

## 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.) oluşabilecek durumlar karşısında iş sürekliliğini sağlamak, acil ve beklenmedik durumlarda müşterilerine, diğer aracı kurumlara, piyasa katılımcılarına ve üçüncü taraflara karşı olan yükümlülüklerini yerine getirme koşullarını ve yöntemlerini belirlemek için aşağıdaki tedbirleri almış, “ACİL VE BEKLENMEDİK DURUM PLANI”nı hazırlamıştır.

**Fix-API ve Uzaktan Erişim Sistemleri;** Şirketimiz merkezinde kurulu bulunan Fix-API (Emir İletim Sistemi) aracılığıyla hisse senedi alım satım emirleri BİST’e (Borsa İstanbul) iletilmektedir. Bu sistem sayesinde müşteriler, DenizYatırım merkez dışı örgütlerinde görevli bulunan müşteri temsilcileri aracılığı ile doğrudan emir iletimi yapabilmektedirler. DenizYatırım merkez dışı örgüt değişiklikleri Türkiye Sermaye Piyasası Birliği’nin (TSPB) web sitesinde Şirketimiz ile ilgili bölümünde sürekli olarak güncellenmektedir. Şirketimiz merkezinde veya söz konusu DenizYatırım merkez dışı örgütlerinden herhangi birisinde sistemselsel v.b. bir sorun olması durumunda müşterilerimiz bir başka DenizYatırım merkez dışı örgütüne ve/veya Genel Müdürlük’teki ilgili birimlere yönlendirilerek çalışmaya devam edilebilecek bir yapı mevcuttur. Şirketimiz merkezinde kurulu bulunan Fix-API sistemine ulaşılamaması durumunda ise ilk önce Ankara’da kurulu bulunan yedek Fix-API sistemi üzerinden emir gönderimi yapılması sağlanmaktadır.

**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 iletilmemektedir. Mevcut bilgisayar sistemlerinde sorun olduğunda, Ankara ODM adresinde bulunan sanal sunucular üzerinden personelin bulunduğu lokasyondan uzaktan bağlantı sağlayarak devam edilebileceği bir yapı oluşturulmuştur.

**FX Bağlantıları;** Kaldıraçlı Alım Satım işlemleri sadece elektronik sistem (Meta Trader 5) 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, banka network dışı bağlantı üzerinden sistem üzerinden yurtdışındaki fiyat sağlayıcılar ile pozisyon hedge edilir.
- 2- 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.

### **FX İşlemlerinde piyasada olağanüstü fiyat hareketlerinin olduğu durumlarda;**

1-Integral FX Inside üzerindeki SwissQuote, FXCM ve Finalto fiyatları ve likiditesi kontrol edilir.

2-Hangi fiyat sağlayıcı ile yola devam edileceğine karar verilip gerekiyorsa IntertechDenizYatırım Uygulama Yönetimi’ne bridge değişikliği için iş emri gönderilir.

3- Integral ve/veya MetaTrader fiyat filtrelerinde değişiklik yapılması gerekiyor mu sorgulanır.

4- Kar zarar hesaplamasında kullanılan enstrümanların para birimleri, değerli metaller, endeksler ve petrol kontratları) fiyat akışının kontrolü sağlanır.

5- Integral GRID Monitor ekranındaki “exception” ve “reject” emirlerin kontrolü, aşırı artış varsa o para biriminde likidite sağlayıcıların kontrolü yapılır.

6- MetaTrader'da filtrelenen fiyat olup olmadığının kontrolü yapılır. (İntegral'den geçip de filtrelenen fiyat varsa filtre kriterlerinde aksiyon alınması beklenir.)

7- İntegral filtrelemesi kaynaklı (Global Filtre) fiyat akışının durması durumunda üzerinden pozisyon kapama yapılması hususunda aksiyon alınır.

**Merkezi Kayıt Kuruluşu A.Ş. ve Takasbank Bağlantıları;** Mevcut bilgisayar sistemlerinde sorun olduğunda, Kurumumuz merkezi dışında ODM Merkezinden irtibat kurulur.

**Borsa İşlem Defterlerinin Alınması;** Şirketimiz merkezinde borsa internet bağlantı sisteminde sorun olması durumunda işlemler, Sanayi Mahallesi Teknopark Bulvarı 1/3 C, PK:34906 Kurtköy Pendik/İstanbul adresinde bulunan sanal sunuculardan 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.

**Yurtdışı Türev İşlemleri;** Banka internet bağlantısının kopması durumunda ADSL hattından, ADSL'inde çalışmadığı durumda, telefonla karşı kurum müşteri temsilcileri aranarak emir verilebilmektedir.

İşlem yapamama nedeni karşı kurumdan kaynaklıysa dealerların cep telefonundan da ulaşma imkanımız vardır. Ayrıca çalıştığımız kurumların farklı yerlerde şubeleri olduğundan buralara da ulaşma imkanımız mevcuttur.

ABD işlemlerini müşteriler kendi bilgisayarlarından da yapabildiklerinden, banka sistemindeki aksaklıktan etkilenmemektedirler.

**e) Alternatif Aracı Kurum Merkezi Ve Merkez Dışı Örgütlerinin Tespit Edilmesi Müşteri İletişim ve Talimatlarının Yerine Getirilmesi;**

Müşteriler; olağanüstü durumlarda da, olağan şartlarda kullandıkları iletişim araçları ile Şirketimiz merkezine ve DenizYatırım merkez dışı örgütlerine ulaşabileceklerdir. Bu kapsamda mevcut iletişim bilgileri olan telefon, faks ve e-posta 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.