



TRIVE PORTFÖY YÖNETİMİ A.Ş.

**ACİL VE BEKLENMEDİK DURUM VE İŞ SÜREKLİLİĞİ
PLANI**

İÇİNDEKİLER

1. AMAÇ	2
2. KAPSAM	2
3. TANIMLAR VE STANDARTLAR	2
4. KIYMETLİ EVRAKLARIN SAKLANMASI VE YASAL DÜZENLEMELER	3
5. ACİL VE BEKLENMEDİK DURUMUN TANIMI	3
6. ACİL VE BEKLENMEDİK DURUM ÖNCESİ ALINACAK ÖNLEMLER	4
6.1. ACİL VE BEKLENMEDİK DURUM SORUMLULARI	4
6.2. PERSONEL GÖREV DAĞILIMI	5
6.3. BİLGİ SİSTEMLERİNİN YEDEKLEMESİNİN YAPILMASI	6
6.4. OPERASYONEL RİSKLER VE ALINACAK ÖNLEMLER	7
6.7. ACİL VE BEKLENMEDİK DURUMDA YAPILACAK İŞLER	9
6.8. DURUMUN SAPTANMASI	9
6.9. BİLDİRİMLERİN YAPILMASI VE YARDIM İSTEMESİ	10
6.10. ACİL VE BEKLENMEDİK DURUMDA ALTERNATİF HİZMET KANALLARI	10
6.11. SORUNUN ÇÖZÜLMESİ VE ÇALIŞMALARA BAŞLANMASI	10
6.12. DIŞARIDAN HİZMET ALIMINDAN DOĞABİLECEK RİSKLER İLE HİZMETLERİN HERHANGİ BİR SURETTE TEKNİK OLARAK KESİNTİYE UĞRAMASI VEYA AKSAMASI DURUMUNDA ALINACAK ÖNLEMLER	11
6.13. ŞİRKETÇE FAALİYETE DEVAM EDİLEMEYECEĞİ YÖNÜNDE KARAR VERİLMESİ DURUMUNDA MÜŞTERİLERİN HESAPLARINA ERİŞİMİ VE SÖZ KONUSU HESAPLARIN BAŞKA ŞİRKETE DEVRİ	12
6.14. ACİL VE BEKLENMEDİK DURUMUN KARŞI TARAFA OLASI ETKİLERİ HAKKINDA DEĞERLENDİRME	12
7. BİLGİ SİSTEMLERİ SÜREKLİLİĞİ VE İŞ ETKİ ANALİZİ	12
7.1. İŞ ETKİ ANALİZİNİN AMACI	12
7.2. İŞ ETKİ ANALİZİ SÜRECİ	13
7.3. İŞ ETKİ ANALİZİ SONUÇLARI	13
7.4. ZAMAN HEDEFLERİ	13
8. DENETİM	14
9. SORUMLULUK	14
10. YÜRÜRLÜK VE ONAY	14
EK-1 Sorumlu Listesi	14
EK-2 Müdahale Ekibi	15
EK-3 Personel Görev Dağılımı	15
EK-4 Başvurulacak Yerler	15

1. AMAÇ

Bu planının amacı, acil ve beklenmedik durumların; Şirket'in olağan çalışmasını olumsuz yönde etkileyecek sonuçlar yaratmasını engellemek, acil ve beklenmedik durum sırasında ve ertesinde olağan hizmetlerinin sunumuna ve Şirket'in müşterilerine, aracı kurumlara, piyasa katılımcılarına ve üçüncü taraflara karşı olan yükümlülüklerini yerine getirmeye devam edebilmesini sağlamaktır. Acil ve beklenmedik bir durum halinde Şirket çalışanlarının, oluşturulan plan dahilinde hareket etmesi sağlanır.

2. KAPSAM

Bu prosedür; III-55.1 no'lu "Portföy Yönetim Şirketleri ve Bu Şirketlerin Faaliyetlerine İlişkin Esaslar Tebliği"nin 17. maddesi ve 19. maddesinin 7. fıkrasında belirlenen esaslar çerçevesinde oluşturulmuştur.

Plan, yıllık olarak gözden geçirilecek ve söz konusu prosedürlerde güncelleme ihtiyaçlarının oluşması halinde gerekli değişiklik ve revizyonlar Mali ve İdari İşler Bölümü koordinasyonunda, ilgili Bölüm/Birimler tarafından sağlanacaktır. Bölüm/Birimler, sorumluluk alanlarıyla ilgili güncellemelerin zamanında yapılarak Mali ve İdari İşler Bölümüne gönderilmesinden; Şirkette belirlenmiş olan sorumluluk alanlarıyla ilgili acil durumları etkileyebilecek veya yeni acil durumların ortaya çıkmasına neden olabilecek değişiklikler halinde, yıllık gözden geçirilme dönemi beklenmeden etkinin büyüklüğüne göre bu planın tamamen veya kısmen yenilenmesi için gerekli çalışmaları yaparak Mali ve İdari İşler Bölümüne iletilmesinden sorumludur. Yapılan değişiklik ve güncellemeler Acil ve Beklenmedik Durum sorumlusunun değerlendirmelerine sunulacaktır. Plan ve buna ilişkin prosedürlerde günün şartları gereği yapılacak tüm değişiklikler Yönetim Kurulu tarafından onaylanarak yürürlüğe girecektir.

