

	BİLGİ UÇURMA POLİTİKASI	Doküman No : UYM-PL-01 Sayfa No : 1/7 Rev. No/Tarihi : 4/01.11.2024 Yayın Tarihi : 01.11.2020
---	--------------------------------	--

1. AMAÇ

Bu Plan ile İSGOLD Altın Rafinerisi A.Ş.'nin, acil ve beklenmedik durumlarda düzenleyici kurumlara, müşterilere, üçüncü taraflara ve personele karşı olan yükümlülüklerini yerine getirme koşulları ve yöntemleri; karşılaşılabilecek her türlü talep ve beklentinin karşılanmasına yönelik alınması gereken tedbirler ve planlar belirlenmiştir. Ayrıca planlar doğrultusunda hızlı ve sağlıklı iletişimin sağlanması için alınacak önlem ve aksiyonlar da tanımlanmıştır.

2. KAPSAM

Acil ve beklenmedik durum planı, şirketin kalite yönetim sistemi politika ve prosedürlerine paralel olarak hazırlanmış, varlıkların korunmasına yönelik önlemleri ve hasar görmüş varlıkların değerlendirilmesine yönelik süreçleri içermektedir. Ayrıca, şirketin faaliyetlerini sürdürebilmesi için ihtiyaç duyabileceği tüm kaynaklar dikkate alınarak oluşturulmuştur. Plan, çalışanların hazırlanan plan çerçevesinde gerçekleştireceği işlemlere ilişkin süreçleri kapsamaktadır.

3. TANIMLAR

Şirket : İSGOLD Altın Rafinerisi A.Ş.

Yönetim Kurulu : Şirket Yönetim Kurulu.

İç Kontrol ve Tedarik Zinciri Uyum Görevlisi: Şirket İç Kontrol ve Tedarik Zinciri Uyum Görevlisi,

Entegre Yönetim Sistemleri Temsilcisi : Şirket Entegre Yönetim Sistemleri Temsilcisi,

Birim : Şirket organizasyon yapısında mevcut veya ileride kurulacak tüm birimler.

İş Sürekliliği Politikası : Felaket, kriz veya kesinti durumunda etkin önlemlerin alınabilmesi için, potansiyel risklerin belirlenmesini içeren; itibarın, marka değerinin, değer katan faaliyetlerin ve paydaşların çıkarlarının korunması amacıyla belirlenen operasyonların sürekliliğinin temin edilmesini ya da hedeflenen

HAZIRLAYAN: Entegre Yönetim Sistemleri Temsilcisi	ONAYLAYAN: İç Kontrol ve Tedarik Zinciri Uyum Görevlisi
---	---

	BİLGİ UÇURMA POLİTİKASI	Doküman No : UYM-PL-01 Sayfa No : 2/7 Rev. No/Tarihi : 4/01.11.2024 Yayın Tarihi : 01.11.2020
---	--------------------------------	--

zaman diliminde geri kazanılmasını ve kriz öncesi duruma dönülmesini sağlayan politika, standart ve prosedürleri içeren bütünsel yönetim süreci.

Kesinti : Şirketin faaliyetlerinin veya bir sistemin fonksiyonlarının, planlı geçişler haricinde mücbir sebeplerle sürekliliğinin kesintiye uğraması.

Felaket : İnsan, doğa veya diğer faktörlerden kaynaklanan ve faaliyetlerde veya sistemlerde uzun süreli kesintiye neden olabilecek olay.

Acil Durum : Önceden öngörülse bile, gerçekleşme yeri ve zamanı belli olmayan; gerçekleştiğinde kayıplara ve iş kesintisine yol açarak plan ve prosedürlerin uygulanmasını gerektiren durumlar.

İş Etki Analizi : İş süreçlerinin ve bir faaliyet kesintisinin iş süreçleri üzerinde oluşturabileceği etkilerin analiz süreci.

Bilgi Sistemleri Süreklilik Planı : Faaliyetlerin sürekliliğini sağlayan bilgi sistemleri hizmetlerinin kesinti durumunda devamlılığını sağlamak amacıyla hazırlanmış, iş sürekliliği planının bir parçası olan plan.

Acil ve Beklenmedik Genel Durum Planı: Ani ve planlanmamış bir kesinti, iş kaybı veya kriz durumunda risklerin ve sorunların yönetilmesine yönelik alınacak tedbirlerin ve gerçekleştirilecek öncelikli eylemlerin belirlendiği, iş sürekliliği planının bir parçası olan plan.

