

ACİL DURUM EYLEM PLANI

DenizYatırım Menkul Kıymetler A.Ş. (Şirket) olağanüstü durumlar karşısında (deprem, su baskını, yangın, diğer doğal afetler, sabotaj, teknolojik altyapı kesintileri, savaş, abluka, isyan, sivil ya da askeri karışıklık, terör hareketleri, hükümet müdahalesi, yasal takibat, işçi ayaklanması, grev, lokavt, patlama, vb. gibi) oluşabilecek durumlar karşısında iş sürekliliğini sağlamak için aşağıdaki tedbirler alınmıştır.

Ex-Api ve Uzaktan Erişim Sistemleri:

Şirketimiz merkezinde kurulu bulunan Ex-Api (Elektronik Emir İletim Sistemi) aracılığıyla hisse senedi alım satım emirleri BİST'e (Borsa İstanbul) iletilmektedir. Bu sistem sayesinde müşteriler acentemiz olan DenizBank şubelerindeki seans salonlarında görevli bulunan müşteri temsilcileri aracılığı ile doğrudan emir iletimi yapabilmektedirler. Seans odası değişiklikleri Türkiye Sermaye Piyasası Aracı Kuruluşlar Birliği'nin (TSPAKB) web sitesinde Şirketimiz ile ilgili bölümünde sürekli olarak güncellenmektedir. Şirketimiz merkezinde veya söz konusu seans salonlarından herhangi birisinde sistemsel v.b. bir sorun olması durumunda müşterilerimiz bir başka acente şubesine yönlendirilerek çalışmaya devam edilebilecek bir yapı mevcuttur. Şirketimiz merkezinde kurulu bulunan Ex-Api sistemine ulaşılamaması durumunda ise ilk önce Ankara'da kurulu bulunan yedek Ex-Api sistemi üzerinden emir gönderimi yapılması sağlanmaktadır. Ayrıca Borsa İstanbul lokasyonunda görevli bulunan temsilcilerimiz aracılığıyla da emirler borsaya telefon ile iletilebilmektedir.

VİOP Bağlantıları:

VİOP'ta (Vadeli İşlem ve Opsiyon Piyasası) işlemler sadece elektronik sistem üzerinden yapılmaktadır. Şirketimiz merkezi ile Borsa İstanbul arasında bir sorun olması durumunda emir iletilememektedir. Şirketimiz merkezinde ve acentemiz DenizBank şubelerinde bulunan bilgisayar sistemlerinde emir iletimi ile ilgili bir sorun olması durumunda, Şirketimiz merkezi dışında acentemiz DenizBank bünyesinde bulunan seans salonlarından çalışmaya devam edecek bir yedek yapı oluşturulmuştur.

FX Bağlantıları:

Kaldıraçlı Alım Satım işlemler sadece elektronik sistem üzerinden yapılmaktadır. İşlemlerin gerçekleşmesi sırasında karşılaşılabilecek aksaklıklarla ilgili olarak uygulanacak acil durum eylem planı şu şekildedir:

- 1- Banka internet sisteminden doğabilecek olası aksaklıklarda müşteri emirleri müşterilerden telefon yoluyla alınarak, ADSL sistem üzerinden yurtdışındaki fiyat sağlayıcılara iletilir.
- 2- Hem banka internet sisteminde hem de ADSL bağlantılarında bir aksaklık oluşması durumunda müşteri emirleri telefon yoluyla yurtdışındaki fiyat sağlayıcılara iletilir.
- 3- Integral ile kullanılan bridge yapısında meydana gelebilecek aksaklıklar veya fiyat sağlayıcılardan alınan fiyatlarda meydana gelebilecek kesintiler durumunda Integral ile sağlanan bağlantı devre dışı bırakılarak MIG Bank üzerinden döviz işlemlerine yönelik sistem yapısı kurulur.

Merkezi Kayıt Kuruluşu A.Ş. ve Takasbank Bağlantıları:

Mevcut bilgisayar sistemlerinde sorun olduğunda, Kurumumuz merkezi dışında Büyükdere Cad. Şemsir İş Merkezi No: 108 adresinde Deniz Bank acentemiz Fon Yönetimi Operasyon merkezindeki borsa bağlantıları aracılığı ile görevli personelin bizzat ulaşarak bu merkez üzerinden Operasyon Hizmetleri vermeye devam edilebilecek bir yapı oluşturulmuştur.

Borsa İşlem Defterlerinin Alınması:

Şirketimiz merkezinde borsa internet bağlantı sisteminde sorun olması durumunda işlemler, Büyükdere Cad. Şemsir İş Merkezi No:108 adresinde bulunan acentemiz DenizBank Fon Yönetimi Operasyon Merkezi'ndeki borsa bağlantıları aracılığı ile borsa işlem defterleri alınarak işlemler yürütülür. Borsa internet bağlantı sisteminde sorun olması durumunda, bilgisayar ortamından alınamayan Borsa İşlem Defteri gün sonunda doküman olarak borsada görevli olan temsilcilerimiz tarafından şirkete ulaştırılır.

DenizYatırım Menkul Kıymetler A.Ş.'nin Veri Güvenliği;

1. Günlük yapılan işlemler ile ilgili olarak tutmakla yükümlü olduğumuz her türlü kayıtlar; IT desteği almakta olduğumuz Intertech firması tarafından Şirketimiz merkezinde ve acentemiz DenizBank'ın Ankara'da kurmuş olduğu Disaster Center Merkezi'nde yedeklenmektedir. İhtiyaç anında kayıtlar bu merkezden talep edilerek alınabilmektedir.
2. Şirketimiz elektronik ortamındaki bilgisayarlarda bulunan çalışma dosyaları acentemiz DenizBank network sistemine bağlı olarak şirketimiz merkezinde ve Disaster Center Merkezi'nde yedeklenerek saklanmaktadır.
3. Müşteri Sözleşmeleri ve kimlik bilgileri gibi belgeler elektronik ortamda Doküman Yönetim Sistemi üzerinde tutulmaktadır.
4. Kıymetli evrak ve belgeler Şirketimiz bünyesinde ve DenizBank Finansal Hizmetler Grubu'nun anlaşmalı olarak çalıştığı Gebze'de yer alan "Record Management RM Arşiv Merkezi'nde muhafaza edilmektedir. Belirtilen arşiv merkezinde bulunan dokümanlara ihtiyaç duyulması durumunda, söz konusu belgeler DenizBank arşiv görevlisi aracılığı ile talep edilerek temin edilebilmektedir.
5. Şirketimiz telefon ses kayıtları acentemiz DenizBank şubelerinde bulunan kayıt cihazları ve Şirketimiz merkezinde bulunan Merkezi Yönetim Disk'lerinde yedeklenmek suretiyle saklanmaktadır. SPK mevzuatında ve diğer yasal mevzuatta belirtilen süreler dahilinde yukarıda bahsedilen bilgi, belge ve kayıtlar Şirketimiz tarafından muhafaza edilmektedir.

Müşteri İletişim ve Talimatlarının Yerine Getirilmesi;

Müşteriler; olağanüstü durumlarda da, olağan şartlarda kullandıkları iletişim araçları ile Şirketimiz merkeze ve DenizBank Acentesi' ne ulaşabileceklerdir. Bu kapsamda mevcut iletişim bilgileri olan telefon, faks ve mail adresleri aynen geçerli olacak ve bu iletişim araçları ile iletecekleri talimatlara istinaden asgari olarak aşağıdaki işlemler yapılabilecektir.

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