

## GCM MENKUL KIYMETLER A.Ş. ACİL VE BEKLENMEDİK DURUMDA İŞ SÜREKLİLİĞİ PLANI

### **AMAC**

GCM MENKUL KIYMETLER A.Ş.'nin tüm bölüm ve şube/irtibat bürolarının iç ve/veya dış gelişmelerden dolayı acil ve beklenmedik olaylar nedeniyle aracılık hizmetlerine devam edememesi durumunda uyulması gereken genel kuralları saptamak, ilgili bölüm/birimler ile oluşturulan ekiplerin, görev ve sorumluluklarını genel hatlarıyla belirlemek amacıyla hazırlanmıştır.

### **ACİL VE BEKLENMEDİK DURUMLAR:**

Doğal felaketler, (Deprem, sel, fırtına)

Yangın,

Soygun (gasp),

Bilgisayar arızaları, bilgisayar virüsleri, Internet saldırıları, siber saldırılar, elektronik kayıtların kaybı,

Kritik personelin kaybı,

Enerji/ elektrik /telekomünikasyon kesintileri,

Salgın, bulaşıcı hastalık, biyolojik ve kimyasal saldırılar

Terörist saldırılar / halk hareketleri,

İş yavaşlatma /durdurma,

Bomba ihbarı,

Patlama,

Dahili Su Basması,

Dışarıdan hizmet alımında hizmet sunanın hizmeti sunamaz hale gelmesi

Merkez, İrtibat bürosu ve Şubelerin bünyesinde herhangi bir binada müşterinin/personelin vefat etmesi, yaralanması, rahatsızlanması, vb. gelişmelerden ötürü yaşanabilecek her türlü "ACİL VE BEKLENMEDİK DURUMDA İŞ PLANI"nı kapsar.

### **KIYMETLİ EVRAKLAR VE ELKTRONİK ORTAM KAYITLARININ SAKLANMASI**

Mali Tablolar ve mevcut mevzuat uyarınca tutmakla yükümlü olunan her türlü kayıt ile kıymetli evrakın basılı olarak ve/veya elektronik ortamda saklanması konusunda mevcut prosedürlerde yer alan dosyalama ve bilgisayar kayıtlarının kopyalarının saklanması yönetimi uygulamaları esas alınır. Müşteri sözleşmeleri şirketimiz bünyesindeki çelik ve kilitli dolaplarda, kıymetli evraklar ise, öncelikle bulunulan yıla ait olanları yine şirketimiz bünyesindeki çelik ve kilitli dolaplarda, bulunulan yıldan önceki senelere ait evraklar ise, şirketimize ait kilitli arşivde saklanır. Kasada günlük ihtiyaç kadar para

bulundurulur (sigorta kapsamında), menkul kıymet ise bulundurulmaz Bunun yanında tüm kıymetli evrakları elektronik ortama aktararak farklı bir lokasyonda 5 yıl süre ile saklanmaktadır.

### **ACİL ve BEKLENMEDİK DURUM için YEDEK MERKEZİN BELİRLENMESİ**

Acil ve beklenmedik durumlarda GCM'ye ait ait Merkez'in kullanılmaması **Gazi Osman Paşa Mah.Yeni İzmir Yolu 1.km BALIKESİR** adresinde bulunan yedek merkez Acil Durum Merkezi olarak kullanılır. Müşteri emirleri burada bulunan **+90 212 345 04 26** no.lu telefon ve **+90 212 345 04 02 - +90 266 223 04 25** no.lu fakslar aracılığı ile alınır. Balıkesir yedek merkezde Active Directory, MT4\_Realttime Log alma, IDB Muhasebe yazılımı sunucularına erişilerek sistemin devamlılığı sağlanır. Acil durumlarda BIST piyasalarına emir iletimi ve Takasbank ve MKK' ya ulaşım için Acil Durum Merkezindeki yedek hatlar kullanılır.. Mevcut piyasa izlemeleri için uydu cihazları üzerinden veri dağıtım izleme ekranları aktif hale getirilir.

