



ACİL DURUM VE İŞ SÜREKLİLİĞİ PLANI UYGULAMA ESASI

Doküman Sahibi	Risk Yönetimi Bölümü
Yayımlayan	Risk Yönetimi Bölümü
Doküman No	UE01
Versiyon	1
YK Karar Tarihi/No	30.11.2017-2017/56
Yayımlanma Tarihi	30.11.2017

İÇİNDEKİLER

1	Amaç.....	1
2	Kapsam	1
3	Sorumluluk.....	1
4	Tanımlar.....	1
5	Uygulama	2
5.1	Acil Durum ve İş Sürekliliği Yönetimi	2
5.2	İş Sürekliliği Politikası	2
5.3	Bilgi Sistem Yedekleme	3
5.4	İletişim	3
5.5	Revizyon ve Test	4
5.6	Mali Tablolar ve Kıymetli Evrakların Saklanması	4
5.7	Bilgi İşlem Sistemlerinin Devamlılığı, Yedeklenmesi ve Yedeklerin Saklanması	4
5.8	Operasyonel Risk Değerlendirmesi.....	4
5.9	Alternatif Merkez	4
5.10	Dışarıdan Hizmet Alımına İlişkin Risklerin Değerlendirilmesi	5
5.11	Acil Durumun Karşı Tarafa Etkileri ve Faaliyetlerin Sona Erdirilmesi	7
5.12	Acil Durum Planı	7
6	Yürürlük	9
7	Doküman Onay Geçmişi.....	9

ACIL DURUM VE İŞ SÜREKLİLİĞİ PLANI UYGULAMA ESASI

1 Amaç

Bu uygulama esasının amacı acil ve beklenmedik durumlarda **Burgan Yatırım Menkul Değerler A.Ş. (“Şirket” veya “Aracı Kurum”)** müşterilerine, yatırım kuruluşlarına, piyasa katılımcılarına ve üçüncü taraflara karşı olan yükümlülüklerini yerine getirme koşullarını, yöntemlerini, prosedürlerini ortaya koyacak Acil Durum ve İş Sürekliliği Planının genel ilkelerinin düzenlenmesidir.

2 Kapsam

Bu uygulama esası (“UE” veya “prosedür”), acil durum ve iş sürekliliği planının içeriği ile ilgili tanımları, varsayımları, acil durum anında dahi kesintisiz yürütülmesi gereken kritik iş süreçlerini ve acil durum planının testi ve güncellemesiyle ilgili esasları kapsar. Tüm Şirket çalışanları bu prosedürde belirlenen kurallar çerçevesinde hareket ederler.

3 Sorumluluk

İşbu UE Yönetim Kurulu Kararıyla yürürlüğe girer ve UE üzerinde yapılacak bütün değişikliklerin Yönetim Kurulu tarafından onaylanması gerekmektedir.

Acil Durum Koordinatörü acil durum planının uygulamasından sorumludur. Acil durum koordinatörünü ile yardımcısının ve koordinatöre alternatif olarak en az bir kişinin de yedek olarak yönetim kurulu tarafından atanması gerekmektedir.

UE ile belirlenen iş ve işlemler işbu prosedür eki olan Burgan Bank Genel Müdürlüğü Acil Durum Planına da uygun olarak gerçekleştirilir.

4 Tanımlar

Acil Durum: Aracı Kurumun faaliyetlerini yerine getirmesini 24 saat ya da daha uzun bir süre engelleyeceği belli olan ve işlevlerinin farklı bir ofis ortamında gerçekleştirilmesi kararının verilmesini gerektiren yangın, deprem, sel ve su baskını, terörist faaliyetler, bilgi sistem kesintisi gibi önceden öngörülemeyen her türlü durumdur.

Acil Durum Koordinatörü ve Yardımcısı: Acil Durum Koordinatörü (Şirket Yurtiçi Satış ve Hazine Yönetimi Genel Müdür Yardımcısı) acil durum planının yürütülmesini sağlayan, acil durum ekiplerini ve kritik süreç ekiplerini yöneten kişidir. Acil Durum Yönetim Komitesi’nin başkanıdır. Acil Durum Koordinatör Yardımcısı (Şirket Proje ve Süreç Yönetimi Uzmanı) ise, Acil Durum Koordinatörüne vekalet eden kişidir.

Acil Durum Yönetim Komitesi: Acil Durum Koordinatörü’ne koordinasyon ve karar alma sürecinde destek veren komitedir. Kriz Masası oluşturmak kriz ve kurtarma aktiviteleri süresince müşteri ve basın ilişkilerini yürütmek, personel ve müşterilere iletişim desteği vermek bu komitenin sorumluluğundadır. Acil Durum Yönetim Komitesi, Acil Durum Koordinatörü, Koordinatör Yardımcısı, Yurtiçi Satış ve Hazine Genel Müdür Yardımcısı, Proje ve Süreç Yönetimi çalışanları, İç Denetim, Risk Yönetimi ve İç Kontrol Yöneticisinden oluşur.

