

# **MEKSA PORTFÖY YÖNETİMİ A.Ş.**

## **Acil ve Beklenmedik Durum Planı**

**Yürürlük Tarihi** : **25 Eylül 2023**  
**Versiyon No** : **1.3**

## İÇERİK

1. AMAÇ .....	3
2. KAPSAM .....	3
3. TANIMLAR / STANDARTLAR .....	3
4. ACİL VE BEKLENMEDİK DURUMUN TANIMI .....	3
5. ACİL VE BEKLENMEDİK DURUM ÖNCESİ ALINACAK ÖNLEMLER .....	4
6. DENETİM .....	12
7. YÜRÜRLÜK VE ONAY .....	12

## 1. AMAÇ

Bu planın amacı, acil ve beklenmedik durumların; şirketin olağan çalışmasını olumsuz yönde etkileyecek sonuçlar yaratmasını engellemek, acil ve beklenmedik durum sırasında ve ertesinde olağan hizmetlerinin sunumuna devam edebilmesini sağlamaktır. Acil ve beklenmedik durum kapsamında değerlendirilecek doğal afetlerin oluşması halinde öncelik, personel ve müşterinin can güvenliğinin korunmasıdır. Olası felaketslere karşı hazırlıklı ve organize olmak, önceliklerin ve kritik süreçlerin belirlendiği, değişimlerin takip edildiği, detaylı ve organize bir iş devamlılığı planına sahip olmayı gerektirmektedir.

## 2. KAPSAM

Bu prosedür;

Şirketin, acil ve beklenmedik durumlarda müşterilerine, aracı kurumlara, piyasa katılımcılarına ve üçüncü taraflara karşı olan yükümlülüklerini yerine getirme koşullarını, yöntemlerini, prosedürlerini kapsar.

## 3. TANIMLAR / STANDARTLAR

Bu prosedürde;

- Meksa Portföy Yönetimi A.Ş. "Şirket",
- Olağanüstü Durum Merkezi, "ODM"
- İş Sürekliliği Merkezi, "İSM"
- Kurtarma Zaman Hedefi (Recovery Time Objective, RTO): Sistem kesintisinden ne kadar süre sonra acil durum sisteminin kullanılabilir hale getirilmesi gerektiği (Birim: Zaman)
- Kurtarma Noktası Hedefi (Recovery Point Objective, RPO): Sistem kesintisi olması durumunda ne kadarlık bir veri kaybının kabul edilebilir olduğu (Birim: Zaman) olarak tanımlanacaktır.

## 4. ACİL VE BEKLENMEDİK DURUMUN TANIMI

Şirketin olağan çalışmasını 2 saat ve daha uzun süre kesintiye uğratabacak 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, salgın 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 Meksa Portföy Yönetimi A.Ş. aşağıdaki kritik süreçlerini eksiksiz yürütebilmek için gerekli hazırlığı yapmıştır.
  - Müşteri hizmetlerinde devamlılığı sağlamak,
  - Yasal ve üçüncü kişilere karşı olan sorumlulukları zamanında yerine getirmek,
  - İş akışlarında karmaşıklığa/kesintiye sebebiyet vermeyerek, felaketlerin Şirketin finansal durumuna olan etkilerini azaltmak,
  - Felaket anında çalışan ve müşteri kayıplarını asgariye indirmek,
  - Beklenmedik durumlarda Şirket varlıklarını en iyi şekilde korumaya almak.

İş Sürekliliği planlaması, iş operasyonları ve süreçlerinin devamına ilişkin risklerin değerlendirilmesi kadar, bu risklere karşı hazır olmayı sağlayacak tedbirleri almayı da içerir. İş süreçleri insanları, kaynakları (binaları, donanım, telefon ve diğer iletişim araçları), fiziksel verileri (dosyalar, bilgisayar dosyaları vb.) ve merkezi olan ya da olmayan otomatik sistemleri kapsar.

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

#### Zaman Hedefleri

Şirket için kabul edilebilir zaman hedefleri aşağıda belirtilmiştir.

Sistem Adı	İlgili Süreç	RTO	RPO
İnfina	Muhasebe, Yatırım Fonu ve Portföy Yönetimi	0-2 saat	1 gün
Matriks, Foreks, Bloomberg <sup>1</sup> , Directfn, Reuters	Veri Dağıtım Hizmet	0-2 saat	<15 dk

## 5. ACİL VE BEKLENMEDİK DURUM ÖNCESİ ALINACAK ÖNLEMLER

Acil ve beklenmedik durumun yönetimi amacıyla yapılacak işlemler aşağıda sıralanmıştır.

