

ACİL VE BEKLENMEDİK DURUM PLANI

İÇİNDEKİLER

1	AMAÇ VE KAPSAM	1
2	TANIMLAR.....	1
3	SORUMLU KİŞİLER.....	2
4	PLAN PRENSİPLERİ	2
5	UYGULAMA ESASLARI	3
6	YÜRÜTME VE YÜRÜRLÜK.....	6

ACİL VE BEKLENMEDİK DURUM PLANI

1 AMAÇ VE KAPSAM

Bu planın amacı acil ve beklenmedik durumlarda İncir Portföy Yönetimi A.Ş.'nin ("PYŞ") çalışanlarına, müşterilerine, piyasa katılımcılarına ve sair üçüncü taraflara karşı olan yükümlülüklerini yerine getirme koşullarını, yöntemlerini, prosedürlerini ve uygulama esaslarını belirlemektir. Tüm çalışanlar bu plan çerçevesinde hareket eder.

2 TANIMLAR

Bu planda geçen aşağıdaki terimler karşısındaki anlamı ifade eder:

Acil durum: PYŞ faaliyetlerinin yerine getirilmesini 24 saat ya da daha uzun bir süre engelleyeceği belli veya kuvvetle muhtemel olan ve işlevlerinin farklı bir ortamda gerçekleştirilmesi kararının verilmesini gerektiren yangın, deprem, sel ve su baskını, terörist faaliyetler, savaş, seferberlik, toplumsal olaylar, salgın, bilgi sistem kesintisi gibi önceden öngörülemez veya öngörülse dahi önlem alınması mümkün olmayan her türlü durum.

Bilgi işlem sistemi: PYŞ'nin faaliyetlerini normal bir şekilde sürdürmesini sağlayan, hizmet verdiği kişilerin emirlerinin iletimi ve gerçekleştirilmesini, takas ve saklama işlemlerinin yürütülmesini, hizmet verdiği kişilerin hesaplarının saklanması ve takibini sağlayan sistemler.

BİST: Borsa İstanbul A.Ş.

Çalışan: PYŞ ile istihdam ilişkisi bulunan kişiler.

Yazılım: Muhasebe yazılımı ve BT hizmetleri sağlayan firma (hizmet sağlayıcı kuruluş).

KAP: Kamuyu Aydınlatma Platformu.

Kurul veya SPK: Sermaye Piyasası Kurulu.

MKK: Merkezi Kayıt Kuruluşu.

Netiket: Bilgi sistemleri altyapı yönetimi hizmetleri sağlayan Netiket Bilgi Teknolojileri A.Ş. (hizmet sağlayıcı kuruluş).

Pazarlama yöneticisi: PYŞ Satış ve Pazarlama Bölümü'nde istihdam edilen çalışan.

Plan: İşbu Acil ve Beklenmedik Durum Planı.

Saklayıcı: Kurulun portföy saklama tebliği çerçevesinde portföy saklama hizmetini yürüten kuruluş.

Takasbank: İstanbul Takas ve Saklama Bankası A.Ş.

Tebliğ: Portföy Yönetim Şirketleri ve Bu Şirketlerin Faaliyetlerine İlişkin Esaslar Tebliği (III-55.1).

TEFAS: Türkiye Elektronik Fon Alım Satım Platformu.

TTK: 6102 sayılı Türk Ticaret Kanunu.

VUK: 213 sayılı Vergi Usul Kanunu

3 SORUMLU KİŞİLER

Bu planın uygulanmasından ve bu planda gerekli değişikliklerin yapılmasından genel müdür, planın uygulanmasından tüm çalışanlar sorumludur. Tüm çalışanlar acil durumlarda genel müdürün talimatlarına uymakla sorumludurlar.

Acil durumlarda genel müdürden sonra ikinci derecede sorumlu kişi operasyon bölümü yöneticisidir olarak belirlenmiştir.

Bu kişilere ait unvan ile her türlü iletişim bilgileri Kurul, MKK, Takasbank ve Kurulca belirlenecek diğer kuruluşlara bildirilir.

