

	ACİL VE BEKLENMEDİK DURUM PROSEDÜRÜ	Doküman No: 12PR11
	X Trade Brokers Menkul Değerler A.Ş.	Yayın Tarihi: 15/09/2015 Revizyon No: 04 Sayfa No: 1/6

A. Amaç ve Kapsam

Bu iş akışının amacı acil ve beklenmeyen durumlarda, müşterilere, diğer aracı kurumlara ve sermaye piyasası kurum kuruluşlarına, piyasa katılımcılarına ve üçüncü taraflara karşı olan yükümlülüklerin yerine getirme koşul ve yöntemlerini ortaya koyan kuralları oluşturmaktır.

B. Sorumluluk

Acil ve Beklenmedik Durum Planı (Plan) ve bu İş Akışı bir bütünlük oluşturur ve birlikte uygulanır. Acil ve beklenmedik durumun tanımlanmasında ve Acil ve Beklenmedik Durum Sorumlusunun (ABDS) belirlenmesinde Plan da yer alan esaslara uyulur.

C. Prosedür

1- Operasyonel Risk Değerlendirmesi

Plan'da ve iş bu iş akışında yer alan önlemlerin ve yapılması gereken işlerin gerektiği şekilde yerine getirilmediği takdirde acil ve beklenmedik durumlar karşısında şirketin bilgi işlem sisteminin ve bilgi iletişim altyapısının çalışamaz hale gelmesi mümkündür. Bu durum şirketin kritik iş süreçlerinin kesintisiz olarak sürdürülebilmesine ve operasyonel işlemlerin yürütülebilmesine sebep olabilir.

Şirketin kritik iş süreçlerinin sürekliliğinin sağlanamaması, operasyonel işlemlerin yerine getirilememesi Şirket'in gelir ve fırsat kaybetmesine yola açabileceği gibi şirketin müşterilerine ve ilişki içinde olduğu diğer kişi ve kurumlara karşı olan yükümlülüklerinin yerine getirilememesi riskini de beraberinde getirecektir. Bu durumda şirket, kendilerine karşı olan yükümlülüklerini yerine getiremediği kişi ve kurumların (tazminat talepleri gibi) hukuki yaptırımlarına maruz kalabileceği gibi sermaye piyasasının düzenleyici ve denetleyici kurumlarının idari yaptırımlarıyla da karşı karşıya kalabilir.

Şirket'in operasyonlarının kısa süreliğine de olsa kesintiye uğraması, müşterilere karşı yükümlülüklerinin yerine getirilememesi bir aracı kurum olarak şirketin en temel değerlerinden olan güvenilirliğinin zedelenmesine yol açabilecektir. Müşterilerde ve piyasada oluşabilecek güven kaybı, uzun süreli ve ölçülmesi zor mali sonuçlar doğurabilecektir.

2- Bilgi İşlem Sisteminin Devamlılığının Sağlanması

Şirketin bilgi işlem sisteminin devamlılığının sağlanması içinde planda da belirtildiği üzere şirket hizmetlerinin yürütülmesinde kullanılan bilgisayar sistemlerinin yedeklenmesi yapılacaktır. Yedekleme sistemi ve donanım yedeklemesi ABDS'nin kararları doğrultusunda bilgi işlem birimi tarafından yapılacaktır. Yedeklenen elektronik kayıtlar bilgi işlem birimi tarafından 5 yıl süreyle muhafaza edilecektir.

Yedek sistemlerin çalışması ve acil ve beklenmedik durumlarda şirketin bilgisayar sistemlerinde planlanmayan ve kısa sürede giderilemeyen bir hizmet kesintisi olması durumunda, yedek sistemlerin devreye alınması için Plan'da detaylı olarak belirtilen adımlar yerine getirilecektir.

3- Alternatif İletişim Kanalları

a) Müşterilerle İletişimi Sağlayacak Alternatif Kanallar

Acil ve beklenmedik durum meydana geldiğinde ABDS şirketin iletişim kanallarının (telefon, faks ve elektronik ortam) işlerliğini inceler ve hangi iletişim kanallarının açık hangilerinin kapalı olduğunu tespit

	ACİL VE BEKLENMEDİK DURUM PROSEDÜRÜ	Doküman No: 12PR11
	X Trade Brokers Menkul Değerler A.Ş.	Yayın Tarihi: 15/09/2015 Revizyon No: 04 Sayfa No: 2/6

eder. Müşteri temsilcileri açık olan iletişim kanallarını ve mobil (GSM) telefonları kullanarak müşterilere Şirket'e hangi kanallarla ulaşabileceklerini bildirir.

