

**FİBA PORTFÖY YÖNETİMİ A.Ş.**

**Acil ve Beklenmedik Durum Planı**

---

**2013**

## 1. AMAÇ

Bu planın amacı, acil ve beklenmedik durumların; şirketin olağan çalışmasını olumsuz yönde etkileyecek sonuçlar yaratmasını engellemek, acil ve beklenmedik durum sırasında ve ertesinde olağan hizmetlerinin sunumuna devam edebilmesini sağlamaktır. Acil ve beklenmedik durum kapsamında değerlendirilecek doğal afetlerin oluşması halinde öncelik, personel ve müşterinin can güvenliğinin korunmasıdır. Olası felaketlere karşı hazırlıklı ve organize olmak, önceliklerin ve kritik süreçlerin belirlendiği, değişimlerin takip edildiği, detaylı ve organize bir iş devamlılığı planına sahip olmayı gerektirmektedir.

## 2. KAPSAM

Bu prosedür;

Şirketin faaliyetlerini sürdürebilmesi için gerekli olan, teknik donanım ihtiyaçlarının karşılanması da dahil olmak üzere tüm Bilgi Teknolojileri faaliyetlerini kapsar.

## 3. TANIMLAR / STANDARTLAR

Bu prosedürde;

- Fiba Portföy Yönetimi A.Ş. "Şirket",
- Olağan Üstü Durum Merkezi, "ODM"
- İş Sürekliliği Merkezi, "İSM"
- Kurtarma Zaman Hedefi (Recovery Time Objective, RTO): Sistem kesintisinden ne kadar süre sonra acil durum sisteminin kullanılabilir hale getirilmesi gerektiği (Birim: Zaman)
- Kurtarma Noktası Hedefi (Recovery Point Objective, RPO): Sistem kesintisi olması durumunda ne kadarlık bir veri kaybının kabul edilebilir olduğu (Birim: Zaman) olarak tanımlanacaktır.

## 4. ACİL VE BEKLENMEDİK DURUMUN TANIMI

Şirketin olağan çalışmasını 2 saat ve daha uzun süre kesintiye uğratabacak ve/veya hizmet sunmasını engelleyecek acil ve beklenmedik durumlar aşağıdaki gibi tanımlanmıştır;

- Doğal Afetler (Deprem, Yangın, Fırtına, Sel, vb.)
- Faaliyetlerin sürdürüldüğü binada meydana gelen beklenmedik durumlar (yangın, patlama, su baskını, sistem odası klima arızası vb.)
- Terörist Saldırıları, Savaş, Halk ayaklanması vb.
- Şirketin çalışması için birinci ve ikinci derecede gerekli olan altyapı eksiklikleri, uzun süreli elektrik ve telefon kesintileri, su ve yakıt kaynaklarındaki olumsuzluklar
- Şirketin bilgi işlem sisteminin çalışamaz hale gelmesi, şirket sistemine dış saldırılar gerçekleşmesi (hack, virüs)

- Hastalık, iş bırakma, trafik kazası gibi nedenlerle personelin büyük bölümünün işe gelememesi/gelmemesi,
- Para piyasalarında meydana gelen olağanüstü haller nedeniyle para ve sermaye piyasalarında işlem yapılamaması, tahsilât ve ödeme sistemlerinin çalışmaması, gibi olağanüstü hallerde Fiba Portföy Yönetimi A.Ş. aşağıdaki kritik süreçlerini eksiksiz yürütebilmek için gerekli hazırlığı yapmıştır.
  - Müşteri hizmetlerinde devamlılığı sağlamak,
  - Yasal ve üçüncü kişilere karşı olan sorumlulukları zamanında yerine getirmek,
  - İş akışlarında karmaşıklığa/kesintiye sebebiyet vermeyerek, felaketlerin Şirketin finansal durumuna olan etkilerini azaltmak,
  - Felaket anında çalışan ve müşteri kayıplarını asgariye indirmek,
  - Beklenmedik durumlarda Şirket varlıklarını en iyi şekilde korumaya almak.