### 5.1. ACİL VE BEKLENMEDİK DURUM SORUMLULARI

Yönetim Kurulu Acil ve Beklenmedik Durum Planının uygulanmasından sorumlu olmak üzere Genel Müdür ve/veya Genel Müdür Yardımcısı düzeyinde olmak üzere bir çalışanını ve ona alternatif olacak başka bir çalışanı 'Acil ve Beklenmedik Durum Sorumlusu' olarak atar. Sorumlu, görev yapamayacak

<sup>1</sup> Söz konusu uygulama anlık olarak piyasa verilerini çektiği için geçmiş veri kopyalama ihtiyacı bulunmamaktadır. Sistem üzerinden eskiye yönelik veri çekilebilir.

halde olması durumunda alternatif olarak belirlenen çalışan tüm yetki ve sorumlulukları ile görev yapar.

Acil ve beklenmedik durum sorumluları Yönetim Kurulu kararı ile belirlenir ve bu kişilerin unvan iletişim bilgileri, dışardan hizmet alınan kurumlara, Sermaye Piyasası Kurulu, Borsa İstanbul A.Ş., Merkezi Kayıt Kuruluşu A.Ş., İstanbul Takas ve Saklama Bankası A.Ş.'ne ve Sermaye Piyasası Kurulu'nun belirleyeceği diğer kuruluşlara bildirir.

Acil ve beklenmedik durum sorumlusu her yıl olağan toplantı yaparak acil ve beklenmedik durumlarla ilgili plan ve iş akışlarının güncelliğini kontrol eder. Acil ve beklenmedik durum sorumlusunun çağrısı üzerine toplantı tarihi beklemeden de toplantı yapılabilir. Acil ve Beklenmedik Durum Planı ve buna ilişkin prosedürlerde günün şartları gereği herhangi bir değişiklik yapılmak istendiğinde, bu değişiklik Yönetim Kurulu tarafından onaylanacaktır. Ayrıca, Acil ve Beklenmedik Durum Planının uygulanmasından sorumlu kişilerin değişmesi durumunda yine sorumlu kişiler Yönetim Kurulunca atanacak ve bu kişilere ait unvan ile e-posta adresi, telefon ve faks numaraları dahil, her türlü iletişim bilgileri dışardan hizmet alınan kurumlar, SPK, Borsa İstanbul A.Ş., Merkezi Kayıt Kuruluşu A.Ş., İstanbul Takas ve Saklama Bankası A.Ş. ve Sermaye Piyasası Kurulu tarafından belirlenecek diğer kuruluşlara bildirilecektir.

Acil ve beklenmedik durum sorumlusunun öncelikli görevi, acil ve beklenmedik durumun herhangi bir şekilde insan sağlığına olumsuz bir etkisinin olmadığından emin olmaktır. Bu gereksinim karşılandıktan sonra acil ve beklenmedik durum sorumlusu aşağıdaki diğer gereksinimleri de karşılamaktan sorumludur;

- Çalışma ortamının kullanılamaz hale gelmesi, bilgi işlem sistemlerinin devamlılığının sağlanamaması ve çalışma ortamı ile bilgi sistemlerinin 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, hangisine uygun olduğunun tespit edilmesi ve yapılan durum tespiti doğrultusunda gerekli tedbirlerin alınmasıdır. Acil ve Beklenmedik Durumun önem derecesini belirleyerek personeli izinden çağırarak, geçici görevlendirme yapmak ve şirketin rutin faaliyetlerini sürdürmeye yönelik kararlar alma konusunda yetkilidir.

Şirket'in Acil ve Beklenmedik Durum Planının uygulanmasından sorumlu kişilerin tam listesi EK 1- Sorumlu Listesi dokümanında yer verilmiştir.

## **5.2. PERSONELİN GÖREV DAĞILIMI**

Acil ve Beklenmedik Durum Planının uygulanmasından acil durum sorumlusu, 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 acil ve beklenmedik durum sorumlusunun yönlendirme ve koordinasyonu altında yerine getirir. İzinli personel, acil ve beklenmedik durumun oluşması halinde acil ve beklenmedik durum sorumlusuna ulaşma sorumluluğu altındadır.

Acil ve beklenmedik durum sorumlusu ilgili kişilerle 6 ayda bir eşgüdüm toplantısı gerçekleştirecek durum değerlendirmesi yapacaktır.

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

Detaylı sorumlu listesi EK 1- Sorumlu Listesi dokümanında yer verilmiştir.