Tüm iletişim kanallarının (telefon, elektronik ortam, faks) kapalı olması durumunda müşterilere mobil telefon vasıtasıyla ulaşılarak iletişim kanallarının kapalı olduğu ancak yazılı olarak talimat verebilecekleri bildirilir. Şirket merkezine veya alternatif merkezine gelebilecek durumda olmayan müşterilerden yazılı olarak talimat alınması için ABDS gerek gördüğü takdirde idari işler birimi çalışanlarından dilediği birisini görevlendirebilir. ABDS tarafından görevlendirilen şirket çalışanı ilgili müşterinin imza kartonu ve nüfus cüzdanı sureti ile birlikte müşterinin bulunduğu adrese gider. Müşterinin kimliğini ve imzasını kendi elindeki nüfus sureti ve imza kartonu ile karşılaştırarak kontrol eder ve herhangi bir uyumsuzluk görmemesi durumunda müşteriden emir veya talimatı üzerine imza alır.

b) Şirket Çalışanlarının İletişimini Sağlayacak Alternatif Kanallar

Şirket çalışanları normal koşullarda şirketin içindeki dahili telefon hatlarını kullanarak ve elektronik yazışma ile birbiriyle iletişim kurarlar. Acil ve beklenmedik durum nedeniyle şirket içi dâhili telefon hatları ve elektronik yazışma ile iletişim kurmak mümkün olmadığı takdirde çalışanlar ABDS'de kayıtlı numaraları kullanarak mobil telefon vasıtasıyla birbiriyle iletişim kurarlar. Tüm çalışanlar mobil (GSM) telefon numaralarını ABDS'ye bildirirler. ABDS bu mobil telefon numaralarını liste olarak saklar.

Mobil telefon vasıtasıyla da iletişimin mümkün olmaması durumunda iletişim sözlü olarak yapılır. ABDS gerekli gördüğü takdirde idari işler birimi çalışanlarından bir veya ikisini çalışanlar arasında irtibatı sağlamak üzere görevlendirebilir.

4- Alternatif Şirket Merkezi

Şirketin hizmet verdiği işyeri merkezinin kullanılamaz olması durumunda, hizmete devam edilecek alternatif yer TALATPAŞA CAD. NEF 163 RESİDENCE K:16 D:421 GÜLTEPE/İSTANBUL adresinde yer alan X Trade Brokers Menkul Değerler A.Ş Misafirhanesinin adresidir. Burada da hizmete devam etmenin mümkün olmaması durumunda ABDS hizmet verilecek en uygun yeri saptar ve en hızlı biçimde personel, müşteri ve diğer ilgili yerlere duyurur.

5- Acil ve Beklenmedik Durumun Müşteriler Üzerindeki Olası Etkileri

Şirket nezdinde müşterilerin para ve sermaye piyasası araçları fiziksel olarak saklanmadığı için acil ve beklenmedik durum nedeniyle müşterilerin para ve sermaye piyasası araçlarının zayı olması söz konusu değildir.

Ancak acil ve beklenmedik durum nedeniyle müşterilerle iletişim tamamen kapanması ve alternatif yollarla iletişimin sağlanamaması durumunda veya iletişim sağlanabilmekle birlikte operasyonel işlemlerin yapılamaması nedeniyle müşterilerin emir ve talimatları yerine getirilemeyebilir. Müşterilerin emirlerinin gerçekleşmemesinden ötürü zararları oluşabilir.

6- Faaliyetlerin Sürdürülememesi Durumunda Müşteri Hesaplarının Devri

Yönetim Kurulu'nun, acil ve beklenmedik durum nedeniyle şirketin faaliyetine devam edemeyeceği yönünde karar alması durumunda, müşterilerin hesaplarına erişimi ve başka kurumlara hesapların devrinin yapılabilmesi için gerekli işlemler ABDS tarafından yerine getirilir.

	ACİL VE BEKLENMEDİK DURUM PROSEDÜRÜ	Doküman No: 12PR11
	X Trade Brokers Menkul Değerler A.Ş.	Yayın Tarihi: 15/09/2015 Revizyon No: 04 Sayfa No: 3/6

Faaliyetler sürdürülemediği takdirde müşteriler bu durumdan haberdar edilir ve işlem yapmaya devam etmek isteyen müşterilerin işlem yapmaya devam edebilmeleri için para ve sermaye piyasası araçlarının başka bir aracı kuruluşa devretmesi sağlanır.