3. TANIMLAR VE STANDARTLAR

Bu prosedürde;

Trive Portföy Yönetimi A.Ş. "Şirket",

Acil Durum Merkezi, (Kızılırmak Mah. 1443. Cadde 1071 Usta Plaza Bina No: 22 A Blok Kat:3 No:16 Çankaya/Ankara; Ankara Ofis) **Telefon:** 0312 979 05 40

İş Sürekliliği Merkezi, (Kızılırmak Mah. 1443. Cadde 1071 Usta Plaza Bina No: 22 A Blok Kat:3 No:16 Çankaya/Ankara; Ankara Ofis) **Telefon:** 0312 979 05 40

Geri Kurtarma Süresi Hedefi: Sistem kesintisi olması durumunda acil durum sisteminin yeniden kullanılabilir hale getirilmesi için belirlenmiş olan süre,

Geri Kurtarma Noktası Hedefi: Sistem kesintisi olması durumunda; çalıştırılacak sistemlerininkullanacakları kurtarılmış verinin ne kadar önceye ait olacağı ve içeriğine yönelik bilgi,

İş Etki Analizi: Herhangi bir faaliyet kesintisinin iş süreçleri üzerinde oluşturabileceği etkilerin analiz süreci,

İş Sürekliliği Planı: İş sürekliliği yönetiminin bir parçası olan ve bir kesinti durumunda Şirket'in öncelikleriyle uyumlu olarak faaliyetleri sürdürülmesine ve mevzuata uyum sağlanmasına yönelik politika, standart ve prosedürlerden oluşan yazılı plan,

Bilgi Sistemleri Sürekliliği: Faaliyetlerin sürdürülmesini sağlayan bilgi sistemleri servislerinde bir kesinti durumunda sürekliliğinin sağlanmasına yönelik hazırlanan ve iş sürekliliği planının bir parçası olan ek doküman,

Acil ve Beklenmedik Durum Planı: Faaliyetlerde ani ve planlanmamış bir kesinti veya kriz halinde risklerin ve sorunların yönetilebilmesi için yükümlülüklerin yerine getirilme koşullarını, yöntemlerini, prosedürlerini ortaya koyan iş sürekliliğinin bir parçası olan plan

olarak tanımlanmaktadır.

4. KIYMETLİ EVRAKLARIN SAKLANMASI VE YASAL DÜZENLEMELER

Şirket, mali tablolar ve mevcut mevzuat uyarınca tutmakla yükümlü olduğu her türlü kayıt ile kıymetli evrağı basılı olarak ve/veya elektronik ortamda TTK'nın 82. maddesi uyarınca Şirket Merkezinde saklar.

- Müşterilere ait sözleşmeler ve evraklar ile hizmet alınan firmalara ilişkin sözleşmelerin orijinaleri güvenli dolaplar içinde basılı olarak ve/veya elektronik ortamda saklanır. Müşteri portföy yönetim sözleşmelerinin kopyaları müşteri varlıklarının saklandığı Saklama Kurulu'na gönderilir.
- Yönetim Kurulu Karar Defteri, Komite Tutanakları gibi önemli evraklar, güvenli dolaplar içinde saklanır ve elektronik ortamda arşivlenir.

TTK'nın 82/7 no.lu maddesi uyarınca, saklamakla yükümlü olunan defterler ve belgeler; yangın, su baskını veya deprem gibi bir afet sebebiyle ve kanuni saklama süresi içinde ziyaa uğrarsa durumun öğrenildiği tarihten itibaren 15 gün içinde yetkili Ticaret Mahkemesi'nde açılacak bir dava ile söz konusu defterlere ilişkin "Zayi Belgesi" alınması gerekir. İlgili Ticaret Mahkemesi'nin bulunduğu bina da hasar görmüş ise, afet bölgesine en yakın adli makama gerekli başvuru gerçekleştirilir.

5. ACİL VE BEKLENMEDİK DURUMUN TANIMI

Şirketin olağan çalışmasını kesintiye uğratacak ve/veya hizmet sunmasını engelleyecek acil ve beklenmedik durumlar -bunlarla sınırlı kalmamak üzere- aşağıda tanımlanmıştır:

- Doğal Afetler (Deprem, Yangın, Fırtına vb.) ve toplumsal olaylar
Faaliyetlerin sürdürüldüğü binada meydana gelen beklenmedik durumlar (yangın, patlama, su baskını, sistem odası klima arızası vb.), Terörist Saldırıları, Savaş, vb.,

