

ERGO Portföy Yönetimi A.Ş. Acil ve Beklenmedik Durum Planı

1. Amaç

ERGO Portföy Yönetimi A.Ş.'nin acil ve beklenmedik durum karşısında, müşterilerine, personeline, düzenleyici kurumlara, portföy saklama kuruluşuna, aracı kurumlara, bankalara ve üçüncü kişilere olan yükümlülüklerini yerine getirme yöntemleri ve esasları ile yetki ve sorumlulukları belirlemeyi amaçlar.

2. Kapsam

Acil ve beklenmedik durum karşısında ERGO Portföy Yönetimi A.Ş. çalışanlarının hazırlanan plan çerçevesinde yapacakları işlemlere ilişkin süreçleri kapsar.

3. Sorumluluklar

3.1. Genel Müdür

Bu plan, onaylanmasından Genel Müdür sorumludur.

3.2. Departman Müdürü / Genel Müdür Yardımcısı:

Bu planın uygulama esaslarının belirlenmesinden ve uygulanmasından, yasal değişikliklerin takip edilmesinden ve buna bağlı olarak bu planda gerekli değişikliklerin yapılmasından Departman Müdürü / Genel Müdür Yardımcısı sorumludur.

Yönetim Kurulu Kararı ile belirlenen sorumlu personel ve alternatif personel bilgileri aşağıdadır.

Sorumlu Personel

Adı Soyadı : Mehmet Necati Tunçer
Unvanı : Genel Müdür Yardımcısı
Tel : 0216 666 78 20
GSM : 0533 667 88 64
Faks : 0216 666 77 77
E-posta : necati.tuncer@ergoturkiye.com

Alternatif Personel

Adı Soyadı : Serdar Necdet Vatansever
Unvanı : Departman Müdürü
Tel : 0212 666 78 31
GSM : 0533 666 33 89
Faks : 0216 666 77 77
E-posta : serdar.vatansever@ergoturkiye.com

3.3. Tüm Çalışanlar

Bu planın uygulamasından tüm şirket çalışanları sorumludur.

4. Tanımlar ve Kısaltmalar:

Acil ve Beklenmedik Durum: ERGO Portföy Yönetimi A.Ş. çalışanlarının ve ziyaretçilerin yaralanmasına veya can kaybına neden olabilen, bina ya da bina içindeki donanımlara zarar veren, faaliyetleri kısmen veya tamamen durdurabilen, şirketin finansal

yapısına veya toplumdaki imajını tehdit eden planlanmamış olaylar sonucunda şirket yetkililerinin kararıyla ilan edilen durumdur.

Alternatif Şirket Merkezi: Acil ve beklenmedik bir durumda, bilgi işlem sistemlerinin çalıştırıldığı diğer merkezdir.

Şirket: ERGO Portföy Yönetimi A.Ş.

SPK: Sermaye Piyasası Kurulu

5. Uygulama

Acil ve beklenmedik durum karşısında, ana ortağımız ERGO Grubu Holding A.Ş. ve Akkom Plaza bina yönetimi tarafından hazırlanan ve şirketi de kapsayan prosedür, talimat, yönetmelik ve planlar doğrultusunda hareket edilecektir. Bu prosedür, talimat, yönetmelik ve planlar iş bu planın ekinde yer alacaktır.

İşbu planın ve ilgili prosedürlerin yeterliliği Şirketimizin yıllık faaliyet ve organizasyonundaki değişiklikler dikkate alınarak yıllık olarak gözden geçirilir ve gerekli değişiklikler yapılır.

Bunlarla birlikte SPK mevzuatı gereğince açıklanması gereken diğer hususlar aşağıda sıralanmıştır.

5.1. Mali Tablolar ve Mevcut Mevzuat Uyarınca Tutmakla Yükümlü Oldukları Her Türlü Kayıt ile Kıymetli Evrakın Basılı Olarak ve/veya Elektronik Ortamda Saklanması:

Mali tablolar, her türlü kayıt ve kıymetli evrakın saklanması amacıyla, IRON MOUNTAIN Arşivleme Hizmetleri A.Ş. ile sözleşme yapılmıştır. Söz konusu belgeler paketlenerek arşiv şirketine gönderilmekte ve orada saklanmaktadır. Ayrıca söz konusu belgeler finbase veri tabanında elektronik ortamda saklanmaktadır. Belgelerin zarar görmesi ya da erişilememesi durumunda sistem üzerinden üretilmesi mümkündür.

5.2. Faaliyetlerimizin Aralıksız Sürdürülebilmesine Yönelik Bilgi İşlem Sistemlerinin Devamlılığının Sağlanması, Yedeklerin Alınması ve Söz Konusu Elektronik Kayıt Yedeklerinin 5 Yıl Süre ile Saklanması:

Şirket kayıtlarının bulunduğu sunucu, yapmış olduğumuz sözleşme gereği Koç Sistem Bilgi ve İletişim Hizmetleri A.Ş. veri merkezinde bulunmaktadır. Koç Sistem, günlük olarak sunucu yedeklerini kartuşlara kaydetmekte ve güvenli alanlarda saklamaktadır. Yedeklerin saklanması en az 5 yıl süreli olacaktır. Ayrıca Anadolu Caddesi No:23 Salhane İş Merkezi A – Blok 35580 Bayraklı İZMİR adresinde bulunan IBM Türk A.Ş.'nin felaket kurtarma merkezinde (disaster recovery) yedek sunucular bulunmaktadır. Bu sunucular İstanbul bölgesinde iş sürekliliğinin sağlanamadığı durumda devreye alınmak üzere hazırlanmıştır.

