

TACİRLER YATIRIM
İŞ SÜREKLİLİĞİ ACİL VE BEKLENMEDİK DURUM PLANI YÖNETMELİĞİ

İçindekiler

BİRİNCİ BÖLÜM	1
GENEL HÜKÜMLER	1
Amaç	1
Hukuki Dayanak.....	1
Kapsam.....	1
Tanımlar	2
İKİNCİ BÖLÜM	3
İŞ SÜREKLİLİĞİ PLANI VE KRİTİK İŞ SÜREÇLERİNİN BELİRLENMESİ	3
Kritik İş Süreçlerini Belirleme	3
İş Sürekliliği Planı Acil Durum Yönetimi Aşamaları.....	5
Acil Durumda İletilecek Öncelikli Bilgiler ve Acil Durumun Tanımı.....	5
ÜÇÜNCÜ BÖLÜM	6
İŞ SÜREKLİLİĞİ ACİL DURUM KOMİTESİ VE ORGANİZASYON YAPISI	6
İş Sürekliliği Acil Durum Komitesi	6
Komitenin Görev ve Sorumlulukları	7
DÖRDÜNCÜ BÖLÜM	7
ACİL VE BEKLENMEDİK KRİTİK DURUMLARIN TANIMLANMASI SÜRECİ TAKİP EDECEK SORUMLU KİŞİLERİN ATANMASI	7
Acil ve Beklenmedik Durumlar.....	7
Acil ve Beklenmedik Durum Planının Uygulanmasında Sorumluluk	8
BEŞİNCİ BÖLÜM	9
ALTERNATİF ŞİRKET MERKEZİNİN BELİRLENMESİ MÜŞTERİ VE ÇALIŞANLARLA ALTERNATİF İLETİŞİM KANALLARI	9
Alternatif Şirket Merkezi.....	9
Müşteriler ve TMD Çalışanlarıyla Alternatif İletişim Kanalları Sürekliliğinin Sağlanması	10
Dışarıdan Hizmet Alımına İlişkin Esaslar	12
ALTINCI BÖLÜM	13
ACİL VE BEKLENMEDİK DURUMUN KARŞI TARAFA OLASI ETKİLERİ- BELGE VE KAYIT DÜZENİNİN DEVAMI-ZORUNLU BİLDİRİMLERİN SÜREKLİLİĞİNİN SAĞLANMASI	13
Acil ve Beklenmedik Durumların Karşı Tarafa Olası Etkileri	13
Belge ve Kayıt Düzeni, Mali Tablolar ve Bildirimler	14
YEDİNCİ BÖLÜM	15
ŞİRKET FAALİYETLERİNE DEVAM EDİLEMeyeCEĞİ KARARI VERİLMESİ-ACİL VE BEKLENMEDİK DURUM PLANINDAN MÜŞTERİLERİN HABERDAR EDİLMESİ 15	15
Şirket Faaliyetlerine Devam Edilemeyeceği Kararı Verilmesi.....	15
Acil ve Beklenmedik Durum Planından Müşterilerin Haberdar Edilmesi	15
SEKİZİNCİ BÖLÜM	15
YÜRÜTME VE DİĞER HUSUSLAR	15
Yönetmelikte Yer Almayan Diğer Hususlar	15
Yönetmelik Hükümlerindeki Değişiklikler	16
Yürürlük	16

BİRİNCİ BÖLÜM

GENEL HÜKÜMLER

Amaç

Madde 1 - Bu yönetmelik, Tacirler Yatırım Menkul Değerler A.Ş.'nin ("**TMD**") bilgi sistemleri alt yapısından kaynaklanabilecek kesintiler veya iş sürekliliğini aksatabilecek durumlara karşı alınacak önlemleri, acil ve beklenmedik durum planını, bu durumda müşteriler, diğer aracı kurumlar ve üçüncü taraflara karşı olan yükümlülüklerin yerine getirilmesini, tüm faaliyetlerinin sürekliliğinin sağlanmasını; operasyonel, finansal, yasal ve itibari olumsuz etkileri önlemek ve/veya meydana gelebilecek kesintileri en kısa sürede giderebilmek için gerekli olan temel bilgi ve prosedürlerin tespit edilmesini, acil durum planını uygulayacak yöneticilerin atanmasını, görev, yetki ve sorumlulukları ile çalışma usul ve esaslarını tespit etmek amacıyla düzenlenmiştir.

Faaliyetlerin kesintisiz sürdürülebilmesi için alınan tedbirler bu yönetmelik hükümleri ile sınırlı değildir. **TMD**'nin iş akış süreçlerinin yönetildiği tüm prosedür ve yönetmeliklerdeki ana amaç; faaliyetlerin kesintisiz, güvenli ve görevlerin ayrıştırılması ilkesine bağlı kalarak yönetilmesidir. Bu nedenle bu yönetmelikte hüküm bulunmayan hallerde iş sürecinin bağlı olduğu yönetmelik ve prosedürlerdeki detay hükümlere başvurulur ve buna uygun hareket edilir. Bu yönetmelik, Bilgi Güvenliği Politikası'nı ve Bilgi Sistemleri Yönetmeliği hükümlerini tamamlayıcı ve destekleyici prosedürleri içermektedir.

Hukuki Dayanak

Madde 2 – Bu yönetmelik esas olarak Sermaye Kurulu'nun Seri V No. 68 Sayılı Tebliğinde değişiklik yapılmasına dair tebliğ olan, Seri V No. 104 sayılı Tebliğ ve VII-128.9 Bilgi Sistemleri Yönetimi Tebliği hükümleri ile bu konudaki **TMD** Yönetim Kurulu Kararı doğrultusunda hazırlanmıştır.

Kapsam

Madde 3 - Bu yönetmelik, Sermaye Piyasası Kurulu'nun Seri V, No:68 sayılı Aracı Kurumlarda Uygulanacak İç Denetim Sistemine İlişkin Esaslar Hakkında Tebliğinde Madde 11/A'da öngörülen esaslar dahilinde ve VII-128.9 Bilgi Sistemleri Yönetimi Tebliği madde 7'nin 6. Bendi hükümleri gereğince Tacirler Yatırım Menkul Değerler A.Ş.'de;

- Risk önceliklerine göre kritik iş süreçlerinin tanımlanması,
- Acil ve beklenmedik durumlarda yönetilmek üzere **TMD** iş birimlerinin risk listesi ve risk değerlendirme analizlerinin yapılması.
- Acil ve beklenmedik durumların tanımlanması,
- Acil ve beklenmedik durum planının, uygulanması ve sürecin takibinden sorumlu kişilerinin atanması ve bildirimlerin yönetilmesi,
- Alternatif **TMD** merkezi ve merkez dışı örgütlerinin tespit edilmesi,
- Faaliyetlerin sürekliliği için gerekli teknik alt yapının teşkil edilmesi,
- Müşterilerle alternatif iletişim kanallarının belirlenmesi,

TACİRLER YATIRIM

İŞ SÜREKLİLİĞİ ACİL VE BEKLENMEDİK DURUM PLANI YÖNETMELİĞİ

- **TMD** ve çalışanlarıyla alternatif iletişim kanallarının belirlenmesi,
- Acil ve beklenmedik durumların karşı tarafa olası etkilerinin saptanması,
- Mali tablolar ve mevzuat uyarınca tutulmakla yükümlü olunan belgelerin elektronik ortamda kayıt düzeninin oluşturulması ve muhafazası,
- Mali ve bilgi iletişim alt yapısı dahil olmak üzere operasyonel risk değerlendirmesi,
- Periyodik ve periyodik olmayan zorunlu bildirimlerin devamlılığını sağlayacak yöntemlerin tespiti ve Kurul'un alınan tedbirler hakkında bilgilendirilmesi,
- Faaliyete devam edilememesi durumunda müşteri hesaplarının devri,
- Acil ve beklenmedik durum planı hakkında müşterilerin bilgilendirilmesi süreci,

konularına ilişkin esasları kapsar.

