

GARANTİ YATIRIM İŞ SÜREKLİLİĞİ YÖNETİMİ PLANI

İŞ AKIŞ PROSEDÜRÜ

Seri V, No:68 sayılı Aracı Kurumlarda Uygulanacak İç Denetim Sistemine İlişkin Esaslar Hakkındaki Tebliğ'in 11/A Maddesi gereği hazırlanmış ve Yönetim Kurulu Kararı ile uygulanmasına karar verilmiştir.

Garanti Yatırım Menkul Kıymetler AŞ'de; doğal afetlerin, faaliyetlerin sürdürüldüğü alanlarda meydana gelen beklenmedik yangın, patlama ve sabotaj ihtimallerinin, ilk yardım ve tahliye gerektirecek olayların, sıkıyönetim, seferberlik ve savaş hallerinin, terörist saldırılarının, ayaklanma, karar ya da hükümetin veya herhangi bir hükümet organının (mahkemeler, Merkez Bankası) dolaylı ya da doğrudan etkileri faaliyetin devamı için gerekli altyapı eksiklikleri, uzun süreli elektrik, telefon kesintileri, hacker saldırıları gibi olaylardan dolayı oluşan şirketin olağan çalışmasını kesintiye uğratabilecek ve/veya hizmet sunmasını engelleyecek acil ve beklenmedik durumlar için aşağıdaki tedbirler alınmıştır.

a) Mali Tablolar ve Kayıt Belge Arşivinin Basılı ve Elektronik Ortamda Saklanması

Garanti Yatırım Menkul Kıymetler AŞ'nin iş sürekliliğinin sağlanması, müşteri mağduriyeti olmaksızın faaliyetlerine devam edebilmesi amacıyla SPK mevzuatında III-45.1 sayılı tebliğinde ve diğer yasal mevzuatta belirtilen süreler dahilinde her türlü bilgi, kayıt, rapor, mali tablolar elektronik ortamda tutulmaktadır. Yedek sistemler farklı lokasyonlarda bulunmaktadır. Mali Tablolar ile ilgili kayıt ve belgeler hem fiziki olarak Arşiv Merkezi'nde hem de elektronik ortamda saklanmaktadır. Sözleşme, müşteri kimlik belgeleri gibi her türlü yasal belgeler ile talimatların görüntüleri bilgisayar ortamında "Doküman Yönetim Sistemi" üzerinde tutulmaktadır.

b) Basılı Evrak ve Elektronik Yedekleme Arşivinin Saklama Süreleri :

Basılı evrak azami yasal saklama süresi olan 10 yıl, alınan elektronik yedekler en az 5 yıl süre ile muhafaza edilmektedir.

c) Mali ve Bilgi İletişim Alt Yapısı Dahil Olmak Üzere Operasyonel Risk Değerlendirmesi:

Beklenmedik yazılım ve donanım arızaları yaşanması durumunda iş sürekliliğini kesintiye uğratmayacak şekilde Kurum ana merkezindeki sistemlerin birebir yedek sistemlerinin otomatik olarak devreye alınması sağlanmıştır. Kurum ana merkezinde yer alan sistemlerin veri merkezinde genel bir sorun yaşanması durumunda iş birimlerince belirlenen geri dönüş süreleri içinde yedek afet merkezinde hayata geçirilmesi ile ilgili acil ve beklenmedik durum planının devreye alınması sağlanır.

d) Yatırımcılarla Alternatif İletişim Kanallarının Tedariki ve Sürekliliğinin Sağlanması:

Müşteriler, olağanüstü durumlarda olağan şartlarda kullandığı iletişim araçları ile Garanti Yatırım Menkul Kıymetler AŞ'ye ulaşabileceklerdir. Bu kapsamda mevcut iletişim bilgileri olan telefon, faks ve mail adresleri aynen geçerli olacak ve bu iletişim araçları ile iletilecekleri talimatlara istinaden;

- Her türlü havale ve EFT işlemleri,
- Sermaye piyasası araçlarının alınıp satılması ve bu kapsamdaki diğer tüm işlemlere ait emirlerin verilmesi,
- Para yatırma ve çekme işlemleri

hiçbir kesinti ve aksaklığa neden olmaksızın olağan durumlardaki şekliyle, herhangi bir müşteri mağduriyetine neden olunmaksızın gerçekleştirilebilecektir.