### 5.3. BİLGİ SİSTEMLERİ SİSTEMLERİNİN YEDEKLENMESİNİN YAPILMASI

İş sürekliliği planlamasındaki başarının en önemli unsuru bilgi sistemleri kurtarma planlamasıdır. Şirket ile ilgili her türlü kayıt, kıymetli evrak ve elektronik ortamda saklanan bilgi, ilgili süreç sahipleri tarafından sınıflandırılır ve düzenli olarak gözden geçirilir. Bu sınıflandırma sonucunda değerli veri olarak belirlenen her türlü bilgi, mevcut mevzuat uyarınca tutmakla yükümlü olunan her türlü kayıt ile kıymetli evrak; elektronik ortamda, acil ve beklenmedik durum sorumlusunun denetimi altında, işbu plan doğrultusunda saklanır ve yedeklenir.

Meksa Portföy, bilgi işlem hizmeti ve kapsamındaki sistem gerekliliklerini sözleşme kapsamında Meksa Yatırım Menkul Değerler A.Ş.'den sağlamaktadır. Bu kapsamda Bilgi sistemlerine ait yedekleme, Meksa Yatırım'ın Ankara SOL Datacenter'da kurulu bulunmaktadır. Şirket merkezindeki ana sistem ve bağlantılarında yaşanacak olumsuzluk durumunda hizmet Meksa Yatırım Ankara şube'deki ODM'den sağlanacaktır. Ankara ODM'nde kurulu yedek sistemler tüm olağan ve olağanüstü durum lokasyonlarına hizmet verecek şekilde planlanmaktadır. Muhasebe sisteminin ve muhasebe sistemini destekleyen diğer finansal sistemlerin yılsonu yedekleri en az 10 yıl süre ile saklanır.

Sistem odasının tüm hizmetleriyle ya da tüm müşterileri etkileyen bir kısım hizmetleriyle kesintiye uğraması durumunda yedeklerin aktivasyon kararı yine acil ve beklenmedik durum sorumlusu tarafından alınır. Tüm ilgililere haber verilir. Lokal etkili kesintilerde BT ekipleri kendi insiyatifleri ile ya da ilgili bölümle varılacak mutabakatla alternatif çözümleri devreye sokabilecektir.

Yedek sistemlerin çalışması ve acil ve beklenmedik durumlarda şirketin bilgisayar sistemlerinde planlanmayan ve 2 saat süresince giderilemeyen bir hizmet kesintisi olması durumunda,

- Her gün yapılan yedeklemelerle hazır bulundurulan Yedek sistemler işbu plan kapsamında tanımlanmış RPO hedeflerini karşılayacak şekilde çalıştırılmaktadır.
- Planlanmayan uzun süreli bir kesinti meydana gelmesi durumunda problemin nedeni ve sistemlerin durumu hakkındaki bilgi sistemlerden sorumlu personel tarafından, acil ve beklenmedik durum sorumlusuna bildirilir. Sorun çözülene kadar yedek sistemlerle çalışmalar sürdürülür, ana sistemin devreye alınması sonrası sorunun çözüldüğünün bilgisi verilir. Acil ve beklenmedik durum sorumlusu gerektiği takdirde tedarikçi firmalar ve müşteriler ile temasa geçilmesi ve durumdan haberdar edilmesini sağlar.
- İş Sürekliliğinin sağlanması amacıyla, Meksa Yatırım Ankara ODM, alternatif acil ve beklenmedik durumlar için merkez dışı (re-lokasyon) örgüt olarak tespit edilmiştir.
- Meksa Yatırım Ankara ODM'de ihtiyaç duyulan minimum kaynaklar aşağıdaki gibi belirlenmiştir;
  - Minimum 1 PC
  - İnternet bağlantısı
  - Telefon
  - Fax
- Fon ve portföy yönetimi hizmetleri ile muhasebe ve operasyonel işlemler buradan yapılabilecektir.

#### 5.4. RİSKLERE KARŞI ALINAN ÖNLEMLER

Periyodik Operasyonel Risk değerlendirmeleri, tüm birimlerin desteği ile yapılır ve Şirket üst yönetimine rapor edilir, gerekli yerlerde aksiyon alınır.

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.

**Destek Kaynakları,** Elektrik, su doğalgaz gibi çalışma ortamında bulunması zorunlu kaynaklar tüm lokasyonlarda bulunmaktadır. Şehir elektrik şebekesinde meydana gelebilecek herhangi bir kesintiye karşı jeneratör ve UPS altyapısıyla kesintisiz çalışma planlanmıştır. Şehir şebeke elektriği kesildiğinde jeneratör devreye girinceye kadar, sistem odasında konumlandırılmış olan UPS sistemlerin çalışmasını sağlayacaktır.

