın. Üzerinize dökülme ihtimali olan sıcak tencere ve tavaların, rafların yanından uzaklaşın.

Deprem sonrasında yapılacaklar:

- Yakın çevrenizde tehlikeli bir durum olup olmadığını kontrol edin. Kırılmış camlar, yerinden oynadığı için düşme tehlikesi olan eşyalar olup olmadığına bakın. Güvenli olduğuna emin olana kadar, kibrit, çakmak, mum ya da ateş yakmayın, cep telefonu dâhil statik elektrik yaratacak hiçbir şeyi gaz kaçağı ihtimaline karşı kullanmayın.
- Binayı yangın merdivenlerini kullanarak boşaltın. Kesinlikle asansörleri kullanmayın.

- Bina dışına çıktığımızda toplanma bölgesi olarak tespit edilen toplanma alanında toplanın.
- Tesisatınızı kontrol edin. Eğer gaz kokusu alırsanız, pencereleri açın, ana gaz vanasını kapatın ve hemen binayı terk edin. Eğer su boruları hasar görmüşse, ana vanadan su tesisatını kapatın.

6.12.3. Enerji Kesintileri

- Derhal binanın teknik destek ekibine haber verilmelidir. Bazı kesintilerde telefon sistemi de çökebilir; bu durumda cep telefonları veya diğer iletişim metotları kullanılmalıdır.

Yangın ve Enerji Kaynakları Müdahale Ekibi tarafından;

- Enerji kesintileri yaşanması durumunda bina teknik destek ve güvenlik ekipleri ile birlikte durum belirlenmeli ve değerlendirilmelidir. (ne oldu, nerede, ne zaman, kim tarafından, etkisi ne boyutta, şu anki durum nedir)
- Devre dışı kalan güvenlik sistemlerine yönelik müdahale yapılmalı, gerekli önlemler alınmalıdır.
- Jeneratör sisteminin manuel olarak devreye alınması denenmelidir. (otomatik olarak devreye girmediyse)
- Hasar tespiti yapılmalıdır.

ABDEP Lideri tarafından;

- Kesintinin süresini değerlendirilmelidir.
- Kesintinin ciddiyetine göre alternatif çözümler üretilmeli (jeneratör kiralama vb.), tahliye gerekliliği değerlendirilmelidir.
- Tahliye talimatı verildiği takdirde, tahliye prosedürleri devreye alınmalı ve çalışanlar tahliye sorumluları tarafından bina dışına yönlendirilmelidir. Çalışanlar acil ve beklenmedik durum aydınlatmaları ile yönlendirilmelidir. Tüm araçların farları kullanılarak toplanma alanları ve park yerlerinin aydınlatması sağlanmalıdır.
- Olayın sonlandığı ABDEP Lideri tarafından bildirilmeli ve normal çalışma düzenine geri dönmelidir. Gerekirse üçüncü şahıslar bilgilendirilmelidir.
- Hasar ön tespit raporu çalışması yapılmalıdır.

6.12.4. Telekomünikasyon Kesintileri

- BT destek ekibine haber verilmelidir. Bu durumda cep telefonları veya diğer komünikasyon metotları kullanılmalıdır.

6.12.5. İş Yerinde Şiddet Eylemi Prosedürü

- Derhal ABDEP Liderine haber verilmelidir. ABDEP Lideri / Güvenlik Güçleri tarafından verilen talimatlar çerçevesinde hareket edilmelidir.

ABDEP Lideri tarafından;

- Güvenlik ekipleri ile birlikte durum belirlenmeli ve değerlendirilmelidir.
- Güvenli ise olay yerine gidilmelidir.
- Gerekli ise yerel güvenlik güçlerine haber verilmeli ve alınacak talimatlar doğrultusunda hareket edilmelidir.
- Olayın büyüklüğüne göre ve güvenlik güçlerinin talimatları doğrultusunda olay yeri boşaltılmalı ve çalışanlar güvenli bir alana nakledilmelidir.
- Gerekliyse üçüncü şahıslar ve sağlık ekipleri haberdar edilmelidir.
- Güvenlik güçlerinin vereceği direktiflere göre hareket edilmeli ve çalışanlar yönlendirilmelidir.
- Zaman içinde olayın gelişimi takip edilmelidir ve kayıt altına alınması sağlanmalıdır.
- Olayın sonlandığı bildirilmeli ve normal çalışma düzenine geri dönülmelidir.
- Olay Raporu Doldurulmalıdır.

