



**GALATA MENKUL DEĞERLER
A.Ş.**

**ACİL VE BEKLENMEDİK DURUM
İŞ AKIŞI**

ACİL VE BEKLENMEDİK DURUM İŞ AKIŞI

I. AMAÇ

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.

II. ACİL VE BEKLENMEDİK DURUM

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.

III. İŞ AKIŞLARI

1. Operasyonel Risk Değerlendirmesi

Plan'da ve işbu İş 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 yedeklemesi yapılacaktır. Yedekleme sistemi ve donanım yedeklemesi ABDS'nin kararları doğrultusunda bilgi işlem birimi tarafından yapılacaktır. Yedeklenen elektronik kayıtlar bilgi işlem birimi tarafından 8 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 iletişimi 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 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 iletişimini sağlayacak alternatif kanallar

Şirket çalışanları normal koşullarda Şirketin içindeki dâhili telefon hatlarını kullanarak ve elektronik yazışma ile birbirleriyle 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 kullanılarak mobil telefon vasıtasıyla birbirleriyle 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 birimin çalışanlarından bir veya ikisini çalışanlar arasında irtibat sağlamak üzere görevlendirebilir.

4. Alternatif Şirket Merkezi

Şirketin hizmet verdiği işyeri merkezinin kullanılamaz olması durumunda, hizmete devam edilecek alternatif yer Bağdat Caddesi, Ar Apartmanı No:128 Kat:2 Daire:6 Feneryolu-Kadıköy / İstanbul adresinde yer alan FENERYOLU İrtibat Bürosudur. 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 araçlarının fiziken 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 gerçekleştirilmesinden ötürü zararları oluşabilir.

6. Faaliyetlerin Sürdürülememesi Durumunda Müşteri Hesaplarının Devri

Yönetim Kurulunun, 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.

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 saklanması 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

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

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

İLETİŞİM BİLGİLERİ

GALATA MENKUL DEĞERLER A.Ş.

Adres : Meclis-i Mebusan Cad. No 89 Dursun Han Kat 2 P.K. 34433
: Salıpazarı - Beyoğlu - İstanbul

Telefon : 90 212 393 39 00

Faks : 90 212 293 10 10

CADDEBOSTAN İRTİBAT BÜROSU

Adres : Bağdat Cad. Kantarcı Rıza Sk. Sarıca Apt. Kat:1 Daire : 3 Erenköy-
: Kadıköy/İstanbul

Telefon : 90.216.360 46 66

Faks : 90.216.360 63 83

FENERYOLU İRTİBAT BÜROSU

Adres : Bağdat Caddesi Ar Apartmanı No: 128 Kat : 2 Daire : 6 Feneryolu
: - Kadıköy / İstanbul

Telefon : 90 216 348 16 54

Faks : 90 216 345 93 21

E-Posta : bilgi@galatamenkul.com