

ACİL VE BEKLENMEDİK DURUM PLANI YÖNETMELİĞİ

BİRİNCİ BÖLÜM GENEL HÜKÜMLER

Amaç

Madde 1 - Bu yönetmelik, Tacirler Yatırım Menkul Değerler A.Ş.'nin acil ve beklenmedik durum planını, bu durumda müşteriler, diğer aracı kurumlar ve üçüncü taraflara karşı olan yükümlülüklerin yerine getirilmesini, tüm faaliyetlerinin sürekliliğinin sağlanmasını, acil durum planını uygulayacak yöneticilerin atanmasını, görev, yetki ve sorumlulukları ile çalışma usul ve esaslarını tespit etmek amacıyla düzenlenmiştir.

Hukuki Dayanak

Madde 2 – Bu yönetmelik esas olarak Sermaye Kurulu'nun Seri V No. 68 Sayılı Tebliğinde değişiklik yapılmasına dair tebliğ olan, Seri V No. 104 Sayılı tebliğ hükümleri ve bu konudaki TMD Yönetim Kurulu Kararı doğrultusunda hazırlanmıştır.

Kapsam

Madde 3 - Bu yönetmelik, Sermaye Piyasası Kurulu'nun Seri V, No:68 sayılı Aracı Kurumlarda Uygulanacak İç Denetim Sistemine İlişkin Esaslar Hakkında Tebliğinde Madde 11/A'da öngörülen esaslar dahilinde Tacirler Yatırım Menkul Değerler A.Ş.'de;

- Acil ve beklenmedik durumların tanımlanması,
- Acil ve beklenmedik durum planının uygulanması ve sürecin takibinden sorumlu kişilerinin atanması ve bildirimler,
- Alternatif TMD merkezi ve merkez dışı örgütlerinin tespit edilmesi,
- Faaliyetlerin sürekliliği için teknik alt yapı,
- Müşterilerle alternatif iletişim kanalları,
- TMD ve çalışanlarıyla alternatif iletişim kanalları,
- Acil ve beklenmedik durumların karşı tarafa olası etkileri,
- Mali tablolar ve mevcut mevzuat uyarınca tutmakla yükümlü olunan belgeler ile elektronik ortamda belge ve kayıt düzeni ve muhafazası,

- Mali ve bilgi iletişim alt yapısı dahil olmak üzere operasyonel risk değerlendirmesi,
- Periyodik ve periyodik olmayan zorunlu bildirimlerin yapılmasına devam edilmesi yöntemleri ve Kurul'un alınan tedbirler hakkında bilgilendirilmesi,
- Faaliyete devam edilememesi durumunda müşteri hesaplarının devri,
- Acil ve beklenmedik durum planı hakkında müşterilerin bilgilendirilmesi süreci,

konularına ilişkin esasları kapsar.

Tanımlar

Madde 4 - Bu yönetmelikte geçen terimlerin anlamları aşağıda açıklanmıştır:

- a) Şirket : Tacirler Yatırım Menkul Değerler A.Ş.
- b) Kurul : Sermaye Piyasası Kurulu
- c) Yönetim Kurulu : Tacirler Yatırım Menkul Değerler A.Ş. Yönetim Kurulu
- d) Genel Müdürlük : Tacirler Yatırım Menkul Değerler A.Ş. Genel Müdürlüğü ve Şirket Merkezi
- e) Bölüm : Genel Müdürlük bünyesinde, genel müdür ve ilgili genel genel müdür yardımcısına karşı muhatap ve sorumlu bir müdürün idaresi altındaki faaliyet ve hizmet birimi.
- f) Şube : Genel Müdürlüğe bağlı, ilgili genel müdür yardımcısı karşı muhatap ve sorumlu bir müdürün idaresi altındaki merkez dışı faaliyet ve hizmet birimi
- g) İrtibat Bürosu : Genel Müdürlüğe bağlı, ilgili genel müdür yardımcısı karşı muhatap ve sorumlu bir büro sorumlusu tarafından yönetilen şirketin yetkili olduğu sermaye piyasası faaliyetlerini tanıtmak amacıyla kurulmuş merkez dışı birim.
- h) İç Denetim Bölümü : Şirketin faaliyetlerine yönelik olarak sürekli izleme, inceleme ve kontrol eylemleri ile teftiş fonksiyonunu beraber yürüten ve koordine eden birim yöneticisi ve müfettişlerden oluşan birim ile iç kontrol elemanlarını.
- i) İç Kontrol Sistemi : Şirketin merkez dışı örgüt birimleri dahil, tüm iş ve işlemlerinin yönetim stratejisi ve politikalarına uygun olarak düzenli, verimli ve etkin bir şekilde mevcut mevzuat ve kurallar çerçevesinde yürütülmesi, hesap ve kayıt düzeninin bütünlüğünün ve güvenilirliğinin, veri sistemindeki bilgilerin zamanında ve doğru bir şekilde elde edilebilirliğinin sağlanması, hata, hile ve usulsüzlüklerin önlenmesi ve tespiti amacıyla TMD'de uygulanan organizasyon planı ile bunlara ilişkin tüm esas ve usulleri ifade eder.(Söz konusu usul ve esaslar muhasebe kayıtlarının doğru ve eksiksiz olması ve mali

bilgilerin doğru ve güvenilir olarak zamanında hazırlanması amacıyla yönetim kurulu tarafından yürürlüğe konulan ve genel olarak **örgüt şeması, iş tanımları, yönetmelikler, genelgeler, talimatlar ve uygulama esaslarını içeren prosedürlerin** tümünü kapsamaktadır)

