



**IKON MENKUL DEĞERLER A.Ş.**

**ACİL VE BEKLENMEDİK DURUM PLANI**  
**VE**  
**İŞ AKIŞLARI**

## İÇİNDEKİLER

### TANIMLAR VE KISALTMALAR

#### I. BÖLÜM: ACİL VE BEKLENMEDİK DURUM PLANI

1. AMAÇ VE KAPSAM
2. ACİL VE BEKLENMEDİK DURUM PLANI
3. ACİL VE BEKLENMEDİK DURUM ÖNCESİ ALINACAK ÖNLEMLER
4. ACİL VE BEKLENMEDİK DURUMDA YAPILACAK İŞLER
5. KAMU KURUM VE/VEYA KURULUŞLARININ İLETİŞİM BİLGİLERİ

#### II. BÖLÜM: ACİL VE BEKLENMEDİK DURUM İŞ AKIŞLARI

1. AMAÇ
2. ACİL VE BEKLENMEDİK DURUM
3. İŞ AKIŞLARI

#### III. BÖLÜM: YÜRÜRLÜK

## TANIMLAR VE KISALTMALAR

- **ABDP:** Acil ve Beklenmedik Durum Planı
- **SPK:** Sermaye Piyasası Kurulu
- **ABDS:** Acil ve Beklenmedik Durum Sorumlusu
- **Şirket:** IKON Menkul Değerler A.Ş.

## I. BÖLÜM: ACİL VE BEKLENMEDİK DURUM PLANI

### 1. AMAÇ VE KAPSAM

Acil ve Beklenmedik Durum Planı ve İş Akışları Sermaye Piyasası Kurulu'nun Seri:V No:68 Tebliği'nin 11/ A Maddesi gereği hazırlanmıştır. 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 edilmesini sağlamaktır. 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.

Acil ve beklenmedik durum kapsamında değerlendirilecek doğal afetlerin oluşması halinde öncelik personel ve müşterinin can güvenliğinin korunmasıdır.

### 2. ACİL VE BEKLENMEDİK DURUMUN TANIMI

Şirketin olağan çalışmasını kesintiye uğratabacak ve/veya hizmet sunmasını engelleyecek acil ve beklenmedik durumlar aşağıdaki gibi tanımlanmıştır;

- a) Doğal Afetler (Deprem, Yangın, Fırtına, Sel, vb.)
- b) Faaliyetlerin sürdürüldüğü binada meydana gelen beklenmedik durumlar ( yangın, patlama, su baskını vb)
- c) Terörist Saldırıları, Savaş, Halk Ayaklanması vb.
- d) Şirketin çalışması için birinci ve ikinci derecede gerekli olan altyapı eksiklikleri, uzun süreli elektrik ve telefon kesintileri, su ve yakıt kaynaklarındaki olumsuzluklar
- e) Şirketin bilgi işlem sisteminin çalışamaz hale gelmesi, Şirket sistemine dış saldırılar gerçekleşmesi (hack, virüs)

- f) Hastalık, iş bırakma, trafik kazası gibi nedenlerle personelin büyük bölümünün işe gelememesi/gelmemesi,
- g) Para piyasalarında meydana gelen olağanüstü haller nedeniyle para ve sermaye piyasalarında işlem yapılamaması, tahsilât ve ödeme sistemlerinin çalışmaması.

### **3. ACİL VE BEKLENMEDİK DURUM ÖNCESİ ALINACAK ÖNLEMLER**

Acil ve beklenmedik durumun yönetimi amacıyla yapılacak işlemler aşağıda sıralanmıştır.

#### **3.1 Acil ve Beklenmedik Durum Sorumlusu**

Yönetim Kurulu ABDP'nin uygulanmasından sorumlu olmak üzere en az Genel Müdür Yardımcısı düzeyinde olmak üzere bir çalışanı ve ona alternatif olacak başka bir çalışanı Acil ve Beklenmedik Durum Sorumlusu (ABDS) olarak atar.

ABDS'nin görev yapamayacak halde olması durumunda alternatif olarak belirlenen çalışan ABDS'nin tüm yetki ve sorumlulukları ile görev yapar. Asıl ve alternatif olarak belirlenecek ABDS'lerin unvan ve her türlü iletişim bilgileri, SPK, Borsa İstanbul A.Ş., Vadeli İşlem ve Opsiyon Borsası A.Ş., Merkezi Kayıt Kuruluşu A.Ş., İstanbul Takas ve Saklama Bankası A.Ş.'ne ve SPK'nın belirleyeceği diğer kuruluşlara bildirilir.

