

NOOR Capital Market Menkul Değerler A.Ş. İŞ SÜREKLİLİĞİ (Acil ve Beklenmedik Durum) PLANI

Madde 1. Amaç

Bu planın amacı; Noor Capital Market Menkul Değerler A.Ş. ne yönelik acil ve beklenmedik durumlardaki potansiyel tehditleri ve gerçekleştirmeleri durumunda bu tehditlerin şirketin iş akış süreçlerine etkilerini tanımlamak; olumsuz yönde etkileri engellemeye ve şirketin hizmetlerinden faydalanan sermaye piyasası yatırımcıları başta olmak üzere şirketin paydaşlarının çıkarlarını, itibarını, markasını ve faaliyetlerinin ve hizmetlerinin sürekliliğini korumaya yönelik bir kurumsal direnç inşa etmektir.

Madde 2. İçerik ve Çerçeve

Sermaye Piyasası Kanunu Seri: V No:104 sayılı "Aracı Kurumlarda Uygulanacak İç Denetim Sistemine İlişkin Esaslar Hakkında Tebliğ'de Değişiklik Yapılmasına Dair Tebliğ" tebliğ 11/A maddesi uyarınca yukarıda belirtilen amaç doğrultusunda, Noor Capital Market Menkul Değerler A.Ş. İş Sürekliliği Planı, acil ve beklenmedik durumlarda müşterilerine, diğer aracı kurumlara, piyasa katılımcılarına ve üçüncü taraflara karşı olan yükümlülüklerini yerine getirme koşullarını, yöntemlerini, prosedürlerini ortaya koymaktadır.

Bu planın yeterliliği birim bazında Noor Capital Market Menkul Değerler A.Ş. iş birimleri tarafından sürekli olarak ve bütün bazında Yönetim Kurulu tarafından görevlendirilen İş Sürekliliği Koordinatörü tarafından yıllık olarak faaliyetleri ile şube ve irtibat bürosu açılması veya kapanması şeklinde örgütlenme yapılarındaki değişiklikler dikkate alınarak gözden geçirilmekte ve söz konusu prosedürlerde gerekli değişiklikler ve güncellemeler yapılmaktadır. İş sürekliliği planı ve buna ilişkin prosedürlerde günün şartları gereği herhangi bir değişiklik yapılmak istendiğinde, bu değişiklik Yönetim Kurulu tarafından onaylanır.

Noor Capital Market Menkul Değerler A.Ş. İş Sürekliliği Planı konusunda müşterilerini hesap açılışı sırasında bilgilendirir ve ayrıca kurumun internet sayfası, <http://www.noorcm.com.tr> web adresinde, "Resmi Duyurular" bölümünde İş Sürekliliği Planı'nın en güncel versiyonunu müşterilerinin sürekli erişimine sunar.

Madde 3. Kurum Analizi

Madde 3. 1. Şirket Altyapısı

Noor Capital Market Menkul Değerler A.Ş. Merkezi Esentepe Mahallesi Atom Sokak King Plaza No:18 Kat:8 1.Levent/Şişli İSTANBUL adresinde olmak üzere, Sermaye Piyasası Mevzuatı ve "Noor Capital Market Menkul Değerler A.Ş. Kamuyu Aydınlatma Formu"nda bildirdiği mali, hukuki durumu ve yetki belgeleri çerçevesinde hizmet veren bir aracı kurumdur. Şirket aracılık faaliyetlerini ve diğer operasyonel ve hizmet süreçlerini, "Noor Capital Menkul Değerler A.Ş. Bilgi İşlem Altyapısı" üzerinden yürütmektedir. (Ek 1: Noor Capital Menkul Değerler A.Ş. Bilgi İşlem Altyapısı)

Madde 3. 2. Acil ve Beklenmedik Durumlar

Noor Capital Market Menkul Değerler AŞ'nin olağan çalışmasını kesintiye uğratabilecek ve/veya hizmet sunmasını engelleyecek acil ve beklenmedik durumlar aşağıdaki şekilde belirlenmiştir;

- 1) **Doğal Afetler / Toplumsal olaylar:** Deprem, Yangın, Sel vb. doğal afetler, terörist saldırılar, savaş, iç savaş veya karışıklık vb.
- 2) **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
- 3) **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
- 4) **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.

