

**VERİM MENKUL  
DEĞERLER A.Ş.**

**ACİL DURUM EYLEM PLANI**

## ACIL VE BEKLENMEDİK DURUM PLANI VE İŞ AKIŞLARI

Verim Menkul Değerler A.Ş. müşterilerine verdiği hizmetin sürekliliği ve sorumlu olduğu kuruluşlara karşı iş ilişkisinin devamlılığını sürdürmek amacıyla, Seri V No:104 sayılı tebliğ hükümlerine uygun olarak acil ve beklenmedik durumlarda (Deprem, sel ve doğal afetler ile yangın, terör eylemleri gibi benzeri tehlikeler) gerekli organizasyon ve iş süreçlerini kapsayan Yönetim Kurulu'nun onayladığı "Acil Durum Eylem Planı Yönetmeliği" ni uygular.

### **MADDE 11/A – (Ek madde: Seri: V, No: 104 sayılı Tebliğ ile)**

*Aracı kurumlar müşterilerine acil ve beklenmedik durumlarda iş sürekliliğinin nasıl sağlanacağı ve buna ilişkin iş akış yönetmelikleri hakkında bilgi vermekle yükümlüdürler. Söz konusu bildirim hesap açılışı sırasında ve ayrıca aracı kurumların internet sayfaları aracılığıyla yapılması zorunludur. Acil ve beklenmedik durum planı ve buna ilişkin iş akış yönetmeliklerinin aracı kurum yönetim kurulunca onaylanması ve en az genel müdür yardımcısı düzeyinde bir aracı kurum çalışanının ve bu kişiye alternatif olarak belirlenecek bir başka aracı kurum çalışanının acil ve beklenmedik durum planının uygulanmasından sorumlu kişiler olarak yönetim kurulunca atanması ve bu kişilere ait unvan ile e-posta adresi, telefon ve faks numaraları dahil var olan her türlü iletişim bilgilerinin Kurul, İstanbul Menkul Kıymetler Borsası, Vadeli İşlem ve Opsiyon Borsası A.Ş., Merkezi Kayıt Kuruluşu A.Ş., İMKB Takas ve Saklama Bankası A.Ş. ve Kurulca belirlenecek diğer kuruluşlara bildirilmesi zorunludur.*

### **1) Mali Tablolar ve Mevcut Mevzuat Uyarınca Tutmakla Yükümlü Oldukları Her Türlü Kayıt İle Kıymetli Evrakın Basılı Olarak ve/veya Elektronik Ortamda Saklanması,**

Şirket nezdindeki ispat edici niteliği olan her türlü evrakın, muhasebe kayıt ve işlemlerine dayanak teşkil etmek üzere müşterilerden alınan her türlü form ve belgelerin Türk Ticaret Kanunu, Vergi Mevzuatı ve Sermaye Piyasası Mevzuatında belirtilen süreler kadar düzenli olarak dosyalanması, sınıflandırılması ve muhafazası zorunludur. Belgelerin saklanması, işlemleri yapan birimlerin sorumluluğundadır (Muhasebe işlemlerine ilişkin belgeler, müşteri işlemlerine ilişkin form ve belgeler, sabit getirili menkul kıymetlere ilişkin belgeler, ses kayıt cihazına ait dolu cd 'ler veya kasetler Muhasebe veya Operasyon Birimi tarafından saklanır).

Bunun dışında Şirket'in mali tabloları ve mevcut mevzuat uyarınca tutmakla yükümlü bulunduğu her türlü kayıt ve kıymetli evrak Şirket merkezi dışında ayrı bir mahalde arşivlenerek saklanır. Mali tablolara esas belgeler (fatura, fiş vs.) yazılı basım olarak arşivlenecek ancak kayıtları elektronik ortama aktarılacaktır.

