



ACİL ve BEKLENMEDİK DURUM PLANI ve İŞ AKIŞ PROSEDÜRLERİ

1. AMACI

22/06/2014 tarihli ve 29038 sayılı Resmi Gazete yayınlanmış olan, III-55.1 no'lu Portföy Yönetim Şirketleri Ve Bu Şirketlerin Faaliyetlerine İlişkin Esaslar Tebliğ'inin 17.Maddesinde belirlenen esaslar çerçevesinde Metro Portföy Yönetimi A.Ş.'ne yönelik acil ve beklenmedik durumlardaki potansiyel tehditleri ve gerçekleştirmeleri durumunda bu tehditlerin şirketin iş akış süreçlerine etkilerini tanımlamak; olumsuz yönde etkileri engellemeye ve şirketin hizmetlerinden faydalanan sermaye piyasası yatırımcıları başta olmak üzere şirketin paydaşlarının çıkarlarını, itibarını, markasını ve faaliyetlerinin ve hizmetlerinin sürekliliğini korumaya yönelik bir kurumsal direnç inşa edecek sistemin esaslarını belirlemektir.

2. ACİL DURUMUN KAPSAMI

Metro Portföy Yönetimi A.Ş. İş Sürekliliği Planı, acil ve beklenmedik durumlarda müşterilerine, diğer yatırım kuruluşlara, piyasa katılımcılarına ve üçüncü taraflara karşı olan yükümlülüklerini yerine getirme koşullarını, yöntemlerini, prosedürlerini ortaya koymaktadır.

Bu planın yeterliliği Metro Portföy Yönetimi A.Ş.teftiş birimi tarafından yıllık olarak değişiklikler dikkate alınarak gözden geçirilmekte ve söz konusu prosedürlerde gerekli değişiklikler ve güncellemelerin yapılması için ilgili birimleri uyarılmaktadır. İş sürekliliği planı ve buna ilişkin prosedürlerde günün şartları gereği herhangi bir değişiklik yapılmak istendiğinde, bu değişiklik Yönetim Kurulu tarafından onaylanır.

3.ACİL VE BEKLENMEDİK DURUMLAR

Metro Portföy Yönetimi A.Ş'nin olağan çalışmasını kesintiye uğratabilecek ve/veya hizmet sunmasını engelleyecek acil ve beklenmedik durumlar aşağıdaki şekilde belirlenmiştir;

- 1) Doğal Afetler / Toplumsal olaylar:** Deprem, Yangın, Sel vb. doğal afetler, terörist saldırılar, savaş, iç savaş veya karışıklık vb.
- 2) Bina / Ofis / Bilgi İşlem odası altyapı kesintileri:** Faaliyetlerin sürdürüldüğü binada, şirket ofis alanında, bilgi işlem sistem odasında meydana gelen yangın, patlama, su baskını, elektrik arızası, klima arızası

vb. gibi altyapı eksikliklerinden ve kesintilerinden kaynaklanan durumlar, dış kaynaklı olarak uzun süreli elektrik ve telefon, data hattı kesintileri

- 3) Bilgi İşlem Sistemi problemleri:** 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
- 4) Piyasa Olağanüstü Durumları:** İşlem yapılan para ve sermaye piyasalarında meydana gelen olağanüstü durumlar, üyesi olunan, işlem yapılan ve hizmet alınan kurumlarla iletişim problemlerinin yaşanması, işlem yapılamaması, tahsilât ve ödeme sistemlerinin çalışmaması.

Yukarıda sayılan acil ve beklenmedik durumlar, mesai saatleri içinde meydana gelmiş ise Metro City Plaza'nın acil durum bina boşaltma planına uygun hareket edilecektir. Bu planın uygulanmasını Metro Portföy'ün acil durum müdahale ekibi yürütecektir.