**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.

**Deprem,** sabotaj, klima sorunları için bina yönetimiyle koordineli güvenlik tedbirleri alınmıştır. Şirket giriş çıkışlarını kontrol altına almak için bina kapı girişlerinde bulunan manyetik kart ile geçiş olanaklarının tümünü barındıran sistem kullanılmaktadır. Ayrıca şirket giriş çıkışları kameralarla kayıt altına alınmaktadır.

**Ağ Bağlantısı,** Şirket ana merkez binasında kurulu ana sistem odasının ve Ankara'da kurulu yedek sistem odasının (ODM) hizmet sağlayabilmesi amacıyla ağ bağlantısının kesintisiz sağlanması gerekmektedir. Bu amaç için çeşitli bağlantılara yönelik radio link, dialup bağlantı gibi alternatif çözümler üretilmiştir.

Network güvenliğini sağlamak için firewall, merkezi yönetilen antivirus programı kullanılır. Ayrıca Windows güvenlik açıkları ile ilgili patch'leri otomatik olarak network bileşeni bilgisayarlara uygulayan bir yapı kurulmuştur.

**Uygulama Alt Yapısı,** şirket süreçlerine yönelik yedeklenen ve yedeklerin kaldırılmasında uyulması gereken kurtarma zamanı hedefi ve kurtarma noktası hedeflerine uygun planlama yapılmaktadır.

Portföy Yönetimi temel uygulama yazılımı yedekli bir donanım üzerine kurulmuştur. Uygulama veri tabanı ayrı serverda, test serverı olarak tabir edilen server ise backup server konumundadır. Belirlenen yedekleme politikası gereği gerçek ortam backup server'a yedeklenecektir. Veriler, yedekleme sunucusunda saklanmasının yanı sıra, alternatif lokasyonda da yedeklenmektedir.

**İletişim Alt Yapısı,** işin sürdürülmesinde önemli unsurlardan biridir. Olağan yapıda, e-posta, iş telefonu ve yöneticilerin kullanımına sunulan cep telefonları ile iletişim sağlanmaktadır. Bu sistemler bazı noktalarda birbirine bağlı olmakla birlikte olayın gelişimine bağlı olarak birbirinin alternatifi olarak kullanılabilir. Olağanüstü durumlarda gerekmesi durumunda personelin cep ve ev telefonu, özel e-posta adresi, sosyal iletişim ağları da iletişim için kullanılabilir.

**Son kullanıcı teknik altyapısı,** Son kullanıcı tarafında kullanılacak PC ve monitor için donanım standartları belirlenmiş ve bu standartları karşılayan ürünler kullanılmıştır. PC ve monitor parkı çıkabilecek arızaları da göz önüne alarak yedeklenmiş, tüm makinelere standart kurulumlar yapılmıştır.

Arıza durumunda, yedek makine iş sürekliliğini aksatmayacak şekilde devreye alınmak üzere gerekli planlama yapılmıştır.

**Teknoloji Altyapı,** Teknoloji altyapısında oluşabilecek kesinti riskleri değerlendirilerek, altyapı bileşenleri bu riskleri minimize edecek şekilde tasarlanmıştır.

**Sunucu güvenliği,** Şirket dahilindeki teknolojik ihtiyaçları karşılamak amacıyla konumlandırılan sunucuların büyük bir bölümü yedeklilik sağlayacak şekilde konfigüre edilmiştir.

**Finansal veri sağlayıcı programlar,** Bloomberg, Matriks gibi finansal veri sağlayıcılar yedekli olarak tasarlanmıştır. Örneğin Matriks uygulamasında veri öncelikli olarak internet üzerinden alınmaktadır, herhangi bir kesinti yaşanması durumunda uygulama otomatik olarak uydu üzerinden veri alacak şekilde konfigüre edilmiştir.

**Yedekleme alt yapısı,** Risk analizleri sonucunda yedeklenmesi uygun görülen sistemler, belirlenecek prosedür gereğince yedeklenecektir.

