

## **HSBC YATIRIM MENKUL DEĞERLER A.Ş. OLAĞANÜSTÜ DURUM PLANI**

Koronavirüs salgınının yayılmasını önlemek amacıyla aldığımız tedbirler kapsamında, sizlerin ve çalışanlarımızın sağlığını korumak amacıyla belirli Kurum personelimiz uzaktan erişimli olarak çalışacaklardır. Bu çerçevede Kurumumuzca gerçekleştirilecek hisse senedi ve VİOP işlemlerinde emir iletim sürecinde geçici bir süreliğine ve zaruri hallerde kullanılmak üzere bazı değişiklikler yapılmıştır. Bu kapsamda uzaktan erişim yöntemiyle çalışan ilgili müşteri temsilciniz ile daha önceden belirlenmiş ve kullanılmakta olan iletişim yöntemleri vasıtasıyla irtibat kurulamaması halinde, Kurumumuzca ilgili personele tahsis edilmiş olan elektronik posta adresi üzerinden detayları tam ve net olarak belirtilmek kaydıyla emir iletebileceğiniz hususunu bilgilerinize sunarız.

### **Amaç:**

1. HSBC Yatırım Menkul Değerler A.Ş.sistemlerinin, tamamen veya kısmen kullanılamaz hale gelmesi durumunda işlemlerin devamı için uygulanacak olağanüstü durum yönetimi ve alınacak tedbirlerle ilgili olarak çalışan ve müşterileri bilinçlendirmek,
2. Olağanüstü durumda gerekli tedbirlerin alınması ve böylece:
  - \* Müşteri hizmetinin en az düzeyde etkilenmesini sağlamak, \* Düzeltme, düzenleme maliyetlerini azaltmak,
  - \* Can kaybı ve mali kayıp riskini en aza indirmektir.

### **Genel İşleyiş:**

- \* HSBC Yatırım Menkul Değerler A.Ş.'nin iş sürekliliğinin sağlanması, müşteri mağduriyeti olmaksızın faaliyetlerine devam edebilmesi amacıyla saklamakla yükümlü olunan her türlü bilgi, rapor, mali tablo ve mevcut mevzuat uyarınca saklamakla yükümlü olunan her türlü kayıt, elektronik ortamda tutulmaktadır. Yedek sistemler farklı lokasyonlarda bulunmaktadır.
- \* Mali Tablolar ile ilgili kayıt ve belgeler hem fiziki olarak Arşiv Merkezi'nde hem de elektronik ortamda saklanmaktadır. Müşterilerle karşılıklı olarak imzalanan sözleşme ve beraberindeki tüm evraklar yangına karşı korunaklı dolaplarda saklanmaktadır.
- \* Olağanüstü durum planının uygulanmasından sorumlu kişiler resmi kurumlara bildirilmiştir.

### **Olağanüstü Durum İş Akışı:**

- \* Olağanüstü durumlarda iş sürekliliğinin nasıl sağlanacağıyla ilgili ve buna ilişkin iş akış prosedürleri hakkında hesap açılış sırasında müşterilere bilgi verilir, sistemin hasar görmediği olağanüstü bir durumda Banka'nın internet sayfasında konu ile ilgili duyuru yapılır.
- \* Olağanüstü durumla karşılaşıldığında SPK, İMKB, MKK başta olmak üzere ilgili tüm resmi kurumlar en seri haberleşme aracı kullanılarak acil durum kapsamı, etkileri, alınan önlemler, yapılacak işlemler hakkında haberdar edilir.
- \* Olağanüstü durumlar için İstanbul ve İzmir'de alternatif çalışma merkezleri belirlenmiştir.
- \* Yatırımcılarla Alternatif İletişim Kanallarının Tedariki ve Sürekliliğinin Sağlanması; Ex-Api Sistemi, Uzaktan Erişim Sistemleri ve VIOP bağlantıları farklı lokasyonlardan yapılacaktır.

- \* Mali ve Bilgi İletişim Alt Yapısı Dahil Olmak Üzere Operasyonel Risk Değerlendirmesi; olağanüstü durumlarda gerekli sayıda personel, işlemleri gerçekleştirmek ve işleyişi sorunsuz hale getirmek amacıyla önceden belirlenen lokasyonda çalışacaktır.
- \* Sistemlerin hasar gördüğü olağanüstü bir durumda kullanılacak yedek sistemler için periyodik olarak testler düzenlenir
- \* Bina ve sistemlerinin tamamen veya kısmen çalışma saatleri içinde veya dışında kaybedilmesi durumunda, siz değerli müşterilerimize çağrı merkezimiz 0850 211 0 111 numaralı telefondan hizmet verilemeye devam edilecektir. İlgili hattın çalışmaması durumunda yeni çağrı merkezi numarası müşterilerimize, günün şartları çerçevesinde mümkün olabilecek en seri yöntemle duyurulacaktır.