Senaryo : Olası bir bilgi sistemleri kesintisi veya acil durum olayını ve bu kesinti/olay öncesinde, anında ve sonrasında izlenecek kurtarma stratejilerini içeren senaryolar.

Kriz Merkezi : Sekretarya sorumluluğunda oluşturulan ve acil durumlarla mücadele amacıyla çalışmaların yönetilip koordine edildiği fiziki ortam.

4. SORUMLULUKLAR

Entegre yönetim sistemleri temsilcisi bu politikanın uygulama esaslarının belirlenmesi, uygulanması, yasal değişikliklerin takip edilmesi ve bu doğrultuda planda gerekli değişikliklerin yapılmasından sorumludur. Politikanın uygulanmasından ise tüm şirket çalışanları sorumludur.

HAZIRLAYAN: Entegre Yönetim Sistemleri Temsilcisi	ONAYLAYAN: İç Kontrol ve Tedarik Zinciri Uyum Görevlisi
---	---

 ALTIN RAFİNERİSİ A.Ş.	BİLGİ UÇURMA POLİTİKASI	Doküman No : UYM-PL-01 Sayfa No : 3/7 Rev. No/Tarihi : 4/01.11.2024 Yayın Tarihi : 01.11.2020
--	--------------------------------	--

5. İŞ SÜREKLİLİĞİ PLANI

ACİL EYLEM : Şirketin normal operasyonlarını devam ettirmesini engelleyen olayların ardından, ilk dakika ve saatlerde çalışanların, fiziksel ortamın ve altyapının güvenliğine yönelik alınması gereken acil tedbirleri içerir.

KRİZ YÖNETİMİ : Şirketin ana faaliyetlerinin kesintiye uğraması ve/veya kurumsal etkisi olan olaylar “kriz” olarak kabul edilir. Kriz, üst düzey yönetim ve kriz ekibinin katılımıyla stratejik bir bakış açısıyla yönetilir.

İŞ KURTARMA : Acil eylemler ve kriz yönetimi süresince, şirketin normal operasyonel faaliyetlerinin kesintiye uğraması nedeniyle finansal, müşteri ilişkileri, yasal yükümlülükler ve imaj açısından önemli zararlara neden olabilecek ürün, süreç ve hizmetlerin geri kazanılmasına yönelik faaliyetlerdir.

Acil bir durumda şirketin karşılaşılabileceği beş temel tehlike:

- İletişim ve telekomünikasyon imkanlarının kaybı;
- Bilgi işleme kapasitesi ve olanaklarının kaybı;
- Altyapıya erişim kaybı;
- Eğitimli insan kaynağının kaybı;
- Varlıkların kaybı.

Acil/beklenmedik durum planlamasının amacı:

- **Felaketlerin önlenmesi:** Risklerin tespit edilerek önleyici tedbirlerin alınması,
- **Organize müdahale:** Hazırlıklı ve eğitimli bir şekilde felakete hızlı ve doğru yanıt verilmesi,
- **Varlıkların ve nakit akışının korunması:** Seçenekler ve alternatif prosedürlerin belirlenmesi,
- **Altyapının iyileştirilmesi:** Normal operasyonlara dönüşün sağlanması.
- **Acil ve Beklenmedik Durum Planı** kapsamında, personelin güvenliğine azami önem verilir ve ortaya çıkan sorun veya krizle başa çıkmak için bir acil durum organizasyonu oluşturulur. Plan, şirket operasyonları üzerinde olası bir acil veya beklenmedik durumun etki derecesi değerlendirilerek hazırlanmıştır. Şirketin iş süreçlerinde beklenmedik olumsuz olayların meydana gelmesi durumunda:
 - Varlıklarımızı en iyi şekilde korumak,
 - Müşteri hizmetlerimizde sürekliliği sağlamak,
 - Yasal ve üçüncü taraflara olan sorumluluklarımızı zamanında yerine getirmek,

HAZIRLAYAN: Entegre Yönetim Sistemleri Temsilcisi	ONAYLAYAN: İç Kontrol ve Tedarik Zinciri Uyum Görevlisi
---	---

 ALTIN RAFİNERİSİ A.Ş.	BİLGİ UÇURMA POLİTİKASI	Doküman No : UYM-PL-01 Sayfa No : 4/7 Rev. No/Tarihi : 4/01.11.2024 Yayın Tarihi : 01.11.2020
--	--------------------------------	--

- İş akışlarımızda karmaşıklık veya kesintiye neden olmadan felaketlerin finansal etkilerini azaltmak,
- Felaket anında personel ve müşterilerimizin kayıplarını en aza indirmek amaçlanmıştır.