- Bina / Ofis / Bilgi İşlem odası altyapı kesintileri
Şirketin çalışması için birinci ve ikinci derecede gerekli olan altyapı eksiklikleri, uzun süreli elektrik ve telefon kesintileri, su ve yakıt kaynaklarındaki olumsuzluklar,
- Bilgi İşlem Sistemi Aksaklıkları
Şirket'in Bilgi İşlem Sisteminin çalışamaz hale gelmesi, Şirket faaliyetlerde kullanılan her türlü donanımda veya yazılımda meydana gelen problemler, internet hattı problemleri, virüs, hacker ve diğer dış saldırıların neden olduğu kesintiler neticesinde şirketin bilgi işlem sisteminin bazı fonksiyonlarının veya tamamının çalışamaz hale gelmesi,
- İnsan Kaynağı Eksikliği nedeni ile oluşabilecek aksaklıklar
Hastalık, iş bırakma, trafik kazası, pandemi gibi nedenlerle personelin büyük bölümünün işe gelememesi,
- Olağanüstü Piyasa Şartları
Para piyasalarında meydana gelen olağanüstü haller nedeniyle para ve sermaye piyasalarında işlem yapılamaması, tahsilât ve ödeme sistemlerinin çalışmaması,

gibi hallerde Trive Portföy Yönetimi A.Ş. tarafından uygulamaya konulacak Acil Durum Planı uyarınca;

- Mal ve bilgi kaybının asgariye indirilmesi,
- Müşteri hizmetlerinde devamlılığın sağlanması,
- Yasal ve üçüncü kişilere karşı olan sorumlulukları zamanında yerine getirilmesi,
- İş akışlarında kesintiye sebebiyet vermeyerek, can ve mal güvenliğini korunması,
- Şirket'in finansal durumuna meydana gelebilecek negatif etkileri mümkün olduğunca önlenmesi hedeflenmektedir.

İş Sürekliliği, iş operasyonları ve süreçlerinin devamına ilişkin risklerin değerlendirilmesi ve olası risklere karşı gerekli tedbirlerin alınmasını içerir. İş süreçleri kapsamında, teçhizat (binaları, donanım, telefon ve diğer iletişim araçları), fiziksel veriler (dosyalar, bilgisayar dosyaları vb.) ve merkezi olan ya da olmayan otomatik sistemler dikkate alınmaktadır.

Devamlılık planı, herhangi bir felaket durumunda veya oluşabilecek hizmet kesintileri halinde, Trive Portföy Yönetimi A.Ş. kritik süreçlerinde kabul edilebilir seviyede iş sürekliliğini sağlamayı amaçlamaktadır.

6. ACİL VE BEKLENMEDİK DURUM ÖNCESİ ALINACAK ÖNLEMLER

Acil ve beklenmedik durumun yönetimi amacıyla yapılması planlanan işlemler aşağıda yer almaktadır:

6.1. ACİL VE BEKLENMEDİK DURUM SORUMLULARI

Yönetim Kurulu “Acil ve Beklenmedik Durum Planı”nın uygulanmasından sorumlu olmak üzere Genel Müdür ve/veya Genel Müdür Yardımcısı düzeyinde bir çalışanı “Acil ve Beklenmedik Durum Sorumlusu” olarak atar. Sorumlu, görev yapamayacak halde ise Yönetim Kurulu tarafından belirlenen yedek çalışan tüm yetki ve sorumlulukları yürütecektir. Acil ve Beklenmedik Durum Planı’nın uygulanması için sorumlu tarafından bir müdahale ekibi oluşturulacaktır. (Ek-2)

Müdahale Ekibi, herhangi bir acil durumun oluşması halinde Şirket içinde oluşan hasarın, yerinin, boyutunun ve müdahale şeklinin tespitinden, hasarın büyümesini önleyici tedbirlerin alınmasından ve ilk müdahaleyi yapmaktan sorumludur.

Acil ve Beklenmedik Durum sorumluları unvan ve iletişim bilgileri, dışardan hizmet alınan kurumlara, Sermaye Piyasası Kurulu, Borsa İstanbul A.Ş., Merkezi Kayıt Kuruluşu A.Ş., İstanbul Takas ve Saklama Bankası A.Ş.’ye ve Sermaye Piyasası Kurulu’nun belirleyeceği diğer kuruluşlara bildirilir.

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, değişiklikler Mali ve İdari İşler Bölümü koordinasyonunda gerçekleştirilir ve Yönetim Kurulu’nun onayına sunulurak yürürlüğe girer.

Acil ve beklenmedik durum sorumlusunun öncelikli görevi, insan sağlığına yönelik tehditleri önlemektir. Sorumlu, bu gereksinim karşılandıktan sonra aşağıdaki sıralanan hallerde;

- Çalışma ortamının kullanılamaz hale gelmesi, Bilgi İşlem 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,

yapılan tespit doğrultusunda gerekli tedbirlerin alınması, durumun önem derecesinin belirlenmesi, ihtiyaç halinde personelin izinden çağırılması, geçici görevlendirme yapılması ve şirketin rutin faaliyetlerini sürdürmeye yönelik kararların alınmasında yetkilidir.

Şirket’in “Acil ve Beklenmedik Durum Planı”nın uygulanmasından sorumlu kişilerin listesi EK-1’de yer almaktadır.