Ayrıca Merkezi Kayıt Kuruluşu A.Ş. ve Takasbank A.Ş. sistemlerine erişim, ilgili kuruluşların Yardım Masaları kullanılmak sureti ile takas-operasyonel (nakit virmanları vs.) işlemleri, ilgili kurumlara gidecek olan Takas Sorumlusu iki (2) personel ile gerçekleştirilebilir. Bu personeller yanlarında mutlaka şarjlı cep telefonlarını bulundurlar.

### **ACIL DURUM İLETİŞİM KANALI BELİRLENMESİ**

Yatırım Kuruluşu ve çalışanlarıyla alternatif iletişim kanallarının tedariki ve sürekliliğinin sağlanması için iş sürekliliği planlaması doğrultusunda bir iletişim kanalı oluşturulmuştur. Aşağıdaki kanal ile herhangi bir beklenmedik ve acil durumda, uygulama gereği birbirlerini araması gereken personel harekete geçecektir. Aşağıdaki kanal her yıl katılan/ ayrılan şube/ irtibat bürosu/ personel durumu gereği tekrar düzenlenir ve personele gerekli bilgilendirme yapılır. Aşağıda isim ve bilgileri bulunan personel, bu planın uygulanmasından sorumlu kişi ve alternatifi olarak belirlenmiştir. Acil ve Beklenmedik durum Planı kapsamında iş sürekliliğinin sağlanması için aşağıda belirtilen departman yöneticiler ortak hareket ederek planın işlerliğini organize edeceklerdir. Mail sunucularımız acil durumlarda dışarıdan da erişilecek yapıdadır.

Bilgi İşlem Müdürü	0532 136 04 95	<a href="mailto:bilgiislem@gcmmenkul.com">bilgiislem@gcmmenkul.com</a>
Mali İşler Müdürü	0532 136 04 98	<a href="mailto:maliisler@gcmmenkul.com">maliisler@gcmmenkul.com</a>
Operasyon Müdürü	0532 418 47 19	<a href="mailto:operasyon@gcmmenkul.com">operasyon@gcmmenkul.com</a>
Takas.Yönetmeni	0537 840 12 24	<a href="mailto:takas@gcmmenkul.com">takas@gcmmenkul.com</a>

Acil ve beklenmedik durumların ortaya çıkması halinde müşteriler ile doğrudan **MÜŞTERİ Temsilcileri** en uygun ve kolay alternatif iletişim kanalları ile iletişime geçer. Bu kanallar cep telefonları ve iş sürekliliği merkezi bünyesindeki kurulu ofis ekipmanlarıdır. İnternet sitemiz yolu ile müşterilerin en kısa sürede bilgilendirilmeleri ve İnternet sitesinde duyurulan iletişim noktalarına yönlendirilmeleri sağlanır.

Acil ve beklenmedik durumların ortaya çıkması halinde pozisyonu olan (hisse senedi, türev araçlar, kaldıraçlı işlemler) müşterilerin pozisyonlarının cari değerleri hakkında bilgilendirilmeleri **Gazi Osman Paşa Mah. Yeni İzmir Yolu 1.km BALIKESİR** adresinde kurulu olan IDB sisteminin devreye alınması ve kendilerine bildirilmesi ile mümkün hale gelir. Ayrıca bu pozisyonlarda işlem yaparak alım/satım yapmak isteyen müşteriler olması durumunda BIST ve KAS işlem platformları ile iletişim Acil Durum merkezimizden gerçekleştirilir. Kas sistemi kapsamında sunucularımız data center bünyesinde, ülke riskleri göz önüne alınarak konumlandırılmış ve yapılandırılmıştır. Acil ve Beklenmedik durumlarda müşteriler için Kas sisteminde kesinti olmayacaktır. Yedek Merkezde bulunan IDB sunucusu ile raporlama ve muhasebeleştirme işlemlerine devam edilebilecektir. Yedek Merkezde bulunan santral sistemi ile mevcut telefon hatlarımızdan iletişim devam edecektir. Yedek Merkezde bulunan santral sistemi ile mevcut telefon hatlarımızdan iletişim devam edecektir. Yedek merkezdeki işlem platform sunucularının arızalanması ya da devre dışı kalması durumundan yurt dışında Londra ve Amsterdam'da bulunan yedeklerden dönülerek işlemlerin devamlılığı sağlanacaktır.