Fix-api Sistemi, Uzaktan Erişim Sistemleri ve VIOP bağlantıları, Takasbank ve Merkezi Kayıt Kuruluşu AŞ. Bağlantıları, Foreks Bağlantıları, Şube Bağlantıları, Borsa İşlem Defterlerinin Alınması farklı lokasyonlardan yapılacaktır. İnternet sisteminde sorun olması durumunda, Etiler Genel Müdürlük Müşteri Destek Birimi aracılığıyla (Hisse senedi işlemleri için 444 0 333, Foreks işlemleri için 444 0 630 hatlar üzerinden) kesintisiz hizmet verilebilecektir.

e) Alternatif Aracı Kurum Merkezi :

Olağanüstü durumlar için İstanbul ve İzmir’de alternatif çalışma merkezleri belirlenmiştir.

f) Acil ve Beklenmedik Durumun Karşı Tarafa Olası Etkileri Hakkında Değerlendirme:

Acil ve beklenmedik durumların, hepsi müşterilere hesap açılışları esnasında yazılı olarak tebliğ edilecektir. Ayrıca yine bu kararda bahsi geçen acil ve beklenmedik durumların şirketimizin web adresi olan www.garantiyatirim.com.tr sayfasında ilan edilecektir. Acil ve beklenmedik durum oluşması halinde tüm yatırımcılara alternatif şubeler ve ODM üzerinden işlemlerine devam edebilecekleri ve tüm işlem taleplerinin karşılanacağı hususu derhal bildirilecektir.

g) Rutin Zorunlu Bildirimlerin Yapılması

Kurum tarafından alınan önlemler ile ilgili Acil ve Beklenmedik Durum Komitesi’nde yer alan kişiler tarafından Sermaye Piyasası Kurulu’na bildirim işlemleri en hızlı iletişim araçları aracılığıyla (Telefon, e-mail, Faks) yapılacaktır.

h) Aracı Kurum Tarafından Faaliyete Devam Edilemeyeceği Kararı Alınması Halinde Yapılacak İşlemler:

Kurum tarafından kurulan sistem alt yapısı sayesinde faaliyetlerimizin devamlılığına ilişkin Garanti Teknoloji ile iş kurtarma planı oluşturulmuş, faaliyetlerin devamlılığı planlanmış ve bu çerçevede test edilmiştir. Ancak, Yönetim Kurulu tarafından Kurum’un faaliyetlerine devam edilemeyeceği yönünde karar alınması durumunda, düzenleyici otoriteler ve müşteriler söz konusu durumdan haberdar edilerek söz konusu durumun Kurum web sitesinde sürekli olarak ilan edilmesi sağlanacak; MKK, Takasbank ve EFT sistemleri açık tutularak, müşterilerin talimatları doğrultusunda yatırımcıların sorunsuz bir şekilde varlıklarını istedikleri kurumlara aktarmaları sağlanacaktır.

Yukarıdaki Olağanüstü Durum Merkezi sistemleri üzerinden de işlem yapılamaması durumunda, bilgisayar sistemlerinin üçüncü bir merkezden çalışmaya devam edilmesi amacıyla ikincil Olağan Üstü Durum Merkezi üzerinden, gecikmeli olarak faaliyetler sürdürülebilir.

Müşteri tarafından talep edildiği takdirde, İş Sürekliliği Yönetimi Planı detaylı dokümanı Kurumumuz tarafından müşteriye iletilebilecektir. Müşteri iş bu formu okuduğunu ve formda belirtilen tüm hususları bildiğini ve kabul ettiğini beyan eder.

Müşteri’nin;

Adı Soyadı / Unvanı / Müşteri Emanet No :

Tarih : / /

İmza: