

**Doküman No:**

<u>Doküman Adı:</u>	Acil ve Beklenmedik Durum Planı
<u>Versiyon:</u>	1.6
<u>Düzenlenme Tarihi:</u>	13.03.2025
<u>Dağıtım Grubu:</u>	Tüm Çalışanlar
<u>Uygulama Alanı:</u>	Global Menkul Değerler A.Ş.

## 1. AMAÇ VE KAPSAM

Global Menkul Değerler A.Ş.'nin faaliyetleri esnasında normal koşullar altında gerçekleşme olasılığı çok düşük olmakla birlikte, gerçekleştiğinde şirket faaliyetlerini olumsuz etkileyebilecek ve buna bağlı olarak gerek şirket gerekse ilgili diğer tarafların zarar görmesine neden olabilecek durumları öngörmek, gerçekleşme halinde doğabilecek sorunlar ve çözüm yollarına ilişkin olarak yapılması gerekenleri belirlemek ve ilgililerin gereği halinde kullanabilecekleri rehberi oluşturmaktır.

Esas olan, söz konusu hollere hazırlıklı olmak ve fiziki alan, donanım ve iletişim kanalları vb. unsurların seçiminde olumsuz senaryoları göz önünde bulundurarak fonksiyonların sürekliliğini sağlayabilecek yetenek ve kapasiteye sahip olmak, sahip olunan kapasitenin dışsal faktörler nedeniyle etkin kullanılamaz hale gelme olasılığına karşı ise daha düşük kapasitelerde olmak üzere eş zamanlı olumsuz etkilere maruz kalmayacak yedek mekanlar ve sistemler oluşturmaktır.

Dolayısı ile tüm yatırım kararlarında yeterlilik değerlendirmesi yapılırken beklenmedik durumlar faktörü de göz önünde bulundurulacaktır.

## 2. TANIM VE KISALTMALAR

Kurul; Sermaye Piyasası Kurulu

BİST; Borsa İstanbul A.Ş.

Takasbank; İstanbul Takas ve Saklama Bankası A.Ş.

MKK; Merkezi Kayıt Kuruluşu A.Ş.'

Şirket; Global Menkul Değerler A.Ş.

Merkez Dışı Örgütler; Global Menkul Değerler A.Ş. Merkez Dışı Şubeleri

TSPB; Türkiye Sermaye Piyasaları Birliği

## 3. DAYANAK

Global Menkul Değerler A.Ş.'nin müşterilerine verdiği hizmetin sürekliliği ve sorumlu olduğu kuruluşlara karşı iş ilişkisinin devamlılığını sürdürmek amacıyla Aracı Kurumlarda Uygulanacak İç Denetim Sistemine İlişkin Esaslar Hakkında Tebliğ (Seri V, No:68) hükümlerine uygun olarak düzenlenmiştir.

## 4. ACİL VE BEKLENMEDİK DURUMLAR

Olası tüm olumsuz durumları önceden bütün unsurları ile öngörebilmek mümkün olmamakla birlikte, defansif bir yaklaşımla ve zararların olası büyüklüğü esas alınarak kapsam aşağıdaki şekilde belirlenmiştir.

1. Çalışma alanlarının fiziki kullanıma engel oluşturacak haller (deprem, yangın, su baskını, terör vb.)

2. Bilgi teknolojileri sistem ve alt yapısının sağlıklı çalışmasına engel olabilecek haller (teknik donanımın ve/veya yazılımın kısmen veya tamamen kullanılamaz hale gelmesi, siber saldırı, veri kaybı vb.) ile iç veya/dış iletişim kanallarının kısmen veya tamamen kullanılamaz hale gelmesine neden olabilecek haller (hatlarda kesinti veya bozulma, enerji kesintileri, donanım ve/veya yazılım sorunları vb.)

3. İnsan varlıklarının etkin kullanımına engel olabilecek haller (toplu iş bırakma ve/ veya işten ayrılma, genel ulaşım sistemi sorunları nedeniyle işyerinde ulaşılamaması, toplu sağlık sorunları vb.)

4. Saklanması gereken belge ve bilgilerin etkin şekilde saklanılmasına ve gereği halinde erişilmesine engel olabilecek haller (siber saldırı, hatalı imha, uygun olmayan saklama koşulları vb.)

## 5. ACİL VE BEKLENMEDİK DURUM İŞ AKIŞI

Global Menkul Değerler A.Ş. aşağıdaki adreste fiziken faaliyet göstermektedir.

Ağaoğlu My Newwork, Barbaros Mah. İhlamur Bul. No: 3 / 89 K: 9, 34746 Ataşehir / İSTANBUL

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.

### i. Mali Tablolar ve Mevcut Mevzuat Uyarınca Tutmakla Yükümlü Olunan Her Türlü Kayıt ile Kıymetli Evrakın Basılı Olarak ve/veya Elektronik Ortamda Saklanması

Global Menkul Değerler A.Ş.'nin her türlü kanuni defteri ve saklanması zorunlu belge ve kayıtları, müşteri sözleşmeleri ve talimatları gibi hukuki önemi olan ve ıslak imza taşıyan belgelerin birer örneği SPK, III-45.1 sayılı tebliğinde öngördüğü sürelerle hem elektronik ortamda hem de fiziki olarak muhafaza edilir. Aşağıda detayı verilen evraklar; tabloda belirtilen süreler çerçevesinde herhangi bir acil durumda faydalanmak için, eski döneme ait olanlar arşivde olmak üzere, merkez ve şubelerde saklanır. Ayrıca, elektronik ortamda saklanan belgeler düzenli aralıklarla Yedekleme ve Geri Yükleme Prosedürü'nde yer alan Yedekleme Planı çerçevesinde yedeklenmektedir.

Belge	Saklama Süresi
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)	10 Yıl
Ses Kayıtları	10 Yıl
Seans Takip Formu	10 Yıl
İşlem Dağıtım Listesi	10 Yıl
Müşteri Çerçeve Sözleşmesi ve Ekleri	Süresiz

**ii. Şirket Faaliyetinin Aralıksız Sürdürülebilmesine Yönelik Bilgi İşlem Sistemlerinin Devamlılığının Sağlanması ile Yedeklerinin Alınması ve Söz Konusu Elektronik Kayıt Yedeklerin Saklanması**

Şirketimizde gerçekleştirilen tüm veriler Bilgi Teknolojileri sistemleri tarafından her gün yedeklenmektedir. 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 az 10 yıl süre ile saklanır.

**iii. Mali ve Bilgi İletişim Altyapısı Dahil Olmak Üzere Operasyonel Risk Değerlendirilmesi**

Operasyonel risklerin değerlendirilmesi neticesinde, Kurumumuz iş ve işlemlerinde sürekliliğin sağlanması amacıyla akışı engelleyecek riskleri bertaraf etmek üzere işbu Acil ve Beklenmedik Durum Planı ile İş Sürekliliği Yönetimi Prosedürü'nde alınacak aksiyonlar planlanmıştır. Acil ve beklenmedik olayla karşı karşıya kalınması durumunda personellerimiz uzaktan masaüstü bağlantısı ile sistemlere erişim sağlayabilecek ve faaliyetlerini sürekli şekilde devam ettirebilecektir. Sürekliliğin sağlanması amacıyla plan, düzenli olarak gözden geçirilir ve gerekli kontroller yapılır.

**iv. Müşterilerle Alternatif İletişim Kanallarının Tedariki ve Sürekliliğinin Sağlanması**

Acil ve beklenmedik durumlarda, iletişim kanallarının çalışır durumda olup olmadığı kontrol edildikten sonra, müşterilerle mevcut açık kanallar üzerinden iletişim sağlanacaktır. Tüm iletişim kanallarının kapalı olduğu durumlarda ise, öncelikle Şirket'in internet sitesi ve alternatif kanallar kullanılarak bilgilendirme tüm müşterilerimize yapılacaktır. Müşterilerimize gerçekleştirilecek bilgilendirmede alternatif iletişim ve işlem kanalları paylaşılacak olup her türlü EFT, Para ve Hisse Virman İşlemi ile Sermaye Piyasası araçlarının alınıp satılması amacıyla iletilen emirler olağan durumdaki şekliyle, kesinti veya aksaklık yaşanmadan ve müşteri mağduriyetine yol açılmadan gerçekleştirilecektir.

Diğer yandan, tüm Merkez ve Merkez dışı şubelerimiz müşteri temsilcileri ve yatırım uzmanları müşterilerimize yukarıda bahsedilen işlemlerde mail yolu, Merkez Dışı Şubeler mail, fax ve telefon üzerinden sürekli destek sunacaktır.

ÇAĞRI MERKEZİ NUMARASI	+90 (212) 244 55 66
GLOBAL ON-LİNE	444 0 321
ALTERNATİF İLETİŞİM NUMARASI	+90 (212) 244 55 67
ELEKTRONİK POSTA ADRESİ	yardim@global.com.tr

**v. Şirket ve Şirket Personeliyle Alternatif İletişim Kanallarının Tedariki ve Sürekliliğinin Sağlanması**

Acil ve beklenmedik bir olayla karşı karşıya kalınması durumunda tüm personel, Şirket ve Şirket Personeliyle Alternatif İletişim Kanallarının Tedariki ve Sürekliliğinin Sağlanması amacıyla işbu prosedürde yazılı akışı gerçekleştirmek zorundadır. Bu çerçevede, plan Yönetim Kurulu kararı alınması akabinde tüm personel ile paylaşılmalıdır.

Tüm bölümler bir aylık periyodu esas alarak günlük, haftalık ve aylık ayrıntıda temel işlemleri, bu işlemlere ilişkin iş akış süreci, kullanılan programlar ve ekranlar gibi ayrıntıları içerir kullanım kılavuzları hazırlayacaklardır. Personeller ilgili kılavuzların güncelliğinden sorumludur. Ayrıca işlemlerde yetkili personel ve şifreleri içerir listeler hazırlanacaktır.

Gerek kullanım kılavuzları gerekse yetki ve şifre listeleri Genel Müdür, GLB İK, GLB Mali İşler ve Operasyon Birimi Yöneticisi ve Müfettiş tarafından saklanacaktır.

Şirketimiz İnsan Kaynakları Birimi, tüm personellerimize ait adres bilgileri, GSM Bilgileri, alternatif e-posta bilgilerini sürekli güncel tutmaktan sorumludur. Acil ve Beklenmedik durumlarda, personeller ile iletişim kurulması amacıyla ilgili personel bilgileri, Acil ve Beklenmedik Durumlar Üst Komitesi üyelerince iş sürekliliğinin sağlanması amacıyla paylaşılır. Personeller ile web sitesi bilgilendirmesi, sms, e-posta, telefon ve alternatif güvenli uygulamalar üzerinden sürekli bilgilendirme ve iletişim sağlanacaktır. Ayrıca, Bilgi Teknolojileri Birimi, personellerimizin olası acil durumlarda zaman kaybetmeksizin uzaktan bağlantı sağlaması amacıyla gerekli çalışmayı öncesinde yerine gerçekleştirmiş olmalıdır.

#### vi. Alternatif Şirket Merkezi ve Merkez Dışı Örgütlerinin Tespit Edilmesi

Global Menkul Değerler A.Ş.'nin ana sunucusu, Şirket merkezinde bulunmaktadır. Şirket merkezinin beklenmedik bir şekilde kullanılamaz hale gelmesi ve ana sunucuya erişimin kesilmesi durumunda, yedek veri merkezi İzmir Şubesi'nde devreye girer. Sistemler, İzmir Şubesi Veri Merkezi'ndeki Felaket Önleme Merkezi'ne otomatik olarak yönlendirilerek iş sürekliliği sağlanır. Bu süreçle ilgili usul ve esaslar, Şirket'in Bilgi Sistemleri İş Sürekliliği Planı'nda ayrıntılı olarak açıklanmıştır. Diğer yandan, Şirket faaliyetlerinin kesintisiz devamını sağlayan sistemler, yılda bir kez test (Disaster Test) edilir.

