

ACİL VE BEKLENMEDİK DURUM PLANI

Bu Plan; Ekspres Yatırım Menkul Değerler A.Ş.'nin tüm iş birimlerinin iç ve/veya dış gelişmelerden dolayı olağanüstü ve acil durumlar nedeniyle aracılık hizmetlerine devam edememesi durumunda yatırımcılar, piyasa katılımcıları ve üçüncü tarafları bilgilendirmek amacıyla hazırlanmıştır ve İş Sürekliliği ve Olağanüstü Durum Planının bir parçasıdır. Plan, hesap açılışlarında yazılı olarak ve sürekli güncellenmek kaydıyla internet sitemizde yatırımcılarımıza duyurulmaktadır.

Ekspres Yatırım Menkul Değerler A.Ş.'nin olağan çalışmasını kesintiye uğratabilecek ve/veya hizmet sunmasını engelleyecek olağanüstü ve acil durumlar aşağıdaki şekilde belirlenmiştir;

- i. Doğal Afetler / Toplumsal olaylar: Deprem, Yangın, Sel vb. doğal afetler, terörist saldırılar, savaş, iç savaş veya karışıklık vb.
- ii. Bina / Ofis / Bilgi İşlem odası altyapı kesintileri: Faaliyetlerin sürdürüldüğü binada, şirket ofis alanında, bilgi işlem sistem odasında meydana gelen yangın, patlama, su baskını, elektrik arızası, klima arızası vb. gibi altyapı eksikliklerinden ve kesintilerinden kaynaklanan durumlar, dış kaynaklı olarak uzun süreli elektrik ve telefon, data hattı kesintileri.
- iii. Bilgi İşlem Sistemi problemleri: Faaliyetlerde kullanılan her türlü donanımda veya yazılımda meydana gelen problemler, internet hattı problemleri, virüs, hacker ve diğer dış saldırıların neden olduğu kesintiler neticesinde şirketin bilgi işlem sisteminin bazı fonksiyonlarının veya tamamının çalışamaz hale gelmesi.
- iv. Piyasa Olağanüstü Durumları: İşlem yapılan para ve sermaye piyasalarında meydana gelen olağanüstü durumlar, üyesi olunan, işlem yapılan ve hizmet alınan kurumlarla iletişim problemlerinin yaşanması, işlem yapılamaması, tahsilât ve ödeme sistemlerinin çalışmaması.

- I. Ekspres Yatırım Menkul Değerler A.Ş. hizmetlerin yürütülmesinde kullanılan teknoloji altyapısının yedeklemesi, Şirketin İş Sürekliliği ve Olağanüstü Durum Planı çerçevesinde belirlenen kurullarla yapılmaktadır. Yedekleme sistemi ve donanım yedeklemesi iş süreci Bilgi Teknolojileri Bölümünün sorumluluğundadır. Söz konusu elektronik yedek kayıtları, en az 5 yıl süreyle saklanır.

Ekspres Yatırım Menkul Değerler A.Ş. ile ilgili her türlü kayıt, kıymetli evrak ve elektronik ortamda saklanan bilgi, ilgili süreç sahipleri tarafından 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, verinin içeriğine göre, şirket bünyesinde ya da Şirketimiz arşivinde, en az 10 yıl süreyle saklanır.

- II. Acil ve beklenmedik durumlarda Ekspres Yatırım Menkul Değerler A.Ş.'ne ait Genel Merkez'in kullanılmaması halinde **Bade Sk. No:8 Etiler-İSTANBUL** adresinde bulunan Acil Durum Merkezi kullanılır. Acil Durum Merkezi'yle **0212 358 04 44** no.lu telefon ve **0212 358 04 45** no.lu faks aracılığı ile iletişim sağlanabilmektedir. Telekom Data Center de bulunan işlem platformlarına erişilerek, sistem anında kullanıma hazır hale getirilir. Acil durumlarda BORSA İSTANBUL piyasalarına emir iletimi ile Takasbank ve MKK'ya ulaşım için TTVM içerisindeki BIST bağlantısı kullanılacaktır. Mevcut piyasa izlemeleri için uydu cihazları üzerinden veri dağıtım izleme ekranları aktif hale getirilir.

Şirketin İş Sürekliliği ve Olağanüstü Durum Planı kapsamında yapılan replikasyon işlemi için Merkez Data Center ile TTVM arasında çalışan mevcut VPN devresi kullanılır. Genel Merkez'e TURK TELEKOM üzerinden gelecek fiber optik devre tesisi tamamlandıktan sonra replikasyon hizmeti için noktadan noktaya ME devre alınacaktır. Acil ve

beklenmedik durumların ortaya çıkması halinde; plana dahil olan personel Acil Durum Merkezimize yönlendirilir ve o merkezde mevcut sistemleri çalışır hale getirirler. Müşterilerimiz yukarıda belirtilen alternatif iletişim kanalları telefon, fax ve internet sitemiz aracılığı ile bu personelle iletişime geçebilirler.