6. İŞ SÜREKLİLİĞİ POLİTİKASI

İSGOLD Altın Rafinerisi A.Ş.'nin politikası, en olumsuz koşullar altında dahi müşterilerin ihtiyaçlarını karşılamaya devam etmektir. Bu çerçevede, operasyonların ve hizmetlerin; çalışanların güvenliğine, halkın ve çalışanların sağlığına, çevrenin ve mülkiyetin korunmasına en yüksek değeri vererek yürütülmesi hedeflenmektedir. Ayrıca, politikanın başarıyla uygulanması ile müşterilerin ve çalışanların refahının sağlanması ve menfaatlerinin korunması amaçlanmaktadır.

Bir olay sonrası izlenecek strateji şu unsurları içermektedir:

- Personelin korunması ve bedensel kayıplarla ilgilenilmesi,
- Olayın boyutunun değerlendirilmesi,
- Tehdidin kontrol altına alınması,
- Ortaya çıkan sorunlar ve sonuçlarının değerlendirilmesi,
- Geçici operasyonların olabildiğince hızlı devreye alınması,
- İç ve dış iletişimin yönetilmesi.

7. TEHDİTLER VE SENARYOLAR

Yangın, deprem, sel, kar fırtınası, sistem kesintisi, altyapı çökmesi, terör saldırıları gibi müşterilere, ticari taraflara, yasal ve düzenleyici otoritelere karşı hizmet ve sorumlulukların kesintiye uğramasına neden olabilecek tehditler için senaryolar bazında hazırlanan “Koruma ve Güvenlik Planları” oluşturulmuştur. Bu planlar şirket yönergesi haline getirilmiş ve tüm personelin bilgisine sunulmuştur. Kriz Yönetimi, Acil Eylem ve İş Kurtarma takımları oluşturulmuş ve bu takımlara acil durum görevleri atanmıştır.

Kriz Yönetimi Takımı:

Entegre Yönetim Sistemleri Temsilcisi
Üretim Müdürü
Genel Koordinatör

HAZIRLAYAN: Entegre Yönetim Sistemleri Temsilcisi	ONAYLAYAN: İç Kontrol ve Tedarik Zinciri Uyum Görevlisi
---	---

 ALTIN RAFİNERİSİ A.Ş.	BİLGİ UÇURMA POLİTİKASI	Doküman No : UYM-PL-01 Sayfa No : 5/7 Rev. No/Tarihi : 4/01.11.2024 Yayın Tarihi : 01.11.2020
--	--------------------------------	--

Acil Eylem Takımı:

Proses Mühendisi
İnsan Kaynakları Uzmanı
Bilgi İşlem Sorumlusu

İş Kurtarma Takımı:

Muhasebe Uzmanı
İdari İşler Müdürü
Bilgi Teknolojileri Görevlisi

8. İŞ KURTARMA STRATEJİSİ

a. Operasyonel Risk Değerlendirmesi

İSGOLD Altın Rafinerisi A.Ş.'nin tüm hizmetlerinin ve diğer faaliyetlerinin kesintiye uğraması durumunda;

- Finansal,
- Yasal Yükümlülükler,
- Müşteri İlişkileri,
- İtibar/İmaj

üzerindeki etkiler ve kayıplar, tüm iş birimleri ile gerçekleştirilen İş Etki Analizleri sonucunda belirlenmiştir. Şirketin tüm faaliyetlerinin önem dereceleri, kritik süreler ve geri kazanım süreleri tespit edilmiş ve kritik süreçlerin geri kazanımına yönelik detaylı iş kurtarma planları hazırlanmıştır.

b. Alternatif Lokasyon

Üretim dışı faaliyetler için alternatif lokasyonlar, şirkete bağlı Kuyumcukent ve Kapalıçarşı şubeleridir.

c. Kayıtların Saklanması

Mali tablolar ve mevcut mevzuat uyarınca tutmakla yükümlü olunan her türlü kayıt ile kıymetli evraklar, yasal mevzuat çerçevesinde belirlenen süre boyunca Muhasebe Departmanındaki Arşivde basılı ve/veya elektronik ortamda saklanmaktadır. Müşteri sözleşmeleri, kimlik bilgileri ve hesap açılışı sırasında alınması gereken diğer belgeler kapalı dolaplarda saklanır; kapanan hesaplara ilişkin sözleşmeler ve ekleri, yasal saklama süresinin sonuna kadar arşive gönderilir.

