

Acil ve Beklenmedik Durum Planı

Amaç

Yapı Kredi Yatırım Menkul Değerler A.Ş.'nin, 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 Binası'na 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

Mali tablolar ve mevcut mevzuat uyarınca tutmakla yükümlü olunan her türlü kayıt ile kıymetli evrakın basılı olarak ve/veya elektronik ortamda saklanması; Yapı Kredi Yatırım'da ve bir yedeği de Yapı Kredi Bank DRC de bulunan İş Sürekliliği serverları ile ayrıca Yapı Kredi Yatırımın İtranet ortamında güncellenmekte ve muhafaza edilmektedir.

Faaliyetin aralıksız sürdürülebilmesine yönelik bilgi işlem sistemlerinin devamlılığının sağlanması, yedeklerinin alınması ve söz konusu elektronik kayıt yedeklerin 10 yıl süre ile saklanması; Yapı Kredi Yatırım'ın bulunmuş olduğu lokasyon dışında YKB'ye ait Ankara'daki bir lokasyonda anlık ve günlük olarak yedeklenmektedir.
Mali ve bilgi iletişim altyapısı dahil olmak üzere operasyonel riskleri ortadan kaldırmak amacıyla farklı lokasyon ve illerde işlerin devamını sağlayabilecek gerekli alt yapılar kurulmuş olup bu alt yapıların devamlı güncel tutulması sağlanmaktadır.

Müşterilerle alternatif iletişim kanallarının tedariki ve sürekliliğinin sağlanması için müşteriler ile iletişim SMS, Telefon, Fax veya E-posta yoluyla sağlanacaktır. Alternatif merkeze gidilmesi durumunda yeni iletişim bilgileri müşteriler ile paylaşılacaktır.

Alternatif iletişim kanallarının korunması ve güncellenmesi Yapı Kredi Yatırımında ve bir yedeği de Yapı Kredi Bank DRC de bulunan İş Sürekliliği serverları ile ayrıca Yapı Kredi Yatırım'ın İtranet ortamında güncellenmekte ve muhafaza edilmektedir.

Yapı Kredi Yatırım Genel Müdürlük Binası'nın kullanılamaz olması durumunda alternatif Merkez olarak Yapı 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. Müşteri hizmetlerinin aksamaması için müşteri hesaplarının alternatif olarak Yapı Kredi Bank'a devredilerek müşterinin mağduriyetinin önleneyecektir.

Bazı işlemleri BIST'de görev alan brokerlar ve/veya İstanbul içi veya dışındaki bölge personeli tarafından gerçekleştirilmesi Mevcut lokasyondan yedek lokasyona gidilecek süre zarfına kadar olan zaman dilimi içinde emirlerin iletilmesi için Yapı Kredi Yatırım sistemlerini kullanabilen diğer personeller aracılığı ile kayıtlı telefonlar üzerinde emirlerin sisteme anlık iletilmesi sağlanacaktır.

Alternatif lokasyonda ve bu lokasyon dışında bulunan farklı lokasyonda ilave BIST, Takasbank – MKK ve VIOP data hatları ile bu hatlar üzerinde işleyecek ilave server ve sistemler live olarak devrede tutulmaktadır.