Her türlü hizmet ve malzeme satın alma işlemine ilişkin stok, talep ve onaylar elektronik ortamda yapılacak ve işleme ilişkin yazılı belgeler diğer muhasebe evrakları ile beraber arşivlenecektir. Personel evrakları kişiye özel dosyalarda arşivlenmekte; personelin devam, izin, vizite işlemlerine ilişkin yazılı belgeler personel dosyasında muhafaza edilecektir. Müşteri hesabının açılışı ile ilgili her türlü sözleşme, bilgi formu, kimlik belgesi örnekleri ve varsa vekâletnameler müşteri hesap numarası bazında birleştirilerek Muhasebe veya Operasyon Birimi sorumluluğunda dosyalanır ve sınıflandırılır.

Seans takip formları ve ordinolar birbirleri ile birleştirilerek Takas ve Operasyon Birimi tarafından işlemin yapıldığı yılı izleyen 5. yıl sonuna kadar dosyalanır, sınıflandırılır ve muhafaza edilir. İhtilaf konusu olanlar ihtilaf sonuçlanıncaya kadar saklanır.

Şirket faaliyetleri ile ilgili her türlü yazılı belge saklama süresi yasalarla belirlenmiş olan sürelerde, diğer belgeler ise asgari 5 yıl süre ile muhafaza edilecektir. Bu amaçla: 1 yılı aşan belgeler şirket dışında güvenli özel mekânlarda, yıl içindeki yazılı evraklar ise şirket arşivinde muhafaza edilecektir.

Şirket dışına yazılan her türlü yazı Giden Evrak Kayıt Defterine her yıl 1'den başlamak üzere müteselsil sıra numarası verilir ve giden evrakın bir nüshası ilgili birim tarafından tarih ve referans numarası bazında saklanır. Şirket bünyesinde gerçekleştirilen tüm işlemler ve mevcut veriler Bilgi İşlem Sorumlusu tarafından her gün sonunda yedeklenerek saklanır.

Kurumun sigorta yaptırılabilir varlıkları, belirlenen teminatlar doğrultusunda karşılaşılan hasarlar için geri ödeme taahhüt edecek şekilde sigortalanır.

## **2) Aracı Kurum Faaliyetinin Aralıksız Sürdürülebilmesine Yönelik Bilgi İşlem Sistemlerinin Devamlılığının Sağlanması, Yedeklerinin Alınması ve Söz Konusu Elektronik Kayıt Yedeklerin 5 Yıl Süre İle Saklanması**

Şirket bünyesinde gerçekleştirilen tüm işlemler ve mevcut veriler Bilgi İşlem tarafından her gün sonunda yedeklenerek saklanacaktır. Bilgisayar sistemindeki menülerin kullanım ve raporlama yetkileri Teftiş Birimi'nin onayı ile Bilgi İşlem tarafından düzenlenir. Bölüm kullanıcı talepleri "Kullanıcı Açma Formu" ile yapılacaktır. Yeni yıla girildiğinde eski yıla ilişkin belgeler arandığında bulunabilecek şekilde arşive kaldırılır. Yıllık sistem yedekleri arşive güvenlikleri alınarak kaldırılır.

## **3) Mali ve Bilgi İletişim Altyapısı Dâhil Olmak Üzere Operasyonel Risk Değerlendirmesi**

Operasyonel risk değerlendirilmesi aşağıdaki başlıklar altında oluşturulmuştur:

### **- Beklenmedik yazılım ve donanım arızaları ve sorunları**

Beklenmedik donanım arıza ve sorunları için önem arz eden değişimi mümkün olan donanımların (güç ünitesi, fan, hafıza, sürücü, sabit disk vb.) Bilgi İşlem Birimi'nde yedekleri bulundurulmaktadır. Yazılım sorunları için düzenli olarak yedekleme yapılmaktadır.

### **- Elektrik kesintisi vb. olası enerji sorunları**

Elektrik kesintisi gibi sıkıntılar için şirket dâhilinde bütün donanımın bağlı olduğu UPS bulunmaktadır. Ayrıca Şirket merkezinin bulunduğu binada jeneratör de bulunmaktadır. Jeneratör devreye girmekte olup bütün katın elektrik ihtiyacını karşılamaktadır.