İş Sürekliliği planlaması, iş operasyonları ve süreçlerinin devamına ilişkin risklerini değerlendirilmesi kadar, bu risklere karşı hazır olmayı sağlayacak tedbirleri almayı da içerir. İş süreçleri insanları, kaynakları (binaları, donanım, telefon ve diğer iletişim araçları), fiziksel verileri (dosyalar, bilgisayar dosyaları vb.) ve merkezi olan ya da olmayan otomatik sistemleri kapsar.

Devamlılık planı, bir bozulma ya da bir felaket veya diğer büyük hizmet kesintileri sonucunda kaynaklarının yokluğu durumunda, Fiba Portföy Yönetimi A.Ş. kritik süreçlerinin kabul edilebilir seviyede iş sürekliliğini sağlamayı amaçlamaktadır.

## Zaman Hedefleri

Şirket için kabul edilebilir zaman hedefleri aşağıda belirtilmiştir.

İlgili Süreç	RTO	RPO
Muhasebe, Yatırım Fonu ve Portföy Yönetimi	0-2 saat	1 gün
Veri Dağıtım Hizmet	0-2 saat	<15 dk

## 5. ACİL VE BEKLENMEDİK DURUM ÖNCESİ ALINACAK ÖNLEMLER

Acil ve beklenmedik durumun yönetimi amacıyla yapılacak işlemler aşağıda sıralanmıştır.

### 5.1. ACİL VE BEKLENMEDİK DURUM SORUMLULARI

Yönetim Kurulu Acil ve Beklenmedik Durum Planının uygulanmasından sorumlu olmak üzere Genel Müdür ve/veya Genel Müdür Yardımcısı düzeyinde olmak üzere bir çalışanını ve ona alternatif olacak başka bir çalışanı Acil ve Beklenmedik Durum Sorumlusu olarak atar. Sorumlu, görev yapamayacak halde olması durumunda alternatif olarak belirlenen çalışan tüm yetki ve sorumlulukları ile görev yapar.

Acil ve Beklenmedik Durum Sorumluları Yönetim Kurulu kararı ile belirlenir ve bu kişilerin ünvan iletişim bilgileri, Sermaye Piyasası Kurulu, Borsa İstanbul A.Ş., Merkezi Kayıt Kuruluşu

A.Ş., İstanbul Takas ve Saklama Bankası A.Ş.'ne ve Sermaye Piyasası Kurulu'nun belirleyeceği diğer kuruluşlara bildirir.

Acil ve beklenmedik durum sorumlusu her yıl olağan toplantı yaparak acil ve beklenmedik durumlarla ilgili plan ve iş akışlarının güncelliğini kontrol eder. Acil ve beklenmedik durum sorumlusunun çağrısı üzerine toplantı tarihi beklemeden de toplantı yapılabilir. Acil ve Beklenmedik Durum Planı ve buna ilişkin prosedürlerde günün şartları gereği herhangi bir değişiklik yapılmak istendiğinde, bu değişiklik Yönetim Kurulu tarafından onaylanacaktır. Ayrıca, Acil ve Beklenmedik Durum Planının uygulanmasından sorumlu kişilerin değişmesi durumunda yine sorumlu kişiler Yönetim Kurulunca atanacak ve bu kişilere ait unvan ile e-posta adresi, telefon ve faks numaraları dahil, her türlü iletişim bilgileri Kurul, Borsa İstanbul A.Ş., Merkezi Kayıt Kuruluşu A.Ş., İstanbul Takas ve Saklama Bankası A.Ş. ve Sermaye Piyasası Kurulu tarafından belirlenecek diğer kuruluşlara bildirilecektir.

Acil ve Beklenmedik Durum Sorumlusunun öncelikli görevi, acil ve beklenmedik durumun herhangi bir şekilde insan sağlığına olumsuz bir etkisinin olmadığından emin olmaktır. Bu gereksinim karşılandıktan sonra Acil ve Beklenmedik Durum Sorumlusu aşağıdaki diğer gereksinimleri de karşılamaktan sorumludur;

- Çalışma ortamının kullanılamaz hale gelmesi, bilgi işlem sistemlerinin devamlılığının sağlanamaması ve çalışma ortamı ile bilgi sistemlerinin kısa sürede giderilemeyecek ölçüde hasara uğraması,
- Çalışma ortamı fiziken sağlam olmakla birlikte çalışmaların devamlılığını engelleyen kesintiye uğratan genel olarak sistemin sağlıklı çalışmasına yol açan nedenlerin ortaya çıkması,

hallerinde hangisine uygun olduğunun tespit edilmesi ve yapılan durum tespiti doğrultusunda gerekli tedbirlerin alınmasıdır. Acil ve Beklenmedik Durumun önem derecesini belirleyerek personeli izinden çağırarak, geçici görevlendirme yapmak ve şirketin rutin faaliyetlerini sürdürmeye yönelik kararlar alma konusunda yetkilidir.

