

# **İŞ DEVAMLILIĞI PLANI**

Ata Yatırım Menkul Kıymetler A.Ş.

## 1. GENEL

Ata Yatırım Menkul Kıymetler A.Ş. müşterilerine sunduğu hizmetler için karmaşık kaynaklara ihtiyaç duymaktadır ve bu kaynakların sağlanması için kısmi olarak üçüncü şahıslara bağımlıdır. Ata Yatırım Menkul Kıymetler A.Ş. müşterilerine yüksek hizmet kalitesi sunmayı garanti etmektedir.

Ata Yatırım Menkul Kıymetler A.Ş. olası bir acil durumda mevuat ile belirlenmiş yükümlülüklerini yerine getirmiş, hazırlıklarını yapmış ve bunu bu döküman ile müşterilerinin bilgisine özetlemiştir.

Kaynakların kısmi ya da tümünden kaybı ya da üçüncü şahısların hizmetlerindeki aksamalar sunulan hizmetlerin devamlılığı ve kalitesi üzerinde önemli bir etkiye bulunacaktır. Felaket planının, (olağanüstü) olaylar sonucunda sunulan hizmetler üzerinde mümkün olan asgari etkiye sebebiyet vermesini sağlaması gerekmektedir.

- Binaya ulaşamaması,
- Personelin mesai saatleri içinde binayı boşaltmak durumunda kalması,
- Destek hizmetlerinin (doğalgaz, su, elektrik, yangın söndürücüler vs) çalışmaması,
- Otomatik sistemlerin (yazılım ve donanım, veriler) çalışmaması,
- Çeşitli sebeplerden ötürü personelin yerinde olmayışı.

gibi olağanüstü hallerde Ata Yatırım Menkul Kıymetler A.Ş. aşağıdaki kritik süreçlerini eksiksiz yürütebilmek için gerekli hazırlığı yapmıştır.

- Müşteri emirlerinin kabulü ve iletilmesi
- Muhasebe ve Raporlama
- Ödemeler ve Takas.

Devamlılık planlaması, iş operasyonları ve süreçlerinin devamına ilişkin risklerin değerlendirilmesi kadar, bu risklere karşı hazır olmayı sağlayacak tedbirleri almayı da içerir. İş süreçleri insanları, kaynakları (binalar, donanım, telefon ve diğer iletişim araçları), fiziksel verileri (dosyalar, bilgisayar dosyaları vb.) ve –merkezi olan ya da olmayan- otomatik sistemleri kapsar.

Devamlılık planı, bir bozulma ya da bir felaket veya diğer büyük hizmet kesintileri sonucunda kaynaklarının yokluğu durumunda, Ata Yatırım Menkul Kıymetler A.Ş. süreçlerinin kabul edilebilir seviyede iş devamlılığını sağlamayı amaçlamaktadır.

Bu iş süreci, Hisse Alım Satım İşlemleri, VOB İşlemleri, müşteri para hareketleri (EFT, TL Virman), Müşteri menkul kıymet depo hareketleri (Hisse Virman, Serbest Depo Devri, vs) yatırım fonları, HBDT ve Repo emirlerinin kabulünü ve ilgili borsa ve piyasalara iletilmesini kapsar.

### 2.1 AFET SONRASI GEÇİCİ OFİSE TAŞINMA

Ata Yatırım Menkul Kıymetler A.Ş. bir acil durumda geçici ofis olarak Ata Yatırım Menkul Kıymetler A.Ş.'nin *Bağdat Cad. Kılıçoğlu Apt. No:451 Daire: 3 Suadiye/ İstanbul* adresli Bostancı Şubesi'ni organize etmiştir.

Yeni taşınılan mekana ekipmanların mümkün olabildiğince düzgün olarak taşınması. Örneğin, eski mekana taşındıktan sonra arada kopukluk olmaması için minimum yönetimsel organizasyonel standartların (iç kontrol, fonksiyonellik, yetkilendirme vb.) yerine getirilmesi ve raporların, anlaşmaların bulunması.

Normal operasyonel düzeye gelene kadar müşterilere sunulan hizmetin aksamaması için gerekli çalışmalar yapılması. Yeni yapılan çalışma mekanı test edilip hazır hale geldiğinin teyidi.

Geçiçi ofisten taşınırken dokümanların ve öncedeki kayıtların sorunsuz şekilde transfer edilmesi. Hayati önem taşımayan ve transfer esnasında sekteye uğrayan işlerin tamamlanması

İşyerinin taşınması esnasında normal akışın dışında gelişen olayların not alınması. Kritik önemde olmayan işler için durum farklı olabilir. Alınan notlar kapsamında düzeltici aksiyon alınması.

## 2.2 İŞLEMLERİN NORMAL ŞEKİLDE YÜRÜMESİ

Yeni taşınılacak yer kullanılabilir hale getirildikten sonra normal işleyişe geçilebilir. Restorasyon takımının gözetiminde demirbaşlar yerleştirilip öncelikler yerine getirildikten sonra çıkartılan aksayan işler listesi gözden geçirilir.