## 5.5. TAHLİYE GÜVENLİĞİNİN SAĞLANMASI

Karşılaşılabilecek acil ve beklenmedik durumlarda müşteri ve personelin hizmet binalarından en kısa sürede tahliye edilmesi, Şirket merkezinin bulunduğu iş merkezi yönetimi ile koordinasyonu sağlayarak acil ve beklenmedik durum sorumlusunun gözetiminde yapılır. Tahliye güvenliğinin sağlanması için gerekli önlemlerin alınması, yeterliliği acil ve beklenmedik durum sorumlusu tarafından kontrol edilir.

## 5.6. ACİL VE BEKLENMEDİK DURUM TATBİKATLARI

Bu uyumun test edilmesi, personelin hazırlıklı tutulması amacıyla tatbikatlar gerçekleştirilir. Söz konusu tatbikatlara süreç kapsamında belirtilen kaynakların hepsinin katılımı sağlanır.

Yılda minimum 1 kere olmak üzere test gerçekleştirilir. Test çalışmasında aşağıdaki yöntem izlenir.

- Mevcut dokümantasyon üzerinden ilerlenerek acil bir durumda gerekli kaynakların varlığı ve erişilebilirliği test edilir (Paper-test).
- Test sonucu dokümante edilir ve acil ve beklenmedik durum sorumlusu tarafından raporlanır.
- Eğer herhangi bir eksiklik saptanmaz ise ilk test çalışması gerçekleştirildikten sonrasında uygun bir zaman dilimi içinde üretim ortamı kapatılır ve test ortamına bağlanılır.
- Test ortamında açılış kayıtları kontrol edilir ve sınırlı sayıda işlem girişi gerçekleştirilerek test ortamının çalışması kontrol edilir.
- Test sonucu dokümante edilir ve acil ve beklenmedik durum sorumlusu tarafından raporlanır.

## 5.7. ACİL VE BEKLENMEDİK DURUMDA YAPILACAK İŞLER

Acil ve beklenmedik durumun haber alınması sonrasında acil ve beklenmedik durum sorumlusunun çağrısı üzerine plan işleme alınır.

Plan kapsamında belirlenen sorumlular şirket genel merkezinde, bu mümkün değilse belirlenen alternatif merkezde derhal toplanır. Personel belirlenen görev dağılımına uygun olarak görevlerinin



başına geçer. Acil ve beklenmedik durum sorumlusu, gerekli durumlarda görev dağılımının dışında görevlendirmeler yapabilir.

Şirket ve çalışanlarıyla alternatif iletişim kanallarının tedariki ve sürekliliğinin sağlanması hususunda, tüm kurum çalışanların ev ve cep numaraları tüm personelde bulunacaktır.

Mali tablolar ve mevcut mevzuat gereği tutmakla yükümlü olduğu muhasebe işlemlerinin her türlü kayıt ile kıymetli evrak, basılı olarak ve elektronik ortamda yedeklenmektedir. Elektronik yedeklemeler Merkezde ve Ankara ODM de yer alan QNAP sisteminde tutulmaktadır. Kurumun faaliyetlerini aralıksız sürdürebilmesi, bilgi işlem sistemlerinin devamlılığının sağlanabilmesi için elektronik kayıt yedekleri alınarak ve 10 yıl süreyle saklanacaktır.

Müşteriler, dışardan hizmet alınan firmalar ve kurum çalışanlarıyla alternatif iletişim kanallarının tedariki sağlanması amacıyla şirket yönetimince, kurum çalışanlarından kritik konumdaki personele ait cep telefonu ile iletişimin sürekliliği sağlanmıştır.

Acil ve beklenmedik durumlar karşısında kurumun faaliyetlerini normal bir şekilde sürdürebilmesi için gereken işlemler, personele tahsis edilen cep telefonları, e-posta ve İş Sürekliliği Merkezi kanalıyla yapılacaktır. Aynı şekilde müşterilere, dışardan hizmet alınan kurumlara, Sermaye Piyasası Kurulu'na, BİAŞ'a, MKK'ya ve Takasbank'a yapılması gereken işlemler ve bilgilendirilmeler yine personele tahsis edilen cep telefonları, e-posta ve İş Sürekliliği Merkezi kanalıyla yapılacaktır.

#### **5.8. DURUMUN SAPTANMASI**

Acil ve beklenmedik durum meydana geldiğinde, çözüm yollarının ve yöntemlerinin belirlenebilmesi, acil ve beklenmedik durum sorumlusu tarafından yapılır. Durumun neden ortaya çıktığı belirlenir. Acil ve beklenmedik durum sorumlusu bunu personele ve Yönetim Kurulu'na bildirir.

