



Acil ve Beklenmedik Durum Planı

GALATA MENKUL DEĞERLER A.Ş.

Belge Tarihçesi

Yürürlük Tarihi	Belge No	Güncelleme No	Açıklama
06.10.2022 (YKK 506)	GLT-BGYS-13	1	Aracı Kurumlarda Uygulanacak İç Denetim Sistemine İlişkin Esaslar Hakkında Tebliğ (Seri No: V, No: 68)
Revizyon Tarihi			
06.05.2026 (YKK 644)		2	
27.07.2026 (YKK 651)		3	

Hazırlayan: Bilgi Güvenliği Sorumlusu

Kontrol Eden: İç Kontrol Sorumlusu

Onaylayan: Üst Yönetim

İÇİNDEKİLER

1. AMAÇ	3
2. ACİL VE BEKLENMEDİK DURUMUN TANIMI	3
3. ACİL VE BEKLENMEDİK DURUM ÖNCESİ ALINACAK ÖNLEMLER	3
3.1. Acil ve Beklenmedik Durum Sorumlusu	3
3.2. Personelin Görev Dağılımı	4
3.3. Bilgisayar Sistemlerinin Yedeklenmesinin Yapılması	4
3.4. Tahliye Güvenliğinin Sağlanması	5
3.5. Acil ve Beklenmedik Durum Tatbikatları	5
4. ACİL VE BEKLENMEDİK DURUMDA YAPILACAK İŞLER	5
4.1. ABDS' nin Göreve Başlaması ve Görev Dağılımının Uygulanması	5
4.2. Durumun Saptanması	5
4.3. Bildirimlerin Yapılması ve Yardım İstenmesi	6
4.4. Acil ve Beklenmedik Durumda Alternatif Hizmet Yeri ve Alternatif Hizmet Kanalları	6
4.5. Sorunun Çözülmesi ve Çalışmalara Başlanması	6
4.6. Personelin Görev Sorumlulukları	7
5. DENETİM	7
6. YÜRÜRLÜK	7

1. AMAÇ

Bu planın amacı, acil ve beklenmedik durumların; şirketin olağan çalışmasını olumsuz yönde etkileyecek sonuçlar yaratmasını engellemek, acil ve beklenmedik durum sırasında ve ertesinde olağan hizmetlerinin sunumuna devam edilmesini sağlamaktır. Olası felaketlere karşı hazırlıklı ve organize olmak, önceliklerin ve kritik süreçlerin belirlendiği, değişimlerin takip edildiği, detaylı ve organize bir iş devamlılığı planına sahip olmayı gerektirmektedir.

Acil ve beklenmedik durum kapsamında değerlendirilecek doğal afetlerin oluşması halinde öncelik personel ve müşterinin can güvenliğinin korunmasıdır.

2. ACİL VE BEKLENMEDİK DURUMUN TANIMI

Şirketin olağan çalışmasını kesintiye uğratacak ve/veya hizmet sunmasını engelleyecek acil ve beklenmedik durumlar aşağıdaki gibi tanımlanmıştır;

- Doğal Afetler (Deprem, Yangın, Fırtına, Sel, vb.)
- Faaliyetlerin sürdürüldüğü binada meydana gelen beklenmedik durumlar (yangın, patlama, su baskını vb)
- Terörist Saldırıları, Savaş, Halk Ayaklanması vb.
- Şirketin çalışması için birinci ve ikinci derecede gerekli olan altyapı eksiklikleri, uzun süreli elektrik ve telefon kesintileri, su ve yakıt kaynaklarındaki olumsuzluklar
- Şirketin bilgi işlem sisteminin çalışamaz hale gelmesi, Şirket sistemine dış saldırılar gerçekleşmesi (hack, virüs)
- Hastalık, iş bırakma, trafik kazası gibi nedenlerle personelin büyük bölümünün işe gelememesi/gelmemesi,
- Para piyasalarında meydana gelen olağanüstü haller nedeniyle para ve sermaye piyasalarında işlem yapılamaması, tahsilât ve ödeme sistemlerinin çalışmaması,

3. ACİL VE BEKLENMEDİK DURUM ÖNCESİ ALINACAK ÖNLEMLER

Acil ve beklenmedik durumun yönetimi amacıyla yapılacak işlemler aşağıda sıralanmıştır.