### **- Türk Telekom kaynaklı muhtemel kesinti ya da sorunlar**

Telekom kaynaklı muhtemel kesinti ya da sorunlarda işlemlerin kesintiye uğramaması için internet erişim ve internet üzerinden sistemimize erişim başka bir servis sağlayıcı aracılığıyla 2. hat olarak yedeklenmiştir.

### **- Veri Yayın Kuruluşları ile bağlantıların kesintiye uğraması**

Veri yayın kuruluşları ile bağlantı uydu üzerinden sağlanmakta olup uydu tarafında bir sıkıntı olması durumunda internet aracılığı ile süreklilik sağlanmaktadır.

### **- Bilgi İşlem Birimi tarafından gerçekleştirilmekte olan gün sonu işlemlerinde oluşması muhtemel sorunlar**

Bilgi İşlem tarafından gün sonunda yedekleme konusunda oluşabilecek yazılım ya da donanım sorunlarında yedekleme o gün için farklı bir medya ortamında yapılabilmektedir

## **4) Müşterilerle Alternatif İletişim Kanallarının Tedariki ve Sürekliliğinin Sağlanması**

Olağanüstü durumlarda şirketin ve müşterinin yapacağı işlemler bir metin halinde düzenlenecek ve şirketin internet sayfasında ilan edilecektir. Şirket ile sabit hatlardan ve internet ortamında normal iletişimin kurulamadığı durumlarda, bahis konusu diğer kanallardan da hiç olmazsa müşterinin bilgilendirilmesi amacı ile yararlanılması mümkündür. Müşteri şirket iletişimin aksamasında bağlı olduğumuz telefon santralinde genel arıza durumunda, müşteri iletişimi şirket yöneticileri ile ilgili personelin cep telefonları kanalı ile şirket-müşteri yönünde iletişim sağlanabilecektir. Hat bazında arıza durumlarında ise şirketin mevcut hat kapasitesi yeterli düzeyde olduğundan kısmi arızalarda hem internet kanalı, hem de santraldeki diğer hatlar veya direkt hatlar ile iletişim sürdürülebilecektir.

Verim Menkul Değerler A.Ş. internet sitesinde oluşabilecek genel bir problem durumunda müşteri telefonlarla müşteri temsilcilerine ulaşarak müşteri emrini verebilir. Şirket müşterilerinin şirket ile iletişimi, şirket sabit hatlarının kullanılamaması halinde, ADSL hatlarının çalışması durumunda e-posta ile veya internet şubesi sözleşmesi olan müşterilerimiz internet ortamında şirket ile iletişim kurabileceklerdir. Verim Menkul Değerler A.Ş. internet kullanıcıları siteye giriş yaparken ya da site içinde yaptıkları işlemler sırasında girdikleri şifrelerin ekrana yansması ve başkaları tarafından görülmesi güvenlik açısından şifre alanlarında yıldızlar kullanılarak engellenmektedir. İnternet şubemizi kullanılırken herhangi bir nedenle kullanıcının bilgisayarının başından ayrılması durumuna karşı sistem kullanıcının tercihine ve onayına bağlı olarak (5- 20 dakika içerisinde) kapanmakta, böylece başkalarının bilgisayarı kullanması engellenmektedir.

Müşteriler, sözleşme imzalanması sırasında ve ayrıca Şirketin internet sayfası aracılığıyla, acil ve beklenmedik durumlarda iş sürekliliğinin nasıl sağlanacağı ve buna ilişkin iş akış yönetmelikleri hakkında bilgilendirilir. Şirket BİAŞ iletişiminin aksaması ise yine hizmet veren santralin ve internet hatlarımızın tamamen veya büyük ölçüde devre dışı kalması veya kısmi hat arızaları olarak oluşabilecektir. Santralin ve internetin tamamen devre dışı kalması halinde BİAŞ da bulunan borsa temsilcilerimiz ile iletişim cep telefonları ile sağlanarak emirler iletilecek ve daha çok pozisyon kapatma şeklinde zorunlu işlemler yapılacaktır.