Tanımlar

Madde 4 - Bu yönetmelikte geçen terimlerin anlamları aşağıda açıklanmıştır:

SPK, Kurul : Sermaye Piyasası Kurulu,

Borsa, BIST : Borsa İstanbul A.Ş.

Takasbank : Takas ve Saklama Bankası A.Ş.

MKK : Merkezi Kayıt Kuruluşu A.Ş.

TSPB : Türkiye Sermaye Piyasaları Birliği,

Şirket, (TMD) : Tacirler Yatırım Menkul Değerler A.Ş.

Yönetim Kurulu : Tacirler Yatırım Menkul Değerler A.Ş Yönetim Kurulu,

Genel Müdürlük : Tacirler Yatırım Menkul Değerler A.Ş Genel Müdürlüğü ve Şirket Merkezi,

Üst Yönetim : **TMD** üst yönetimi; organizasyon şemasında Yönetim Kurulu'na ve Genel Müdüre bağlı olarak faaliyet gösteren ve raporlayan Bölüm Başkanları, Genel Müdür Yardımcıları ve İç Denetim Bölümü yöneticisi düzeyinde tanımlanmaktadır.

Bölüm : Bilgi Teknolojileri ve Süreç Geliştirme Bölümü,

Bilgi Sistemleri Güvenliği Sorumlusu: Bilgi sistemleri güvenliğine ilişkin süreç ve prosedürlerin gereklerinin yerine getirilmesinden ve takibinden sorumlu olan, bilgi sistemleri güvenliğiyle ilgili riskler ve bu risklerin yönetilmesi hususunda üst yönetime rapor veren ve yeterli teknik bilgi ve tecrübeye sahip bir bilgi sistemleri güvenliği sorumlusu belirlenir. Bilgi Sistemleri Güvenliği Sorumlusu Yönetim Kurulu tarafından atanır ve çalışanlara duyurulur.

TACİRLER YATIRIM

İŞ SÜREKLİLİĞİ ACİL VE BEKLENMEDİK DURUM PLANI YÖNETMELİĞİ

Şube : Yurtiçi Satış ve Pazarlama Genel Müdür Yardımcısı'na bağlı, Genel Müdürlükteki diğer bölüm müdürlerine karşı da sorumlu; şube müdürünün idaresi altındaki merkez dışı faaliyet ve hizmet birimi,

İrtibat Bürosu : Yurtiçi Satış ve Pazarlama Genel Müdür Yardımcısı'na bağlı, Genel Müdürlükteki diğer bölüm müdürlerine karşı da sorumlu; irtibat bürosu sorumlusu tarafından yönetilen **TMD**'nin yetkili olduğu yatırım hizmet ve faaliyetlerinin tanıtımını yapmak amacıyla **TMD**'yi temsil etmekle görevli hizmet birimleridir. İrtibat büroları sadece müşteri emirlerini Genel Müdürlüğe iletebilir.

İç Denetim Bölümü : **TMD**'nin faaliyetlerine yönelik olarak sürekli izleme, inceleme, risk takibi ve kontrol eylemleri ile teftiş fonksiyonunu beraber yürüten ve koordine eden müfettişler, iç kontrol elamanları ile portföy aracılığı faaliyetine ilişkin olarak da risk yönetim elemanlarından oluşan bölümü,

İSAD Komitesi : İş Sürekliliği Acil Durum Komitesi,

Yönetmelik : İş Sürekliliği Acil ve Beklenmedik Durum Planı Yönetmeliği.

İKİNCİ BÖLÜM

İŞ SÜREKLİLİĞİ PLANI VE KRİTİK İŞ SÜREÇLERİNİN BELİRLENMESİ

Kritik İş Süreçlerini Belirleme

Madde 5 – İş Sürekliliği Planı, **TMD**'de yürütülen faaliyetlerin, ani ve planlanmamış bir kesintiyle iş kaybına ve/veya krize neden olması halinde, kesintiyi müteakip alınacak acil sistemsel ve yönetsel tedbirleri içermektedir. Aynı zamanda belirlenmiş risklerin yaşanması ihtimalinin (olasılık katsayıları ve etki dereceleri de dikkate alınarak) azaltılmasına yönelik alınacak tedbirler için risk yönetimi ve iş akışlarını da içermektedir.

Madde 6 – Bilgi Sistemlerine ve tüm iş süreçlerine ilişkin potansiyel riskler; **TMD**'nin iş birimlerinin yöneticileri tarafından belirlenir. Belirlenen riskler bu yönetmeliğin ekinde yer alan **Risk Kontrol Matrisi (Ek:1)** ile **Bilgi Sistemleri İş Sürekliliği ve Kesinti Süreleri Tablosu (Ek:2)**, iş birimleri tarafından derlenir ve Bilgi Sistemleri Güvenliği Sorumlusu ve İç Denetim Bölümü'nün görüşleri doğrultusunda Yönetim Kurulu'na sunulmak üzere son hali verilir.

Madde 7 – Hazırlanacak tablonun **TMD**'nin organizasyon yapısına ve yönetim esaslarına uygun olması gereklidir. Gerekli görülmesi halinde tablo, üst yönetim tarafından güncellenmesi için ilgili iş birimlerine yönlendirilir.

TACİRLER YATIRIM

İŞ SÜREKLİLİĞİ ACİL VE BEKLENMEDİK DURUM PLANI YÖNETMELİĞİ

Madde 8 – Bilgi Sistemlerinin Güvenliğine ilişkin tüm süreçlerin yönetimi ve gereklerinin yerine getirilmesi takibiyle görevlendirilmiş olan Bilgi Sistemleri Güvenliği Sorumlusu, bu risklerin yönetilmesiyle ilgili değerlendirmelerde bulunabileceği gibi; teknolojik gelişmeler ve mevzuat değişiklikleri ile **TMD**'nin yeni ürün ve faaliyetlerde hizmet vermesinin sonuçları olarak yeni risk tanımlarının, kritik iş süreçlerinin ve risk seviyelerinin oluşması durumlarında da gerekli tedbirleri almak/aldırmak ve önerilerini paylaşmakla yükümlüdür.

Madde 9 – Bu yönetmelik eki olarak hazırlanacak Bilgi Sistemleri İş Sürekliliği ve Kesinti Süreleri Tablosu'nda (Ek:2) risk önceliklerine göre belirlenmiş tüm kritik iş süreçleri yer alacaktır. Kritik iş süreçlerinde kesinti durumunda azami veri kaybının ne olabileceği ve kabul edilebilecek düzeyde kesinti süreleri ayrı bir tablo halinde ifade edilebileceği gibi gruplanarak da ifade edilebilir. Kritik iş süreçlerinde, tolere edilebilecek kesinti süreleri ve azami veri kaybının belirlenmesi **TMD** üst yönetiminin sorumluluğundadır.

Madde 10 – İş sürekliliğini sağlamak için alınacak en önemli tedbir ikincil sistemlerin kurulmuş olması ve yönetilmesidir. **TMD** ikincil sistemleri Yönetim Kurulu'nun belirlediği lokasyonda ve donanımsal yeterlilikte oluşturulur. İkincil sistemlerin yer aldığı lokasyonda bu konuda profesyonel destek veren teknoloji firmalarından hizmet alınabilir. İkincil sistemlerin; hizmet verilen müşteriler, kurum ve kuruluşlar ile yasal düzenlemeler karşısında **TMD**'nin tüm yükümlülüklerini yerine getirebilecek ve birincil sistemleri tam olarak yedekleyecek şekilde tesis edilmesi esastır. İkincil sistemler, yetkilendirilmiş **TMD** personeli tarafından sürekli erişilebilir olmalıdır ve günlük olarak erişim test edilmelidir. Birincil ve ikincil sistemlerin yurt içinde bulundurulması Kurul düzenlemelerine göre zorunludur.

Madde 11 – İş sürekliliğini günlük faaliyetlerin ayrılmaz bir parçası olarak izlemek, ölçmek ve kontrol etmek üzere ihtiyaç duyulan ikaz sistemlerini ve özet görselleri içeren bir takip sistemi oluşturulması esastır. Bu ikaz sistemleri ve görselleri, Bilişim Teknolojileri ve Süreç Geliştirme Bölümü personelinin her an izleyebileceği şekilde, bilgi teknolojileri biriminin fiziki mekanı içerisinde tasarlanır. Sistem kaynaklarının kullanımı ve sistemin performansı süreklilik prensibiyle izlenir.

Madde 12 – Bilişim Teknolojileri ve Süreç Geliştirme Bölümü tarafından yılda en az bir defa olmak kaydıyla yedekten geri dönülmesine ilişkin testlerin yapılması ve test sonuçlarının üst yönetime raporlanması zorunludur. Yedekten dönülmesi süreci Bilgi Sistemleri Sürekliliği Planı'nın en önemli unsurlarından biridir.

Madde 13- Yedekten geri dönülmesi testleri ve sonuçları kapsamlı olmakla beraber, sadece bağlantı yöntemlerini (internet/uydu) içeren veya daha sınırlı kapsamdaki kritik süreçlerin de yer aldığı testlerin yerine getirilmesi ve raporlanması sağlanır. Alternatif kurtarma süreçlerinin de test edilmesi prosedürleri sürekli güncellenir.

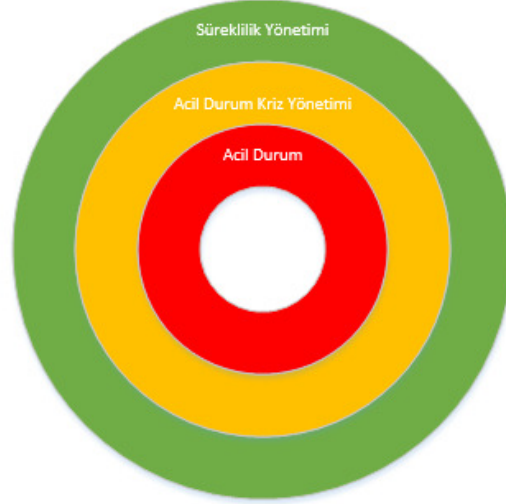
Madde 14 - İş sürekliliği ve güvenliği açısından önem arz eden diğer dokümanların güncel sürümlerini ve bilgi sistemleri yönetimine ilişkin parolalarını, yetkili personel; acil ve beklenmedik durumlarda kullanılmak üzere güvenli ortamlarda saklamakla yükümlüdür.

TACİRLER YATIRIM

İŞ SÜREKLİLİĞİ ACİL VE BEKLENMEDİK DURUM PLANI YÖNETMELİĞİ

İş Sürekliliği Planı Acil Durum Yönetimi Aşamaları

Madde 15 – İş Sürekliliği Planı esas olarak 3 temel zaman sürecinde (Acil Durum, Acil Durum Kriz Yönetimi ve Süreklilik Yönetimi) değerlendirilerek yönetilir.



Madde 16 – Acil Durum: TMD faaliyetlerinin iş kaybına neden olacak şekilde ani ve planlanmamış olarak kesintiye uğraması durumudur.

Madde 17 – Acil Durum Kriz Yönetimi: TMD'nin ana faaliyetlerini kesintiye uğratan ve/veya kurumsal etkisi olan olaylar Acil Kriz olarak kabul edilir. TMD'nin normal operasyon sürecini etkileyen ve uzun süreli etkileyeceği ön görülen olayların tamamının gerçekleşmesi ve müteakiben, hizmet başta olmak üzere gelirlerini olumsuz etkileyebilecek durumlar, acil kriz kapsamında ele alınır. Acil durumda, acil eylemlerin ardından ya da eş zamanlı olarak, İş Sürekliliği Planı hayata geçirilir ve üst yönetimin katılımı sağlanarak stratejik bir bakış açısı ile yönetilir.

Madde 18 - Süreklilik Yönetimi: Acil Durum ve Acil Durum Kriz Yönetimi sürecinde şirketin faaliyetlerinin kesintiye uğraması nedeni ile yasal yükümlülükler ve finansal müşteri hizmetlerinin geri kazanılmasına ilişkin çalışma faaliyetleridir. Bu kapsamda Süreklilik Yönetimi faaliyetlerine belirlenen tüm genel müdürlük iş birimleri ve merkez dışı örgütleri katılır.

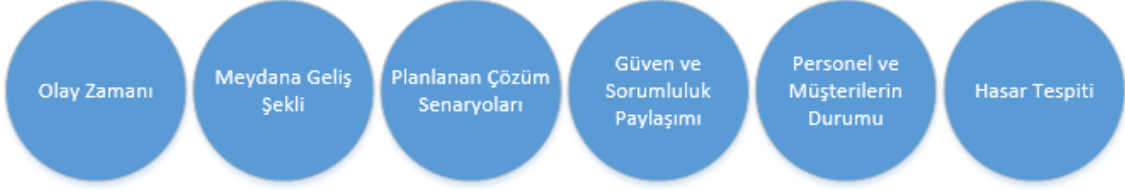
Acil Durumda İletilecek Öncelikli Bilgiler ve Acil Durumun Tanımı

Madde 19 - Acil ve beklenmedik bir durum ile karşılaşıldığında, bu durum ile karşılaşan personel önce durumu en kısa sürede tanımlar, Bilgi Sistemleri Güvenliği Sorumlusu'na zamanını ve meydana geliş şeklini iletir. İş Sürekliliği ve Acil Durum Komitesi, planlanan çözüm senaryolarına göre hareket yöntemini belirler ve belirlenmiş görev dağılımına göre hareket edilmesini sağlar. Acil ve beklenmedik durumun personel ve müşterilere yansımaları rapor edilerek, varsa zararlar ve düzeltilmesi gereken hasarlar tespit edilir. Düzeltme süreçlerinde alternatif çözüm yöntemlerine başvurularak veya yönlendirilerek olası hasarların artması engellenir. Tüm personelin acil durumu derhal ve doğru şekilde tanımlaması bu sürecin sağlıklı ve hızlı biçimde yürütülmesi açısından önemlidir.

