

CITI MENKUL DEGERLER A.Ş.

ACİL VE BEKLENMEDİK DURUM PLANI

Acil ve Beklenmedik Durum Planı, Citi Menkul Değerler A.Ş.'nin acil ve beklenmedik durumlarda müşterilerine, diğer aracı kurumlara, piyasa katılımcılarına ve üçüncü taraflara karşı olan yükümlülüklerini yerine getirme koşullarını, yöntemlerini saptamak amacıyla hazırlanmıştır.

Acil Durumlar:

- Doğal felaketler (Deprem, sel, fırtına),
- Yangın,
- Soygun (gasp),
- Bilgisayar arızaları, bilgisayar virüsleri, İnternet saldırıları, elektronik kayıtların kaybı,
- Kritik personelin kaybı,
- Enerji/elektrik/telekomünikasyon kesintileri,
- Salgın, bulaşıcı hastalık, biyolojik ve kimyasal saldırılar,
- Terörist saldırılar / halk hareketleri,
- İş yavaşlatma/durdurma
- Bomba İhbarı,
- Patlama,
- Dahili Su Basması
- Aracı Kurum Merkez, Acenta ve Şubelerin bünyesinde herhangi bir binada Müşterinin/Personelin Vefat Etmesi, Yaralanması, Rahatsızlanması,

vb. gelişmelerden ötürü yaşanabilecek her türlü "acil durum"u kapsar.

Sermaye Piyasası Kurulu'nun Seri V, No: 68 ile III-39.1 sayılı tebliğleri uyarınca hazırlanan Citi Menkul Değerler A.Ş. "Acil ve Beklenmedik Durum Planı" aşağıda yer almaktadır:

1. Mali tablolar ve mevcut mevzuat uyarınca tutmakla yükümlü olunan her türlü kayıt ile kıymetli evrakın basılı olarak ve/veya elektronik ortamda saklanması: Müşteri sözleşmeleri, kimlik bilgileri ve hesap açılışlarında alınması zorunlu olan diğer belgeler Genel Müdürlük'te kapalı dolaplar içerisinde saklanmakta, kapanan hesaplara ilişkin sözleşmeler ve ekleri yasal saklama süresinin sonuna kadar saklanmak üzere arşive gönderilmektedir. Mali tablolar ve yasal defterler Genel Müdürlük arşivinde basılı olarak ve elektronik ortamda yasal saklama sürelerinin sonuna kadar saklanmaktadır.

2. Aracı kurum faaliyetinin aralıksız sürdürülebilmesine yönelik bilgi işlem sistemlerinin devamlılığının sağlanması, yedeklerinin alınması ve söz konusu elektronik kayıt yedeklerin yasal

saklama süresinin sonuna kadar saklanması: Sistemde tutulan kayıtlar Bilgi İşlem Yönetimi Birimi tarafından manyetik teyp, hard disk ya da benzeri veri depolama ünitesi ile yedeklenmekte, yedek, herhangi bir yangın ihtimaline karşılık gün sonunda şirket dışında Bilgi İşlem Yönetimi Birimi sorumluluğunda muhafaza edilmekte, bilgi işlem sistemlerinin devamlılığı, yedeklerin alınması ve elektronik ortamda saklanmaları konularında Citi Menkul'un merkez lokasyonu dışında belirlenmiş olan ikinci bir lokasyonda kayıtlar yedekleme klasörlerinde tutulmakta ve tüm dökümanlar yasal saklama süresinin sonuna kadar saklanmaktadır.

3. Mali ve bilgi işlem altyapısı dahil olmak üzere operasyonel risk değerlendirmesi: Acil ve beklenmedik durumlarda, Citi Menkul'e ait merkezin kullanılamaması durumunda işleyişi sorunsuz hale getirmek amacıyla yedek (ikinci) lokasyonda iş sürekliliği merkezi kullanıma açılır.

