

GARANTİ PORTFÖY YÖNETİMİ A.Ş. ACİL ve BEKLENMEDİK DURUM PLANI

1. AMAÇ

Bu planın amacı, Garanti Portföy Yönetimi A.Ş.'nin, acil ve beklenmedik durumlarda personeline, müşterilerine, piyasa katılımcılarına hissedarlarına ve 3. taraflara karşı olan yükümlülüklerini yerine getirme koşullarını, yöntemlerini ve prosedürlerini belirlemektir.

Kritik süreçlerin Olağanüstü Durum kapsamına giren bir nedenle kesintiye uğraması halinde, Garanti Portföy Yönetimi A.Ş.'nin alternatif çalışma lokasyonlarında (Olağanüstü Durum Merkezi'nde) yeterli düzeyde karşılanması. Dolayısıyla hizmetlerin en kısa sürede devamının sağlanması ve veri kayıplarının en düşük seviyede tutulabilmesi için gerekli organizasyon, işlem ve prosedürlerin tanımlanmasıdır.

Olağanüstü Durum Planı ayrıca, Olağanüstü Durum Planı'nı yürürlüğe koymaktan sorumlu Garanti Portföy çalışanlarının rol ve sorumluluklarını tanımlar.

2. ACİL ve BEKLENMEDİK DURUMUN TANIMI

Şirketin olağan çalışmasını kesintiye uğratabilecek ve/veya hizmet sunmasını engelleyecek acil ve beklenmedik durumlar aşağıdaki gibi tanımlanmıştır;

- Doğal Afetler (Deprem, Yangın, Fırtına, Sel, vb.)
- Faaliyetlerin sürdürüldüğü binada meydana gelen beklenmedik durumlar (yangın, patlama, su baskını vb)
- Terörist Saldırıları, Savaş, Halk Ayaklanması vb.
- Şirketin bilgi işlem sisteminin çalışamaz hale gelmesi, Şirket sistemine dış saldırılar gerçekleşmesi (sisteme izinsiz ve zarar verme amaçlı girişler, virüsler, elektronik saldırılar)
- Hastalık, iş bırakma, trafik kazası gibi nedenlerle personelin büyük bölümünün işe gelememesi/gelmemesi,
- Para piyasalarında meydana gelen olağanüstü haller nedeniyle para ve sermaye piyasalarında işlem yapılamaması, tahsilat ve ödeme sistemlerinin çalışmaması,

3. ACİL ve BEKLENMEDİK DURUM KOMİTESİ

Acil ve Beklenmedik Durum Planının etkili olarak uygulanabilmesi için Mali İşler, Satış Pazarlamadan Sorumlu Genel Müdür Yardımcısı veya Alternatif Yatırım Araçlarından sorumlu Genel Müdür Yardımcısı ve Teftiş Birim Yöneticisi vekilliğinde Birim müdürlerinden oluşan Acil ve Beklenmedik Durum Komitesi oluşturulur ve bu ekip kısaca **ABDK** olarak tanımlanır.

Komitee altı ayda bir acil ve beklenmedik durumlarla ilgili olarak Şirkette yapılanları ve gelişmeleri görüşmek üzere toplanır. Başkanın çağrısı üzerine normal toplantı tarihini beklemeden de toplantıya çağrılabilir. Komitenin acil ve beklenmedik durum öncesi çalışmaları, yazışmaları ve plana bağlı iş akışlarının belirlenmesi işlemleri için Mali İşler ve Satış Pazarlamadan Sorumlu Genel Müdür Yardımcısı ve Teftiş Birim Yöneticisi tarafından yürütülür. Komite acil ve beklenmedik durumun önem derecesini belirleyerek personeli izinden çağırarak, geçici görevlendirme yapmak ve şirketin rutin faaliyetlerini sürdürmeye yönelik kararlar alma konusunda yetkilidir.

Acil ve beklenmedik durumun;

A – Çalışma ortamının kullanılamaz hale gelmesi, bilgi işlem sistemlerinin devamlılığın sağlanamaması veya çalışma ortamında ve /veya bilgi sistemlerinde meydana gelen hasarın giderilebilmesi için uzun süre gerekmesi.