TACİRLER YATIRIM

İŞ SÜREKLİLİĞİ ACİL VE BEKLENMEDİK DURUM PLANI YÖNETMELİĞİ

Acil ve Beklenmedik Durum Akış Diyagramı



ÜÇÜNCÜ BÖLÜM

İŞ SÜREKLİLİĞİ ACİL DURUM KOMİTESİ VE ORGANİZASYON YAPISI

İş Sürekliliği Acil Durum Komitesi

Madde 20 – Acil durumda, İş sürekliliğinin icrasını Genel Müdürlük Birimleri, Şube ve İrtibat bürolarında belirlenen Müdahale Ekipleri yerine getirir. Acil durumlarda kriz ile başa çıkabilmek ve krizi koordine edebilmek için “Kriz Merkezi” tesis edilir. Komite, iş süreçlerine hâkim genel müdür yardımcısı tarafından koordine edilir. Genel Müdür, İSAD Komitesi’nin doğal başkanıdır.

Madde 21 - TMD’nin acil ve beklenmedik durumlara hazırlanması, gerekli planların yapılması Şirket genelinde ya da bölgesel olarak proaktif/reaktif hareket tarzının belirlenmesi ve uygulanmasına yönelik “İş Sürekliliği Organizasyon Şeması” hazırlanır ve tüm personele duyurulur.

- **İSAD Komite Başkanı / Genel Müdür**
- **İSAD Komitesi Koordinasyon Sorumlusu/ Genel Müdür Yardımcısı:** İş sürekliliğini tehdit eden durumlar ile acil ve beklenmedik durumlarda müdahale için gerekli kararları alır ve bu kararların uygulanmasını sağlar.
- **Bilişim Teknolojileri ve Süreç Geliştirme Bölümü Yöneticisi/Birim Yöneticileri:** İş Sürekliliği Planı ve Acil Durum Planının uygulanmasından sorumludurlar. Acil durumlarda kendilerine bağlı birimleri koordine ederler. Genel Müdür Yardımcısına bilgi verir ve Genel Müdür Yardımcısının olmadığı durumlarda koordinasyon sorumlusu görevlerini yerine getirirler. Birim yöneticileri işin kesintiye uğramasına sebep olan acil duruma göre kendi görev alanlarında koordinasyon görevini üstlenirler.
- **Bilgi Sistemleri Güvenliği Sorumlusu:** Komitenin doğal üyesidir. Görevi kapsamındaki acil durumların çözüm sürecinde ve ilk müdahalelerde strateji belirlemede aktif görev alır.
- **Genel Müdürlük Birimleri ve Merkez dışı Örgüt Yöneticileri:**
 - **İç Denetim Bölümü Yöneticisi:** Acil durumun müşterilere, personele ve iş akışlarına olan etkisini değerlendirir; yasal yükümlülüklerin yerine getirilmesinde

TACİRLER YATIRIM

İŞ SÜREKLİLİĞİ ACİL VE BEKLENMEDİK DURUM PLANI YÖNETMELİĞİ

eksiklikler, gecikmelere ve olası maddi zararlar sonuçlanacak uyuşmazlıklara ait süreçleri koordine eder.

- **Yurtiçi Satış Müdürü:** Müşterilerimiz ile iletişimi sağlayan bölüm olduğu gibi, merkez dışı örgütlerin merkez ile iletişimini de sağlamakla yükümlüdür. Görevi kapsamında acil durumlar ile ilgili duyuruları hazırlar. Müşterilerin ve ilgili tüm personelin bilgilendirilmesini sağlar. Gerekli desteği verir. Çözüm sonrası bilgilendirme ve mutabakat süreçlerini yürütür.
- **Diğer Bölüm Yöneticileri:** İş sürekliliğini kesen acil durumun veya hatanın etkilediği bölümlerin yöneticileridir. Komitedeki diğer üyelerle koordineli şekilde çözümün üretilmesi sürecine katılırlar. Gerekli durumlarda çözümün test edilmesini sağlar ve kalıcı çözümün tamamlanmasını takip ederler. Kendilerine bağlı bölüm personeli çözüm sürecinde yönetir ve gerekli bilgi akışını sağlarlar.

Komitenin Görev ve Sorumlulukları

Madde 22 – İSAD Komitesinin görev ve sorumlulukları aşığıdaki gibidir:

- Acil duruma ilişkin önerileri değerlendirerek harekete geçilmesi ve Kriz merkezinin işler duruma getirilmesinden sorumludur.
- Şirket içi ve şirket dışında alınacak kararların uygulanmasının koordinasyonundan sorumludur.
- Acil durumda izinli personelin tespiti, göreve çağırılması ve gerekli olması durumunda yeni görev yerlerine yönlendirilmesini koordine eder.
- Acil durum sonrasında oluşacak maddi ve manevi zararların tespitini sağlar.
- Gerekli durumda Acil durum konusuyla ilgili Şirket internet sitesi ve sosyal medya platformlarından basın açıklaması yapılmasını sağlar. Elektronik posta yoluyla müşterilerin ve yasal mercilerin bilgilendirilmesini sağlar.

DÖRDÜNCÜ BÖLÜM

ACİL VE BEKLENMEDİK KRİTİK DURUMLARIN TANIMLANMASI SÜRECİ TAKİP EDECEK SORUMLU KİŞİLERİN ATANMASI

Acil ve Beklenmedik Durumlar

Madde 23 - Bu yönetmelikte açıklanan İSAD Komitesi genel iş sürekliliğini kesen acil durumlarda ve bu durumların yönetiminde esas itibariyle sorumludur. Deprem, yangın v.b faaliyet sürecini aksatacak veya durduracak doğal afetler, terör faaliyetleri, teknolojik hırsızlık, siber saldırı ve zarar verme amaçlı faaliyetler nedeniyle **TMD** Yönetim Kurulu üyelerinin tamamının veya çoğunluğunun görev yerinde olamaması, **TMD** Yönetim Kurulu tarafından faaliyete devam edilemeyeceği kararının alınması, Kurul tarafından faaliyetlerin geçici veya sürekli durdurulması, Genel Müdürlükte büyük çaplı teknolojik alt yapı sorunları, merkez ve

TACİRLER YATIRIM

İŞ SÜREKLİLİĞİ ACİL VE BEKLENMEDİK DURUM PLANI YÖNETMELİĞİ

merkez dışı örgütlerin (şubeler ve irtibat büroları) uzun süreli iletişim kesintisi, kritik acil ve beklenmedik durumlar kapsamında yer alır. Bunlar dışındaki acil ve beklenmedik durum olarak değerlendirilebilecek konular ancak Yönetim Kurulu Kararı ile belirlenebilir.

Acil ve Beklenmedik Durum Planının Uygulanmasında Sorumluluk

Madde 24 - Acil ve Beklenmedik Durum Planı'nın uygulanmasından Genel Müdür Yardımcısı **Sinan GÜNDÜZ** öncelikli sorumlu olarak atanmıştır. İSAD Komitesi'nin yukarıda sayılan acil durumlarda işlevini iletişim nedeniyle yerine getirememesi halinde; gerekli iletişimin sağlanmasından, ilk müdahale ekibinin oluşturulmasından ve acil durum planının uygulamaya alınmasından sorumludur.

Madde 25 - Sorumlu kişi olarak belirlenen genel müdür yardımcısının görevi başında bulunmaması durumunda Müfettiş **Emrah GÖRKEN** ve Bilgi Sistemleri Güvenliği Sorumlusu **Hakan MUHACİROĞLU** (15.12.2021 tarih ve 3032 sayılı YKK) ikincil sorumlular olarak atanmıştır.