- j) İç Denetim Programı: İç denetim sistemlerinin uygulanması sırasında şirketin karşı karşıya kaldığı riskler dikkate alınarak şirketin her bir faaliyet alanı için uygulanması düşünülen denetim işlemlerinin kapsam ve niteliğinin ayrıntılı olarak belirlendiği belgeler.

İKİNCİ BÖLÜM

ACİL VE BEKLENMEDİK DURUMLARIN TANIMLANMASI SÜRECİ TAKİP EDECEK SORUMLU KİŞİLERİN ATANMASI

Acil ve Beklenmedik Durumlar

Madde 5 - Deprem, yangın v.b faaliyet sürecini aksatacak veya durduracak doğal afetler, terörist faaliyetler, teknolojik hırsızlık ve zarar verme amaçlı faaliyetler ve terörist faaliyetler nedeniyle TMD Yönetim Kurulu üyelerinin tamamının veya çoğunluğunun görev yerinde olamaması, TMD Yönetim Kurulu tarafından faaliyete devam edilemeyeceği kararının alınması, Kurul tarafından faaliyetlerin geçici veya sürekli durdurulması, Genel Müdürlükte büyük çaplı teknolojik alt yapı sorunları, merkez ve merkez dışı örgütlerin (şubeler ve irtibat büroları) uzun süreli iletişim kesintisi, acil ve beklenmedik durumlar kapsamında yer alır. Bu kapsamda yer almayan acil ve beklenmedik durum olarak değerlendirilebilecek konular ancak Yönetim Kurulu Kararı ile kapsama dâhil edilebilir.

Acil ve Beklenmedik Durum Planının Uygulanmasında Sorumluluk

Madde 6 - Yönetim Kurulu'nun 12.11.2014 tarih ve 1649 sayılı kararı ile Acil ve Beklenmedik Durum Planı'nın uygulanmasından Genel Müdür Yardımcısı **Sinan GÜNDÜZ** öncelikli sorumlu olarak atanmıştır.

Madde 7 - Madde 6'da sorumlu kişi olarak belirlenen genel müdür yardımcısının görevi başında bulunmaması durumunda Müfettiş unvanlı **Emrah GÖRKEN** ikinci sorumlu olarak aynı tarih ve sayılı Yönetim Kurulu Kararı ile atanmıştır.

Madde 8 - TMD Yönetim Kurulu alternatif merkez olarak belirlenen şubenin müdürünü ikinci sorumlu olarak atayabilir. Alternatif şirket merkezi **Erenköy Şubesi**'dir. TMD Yönetimi acil ve beklenmedik durum sonrasında, şubenin alternatif olma özelliğini devam ettirip ettirmediğine bakarak yeni merkez belirleyebilir.

Madde 9 – Yönetim Kurulu gerekli görmesi durumunda Acil ve Beklenmedik Durum Planı'nın uygulanmasından sorumlu yöneticiyi ve alternatif yöneticiyi değiştirebilir. Bu iki kişiden birinin veya her ikisinin görevlerinden ayrılması durumunda, görevden ayrıldığı gün itibariyle Yönetim Kurulu uygulamadan sorumlu olacak yeni kişileri belirler ve atanması kararını alır.

Madde 10 – Acil ve Beklenmedik Durum Planı'nın uygulanmasından sorumlu kişi ve alternatif kişi ile atanmalarını düzenleyen Yönetim Kurulu Kararı, Kurul, BIST, Merkezi Kayıt Kuruluşu A.Ş, Takasbank ve Kurulca belirlenecek diğer kuruluşlara bildirilir.

Bu kişilerin kurumdan ayrılması veya Yönetim Kurulu Kararı ile sorumlu kişilerin değiştirilmesi durumunda da yukarıdaki tüm kurumlara yazılı bilgi verilir. Bu kuruluşlara yapılacak yazılı bildirimlerde ve Yönetim Kurulu Kararlarında, asgari olarak sorumlu kişilerin unvanı, e-posta adresi, telefon ve faksının ve Kurulca talep edilebilecek tüm iletişim bilgilerinin bulunması gerekir.

