



ACİL VE BEKLENMEDİK DURUM İŞ SÜREKLİLİĞİ PLANI

**Yönetim Kurulu'nun 05/12/2016 tarih 693 Sayılı Kararı Uyarınca
Kabul Edilmiştir.**

ACİL VE BEKLENMEDİK DURUM İŞ SÜREKLİLİĞİ PLANI

İş bu prosedür SPK Seri V No:68 Tebliği'nin 11/A Maddesi gereği hazırlanmış ve Yönetim Kurulu kararıyla uygulanmasına karar verilmiştir.

Sanko Yatırım Menkul Değerler A.Ş.'nin acil ve beklenmedik durumlarda müşterilerine, diğer aracı kurumlardaki piyasa katılımcılarına ve üçüncü taraflara karşı olan yükümlülüklerini yerine getirme koşullarını, yöntemlerini, karşı karşıya kalılabilecek her türlü istek ve beklentilerin yerine getirilmesi için alınması gereken önlem ve iş akışlarının tanımlandığı bu "Acil ve Beklenmedik Durum İş Sürekliliği Planı" kapsamında Sanko Yatırım Menkul Değerler A.Ş.'de görevli tüm personel kendi birimleriyle ilgili işleyiş ve işlemlerin aksatılmadan yürütülmesinden sorumludur.

Gerekli koordinasyonun sağlanması için oluşturulacak "Acil ve Beklenmedik Durum Komitesi'nin işleyişinden Sanko Yatırım Menkul Değerler A.Ş. Genel Müdür'ü sorumlu olup, planın güncelliği ve komitedeki isimlerin güncel olmasından İç Kontrol Müdürü sorumlu tutulmuştur. İç Kontrol Müdürü gereken durumlarda ve en az yılda bir kez Acil Ve Beklenmedik Durum İş Sürekliliği Planı'nı gözden geçirecek, güncel olmayan, revize edilmesi gerektiğini düşündüğü noktaları Genel Müdür'e yazılı olarak ileticek, tespit ettiği eksiklikleri ise rapora bağlayacaktır.

"Acil ve Beklenmedik Durum İş Sürekliliği Planı"na geçiş yapılacağına Genel Müdür, Genel Müdür'ün olmadığı durumda Genel Müdür Yardımcısı karar verecektir.

Acil Durum Komitesi aşağıda yer alan kişilerden oluşur:

ACİL VE BEKLENMEDİK DURUM İŞ SÜREKLİLİĞİ PLANI

KOMİTE BAŞKANI

KOMİTE BŞKN YRD. VE HAZİNE İŞLEMLERİ

MÜŞTERİ TEMSİLCİSİ

MÜŞTERİ TEMSİLCİSİ

OPERASYONDAN SORUMLU KOMİTE ÜYESİ

Sanko Yatırım Menkul Değerler A.Ş.'de sermaye piyasası faaliyetlerinin acil ve beklenmedik olağanüstü içsel veya dışsal yangın, afet, terörist faaliyetler vb. olaylar nedeniyle kesintiye uğraması halinde alınacak tedbirler şunlardır:

a) Mali tablolar ve mevcut mevzuat uyarınca tutmakla yükümlü oldukları her türlü kayıt ile kıymetli evrakın basılı olarak ve/veya elektronik ortamda saklanması

Mali tablolar ve mevcut mevzuat uyarınca tutmakla yükümlü olunan, aşağıda da ayrıca maddeler halinde sıralanan kayıtlar işletim sisteminde tutulmakta ve her gün bu kayıtların yedeklemesi yapılmakta yedek sistemimiz ise Gaziantep Holding Merkez sistemi odasında bulunmaktadır. Herhangi bir şekilde merkez binamızdaki sistemimizin devre dışı kalması halinde Gaziantep'teki sistem otomatik devreye girerek işlemlerin kesintisiz yapılması ve belgelere ulaşılması sağlanmış olacaktır. Bu evrakların yazılı dökümleri ise kurumumuzun yer aldığı binanın arşiv olarak dizayn edilmiş özel bölümde muhafaza edilmektedir. Basılı evrakların saklanma süresi 10 yıldır.