4 PLAN PRENSİPLERİ

Tebliğ kapsamında, acil ve beklenmedik durum planı, PYŞ'nin büyüklüğüne, stratejisine, iş modeline ve ihtiyaçlarına göre belirlenmiştir.

Plan, acil durumlarda PYŞ faaliyetlerinin asgari kesinti süresi ile devamını, müşterilerin ihtiyaçlarını karşılamaya en olumsuz koşullar altında dahi devam edebilmeyi, iş ve işlemlerin çalışanların güvenliğine, halkın ve çalışanların sağlığına, çevrenin ve mülkiyetin korunmasına en üstün değeri vererek yürütülmesini amaçlar.

4.1 Uzaktan Çalışma

PYŞ prensip olarak uzaktan çalışma modelini benimsemektedir. Çalışan görevini iş sözleşmesinde adres bilgileri bulunan evinde ifa edecektir. Bu kapsamda, çalışanlar ilgili bilgi işlem sistemlerine (Yazılım, aracı kurumlar, dosya yönetim sistemi (ortak alan), veri sağlayıcılar vb.) hizmet sağlayıcı kuruluşların sağladığı altyapı ile uzaktan ve internet bağlantısı üzerinden bağlanmaktadır. Dolayısıyla prensip olarak çalışanlar internet erişimi olduğu sürece görevini sürdürür. Planın oluşturulması ve uygulanmasında iki temel varsayım kullanılmıştır:

- Ülke çapında sabit ve mobil internet bağlantısının aynı anda ve sürekli olarak kesintiye uğramayacağı ve
- Hizmet sağlayıcı kuruluşların ve tedarikçilerin hizmet verebilir durumda olacağı

4.2 Dışarıdan Hizmet Alımı

Dışarıdan hizmet alındığında, hizmeti sağlayanın teknik donanımı, altyapısı, mali gücü ve tecrübesiyle ilgili değerlendirme yapılmaktadır.

Dışarıdan alınan hizmetin kesintiye uğraması veya aksaması durumunda, genel müdür, hizmeti sağlayıcı kuruluştan, kesintinin süresi hakkında detaylı olarak açıklama yapmasını ve kendi acil durum planlarına göre aksiyon almasını bekler.

PYŞ, *active directory* dizin servisi, dosya yönetim sistemi, sunucu hizmeti ve bakımı, Exchange server gibi bilgi sistemleri altyapı yönetim hizmetlerini ICT Bulut Bilişim A.Ş.'den (Bulutistan) almaktadır. PYŞ Muhasebe modülü, PYŞ Bireysel Portföy Yönetimi Modülü, e-defter, e-fatura ve e-arşiv hizmetlerini Infina Yazılım A.Ş.'den almaktadır. Bu firmalar ile dışarıdan hizmet alımı sözleşmeleri yapılmış olup, sağlanan hizmetlerde herhangi bir kesinti olması durumunda her firma kendi acil ve beklenmedik durum planına göre hareket etmek ve PYŞ'ye kesintisiz hizmet sağlama konusunda sorumludur.

PYŞ, kurucusu olduğu fonlar ve bireysel portföy yönetimi hizmeti verdiği kişi ve kurumların portföylerinin saklanması ve fon hizmet birimi için Misyon Yatırım Bankasından hizmet almaktadır. Fonlar ve bireysel portföyler ile ilgili kayıtlar Misyon Yatırım Bankasının nezdinde saklanmaktadır. Bu hizmetlerde bir kesinti olması durumunda Misyon Yatırım Bankası kendi acil ve beklenmedik durum planına göre hareket etmek ve PYŞ'ye kesintisiz hizmet sağlama konusunda sorumludur.