3.1. Acil ve Beklenmedik Durum Sorumlusu

Yönetim Kurulu Acil ve Beklenmedik Durum Planının uygulanmasından sorumlu olmak üzere en az Genel Müdür Yardımcısı düzeyinde olmak üzere bir çalışanı ve ona alternatif olacak başka bir çalışanı Acil ve Beklenmedik Durum Sorumlusu (ABDS) olarak atar. ABDS' nin görev yapamayacak halde olması durumunda alternatif olarak belirlenen çalışan ABDS' nin tüm yetki ve sorumlulukları ile görev yapar. Asıl ve alternatif olarak belirlenecek ABDS' lerin unvan ve her türlü iletişim bilgileri, Sermaye Piyasası Kurulu, Merkezi Kayıt Kuruluşu A.Ş., Takas ve Saklama Bankası A.Ş.' ne ve Sermaye Piyasası Kurulunun belirleyeceği diğer kuruluşlara bildirilir.

ABDS en az yılda bir kez olmak üzere acil ve beklenmedik durumlarla ilgili plan ve iş akışlarının güncelliğini kontrol eder. ABDS plan ve iş akışlarında güncelleme veya değişiklik yapılması gerektiği yönünde bir karara varırsa bu kararını rapor şeklinde Yönetim Kuruluna sunar.

ABDS acil ve beklenmedik durumun önem derecesini belirleyerek personeli izinden çağırarak, geçici görevlendirme yapmak ve şirketin rutin faaliyetlerini sürdürmeye yönelik kararlar alma konusunda yetkilidir.

ABDS' nin öncelikli görevi, acil ve beklenmedik durumun;

- Çalışma ortamının kullanılamaz hale gelmesi, bilgi işlem sistemlerinin devamlılığın sağlanamaması veya çalışma ortamının ve bilgi sistemlerinin kısa sürede giderilemeyecek ölçüde hasara uğraması
- Çalışma ortamı fiziken sağlam olmakla birlikte çalışmaların devamlılığını engelleyen, kesintiye uğratan genel olarak sistemin sağlıklı çalışmasına yol açan nedenlerin ortaya çıkması,

Hallerinden hangisine uygun olduğunun tespit edilmesidir. Yapılan A veya B durumu tespiti doğrultusunda bu planda belirtilen tedbirleri alır.

3.2. Personelin Görev Dağılımı

Acil ve beklenmedik durum planının uygulanmasından ABDS sorumlu olmakla birlikte, acil ve beklenmedik bir durum meydana geldiğinde kural olarak bütün Şirket personeli; Şirket, müşteri ve personelin karşılaştacağı risklerin giderilmesinde görevli ve sorumludur. Personel söz konusu görev ve sorumluluklarını ABDS' nin yönlendirme ve koordinasyonu altında yerine getirir. ABDS acil ve beklenmedik durumda personel ve bölümlerin üstlerine düşen görev ve sorumlulukları yerine getirmesini sağlar. Durum bazında yapılacak işlerin farklılaştırılması ABDS' nin yetkisinde olmakla birlikte genel olarak aşağıdaki görev dağılımına uyulur.

İşin Konusu	Durum	İlgili Bölümler
UYARMA: Acil ve beklenmedik durumun meydana geldiğinin/gelme olasılığının yükseldiğinin ABDS' ye bildirilmesi	A ve B	Tüm Personel
YARDIM ÇAĞIRMA: Ekli listede verilen kurumlara ulaşp gerekli bilgilerin aktarılması	A	Mali İşler ve Operasyon
İLK YARDIM: Profesyonel destek ekipleri ulaşana kadar geçen sürede ilk yardım faaliyetlerinin yerine getirilmesi	A	Yurtiçi Satış ve Pazarlama
KURTARMA: Şirkete ait bilgi, doküman ve diğer önemli evrakın kurtarılması	A	Tüm personel
KORUMA: Kurtarılan Şirkete ait bilgi, doküman ve diğer önemli evrakın koruma altına alınması	A	Mali İşler ve Operasyon, Bilgi İşlem
BİLGİLENDİRME: Müşterilere ve iş ilişkisinde bulunulan diğer kişi ve şirketlere gerekli açıklamaların gönderilmesi	A ve B	Yurtiçi Satış ve Pazarlama
ZORUNLU BİLDİRİMLER: Mevzuat uyarınca kamu otoritelerine yapılması gereken bildirimlerin gönderilmesi	A ve B	Mali İşler ve Operasyon

İzinli personel Acil ve Beklenmedik durumun oluşması halinde ABDS' ye ulaşma sorumluluğu altındadır.