Kurtarma, Güvenlik ve İdari İşler Ekibi: Acil durumdan etkilenen ortama ilk müdahaleyi yapan; ilk yardımdan, felaketin etkisine göre binanın boşaltılmasından ve ortamda bulunan tüm varlıklarının korunmasından, idari hizmetlerin yerine getirilmesinden, Bina Acil Durum Planı’nın yürütülmesinden sorumlu olan ekiptir. Bu ekip Burgan Bank A.Ş. tarafından oluşturulup Şirkete hizmet verir. Aynı zamanda ofis yenileme işlemleri de bu ekibin sorumluluğunda yürütülür. Bu çerçevede geçici ofis ortamının oluşturulması, hasar görmüş ortamın tamiri veya yeniden

oluşturulması, personelin geçici çalışma ortamından yeni oluşturulan çalışma ortamına aktarılması işlemleri gerçekleştirilir.

Bilgi Teknolojileri Ekibi: Acil durumdan etkilenen ortamın donanım, yazılım ve diğer bilgi sistemi sorunlarının çözümünden, yedek ofis ortamları bilgi sistemleri altyapısının hazırlanmasından sorumlu olan ekiptir. Bu ekip SLA kapsamında Burgan Bank Bilgi Teknolojileri tarafından oluşturulur ve Şirket'e hizmet verir.

Kritik Süreçler: Acil durum anında dahi Şirkette yürütülmesi zorunlu operasyonel faaliyetlerdir.

5 Uygulama

Acil Durum ve İş Sürekliliği Planı, olağan operasyonları kesintiye uğratabilecek olaylara yönetim çerçevesi çizmek amacıyla hazırlanmıştır. Plan, ufak olaylardan büyük felaketlere kadar tüm acil durum olaylarında Şirketin faaliyetlerinin asgari kesinti ve zararlar devamını amaçlar. Bu nedenle, en geniş kapsamda hazırlanan planın ihtiyaç duyulduğunda yalnızca belirli bölümleri kullanılırken gerektiğinde tamamının da devreye alınması mümkündür. Plan iki zaman fazı kategorisi ve yönetim planı üzerine kurulmuştur. Bu yapı aşağıdaki şekildedir:

- 1) **Acil Durum Planı;** Şirketin normal operasyonuna devamını engelleyen olayları takip eden ilk dakika ve saatlerde çalışanların, fiziksel ortamın ve altyapının güvenliğine yönelik alınacak acil tedbirleri içermektedir.
- 2) **İş Sürekliliği Planı;** Acil ve beklenmedik durum boyunca Şirketin normal operasyonel faaliyetlerinin kesintiye uğraması nedeniyle finansal, müşteri ilişkileri, kanuni yükümlülük ve imaj açısından önemli zarara uğramasına sebebiyet verecek ürün, süreç ve hizmetlerinin geri kazanılması faaliyetidir

5.1 Acil Durum ve İş Sürekliliği Yönetimi

Acil Durum ve İş Sürekliliği Yönetiminin amacı, gerekli/kritik operasyonları müşterinin kabul edebileceği düzeyde en kısa sürede işlevsel hale getirmektir. Bu plan en kötü durumda azami bir günlük faaliyetsizlik periyodu oluşacağını ve olaydan sonra en geç 1 ay içerisinde istenilen iş sürekliliği düzeyine ulaşılacağını kabul eder. Bir olayı takiben, izlenecek strateji aşağıdaki hedefleri temel alacaktır:

- Personeli korumak ve bedensel kayıplarla ilgilenmek,
- Olayın boyutunu değerlendirmek,
- Tehdidi kontrol etmek,
- Ortaya çıkan sorunları ve sonuçlarını değerlendirmek,
- Geçici operasyonları olabildiğince hızlı aktive etmek,
- İç ve dış iletişimi yönetmek

5.2 İş Sürekliliği Politikası

Şirketin İş Sürekliliği politikası müşterilerin ihtiyaçlarını karşılamaya en olumsuz koşullar altında dahi devam edebilmektir. Bu çerçevede operasyonların ve hizmetlerin, çalışanların güvenliğine, halkın ve çalışanların sağlığına, çevrenin ve mülkiyetin korunmasına en üstün değeri vererek yürütülmesi hedeflenir.