HAZIRLAYAN: Entegre Yönetim Sistemleri Temsilcisi	ONAYLAYAN: İç Kontrol ve Tedarik Zinciri Uyum Görevlisi
---	---

	BİLGİ UÇURMA POLİTİKASI	Doküman No : UYM-PL-01 Sayfa No : 6/7 Rev. No/Tarihi : 4/01.11.2024 Yayın Tarihi : 01.11.2020
---	--------------------------------	--

Operasyon ve muhasebe yazılımı olarak kullanılan programlardaki tüm müşteri bilgileri ve muhasebe kayıtları, minimum 10 yıl boyunca erişilebilir şekilde sistemde saklanır. Kullanılan mevcut yazılım, sektörde genel kabul görmüş, risk yönetimine uygun ve esnek raporlama imkanı sağlayan bir yazılımdır. Sürekli alınan yedekler sayesinde sistem kaynaklı bir risk öngörülmemektedir.

9. İLETİŞİM

Acil ve beklenmedik durumlarda tüm operasyonları koordine etmek amacıyla **Kriz Yönetimi Takımı, Acil Eylem Takımı ve İş Kurtarma Takımı oluşturulmuştur.** Bu takımlarda, şirketin üst düzey yöneticileri ve gerekli iş birimi personeli yer almaktadır. Acil bir durumda takımlar tarafından gerçekleştirilecek uygulamalar, acil durumun türüne göre "**Acil Durum İletişim Tablosu**" ile belirlenmiştir.

İş sürekliliğinin kesintiye uğraması ve iş sürekliliği planlarının devreye alınması durumunda, müşterilerin bilgilendirilmesi ve iletişim sağlanması www.isgold.com adresi üzerinden, merkezi olarak tüm müşterilere SMS veya e-posta gönderilerek ya da basın açıklamaları yoluyla gerçekleştirilecektir.

Hazine ve Maliye Bakanlığı, Borsa İstanbul ve MASAK gibi tüm resmi kurumlarla irtibatın sağlanmasından İç Kontrol ve Tedarik Zinciri Uyum Görevlisi sorumlu olarak atanmıştır. Rutin bildirimler, İş Kurtarma Ekibi yöneticisinin talimatlarına göre İş Kurtarma Ekibi üyeleri tarafından belirlenen süre içerisinde sonuçlandırılacaktır.

Zorunlu bildirimlerin yapılacağı ana merkez: **İkitelli OSB Mahallesi Marmara Sanayi Sitesi S Blok No:5 Küçükçekmece / İstanbul** adresidir.

10.ACİL DURUMUN KARŞI TARAFA ETKİLERİ VE FAALİYETLERİN SONA ERDİRİLMESİ

Alınan tüm önlemlere rağmen, acil ve beklenmedik bir durum nedeniyle müşterilerle iletişim sağlanamaması veya müşteri taleplerinin yerine getirilememesi durumunda, müşterilere sunulan hizmetlerde kesintiler yaşanabilir.

İSGOLD Altın Rafinerisi A.Ş.'nin iş sürekliliği planı, acil durumlarda şirketin faaliyetlerinin minimum kesinti ve zarar ile devamını; müşterilerin ihtiyaçlarının en olumsuz koşullarda dahi karşılanmasını; çalışanların güvenliğine, halkın ve çalışanların sağlığına, çevrenin ve mülkiyetin korunmasına en yüksek değeri vererek şirket operasyonlarının ve hizmetlerinin sürdürülmesini amaçlamaktadır.

HAZIRLAYAN: Entegre Yönetim Sistemleri Temsilcisi	ONAYLAYAN: İç Kontrol ve Tedarik Zinciri Uyum Görevlisi
---	---

	BİLGİ UÇURMA POLİTİKASI	Doküman No : UYM-PL-01 Sayfa No : 7/7 Rev. No/Tarihi : 4/01.11.2024 Yayın Tarihi : 01.11.2020
---	--------------------------------	--

Alınan tüm bu tedbirler ve kurulan altyapı sayesinde, şirket faaliyetlerinin devamlılığı planlanmıştır. Ancak, alınan önlemlere rağmen Yönetim Kurulu'nun, acil ve beklenmedik bir durum nedeniyle şirketin faaliyetlerine devam edemeyeceği yönünde karar vermesi durumunda, müşteriler bu durum hakkında bilgilendirilir ve müşteri varlıklarının transferi için gerekli işlemler, müşterinin talimatları doğrultusunda gerçekleştirilir.

HAZIRLAYAN: Entegre Yönetim Sistemleri Temsilcisi	ONAYLAYAN: İç Kontrol ve Tedarik Zinciri Uyum Görevlisi
---	---