Madde 26 - **TMD** Yönetim Kurulu alternatif merkez olarak belirlenen şubenin müdürünü ikincil sorumlu olarak atayabilir. **TMD** Genel Müdürlüğü'nün bulunduğu İstanbul il sınırı içerisindeki alternatif şirket merkezi **Erenköy Şubesi**'dir (Adres: Bağdat Cad. Çubukçu Apt. No: 333 Kat: 2 D: 4 Kadıköy – İSTANBUL; Telefon: 0216- 348 82 82). **TMD** Yönetimi acil ve beklenmedik durum sonrasında, şubenin alternatif olma özelliğini devam ettirip ettirmediğine bakarak yeni merkez belirleyebilir. İstanbul il sınırları dışındaki Alternatif Şirket Merkezi ise **İzmir Şubesi**'dir (Adres: Şair Eşref Bul. Ragıp Şamlı İş Merkezi No: 6 Kat: 3 D: 306 Çankaya – İZMİR; Telefon: 0232- 445 01 61) **TMD**'nin ikincil sistemlerinin bulunduğu lokasyonda yer alan şubenin müdürü de ilk müdahale ekibi oluşturulması sırasında öncelikli erişim sağlanacak yöneticilerdendir.

Madde 27 – Yönetim Kurulu; gerekli görmesi durumunda, Acil ve Beklenmedik Durum Planı'nın uygulanmasından sorumlu yöneticiyi ve alternatif yöneticiyi değiştirebilir. Bu kişilerden birinin veya birden fazlasının görevlerinden ayrılmasını müteakip Yönetim Kurulu uygulamadan sorumlu olacak yeni kişileri belirler ve atanması kararını alır.

Madde 28 – Acil ve Beklenmedik Durum Planı'nın uygulanmasından sorumlu kişi ve alternatif kişiler ile atanmalarını düzenleyen Yönetim Kurulu Kararı; Kurul, BIST, Merkezi Kayıt Kuruluşu A.Ş, Takasbank ve Kurulca belirlenecek diğer kuruluşlara bildirilir.

Bu kişilerin **TMD**'den ayrılması veya Yönetim Kurulu Kararı ile sorumlu kişilerin değiştirilmesi durumunda da yukarıdaki tüm kurumlara yazılı bilgi verilir. Bu kuruluşlara yapılacak yazılı bildirimlerde ve Yönetim Kurulu Kararlarında, asgari olarak sorumlu kişilerin unvanı, e-posta adresi, telefon ve faksının ve Kurulca talep edilebilecek tüm iletişim bilgilerinin bulunması gerekir.

BEŞİNCİ BÖLÜM

ALTERNATİF ŞİRKET MERKEZİNİN BELİRLENMESİ MÜŞTERİ VE ÇALIŞANLARLA ALTERNATİF İLETİŞİM KANALLARI

Alternatif Şirket Merkezi

Madde 29- Alternatif Şirket Merkezi Yönetim Kurulu tarafından belirlenir. Burası şirket merkezindeki faaliyetlerin kesintiye uğraması durumunda, tüm faaliyetleri kesintisiz olarak sürdürebilecek teknik donanım, alt yapıya ve yeterli sayıda ihtisas personeli ile idari personele sahip bir şube olabilir.

Madde 30- Alternatif Şirket Merkezi belirlenirken, **TMD** Genel Müdürlüğü'nden fiziki olarak bağımsız olması ve acil durumlarda kritik personel tarafından, hava, kara, deniz ve/veya demiryolu ile kolay ulaşım imkânlarına sahip olması esastır.

Madde 31- Yönetim Kurulu, acil durum planı organizasyon yapısındaki değişikliklerin, yeni değerlendirmeler ve/veya Alternatif Şirket Merkezi olarak seçilen şube faaliyetlerinin sona ermesi durumunda, yeni Alternatif Şirket Merkezi'ni belirler ve bu Plan'ın 29. Madde'sinde sayılan mercilere yazılı olarak bildirir.

Madde 32- **TMD**'nin faaliyetlerini normal bir şekilde sürdürmesini sağlayacak olan Alternatif Şirket Merkezi;

- müşteri adres, iletişim bilgileri, hesap bilgilerini bulunduracak,
- müşterilerin bu bilgilere ulaşabilmesini sağlayacak,
- müşterilere şifre verilmesi ve sorgulanması ile bilgilerin teyit edilmesine imkan verecek,
- müşteri emirlerinin borsalara iletilmesine,
- müşterilerin nakit virman ve EFT talimatlarının yerine getirilmesine,
- müşterilerin menkul virman talimatlarının yerine getirilmesine,
- emir iletimi sonucu oluşacak takas sürecinin tamamlanmasına,

Uygun alt yapı ve donanıma sahip olmalıdır.

Madde 33- Alternatif Şirket Merkezi'nin en kısa sürede devreye alınabilmesi için, gerekli bilgi, belge ve kayıtların (Back Office uygulamaları, BIST ve diğer online emir iletim sistemleri, Web ve mail sunucuları) elektronik ortamda eş anlı ve sürekli olarak yedeklenmesi ve **TMD** Genel Müdürlüğü dışında muhafaza edilmesi esastır.

Madde 34- Alternatif Şirket Merkezi, müşterilerin elektronik ortamda faaliyetlerine devam edebilmesini sağlamak için şirketin web hizmetini de kesintisiz olarak yerine getirebilecek altyapıya sahip olmalıdır.

TACİRLER YATIRIM

İŞ SÜREKLİLİĞİ ACİL VE BEKLENMEDİK DURUM PLANI YÖNETMELİĞİ

Madde 35- Alternatif Şirket Merkezi'nde bulunacak yetkili kişi, faaliyetlerin sürekliliği konusunda yeterli teknik donanıma ve bilgiye sahip olmalıdır. Acil ve beklenmedik durum planı uygulanmaya başlandığında, yedek sistemi devreye alacak personel ve yetkili kişiye teknik destek verecek birimler belirlenir.

Madde 36- Alternatif Şirket Merkezi'nde çalışacak personel, acil ve beklenmedik durum planının uygulanmasından sorumlu Genel Müdür Yardımcısı tarafından gerekli muhasebe ve yazılım yetkilendirmeleri yapılarak belirlenir.

Madde 37- Alternatif Şirket Merkezi personelinin görev tanımı, yetkileri ve iş akışlarında değişiklik olması durumunda, öncelikle faaliyetin sürekliliği sağlanır. Akabinde görev değişiklikleri ve yetkileri personele yazılı olarak ve imza karşılığında tebliğ edilir.

Madde 38- Alternatif Şirket Merkezi'nin organize ve organize olmayan piyasalara emir iletimi için, teknik alt yapısında eksiklikler olması durumunda, emir iletimini sağlayacak kanallar ve yedek bağlantılar, Alternatif Şirket Merkezi'nden farklı şehirde veya şubede olabilir.

Madde 39 – Alternatif Şirket Merkezi'nde, yedeklemelerin ve organize ve organize olmayan piyasalara internet bağlantılarının bulunması sağlanır ve bu bağlantılar aylık periyotlar ile kontrol edilir. Borsalardaki işlemlerin muhasebeleştirilmesine esas teşkil edecek aktarım sürecinde kullanılan şifre çözücü donanımların da Alternatif Şirket Merkezi'nde bulunması sağlanır.

Madde 40 – Günlük iş akışını tamamlamak üzere, Takas ve MKK sistemine erişim için gerekli kullanıcı adı ve parolalar, Takas Saklama ve Operasyon Bölümü yöneticisi ve bu yönetici tarafından görevlendirilen bir personelde yedek olarak bulundurulur.