Madde 3. 3. Acil ve Beklenmedik Durumların Potansiyel Tehditleri

Yukarıda sınıflandırılan acil ve beklenmedik durumların Noor Capital Market Menkul Değerler A.Ş. iş akış süreçlerine etkileri aşağıdaki tabloda analiz edilmiştir. Şirket için süreçler şu ana başlıklarda incelenmektedir;

- a) Şirketin asıl faaliyeti olan Sermaye Piyasası Aracılık faaliyetlerini ve hizmetlerini kapsayan, her bir aracılık faaliyeti için iş akışları tanımlanmış "**İşlem Süreci**"
- b) Bu süreci destekleyen tüm Muhasebe, takas ve operasyon süreçleri kapsayan, her bir aracılık faaliyeti için iş akışları tanımlanmış "**Backoffice Süreci**",
- c) Müşteriye sunulan aracılık dışındaki diğer tüm hizmetleri ve pazarlama faaliyetlerini kapsayan ve "Noor Capital Market Menkul Değerler A.Ş. Müşteri Temsilcileri İş Akış Prosedürü" ile tanımlanan "**Müşteri Hizmetleri Süreci**"
- d) Müşteri işlemleri ve hizmetleri dışında kalan şirketin olağan işletme akışını ifade eden çerçevesi "Noor Capital Market Menkul Değerler A.Ş. Personel Yönetmeliği" ile belirlenen "**İdari Süreç**".

| Acil ve Beklenmedik Durum Tipi | Örnekler | Potansiyel olarak tehdit ettiği iş akış süreci / süreçleri |
|--|--|--|
| 1) Doğal Afetler, toplumsal olaylar | Deprem, Toplumsal olaylar | Tüm Süreçler (a,b,c,d) |
| 2) Bina / Ofis / Bilgi İşlem odası altyapı kesintileri | Elektrik kesintileri, yangın, data hattı kesintisi | İşlem Süreci (a) Backoffice Süreci (b) |
| 3) Bilgi İşlem Sistemi problemleri | Server ve internet problemleri, hacker saldırısı | İşlem Süreci (a) Backoffice Süreci (b) Müşteri Hizmetleri Süreci (c) |
| 4) Piyasa Olağanüstü Durumları | API, Takasbank hattı kesintileri | İşlem Süreci (a) Backoffice Süreci (b) |

Madde 3. 4 Acil ve Beklenmedik Durumların İş Akış Süreçlerine Etki Analizi

Acil ve Beklenmedik durumların her iş akış süreci/süreçlerine etkileri iş akış prosedürü içinde yer alan iş birimleri tarafından analiz edilir. İlgili İş akış sürecinde etkilenmesi muhtemel süreç bileşenleri, Durma Kritik Seviyesi ve varsa muhtemel veri kaybı belirlenir ve raporlanır. Durma Kritik Seviyesi yıllık gözden geçirme toplantısında raporlanır. Bu analiz iş birimleri için Müdahale ve Geri Dönüş Planlarının zamanlama altyapısını oluşturur.

Acil ve beklenmedik durumlarda çalışmalara tekrar başlanmadan önce ölçülebilir kayıplar ve ölçülemeyen kayıpların değerlendirmesi yapılır. Mal, gelir, nakit akışındaki aksamalar, yasal yaptırımlar, insan kaynakları, artan çalışma maliyeti ve diğer ek harcamalar ölçülebilir kayıplar olup, personelin uğradığı moral ve motivasyon kaybı ve Şirketin itibar ve prestijinin azalması gibi unsurlar ölçülemeyen kayıplardır.

