

# **TAKSİM YATIRIM A.Ş. ACİL VE BEKLENMEDİK DURUM PLANI**

## **I – GİRİŞ :**

Taksim Yatırım A.Ş.'ye ait işbu "Acil ve Beklenmedik Durum Planı ve İş Akış Prosedürleri" , 14.07.2008 tarihli Resmi Gazete'de yayımlanan Aracı Kurumlarda Uygulanacak İç Denetim Sistemine İlişkin Esaslar Hakkında Tebliğ uyarınca düzenlenmiş ve Taksim Yatırım A.Ş. yönetim Kurulu'nun 30.10.2008 tarih ve 2008/79 sayılı kararıyla kabul edilerek yürürlüğe girmiştir .

## **II – AMAÇ :**

Acil ve Beklenmedik Durum Planı ve İş Akış Prosedürleri ile ,Taksim Yatırım A.Ş.'nin acil ve beklenmedik durumlarda müşterilerine ,diğer aracı kurumlara ,piyasa katılımcılarına ve üçüncü taraflara karşı olan yükümlülüklerini yerine getirme koşullarını ,yöntemlerini belirlemek ve gerektiği zaman uygulamaktır .

## **III - KAPSAM :**

Taksim Yatırım A.Ş.'nin bu prosedürleri aşağıda belirtilen başlıkları ile düzenlenmiştir .

### **A - Mali tablolar ve mevcut mevzuat uyarınca tutmakla yükümlü oldukları her türlü kayıt ile kıymetli evrakın basılı ve/veya elektronik ortamda saklanması**

Şirketimiz 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 saklanması zorunludur.

Belgelerin saklanması , işlemleri yapan birimlerin sorumluluğundadır.

- Muhasebe işlemlerine ilişkin belgeler,evraklar ve sistem yedek cd veya her türlü cihazları ile Müşterilere ait sözleşmeler, formlar,belgeler ve işlemlere ait her türlü form ve evrak muhasebe operasyon biriminde saklanmaktadır.
- Müşteri ile yapılan işlemlere ilişkin ses kayıt dosyaları uygun cd veya cihazlarda,cari işlemler birimi tarafından saklanmaktadır.

Şirketin mali bilgileri ve tutmakla yükümlü olduğu muhasebe işlemlerine ilişkin yedekleme işlemi her akşam yapılarak muhafaza edilmektedir.

Müşteri hesabının açılışı ile ilgili her türlü sözleşme ,bilgi formu, kimlik belgesi örnekleri ve vekaletnameler müşteri hesap numarası bazında birleştirilerek muhasebe operasyon birimi tarafından klase olarak muhafaza edilmektedir.

Seans takip formları ve ordinolar tarih bazında muhasebe -operasyon birimi tarafından mevzuatın öngördüğü süre ile muhafaza eder . İhtilaf konusu olan işlemlere ait bilgi ve belgeler ,ihtilaf konusu bitene kadar muhafaza edilir .

Şirketin diğer kurum ve kuruluşlar ile yapmış olduğu her türlü yazışma , Gelen – Giden Evrak Kayıt Defterine her yıl 1 sayısından başlanarak müteselsil sıra numarası ile kaydedilir. Muhasebe operasyon birimi tarafından tarih ve sıra numarası bazında muhafaza edilir.

### **B - Aracı kurum faaliyetinin aralıksız sürdürülebilmesine yönelik bilgi işlem sistemlerinin (müşteri emir iletimi ve gerçekleştirilmesi , takas ve saklama**

## **işlemlerinin yürütülmesi , müşteri hesaplarının saklanması – takibi ve müşteri kıymetlerini / nakdinin transferi işlemlerini sağlayan sistem ) devamlılığının sağlanması, yedeklerinin alınması ve söz konusu elektronik kayıt yedeklerinin 5 yıl süre ile saklanması**

Şirket bünyesinde gerçekleştirilen tüm işlemlere ait mevcut veriler bilgi işlem sorumlusu tarafından her akşam yedeklenerek saklanacaktır.

Eski yıllara ait bilgiler yıllık yedekleri alınarak muhafaza edilir.

## **C – Mali ve bilgi iletişim altyapısı dahil olmak üzere operasyonel risk değerlendirilmesi**

Operasyonel risk değerlendirmesi aşağıdaki başlıklar altında oluşturulmuştur.

### **- Beklenmedik yazılım ve donanım arızaları ve sorunları :**

Beklenmedik donanım arıza ile sorunları için önem arz eden ve değişimi mümkün olan, güç ünitesi ve yedek server bilgi işlem biriminde bulunmaktadır.

Yazılım sorunları , yazılımı sağlayan kurum tarafından online bağlantı ile derhal müdahale edilebilecek durumdadır.

### **- Elektrik Kesintisi ve diğer enerji sorunları :**

Elektrik kesintisi gibi sıkıntılar için şirket dahilinde bütün donanımın bağlı olduğu UPS bulunmaktadır. Ayrıca şirket merkezinin bulunduğu binada ana jeneratör bulunmakta olup 10 saniyede devreye girmektedir.

### **- Türk Telekom Kaynaklı Muhtemel Kesinti ve sorunlar :**

Türk Telekom Kaynaklı iki farklı data hattı kullanılmaktadır. ( TURPAK , TTNET ) Hatların herhangi birinde bir sorun olduğunda diğeri kesintiye uğramadan anında devreye girecek şekilde sistem kurulmuştur. Şayet genel bir kesinti olursa müşteri temsilcilerinde bulunan mobil telefonlar ile anında İMKB' de bulunan Üye Temsilcileri aracılığı ile işlemlere devam edilmektedir.

### **- Veri Yayın Kuruluşu İle Bağlantının Kesintiye Uğraması :**

Şirketimiz bir veri yayın kuruluşundan veri alınmaktadır ve bu kuruluş uydu aracılığı ile veriyi iletmektedir. Veri iletiminde sorun olduğunda, internet sitemizde bulunan veri yayınından faydalanılacaktır. Her iki durumun olumsuzluğu söz konusu olduğunda, üye temsilcileri aracılığı ile müşterilere gereken bilgi verilecektir.

## **D – Müşterilerle alternatif iletişim kanallarının tedariki ve sürekliliğinin sağlanması**

Sabit hatlardan bir veya bir kısmının devre dışı kalması durumunda müşteri ile iletişimi sağlayacak şirkete ait yeterli sayıda hat mevcuttur.

Genel bir arıza veya kesinti durumunda müşteriler ile sabit hatlardan iletişim kurulmadığı anlarda şirket üye temsilcileri telefonlarından veya personel gsm hatlarından aracılığı ile iletişim sağlanacaktır.

Şirket ile İMKB arasındaki iletişimin aksaması durumunda, İMKB 'de bulunan Üye Temsilcileri aracılığı ile iletişim cep telefonları ile sağlanarak emirler iletilecek ve daha çok pozisyon kapatma şeklinde emirlere ağırlık verilecektir. Çünkü yapılan işlemlerde müşteri ses kayıtlarının tutulması sorunu yaşanacaktır. Bu durumlarda seansa bizzat katılan müşterilerin emirleri için bir sorun olmayacaktır. Fakat telefon ile emir ileten müşteriler için şirketimizin fax numaralarına (0 212 2524083 ve 0 212 2497483 ) emir talimatı istenecektir.

## **E – Aracı kurum çalışanlarıyla alternatif iletişim 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 cep telefonu bilgileri web sitemizde duyurular bölümünde bulunmaktadır.

**Acil Durum Sorumluları : Sabit Hat : GSM : mail :**

TAMER AKBAL 0 212 2517116 0 532 2161816 tamer.akbal@taksimyatirim.com.tr

ŞENOL RODOPLU 0 212 5710704 0 532 6040922 srodoplu@taksimyatirim.com.tr

Müşteriye hesap açılması sırasında, acil ve beklenmedik durumlarda arayabilmesi için ilgili telefonları not etmesi uyarısında bulunulur.

## **F – Alternatif aracı kurum merkezi ve merkez dışı örgütlerinin tespit edilmesi**

Acil ve beklenmedik durumlarda şirket merkezinin kullanılmadığı hallerde , alternatif şirket merkezi olarak İnönü Caddesi ,Zambak Apartmanı , No : 7 Kat :5 Gümüşsuyu -İstanbul adresinde bulunan ofis geçici olarak şirket merkezi olarak kullanılacaktır.

## **G – Acil ve beklenmedik durumun, karşı tarafa olası etkileri hakkında değerlendirme**

Taksim Yatırım A.Ş. müşterilerine acil ve beklenmedik durumlarda iş sürekliliğinin nasıl sağlanacağı ve buna ilişkin iş akış prosedürleri hakkında bilgi vermekle yükümlüdür .Söz konusu bildirim hesap açılışı sırasında ve ayrıca Taksim Yatırım A.Ş. internet sayfası aracılığı ile yapılacaktır . Acil ve beklenmedik durum planı, olası acil ve beklenmedik durumlarda aracı kurumların faaliyetlerinin kesintiye uğramadan normal bir şekilde sürdürülmesini, müşterilerin iş ve işlemlerinin aksamadan devam etmesini sağlayan sistemi ifade eder.

Yapılan bu çalışma ile meydana gelebilecek olumsuzlukların önceden tespit edilerek buna uygun çözüm arayışları müşterilerin olası durumlara karşı korunmasını aynı zamanda müşterinin Sermaye Piyasasına ve kuruma karşı olan güveninin artmasını sağlayacaktır.

Bu planın sistemli bir şekilde hayata geçirilmesi ile hizmetin kalitesinin yükseltilmesi sağlanmış olacağından, karşı tarafın kuruma olan memnuniyetini de arttıracaktır.

## **H – Kurulun alınan önlemler hakkında bilgilendirilmesi rutin zorunlu bildirimlerin nasıl yapılacağı**

Acil ve beklenmedik durumlarda Sermaye Piyasası Kuruluna alınan önlemlerle ilgili olarak derhal telefon, fax veya internet yolu ile alınan önlemlerle ilgili olarak bilgi verilecektir.

Sermaye Piyasası Kuruluna veya diğer kurumlara yapılacak olan rutin zorunlu bildirimler yazılı olarak veya internet ortamında ilgili taraflara bildirilecektir.

## **I – 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 müşterilere haber verilecektir. Ayrıca ulusal yayın yapan günlük iki gazeteyle ilan verilecektir.

Müşterilerin talimatları doğrultusunda istedikleri aracı kuruma virmanları gerçekleştirilecektir.

Faaliyetler durdurulduktan sonra ise müşteri başvuruları Sermaye Piyasası Kurulu'ndan alınacak onay

doğrultusunda ,müşteriler doğrudan Merkezi Kayıt Kuruluşuna başvurup talimatlarını vererek virmanlarını yaptırabileceklerdir.

Yapılan önlemler konusunda alınan yönetim kurulu kararları Sermaye Piyasası Kuruluna bilgilendirme amacıyla gönderilecektir .