

**TAALERİ PORTFÖY YÖNETİMİ A.Ş.**  
**ACİL VE BEKLENMEDİK DURUM EYLEM PLANI**

**Madde 1. Amaç**

Bu Plan'ın amacı;

- 1) acil ve beklenmedik durumların Taaleri Portföy Yönetimi A.Ş. ("Şirket")'nin faaliyetlerini olumsuz yönde etkileyecek sonuçlar yaratmasını önlemek,
- 2) acil ve beklenmedik durumlarda iş sürekliliğini sağlamak, ve
- 3) Şirket'in müşterilerine, çalışanlarına, piyasa katılımcılarına ve üçüncü kişilere karşı olan yükümlülüklerini yerine getirebilmesi için gerekli olan koşulları, yöntemleri ve prosedürleri belirlemektir.

**Madde 2. Acil ve Beklenmedik Durum Tanımı**

Şirket'in olağan çalışmasını kesintiye uğratabilecek ve/veya hizmet sunmasını engelleyecek acil ve beklenmedik durumlar aşağıdaki şekilde belirlenmiştir:

- 1) Doğal afetler (deprem, yangın, fırtına, sel, vb.).
- 2) Faaliyetlerin sürdürüldüğü binada meydana gelen beklenmedik durumlar (yangın, patlama, su baskını, sistem odası ve klima arızası vb.).
- 3) Terörist saldırılar, savaş, halk ayaklanması vb.
- 4) Şirketin faaliyetlerini sürdürmesi için kurulmuş olan altyapının uzun süreli elektrik ve telefon kesintileri gibi nedenlerle kullanılamaz hale gelmesi, şirketin bilgi işlem sisteminin çalışamaz hale gelmesi veya bu sisteme dışarıdan saldırıların veya izinsiz girişlerin gerçekleşmesi.
- 5) Para piyasalarında meydana gelen olağanüstü haller nedeniyle para ve sermaye piyasalarında işlem yapılamaması, tahsilât ve ödeme sistemlerinin çalışmaması.
- 6) Hastalık ve iş bırakma gibi nedenlerle çalışanların büyük bir bölümün işe gelmemesi/gelememesi.
- 7) Yukarıda sayılmamakla birlikte Şirket'in faaliyetlerinin devamlılığını ve çalışanların can ve mal güvenliğini tehlikeye düşürebilecek diğer hususlar.

**Madde 3. Acil ve Beklenmedik Durum Planının Uygulanması**

**3.1. Acil ve Beklenmedik Durum Planının Uygulanmasından Sorumlu Olan Kişiler**

Genel Müdür veya Genel Müdür Yardımcısı düzeyinde bir personel ile bu personele

alternatif başka bir Şirket çalışanı, Yönetim Kurulu Kararı ile, Acil ve Beklenmedik Durum Planı'nın uygulanmasından sorumlu kişiler olarak görevlendirilir. Genel Müdür ya da Genel Müdür Yardımcısı düzeyindeki sorumlunun görev yapamadığı hallerde bu şahsın alternatifi olarak görevlendirilen Şirket çalışanı Genel Müdür ya da Genel Müdür Yardımcısı düzeyindeki sorumlunun görevini icra etmekle yükümlüdür.

Acil ve Beklenmedik Durum Planı'nın uygulanmasından sorumlu olan kişilerin unvanları ve e-posta adresleri, telefon ve faks numaraları da dahil olmak üzere her türlü iletişim bilgileri, Sermaye Piyasası Kurulu, İstanbul Menkul Kıymetler Borsası, Merkezi Kayıt Kuruluşu A.Ş., İMKB Takas ve Saklama Bankası A.Ş. ile Sermaye Piyasası Kurulu'nun belirleyeceği diğer kurum ve kuruluşlara bildirilir.

Acil ve Beklenmedik Durum Planı'nın uygulanmasından sorumlu kişiler ancak Yönetim Kurulu kararı ile değiştirilebilirler. Böyle bir değişiklik olduğu takdirde yeni görevlendirilen kişilerin unvanları ile e-posta adresi, telefon ve faks numaraları dahil, her türlü iletişim bilgileri Kurul, İstanbul Menkul Kıymetler Borsası, Vadeli İşlem ve Opsiyon Borsası A.Ş., Merkezi Kayıt Kuruluşu A.Ş., İMKB Takas ve Saklama Bankası A.Ş. ve Sermaye Piyasası Kurulu tarafından belirlenecek diğer kuruluşlara bildirilecektir.