Müşteriden şirketin faaliyetlerinin sürdürülememesi nedeniyle hesabında yer alan nakdin ve sermaye piyasası araçlarının virmanı için talimat alınır. Müşteri talimatı (a) bendinde belirtildiği şekilde müşteriden alınır.

7- Evrakların Saklanması

Bilgi İşlem Birimi Şirket'in mali tablolarının, mevcut mevzuat uyarınca tutmakla yükümlü olduğu her türlü kaydın ve evrakın elektronik ortamda saklanması sağlar. Bilgi İşlem Birimi elektronik ortamda saklanması mümkün olmayan kayıt ve evrakı ABDS'ye bildirir. ABDS elektronik ortamda saklanamayan kayıt ve evrakın söz konusu kayıt ve evrak hangi birimle ilgili ise o birim tarafından basılı olarak saklanmasını sağlar.

Şirket içindeki her birim, mevzuat uyarınca saklanmaları zorunlu olan asgari süre boyunca kayıt ve evrakları saklar. Asgari saklama süresi sona eren kayıt ve evraklar ilgili birimler tarafından ABDS'ye bildirilir. ABDS söz konusu kayıt ve evrakların asgari saklama süresinin sona erdiğini, belli bir sürede daha saklanmaları ya da imha edilmeleri şeklinde tavsiye içeren görüşü ile birlikte Yönetim Kurulu'na bildirir. ABDS, Yönetim Kurulu kararı doğrultusunda evrak ve kayıtların belli bir sürede daha saklanması ya da imha edilmeleri için ilgili birimleri bilgilendirir.

8- Sermaye Piyasası Kurulunun Bilgilendirilmesi

İş bu İş Akışı ve Plan, Yönetim Kurulu kararı ile yürürlüğe girdikten sonra Sermaye Piyasası Kurulu'na gönderilir. ABDS her yıl Plan'ın ve İş Akışının güncelliğini kontrol eder. Yapılmasını gerekli gördüğü değişiklikleri Yönetim Kurulu'na bildirir. Yönetim Kurulu'nun uygun görmesi durumunda Plan'da ve İş Akışında gerekli değişiklikler yapılır. ABDS güncellenen Plan ve İş Akışı'nı Sermaye Piyasası Kurulu'na gönderir.

Plan'da ve İş Akışında dönem içinde değişiklik yapıldığı takdirde söz konusu değişiklik mümkün olan en kısa sürede Sermaye Piyasası Kurulu'na bildirilir.

D. Yürürlük

Bu yönetmelik Yönetim Kurulu kararı ile onaylandığı gün yürürlüğe girer, yasal düzenlemelerde veya şirket yapılanmasında meydana gelecek değişiklikler neticesinde güncellenir.

	ACİL VE BEKLENMEDİK DURUM PROSEDÜRÜ	Doküman No: 12PR11 Yayın Tarihi: 15/09/2015 Revizyon No: 04 Sayfa No: 4/6
	X Trade Brokers Menkul Değerler A.Ş.	

OLAĞANÜSTÜ DURUM PLANI

KURUM ADI	X TRADE BROKERS MENKUL DEĞERLER A.Ş.
ADRES	Büyükdere Cad. No:191 Apa Giz Plaza Kat:23 No:43 Levent / Şişli / İstanbul
ŞEHİR	İSTANBUL
TELEFON	0 (212) 705 10 00 Fax: 0 (212) 705 10 10

Acil Durum Merkezi	X Trade Brokers Menkul Değerler A.Ş. Olağanüstü Durum Merkezi
---------------------------	---

PLANIN BULUNDUĞU YERLER

Personel Adı	Planın Bulunduğu Yer	Adet	Formatı
Veli İhsan Serin	Bilgi İşlem Birimi	1	Yazılı/ Elektronik
Gülsüm Uğurlu	İç Denetim Birimi	1	Yazılı/ Elektronik
Pınar Orman	Finans, Muhasebe ve Operasyon Birimi	1	Yazılı/ Elektronik
Bilge Sağnak	Ofis Yönetimi Birimi	1	Yazılı/ Elektronik

Takım Liderleri

Personel Adı	İş Telefonu
Pınar Orman	0 212 705 10 91
Veli İhsan Serin	0 212 705 10 79

