

## ACİL VE BEKLENMEDİK DURUM PLANI

### Amaç

Yapı Kredi Yatırım Menkul Değerler A.Ş.'nin (Yapı Kredi Yatırım), acil ve beklenmedik durumlarda düzenleyici kurumlara, çalışanlarına, hissedarlarına, müşterilerine, diğer aracı kurumlara, piyasa katılımcılarına ve üçüncü taraflara karşı olan yükümlülüklerini yerine getirme koşullarını, yöntemlerini ve prosedürlerini belirleyen bu planla; müşterilerin ihtiyaçlarının karşılanması, mali zararların en aza indirilmesi ve en olumsuz koşullar altında dahi operasyonlara devam edilebilmesi amaçlanmaktadır.

### Kapsam

#### **Acil ve beklenmedik durumlar aşağıdaki gibi tanımlanmıştır:**

Yapı Kredi Yatırım Genel Müdürlük binasına fiziksel olarak girişin engellenmesi (yangın, sel, patlama, su baskını, protesto, eylem, terör saldırısı vs.); bilgi teknolojileri sistemlerinde ve/veya altyapılarında kesinti; iletişim ve telekomünikasyon hatlarında kesinti; personel kaybı (salgın hastalık, trafik kazası, vefat, kötü hava koşulları nedeniyle ulaşımın sağlanamaması, vs.)

#### **İş Akışlarına Yönelik Prosedürler:**

**a)** Mali tablolar ve mevcut mevzuat uyarınca tutmakla yükümlü oldukları her türlü kayıt ile kıymetli evrakın basılı olarak ve/veya elektronik ortamda saklanması,  
Mali tablolar ve mevcut mevzuat uyarınca tutmakla yükümlü olunan her türlü kayıt ile kıymetli evrak elektronik ortamda Yapı Kredi Yatırım'da ve bir yedeği de Yapı Kredi Bank DRC'de (Disaster Recovery Center) bulunan İş Sürekliliği Server'ları ile ayrıca Yapı Kredi Yatırım'ın İntranet ortamında güncellenmekte ve muhafaza edilmektedir. Her türlü kayıt ve kıymetli evrakın basılı olanları bölüm bazında değişmekle birlikte genel olarak Yapı Kredi Yatırım arşivinde, bölüm kapalı dolaplarında ve Yapı ve Kredi Bankası A.Ş (YKB) arşivinde muhafaza edilmektedir.

**b)** Aracı kurum faaliyetinin aralıksız sürdürülebilmesine yönelik bilgi işlem sistemlerinin devamlılığının sağlanması, yedeklerinin alınması ve söz konusu elektronik kayıt yedeklerinin 5 yıl süreyle saklanması,

Aracı kurum faaliyetin aralıksız sürdürülebilmesine yönelik bilgi işlem sistemlerinin devamlılığının sağlanması için söz konusu elektronik kayıt yedeklerin 10 yıl süre ile Yapı Kredi Yatırım'ın bulunmuş olduğu lokasyon dışında YKB'ye ait Ankara'daki bir lokasyonda anlık ve günlük olarak yedeklenmektedir.

**c)** Mali ve bilgi iletişim altyapısı dahil olmak üzere operasyonel risk değerlendirmesi, Mali ve bilgi iletişim altyapısı dahil olmak üzere operasyonel riskleri ortadan kaldırmak amacıyla farklı lokasyon ve illerde işlerin devamını sağlayabilecek gerekli altyapılar kurulmuş olup bu altyapıların devamlı güncel tutulması sağlanmaktadır.

**ç)** Müşterilerle alternatif iletişim kanallarının tedariki ve sürekliliğinin sağlanması, Müşterilerle alternatif iletişim kanallarının tedariki ve sürekliliğinin sağlanması için iletişim SMS, telefon, faks veya e-posta yoluyla sağlanacaktır. Alternatif merkeze gidilmesi durumunda yeni iletişim bilgileri müşterilerle paylaşılacaktır

**d)** Aracı kurum ve çalışanlarıyla alternatif iletişim kanallarının tedariki ve sürekliliğinin sağlanması, Alternatif iletişim kanallarının korunması ve güncellenmesi Yapı Kredi Yatırımda ve bir yedeği de Yapı ve Kredi Bankası A.Ş. DRC'de bulunan İş Sürekliliği Server'ları ile ayrıca Yapı Kredi Yatırım'ın İtranet ortamında güncellenmekte ve muhafaza edilmektedir.

