



## D YATIRIM BANKASI A.Ş.

### ACİL VE BEKLENMEDİK DURUM PLANI

**Doküman Sahibi Birim :**

Bilgi Teknolojileri Bölümü

**Yürürlük Tarihi:**

20.11.2020

**Sorumluluk Atanan Birimler:**

Tüm Bölümler

**Revizyon Tarihi :**

23.12.2025

**Onaylayan :**

Genel Müdür

**Versiyon :**

4.4

**Banka içi kullanım için hazırlanmış olup,  
tüm hakları D Yatırım Bankası A.Ş'ye aittir.  
© Her hakkı saklıdır**

**İÇİNDEKİLER**

|          |                                                                 |           |
|----------|-----------------------------------------------------------------|-----------|
| <b>1</b> | <b>TANIMLAR</b> .....                                           | <b>3</b>  |
| <b>2</b> | <b>AMAÇ</b> .....                                               | <b>4</b>  |
| <b>3</b> | <b>KAPSAM</b> .....                                             | <b>4</b>  |
|          | 3.1 Deprem Felaketi .....                                       | 4         |
|          | 3.2 Siber Saldırı .....                                         | 4         |
|          | 3.3 Sistemlerin Çalışmaması .....                               | 4         |
|          | 3.4 Salgın Hastalık.....                                        | 4         |
| <b>4</b> | <b>SORUMLULUKLAR</b> .....                                      | <b>5</b>  |
| <b>5</b> | <b>GENEL ESASLAR</b> .....                                      | <b>5</b>  |
|          | 5.1 Acil ve Beklenmedik Durum .....                             | 5         |
|          | 5.2 Acil ve Beklenmedik Durum Ekibi .....                       | 6         |
|          | 5.3 Acil ve Beklenmedik Durum Ekibi İletişim Bilgileri .....    | 6         |
|          | 5.4 Acil ve Beklenmedik Durum Ekibi Rol Ve Sorumlulukları.....  | 6         |
|          | 5.4.1 Acil ve Beklenmedik Durum Ekip Lideri.....                | 6         |
|          | 5.4.2 İlk Yardım Ekibi.....                                     | 6         |
|          | 5.4.3 Yangın ve Enerji Kaynakları Müdahale Ekibi.....           | 6         |
|          | 5.4.4 BT Destek Ekibi.....                                      | 7         |
|          | 5.4.5 Güvenlik (Fiziksel) ve Hasar Tespit Ekibi .....           | 7         |
|          | 5.4.6 Ulaştırma ve İletişim Ekibi .....                         | 7         |
|          | 5.5 Acil ve Beklenmedik Durum Anında Yapılması Gerekenler ..... | 8         |
|          | 5.5.1 Yangın.....                                               | 8         |
|          | 5.5.2 Deprem .....                                              | 8         |
|          | 5.5.3 Enerji Kesintileri .....                                  | 10        |
|          | 5.5.4 Telekomünikasyon Kesintileri.....                         | 10        |
|          | 5.5.5 İş Yerinde Şiddet Eylemi .....                            | 10        |
|          | 5.5.6 Terör Saldırıları (Biyolojik, Kimyasal) .....             | 10        |
|          | 5.5.7 Bomba İhbarları .....                                     | 10        |
|          | 5.5.8 Salgın Hastalıklar .....                                  | 11        |
|          | 5.5.9 Siber Saldırı .....                                       | 11        |
|          | 5.5.10 Kat Tahliye Planı.....                                   | 11        |
| <b>6</b> | <b>İSTİSNALAR</b> .....                                         | <b>11</b> |
| <b>7</b> | <b>YÜRÜTME VE YÜRÜRLÜK</b> .....                                | <b>11</b> |
|          | 7.1 Yürütme .....                                               | 11        |
|          | 7.2 Yürürlük .....                                              | 11        |
| <b>8</b> | <b>EKLER</b> .....                                              | <b>11</b> |
| <b>9</b> | <b>REVİZYON GEÇMİŞİ</b> .....                                   | <b>12</b> |

