

# **ACİL VE BEKLENMEDİK DURUM PLANI**

**07/02/2014 (Sürüm 1.1)**

## **İÇİNDEKİLER**

- 1 GENEL İLKELER**
- 2 KİLİT PERSONEL**
- 3 ACİL VE BEKLENMEDİK DURUM PLANI'NIN DAYANAKLARI**
- 4 AFET/ACİL DURUM HALİNDE UYGULANACAK PROSEDÜR**
- 5 ÇALIŞANLARDAN KAYNAKLANAN VAKALARA İLİŞKİN PROSEDÜR**
- 6 DİĞER KONULAR**

## **1 GENEL İLKELER:**

Bu plan, Global Menkul Değerler A.Ş. çalışanlarının afet ve/veya acil durumlarda herhangi bir kesinti olmaksızın operasyonlara devam edilebilmesi için uyması gereken yer ve görev değişiklikleri ile ilgili prosedür ve kuralları içermektedir.

Global Menkul Değerler A.Ş. merkezinde meydana gelen afet ve/veya acil durumlarda herhangi bir kesinti olmaksızın operasyonlara devam edilebilmesi için alternatif aracı kurum merkezi olan "Nispetiye Cad. Şehit Albay Nail Gönenli Sk. No:6 34337 Etiler-İstanbul" adresindeki Levent Şubesi'ne taşınılır.

Tüm çalışanlar bu kitapçık ve eklerinin birer nüshasını ofislerinde ve evlerinde saklamakla ve herhangi bir afet/acil durumda bu kitapçıkta belirtilen talimatları yerine getirmekle yükümlüdürler.

## **2 KİLİT PERSONEL:**

Bilgi Teknolojileri Direktörü/Yardımcısı, Mali ve İdari İşler Direktörü, Yurtiçi Satış ve Pazarlama Direktörü/Yardımcısı bu prosedür ve kuralların uygulanmasından başlıca sorumlu olan kişilerdir.

### **2.1 Kilit Personelin Sorumlulukları**

#### **2.1.1 Bilgi Teknolojileri Direktörü/Yardımcısı**

Acil ve Beklenmedik Durum Planı'nın güncel tutulmasından ilgili personelin konuya hakimiyetinden Afet/acil durum halinde süreci yönetebilecek bir Acil ve Beklenmedik Durum Plan liderinin tayin edilmesinden, alternatif aracı kurum merkezine gidecek ve orada kalacak personel listelerinin oluşturulup güncel tutulmasından sorumludur.

#### **2.1.2 Mali ve İdari İşler Direktörü**

Afetin/acil durumun tüm olası sonuçlarını değerlendirir. Acil ve Beklenmedik Durum Planı'nın kullanılıp kullanılmayacağına karar verir. Bilgi Teknolojileri personeline önerilen acil olarak alınması gereken aksiyonları değerlendirir. Durumu hafifletecek veya ortadan kaldıracak önlemlerin alınmasını sağlar. Afet/acil durumda önem sırasına göre aranacaklar listesindeki astları ve diğer personeli bu kitapçıkta prosedürler çerçevesinde bilgilendirir.

Bu kişiler tarafından bilginin ne şekilde yaygınlaştırılması gerektiğine karar verir. İrtibat listesini güncel tutar.

### **2.1.3 Yurtiçi Satış ve Pazarlama Direktörü/Yardımcısı**

Afetin/acil durumun tüm olası sonuçlarını değerlendirir. Acil ve Beklenmedik Durum Planı'nın kullanılıp kullanılmayacağına karar verir. İlgili personele önceden belirlenmiş olan bilgilendirmeyi yapar. İrtibat listesini güncel tutar.

## **3 ACİL VE BEKLENMEDİK DURUM PLANI'NIN DAYANAKLARI**

### **3.1 İrtibat Bilgileri**

Personele ilişkin irtibat listeleri güncel tutulmalıdır. Ayrıca yurtiçi satış ve pazarlama, Şube Koordinasyon ve diğer ilgili departmanlar ve şubelerin bilgileri periyodik olarak gözden geçirilmeli ve değişiklikler kaydedilmelidir. Bu görev İnsan Kaynakları Müdürlüğü tarafından yerine getirilecektir.

### **3.2 İletişim Kanalları**

Tüm personel iletişim kanallarını açık tutmalıdır. (Örneğin cep telefonları her zaman açık ve personelin erişebileceği bir noktada olmalıdır.)

### **3.3 Prosedürler ve Acil ve Beklenmedik Durum Planı**

Tüm çalışanlar bu kitapçık ve acil durumda ulaşacakları personel haberleşme bilgilerini ofislerinde ve evlerinde saklamakla ve herhangi bir afet/acil durumda bu kitapçık ve eklerinde belirtilen talimatları yerine getirmekle yükümlüdürler. Öte yandan, tüm değişiklik ve güncellemelerin planın çalışanlarda bulunan basılı nüshalarında da yapıldığından emin olunmalıdır.

## **4 AFET/ACİL DURUM HALİNDE UYGULANACAK İŞ AKIŞ PROSEDÜRÜ**

Afet/acil durum halinde ofise ilk varacak personel bina yönetimine ulaşarak, kendisine afet/acil durum hakkında bilgi verecek, ulaşılamaması halinde bağlı olduğu kişiyi arayacaktır. Bunu müteakiben Genel Müdür ve Şirket direktörlerine haber ve detaylı bilgi verilecektir.

Bilgi Teknolojileri Direktörü/Yardımcısı veya görevlendirdiği Acil ve Beklenmedik Durum Plan Lideri ofise ulaşıldığında öncelikle Afet/acil durumun tarihini ve zamanını, Afet/acil durum hakkında detaylı açıklamaları, Varsa ölü ve yaralı sayısını, içeren bir protokolü hazırlayarak ilgili kişilere (bina yönetimi, polis memurları, itfaiye görevlileri... vb) imzalatır. Bu; ofisin kullanılabilir, yarı-kullanılabilir veya kullanılamaz olduğuna ilişkin görüşleri ve bu görüşlerin altında yatan bulguları ve sebepleri içermelidir. Karar verilirken en önemli gösterge Bilgi Teknolojileri, Mali ve İdari İşler departmanlarının ofisteki operasyonlarına devam edip edemeyecekleri olmalıdır.

Protokolün hazırlanmasının ardından Bilgi Teknolojileri Direktörü/Yardımcısı tarafından hangi prosedürün uygulanacağına karar verilir.

#### **4.1 Ofis Kullanılabilir Durumda**

Hırsızlık, elektrikten kaynaklanan basit problemler ofisin kullanılabilir durumda olabileceği durumlara örnek olarak verilebilir.

Ofisin kullanılabilir durumda olduğuna karar verilmişse operasyonlara aksatılmadan devam edilir. İhtiyaç duyulması halinde departman yöneticileri birimlerine ilişkin kayıp/hasar raporları ve acil ihtiyaç listeleri oluşturarak ilgili departmana iletir. En kısa sürede ihtiyaç listelerinde bulunan ürünler tedarik edilir.

Mali ve İdari İşler, Yurtiçi Satış ve Pazarlama, Yurtdışı Satış ve Şube Koordinasyon departmanları ivedilikle ilgili şube, kurum ve kişilere olaya ilişkin bilgi verir. (İlgili kamu otoriteleri, sigorta şirketi, olaydan etkilenmiş veya etkilenebilecek müşteriler vb)

Bu prosedürde personelin başka bir lokasyona taşınmasına gerek yoktur. Operasyonlara mevcut yerlerinde devam edilir.

#### **4.2 Ofis Yarı Kullanılabilir Durumda**

Cam kırılması, elektrik arızaları, ekipmanlarda meydana gelebilecek arızalar ofisin yarı-kullanılabilir durumda olabileceği durumlara örnek olarak verilebilir.

Ofisin yarı-kullanılabilir durumda olduğuna karar verilmişse operasyonlara aksatılmadan devam edilir. İhtiyaç duyulması halinde departman yöneticileri birimlerine ilişkin kayıp/hasar raporları ve acil ihtiyaç listeleri oluşturularak ilgili departmana iletilir. En kısa sürede ihtiyaç listelerinde bulunan ürünler tedarik edilir.

Mali ve İdari İşler, Yurtiçi Satış ve Pazarlama, Yurtdışı Satış ve Şube Koordinasyon departmanları ivedilikle ilgili şube, kurum ve kişilere olaya ilişkin bilgi verir. (İlgili kamu otoriteleri, sigorta şirketi, olaydan etkilenmiş veya etkilenebilecek müşteriler vb)

Afet/acil durum ofisteki operasyonlara devam etmelerini engellemeyecek boyutta ise işlemlere devam edilir. Aksi takdirde, afet/acil durum çalışma saatleri içerisinde meydana gelmişse Bilgi Teknolojileri departmanını arayarak fiziki olarak işlemlere devam edebilme durumları ile ilgili bilgi alışverişinde bulunulur. Herhangi bir engel yoksa talepte bulunan söz konusu departman, imkan dahilinde ise bina içinde başka bir yere veya kata taşınır. Yeni lokasyon taşınan personelin kapasite ihtiyaçlarını karşılayacak düzeyde ise işlemlere burada devam edilir. Karşılayamayacak düzeyde ise alternatif aracı kurum merkezi olan Levent Şubesi'ne taşınılır.

Afet/acil durum çalışma saatleri dışında meydana gelmişse binada bulunan güvenlik tarafından bilgi verilir. Bunu takiben ilgili departmanın operasyonel yönden çalışabilirliği kontrol edilir. Herhangi bir engel yoksa ilgili departman, imkan dahilinde ise bina içinde başka bir yere veya kata taşınır. Bu işlemin ardından departmandaki çalışanlara yeni lokasyon hakkında bilgi verilir. Bu esnada Genel Müdür ve ilgili direktörlere de afetin/acil durumun mahiyeti ve boyutu hakkında bilgilendirme yapılır. Taşınma sonrası yeni lokasyon tüm personelin kapasite ihtiyaçlarını karşılayacak düzeyde ise işlemlere burada devam edilir. Karşılayamayacak düzeyde ise ilgili departman alternatif aracı kurum merkezi olan Levent Şubesi'ne taşınır.

### **4.3 Ofis Kullanılamaz Durumda**

Sel baskını, ciddi elektrik problemleri, yangın, bomba şüphesi ofisin kullanılamaz durumda olabileceği durumlara örnek olarak verilebilir.

Global Menkul Değerler A.Ş.'nin çalışanlarının bu durumdaki buluşma noktası Levent Şube binasıdır.

Genel Müdür ve diğer direktörler ofisin kullanılamaz durumda olduğuna karar vermişse Bilgi Teknolojileri departmanı ile görüşülerek operasyonel durum ile ilgili teyitleşilir. Başka bir engel yoksa alternatif aracı kurum merkezi olan Levent Şubesi'ne taşınılır. Durum hakkında meydana gelmişse ilgili kamu otoriteleri ve kuruluşlar (SPK, Borsa İstanbul, MKK, Takasbank gibi) aranarak operasyonel çalışabilme düzeylerine ilişkin bilgi verilir.

Şirket Merkezi ve alternatif merkez olan Levent Şube hizmet veremez durumda ise alınacak karar doğrultusunda, uygun görülecek bir yatırım kuruluşunun altyapısından ve/veya ofisinden faydalanılabilir.

## **5 ÇALIŞANLARDAN KAYNAKLANAN VAKALARA İLİŞKİN PROSEDÜR**

Çalışanın yaralanma, ölüm, hastalık, yasal konular (gözaltına alınma, tutuklanma vb) gibi sebeplerle görevlerini yerine getiremeyecek hale gelmesi durumunda işlemlerin aksatılmadan yürütülmesi için departmanlar tarafından hazırlanan personel ikame listesi kullanılır.

## **6 DİĞER KONULAR**

İş sürekliliğinin sağlanması, kriz anında sistemi yeniden ayağa kaldırmak ve sorunsuz şekilde operasyonları (Şirket Merkezi ve alternatif aracı kurum merkezinde) sürdürebilmek Borsa İstanbul, MKK, Takasbank gibi kuruluşların sağlayacağı imkan ve desteklere de bağlıdır.

Yukarıda yer alan işlem ve süreçlere eksiksiz yapılabilmesi, kriz durumunda bu otoritelerin de işlemlerini sorunsuz sürdürebilme kapasitelerine bağlı olarak yürütülür.

Acil ve beklenmedik bir durum oluşması halinde SPK ve Borsa İstanbul'a gerekli bildirimler yapılır. Alınan önlemler, işleyiş ve iş akışı hakkında bilgi verilir.

Global Menkul Değerler A.Ş.'nin her türlü kanuni defteri ve saklanması zorunlu belge ve kayıtları, ilgili mevzuatın öngördüğü sürelerle merkezde ve arşivde muhafaza edilir. Ayrıca aşağıda detayı verilen evrak; tabloda belirtilen süreler çerçevesinde herhangi bir acil durumda faydalanmak için, eski döneme ait olanlar arşivde olmak üzere, merkez ve şubelerde saklanır.

<b>Belge</b>	<b>Saklama Süresi</b>
Nakit Ödendi Belgesi	Süresiz
Nakit Alındı Belgesi	10 Yıl
İşlem Sonuç Formu	10 Yıl
Hesap Ekstresi	10 Yıl
Nakit ve Hisse Virman Talimatları	Süresiz
Menkul Kıymet Giriş-Çıkış Fişi	10 Yıl
Müşteri Emir Formu (Ordino)	5 Yıl
Seans Takip Formu	10 Yıl
İşlem Dağıtım Listesi	10 Yıl
Müşteri Çerçeve Sözleşmesi ve Ekleri	Süresiz
Türev Araç Müşteri Mutabakat Formu	10 Yıl

Acil durum esnasında Şirket faaliyetinin aralıksız sürdürülmesi ve devamlılığı sağlamak için bilgi işlem sistemlerinin yedeklerinin alınması "Bilgi Yedekleme ve Geri Yükleme Prosedürü" kapsamında gerçekleştirilir. Bu çerçevede alınan yedek kayıtlar en 5 yıl süre ile saklanır.