Müşteriler ve TMD Çalışanlarıyla Alternatif İletişim Kanalları Sürekliliğinin Sağlanması

Madde 41 - Alternatif Şirket Merkezi'ne diğer şubelerin bağlantıları router üzerinden tanımlanmış router'lar ile yapılır. Bunların düzenli kontrolü ve güncellenmesinden Bilişim Teknolojileri ve Süreç Geliştirme Bölümü yöneticisi sorumludur. Bölüm yöneticisi bu konuda teknolojiyi, altyapıyı, güncelleme gerektiren tespitleri ve eksikleri takip eden yılın Ocak ayı sonuna kadar, hazırlanacak yıllık raporda Yönetim Kurulu'na ve acil durum yönetiminden sorumlu genel müdür yardımcısına sunar.

Alternatif Şirket Merkezi üzerinden faaliyetlerin yönetilmesi sırasında, tüm personelin elektronik ortamda dahili haberleşmeyi etkin kullanmasını sağlayacak altyapı tesis edilir.

Madde 42- Şirket web sitesinin devamı müşteri talimatlarının alınmasına devam edilebilmesi için de hayati önem taşımaktadır. Nakit, EFT, Fon talimatları ile teminat yatırma çekme

TACİRLER YATIRIM

İŞ SÜREKLİLİĞİ ACİL VE BEKLENMEDİK DURUM PLANI YÖNETMELİĞİ

talimatları web sitesinden alınmaya devam edilebilecek durumda olmalıdır. Bu talimatların yerine getirilebilmesinde Alternatif Şirket Merkezi personeline gerekli yetkilendirme yapılır.

Sorumlu genel müdür yardımcısı tarafından iş akışı göz önünde bulundurularak, tüm müşteri talimatlarının yazılı olarak Alternatif Şirket Merkezi'ne ulaştırılması kararı alınabilir. Bu kararın alınmasında web sitesinin sağlıklı işleyişi en önemli değerlendirme ölçütü olacaktır.

Acil durum sebebi ile müşteri talimatlarının yerine getirilmesi ile ilgili süreler ve saatlerde değişiklik olması durumunda, yapılan değişiklikler, keyfiyet Alternatif Şirket Merkezi'nde ve tüm merkez dışı birimlerde; müşteriler tarafından rahatlıkla görülebilecek ve okunabilecek şekilde asılmak sureti ile duyurulur. Tüm uygulama değişikliklerinde olduğu gibi bu uygulama da şirket web sitesinden yatırımcılara ilan edilir.

Madde 43 – Borsalar, Takasbank, yurt içi ve yurtdışı uygulamalar ve MKK ile alternatif iletişim kanalları sağlanır ve bu kurumlardan birinde hizmet kesintisi yaşanması durumunda diğer kanallardan ve/veya yedek kanallardan hizmet vermeye devam edilir.

Madde 44 – Acil ve beklenmedik durumlarda sistemde kayıtlı tüm müşteri elektronik posta adreslerine durumu açıklayan ve irtibat kurulacak kişi ve telefonları bildiren bir genel mail gönderilir. Bu mail belirli aralıklarla tekrar edilir.

Madde 45 - Müşterilerin Alternatif Şirket Merkezi'ne ulaşabilmeleri, emir ve talimatlarını iletebilmelerini teminen, Alternatif Şirket Merkezi'nde, **TMD** Genel Müdürlüğü'nde kullanılmakta olan telefon santraline benzer yeterlilikte bir santral bulundurulur. Şirket web sitesinde tüm iletişim numaraları duyurulur. Aynı şekilde, web sitesi üzerinden müşterilerin soru ve sorunlarını iletebilmesi ve bu soruların makul sürede cevaplanması sağlanır.

Şirket web sitesinin her durumda faaliyetine devam edebilmesi sağlanır. Müşteriler bu alandan bilgilerini ve portföy durumlarını kontrol edebilir ve emir iletebilir.

Madde 46- Müşteri ve personelin emir iletim sürecinde olağandışı aksaklıklar olması durumunda ve/veya Alternatif Şirket Merkezi'nden de emir iletilmemesi veya kesintiler, teknik sorunlar yaşanması durumunda, borsalardaki üye temsilcileri yoluyla emir iletimine devam edilmesi sağlanır.

Madde 47- Borsada üye temsilcisi bulunmaması durumunda Vadeli işlemlerdeki pozisyon riski nedeniyle, borsa korbeyinden destek alınarak emir iletilmesi sürdürülmeye çalışılır. Bu durumlar için borsa tarafından talep edilen üye temsilcisi ilk şifreleri her durumda Şirket Merkezi ve Alternatif Şirket Merkezi'nde bulundurulur.

BIST işlemleri de üye temsilcileri yoluyla yerine getirilir. Bu durumlarda acil ve beklenmedik durum planının uygulanmasından sorumlu yönetici, şubelerin doğrudan üye temsilcilerine emri iletebilmelerini sağlayabileceği gibi Alternatif Şirket Merkezi üzerinden emir iletimi kararını da alabilir.

TACİRLER YATIRIM

İŞ SÜREKLİLİĞİ ACİL VE BEKLENMEDİK DURUM PLANI YÖNETMELİĞİ

Madde 48- Data sağlayıcılar ve işlem platformları üzerinden emir iletimine devam edilebilecek şekilde müşterilere alternatif emir iletim kanalları sağlanır. Bu emir iletim kanallarında problem yaşanması durumunda şirket web sitesinde gerekli duyurular yapılır.

Dışarıdan Hizmet Alımına İlişkin Esaslar

Madde 49- Acil ve beklenmedik durumlarda takip edilecek prosedür ve **TMD** faaliyetlerinin sürekliliği için teknik müdahalede öncelik sırasının belirlenmesi önemlidir. Doğrudan emir iletimi ve müşterilerimiz ile iletişim konusunda birkaç sağlayıcıdan dışarıdan hizmet alımı söz konusu ise, bu kapsamdaki hizmetlere ilişkin teknik altyapının veya var ise alternatif uygulamanın önceliği belirlenecek ve Bilgi Teknolojileri ve Süreç Geliştirme Bölümü yöneticisi bu önceliğe göre hareket edecektir.

Dışarıdan Hizmet Alımından Doğabilecek Riskler:

- Doğrudan hizmet sağlayıcıda yaşanacak teknik sorunlar
- **TMD** altyapısında yaşanacak teknik sorunlar
- **TMD** ve Hizmet sağlayıcı arasındaki bağlantı sorunları
- Faaliyetin sürdürülememesi nedeniyle yerine getirilemeyen yasal yükümlülükler
- Faaliyet sürdürüldüğü halde yerine getirilemeyen yasal yükümlülükler (tamamlayıcı hizmetler içindir)
- **TMD**'nin müşterilerinin açık pozisyon riski ve fiyat hareketleri nedeniyle oluşabilecek riskler

Madde 50- **TMD** yönetimi ve dışarıdan hizmet alım sürecinde görevli yöneticiler, hizmet sağlayıcı ile yapılacak sözleşmede yer alacak şekilde ve sözleşme öncesi dışarıdan alınacak hizmete yönelik incelemelerde, önemli kriter olarak, yedeklilik esası ile hizmet sağlayıcısının alt yapı, personel ve teknik donanım yeterliliğini gözetir.