Acil ve beklenmedik durum sorumlusunun ("Plan Sorumlusu") öncelikli görevi, acil ve beklenmedik durumun;

- 1) Çalışma ortamının kullanılamaz hale gelmesi, bilgi işlem sistemlerinin devamlılığın sağlanamaması veya çalışma ortamı ile bilgi işlem sistemlerinin kısa sürede onarılamayacak ölçüde hasara uğraması,
- 2) Çalışma ortamı kullanılamaz hale gelmemekle birlikte çalışmaların devamlılığını engelleyen, kesintiye uğratan genel olarak bilgi işlem sistemlerinin sağlıklı çalışmasına yol açan nedenlerin ortaya çıkması,

hallerinden hangisine girdiğini tespit etmek ve yapılan durum tespiti doğrultusunda Acil ve Beklenmedik Durum Planı'nda belirtilen tedbirleri almaktır.

### **3.2. Personelin Acil ve Beklenmedik Durum Planının Uygulanmasına İlişkin Görevleri**

Şirket çalışanları, Acil ve Beklenmedik Durum Planı'nın uygulanması ile ilgili olarak, Plan Sorumlusunun, durumun gereklerine göre, kendilerine vereceği görevleri yerine getirmekle yükümlüdür. Şirket çalışanları kendilerine verilecek görevleri Plan Sorumlusu'nun yönlendirme ve koordinasyonu altında yerine getirirler.

### **3.3. Acil ve Beklenmedik Durum İş Akışı**

#### **3.3.1. Belgelerin Saklanması ve Sistemin Yedeklerinin Alınması**

Şirket ile ilgili her türlü kayıt, kıymetli evrak ve elektronik ortamda saklanan bilgi, ilgili süreç sahipleri tarafından sınıflandırılır ve düzenli olarak gözden geçirilir. Bu sınıflandırma sonucunda değerli veri olarak belirlenen her türlü bilgi ve mevcut mevzuat uyarınca tutmakla yükümlü olunan her türlü kayıt ile kıymetli evrak; basılı olarak verinin içeriğine göre Şirket bünyesinde, arşiv hizmeti sunan bir Şirket nezdinde ya da kiralık

banka kasasında en az 10 yıl süreyle saklanır. Ayrıca tüm belgelerin birer kopyası elektronik ortamda muhafaza edilir.

Şirket acil ve beklenmedik durumlarda operasyonlarını sürdürebilmek amacıyla Şirket hizmetlerinin yürütülmesinde kullanılan teknoloji altyapısının (iletişim sistemleri, veri ve ses ağları, anabilgisayar ve dağıtımli teknoloji ekipmanı, e-posta ve diğer mesajlaşma araçları, piyasa verileri, iş istasyonları, internet/intranet/extranet bağlantıları vb. dahil) yedeklemesini yapar.

Acil ve beklenmedik durumlarda Şirket'in bilgi sistemlerinde planlanmayan bir hizmet kesintisi olması durumunda, yedek sistemlerin devreye alınması için izlenmesi gereken adımlar aşağıda yer almaktadır.

- 1) Bilgi İşlem merkezinde bulunan sistemlerin veri yedekleri dönemsel olarak alınır.
- 2) Planlanmayan uzun süreli bir kesinti meydana gelmesi durumunda bilgi işlem sorumlusu problemin nedeni ve sistemlerin durumu hakkındaki bilgiyi ilgili kişilere, birimlere ve Plan Sorumlusuna bildirir.
- 3) Plan Sorumlusu ve/veya bilgi işlem sorumlusu, acil ve beklenmedik durumun içeriğine göre gerekiyorsa toplantı yeri ve zamanını belirler.
- 4) Plan Sorumlusu, bilgi işlem birimi ile müzakere ederek kesintiye sebep olan sorunu ve çözüm yöntemini belirler.
- 5) Plan Sorumlusu ve/veya bilgi işlem sorumlusu gerektiği takdirde saklama kuruluşu, yatırım kuruluşları, diğer hizmet sağlayıcı kuruluşlar ve müşteriler ile temasa geçilmesini ve bu kişi ve kuruluşların durumdan haberdar edilmesini sağlar.

Şirketin teknoloji altyapısının devamlılığının sağlanması, yedeklerin alınması ve söz konusu elektronik kayıt yedeklerin en az 5 yıl süre ile saklanması konusunda bilgi işlem hizmeti alınan hizmet sağlayıcı kuruluşun kurduğu yedekleme sistemleri kullanılır. Yedeklerin bir bölümü de Şirket dışında İnfina Yazılım A.Ş. de güvenli bir ortamda korunmaktadır. Ayrıca müşteri varlıklarına ilişkin her türlü kayıt saklama hizmeti veren kuruluş tarafında saklanmakta ve yedeklenmektedir.