6.2. PERSONEL GÖREV DAĞILIMI

“Acil ve Beklenmedik Durum Planı”nın uygulanmasından Acil Durum Sorumlusu, sorumludur. Ek -2 de yer alan Müdahale Ekibi, herhangi bir acil durumun oluşması halinde Şirket içinde oluşan hasarı ve müdahale şeklinin ön tespitini yapmakla, hasarın büyümesini

önleyici tedbirleri almakla ve ilk müdahaleyi yürütmekle görevlidir. Bununla birlikte, acil ve beklenmedik bir durum meydana geldiğinde kural olarak bütün Şirket personeli; müşteri ve çalışanlarının karşılaşacağı risklerin giderilmesinde görevli ve sorumludur.

Personel söz konusu görev ve sorumluluklarını acil ve beklenmedik durum sorumlusunun kontrol, yönlendirme ve koordinasyonu altında yerine getirir. Tüm çalışanlar, Acil ve Beklenmedik Durum planında yer alan görev dağılımına uygun olarak yardım, kurtarma ve koruma çalışmalarına katılmakla ve durumun normale dönmesi için en üst düzeyde çaba göstermekle yükümlüdür. İzinli personel, acil ve beklenmedik durum oluşması halinde acil ve beklenmedik durum sorumlusuna ulaşmakla yükümlüdür.

6.3. BİLGİ SİSTEMLERİNİN YEDEKLEMESİNİN YAPILMASI

İş sürekliliği planlaması kapsamında, 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 ve beklenmedik durum sorumlusunun denetimi altında işbu plan doğrultusunda saklanır. Bilgi sistemlerine ait yedekler, ICT Bulut Bilişim A.Ş (Bulutistan) Merkezinde bulunmaktadır. Şirket ana sistem ve bağlantılarında yaşanacak olumsuzluk durumunda hizmet Bulutistan Merkezinden sağlanacaktır. Acil Durum Merkezinde 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 10 yıl süre ile saklanır.

Sistem odasının tüm hizmetleriyle ya da müşterileri etkileyen bir kısım hizmetleriyle kesintiye uğraması durumunda yedeklerin aktivasyon kararı yine acil ve beklenmedik durum sorumlusu tarafından alınır. Lokal etkili kesintilerde dış hizmeti sağlayan BT ekipleri kendi inisiyatifleri ile ya da ilgili bölümle varılacak mutabakatla alternatif çözümleri devreye sokabilecektir.

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 her gün yedek ortamına aktarılır ve çalışır hale getirilir. Yedek sistemler işbu plan kapsamında tanımlanmış geri kurtarma noktası hedeflerini karşılayacak şekilde çalıştırılmaktadır.

- Planlanmayan uzun süreli bir kesinti meydana gelmesi durumunda problemin nedeni ve sistemlerin durumu hakkında bilgi, bilgi sistemlerinin sağlandığı dış hizmet personeli 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 Kızılırmak Mh. 1445 sk. No:2 Kapı No: 15 Paragon Tower ÇANKAYA/ANKARA yerleşğinde bulunan İş Sürekliliği Merkezi alternatif acil ve beklenmedik durumlar için merkez dışı örgüt olarak tespit edilmiştir. İhtiyaç duyulan minimum kaynaklar aşağıdaki gibi belirlenmiştir;

- Minimum 2 bilgisayar,
- İnternet bağlantısı,
- Telefon

- Portföy yönetimi hizmetleri ile muhasebe ve operasyonel işlemlerin buradan sağlanması planlanmıştır.

6.4. OPERASYONEL RİSKLER VE ALINACAK ÖNLEMLER

Şirket, bilişim altyapısından veya kurum dışı olaylardan kaynaklanabilen ve Şirket'in verdiği hizmetlerin yavaşlamasına, bozulmasına ya da sağlanamamasına yol açabilecek operasyonel risklerin periyodik olarak değerlendirir ve gerekli önlemleri alır.

Öngörülen Operasyonel Riskler ve alınacak önlemler aşağıda sıralanmaktadır:

○ Dış Etkenler

Deprem, yangın, sel, elektrik ve doğalgaz kesintisi gibi felaketlerden kaynaklanan riskler, terörist faaliyetler, sosyal kargaşanın yol açacağı zararlar enerji iletiminde oluşan aksamalar, güvenlik ihlalleri bu gruba dahil edilebilir.

Elektrik: 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: Şirket içinde yangın dedektörleri ve bu dedektörlere bağlı alarm sistemi kullanılmaktadır. Yangın dedektörleri bina alarm sistemi ile entegredir.

Güvenlik: 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 kayıt altına alınmaktadır.

○ Teknolojik Altyapı

Temel olarak Bilgi Sistemleri riskidir. Bilgi sistemleri riski, “iş süreçlerini olumsuz yönde etkileyecek şekilde otomasyon sisteminin, ağ veya diğer kritik bilgi teknolojileri kaynaklarının kaybedilmesi potansiyelidir”

Ağ Bağlantısı: Şirket ana merkez binasında kurulu ana sistem odasının hizmet sunabilmesi amacıyla ağ 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 geri kurtarma süresi hedefi ve geri kurtarma noktası hedeflerine uygun planlama yapılmaktadır.

Portföy Yönetimi 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 saklanması yanı sıra, alternatif lokasyonda da yedeklenmektedir.

Kullanıcı Teknik Donanım: Son kullanıcı tarafında kullanılacak PC ve monitör için donanım standartları belirlenmiş ve bu standartları karşılayan ürünler kullanılmıştır. PC ve monitör arızaları dikkate alınarak yedekleme sağlanmıştır.