4. PERSONELİN GÖREV SORUMLULUKLARI

Acil ve beklenmedik bir durum meydana geldiğinde güvenliğin ve faaliyetlerin devamlılığın sağlanması ve bilgilerin zarar görmemesi ve kurtarılabilmesi için acil ve beklenmedik durum müdahale ekibi oluşturulmuştur. Acil ve Beklenmedik durum planının uygulanmasından Genel Müdür sorumludur. Genel Müdür'e ulaşamaması halinde Portföy Yöneticisi alternatif olacaktır. Acil ve beklenmedik durum planının uygulanması için bir müdahale ekibi oluşturulmuştur. Müdahale ekibinde Bilgi İşlem Yetkilisi ve Tefas Operasyon ve Mali İşler Yetkilisi yer almaktadır. Müdahale ekibi başkanı Metro Portföy Genel Müdür'üdür. Acil ve beklenmedik durum planının uygulanmasından sorumlu personel ve müdahale ekibi başkanına ulaşamaması halinde ekipteki her personel bir diğerinin alternatifi olacaktır.

Metro Portföy Yönetimi A.Ş.İş Sürekliliği Sorumluları Görev Dağılımı

Adı Soyadı	Unvanı	Birimi	Sorumluluk	Görev
Can DİŞLİ	Genel Müdür	Yönetim	İş Sürekliliği Koordinatörü	Karar Alma Koordinasyon
Metin TAŞCIOĞLU	Portföy Yöneticisi	Yönetici	Alternatif İş Sürekliliği Koordinatörü ve Genel Sorumlusu	Gerektiğinde İş Sürekliliği Koordinatörlüğünü yürütme
Bülent	Tefas	Operasyon	Acil Durum	Acil Durum İş

ENGİN	Operasyon ve Mali İşler	ve Mali İşler	Müdahele Ekip Başkanı	Sürekliliği yürütme
Hakan ERDEM	Bilgi İşlem Sorumlusu	Bilgi İşlem	Bilgi İşlem Sistemleri İş Sürekliliği Sorumlusu	Bilgi İşlem Sistem ve Altyapı sürekliliğinin sağlanması

5 . KURUM FAALİYETLERİ

Acil ve beklenmedik durum karşısında asgari düzeyde yürütülmesi gereken faaliyetler, aşağıdaki gibi olacaktır.

- 5.1.** Mecburi yükümlülüklerin yerine getirilmesi
- 5.2.** Aracılık hizmetlerinin devamlılığının sağlanması

6. RİSKLERİN BELİRLENMESİ

Acil ve beklenmedik bir durumda riskler aşağıdaki gibidir.

- 6.1. Mevcut kaynakların ve bilgilerin zarar görmesi
- 6.2. İletişimde aksama
- 6.3. Kurum faaliyetlerinin kaybı
- 6.4. Rekabet edememe nedeniyle müşteri kaybı
- 6.5. Güvenilirliğin zarar görmesi
- 6.6. Kurum personelinin zarar görmesi

7. İŞ SÜREÇLERİNİN BELİRLENMESİ

Yukarıda açıklanan risklere göre iş süreçleri aşağıdaki gibi belirlenmiştir.

7.1. Acil durum halinde mevcut bilgilerin / verilerin zarar görmesi riskine karşılık, Mali tablolar ve mevzuat uyarınca tutmakla yükümlü olunan her türlü kayıt ile kıymetli evrak TTK'nın 82 nci maddesi uyarınca, öncelikle scanner üzerinden taratılarak CD'lere yüklenecek ve kiralık kasada saklanacaktır. Belgelerin elektronik ortamda saklanması, her birim kendi görev tanımları çerçevesinde ve kendi biriminde ürettiği evraklarla sorumlu olacaktır.

7.2. Acil ve beklenmedik bir durum karşısında, kurum faaliyetlerinin kaybı riskine karşılık, aracılık faaliyetlerinin aralıksız sürdürülebilmesi, bilgi işlem sistemlerinin, mail server'ın devamlılığının sağlanması için yedekler ve kayıt medyaları 5 yıl süre ile sunucu barındırma hizmeti ve webhosting hizmeti alınan datacenter'da saklanacaktır. Ayrıca, sistem acil durum meydana geldiği anda

sürecin devamı için real time güncellenecektir. Sistem yedeklerinin oluşturulması, saklanması, güncel halde tutulmasından ve acil durum halinde kullanılabilir vaziyette bulunmasından aynı zamanda müdahale ekibi personeli olan Bilgi İşlem birimi sorumlu olacaktır.

7.3. Acil ve beklenmedik durum karşısında müşterilerle alternatif iletişim kanallarının tedariki ve sürekliliği sağlanacaktır. Bu amaçla, sadece acil durumlarda kullanılmak üzere telefon ve faks numaraları tespit edilecek bu numaralar ve alternatif merkezin adresi internet sitemiz üzerinden müşterilerimize duyurulacaktır.

7.4. Acil ve beklenmedik durum karşısında iletişimde aksama riskinin önüne geçebilmek için, tüm kurum personelinin ve ekip personelinin birbirinde ev ve cep telefonları ile eş ve/veya 1. derece yakınlarının telefonu bulunacaktır. Acil durum haberini alan ilk personel, planın uygulanmasından sorumlu personeli arayarak haberleşme zincirini başlatacaktır.

7.5. Acil ve beklenmedik durum karşısında kurum faaliyetlerinin devamlılığını sağlamak için Reşadiye Cad. No:18 Cumhuriyetköy Beykoz/İstanbul'da oluşturulan alternatif merkezde çalışılacaktır. Reşadiye Cad. No:18 Cumhuriyetköy Beykoz/İstanbul'da çalışabilmek için merkezdeki serverdaki mevcut tüm programlar yüklenmiş bir ana makine ve 1 adet bilgisayar bulundurulacaktır. Ayrıca gerekli olabilecek tüm kırtasiye malzemeleri de hazır bulundurulacaktır.

7.6. Acil ve beklenmedik durum halinde mali ve operasyonel yükümlülüklerin yerine getirilebilmesi için halen çalışmakta olduğumuz Bankalara acil durum merkezinin adresi, telefon ve faks bilgileri ve muhatap olacakları personelin isimleri verilecektir. SPK, Borsa İstanbul A.Ş., Takasbank A.Ş. ve MKK A.Ş. ile iletişimin devamı için bu kurumlarla alternatif merkez arasında bilgi işlem bağlantıları sağlanacaktır.

7.7. Acil durumun karşı tarafa olası etkilerinin minimize edilmesi için; internet hizmet sağlayıcı firma ve Optimus Yazılım firması ile alternatif merkezde sistem kurulacaktır.

7.8. Acil ve beklenmedik durum meydana geldiği anda Sermaye Piyasası Kurulu en seri iletişim vasıtasıyla bilgilendirilecek ve ayrıca eylem planına göre alınan önlemler ve mevcut durum yazılı olarak bildirilecektir. Zorunlu bildirimler alternatif merkezde hazırlanarak yapılacaktır.

7.9. Şirket hizmet verdiği kişilere portföy yönetim sözleşmesi imzalanması sırasında ve ayrıca Şirket internet sitesinde acil ve beklenmedik durumlarda iş

sürekliliğinin nasıl sağlanacağı ve buna ilişkin iş akış prosedürleri hakkında bilgi verecektir.

8. ACİL DURUM EYLEM PLANI İŞ AKIŞ PROSEDÜRÜ

Metro Portföy'ün Merkez ve Şubeler dahil tüm birimlerinin iç veya dış kaynaklı acil ve beklenmedik durum nedeniyle faaliyetlerine devam edememesi durumunda uyulması gereken kuralları saptamak, ilgili bölüm veya seans salonları ile oluşturulan acil ve beklenmedik durum müdahale ekibinin görev ve sorumluluklarını belirlemek amacıyla hazırlanmıştır.

