

|                        |  |  |
|------------------------|--|--|
| <b>RHEA</b><br>PORTFÖY | <b>Acil ve Beklenmedik<br/>Durum Planı</b> | Yürürlük Tarihi 05.01.2015<br>Revizyon No 01<br>Revizyon tarihi 10.01.2014<br>05.01.2015 |
|                        | <b>DOK NO. PL_005</b>                      | Sayfa: 1 / 8   |

## 1. Amaç

Bu plan, Sermaye Piyasası Kurulu'nun Portföy Yönetim Sirketleri Ve Bu Sirketlerin Faaliyetlerine İlişkin Esaslar Tebliği (III -55.1)'nin 17. Acil ve beklenmedik durum planı başlıklı maddesine dayanılarak düzenlenmiştir. Bu planın amacı, acil ve beklenmedik durumların; Rhea Portföy Yönetimi A.Ş.'nin (Şirket) olağan çalışmasını olumsuz yönde etkileyecek sonuçlar yaratmasını engellemek, acil ve beklenmedik durum sırasında ve ertesinde olağan hizmetlerinin sunumuna devam edilmesini sağlamaktır. Acil ve beklenmedik durum kapsamında değerlendirilecek doğal afetlerin oluşması halinde öncelik, personel ve müşterinin can güvenliğinin korunmasıdır. Olası felaketlere karşı hazırlıklı ve organize olmak, önceliklerin ve kritik süreçlerin belirlendiği, değişimlerin takip edildiği, detaylı ve organize bir iş devamlılığı planına sahip olmayı gerektirmektedir.

## 2. Acil Ve Beklenmedik Durumun Tanımı

Şirket'in olağan çalışmasını kesintiye uğratabilecek ve/veya hizmet sunmasını engelleyecek acil ve beklenmedik durumlar aşağıdaki gibi tanımlanmıştır;

- Doğal Afetler (Deprem, Yangın, Fırtına, Sel, vb.)
- Faaliyetlerin sürdürüldüğü binada meydana gelen beklenmedik durumlar ( yangın, patlama, su baskını, sistem odası klima arızası vb.)
- Terörist Saldırıları, savaş, Halk ayaklanması vb.
- Şirketin çalışması için birinci ve ikinci derecede gerekli olan altyapı eksiklikleri, uzun süreli elektrik ve telefon kesintileri, su ve yakıt kaynaklarındaki olumsuzluklar
- Şirketin bilgi işlem sisteminin çalışamaz hale gelmesi, şirket sistemine dış saldırılar gerçekleşmesi (hack, virüs)
- Hastalık, iş bırakma, trafik kazası gibi nedenlerle personelin büyük bölümünün işe gelememesi/gelmemesi,
- Para piyasalarında meydana gelen olağanüstü haller nedeniyle para ve sermaye piyasalarında işlem yapılamaması, tahsilât ve ödeme sistemlerinin çalışmaması,

gibi olağanüstü hallerde Rhea Portföy Yönetimi A.Ş. aşağıdaki kritik süreçlerini eksiksiz yürütebilmek için gerekli hazırlığı yapmıştır.

- Ana faaliyet konusu olan portföy ve fon yönetimi süreçlerinin devamını sağlayabilme
- Muhasebe ve raporlama
- Ödeme ve Takas işlemlerini yürütebilme

Devamlılık planlaması, iş operasyonları ve süreçlerinin devamına ilişkin risklerini değerlendirilmesi kadar, bu risklere karşı hazır olmayı sağlayacak tedbirleri almayı da içerir. İş süreçleri insanları,

| Uygulama Sorumlusu | Onaylayan |
|--------------------|-----------|
|                    |           |

|                        |  |  |
|------------------------|--|--|
| <b>RHEA</b><br>PORTFÖY | <b>Acil ve Beklenmedik<br/>Durum Planı</b> | Yürürlük Tarihi 05.01.2015<br>Revizyon No 01<br>Revizyon tarihi 10.01.2014<br>05.01.2015 |
|                        | <b>DOK NO. PL_005</b>                      | Sayfa: 2 / 8   |

kaynakları (binaları, donanım, telefon ve diğer iletişim araçları), fiziksel verileri ( dosyalar,bilgisayar dosyaları vb.) ve merkezi olan ya da olmayan otomatik sistemleri kapsar.