ÜÇÜNCÜ BÖLÜM

ALTERNATİF ŞİRKET MERKEZİNİN BELİRLENMESİ MÜŞTERİ VE ÇALIŞANLARLA ALTERNATİF İLETİŞİM KANALLARI

Alternatif Şirket Merkezi

Madde 11- Alternatif şirket merkezi Yönetim Kurulu tarafından belirlenir. Burası şirket merkezindeki faaliyetlerin kesintiye uğraması durumunda, tüm faaliyetleri kesintisiz olarak sürdürebilecek teknik donanıma, alt yapıya ve yeterli sayıda ihtisas personeli ile idari personele sahip bir şube olabilir.

Madde 12- Alternatif şirket merkezinin tercih edilmesinde, belirlenecek yerin şirket merkezinden fiziki olarak bağımsız ve acil durumlarda kritik personel tarafından, hava, kara, deniz ve/veya demiryolu ile kolay ulaşım imkânlarının bulunması esastır. İstanbul'da veya şehir dışında bulunan yeterli donanıma sahip bir şube alternatif şirket merkezi olarak seçilebilir.

Madde 13- Yönetim Kurulu, organizasyon yapısındaki değişiklikler, yeni değerlendirmeler ve alternatif şirket merkezi olarak seçilen şube faaliyetlerinin sona ermesi durumunda, yeni alternatif şirket merkezini belirler ve durumu Madde 10'da yer alan kurumlara yazılı olarak bildirir.

Madde 14- TMD'nin faaliyetlerini normal bir şekilde sürdürmesini sağlayacak olan alternatif merkez;

- müşteri adres, iletişim bilgileri, hesap bilgileri ve müşterilerin bu bilgilere ulaşabilmesine,
- müşterilere şifre verilmesi ve sorgulanması ile bilgilerin teyit edilmesine,

- müşteri emirlerinin borsalara iletimine,
- müşterilerin nakit virman ve EFT talimatlarının yerine getirilmesine,
- müşterilerin menkul virman talimatlarının yerine getirilmesine,
- emir iletimi sonucu oluşacak takas sürecinin tamamlanmasına,

Uygun alt yapı ve donanıma sahip olmalıdır.

Madde 15- Alternatif şirket merkezinin en kısa sürede devreye alınabilmesi için, gerekli bilgi, belge ve kayıtların (Back Office uygulamaları, BIST ve diğer online emir iletim sistemleri, Web ve mail sunucuları) elektronik ortamda eş-anlı ve sürekli olarak yedeklenmesi esastır.

Madde 16- Alternatif şirket merkezi, müşterilerin elektronik ortamda faaliyetlerine devam edebilmesini sağlamak için şirketin web hizmetini de kesintisiz olarak yerine getirebilecek şekilde alt yapıya sahip olmalıdır.

Madde 17- Alternatif şirket merkezinde bulunacak yetkili kişinin, faaliyetlerin sürekliliği konusunda yeterli teknik donanıma ve bilgiye sahip olması sağlanır. Bu kişinin acil ve beklenmedik durum planı uygulanmaya başladığında yedek sistemi devreye alacak irtibatları ve teknik destek alacak birimler belirlenir.

Madde 18- Alternatif şirket merkezinde çalışacak personel, bu yere ulaşımı sağlanacak Genel Müdürlük personeli olabileceği gibi, acil ve beklenmedik durum planının uygulanmasından sorumlu Genel Müdür Yardımcısı tarafından gerekli muhasebe ve yazılım yetkilendirmeleri yapılmış şube personeli olabilir.

Madde 19- Alternatif şirket merkezi personelinin görev tanımı ve yetkileri ile iş akışlarında değişiklik olması durumunda, öncelikle faaliyetin sürekliliği sağlanır. Ardından görev değişiklikleri ve yetkileri personele yazılı olarak ve imza karşılığında tebliğ edilir.

Madde 20- Alternatif şirket merkezinin borsalara emir iletimi konusunda teknik alt yapıda eksiklikler olması durumunda, emir iletimini sağlayacak kanallar ve buna ilişkin yedek bağlantı alternatif şirket merkezinden farklı şehirde veya şubede olabilir.

Madde 21 – Alternatif şirket merkezinde, yedek, BIST ve diğer borsalara, internet bağlantılarının bulunması sağlanır ve bu bağlantılar aylık periyotlar ile kontrol edilir. Borsalardaki işlemlerin muhasebeleştirilmesine esas teşkil edecek aktarım sürecinde kullanılan şifre çözücü donanımların da alternatif şirket merkezinde bulunması sağlanır. BIST'e yapılan hatalı işlem bildirimlerinin de takas mutabakatı açısından devamı sağlanır.

Madde 22 – Takas sistemine işlem bazında şifre ile giriş yapıldığı için bu şifrelerin bulunduğu listelerin güncellenmesi sürecinde, birer örnek alternatif şirket merkez kasasında bulunmak üzere kapalı zarfta ve mühürlü olarak gönderilir. Bir sonraki listenin gönderilmesi durumunda önceki liste tutanak düzenlenerek imha edilir.