4.3 İş Süreçleri

PYŞ, mevzuatın izin verdiği ölçüde, tüm iş süreçlerini elektronik ortamda ve uzaktan erişim yolu ile yürütecek şekilde kurgulamıştır. Buna göre sistemlere uzaktan erişim altyapısı oluşturulmuş, müşteriler ve diğer ilişkili kişiler ile iletişimin elektronik ortamda yürütülmesine ilişkin yazılımlar kullanılması sağlanmış ve iş gereği üretilen bilgilerin elektronik sistemlerde saklanması ve yedeklenmesi hizmet sağlayıcı kuruluşlar üzerinden güvence altına alınmıştır.

5 UYGULAMA ESASLARI

5.1 Mali Tablolar ve Kıymetli Evrakların Saklanması

PYŞ, TTK ve VUK uyarınca tutmak zorunda olduğu defter ve kayıtları tutmak, söz konusu belgeleri TTK'nın 82nci maddesi uyarınca saklamak ve faaliyetlerine ilişkin muhasebe kayıt ve işlemlerinde Kurulca yapılacak düzenlemelere uymak zorundadır.

Basılı sözleşmeler ve ekleri, evraklar, diğer bilgi ve belgeler çalışan tarafından ofis ortamında kapalı yanmaz dolaplar içerisinde muhafaza edilmekte ve belgelerin tümü elektronik ortamda güncel olarak saklanmaktadır.

Muhasebe yazılımı olarak kullanılan programda yer alan her türlü kayıt İnfleks yazılımı tarafından tutulmakta ve yedeklenmektedir.

Bilgi sistemleri altyapısında yer alan bilgi varlıkları (çalışma dosyaları, e-posta vb.) elektronik olarak hizmet sağlayıcı firma olan Bulutistan tarafından saklanmakta ve yedeklenmektedir.

5.2 Bilgi İşlem Sisteminin Devamlılığı ve Alternatif Lokasyonlar

Bilgi işlem sistemlerinin devamlılığının sağlanmasına yönelik yedekleme hizmeti Bulutistan tarafından sağlanmaktadır. Kritik sistem ve uygulamaların verileri yedeklenmekte ve kesintiye neden olan olağanüstü durumdan etkilenmeyecek yeterli uzaklığa sahip güvenli ve korunmalı bir ortamda saklanmaktadır. Elektronik kayıt yedekleri en az beş (5) yıl veya mevzuatın daha uzun saklama süresi öngördüğü durumlarda en az öngörülen süre boyunca saklanır.

Hizmet alınan aracı kurumun/kurumların acil durum planları ve yedekleme planları bulunmaktadır.

Fon hizmet birimi ve saklayıcı olan Misyon Yatırım Bankası A.Ş.'nin acil durum planları ve yedekleme altyapıları bulunmaktadır.

Ofis ortamında herhangi bir afet durumunda bina yönetimi ve acil kurtarma birimleri (belediye, itfaiye vb.) koordineli güvenlik önlemlerinin alınması sağlanır. Ofis ortamının kullanılamaz duruma gelmesi halinde çalışan internet bağlantısı bulunan bir lokasyonda görevine devam edebilir. Ofis ortamında UPS (kesintisiz güç kaynağı) altyapısı bulunmaktadır.

Çalışanlar, IPS sisteminin kapasitesi doğrultusunda ofiste çalışabilirler. Kapasite bitimi halinde internet bağlantısı bulunan bir lokasyonda devam edilebilir.

Ev ortamında herhangi bir afete maruz kalınması durumunda çalışan internet bağlantısı bulunan bir lokasyonda görevine devam edebilir.

Çalışan için ev ortamının alternatif lokasyonu ofis adresidir; ofis ortamının alternatif lokasyonu ev adresidir. Çalışan yakın çevrede internet bağlantısı bulunan bir lokasyon bulamaması halinde ev/ofis ortamına geçiş yapacaktır.

5.3 Operasyonel Risk Değerlendirmesi

PYŞ altyapısı çalışanların internet erişimi olduğu sürece görevini sürdürmesi prensibi ile oluşturulmuştur. Genel olarak en riskli alan ülke çapında internet erişiminin hem sabit hem de mobil alanda aynı anda tamamen kesintiye uğraması olarak değerlendirilmektedir.