Acil Durum ve İş Sürekliliği planının uygulanmasından, güncelliğinin sağlanmasından, testlerinin gerçekleştirilmesinden ve diğer her türlü hazırlıkların koordinasyonundan Yönetim Kurulu Kararı ile atanan Acil Durum Koordinatörü sorumludur. Yedeği Proje ve Süreç Yönetimi Bölümü Uzmanı olarak belirlenmiştir.

Bu planın ana nüshası Acil Durum Koordinatörü tarafından saklanır. Plan, tüm personelin bilgi ve ulaşımına açılır. İş Sürekliliği çerçevesindeki tüm plan ve prosedürler ile eğitime dönük diğer döküman ve bilgiler ilgili birim ve ekiplerle paylaşılır.

Yönetim Kurulu tarafından onaylanan bu plan, şirketin yönetim kademelerindeki tüm personel tarafından sahiplenilir.

Şirketin iş sürekliliğinin sağlanmasına yönelik olarak gerçekleştirilen tüm işlem verileri, diğer ihtiyaç duyulan veriler ve gerekli sistemler Burgan Bank Bilgi Teknolojileri Birimince yedeklenir ve bir felaket durumunda devreye sokulmak amacıyla Ankara'da bulunan ODTÜ Teknokent içerisindeki ODM Merkezi sunucularında hazır bekletilir.

5.3 Bilgi Sistem Yedekleme

Acil bir durumda Şirketin bilgi sistemleri altyapısını ve uygulamalarını çalışır kılmak amacıyla alternatif merkez olarak gerekli alt yapıya sahip Burgan Bank'ın Ankara'da bulunan yedekleme merkezi kullanılır. Yedekleme merkezi gerekli ihtiyaçları içerecek şekilde düzenli olarak en az yılda 1 defa olmak üzere Burgan Bank Bilgi Teknolojileri Ekibi tarafından kontrol edilir. Şirket sistem yedekleri T-1 gecesi Burgan Bank Bilgi Teknolojileri Birimi tarafından çalıştırılır. T günü sabahı T gününün verileri günlük olarak Burgan Bank'ın Ankara ODM Merkezi'ndeki sunucuya replike edilir.

5.4 İletişim

Burgan Yatırım'ın müşteri ve çalışanlarıyla alternatif iletişim kanalları da dahil olmak üzere tüm uzak bağlantıları için gerekli iletişim hatları kurulur ve bunların çalışırılığı test edilir, sürekliliği sağlanır. Bu amaçla, Şirket müşterileri, Genel Müdürlük'e ve/veya Online Platformlara ulaşamadıkları durumda Burgan Bank Göktürk Alternatif Yerleşim Yeri'nde kurulan yedek telefon hatları üzerinden iletişim kurabilirler. Şirket alternatif ofis iletişim bilgileri kurumsal internet sitesinde yayınlanmıştır.

5.4.1 Resmi ve Düzenleyici Kurumlarla İletişim

İş Sürekliliğinin kesintiye uğraması ve iş sürekliliği planlarının devreye alınması durumunda BIST, MKK, Takasbank ve buna benzer kurumların bilgilendirilmesi ve iletişimin sağlanması Acil Durum Koordinatörünün sorumluluğundadır. Acil durum anlarında Acil Durum Koordinatörü Sermaye Piyasası Kurulu'nun alınan önlemler hakkında bilgilendirilmesini ve rutin zorunlu bildirimlerin yapılmasını sağlar. Yapılan bildirimler, iş sürekliliğinin sağlanmasına yönelik aksiyonları, iş kesintisinin muhtemel sonuçlarını ve geri dönüşe ilişkin yapılan planlamaları kapsar. Bildirim öncelikli olarak e-posta yolu ile yapılır. Eğer bu imkan bulunmazsa telefon ile gerekli bilgilendirme ve iletişim sağlanır.

5.4.2 Müşteriler ile İletişim

İş Sürekliliğinin kesintiye uğraması ve iş sürekliliği planlarının devreye alınması durumunda müşterilerin bilgilendirilmesi ve iletişimin sağlanması Şirket Müşteri Temsilcilerinin sorumluluğundadır. Müşterilere yapılan bildirimlerde işlemlerin ne şekilde devam ettirileceği, alternatif lokasyona erişim ve iletişim bilgileri vb. yer alır.

5.4.3 Burgan Bank ile İletişim

Şirketin İş Sürekliliği kapsamında çalışmaya başlayacağı Burgan Bank A.Ş. üst yönetimine Şirket üst yönetimi tarafından mümkünse e-posta, mümkün değilse telefon ile bilgilendirme yapılır.

5.5 Revizyon ve Test

Acil Durum ve İş Sürekliliği Planı Bilgi Teknolojileri ve iş birimlerinin katılımıyla gerçekleştirilen periyodik testler ile güncel tutulur. Acil Durum Ekipleri yılda bir kez planlı olarak acil durum testlerini yaparlar ve sonuçları hakkında Acil Durum Yönetim Komitesini bilgilendirirler. Planın testine yönelik tatbikatların düzenli olarak gerçekleştirilmesi sağlanır.