### **3.3.2 Risklere Karşı Alınan Önlemler**

- 1) Şehir elektrik şebekesinde meydana gelebilecek herhangi bir kesintiye karşı jeneratör ve yedekli UPS altyapısı kurularak faaliyetlerin kesintisiz olarak sürdürülmesi sağlanmaktadır.
- 2) Yangın olasılığını bertaraf etmek için şirket içinde yangın dedektörleri ve bu dedektörlere bağlı alarm sistemi kullanılmaktadır. Yangın alarm sistemi bina alarm sistemi ile de entegre edilmiştir.
- 3) Deprem, sabotaj, klima sorunları için bina yönetimiyle koordineli güvenlik tedbirleri alınmıştır. Şirket giriş çıkışlarını kontrol altına almak için bina girişinde bulunan kartlı geçiş sistemine ek olarak, kartlı geçiş sistemi kullanılmaktadır. Ayrıca CCTV kameralarla şirket giriş çıkışları kayıt altına alınmaktadır.

4) Teknoloji altyapısında oluşabilecek kesinti riskleri değerlendirilerek, altyapı bileşenleri bu riskleri minimize edecek şekilde aşağıda açıklanan şekilde tasarlanmıştır.

- a) **İnternet Erişimi:** Şirketin internet erişimi Türk Telekom altyapısı üzerinden, fiber/optik ve radyolink yedekli çalışacak şekilde konfigüre edilmiştir. Şirketi ziyaret eden misafirler için ise tamamen lokal networkten izole edilmiş, 2 mbps'lık wireless destekli internet erişimi kullanılmaktadır. Santral sisteminde "IP telephony" teknolojisi kullanılmaktadır.
- b) **Network güvenliği:** Network güvenliğini sağlamak için firewall, SSL vpn, leyer 3 switch'ler, merkezi yönetilen antivirus programı kullanılır. Ayrıca **Windows güvenlik açıkları ile ilgili patch'leri otomatik olarak network bileşeni** bilgisayarlara uygulayan bir yapı kurulmuştur.
- c) **Sunucu güvenliği:** Şirket dâhilindeki teknolojik ihtiyaçları karşılamak amacıyla konumlandırılan sunucuların büyük bir bölümü sanallaştırma teknolojisi kullanılarak tamamen yedeklilik sağlayacak şekilde konfigüre edilmiştir. Sistemlerin yedeklilik ilkesiyle tasarlanmış olmasına ek olarak, servis sağlayıcı firmalarla gerekli seviyelerde ürün destek anlaşması yapılmıştır.
- d) **Son kullanıcı teknik altyapısı:** Son kullanıcı tarafında kullanılacak PC ve monitör için donanım standartları belirlenmiş ve bu standartları karşılayan ürünler kullanılmıştır. PC ve monitör parkı çıkabilecek arızalar da göz önüne alınarak yedeklenmiş, tüm makinelere standart kurulumlar yapılmıştır. Arıza durumunda, yedek makineler iş sürekliliğini aksatmayacak şekilde devreye alınmaktadır. Telefon sistemleri de yedekli bir sisteme dayalı olarak çalışmaktadır.
- e) **INFINA uygulaması:** Portföy Yönetimi temel uygulama yazılımı INFINA tamamen yedekli bir donanım üzerine kuruludur. Uygulama veritabanı yedeklenmektedir. Veriler, Şirket sunucusunda yedeklenecek, aynı zamanda Infina A.Ş. tarafından da bir kopyası alınacaktır.
- f) **Finansal veri saylayıcı programlar:** Bloomberg, Matriks gibi finansal veri sağlayıcılar yedekli olarak tasarlanmıştır. Örneğin Matriks uygulamasında veri öncelikli olarak uydu anteninden alınmaktadır. Herhangi bir kesinti yaşanması durumunda, Bloomberg, Reuters gibi alternatif veri sağlayıcılar devreye alınacaktır.
- g) **Yedekleme altyapısı:** Risk analizleri sonucunda yedeklenmesi uygun görülen sistemler yedeklenecektir.

Operasyonel riskler değerlendirildiğinde, yukarıda açıklanan altyapı sayesinde Şirket faaliyetlerini engelleyecek bir risk bulunmamaktadır.