Müşteriler ve TMD Çalışanlarıyla Alternatif İletişim Kanalları Sürekliliğin Sağlanması Esası

Madde 23- Alternatif şirket merkezine diğer şubelerin bağlantıları router üzerinden tanımlanmış router'lar ile yapılır. Bunların düzenli kontrolü ve güncellenmesinden Bilgi İşlem Birimi yöneticisi sorumludur. Bilgi İşlem Birimi yöneticisi bu konuda teknolojiyi, altyapıyı, güncelleme gerektiren tespitleri ve eksikleri yıllık rapor hazırlayarak Yönetim Kurulu'na ve sorumlu genel müdür yardımcısına sunar.

Alternatif şirket merkezi üzerinden faaliyetlerin yönetilmesi sırasında, tüm personelin elektronik ortamda dahili haberleşmeyi etkin kullanmasını sağlayacak alt yapı tesis edilir.

Madde 24 – Borsalar, Takasbank, yurt içi ve yurtdışı uygulamalar ve MKK ile alternatif iletişim kanalları sağlanmalı, bu kurumlardan birinde hizmetin kesintisi yaşanması , diğer ve/veya yedek kanallardan hizmet vermeye devam edilebilmelidir.

Madde 25 – Acil ve beklenmedik durumlarda sistemde kayıtlı tüm müşteri elektronik posta adreslerine durumu, irtibat kurulacak kişi ve telefonları bildiren bir genel mail gönderilir. Bu mail belirli aralıklarla tekrar edilir. Bu aralıkların belirlenmesini sorumlu genel müdür yardımcısı genel müdürün bilgisi dahilinde takip eder.

Madde 26 - Müşterilerin alternatif şirket merkezine ulaşabilmeleri, emir ve talimatlarını iletebilmelerini teminen, alternatif merkezde genel merkezde kullanılmakta olan telefon santraline benzer yeterlilikte bir santral bulundurulur. Şirket web sitesinde tüm iletişim numaraları duyurulur. Aynı şekilde web sitesi üzerinden müşterilerin soru ve sorunlarını iletebilmesi ve cevaplanması sürekliliğin sağlanmasında esastır.

Şirket web sitesinin her durumda faaliyetine devam edebilmesi sağlanmalıdır. Müşteriler bu alandan bilgilerini ve portföy durumlarını kontrol edebileceği gibi emir iletebilecek imkana da sahip olabileceklerdir. Web sitesinden sadece internet hesap sahiplerinin değil tüm müşterilerin hesap durumlarını izleyebilmelerine olanak sağlayan yazılım alt yapısı kullanılır. İşlem yapılabilmesi için her durumda elektronik ortam sözleşmesi ve ekleri aranır.

Madde 27- Müşteri ve personelin emir iletimi sürecinde olağandışı aksaklıklar olması durumunda, alternatif şirket merkezinden de emir iletilmemesi veya kesintiler, teknik sorunlar olması durumunda borsalardaki üye temsilcileri yoluyla emir iletilmesine devam edilmesi sağlanır.

Madde 28- Borsada üye temsilcisi bulunmaması durumunda Vadeli işlemlerdeki pozisyon riski nedeniyle, borsa korbeyinden destek alınarak emir iletilmesi sürdürülmeye çalışılır. Bu durumlar için borsa tarafından talep edilen üye temsilcisi ilk şifreleri her durumda şirket merkezi ve alternatif şirket merkezinde bulundurulur.

BIST işlemleri de üye temsilcileri yoluyla yerine getirilir. Bu durumlarda acil ve beklenmedik durum planının uygulanmasından sorumlu yönetici, şubelerin doğrudan üye temsilcilerine

emri iletebilmelerini sağlayabileceği gibi alternatif şirket merkezi üzerinden emir iletilmesi kararını da alabilir.

Madde 29- Şirket web sitesinin devamı müşteri talimatlarının alınmasına devam edilebilmesi için de hayati önem taşımaktadır. Nakit, EFT, Fon talimatları ile teminat yatırma çekme talimatları web sitesinden alınmaya devam edilebilecek durumda olmalıdır. Bu talimatların yerine getirilebilmesinde alternatif şirket merkezi personeline gerekli yetkilendirme yapılır.

Sorumlu genel müdür yardımcısı tarafından iş akışı göz önünde bulundurularak, tüm müşteri talimatlarının yazılı olarak alternatif şirket merkezine ulaştırılması kararı alınabilir. Bu kararın alınmasında web sitesinin sağlıklı işleyişi en önemli değerlendirme ölçütü olacaktır.

Acil durum sebebi ile müşteri talimatlarının yerine getirilmesi ile ilgili süreler ve saatlerde değişiklik olması durumunda, yapılan değişiklikler, keyfiyet alternatif şirket merkezi ve tüm şubelerde; müşteriler tarafından rahatlıkla görülebilecek ve okunabilecek şekilde asılmak sureti ile duyurulur. Tüm uygulama değişikliklerinde olduğu gibi bu uygulama da şirket web sitesinden yatırımcılara ilan edilir.

