

Amaç ve Kapsam

MADDE 1-

(1) Bu Yönetmeliğin amacı Destek Portföy Yönetimi A.Ş.'nin iş sürekliliğini sağlamak amacıyla; acil ve beklenmedik durumlarda yasal otoritelere, 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) Bu yönetmelik, Destek Portföy Yönetimi A.Ş.'nin tüm personeli ve acil durum eylemlerini kapsamaktadır.

Dayanak

MADDE 2-

(1) Bu yönetmelik, 06.12.2012 tarihli ve 6362 sayılı Sermaye Piyasası Kanunu ve bu Kanuna dayanılarak hazırlanan ikincil mevzuat hükümleri çerçevesinde hazırlanmıştır.

Tanımlar

MADDE 3-

(1) Bu Yönetmeliğin uygulanmasında;

- a) Acil ve Beklenmedik Durum Planı: Şirket'in, acil ve beklenmedik durumlarda müşterilerine, aracı kurumlara, piyasa katılımcılarına ve üçüncü taraflara karşı olan yükümlülüklerini yerine getirme koşullarını, yöntemlerini, prosedürlerini ortaya koyacak planı,
- b) Bilgi İşlem Sistemleri: Şirket'in 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,
- c) BİST: Borsa İstanbul A.Ş.'yi,
- d) Dışarıdan Alınan Hizmetler: Şirket'in, Tebliğ'in 19'uncu maddesinde belirlenen esaslar çerçevesinde ve Kurul'dan izin alınması şartıyla, faaliyetleri sırasında dışarıdan temin edilen fon hizmet birimi ve bilgi sistemlerine ilişkin hizmetlerini,
- e) Kurucu, Şirket: Destek Portföy Yönetimi A.Ş.'yi,

- f) MKK: Merkezi Kayıt Kuruluşu A.Ş.'yi,
- g) Kanun: 6362 sayılı Sermaye Piyasası Kanunu'nu,
- h) Kurul, SPK: Sermaye Piyasası Kurulu'nu,
- i) Saklama Kuruluşu: Kolektif yatırım kuruluşlarına ve Şirket'in bireysel portföy yöneticiliği hizmeti verdiği müşterilerine ait finansal varlıkların saklanması ve/veya kayıtların tutulması, diğer varlıkların aidiyetinin doğrulanması ve takibi, varlık ve nakit hareketlerine ilişkin işlemlerin yerine getirilmesinin kontrolünden sorumlu olan banka veya aracı kurumu,
- j) Takasbank: İstanbul Takas ve Saklama Bankası A.Ş.'yi,
- k) Tebliğ: III-55.1 sayılı Portföy Yönetim Şirketi ve Bu Şirketlerin Faaliyetlerine İlişkin Esaslar Tebliği'ni,
- l) Üst Yönetim: Genel müdür ve genel müdür yardımcılarını,
- m) Yönetmelik: Acil ve Beklenmedik Durum Eylem Planı Yönetmeliğini

ifade eder.

Acil ve beklenmedik durum tanımı

MADDE 4-

(1) Şirket'in olağan çalışmasını sekteye uğratabilecek her türlü felaket, kriz veya kesinti gibi acil müdahale, mücadele, ilk yardım veya tahliye gerektiren olaylar sebebiyle Şirket yetkilileri tarafından verilecek karar ve talimat sonrasında ilan edilecek durumdur.

(2) Şirket'in olağan çalışmasını kesintiye uğratacak ve/veya hizmet sunmasını engelleyecek acil ve beklenmedik durumlar sınırlı sayıda olmamak üzere aşağıdaki şekilde belirlenmiştir. Bu çerçevede;