Takım Elemanları

Departman Adı	Kişi Sayısı
İç Denetim / Finans, Muhasebe ve Operasyon	5
Genel Müdürlük / Ofis Yönetimi	2

	ACİL VE BEKLENMEDİK DURUM PROSEDÜRÜ	Doküman No: 12PR11
	X Trade Brokers Menkul Değerler A.Ş.	Yayın Tarihi: 15/09/2015 Revizyon No: 04 Sayfa No: 5/6

1. Verilen Kritik Hizmetler

Hizmet Adı
1. Müşteriye hesap özeti ve hesap ekstresi verilmesi
2. Müşteriye ödeme yapılması
3. Müşterilerden tahsilat yapılması
4. Müşterilerden emir alınması
5. Müşteri emirlerinin yerine getirilmesi
6. Sabit getirili menkul kıymet işlemleri
7. Takas sorumluluğunun yerine getirilmesi
8. Müşterilere teyit verilmesi

2. Askıya Alınabilecek Hizmetler

İşin Adı / Tanımı	Askıya Alma Süresi
1. Araştırma raporlarının gönderilmesi	7 Gün
2. Muhasebe defterlerinin yazılması	10 Gün
3. Personel hizmetleri (bilgisayarlı olan)	10 Gün

Yukarıda belirtilen kritik hizmetlerin verilmesi ve operasyonel işlemlerin devamlılığının sağlanması amacıyla bir Acil Durum Merkezi (ADM) kurulacaktır. Bu merkez halen X Trade Brokers Menkul Değerler A.Ş.'de kullanılmakta olan uygulama yazılımlarından aşağıda listelenenleri çalıştırabilecek alt yapıya sahip olacaktır.

- INFINA
- X Station
- Meta Trader 4

Bu sayılanların yanı sıra haberleşme için Microsoft Exchange, ofis işlemleri için Microsoft Office ve saklama zorunluluğundan dolayı eski Borsa ve Muhasebe Programları gerekmektedir.

	ACİL VE BEKLENMEDİK DURUM PROSEDÜRÜ	Doküman No: 12PR11 Yayın Tarihi: 15/09/2015 Revizyon No: 04 Sayfa No: 6/6
	X Trade Brokers Menkul Değerler A.Ş.	

KRİTİK İŞLER

KRİTİK İŞ	PERSONEL	YEDEK PERSONEL
Müşteriye hesap özeti ve overall verilmesi	Pınar Orman	Ferda Taşdelen
Müşteriye ödeme yapılması	Pınar Orman	Ferda Taşdelen
Müşterilerden tahsilat yapılması	Pınar Orman	Ferda Taşdelen
Emirlerin yerine getirilmesi	Zeynep Yavuz	Mesut Özdil
Sabit getirili menkul kıymet işlemlerinin yapılması	Pınar Orman	Ferda Taşdelen
Takas sorumluluğunun yerine getirilmesi	Pınar Orman	Ferda Taşdelen

İŞ DEVAMLILIĞI VE DÜZELTME

1. Kritik Hizmet / İş

Yukarıda sayılan tüm hizmet ve işler bina, elektrik ve haberleşme sistemleri, bilgisayar donanımı ve yazılımları sistemlerine % 100 bağımlı oldukları için hepsinde uygulanmak üzere aşağıdaki devamlılık ve düzeltme planı hazırlanmıştır.

İş Devamlılığı ve Düzeltme Planı

A. Elektrik Sistemi

X Trade Brokers Menkul Değerler A.Ş. binasının elektrik sistemlerinin şebeke elektriği kesildiği anda devreye girecek jeneratörleri bulunmaktadır. Jeneratörler devreye girene kadar firma bünyesinde (merkez) bulunan UPS sistemleri 3 saat süre ile tüm bilgisayar ve network donanımını besleyecek enerjiyi sağlayacaktır.

B. Haberleşme

Türk Telekom A.Ş.'nin hizmetlerini sunmakta olduğu telefon haberleşme sistemlerinde muhtemel aksaklıklar firma haberleşmesini negatif etkileyecektir. Bu nedenle firma bünyesinde bulunan GSM telefonlarının kullanılması planlanmıştır.

İşlemler merkez bilgisayarlarına elle girilecektir.

Acil durumlarda veriler manyetik ortamda (disket, teyp) kuryeler ile gerekli yerlere (Takasbank gibi) gönderilecektir.