### 3.3.3 Tahliye Güvenliğinin Sağlanması

Karşılaşılabilecek acil ve beklenmedik durumlarda müşteri ve personelin Şirket

merkezinden en kısa sürede tahliye edilmesi için kapı, yangın merdiveni gibi çıkış yolları sürekli kullanılabilir halde tutulur. Önlemlerin yeterliliği Plan Sorumlusu tarafından kontrol edilir.

### **3.3.4 Acil ve Beklenmedik Durum Tatbikatları**

Plan Sorumlusu uygun gördüğü tarihlerde, bu plan ve buna bağlı düzenlemelere uyumun test edilmesi, personelin hazırlıklı tutulması amacıyla tatbikatlar gerçekleştirilebilir. Söz konusu tatbikatlara mümkün olduğunca çok sayıda personelin katılımı sağlanır.

## **Madde 4. Acil ve Beklenmedik Durumlarda Yapılacak İşler**

### **4.1. Acil ve Beklenmedik Durum Toplantısı Yapılması ve Bu Toplantıda Belirlenen Görev Dağılımının Uygulanması**

Acil ve beklenmedik durumun haber alınması sonrasında başkaca bir çağrı beklemeden, Şirket çalışanları Şirket genel merkezinde, bu mümkün değilse belirlenen alternatif merkezde derhal toplanır. Şirket çalışanları Plan Sorumlusu'nun durumun gereklerine göre belirleyeceği görev dağılımına uygun olarak görevlerinin başına geçer.

Alternatif iletişim kanallarının tedariki ve sürekliliğinin sağlanması amacıyla, çalışanların ev ve cep telefonu numaraları tüm personele yazılı olarak tebliğ edilmiştir.

### **4.2 Durumun Saptanması**

Acil ve beklenmedik durum meydana geldiğinde, Plan Sorumlusu, çözüm yollarının ve yöntemlerinin belirlenebilmesi amacıyla, ortaya çıkan durumun, durumla ilgili olarak bilgi ve görgü sahibi olan kişilerle yapılan görüşmeler ve Şirket kayıtlarından edinilen bilgiler çerçevesinde tanımını yapar ve durumun neden ortaya çıktığını belirler. Acil ve beklenmedik durumun tanımını yapan Plan Sorumlusu bunu personele ve Yönetim Kurulu'na bildirir.

Plan sorumlusu, acil ve beklenmedik durum sonucunda Şirket, personel ve müşteri açısından ortaya çıkan ya da çıkması muhtemel risk ya da hasar ölçümü yapar. Uzmanlık gerektiren durumlarda bir uzmanın bilgisine başvurulur. Değerlendirme sonuçları bir rapor halinde tespit edilir ve Yönetim Kurulu'na sunulur.

Şirket tarafından faaliyete devam edilemeyeceği yönünde karar verilmesi durumunda müşterilerin saklama kuruluşları vasıtasıyla hesaplarına erişimi sağlanır. Ayrıca, talep edildiği takdirde varlıkların müşterilerin başka yatırım/saklama kuruluşları nezdindeki hesaplarına aktarımı konusunda müşterilere gerekli destek verilir (burada İMKB'nin, Takasbank'ın, MKK'nın, ve Bankaların faaliyetlerine devam ettiği varsayılmaktadır). Müşteri varlıkları saklama kuruluşunda saklandığından, acil ve beklenmedik durum nedeniyle müşterilerin paralarının ve finansal varlıklarının zayi olması söz konusu olmayacaktır.

### **4.3. Bildirimlerin Yapılması ve Yardım İstenmesi**

Acil ve beklenmedik durum meydana geldiğinde Plan Sorumlusu Şirket'in iletişim kanallarının işlerliğini ve hangi kanalların açık, hangi kanalların kapalı olduğunu tespit eder. Açık olan kanal yoluyla müşterilere Şirket ile hangi kanallar üzerinden irtibat

kurabilecekleri bilgisi verilir. Bu tür durumlarda müşterilerin saklama hizmeti aldığı saklama kuruluşundan da destek alınır.

Plan Sorumlusu tarafından acil ve beklenmedik durumla ilgili olarak bilgilendirilen personel, ortaya çıkan acil ve beklenmedik durumun risk ve hasar derecesine göre kamu güvenlik birimlerine, kurtarma birimlerine, sermaye piyasasının düzenleyici ve denetleyici otoritelerine, çalışılan yatırım kuruluşlarına, sigorta şirketlerine ve ilgili diğer kurum ve kuruluşlara bildirimde bulunur, gerekirse yardım ister. Plan Sorumlusu söz konusu bildirimlerin yapılmasını koordine ve kontrol eder.