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

Finansal Veri Sağlayıcı Programlar: Bloomberg, Matriks, Rasyonet gibi finansal veri sağlayıcılar yedekli olarak tasarlanmıştır. Herhangi bir kesinti yaşanması durumunda uygulamalar internet üzerinden veri alacak şekilde konfigure edilmiştir.

Yukarda bahsedilen başlıca risklerin hepsi Şirketin mali yapısını etkileyecek nitelikte olup, yukarda bahsi geçen önlemler mali yapıya karşı da alınmış önlemler toplamıdır.

6.5. TAHLİYE GÜVENLİĞİNİN SAĞLANMASI

Karşılaşılabilecek acil ve beklenmedik durumlarda müşteri ve çalışanların hizmet binalarından en kısa sürede tahliye edilmesi, Şirket merkezinin bulunduğu İş merkezi yönetimi ile koordinasyonu sağlayarak acil ve beklenmedik durum sorumlusunun gözetiminde yapılır. Tahliye güvenliğinin sağlanması için gerekli önlemlerin alınması ve yeterliliği acil ve beklenmedik durum sorumlusu tarafından kontrol edilir.

6.6. ACİL VE BEKLENMEDİK DURUM TATBİKATLARI

Bu uyumun test edilmesi amacıyla periyodik 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.

- Mevcut dokümantasyon üzerinden ilerlenerek acil bir durumda gerekli kaynakların varlığı ve erişilebilirliği test edilir
- Test sonucu dokümante edilir ve acil ve beklenmedik durum sorumlusu tarafından raporlanır.
- Herhangi bir eksiklik saptanmaz ise ilk test çalışması gerçekleştirildikten sonraki uygun bir zaman dilimi içinde 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 Yönetim Kurulu'na raporlanır.

6.7. ACİL VE BEKLENMEDİK DURUMDA YAPILACAK İŞLER

Acil ve beklenmedik durumun haber alınması sonrasında acil ve beklenmedik durum sorumlusu'nun çağrısı üzerine plan devreye alınır. Plan kapsamında belirlenen sorumlular şirket genel merkezinde, bu mümkün değilse belirlenen alternatif merkezde derhal toplanır. Çalışanlar belirlenen görev dağılımına uygun olarak iş akışlarını yürütür. Acil ve beklenmedik durum sorumlusu, gerekli durumlarda görev dağılımının dışında ek görevlendirmeler yapabilir.

Alternatif iletişim kanallarının sürekliliğinin sağlanması amacıyla şirket çalışanlarının ev ve cep telefonu numaraları periyodik olarak güncellenir ve çalışanların erişiminin olduğu ortak alanda tutulur.

Şirket; mali tablolar ve mevcut mevzuat gereği tutmakla yükümlü olduğu muhasebe işlemlerinin tüm kayıtlarını ve kıymetli evrakları, basılı olarak ve veya elektronik ortamda saklar. Belgelerin saklanması Türk Ticaret Kanunu'nun 82nci maddesine uygun davranılır. Kurumun faaliyetlerini aralıksız sürdürebilmesi için elektronik kayıt yedekleri alınarak 10 yıl süreyle muhafaza edilecektir.

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 müşterilere, dışardan hizmet alınan kurumlara, SPK'ya, BİAŞ'a, MKK'ya ve Takasbank'a yapılması gereken işlemler ve bilgilendirilmeler yine personele tahsis edilen cep telefonları, e-posta ve İş Sürekliliği Merkezi kanalıyla yapılacaktır.

6.8. 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 durumu 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 uzmanın bilgisine başvurulur. Değerlendirme sonuçları bir rapor halinde tespit edilir ve Yönetim Kurulu'na bildirilir.

6.9. BİLDİRİMLERİN YAPILMASI VE YARDIM İSTEMESİ

Acil ve beklenmedik durumun, müşteriye etkilerinin minimum düzeyde olması için şirket müşterilerinin ulaşabileceği telefon numaralarına işbu “Acil ve Beklenmedik Durum Planı”nda yer verilmiştir. (EK-4) 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, dışardan hizmet alınan kurumlara ve ilgili diğer kurum ve kuruluşlara bildirimde bulunur, gerekirse yardım ister. Acil ve beklenmedik durum sorumlusu söz konusu bildirimlerin yapılmasını koordine ve kontrol eder.

Acil ve beklenmedik durum sorumlusu tarafından alınan önlemler hakkında SPK bilgilendirilir. Rutin zorunlu bildirimler koordine ve kontrol edilir. SPK, Türkiye Sermaye Piyasaları Birliği (TSPB), Borsa İstanbul, Takasbank ve diğer kuruluşlara yapılması zorunlu olan rutin bildirimlerin aksamadan süresi içinde yapılmasını sağlanır.