GSM telefon, acil durumda kullanılacak alternatif iletişim kaynağı olarak belirlenmiştir. Genel Müdürlüğün telefon santralinin yedeklenmesi amacıyla, yeter sayıda GSM mobil telefonlarla yedeklenir. Ana telefon santralinin beklenmedik durumlarda hizmet veremeyeceği süre zarfında, GSM mobil hatlar kullanılır.

BİAŞ ve VOB temsilcileri GSM hatları alternatif iletişim aracı olup, gerekli durumlarda müşteri temsilcileri tarafından kullanılacaktır. Personelin ikametgâh adresi, sabit ve mobil iletişim bilgileri, tüm birim yöneticileri ve Acil Durum Yönetimi komite üyelerine dağıtılır.

##### **5) Aracı Kurum ve Çalışanlarıyla Alternatif İletişim Kanallarının Tedariki ve Sürekliliğinin Sağlanması**

Acil Durumlarda kullanabilmek için müşterinin ulaşabileceği telefon numaralarını not edip güvenli bir yerde saklaması gerekmektedir. BİAŞ, VOB ve TAKASBANK bağlantılarında, ilgili kurumun belirlediği hat ve cihazlar kullanılır. Bağlantı cihazları ve hatları yedeklenir.

##### **6) Alternatif Aracı Kurum Merkezi**

Acil ve beklenmedik durumlar söz konusu olduğunda, şirket merkezinin kullanılmadığı hallerde, Şirketin alternatif şirket merkezi olarak;

**Anadolu Cad. No:23 Salhane İş Merkezi A Blok 35580**

## **BAYRAKLI / İZMİR**

belirlenmiştir.

### **7) Acil Durum Planı'nın Yapısı**

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

Müşterilerle alternatif iletişim kanallarının tedariki ve sürekliliğinin sağlanması konusunda, Acil Durum Planı dâhilinde, şirketimiz internet sitesinde ilan edilecektir. Plan, Acil Durum Koordinatörü tarafından devreye sokulur.

- Acil Durum Koordinatörü Fatih GEDİK / Genel Müdür Vekili
- Bilgi Sistemleri Fatih GEDİK / Bilgi Teknolojileri Direktörü
- Yurtiçi Sermaye Piyasaları Gönül ALADAG/ Yurtiçi Piyasalar Müdürü
- Takas ve Operasyon Erol UZUN/ Takas ve Operasyon Sorumlusu
- Muhasebe Ziyattin GELER / Mali İşler Müdürü
- Destek Birimler Niyazi GÜNEŞ / İdari İşler Yetkili

### **8) Kurul'un Alınan Önlemler Hakkında Bilgilendirilmesi, Rutin Zorunlu Bildirimlerin Nasıl Yapılacağı**

Rutin zorunlu bildirimler internet ortamında aktarma yoluyla yapılmaktadır. İnternetin çalışmaması halinde durum derhal telefon ve faks yoluyla Sermaye Piyasası Kurulu'na bildirilecektir. Bildirimlerin faks yoluyla yapılması sağlanacaktır. Şayet sabit hatlarda çalışmıyorsa resmi kurumlara cep telefonları ile ulaşılarak bilgilendirme yapılacaktır. Direk hatlar arızalı olduğu için fakslar da çalışmıyorsa bildirimlerin posta yoluyla yapılması sağlanacaktır. Bildirimler şirket merkezinin bulunduğu şehirlerde yapılıyorsa bu bildirimler personelle elden gönderilerek ilgili resmi kurumun evrak kayıt birimine teslim edilecektir.

