İŞ SÜREKLİLİĞİ VE ACİL DURUM EYLEM PLANI

Neo Menkul Değerler A.Ş. (Neo Menkul/Şirket) İş Sürekliliği ve Acil Durum Eylem Planı, tüm acil ve beklenmedik durumlarda Şirket'in müşterilerine, diğer aracı kurumlara, piyasa katılımcılarına ve üçüncü taraflara karşı olan yükümlülüklerini, Şirket Yönetim Kurulu kararı ile yürürlüğe giren "İş Sürekliliği ve Acil Durum Eylem Planı" ve ilgili iş akış prosedürleri kapsamında yerine getirmesi ve iş sürekliliğinin sağlanması koşullarını, yöntemlerini, prosedürlerini ortaya koyar.

Bu planın amacı, Neo Menkul'e yönelik acil ve beklenmedik durumlardaki potansiyel tehditleri ve gerçekleşmeleri durumunda bu tehditlerin Şirket'in iş akış süreçlerine etkilerini tanımlamak; olumsuz etkileri engellemeye ve Şirket'in hizmetlerinden faydalanan yatırımcılar başta olmak üzere Şirket'in paydaşlarının çıkarlarını, itibarını, markasını ve faaliyetlerinin ve hizmetlerinin sürekliliğini korumaya yönelik bir kurumsal direnç inşa etmektir. Acil ve beklenmedik durumda, tüm işleyişi koordine etmek, tüm müşteriler, çalışanlar, diğer 3. taraflar ve resmi kurumlarla irtibatı tesis etmek üzere sorumlular atanmış, iş akışları, prosedürler, görev tanımları ve organizasyonlar hazırlanmıştır.

Acil ve beklenmedik durumların ortaya çıkması halinde müşteriler Neo Menkul nezdindeki hesaplarından iletmek istedikleri emir ve talimatları, sahip oldukları kullanıcı adı ve şifrelerini kullanarak internet üzerinden hesaplarına erişmek suretiyle elektronik ortamda gerçekleştirebileceklerdir. Elektronik ortamda bilgi edinme ya da işlem gerçekleştirme imkânı olmayan müşterilerimiz ise yapmak istedikleri işlemleri 0850 242 0 242 numaralı hatta ulaşabilecekleri Şirket müşteri temsilcileri aracılığıyla gerçekleştirebilecektir.

Şirket, İş Sürekliliği ve Acil Durum Eylem Planı konusunda müşterilerini hesap açılışı sırasında bilgilendirir ve ayrıca kurumun internet sayfası www.neomenkul.com.tr web adresinde, **"Yasal Duyurular"** bölümünde İş Sürekliliği ve Acil Durum Eylem Planı'nın en güncel versiyonunu müşterilerinin sürekli erişimine sunar.

Şirket merkezinde beklenmedik acil bir durumla (Deprem, yangın, sel vb. doğal afetler, terörist saldırılar, savaş, iç savaş veya karışıklık, işlem yapılan para ve sermaye piyasalarında meydana gelen olağanüstü durumlar, faaliyetlerde kullanılan her türlü donanımda veya yazılımda meydana gelen problemler, elektrik arızası vb.) karşılaşılması halinde aşağıdaki süreçler uygulanır ve aşağıdaki önlemler alınır.

- Fiziki şartlar başka bir lokasyonda çalışmayı gerektiriyorsa, Müşteri Hesapları'nın tutulduğu ana sunucular yeni lokasyonda 1 gün içerisinde kurularak yedekten geri dönüş sağlanır. İşlem ve operasyon süreci sistem bileşenleri (BIST, Takasbank, MKK bağlantıları) Türk Telekom'un yeni lokasyona hizmet verme süresine bağlı olarak kurulur. Bu süreçte ilgili birim iş sürekliliği sorumluları ilgili kurum ve kuruluşlarla bildirim ve iletişimini alternatif yöntemlerle sağlarlar.
- Şehir elektrik şebekesinde meydana gelebilecek herhangi bir kesintiye karşı, jeneratör ve UPS altyapısıyla kesintisiz çalışma planlanmıştır.
- Şirketimizde telefon ve internet altyapısı yedekli çalışacak şekilde konfigüre edilmiştir.
- Sunucu güvenliği, Şirket dâhilindeki teknolojik ihtiyaçları karşılamak amacıyla konumlandırılan sunucuların büyük bir bölümü yedeklilik sağlayacak şekilde konfigüre edilmiştir.

- Acil ve beklenmedik durum için alternatif lokasyon oluşturularak, günlük işleyiş için veri sağlayıcılar tesis edilmiş ve faaliyetlerin sürdürülmesi için gerekli tüm ofis programları ile bilgi erişim sistemleri yüklenmiştir. İşlemlerin sürekliliği için gereken telefon, faks, yazıcı vb. teknik cihazlar ve tesisler kullanıma hazır durumda bulunmaktadır. Şirket'in iş sürekliliğinin sağlanmasına yönelik olarak gerçekleştirilen tüm işlem verileri ve diğer ihtiyaç duyulan veriler alternatif lokasyonda yedeklenmekte ve bir acil durumda devreye sokulmak amacıyla hazır bekletilmektedir. Mevcut bilgi işlem sistemlerinin kesintiye uğraması durumunda faaliyetlerin yedek sistemler üzerinden devamlılığı sağlanacaktır.
- Neo Menkul ile ilgili her türlü kayıt, kıymetli evrak ve elektronik ortamda saklanan bilgi, ilgili süreç sahipleri tarafından önem derecesine göre sınıflandırılır ve düzenli olarak gözden geçirilir. Bu sınıflandırma sonucunda değerli veri olarak belirlenen her türlü bilgi, mevcut mevzuat uyarınca tutmakla yükümlü olunan her türlü kayıt ile kıymetli evrak; basılı olarak ve/veya elektronik ortamda, ilgili birimlerce, verinin içeriğine göre Şirket bünyesinde, ya da arşiv merkezinde yasal süresi kadar saklanması sağlanır.
- Elektronik kayıt yedekleri ile birlikte, mali tablolar ve mevcut mevzuat uyarınca tutmakla yükümlü olunan her türlü kayıt ile kıymetli evrak, basılı olarak ve/veya elektronik ortamda yasal mevzuat çerçevesinde belirlenen süre boyunca saklanmaktadır. İş Sürekliğinin kesintiye uğraması ve iş sürekliliği planlarının devreye alınması durumunda, müşterilerin bilgilendirilmesi ve iletişimi, Neo Menkul'ün müşteri temsilcileri tarafından telefon ile web sitesi üzerinden, merkezi olarak tüm müşterilere SMS veya e-posta gönderilmesi suretiyle veya basın açıklamaları ile sağlanacaktır.