6.10. ACİL VE BEKLENMEDİK DURUMDA ALTERNATİF HİZMET KANALLARI

Şirketin hizmet verdiği işyeri merkezinin kullanılamaz olması durumunda, hizmete devam edilecek alternatif yer Kızıllırmak Mh. 1445 sk. No:2 Kapı No: 15 Paragon Tower ÇANKAYA/ANKARA; Yedek Ofis “İş Sürekliliği Merkezi” olarak belirlenmiştir. Burada da hizmete devam etmenin mümkün olmaması durumunda ise acil ve beklenmedik durum sorumlusu tarafından, İş Sürekliliği Merkezine re-lokasyon planlaması yapılarak, en hızlı biçimde tüm personel, müşteri ve diğer ilgili Kurumlara duyurur.

Acil ve beklenmedik durum sorumlusu, hizmet kanallarının kesilmesi durumunda hizmetin aksamadan devam etmesini sağlamak için alternatif olarak kullanılabilecek hizmet kanallarını tespit eder ve kullanıma geçirilmesini sağlar. Tespit edilen alternatif hizmet kanallarını personele bildirir.

6.11. 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

durumun ortadan kaldırılmasında Şirket imkânlarının yeterli olamaması durumunda ise 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 onayı ile (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 alarak 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.

6.12. DIŞARIDAN HİZMET ALIMINDAN DOĞABİLECEK RİSKLER İLE HİZMETLERİN HERHANGİ BİR SURETTE TEKNİK OLARAK KESİNTİYE UĞRAMASI VEYA AKSAMASI DURUMUNDA ALINACAK ÖNLEMLER

Dışardan hizmet alımlarında, bu alımlara ilişkin iş akış prosedürleri oluşturulmuş ve gerekli iç kontrol mekanizmaları kurulmuştur. Dış hizmet alımlarında tedarikçilerin acil ve beklenmedik durum anında servis verebilir bir alt yapı ve iletişim ağı olmasına özen gösterilmiştir. Şirket, dışardan hizmet aldığı ve kritik öneme sahip Risk Yönetimi, Araştırma, Teftiş ve Fon Hizmet Birimi ile Bilgi Teknolojileri alanında herhangi bir kesinti veya aksama olması durumunda risklerin yönetilmesine ve alınan hizmetlerin ikame edilebilmesine yönelik gereken önlemleri almaktadır.

Bilgi Teknolojileri hizmetinin sağlandığı Trive Teknoloji Hizmetleri A.Ş.'nin herhangi bir kesinti ve aksama nedeniyle bu hizmeti verememesi halinde, Trive Portföy Yönetim A.Ş. Grup şirketleri desteğiyle alternatif bir çözüm oluşturacaktır.

Risk Yönetimi, Araştırma, Teftiş ve Fon Hizmet Birimi hizmetlerinde yaşanacak herhangi bir kesinti ya da aksama durumunda ise, ilgili hizmet sağlayıcının İş Sürekliliği Yönetim Planı çerçevesinde gerekli koordinasyon sağlanarak alternatif iletişim yöntemleri ile (fax, kargo ile evrak gönderimi vb.) gerekli çözümler oluşturulacaktır.

6.13. ŞİRKETÇE FAALİYETE DEVAM EDİLEMeyeCEĞİ YÖNÜNDE KARAR VERİLMESİ DURUMUNDA MÜŞTERİLERİN HESAPLARINA ERİŞİMİ VE SÖZ KONUSU HESAPLARIN BAŞKA ŞİRKETE DEVRİ

Şirket tarafından faaliyete devam edilemeyeceği yönünde karar verilmesi halinde müşterilerin hesaplarına erişimi ve ilgili portföy saklama kuruluşu ile teması sağlanacak, talep halinde müşterilerin mağdur olmaması ve işlemlerine devam edilebilmesi için kıymetlerin aktarımı konusunda müşterinin onayı alınmak suretiyle başka bir şirkete devrinin sağlanması için, her türlü destek verilecektir. (Burada BİAŞ, Takasbank, MKK ve bankaların faaliyetlerine devam ettiği varsayılmaktadır.)

Portföy saklama sözleşmesi kapsamında müşteri varlıkları müşteri bazında portföy saklayıcı kuruluş nezdinde saklanmakta olup, müşteriler hesaplarına internet aracılığı ile diledikleri zaman ulaşabilmektedir.

6.14. ACİL VE BEKLENMEDİK DURUMUN KARŞI TARAFA OLASI ETKİLERİ HAKKINDA DEĞERLENDİRME

Şirket müşterilerinin varlıkları, müşteri adına yetkili saklama kuruluşlarında açılan hesaplarda saklanmaktadır. Tüm müşteri işlemleri, aracılık sözleşmesi imzalanan aracı kurum ve bankalar aracılığı ile gerçekleştirilmektedir. Müşteriler, saklama kuruluşlarındaki hesaplarına her zaman erişebilir durumdadır. Bu çerçevede müşteri varlıklarının zarara uğraması riskinin bulunmadığı değerlendirilmektedir. Ayrıca Şirketimiz nezdinde müşteri varlıkları ve işlemleri kaydi olarak izlenmektedir. İlgili verilerin korunması ve karşı tarafı etkilemeden Şirketin kritik faaliyetlerinin devam etmesi amacıyla bu plan ve ekleri oluşturulmuştur.