Madde 30- Emir iletiminde ve talimatların kabul edilebilmesinde web sitesinin devamlılığı gibi data sağlayıcılar ve işlem platformları üzerinden emir iletimine devam edebilecek şekilde, müşterilere alternatif emir iletim kanalları sağlanır. Bu emri iletim kanallarında problem yaşanması durumunda şirket web sitesinde gerekli duyurular yapılır.

Dışarıdan Hizmet Alımına İlişkin Esaslar

Madde 31- Acil ve beklenmedik durumlarda takip edilecek prosedür ve TMD faaliyetlerinin sürekliliği için teknik müdahalede öncelik sırasının belirlenmesi önemlidir. Doğrudan emir iletimi ve müşterilerimiz ile iletişim konusunda dışarıdan hizmet alımı söz konusu ise bu kapsamdaki hizmetlere ilişkin teknik altyapının veya var ise alternatif uygulamanın önceliği belirlenerek Bilgi İşlem yöneticisi tarafından bu önceliğe göre hareket edilecektir.

Dışarıdan Hizmet Alımından Doğabilecek Riskler:

- Doğrudan hizmet sağlayıcıda yaşanacak teknik sorunlar
- TMD altyapısında yaşanacak teknik sorunlar
- TMD ve Hizmet sağlayıcı arasındaki bağlantı sorunları
- Faaliyetin sürdürülememesi nedeniyle yerine getirilemeyen yasal yükümlülükler
- Faaliyet sürdürüldüğü halde yerine getirilemeyen yasal yükümlülükler (tamamlayıcı hizmetler içindir)
- TMD'nin müşterilerinin açık pozisyon riski ve fiyat hareketleri nedeniyle oluşabilecek riskler

Madde 32- TMD yönetimi ve dışarıdan hizmet alım sürecinde görevli yöneticiler, hizmet sağlayıcı ile yapılacak sözleşmede yer alacak şekilde ve sözleşme öncesi yapılacak hizmete yönelik incelemelerde önemli kriter olarak, yedeklilik esası ile hizmet sağlayıcısının alt yapı, personel ve teknik donanım yeterliliğini gözetecektir.

Madde 33- Risklerin Yönetilmesi: Risklerin yönetilmesinde birinci öncelik, acil ve beklenmedik durum planındaki prosedürün en kısa sürede yerine getirilmesi olacaktır.

Faaliyetin kesintisiz hale getirilmesinde geçecek süre ve zaman kaybı olası riskleri artıracaktır. Emir ve talimat iletimi sağlandığı halde, belge ve kayıt düzeni veya bu sistemin sağlıklı işlemesine engel olacak diğer durumlar nedeniyle, müşterilere ait menkul ve nakitlere ilişkin sağlıklı bilgilere ulaşamaması ya da güncellenememesi durumlarında, risk düzeyini yükseltmeyecek tedbirler alınır, emir iletimi kısmen veya tamamen durdurulur ya da kontrollü emir ve talimat iletimi için elektronik ortamdan emir ve talimat kabulüne sınırlama getirilebilir.

Madde 34- Acil durumun niteliği ve zaman planlamasına göre bu tebliğ ekindeki öncelik prosedüründe sıralama değişikliğine gidilebilir. Risklerin yönetilmesinde web sitesi ve müşterilerin bu durum hakkında bilgilendirilmesi büyük önem taşımaktadır. Acil durum sürecinin yönetiminden sorumlu yönetici sürecin sağlıklı ve daha hızlı yerine getirilmesi için dışarıdan ilave hizmet alınmasına karar vermeye yetkilidir. Dışarıdan alınan hizmetler kaynaklı bir sorun ise hizmet sağlayıcı firma tarafından emir iletimine destek, işlem platformu ve benzeri hizmetler veriliyorsa, ilgili firma tarafından ayrıca kullanıcılara bildirim yapılması talep edilir.

Madde 35- Türev Araçlar ve Kaldıraçlı Alım Satım İşlemleri sermaye piyasası araçları içerisinde birincil önceliğe sahip olacaktır. Bu işlemlerde elektronik ortam koşulları sağlanamazsa dahi telefon yoluyla emir kabulü ve ilgili borsalar ile yurtiçi ve yurtdışındaki kurumlara emir iletimi koşulları sağlanacaktır. Emir veya talimatların kabulünde açık pozisyonların tasfiyesine yönelik emirler öncelikli olacaktır. Yeni pozisyon açılmasına yönelik emirlerin sistemin tüm sağlıklı işleme koşullarına sahip olduğu teyit edilene kadar kabul edilip edilmemesi ilgili genel müdür yardımcısının sorumluluğundadır.

