

## 1. OMURGA GAYRİMENKUL PORTFÖY YÖNETİMİ A.Ş.

### Acil ve Beklenmedik Durum Planı Prosedürü

Tarih : 30 Haziran 2020

Revizyon : 4.0

## 1. AMAÇ

Bu yönetmeliğin amacı Omurga Gayrimenkul ve Girişim Sermayesi Portföy Yönetimi A.Ş'nin acil ve beklenmedik durumlarda personeline, müşterilerine, piyasa katılımcılarına, hissedarlarına ve üçüncü taraflara karşı olan yükümlülüklerini yerine getirme koşullarını, yöntemlerini ve prosedürlerini belirlemeye yönelik görev, yetki ve iş akışlarını düzenlemektir.

## 2. TANIMLAR

- a) **Şirket:** Omurga Gayrimenkul ve Girişim Sermayesi Portföy Yönetimi A.Ş.
- b) **Kurul :** Sermaye Piyasası Kurulunu (SPK)
- c) **Kanun:** 6362 Sayılı Sermaye Piyasası Kanununu
- d) **Tebliğ:** Portföy Yönetim Şirketi ve Bu Şirketlerin Faaliyetlerine İlişkin Esaslar (III-55.1)
- e) **Saklama Kuruluşu :** Portföy yönetimi müşterilerinin emanetlerinin saklandığı kuruluş.
- f) **MKK :** Merkezi Kayıt Kuruluşu A.Ş.
- g) **Takasbank :** İstanbul Takas ve Saklama Bankası A.Ş.
- h) **BİST:** Borsa İstanbul A.Ş.
- i) **Üst Yönetim:** Genel Müdür ve Genel Müdür Yardımcıları
- j) **Dışarıdan Alınan Hizmetler:** Şirketin, Tebliğ'in 19'uncu maddesinde belirlenen esaslar çerçevesinde ve Kuruldan izin alınması şartıyla, faaliyetleri sırasında dışarıdan temin edilen araştırma, fon hizmet birimi, risk yönetimi sistemi, bilgi sistemleri ve muhasebeye ilişkin hizmetlerini
- k) **Acil ve Beklenmedik Durum Planı:** Şirketin, acil ve beklenmedik durumlarda müşterilerine, aracı kurumlara, piyasa katılımcılarına ve üçüncü taraflara karşı olan yükümlülüklerini yerine getirme koşullarını, yöntemlerini, prosedürlerini ortaya koyacak planı

- 1) **Bilgi işlem sistemleri:** Şirketin faaliyetlerini normal bir şekilde sürdürmelerini sağlayan, hizmet verdiği kişilerin emirlerinin iletimi ve gerçekleştirilmesini takas ve saklama işlemlerinin yürütülmesini, hizmet verdiği kişilerin hesaplarının saklanması ve takibini sağlayan sistemleri

ifade etmektedir.

### 3. ACİL ve BEKLENMEDİK DURUM TANIMI

Şirketin olağan çalışmasını kesintiye uğratabilecek ve/veya hizmet sunmasını engelleyecek acil ve beklenmedik durumlar aşağıdaki şekilde belirlenmiştir;

- Doğal afetler (Deprem, yangın, sel, fırtına ve benzeri doğal afetler, savaş, terörist saldırılar, halk isyanı vb.)
- Faaliyetlerin sürdürüldüğü binada meydana gelen beklenmedik durumlar (yangın, patlama, su baskını, sistem odası klima arızası vb.)
- Terörist saldırılar, savaş, halk ayaklanması, iş bırakma sebebiyle Şirket personelinin işe gelememesi vb.
- Şirketin faaliyetlerini sürdürmesi için gerekli olan alt yapı eksiklikleri, uzun süreli elektrik ve telefon kesintileri, Şirketin bilgi işlem sisteminin çalışamaz hale gelmesi, Şirket sistemine dış saldırılar gerçekleşmesi (hacker saldırısı, virüs, internet hattı problemleri vb.)
- Para piyasalarında meydana gelen olağanüstü haller nedeniyle para ve sermaye piyasalarında işlem yapılamaması, tahsilat ve ödeme sistemlerinin çalışmaması.
- Dışarıdan destek hizmet alımı yapılan kuruluşlardan kaynaklanan olağanüstü haller nedeniyle fon hizmet biriminin, risk yönetimi, teftiş ve iç kontrol, araştırma, saklama, muhasebe, hukuk ve bilgi sistemleri destek hizmetlerinin verilememesi

Şirket'in faaliyetlerini kısıtlayan veya kapanmasına neden olabilecek her türlü beklenmedik olay "acil ve beklenmedik durum" olarak değerlendirilmektedir.