- III.** Ekspres Yatırım ve çalışanlarıyla alternatif iletişim kanallarının tedariki ve sürekliliğinin sağlanması için İş Sürekliliği ve Olağanüstü Durum Planı doğrultusunda bir iletişim kanalları tablosu oluşturulmuştur. İlgili kanallar aracılığıyla herhangi bir olağanüstü ve acil durumda; uygulama gereği birbirlerini araması gereken personel harekete geçecektir. Yönetim Kurulu kararı ile İş Sürekliliği ve Olağanüstü Durum Planının uygulanmasından sorumlu kişi olarak Şirketimiz Genel Müdürü Doğan Murat Ergin, alternatifi olarak da Bilgi Teknolojileri Bölüm Müdürümüz Levent Yılmaz belirlenmiştir. Yönetim Kurulunca onaylanan Plan ve sorumlu personel, Sermaye Piyasası Kurulu, Borsa İstanbul A.Ş., Merkezi Kayıt Kuruluşu A.Ş., Takasbank A.Ş.'ye bildirilmiştir. Plan ve sorumlu personel, her yıl Şirketin örgütlenme yapısındaki değişiklik durumu da göz önünde tutularak gerekli durumlarda güncellenir, personel, Sermaye Piyasası Kurulu, Borsa İstanbul A.Ş., Merkezi Kayıt Kuruluşu A.Ş., Takasbank A.Ş.'ye bilgi verilir ve hesap açılış formları ve internet sitesindeki yayımlanmış plan güncellenir.
- IV.** Acil ve beklenmedik durumların ortaya çıkması halinde Müşteri Temsilcileri yatırımcılar ile doğrudan, en uygun ve kolay alternatif iletişim kanalları ile iletişime geçer. Bu kanallar cep telefonları ve Acil Durum Merkezi bünyesindeki kurulu ofis ekipmanlarıdır. İnternet sitemiz yolu ile yatırımcıların en kısa sürede bilgilendirilmeleri ve internet sitesinde duyurulan iletişim noktalarına yönlendirilmeleri sağlanır.
- V.** Acil ve beklenmedik durum hâllerinde; pozisyonu olan (pay senedi, türev araçlar, kaldıraçlı işlemler) yatırımcıların pozisyonlarının cari değerleri hakkında bilgilendirilmeleri Bade Sk. No:9 Etiler-İSTANBUL adresindeki Acil Durum Merkezi'mizde, işlem platformlarının devreye alınması ve kendilerine bildirilmesi ile mümkün hale gelir. Ayrıca bu pozisyonlarda işlem yapmak isteyen yatırımcılarımızın olması durumunda; Borsa İstanbul A.Ş. ile iletişim Acil Durum Merkezimizden gerçekleştirilir.
- VI.** Ekspres Yatırım tarafından faaliyete devam edilemeyeceği yönünde bir karar çıkması ve bu kararın Genel Kurul tarafından da onaylanması durumunda; yatırımcıların bilgilendirilmesi en kısa zamanda, en hızlı iletişim araçları ile (ilan, telefon, faks, e-mail, mektup, internet sitesi duyurusu vb) sağlanır. Yatırımcılar mevcut hisse senedi, nakit, hazine bonusu vb. gibi nakit ve menkul kıymetlerine ilişkin virman, EFT taleplerini Ekspres Yatırım'a (telefon, faks, internet veya şahsen gelerek) iletirler ve söz konusu hesaplarından talepleri doğrultusunda diğer aracı kurum ve bankalara devredebilirler.
- VII.** Acil ve beklenmedik durumlarda karşı tarafların karşılaşılabilecekleri riskler; Şirketimize ulaşamamaları, Şirketimizin kendilerine ulaşamaması ve işlemlerin gerçekleştirilememesi riskleridir. Madde II'deki önlemler; gerek yatırımcılarımızın, gerekse karşı kurumların Şirketimizle iletişim kurma ve işlemleri gerçekleştirme çözümdür. Müşterilerimiz; gerek hesap açılış formlarımızda belirtilen, gerekse internet sitemizde yayımlanan Acil ve Beklenmedik Durum Planımız vasıtasıyla bize ulaşabilecekleri iletişim numaraları konusunda bilgilendirilir. Ayrıca, Müşteri Temsilcilerimiz vasıtasıyla da kendileriyle irtibat kurulur. Alacak/borç ilişkisi içinde bulunduğumuz kurumlarla, kendi internet sitelerinde yayımladıkları Acil ve Beklenmedik Durum Planlarındaki iletişim numaraları aracılığı ile iletişim kurulur. İnternet sitemizdeki bilgilerimiz güncel tutularak karşı kurumların da bizimle irtibat kurmasına imkân sağlanır.
- VIII.** Mali ve Bilgi İşlem altyapısı yönünden oluşabilecek riskler değerlendirilmiş olup; bu risklerle karşılaşılması durumunda alınacak aksiyonlar ve üretilecek çözümler yukarıdaki maddeler kapsamındadır.