Devamlılık planı, bir bozulma ya da bir felaket veya diğer büyük hizmet kesintileri sonucunda kaynaklarının yokluğu durumunda, Rhea Portföy Yönetimi A.Ş. kritik süreçlerinin kabul edilebilir seviyede iş devamlılığını sağlamayı amaçlamaktadır.

### 3. Yürürlük Ve Uygulama Sorumluluğu:

Bu yönetmelik Yönetim Kurulu kararı ile onaylandığı gün yürürlüğe girer. Bu Planın uygulanmasından tüm şirket çalışanları görevleri dahilinde sorumludur.

Şirket personeli, acil ve beklenmedik durumlarda; acil ve beklenmedik durum sorumlusunun kontrol ve koordinasyonu altında hareket ederek, bu planda yer alan görev dağılımına uygun olarak görev ve sorumlulukları yerine getirmek, yardım, kurtarma ve koruma çalışmalarına katılmak, durumun normale dönmesi için en üst düzeyde çaba göstermekle yükümlüdür.

### 4. Acil Ve Beklenmedik Durum Öncesi Alınacak Önlemler

Acil ve beklenmedik durumun yönetimi amacıyla yapılacak işlemler aşağıda sıralanmıştır.

#### 4.1. Acil Ve Beklenmedik Durum Komitesi

Yönetim Kurulu Acil ve Beklenmedik Durum Planının uygulanmasından sorumlu olmak üzere Genel Müdür, Genel Müdür Yardımcısı, ilgili bölüm yöneticileri ve Bilgi İşlem Sorumlusu'ndan oluşan bir Komite'yi atar. Bu Komite'ye Yönetim Kurulu üyelerinden de atama yapılabilir.

Yönetim Kurulu kararında Komite'de görev alacak yetkililer (Komite üyeleri) belirlenir ve bu kişilerin ünvan ve iletişim bilgileri, Sermaye Piyasası Kurulu, Türkiye Sermaye Piyasaları Birliği, Merkezi Kayıt Kuruluşu A.Ş., Takas ve Saklama Bankası A.Ş'ne ve Sermaye Piyasası Kurulu'nun belirleyeceği diğer kuruluşlara bildirir.

Komite, her yıl en az bir defa toplantı yaparak acil ve beklenmedik durumlarla ilgili plan ve iş akışlarının güncelliğini kontrol eder ve ilgili personel ile değerlendirme yapar. Acil ve beklenmedik durum planı ve buna ilişkin prosedürlerde günün şartları gereği herhangi bir değişiklik yapılmak istendiğinde, bu değişiklik Yönetim Kurulu onayına sunulur. Ayrıca, Komite üyelerinde değişiklik olması halinde, yeni üye bilgileri hakkında Sermaye Piyasası Kurulu, Türkiye Sermaye Piyasaları Birliği, Merkezi Kayıt Kuruluşu A.Ş., Takas ve Saklama Bankası A.Ş'ne ve Sermaye Piyasası Kurulu'nun belirleyeceği diğer kuruluşlara bilgi verilir.

Komite'nin öncelikli görevi, acil ve beklenmedik durumun;

| Uygulama Sorumlusu | Onaylayan |
|--------------------|-----------|
|                    |           |

|                        |  |  |
|------------------------|--|--|
| <b>RHEA</b><br>PORTFÖY | <b>Acil ve Beklenmedik<br/>Durum Planı</b> | Yürürlük Tarihi 05.01.2015<br>Revizyon No 01<br>Revizyon tarihi 10.01.2014<br>05.01.2015 |
|                        | <b>DOK NO. PL_005</b>                      | Sayfa: 3 / 8   |

- Çalışma ortamının kullanılamaz hale gelmesi, bilgi işlem sistemlerinin devamlılığının sağlanamaması ve çalışma ortamı ile bilgi sistemlerini kısa sürede giderilemeyecek ölçüde hasara uğraması,
- Çalışma ortamı fiziken sağlam olmakla birlikte çalışmaların devamlılığını engelleyen kesintiye uğratan genel olarak sistemin sağlıklı çalışmasına yol açan nedenlerin ortaya çıkması,

hallerinde durum tespiti yapılması ve yapılan durum tespiti doğrultusunda gerekli tedbirlerin alınmasıdır. Komite, acil ve beklenmedik durumun önem derecesini belirleyerek, gerekli hallerde izinde bulunan personeli izinden çağırarak, geçici görevlendirme yapmak ve Şirket'in rutin faaliyetlerini sürdürmeye yönelik kararlar alma konusunda yetkilidir.