ABDS en az yılda bir kez olmak üzere acil ve beklenmedik durumlarla ilgili plan ve iş akışlarının güncelliğini kontrol eder. ABDS plan ve iş akışlarında güncelleme veya değişiklik yapılması gerektiği yönünde bir karara varırsa bu kararını rapor şeklinde Yönetim Kuruluna sunar. ABDS acil ve beklenmedik durumun önem derecesini belirleyerek personeli izinden çağırarak, geçici görevlendirme yapmak ve şirketin rutin faaliyetlerini sürdürmeye yönelik kararlar alma konusunda yetkilidir.

ABDS'nin öncelikli görevi, acil ve beklenmedik durumun;

**a) Çalışma ortamının kullanılamaz hale gelmesi, bilgi işlem sistemlerinin devamlılığın sağlanamaması veya çalışma ortamının ve bilgi sistemlerinin kısa sürede giderilemeyecek ölçüde hasara uğraması (A Durumu)**

**b) Çalışma ortamı fiziklen sağlam olmakla birlikte çalışmaların devamlılığını engelleyen, kesintiye uğratan genel olarak sistemin sağlıklı çalışmasına yol açan nedenlerin ortaya çıkması, hallerinden hangisine uygun olduğunun tespit edilmesidir. (B Durumu)**

Yapılan A veya B durumu tespiti doğrultusunda bu planda belirtilen tedbirleri alır.

### 3.2 Acil ve Beklenmedik Durum Sorumlusunun Görevinden Ayrılması

Acil ve Beklenmedik Durum Sorumlusu olarak SPK ve SPK'nın belirlediği diğer kuruluşlara bildirim yapılan çalışanın, işten ayrılması durumunda 15 gün içinde şirket yönetimince, yazılı olarak bu durum ve yerine atanacak yeni Acil ve Beklenmedik Durum Sorumlusunun unvan ve her türlü iletişim bilgileri SPK ve SPK'nın belirlediği diğer kuruluşlara bildirilir.

### 3.3 Personelin Görev Dağılımı

ABDP'nin uygulanmasından ABDS 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 ABDS'nin yönlendirme ve koordinasyonu altında yerine getirir. ABDS acil ve beklenmedik durumda personel ve bölümlerin üstlerine düşen görev ve sorumlulukları yerine getirmesini sağlar. Durum bazında yapılacak işlerin farklılaştırılması ABDS'nin yetkisinde olmakla birlikte genel olarak aşağıdaki görev dağılımına uyulur.

İŞİN KONUSU	DURUM	İLGİLİ BÖLÜMLER
UYARMA; Acil ve beklenmedik durumun meydana geldiğinin/gelme olasılığının yükseldiğinin ABDS'ye bildirilmesi	A ve B	Tüm Personel
YARDIM ÇAĞIRMA: Ekli listede verilen kurumlara ulaşıp gerekli bilgilerin aktarılması	A	Muhasebe, İnsan Kaynakları
İLK YARDIM: Profesyonel destek ekipleri ulaşana kadar geçen sürede ilk yardım faaliyetlerinin yerine getirilmesi	A	Tüm personel
KURTARMA: Şirkete ait bilgi, doküman ve diğer önemli evrakın kurtarılması	A	Tüm personel
KORUMA: Kurtarılan Şirkete ait bilgi, doküman ve diğer önemli evrakın koruma altına alınması	A	Muhasebe, Takas ve Operasyon, Bilgi İşlem
BİLGİLENDİRME: Müşterilere ve iş ilişkisinde bulunulan diğer kişi ve şirketlere gerekli açıklamaların gönderilmesi	A ve B	Satış ve Pazarlama
ZORUNLU BİLDİRİMLER: Mevzuat uyarınca kamu otoritelerine yapılması gereken bildirimlerin gönderilmesi	A ve B	Muhasebe, Takas ve Operasyon, Teftiş

İzinli personel Acil ve Beklenmedik durumun oluşması halinde ABDS'ye ulaşma sorumluluğu altındadır.

### 3.4 Bilgisayar Sistemlerinin Yedeklemesinin Yapılması

A türü acil ve beklenmedik durumlarda operasyonlarını sürdürebilmek amacıyla Şirket hizmetlerinin yürütülmesinde kullanılan bilgisayar sistemlerinin yedeklemesi yapılacaktır. Yedekleme sistemi ve donanım yedeklemesi ABDS'nin kararları doğrultusunda bilgi işlem birimi tarafından yapılacaktır.

Yedek sistemlerin çalışması ve acil ve beklenmedik durumlarda şirketin bilgisayar sistemlerinde planlanmayan ve kısa sürede giderilemeyen bir hizmet kesintisi olması durumunda, yedek sistemlerin devreye alınması için izlenmesi gereken adımlar aşağıda yer almaktadır.