B – Çalışma ortamı fiziken sağlamken sistemlerin kısa süreli olarak (iki günden kısa süreli) sağlıklı çalışmasına yol açacak durumların meydana gelmesi.

Bilgi işlem sistemlerinde ortaya çıkabilecek aksamaların A veya B durumlarından hangisine uygun olduğunun tespiti ve Acil ve Beklenmedik Durum Planı'nda belirtilen tedbirlerin alınması komitenin öncelikli görevleridir.

4. ACİL ve BEKLENMEDİK DURUM İŞ AKIŞI

I. Mali tablolar ve mevcut mevzuat uyarınca tutmakla yükümlü oldukları her türlü kayıt ile kıymetli evrakın basılı olarak ve / veya elektronik ortamda saklanması

Her türlü kayıt ile kıymetli evrak basılı olarak şirketin arşivinde saklanmaktadır. Arşive gönderilmeyen kıymetli evraklar, şirket içerisinde yanmaz dolaplarda muhafaza edilmekte ve belgelerin tümü elektronik ortamda güncel olarak saklanmaktadır.

II. Faaliyetlerimizin aralıksız sürdürülebilmesine yönelik bilgi işlem sistemlerinin devamlılığının sağlanması, yedeklerinin alınması ve söz konusu elektronik kayıt yedeklerinin 5 yıl süre ile saklanması,

Acil ve beklenmedik durum için belirlenen alternatif çalışma merkezinde şirketimiz kullanımına tahsis edilmiş 2 adet bilgisayar kurulmuştur. Veri sağlayıcılar (Reuters, Bloomberg, Matriks) tesis edilmiş ve faaliyetlerimizin sürdürülmesi için gerekli tüm ofis programları ile bilgi erişim sistemleri yüklenmiştir. İşlemlerin sürekliliği için gereken telefon, faks, yazıcı v.b. teknik cihazlar ve tesisler kullanıma hazır durumda bulunmaktadır.

Kritik sistem ve uygulamaların verileri yedeklenmekte ve kesintiye neden olan aynı Olağanüstü Durum'dan etkilenmeyecek yeterli uzaklığa sahip güvenli ve korunmalı bir ortamda saklanmaktadır.

Şirket kayıtlarının tamamı, Garanti Bilişim Teknoloji ve Ticaret A.Ş.'nin, acil ve beklenmedik durum eylem planı çerçevesinde düzenlediği saklama esaslarına göre muhafaza edilmekte ve Elektronik kayıt yedekleri 5 yıl süre ile saklanmaktadır.

III. Mali ve bilgi iletişim altyapısı dâhil olmak üzere operasyonel risk değerlendirmesi,

Operasyonel riskler değerlendirildiğinde, madde 4-II kapsamında yapılan altyapı sayesinde şirket faaliyetlerini engelleyecek bir risk bulunmamaktadır.

IV. Alternatif İletişim Kanalları

a) Müşteriler ile İletişim kanallarının tedariki (işlerliğinin temini) ve sürekliliğinin sağlanması

Acil ve beklenmedik durum meydana geldiğinde Acil ve Beklenmedik Durum Komitesi (ABDK) Şirketin iletişim kanallarının (telefon, faks ve elektronik ortam) işlerliğini inceler ve hangi iletişim kanallarının açık hangilerinin kapalı olduğunu tespit eder. ABDK 'nin belirlediği üye, açık olan iletişim kanallarını ve mobil (gsm) telefonları kullanarak müşterilerin Şirket'e hangi kanallarla ulaşabileceklerini bildirir.

Tüm iletişim kanallarının (telefon, elektronik ortam, faks) kapalı olması durumunda müşterilere mobil telefon vasıtasıyla ulaşılarak mevcut iletişim kanalları bildirilir.