Madde 51- Risklerin Yönetilmesi: Risklerin yönetilmesinde birinci öncelik, acil ve beklenmedik durum planındaki prosedürün en kısa sürede yerine getirilmesi olacaktır. Faaliyetin kesintisiz hale getirilmesinde geçecek süre ve zaman kaybının minimizasyonu, olası riskleri azaltacaktır. Emir ve talimat iletimi sağlandığı halde, belge ve kayıt düzeni veya bu sistemin sağlıklı işlemesine engel olacak diğer durumlar nedeniyle, müşterilere ait portföy bilgilerine sağlıklı şekilde ulaşamaması ya da bu bilgilerin güncellenememesi durumlarında, risk düzeyini yükseltmeyecek tedbirler alınır; emir iletimi kısmen veya tamamen durdurulur ya da elektronik ortamdan emir ve talimat kabulüne sınırlama getirilebilir.

Madde 52- Risklerin yönetilmesinde müşterilerin bu durum hakkında bilgilendirilmesi büyük önem taşımaktadır. Acil durum süreci yöneticisi sürecin sağlıklı ve daha hızlı yerine getirilmesi için dışarıdan ilave hizmet alınmasına karar vermeye yetkilidir. Dışarıdan alınan hizmetlerde sorun yaşanması durumunda, ilgili firma tarafından ayrıca kullanıcılara bildirim yapılması talep edilir.

Madde 53- Portföy aracılığı faaliyeti kapsamındaki işlemler, sermaye piyasası araçları içerisinde birincil önceliğe sahip olacaktır. Bu işlemlerde elektronik platformlardan yeterli emir iletim koşulları sağlanamazsa dahi, telefon yoluyla emir kabulü ve emir iletimi sağlanacaktır.

TACİRLER YATIRIM

İŞ SÜREKLİLİĞİ ACİL VE BEKLENMEDİK DURUM PLANI YÖNETMELİĞİ

Emir veya talimatların kabulünde açık pozisyonların tasfiyesine yönelik emirler öncelikli olacaktır. Yeni pozisyon açma taleplerinin kabul edilip edilmemesi ilgili genel müdür yardımcısının sorumluluğundadır.

Madde 54- Hizmetin İkamesi: Dışarıdan alınan hizmetin ikamesinde, varsa aynı hizmeti veren başka bir firma ile benzer yapının kurulabilmesi için entegrasyonun sağlanması, hazır bekletilmesi veya geçiş sürecini kısaltacak yönde tedbirlerin alınması zorunludur. Emir iletiminde birden fazla kanal/kaynak üzerinden hizmetin verilmesi esastır. Sermaye piyasası aracının, niteliği ve/veya mevzuat gereği hizmetin birden fazla firmayla sunulmasına imkan olmaması durumunda **TMD** yönetimi alternatif kanal imkanını en kısa sürede sağlayacak tedbirleri almakla yükümlüdür.

Madde 55- Eylem Planı: Dışarıdan alınan hizmetin herhangi bir sebeple kesintiye uğraması durumunda; sırasıyla, varsa alternatif emir iletim kanallarının devreye alınması, eğer alternatif emir iletim kanalları devreye alınamıyorsa, üye temsilcileri vasıtasıyla emir ve talimat iletiminin sağlanması ve müşterilerin bilgilendirilmesi yerine getirilecektir. Kesintinin sona ermesi durumunda tüm **TMD** teşkilatı ve müşterileri bilgilendirilecek ve kesinti sırasında yaşanan sıkıntılara ilişkin tespitler ile kontroller yapılacaktır. Kesintinin yaşanmasına ilişkin sorun incelenecek veya, kesinti dışarıdan alınan hizmet kaynaklı ise, incelenmek üzere hizmet sağlayıcıya iletilecektir. Sorunun tespiti ve tekrar yaşanmaması için gerekli tedbirleri almak **TMD** yönetiminin sorumluluğundadır.

Madde 56- Bilgi ve Belge Talebi: Kesintinin incelenmesi sürecinde dışarıdan hizmet alımı kaynaklı olması durumunda hizmet sağlayıcı firmadan en kısa sürede, kesinti sebebi hakkında bilgi, belge, log ve benzeri kayıtlar talep edilerek **TMD** İç Denetim Bölümü'ne iletilecektir. Bu belgeler yetkili kurumlar tarafından talep edildiğinde ibraz edilmek üzere hazır bulundurulacaktır.

ALTINCI BÖLÜM

ACİL VE BEKLENMEDİK DURUMUN KARŞI TARAF OLASI ETKİLERİ- BELGE VE KAYIT DÜZENİNİN DEVAMI-ZORUNLU BİLDİRİMLERİN SÜREKLİLİĞİNİN SAĞLANMASI

Acil ve Beklenmedik Durumların Karşı Tarafa Olası Etkileri

Madde 57- Acil ve beklenmedik durumlarda ilk öncelik, takas yükümlülüğünün tamamlanabilmesidir. Bu durumu teminen, Alternatif Şirket Merkezi'nde bir takas elemanı yetiştirilir, yedek bağlantılar Alternatif Şirket Merkezi'nde bulunur ya da Alternatif Şirket Merkezi ile bağlantılı yedek takas ve MKK bağlantısı, Şirket Merkezi'nden fiziki olarak bağımsız, aynı şehirde ulaşım kolaylığı taşıyan belirlenmiş şubede bulunur. Takas elemanı, acil ve beklenmedik durumda belirlenen bu yerde görevinin başında bulunur.

TACİRLER YATIRIM

İŞ SÜREKLİLİĞİ ACİL VE BEKLENMEDİK DURUM PLANI YÖNETMELİĞİ

Yasal bildirimlerin yapılmaya devam edilmesi, belge ve kayıt düzeninin sağlanması ile müşterilerin Şirket veya Alternatif Şirket Merkezi'ne ulaşabilmeleri, hesap durumlarını ve bilgilerini kontrol edebilmeleri ve emirlerini iletebilmeleri diğer öncelikler olarak belirlenir.

Madde 58 - Karşı taraf olarak önem kazanan ikinci grup Kurul, TCMB, BIST, MKK ve TSPB'dir. Bu kurum ve kuruluşlara yapılması gereken bildirimlerin eksiksiz olarak yapılmaya devam edilebilmesi, faaliyetlerin sürekliliği açısından büyük önem taşır. Bildirimlerin yapılabilmesi için elektronik ortamda gerekli alt yapı, donanım ve güvenlik sağlanır.

Belge ve Kayıt Düzeni, Mali Tablolar ve Bildirimler

Madde 59 – Alternatif Şirket Merkezi'nde mali tablolar ile mevzuat gereği tutulması yükümlü olunan her türlü kayıt ve kıymetli evrak elektronik ortamda saklanır. Her iş günü sonunda alınan yedeklerin, eşanlı olarak Alternatif Şirket Merkezi'ndeki server'lara da yüklenmesi sağlanır.

Madde 60 –Belge ve Kayıt Düzeni Tebliği'ne göre saklanması gereken tüm belge ve bilgilerin yedekleri alınarak, yasal süreler içerisinde elektronik ortamda muhafaza edilir. Yasal süre sonrasında, uyumsuzluk bulunmayan bilgi ve belgeler ile ilgili iptaller, genel müdürlük İç Denetim Birimi ve Bilgi İşlem Birimi'nin bilgisi dahilinde tutanakla yapılır.