b) Bilgi işlem sistemlerinin devamlılığının sağlanması, yedeklerinin alınması ve saklanması

Sistem yedeklemelerinin yapıldığı, maillerin ve ses kayıtlarının yer aldığı yedekleme üniteleri kuruma ait sistem odasında muhafaza edilmektedir. Binamızdaki sistemimizin devre dışı kalması halinde Gaziantep'teki sistem otomatik devreye girerek maillere ulaşılması sağlanmış olacaktır. Ses kayıtları her gün sonunda Gaziantep'teki yedek sisteme aktarılmaktadır. Sistem odasında yangına karşı karbondioksit temelli yangın söndürme düzeneği mevcuttur. Bu kayıtlar en az 5 yıl saklanacaktır.

c) Mali ve bilgi iletişim altyapısı dahil olmak üzere operasyonel risk değerlendirmesi

Gerek mali ve gerekse bilgi iletişim altyapısı hiçbir süre boşluk verilmeden sürekli yedeklenmekte, saklanmakta olup, gerekli yazılı çıktılar her türlü olumsuz şartlara mukavim ortamlarda fiziki olarak muhafaza edilmektedir. Acil ve beklenmedik durumlarda personelin eğitimi, görev tanımları, otoritelerce tanımlanmış lisans yeterlilikleri güncel olarak takip edilmektedir. Sistemsel yapılanma her türlü şart altında en uygun teknolojik alt yapı kullanılarak güvenli ve işlemlerin sürekliliğini sağlayacak şekilde organize edilmektedir. İç kontrol sistemleri prosedürler tanımlanmış, operasyonel risklere karşı kontrol mekanizması olarak güncellenmektedir.

Olası dışsal etkenlerden oluşacak risklere güvenlik duvarları kullanılmakta, yasal gelişmeler güncel olarak takip edilmektedir. Olağan üstü durumlarda devreye girecek yedekleme üniteleri, işlem birimleri, iş akışları diğer maddelerde detaylı bir şekilde açıklanmıştır.

d) Aracı kurum ve çalışanlarıyla alternatif iletişim kanallarının tedariki ve sürekliliğinin sağlanması

Tüm kurum çalışanlarının cep telefonu ve ev telefonu numarası süreçten sorumlu Genel Müdür ve Acil Durum Komite Başkanında bulunacaktır.

e) Alternatif aracı kurum merkezi ve merkez dışı örgütlerinin tespit edilmesi

Riskler iki grup altında incelenir;

1. Şirket Merkezinde Kalınarak Giderilebilecek Riskler:

Türk Telekom'un tahsis ettiği telefon numaraları devre dışı kaldığında müşteriler farklı bir operatörden alınmış olan 0 850 266 05 00 numaralı hattın da kuruma ulaşabileceklerdir.

Tüm personelin katılımıyla Acil Durum Komitesi Başkanı'nın koordinasyonuyla gerekli yönlendirmeler yapılacaktır. Müşterilerle olan iletişim aynı kanallardan sağlanacak, gerekirse yukarıda belirtilen alternatif hattın da ulaşabileceklerdir.

-Şirketin Bilgi İşlem teknolojisinin, iletişim sistemlerinin ve telekomünikasyon alt yapısının kullanılamaz hale gelmesi.(sisteme izinsiz girişler, virüsler ve elektronik saldırılar, internet hattı problemleri, firewall'de oluşabilecek problemler, web sunucularında oluşabilecek problemler, database sunucularında oluşabilecek problemler)

-Personel sayısında ciddi azalma durumu.(Hastalık, iş bırakma, trafik veya uçak kazası, salgın hastalıktan dolayı personelin büyük bölümünün işe gelememesi durumu ve kötü hava koşullarından dolayı ulaşımın sağlanamaması.)