Şirket'in Acil ve Beklenmedik Durum Planının uygulanmasından sorumlu kişilerin tam listesi EK 1- Sorumlu Listesi dokümanında yer verilmiştir. Söz konusu dokümanın güncelleme yetkisi ve sorumluluğu bu politika kapsamında Şirket Genel Müdürü'ne verilmiştir.

## **5.2. PERSONELİN GÖREV DAĞILIMI**

Acil ve Beklenmedik Durum Planının uygulanmasından Acil Durum Sorumlusu, sorumlu olmakla birlikte, acil ve beklenmedik bir durum meydana geldiğinde kural olarak bütün Şirket personeli; Şirket, müşteri ve personelin karşılaşacağı risklerin giderilmesinde görevli ve sorumludur. Personel söz konusu görev ve sorumluluklarını Acil ve Beklenmedik Durum Sorumlusunun yönlendirme ve koordinasyonu altında yerine getirir. İzinli personel, Acil ve Beklenmedik durumun oluşması halinde Acil ve Beklenmedik Durum Sorumlusuna ulaşma sorumluluğu altındadır.

Acil ve Beklenmedik Durum Sorumlusu ilgili kişilerle 6 ayda bir eşgüdüm toplantısı gerçekleştirecek durum değerlendirmesi yapacaktır.

Şirket personeli, Acil ve Beklenmedik Durumlarda; Acil ve Beklenmedik Durum Sorumlusunun kontrol ve koordinasyonu altında hareket ederek, bu planda yer alan görev dağılımına uygun olarak görev ve sorumluluklarını yerine getirmek, yardım, kurtarma ve koruma çalışmalarına katılmak, durumun normale dönmesi için en üst düzeyde çaba göstermekle yükümlüdür.

Detaylı sorumlu listesi EK 1- Sorumlu Listesi dokümanında yer verilmiştir. Söz konusu dokümanın güncelleme yetkisi ve sorumluluğu bu politika kapsamında Acil ve Beklenmedik Durum Sorumlusuna verilmiştir.

### **5.3. BİLGİ SİSTEMLERİ SİSTEMLERİNİN YEDEKLENMESİNİN YAPILMASI**

İş sürekliliği planlamasındaki başarının en önemli unsuru bilgi sistemleri kurtarma planlamasıdır. 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, mevcut mevzuat uyarınca tutmakla yükümlü olunan her türlü kayıt ile kıymetli evrak; elektronik ortamda, Acil Durum ve Beklenmedik Durum Sorumlusunun denetimi altında işbu plan doğrultusunda uygulanır. Bilgi sistemlerine ait yedekleme, Fiba Grubun İzmir'deki ODM'nde kurulu bulunmaktadır. İstanbul'daki ana sistem ve bağlantılarında yaşanacak olumsuzluk durumunda hizmet İzmir'deki ODM'den sağlanacaktır. İzmir ODM'nde kurulu yedek sistemler tüm olağan ve olağanüstü durum lokasyonlarına hizmet verecek şekilde planlanmaktadır. Muhasebe sisteminin ve muhasebe sistemini destekleyen diğer finansal sistemlerin yıl sonu yedekleri en 10 yıl süre ile saklanır.

Sistem odasının tüm hizmetleriyle yada tüm müşterileri etkileyen bir kısım hizmetleriyle kesintiye uğraması durumunda yedeklerin aktivasyon kararı yine Acil ve Beklenmedik Durum Sorumlusu tarafından alınır. Lokal etkili kesintilerde BT ekipleri kendi inisiyatifleri ile yada ilgili bölümlerle varılacak mutabakatla alternatif çözümleri devreye sokabileceklerdir.