Alternatif çalışma merkezinde, şirketimizin kullanımı için tahsis edilen iletişim araçları ile iletişim sağlanacaktır. Aynı zamanda portföy yönetimi hizmeti verdiğimiz müşteriler ile hesaplarının bulunduğu saklama kuruluşu aracılığı ile iletişimin sürekliliği temin edilmiştir.

b) Kurum çalışanlarıyla alternatif iletişim kanallarının tedariki (işlerliği) ve Sürekliliğinin sağlanması,

Acil ve beklenmedik durum Planı'nın içeriği ve ekip üyelerinin rol ve sorumlulukları tüm Garanti Portföy çalışanları ile paylaşılmıştır. Olağanüstü Durum yaşandığında Acil ve Beklenmedik Durum Planı'nı uygulayacak yeterli sayıda ve bilgide personelin bulunacağı ve planı hayata geçirebileceği varsayılmaktadır.

Acil ve Beklenmedik durum halinde, insan kaynakları birimindeki sorumlu üye, oluşan durum ile ilgili olarak şirket personeliyle iletişim sağlar. Sorumlu kişilerin, acil ve beklenmedik durumda, alternatif çalışma lokasyonlarına erişimi aşağıdaki şekilde düzenlenmiştir;

1. Acil ve beklenmedik durum'da sorumlu kişilerin alternatif çalışma lokasyonlarına erişimiyle ilgili düzenlemeler aşağıdaki şekilde yapılmıştır.

- Mesai saatleri içinde oluşan bir durumda; uygun ulaşım olanağı İdari İşler Ekibinin desteği ile birim müdürü tarafından ilgililere sağlanacaktır.
- Mesai saatleri dışında oluşan bir durumda; normal servisler çalışabilir durumda ise bu servisler kullanılacak aksi halde **ABDK** ekibinde yer alan çalışan kendi ulaşımını sağlamakla sorumlu olacaktır.
- Acil ve beklenmedik durum planının uygulanmasından sorumlu ekip üyeleri, iletişim bilgileri konusunda bilgilendirilmiştir.
- Kritik süreçlerin yürütülmesi için ihtiyaç duyulan özel donanım ve kıymetli evrak erişilebilir durumda olacaktır.
- Garanti Portföy Acil ve Beklenmedik Durum Koordinatörü'nün ve Destek Ekiplerinin Olağanüstü Durum anından itibaren 2 saat içinde Alternatif Çalışma merkezinde bir araya gelecektir.
- Garanti Portföy Olağanüstü Durum kritik süreç ekiplerinin bir Olağanüstü Durum kararı açıklanmasından itibaren 2 saat içerisinde kritik iş süreçlerini devam ettirmek üzere alternatif çalışma yerlerinde bir araya gelecektir.
- Olağanüstü Durum kararı verilmesi itibarıyla 2 saat içerisinde kritik sistem uygulamalarının hazır hale getirilmesi.
- Telekom ve cep telefonu erişiminin mümkün olacağı varsayılmıştır. İletişim sağlanamadığında, ana hissedarın Acil Durum Eylem planı kapsamında hazırladığı altyapı ile **ABDK** ekip sorumlularının uydu telefon ve telsiz ile haberleşeceği, dolayısı ile bu iletişim araçlarının kullanılabilir olacağı varsayılmaktadır.

V. Alternatif Şirket Merkezi

Şirketin hizmet verdiği işyeri merkezinin kullanılamaz olması durumunda, hizmete devam edilecek alternatif çalışma merkezi Evren Mah. Koçman Cad. No.34 Güneşli/İstanbul adresinde faaliyet gösteren Garanti Bilişim Teknolojisi ve Ticaret T.A.Ş. olarak belirlenmiştir.

Burada da hizmete devam etmenin mümkün olmaması durumunda **ABDK** hizmet verilecek en uygun yeri saptar ve en hızlı biçimde personel, müşteri ve diğer ilgili yerlere duyurur.

VI. Acil ve beklenmedik durumun, karşı tarafa olası etkileri hakkında değerlendirme, Karşı tarafa olası etkilerinin olmaması için çalışılması.

Müşteri varlıkları (para ve sermaye piyasası araçları) saklama kuruluşunda saklandığından acil ve beklenmedik durum nedeniyle müşterilerin para ve sermaye piyasası araçlarının zayı olması söz konusu değildir.