4. Dışarıdan alınan hizmetlere ilişkin riskler: Citi Menkul, hizmet aldığı kapsam içi kurumların risklerini ve teknik yeterliliklerini hizmet alımı öncesinde değerlendirmektedir. Ayrıca, dışarıdan hizmet alınan kurumların acil durum planlarının bulunduğu teyit edilerek acil ve beklenmedik durumlarda dış hizmetin sürekliliğinin sağlanması amaçlanmaktadır.

5. Müşterilerle alternatif iletişim kanallarının tedariki ve sürekliliğinin sağlanması: Acil ve beklenmedik durumların ortaya çıkması halinde müşteriler ile doğrudan müşteri temsilcileri en uygun ve kolay alternatif iletişim kanalları ile iletişime geçmekte, ayrıca internet sitemiz yolu ile müşterilerin en kısa sürede bilgilendirilmeleri ve internet sitesinde duyurulan iletişim noktalarına yönlendirilmeleri sağlanmaktadır.

6. Aracı kurum ve çalışanlarıyla alternatif iletişim kanallarının tedariki ve sürekliliğinin sağlanması: Aracı Kurum ve çalışanlarıyla alternatif iletişim kanallarının tedariki ve sürekliliğinin sağlanması için iş sürekliliği planlaması doğrultusunda bir iletişim kanalı oluşturulmuştur. Bu kanal ile herhangi bir beklenmedik ve acil durumda uygulama gereği birbirlerini araması gereken personel harekete geçecektir. Personel listeleri her yıl katılan/ayrılan personellere göre güncellenir ve tüm personele gerekli bilgilendirme yapılır.

7. Alternatif aracı kurum merkezi ve merkez dışı örgütlerinin tespit edilmesi: Acil ve Beklenmedik durumlarda, Citi Menkul merkez lokasyonu dışında belirlenmiş olan yedek lokasyonun müşterilere, personele, düzenleyici kurumlar ve ilgili tüm üçüncü taraflara bildirilmesi sağlanır.

8. Acil ve beklenmedik durumun, karşı tarafa olası etkileri hakkında değerlendirme: Acil ve beklenmedik durumda müşterilerin mağduriyetinin en aza indirilmesi için "Acil ve Beklenmedik Durum

Planı" oluşturularak gerekli tedbirler alınmıştır. Bu tedbirler sürekli gözden geçirilerek gerektiğinde ilave tedbirler alınacaktır.

9. Kurul'un alınan önlemler hakkında bilgilendirilmesi, rutin zorunlu bildirimlerin yapılması: Acil ve Beklenmedik Durum Planının uygulanmasından sorumlu kişi ile alternatif aracı kurum çalışanı Yönetim Kurulu kararı ile belirlenir ve bu kişilerin her türlü iletişim bilgisi Borsa İstanbul A.Ş., Merkezi Kayıt Kuruluşu A.Ş., Takas ve Saklama Bankası A.Ş. ile Sermaye Piyasası Kurulu'na ve Sermaye Piyasası Kurulu'nca belirlenecek diğer kuruluşlara bildirilir. Bu kişilerde olabilecek değişiklikler de ayrıca bildirilir. Acil ve Beklenmedik Durumların ortaya çıkması halinde ise daha önce bildirilmiş olan sorumlu kişiler tarafından bu kurumlara ivedilikle en hızlı iletişim araçları ile durum hakkında bilgi verilir.

10. Aracı kurumca faaliyete devam edilemeyeceği yönünde karar verilmesi durumunda müşterilerin hesaplarına erişimi ve söz konusu hesapların başka bir aracı kuruma devri: Şirketin herhangi bir sebeple faaliyetine devam edemeyeceğinin anlaşılması durumunda müşterilerin tüm portföyleri gerekli müşteri bilgi ve belgeleri ile birlikte, müşterilerin talimatları doğrultusunda belirttikleri bir diğer aracı kuruma devredilir.

Acil ve Beklenmedik Durum Planı, Citi Menkul Değerler A.Ş. Yönetim Kurulu onayı ile yürürlüğe girer. Yasal düzenlemeler ve şirket içi değişiklikler neticesinde güncelleme işlemleri yapılır.