- a) Doğal afetler (Yangın, deprem, sel, fırtına, vb.),
- b) Faaliyetlerin sürdürüldüğü binada meydana gelen beklenmedik durumlar (yangın, patlama, su baskını, sistem odası klima arızası, vb.),
- c) Terörist saldırılar, halk ayaklanması, savaş, vb.,
- d) Şirketin veya Şirket'e dışarıdan hizmet sağlayan kuruluşların faaliyetlerini sürdürmesi için gerekli olan bilgi işlem ve iletişim sistemlerinin çalışamaz hale gelmesi, (altyapı eksiklikleri, uzun süreli elektrik ve telefon kesintileri, izinsiz ve zarar verme amaçlı olarak sisteme yapılan siber saldırılar, girişler ve virüsler, internet hattı problemleri, vb.).
- e) Para ve sermaye piyasalarında meydana gelen olağanüstü haller nedeniyle işlem yapılamaması, tahsilat ve ödeme sistemlerinin çalışmaması,

- f) Hastalık, virüs salgını, iş bırakma, trafik kazası gibi nedenlerle personelin büyük bölümünün işe gelememesi,
- g) Acil ve beklenmedik durum olarak değerlendirilmektedir.

(3) Acil ve beklenmedik bir durum halinde Şirket personelinin işbu Yönetmelik dahilinde hareket etmesi sağlanır.

Acil ve beklenmedik durum sorumluları

MADDE 5-

1) 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 personeli görevlidir. Acil ve beklenmedik durum sorumlularının görev yapamayacak halde olması durumunda alternatif olarak belirlenen Şirket personeli acil ve beklenmedik durum sorumlusunun tüm yetki ve sorumlulukları ile görev yapar.

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

Sorumlu şirket personeli

MADDE 6-

(1) Yönetim kurulu tarafından aksi kararlaştırılıncaya kadar acil ve beklenmedik durum sorumlusu Genel Müdür'dür. Alternatif sorumlu kişi ise Operasyondan Sorumlu Genel Müdür Yardımcısı'dır. Acil ve beklenmedik durum sorumlusunun görev yapamayacak halde olması durumunda alternatif olarak belirlenen personel acil ve beklenmedik durum sorumlusunun tüm yetki ve sorumlulukları ile görev yapar.

(2) Acil ve beklenmedik durumlarda kriz iletişim sorumlusu Genel Müdür'dür. Şirket içi ve şirket dışı iletişimin ve bilgilendirmenin yapılmasından sorumludur.

Acil ve beklenmedik durum planı iş akışı

MADDE 7-

(1) Olası bir afet öncesinde bu Yönetmelik uyarınca alınması gereken önlem, yapılması gereken çalışma ve hazırlıklar Genel Müdür veya alternatif sorumlu tarafından koordine edilir.

Durumun saptanması

MADDE 8-

(1) 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.

(2) 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 iletişim sorumlusu bunu personele, Yönetim Kurulu'na ve Şirket dışı paydaşlara bildirir. İletişim sorumlusu haricinde kamuoyu ile bilgi paylaşımı yapılmaz. İletişim sorumlusu kriz süresince gerekli bildirimleri yapmak ve iletişimi sağlamakla yükümlüdür.

(3) 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 kuruluna sunulur.

(4) Acil ve beklenmedik durumun dışarıdan destek hizmeti sağlayan kuruluşlardan kaynaklanması durumunda kesintiye uğrayan hizmetlerin birincil nitelikte önem taşıyanlarına yönelik olarak alınacak önlemler aşağıda belirtilmiştir.

- a) Fon Hizmet Birimi: Fon Hizmet Birimi hizmeti Tera Yatırım Bankası A.Ş.'den alınmaktadır. Hizmetlerde aksama olması durumunda acil durum planına uygun olarak hareket edilecektir.
- b) Risk Yönetim Sistemi: Olası bir iletişim kesilmesi durumunda ilgili firmanın acil durum planına uygun olarak alternatif iletişim kanallarından manuel olarak hizmet alınmaya devam edilecektir.
- c) Bilgi Sistemleri Destek Hizmetleri: Bilgi Sistemleri destek hizmetini veren kuruluşun hizmetlerinde aksama olması durumunda hizmet tekrar sağlanana kadar benzer nitelikte hizmet sunabilen firmalardan hizmet alınacaktır.