Madde 61 – Eş anlı yedekleme sistemi ve mali tabloların elektronik ortamda muhafazası ile Kurula yapılacak zorunlu bildirimler yasal süreler içerisinde yerine getirilir. Belge ve kayıt düzeni ile ilgili olası bir teknik problemde Kurul'a yazılı bildirimde bulunularak ek süre talep edilebilir.

Madde 62 – Etkin yedekleme sistemi ve teknik donanımın ve kuruluşlarla bağlantısının Alternatif Şirket Merkezi'nde ya da bu yönetmelikte belirtilen şekilde başka bir fiziki mekanda sağlanması durumunda; TCMB, BIST, Takasbank, MKK ve TSPB ile mevzuat ve üyelik gereği tabi olduğumuz diğer bildirimlerin yasal süreçler içerisinde yapılması sağlanır.

Madde 63 – Bu bağlantıların oluşturulmasında teknik imkânsızlık, ilgili kuruluşlardan izin alınamaması ve alt yapı yetersizliği gibi durumlarda Bilgi İşlem Birimi yöneticisi tarafından diğer tedbirlerin alınabilmesi ve acil ve beklenmedik durum planının gözden geçirilebilmesi için, uygulamadan sorumlu yönetici ve Yönetim Kurulu'na yazılı bilgi verilir.

Madde 64 – Bu yönetmelikte alınan tedbirler hakkında ve yönetmelik hükümlerinde değişiklik olması durumunda Kurul ayrıca bilgilendirilir.

Madde 65 – Son beş yıla ait mali tabloların ıslak imzalı örnekleri Mali İşler Bölümü sorumluluğunda bulunan kilitli dolapta; bu dönemden öncekileri de arşiv depoda muhafaza edilir. Ayrıca elektronik ortamda, düzenli olarak yedeklenen muhasebe ortak alanında, ilgili dönem dosyaları içerisine kayıt edilir.

YEDİNCİ BÖLÜM

ŞİRKET FAALİYETLERİNE DEVAM EDİLEMEYECEĞİ KARARI VERİLMESİ-ACİL VE BEKLENMEDİK DURUM PLANINDAN MÜŞTERİLERİN HABERDAR EDİLMESİ

Şirket Faaliyetlerine Devam Edilemeyeceği Kararı Verilmesi

Madde 66- Acil ve beklenmedik durumların oluşması akabinde, teknik alt yapı yeterli olsa dahi, bazı eksiklikler ve problemler nedeniyle, operasyonel ve/veya maddi hatalar yaşanması ihtimalini ve belge kayıt düzeni ile ilgili sorunlar yaşanması ihtimalini göz önüne alarak; Yönetim Kurulu, şirketin faaliyetlerine devam edilmemesi kararını alabilir. Bu durumlarda emir iletiminden daha çok müşterilerin nakit ve kıymet virman talimatlarını yerine getirmek öncelik olacaktır. Uygulamadan sorumlu genel müdür yardımcısı, sürecin aksamadan icrası için gerekli tedbirleri alır ve tüm mutabakatların sağlanarak virman süreçlerinin tamamlanmasına nezaret eder. Bu konuda tüm virman talimatlarının yazılı olarak yapılmasını talep eder.

Acil ve Beklenmedik Durum Planından Müşterilerin Haberdar Edilmesi

Madde 67 – Şirketin acil ve beklenmedik durumlarda iş sürekliliğini nasıl sağlayacağı konusunda müşterilerine bilgi verme yükümlülüğü bulunur. Söz konusu bu bildirim, işbu Yönetmeliğin **TMD**'nin internet sitesinde yayınlanmasıyla yerine getirilir.

Madde 68- Müşteriye asgari olarak, acil ve beklenmedik durumda Şirket Merkezi'ne ulaşamıyorsa Alternatif Şirket Merkezi'nin adresi, telefon, faks, e-posta adresi ve tüm irtibat bilgileri, bu bilgilerde değişiklik olması durumunda bu değişikliğin şirket internet sitesinden takip edilebileceği, bu bildirim Seri V No:68 sayılı tebliğde değişiklik yapan Seri V No:104 sayılı tebliğ gereği yapıldığı, bildirim şirket faaliyetlerinde herhangi bir sorun olduğu anlamına kesinlikle gelmediği ifade edilir.

Madde 69- Acil ve beklenmedik durum planı, müşterilerin kolaylıkla görebileceği şekilde şirket internet sitesinde bulunur ve değişiklik olması durumunda güncellenmesi takip edilir.

SEKİZİNCİ BÖLÜM

YÜRÜTME VE DİĞER HUSUSLAR

Yönetmelikte Yer Almayan Diğer Hususlar

Madde 70- Bu yönetmeliğin yürürlüğe girdiği tarihten itibaren, **TMD**'nin diğer yönetmelikleri ile sair düzenlemelerinde bu yönetmeliğe aykırı hükümler bulunması halinde bu yönetmelik hükümleri uygulanır. İş Sürekliliği/Acil ve Beklenmedik Durum Planının uygulanmasında; bu yönetmelik ve eklerinde yer alan kritik iş süreçlerine ilişkin hazırlanmış dokümanlar kullanılır. Personel değişikliği, görev ve yetki içeriği değişiklikleri durumunda bu dokümanlar

TACİRLER YATIRIM

İŞ SÜREKLİLİĞİ ACİL VE BEKLENMEDİK DURUM PLANI YÖNETMELİĞİ

güncellenerek takip edilecektir. Genel Müdürlükteki altyapı ve donanımın büyük oranda veya tamamen kullanılamaması ya da yeniden sağlıklı hizmet vermek için yedek sistemin devreye alınmasından çok daha fazla süreye gereksinim duyulması durumlarında kullanılacaktır. Bölgesel veya ürün ve hizmet bazında yaşanan kesinti ve acil durumlarda, her durum için risk ve öncelik esas alınarak süreçler yürütülecektir.

Madde 71 - Bu yönetmeliğin kapsamı ile ilgili konular yönünden, Yönetmelikte hüküm bulunmayan hususlarda **TMD** diğer yönetmelikleri ve Yönetim Kurulu Kararları hükümleri uygulanır.

Yönetmelik Hükümlerindeki Değişiklikler

Madde 72- Yönetmelik hükümlerini değiştirme yetkisi İç Kontrol Denetim Sorumlu Yönetim Kurulu Üyesi'nin tavsiyesi ile Yönetim Kurulu'na aittir. Sermaye Piyasası Kanunu'ndaki ve diğer ilgili mevzuattaki değişiklikleri hukuk müşavirliği, İç Kontrol Denetim Sorumlu Yönetim Kurulu Üyesi, İç Denetim Bölümü ve Mevzuata Uyumdan Sorumlu Genel Müdür Yardımcısı ile istişare ederek uygulamaya ilişkin görüş ve önerilerini genel müdürlüğe rapor etmek zorundadır.

Yürütme

Madde 73 - Bu yönetmelik hükümleri Genel Müdür tarafından yürütülür.

Yürürlük

Madde 74 - İş bu yönetmelik hükümleri Tacirler Yatırım Menkul Değerler A.Ş. Yönetim Kurulunun **04.11.2019** tarih ve **2483** sayılı kararı ile kabul edilmiş olup, görülen lüzum üzerine **20.12.2021** tarih ve **3035** sayılı karar gereği güncellenerek karar tarihi itibarıyla yürürlüğe girmiştir.

Yönetmelik Ekleri:

- 1-** Risk Kontrol Matrisi,
- 2-** Bilgi Sistemleri İş Sürekliliği ve Kesinti Süreleri Tablosu.