Restorasyon Takımı(RT) diğer iş kollarından yardım alarak aktivitelerini yürütür. Acil durumda kullanılan stokların yeniden yerleşilen mekanda bulunmasını sağlar. RT kriz takımına planlama, mevcut durum ve kalan işlerde yaşanan sorunlara dair geri bildirimde bulunur.

Restorasyon işlerinin tamamlanmasından sonra değerlendirme yapılır. Bulgular devamlılık yönetiminin daha iyi hale getirilmesinde kullanılır. RT görevleri kriz yönetiminin gerekli aksiyonun restorasyon planı dahilinde alındığına karar vermesinden sonra sonlanır.

## 3. FELAKET DURUMUNDA İLETİŞİM VE ORGANİZASYON

Bir kritik sürecin yönetim tarafından öngörülen süreden daha uzun süre kullanılabilir hale gelmemesi durumunda bu organizasyon devreye girecektir. Küçük arızalar bir felaket olarak yorumlanmaz.

Aşağıdaki kişiler kriz Takımının lider ve üyeleri olup, olası felaket durumunda birincil olarak bilgilendirileceklerdir.

Fonksiyon	Ata Yatırım Menkul Kıymetler A.Ş.
Kriz Takımının Lideri	Acil Durum Sorumlu GMY Gülen Camgoz 310 62 45
Üye	Operasyon Sorumlusu GMY Cihan Er 310 642 0
Üye	Acil Durum Uygulama Sorumlusu Md. Yrd. Saygın Özbiniçi 310 62 46

Ata Yatırım Menkul Kıymetler Menkul Kıymetler A.Ş.'nin tüm bilgi işlem servisi grup şirketlerinden olan Tradesoft tarafından karşılanmaktadır.

Kriz yönetimi görev dağılımı aşağıdaki gibi yapmaktadır:

- Operasyonel prosedür (günlük işlemler);
- Olay prosedürü (Hadise meydana geldiğinde problemin hangi departmanlar tarafından çözüleceğine dair prosedüre);
- İş Sürekliliği Takımı'nın felaketler karşısında uygulacağı "Risk Yönetimi"

Kriz Ebinin destek alacağı diğer ekipler:

- Felaket Yönetim Takımı
- Hasar Gözlem ve Tespit Takımı
- Operasyon Sistemleri Takımı

- Restorasyon Takımı (RT)

Olayın içeriğine göre kriz Takımının lideri üye sayısını arttırıp azaltabilir. Kriz Takımının başı üyelerin görevleri ve sorumlulukları konusunda gerekli bilgilendirmeyi yapacaktır.

Bu plan doğal afet ile ilgili tüm birimleri kapsamaktadır.

#### **Dışarıdan Dahil Olanlar:**

*Müşteriler:* Müşterilerin kabulü yakından takip edilecek ve gerekli koşulların sağlanması

*Dış Sağlayıcılar:* Doğal Afet sonrası gerekli dökümanların hardware ve software ortamlarda saklanması

#### **İçeriden Dahil Olanlar:**

*Bilgi İşlem Servisleri:* Doğal Afet sonrası gerekli dökümanların hardware ve software ortamlarda saklanması

*İnsan Kaynakları:* Doğal Afet sonrası kişisel ve sosyal sonuçların dahil edilmesi

*İletişimler:* İç ve dış iletişimin dahil edilmesi.

## **4. YÖNETİMSEL ORGANİZASYON**

İçsel ve dışsal kontrol ölçümleri finansal kurumlar için hayati önem taşımaktadır. Ata Yatırım Menkul Kıymetler A.Ş. ve Sermaye Piyasaları Kurulu organizasyon ve kontrol kuralları konusunda yüksek standartlar uygulamaktadırlar. Felaket sırasında standart dışı uygulamalar olsa bile sistem işleyişinin devamlılığı ve güvenilirliği için günlük işleyiş devam edecektir. Örneğin; sürecin uygulanması aşamasında Operasyonel Sistemlerin yaptığı gözetleme işlemi idari organizasyona uygun yapılacaktır. Günlük kayıt, raporlama, sözleşmeler vs... tüm organizasyona uygun yapılacaktır.

## **5. PLAN VE SİSTEMİN HAZIR TUTULMASI**

Ata Yatırım Menkul Kıymetler A.Ş. bu planı ve onu mümkün kılacak sistemleri devamlı hazır tutmak ve geliştirmek için gerekli hassasiyeti göstermektedir. Bunu teminen yılda 1 kez planın testini yapar.

## **6. MÜŞTERİLERİMİZİN ACİL DURUMDA YAPMASI GEREKENLER**

Müşterilerimiz herhangi bir acil durumda emir işlemleri (alım/satım/teyit/bilgi) ve para işlemleri (eft/virman/nakit) için aşağıdaki sorumlu ve yetkilileri arayabilirler.

Ata Yatırım Bostancı Şube:

(Planlanmış Ata Yatırım Geçici Çalışma Ofisi) (216) 571 69 69 - Fax : (216) 445 71 93

Yetkililer:

Para İşlemleri: Ziver Aktürk, Sinem Öncü

Emir İletim İşlemleri: Yıldız Duba , Umut Özgür Us, Hamdi Yazoğlu

Emir İletim İşlemleri VOB: Seval Yüce