

## ACİL VE BEKLENMEDİK DURUM PLANI

- 1) Mali tablolar ve mevcut mezuat uyarınca tutmakla yükümlü olduğumuz her türlü kayıt ile kıymetli evrakın basılı olarak veya elektronik ortamda saklanması konusunda, Bilgi İşlem Bölümü, Mali İşler ve Operasyon Bölümü denetimi altında, şirketimizde en az 5 yıl saklanmaktadır.
- 2) Aracı kurum faaliyetinin aralıksız sürdürülebilmesine yönelik bilgi işlem sistemlerinin devamlılığının sağlanması, yedeklerinin alınması ve sözkonusu elektronik kayıt yedeklerinin en az 5 yıl süre ile saklanması konusunda dijital ortam (DVD, CD) kullanılarak kritik dataların her gün yedekleri alınmaktadır. Gece alınan backuplar ile Muhasebe Paket programının yedeklenmesi sağlanmaktadır. Ayrıca yıllık, aylık, haftalık backuplar şirket dışında saklanmaktadır.
- 3) Mali ve bilgi iletişim altyapısı dahil olmak üzere operasyonel risk değerlendirmesi konusunda, sistem çökmesi, elektrik kesintisi, yangın, deprem, sabotaj, klimaların bozulması, sisteme virüs girmesi, sistem içinde mali, operasyon, takas işlemlerinde kullanılan ve kayıtların tutulduğu programın yanlış veriler sunması, internet sitemize ve dolayısı ile internet şubemize yapılacak hacker saldırıları başlıca risk konuların teşkil etmektedir.

### a) Elektrik Kesintisi

Elektrik kesintisine karşı gerekli önlemler alınmıştır. Kesinti anında jeneratör çalışmaya başlayana kadar UPS devreye girmektedir. Jeneratör şu anki durumda 1 gün boyunca elektriğimizi idare edebilmektedir sonrasında mazot ile ek takviye yapılabilmektedir. UPS ise herhangi bir jeneratör arızasına karşın 45 dakika boyunca sistemi kendi başına çalıştırabilecek şekilde akü grubuna bağlıdır.

### b) İnternet Hattı Problemleri

Kesintisiz internet erişimi için 2 farklı ISP üzerinden internet bağlantısı sağlanmıştır. Hat kesilmesi durumunda hat dönüşüm işlemleri manuel olarak yapılmaktadır. Her iki hattın birden kesilmesi durumunda ise emirler, Borsa İstanbul'da bulunan şirkete ait telefonlarla brokerlarımız tarafından yerine getirilmektedir.

### c) Firewall'da Oluşabilecek Problemler

Firewall aktif olarak çalışmaktadır. Lisanslar yıllık olarak alınıp sistemin sürekli update edilmesi ve güvenlik açıklarına karşı tedbir alınmıştır. 24 saat destek alınarak firewallin düzenli ve sürekli çalışması sağlanmıştır. Her hafta firewall kontrol edilmektedir.

### d) Web Server'da Oluşabilecek Problemler

Web serverin hard diski konfigüre edilerek disklerden herhangi biri bozulsa bile sistem çalışırken hard disk değiştirilerek çalışmaya devam edebilen bir yapı kurulmuştur. Web server yazılımları sürekli güncellenerek güvenlik açıkları anında kapatılmaktadır. Sistem yedeği hergün alınmaktadır.

e) Database Server'lar

Kullanılan database serverlar olası disk arızalarına karşı konfigüre edilmiştir. Redundant power supply diğer serverlarda olduğu gibi mevcuttur. Yedek bulundurulan database serverı herhangi bir arıza durumuna karşı hazır bulundurulmaktadır.

f) Virüs Problemleri

Virüs tehlikesine karşı kullanılan antivirüs programı lisanslı ve orijinal olarak satın alınmakta, bilgi işlem haricinde program yüklenmesine izin verilmemektedir. Antivirüs sistemi bütün makinelerde (server ve workstationlar) mevcuttur. Günlük olarak virus listesi otomatik update edilerek sürekli güncel tutulmaktadır. Ayrıca mail server üzerinde bulunan farklı bir program ve firewall da maille gelen virüslü dosyaları sisteme girmeden silmektedir.

g) Klima Problemleri

Sistem odalarında bulunan klima arızası durumunda sistemlerin çalışması duracağı için yedek klimalar bulunmaktadır. Ayrıca ısı ve yangın dedektörleri ile de 24 saat izleme merkezi tarafından takip edilmektedir.

h) Yedekleme

Her akşam gün sonunda dataların yedekleri alınmaktadır. Gece alınan backuplar ile Muhasebe paket programının yedeklenmesi sağlanmaktadır. Ayrıca yıllık, aylık, haftalık ve günlük backuplar dijital ortamda saklanmaktadır. Yedeklerin bir bölümü de şirket dışında korunmaktadır.