### **9) Aracı Kurumca Faaliyete Devam Edilemeyeceği Yönünde Karar Verilmesi Durumunda Müşterilerin Hesaplarına Erişimi ve Söz Konusu Hesapların Başka Bir Aracı Kuruma Devri**

Şirketin faaliyetlerine devam edilemeyeceği yönünde karar verilmesi durumunda şirket internet sitesinden sürekli olarak ilan edilecektir. Ayrıca günlük iki gazeteye ilan verilerek müşterilere ulaşılabilecektir. Müşterilerin talimatları doğrultusunda istedikleri aracı kuruma virmanları yapılacaktır.

### **10) Sermaye Piyasası Kurulu 'na Bilgi Verme Esasları**

Acil ve beklenmedik olayların ortaya çıkması durumunda ortaya çıkan olumsuzluklar ve alınan önlemler en hızlı iletim araçları ile Sermaye Piyasası Kurulu'na bildirilecektir.

### **11) Acil ve Beklenmedik Durumun, Karşı Tarafa Olası Etkileri Hakkında Değerlendirme**

Acil ve beklenmedik durum planı olası acil ve beklenmedik durumlarda Verim Menkul'ün faaliyetlerinin kesintiye uğramadan normal bir şekilde sürdürmesini sağlamakla birlikte, müşterilerin iş ve işlemlerinin de aksamadan devam etmesini sağlayan ve bu hali ile kurum ile yatırımcıyı birbiri ile

bütünleştiren bir sistemi ifade etmektedir. Yapılan çalışma ile meydana gelebilecek olumsuzlukların önceden tespiti ve buna çözüm arayışları başta Sermaye Piyasalarına olan güvenin artması ile birlikte yatırımcının kuruma olan güveni de artacaktır.

Acil ve beklenmedik durumda müşterilerin zarar görmemesi için müşterilere gerekli bildirim alternatif iletişim araçlarıyla (medya, müşteri telefonlarının alternatif bir numaraya yönlendirilmesi vb.) yapılacak ve şirket müşteri emirlerini kabul edemeyecek durumda ise gerekli açıklama müşterilere açık ve net bir şekilde yapılacaktır.

Acil ve beklenmedik durumda müşterilerden gelen hisse alış/satış işlemlerinin gerçekleştirilebilmesi için şirket adına başka aracı kurumda hesap açılması konusunda görüşmelerde bulunulacaktır.

Bu planın sistemli bir şekilde hayata geçirilmesi ile hizmet kalitesinin yükselmesi sağlanmış olacağından karşı tarafın kuruma-piyasalara olan memnuniyeti de artıracaktır. Oluşturulan gerçekçi ve uygulanabilir bir plan sağladığı güven ve hizmet kalitesine kattığı artı değerler ile Sermaye Piyasalarının gelişimine de katkı sağlayacaktır.

### **12) Acil Durum Eylem Planının Müşterilere Duyurulması ve Yayımlı**

Verim Menkul; müşterilerine hesap açılışları sırasında acil ve beklenmedik durumlarda iş sürekliliğinin nasıl sağlanacağı ve buna ilişkin iş akış prosedürleri hakkında bilgi verir. Söz konusu bildirim hesap açılışı dışında ayrıca [www.verimmenkul.com.tr](http://www.verimmenkul.com.tr) internet sayfası aracılığıyla da yapılır.

### **13) Acil Durum Eylem Planının Gözden Geçirilmesi**

Eylem planının yeterliliği Acil Durum Yönetimi Komitesi tarafından yıllık olarak gözden geçirilir ve söz konusu prosedürde gerekli değişiklikler yapılır.

### **14) Yürürlük**

Bu yönetmelik, VMD Yönetim Kurulu tarafından uygun bulunduktan sonra VMD'nin III-37.1 ve III-39.1 sayılı tebliğler uyarınca yaptığı izin başvurusunun Sermaye Piyasası Kurulu'nca onaylandığı tarih itibarıyla yürürlüğe girer.