Madde 36- Hizmetin İkamesi: Dışarıdan alınan hizmetin ikamesinde, varsa aynı hizmeti veren başka bir firma ile benzer yapının kurulabilmesi için entegrasyonun sağlanması ve hazır bekletilmesi veya geçiş sürecini kısaltacak yönde tedbirlerin alınması zorunludur. Emir iletiminde birden fazla kanal/kaynak üzerinden hizmetin verilmesi esastır. Sermaye piyasası aracının, niteliği ve/veya mevzuat gereği hizmetin birden fazla firmayla sunulmasına imkan olmaması durumunda TMD yönetimi alternatif kanal imkanını en kısa sürede sağlayacak tedbirleri almakla yükümlüdür.

Madde 37- Eylem Planı: Dışarıda alınan hizmetin, hizmet sağlayıcı, TMD veya herhangi bir sebeple kesintiye uğraması durumunda; varsa alternatif emir kanallarını devreye alma, ilgili müşterileri bilgilendirme, üye temsilcileri vasıtasıyla emir ve talimat iletimi sıralaması takip edilecektir. Kesintinin sona ermesi durumunda tüm TMD teşkilatı ve müşterileri bilgilendirilecek ve kesinti sırasında yaşanan sıkıntılara ilişkin tespitler ile kontroller yapılacaktır. Olası müşteri şikayetleri emir iletim süreci devam ediyorsa ivedi bir şekilde Müşteri Hizmetleri bünyesinde toplanacak ve İç Denetim Bölümünün nezaretinde sonuçlandırılacaktır. Kesintinin yaşanmasına ilişkin sorun incelenecek veya dışarıdan hizmet alımı kaynaklı ise incelenmek üzere hizmet sağlayıcıya iletilecektir. Sorunun tespiti ve tekrar yaşanmaması için gerekli tedbirleri almak TMD yönetiminin sorumluluğundadır.

Madde 38- Bilgi ve Belge Talebi: Kesintinin incelenmesi sürecinde dışarıdan hizmet alımı kaynaklı olması durumunda hizmet sağlayıcı firmadan en kısa sürede, kesinti sebebi hakkında bilgi, belge, log ve benzeri kayıtlar talep edilerek TMD İç Denetim Bölümü'ne iletilecektir. Bu belgeler yetkili kurumlar tarafından talep edildiğinde ibraz edilmek üzere hazır bulundurulacaktır.

DÖRDÜNCÜ BÖLÜM

ACIL VE BEKLENMEDİK DURUMUN KARŞI TARAF OLASI ETKİLERİ- BELGE VE KAYIT DÜZENİNİN DEVAMI-ZORUNLU BİLDİRİMLERİN SÜREKLİLİĞİNİN SAĞLANMASI

Acil ve Beklenmedik Durumların Karşı Tarafa Olası Etkileri

Madde 39 - Acil ve beklenmedik durumlarda ilk öncelik, nakdi ve menkul kıymet takası ile yükümlülük sürecinin tamamlanabilmesidir. Yasal bildirimlerin yapılmaya devam edilmesi, belge ve kayıt düzenin sağlanması ile müşterilerin şirket ve alternatif şirket merkezine ulaşabilmeleri, hesap durumlarını ve bilgilerini kontrol edebilmeleri diğer öncelikler olarak belirlenir.

Piyasanın sağlıklı işleyişi ve bir zincir halkaları şeklinde sorunlara neden olabileceği düşünüldüğünde en önemli karşı taraf yükümlülüğü takas süreci olmaktadır. Takas Merkezi ve Merkezi Kayıt Kuruluşu ve diğer aracı kurumlarla irtibatın devamı nakit ve menkul kıymet temerrütlerine yol açılmaması esastır. Kaldıraçlı ve/veya kredili pozisyonlar göz önünde bulundurulduğunda bu konudaki aksaklık, nakit yönetiminde sorunlara ve uyuşmazlıklara neden olabilecektir.

Takas yükümlülüğünün yerine getirilmesi takas alacakların serbest bırakılması açısından da önem arz etmektedir. Sürecin sağlıklı şekilde tamamlanması virman ve çıkış işlemlerinde de hız sağlar.

Madde 40 -Takas yükümlülüğünün yerine getirilmesinin birinci önceliği nedeniyle, alternatif şirket merkezinde bir takas elemanı yetiştirilir, yedek bağlantılar alternatif şirket merkezinde bulunur ya da alternatif şirket merkezi ile bağlantılı yedek takas ve Merkezi Kayıt Kuruluşu bağlantısı şirket merkezinden fiziki olarak bağımsız aynı şehirde ulaşım kolaylığı taşıyan bir şubede bulunur. Takas görevlisi acil ve beklenmedik durumda belirlenen bu yerde görevinin başında bulunur.