- d) (ç) Teftiş ve İç Kontrol Destek Hizmetleri: Teftiş ve İç Kontrol Hizmetlerini veren kuruluşun hizmetlerinde aksama olması durumunda hizmet tekrar sağlanana kadar günlük iç kontrol faaliyeti, İç Kontrolden Sorumlu Yönetim Kurulu Üyesi gözetiminde gerçekleştirilecektir.
- e) 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 verilecektir. (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.)

Bilgi sistemleri ve belgeler ile ilgili alınacak aksiyonlar

MADDE 9-

Şirket'in bilgi sistemleri ve belgelerin yedeklerinin alınması ve bu kapsamda aşağıdaki hususlar ilgili Birim Yöneticileri/Sorumluları tarafından sağlanacaktır.

- a) Acil ve beklenmedik durum kapsamında bilgi işlem sistemleri çerçevesinde her türlü müşteri bilgisi, mali tablolar ve Şirket'in mevcut mevzuat uyarınca tutmakla yükümlü olduğu her türlü kayıt ile kıymetli evrak basılı olarak ve/veya elektronik ortamda 6102 sayılı Türk Ticaret Kanunu'nun 82. maddesi uyarınca saklanacaktır.
- b) Şirket'in faaliyetinin aralıksız sürdürülebilmesine yönelik teknoloji altyapısının devamlılığının sağlanması için yedekleme sistemleri kullanılarak kritik veriler her akşam şirket dışında düzenli yedekleri alınacaktır. Yedekler aynı zamanda şirket içinde de yedeklenecektir. Elektronik kayıt yedekleri en az 5 yıl süre ile saklanacaktır. Ayrıca müşteri varlıklarına ilişkin her türlü kayıt saklama hizmeti veren kuruluş tarafında saklanmakta ve yedeklenmektedir.
- c) Mali ve bilgi iletişim altyapısı dâhil olmak üzere oluşabilecek operasyonel risklere karşı alınan önleyici tedbirlere 10 numaralı maddede yer verilmiştir.
- d) Hizmet verilen müşterilere alternatif iletişim kanalları bildirilmiştir ve sürekliliği sağlanmıştır.
- e) Acil ve beklenmedik durum sorumluları tarafından Şirket'in 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 personelinin Şirket'e hangi kanallarla ulaşabildikleri belirlenir. Tüm iletişim kanallarının (telefon, elektronik ortam, faks) kapalı olması durumunda Şirket personele mobil telefon vasıtasıyla ulaşılarak mevcut iletişim kanalları belirlenir. Şirket ve personele alternatif iletişim kanallarının tedariki ve sürekliliğinin sağlanması hususunda, tüm Şirket personelinin cep telefonu numaraları tüm personelde bulunacaktır. 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 sunulmuştur.

- f) Kritik iş süreçlerinin kesintisiz devamını sağlamak amacıyla YDA Center, Kızılırmak, Dumlupınar Blv. No:9/A A1 Blok Kat:10 Daire:402, 06510 Çankaya/Ankara adresinde yer alan lokasyonda yedek çalışma ofisi ve acil durum toplanma merkezi olarak kullanılacaktır. İlgili lokasyonda iş sürekliliği planı kapsamında gerekli operasyonel faaliyetler yürütülecektir
- g) Acil ve beklenmedik durumun, karşı tarafa olası etkileri hakkında gerekli veriler Genel Müdür veya alternatif sorumlu nezdinde toplanarak değerlendirilecek ve buna uygun alınması gereken önlemler alınacaktır.
- h) Acil ve beklenmedik durumun ortaya çıkması halinde SPK, alınan önlemler hakkında Genel Müdür veya alternatif sorumlu tarafından en kısa sürede bilgilendirilecektir.
- i) (ğ) Şirketçe faaliyete devam edilmeyeceği yönünde karar verilmesi durumunda müşterilerin hesaplarına erişimi ve söz konusu hesapların başka şirkete devri konusunda bir karar alınması halinde bu konuda müşteriler en seri iletişim araçlarıyla bilgilendirilecektir.