Yedek sistemlerin çalışması ve acil ve beklenmedik durumlarda şirketin bilgisayar sistemlerinde planlanmayan ve 2 saat süresince giderilemeyen bir hizmet kesintisi olması durumunda,

- Bilgi işlem merkezinde bulunan sistemlere ait yedeklemeler hergün yedek ortamına aktarılır ve çalışır hale getirilir.
- Yedek sistemler işbu plan kapsamında tanımlanmış RPO hedeflerini karşılayacak şekilde çalıştırılmaktadır.
- Planlanmayan uzun süreli bir kesinti meydana gelmesi durumunda problemin nedeni ve sistemlerin durumu hakkındaki bilgi sistemlerden sorumlu personel tarafından, Acil ve Beklenmedik Durum Sorumlusuna bildirilir. Sorun çözülene kadar yedek sistemlerle çalışmalar sürdürülür, ana sistemin devreye alınması sonrası sorunun çözüldüğünün bilgisi verilir. Acil ve Beklenmedik Durum Sorumlusu gerektiği takdirde tedarikçi firmalar ve müşteriler ile temasa geçilmesi ve durumdan haberdar edilmesini sağlar.
- İş Sürekliliğinin sağlanması amacıyla, Fiba Grubun Anadolu yakasındaki İş Sürekliliği merkezi (İSM), alternatif acil ve beklenmedik durumlar için merkez dışı (re-lokasyon) örgüt olarak tespit edilmiştir.
- İhtiyaç duyulan minimum kaynaklar aşağıdaki gibi belirlenmiştir;
  - 2 PC
  - İnternet bağlantısı
  - Telefon
- Fon ve portföy yönetimi hizmetleri ile muhasebe ve operasyonel işlemler buradan yapılabilecektir.

### **5.4. RİSKLERE KARŞI ALINAN ÖNLEMLER**

Periyodik Operasyonel Risk değerlendirmeleri, tüm birimlerin desteği ile yapılır ve Şirket üst yönetimine rapor edilir, gerekli yerlerde aksiyon alınır.

Mali ve bilgi iletişim altyapısı dahil olmak üzere operasyonel risk değerlendirmesi konusunda, elektrik kesintisi, yangın, deprem, sabotaj, klimaların bozulması, teknoloji altyapısında oluşabilecek kesintiler başlıca risk konularını teşkil etmektedir.

**Destek Kaynakları,** Elektrik, su doğalgaz gibi çalışma ortamında bulunması zorunlu kaynaklar tüm lokasyonlarda bulunmaktadır. Şehir elektrik şebekesinde meydana gelebilecek herhangi bir kesintiye karşı jeneratör ve UPS altyapısıyla kesintisiz çalışma planlanmıştır. Şehir şebeke elektriği kesildiğinde jeneratör devreye girinceye kadar, sistem odasında konumlandırılmış olan UPS sistemlerin çalışmasını sağlayacaktır.

**Yangın,** Yangın olasılığını bertaraf etmek için şirket içinde yangın dedektörleri ve bu dedektörlere bağlı alarm sistemi kullanılmaktadır. Yangın dedektörleri bina alarm sistemi ile entegre edilmiştir.

**Deprem,** sabotaj, klima sorunları için bina yönetimiyle koordineli güvenlik tedbirleri alınmıştır. Şirket giriş çıkışlarını kontrol altına almak için bina kapı girişlerinde bulunan manyetik kart ile geçiş olanaklarının tümünü barındıran sistem kullanılmaktadır. Ayrıca şirket giriş çıkışları kameralarla kayıt altına alınmaktadır.

**Aę Bağlantısı,** Şirket ana merkez binasında kurulu ana sistem odasının ve İzmir'de kurulu yedek sistem odasının (ODM) hizmet sağlayabilmesi amacıyla aę bağlantısının kesintisiz sağlanması gerekmektedir. Bu amaç için çeşitli bağlantılara yönelik radio link, dialup bağlantı gibi alternatif çözümler üretilmiştir.

Network güvenliğini sağlamak için firewall, merkezi yönetilen antivirus programı kullanılır. Ayrıca Windows güvenlik açıkları ile ilgili patch'leri otomatik olarak network bileşeni bilgisayarlara uygulayan bir yapı kurulmuştur.