### 4. ACİL ve BEKLENMEDİK DURUM SORUMLULARI

Görevli tüm personel, acil ve beklenmedik durum planı kapsamında, kendi birimleri ile ilgili işleyiş ve işlemlerin aksatılmadan yürütülmesinden sorumludur. Acil ve beklenmedik durum planlarının uygulanması ve gerekli koordinasyonun sağlanmasında Şirket Yönetim Kurulu kararı ile belirlenmiş olan sorumlu Şirket çalışanları görevlidir. Acil ve beklenmedik durum sorumlularının görev yapamayacak halde olması durumunda alternatif olarak belirlenen Şirket çalışanları acil ve beklenmedik durum sorumlusunun tüm yetki ve sorumlulukları ile görev yapar.

Acil ve beklenmedik durum sorumlularının ve alternatif sorumluların unvanları ile e-posta adresi, telefon, cep telefonu ve faks numaraları dahil olmak üzere var olan her türlü iletişim bilgileri, SPK, BİST, MKK, Takasbank'a ve SPK'nın belirleyeceği diğer kuruluşlara bildirilir.

## **5. ACİL ve BEKLENMEDİK DURUM PLANI İŞ AKIŞI**

Olası bir afet öncesinde “Acil Durum Planı” uyarınca alınması gereken önlem, yapılması gereken çalışma ve hazırlıklar Genel Müdür veya alternatif sorumlu tarafından koordine edilir.

### **A. Durumun Saptanması**

- a. Acil ve beklenmedik durumun haber alınması sonrasında başkaca bir çağrı beklemeden, acil ve beklenmedik durum sorumlusu Şirket genel merkezinde, bu mümkün değilse belirlenen alternatif merkezde personeli ve Yönetim Kurulunu derhal toplantıya çağırır.
- b. Acil ve beklenmedik durum sorumlusu gerek duyduğu takdirde şirket personeli arasından görevlendirmeler yapabilir. Acil ve beklenmedik durum meydana geldiğinde, çözüm yollarının ve yöntemlerinin belirlenebilmesi amacıyla, ortaya çıkan durumun, bilgi sahibi olanlardan edinilen bilgilere göre tanımı yapılır. Durumun neden ortaya çıktığı belirlenir. acil ve beklenmedik durumun tanımını yapan acil ve beklenmedik durum sorumlusu bunu personele ve Yönetim Kurulu'na bildirir.
- c. 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 ölçümü yapar. Uzmanlık gerektiren durumlarda bir uzmanın bilgisine başvurulur. Değerlendirme sonuçları bir rapor halinde tespit edilir ve Yönetim Kurulu'na sunulur.
- d. Acil ve beklenmedik durumun dışarıdan destek hizmeti sağlayan kuruluşlardan kaynaklanması durumunda kesintiye uğrayan hizmetlerin birincil nitelikte önem taşıyanlarına yönelik olarak alınacak önlemler aşağıda belirtilmiştir.
  1. Fon Hizmet Birimi: Fon Hizmet Birimi hizmeti .QNB Finans Yatırım Menkul Değerler A.Ş.'den alınmaktadır. Yatırım fonu operasyon hizmeti QNB Finans Yatırım Menkul Değerler A.Ş.'nin 09.04.2015 tarihli İş Sürekliliği Planı'nda “Çok Acil” olarak yer almakta olduğundan, Fon hizmetinin 1 gün içinde ayağa kalkması gerekmektedir. Hizmetlerde aksama olması durumunda. QNB Finans Yatırım Menkul Değerler A.Ş.'den tarafından belirlenen acil durum planına uygun olarak hareket edilir.

