

OLAĞANÜSTÜ DURUM FORMU

PhillipCapital Menkul Değerler A.Ş. olağanüstü durumlarda şirketin faaliyetlerinin sürekliliğini ve minimum kesinti ile devamlılığını sağlamak; müşterilerin ihtiyaçlarını karşılamaya en olumsuz koşullar altında dahi devam edebilmeyi; şirket operasyonlarının ve hizmetlerin, çalışanların güvenliğine, halkın ve çalışanların sağlığına, çevrenin ve mülkiyetin korunmasına en üstün değeri vererek yürütülmesini amaçlar. Alınan tüm bu önlemler ve kurulan altyapı sayesinde şirket faaliyetlerinin devamlılığı planlanmıştır.

- A. Fixapi Sistemleri: Borsaya emir iletimi Genel Müdürlük ve Borsa kolokasyon merkezleri üzerinden iletilmektedir. Bu yapılar birbirinin yedeği olacak şekilde çalışmaktadır.
- B. Uzaktan Erişim Sistemleri: Bu sistem Kurumumuz merkezinde bulunmakta olup, günlük kullanıma açıktır. Elektronik emir iletim sisteminde sorun olması halinde aktif olarak kullanılabilecek bir yedek yapı niteliğindedir. Uzaktan erişim sisteminin yanı sıra az sayıdaki borsada çalışan borsa temsilcileri vasıtasıyla da telefonla emir iletilebilmektedir. Bu sistemler elektronik emir iletim sisteminin olağanüstü durumlarda kullanılabilecek yedeği olarak planlanmıştır.
- C. Takasbank ve Merkezi Kayıt Kuruluşu A.Ş. Bağlantıları: Mevcut bilgisayar sistemlerinde olağanüstü bir sorun olması durumunda Takasbank ve MKK bünyesinde tahsis edilen bilgisayarlar kullanılmaktadır.
- D. BIST VIOP Bağlantıları: Vadeli işlem borsasında elektronik ortamda yapılmakta olan işlemler için mevcut bilgisayar sistemlerinde sorun olduğunda, farklı lokasyonda çalışmaya devam edecek bir pasif yedek yapı oluşturulmuştur.
- E. Borsa İşlem Defterlerinin Alınması: BIST internet sisteminde sorun olması durumunda, bilgisayar ortamından alınamayan Borsa İşlem Defteri gün sonunda borsa işlem birimi tarafından borsadan doküman olarak alınır.
- F. Foreks Bağlantıları: Foreks işlemlerine ilişkin aktif pasif yapıda sunucu yedekliliği bulunmaktadır. Fiyat sağlayıcı tarafında oluşabilecek sorunları en aza indirebilmek amacıyla iki farklı fiyat sağlayıcı ile çalışılmaktadır.
- G. Genel Merkez Müşteri Destek Birimi Bağlantıları: İnternet sisteminde sorun olması durumunda Çağlayan Genel Merkez Müşteri Destek Birimi aracılığıyla (hisse senedi işlemleri için 0212 982 25 00, Foreks işlemleri için 0212 982 2 742 (PHC) hatlar üzerinden) kesintisiz hizmet verilebilecektir.
- H. Şube Bağlantıları: Lokal nedenlerden kaynaklı şube tarafından hizmet verilememesi durumunda Genel Müdürlük aracılığıyla işlemler gerçekleştirilebilecektir.

Kurumumuz ana bilgisayar sistemlerinin asılları Çağlayan Genel Merkez'de olup, sistem yedekleri Kolokasyon Merkezi'nde bulunmaktadır. Merkez sistemlerinde meydana gelen problem durumlarında kolokasyon sistemleri üzerinden çalışmaya devam edilebilir.

1. Mevzuat uyarınca tutmakla yükümlü olduğumuz her türlü kayıtlarımız Genel Merkez ve kolokasyonda elektronik ortamda muhafaza edilmektedir.
2. Kritik süreçte bağlı olunan tedarikçilerimiz ile yapılan hizmet seviye anlaşmamız bulunmakta olup 'dışarıdan hizmet alımı kapsamında risklerin yönetilmesine' ilişkin aksiyon planlarını içeren SLA maddeleri anlaşmalarda yer almaktadır.

SPK mevzuatında III-45.1 sayılı tebliğinde ve diğer yasal mevzuatta belirtilen süreler dahilinde yukarıda bahsedilen bilgi, belge ve kayıtlar Kurumumuz tarafından saklanmaktadır.

Müşteriler; olağanüstü durumlarda da; olağan şartlarda kullandığı iletişim araçları ile PhillipCapital Menkul Değerler A.Ş.'ye ulaşabileceklerdir. Bu kapsamda mevcut iletişim bilgileri olan telefon ve mail adresleri aynen geçerli olacak ve bu iletişim araçları ile iletilecekleri talimatlara istinaden;

- Her türlü havale ve EFT işlemleri,
- Sermaye piyasası araçlarının alınıp satılması ve bu kapsamdaki diğer tüm işlemlere ait emirlerin verilmesi,

Hiç bir kesinti ve aksaklığa neden olmaksızın olağan durumlardaki şekliyle, herhangi bir müşteri mağduriyetine neden olunmaksızın gerçekleştirilebilecektir.

Müşteri tarafından talep edildiği takdirde, Acil ve Beklenmedik Durum Planı detaylı dokümanı Kurumumuz tarafından müşteriye iletilebilecektir. Müşteri iş bu formu okuduğunu ve formda belirtilen tüm hususları bildiğini ve kabul ettiğini beyan eder.