## 1 TANIMLAR

**Banka:** D Yatırım Bankası A.Ş.'yi,

**BT:** Bilgi Teknolojilerini,

**BT Yöneticisi:** BT'den sorumlu üst düzey yöneticiyi,

**UPS (Uninterruptible Power Supply):** Kesintisiz güç kaynağını,

**Acil Durum Planı:** Banka'nın hizmet sürekliliğini etkileyen olaylarda devreye alınan operasyonel müdahale planını,

**Acil ve Beklenmedik Durum Ekip Lideri:** Acil ve beklenmedik durumlarda ekibi yöneten, durum değerlendirmesini yapan ve gerekli koordinasyonu sağlayan yetkili kişiyi,

**Acil ve Beklenmedik Durum Ekibi:** Acil ve beklenmedik durumlarda operasyonel düzeyde ilk müdahaleyi gerçekleştirmek üzere görevlendirilen ekipleri,

**İş Sürekliliği:** Banka'nın kritik faaliyetlerinin kesintiye uğraması durumunda, kabul edilebilir süreler içerisinde devam ettirilmesini veya yeniden başlatılmasını sağlayan planlama ve uygulama süreçlerini,

**Kritik Süreç:** Kesintiye uğraması durumunda Banka'nın faaliyetlerini, yükümlülüklerini veya itibarını önemli ölçüde etkileyebilecek iş süreçlerini,

**Kriz:** Banka'nın operasyonlarını, itibarını veya hizmet sürekliliğini ciddi şekilde etkileyen ve acil durum boyutunu aşan olayları,

**Kriz Yönetimi Ekibi:** Kriz anında devreye giren ve stratejik düzeyde karar alma sorumluluğu bulunan ekibi,

**Dış Destek Hizmeti Sağlayıcısı:** Banka tarafından bilgi sistemleri veya operasyonel süreçler kapsamında hizmet alınan üçüncü taraf kuruluşları,

**SOME (Siber Olaylara Müdahale Ekibi):** Siber güvenlik olaylarının yönetilmesi, müdahale edilmesi ve raporlanmasından sorumlu ekipleri,

**DDOS (Distributed Denial of Service) Saldırısı:** Bir sistem veya hizmetin erişilemez hale getirilmesi amacıyla çok sayıda kaynaktan eş zamanlı olarak gerçekleştirilen saldırıları

ifade eder.

## 2 AMAÇ

Acil ve Beklenmedik Durum Planı; Banka'nın tüm bölümlerinin içsel veya dışsal nedenlerle acil ve beklenmedik durumlar karşısında bankacılık hizmetlerine devam edememesi halinde uyulması gereken genel kuralları belirlemek, ilgili bölüm ve birimlerce oluşturulan ekiplerin görev ve sorumluluklarını tanımlamak ve koordinasyonu sağlamak amacıyla Bankaların Bilgi Sistemleri ve Elektronik Bankacılık Hizmetleri Hakkında Yönetmelik'in 28 ve 29. maddeleri kapsamında hazırlanmıştır.

## 3 KAPSAM

Acil ve Beklenmedik Durum Planı; Banka'nın tüm bilgi sistemlerini, destek hizmeti aldığı kuruluşları ve kritik süreçlerini kapsar. Bu Plan, "BT.09 İş Sürekliliği Planı" ve "BT.11 Kriz Yönetimi Planı" ile entegre şekilde yürütülür.

### 3.1 Deprem Felaketi

- Mevcut çalışma lokasyonuna fiziksel erişim yok ancak Banka tarafından kullanılan sistem ve uygulamalar devrede.
- Mevcut çalışma lokasyonuna fiziksel erişim var, Banka tarafından kullanılan sistem ve uygulamalar devrede ancak çalışanlar gelemiyor.
- Mevcut çalışma lokasyonuna fiziksel erişim var, Banka tarafından kullanılan sistem ve uygulamalar devrede, çalışanlar geliyor ancak Bankacılık faaliyetlerine ilişkin dış destek hizmeti alınan firmalara erişilemiyor.