- Bilgi işlem merkezinde bulunan sistemlerin veri logları dönemsel olarak yedek sistemlere aktarılır,
- Yedek sistemler ile ana sistemler arasında kurulacak sistem ile yedek sistemler ana sistemleri çalışır durumda olduklarını belli aralıklarla kontrol eder,
- Ana sistemlerde bir problem olması durumunda yedek sistemler son logları alır ve hizmet vermeye hazır duruma gelir.
- Planlanmayan uzun süreli bir kesinti meydana gelmesi durumunda bilgi işlem sorumlusu problemin nedeni ve sistemlerin durumu hakkındaki bilgiyi ABDS'ye bildirir.
- ABDS, ilgili birimleri bilgilendirir, gerekiyorsa toplantı yeri ve zamanını belirler.
- ABDS bilgi işlem birimi ile müzakere ederek kesintiye sebep olan sorunu ve çözüm yöntemini belirler.
- ABDS gerektiği takdirde tedarikçi firmalar ve müşteriler ile temasa geçilmesi ve durumdan haberdar edilmesini sağlar.
- Sorun çözülene kadar yedek sistemlerle çalışmalar sürdürülür, ana sistemin devreye alınması sonrası sorunun çözüldüğünün bilgisi verilir.

Şirketin Bilgi İşlem Sistemlerinde veya müşteri platformlarında oluşacak beklenmedik durumlara karşı sistemler müşterilere ait finansal dataları anlık olarak yedeklemekte ve gerekli tüm finansal aktiviteleri de anlık olarak kayıt altına almaktadır. Benzer şekilde muhasebe sistemi de yedeklerin günlük ve haftalık bazda alınması suretiyle kayıt altına alınmaktadır. Oluşacak herhangi bir beklenmedik durum personel veya bilgi işlem altyapısının kendi uyarı sistemleriyle bilgi işlem personeline bildirilmektedir. Müşterilerimizin itiraz durumlarına karşı, sistem kayıtları ve finansal kayıtlar gerektiğinde incelenmek ve doğrulukları kanıtlanmak üzere Tubitak üzerinden zaman damgası alınarak korunmaktadır. Kayıtların tutulduğu sunucuların manyetik diskleri uygun bir RAID altyapısıyla yedeklenmekte ve herhangi bir diskte oluşan fiziksel veya mantıksal hata önlenmektedir.

### **3.5 Tahliye Güvenliğinin Sağlanması**

Karşılaşılabilecek A türü acil ve beklenmedik durumlarda müşteri ve personelin hizmet binalarından en kısa sürede tahliye edilmesi için kapı, yangın merdiveni gibi çıkış yolları sürekli kullanılabilir halde tutulur. Bu konudaki işlemler İnsan Kaynakları veya Muhasebe Bölümü tarafından yerine getirilmekle birlikte, önlemlerin yeterliliği ABDS tarafından kontrol edilir.

### **3.6 Acil ve Beklenmedik Durum Tatbikatları**

ABDS, uygun gördüğü tarihlerde, bu plan ve buna bağlı düzenlemelere uyumun test edilmesi, personelin hazırlıklı tutulması amacıyla tatbikatlar gerçekleştirebilir. Söz konusu tatbikatlara mümkün olduğunca çok sayıda personelin katılımı sağlanır.

## **4. ACİL VE BEKLENMEDİK DURUMDA YAPILACAK İŞLER**

### **4.1 ABDS'nin Göreve Başlaması ve Görev Dağılımının Uygulanması**

Acil ve beklenmedik durumun haber alınması sonrasında başkaca bir çağrı beklemeden, ABDS Şirket genel merkezinde, bu mümkün değilse alternatif merkezde derhal görevine başlar. Personel daha önceden belirlenen görev dağılımına uygun olarak görevlerinin başına geçer. ABDS, gerekli durumlarda görev dağılımının dışında görevlendirmeler yapabilir. Şirket genelini ilgilendirmeyen durumlar, ABDS'ye gerek olmaksızın Genel Müdür ve ilgili grubun en üst yöneticisi tarafından çözümlenir.

A türü acil ve beklenmedik durumlarda personele ulaşmada sorunla karşılaşmamak için İnsan Kaynakları veya Muhasebe Bölümünce hazırlanan personelin ev ve mobil telefon numaraları ile adres bilgilerini içeren veri tabanı ABDS'nin bilgisine sunulur.

### **4.2 Durumun Saptanması**

Acil ve beklenmedik durum meydana geldiğinde, çözüm yollarının ve yöntemlerinin belirlenebilmesi amacıyla, ortaya çıkan durumun, bilgi ve görgü sahibi olanlardan ve Şirket kayıtlarından edinilen bilgilere göre tanımı yapılır. Durumun neden ortaya çıktığı belirlenir. Acil ve beklenmedik durumun tanımını yapan ABDS bunu personele ve Yönetim Kurulu'na bildirir.

ABDS, acil ve beklenmedik durum sonucunda Şirket, personel ve müşteri açısından ortaya çıkan ya da çıkması muhtemel risk ya da hasar ölçümü yapar. Uzmanlık gerektiren durumlarda bir uzmanın bilgisine başvurulur. Değerlendirme sonuçları bir rapor halinde tespit edilir ve Yönetim Kuruluna sunulur.