Ancak acil ve beklenmedik durum nedeniyle müşterilerle iletişimin tamamen kapanması ve alternatif yollarla iletişimin sağlanamaması durumunda veya iletişim sağlanabilmekle birlikte operasyonel işlemlerin yapılamaması nedeniyle müşterilere verilen hizmetler yerine getirilemeyebilir. Müşteriler, 3. şahıslar ile kamu kurum ve kuruluşlarının olası durumlardan etkilenmemesi için iş bu acil ve beklenmedik durum planı çerçevesinde gerekli merkezi örgütlenme sağlanmıştır.

VII. Kurul'un alınan önlemler hakkında bilgilendirilmesi, rutin zorunlu bildirimlerin nasıl yapılacağına belirlenmesi;

Acil ve Beklenmedik Durum'da, tüm işleyişi koordine ve takip etmek üzere Acil ve beklenmedik durum Komitesi (**ABDK**) oluşturulmuştur (bkz. Madde 3). Bu ekipte, şirket üst yönetimi ve bölüm temsilcileri yer alır. Üyelerin yokluğu halinde mevcut en yetkili üyenin / üst düzey yöneticinin talimatlarına uyulacaktır. Bu ekip tarafından görevlendirilen üye, şirketin saklanan kayıtlarını uygulamaya açar, müşterilerle irtibat kurar. Sermaye Piyasası Kurulu, İMKB, VOB, Takas bank, MKKK, v.b. kamu kurum ve kuruluşlarına ulaşır ve tüm resmi kurumlarla irtibat tesis edilir.

En yetkili üye tarafından bu üyelerin buluşma yeri alternatif çalışma merkezidir. Koordinasyon ekibi, olanakların el verdiği süre içinde Garanti Bilişim Teknoloji ve Ticaret A.Ş.'nin Güneşli de bulunan merkezine gider.

Çalışılan mekân incelendi, bulunduğumuz noktadan tüm çalışanları maksimum 5 dakika içinde bina dışına çıkartacak ve güvenli bir açık alana ulaştıracak pozisyonlar ve yollar saptandı. Çıkış yollarını, acil durum iletişim telefonlarını ve görev dağılımını gösteren çizelgeler ana binada değişik yerlere asıldı.

Rutin bildirimler süresi içinde; İlgili Birimlerde yetkilendirilmiş ve birbirlerine yedeklenmiş kişilerce, acil durum koordinatörünün talimat ve yönergelerine göre sonuçlanır. Zorunlu bildirimlerin yapılacağı ana merkez; Garanti Bilişim Teknolojisi ve Ticaret T.A.Ş.'nin Evren Mah. Koçman Cad. No.34 Güneşli/İstanbul da bulunan adresi ile 0 212 478 35 35 no.lu telefonudur.

VIII. Faaliyetlerin Sürdürülememesi Durumunda 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 planlanmış ve test edilmiştir. Müşterilere ait varlıklar, Şirketimizden bağımsız olarak Saklama Kuruluşunda saklandığından, herhangi bir risk öngörülmemiştir.

Olağanüstü Durum halinde anlaşma yapılan tedarikçiler ve destek hizmet şirketleri anlaşmalarda belirtilen şartlarda hizmet verebilir durumda olacaktır.

Yönetim Kurulunun, 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.

5. DAYANAK

Aracı Kurumlarda Uygulanacak İç Denetim Sistemine İlişkin Esaslar hakkında tebliğ hükümlerine uygun olarak düzenlenmiştir. (Aracı Kurumlarda Uygulanacak İç Denetim Sistemine İlişkin Esaslar Hakkında Tebliğde Değişiklik Yapılmasına Dair Tebliğ – Seri No: V, No: 104)

6. YÜRÜRLÜK

Acil ve Beklenmedik Durum Planı, yayımı tarihinden itibaren yürürlüğe girer, yasal düzenlemelerde veya şirket yapılanmasında meydana gelecek değişiklikler neticesinde güncellenir.

22.06.2009 tarihinde yayımlanmıştır.