

OLAĞAN ÜSTÜ DURUM FORMU

Garanti Yatırım Menkul Kıymetler A.Ş.'de; savaş, işgal, iç savaş, abluka, isyan, sivil ya da askeri karışıklık, sabotaj, terör hareketleri (Terörizm deyimi politik amaçlarla şiddet kullanma anlamına gelmekte olup, kamuya ve kamunun herhangi bir bölümüne korku salmak amacıyla şiddet kullanmayı içermektedir), hükümet müdahalesi, yasal takibat, işçi ayaklanması, grev, lokavt, yangın, su baskını, deprem, diğer doğal afetler, patlama, iyonlaşma, radyasyon, nükleer yakıt patlaması, nükleer yakıtlardan kaynaklanan radyoaktif yayılma, radyoaktif zehirlenme, nükleer tesis patlaması, sonik ya da süperonik uçakların yasa, karar ya da hükümetin veya herhangi bir hükümet organının (mahkemeler, Merkez Bankası ve askeri otoriteler dahil) dolaylı ya da doğrudan etkileri gibi olaylardan dolayı oluşan olağan üstü durumlar için aşağıdaki tedbirler alınmıştır;

- A.** Fix-api Sistemleri: Kurumumuz merkezinde kurulu borsaya Elektronik Emir İletim Sistemi yedeği olmak üzere Merkez dışında ikinci bir noktadan kurulu ikinci pasif yedek elektronik Emir İletim Sistemi üzerinden sürekli erişimli, kurum merkezinde sorun olması durumunda pasif merkezin devreye alınacak şekilde bir yedeklilik yapısı oluşturulmuştur.
- B.** Uzaktan Erişim Sistemleri : Bu sistem Kurumumuz merkezinde bulunmakta olup, günlük kullanıma açıktır. Elektronik emir iletim sisteminde sorun olması halinde aktif olarak kullanılabilir bir yedek yapı niteliğindedir. Uzaktan erişim sisteminin yanı sıra az sayıdaki borsada çalışan borsa temsilcileri vasıtasıyla da telefonla emir iletilebilmektedir. Bu sistemler elektronik emir iletim sisteminin olağan üstü durumlarda kullanılabilir yedeği olarak planlanmıştır.
- C.** Takasbank ve Merkezi Kayıt Kuruluşu A.Ş. Bağlantıları: Mevcut bilgisayar sistemlerinde sorun olması durumunda, Kurumumuz merkezi dışında Olağan Üstü Durum Merkezi olarak belirlenen farklı lokasyonda kurulu bulunan bilgisayarlara görevli personelin bizzat ulaşması sağlanarak bu merkez üzerinden operasyon hizmetleri verilmeye devam edilebilecektir.
- D.** BİST VİOP Bağlantıları: Vadeli işlem borsasında elektronik ortamda yapılmakta olan işlemler için mevcut bilgisayar sistemlerinde sorun olduğunda, farklı lokasyonda çalışmaya devam edecek bir pasif yedek yapı oluşturulmuştur.
- E.** Borsa İşlem Defterlerinin Alınması : BİST internet sisteminde sorun olması durumunda, bilgisayar ortamından alınamayan Borsa İşlem Defteri gün sonunda doküman olarak borsa temsilcisi tarafından şirkete ulaştırılır.
- F.** Foreks Bağlantıları: Foreks işlemlerine ilişkin aktif pasif yapıda sunucu yedekliliği, radianz ve internet üzerinden fiyat alınabilecek şekilde hat yedekliliği ve ana fiyat sağlayıcı bağlantısının yitirilmesi durumunda büyük bir bankadan direkt fiyat alınabilecek şekilde yedeklilik yapısı oluşturulmuştur.
- G.** Genel Müdürlük Müşteri Destek Birimi Bağlantıları: İnternet sisteminde sorun olması durumunda Etiler Genel Müdürlük Müşteri Destek Birimi aracılığıyla (hisse senedi işlemleri için 444 0 333, Foreks işlemleri için 850 222 10 50 hatlar üzerinden) kesintisiz hizmet verilebilecektir.
- H.** Şube Bağlantıları: Lokal nedenlerden kaynaklı şube tarafından hizmet verilememesi durumunda belirlenen alternatif şubeler aracılığıyla işlemler gerçekleştirilebilecektir.

Yukarıdaki Olağan Üstü 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 sürdürülecektir.

Garanti Yatırım Menkul Kıymetler A.Ş.'nin veri güvenliği aşağıda belirtildiği şekilde yapılmaktadır.

1. Mevzuat uyarınca tutmakla yükümlü olduğumuz her türlü kayıtlarımız Garanti Teknoloji Merkezi tarafından elektronik ortamda kartuşlara alınarak muhafaza edilmektedir. Kurumumuz bu verilere, Garanti Teknoloji Merkezi üzerinden talepte bulunarak ulaşabilmektedir.
2. Kıymetli evrak ve belgeler Kurumumuz bünyesinde ve Kurumumuzun anlaşmalı olarak çalıştığı Gebze'de yer alan "Record Management RM Arşiv Merkezi" nde (yeni adıyla, IRON MOUNTAIN) muhafaza edilmektedir. Kurumumuz arşiv merkezindeki bu verilere, Record Management RM A.Ş. (yeni adıyla, IRON MOUNTAIN) üzerinden talepte bulunarak ulaşabilmektedir.
3. Kurumumuz elektronik ortamında bulunan Kurumuza ait veriler, kayıtlar iki ayrı anahtarla açılan ve 1. katta yer alan Kurumumuz çelik kasasında kartuş ve CD' lerde yedeklenmek suretiyle saklanmaktadır. Ayrıca yedekleri alınan bu verilerin yedekleri de saha dışı bir lokasyonda yedeklenmektedir.
4. Kurumumuz telefon ses kayıtları da iki ayrı anahtarla açılan ve 1. katta yer alan Kurumumuz çelik kasasında kartuş ve CD / DVD' lerde yedeklenmek suretiyle saklanmaktadır. Ayrıca yedekleri alınan ses kayıtlarının yedekleri de saha dışı bir lokasyonda yedeklenmektedir.
5. Kritik Süreçlerde bağlı olunan tedarikçilerimiz ile yapılan hizmet seviye anlaşmalarımız bulunmakta olup "dışarıdan hizmet alımı kapsamında risklerin yönetilmesine" ilişkin aksiyon planlarını içeren SLA maddeleri anlaşmalarda yer almaktadır. Ayrıca tedarikçilerimize ait veri kodlarının yedekleri saha dışı bir lokasyonda yedeklenmektedir.
6. Acil durum eylem planı çalışmalarını ile ilgili olarak T. Garanti Bankası A.Ş. ve diğer iştiraklerde de olduğu gibi Kurumumuz "Etik Danışmanlık" firmasından danışmanlık hizmeti alınmaktadır.

SPK mevzuatında III-45.1 sayılı tebliğinde ve diğer yasal mevzuatta belirtilen süreler dahilinde yukarıda bahsedilen bilgi, belge ve kayıtlar Kurumumuz tarafından saklanmaktadır.

Sözleşme, müşteri kimlik belgeleri gibi her türlü yasal belgeler ile talimatların görüntüleri bilgisayar ortamında "Doküman Yönetim Sistemi" üzerinde tutulmaktadır.

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

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

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

Müşteri tarafından talep edildiği takdirde, Acil ve Beklenmedik Durum 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: