

# **TERA MENKUL DEĞERLER A.Ş. ACİL VE BEKLENMEDİK DURUM PLANI VE İŞ AKIŞ PROSEDÜRLERİ**

## **I- GİRİŞ :**

Tera Menkul Değerler A.Ş.'ye ait iş bu "Acil ve Beklenmedik Durum Planı ve İş Akış Prosedürleri" Seri: V No: 68 Tebliği'nin 11/A Maddesi gereği hazırlanmış ve Tera Menkul Değerler A.Ş. yönetim Kurulu'nun 02/04/2013 tarih ve 712 sayılı kararıyla güncellenerek yürürlüğe girmiştir .

## **II- AMAÇ :**

Acil ve Beklenmedik Durum Planı ve İş Akış Prosedürleri, Tera Menkul Değerler A.Ş.'nin acil ve beklenmedik durumlarda düzenleyici kurumlara, çalışanlarına, hissedarlarına, müşterilerine, diğer aracı kurumlara, piyasa katılımcılarına ve üçüncü taraflara karşı olan yükümlülüklerini yerine getirmek, oluşabilecek riskleri ve aksaklıkları mümkün olduğunca yönetebilmek, karşılaşılan olumsuz durumun mümkün olduğunca erken ve az kayıpla atlatılmasını ve kurumun imaj ve itibarının zedelenmemesini sağlamaya yönelik olarak oluşturulmuştur:

## **III. KAPSAM :**

Tera Menkul Değerler A.Ş. bu prosedürleri aşağıda belirtilen başlıklar ile düzenlenmiştir.

### **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 Genel Müdür Yardımcısı tarafından düzenlenir. Birim 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 şirket bünyesinde çelik kasada saklanmaktadır..Günlük Backup alımları üç şekilde (data kaset-dvd-hard disk) yapılmaktadır.

**3) Mali ve bilgi iletişim altyapısı dahil 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 şirket donanımının 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.Yedek servis sağlayıcı sistem internet üzerindne telefon görüşmesinede olanak sağlamaktadır.

### **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 İnternet 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 İnternet kanalı, hem de santraldeki diğer hatlar veya direkt hatlar ile iletişim sürdürülebilecektir.

Müşteri Tera Menkul'ün 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 kullanılamaması halinde, ADSL hatlarının çalışması durumunda e-posta ile veya internet şubesi sözleşmesi olan müşterilerimiz İnternet ortamında şirket ile iletişim kurabileceklerdir

Tera Menkul 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 iMKB 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 buda sistemin normale dönmesi ile telefon teyidi ile 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 Sorumlularının ve ilgili personelin cep telefonu bilgileri web sitemizde iletişim bölümünde bulunmaktadır.

Telefon	Tera Menkul Değ. A.Ş.	:	0212 365 10 00
GSM	Bülent ÖZKASAP	:	0212 365 10 90
	Süleyman AYGÜN	:	0532 594 60 09
Faks	Tera Menkul Değ. A.Ş.	:	0212 290 69 95

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 Nişantaşı ve Ankara İrtibat Büroları alternatif şirket merkezi olarak kullanılacaktır.

Kaldıraçlı Alım Satım sistemleri ana server olarak şirket merkezinde sistem odasında çalışmaktadır. Yedek server yine şirket merkezinde sistem odasında pasif durumda beklemekte olup ana serverda fiziksel veya yazılımsal olarak sorun oluştuğunda ana server düzelene kadar ana server görevini üstlenecek şekilde yapılandırılmıştır. Bu iki server'ın iş yapamaz duruma gelmesi durumunda Müşterilerin erişebileceği 3. Yedek sistem uzak lokasyonda tutulmakta olup müşterilerin kullandığı client programı aracılığıyla bu lokasyon üzerinden erişimleri devam ettirilmektedir. Data erişiminde sorunlar oluşmasına karşı verilmiş olan acil ulaşım telefon numaraları ile müşteri işlemlerinin sonuçlanması sağlanacaktır.

#### **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 olacağından 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 şiket Web sitesinden üsrekli olarak ilan edilecektir. Ayrıca günlük iki gazeteyle 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.