3.3. Bilgisayar Sistemlerinin Yedeklenmesinin Yapılması

A türü acil ve beklenmedik durumlarda operasyonlarını sürdürebilmek amacıyla Şirket hizmetlerinin yürütülmesinde kullanılan bilgisayar sistemlerinin yedeklemesi yapılacaktır. Yedekleme sistemi ve donanım yedeklemesi ABDS' nin kararları doğrultusunda bilgi işlem birimi tarafından yapılacaktır.

Yedek sistemlerin çalışması ve acil ve beklenmedik durumlarda şirketin bilgisayar sistemlerinde planlanmayan ve kısa sürede giderilemeyen bir hizmet kesintisi olması durumunda, yedek sistemlerin devreye alınması için izlenmesi gereken adımlar aşağıda yer almaktadır.

- Bilgi işlem merkezinde bulunan sistemlerin veri logları dönemsel olarak yedek sistemlere aktarılır,

- Yedek sistemler normalde 'standby' modunda çalışır,
- Yedek sistemler ile ana sistemler arasında 'heartbeat' hattı kurulur ve bu hat üzerinden yedek sistemler ana sistemleri çalışır durumda olduklarını belli aralıklarla kontrol eder,
- Ana sistemlerde bir problem olması durumunda yedek sistemler son logları alır ve hizmet vermeye hazır duruma gelir.
- Planlanmayan uzun süreli bir kesinti meydana gelmesi durumunda bilgi işlem sorumlusu problemin nedeni ve sistemlerin durumu hakkındaki bilgiyi ABDS' ye bildirir.
- ABDS, ilgili birimleri bilgilendirir, gerekiyorsa toplantı yeri ve zamanını belirler.
- ABDS bilgi işlem birimi ile müzakere ederek kesintiye sebep olan sorunu ve çözüm yöntemini belirler.
- ABDS gerektiği takdirde tedarikçi firmalar ve müşteriler ile temasa geçilmesi ve durumdan haberdar edilmesini sağlar.
- Sorun çözülene kadar yedek sistemlerle çalışmalar sürdürülür, ana sistemin devreye alınması sonrası sorunun çözüldüğünün bilgisi verilir.

3.4. Tahliye Güvenliğinin Sağlanması

Karşılaşılabilecek A türü acil ve beklenmedik durumlarda müşteri ve personelin hizmet binalarından en kısa sürede tahliye edilmesi için kapı, yangın merdiveni gibi çıkış yolları sürekli kullanılabilir halde tutulur. Bu konudaki işlemler idari işler birimi tarafından yerine getirilmekte birlikte, önlemlerin yeterliliği ABDS tarafından kontrol edilir.

3.5. Acil ve Beklenmedik Durum Tatbikatları

ABDS, uygun gördüğü tarihlerde, bu plan ve buna bağlı düzenlemelere uyumun test edilmesi, personelin hazırlıklı tutulması amacıyla tatbikatlar gerçekleştirebilir. Söz konusu tatbikatlara mümkün olduğunca çok sayıda personelin katılımı sağlanır.

4. ACİL VE BEKLENMEDİK DURUMDA YAPILACAK İŞLER

4.1. ABDS' nin Göreve Başlaması ve Görev Dağılımının Uygulanması

Acil ve beklenmedik durumun haber alınması sonrasında başkaca bir çağrı beklemeden, ABDS Şirket genel merkezinde, bu mümkün değilse alternatif merkezde derhal görevine başlar. Personel daha önceden belirlenen görev dağılımına uygun olarak görevlerinin başına geçer. ABDS, gerekli durumlarda görev dağılımının dışında görevlendirmeler yapabilir. Şirket genelini ilgilendirmeyen durumlar, ABDS' ye gerek olmaksızın Genel Müdür ve ilgili grubun en üst yöneticisi tarafından çözülür.