Tedbirler

MADDE 10-

(1) 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 ve UPS mevcuttur.
- (b) Yangın olasılığını bertaraf etmek için Şirket içinde yangın dedektörleri ve bu dedektörlere bağlı alarm sistemi kullanılmaktadır. Yangın alarm sistemi bina alarm sistemi ile de bütünleştirilmiştir.

- (c) Teknoloji altyapısında oluşabilecek kesinti riskleri değerlendirilerek, altyapı bileşenleri bu riskleri minimize edecek şekilde tasarlanmıştır.
- (d) İnsan kaybının önlenmesine yönelik tedbirler (Bina güvenliği, eğitim, ilkyardım ve sağlık organizasyonunun oluşturulması, haberleşme organizasyonunun oluşturulması, kriz yönetim organizasyonunun oluşturulması, hasar ve kayıp tespit organizasyonunun oluşturulması)
- (e) Lokasyon kaybı riskine karşı personelin uzaktan çalışması için gerekli imkanlar sağlanmıştır.
- (f) Personelin acil durumlara karşı yetkinliği ve farkındalığını artırmak için düzenli eğitim ve tatbikat faaliyetleri yürütülmektedir.

Bildirimlerin yapılması

MADDE 11-

- (1) Acil ve beklenmedik durum sorumlusu tarafından acil ve beklenmedik durumla ilgili olarak İletişim Sorumlusu, 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.
- (2) Acil ve beklenmedik durum sorumlusu tarafından Şirket'in 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.

Sorunların çözülmesi ve çalışmalara başlanması

MADDE 12-

- 1) Acil ve beklenmedik durum öncelikle Şirket imkanları ile çözümlenmeye çalışılır. Çalışmalarda personel ve müşteri güvenliği için öncelikli önlemler alınır.
- (2) 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.

(3) 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 kaldırılabileceğini gösteren bir rapor hazırlayarak yönetim kuruluna sunar. Yönetim kurulu tarafından onaylanan rapor doğrultusunda hareket edilerek acil ve beklenmedik durumun ortadan kaldırılması için gerekli işlemlerin yapılması sağlanır.

(4) Acil ve beklenmedik durum sorumluları gecikmesinde sakınca bulunan hallerde ve/veya yönetim kuruluna ulaşmakta zorluk yaşanması durumunda yönetim kurulunun onayı olmaksızın gerekli önlemleri alarak uygulama yetkisine sahiptir.

(5) Acil ve beklenmedik durumun ortadan kalkması durumunda normale dönüş kararı Acil ve Beklenmedik Durum Sorumlusu tarafından verilir.

Güncelleme ve bildirim

MADDE 13-

(1) Acil ve beklenmedik durum planının uygulanmasından sorumlu kişilerin değişmesi durumunda yeni sorumlular Şirket yönetim kurulunca atanacak ve ilgili bildirimler yapılarak işbu yönetmeliğin söz konusu değişikliği yansıtan yeni sürümü çıkarılacaktır.

(2) Acil ve beklenmedik durum sorumluları, her yıl Yönetmeliğin güncelliğini kontrol ederek, yapılmasını gerekli gördüğü değişiklikleri yönetim kuruluna bildirir ve yönetim kurulunun uygun görmesi durumunda Yönetmelik'te gerekli değişiklikler yapılır.

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

(4) Yönetmeliğin güncellenmesinden İç Kontrol Birimi ile BT sistemleri yöneticisi sorumludur.

Yürürlük

MADDE 14-

(1) Bu Yönetmelik Yönetim Kurulunun onayı ile yürürlüğe girer.

Yürütme

MADDE 15-

(1) Bu Yönetmelik hükümlerini Genel Müdür yürütür.

Revizyonlar

MADDE 16-

(1)

İlk Yayın Tarihi	11.02.2026
1.Revizyon Tarihi	11.06.2026

EK -1 İLGİLİ KURUM İLETİŞİM BİLGİLERİ

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
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
SİVİL SAVUNMA	(212) 574 58 80
DESTEK YATIRIM BANKASI	(212) 371 55 55