

ACİL VE BEKLENMEDİK DURUM PLANI VE İŞ AKIŞLARI

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

Şirket nezdindeki ispat edici niteliği olan her türlü evrakın, muhasebe kayıt ve işlemlerine dayanak teşkil etmek üzere müşterilerden alınan her türlü form ve belgelerin Türk Ticaret Kanunu, Vergi Mevzuatı ve Sermaye Piyasası Mevzuatında belirtilen süreler kadar düzenli olarak klase ve muhafazası zorunludur. Belgelerin saklanması, işlemleri yapan birimlerin sorumluluğundadır. (Muhasebe işlemlerine ilişkin belgeler, müşteri işlemlerine ilişkin form ve belgeler, sabit getirili menkul kıymetlere ilişkin belgeler, ses kayıt cihazına ait dolu cd'ler veya kasetler muhasebe ve operasyon birimi tarafından saklanır.)

Bunun dışında Şirket'in mali tabloları ve mevcut mevzuat uyarınca tutmakla yükümlü bulunduğu her türlü kayıt ve kıymetli evrak Şirket merkezi dışında ayrı bir mahalde arşivlenerek saklanır.

Müşteri hesabının açılışı ile ilgili her türlü sözleşme, bilgi formu, kimlik belgesi örnekleri ve varsa vekaletnameler müşteri hesap numarası bazında birleştirilerek Operasyon Birimi sorumluluğunda klase edilir.

Seans takip formları ve ordinolar birbirleri ile birleştirilerek Operasyon Birimi tarafından işlemin yapıldığı yılı izleyen 5 yıl sonuna kadar klase ve muhafaza edilir. İtilaf konusu olanlar itilaf sonuçlanıncaya kadar saklanır.

Şirket dışına yazılan her türlü yazı Giden Evrak Kayıt Defterine her yıl 1'den başlamak üzere müteselsil sıra numarası verilir ve giden evrakın bir nüshası operasyon birimi tarafından tarih ve referans numarası bazında saklanır.

Şirket bünyesinde gerçekleştirilen tüm işlemler ve mevcut veriler Bilgi İşlem Sorumlusu tarafından her gün sonunda yedeklenerek saklanacaktır.

2) Aracı kurum faaliyetinin aralıksız sürdürülebilmesine yönelik bilgi işlem sistemlerinin devamlılığının sağlanması, yedeklerinin alınması ve söz konusu elektronik kayıt yedeklerin 5 yıl süre ile saklanması,

Şirket bünyesinde gerçekleştirilen tüm işlemler ve mevcut veriler Bilgi İşlem Müdürlüğü tarafından her gün sonunda yedeklenerek saklanacaktır. Bilgisayar sistemindeki menülerin kullanım ve raporlama yetkileri Genel Müdür veya Teftiş Kurulu Başkanı'nın onayı ile Bilgi İşlem Müdürlüğü tarafından düzenlenir. Bölüm ve şube kullanıcı talepleri "Kullanıcı Açma Formu" ile ve ilgili sirkülere bağlı kalınarak yapılacaktır.

Yeni yıla girildiğinde eski yıla ilişkin belgeler arandığında bulunabilecek şekilde arşive kaldırılır. Yıllık backuplar arşive güvenlikleri alınarak kaldırılır.

3) Mali ve bilgi iletişim altyapısı dâhil olmak üzere operasyonel risk değerlendirmesi. Operasyonel risk değerlendirilmesi aşağıdaki başlıklar altında oluşturulmuştur.

Beklenmedik yazılım ve donanım arızaları ve sorunları

Beklenmedik donanım arıza ve sorunları için önem arz eden değişimi mümkün olan donanımların (güç ünitesi, fan, hafıza, sürücü, sabit disk vb..) bilgi işlem servisinde yedekleri bulundurulmaktadır.

Yazılım sorunları için düzenli olarak yedekleme yapılmaktadır.

Elektrik kesintisi vb. olası enerji sorunları

Elektrik kesintisi gibi sıkıntılar için şirket dahilinde bütün donanımın bağlı olduğu UPS bulunmaktadır. Ayrıca Şirket merkezinin bulunduğu binada jeneratör de bulunmaktadır. Jeneratör 8 saniyede devreye girmekte olup bütün katın elektrik ihtiyacını karşılamaktadır.

Türk Telekom kaynaklı muhtemel kesinti ya da sorunlar

Telekom kaynaklı muhtemel kesinti ya da sorunlarda işlemlerin kesintiye uğramaması için internet erişim ve internet üzerinden sistemimize erişim başka bir servis sağlayıcı aracılığıyla 2. hat olarak yedeklenmiştir.

Veri Yayın Kuruluşları ile bağlantıların kesintiye uğraması

Veri yayın kuruluşları ile bağlantı uydu üzerinden sağlanmakta olup uydu tarafında bir sıkıntı olması durumunda internet aracılığı ile süreklilik sağlanmaktadır.

Bilgi İşlem Merkezi tarafından gerçekleştirilmekte olan gün sonu işlemlerinde oluşması muhtemel sorunlar

Bilgi işlem tarafından gün sonunda yedekleme konusunda oluşabilecek yazılımsal ya da donanımsal sorunlarda yedekleme o gün için farklı bir medya ortamında yapılabilmektedir

4) Müşterilerle alternatif iletişim kanallarının tedariki ve sürekliliğinin sağlanması,

Şirket ile sabit hatlardan ve internet ortamında normal iletişimin kurulamadığı durumlarda, bahis konusu diğer kanallardan da hiç olmazsa müşterinin bilgilendirilmesi amacı ile yararlanılması mümkündür.

Müşteri şirket iletişimin aksamasında bağlı olduğumuz telefon santralinde genel arıza durumunda, müşteri iletişimi şirket yöneticileri ile ilgili personelin cep telefonları kanalı ile şirket-müşteri yönünde iletişim sağlanabilecektir. Hat bazında arıza durumlarında ise şirketin mevcut hat kapasitesi yeterli düzeyde olduğundan kısmi arızalarda hem internet kanalı, hem de santraldeki diğer hatlar veya direkt hatlar ile iletişim sürdürülebilecektir.

Müşteri Euro Yatırımın internet sitesinde oluşabilecek genel bir problem durumunda 5. maddede yazılı telefonlarla müşteri temsilcinize ulaşarak emrini verebilir. Müşteri emri alınmadan önce güvenlik nedeniyle kimlik bilgileri sorulacaktır.

Şirket müşterilerinin şirket ile iletişimi, şirket sabit hatlarının kullanılmaması halinde, ADSL hatlarının çalışması durumunda e-posta ile veya internet şubesi sözleşmesi olan müşterilerimiz internet ortamında şirket ile iletişim kurabileceklerdir

Euro Yatırımda internet kullanıcıları siteye giriş yaparken ya da site içinde yaptıkları işlemler sırasında girdikleri şifrelerin ekrana yansması ve başkaları tarafından görülmesi güvenlik açısından şifre alanlarında yıldızlar kullanılarak engellenmektedir.

İnternet şubemizi kullanılırken herhangi bir nedenle kullanıcının bilgisayarının başından ayrılması durumuna karşı sistem kullanıcının tercihine ve onayına bağlı olarak (5- 20 dakika içerisinde) kapanmakta, böylece başkalarının bilgisayarı kullanması engellenmektedir.

Müşteriler, sözleşme imzalanması sırasında ve ayrıca Şirketin internet sayfası aracılığıyla, acil ve beklenmedik durumlarda iş sürekliliğinin nasıl sağlanacağı ve buna ilişkin iş akış prosedürleri hakkında bilgilendirilir.

Şirket İMKB iletişiminin aksaması ise yine hizmet veren santralin ve internet hatlarımızın tamamen veya büyük ölçüde devre dışı kalması veya kısmi hat arızaları olarak oluşabilecektir. Santralin ve internetin tamamen devre dışı kalması halinde İMKB de bulunan borsa temsilcilerimiz ile iletişim cep telefonları ile sağlanarak emirler iletilecek ve daha çok pozisyon kapatma şeklinde zorunlu işlemler yapılacaktır. Çünkü yapılan işlemlerde müşteri ses kayıtlarının tutulması zorunluluğu nedeniyle seansa bizzat katılan müşteri emirleri için değil ama cep telefonlarından ulaşılan müşterilerin ses kayıtlarının tutulamaması riski söz konusu olacaktır. Bu durumda da müşterilerimize cep telefonları ile ulaşılarak İstanbul dışında Ankara Balgat'ta bulunan merkez dışı birimimiz (Tel Faks) üzerinden emir iletilebilecekleri hatırlatılarak, emirlerinin İMKB'ye iletilmesi sağlanacaktır.

5) Aracı kurum ve çalışanlarıyla alternatif iletişim kanallarının tedariki ve sürekliliğinin sağlanması,

Acil ve beklenmedik durumlarda Aracı kurum ve çalışanlarıyla alternatif iletişim kanallarının tedariki ve sürekliliğinin sağlanması amacıyla, Şirket Acil Durum Sorumlusu ve uygulamacısı olarak Yönetim Kurulu Kararı ile Genel Müdür Yardımcısı Elvan SOYDAŞ ve Feyzullah ÖNER atanmıştır. Acil Durum Sorumlularının ve ilgili personelin cep telefonu bilgileri web sitemizde duyurular bölümünde bulunmaktadır.

GENEL MÜDÜRLÜK	Unvan	Santral	GSM	e-posta
Elvan SOYDAŞ	Genel Md. Yrd.	0212 354 07 00	0532 274 45 34	elvan.soydas@euroyatirim.com.tr
Feyzullah ÖNER	Muhasebe Yetkilisi	0212 354 07 00	0532 543 57 21	feyzullah.oner@euroyatirim.com.tr
GAYRETTEPE ŞUBE	Unvan	Santral	GSM	e-posta
Hayriye ALTAY	Müdür	0212 288 58 95	0532 343 05 00	hayriye.altay@euroyatirim.com.tr
KIZILAY ŞUBE	Unvan	Santral	GSM	e-posta
Sibel Ünal AKSOY	Müdür	0312 427 85 01	0532 645 97 99	sibel.aksoy@euroyatirim.com.tr
BALGAT ŞUBE	Unvan	Santral	GSM	e-posta
Tarkan KIRLANGIÇ	Müdür	0312 201 88 22	0532 568 60 68	tarkan.kirlangic@euroyatirim.com.tr

Acil Durumlarda kullanabilmek için müşterinin ulaşabileceği telefon numaralarını not edip güvenli bir yerde saklaması gerekmektedir.

6) Alternatif aracı kurum merkezi ve merkez dışı örgütlerinin tespit edilmesi,

Acil ve beklenmedik durumlar söz konusu olduğunda, şirket merkezinin kullanılmadığı hallerde, Şirketin alternatif şirket merkezi olarak Oğuzlar Mah. Ceyhun Atıf Yılmaz Cad. 45.Sok No:66 Balgat/Ankara adresinde yer alan Balgat şube binası alternatif şirket merkezi olarak kullanılacaktır.

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

Acil ve beklenmedik durum planı olası acil ve beklenmedik durumlarda aracı kurumların faaliyetlerinin kesintiye uğramadan normal bir şekilde sürdürmelerini sağlamakla birlikte, müşterilerin iş ve işlemlerinin de aksamadan devam etmesini sağlayan ve bu hali ile kurum ile yatırımcıyı birbiri ile bütünleştiren bir sistemi ifade etmektedir.