A türü acil ve beklenmedik durumlarda personele ulaşmada sorunla karşılaşmamak için Operasyon Bölümünce hazırlanan personelin konut ve mobil telefon numaraları ile adres bilgilerini içeren veri tabanı ABDS' nin bilgisine sunulur.

4.2. Durumun Saptanması

Acil ve beklenmedik durum meydana geldiğinde, çözüm yollarının ve yöntemlerinin belirlenebilmesi amacıyla, ortaya çıkan durumun, bilgi ve görgü sahibi olanlardan ve Şirket kayıtlarından edinilen bilgilere göre tanımı yapılır. Durumun neden ortaya çıktığı belirlenir. Acil ve beklenmedik durumun tanımını yapan ABDS bunu personele ve Yönetim Kurulu'na bildirir.

ABDS, acil ve beklenmedik durum sonucunda Şirket, personel ve müşteri açısından ortaya çıkan ya da çıkması muhtemel risk ya da hasar ölçümü yapar. Uzmanlık gerektiren durumlarda bir uzmanın bilgisine başvurulur. Değerlendirme sonuçları bir rapor halinde tespit edilir ve Yönetim Kuruluna sunulur.

4.3. Bildirimlerin Yapılması ve Yardım İstenmesi

ABDS tarafından acil ve beklenmedik durumla ilgili olarak bilgilendirilen personel, 3.2. maddede yer alan görev dağılımına uygun bir biçimde, ortaya çıkan acil ve beklenmedik durumun risk ve hasar derecesine göre kamu güvenlik birimlerine, kurtarma birimlerine, sermaye piyasasının düzenleyici ve denetleyici otoritelerine, çalışılan bankalara, sigorta şirketlerine ve ilgili diğer kurum ve kuruluşlara bildirimde bulunur, gerekirse yardım ister. ABDS söz konusu bildirimlerin yapılmasını koordine ve kontrol eder. Acil ve beklenmedik durumlarda iletişim kurulacak Şirket dışı yerlerin iletişim bilgileri bu planın ekinde sunulmaktadır.

B türü acil ve beklenmedik durum olarak kabul edilen çalışma ortamı fiziken sağlamken çalışmaların kısa süreli olarak sağlıklı çalışmasına yol açacak nedenlerin ortaya çıkması halinde; işlemlerin diğer çalışan diğer iletişim yöntemleriyle gerçekleştirilmesi için gereken önlemler ABDS tarafından alınır.

4.4. Acil ve Beklenmedik Durumda Alternatif Hizmet Yeri ve Alternatif Hizmet Kanalları

Şirketin hizmet verdiği işyeri merkezinin kullanılamaz olması durumunda, hizmete devam edilecek alternatif yer İzmir Veri Merkezi olarak belirlenmiştir. Burada da hizmete devam etmenin mümkün olmaması durumunda ABDS hizmet verilecek en uygun yeri saptar ve en hızlı biçimde personel, müşteri ve diğer ilgili yerlere duyurur.

ABDS acil ve beklenmedik durum nedeniyle hizmet kanallarının işlerliğini tespit eder. Hizmet kanallarının kesilmesi durumunda hizmetin aksamadan devam etmesini sağlamak için alternatif olarak kullanılabilecek hizmet kanallarını tespit eder ve kullanıma geçirilmelerini sağlar. ABDS tespit edilen alternatif hizmet kanallarını personele bildirir. ABDS, tespit edilen alternatif hizmet kanallarının personelce müşterilere bildirilmesini koordine ve kontrol eder.

