İŞ SÜREKLİLİĞİ PLANI

A1 Capital Yatırım Menkul Değerler, acil durumlar da mevcut şirket işlerinin devam etmesi en az şekilde kesintiye uğraması ve minimum zararla işin devam ettirilmesi için bir İş Sürekliliği Planı hazırlamıştır. Bu plan SPK Seri V No:68 Tebliğinin 11/A maddesine istinaden kapsamlı şekilde hazırlanmış olup Yönetim Kurulu Kararı ile gerektiğinde kullanılmasına karar verilmiştir.

1- AMAÇ

Bu planın amacı, A1 Capital Yatırım Menkul Değerler A.Ş'nin, acil ve beklenmedik durumlarda müşterilerine, düzenleyici kurumlara, diğer aracı kurumlara, piyasa katılımcılarına, personeline ve üçüncü taraflara karşı olan yükümlülüklerini yerine getirme koşullarını, yöntemlerini ve prosedürlerini belirlemek ve ''İş Sürekliliği Yönetimi''nin yükümlülüğünü sağlamaktır. Olağanüstü durumlarda işin kesintiye uğraması durumunda A1 Capital Yatırım Menkul Değerler A.Ş'nin alternatif şirket merkezinde ihtiyaçların karşılanması mali zararların en aza indirilmesi olumsuz durumlarda dahi operasyonların devam ettirilmesi amaçlanmaktadır. Bunun için de gerekli organizasyon ve prosedürler bu planda tanımlanmıştır.

2- ACİL ve BEKLENMEDİK DURUMUN KAPSAMI

Şirketin normal operasyonuna devamını engelleyen olaylar, fiziksel ortamın ve altyapının güvenliğine yönelik saldırılar acil tedbirleri içermektedir. Bu durumlar aşağıda tanımlanmıştır;

-Şirket Merkezine girişin engellenmesi durumu: Yangın, sel patlama, su baskını, protesto eylemleri ve terör saldırısı durumu.

-Doğal Afetler (Deprem, Fırtına, Sel, Yangın vs.)

-Şirketin Bilgi İşlem teknolojisinin, iletişim sistemlerinin ve telekomünikasyon alt yapısının kullanılamaz hale gelmesi.(sisteme izinsiz girişler, virüsler ve elektronik saldırılar)

-Personel sayısında ciddi azalma durumu.(Hastalık, iş bırakma, trafik veya uçak kazası, salgın hastalıktan dolayı personelin büyük bölümünün işe gelememesi durumu ve kötü hava koşullarından dolayı ulaşımın sağlanamaması.)

-Finansal piyasalarda oluşabilecek olağanüstü durumlar.(Sermaye ve Para piyasalarında işlem yapılamaması, ödeme ve tahsilat sistemlerinin çalışmaması ve şirketin toplumdaki imajını tehdit eden planlanmamış olaylardır.)

3- İŞ SÜREKLİLİĞİ ORGANİZASYONU

Acil ve Beklenmedik olası bir durumda, A1 Capital Yatırım Menkul Değerler A.Ş'nin iş süreçlerinde yaşanması muhtemel kesintilerin önlenmesi, bu kesintilerin önlenememesi durumunda ise kesintilerin en kısa süre içerinde atlatılabilmesi ve İş Sürekliliğinin sağlanması için ACİL DURUM KOMİTESİ(ADK) oluşturulmuştur.

A1 Capital Yatırım Menkul Değerler A.Ş de kurulan bu komite acil durumlarda kriz yönetimini üstlenir ve komiteye bağlı diğer ekipleri yönlendirir. Komite, Genel Müdür Yardımcısı ve Bilgi İşlem Bölüm Sorumlusu'ndan oluşturulmuştur. Komite acil ve beklenmedik durumda durumun önem ve derecesini belirleyerek Genel Müdür onayı ile personeli izinden çağırmak ve geçici görevlendirme yaparak Şirketin rutin faliyetlerini sürdürmesine yönelik kararlar alma konusunda yetkilidir.