##### Ana Veri Merkezi Adresi:

Ağaoğlu My Newwork, Barbaros Mah. İhlamur Bul. No: 3 / 89 K: 9, 34746 Ataşehir / İstanbul - Türkiye

##### Yedek Veri Merkezi Adresi:

Kızılay İş Merkezi Şehit Nevres Bulvarı No:3 Kat:5/52 35210 Alsancak/ İzmir

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 "Büyükdere Cad. No: 193 Şişli / İstanbul " adresindeki Global Yatırım Holding A.Ş.'nin ofisine taşınılır.

#### vii. Acil ve Beklenmedik Durumun Karşı Tarafa Olası Etkileri Hakkında Değerlendirme

Global Menkul Değerler A.Ş. nezdinde oluşacak acil ve beklenmedik durumlarda, tüm ve iş ve işlemlerde sürekliliğinin sağlanması amaçlanmakta olup İş Sürekliliği Yönetimi Prosedürü'nde ve işbu prosedürde belirtilen çerçevede acil ve beklenmedik durumlarda alınacak aksiyonlar detaylıca belirtilmiştir.

Acil ve beklenmeyen bir durum meydana gelmesi halinde, tüm yatırımcılara alternatif iletişim kanalları aracılığıyla işlemlerine devam edebilecekleri ve taleplerinin en kısa sürede, azami özenle karşılanacağı bilgisi derhal iletilecektir.

Ayrıca, müşterilerimiz portföyünde yer alan varlıkları saklama kuruluşlarında saklanması sebebiyle müşterilerimiz tüm menkul kıymetleri saklama kuruluşlarında güvence altındadır.

Müşteri varlıklarının kaydının sağlıklı tutulmasında ilgili saklama kuruluşları ile rutin mutabakatlaşmalar yapılacak ve farklılık oluşan hallerde en kısa zamanda nedenleri ortaya konulacaktır.

**viii. Sermaye Piyasası Kurulu'nun Alınan Önlemler Hakkında Bilgilendirilmesi ve Rutin Zorunlu Bildirimlerin Nasıl Yapılacağı**

Bu prosedür kapsamındaki hallerde öncelikle Acil ve Beklenmedik Durumlar Üst Komitesi tarafından bir durum tespit raporu hazırlanacak ve acil görüşülecek konu olarak Yönetim Kurulu'na intikal ettirilecektir.

Yönetim Kurulu'nun yapacağı değerlendirme sonrası, durum ve alınan önlemler hakkında SPK, BIST, TSPB, MKK ve Takasbank'a bilgi verilecektir. Bu bilgilendirmeler öncelikle ve ilgili kurumların uygun bulması halinde sözlü olarak yapılacak ve takiben yazılı hale getirilecektir.

Bu bilgilendirmelerin yapılmasından Genel Müdür sorumludur. Genel Müdür'ün bu görevini yerine getirmeyecek durumların oluşması halinde Global Menkul Değerler A.Ş. Mali İşler ve Operasyon Birimi Yöneticisi, Global Menkul Değerler A.Ş. Bilgi Teknolojileri Birimi Yöneticisi'nden herhangi birisi diğerlerini de bilgilendirerek bu bildirimleri yapacaktır.