Operasyonel riskler değerlendirildiğinde, dışarıdan hizmet alınan kuruluşlar ve uzaktan erişim altyapısı kapsamında faaliyetleri engelleyecek riskler asgari düzeye indirilmiştir.

Mali anlamda PYŞ ve müşterilerinin finansal varlıkları saklayıcı ve diğer finansal kurumlar nezdinde saklanmaktadır. Kasa tutulmamaktadır. Bu şekilde mali riskler de asgari düzeye çekilmiştir.

Plan düzenli olarak gözden geçirilerek, sistem testleri ve kontrolleri yapılarak faaliyetlerin sürekliliğinin sağlanması amaçlanmaktadır.

PYŞ düzenli olarak sigorta yaptırılacak varlıkları, belirlenen teminatlar doğrultusunda karşılaşılan hasarlar için geri ödeme taahhüt edecek şekilde sigortalatmak üzere değerlendirme yapmaktadır.

5.4 Hizmet Verilen Kişilerle Alternatif İletişim Kanallarının Oluşturulması ve Sürekliliğinin Sağlanması

Acil ve beklenmedik durumlarda, genel müdür müşteriler ile iletişim kanallarının oluşturulması ve sürekliliğinin sağlanması için öncelikle iletişim araçlarına yönelik durum tespiti yapar. Genel müdür, iletişim araçlarını (telefon, e-posta, sosyal medya vb.) inceler ve hangilerinin çalışır durumda olduğunu belirler. Genel müdür, müşterilerle iletişime geçmesi için pazarlama yöneticisini bilgilendirir.

Pazarlama yöneticisi, açık olan iletişim kanalını kullanarak müşterilere hangi mobil telefon numarasını/e-posta adresini kullanarak ulaşabileceklerini bildirir.

Ayrıca, sosyal medya, internet sitesi gibi mecralar kullanılarak iletişim devam ettirilir ve durum hakkında bilgilendirme yapılır.

5.5 Çalışanlar İle Alternatif İletişim Kanallarının Oluşturulması ve Sürekliliğinin Sağlanması

Bir çalışan acil durum ile karşılaştığında en kısa sürede genel müdürü bilgilendirir. Çalışana özel bir durum olması hâlinde (örneğin, evde kullanılan internet ve mobil internet bağlantılarının aynı anda kesintiye uğraması), çalışan genel müdür ile koordineli şekilde internet bağlantısı bulunan bir lokasyona ulaşır. Yakın çevrede internet bağlantısı bulunan bir lokasyon olmaması ve ofis ortamında internet bağlantısının bulunması hâlinde çalışan ofis ortamına geçer. Ofis ortamında da internet bağlantısının bulunmaması halinde genel müdür,

hizmet alınan kuruluşlar ile iletişime geçerek alternatif çözümleri değerlendirir ve çalışanı yönlendirir.

Acil ve beklenmedik durum halinde, genel müdür oluşan durum ile ilgili olarak çalışanlar ile iletişim sağlar. Tüm iletişim kanallarının kapalı olması durumunda çalışanlar ev/ofis ortamına ulaşımını sağlar.

Ülke genelinde mücbir sebep oluşması durumunda uygulamaya yönelik durum değerlendirmesi ile aksiyon alınacak, süreçlerin aksamadan devam etmesi sağlanmaya çalışılacaktır.

Genel müdürün bilgilendirmesi ile operasyon yöneticisi acil ve beklenmedik durumla ilgili olarak durumun risk ve hasar derecesine göre kamu güvenlik birimlerine, kurtarma birimlerine, sermaye piyasasının düzenleyici ve denetleyici otoritelerine, çalışan bankalara, sigorta şirketlerine, dışarıdan hizmet alımı yapılan kuruluşlara ve ilgili diğer kurum ve kuruluşlara bildirimde bulunulmasını ve gerekirse yardım istenmesini koordine ve kontrol eder.