7. BİLGİ SİSTEMLERİ SÜREKLİLİĞİ VE İŞ ETKİ ANALİZİ

Faaliyetlerin sürdürülmesini sağlayan bilgi sistemleri servislerinin, bir kesinti durumunda sürekliliğinin sağlanmasına yönelik hazırlanan ve İş Sürekliliği Planı'nın parçası olan süreçlerdir. Şirket'in öncelikli operasyonlarının belirlenebilmesi amacıyla İş Etki Analizi kapsamında derecelendirilmiştir.

7.1. İŞ ETKİ ANALİZİNİN AMACI

İş etki analizinin kapsamında ürünleri veya hizmetleri destekleyen tüm faaliyetler için;

- Kesintinin sebep olduğu sonuçların etkileri dokümanite edilir,
- Hedeflenen kurtarma süresinin ve sistem kesintisi olması durumunda ne kadarlık bir veri kaybının kabul edilebilir olduğu belirlenir ve faaliyetlerin etkin olarak devam ettirilebilmesi için iç ve dış bağımlılıklar tespit edilir,

Kaynakların daha verimli ve daha etkili kullanabilmesi için, hangi çalışma alanına, hangi ürün ve süreçlere odaklanılacağı ve iş sürekliliğinin uygulama kapsamının ne olacağı belirlenir

İş sürekliliği, iş etki analizi sonuçlarına göre oluşturulur. İş süreçlerinde, kaynaklarda, önceliklerde gerçekleşen değişiklikler iş etki analizinin ve iş sürekliliği yönetim sistemi çalışmalarının değişmesini gerektirebilir.

İş etki analizleri; yeni bir ürün, süreç ya da teknolojiye geçişte, coğrafi konum değişikliklerinde, iş operasyonlarında, yapısal düzeyde ya da personel düzeyinde yapılabilecek önemli değişikliklerde, yeni bir tedarikçi ya da dış kaynak sözleşmesi yapılması durumlarında kullanılır.

Şirket tarafından iş etki analizinin gözden geçirme çalışması yılda bir kez düzenli olarak gerçekleştirilir.

7.2. İŞ ETKİ ANALİZİ SÜRECİ

İş etki analizi kapsamında her Bölüm/Birim yürüttüğü kritik iş akışlarını belirleyerek döküman eder. Analiz sürecinde aşağıdaki faaliyetler gerçekleştirilir;

- Anahtar ürün ve hizmetleri destekleyen iş faaliyetleri tanımlanır,
- Kesintinin organizasyonun varlığına, itibarına ya da finansal durumuna nasıl zarar verebileceği zamana yayılmış şekilde tanımlanır,
- Ürün ve hizmetlerin sunulamamasının şirkete yıkıcı etki oluşturduğu zaman belirlenir, Hedeflenen kurtarma süresi ve maksimum tahammül edilebilir kesinti süresi belirlenmiş etkilere dayanılarak belirlenir,
- İş faaliyetlerin devam edebilmesi için gerekli iç ve dış kaynak gereksinimleri ve bağımlılıklar belirlenir.

7.3. İŞ ETKİ ANALİZİ SONUÇLARI

İş etki analizi sonucunda aşağıdaki veriler üretilir;

- Anahtar ürün ve hizmetlerin listesi,
- Anahtar ürün ve hizmetleri destekleyen faaliyetler,
- Faaliyetlerde yaşanabilecek kesintilerin müşteri, finans, itibar ve hukuki açıdan zamana yayılmış etkileri ve varsayımlar, Faaliyetler için Geri Kurtama Süresi (GKS) ve Geri Kurtarma Noktası (GKN) hedef değerleri,
- Faaliyetlerin devam edebilmesi için gerekli kaynaklar,
- Ürün ve hizmetler için minimum iş sürekliliği hedefleri,

7.4. ZAMAN HEDEFLERİ

Yılda bir kez yapılan iş/etki analizi çalışması sonuçlarına göre, Şirket için kabul edilebilir zaman hedefleri aşağıda belirtilmiştir:

Sistem Adı	İlgili Süreç	GKS	GKN
İNFİNA Yazılım Sistemi, Dosya Sunucusu, İnternet Altyapı Servisleri, Mail Sunucu	Muhasebe, Yatırım Fonu ve Portföy Yönetimi	0- 2 saat	1 gün
Rasyonet,Matriks vb.	Veri Dağıtım Hizmet	0- 2 saat	1 gün

8. DENETİM

Acil durum planının uygulanabilirliğinin denetimi Teftiş Birimi tarafından gerçekleştirilir.

9. SORUMLULUK

Şirket, hizmet verdiği kişilere acil ve beklenmedik durumlarda iş sürekliliğinin nasıl sağlanacağı ve buna ilişkin iş akış prosedürleri hakkında bilgi vermekle yükümlüdür. Söz konusu bildirimin portföy yönetim sözleşmesi imzalanması sırasında ve ayrıca Şirketin internet sayfası aracılığıyla yapılması zorunludur.

10. YÜRÜRLÜK VE ONAY

İşbu Prosedür, 06/05/2024 tarihinde Yönetim Kurulu tarafından onaylanarak yürürlüğe girmiştir.

