

# TURKISH YATIRIM A.Ş. ACİL VE BEKLENMEDİK DURUM PLANI

## 1- AMAÇ

Acil ve Beklenmedik Durum Planı'nın amacı, meydana gelebilecek herhangi bir deprem ve olağanüstü durum (afet, yangın, bomba, sabotaj, kimyasal tehlike, soygun, gasp v.b. tehlikeler sonrasında, Turkish Yatırım A.Ş'nin kayıplarının en aza indirilmesine yönelik olarak önceden hazırlanmış planlar çerçevesinde hızla hareket etmesini sağlamak; bu çerçevede etkin bir "İş Sürekliliği Yönetimi"nin yükümlülüklerini yerine getirmek üzere gerekli yetki, sorumluluk ve kaynak dağılımını temin etmektir.

## 2- KAPSAM

Bir acil ve beklenmedik durum, Turkish Yatırım A.Ş. çalışanlarının, firma sahasında çalışan tedarikçi firma personelinin, ziyaretçi ve müşterilerinin ve firma yakını yerleşim merkezlerinde bulunanların yaralanmasına veya can kaybına neden olabilen, Turkish Yatırım'ın faaliyetini kısmen veya tamamen durdurabilen, doğal çevreye zarar veren, finansal yapısını veya toplumdaki imajını tehdit eden planlanmamış olaylardır.

## 3- ORGANİZASYON

Olası bir acil durum nedeniyle Turkish Yatırım'ın iş süreçlerinde oluşması muhtemel kesintilerin önlenmesi, kesintilerin önlenemediği durumlarda bu kesintilerin en kısa sürede ve en az zararla atlatılabilmesi için İş Sürekliliği Komitesi ve bu komiteye bağlı ekipler kurulmuştur. Turkish Yatırım A.Ş.'de İş Sürekliliğinin sağlanması için yapılacak hazırlıkları planlayarak gerçekleştirilmesini sağlamak için kurulmuş olan İSKO (İş Sürekliliği Komitesi), Olağanüstü durumlarda ise planların uygulanmasını idare eden Kriz Yönetimi Komitesi konumundadır.

Ayrıca olası bir acil durum sonucunda kesintiye uğraması muhtemel iş süreçlerini ayağa kaldırmak için gerekli BT koordinasyonunu BT Olağanüstü Durum Komitesi tarafından sağlanacaktır.

## 4- ACİL ve BEKLENMEDİK DURUM İŞ AKIŞI

### a) Mali Tablolar ve Mevcut Mevzuat Uyarınca Tutmakla Yükümlü Oldukları Her Türlü Kayıt ile Kıymetli Evrakın Basılı Olarak ve/veya Elektronik Ortamda Saklanması

Mevzuat uyarınca basılı olarak tutulmakla yükümlü bulunan her türlü kayıt ile kıymetli evrak basılı olarak şirketin arşivinde saklanmaktadır. Arşive gönderilmeyen kıymetli evraklar, şirket içerisinde işlemleri yapan ilgili birimler tarafından güncel olarak kilitli dolaplarda saklanmaktadır. Ayrıca yazılım sisteminde elektronik ortamda tutulmaktadır.

### b) Faaliyetlerimizin Aralıksız Sürdürülebilmesine Yönelik Bilgi İşlem Sistemlerinin Devamlılığının Sağlanması, Yedeklerinin Alınması ve Söz Konusu Elektronik Kayıt Yedeklerinin 5 Yıl Süre ile Saklanması

Kritik sistem ve uygulamaların verileri yedeklenmekte ve kesintiye neden olan, aynı Olağanüstü Durum'dan etkilenmeyecek yeterli uzaklığa sahip güvenli ve korunmalı bir ortamda saklanmaktadır. Yedeklenen veriler digital olarak Turkish Bank ÇiftHavuzlar şubesinde tutulmaktadır.

Şirket kayıtlarının tamamı, Turkish Yatırım A.Ş.'nin, acil ve beklenmedik durum eylem planı çerçevesinde düzenlediği saklama esaslarına göre muhafaza edilmekte ve Elektronik kayıt yedekleri 5 yıl süre ile saklanmaktadır.

## **c) Mali ve Bilgi İletişim Altyapısı Dahil Olmak Üzere Operasyonel Risk Değerlendirilmesi**

### **İş Etki Analizi**

Operasyonel Risk Değerlendirmesi

Turkish Yatırım A.Ş.'nin tüm hizmet ve diğer faaliyetlerinin kesintiye uğraması durumunda şirkete olan

- Kanuni Yükümlülükler
- Müşteri İlişkileri
- İtibar/İmaj

etki ve zararları şirketin tüm iş birimleri ile yapılan İş Etki Analizleri sonucu belirlenerek, şirketin tüm faaliyetlerinin önem dereceleri ve geri kazanım süreleri belirlenmiş, kritik süreçlerin geri kazanımı için detaylı iş kurtarma planları hazırlanmıştır.

