

MEKSA YATIRIM MENKUL DEĞERLER A.Ş.	Tarih :17.12.2019	
Düzenleyen Birim : Teftiş Kurulu	Revizyon No:	2019.1.0
Belge No: İş Akış Prosedürü (İAP23)		

MEKSA YATIRIM MENKUL DEĞERLER A.Ş.
ACİL VE BEKLENMEDİK DURUM İŞ PLANI

I. AMAÇ

Bu yönetmelik Meksa Yatırım Menkul Değerler A.Ş'nin tüm bölüm ve seans salonlarının bilgi sistemlerinin içsel ve dışsal acil ve beklenmedik olay nedeniyle aracılık hizmetlerine devam edememesi durumunda uyulması gereken kuralları saptamak, ilgili bölüm/seans salonları ile oluşturulan ekiplerin görev sorumluluklarını belirlemek amacıyla hazırlanmıştır.

II. ORGANİZASYON

Acil ve beklenmedik bir durum meydana gelirse güvenliğin ve iş devamlılığının ve veri kurtarımı için aşağıda belirtilen Acil ve Beklenmedik Durum Müdahale Ekibi oluşturulmuştur;

- Genel Müdür _ Acil ve Beklenmedik Durum Koordinatörü
- Genel Müdür Yardımcısı _ Üye
- Bilgi Teknolojileri Müdürü _ Üye
- Teftiş Kurulu Başkanı _ Üye
- Takas Müdürü _ Üye
- Operasyon Müdürü _ Üye
- Muhasebe Müdürü _ Üye

III. TANIM

Şirketin olağan çalışmasını kesintiye uğratabilecek 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 sistemlerinin çalışamaz hale gelmesi, şirket sistemine dış saldırılar gerçekleşmesi (hack, virüs, Ddos Attack)
- 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 haller

İş bu hallerden biri veya birkaçı yaşandığında Meksa Yatırım Menkul Değerler A.Ş. aşağıdaki kritik süreçlerini eksiksiz yürütebilmek için gerekli hazırlığı yapmıştır.

- o Müşteri hizmetlerinde devamlılığı sağlamak,

MEKSA YATIRIM MENKUL DEĞERLER A.Ş.	Tarih :17.12.2019	
Düzenleyen Birim : Teftiş Kurulu	Revizyon No:	2019.1.0
Belge No: İş Akış Prosedürü (İAP23)		

- o Yasal ve üçüncü kişilere karşı olan sorumlulukları zamanında yerine getirmek,
- o İş akışlarında karmaşıklığa/kesintiye sebebiyet vermeyerek, felaketlerin Şirketin finansal durumuna olan etkilerini azaltmak,
- o Felaket anında çalışan ve müşteri kayıplarını asgariye indirmek,
- o Beklenmedik durumlarda Şirket varlıklarını en iyi şekilde korumaya almak.

ACİL VE BEKLENMEDİK DURUM PLANI İŞ AKIŞ PROSEDÜRÜ

A. KIYMETLİ EVRAKIN SAKLANMASI

1) Acil ve beklenmedik durumlarda mali tablolar ve mevcut mevzuat uyarınca tutulmakla yükümlü bulunan, aşağıda da ayrıca maddeler halinde sıralanan kayıtların Gendex işletim sisteminde elektronik olarak ayrıca tutulur.

- a) Menkul Kıymet Giriş Çıkış Fişi
- b) Yevmiye
- c) Defter-i Kebir
- d) İşlem Sonuç Formu
- e) Müşteri Emir Formları
- f) Seans Takip Formları
- g) Hesap Ekstreleri
- h) Nakit Alındı-Ödendi Belgeleri
- i) İşlem Dağılım Listesi

Şirketin arşivlerinde meydana gelecek olası acil ve beklenmedik durumlarda yukarıda maddeler halinde sıralanan kayıtlar tekrar sistemden alınabilir durumda olmalıdır.

Bilgi Teknolojileri birimi Şirket'in mali tablolarının, mevcut mevzuat uyarınca tutmakla yükümlü olduğu her türlü kaydın ve evrakın elektronik ortamda saklanmasını sağlar. Bilgi Teknolojileri birimi Elektronik ortamda saklanması mümkün olmayan kayıt ve evrakı ABDK' e bildirir. ABDK elektronik ortamda saklanamayan kayıt ve evrakın söz konusu kayıt ve evrak hangi birimle ilgili ise o birim tarafından basılı olarak saklanmasını sağlar.

Meksa Yatırım Menkul Değerler A.Ş.'nde günlük işlemler sonucunda oluşan dokümanlar, basılan resmi defter ve evraklar; tarih ve içeriği etiketinde belirtilmiş klasörlerde toplanır ve birim içinde mevcut dolaplarda saklanır.

Saklama Süreleri;

Resmi defterler kıymetli evrak ve diğer dokümanların kullanıldığı bölümlerde muhafaza süreleri 2 yıldır. 2 yılın sonunda bütün bu dokümanlar arşive kaldırılır.

Arşive kaldırılan resmi defter ve kıymetli evraklar ise yasal süre sonuna kadar saklanırlar. (Yasal süreler Türk Ticaret Kanunu, Vergi Usul Kanunu, Sermaye Piyasası Kurulu Kanunu vb. yasal düzenlemeler ile belirlenmiş sürelerdir.)

MEKSA YATIRIM MENKUL DEĞERLER A.Ş.	Tarih :17.12.2019	
Düzenleyen Birim : Teftiş Kurulu	Revizyon No:	2019.1.0
Belge No: İş Akış Prosedürü (İAP23)		

B.OPERASYONEL RİSK DEĞERLENDİRMESİ

Mali ve bilgi sistemleri 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 ve sunucu odası için otomatik yangın söndürme sistemi mevcuttur. Yangın dedektörleri bina alarm sistemi ile entegre edilmiştir.

Sabotaj; Şirket giriş çıkışlarını kontrol altına almak için manyetik kart ile geçiş olanaklarının tümünü barındıran sistem kullanılmaktadır. Ayrıca şirket giriş çıkışları kameralarla kayıt altına alınmaktadır.

Uygulama Alt Yapısı; şirket süreçlerine yönelik yedeklenen ve yedeklerin kaldırılmasında uyulması gereken kurtarma zamanı hedefi ve kurtarma noktası hedeflerine uygun planlama yapılmaktadır. Belirlenen yedekleme stratejisi gereği gerçek ortam backup server'a yedeklenecektir. Veriler, yedekleme sunucusunda saklanmasının yanı sıra, alternatif lokasyonda da yedeklenmektedir.

İletişim Alt Yapısı; 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.

Teknolojik 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.

MEKSA YATIRIM MENKUL DEĞERLER A.Ş.	Tarih :17.12.2019	
Düzenleyen Birim : Teftiş Kurulu	Revizyon No:	2019.1.0
Belge No: İş Akış Prosedürü (İAP23)		

Finansal veri sağlayıcı programlar; Finansal veri sağlayıcılar internet ve uydu gibi farklı ve kesintisiz çalışacak şekilde yedekli olarak tasarlanmıştır.

C. ALTERNATİF İLETİŞİM KANALLARI

- Aracı kurumumuzun faaliyetlerinin aralıksız sürdürülmesi için Disaster Recovery olarak Ankara'da bulunan Superonline Data Center (SOL DC) disaster yapısı kullanılmaktadır. BIST A.Ş. ile noktadan noktaya SOL 5 Mbps hat mevcuttur. Ankara 'da bulunan Firewall ve internet çıkışları ile ilgili çalışma düzeni; Firewall olarak Fortinet 200D model cihaz kullanılmaktadır. Ankara SOL DC'de bulunan sunucular SOL 50 Mbps fiber internet (kendi içinde radyolink ile yedekli) olarak kullanılmaktadır.
- Acil ve beklenmedik durumlarda müşterilere Pazarlama Departmanı çalışanları tarafından derhal ulaşılarak işlemlerin Ankara'da bulunan Datacenter üzerinden devam edeceği bilgisi verilir.
- Herhangi bir acil durumda, şirketin işlem yaptığı piyasalar itibarıyla Takas yükümlülüklerinin yerine getirilebilmesi için Takasbank ve MKK binalarında bulunan bilgisayarlar kullanılacaktır. Hisse borcunun kapatılması, sermaye arttırmalarının hak sahiplerine dağıtımı vb. işlemler için MKK üzerinden işlemler gerçekleştirilecektir.
- Gerekli görülmesi halinde müşterilere SMS, e-posta, telefon gibi iletişim yollarıyla acil durum hakkında bilgilendirme yapılır.
- Müşteriler Ankara Şubesinin telefon ve faks numaralarından her türlü işlemlerini gerçekleştirmek üzere talimat verebileceklerdir.

Ankara Şubesi Telefon : 0 312 468 79 10

Ankara Şubesi Faks : 0 312 468 79 17

- Acil ve beklenmedik durum ile karşılaşıldığında SPK, İMKB, MKK ve diğer ilgili tüm resmi kurumlar haberdar edilecektir.
- Meksa Yatırım Menkul Değerler A.Ş. çalışanlarının kullanacağı alternatif iletişim kanalları İş Sürekliliği Planı ile sağlanacaktır.

E. OLASI KARŞI TARAF ETKİSİ

Şirket nezdinde müşterilerin para ve sermaye piyasası araçlarının fiziken saklanmadığı için acil ve beklenmedik durum nedeniyle müşterilerin para ve sermaye piyasası araçlarının zayı olması söz konusu değildir.

Ancak acil ve beklenmedik durum nedeniyle müşterilerle iletişim tamamen kapanması ve alternatif yollarla iletişimin sağlanamaması durumunda veya iletişim sağlanabilmekle birlikte operasyonel işlemlerin yapılamaması nedeniyle müşterilerin emir ve talimatları yerine getirilemeyebilir. Müşterilerin emirlerinin gerçekleşmemesinden ötürü zararları oluşabilir.

MEKSA YATIRIM MENKUL DEĞERLER A.Ş.	Tarih :17.12.2019	
Düzenleyen Birim : Teftiş Kurulu	Revizyon No:	2019.1.0
Belge No: İş Akış Prosedürü (İAP23)		

F. RESMİ KURUM BİLGİLENDİRMESİ

İş bu Acil ve Beklenmedik Planı İş Akış Prosedürü ve bu prosedürün uygulanmasından sorumlu kişilerin iletişim bilgileri Yönetim Kurulu kararı ile yürürlüğe girdikten sonra Sermaye Piyasası Kurulu başta olmak üzere Borsa İstanbul A.Ş. , Merkezi Kayıt Kuruluşu, Takas ve Saklama Bankası A.Ş.'e gönderilir.

G. FAALİYETLERİN SÜRDÜRÜLEMESİ HALİNDE YAPILACAKLAR

Yönetim Kurulunun, acil ve beklenmedik durum nedeniyle şirketin faaliyetine devam edemeyeceği yönünde karar alması durumunda, müşterilerin hesaplarına erişimi ve başka kurumlara hesapların devrinin yapılabilmesi için gerekli işlemler ABDK tarafından yerine getirilir.

Faaliyetler sürdürülemediği takdirde müşteriler bu durumdan haberdar edilir ve işlem yapmaya devam etmek isteyen müşterilerin işlem yapmaya devam edebilmeleri için para ve sermaye piyasası araçlarının başka bir aracı kuruluşa devretmesi sağlanır.

Müşteriden Şirketin faaliyetlerinin sürdürülememesi nedeniyle hesabında yer alan nakdin ve sermaye piyasası araçlarının virmanı için talimat alınır.

Bilgi Teknolojileri altyapısı ile ilgili önlemler ve acil durum planları İş sürekliliği planına göre yerine getirilir.

H.GÖREVLİ KİŞİLER

Görev	Unvan	İsim	E-Posta	Telefon
Acil ve Beklenmedik Durum Koordinatörü	Genel Müdür	Vesile ŞARLIOĞLU	vesile.sarlioglu@meksa.com.tr	
Acil ve Beklenmedik Durum Koordinatörü Vekili	Genel Müdür Yardımcısı	Mete Muzaffer BIÇAKLIOĞLU	mete.bicaklioglu@meksa.com.tr	
Bilgi Sistemleri Süreklilik Koordinatörü	Bilgi Teknolojileri Müdürü	Raif ÖZLEM	raif.ozlem@meksa.com.tr	
Üye	Takas Müdürü	Cüneyt ŞARE	cuneyt.sare@meksa.com.tr	
Üye	Teftiş Kurulu Başkanı	Dursun SEVİCİ	dursun.sevici@meksa.com.tr	
Üye	Muhasebe Müdürü	Hülya SAĞLAM	hulya.saglam@meksa.com.tr	
Üye	Operasyon Müdürü	İsmail CANİPEK	ismail.canipek@meksa.com.tr	

MEKSA YATIRIM MENKUL DEĞERLER A.Ş.	Tarih :17.12.2019	
Düzenleyen Birim : Teftiş Kurulu	Revizyon No:	2019.1.0
Belge No: İş Akış Prosedürü (İAP23)		

İ. Bilgi Sistemleri Acil Durum Ekibi

Acil ve Beklenmedik Durum Planının sağlıklı işlenmesi açısından ayrıca Bilgi Teknolojileri Müdürü başkanlığında Bilgi sistemlerinin İş sürekliliği Planına uygun olarak aşağıdaki ekip tarafından yerine getirilir.

Görev	Unvan	İsim	E-Posta	Telefon
Bilgi Sistemleri Süreklilik Koordinatörü	Bilgi Teknolojileri Müdürü	Raif ÖZLEM	raif.ozlem@meksa.com.tr	
Üye	Operasyon Müdürü	İsmail CANIPEK	ismail.canipek@meksa.com.tr	
Üye	Bilgi Teknolojileri Uzmanı	Emre ERDOĞAN	emre.erdogan@meksa.com.tr	

Görevleri;

- Sistemin hizmet dışı kalmasına neden olan her türlü fiziksel hasarın belirlenmesinden ve ilgili ekiplere aktarılmasından sorumludur.
- Bina, altyapı, personel, donanım ve yazılımla ilgili hasarı belirleyip, bu bilgiler doğrultusunda hazırlanan raporu Acil ve Beklenmedik Durum Koordinatörü'ne sunar.
- Kesintinin tahmini süresini belirler.
- Güvenlik duvarı (firewall) sisteminin çalışır, erişilebilir, yönetilebilir, tanımlı olan kurallarının aktif durumda olduğunu kontrol eder.
- Veri hatlarının ve telefonların kesintisiz çalışmasından, sorumludur. Ağ problemleri bu servise iletilir ve gereken müdahale yapılır.
- Acil durum sırasında yönetimden gelen bilgilerin, mesajların, talimatların ilgili gruplara ve kişilere ulaşmasının sağlanabilmesi için iletişim ağındaki kesintinin zamanında tespitine dair teknik kontrolleri yapar.
- Sunucularının kontrolünü gerçekleştirir.
- Alternatif sistemlerin kontrolünü gerçekleştirir.
- Veri tabanlarının kontrolünü gerçekleştirir.
- Veri tabanı problemlerini çözer ve yönetir.
- Donanım için gerekli ihtiyaçları Acil ve Beklenmedik Durum Koordinatörü'ne iletir.
- Veri depolama sistemleri ve sistem yazılımları ile ilgili objelerin izleme ve performans incelemelerini yapar.
- Durum değerlendirmesi yaparak hangi programların etkilendiğini belirler.
- Kesinti anındaki işlemlerin durumunu analiz eder.

Hizmetlerin verilebilmesi için gerekli Şirket dışı kurumlar ve resmi mercileri ilgilendiren her türlü haberleşme, mutabakat ve işlemler fonksiyonel olarak BS Acil Durum Ekipleri tarafından yapılacaktır. İletişim yöntemleri ve çalışma prensipleri söz konusu ekip tarafından belirlenecektir.

MEKSA YATIRIM MENKUL DEĞERLER A.Ş.	Tarih :17.12.2019	
Düzenleyen Birim : Teftiş Kurulu	Revizyon No:	2019.1.0
Belge No: İş Akış Prosedürü (İAP23)		

Olay esnasında üst yönetim tarafından verilen karar ve talimatlar, diğer kişi, kurum ve/veya bölümlerle yapılan görüşmeler ile BS Acil Durum Ekipleri tarafından gerçekleştirilen işlemler ve sonuçları mutlaka kayıt altına alınır.

İlgili personelin Acil Durum organizasyon yapısı ve olay sırasında kendilerine düşen görev ve sorumluluklar hakkında bilgi sahibi olması için *Acil ve Beklenmedik Durum Planı* ve *İş Sürekliliği Planının* yayınlanmasından sonra plana ilgili kişilerin erişimi ve bilgilendirilmesi sağlanır.

Acil ve Beklenmedik Durum Planı dağıtımını eğitim sitesi üzerinden tüm personele duyurulur.

Acil ve Beklenmedik Durum Planı ve birimlerin kendi sorumluluklarını içeren eklerinin bir nüshası sorumlu birimde, bulunmaktadır. Buna ek olarak, Genel Merkez’de saklanmaktadır.