Acil ve beklenmedik durum sorumlusu, acil ve beklenmedik durum sonucunda şirket, personel ve müşteri açısından ortaya çıkan ya da çıkması muhtemel risk ya da hasar ölçümünü yapar. Uzmanlık gerektiren durumlarda bir uzmanın bilgisine başvurulur. Değerlendirme sonuçları bir rapor halinde tespit edilir ve Yönetim Kurulu'na bildirilir.

#### **5.9. BİLDİRİMLERİN YAPILMASI VE YARDIM İSTENMESİ**

Acil ve beklenmedik durumun, müşteriye etkilerinin minimum düzeyde olması için şirket müşterilerinin ulaşabileceği telefon numaralarına işbu 'Acil ve Beklenmedik Durum Planı'nda yer verilmiştir. Aynı zamanda alternatif kanallar yoluyla bu bilgiler müşterilere ulaştırılacaktır.

Acil ve beklenmedik durum sorumlusu tarafından acil ve beklenmedik durumla ilgili olarak bilgilendirilen personel, ortaya çıkan acil ve beklenmedik durumun risk ve hasar derecesine göre kamu güvenlik birimlerine, kurtarma birimlerine, sermaye piyasasının düzenleyici ve denetleyici otoritelerine, çalışılan bankalara, sigorta şirketlerine, dışardan hizmet alınan kurumlara ve ilgili diğer kurum ve kuruluşlara bildirimde bulunur, gerekirse yardım ister. Acil ve beklenmedik durum sorumlusu söz konusu bildirimlerin yapılmasını koordine ve kontrol eder.

Çalışma ortamı fiziksel olarak sağlam iken çalışmaların kısa süreli olarak sağlıklı çalışmasına yol açacak nedenlerin ortaya çıkması halinde; işlemlerin diğer iletişim yöntemleriyle gerçekleştirilmesi için gereken önlemler acil ve beklenmedik durum sorumlusu tarafından alınır.

### **5.10. ACİL VE BEKLENMEDİK DURUMDA ALTERNATİF HİZMET KANALLARI**

Şirketin hizmet verdiği işyeri merkezinin kullanılamaz olması durumunda, hizmete devam edilecek alternatif yer Meksa PYS Maslak şubesi 'İş Sürekliliği Merkezi' (İSM) olarak belirlenmiştir. Burada da hizmete devam etmenin mümkün olmaması durumunda acil ve beklenmedik durum sorumlusu tarafından, İSM'ye re-lokasyon planlamasını yapılarak, en hızlı biçimde personel, müşteri ve diğer ilgili yerlere duyurur.

Acil ve beklenmedik durum sorumlusu, personelin toplu olarak çalışmaması gereken durumlarda (salgın hastalık v.b.) uzaktan çalışma kararı verebilir. Bu karar kapsamında personele zimmetlenen taşınabilir bilgisayar, internet erişimi ve cep telefonları ile hizmetin kurum dışından devamı sağlanır. Personel Bilgi İşlem birimi tarafından sağlanan güvenli bağlantı (VPN), kişisel şifre ve anahtar(Token) yardımı ile şirket merkezi veya ODM'ye bağlanırlar. Personelin sabit bir adres (ikametgah adresi) üzerinden bağlantı yapması esastır. Gerekli görülen durumlarda statik IP sağlanabilir. Personelin iletişimi mail, cep telefonu ve mesajlaşma uygulamaları ile sağlanır. Sermaye Piyasası Kurulu'nun ve T.C. Alie, Çalışma ve Sosyal Hizmetler Bakanlığı'nın bu tür durumlarda yapacağı tüm duyuru ve kararlara uyum en kısa sürede sağlanır.

Acil ve beklenmedik durum sorumlusu, acil ve beklenmedik durum nedeniyle hizmet kanallarının işlerliğini kontrol eder. Hizmet kanallarının kesilmesi durumunda hizmetin aksamadan devam etmesini sağlamak için alternatif olarak kullanılacak hizmet kanallarını tespit eder ve kullanıma geçirilmesini sağlar. Acil ve beklenmedik durum sorumlusu tespit edilen alternatif hizmet kanallarını personele bildirir. Acil ve beklenmedik durum sorumlusu, tespit edilen alternatif hizmet kanallarının personelce müşterilere, dışardan hizmet alınan kurum yetkililerine bildirilmesini koordine ve kontrol eder.