**ix. Şirket'in Faaliyetlerine Devam Edilemeyeceği Yönünde Karar Verilmesi Durumunda Müşterilerin Hesaplarına Erişimi ve Söz Konusu Hesapların Başka Bir Aracı Kuruma Devri**

Müşterilere ait tüm varlıkların saklama kuruluşları nezdinde bulunması ve acil veya beklenmedik durumlara karşı Bilgi Sistemleri Süreklilik Prosedürü kapsamında alternatif çalışma planlarının oluşturulmuş olması nedeniyle, başka bir şirkete devir gerektirecek bir durumun söz konusu olmaması ve bu durumun bir risk oluşturmayacağı değerlendirilmiştir.

Ancak, şirketin faaliyetlerine devam edemeyeceği yönünde bir karar alınması halinde, müşteriler en hızlı iletişim kanalıyla bilgilendirilecek ve müşteri varlıkları, müşterilerin onayı doğrultusunda başka bir Aracı Kuruma transfer edilecektir.

**x. Dışarıdan Hizmet Alımından Doğabilecek Riskler ve Hizmetlerin Herhangi Bir Surette Kesintiye Uğraması veya Aksamaması Durumunda Alınacak Önlemler**

Şirket, dış kaynaklardan hizmet alımı sırasında, hizmet sağlayıcının teknik donanımı, altyapısı, mali gücü ve deneyimini detaylı bir şekilde değerlendirir. Dışarıdan alınan hizmetin kesintiye uğraması veya aksamaması durumunda, Şirket'in Acil ve Beklenmedik Durum Planı kapsamında belirlenen Acil ve Beklenmedik Durum Komitesi, hizmet sağlayıcı kurumdan

kesintinin süresiyle ilgili detaylı bir açıklama talep eder ve kendi acil durum planları doğrultusunda gerekli adımları atmasını bekler.

#### **xi. Rutin Bildirimler**

Acil ve beklenmedik durum planı ile bu plana ilişkin iş akış prosedürleri, aracı kurum yönetim kurulu tarafından onaylanmalıdır. Ayrıca, en az genel müdür yardımcısı düzeyinde bir aracı kurum çalışanı ve bu kişiye alternatif olarak belirlenecek bir diğer çalışan, acil ve beklenmedik durum planının uygulanmasından sorumlu kişiler olarak yönetim kurulunca atanmalıdır. Bu kişilerin unvanları, e-posta adresleri, telefon ve faks numaraları dahil tüm iletişim bilgileri, Kurul, BİST, Merkezi Kayıt Kuruluşu A.Ş., Takas ve Saklama Bankası A.Ş. ve Kurul tarafından belirlenecek diğer kuruluşlara bildirilir.

#### **6. ACİL VE BEKLENMEDİK DURUMLAR ÜST KOMİTESİ**

Prosedür kapsamındaki hallerde değerlendirmeleri yaparak kararları vermek ve gerekli görevlendirmeleri yapmaktan sorumlu olan komite aşağıdaki görevlilerden oluşturulmuştur.

- Genel Müdür
- Global Menkul Değerler A.Ş Mali İşler ve Operasyon Birimi Yöneticisi
- Global Menkul Değerler A.Ş Bilgi Teknolojileri Birimi Yöneticisi
- Global Menkul Değerler A.Ş İnsan Kaynakları Birimi Yöneticisi
- Global Menkul Değerler A.Ş Müfettiş

Mali İşler ve Operasyon Birimi Yöneticisi, Global Menkul Değerler A.Ş Bilgi Teknolojileri Birimi Yöneticisi, İdari İşler Birimi Yöneticisi bu prosedür ve kuralların uygulanmasından başlıca sorumlu olan kişilerdir.

#### **7. DENETİM**

Acil durum planının yürürlüğüne uyumun kontrolü Genel Müdür tarafından gerçekleştirilir.

#### **8. YÜRÜRLÜK**

Bu plan Yönetim Kurulu'nun onayı itibariyle kararı ile yürürlüğe girer, şirket internet sitesinde yayımlanır ve aynı zamanda ilgili personel ile de paylaşılır. Plan, yasal mevzuat ve şirket organizasyonunda meydana gelecek değişiklikler neticesinde güncellenir.