#### **4.4. Acil ve Beklenmedik Durumda Alternatif Hizmet Kanalları**

Şirketin merkezinin kullanılamaz hale gelmesi durumunda, Plan Sorumlusu hizmet verilecek en uygun yeri saptar ve en hızlı biçimde personeli, müşterileri ve ilgili kurum ve kuruluşları konu hakkında bilgilendirir.

Plan sorumlusu, acil ve beklenmedik durum nedeniyle hizmet kanallarının işlerliğini tespit eder. Hizmet kanallarının kesilmesi durumunda hizmetin aksamadan devam etmesini sağlamak için alternatif olarak kullanılacak hizmet kanallarını tespit eder ve kullanıma geçirilmelerini sağlar. Plan sorumlusu tespit edilen alternatif hizmet kanallarını personele bildirir ve tespit edilen alternatif hizmet kanallarının personelce müşterilere bildirilmesini koordine ve kontrol eder.

#### **Madde 4.5. 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 durumun ortadan kaldırılmasında Şirket imkânlarının yeterli olamaması durumunda Plan sorumlusu, hangi kamu kurumlarından ve/veya özel kuruluşlardan yardım alınması gerektiğini saptar. Plan sorumlusu, acil ve beklenmedik durumun etkilerinin Şirket imkânları ile veya dışarıdan yardım alınarak ne kadar süre içinde ve ne şekilde ortadan kaldırılacağını gösteren bir rapor hazırlayarak Yönetim Kurulu'na sunar. Plan sorumlusu, Yönetim Kurulu tarafından onaylanan rapor doğrultusunda hareket ederek acil ve beklenmedik durumun ortadan kaldırılması için gerekli işlemlerin yapılmasını sağlar. Plan sorumlusu, gecikmesinde sakınca bulunan hallerde veya Yönetim Kurulu'na ulaşmakta zorluk yaşanması durumunda Yönetim Kurulu'nun onayı olmaksızın gerekli önlemleri alma yetkisine sahiptir.

Acil ve beklenmedik durumlarda çalışmalara tekrar başlanmadan önce Plan Sorumlusu tarafından ölçülebilir kayıplar ve ölçülemeyen kayıpların değerlendirilmesi yapılır ve bu kayıpların etkilerinin azaltılması/giderilmesi ve gerekli diğer tedbirlerin alınması için Yönetim Kurulu'na önerilerde bulunulur. Mal, gelir, nakit akışındaki aksamalar, yasal yaptırımların yarattığı kayıplar, insan kaynakları itibarıyla Şirket'in uğradığı zararlar, artan çalışma maliyeti ve diğer ek harcamalar ölçülebilir kayıplar olup, personelin uğradığı moral ve motivasyon kaybı ve Şirketin itibar ve prestijinin azalması gibi unsurlar ölçülemeyen kayıplardır.

## **Madde 5. Acil ve Beklenmedik Durum Planı Hakkında Müşterilerin ve Çalışanların Bilgilendirilmesi**

Acil ve Beklenmedik Durum Planı'nın bir nüshasının çerçeve sözleşmenin imzalanması sırasında müşteriye verilmesi zorunludur. Bu plan, ayrıca, Şirket'in internet sitesinde ilan edilerek kamuya duyurulur.

Acil ve Beklenmedik Durum Planı Şirket çalışanlarına yazılı olarak tebliğ edilir.

## **Madde 6. Denetim**

Acil ve Beklenmedik Durum Planı'nın uygulanabilirliğinin sorgulanması ve bu Plan'ın uygulanmasına ilişkin işlemlerin denetimi Şirket Müfettişi tarafından gerçekleştirilir.

## **Madde 7. Acil ve Beklenmedik Durum Planının Güncellenmesi**

Plan sorumlusu her yıl ve gereken hallerde bir yıllık süre dolmasını beklemezsizin Acil ve Beklenmedik Durum Planı'nın güncelliğini kaybedip kaybetmediğini yasal düzenlemelerde veya Şirket'in yapısında meydana gelen değişiklikleri dikkate alarak kontrol eder; Acil ve Beklenmedik Durum Planı'nda, herhangi bir değişiklik yapılmasının gerekli olduğu hallerde, değişiklik önerisini Yönetim Kurulu'na sunar. Plan üzerinde yapılan değişiklikler Yönetim Kurulu onayıyla yürürlüğe girer. Söz konusu değişiklikler hakkında müşteriler ve Şirket çalışanları bilgilendirilir.

## **Madde 8. Yürürlük**

Bu Plan Yönetim Kurulu'nun onayını takiben yürürlüğe girer.