Yapılan çalışma ile meydana gelebilecek olumsuzlukların önceden tespiti ve buna çözüm arayışları başta Sermaye Piyasalarına olan güvenin artması ile birlikte yatırımcının kuruma olan güveni de artacaktır.

Bu planın sistemli bir şekilde hayata geçirilmesi ile hizmet kalitesinin yükselmesi sağlanmış olduğundan karşı tarafın kuruma-piyasalara olan memnuniyeti de artıracaktır.

Oluşturulan gerçekçi ve uygulanabilir bir plan sağladığı güven ve hizmet kalitesine kattığı artı değerler ile Sermaye Piyasalarının gelişimine de katkı sağlayacaktır.

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

Rutin zorunlu bildirimler internet ortamında aktarma yoluyla yapılmaktadır. İnternetin çalışmaması halinde durum derhal telefon ve faks yoluyla Sermaye Piyasası Kurulu'na bildirilecektir. Bildirimlerin faks yoluyla yapılması sağlanacaktır. Şayet sabit hatlarda çalışmıyorsa resmi kurumlara cep telefonları ile ulaşılarak bilgilendirme yapılacaktır. Direk hatlar arızalı olduğu için fakslarda çalışmıyorsa bildirimlerin posta yoluyla yapılması sağlanacaktır. Bildirimler şirket merkezinin bulunduğu şehirlerde yapılıyorsa bu bildirimler personelle elden gönderilerek ilgili resmi kurumun evrak kayıt birimine teslim edilecektir.

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

Şirketin faaliyetlerine devam edilemeyeceği yönünde karar verilmesi durumunda keyfiyet şirket Web sitesinden sürekli olarak ilan edilecektir. Ayrıca günlük iki gazeteye ilan verilerek müşterilere ulaşılabilecektir. Müşterilerin talimatları doğrultusunda istedikleri aracı kuruma virmanları yapılacaktır. Faaliyetler durdurulduktan sonra ise müşteri başvuruları Sermaye Piyasası Kurulu'ndan alınacak onay yazısı doğrultusunda, müşterilerin direkt olarak Merkezi Kayıt Kuruluşu'na başvurarak talimat vererek kıymetlerini alabileceklerdir. Kurumsal müşterilerin saklama işlemleri de kendi adlarına yapıldığı için ilgili Takasbank'a başvurabileceklerdir.

Sermaye Piyasası Kurul'una alınan önlemler konusunda alınan yönetim kurulu kararı ve eki olarak bilgilendirme yapılır.

Acil ve beklenmedik durum planı

MADDE 11/A – (Ek madde: Seri: V, No: 104 sayılı Tebliğ ile)

Aracı kurumlar müşterilerine acil ve beklenmedik durumlarda iş sürekliliğinin nasıl sağlanacağı ve buna ilişkin iş akış prosedürleri hakkında bilgi vermekle yükümlüdürler. Söz konusu bildirim hesap açılışı sırasında ve ayrıca aracı kurumların internet sayfaları aracılığıyla yapılması zorunludur.

Acil ve beklenmedik durum planı ve buna ilişkin iş akış prosedürlerinin aracı kurum yönetim kurulunca onaylanması ve en az genel müdür yardımcısı düzeyinde bir aracı kurum çalışanının ve bu kişiye alternatif olarak belirlenecek bir başka aracı kurum çalışanının acil ve beklenmedik durum planının uygulanmasından sorumlu kişiler olarak yönetim kurulunca atanması ve bu kişilere ait unvan ile e-posta adresi, telefon ve faks numaraları dahil var olan her türlü iletişim bilgilerinin Kurul, İstanbul Menkul Kıymetler Borsası, Vadeli İşlem ve Opsiyon Borsası A.Ş., Merkezi Kayıt Kuruluşu A.Ş., İMKB Takas ve Saklama Bankası A.Ş. ve Kurulca belirlenecek diğer kuruluşlara bildirilmesi zorunludur.