5.6 Mali Tablolar ve Kıymetli Evrakların Saklanması

Mali tablolar ve mevcut mevzuat uyarınca tutmakla yükümlü olunan her türlü kayıt ile kıymetli evrak, basılı olarak Genel Müdürlükte güvenli dolaplarda ve/veya elektronik ortamda saklanmaktadır. Elektronik ortamda kayda alınan evraklar ODM merkezindeki sunucularda güvenli ortamda saklanmaktadır. Arşive gönderilmeyen evraklar ise Şirket içinde muhafaza edilmektedir.

5.7 Bilgi İşlem Sistemlerinin Devamlılığı, Yedeklenmesi ve Yedeklerin Saklanması

Şirketin ana ve kritik süreçlerini destekleyen bilgi işlem sistemlerinin bir yedeği iş sürekliliğini sağlamak üzere farklı bir lokasyonda bulundurulmaktadır. Mevcut bilgi işlem sistemlerinin kesintiye uğraması durumunda faaliyetlerin yedek sistemler üzerinden devamlılığı sağlanacaktır.

Faaliyetlerin aralıksız sürdürülebilmesine yönelik olarak kritik bilgi işlem sistemlerinin devamlılığının sağlanması amacıyla, Şirket kayıtları Burgan Yatırım Menkul Değerler A.Ş.'nin, İş Sürekliliği planı çerçevesinde düzenlediği saklama esaslarına göre muhafaza edilmekte ve elektronik kayıt yedekleri yasal sürelerle uygun şekilde saklanmaktadır.

ODM Merkezi kullanımında Burgan Bank A.Ş. ve iştiraki olan Burgan Yatırım Menkul Değerler A.Ş. birlikte hareket etmektedir. Yedek sunucular Ankara'da Burgan Bank'ın ODM'deki kabinleri içinde yer almaktadır. ODM merkezine erişmek için kullanılan bilgisayarlar Göktürk Alternatif Yerleşim Yeri içerisinde ayrı bir bölümdedir. Günlük işleyiş için veri sağlayıcılar tesis edilmiş ve faaliyetlerimizin sürdürülmesi için gerekli tüm ofis programları ile bilgi erişim sistemleri yüklenmiştir. İşlemlerin sürekliliği için gereken telefon, faks, yazıcı v.b. teknik cihazlar ve tesisler kullanıma hazır durumda bulunmaktadır. Kritik sistem ve uygulamaların verileri yedeklenmekte ve kesintiye neden olan aynı Acil Durumdan etkilenmeyecek yeterli uzaklığa sahip güvenli ve korunmalı bir ortamda saklanmaktadır.

5.8 Operasyonel Risk Değerlendirmesi

Acil Durum Yönetim Komitesi mali ve bilgi iletişim altyapısı dahil olmak üzere operasyonel risk değerlendirmesi yaparak kritik sistem ve uygulamaları tespit eder. Kritik Süreçler, acil durum anında dahi yürütülmesi zorunlu operasyonel faaliyetler olarak değerlendirilmiş ve Operasyon, Yurt İçi Satış ve Hazine, Uygulama Yönetimi ve Muhasebe bölümleri kritik süreçler olarak İş Sürekliliği planına dâhil edilmiştir.

Şirketin sigorta yaptırılabilir varlıkları, belirlenen teminatlar doğrultusunda karşılaşılan hasarlar için geri ödeme taahhüt edecek şekilde sigortalanmıştır.

5.9 Alternatif Merkez

Burgan Bank Bilgi Teknolojileri Acil Durum Planında kritik sistem ve uygulamaların kurtarılabilmesine ilişkin hangi verilerin yedeklendiği ve kesintiye neden olabilecek acil bir durumda nasıl devreye alınacağı ve Olağanüstü Durum Merkezi'nin nasıl ayağa kaldırılacağı detaylı olarak ele alınmıştır. Bu amaçla Burgan Bank'ın Ankara ODM yedekleme merkezi

kullanılmakta ve Burgan Bank'ın Göktürk'teki Alternatif Çalışma Lokasyonu aktif olarak hazır halde beklemektedir.

Alternatif Çalışma Lokasyonundan çalışılmasına gerektiren acil durumlarda görevli personel imkanları elverdiği kadar hızlı bir şekilde Göktürk'te bulunan alternatif Çalışma Lokasyonuna giderler.