### 3.2 Siber Saldırı

- DDOS Saldırısı

### 3.3 Sistemlerin Çalışmaması

- E-posta sistemi çalışmıyor
- Ana Bankacılık faaliyeti dışındaki hizmetlere ilişkin sistemler (İnsan Kaynakları vb) çalışmıyor

### 3.4 Salgın Hastalık

- Personelin çoğunluğu işe gelemiyor

benzeri gelişmelerden ötürü yaşanabilecek her türlü acil durumu kapsar.

## 4 SORUMLULUKLAR

- Bu dokümanın hazırlanması, en az yılda 1 kere gözden geçirilmesi ve güncel tutulmasından BT Yöneticisi sorumludur.
- Planın uygulanmasından Bilgi Teknolojileri Bölümü sorumludur.
- İş birimleri kendi süreçlerine ilişkin kritik fonksiyonların belirlenmesinden sorumludur.
- İş Sürekliliği Komitesi yılda en az bir kez planı gözden geçirir ve tatbikat sonuçlarını değerlendirir.
- Üst Yönetim, planın onaylanmasından ve kaynakların tahsisinden sorumludur.

## 5 GENEL ESASLAR

### 5.1 Acil ve Beklenmedik Durum

Acil ve beklenmedik durum, Bankanın normal operasyonunu engelleyen ve ani müdahale gerektiren olayları ifade eder. Bankanın normal operasyonuna devamını engelleyen olayları takip eden ilk dakikalarında ve saatlerinde çalışanların, fiziksel ortamın ve altyapının güvenliğine yönelik alınacak acil tedbirleri içermektedir. Acil ve beklenmedik durum ekibi olaya operasyonel düzeydeki ilk müdahaleyi yapmakla görevlidir. Acil durumun krize dönüşmesi veya uzun süreli hizmet kesintisi yaşanması durumunda, BT.11 Kriz Yönetimi Planı devreye alınır.

Acil ve beklenmedik durum aşağıdaki aksiyonları içerir:

- Tahliye
- Acil servislerin çağırılması
- Lokasyonun kapatılması
- Güvenliğin sağlanması
- Hasar tespiti
- İlk yardımın sağlanması
- Ulaşımın sağlanması
- İletişim

## 5.2 Acil ve Beklenmedik Durum Ekibi



## 5.3 Acil ve Beklenmedik Durum Ekibi İletişim Bilgileri

- Acil ve Beklenmedik Durum Ekibi iletişim bilgilerine ve iletişim zincirine “BT.13-İletişim Listesi” dokümanında yer verilmiştir.

## 5.4 Acil ve Beklenmedik Durum Ekibi Rol Ve Sorumlulukları

### 5.4.1 Acil ve Beklenmedik Durum Ekip Lideri

- Durumu değerlendirir ve acil durum ilan eder.
- Acil ve beklenmedik durum ekibini harekete geçirir.
- Acil durum krize dönme durumu oluşursa Kriz Yönetimi Ekibi Lideri’ne haber verir.

### 5.4.2 İlk Yardım Ekibi

- Ekte yer alan kişilerin sertifikalı ilk yardım eğitimine katılmış olmaları esastır.
- Hasar yaşayan kişiyle ilgili ilk yardım sağlayarak gerekmesi durumunda İşyeri Hekimine haber verir.
- Vaka ciddi ise ambulans çağırır.
- Ekip liderini gelişmelerle ilgili güncel tutar.

### 5.4.3 Yangın ve Enerji Kaynakları Müdahale Ekibi

- Ekte yer alan kişilerin yangın söndürme eğitimine katılmış olmaları esastır.
- Yangın tüplerinin belirli aralıklarla çalışır vaziyette olup olmadığının kontrolünden sorumludur.

- Hasar gerçekleşen bölgede müdahale edebiliyorsa yangın tüpü ile ilk müdahaleyi gerçekleştirir.
- Durum değerlendirmesi yapar, bina yönetimine haber verir ve itfaiyeye haber verir.
- Ekip liderini gelişmelerle ilgili güncel tutar.