5.3. Mali ve Bilgi İşlem Altyapısı Dahil Olmak Üzere Operasyonel Risk Değerlendirmesi:

Madde 5.2 de yapılan açıklamalar sonucunda operasyonel risk yoktur.

5.4. Müşterilerle Alternatif İletişim Kanallarının Tedariki ve Sürekliliğinin Sağlanması:

Şirketin hangi iletişim araçlarının çalışır durumda olduğu tespit edilir. Çalışır durumda olan iletişim araçları kullanılarak müşterilere Şirket'e hangi kanalları kullanarak ulaşabilecekleri

bildirilir. Alternatif şirket merkezinde bulunan telefonlar ile iletişim sağlanacaktır. İletişim araçlarının tamamının çalışmaması durumunda saklamacı kuruluş aracılığı ile iletişimin sürekliliği sağlanabilecektir. Ayrıca müşteriler sorumlu personel ve alternatif personel cep telefonlarından da iletişim kurma olanağına sahip olabilecekleri gibi şirketin internet sitesinden yararlanmak suretiyle de iletişim kurabileceklerdir..

5.5. Aracı Kurum Çalışanlarıyla Alternatif İletişim Kanallarının Tedariki ve Sürekliliğinin Sağlanması:

Şirket çalışanlarının iletişim bilgileri ile ikamet ettikleri adresleri güncel olarak tutulur. Acil ve beklenmedik durum karşısında, alternatif iletişim kanalları kullanılarak çalışanlar ile irtibat kurulur. İletişim kanalı olarak mobil telefon cihazları ve elektronik posta kullanılabilir.

5.6. Alternatif Şirket Merkezi:

Şirketimizin bulunduğu binanın acil ve beklenmedik durum sonucunda kullanılamaz hale gelmesi halinde, alternatif şirket merkezi olarak grup şirketimiz olan ERGO Sigorta A.Ş.'nin İnönü Cd. Ar Plaza E Blok K:2 Kozyatağı/Kadıköy 34742 İSTANBUL adresinde bulunan Doğu Marmara Bölge Müdürlüğü binası kullanılacaktır. Söz konusu binada iş sürekliliğini sağlayacak donatılar hazır bulundurulur.

Doğu Marmara Bölge Müdürlüğü
Tel : (0216) 362 25 85 (pbx)
Faks : (0216) 362 25 06

5.7. Acil ve Beklenmedik Durumun, Karşı Tarafa Olası Etkileri Hakkında Değerlendirme:

Bireysel portföy yönetimi müşterilerine ait varlıkların tamamı saklamacı kuruluş tarafından saklanmaktadır. Acil ve beklenmedik durum karşısında herhangi bir kayıp olması söz konusu değildir. Müşteriler, üçüncü kişiler ve kamu kurum ve kuruluşlarıyla iletişim sağlanamaması nedeniyle etkilenmelerinin önlenmesi amacıyla iş bu plan oluşturulmuştur.

5.8. Kurul'un (SPK) Alınan Önlemler Hakkında Bilgilendirilmesi, Rutin Zorunlu Bildirimlerin Nasıl Yapılacağı:

Acil ve beklenmedik durum planının uygulanmasından sorumlu personel, rutin ve zorunlu bildirimlerin yapılabilmesi için mevcut durumu değerlendirecek ve en uygun yöntemi belirleyecektir. Öncelikle, alternatif şirket merkezinden bildirimler yapılma çalışılacaktır. Bunun mümkün olmaması durumunda olağanüstü durum merkezinden, Şirket kayıtlarının yedeklerinin kullanılmasıyla gerçekleştirilecektir.

5.9. Faaliyete Devam Edilemeyeceği Yönünde Karar Verilmesi Durumunda Müşterilerin Hesaplarına Erişimi ve Söz Konusu Hesapların Başka Bir Aracı Kuruma Devri:

Acil ve beklenmedik durum nedeniyle şirketin faaliyetlerini sürdüremeyeceği yönünde alınacak bir yönetim kurulu kararı sonucunda, müşterilere söz konusu durum bildirilecek ve müşteri talimatları doğrultusunda müşteri varlıklarının transferi gerçekleştirilecektir.

6. İlgili Dokümanlar

- 6.1. SPK Mevzuatı Seri V, No:68 Sayılı Tebliğ
- 6.2. Acil Durum Eylem Prosedürü
- 6.3. Acil Durum Planı
- 6.4. Kriz İletişim Prosedürü
- 6.5. IT İş Sürekliliği Prosedürü

- 6.6. Yangın Acil Durum Talimatı
- 6.7. Deprem Acil Durum Talimatı
- 6.8. Tahliye Talimatı
- 6.9. Şirket Dış Haberleşme Planı
- 6.10. Fiziksel Güvenlik ve Bina Giriş Çıkış İşlemleri Prosedürü
- 6.11. Alarm Butonları ve Tahliye Güzergahını Gösterir Kat Yerleşim Planı
- 6.12. Enerji, Su, Gaz, Servis Hatlarını Gösterir Kat Yerleşim Planı
- 6.13. Acil Durum Müdahale Ekipleri ve Bu Ekiplerde Görev Alan Personel Listesi
- 6.14. Acil Durum Planı Kat Görevli Tablosu
- 6.15. Acil Durum Kaynaklar Listesi
- 6.16. Bina Yönetim Fiziksel Güvenlik Prosedürü
- 6.17. Bina Yönetimi Acil Durum Planı

7. Kayıtlar

- 7.1 İhbar Formu
- 7.2 Mesaj Formu
- 7.3 Telefon İle Tehdit Kayıt Formu
- 7.4 Acil Durum Olay Kayıt Formu