4- İŞ SÜREKLİLİĞİ PLANI İŞ AKIŞI VE PROSEDÜRLER

a- Mali Tablolar ve Mevcut Mevzuat Uyarınca Tutmakla Yükümlü Oldukları her türlü Kayıt ve Kıymetli Evrakın basılı olarak ve /veya Elektronik Ortamda Saklanması

Mevzuat gereği basılı olarak tutulmakla yükümlü olduğu her türlü kayıt ve kıymetli evrak, basılı olarak şirketin arşivinde saklanmaktadır. Arşive gönderilmeyen kıymetli evraklar ise güncel olarak şirketin içerisinde kısmen kilitli dolaplarda ve ayrıca elektronik ortamda da saklanmaktadır. Ayrıca, Menkul Kıymet Giriş Çıkış Fişi, Yevmiye Defter-i Kebir, İşlem Sonuç Formu, Müşteri Emir Formları, Seans Takip Formları, Hesap Ekstreleri, Nakit alındı-Ödendi Makbuzları, İşlem Dağılım Listesi gibi sıralanan kayıtlar Optimus işletim sisteminde elektronik olarak da ayrıca Göztepe yedek Server'da tutulmaktadır.

b- Faaliyetlerimizin Aralıksız Sürdürülebilmesine Yönelik Bilgi İşlem Sistemlerinin Devamlılığının Sağlanması, Yedeklerinin Alınması ve Söz Konusu Elektronik Kayıt Yedeklerinin mevzuatta belirtilen Süre ile Saklanması

Acil ve Beklenmedik durum çerçevesinde belirlenen Alternatif Çalışma Merkezinde (AÇM) şirketimiz kullanımına tahsisli üç bilgisayar bulunmaktadır. Bu merkez olağanüstü durumlardan etkilenmeyecek uzaklıkla olmakla beraber gerekli güvenliğe de sahiptir. Bu korunmalı ortamda tüm yedekler digital ortamda alınmaktadır. Basılı evrak azami yasal saklama süresince, alınan elektronik yedekler mevzuatta belirtilen süre ile muhafaza edilecektir.

İş Sürekliliğini sağlayan tüm ortam tesis edilmiştir. Veri sağlayıcılar (Matriks, Euroline),tüm ofis programları, bilgi erişim sistemleri, telefon, faks, yazıcı gibi teknik cihazlar ve tesisler kullanıma hazır durumda bulunmaktadır.

c- Mali ve Bilgi İletişim Altyapısı Dahil Olmak Üzere Operasyonel Risk Değerlendirmesi

- Beklenmedik yazılım ve donanım arızalan 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 2 adet UPS bulunmaktadır. Ayrıca şirket merkezinin bulunduğu binada ana jenaratör bulunmakta olup 10 saniyede devreye girmektedir.
- Türk Telekom Kaynaklı Muhtemel Kesinti ve sorunlar: Türk Telekom Kaynaklı iki farklı data hattı kullanılmaktadır. (TURKNET, SUPERONLINE) Hatların herhangi birinde bir sorun olduğunda diğeri kesintiye uğramadan anında devreye girecek ve ekstra routerlar arası BGP yapı ile konfigüre edilmiş şekilde sistem kurulmuştur. Şayet genel bir kesinti olursa Göztepe yedek lokasyon olarak kurulmuştur.
- 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.
- Doğal Afet, Terör, Savaş, vb. Sonucunda işlemlerin kesintiye uğraması: Doğal afet sonucunda (deprem, afet, yangın, bomba, sabotaj, kimyasal tehlike, soygun, gasp vb. tehlikeler) şirket merkezi kullanılamadığı hallerde alternatif şirket merkezi kullanılır.

ç- Müşterilere Alternatif İletişim Kanallarının Tedariki(İşlerliğin Temini) ve Sürekliliğin Sağlanması

Acil ve Beklenmedik durum oluştuğunda, Acil Durum Komitesi(ADK) şirketin işletim kanallarının (telefon, faks, elektronik ortam) tümünün işlerliğini inceler ve hangisinin açık olduğunu belirler. ADK nın belirlediği üye, açık olan iletişim kanalları ve mobil (gsm) telefonları kullanarak müşterilerin Şirket'e nasıl ulaşabileceklerini bildirir. Alternatif Çalışma Merkezi (AÇM) nde şirketimizin kullanacağı ve ona tahsis edilmiş iletişim araçları ile işlemler yapılacaktır. Hem müşteriler ile olan iletişim hem de MKK, TAKASBANK, SPK ve EFT ve Takas yapılacak diğer üçüncü taraflar ile olan irtibat bu merkezden sağlanacaktır. AÇM aynı zamanda mevcut işlem sisteminde kesinti olması durumunda da yedek sistem olarak devamlılığı sağlayacak olan merkezdir. Müşteri İşlemlerinde alternatif iletişim kanalları olarak;

1-Uzaktan Erişim Sistemleri: Bu sistem şirket merkezinde kurulu olup günlük olarak ta kullanılmaktadır. Elektronik emir sisteminde bir sorun olması durumunda işlemlerin aktif olarak yapılmasını sağlayacaktır. Bu sistem elektronik emir iletim sistemlerinde olağandışı bir durum yaşanması halinde yedek olarak oluşturulmuştur.

2-Ex-Api Sistemleri: Şirket merkezinde kurulu olan elektronik emir iletim sisteminin yedeği olarak AÇM merkezinde kurulan bilgisayar üzerinden emirler gönderilecektir. Emir İletim Sistemi üzerinden sürekli erişimli, kurum merkezinde sorun olması durumunda çalışmaya devam edecek yedek yapı olarak oluşturulmuştur.

3-MKK ve TAKASBANK Bağlantıları: Mevcut Şirket merkezinde sistemde arıza olduğunda AÇM de bulunan yetkilendirilmiş personel tarafından bu merkezden hizmet vermeye devam edilebilecektir.

4-VİOP Sistemleri: Vadeli İşlem Opsiyon Piyasasında elektronik ortamda yapılmakta olan işlemlerin yapıldığı bilgisayarda sorun olması durumunda AÇM de bu yapının yedeği oluşturulmuştur.

d- Aracı Kurum Çalışanları ile Alternatif İletişim Kanallarının Tedariki ve Sürekliliğinin Sağlanması
Acil ve Beklenmedik Durumlarda komitenin ve kurum çalışanlarının görev ve yetkileri kendileri ile paylaşılmıştır. Acil Durum Komitesi (ADK) kimlerden oluşur, iletişim bilgileri ve A1 Capital Yatırım Menkul Değerler A.Ş'nin Acil Durum Eylem Planı web sitemizde bulunmaktadır. Olağanüstü durum gerçekleştiğinde Acil Durum Eylem Planını uygulayacak yeterli sayıda ve ehil personelin bulunacağı ve bu planın uygulanacağı varsayılmaktadır. Sorumlu kişilerin AÇM'ye erişimi aşağıda düzenlenmiştir,

1-Mesai saatlerinde veya dışında oluşan bir olağanüstü durumda, Sorumlu ekip elemanları AÇM'ne ulaşımdan kendileri sorumludur.

2-Acil ve beklenmedik durum planının uygulanmasından sorumlu ekip üyeleri, iletişim bilgileri konusunda bilgilendirilmişlerdir. A1 Capital Yatırım Menkul Değerler A.Ş Acil Durum Komitesi , acil durum ilanından itibaren en kısa süre içerinde AÇM de bir araya geleceklerdir.

ACİL ve BEKLENMEDİK DURUM PLANI YETKİLİLERİ

Alper ÖZKİNİ Genel Müdür Yardımcısı aozkini@a1capital.com.tr
Gsm:(0532) 743 93 30 Tel:(0212) 371 18 38 Fax::(0212 371 18 38)
Adem KARATEPE Bilgi İşlem Müdürü akaratepe@a1capital.com.tr
Gsm:(0530) 227 37 99 Tel: (0212) 371 18 09 Fax: (0212) 371 18 01

e- Alternatif Şirket Merkezi (AŞM)

Şirketin mevcut işlemlerini yürüttüğü genel müdürlük biriminde olağanüstü bir durum oluştuğunda, verilen hizmetlerin devam ettirilmesi için önceden oluşturulan alternatif çalışma merkezi aşağıda ki adreste olup AŞM olarak adlandırılacaktır.