**Uygulama Alt Yapısı,** şirket süreçlerine yönelik yedeklenen ve yedeklerin kaldırılmasında uyulması gereken kurtarma zamanı hedefi ve kurtarma noktası hedeflerine uygun planlama yapılmaktadır.

Portföy Yönetimi temel uygulama yazılımı yedekli bir donanım üzerine kurulmuştur. Uygulama veritabanı ayrı serverda, test serverı olarak tabir edilen server ise backup server konumundadır. Belirlenen yedekleme politikası gereği gerçek ortam backup server'a yedeklenecektir. Veriler, yedekleme sunucusunda saklanmasının yanı sıra, alternatif lokasyonda da yedeklenmektedir.

**İletişim Alt Yapısı,** işin sürdürülmesinde önemli unsurlardan biridir. Olağan yapıda, e-posta, iş telefonu ve yöneticilerin kullanımına sunulan cep telefonları ile iletişim sağlanmaktadır. Bu sistemler bazı noktalarda birbirine bağlı olmakla birlikte olayın gelişimine bağlı olarak birbirinin alternatifi olarak kullanılabilir. Olağanüstü durumlarda gerekmesi durumunda personelin cep ve ev telefonu, özel e-posta adresi, sosyal iletişim ağları da iletişim için kullanılabilir.

**Son kullanıcı teknik altyapısı,** Son kullanıcı tarafında kullanılacak PC ve monitor için donanım standartları belirlenmiş ve bu standartları karşılayan ürünler kullanılmıştır. PC ve monitor parkı çıkabilecek arızaları da gözönüne alarak yedeklenmiş, tüm makinelere standart kurulumlar yapılmıştır. Arıza durumunda, yedek makine iş sürekliliğini aksatmayacak şekilde devreye alınmak üzere gerekli planlama yapılmıştır.

**Teknoloji Altyapı,** Teknoloji altyapısında oluşabilecek kesinti riskleri değerlendirilerek, altyapı bileşenleri bu riskleri minimize edecek şekilde tasarlanmıştır.

**Sunucu güvenliği:** Şirket dahilindeki teknolojik ihtiyaçları karşılamak amacıyla konumlandırılan sunucuların büyük bir bölümü yedeklilik sağlayacak şekilde konfigüre edilmiştir.

**Finansal veri sağlayıcı programlar**, Bloomberg, Matriks gibi finansal veri sağlayıcılar yedekli olarak tasarlanmıştır. Örneğin Matriks uygulamasında veri öncelikli olarak uydu anteninden alınmaktadır, herhangi bir kesinti yaşanması durumunda uygulama otomatik olarak internet üzerinden veri alacak şekilde konfigure edilmiştir.

**Yedekleme alt yapısı**, Risk analizleri sonucunda yedeklenmesi uygun görülen sistemler, belirlenecek prosedür gereğince yedeklenecektir.

## **5.5. TAHLİYE GÜVENLİĞİNİN SAĞLANMASI**

Karşılaşılabilecek acil ve beklenmedik durumlarda müşteri ve personelin hizmet binalarından en kısa sürede tahliye edilmesi, Şirket merkezinin bulunduğu İşmerkezi yönetimi ile koordinasyonu sağlayarak Acil ve Beklenmedik Durum Sorumlusunun gözetiminde yapılır. Tahliye güvenliğinin sağlanması için gerekli önlemlerin alınması, yeterliliği Acil ve Beklenmedik Durum Sorumlusu tarafından kontrol edilir.

## **5.6. ACİL VE BEKLENMEDİK DURUM TATBİKATLARI**

Bu uyumun test edilmesi, personelin hazırlıklı tutulması amacıyla tatbikatlar gerçekleştirilir. Söz konusu tatbikatlara süreç kapsamında belirtilen kaynakların hepsinin katılımı sağlanır. Yılda minimum 1 kere olmak üzere test gerçekleştirilir. Test çalışmasında aşağıdaki yöntem izlenir.

a. Mevcut dokümantasyon üzerinden ilerlenerek acil bir durumda gerekli kaynakların varlığı ve erişilebilirliği test edilir (Paper-test)

Test sonucu dokümante edilir ve Acil ve Beklenmedik Durum Sorumlusu tarafından raporlanır.