#### **4.3 Bildirimlerin Yapılması ve Yardım İstenmesi**

ABDS tarafından acil ve beklenmedik durumla ilgili olarak bilgilendirilen personel, 3.3 maddede yer alan görev dağılımına uygun bir biçimde, 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 ve ilgili diğer kurum ve kuruluşlara bildirimde bulunur, gerekirse yardım ister. ABDS söz konusu bildirimlerin yapılmasını koordine ve kontrol eder. Acil ve beklenmedik durumlarda iletişim kurulacak Şirket dışı yerlerin iletişim bilgileri bu planın ekinde sunulmaktadır.

B türü acil ve beklenmedik durum olarak kabul edilen çalışma ortamı fiziklen sağlamken çalışmaların kısa süreli olarak sağlıklı çalışmasına yol açacak nedenlerin ortaya çıkması halinde; işlemlerin diğer çalışan diğer iletişim yöntemleriyle gerçekleştirilmesi için gereken önlemler ABDS tarafından alınır.

#### **4.4 Acil ve Beklenmedik Durumda Alternatif Hizmet Yeri ve Alternatif Hizmet Kanalları**

Şirketin hizmet verdiği işyeri merkezinin 3.1 maddede yer alan A veya B durumları nedeni ile kullanılamaz olması ihtimali göz önüne alınarak, hizmete devam edilecek alternatif yer veya hizmet kanalları, ABDS yazılı önerisi ve yönetim kurulunun onayından sonra “Acil ve Beklenmedik Durum Planının” eki olarak yürürlüğe girer. Alternatif olarak belirlenen merkezde de hizmete devam etmenin mümkün olmaması durumunda ABDS hizmet verilecek en uygun yeri saptar ve en hızlı biçimde personel, müşteri ve diğer ilgili yerlere duyurur.

ABDS acil ve beklenmedik durum nedeniyle hizmet kanallarının işlerliğini tespit eder. Hizmet kanallarının kesilmesi durumunda hizmetin aksamadan devam etmesini sağlamak için alternatif olarak kullanılacak hizmet kanallarını tespit eder ve kullanıma geçirilmelerini sağlar. ABDS tespit edilen alternatif hizmet kanallarını personele bildirir. ABDS, tespit edilen alternatif hizmet kanallarının personelce müşterilere bildirilmesini koordine ve kontrol eder.

Şirketin bilgi işlem altyapısında meydana gelebilecek acil ve beklenmedik durumlar için finansal hizmet sağlayan sunucular yedekli ve ayrı ayrı lokasyonlarda tutulur şekilde çalışmaktadır. Finansal uygulamaların bulunduğu ana sunucu Türk Telekom Gayrettepe Veri Merkezindeki sunucu altyapısında tutulurken; yedek sunucu, bilgi işlem desteği alınan FT Teknoloji merkez ofisinde benzer güvenlik sistemleriyle korunarak tutulmaktadır.

Alternatif hizmet kanalları ve yerinde şirketin mevcut hizmetlerine devam edebilmesi için gerekli araç gereç ve finansal sistemlere erişim yöntem ve izinleri ABDS ve görev verilen diğer personel vasıtasıyla sağlanır.





Acil ve beklenmedik durumlarda Veko Giz Plaza'da yer alan merkez ofisin kullanılamaması durumu ortaya çıkmışsa şirket, aşağıdaki alternatif merkezde çalışmalarına devam eder.

FT Teknoloji Ticaret Limited Şirketi

Tel:0212 324 98 69

Faks:0212 514 69 24

Adres:Harman Sokak No:6, Harmanci Giz Plaza Kat:7, Gültepe-Levent/İstanbul

Acil durumlarda ulaşılabilecek, ABDS'nin iletişim bilgileri aşağıda yer almaktadır.

IKON Menkul Değerler A.Ş.