6.12.6. Binanın Eylemcilerce İşgali / Halk Hareketi Prosedürü

- Şirket varlıklarını, çalışanlarını ve misafirlerini korumak için gerekli önlemler alınmalıdır. Derhal ABDEP Liderine haber verilmelidir.
- Masanın üzeri boşaltılmalı, dosyalar dolaplara kaldırılmalı ve dolaplar kilitlenmelidir, bilgisayarlar kapatılmalıdır.
- Dizüstü bilgisayarlar dolaplara kitlenmelidir.
- Saldırlara maruz kalabilecek dış pencerelerden uzak durulmalıdır.
- Tahliye edilme ihtimaline karşı kişisel eşyalar beraberinde alınmak üzere hazır edilmelidir. Binayı uzun bir süre boyunca boşaltma durumuna karşı hazırlıklı olunmalıdır.

6.12.7. Terör Saldırıları (Biyolojik, Kimyasal)

Biyolojik;

- Bulduğunuz binanın içinde veya çevrede bulunan binalarda biyolojik bir saldırı oluşmuşsa, uygun koruyucu önlem öncelikli olarak enfekte olmamış bir alana gitmektir.
- Yetkili sağlık personeli gelene kadar bu alanda kalın.
- Isıtma, havalandırma ve iklimlendirme ve benzeri manüel veya otomatik kontrol edilen sirkülasyon sistemlerinin kapatıldığından emin olun.
- Derhal ABDEP Liderine haber verilmelidir.
- ABDEP Lideri / Güvenlik güçleri tarafından verilen talimatlar uygulanmalıdır.
- Güvenlik ekipleri ile birlikte durum belirlenmeli ve değerlendirilmelidir. (ne oldu, nerede, ne zaman, kim tarafından, etkisi ne boyutta, şu anki durum nedir)
- Yerel güvenlik güçlerine haber verilmeli ve alınacak talimatlar doğrultusunda hareket edilmelidir.

Kimyasal;

- Olayın kaynağından en kısa sürede uzaklaşın, ilk fırsatta yıkanın.
- Derhal ABDEP Liderine haber verilmelidir.
- ABDEP Lideri / Güvenlik güçleri tarafından verilen talimatlar uygulanmalıdır.
- Güvenlik ekipleri ile birlikte durum belirlenmeli ve değerlendirilmelidir. (ne oldu, nerede, ne zaman, kim tarafından, etkisi ne boyutta, şu anki durum nedir)
- Yerel güvenlik güçlerine haber verilmeli ve alınacak talimatlar doğrultusunda hareket edilmelidir.

6.12.8. Posta Yoluyla Yapılan Kimyasal / Biyolojik Saldırıları

Şirketin böyle bir saldırıya maruz kaldığı / kalacağı düşünülüyorsa;

- Tüm mektuplarda şüpheli işaretler kontrol edilmelidir.
- Ekipman eğer uygunsa, mektuplara scan veya x-ray taraması yapılmalıdır.
- Mektup açacağı kullanılmalı ve içindekilerin dökülmesinden kaçınılmalıdır.
- Bu tür paketleri saklamak için hava sızdırmaz kutular bulundurulmalıdır.

ABDEP Lideri tarafından;

- Güvenlik ekipleri ile birlikte durum belirlenmeli ve değerlendirilmelidir. (ne oldu, nerede, ne zaman, kim tarafından, etkisi ne boyutta, şu anki durum nedir)
- Kaç kişinin etkilendiği belirlenmeye çalışılmalıdır – kayıt tutulmalıdır.
- Güvenlik güçlerine ve/veya İtfaiye birimlerine haber verilmeli, neden kimyasal / biyolojik materyal kullanıldığı düşünüldüğünüz de belirtilmelidir.
- Güvenlik güçlerinden alınacak talimatlar doğrultusunda hareket edilmelidir.

6.12.9. Bomba İhbarları

- Bomba ihbarı alırsanız, arayan kişiden alabileceğiniz kadar çok bilgi alınmalıdır. Arayan kişiyi dediklerini kaydedebilmek için telefonda tutmaya çalışılır. Derhal Güvenlik Merkezi haberdar edilir.
- Bomba ihbarını aldıktan sonra, şüpheli hiçbir pakete dokunulmamalıdır. Şüpheli paketin etrafı boşaltılmalıdır ve polise haber verilmelidir. Binayı tahliye ederken pencerelerin önünde durulmamalıdır.

6.12.10. Salgın Hastalıklar

- Salgının boyutu kestirilmelidir.
- Çalışanlar salgının etki alanlarından uzak tutulmalıdır.
- Gerekli ilaçlardan stok yapılmalıdır.
- Personel taşıma şirketiyle personelin ulaşımında uygulanacak strateji belirlenmelidir.
- Kriz yönetim ekibinin aldığı kararlar doğrultusunda hazırlıklar yapılmalı ve gerekli tedbirler alınmalıdır.

6.12.11. Tahliye

- Acil ve beklenmedik durum anında, kat tahliye sorumlularının direktifleriyle bina sakin ve hızlı bir şekilde tahliye edilmelidir. ABDEP Liderinin direktifleriyle ve yardımıyla toplanma alanında toplanılmalıdır.
- Bina tahliye edilir edilmez, güvenli ise önceden belirlenmiş toplanma alanında toplanılmalı ve ABDEP Lideri tarafından verilen direktifler doğrultusunda hareket edilmelidir.
- Binada duyuru sistemi varsa, yapılan duyurular takip edilmelidir.

- Yangının olduğu ortamda bulunulması durumunda yerden sürünerek ilerlenmelidir. Bu sayede yükselecek zehirli gazlar ve dumandan korunmuş olunacaktır. Ağız ve burun ıslak bir kumaş parçasıyla kapatılarak yangın çıkış yolları takip edilmelidir.

7. UYGULAMA HÜKÜMLERİ

- a) Acil ve Beklenmedik Durum Eylem Planı'na ilişkin iş akış prosedürlerinin şirketin büyüklüğüne ve ihtiyaçlarına göre tespit edilmesi zorunlu olmakla birlikte söz konusu iş akış prosedürlerinin tebliğde belirtilen asgari hususları içermesi sağlanır.
- b) İş bu plana dayanak olarak belirtilen (bkz. 4. DAYANAK) tebliğ hükümlerine göre hazırlanan planda, tebliğde yer alan hususlardan herhangi birinin iş akış prosedürleri kapsamında yer almaması durumunda söz konusu duruma neden yer verilmediği hususunun iş akış prosedürleri kapsamında ayrıca açıklanması zorunludur. Şirket, hizmet verdiği kişilere acil ve beklenmedik durumlarda iş sürekliliğinin nasıl sağlanacağı ve buna ilişkin iş akış prosedürleri hakkında bilgi vermekle yükümlüdürler. Söz konusu bildirim portföy yönetim sözleşmesi imzalanması sırasında ve ayrıca Şirketin internet sayfası aracılığıyla yapılması sağlanır.
- c) Acil ve Beklenmedik Durum Eylem Planı ve buna ilişkin iş akış prosedürlerinin Şirket yönetim kurulunca onaylanması ve en az genel müdür yardımcısı düzeyinde bir şirket personelinin ve bu kişiye alternatif olarak belirlenecek bir başka şirket personelinin acil ve beklenmedik durum planının uygulanmasından sorumlu kişiler olarak yönetim kurulunca atanması ve bu kişilere ait unvan ile her türlü iletişim bilgilerinin Kurul, MKK, Takasbank ve Kurulca belirlenecek diğer kuruluşlara bildirilmesi sağlanır.
- d) Söz konusu iş akış prosedürünün yeterliliği yıllık olarak şirketin faaliyetleri ile örgütlenme yapılarındaki değişiklikler dikkate alınarak gözden geçirilir ve söz konusu prosedürlerde gerekli değişiklikler yapılır.
- e) Dışarıdan hizmet alımlarında bu alımlara ilişkin iş akış prosedürleri oluşturulur ve gerekli iç kontrol mekanizmaları kurulur. Dışarıdan hizmet alımından doğabilecek riskler ile hizmetlerin herhangi bir surette kesintiye uğraması veya aksaması durumunda uygulamaya konulacak bir eylem planıyla birlikte bu risklerin yönetilmesine ve alınan destek hizmetinin ikame edilebilirliğine ilişkin bilgiler hazırlanır.

8. SORUMLULUK

Bu Planın uygulanmasından tüm şirket çalışanları görevleri dâhilinde sorumludur.

9. İSTİSNALAR

Süreç kapsamında istisnai uygulamalar Acil ve Beklenmedik Durum Ekibi Lideri onayına tabidir.

10. YÜRÜRLÜK

Bu yönetmelik, 26/02/2018 tarihi itibariyle yürürlüğe girmiştir. Bu plan onaylanmasını takiben beş gün içinde Şirketin internet sitesinde yayımlanır. İlgili personel ile paylaşılır.