**e)** Alternatif aracı kurum merkezi ve merkez dışı örgütlerinin tespit edilmesi, Yapı Kredi Yatırım Genel Müdürlük binasının kullanılamaz olması durumunda Yapı ve Kredi Bankası A.Ş. Çağrı Merkezi kullanıcılarının yetkilendirilerek müşterilerin şifresiz ve güvenlik aşamalarını geçerek işlem yaptırılmaları sağlanacaktır. Alternatif Merkez olarak Yapı ve Kredi Bankası Gebze Bankacılık Üssü Akse Mah. Rahmi Dibek Cad. No: 275 Gebze/Kocaeli belirlenmiştir. Gebze'de hizmet verecek telefon numarası 444 0 444 ADK Çağrı Merkezi telefonlarıdır.

**f)** Acil ve beklenmedik durumun, karşı tarafa olası etkileri hakkında değerlendirme, Operasyon işlemleri BIST'te görev alan broker'lar ve/veya İstanbul içinde veya dışındaki bölge personeli tarafından gerçekleştirilmesi sadece mevcut lokasyondan yedek lokasyona gidilecek süre zarfına kadar olan süre içinde emirlerin iletilmesi için Yapı Kredi Yatırım sistemlerini kullanabilen diğer personel aracılığıyla kayıtlı telefonlar üzerinde emirlerin sisteme anlık iletilmesi sağlanacaktır. Müşteriler, 3. şahıslar ile

kamu kurum ve kuruluşlarının olası durumlardan etkilenmemesi için gerekli planlar mümkün olduğunca hazırlanmış ve ilgili kişilerle paylaşılmıştır.

Ayrıca bu konuda bahsi geçen konular aynı şekilde Yapı Kredi Yatırım web adresinde de yayınlanacak olup bahsi geçen tüm hususlar müşterilere hesap açılışları esnasında yazılı olarak da tebliğ edilecektir.

**g)** Kurul'un alınan önlemler hakkında bilgilendirilmesi, rutin zorunlu bildirimlerin nasıl yapılacağı,

Rutin zorunlu bildirimler internet ortamında gerçekleştirilmektedir. İnternetin çalışmaması halinde diğer kanallar kullanılarak yazılı, sözlü bilgilendirme, telefon ve faks yoluyla Sermaye Piyasası Kurulu, BIST, MKK ve Takasbank'a bilgilendirme yoluna gidilmektedir. Yazılı bilgilendirme kanalı olarak sırasıyla faks ve posta kullanılmaktadır. Sözlü iletişim kanalı olarak sırasıyla sabit telefon ve cep telefonu kullanılmaktadır. Bu kanalların hiç birinin kullanılmadığı durumda bilgilendirmeler personel vasıtasıyla elden gönderilerek ilgili resmî kurumun evrak kayıt birimine teslim edilecektir. Ayrıca Kriz Yönetim Planları çerçevesinde Yapı Kredi Yatırım Genel Müdür Yardımcıları'ndan oluşan Kriz Yönetim Takımı kurulmuştur. Bu takım, krize dönüşme potansiyeli bulunan acil ve beklenmedik duruma müdahaleyi yönetmekle görevlidir. Bu müdahale taktik ve stratejik bir seviyede yapılacaktır. Takım, tüm kararları alacak ve dışarıyla olan her türlü iletişimi sağlamaktan sorumlu bulunacaktır. Olaya ilk müdahaleyi takiben, Kriz Yönetim Takımı üyeleri olayın büyüklüğüne göre mevcut lokasyon veya alternatif merkezindeki önceden belirlenmiş ve gerekli ekipmanlarla hazırlanmış kumanda merkezinde toplanacaktır.

Rutin ve zorunlu bildirimlerin yapılacağı adres: Yapı ve Kredi Bankası A.Ş. Gebze Bankacılık Üssü Akse Mah. Rahmi Dibek Cad. No: 275 Gebze/Kocaeli

Telefon: 0262 721 36 95 / 0262 647 33 16 Faks: 0262 721 36 94

**h)** Aracı kurumca faaliyete devam edilemeyeceği yönünde karar verilmesi durumunda müşterilerin hesaplarına erişimi ve söz konusu hesapların başka bir aracı kuruma devri,

Alınan tüm bu önlemler ve kurulan altyapı sayesinde faaliyetlerimizin devamlılığı planlanmıştır. Müşterilere ait varlıklar, şirketimizden bağımsız olarak Saklama Kuruluşu'nda saklandığından, herhangi bir risk öngörülmemiştir. Yönetim Kurulu'nun 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 gerçekleştirilir.