5.6 Acil ve Beklenmedik Durumun Karşı Tarafa Olası Etkileri Hakkında Değerlendirme

Müşterilere ait varlıklar, bağımsız olarak Saklayıcı nezdinde tutulduğundan, acil ve beklenmedik durum nedeniyle müşteri varlıklarının zarar görmesi yönünde herhangi bir risk öngörülmemiştir.

Müşteri ile imzalanacak sözleşmelerde ve internet sitesinde işbu plana yer verilmektedir.

Ayrıca acil ve beklenmedik durumun müşteriye olan etkilerinin asgari düzeyde olması için müşterilerin ulaşabileceği alternatif kanallar müşterilere ulaştırılacaktır.

Alınan önlemler ve kurulan altyapı sayesinde faaliyetlerin devamlılığı planlanmıştır. İş ilişkisi içinde olunan kamu/özel kurum ve kuruluşları, hissedarlar ile diğer üçüncü kişiler ile olan ilişkiler değerlendirildiğinde, acil ve beklenmedik durum sırasında müşteriler, tedarikçiler ve kamu kurumları ile iletişim sağlanamadığında dahi iş sürekliliğinin aksamadan devam etmesi hedeflenmiştir.

Acil ve beklenmedik durum öncelikle PYŞ imkanları ve hizmet sağlayıcı kuruluşları ile çözümlenmeye çalışılır. Acil ve beklenmedik durumun ortadan kaldırılmasında imkanların yeterli olamaması durumunda genel müdür hangi kamu kurumlarından ve/veya özel kuruluşlardan yardım alınması gerektiğini saptar.

5.7 Bildirimler

Sermaye Piyasası Kurulu, BİST, Takasbank, MKK gibi tüm resmî kurumlarla irtibatın tesisi için genel müdür ve alternatif olarak operasyon yöneticisi sorumlu olarak atanmıştır. Genel müdürün bilgilendirmesi ile acil ve beklenmedik durum ve buna karşı alınan önlemleri ivedilikle Kurul'a yazılı ve/veya sözlü olarak bildirir. Rutin ve zorunlu bildirimler, mevcut durum değerlendirmesi sonrası en uygun yöntem kullanılarak yazılı veya sözlü olarak aksatılmadan süresi içinde yapılacaktır. Bu durumun sağlanamaması durumunda Kurul/ilgili kuruluş ivedilikle yazılı ve/veya sözlü olarak bilgilendirilir; sürekli ve açık iletişim tesis edilir.

5.8 Faaliyete Devam Edilemeyeceđi Yönlnde Karar Verilmesi Durumunda Müşterilerin Hesaplarına Erişimi ve Söz Konusu Hesapların Devri

Alınan tüm aksiyonlara rağmen yönetim kurulunca, acil ve beklenmedik durum nedeniyle PYS'nin faaliyetine devam edemeyeceği yönünde karar alınması durumunda, müşteriler bu durumdan haberdar edilir ve müşterilerin hesaplarına erişimi ve söz konusu hesapların başka bir portföy yönetimi şirketine devri konusunda müşterilerin tercih ettikleri bir portföy yönetimi şirketine para ve varlık/kıymet virmanları yapılacaktır. Bu durumda Takasbank, MKK ve saklayıcı kuruluşların ve benzeri kurum ve/veya kuruluşların faaliyetlerine devam ettiği varsayılmaktadır. Müşteri varlıklarının transferi için gerekli işlemler müşteri talimatı ile gerçekleştirilir.

6 YÜRÜTME ve YÜRÜRLÜK

İşbu plan yönetim kurulu kararıyla yürürlüğe girer ve üzerinde yapılacak bütün değişikliklerin yönetim kurulu tarafından onaylanması gerekmektedir. Genel müdür bu planın yürütülmesinden sorumludur. Yıllık bazda gözden geçirmek suretiyle planın verimliliğini sağlar ve gereken revizyonları yapar. Plan yayımı tarihinde yürürlüğe girer.