4.5. Sorunun Çözülmesi ve Çalışmalara Başlanması

Acil ve beklenmedik durum öncelikle Şirket imkânları ile çözümlenmeye çalışılır. Çalışmalarda personel ve müşteri güvenliği için öncelikli önlemler alınır. ABDS, acil ve beklenmedik durumlarda, görev dağılımına bağlı olmaksızın görevlendirmeler yapabilir. Acil ve beklenmedik durumun ortadan kaldırılmasında Şirket imkânlarının yeterli olamaması durumunda ABDS hangi kamu kurumlarından ve/veya özel kuruluşlardan yardım alınması gerektiğini saptar. ABDS acil ve beklenmedik durumun etkilerinin Şirket imkânları ile veya dışardan yardım alarak ne kadar süre içinde ve ne şekilde ortadan kaldırılacağını gösteren bir rapor hazırlayarak Yönetim Kuruluna sunar. Yönetim Kurulunca onaylandıktan sonra Rapor doğrultusunda hareket ederek acil ve beklenmedik durumun ortadan kaldırılması için gerekli işlemlerin yapılmasını sağlar. ABDS gecikmesinde sakınca bulunan hallerde Yönetim Kurulu'na ulaşmakta zorluk yaşanması durumunda Yönetim Kurulunun onayı olmaksızın gerekli önlemleri olarak uygulama yetkisine sahiptir.

Acil ve beklenmedik durumlarda çalışmalara tekrar başlanmadan önce ABDS tarafından 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 Şirket'in itibar ve prestijinin azalması gibi unsurlar ölçülemeyen kayıplardır.

4.6. Personelin Görev Sorumlulukları

Şirket personeli, acil ve beklenmedik durumlarda; ABDS' nin kontrol ve koordinasyonu altında hareket ederek, bu planda yer alan görev dağılımına uygun olarak görev ve sorumluluklarını yerine getirmek, yardım, kurtarma ve koruma çalışmalarına katılmak, durumun normale dönmesi için en üst düzeyde çaba göstermekle yükümlüdür.

5. DENETİM

Acil durum planının uygulanabilirliğinin sorgulanması ve denetimi iç kontrol birimi tarafından ilgili yönetmeliklerde belirlendiği şekilde gerçekleştirilir.

6. YÜRÜRLÜK

Bu yönetmelik yönetim kurulu kararı ile onaylandığı gün yürürlüğe girer.

Başvurulacak Yer	Kısa No.	Alan Kodu	Telefon	Faks
MKK	İSTANBUL	212	334 57 00	334 57 57
SPK	ANKARA	312	292 90 90	292 90 00
	İSTANBUL	212	334 55 00	334 56 00
TAKASBANK	SANTRAL	212	315 25 25	315 25 26
BORSA İSTANBUL	SANTRAL	212	298 21 00	
EMNİYET MÜDÜRLÜĞÜ	POLİS İMDAT	112		
	İSTANBUL	212	635 00 00	
JANDARMA	JANDARMA İMDAT	112		
	BÖLGE	212	214 44 44	
	İSTANBUL	212	285 19 22	
İTFAİYE	ACİL	112		
	BÜYÜKŞEHİR BELEDİYESİ	212	635 01 00	512 10 87
CANKURTARAN	ACİL	112	444 0 911	
	BÜYÜKŞEHİR BELEDİYESİ	212	520 21 20	
	HAVA AMBULANS	212	505 72 72	
	HAVA AMBULANS	212	220 40 54	
ELEKTRİK	ARIZA	186		
TELEFON	TELEFON ARIZA	121		

	TELEKS ARIZA	123			
	TELEFON TELEKS ARIZA		212	266 42 10	
DOĞALGAZ	ARIZA	187			
	İGDAŞ MERKEZ		212	626 46 66	
SU VE KANALİZASYON	ARIZA	185			
	İSKİ MERKEZ		212	588 38 00	
İSTANBUL VALİLİĞİ	ALO VALİLİK	179			
	SANTRAL		212	514 17 50	
	SİVİL SAVUNMA		212	690 43 09	
	SAĞLIK		212	638 30 00	
	AFET FM (AFET ANINDA)		FM	94.1	
İSTANBUL BÜYÜKŞEHİR BELEDİYESİ	SANTRAL		212	512 55 00	
	ALO ZABITA	153			
TRT	HABER MERKEZİ		212	232 00 00	
	İSTANBUL BÖLGE		212	232 12 00	

Hazırlayan	Kontrol eden	Onaylayan
Bilgi Güvenliği Sorumlusu	İç Kontrol Sorumlusu	Üst Yönetim