5.10 Dışarıdan Hizmet Alımına İlişkin Risklerin Değerlendirilmesi

Destek hizmeti alımı planlandığında gerçekleştirilecek risk değerlendirmelerinin;

1. Destek hizmeti alınmasıyla destek hizmeti alınan kurumun değişen risk profili,
2. Destek alınan kurumun temel faaliyetlerine ve insan kaynaklarına etkisi,
3. Söz konusu destek hizmetinin müşterilerine dolaylı ve dolaysız etkileri,
4. İş sürekliliği planları,
5. Verilerin saklanacağı veritabanlarının güvenliği, müşteri bilgilerinin gizliliği ve
6. Hizmetin kalite ve mevzuat yönünden denetimi amacıyla tesis edilecek süreçler

ana başlıklarını kapsamaması gerekmektedir.

Risk	Açıklama	
Uyum Riski- Yasal Riskler	Tanım	Uyum riski yasalara, mevzuata, kurallara ve standartlara uyulmaması nedeniyle ortaya çıkan risktir.
	Destek Hizmetleri Nedeniyle Maruz Kalınan Risk	<p>Destek Hizmeti alınan destek hizmeti kuruluşunun süreç ve sistemleri, uyum ve yasalar yönünden herhangi bir denetime tabi değil veya destek hizmeti kuruluşunun faaliyetleri Burgan Yatırım'ın politika ve uygulama usulleri ile tutarlı değilse uyum riski artmaktadır.</p> <p>Maruz kalınan uyum riskini artıran diğer etkenler de kurum ve müşteri gizli bilgilerinin korunamaması müşteri gizliliğinin sağlanamaması durumlarıdır Kurumun veya destek hizmeti kuruluşunun faaliyetlerine uygun bir bilgi güvenliği programının bulunmaması uyum riskini artırmaktadır.</p> <p>Destek hizmetleri, kamu denetimi risklerini artırıcı unsurlar da içerebilir. Yurtdışı destek hizmeti kuruluşlarının buldukları ülke mevzuatı, yerel kamu otoritesine destek hizmeti hakkında bilgi aktarımını ve dolayısıyla yerel kamu otoritesinin gerekli incelemeleri yapmasını engelleyebilir.</p>
İşlem Riski	Tanım	İşlemlerin zamanında ve öngörüldüğü gibi gerçekleştirilememesi riskidir.
	Destek hizmetleri nedeniyle maruz kalınan risk	<p>Destek hizmeti ile ilişkili ürün veya hizmetin icrasında yaşanan problemlerden dolayı kurum maddi ve itibari kayba uğrayabilir.</p> <p>İşlem riskini artıran bir diğer unsur da destek hizmeti kuruluşu aracılığı ile sunulan ürün ve hizmetlerin, dağıtım kanalları ve süreçlerin Kurumun sistemine, stratejik hedeflerine ve müşteri beklentilerine uygun olmamasıdır. Destek hizmetinin müşteri beklentilerine dolaylı ve dolaysız etkilerinin ortaya çıkardığı riskleri azaltıcı unsurları tesis edemeyen Kurumlar, işlem riskine daha çok maruz kalır.</p> <p>Destek hizmeti kuruluşunun teknoloji arızası, dolandırıcılık, hata veya kapasite yetersizliği gibi nedenlerden dolayı hizmet verememesi durumları ve bu gibi durumlarda iş süreçlerini ayağa kaldırma ve acil durum planlarının bulunmaması işlem riskini artırmaktadır.</p>
	Tanım	Yanlış strateji ve yatırım kararlarının alınması ve uygulanması riskidir.