#### Acil ve Beklenmedik Durum Komitesi


| Adı Soyadı        | Unvanı                                 | E-mail adresi                 | Telefon                      |
|-------------------|--|-------------------------------|------------------------------|
| Onur TAKMAK       | Genel Müdür,<br>Yönetim Kurulu Başkanı | onur.takmak@rhea.com.tr       | 0531 3823232<br>0212 3862600 |
| Ayşe Seda ÖNEN    | Yönetim Kurulu Başkan<br>Vekili        | seda.onen@rhea.com.tr         | 0531 3823232<br>0212 3862600 |
| Sevgi UZUNKAVAKLI | Muhasebe Müdür Yrd.                    | sevgi.uzunkavakli@rhea.com.tr | 0531 3823232<br>0212 3862616 |
| Mersiye ÖZGEN     | Operasyon Müdürü                       | mersiye.ozgen@rhea.com.tr     | 0531 3823232<br>0212 3862618 |
| Oğuz DENİZ        | Müfettiş                               | oguz.deniz@rhea.com.tr        | 0531 3823232<br>0212 3862611 |
| Murat GÜREL       | Bilgi İşlem Sorumlusu                  | muratgurel@muti.com.tr        | 0531 3823232<br>0212 3862600 |

#### 4.2. Personelin Görev Dağılımı

Acil ve beklenmedik durum planının uygulanmasından Komite sorumlu olmakla birlikte, acil ve beklenmedik bir durum meydana geldiğinde kural olarak bütün Şirket personeli; Şirket, müşteri ve personelin karşılaşacağı risklerin giderilmesinde görevli ve sorumludur. Personel söz konusu görev ve sorumluluklarını Komite'nin yönlendirme ve koordinasyonu altında yerine getirir. İzinli personel, bilgi verilmesi halinde, Komite'ye ulaşma sorumluluğu altındadır.

Şirket personeli, acil ve beklenmedik durumlarda; Acil ve Beklenmedik durum sorumlusunun kontrol ve koordinasyonu altında hareket ederek, bu planda yer alan görev dağılımına uygun olarak görev ve

| Uygulama Sorumlusu | Onaylayan |
|--------------------|-----------|
|                    |           |

|   |  |  |
|---|--|--|
|  | <b>Acil ve Beklenmedik Durum Planı</b> | Yürürlük Tarihi 05.01.2015<br>Revizyon No 01<br>Revizyon tarihi 10.01.2014<br>05.01.2015 |
|   | <b>DOK NO. PL_005</b>                  | Sayfa: 4 / 8   |

sorumluluklarını yerine getirmek, yardım, kurtarma ve koruma çalışmalarına katılmak, durumun normale dönmesi için en üst düzeyde çaba göstermekle yükümlüdür.

| <b>Alınacak Aksiyon</b>  | <b>İlgili Bölümler</b> |
|--|------------------------|
| UYARMA: Acil ve beklenmedik durumun meydana geldiğinin/gelme olasılığının yükseldiğinin bildirilmesi               | Tüm Personel           |
| YARDIM ÇAĞIRMA: İlgili kurumlara ulaşip gerekli bilgilerin aktarılması   | Tüm Personel           |
| İLK YARDIM: Profesyonel destek ekipleri ulaşana kadar geçen sürede ilk yardım faaliyetlerinin yerine getirilmesi   | Tüm Personel           |
| KURTARMA: Şirkete ait bilgi, doküman ve diğer önemli evrakın kurtarılması  | Tüm Personel           |
| KORUMA: Kurtarılan bilgi, doküman ve diğer önemli evrakın koruma altına alınması                                   | Tüm Personel           |
| BİLGİLENDİRME: Müşterilere ve iş ilişkisinde bulunulan diğer kişi ve şirketlere gerekli açıklamaların gönderilmesi | Tüm Personel           |
| ZORUNLU BİLDİRİMLER: Mevzuat uyarınca kamu otoritelerine yapılması gereken bildirimlerin gönderilmesi              | Tüm Personel           |