-Finansal piyasalarda oluşabilecek olağanüstü durumlar.(Sermaye ve Para piyasalarında işlem yapılamaması, ödeme ve tahsilat sistemlerinin çalışmaması ve şirketin toplumdaki imajını tehdit eden planlanmamış olaylardır.)

2. Farklı Merkezlere Yönelmeyi Gerektirecek Olası Riskler:

Bu risklerin oluşması durumunda aşağıdaki süreç Acil Durum Komitesi tarafından uygulanacaktır.

-Şirket Merkezine girişin engellenmesi durumu: Yangın, sel patlama, su baskını, protesto eylemleri ve terör saldırısı durumu.

-Doğal Afetler (Deprem, Fırtına, Sel, Yangın vs.)

**Alternatif merkeze ihtiyaç duyulacak bir risk oluştuğunda;
ACİL DURUM KOMİTESİ:**

KOMİTE BAŞKANI: Koordinasyonu sağlayacaktır.

KOMİTE BAŞK. YRD. VE HAZİNE İŞLEMLERİ : Koordinasyonu sağlayacak ve Gaziantep'teki yedek sistem devreye alınmak suretiyle hazine işlemlerinin emir girişlerini sağlayacaktır

Müşteri bilgilerinin yer aldığı diskler kuruma ait sistem odasında muhafaza edilmekte, bu bilgiler günlük olarak Gaziantep felaket merkezine aktarılmaktadır. Bu yedekleme haricinde müşteri bilgilerine ait sunucu anlık olarak felaket merkezine senkronize edilmektedir. Merkez sunucularının hizmet verememesi durumunda irtibat ofislerinden felaket merkezindeki sunucu devreye girdikten sonra bağlanarak emir iletimi yapabilecektir.

Suadiye İrtibat Bürosu:

Cemil Topuzlu Cad. Yuvam Apt. No:32/10 Kat:3

Fenerbahçe, Kadıköy / İSTANBUL

[Tel: 0216 302 95 15-3029127](tel:02163029515) Fax:02163864177

Levent İrtibat Bürosu:

Nispetiye Mah. Aytar Cad. Aydın Sok. Aydın İş Merkezi

No:2/3 1.Levent –Beşiktaş/ İSTANBUL

Tel: 0212 410 05 35 Fax:0212 279 80 81

İzmir İrtibat Bürosu:

Çankaya Mah. Şair Eşref Paşa Bulvarı No:28 K:8 Konak/İZMİR

Tel : 0232 445 14 20 Şirket Gsm:0542 349 74 79 Fax:0232 445 14 12

Ankara İrtibat Bürosu:

Kızılırmak Mah. 1446.Cad Alternatif İş Merkezi No:12/9

Çukurambar Çankaya/ANKARA

Tel: 0312 440 56 16 Gsm:0530 975 65 85 Fax: 0312 440 22 76

OPERASYONDAN SORUMLU KOMİTE ÜYESİ: Gaziantep'teki yedek sistem devreye alınmak suretiyle ayrıca gerekirse, Takasbank'a giderek kurum şifreleri ve elektronik imzasıyla kurum yükümlülüklerini yerine getirecektir.

BİLGİ İŞLEMEN SORUMLU KOMİTE ÜYESİ : En seri şekilde şirket telefonlarının merkez dışı ise irtibat bürolarına yönlendirilmesi ve yedek sistemlerin devreye girdiğinin kontrolünü yapacak, yapıyı en seri şekilde ayağa kaldırmak için çalışacaktır.

Acil Durum Komitesinde bulunan müşteri temsilcileri gerekirse irtibat bürolarına giderek hisse senedi emirlerini ve Vadeli İşlemler ve Opsiyon Piyasası emirlerini yedek sistem üzerinden makinelerden girecektir.

Tahvil ve bono işlemleri de aynı şekilde Gaziantep'teki yedek sistem devreye alınmak suretiyle iletilecektir.

KAS kapsamında ise yedek sistemimiz Gaziantep Holding Merkez sistem odasında bulunmakta ve herhangi bir şekilde merkez binamızdaki sistemimizin devre dışı kalması halinde G.Antep'teki sistem otomatik devreye girerek işlemlerin kesintisiz yapılması sağlanmış olacaktır.

Operasyonel işlemler ise Acil Durum Komitesinde yer alan operasyon görevlisi'nin Gaziantep'teki yedek sistem devreye alınmak suretiyle ayrıca gerekirse Takasbank'a giderek kurum şifreleri ve elektronik imzasıyla yükümlülüklerini yerine getirmesi yoluyla devam ettirilecektir.

f) Acil ve beklenmedik durumun, karşı tarafa olası etkileri hakkında değerlendirme

Olası etkiler, acil ve beklenmedik durumun büyüklüğüne ve oluşan şartlara göre değişecek olup, emirleri iletmede aksaklık yaşanabilecektir. Ancak Acil durum planı uygulamasından sorumlu olarak Kurul ve Kurulca belirlenecek diğer kuruluşlara bildirilen personeller gerekli düzenlemeyi koordine edecek ve müşteri mağduriyetini minimum seviyede tutacak düzenlemeyi yapacaktır.

g) Kurul'un alınan önlemler hakkında bilgilendirilmesi, rutin zorunlu bildirimlerin nasıl yapılacağı

Acil durum planı uygulamasından sorumlu olarak Kurul ve Kurulca belirlenecek diğer kuruluşlara bildirilen personeller rutin zorunlu bildirimlerin yapılması için durum ve şartları değerlendirerek en uygun yöntemi belirleyecek ve çözüme kavuşturacaktır.

Rutin zorunlu bildirimler olağanüstü şartlarda gerekli ise backup üniteleri kullanılarak süreleri içinde yapılacak ve yine gerekli ise işlem bazında ek süre talep edilebilecektir.

ğ) Aracı kurumca faaliyete devam edilemeyeceği yönünde karar verilmesi durumunda müşterilerin hesaplarına erişimi ve söz konusu hesapların başka bir aracı kuruma devri

Mevzuatca belirlenen prosedürler çerçevesinde MKK ve Takasbank aracılığıyla müşteri kıymetlerinin virmanı, istenen kuruma gönderilmesi sağlanacaktır.

İLETİŞİM KANALLARI:

- SANKO YATIRIM MENKUL DEĞERLER A.Ş. TELEFON: 0 212 410 05 00
- SANKO YATIRIM MENKUL DEĞERLER A.Ş.FAX NO : 0 212 410 05 05
- ALTERNATİF HAT : 0 850 266 05 00

-ACİL DURUM KOMİTESİ TELEFON NUMARALARI, e.mail ADRESLERİ:

İŞLEM GİRİŞLERİ İÇİN:

- İŞLEM GİRİŞLERİ İÇİN:** 0 212 410 05 53/ **0532 374 03 24** **ngener@sankomenkul.com**
- İŞLEM GİRİŞLERİ İÇİN:** 0 212 410 05 12/ **0532 374 03 24** **ibabasa@sa@sankomenkul.com**
- İŞLEM GİRİŞLERİ İÇİN:** 0 212 410 05 25/ **0532 374 03 24** **emasa@sankomenkul.com**

6698 KVKK mevzuatı kapsamında kişisel bilgiler gizlenmiş olup gerekli bilgilere tarafınıza verilmiş olan çerçeve sözleşme nüshasından ulaşabilirsiniz

OPERASYONEL İŞLEMLER İÇİN:

- OPERASYONEL İŞLEMLER İÇİN:** 0 212 410 05 11/ 0 532 374 03 24 **eezer@sankomenkul.com**

BİLGİ İŞLEM AĞI:

- BİLGİ İŞLEM AĞI:** 0 212 410 05 65/ 0 533 654 40 17 **agici@sankomenkul.com**