Strateji Riski- Yatırım Riski	Destek hizmetleri nedeniyle maruz kalınan risk	Destek hizmeti kuruluşunun örgütlenmesi, iş yapış tarzı ve uygulama usulleri Kurum'un stratejik hedefleri ile tutarlı olmayabilir. Kurum'un destek hizmetine yaptığı harcamadan dolayı yeterli gelir veya verim sağlamaması durumu söz konusu riskin kristalleştiği bir diğer durumdur. İşlem veya itibar riskine maruz kalınmasa bile Kurum'un destek hizmeti kuruluşunun denetimini yapmak için yeterli yasal yetkiye veya süreçlerini anlamak için yeterli uzmanlığa sahip olmaması, maruz kalınan stratejik riski artırmaktadır.
İtibar riski	Tanım	İtibar riski, Kuruma duyulan güvenin azalması riskidir.
	Destek hizmetleri nedeniyle maruz kalınan risk	Destek hizmeti hakkındaki olumsuz görüşlerin oluşması Kurum'un itibar riskini artırmaktadır. Zayıf hizmet, hizmetin durması, etik kurallara aykırı eylemler, yasal temsilci, vekâlet hususlarına aykırılık, kişisel bilgilerin gizliliği ilkesine uyulmaması, agresif ve yetkisiz pazarlama ve satışlar, ürün hakkında gerekli bilgilerin verilmemesi, fiyatlamada müşteri itimadına aykırı uygulamalar, uyumlu eylem (anti tröst) vb. durumlar müşteri memnuniyetsizliğine ve olumsuz kamuoyu görüşlerinin oluşmasına neden olan durumlar olarak sayılabilir.
Bağımlılık riski	Tanım	Destek hizmeti kuruluşunun verdiği hizmetlere aşırı bağımlılık sonucu Kurum'un makul bir sürede sözleşmeye ve iş ilişkisine son verememesi riskidir.
	Destek hizmetleri nedeniyle maruz kalınan risk	Kurum'un çeşitli faaliyetlerini uzmanlaşmış kuruluşlara devrederek zamanla söz konusu kuruluşlara aşırı bağımlı hâle gelebilir. Diğer risklerin kristalleşmesi durumunda bile Kurum, ilgili hizmet ile ilgili teknik bilgi ve becerileri (insan kaynağını) kaybetmiş olması veya aynı hizmeti başka bir kuruluştan alması durumunda ortaya çıkacak yüksek maliyetler sebebiyle destek kuruluşu ile sözleşmesine son veremez.
Yoğunlaşma Riski- Sistemik Risk	Tanım	Sektörün destek hizmeti sağlayan belirli ve kısıtlı sayıda firmada yoğunlaşması sonucu ortaya çıkmaktadır.
	Destek hizmetleri nedeniyle maruz kalınan risk	Pazar payı yüksek ve finansal durumu iyi bir destek hizmeti kuruluşunun sunduğu hizmetlerin kesintiye uğraması sistemik risk doğurabilmektedir. Pazarda güçlü bir konumda bulunan bir kuruluşu Kurum'un denetimine tabi tutmaları güç olmakta ve maruz kalınan sözleşme riski de artmaktadır.

Destek Hizmeti Alımlarına İlişkin Riskler:

Finansal Risk: Kurumun destek hizmetleriyle kurduğu ilişkiler, Şirketin finansal olarak olumsuz etkilenmesi riskini doğurabilir.

Operasyonel Risk: Hizmet alınan firmalarla kurulan ilişkiler, Şirketin iş süreçlerinin, sistemlerinin ve çalışanlarının ve dolayısıyla da ticari faaliyetlerinin olumsuz etkilenmesi riskini doğurabilir.

Uyum Riski: Destek hizmetleriyle kurulan ilişkiler kanunlarla, düzenlemelerle, etik standartlarla ve mevzuatla uyum kurallarının ihlal edilmesi riskini doğurabilir.

İş Sürekliliği Riski: Hizmet alınan firmalarla kurulan ilişkiler ticari faaliyetler ile iş süreç ve operasyonlarının sürekli olarak sunulmaması ve kesintiye uğraması riskini doğurabilir.

Teknoloji ve Bilgi Güvenliği Riskleri: Organizasyonda bilgiye ve bilgi sistemlerine yetkisiz erişilmesi, kullanılması, ifşa edilmesi, bozulması, değiştirilmesi, incelenmesi, denetlenmesi, kaydedilmesi veya yok edilmesi riskini doğurabilir.

Destek hizmet alımına karar verilirken üst yönetimin yukarıda belirtilen riskleri değerlendirmesi gerekmektedir.

Ayrıca acil durumlarda kritik süreçlerin sürekliliğini sağlayacak tedarikçiler ve diğere destek hizmet şirketlerinin, anlaşmalarında belirtilen şartlarda hizmet verebilir durumda olmalarını sağlayacak hususlara yer verilir. Dışarıdan hizmet alımından doğabilecek riskler ile hizmetlerin

herhangi bir surette kesintiye uğraması veya aksaması durumunda uygulamaya konulacak bir eylem planıyla birlikte bu risklerin yönetilmesine ve dışarıdan alınan hizmetin ikame edilebilirliğine ilişkin bilgilere SPK'nın ilgili düzenlemeleri uyarınca hazırlanacak acil durum planında yer verilir.

5.11 Acil Durumun Karşı Tarafa Etkileri ve Faaliyetlerin Sona Erdirilmesi

Acil ve beklenmedik durum nedeniyle müşterilerle iletişimin sağlanamaması veya müşteri talimatlarının yerine getirilememesi nedeniyle müşterilere verilen hizmetlerde kesinti yaşanabilir.

Acil Durum ve İş Sürekliliği Planı, acil durumlarda şirketin faaliyetlerinin asgari kesinti ve zararlar devamını; müşterilerin ihtiyaçlarını karşılamaya en olumsuz koşullar altında dahi devam edebilmeyi, şirket operasyonlarının ve hizmetlerin, çalışanların güvenliğine, halkın ve çalışanların sağlığına, çevrenin ve mülkiyetin korunmasına en üstün değeri vererek yürütülmesini amaçlar.