#### 4.3. Bilgisayar Sistemleri

Rhea Portföy Yönetimi A.Ş. ile ilgili her türlü elektronik ortamda saklanan bilgi ilgili süreç sahipleri tarafından sınıflandırılır ve düzenli olarak gözden geçirilir. Bu sınıflandırma sonucunda mevcut mevzuat uyarınca tutmakla yükümlü olunan tüm veriler elektronik ortamda, Bilgi İşlem Sorumlusu Muti Teknoloji – Murat Gürel, Muhasebe Müdür Yardımcısı Sevgi Uzunkavaklı denetimi altında, verinin içeriğine göre şirket bünyesinde, kiralık banka kasasında ya da İş Sürekliliği Merkezinde en az 5 yıl saklanır.

Acil ve beklenmedik durumlarda operasyonlarını sürdürebilmek amacıyla Şirket hizmetlerinin yürütülmesinde kullanılan teknoloji altyapısının (iletişim sistemleri, veri ve ses ağları, anabilgisayar ve dağıtımli teknoloji ekipmanı, e-posta ve diğer mesajlaşma araçları, piyasa verileri, iş istasyonları, internet/intranet/extranet bağlantıları vb) yedeklemesi, Şirket'in iş sürekliliği planı çerçevesinde belirlenen kurullarla yapılır. Yedekleme sistemi ve donanım yedeklemesi iş süreci bilgi işlem sorumlusu tarafından yapılır.

#### 4.4. Risklere Karşı Alınan Önlemler

Operasyonel risk değerlendirmeleri, tüm destek birimleri tarafından yapılır ve Şirket yönetimine rapor edilir, gerekli yerlerde aksiyon alınır. Ayrıca, Komite'nin koordinasyonunda senelik risk tetkikleri, Teknoloji ve Operasyon birimleri tarafından, operasyonel riskleri değerlendirmek ve olay meydana gelmeden önce gerekli aksiyonları almak için yapılır. Bunlar daha sonra yönetime bildirilir ve müteakip faaliyet tartışılır.

| <b>Uygulama Sorumlusu</b> | <b>Onaylayan</b> |
|---------------------------|------------------|
|                           |                  |

|   |  |  |
|---|--|--|
|  | <b>Acil ve Beklenmedik<br/>Durum Planı</b> | Yürürlük Tarihi 05.01.2015<br>Revizyon No 01<br>Revizyon tarihi 10.01.2014<br>05.01.2015 |
|   | <b>DOK NO. PL_005</b>                      | Sayfa: 5 / 8   |

Mali ve bilgi iletişim altyapısı dahil olmak üzere operasyonel risk değerlendirmesi konusunda, elektrik kesintisi, yangın, deprem, sabotaj, klimaların bozulması, teknoloji altyapısında oluşabilecek kesintiler başlıca risk konularını teşkil etmektedir.

- **Elektrik Kesintisi:** Şehir elektrik şebekesinde meydana gelebilecek herhangi bir kesintiye karşı jeneratör ve UPS altyapısıyla kesintisiz çalışma planlanmıştır.
- **Yangın:** Yangın olasılığını bertaraf etmek için şirket içinde yangın dedektörleri ve bu dedektörlere bağlı alarm sistemi kullanılmaktadır. Yangın dedektörleri bina alarm sistemi ile entegre edilmiştir.
- **Doğal Afet, Terör, vb.:** Deprem, sabotaj, klima sorunları için bina yönetimiyle koordineli güvenlik tedbirleri alınmıştır.
- **Kapı Güvenliği:** Şirket giriş çıkışlarını kontrol altına almak için bina ana kapı girişlerinde retina tarayıcı ve kat girişinde parmak izi ile geçiş olanaklarını tümünü barındıran sistemler kullanılmaktadır. Ayrıca şirket giriş çıkışları kameralarla kayıt altına alınmaktadır.
- **Teknoloji Altyapı:** Teknoloji altyapısında oluşabilecek kesinti riskleri değerlendirilerek, altyapı bileşenleri bu riskleri minimize edecek şekilde tasarlanmıştır.
- **Network Güvenliği:** Network güvenliğini sağlamak için firewall, ağ politikaları tanımlaması (NPS) ve anti virüs yazılımları kullanılmaktadır. Ayrıca Windows güvenlik açıkları ile ilgili güncellemeler bilgi işlemin kontrolünde düzenli olarak bilgisayarlara uygulanmaktadır.
- **İnternet:** Olası teknik ya da alt yapı arızalarına karşı İnternet erişimi birden fazla hat ile sağlanacak şekilde yapılandırılmıştır. Arızalardan etkilenmemek için sistem otomatikleştirilerek kesintisiz çalışma sağlanmaktadır. Web sitesi barındırma ve e-posta servisinin kesilmesine karşı yurtiçi veya yurtdışı farklı bir kuruluştan hizmet alınarak hızlıca asgari yükümlülüklerin yerine getirilmesi planlanmıştır.
- **Sistem Odası Güvenliği:** Sistem odası sürekli iklimlendirilen, yangın, su baskını gibi risklere karşı gerekli alarm ve FM200 yangın söndürme sistemi ile donatılmış, fiziksel güvenliği metal kafes ile sağlanan, yükseltilmiş tabana ve bağımsız sigorta paneline sahip veri merkezinde konulandırılmıştır. Veri merkezinin rutin iç kontrollerine ek olarak sürekli ısı ve nem ölçümü yapılmaktadır.
- **Sunucular:** Şirket sunucularında oluşabilecek her türlü arızaya karşı veri bütünlüğünün korunması ve iş sürekliliğinin sağlanması için sistemler birbirlerine yedeklilik sağlayacak şekilde yapılandırılmıştır.
- **Bilgisayarlar:** Şirket bünyesinde kullanılmakta olan tüm bilgisayarlar sürekli olarak kontrol edilmekle birlikte beklenmedik şekilde oluşabilecek arızalara karşı **roaming** sistemi kurulmuştur. Bu sayede bilgisayarı arızalanan kullanıcı, acil yükümlülükleri yerine getirmek amacıyla bir başka bilgisayardan çalışmasına devam edebilmektedir. Bir başka risk, elektriksel

|                           |                  |
|---------------------------|------------------|
| <b>Uygulama Sorumlusu</b> | <b>Onaylayan</b> |
|                           |                  |

|                        |  |  |
|------------------------|--|--|
| <b>RHEA</b><br>PORTFÖY | <b>Acil ve Beklenmedik<br/>Durum Planı</b> | Yürürlük Tarihi 05.01.2015<br>Revizyon No 01<br>Revizyon tarihi 10.01.2014<br>05.01.2015 |
|                        | <b>DOK NO. PL_005</b>                      | Sayfa: 6 / 8   |

sorunlar nedeniyle toplu arıza oluşmasıdır. Bu olasılık düşünülerek önceden temel kurulumu tamamlanmış yedek bilgisayarlar hazır bekletilmektedir.

- **Yazılımlar:** Şirket bünyesinde kullanılan ve faaliyetleri doğrudan etkileyen yazılımların çalışmaması ve sorunun kabul edilebilir süreler içerisinde giderilememesi durumlarında tüm yazılımların en baştan kurulması ile ilgili testler yapılmıştır.
- Dışarıdan hizmet alımlarında tedarikçinin Acil ve Beklenmedik Durum anında servis verebilir bir altyapısı ve iletişim ağı olmasına özen gösterilerek tedarikçi seçimi yapılmıştır. Dışarıdan hizmet alımından doğabilecek riskler ile hizmetlerin herhangi bir surette kesintiye uğraması veya aksaması durumunda uygulamaya konulacak bir eylem planı ile bu risklerin yönetilmesine ve alınan destek hizmetinin ikame edilebilirliğine ilişkin eylem planları ekte olup, bu şekilde dışarıdan sağlanan hizmetlerin sürekliliğine yönelik eylem planları hayata geçirilecektir. Gerekli hallerde, alternatif hizmet sağlayıcılardan destek alınması yoluna gidilebilecektir.

#### 4.5. Tahliye Güvenliğinin Sağlanması

Karşılaşılabilecek acil ve beklenmedik durumlarda müşteri ve personelin hizmet binalarından en kısa sürede tahliye edilmesi için kapı, yangın merdiveni gibi çıkış yolları sürekli kullanılabilir halde tutulur. Önlemlerin yeterliliği acil ve beklenmedik durum sorumlusu tarafından kontrol edilir.

#### 4.6. Acil Ve Beklenmedik Durum İçeriğinin Gözden Geçirilmesi

Komite uygun gördüğü tarihlerde, bu plan ve buna bağlı düzenlemelere uyumun test edilmesi, personelin hazırlıklı tutulması amacıyla yürürlükteki acil ve beklenmedik durum planının içeriğini gözden geçirmek amacıyla toplanır.

### 5. Acil Ve Beklenmedik Durumda Yapılacak İşler

Acil ve beklenmedik durumun haber alınması sonrasında başkaca bir çağrı beklemeden, acil ve beklenmedik durum sorumlusu ve üyeleri Şirket genel merkezinde, bu mümkün değilse “Kumköy Köyü Kilyos Mevkii Marenegro Güverte Sok.No:8 Sarıyer /İSTANBUL” adresinde yer alan alternatif merkezde derhal toplanır. Personel belirlenen görev dağılımına uygun olarak görevlerinin başına geçer. Komite, gerekli durumlarda görev dağılımının dışında görevlendirmeler yapabilir.

Şirket ve çalışanlarıyla alternatif iletişim kanallarının tedariki ve sürekliliğinin sağlanması hususunda, tüm personelin erişim bilgileri tüm personelde bulunacaktır.

Şirket'in mali tabloları ve mevcut mevzuat gereği tutmakla yükümlü olduğu muhasebe işlemlerinin her türlü kayıt ile kıymetli evrak, basılı olarak ve elektronik ortamda yedeklenir. Şirket'in faaliyetlerini

|                           |                  |
|---------------------------|------------------|
| <b>Uygulama Sorumlusu</b> | <b>Onaylayan</b> |
|                           |                  |

|                        |  |   |
|------------------------|--|---|
| <b>RHEA</b><br>PORTFÖY | <b>Acil ve Beklenmedik<br/>Durum Planı</b> | <b>Yürürlük Tarihi</b> 05.01.2015<br><b>Revizyon No</b> 01<br><b>Revizyon tarihi</b> 10.01.2014<br>05.01.2015 |
|                        | <b>DOK NO. PL_005</b>                      | <b>Sayfa:</b> 7 / 8   |

aralıksız sürdürebilmesi, bilgi işlem sistemlerinin devamlılığının sağlanabilmesi için elektronik kayıt yedekleri alınarak 5 yıl süreyle saklanır.

Müşteriler ve personel ile alternatif iletişim kanallarının tedarikinin sağlanması amacıyla Şirket yönetimince, kritik konumdaki personele ait iletişim bilgileri ile iletişimin sürekliliği sağlanır.

### 5.1. Durumun Saptanması

Komite tarafından, acil ve beklenmedik durum meydana geldiğinde, çözüm yollarının ve yöntemlerinin belirlenebilmesi amacıyla ortaya çıkan durumun, bilgi ve görgü sahibi olanlardan ve Şirket kayıtlarından edinilen bilgilere göre tespiti yapılır. Durumun neden ortaya çıktığı belirlenir. Komite bunu tüm personele ve Yönetim Kurulu'na bildirir.

Komite, acil ve beklenmedik durum sonucunda ilgili kişilerle birlikte şirket, personel ve müşteri açısından ortaya çıkan ya da çıkması muhtemel risk ya da hasar tespiti yapar. Uzmanlık gerektiren durumlarda bir uzmanın bilgisine başvurulur. Değerlendirme sonuçları Yönetim Kurulu'na bildirilir.

Şirket tarafından faaliyete devam edilemeyeceği yönünde karar verilmesi halinde müşterilerin hesaplarına erişimi ve ilgili saklama bankaları ile teması sağlanacak, istenirse kıymetlerin aktarımı konusunda müşterilere gerekli destek verilecektir (burada BIST'in Takasbank'ın, MKK'nın ve Bankaların faaliyetlerine devam ettiği varsayılmaktadır.)