#### **5.4.4 BT Destek Ekibi**

- Beklenmedik olayın niteliğine göre BT altyapısında hasar tespiti yapar ve alınabilecek önlemleri alır.
- Beklenmedik olay dış destek firmalarından alınan hizmetlerle ilgili ise firmalarla derhal iletişime geçilir, vaka analizi yapar.
- Personele BT konularında teknik bir duyuru yapılması gerekiyorsa (Bilgisayarların açılıp kapanması gerekliliği vb.) BT yöneticisi onayıyla duyuru yapar.
- Durum hakkında Acil ve Beklenmedik Durum Ekip Lideri'ni sürekli güncel tutar.

#### **5.4.5 Güvenlik (Fiziksel) ve Hasar Tespit Ekibi**

- Tüm güvenlik hizmetleri acil durum sırasında bina güvenlik personeli tarafından sağlanır.
- Bina Yönetimi'ne haber verir ve bina görevlileriyle birlikte hasar tespiti yapar.
- Durum hakkında Acil ve Beklenmedik Durum Ekip Lideri'ni sürekli güncel tutar.

#### **5.4.6 Ulaştırma ve İletişim Ekibi**

- Tüm personelin paniklemeden kaos ortamı yaratmayacak şekilde tahliye olması için yönlendirmede bulunur.
- Ortak toplanma alanına yönlendirir.
- Ofis içerisinde ve mutfak, wc gibi alanlar dahil kimsenin kalmadığından emin olur, kontrol sağlar.
- Bir başka lokasyona gitmek gerekiyorsa toplu taşıma amaçlı servis vb. ulaşım araçlarının tedarikini sağlar.

## 5.5 Acil ve Beklenmedik Durum Anında Yapılması Gerekenler

- “BT.09- İş Sürekliliği Planında” bulunan senaryolar kapsamında acil durum olarak tanımlanan ve aşağıda detaylandırılan tüm durumlar için “İş Sürekliliği Planının” “Acil ve beklenmedik durum ile kriz anına hazırlık ve kriz anı uygulama süreci” başlıklı 6’ncı maddesindeki süreç işletilir. Acil durumun bilgi sistemlerini etkilediği durumlarda, “P.10.04. Bilgi Güvenliği SOME Olay Yönetimi Prosedürü” paralel olarak işletilir.

### 5.5.1 Yangın

- Yangın etrafı çevrili bir sahada çıkmışsa mümkün olduğu durumlarda bütün kapı ve pencereler kapatılır. Derhal güvenlik merkezi aranır, isim, nereden telefon edildiği, yangının nerede ve ne durumda olduğu bildirilir.
- Yangın açık ofis alanına sıçramışsa, kat yangın acil durum butonuna basarak derhal alandan uzaklaşarak kişisel emniyete alınır.
- Konuyla ilgili Ekip bilgilendirilir, ilgili ekip yangın tüplerini kullanarak ilk müdahaleyi sağlar.

### 5.5.2 Deprem

#### Deprem Anında Yapılacaklar:

- Kesinlikle panik yapılmamalıdır.
- Sabitlenmemiş dolap, raf, pencere vb. eşyalardan uzak durulmalıdır.
- Varsa sağlam sandalyelerle desteklenmiş masa altına veya dolgun ve hacimli koltuk, kanep, içi dolu sandık gibi koruma sağlayabilecek eşya yanına çömelerek hayat üçgeni oluşturulmalıdır.
- Baş iki el arasına alınarak veya bir koruyucu (yastık, kitap vb.) malzeme ile korunmalıdır. Sarsıntı geçene kadar bu pozisyonda beklenmelidir.
- Güvenli bir yer bulup, diz üstü çökülür, baş ve ense korunacak şekilde kapanılır, düşmemek için sabit bir yere tutunulur.
- Merdivenlere ya da çıkışlara doğru koşulmaz.
- Pencerelerden aşağıya atlanılmaz.
- Kesinlikle asansör kullanılmaz.
- Telefonlar acil durum ve yangınları bildirmek dışında kullanılmaz.