## **ç) Müşteriler ile İletişim Kanallarının Tedariki (İşlerliğinin Temini) ve Sürekliliğinin Sağlanması**

Acil ve beklenmedik durum meydana geldiğinde İş Sürekliliği Komitesi (İSKO)' ya bağlı bir komite olan İK / Destek Hizmetleri ve İletişim Ekibi, Şirketin iletişim kanallarının (telefon, faks ve elektronik ortam) işlerliğini inceler ve hangi iletişim kanallarının açık hangilerinin kapalı olduğunu tespit eder. Belirlenmiş olan üye, açık olan iletişim kanallarını ve mobil (gsm) telefonları kullanarak müşterilerin Şirket'e hangi kanallarla ulaşabileceklerini bildirir.

Alternatif çalışma merkezinde, şirketimizin kullanımı için tahsis edilen iletişim araçları ile iletişim sağlanacaktır. Şirketin iş sürekliliğinin sağlanmasına yönelik olarak gerçekleştirilen tüm işlem verileri, diğer ihtiyaç duyulan veriler ve gerekli sistemler iş sürekliliğini sağlamak üzere farklı bir lokasyonda yedeklenmekte ve bir felaket durumunda devreye sokulmak amacıyla hazır bekletilmektedir. Mevcut bilgi işlem sistemlerinin kesintiye uğraması durumunda faaliyetlerin yedek sistemler üzerinden devamlılığı sağlanacaktır.

Ayrıca, acil ve beklenmedik durum için alternatif lokasyonlar oluşturularak, günlük işleyiş için veri sağlayıcılar tesis edilmiş ve faaliyetlerimizin sürdürülmesi için gerekli tüm ofis programları ile bilgi erişim sistemleri yüklenmiştir. İşlemlerin sürekliliği için gereken telefon, faks, yazıcı v.b. teknik cihazlar ve tesisler kullanıma hazır durumda bulunmaktadır.

Turkish Yatırım A.Ş. Genel Merkezi veya Şubelerinde/Acentelerinde meydana gelmesi muhtemel bir acil ve beklenmedik durum sonrası gerek duyulabilecek iletişim numaraları (en yakın hastane, itfaiye merkezi, emniyet kuvvetleri vb. ) Acil ve Beklenmedik Durum Planı'nın bir eki olan "Ek 6\_Acil Durum Yöneticileri ve İletişim Bilgileri"nde mevcuttur.

#### **d) Aracı Kurum Çalışanlarıyla Alternatif İletişim Kanallarının Tedariki ve Sürekliliğinin Sağlanması**

Acil ve Beklenmedik durumlarda aracı kurum çalışanlarıyla alternatif iletişim kanallarının tedariki ve sürekliliğinin sağlanması amacıyla, şirket Acil Durum Sorumlularının ve ilgili personelin gerekli iletişim bilgileri web sitemizde "Tanıtım" başlığı altında "Duyurular" bölümünde bulunan "Turkish Yatırım A.Ş. Acil ve Beklenmedik Durum Planı" yer almaktadır.

Şirketimizde Acil ve Beklenmedik Durum Sorumlusu olarak Genel Müdür Yardımcımız Aydın Özcan alternatif sorumlu olarak Bilgi İşlem Müdür Yrd. Ferruh Örtten Yönetim Kurulu kararı ile belirlenmiştir.

<b>ACİL VE BEKLENMEDİK DURUM PLANI SORUMLULARI</b>			
			Gsm: 0533 760 89 82
			Tel : 0212 315 10 14
Aydın Özcan	Genel Müdür Yardımcısı	<a href="mailto:a.ozcan@turkishyatirim.com">a.ozcan@turkishyatirim.com</a>	Fax : 0212 315 10 02
			Gsm : 0532 543 94 66
			Tel : 0212 315 10 90
Ferruh Örtten	Bilgi İşlem Müdür Yrd.	<a href="mailto:f.orten@turkishyatirim.com">f.orten@turkishyatirim.com</a>	Fax : 0212 315 10 02

#### **e) Alternatif Aracı Kurum Merkezi ve Merkez Dışı Örgütlerinin Tespit Edilmesi**

Bir olağanüstü durum halinde yapılması gereken çalışmalar, bu amaçla önceden oluşturulmuş merkezlerden yürütülür. Genel müdürlük binasının hasar aldığı ve sürekliliğin sağlanamadığı durumda ilk olarak Turkish Bank A.Ş. Levent Şubesi Olağanüstü Durum Ofisi olarak belirlenmiştir. Olası bir olağanüstü durum sonucu Turkish Yatırım A.Ş. Genel Müdürlük Binasında meydana gelmesi muhtemel hasar neticesinde iş süreçlerinde kesintiler meydana gelebilir. Bu gibi durumlarda iş sürekliliği Olağanüstü Durum Ofisleri'nden sürdürülür. Lokasyon belirleme metodolojisi Acil ve Beklenmedik Durumu Planı'nda bulunan iş akış diyagramına göre gerçekleştirilecektir.

<b>ALTERNATİF ŞİRKET MERKEZİ</b>
TURKISH BANK LEVENT ŞUBESİ
Levent Mah. Gonca Sok. No:2 Levent-İstanbul
Tel : 0 212 325 80 - 83 - 84 Fax : 0212 268 04 24

#### **f) Acil ve Beklenmedik Durumun, Karşı Tarafa Olası Etkileri Hakkında Değerlendirme**

Müşteri varlıkları ( para ve sermaye piyasası araçları ) saklama kuruluşunda saklandığından acil ve beklenmedik durum nedeniyle müşterilerin para ve sermaye piyasası araçlarının zayı olması söz konusu değildir.

Ancak acil ve beklenmedik durum nedeniyle müşterilerle iletişimin tamamen kapanması ve alternatif yollarla iletişimin sağlanamaması durumunda veya iletişim sağlanabilmekle birlikte operasyonel işlemlerin yapılamaması nedeniyle müşterilere verilen hizmetler yerine getirilemeyebilir.

Müşteriler, 3. şahıslar ile kamu kurum ve kuruluşlarının olası durumlardan etkilenmemesi için iş bu Acil ve Beklenmedik Durum Planı maddeleri uygulanacaktır.

### **g) Kurul'un Alınan Önlemler Hakkında Bilgilendirilmesi, Rutin Zorunlu Bildirimlerin Nasıl Yapılacağı**

Herhangi bir acil ve beklenmedik durum neticesinde oluşması muhtemel bir kriz ilk önce Turkish Yatırım Personellerine, daha sonra Müşterilerimiz, Muhabir bankalarımız ve Basın Mensuplarına bildirimde bulunulması için "Kriz Yönetim Planı" dahilinde, önceden hazırlanmış olan Olağanüstü Durum İlanı taslak formları kullanılarak yapılır. Kriz yönetim merkezlerine yakın basın açıklamalarının yapılacağı "Basın Merkezleri" Turkish Yatırım Kriz Yönetim Planı dahilinde önceden belirlenmiştir. Planda ilgili basın merkezlerinin iletişim bilgileri ve krokisi ayrıntılı olarak belirtilmiştir.

Acil ve beklenmedik durum planının devreye alınması sözkonusu olduğu hallerde acil durum planı sorumluları veya görevlendirecekleri kişiler SPK, IMKB, MKK ve diğer ilgili tüm resmi kurumları ivedilikle bilgilendirilecektir. Rutin zorunlu bildirimler alternatif şirket merkezinden ve/veya ilgili kuruluşların tarafımıza tahsis edilecek yardım masalarından yapılacaktır.

### **ğ) Aracı Kurumca Faaliyete Devam Edilemeyeceği Yönünde Karar Verilmesi Durumunda Müşterilerin Hesaplarına Erişimi ve Söz Konusu Hesapların Başka Aracı Kuruma Devri**

Şirketin faaliyetlerine devam edilemeyeceği yönünde karar verilmesi durumunda, şirket internet sitesinde karar sürekli ilan edilecek, telefon aracılığı ile de müşterilere haber verilecektir. Müşterilerin talimatları doğrultusunda istedikleri aracı kuruma virmanları gerçekleştirilecektir. Faaliyetler durdurulduktan sonra, Sermaye Piyasası Kurulu'ndan alınacak onay doğrultusunda, müşteriler doğrudan Merkezi Kayıt Kuruluşuna başvurup talimatlarını vererek virmanlarını yaptırabileceklerdir. Alınan önlemler konusunda Yönetim Kurulu kararları Sermaye Piyasası Kuruluna bilgilendirme amacıyla duyurulacaktır.

## **5- DAYANAK**

Turkish Yatırım A.Ş müşterilerine verdiği hizmetin sürekliliği ve sorumlu olduğu kuruluşlara karşı iş ilişkisinin devamlılığını sürdürmek amacıyla 14.07.2008 tarihli Resmi Gazete'de yayımlanan Aracı Kurumlarda Uygulanacak İç Denetim Sistemine İlişkin Esaslar Hakkında Tebliğ hükümlerine uygun olarak düzenlenmiştir. (Aracı Kurumlarda Uygulanacak İç Denetim Sistemine İlişkin Esaslar Hakkında Tebliğde Değişiklik Yapılmasına Dair Tebliğ - Seri No: V, No: 104)

## **6- YÜRÜRLÜK**

Acil ve Beklenmedik Durum Planı, yayımı tarihinden itibaren yürürlüğe girer, yasal düzenlemelerde veya şirket yapılanmasında meydana gelecek değişiklikler neticesinde güncellenir. 22.06.2009 tarihinde yayımlanmıştır.