### 5.2. Bildirimlerin Yapılması Ve Yardım İstenmesi

Acil ve beklenmedik durumun, müşteriye etkilerinin minimum düzeyde olması için personelin ve müşterilerin gerekli hallerde ulaşabileceği telefon numaralarına geniş kapsamlı olarak Madde 4.3.'te yer verilmiştir. Aynı zamanda alternatif kanallar yoluyla bu bilgiler müşterilere ulaştırılması sağlanır.

Acil ve beklenmedik durumla ilgili olarak bilgilendirilen personel, oluşan risk ve hasar derecesine göre ilgili kuruluşlara bildirimde bulunur, gerekirse yardım ister ve koordine eder.

### 5.3. Başvurulacak Yerler

MKK İSTANBUL (212) 334 57 00 - 334 57 57  
SPK ANKARA (312) 292 90 90 - 292 90 00  
SPK İSTANBUL (212) 334 55 00 - 334 56 00  
TAKASBANK SANTRAL (212) 315 25 25 - 315 25 26

|                           |                  |
|---------------------------|------------------|
| <b>Uygulama Sorumlusu</b> | <b>Onaylayan</b> |
|                           |                  |

|                        |  |  |
|------------------------|--|--|
| <b>RHEA</b><br>PORTFÖY | <b>Acil ve Beklenmedik<br/>Durum Planı</b> | Yürürlük Tarihi 05.01.2015<br>Revizyon No 01<br>Revizyon tarihi 10.01.2014<br>05.01.2015 |
|                        | <b>DOK NO. PL_005</b>                      | Sayfa: 8 / 8   |

BIST SANTRAL (212) 298 21 00  
POLİS İMDAT 155  
JANDARMA JANDARMA İMDAT 156  
İTFAİYE ACİL 110  
İSTANBUL BÜYÜKŞEHİR BELEDİYESİ 153  
ACIBADEM HASTANESİ 444 55 44  
AMERİKAN HAS. (212) 444 3 777  
ELEKTRİK ARIZA 186  
TELEFON ARIZA 121  
TÜRK TELEKOM MÜŞTERİ HİZMETLERİ 444 14 44  
DOĞALGAZ ARIZA 187  
SU VE KANALİZASYON ARIZA 185  
İSTANBUL VALİLİĞİ 179

#### 5.4. Acil Ve Beklenmedik Durumda Alternatif Hizmet Kanalları

Çalışma ortamının fiziken sağlamlığı konusunda tespitler yapılır ve mümkünse ortamın tekrardan kullanılabilir hale getirilmesini ya da alternatif yer ve çalışma biçimlerini sağlamak üzere harekete geçilir. Çalışma ortamı değiştirildiği takdirde müşteriler bilgilendirilir.

Acil ve beklenmedik durum sorumlusu hizmet kanallarının işlerliğini tespit eder. Hizmet kanallarının kesilmesi durumunda hizmetin aksamadan devam etmesini sağlamak için ilgili kişilerle birlikte alternatif olarak kullanılacak iletişim kanallarını tespit eder, kullanıma başlanması için personel ve müşterileri bilgilendirir.

#### 5.5. Sorunun Çözülmesi Ve Çalışmalara Başlanması

Acil ve beklenmedik durum öncelikle Şirket imkânları ile çözülmeye çalışılır. Çalışmalarda görev dağılımına bağlı olmaksızın görevlendirmeler yapılabilir. Şirket imkânlarının yeterli olamaması durumunda hangi kamu kurumlarından ve/veya özel kuruluşlardan yardım alınması gerektiği saptanır ve durumun etkileri Yönetim Kuruluna sunulur.

Yönetim Kurulunun aldığı kararlar doğrultusunda hareket edilerek acil ve beklenmedik durum ortadan kaldırılması için gerekli çalışmalara başlanır. Komite, acil ve beklenmedik durum sorumlusu gecikmesinde sakınca bulunan hallerde Yönetim Kurulu'na ulaşmakta zorluk yaşanması durumunda Yönetim Kurulu'nun onayı olmaksızın gerekli önlemleri alarak uygulama yetkisine sahiptir.

| Uygulama Sorumlusu | Onaylayan |
|--------------------|-----------|
|                    |           |