Alınan tüm bu önlemler ve kurulan altyapı sayesinde Şirket faaliyetlerinin devamlılığı planlanmıştır. Ancak alınan aksiyonlara rağmen Yönetim Kurulu'nca, acil ve beklenmedik durum nedeniyle Şirketin faaliyetine devam edemeyeceği yönünde karar alınması durumunda, müşteriler bu durumdan haberdar edilir ve müşteri varlıklarının transferi için gerekli işlemler müşteri talimatı ile gerçekleştirilir.

5.12 Acil Durum Planı

5.12.1 Genel Prensipler

Şirketin normal operasyonuna devamını engelleyen olayları takip eden ilk dakika ve saatlerde çalışanların, fiziksel ortamın ve altyapının güvenliğine yönelik alınacak acil tedbirleri içermektedir. Bu kapsamda aşağıdaki aksiyonlar alınır:

- Tahliye
- Acil servislerin çağırılması
- Lokasyonun kapatılması
- Güvenliğinin sağlanması
- Hasar tespiti
- İlk yardım sağlanması
- Ulaşımın sağlanması
- İletişim

Yangın, deprem, bomba tehdidi, kaçırılma ve terörist saldırılar, fırtına/sel/kar, halk hareketi ve iş yeri şiddeti, binaların işgal edilmesi, enerji kesintisi, posta yolu ile yapılan saldırılar gibi tehditler acil eylem planının aktive edilme nedenidir.

Acil Durum Planının temel amacı müdahaleyi gerektiren olaylarda öncelikle personelin can güvenliğini sağlayıcı tedbirleri almaktır. Şirket acil bir durum anında ya da sonrasında gerekebilecek ilk yardım sağlık donanımını hazır bulundurur. Burgan Bank A.Ş. Güvenlik, Lojistik ve İdari İşler Ekibi ilk yardım faaliyetlerinin sağlanmasından sorumlu olup personelin konu ile ilgili eğitim almaları sağlanır. Burgan Bank bünyesinde Bilgi Teknolojileri Acil Durum ve İş Sürekliliği Planı içerisinde Bilgi Sistemleri Ekibi ile Kritik Süreçler Sorumluları yer almaktadır. Bu ekip acil bir durum meydana gelmesi durumunda oluşan felaketi ve Şirkete olan etkilerini ilk olarak değerlendiren ve Acil Durum Koordinatörü'ne rapor eden ekiptir. Acil Durum

Koordinatörü de durumu Şirket haberleşme zinciri vasıtasıyla Şirket personeline duyurur. Tehdit unsurunun durumuna göre personelin tahliyesi sağlanır ve profesyonel ilk yardım ekipleri olay yerine ulaşıncaya kadar şirket bünyesindeki temel ilk yardım malzemeleri ile gerekli olan personele ilk yardım uygulaması yapılır.

Tüm şirket personeli olası durumlarda Acil Durum Koordinatörünün direktiflerine uymakla sorumludurlar. Olay yerinin güvenliği sağlandıktan sonra Acil Durum Koordinatörü genel bir durum değerlendirmesi yaparak günlük operasyonların olay mahalinde devam edip edemeyeceğine dair görüşünü ilgililere bildirir ve gerektiğinde Acil Durum Yönetim Komitesi ile koordinasyonu sağlar. Üst Yönetim gerçekleşen olayın büyüklüğünü dikkate alarak Alternatif Lokasyona gidilerek günlük işlemlere devam edilmesi yönünde karar alabilir.

5.12.2 BT Acil Durum Planı

Bilgi Teknolojileri Sistemleri'nin çalışmasını doğrudan ya da dolaylı olarak etkileyen ve bilgisayar sistemlerinin alternatif bir lokasyonda geri yüklenmesi kararıyla sonuçlanan, kesintiye yol açabilecek herhangi bir olay, yangın, deprem, sel ve su baskını, terörist faaliyetler ve soygun gibi acil durumlarda, kritik süreçlerin devamı için SLA kapsamında Burgan Bank Bilgi Teknolojileri Bölümünden hizmet alınır. Şirket personeli ve ekipleri belirtilen rol ve sorumluluklarına uygun davranmak zorundadır.

Planın ve eklerinin güncel tutulmasından Acil Durum Koordinatörü sorumludur. Acil Durum Yönetim Komitesi yılda en az bir kez ve gerekli görülmesi durumunda planın güncel olmasını sağlamak üzere toplanabilir. Güncelleme sonrasında Şirket personeline bilgilendirme yapılır.