EK-1 Sorumlu Listesi

Sorumlular	Kişi
Acil ve Beklenmedik Durum Sorumlusu	Genel Müdür
Yedek Sorumlu	Genel Müdür Yardımcısı veya Kıdemli Portföy Yöneticisi

EK-2 Müdahale Ekibi

Acil ve Beklenmedik Durum Sorumlusu işbu Plan'ın uygulanmasından asıl sorumlu kişi olup, acil ve beklenmedik durumlarda sürecin yönetimini sağlayacak Yedek Sorumlu, Mali ve İdari İşler Direktörü, IT Yöneticisi ve İç Kontrol ve Uyum Müdüründen oluşan bir müdahale ekibi oluşturmuştur.

EK-3 Personel Görev Dağılımı

Alınacak Aksiyon	İlgili Bölümler
UYARMA: Acil ve beklenmedik durumun meydana geldiğinin/gelme olasılığının yükseldiğinin bildirilmesi	Tüm Personel
YARDIM ÇAĞIRMA: İlgili Kurumlara ulaşp gerekli bilgilerin aktarılması	Müdahale Ekibi & Tüm Personel
İLK YARDIM: Profesyonel destek ekipleri ulaşana kadar geçen sürede ilk yardım faaliyetlerinin yerine getirilmesi	Müdahale Ekibi & 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-4 Başvurulacak Yerler

- MKK İSTANBUL 212 334 57 00- 334 57 57
- SPK ANKARA 312 292 90 90
- SPK İSTANBUL 212 334 55 00- 334 56 00
- TAKASBANK SANTRAL 212 315 25 25
- BİAŞ SANTRAL 212 298 21 00
- EMNİYET MÜDÜRLÜĞÜ POLİS İMDAT 155
- İSTANBUL EMNİYET MÜDÜRLÜĞÜ 212 635 00 00
- JANDARMA İMDAT 156
- İSTANBUL İL JANDARMA KOMUTANLIĞI 212 285 21 04-05-06

- İTFAİYE ACİL 110
- BÜYÜKŞEHİR BELEDİYESİ ALO İTFAİYE 153
- RİSKAKTİF DANIŞMANLIK EĞİTİM VE YAZILIM LTD. ŞTİ. 216 3270039
- TRIVE YATIRIM MENKUL DEĞERLER A.Ş. 212 3450062
- DENİZBANK A.Ş. 444 0 800
- TRIVE TEKNOLOJİ HİZMETLERİ A.Ş. 212 3451051
- TRIVE YÖNETİM VE DANIŞMANLIK LTD. ŞTİ. 212 3451051
- CANKURTARAN ACİL 112 - 444 0 911
- BÜYÜKŞEHİR BELEDİYESİ ACİL DURUM CAN KURTARMA 212 455 32 00
- TÜRK HAVA KURUMU ALO HAVA AMBULANS 444 0 845
- ACIBADEM MASLAK HASTANESİ – 444 55 44
- LİV HOSPITAL VADİSTANBUL 444 4 548
- BAYINDIR LEVENT TIP MERKEZİ 212 279 60 60
- ÖZEL ÇEVRE HASTANESİ 444 2 593
- İSTANBUL FLORENCE NIGHTINGALE HASTANESİ 444 0 436
- İSTİNYE DEVLET HASTANESİ 212 323 44 44
- SEYRANTEPE HAMİDİYE ETFAL EĞ. VE ARAŞ. HASTANESİ 212 373 50 00
- SARIYER SOSYAL GÜVENLİK MERKEZİ 212 299 07 02
- ELEKTRİK ARIZA 186
- TELEFON ARIZA 121
- TELEKS ARIZA 123
- DOĞALGAZ ARIZA 187
- İGDAŞ MERKEZ 212 499 11 11
- SU VE KANALİZASYON ARIZA 185
- İSKİ MERKEZ 212 301 20 00
- İSTANBUL VALİLİĞİ 212 455 59 00
- SİVİL SAVUNMA 212 574 58 80
- İSTANBUL VALİLİĞİ İL SAĞLIK MÜDÜRLÜĞÜ 212 638 30 00
- AFAD FM (AFET ANINDA) FM 103.0
- AFAD AVRUPA YAKASI 212 455 70 00
- AFAD ÇAĞRI 122
- İSTANBUL BÜYÜKŞEHİR BELEDİYESİ SANTRAL 212 455 13 00
- ALO ZABITA 153
- TRT HABER MERKEZİ 312 463 43 43
- TRT İSTANBUL BÖLGE 212 259 72 75
- ALO TRT 444 0 878

Değişiklik Takip Çizelgesi		
Versiyon	Değişiklik Tarihi	Açıklama
01		01/02/2022 Tarihli YKK ile ilk yayın
02	02.08.2022	Acil Durum ve İş Sürekliliği Merkezi adres değişikliği
03	23.11.2022	Müdehale ekibi revizyonu ve unvan değişikliği
04	10.03.2023	i. Bilgi Sistemlerinin Yedeklenmesinin Yapılması ve ii. Ek-1 Sorumlu Listesi güncellenmiştir.
05	20.10.2023	i. Sorumlu listesi revizyonu ii. Müdehale ekibi revizyonu
06	06.05.2024	Müdehale ekibi revizyonu