Eğer herhangi bir eksiklik saptanmaz ise ilk test çalışması gerçekleştirildikten 2 hafta sonrasına gelen ilk Cumartesi günü üretim ortamı kapatılır ve test ortamına bağlanılır.

Test ortamında açılış kayıtları kontrol edilir ve sınırlı sayıda işlem girişi gerçekleştirilerek test ortamının çalışması kontrol edilir.

Test sonucu dokümante edilir ve Acil ve Beklenmedik Durum Sorumlusu tarafından raporlanır.

## **5.7. ACİL VE BEKLENMEDİK DURUMDA YAPILACAK İŞLER**

Acil ve beklenmedik durumun haber alınması sonrasında Acil ve Beklenmedik Durum Sorumlusu'nun çağrısı üzerine plan işleme alınır.

Plan kapsamında belirlenen sorumlular şirket genel merkezinde, bu mümkün değilse belirlenen alternatif merkezde derhal toplanır. Personel belirlenen görev dağılımına uygun olarak görevlerinin başına geçer. Acil ve beklenmedik durum sorumlusu, gerekli durumlarda görev dağılımının dışında görevlendirmeler yapabilir.

Şirket ve çalışanlarıyla alternatif iletişim kanallarının tedariki ve sürekliliğinin sağlanması hususunda, tüm kurum çalışanların ev ve cep numaraları tüm personelde bulunacaktır.

Mali tablolar ve mevcut mevzuat gereği tutmakla yükümlü olduğu muhasebe işlemlerinin her türlü kayıt ile kıymetli evrak, basılı olarak ve elektronik ortamda yedeklenmektedir. Kurumun faaliyetlerini aralıksız sürdürebilmesi, bilgi işlem sistemlerinin devamlılığının sağlanabilmesi için elektronik kayıt yedekleri alınarak ve 10 yıl süreyle saklanacaktır.

Müşterilerle ve kurum çalışanlarıyla alternatif iletişim kanallarının tedariki sağlanması amacıyla şirket yönetiminde, kurum çalışanlarından kritik konumdaki personele ait cep telefonu ile iletişimin sürekliliğinin sağlanmıştır.

Acil ve beklenmedik durumlar karşısında kurumun faaliyetlerini normal bir şekilde sürdürebilmesi için gereken işlemler, personele tahsis edilen cep telefonları , e-posta ve İş Sürekliliği Merkezi kanalıyla yapılacaktır. Aynı şekilde Sermaye Piyasası Kurulu'na, BİAŞ'a, A.Ş.'ye, MKK 'ya ve Takasbank'a yapılması gereken işlemler ve bilgilendirilmeler yine personele tahsis edilen cep telefonları, e-posta ve İş Sürekliliği Merkezi kanalıyla yapılacaktır.

## **5.8. DURUMUN SAPTANMASI**

Acil ve beklenmedik durum meydana geldiğinde, çözüm yollarının ve yöntemlerinin belirlenebilmesi, Acil ve Beklenmedik Durum Sorumlusu tarafından yapılır. Durumun neden ortaya çıktığı belirlenir. Acil ve Beklenmedik Durum Sorumlusu bunu personele ve Yönetim Kurulu'na bildirir.

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

Şirket tarafından faaliyete devam edilemeyeceği yönünde karar verilmesi halinde müşterilerin hesaplarına erişimi ve ilgili saklama bankaları ile teması sağlanacak, istenirse kıymetlerin aktarımı konusunda müşterilere gerekli destek verilecektir (burada BİAŞ'ın Takasbank'ın, MKK'nın ve Bankaların faaliyetlerine devam ettiği varsayılmaktadır.)

## **5.9. BİLDİRİMLERİN YAPILMASI VE YARDIM İSTENMESİ**

Acil ve beklenmedik durumun, müşteriye etkilerinin minimum düzeyde olması için şirketimiz müşterilerinin ulaşabileceği telefon numaralarına işbu 'Acil ve Beklenmedik Durum Planı'nda yer verilmiştir. Aynı zamanda alternatif kanallar yoluyla bu bilgiler müşterilere ulaştırılacaktır.