Karşı taraf olarak önem kazanan ikinci grup Kurul, TCMB, BIST, MKK ve TSPB'dir. Bu kurum ve kuruluşlara yapılması gereken bildirimlerin eksiksiz olarak yapılmaya devam edilebilmesi, faaliyetlerin sürekliliği açısından büyük önem taşır. Bildirimlerin yapılabilmesi için elektronik ortamda gerekli alt yapı, donanım ve güvenliğin sağlanması gerekir.

Belge ve Kayıt Düzeni, Mali Tablolar ve Bildirimler

Madde 41 – Alternatif şirket merkezinde mali tablolar ile mevzuat gereği tutulması yükümlü olunan her türlü kayıt ve kıymetli evrak elektronik ortamda saklanır. Her iş günü sonunda alınan yedekler aynı zamanda alternatif şirket merkezindeki serverlara da eşanlı olarak yedekleme işlemini gerçekleştirir.

Madde 42 – Müşteri hesaplarına ilişkin bilgiler, mali ve bilgi iletişim alt yapısı, müşteri tüm irtibat bilgileri, önceki işlemlere ilişkin internet protokol numaraları (IP), müşteri emirleri ve talimatlarına ilişkin ses kayıtları bu yedekleme süreci içerisinde yer alır. Bu belge ve kayıtlar ilgili Kurul tebliğlerinde belirtilen ve TTK ile diğer kanunlarda ifade edilen yasal süreler içerisinde yedekleri alınarak elektronik ortamda muhafaza edilir.

Madde 43 – Ses kayıtlarının alınması ve muhafazasında şirket merkezi kadar bağlı bulunduğu şubede de gerekli yedeklerin alınması ve arşivlenmesi esastır. Bu konudaki işleyiş şube, merkez ve alternatif merkezde günlük kontroller ile devam ettirilir. Yasal süresinin tamamlanmış ve uyumsuzluk bulunmayan ses kayıtlarıyla ilgili iptaller, genel müdürlük İç Denetim Birimi ve Bilgi İşlem Birimi'nin bilgisi dahilinde tutanakla yapılır.

Madde 44 – Eş anlı yedekleme sistemi ve mali tabloların elektronik ortamda muhafazası ile Kurula yapılacak zorunlu bildirimler yasal süreler içerisinde yerine getirilir. Belge ve kayıt düzeni ile ilgili olası bir teknik problemde Kurul'a yazılı bildirimde bulunularak ek süre talep edilebilir.

Madde 45 – Madde 36 da ifade edilen etkin yedekleme sistemi ve teknik donanımın ve kuruluşlarla bağlantının alternatif şirket merkezinde ya da bu yönetmelikte belirtilen şekilde başka bir fiziki mekanda sağlanması durumunda, TCMB, BIST, Takasbank, MKK ve TSPB ile mevzuat ve üyelik gereği tabi olduğumuz diğer bildirimlerin yasal süreler içerisinde yapılması sağlanır.

Madde 46 – Bu bağlantıların oluşturulmasında teknik imkânsızlık, ilgili kuruluşlardan izin alınamaması ve alt yapı yetersizliği gibi durumlarda Bilgi İşlem Birimi yöneticisi tarafından diğer tedbirlerin alınabilmesi ve acil ve beklenmedik durum planının gözden geçirilebilmesi için, uygulamadan sorumlu yönetici ve Yönetim Kurulu'na yazılı bilgi verilir.

Madde 47 – Bu yönetmelikte alınan tedbirler hakkında ve yönetmelik hükümlerinde değişiklik olması durumunda Kurul ayrıca bilgilendirilir.

Madde 48 – Mali tabloların bir örneği şirket merkezindeki kasada muhafaza edilir. Aynı zamanda basılı olarak bulundurmakla yükümlü olunan evrakın son iki yıla ait olanları şirket merkezinde, bu süreçten öncekileri arşiv depoda muhafaza edilir. Bu belgeler ayrıca elektronik ortamda mevcuttur.

BEŞİNCİ BÖLÜM

ŞİRKET FAALİYETLERİNE DEVAM EDİLEMeyeCEĞİ KARARI VERİLMESİ-ACİL VE BEKLENMEDİK DURUM PLANINDAN MÜŞTERİLERİN HABERDAR EDİLMESİ

Şirket Faaliyetlerine Devam Edilemeyeceği Kararı Verilmesi

Madde 49 - Acil ve beklenmedik durumların oluşmasında, teknik alt yapı yeterli olmakla beraber, bazı eksiklikler ve problemler olması, işlemlerin takibinde ve takas ile faaliyetlerin muhasebeleştirilmesi sürecinde aksamalara ve hem operasyonel hem maddi hatalara yol açılabileceğinin tespit edilmesi, belge kayıt düzeni ile ilgili sorunlar yaşanması durumunda Yönetim Kurulu şirketin faaliyetlerine devam edilemeyeceği kararını alabilir.