- Kibrit, çakmak yakılmaz, elektrik düğmelerine dokunulmaz.
- Tekerlekli sandalyede olan personel için tekerleklerin kilitlenmesi ve baş ve boynun korumaya alınması gerekir.
- Mutfak ortamında; ocak, fırın ve benzeri cihazlar kapatılır, dökülebilecek malzeme ve maddelerden uzaklaşılır.
- Sarsıntı geçtikten sonra elektrik, gaz ve su vanaları, klima/ısıtıcılar kapatılır.
- Diğer güvenlik önlemleri alınarak gerekli olan eşya ve malzemeler alınarak bina daha önce tespit edilen yoldan derhal terk edilir, toplanma bölgesine gidilir.
- Sağlam sıra, masa altlarında veya yanında; koridorda ise duvarın yanına hayat üçgeni oluşturacak şekilde ÇÖK-KAPAN-TUTUN hareketi ile baş ve boyun korunur.
- Pencerelelerden ve camdan yapılmış eşyalardan uzak durulur.

**Deprem Sonrasında Yapılacaklar:**

Ofis ortamında kişisel bazlı yapılması gerekenler aşağıda yer almaktadır.

- Önce kişisel emniyet sağlanır.
- Sonra çevrede yardım edilebilecek kimse olup olmadığı kontrol edilir.
- Depremlerden sonra çıkan yangınlar oldukça sık görülen ikincil afetler olduğundan dolayı hemen bina terk edilir.
- Dökülen tehlikeli madde temizlenir.
- Yerinden oynayan telefon ahizeleri telefonun üstüne konulur.
- Radyo ve televizyon gibi kitle iletişim araçlarıyla yapılacak uyarılar takip edilir.
- Cadde ve sokaklar acil yardım araçları için boş bırakılır.
- Her büyük depremden sonra mutlaka artçı depremler olur. Artçı depremler zaman içerisinde seyrekleşir ve büyüklükleri azalır. Artçı depremler hasarlı binalarda zarara yol açabilir. Bu nedenle sarsıntılar tamamen bitene kadar hasarlı binalara girilmez. Artçı depremler sırasında da ana depremde yapılması gerekenler yapılır.

### 5.5.3 Enerji Kesintileri

- Ofis ortamında elektrik kesintisi durumunda ilk olarak UPS'ler devreye girecektir. UPS'ler jeneratör geçişine kadar sistemlerin elektrik yükünü almaktadır.
- Bina jeneratör sistemi elektrik kesintilerinden kısa süre sonra devreye girer.
- Kesinti sonrası jeneratörler devreye giremez ve UPS'lerdeki enerji de tükenirse, Ekip Lideri tarafından tüm personele mesaj yolu ile durum bilgisi verilerek kesinti hakkında bilgilendirme yapılır. Elektrik tüketebilecek cihazların devre dışı bırakılabileceği bilgisi verilerek veri kaybı yaşamamak için çalışma dosyalarının kaydedilmesi ve kullanım gereksinimi olmayan cihazların kapatılabileceği bilgisi verilir. Olaya ilişkin bilgi ve tahmini çözüm süresi de personelle paylaşılır.

### 5.5.4 Telekomünikasyon Kesintileri

- Ofis internet altyapısında yaşanabilecek kesintilerde BT Destek ekibi tarafından tüm personele bilgilendirme yapılarak olay ve tahmini çözüm süreleri bildirilir. Acil kullanım gerektiren internet ihtiyaçları şirket cep telefonları üzerinden iş E-postaları vb. kullanımıyla mesajlaşma gerektiren işlerin sürekliliği sağlanır.

### 5.5.5 İş Yerinde Şiddet Eylemi

- Acil ve Beklenmedik Durum Ekip Lideri tarafından; Bina güvenliğine haber verilerek aksiyon alınması sağlanır.

### 5.5.6 Terör Saldırıları (Biyolojik, Kimyasal)

- Böyle bir durumda Bina Yönetimi'nin talimatlarına uygun hareket edilir. Acil ve Beklenmedik Durum Ekip Lideri yönlendirmeleri Bina yönetiminden alarak iletecektir.
- Binanın sığınak amaçlı yeraltı otoparkına derhal gitmelisiniz.