2. Risk Yönetim Sistemi: Risk yönetim sistemi hizmetini veren kuruluş, RiskAktif Eğitim Yazılım Danışmanlık Ltd Şti verdiği hizmetlerde aksama olmaması için sistemlerini birden fazla server üzerinden, yedekli olarak vermektedirler. Olası bir iletişim kesilmesi durumunda RiskAktif firmasının acil durum planına uygun olarak alternatif iletişim kanallarından manuel olarak hizmet alınmaya devam edilir.
3. Bilgi Sistemleri Destek Hizmetleri: Bilgi Sistemleri destek hizmetini veren kuruluşun hizmetlerinde aksama olması durumunda hizmet tekrar sağlanana kadar benzer nitelikte hizmet sunabilen MS Bilgisayar Ltd.Şti. firmasından hizmet alınır..
4. Müşterilere ait varlıklar ve fon /fonların varlıkları, şirketten bağımsız olarak Saklama Kuruluşunda saklandığından, herhangi bir risk öngörülmemiştir. Şirket tarafından faaliyete devam edilmeyeceği yönünde karar verilmesi durumunda müşterilerin hesaplarına erişimi ve ilgili saklama bankaları ile teması sağlanacak, istenirse kıymetlerin aktarımı konusunda müşterilere gerekli destek verilir. (Burada Borsa İstanbul A.Ş.'nin, Merkezi Kayıt Kuruluşu A.Ş.'nin, İstanbul Takas ve Saklama Bankası A.Ş.'nin ve Bankaların faaliyetlerine devam ettiği varsayılmaktadır.)

## **B. Bilgi Sistemleri ve Belgeler ile İlgili Alınacak Aksiyonlar**

Şirketin bilgi sistemleri ve belgelerin yedeklerinin alınması ve bu kapsamda aşağıdaki hususlar ilgili Birim Yöneticileri/Sorumluları tarafından sağlanır.

- a) Acil ve beklenmedik durum kapsamında bilgi işlem sistemleri çerçevesinde her türlü müşteri bilgisi ve mevcut mevzuat uyarınca tutmakla yükümlü olunan her türlü kayıt ile kıymetli evrak, basılı olarak ve/veya elektronik ortamda en az sekiz yıl veya yasal mevzuat tarafından belirlenen sürede saklanacaktır. Şirketin faaliyetinin aralıksız sürdürülebilmesine yönelik teknoloji altyapısının devamlılığının sağlanması için, şirket içinde bulunan ve normal zamanda kapalı olan yedekleme ünitesinde her akşam 18.00-20.00 arasında açılarak kritik verilerin yedekleri alınır ve otomatik olarak kapanır. Ayrıca haftalık olarak, her cumartesi günü şirket dışında Google Drive sistemi üzerinde düzenli olarak yedekler alınır.. Aylık olarak da şirket içinde her ayın son haftasında manuel olarak harici diske yedeklenir ve banka kasasında saklanır. Ayrıca müşteri varlıklarına ilişkin her türlü kayıt saklama hizmeti veren kuruluş tarafında saklanır ve yedeklenir.
- b) Mali tablolar ve şirketin mevcut mevzuat uyarınca tutmakla yükümlü olduğu her türlü kayıt ile kıymetli evrakın basılı olarak ve/veya elektronik ortamda TTK'nın 82. Maddesi uyarınca saklanır. Ayrıca a. maddesinde belirtildiği gibi yedekleri alınır.

- c) Mali ve bilgi iletişim altyapısı dahil olmak üzere oluşabilecek operasyonel risklere karşı alınan önleyici tedbirlere 5.A-d numaralı bölümde yer verilmiştir.
- d) Hizmet verilen müşterilere alternatif iletişim kanalları bildirilir ve sürekliliği sağlanır.
- e) Acil ve beklenmedik durum sorumluları tarafından Şirketin iletişim kanallarının (telefon, faks ve elektronik ortam vb.) işlerliği dönemsel olarak incelenir ve hangi iletişim kanallarının açık/kapalı olduğu tespit edilir. Açık olan iletişim kanallarını ve mobil telefonları kullanarak şirket çalışanlarının Şirket'e hangi kanallarla ulaşabildikleri belirlenir. Tüm iletişim kanallarının (telefon, elektronik ortam, faks) kapalı olması durumunda Şirket çalışanlarına mobil telefon vasıtasıyla ulaşılarak mevcut iletişim kanalları belirlenir. Şirket ve çalışanlarıyla alternatif iletişim kanallarının tedariki ve sürekliliğinin sağlanması hususunda, tüm Şirket çalışanlarının cep telefonu numaraları tüm personelde bulunur. Acil ve beklenmedik durum sorumluları SPK, BİST, MKK, Takasbank ve gerekli görülen diğer kamu kurum ve kuruluşlarına ulaşacak şekilde ilgili kurumlarla irtibat tesis edilir. Ayrıca alternatif operatör hatları alınarak personelin erişimine sunulur.
- f) Alternatif Şirket merkezi olarak Şirketin ortağına ait olan Kağıthane Ofispark binasında bulunan ofis belirlenmiştir. Adres: Bağlar Cad. Kağıthane Ofispark C2 Blok No:5 Kağıthane, İstanbul
- g) Acil ve beklenmedik durumun, karşı tarafa olası etkileri hakkında gerekli veriler Genel Müdür veya alternatif sorumlu nezdinde toplanarak değerlendirilir ve buna uygun alınması gereken önlemler alınır.
- h) Acil ve beklenmedik durumun ortaya çıkması halinde SPK, alınan önlemler hakkında Genel Müdür veya alternatif sorumlu tarafından en kısa sürede bilgilendirilir.
- i) Şirketçe faaliyete devam edilmeyeceği yönünde karar verilmesi durumunda müşterilerin hesaplarına erişimi ve söz konusu hesapların başka şirkete devri konusunda bir karar alınması durumunda bu konuda müşteriler en seri iletişim araçlarıyla bilgilendirilir.

### **C. Tedbirler**

Mali ve bilgi iletişim altyapısı dahil olmak üzere, elektrik kesintisi, yangın, deprem, sabotaj, teknoloji altyapısında oluşabilecek kesintileri içeren risk konularında aşağıdaki tedbirler alınmaktadır:

- a) Şehir elektrik şebekesinde meydana gelebilecek herhangi bir kesintiye karşı bina jeneratörü mevcuttur. Şehir şebeke elektriği kesildiğinde jeneratör devreye girinceye kadar, bir adet UPS sistemlerinin çalışmasını sağlayacak şekilde konumlandırılır.

- b) Yangın olasılığını bertaraf etmek için Şirket içinde yangın dedektörleri ve bu dedektörlere bağlı alarm sistemi kullanılır. Yangın alarm sistemi bina alarm sistemi ile de bütünleştirilir.
- c) Teknoloji altyapısında oluşabilecek kesinti riskleri değerlendirilerek, altyapı bileşenleri bu riskleri minimize edecek şekilde tasarlanır.
- d) İnsan kaybının önlenmesine yönelik tedbirler (Bina güvenliği, eğitim, ilkyardım ve sağlık organizasyonunun oluşturulması, haberleşme haber organizasyonunun oluşturulması, kriz yönetim organizasyonunun oluşturulması, hasar ve kayıp tespit organizasyonunun oluşturulması)

#### **D. Bildirimlerin Yapılması**

- a) 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, dışarıdan hizmet alımı yapılan kuruluşlara ve ilgili diğer kurum ve kuruluşlara bildirimde bulunulmasını ve gerekirse yardım istenmesini koordine ve kontrol eder.
- b) Acil ve beklenmedik durum sorumlusu tarafından Şirketin çalışma ortamındaki donanımlarda ve/veya yazılımlarda herhangi bir sorun bulunmamasına rağmen herhangi bir sebeple donanımların ve /veya yazılımların kısa süreli olarak sağlıklı çalışmasına yol açacak nedenlerin ortaya çıkması halinde; işlemlerin diğer iletişim yöntemleriyle gerçekleştirilmesi için gereken önlemlerin alınması sağlanır.
- c) Şirketin hizmet verdiği işyeri merkezinin kullanılamaz olması durumunda, Madde 5.B-f’de belirtilen alternatif işyerinde tüm personel toplanır ve çalışma buradan sürdürülür. Söz konusu işyeri merkezi değişikliğini en hızlı biçimde müşteri, tedarikçi ve diğer ilgili yerlere duyurulur.