### **Müşterilerle alternatif iletişim kanallarının tedariki ve sürekliliğinin sağlanması**

Sabit hatlardan bir veya bir kısmının devre dışı kalması durumunda müşteri ile iletişimi sağlayacak şirkete ait yeterli sayıda hat mevcuttur. Genel bir arıza veya kesinti durumunda müşteriler ile sabit hatlardan iletişim kurulamadığı anlarda şirket üye temsilcileri telefonlarından veya personel GSM hatlarından aracılığı ile iletişim sağlanacaktır. Şirket ile BIST arasındaki iletişimin aksaması durumunda, BIST'da bulunan Üye Temsilcileri aracılığı ile iletişim cep telefonları ile sağlanarak emirler iletilecek ve daha çok pozisyon kapatma şeklinde emirlere ağırlık verilecektir. Çünkü yapılan işlemlerde müşteri ses kayıtlarının tutulması sorunu yaşanacaktır. Bu durumlarda seansa bizzat katılan müşterilerin emirleri için bir sorun olmayacaktır. Fakat telefon ile emir ileten müşteriler için şirketimizin fax numaralarına (0 212-2240700) emir talimatı istenecektir.

### **Aracı kurum çalışanlarıyla alternatif iletişim kanallarının tedariki ve sürekliliğinin sağlanması**

Acil ve Beklenmedik durumlarda aracı kurum çalışanlarıyla alternatif iletişim kanallarının tedariki ve sürekliliğinin sağlanması amacıyla, şirket Acil Durum Sorumlularının ve ilgili personelin cep telefonu bilgileri ilgili kurumlara bildirilmiş olup internet sitemizde duyurulacaktır.

## **Acil ve beklenmedik durumun, karşı tarafa olası etkileri hakkında değerlendirme**

Başkent Menkul Değerler A.Ş. müşterilerine acil ve beklenmedik durumlarda iş sürekliliğinin nasıl sağlanacağı ve buna ilişkin iş akış prosedürleri hakkında bilgi vermekle yükümlüdür. Söz konusu bildirim hesap açılışı sırasında ve ayrıca Başkent Menkul Değerler A.Ş. internet sayfası aracılığı ile yapılacaktır. Acil ve beklenmedik durum planı, olası acil ve beklenmedik durumlarda aracı kurumların faaliyetlerinin kesintiye uğramadan normal bir şekilde sürdürülmesini, müşterilerin iş ve işlemlerinin aksamadan devam etmesini sağlayan sistemi ifade eder. Yapılan bu çalışma ile meydana gelebilecek olumsuzlukların önceden tespit edilerek buna uygun çözüm arayışları müşterilerin olası durumlara karşı korunmasını aynı zamanda müşterinin Sermaye Piyasasına ve kuruma karşı olan güveninin artmasını sağlayacaktır. Bu planın sistemli bir şekilde hayata geçirilmesi ile hizmetin kalitesinin yükseltilmesi sağlanmış olacağından, karşı tarafın kuruma olan memnuniyetini de arttıracaktır.

## **Kurulun alınan önlemler hakkında bilgilendirilmesi**

Acil ve beklenmedik durumlarda Sermaye Piyasası Kuruluna alınan önlemlerle ilgili olarak derhal telefon, fax veya internet yolu ile alınan önlemlerle ilgili olarak bilgi verilecektir. Sermaye Piyasası Kuruluna veya diğer kurumlara yapılacak olan rutin zorunlu bildirimler yazılı olarak veya internet ortamında ilgili taraflara bildirilecektir.

## **Aracı kurumca faaliyete devam edilemeyeceği yönünde karar verilmesi**

Aracı kurumca faaliyete devam edilemeyeceği yönünde karar verilmesi durumunda müşterilerin hesaplarına erişimi ve söz konusu hesapların başka aracı kuruma devri. Şirketin faaliyetlerine devam edilemeyeceği yönünde karar verilmesi durumunda, şirket internet sitesinde karar sürekli ilan edilecek. Telefon aracılığı ile müşterilere haber verilecektir. Ayrıca ulusal yayın yapan günlük iki gazeteye ilan verilecektir.

Müşterilerin talimatları doğrultusunda istedikleri aracı kuruma virmanları gerçekleştirilecektir. Faaliyetler durdurulduktan sonra ise müşteri başvuruları Sermaye Piyasası Kurulu'ndan alınacak onay doğrultusunda, müşteriler doğrudan Merkezi Kayıt Kuruluşuna başvurup talimatlarını vererek virmanlarını yaptırabileceklerdir.