Madde 4. İş Sürekliliği Yönetimi

Madde 4. 1 Koordinasyon ve Strateji

Noor Capital Market Menkul Değerler A.Ş. İş sürekliliği sorumluları Yönetim Kurulu kararı ile belirlenmiştir ve bu kişilerin unvan ve iletişim bilgilerini, Sermaye Piyasası Kurulu, İstanbul Menkul Kıymetler Borsası, Merkezi Kayıt Kuruluşu A.Ş. İMKB Takas ve Saklama Bankası AŞ'ne ve Sermaye Piyasası Kurulu'nun belirleyeceği diğer kuruluşlara bildirilmiştir. (EK 2: İş Sürekliliği Planı Yönetim Kurulu Kararı)

İş sürekliliği planının uygulanmasının sorumluluğu konusunda üst düzey yönetim aktif olarak katılmaktadır. Genel Müdür ve ona alternatif olacak bir üst yönetim personeli "Noor Capital Market Menkul Değerler A.Ş. İş Sürekliliği Koordinatörü" olarak atanmıştır. Acil ve beklenmedik durumlarda Genel Müdür'ün görev yapamayacak halde olması durumunda alternatif olarak belirlenen personel iş sürekliliği sorumlusu olarak tüm yetki ve sorumlulukları ile görev yapar.

İş Sürekliliği Koordinatörü her yıl olağan toplantı yaparak acil ve beklenmedik durumlarla ilgili plan ve iş akışlarının güncelliğini kontrol eder. İş sürekliliği Koordinatörü'nün çağrısı üzerine toplantı tarihini beklemeden de toplantı yapılabilir. İş sürekliliği planı ve buna ilişkin prosedürlerde günün şartları gereği herhangi bir değişiklik yapılmak istendiğinde, bu değişiklik Yönetim Kurulu tarafından onaylanır. Ayrıca, İş sürekliliği planının uygulanmasından sorumlu kişilerin değişmesi durumunda yine sorumlu kişiler yönetim kurulunca atanacak ve bu kişilere ait unvan ve her türlü iletişim bilgileri Kurul, İstanbul Menkul Kıymetler Borsası, Vadeli İşlem ve Opsiyon Borsası A.Ş., Merkezi Kayıt Kuruluşu A.Ş., İMKB Takas ve Saklama Bankası A.Ş. ve Sermaye Piyasası Kurulu tarafından belirlenecek diğer kuruluşlara bildirilecektir.

Noor Capital Market Menkul Değerler A.Ş. acil ve beklenmedik durumlarda iş sürekliliğinin sağlanması için ortak iletişim kanalı kullanmaktadır. Bu amaç doğrultusunda acildurum@noorcm.com.tr e-mail grubu şirket mail serverında oluşturulmuş, ilgili personeller bu gruba dahil edilmiştir. Alternatif olarak e-mail serverının kesintiye uğraması durumunda kullanılmak üzere şirketin Noor Capital Markets (Kuveyt) iştirakinin mail serverı üzerinde acildurum@noorcm.com.tr e-mail grubu oluşturulmuş, ilgili personelin acil durumda erişime sahip olacakları kişisel e-mailleri bu gruba dahil edilmiştir.

Acil ve beklenmedik durumun, müşteriye etkilerinin minimum düzeyde olması için kurumumuz müşterilerinin ulaşabileceği telefon numaralarını Şirketin internet sitesinde yayınlanacaktır veya alternatif kanallar yardımıyla müşterilere ulaştırılacaktır.

Madde 4. 2 Personelin Görev ve Sorumlulukları

2012/12 Nolu Noor Capital Market Menkul Değerler A.Ş. Yönetim Kurulu Kararı uyarınca, şirketin İş sürekliliği planın koordinasyonu ve uygulanmasından şirket **Genel Müdürü Jihad SHANNAK** sorumlu olup, alternatifi **İnsan Kaynakları & İdari İşler Müdürü Ali Can ŞENEL'** dir. İş Sürekliliği konusunda iş birimi liderleri belirlenmiş ve şu şekilde görevlendirilmiştir. İş Sürekliliği Koordinatörü'nün öncelikli görevi, acil ve beklenmedik durumda durum tespitinin yapılması, bu yönde birimlerden rapor alması ve yapılan durum tespiti doğrultusunda gerekli kararın alınması ve iş sürekliliği planının uygulamasının bu doğrultuda başlatılması ve geri dönüş tamamlanana dek koordinasyonun sağlanmasıdır. İş Sürekliliği Koordinatörü gecikmesinde sakınca bulunan hallerde Yönetim Kurulu'na ulaşmakta zorluk yaşanması durumunda Yönetim Kurulu'nun onayı olmaksızın gerekli önlemleri alarak uygulama yetkisine sahiptir.