**E. Başvurulacak Yerler İletişim Bilgileri**

HIZIR ACİL	112	
İTFAİYE	110	
POLİS İMDAT	155	
JANDARMA İMDAT	156	
SU VE KANALİZASYON ARIZA	185	
ELEKTRİK ARIZA	186	
DOĞALGAZ ARIZA	187	
İSTANBUL VALİLİĞİ	179	(212) 455 59 00
MKK İSTANBUL	(212) 334 57 00	(212) 334 57 57
SPK ANKARA	(312) 292 90 90	(312) 292 90 90
SPK İSTANBUL	(212) 334 55 00	(212) 334 56 00
TAKASBANK SANTRAL	(212) 315 25 25	(212) 315 25 26
BORSA İSTANBUL	(212) 298 21 00	
İST. BÜYÜKŞEHİR BELEDİYESİ	(212) 635 01 00	(212) 621 17 39
GAYRETTEPE FLORENCE NIGHTINGALE HASTANESİ	(212) 288 3400	
ACIBADEM ETİLER	(212) 283 03 33	(212) 283 54 84
AMERİKAN HASTANESİ	(212) 444 3 777	(212) 311 21 90
SİVİL SAVUNMA	(212) 574 58 80	
QNB FİNANS YATIRIM	(212) 336 70 00	
AKBANK T.A.Ş.	(262) 686-0000	
BTA SMMM	(216) 504 35 21	
RİSK AKTİF DANIŞMANLIK	(216) 327 00 39	
CHC BİLİŞİM	(532) 382 98 18	
MS BİLGİSAYAR	(216) 532 10 17	

## F. Sorunların Çözülmesi ve Çalışmalara Başlanması

- a) Acil ve beklenmedik durum öncelikle Şirket imkanları ile çözümlenmeye çalışılır. Çalışmalarda personel ve müşteri güvenliği için öncelikli önlemler alınır.
- b) Acil ve beklenmedik durumun ortadan kaldırılmasında Şirket imkanlarının yeterli olamaması durumunda acil ve beklenmedik durum sorumluları, hangi kamu kurumlarından ve/veya özel kuruluşlardan yardım alınması gerektiğini saptar.
- c) Acil ve beklenmedik durum sorumluları acil ve beklenmedik durumun etkilerinin Şirket imkanları ile veya dışarıdan yardım alarak ne kadar süre içinde ve ne şekilde ortadan kaldırılacağını gösteren bir rapor hazırlayarak Yönetim Kurulu'na sunar. Yönetim Kurulu tarafından onaylanan rapor doğrultusunda hareket edilerek acil ve beklenmedik durumun ortadan kaldırılması için gerekli işlemlerin yapılması sağlanır.
- d) Acil ve beklenmedik durum sorumluları gecikmesinde sakınca bulunan hallerde ve /veya Yönetim Kurulu'na ulaşmakta zorluk yaşanması durumunda Yönetim Kurulu'nun onayı olmaksızın gerekli önlemleri alarak uygulama yetkisine sahiptir.

## 6. GÜNCELLEME ve BİLDİRİM

İşbu yönetmelik, Yönetim kurulu kararı ile yürürlüğe girer. Acil ve beklenmedik durum planının uygulanmasından sorumlu kişilerin değişmesi durumunda, yeni sorumlular Şirket Yönetim Kurulu'na atanır ve Şirket hizmet verdiği müşterilerine bildirim yapılır.

Acil ve beklenmedik durum sorumluları, her yıl Yönetmeliğin güncelliğini kontrol ederek, yapılmasını gerekli gördüğü değişiklikleri Yönetim Kurulu'na bildirir ve Yönetim Kurulu'nun uygun görmesi durumunda Yönetmelik'te gerekli değişiklikler yapılır.

Şirket hizmet verdiği müşterilerine acil ve beklenmedik durumlarda iş sürekliliğinin sağlanması ve buna ilişkin iş akış prosedürleri hakkında bilgi vermekle yükümlüdür. Söz konusu bildirim Şirketin internet sayfasında yer verilir.

## 7. YÜRÜRLÜK

Bu yönetmelik Yönetim Kurulu'nun onayını takiben yürürlüğe girer.



**EK -1**

- **Sorumlu Şirket Çalışanı:**

Oğuz Kösebay - Genel Müdür  
Telefon : 0 532 6570393

- **Alternatif Sorumlu Şirket Çalışanı:**

Alin Taşçı - Destek Hizmetleri Uzmanı  
Telefon : 0 532 3249744