### **5.11. SORUNUN ÇÖZÜLMESİ VE ÇALIŞMALARA BAŞLANMASI**

Acil ve Beklenmedik Durum öncelikle Şirket imkânları ile çözümlenmeye çalışılır. Çalışmalarda personel ve müşteri güvenliği için öncelikli önlemler alınır. Acil ve Beklenmedik Durumlarda, görev dağılımına bağlı olmaksızın görevlendirmeler yapılabilir. Acil ve beklenmedik durumun ortadan kaldırılmasında Şirket imkânlarının yeterli olamaması durumunda hangi kamu kurumlarından ve/veya özel kuruluşlardan yardım alınması gerektiği saptanır.

Acil ve beklenmedik durum sorumlusu acil durumun etkilerinin Şirket imkânları ile veya dışardan yardım alarak ne kadar süre içinde ve ne şekilde ortadan kaldırılacağını Yönetim Kurulu'nun bilgisine sunar.

E-posta yoluyla veya sözlü olarak Yönetim Kurulu'nun onayını alarak durumun ortadan kaldırılması için gerekli işlemlerin yapılmasını sağlar. 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.

Acil ve beklenmedik durumlarda çalışmalara tekrar başlanmadan önce acil ve beklenmedik durum sorumlusu tarafından ölçülebilir kayıplar ve ölçülemeyen kayıpların değerlendirilmesi yapılır. Mal, gelir, nakit akışındaki aksamalar, yasal yaptırımlar, insan kaynakları, artan çalışma maliyeti ve diğer ek harcamalar ölçülebilir kayıplar olup, personelin uğradığı moral ve motivasyon kaybı ve şirket itibar ve prestijinin azalması gibi unsurlar ölçülemeyen kayıplardır.

## **5.12. ŞİRKET PERSONELİNİN GÖREV VE SORUMLULUKLARI**

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

## **5.13. DIŞARDAN HİZMET ALIMINDAN DOĞABİLECEK RİSKLER İLE HİZMETLERİN HERHANGİ BİR SURETTE KEŞİNTİYE UĞRAMASI VEYA AKSAMASI DURUMUNDA ALINACAK ÖNLEMLER**

Şirketin dışardan aldığı hizmetlerde herhangi bir kesinti veya aksama olması durumunda öncelikle hizmet alınan kurumun Acil ve Beklenmedik durum planı ilgili şirket tarafından uygulamaya alınacaktır. Ancak alınan hizmetteki kesintinin giderilememesi durumunda uygulamaya konulacak bir eylem planıyla birlikte bu risklerin yönetilmesine ve alınan hizmetlerin ikame edilebilmesine yönelik gereken önlemleri almaktadır. Bununla ilgili aşağıda belirtilen ikame stratejisinin uygulanabilmesi için ilgili potansiyel kuruluşlarla ön görüşmeler yapıp alternatifler hazır bulundurulmaktadır.

Kritik öneme sahip olan Bilgi Teknolojileri hizmetini aldığı kuruluşun herhangi bir kesinti ve aksama nedeniyle bu hizmeti verememesi halinde, Grup bünyesindeki bu hizmeti vermek için gerekli alt yapıya sahip alternatif bir kurumdaki almayı planlamaktadır.

Risk Yönetimi hizmetinin, dışardan hizmet aldığı kurumdaki kaynaklı herhangi bir kesinti veya aksamaya uğraması durumunda ise SPK'ca risk yönetimi hizmeti vermeye uygun görülen bağımsız kuruluşlardan veya Şirket'in yönettiği fon ve portföylere ait hesapların bulunduğu diğer yatırım kuruluşlarından bu hizmeti temin etmeyi planlamaktadır.

## **5.14. ACİL VE BEKLENMEDİK DURUMUN, KARSİ TARAFLARA OLASI ETKİLERİ**

Hizmet verilen kişilere, aracı kurumlara, piyasa katılımcılarına ve üçüncü taraflarla olan ilişkiler değerlendirildiğinde, acil ve beklenmedik durum sırasında iş sürekliliğinin aksamadan devam etmesi hedeflenmiştir.

Müşteri varlıkları (para ve sermaye piyasası araçları) saklama kuruluşları nezdinde saklandığından Acil ve Beklenmedik Durum Planı'nın devreye alınması gerektiği durumlarda müşterilerin para ve sermaye piyasası araçlarının zayı olması söz konusu değildir. Müşteriler, 3. şahıslar ile kamu kurum ve kuruluşlarının olası durumlardan etkilenmemesi için iş bu Acil ve Beklenmedik Durum Planı'nın uygulamasına göre gerekli örgütlenme, alternatif iletişim kanallarının aktif olması için planlamalar yapılmıştır.