Tüm bilgi işlem sistemleri ve altyapısı sürekliliğinin sağlanması, müşteri ve kurumsal alternatif iletişim kanallarının tedariki konusunda **Bilgi İşlem Müdürü Erdal TERZİ** sorumludur. Acil ve beklenmedik durum kapsamında bilgi işlem sistemleri; aracı kurumların faaliyetlerini normal bir şekilde sürdürmelerini sağlayan, müşteri emirlerinin iletimi ve gerçekleştirilmesini ("İşlem Süreci"), takas ve saklama işlemlerinin yürütülmesini, müşteri hesaplarının saklanması, takibi ve müşteri kıymetleri ve nakdinin transferi işlemlerinin yürütülmesini ("Backoffice Süreci") sağlayan sistemleri ifade etmektedir.

Bilgi İşlem Sürekliliğinin sağlanması aşamasında, diğer iş birimi liderleri kendi birimleri ile ilgili sürekliliği sağlanması için gerekli **acil durum destek faaliyetlerini** yürütürler. Destek faaliyetleri her iş birimi içi genel ve birime özel tanımlanan;

- a) **Uyarma:** Acil ve beklenmedik durumun meydana geldiğinin/gelme olasılığının yükseldiğinin bildirilmesi,
- b) **Yardım Çağırma / Müdahale ve İlk Yardım:** İlgili kurumlara ulaşım gerekli bilgilerin aktarılması, ilgili personeli ve/veya profesyonel destek ekipleri ulaşana kadar geçen sürede acil müdahale ve ilk yardım faaliyetlerinin yerine getirilmesi; gerekiyorsa personel tahliyesinin sağlanması,
- c) **Kurtarma ve Koruma:** Şirkete ve iş birimine ait bilgi, doküman ve diğer önemli evrakın kurtarılması Kurtarılan bilgi, doküman ve diğer önemli evrakın koruma altına alınması

- d) **Bilgilendirme:** Müşterilere ve iş ilişkisinde bulunulan diğer kişi ve şirketlere gerekli açıklamaların gönderilmesi
- e) **Zorunlu Bildirimler:** Mevzuat uyarınca kamu otoritelerine yapılması gereken bildirimlerin gönderilmesi faaliyetlerini içerir.

İş Birimi liderleri planın yürütülmesi için tüm Noor Capital Market Menkul Değerler A.Ş. personelini içeren İş Birimi süreklilik ekiplerini kurarlar ve sorumlulukları dâhilinde görevlendirirler; planın uygulanması sırasında sürekli olarak İş Sürekliliği Koordinatörü' ne bilgi akışını sağlarlar.

Bu doğrultuda; Muhasebe, Takas ve Operasyon ("Backoffice Süreci") iş sürekliliği destek faaliyetlerinin koordinasyonu ve uygulanması konusunda **Mali İşler Müdürü Cengiz BEKTAŞ**, Müşteri Hizmetleri ("Müşteri Hizmetleri Süreci") ve vadeli işlemler ve kaldıraçlı alım satım işlemleri (KAS) iş sürekliliği destek faaliyetlerinin koordinasyonu ve uygulanması konusunda **Portföy Aracılığı ve İşlem Aracılığı Birim Yöneticisi Seltan BÜYÜKAKTEN**, İşgücü ve idari işler sürekliliğinin ("İdari Süreç") sağlanması konusunda **İnsan Kaynakları & İdari İşler Müdürü Ali Can ŞENEL** sorumludur.