Ahmet BAŞKAYA – Genel Müdür

Tel:0212 290 40 64 / 0212 290 40 60

Faks:0212 290 40 61

Adres: Büyükdere Cad. Maslak Mah. Meydan Sok. Veko Giz Plaza No:3 Kat:9

Maslak, Şişli/İstanbul

FT Teknoloji Ticaret Limited Şirketi

Tel:0212 324 98 69

Faks:0212 514 69 24

Adres:Harman Sokak No:6, Harmanci Giz Plaza Kat:7, Gültepe-Levent/İstanbul

#### **4.5 Sorunun Çözülmesi ve Çalışmalara Başlanması**

Acil ve beklenmedik durum öncelikle Şirket imkânları ile çözümlenmeye çalışılır. Çalışmalarda personel ve müşteri güvenliği için öncelikli önlemler alınır. ABDS, acil ve beklenmedik durumlarda, görev dağılımına bağlı olmaksızın görevlendirmeler yapabilir. Acil ve beklenmedik durumun ortadan kaldırılmasında Şirket imkânlarının yeterli olamaması durumunda ABDS hangi kamu kurumlarından ve/veya özel kuruluşlardan yardım alınması gerektiğini saptar. ABDS acil ve beklenmedik durumun etkilerinin Şirket imkânları ile veya dışardan yardım alarak ne kadar süre içinde ve ne şekilde ortadan kaldırılacağını gösteren bir rapor hazırlayarak Yönetim Kuruluna sunar. Yönetim Kurulunca onaylandıktan sonra Rapor doğrultusunda hareket ederek acil ve beklenmedik durumun ortadan kaldırılması için gerekli işlemlerin yapılmasını sağlar. ABDS gecikmesinde sakınca bulunan hallerde Yönetim Kurulu'na ulaşmakta zorluk yaşanması durumunda Yönetim Kurulunun onayı olmaksızın gerekli önlemleri alarak uygulama yetkisine sahiptir.

Acil ve beklenmedik durumlarda çalışmalara tekrar başlanmadan önce ABDS 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'in itibar ve prestijinin azalması gibi unsurlar ölçülemeyen kayıplardır.

#### 4.6 Personelin Görev ve Sorumlulukları

Şirket personeli, acil ve beklenmedik durumlarda; ABDS' nin 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. KAMU KURUM VE/VEYA KURULUŞLARININ İLETİŞİM BİLGİLERİ

BAŞVURULACAK YER		KISA NO	ALAN KODU	TELEFON	FAKS
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
BORSA İSTANBUL	SANTRAL		212	298 21 00	
EMNİYET MÜDÜRLÜĞÜ	POLİS İMDAT	155			
	İSTANBUL		212	635 00 00	
JANDARMA	JANDARMA İMDAT	156			
	BÖLGE		212	214 44 44	
	İSTANBUL		212	285 19 22	
İTFAYE	ACİL	110			
	BÜYÜKŞEHİR BELEDİYESİ		212	635 01 00	512 10 87
	SARIYER BELEDİYESİ		212	242 40 46.	
CANKURTARAN	ACİL	112		444 0 911	
	BÜYÜKŞEHİR BELEDİYESİ		212	520 21 20	
	HAVA AMBULANS		212	505 72 72	
	HAVA AMBULANS		212	220 40 54	
HASTANE	SARIYER İSMAİL AKGÜN DEVLET HASTANESİ		212	242 29 27	
	ŞİŞLİ EĞİTİM VE ARAŞTIRMA HASTANESİ		212	231 22 09	
ELEKTRİK	ARIZA	186			
TELEFON	TELEFON ARIZA	121			
DOĞALGAZ	ARIZA	187			

	İGDAŞ MERKEZ		212	626 46 66	
SU VE KANALİZASYON	ARIZA	185			
	İSKİ MERKEZ		212	588 38 00	
İSTANBUL VALİLİĞİ	ALO VALİLİK	179			
	SANTRAL		212	514 17 50	
	SİVİL SAVUNMA		212	690 43 09	
	SAĞLIK		212	638 30 00	
	AFET FM (AFET ANINDA)		FM	94.1	
İSTANBUL BÜYÜKŞEHİR BELEDİYESİ	SANTRAL		212	512 55 00	
	ALO ZABITA	153			

## **II. BÖLÜM: ACİL VE BEKLENMEDİK DURUM İŞ AKIŞLARI**

### **1. AMAÇ**

Bu iş akışının amacı; acil ve beklenmeyen durumlarda, müşterilere, diğer aracı kurumlara ve sermaye piyasası kurum kuruluşlarına, piyasa katılımcılarına ve üçüncü taraflara karşı olan yükümlülüklerin yerine getirme koşul ve yöntemlerini ortaya koyan kuralları oluşturmaktır.

### **2. ACİL VE BEKLENMEDİK DURUM**

ABDP (Plan) ve bu İş Akışı bir bütünlük oluşturur ve birlikte uygulanır. Acil ve beklenmedik durumun tanımlanmasında ve Acil ve Beklenmedik Durum Sorumlusunun (ABDS) belirlenmesinde Plan'da yer alan esaslara uyulur.

### **3. İŞ AKIŞLARI**

#### **3.1. Operasyonel Risk Değerlendirmesi**

Plan'da ve işbu İş Akışında yer alan önlemlerin ve yapılması gereken işlerin gerektiği şekilde yerine getirilmediği takdirde acil ve beklenmedik durumlar karşısında Şirketin bilgi işlem sisteminin ve bilgi iletişim altyapısının çalışamaz hale gelmesi mümkündür. Bu durum Şirketin kritik iş süreçlerinin kesintisiz olarak sürdürülememesine ve operasyonel işlemlerin yürütülememesine sebep olabilir.