5.12.3 Acil Eylem İşleyişi Kontrolü

Acil Durum ve İş Sürekliliği Koordinatörü krize dönüşme potansiyeli bulunan olaylara müdahaleyi yönetmekle görevlidir. Bu müdahale taktik ve stratejik bir seviyede yapılır. Bu kişi tüm kararları almak ve dışarıyla olan her türlü iletişimi sağlamaktan sorumludur.

Acil Durum ve İş Sürekliliği Koordinatörü Şirketin imaj veya itibarına zarar verecek kriz durumlarının ve ölüm ya da ağır yaralanma ile sonuçlanan olayların yönetilmesinden ve Kurumsal kimliğin temsilinden sorumludur. Ana binanın kullanılmasına engel teşkil eden bir durumda veya BT sisteminde merkezi bir kesinti meydana gelmesi durumunda SLA kapsamında olayların Burgan Bank'a iletiminden sorumludur. Acil Durum ve İş Sürekliliği Koordinatörü;

- Kriz anında izlenecek İş Sürekliliği Yönetimi stratejilerini onaylar.
- Sunulan raporlar ışığında şirketin krizden etkilendiği alanları değerlendirir, iş kurtarma aksiyonlarını takip eder; şirketin kriz öncesindeki durumuna geri dönebilmesi için stratejik seviyede kararları alır, uygulanmasını sağlar ve ilgili grupların işleyişine yön verir.
- Operasyonları, mali durumu, yönetim yapısı gibi ana konularda, şirket dışında yetkililere, müşterilere, hissedarlara ve diğer tüm hak sahiplerine yapılacak açıklamalara onay verir.
- Krize dönüşme potansiyeli bulunan ve şirketin normal operasyonuna devamını engelleyen olaylara müdahaleyi yönetir, krize yönelik stratejik yönlendirme sağlar.
- İş Kurtarma Planlarının devreye sokulacağı zaman ve kapsamı belirler; diğer ilgili gruplarda gerçekleştirilen çalışmalarla koordinasyonu sağlar.

- Muhtemel operasyonel sıkıntıları ve gereksinimleri belirleyerek çok yönlü çözüm üretir; etkilenen tüm operasyonlarla koordinasyonu sağlar.
- Gerekli finansal desteği koordine eder; farklı lokasyonlarda bulunan imkânların ve kaynakların kullanılmasını sağlar.

5.12.4 BT Acil Durum Planının Testi

Şirket lokasyonlarının büyük ölçüde bir kesintiye ne düzeyde hazırlıklı olduğunun ve kaynakların yedek ofis ortamında iş akışını sağlayacak yeterlilikte olup olmadığının ölçülmesi amacıyla BT Acil Durum ve İş Sürekliliği Planı test edilir.

Testler planlı olarak Acil Durum Ekibi'nin katılımıyla gerçekleştirilir. Felaket senaryosu, katılımcıların senaryoya bağlı olarak kurtarmaya ilişkin kendi rollerini gözden geçirebilmelerini teminen testten önce belirlenir ve açıklanır. Senaryo, zayıf alanların tanımlanabilmesini sağlayacak şekilde test süresince izlenir ve tanımlanan zayıflıkların giderilmesini temin edecek tedbirler alınır. BT Acil Durum Planı testleri SLA kapsamında Burgan Bank Bilgi Teknolojileri Bölümünden hizmet alınarak en az yılda bir kez uygulanır.

5.12.5 BT Acil Durum Testlerinin Değerlendirilmesi

Acil Durum Ekibi test çalışmalarının hemen sonrasında test sonuçlarını doküman eder. Ekip üyeleri test sonuçlarını gözden geçirerek plandaki zayıf noktaları analiz eder. Testin etkinliği, Acil Durum Yönetim Komitesi tarafından değerlendirilir.

Acil Durum Yönetim Komitesi gözden geçirme toplantılarına katılır ve öngörülen plan güncellemelerini koordine eder. Değerlendirmelerde personelin tüm plana hâkim olup olmadığı ve uygulanacak testin hedeflerinin anlaşılıp anlaşılmadığı dikkate alınır. Bu amaçla

- a) Ekip üyelerinin faaliyetleri gözlenir ve denetlenir.
- b) Test hedefleri ve gerçekleşenlerin karşılıklı değerlendirilmesi yapılır.
- c) Testin güçlü ve zayıf yönleri doküman edilir.

6 Yürürlük

Bu doküman yayımlandığı tarihte yürürlüğe girer.

7 Doküman Onay Geçmişi

Versiyon	Güncelleme/Onay	Güncelleme Kapsamı/Onay	Tarih
1	Risk Yönetimi/Yönetim Kurulu	İlk yayım	30.11.2017