ALTERNATİF ŞİRKET MERKEZİ

Bağdat Cad. Pamir Apt No:251/10 Caddebostan –Kadıköy – İSTANBUL
Tel: (0216) 407 26 26 Fax: (0216) 407 26 20
A1 Capital Yatırım Menkul Değerler A.Ş. Genel Müdürlük ofisinde meydana gelebilecek olası hasar neticesinde iş süreçlerinde kesinti olabilir. Bu durumda İş Sürekliliği alternatif şirket merkezinde devam edecektir. Burada da hizmete devam etmenin mümkün olmaması durumunda hizmet verilecek en uygun yer Acil Durum Komitesi(ADK) tarafından saptanır ve en hızlı şekil de personel, müşteri ve diğer üçüncü taraflara duyurulur.

f - Acil ve Beklenmedik Durumun Karşı Tarafa Olası Etkileri hakkında Değerlendirme ve Karşı Tarafa Olası Etkilerinin Olmaması İçin Çalışılması
Acil ve Beklenmedik Durum oluşması durumunda tüm müşterilerin varlıkları(para ve sermaye piyasası araçlarının tamamı) Takasbank nezdinde saklandığından dolayı beklenmedik bir durumda müşterilerin varlıkların da herhangi bir zayiat oluşması söz konusu değildir. Acil durum oluştuğunda, müşterilerin üçüncü şahıslar ile kamu kurum ve kuruluşlarının olası durumlardan etkilenmemesi için iş bu acil ve beklenmedik durum planı çerçevesinde gerekli Alternatif Şirket Merkezi (AŞM) oluşturulmuştur.

g - Kurul'un Alınan Önlemler Hakkında Bilgilendirilmesi, Rutin Zorunlu Bildirimlerin Nasıl Yapılacağının Belirlenmesi
Acil ve Beklenmedik Durum oluşması halinde ve olağanüstü durum ilanı yapılması durumunda öncelikle A1 Capital Yatırım Menkul Değerler A.Ş çalışanları haberdar edilir, daha sonra tüm müşterilerimiz. En seri şekilde kullanılacak haberleşme araçları ile SERMAYE PİYASASI KURULU, BİST, MKK, VİOP, TAKASBANK ve diğer ilgili tüm resmi kurumlar durumdan haberdar edilir.
Acil ve Beklenmedik Durumun devamı nedeniyle faaliyetlerin aksaması halinde A1 Capital Yatırım Menkul Değerler A.Ş tarafından yapılması gereken rutin bildirimlerin kesintiye uğramaması açısından piyasa düzenleyici resmi kurumların verecekleri talimatlara uyum sağlanacaktır. Rutin zorunlu bildirimler alternatif şirket merkezinden ve/veya ilgili kuruluşların tarafımıza tahsis edilecek yardım masalarından yapılacaktır.

ğ- Aracı Kurum Tarafından Faaliyete Devam Edilemeyeceği Yönünde Karar Verilmesi Durumunda Müşterilerin Hesaplarının Başka Aracı Kuruma Devri

Şirket Yönetim Kurulu, acil ve beklenmedik durum nedeniyle şirketin faaliyetine devam edemeyeceği yönünde karar alması durumunda, müşteriler bu durumdan haberdar edilir ve müşteri varlıklarının transferi için gerekli işlemler müşteri onayı ile yapılır. Bu kararda bahsi geçen durum, internet sitesinde sürekli ilan edilecektir. Faaliyetler durdurulduktan sonra, Sermaye Piyasası Kurulu'ndan alınacak onay doğrultusunda, müşteriler doğrudan Merkezi Kayıt Kuruluşuna başvurup talimatlarını vererek virmanlarını yaptırabileceklerdir. Alınan önlemler konusunda Yönetim Kurulu kararları Sermaye Piyasası Kuruluna bilgilendirme amacıyla duyurulacaktır. İş sürekliliği planı, acil durumlarda şirketin faaliyetlerinin minimum kesinti ve zararla devamını; müşterilerin ihtiyaçlarını karşılamaya en olumsuz koşullar altında dahi devam edebilmeyi; Şirket operasyonlarının ve hizmetlerin sona erse bile, çalışanların güvenliğine, halkın ve çalışanların sağlığına, çevrenin ve mülkiyetin korunmasına en üstün değeri vererek yürütülmesini amaçlar.

5- DAYANAK

A1 Capital Yatırım Menkul Değerler A.Ş müşterilerine verdiği hizmetin sürekliliği ve sorumlu olduğu kuruluşlara karşı iş ilişkisinin devamlılığını sürdürmek amacı ile 14/07/2008 tarihli Resmi Gazete de yayımlanan Aracı Kurumlarda Uygulanacak İç Denetim Sistemine İlişkin Esaslar Hakkında Tebliğ hükümlerine uygun olarak düzenlenmiştir

İşbu Prosedür 18.01.2017 Tarih ve 2017/10 Nolu Yönetim Kurulu Kararı ile güncellenerek yürürlüğe girmiştir.