Dışarıdan hizmet alımında hizmet sunanın hizmeti sunamaz hale gelmesi durumunda hizmetin sürekliliğini sağlamak amacıyla, dışarıdan alınan hizmetler için alternatif hizmet sağlayıcılar ile her zaman bağlantı kurulur, ve belirli dönemler ile sunulacak hizmetin koşulları ne kadarlık bir süre içerisinde sunulmaya başlanacağı vb konulardaki bilgiler güncellenir. Mevcut hizmet sağlayıcı ile yapılan anlaşmada olağan üstü haller dışında ilişkinin sonlandırılması söz konusu olursa, yeni hizmet sağlayıcı ile anlaşmadan ilişkinin sonlandırılmayacağına ilişkin sözleşmelere hüküm konulacak ve bu hükme aykırılık için ağır ceza şartları öngörülebilecektir.

Yatırım Kuruluşu tarafından faaliyete devam edilemeyeceği yönünde bir karar çıkması ve bu kararın Genel Kurul tarafından da onaylanması durumunda, müşterilerin bilgilendirilmesi en kısa zamanda en hızlı iletişim araçları ile (ilan, telefon, faks, e-mail, mektup, internet web sayfası duyurusu) sağlanır. Müşteriler, mevcut hisse senetlerini, nakit, hazine bonusu vb. gibi nakit ve menkul kıymetlerine ilişkin virman, EFT taleplerini şirkete (telefon, faks, internet veya şahsen gelerek) iletirler ve söz konusu hesaplarından talepleri doğrultusunda diğer yatırım kuruluşları ve bankalara devredebilirler.

Şirketimizde Acil ve Beklenmedik durum planının uygulanmasından asil olarak **Operasyon Müdürü** ve alternatif sorumlu kişi olarak da **Bilgi İşlem Müdürü** atanmıştır. Bu kişilere ait iletişim bilgileri yukarıdaki gibidir. Bu plan, her yıl katılan/ayrılan şube/ irtibat bürosu/ personel durumundaki değişiklikler gözönünde bulundurularak gözden geçirilir. Yapılan değişiklikler ile ilgili olarak BİST A.Ş., Merkezi Kayıt Kuruluşu A.Ş., Takasbank Takas ve Saklama Bankası A.Ş., Sermaye Piyasası Kurulu ile Türkiye Sermaye Piyasaları Birliği'ne bilgi verilir ve hesap açılış formları ve internet sitesindeki yayınlanmış plan güncellenir.

Müşterilerimiz; gerek hesap açılış formlarımızda belirtilen, gerekse internet sitemizde yayınlanan Acil Durum Planımız vasıtasıyla bize ulaşabilecekleri iletişim numaraları konusunda bilgilendirilir ayrıca böyle bir durumla karşılaşıldığında **Müşteri Temsilcilerimiz** vasıtasıyla da kendileriyle irtibat kurulur.

Alacak/ borç ilişkisi içinde bulunduğumuz kurumlarla, internet sitelerinde yayınlanması zorunlu olan Acil Durum Planlarındaki iletişim numaraları aracılığı ile iletişim kurulur, internet sitemizdeki kurum bilgilerimiz güncel tutularak karşı kurumların da bizimle irtibat kurması sağlanır.

..... sayılı GCM Yatırım Yönetim Kurulu Kararı uyarınca, şirketin iş sürekliliği planının koordinasyonu ve uygulanmasından Operasyon Müdürü sorumludur.

İş Sürekliliği planının uygulanabilirliğinin sorgulanması ve denetimi Şirket Teftiş İç Kontrol ve MASAK Uyum Birimi tarafından gerçekleştirilir.