

## ACİL VE BEKLENMEDİK DURUM PLANI

### 1. İŞ SÜREKLİLİĞİ PLANI

Saxo Capital Markets Menkul Değerler A.Ş. (Aracı Kurum, Şirket) İş Sürekliliği Planı, ufak olaylardan büyük felaketslere kadar tüm acil durumlarda Şirket'in faaliyetlerinin minimum kesinti ve zararlar devamını amaçlar. Bu nedenle en geniş kapsamda hazırlanan planın ihtiyaç duyulduğunda yalnızca belirli bölümleri kullanılırken, gerektiğinde tamamının da devreye alınması mümkündür. Plan, aşağıdaki yönetim çerçevesi üzerine kurulmuştur:

**ACİL EYLEM:** Şirketin normal operasyonuna devamını engelleyen olayları takip eden ilk dakika ve saatlerde, çalışanların, fiziksel ortamın ve altyapının güvenliğine yönelik alınacak acil tedbirleri içermektedir.

**KRİZ YÖNETİMİ:** Şirketin ana faaliyetlerinin kesintiye uğraması ve/veya kurumsal etkisi olan olaylar "kriz" olarak kabul edilir. Kriz, en üst düzey yönetimin katılımı ile stratejik bir bakış açısı ile yönetilir.

**İŞ KURTARMA:** Acil eylemlerde ve kriz yönetimi boyunca şirketin normal operasyonel faaliyetlerinin kesintiye uğraması nedeniyle finansal, müşteri ilişkileri, kanuni yükümlülük ve imaj açısından önemli zarara uğramasına sebebiyet verecek ürün, süreç ve hizmetlerinin geri kazanılması faaliyetidir.

### 2. İŞ SÜREKLİLİĞİ YÖNETİMİ STRATEJİSİ VE HEDEFİ

Stratejik amaç, gerekli/kritik operasyonları minimum, ancak müşterinin kabul edebileceği düzeyde, en kısa sürede işlevsel hale getirmektir. Bir olayı takiben izlenecek strateji, aşağıdaki hedefleri temel alacaktır:

- Personeli korumak ve bedensel kayıplarla ilgilenmek;
- Olayın boyutunu değerlendirmek;
- Tehdidi kontrol etmek;
- Ortaya çıkan sorunları ve sonuçlarını değerlendirmek;
- Geçici operasyonları olabildiğince hızlı aktive etmek;
- İç ve dış iletişimi yönetmek.

### 3. İŞ SÜREKLİLİĞİ POLİTİKASI

Aracı Kurum'un politikası, müşterilerin ihtiyaçlarını karşılamaya en olumsuz koşullar altında dahi devam edebilmektir. Bu çerçevede operasyonların ve hizmetlerin, çalışanların güvenliğine, halkın ve çalışanların sağlığına, çevrenin ve mülkiyetin korunmasına en üstün değeri vererek yürütülmesi hedeflenir. Ayrıca Planın başarı ile hayata geçirilmesi ile müşterilerin ve çalışanların refahının sağlanması ve hissedarların menfaatlerinin korunması hedeflenmiştir.

#### 4. TEHDİT VE SENARYOLAR

Müşterilere, ticari karşı taraflara ve yasal ve düzenleyici otoritelere karşı hizmet ve sorumlulukların kesintiye uğramasına neden olabilecek yangın, deprem, sel, kar fırtınası, sistem kesintisi, altyapının çökmesi, terörist saldırılar gibi tehditler ve tehditler sonrası oluşabilecek senaryolar belirlenerek, iş sürekliliğinin sorunsuz olarak işleyebilmesi için “senaryolar bazında iş kurtarma planları” hazırlanmıştır.

#### 5. İLETİŞİM

Acil ve Beklenmedik durumda, tüm işleyişi koordine etmek üzere Kriz Yönetim Takımı, Acil Eylem Takımı ve İş Kurtarma Takımı oluşturulmuştur. Bu ekiplerde, şirketin üst düzey yöneticileri ile gerekli iş birimi personelleri yer almaktadır.

İş Sürekliliğinin kesintiye uğraması ve iş sürekliliği planlarının devreye alınması durumunda, müşterilerin bilgilendirilmesi ve iletişimin sağlanması, [www.tr.saxomarkets.com](http://www.tr.saxomarkets.com) üzerinden, merkezi olarak tüm müşterilere SMS veya e-mail gönderilmesi suretiyle veya basın açıklamaları ile sağlanacaktır. Müşteriler, Kurum yetkililerine ayrıca 549 404 58 70 ve 549 404 58 20 no’lu numaralardan ulaşabilecektir.