Acil ve beklenmedik durum 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 bankalara, sigorta şirketlerine ve ilgili diğer kurum ve kuruluşlara bildirimde bulunur, gerekirse yardım ister. Acil ve beklenmedik durum sorumlusu söz konusu bildirimlerin yapılmasını FKYE ile koordine ve kontrol eder.

Çalışma ortamı fiziken sağlam iken çalışmaların kısa süreli olarak sağlıklı çalışmasına yol açacak nedenlerin ortaya çıkması halinde; işlemlerin diğer iletişim yöntemleriyle gerçekleştirilmesi için gereken önlemler acil ve beklenmedik durum sorumlusu tarafından alınır.

## **5.10. ACİL VE BEKLENMEDİK DURUMDA ALTERNATİF HİZMET KANALLARI**

Şirketin hizmet verdiği işyeri merkezinin kullanılamaz olması durumunda, hizmete devam edilecek alternatif yer Anadolu Yakasında Fiba Grubun 'İş Sürekliliği Merkezi'(İSM) olarak belirlenmiştir. Burada da hizmete devam etmenin mümkün olmaması durumunda acil ve beklenmedik durum sorumlusu tarafından, İSM'ye re-lokasyon planlamasını yaparak, en hızlı biçimde personel, müşteri ve diğer ilgili yerlere duyurur.



Acil ve beklenmedik durum sorumlusu, acil ve beklenmedik durum nedeniyle hizmet kanallarının işlerliliğini tespit eder. Hizmet kanallarının kesilmesi durumunda hizmetin aksamadan devam etmesini sağlamak için alternatif olarak kullanılacak hizmet kanallarını tespit eder ve kullanıma geçirilmesini sağlar. Acil ve Beklenmedik Durum Sorumlusu tespit edilen alternatif hizmet kanallarını personele bildirir. Acil ve Beklenmedik Durum Sorumlusu, tespit edilen alternatif hizmet kanallarının personelce müşterilere bildirilmesini koordine ve kontrol eder.

#### **5.11. SORUNUN ÇÖZÜLMESİ VE ÇALIŞMALARA BAŞLANMASI**

Acil ve Beklenmedik Durum öncelikle Şirket imkânları ile çözümlenmeye çalışılır. Çalışmalarda personel ve müşteri güvenliği için öncelikli önlemler alınır. Acil ve Beklenmedik Durumlarda, Görev Dağılımına bağlı olmaksızın görevlendirmeler yapılabilir. Acil ve beklenmedik durumun ortadan kaldırılmasında Şirket imkânlarının yeterli olamaması durumunda hangi kamu kurumlarından ve/veya özel kuruluşlardan yardım alınması gerektiği saptanır.

Acil ve Beklenmedik Durum Sorumlusu acil durumun etkilerinin Şirket imkânları ile veya dışardan yardım alarak ne kadar süre içinde ve ne şekilde ortadan kaldırılacağını Yönetim Kurulu'nun bilgisine sunar.

Yönetim Kurulu'nun herhangi onayını e-posta veya sözlü olarak 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 olarak uygulama yetkisine sahiptir.

Acil ve beklenmedik durumlarda çalışmalara tekrar başlanmadan önce acil ve beklenmedik Durum Sorumlusu tarafından ölçülebilir kayıplar ve ölçülemeyen kayıpların değerlendirilmesi 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 itibar ve prestijinin azalması gibi unsurlar ölçülemeyen kayıplardır.

#### **5.12. ŞİRKET PERSONELİNİN GÖREV VE SORUMLULUKLARI**

Şirket personeli, acil ve beklenmedik durumlarda; Acil ve Beklenmedik Durum Sorumlusunun kontrol ve koordinasyonu altında hareket ederek, bu planda yer alan görev dağılımına uygun olarak görev ve sorumluluklarını yerine getirmek, yardım, kurtarma ve koruma çalışmalarına katılmak, durumun normale dönmesi için en üst düzeyde çaba göstermekle yükümlüdür.

### **6. DENETİM**

Acil durum planının uygulanabilirliğinin sorgulanması ve denetimi İç Denetim Birimi tarafından gerçekleştirilir.

### **7. YÜRÜRLÜK VE ONAY**

İşbu Prosedür, Yönetim Kurulu tarafından onaylandığı tarih itibarıyla yürürlüğe girer.