Şirketin kritik iş süreçlerinin sürekliliğinin sağlanamaması, operasyonel işlemlerin yerine getirilememesi Şirket'in gelir ve fırsat kaybetmesine yola açabileceği gibi Şirketin müşterilerine ve ilişki içinde olduğu diğer kişi ve kurumlara karşı olan yükümlülüklerinin yerine getirilememesi riskini de beraberinde getirecektir. Bu durumda Şirket, kendilerine karşı olan yükümlülüklerini yerine getiremediği kişi ve kurumların (tazminat talepleri gibi) hukuki yaptırımlarına maruz kalabileceği gibi sermaye piyasasının düzenleyici ve denetleyici kurumlarının idari yaptırımlarıyla da karşı karşıya kalabilir.



Şirket'in operasyonlarının kısa süreliğine de olsa kesintiye uğraması, müşterilere karşı yükümlülüklerinin yerine getirilememesi bir aracı kurum olarak Şirketin en temel değerlerinden olan güvenilirliğinin zedelenmesine yol açabilecektir. Müşterilerde ve piyasada oluşabilecek güven kaybı, uzun süreli ve ölçülmesi zor mali sonuçlar doğurabilecektir.

### **3.2. Bilgi İşlem Sisteminin Devamlılığının Sağlanması**

Şirketin bilgi işlem sisteminin devamlılığının sağlanması içinde Planda da belirtildiği üzere Şirket hizmetlerinin yürütülmesinde kullanılan bilgisayar sistemlerinin yedeklemesi yapılacaktır. Yedekleme sistemi ve donanım yedeklemesi ABDS' nin kararları doğrultusunda bilgi işlem birimi tarafından yapılacaktır. Yedeklenen elektronik kayıtlar bilgi işlem birimi tarafından 5 yıl süreyle muhafaza edilecektir.

Yedek sistemlerin çalışması ve acil ve beklenmedik durumlarda şirketin bilgisayar sistemlerinde planlanmayan ve kısa sürede giderilemeyen bir hizmet kesintisi olması durumunda, yedek sistemlerin devreye alınması için Plan'da detaylı olarak belirtilen adımlar yerine getirilecektir.

### **3.3. Alternatif İletişim Kanalları**

#### **a) Müşterilerle İletişimi Sağlayacak Alternatif Kanallar**

Acil ve beklenmedik durum meydana geldiğinde ABDS Şirketin iletişim kanallarının (telefon, faks ve elektronik ortam) işlerliğini inceler ve hangi iletişim kanallarının açık hangilerinin kapalı olduğunu tespit eder. Müşteri temsilcileri açık olan iletişim kanallarını ve mobil (GSM) telefonları kullanarak müşterilere Şirket'e hangi kanallarla ulaşabileceklerini bildirir.

Tüm iletişim kanallarının (telefon, elektronik ortam, faks) kapalı olması durumunda müşterilere mobil telefon vasıtasıyla ulaşılarak iletişim kanallarının kapalı olduğu ancak yazılı olarak talimat verebilecekleri bildirilir. Şirket merkezine veya alternatif merkezine gelebilecek durumda olmayan müşterilerden yazılı olarak talimat alınması için ABDS gerek gördüğü takdirde Muhasebe, Takas ve Operasyon birimi çalışanlarından dilediği birisini görevlendirebilir. ABDS tarafından görevlendirilen Şirket çalışanı ilgili müşterinin imza kartonu ve nüfus cüzdanı sureti ile birlikte müşterinin bulunduğu adrese gider. Müşterinin kimliğini ve imzasını kendi elindeki nüfus sureti ve imza kartonu ile karşılaştırarak kontrol eder ve herhangi bir uyuşmazlık görmemesi durumunda Müşteriden emir veya talimatı üzerine imza alır.

#### **Takas ve EFT İşlemleri**

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 artırımlarının hak sahiplerine dağıtımı vb. işlemler için MKK üzerinden işlemler gerçekleştirilecektir.

Ödeme yükümlükleri banka sistemleri üzerinden gerçekleşir. Takasbank ödeme sistemlerinin kullanılmadığı durumlarda ise işlemlerin T.Garanti Bankası Valikonağı Şubesi nezdinde bulunan hesabımız aracılığı ile gerçekleştirilmesi sağlanır.

### **Borsa İstanbul Emir İletimi**

Müşteri emirleri aşağıdaki emir iletim sistemlerinin kullanılması yoluyla yerine getirilecektir.

-Ex-Apı

-Uzaktan erişim

-Üye temsilcisi

Eğer Şirket prensip olarak ilgili borsada işlem yapmayacaksa ve bu borsada işlem yapmak isteyen müşterileri de kabul etmiyorsa bu emir iletim sistemlerini bünyesinde kurmayacaktır.

### **VOB-VİOP İşlemleri**

Vadeli İşlem ve Opsiyon Borsası (VOB) ile Vadeli İşlem ve Opsiyon Piyasası (VİOP) nda elektronik ortamda yapılmakta olan işlemler için bir acil durum söz konusu olduğunda telefonla işlem yapma yetkisi olan Merkez ofis çalışanları VOB ve VİOP'a telefonla emir verebilir. Ayrıca yoğun işlem durumu olma ihtimaline karşı Acil Durum Merkezi haricinde de, VOB merkezine çalışmaya gidebilecek personelimiz hazır durumda olacaktır.

Eğer Şirket prensip olarak ilgili borsada işlem yapmayacaksa ve bu borsada işlem yapmak isteyen müşterileri de kabul etmiyorsa bu emir iletim sistemlerini bünyesinde kurmayacaktır.

### **KAS (Kaldıraçlı Alım Satım) İşlemleri**

Elektronik ortamda yapılmakta olan işlemler için mevcut iletişim sistemlerinde sorun olduğunda, çalışmaya hazır durumda olan yedek merkezdeki sistem devreye girecektir. Ayrıca, Müşterilerimiz telefon aracılığıyla da işlemlerini sürdürebileceklerdir.

### **Borsa İşlem Defterlerinin Alınması**

Borsa iletişim sistemlerinde herhangi bir sorun oluşması durumunda, elektronik ortamdan alınamayan Borsa İşlem Defteri gün sonunda basılı doküman olarak üye temsilcimiz tarafından şirkete ulaştırılacaktır.

### **b) Şirket çalışanlarının iletişimini sağlayacak alternatif kanallar**

Şirket çalışanları normal koşullarda Şirketin içindeki dâhili telefon hatlarını kullanarak ve elektronik yazışma ile birbirleriyle iletişim kurarlar. Acil ve beklenmedik durum nedeniyle Şirket içi dâhili telefon hatları ve elektronik yazışma ile iletişim kurmak mümkün olmadığı takdirde çalışanlar ABDS' de kayıtlı numaraları kullanılarak mobil telefon vasıtasıyla birbirleriyle iletişim kurarlar. Tüm çalışanlar mobil (GSM) telefon numaralarını ABDS' ye bildirirler. ABDS bu mobil telefon numaralarını liste olarak saklar. İletişim bilgileri değişen şirket personelinin yeni iletişim bilgileri Mali ve İdari İşler bölümü tarafından ABDS bildirilir.

Mobil telefon vasıtasıyla da iletişimin mümkün olmaması durumunda iletişim sözlü olarak yapılır. ABDS gerekli gördüğü takdirde Muhasebe veya İnsan Kaynakları birimin çalışanlarından bir veya ikisini çalışanlar arasında irtibat sağlamak üzere görevlendirebilir.



### 3.4. Alternatif Şirket Merkezi

Şirketin hizmet verdiği işyeri merkezinin kullanılamaz olması durumunda, hizmete devam edilecek alternatif yer; ABDS yazılı önerisi ve yönetim kurulunun onayından sonra “Acil ve Beklenmedik Durum Planının” eki olarak yürürlüğe giren ve tüm personele yazılı olarak bildirilen yerdir. Burada da hizmete devam etmenin mümkün olmaması durumunda ABDS hizmet verilecek en uygun yeri saptar ve en hızlı biçimde personel, müşteri ve diğer ilgili yerlere duyurur.

Acil ve beklenmedik durumlarda Veko Giz Plaza’da yer alan merkez ofisin kullanılamaması durumu ortaya çıkmışsa şirket, aşağıdaki alternatif merkezde çalışmalarına devam eder.

FT Teknoloji Ticaret Limited Şirketi

Tel:0212 324 98 69

Faks:0212 514 69 24

Adres:Harman Sokak No:6, Harmanci Giz Plaza Kat:7, Gültepe-Levent/İstanbul

Acil durumlarda ulaşılabilecek, ABDS'nin iletişim bilgileri aşağıda yer almaktadır.

IKON Menkul Değerler A.Ş.

Ahmet BAŞKAYA – Genel Müdür

Tel:0212 290 40 64 / 0212 290 40 60 Faks:0212 290 40 61

Adres: Büyükdere Cad. Maslak Mah. Meydan Sok. Veko Giz Plaza No:3 Kat:9  
Maslak, Şişli/İstanbul

FT Teknoloji Ticaret Limited Şirketi

Tel:0212 324 98 69

Faks:0212 514 69 24

Adres:Harman Sokak No:6, Harmanci Giz Plaza Kat:7, Gültepe-Levent/İstanbul

### 3.5. Acil ve Beklenmedik Durumun Müşteriler Üzerindeki Olası Etkileri

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.

Acil ve beklenmedik durumlarda iş sürekliliğinin nasıl sağlanacağına ilişkin olarak hazırlanan bu prosedür şirketimizin web sitesine koyularak müşterilerimizin bilgi sahibi olmasını sağlayacaktır.

Yürürlüğe Giriş Tarihi:25.04.2013

Revizyon Tarihi : 01.11.2013

Revizyon No:3

### 3.6. Faaliyetlerin Sürdürülememesi Durumunda Müşteri Hesaplarının Devri

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 ABDS 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. Müşteri talimatı (3-a) bendinde belirtildiği şekilde müşteriden alınır.

### 3.7. Evrakların Saklanması

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

Şirket genel müdürü tarafından arşiv süreçlerinden sorumlu olarak şirket içinden bir çalışan yazılı olarak görevlendirilir. IKON Menkul Değerler A.Ş. arşiv iş akışı aşağıda belirtilen esaslar göz önüne alınarak yürütülür.

**3.7.1) IKON 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.**

#### 3.7.2) Saklama Süreleri

Resmi defterler kıymetli evrak ve diğer dokümanların kullanıldığı bölümlerde muhafaza süreleri 1 yıldır. Bir (1) yılın sonunda bütün bu dokümanlar arşive kaldırılırlar.

Arşive kaldırılan resmi defter, kıymetli evraklar ve diğer her türlü bilgi ve belgeler 10 yıl saklanırlar.

#### 3.7.3) Sevkiyat

Arşiv sorumlusu birimlerden gelen talep üzerine arşive kaldırılması gereken ve birimler tarafından kolilenmiş ve içeriği listelerle belirtilmiş dokümanları gerekli olan hallerde, birimlerden de bir görevli ile birlikte arşive naklede.

#### 3.7.4) Arşiv

Arşiv IKON Menkul Değerler A.Ş 'nin aşağıda belirtilen, mevzuatın belirlediği süreler içinde saklanması gereken tüm evrakları alabilecek büyüklükte, çelik raflar, dolaplar veya kilitli çelik dolaplarla donanmış, şirket merkezi ve/veya dışında kurulmuştur.

Arşivde klasörler içerisinde saklanan belgelerde, hangi tarihler ve hangi belgelerden oluştuğunu belirten etiketler bulunur.

- Arşive kaldırılan evrak ve dosyalar, önem derecelerine göre çelik dolaplarda, raflarda veya kutularda tarihlere göre ayrılarak saklanır.
- Arşivden herhangi bir dosya veya evrakın alınması arşiv sorumlusunun iznine bağlıdır. Arşivden alınan evrak ve dosyanın inceleme sonrasında yerine iadesi zorunludur.
- Arşivin fiziki koşulları belirli aralıklarla kontrol edilerek kayıtların saklanması bir sakınca olup olmadığı teyit edilir.

#### Arşivlenen Resmi Defter ve Belgeler

Aşağıda sayılan defter ve belgeler yıl içinde muhasebe birimi tarafından düzenlenmektedir ve saklanmaktadır. Bunlar ayrıca elektronik ortamda tutulur.

- Yevmiye Defteri
- Kebir Defteri
- Fatura Kayıtları
- İşlem Sonuç Formu
- Envanter Defteri
- Tahsilât Makbuzu,
- Ödendi Belgesi
- Damga Vergisi Defteri

Aşağıdaki defter ve belgeler muhasebe birimi tarafından muhafaza edilmektedir.

- Yönetim Kurulu Karar Defteri
- Kredi Komitesi Karar Defteri
- Genel Kurul Müzakere Defteri
- Ortaklar Pay Defteri

Aşağıda sayılan belgeler yıl içinde hisse operasyon bölümleri tarafından düzenlenmektedir. Düzenlenen belgeler 1 yıl süre ile ilgili bölümlerin dolaplarında saklanır. 1 yılın sonunda arşive kaldırılır. Bunlar ayrıca elektronik ortamda tutulur.



- Müşteri Emri Formu,
- Seans Takip Formu,
- Net İşlem Defteri
- Alış Satış Defteri
- Emir İptalleri Defteri
- Menkul Kıymet Giriş Çıkış Fişi
- İşlem Dağılım Listesi
- Müşteri Ekstreleri

Düzenlenen diğer belgeler tasniflenerek, her bölümün kendi içindeki dolaplarda bir yıl süre ile saklanır. Her yılın sonunda arşive sevk edilir. Ses kayıtlarının arşivlenmesine ilişkin düzenlemeler teknik hizmetler iş süreçlerine göre yapılacaktır.

Mali tabloların bir nüshası bağımsız denetim firmasında tutulacak olup ayrıca elektronik ortamda saklanacaktır.

### III. BÖLÜM

#### 1.YÜRÜRLÜK

Bu Plan ve İş Akışları Yönetim Kurulu Kararı ile yürürlüğe girer.