Bu durumlarda emir iletiminden daha çok müşterilerin nakit ve kıymet virman talimatlarını yerine getirmek öncelik olacaktır. Uygulamadan sorumlu genel müdür yardımcısı sürecin aksamadan devamı için gerekli tedbirleri alır ve tüm mutabakatların sağlanarak virman süreçlerinin tamamlanmasına nezaret eder. Bu konuda tüm virman talimatlarının, yazılı olarak yapılmasını talep edebilir.

Acil ve Beklenmedik Durum Planından Müşterilerin Haberdar Edilmesi

Madde 50 – Şirketin acil ve beklenmedik durumlarda iş sürekliliğini nasıl sağlayacağı konusunda müşterilerine bilgi verme yükümlülüğü bulunur. Söz konusu bu bildirim hesap açılış sürecinde yer alan tüm merkez ve merkez dışı örgüt personeli tarafından öncelikle hesap açılış sırasında yapılır. Bu bilgilendirmede yönetmelikte belirtildiği şekilde bilgi verilmelidir.

Madde 51- Müşteriye asgari olarak, acil ve beklenmedik durumda şirket merkezine ulaşamıyorsa neresinin alternatif şirket merkezi olduğu, adres, telefon, faks, e-posta adresi ve tüm irtibat bilgileri, bunlarla ilgili bir değişiklik olması durumunda şirket web sitesinde takip edilebileceği, bu bildirim Seri V No:68 sayılı tebliğde değişiklik yapan Seri V No:104 sayılı tebliğ gereği yapıldığı, bildirim şirket faaliyetlerinde herhangi bir sorun olduğu anlamına kesinlikle gelmediği ifade edilir.

Madde 52- Acil ve beklenmedik durum planı, müşterilerin kolaylıkla görebileceği şekilde şirket web sitesinde bulunur ve değişiklik olması durumunda güncellenmesi takip edilir.

ALTINCI BÖLÜM

YÜRÜTME VE DİĞER HUSUSLAR

Yönetmelikte Yer Almayan Diğer Hususlar

Madde 53- Bu yönetmeliğin yürürlüğe girdiği tarihten itibaren, Şirketin diğer yönetmelikleri ile sair düzenlemelerinde bu yönetmeliğe aykırı hükümler bulunması halinde bu yönetmelik hükümleri uygulanır. Acil ve Beklenmedik Durum Planının Uygulanmasında Bilgi İşlem Bölümü Personelinin Görevleri bu yönetmelik Ek'i olarak hazırlanmış olup, personel değişikliği, görev ve yetki içeriği değişiklikleri durumunda güncellenerek takip edilecektir. Ek'te belirtilen prosedür Genel Müdürlükteki altyapı ve donanımın büyük oranda veya tamamen kullanılamaması ya da yeniden sağlıklı hizmet vermek için yedek sistemin devreye alınmasından çok daha fazla süreye gereksinim duyulması durumlarında kullanılacaktır. Bölgesel veya ürün ve hizmet bazında yaşanan kesinti ve acil durumlarda, her durum için risk ve öncelik esas alınarak süreçler yürütülecektir.

Yönetmelik Ek'i Bilgi İşlem Personeli'nin görevleri yönetmelik ile beraber web sitesinde yayınlanmayacak olup, yasal mevzuat gereği talep edilmesi halinde yetkililere ibraz edilecektir.

Madde 54 - Bu yönetmeliğin kapsamı ile ilgili konular yönünden, Yönetmelikte hüküm bulunmayan hususlarda TMD diğer yönetmelikleri ve Yönetim Kurulu Kararları hükümleri uygulanır.

Yönetmelik Hükümlerindeki Değişiklikler

Madde 55 - Yönetmelik hükümlerini değiştirme yetkisi iç kontrolden sorumlu yönetim kurulunun tavsiyesi ile yönetim kuruluna aittir. Sermaye Piyasası Kanunu'ndaki ve diğer ilgili

mevzuattaki değişikleri pazarlama ve satıştan sorumlu genel m¼d¼r yardımcısı takip ederek, hukuk m¼řavirlięi, iç kontrolden sorumlu y¼netim kurulu ¼yesi, İç Denetim B¼l¼m¼ ve Mali İşler Genel M¼d¼r yardımcısı ile Mevzuata Uyumdan Sorumlu Genel M¼d¼r Yardımcısı ile istişare ederek uygulamaya ilişkin g¼r¼ř ve ¼nerilerini genel m¼d¼rl¼ęe rapor etmek zorundadır

Y¼r¼tme

Madde 56 - Bu y¼netmelik h¼k¼mleri uygulamadan sorumlu Genel M¼d¼r Yardımcısı tarafından y¼r¼t¼l¼r.

Y¼r¼rl¼k

Madde 57 - İř bu y¼netmelik h¼k¼mleri Tacirler Yatırım Menkul Değerler A.ř. Y¼netim Kurulunun **12.11.2014** tarih ve **1649** sayılı kararı ile **12.11.2014** tarihinden itibaren y¼r¼rl¼ęe girer.