Şirket hesap açan her müşterisine, acil ve beklenmedik durumlarda, iş sürekliliğinin nasıl sağlanacağı, bu süreçteki iş adımları ve uygulama prosedürlerinin neler olacağı hususlarında "Acil ve Beklenmedik Durum Bilgilendirme Notu" verir. Söz konusu Bilgilendirme notu, Meksa Portföy Yönetimi A.Ş.'nin resmi internet sitesinde ilan edilir.

#### **5.15. ŞİRKETİN FAALİYETLERİNE DEVAM EDEMESİ DURUMUNDA ALINACAK ÖNLEMLER**

Şirket tarafından faaliyete devam edilemeyeceği yönünde karar verilmesi halinde müşterilerin hesaplarına erişimi ve ilgili saklama kuruluşu ile teması sağlanacak, istenirse kıymetlerin aktarımı konusunda müşterinin onayı alınmak suretiyle, her türlü destek verilecektir. (burada BİAŞ'ın Takasbank'ın, MKK'nın ve Bankaların faaliyetlerine devam ettiği varsayılmaktadır.)

Saklama sözleşmesi kapsamında müşteri varlıkları müşteri bazında saklayıcı kuruluş nezdinde saklanmakta olup, müşteriler hesaplarına internet aracılığı ile diledikleri zaman ulaşabilmektedir.

#### **5.16. BİLDİRİMLER**

Acil ve Beklenmedik Durum Planının devreye alındığı durumlarda, alternatif iletişim kanallarından Kurul'un bilgilendirilmesi iş sürekliliği planlarına dahil edilmiştir. Acil ve Beklenmedik Durum sorumlusu, Kurulu alınan önlemler hakkında yazılı veya sözlü olarak bilgilendirir. Rutin ve zorunlu bildirimlerin aksamadan süresi içinde gerçekleşmesini sağlar. Bu durumun sağlanamaması durumunda Kurul durumu açıklayan gerekçeli bir mektup ve sözlü iletişim ile bilgilendirilir.

#### **6. DENETİM**

Acil durum planının uygulanabilirliğinin sorgulanması ve denetimi Teftiş Birimi tarafından gerçekleştirilir.

#### **7. YÜRÜRLÜK VE ONAY**

İşbu Prosedür, Yönetim Kurulu tarafından onaylandığı tarih itibariyle yürürlüğe girer.

**Ek 1- Sorumlu Listesi**

Sorumlular	Kişi	İletişim Bilgisi
Acil ve Beklenmedik Durum Sorumlusu	Emre Topal	0 216 681 34 10 emre.topal@meksaportfoy.com.tr
Altenatif Çalışan	Nejmettin Hizmetli	0 216 681 34 48 nejmettin.hizmetli@meksaportfoy.com.tr

**Ek 2- Personel Görev Dağılımı**

Alınacak Aksiyon	İlgili Bölümler
UYARMA: Acil ve beklenmedik durumun meydana geldiğinin/gelme olasılığının yükseldiğinin bildirilmesi	Tüm Personel
YARDIM ÇAĞIRMA: ilgili Kurumlara ulaşım 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

**EK-3 Başvurulacak Yerler**

MEKSA PORTFOY OLAĞANÜSTÜ DURUM MERKEZİ 0 312 468 79 10

MKK İSTANBUL 212 334 57 00 334 57 57

SPK

ANKARA 312 292 90 90 -292 90 00

İSTANBUL 212 334 55 00 -334 56 00

TAKASBANK SANTRAL 212 315 25 25- 315 25 26

BİAŞ SANTRAL 212 298 21 00

EMNİYET MÜDÜRLÜĞÜ

POLİS İMDAT 155

İSTANBUL 212 635 00 00

JANDARMA

JANDARMA İMDAT 156  
İSTANBUL 212 285 19 22

İTFAİYE ACİL 110

BÜYÜKŞEHİR BELEDİYESİ 212 635 01 00

BEYKOZ BELEDİYESİ 444 666 1

CANKURTARAN ACİL 112 444 0 911

ELEKTRİK ARIZA 186

TELEFON TELEFON ARIZA 121

TELEKS ARIZA 123

İGDAŞ

DOĞALGAZ ARIZA 187

MERKEZ 212 626 46 66

ÇAĞRI MERKEZİ 444 36 36

SU VE KANALİZASYON ARIZA 185

İSKİ MERKEZ 212 588 38 00

İSTANBUL VALİLİĞİ

ALO VALİLİK 179

SANTRAL 212 514 17 50

SİVİL SAVUNMA 212 574 58 80

SAĞLIK 212 638 30 00