### 5.5.7 Bomba İhbarları

- Acil ve Beklenmedik Durum Ekip Lideri Bina yönetimi ve güvenliği ile iletişime geçer.
- Durum hakkında Kriz Yönetim Ekip Liderini de bilgilendirir.
- İhbarın değerlendirilmesi sonrası Personelin binayı tahliye etmesi sağlanır.
- Ekip liderinin yönlendirmesiyle Personel toplanma alanına gider.

### 5.5.8 Salgın Hastalıklar

- Personelin uzaktan erişim ile evden çalışması tercih edilir ve Acil ve Beklenmedik Durum Ekip Lideri'ne haber verilir.
- Ofiste bulunan personelin derhal İşyeri Hekimi tarafından kontrol edilmesi sağlanır, maske takılır ve derhal işyeri hekimi gözetilir. Personelin bir sağlık kuruluşuna gitmesi sağlanır ve temasta olduğu kişiler ilgili personelden temin edilir.

### 5.5.9 Siber Saldırı

- Bilgi Güvenliği sorumlusu tarafından “P.10.04. Bilgi Güvenliği SOME Olay Yönetimi Prosedürü” işletilir.
- DDOS saldırısının büyüklüğü tespit etmeye yönelik olarak BT ve ilgili destek firması ile iletişime geçilir.
- Olayın kök nedeni araştırılarak Acil ve Beklenmedik Durum Ekibi bilgilendirilir. BT ve ilgili firma ekipleri tarafından gerekli önlemler alınır, ilgili raporlamalar içeriye ve dışarıya (Sektörel SOME) yapılır.

### 5.5.10 Kat Tahliye Planı

- Banka bina kat tahliye planı bilgileri için bina yönetiminin her kata astığı tahliye dokümanının ilgili personel tarafından incelenmesi sağlanır. Kat tahliyesi ilgili Plan'a göre gerçekleştirilir.

## 6 İSTİSNALAR

- Süreç kapsamında istisnai uygulamalar Acil ve Beklenmedik Durum Ekibi Lideri onayına tabidir.

## 7 YÜRÜTME VE YÜRÜRLÜK

### 7.1 Yürütme

Bu plan Bilgi Teknolojileri Bölümü tarafından yürütülür, Yönetim Kurulu onayıyla yürürlüğe girer.

### 7.2 Yürürlük

Bu plan, Yönetim Kurulu'nun **23.12.2025** tarihli ve **286** sayılı kararı ile yürürlüğe alınmıştır.

## 8 EKLER

- BT.09- İş Sürekliliği Planı

- BT.11- Kriz Yönetim Planı
- BT.12- BT Süreklilik Planı
- BT.01- İş Etki Analizi
- BT.13- İletişim Listesi
- P.10.04. Bilgi Güvenliği SOME Olay Yönetimi Prosedürü

## 9 REVİZYON GEÇMİŞİ

| Tarih      | Güncelleme | Özet                                                                                                                                                   |
|------------|------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 20.11.2020 | 1.0        | İlk yayımlanan                                                                                                                                         |
| 03.02.2021 | 2.0        | Doküman dili sadeleştirilmiştir.                                                                                                                       |
| 22.03.2021 | 3.0        | Kapsam güncellendi. Siber Saldırı senaryosundaki uygulama adımları detaylandırıldı. Acil ve beklenmedik durum anında yapılması gerekenler güncellendi. |
| 06.12.2021 | 4.0        | Bilgi Teknolojileri organizasyon değişikliği plana yansıtılmıştır.                                                                                     |
| 14.12.2022 | 4.1        | Yıllık gözden geçirmeler gerçekleştirilmiştir.                                                                                                         |
| 29.12.2023 | 4.2        | Yıllık gözden geçirmeler gerçekleştirilmiştir.                                                                                                         |
| 26.12.2024 | 4.3        | Yıllık gözden geçirmeler gerçekleştirilmiştir.                                                                                                         |
| 23.12.2025 | 4.4        | Yıllık gözden geçirmeler gerçekleştirilmiştir.                                                                                                         |