Acil ve beklenmedik bir durumun meydana gelmesi halinde eylem planı sırasıyla aşağıdaki gibi uygulanacaktır.

8.1. Acil durum planının uygulanmasından sorumlu Genel Müdür veya Portföy Yöneticisi tarafından personel arasında haberleşme zincirinin başlatılması için müdahale ekibinin başkanı yönlendirilir ve ekiptekiler dahil tüm personel durumdan haberdar edilir.

8.2. Eğer acil durum mesai saatleri içindeyken meydana gelmiş ise iş yerinin öncelikle müdahale ekibi tarafından Metro City Plaza acil durum planına göre boşaltılması sağlanır.

8.3. Müdahale ekibinin birincil sorumluluğu ilk reaksiyonu yönetmek, can güvenliğine ilişkin tedbirleri almak ve uygulamak ve Metro Portföy'ün taşınır / taşınmaz eşyalarını sağlama almaktır. Müdahale ekibi donanımın, yazılımın ve iletişim araçlarının mümkün olduğunca zarar görmemesi ve sistemin güvenliğinin sağlanması amacıyla gerekli müdahaleleri yapar. Gerekliyse profesyonel yardım alarak zarar gören personelin, müdahale ekibi tarafından en kısa sürede bir sağlık kuruluşuna ulaştırılması sağlanır.

8.4. Personel güvenliği sağlandıktan sonra Müdahale ekibi ve planın uygulanmasından sorumlu kişiler Merkez Binası önünde veya belirlenmiş afet toplanma alanında toplanır. Acil durum planının uygulanmasından sorumlu kişiler uygulanacak politikayı belirler ve müdahale ekibini izlenecek politika konusunda bilgilendirir ve yönlendirir.

8.5. Acil ve beklenmedik duruma ilişkin mali ve bilgi işlem altyapısı dahil olarak operasyonel risk değerlendirmesi yapılır. Hukuki işlemlerin başlatılması, gerekli yerlere (sigorta şirketi v.b) durum hakkında bildirimlerin yapılması amacıyla planın uygulanmasından sorumlu Genel Müdür tarafından Metro Portföy'ün hukuk danışmanı sözlü veya mümkünse yazılı olarak bilgilendirilir.

8.6. Acil ve beklenmedik durumda, müdahale ekibi tarafından olayın araştırılması ve değerlendirilmesi ve oluşan zarar hakkında müdahale ekibi başkanı, acil durum planının uygulanmasından sorumlu kişileri bilgilendirir.

8.7. Müdahale ekibi, acil ve beklenmedik durum karşısında faaliyetlerin mümkün olan en kısa sürede yeniden tesis edilebilmesi için Reşadiye Cad. No:18 Cumhuriyetköy Beykoz/İstanbul'daki alternatif merkezde gerekli yapıyı hızlı bir şekilde sağlamakla yükümlüdür. Bu amaçla müdahale ekibi aşağıdaki gibi hareket edecektir ;

8.7.1. Alternatif merkezde çalışacak olan personellerin, bilgi işlem personeli ile birlikte en kısa sürede alternatif merkeze ulaşmalarını sağlar.

8.7.2. İnternet sitemiz üzerinden müşterilere duyuru yapılması sağlanır.

8.7.3. Çalışılan tüm bankalar, SPK, Borsa İstanbul A.Ş., Takasbank A.Ş. ve MKK A.Ş. ve diğer kuruluşlar ile iletişime geçilir ve yeni durumdan haberdar edilir. Ayrıca, Kurul alınan önlemler hakkında bilgilendirilir.

8.8. Acil ve beklenmedik durumun karşı tarafa olası etkileri hakkında yapılan değerlendirme sonucunda;

- Alınan tüm önlemlere rağmen Şirketçe faaliyetlere devam edilemeyeceği yönünde karar verilmesi durumunda sözkonusu karara ilişkin ve müşterilerin hesaplarına ne şekilde erişim sağlayacağına ilişkin açıklama Şirket internet sitesinde yayınlanır.
- Alınan tüm önlemlere rağmen Şirketçe faaliyetlerin devamının sağlanamaması halinde daha önce belirlenen yatırım kuruluşuna bir personel gönderilerek müşteri hesaplarının devri sağlanır.
- Müşterilerin hesaplarına ne şekilde erişim sağlanacağına ilişkin hususların yer aldığı detaylı açıklamalar en seri iletişim araçları ile (e-posta, faks v.b.) müşterilere yazılı olarak yapılır.
- Şirketçe faaliyetlere devam edilemeyeceğine ilişkin saklamacı kuruluş, Sermaye Piyasası Kurulu, yatırım kuruluşları, tüm bankalar, Borsa İstanbul A.Ş., Takasbank A.Ş., MKK A.Ş. ve diğer resmi kuruluşlara gerekli başvurular yapılır.

8.9. Kurulun alınan önlemler hakkında bilgilendirilmesi, rutin zorunlu bildirimlerin nasıl yapılacağı hakkında yapılan değerlendirme sonucunda;

- Savaş, doğal afetler, ekonomik kriz, iletişim sistemlerinin çökmesi, portföydeki varlıkların ilgili olduğu pazarın, piyasanın, platformun kapanması, bilgisayar sistemlerinde meydana gelebilecek arızalar, şirketin mali durumunu etkileyebilecek önemli bir bilginin ortaya çıkması gibi olağanüstü durumların meydana gelmesi halinde, değerlendirme esaslarının tespiti hususunda Şirket yönetim kurulu kararı alır.
- Bu durumda değerlendirme esasları gerekçeli olarak karar defterine yazılır, Kurula ve portföy saklayıcısına bildirilir.
- Söz konusu olaylarla ilgili olarak kamuyu aydınlatma platformu üzerinden kamuya bilgi verilir.
- Zorunlu bildirimlerin yapılamaması nedeniyle müşterilerin zarara uğratılmaması amacıyla Kurul ile gerekli bilgi akışı sağlanır.

8.10. Dışarıdan hizmet alımında doğabilecek risklere karşı;

- Dışarıdan hizmet alımı esnasında meydana gelen doğal afetler/toplumsal olaylarda hizmet sağlayıcı kuruluş tarafından hizmet verilmesinin imkansız hale gelmesi durumunda müşteri hesaplarının daha önce görüşme sağlanan alternatif bir kuruluşa devri sağlanır.
- Dışarıdan hizmet alımı esnasında, bilgi işlem sistemlerinde oluşabilecek sorunlara karşı, bilgi sistemleri ve mail server yedekleri alınmakta olup, kayıt medyaları 5 yıl süre ile saklanmaktadır.
- Dışarıdan hizmet alımı esnasında piyasada olağanüstü durumların meydana gelmesi iletişim problemlerinin yaşanması, işlem yapılamaması, tahsilât ve ödeme sistemlerinin çalışmaması gibi durumlarda alternatif kuruluşlar ile sözleşme imzalanır.
- Dışarıdan hizmet alımı yapılan kuruluşun finansal riske maruz kalması durumunda portföy yönetim şirketinin faaliyetlerinin devamını teminen alternatif kuruluşlar ile sözleşme imzalanır.
- İş Sürekliliği Koordinatörü tarafından her yıl olağan toplantı yapılarak durum değerlendirmesi yapılır.

9. SORUMLULUKLAR

Bu prosedürün uygulanması acil ve beklenmedik durum müdahale ekibi tarafından, kontrol ve takibi acil durum planının uygulanmasından sorumlu Genel Müdür / Portföy Yöneticisi tarafından yürütülecektir.

10. YÜRÜRLÜK

Bu prosedür yönetim kurulu onayı itibariyle yürürlüğe girer.