Sermaye Piyasası Kurulu, Borsa İstanbul, Takasbank, MKK gibi tüm resmi kurumlarla irtibatın tesisi için ilgili personele sorumluluklar atanmıştır. Rutin bildirimler süresi içinde, İş Kurtarma Ekiplerinde bulunan kişilerce, İş Kurtarma Ekibi yöneticisinin talimatlarına göre sonuçlandırılacaktır.

Acil ve Beklenmedik Durum Sorumlusu:

Adı Soyadı	Ünvanı	İletişim Bilgisi	Mail Adresi
Savaş Divanlıoğlu	Genel Müdür	+ 90 549 404 58 10	savd@saxomarkets.com

Alternatif Acil ve Beklenmedik Durum Sorumlusu:

Adı Soyadı	Ünvanı	İletişim Bilgisi	Mail Adresi
Ali Gerel	Müdür	+ 90 549 404 58 20	age@saxomarkets.com

#### 6. ACIL DURUM VE İŞ SÜREKLİLİĞİ YÖNETİMİ ESASLARI

Müşterilere ait varlıklar, şirketimizden bağımsız olarak Saklama Kuruluşunda saklandığından, acil ve beklenmedik durum nedeniyle müşteri varlıklarının zarar görmesi yönünde herhangi bir risk öngörülmemiştir. Ancak acil ve beklenmedik durum nedeniyle müşterilerle iletişimin sağlanamaması veya müşteri talimatlarının yerine getirilememesi halinde, müşterilere verilen hizmetlerde kesinti yaşanabilir.

Aracı Kurum iş sürekliliği planı, acil durumlarda şirketin faaliyetlerinin minimum kesinti ve zararlar devamını; müşterilerin ihtiyaçlarını karşılamaya en olumsuz koşullar altında dahi devam



edebilmeyi; şirket operasyonlarının ve hizmetlerin, çalışanların güvenliğine, halkın ve çalışanların sağlığına, çevrenin ve mülkiyetin korunmasına en üstün değeri vererek yürütülmesini amaçlar.

Alınan tüm bu önlemler ve kurulan altyapı sayesinde şirket faaliyetlerinin devamlılığı planlanmıştır. Ancak alınan aksiyonlara rağmen Yönetim Kurulu'nca, acil ve beklenmedik durum nedeniyle şirketin faaliyetine devam edemeyeceği yönünde karar alınması durumunda, müşteriler bu durumdan haberdar edilir ve müşteri varlıklarının transferi için gerekli işlemler müşteri talimatı ile gerçekleştirilir.

## **7. ACİL DURUMUN KARŞI TARAFA ETKİLERİ VE FAALİYETLERİN SONA ERDİRİLMESİ**

Müşterilere ait varlıklar, şirketimizden bağımsız olarak Saklama Kuruluşunda saklandığından, acil ve beklenmedik durum nedeniyle müşteri varlıklarının zarar görmesi yönünde herhangi bir risk öngörülmemiştir. Ancak acil ve beklenmedik durum nedeniyle müşterilerle iletişimin sağlanamaması veya müşteri talimatlarının yerine getirilememesi halinde, müşterilere verilen hizmetlerde kesinti yaşanabilir.

Aracı Kurum iş sürekliliği planı, acil durumlarda şirketin faaliyetlerinin minimum kesinti ve zararlar devamını; müşterilerin ihtiyaçlarını karşılamaya en olumsuz koşullar altında dahi devam edebilmeyi; şirket operasyonlarının ve hizmetlerin, çalışanların güvenliğine, halkın ve çalışanların sağlığına, çevrenin ve mülkiyetin korunmasına en üstün değeri vererek yürütülmesini amaçlar.

Alınan tüm bu önlemler ve kurulan altyapı sayesinde şirket faaliyetlerinin devamlılığı planlanmıştır. Ancak alınan aksiyonlara rağmen Yönetim Kurulu'nca, acil ve beklenmedik durum nedeniyle şirketin faaliyetine devam edemeyeceği yönünde karar alınması durumunda, müşteriler bu durumdan haberdar edilir ve müşteri varlıklarının transferi için gerekli işlemler müşteri talimatı ile gerçekleştirilir.