

ACİL ve BEKLENMEDİK DURUM PROSEDÜRÜ**AMAÇ:**

Sermaye Piyasası Kurulu'nun Seri:V, No:104 sayılı tebliği çerçevesinde Şirketimizin Acil ve Beklenmedik Durumlarda faaliyetlerini normal bir şekilde sürdürebilmesini sağlamak amacıyla hazırlanmış iş akış prosedürünü kapsar.

UYGULAMA:

Şirketimizde doğal afetler, yangın, terörist faaliyetler ve bu gibi her türlü acil ve beklenmedik bir durumun meydana gelme ihtimali değerlendirilerek; iş devamlılığı, güvenlik ve veri kurtarımı için Genel Müdür, İç Denetim ve Uyum Müdürü, Muhasebe ve Finansman Müdürü ile Şirket IT Sorumlusu sorumlu olarak atanmıştır.

Acil ve beklenmedik durumlarda faaliyetlerin normal bir şekilde sürdürülmesi açısından aşağıdaki tedbirler uygulanır.

1) Mali tablolar ve mevcut mevzuat uyarınca tutulmakla yükümlü bulunan, aşağıda da ayrıca maddeler halinde sıralanan kayıtlar basılı olarak arşivde saklamanın yanı sıra OPTIMUS Yazılım Aracı Kurum Otomasyon Yazılımının kullanıldığı SQL veri tabanının içerdiği datalar günlük olarak yedeklenmektedir;

- a) Menkul Kıymet Giriş ve Çıkış Fişi
- b) Yevmiye
- c) Defter-i Kebir
- d) İşlem Sonuç Formu
- e) Müşteri Emir Formları
- f) Seans Takip Formları
- g) Hesap Ekstreleri
- h) Nakit Alındı-Ödendi Belgeleri
- i) İşlem Dağılım Listesi
- j) Viop Alım Satım Teyit Formu

2) Şirketin arşivlerinde meydana gelecek olası acil ve beklenmedik durumlarda yukarıda maddeler halinde sıralanan kayıtlar elektronik ortamda tekrar sistemden alınabilir durumda olmalıdır. Yasal olarak tutulması gereken defter ve belgelerden son 5 yıldan önceki belgeler ise şirket arşivinde saklanmaktadır.

3) Acil ve beklenmedik durumlarda kullanılmak üzere aracı kurumumuzun tüm veri tabanı günlük ve aylık olarak ING IT ekibi tarafından yedeklenecek ve söz konusu yedekler 5 yıl süre ile ilgili firma tarafından saklanacaktır.

4) Genel Müdürlük bilişim alt yapısının yangın, deprem vb. nedenlerle kullanılamaz hale gelmesi durumunda; günlük ve aylık olarak OPTIMUS Yazılım Programı ve veri tabanının yedekleri, ilgili diskler üzerinden, ilgili personel tarafından, her akşam ve her ay sonunda şirket dışı lokasyona taşınmakta olup en kısa süre içerisinde gerekli yazılım ve donanımın sağlanması ile sistemin bu yedek diskler ile çalışması sağlanacaktır. Bilgi işlem sisteminin tamamen kullanılamaz hale gelmesi durumunda müşteriler ile müşteri temsilcileri aracılığıyla iletişim kurularak BİST'de görev yapmakta olan üye temsilcileri üzerinden işlem yapılacaktır.

Telefon Altyapısı Riskleri; Genel Müdürlük binasının ana telefon hatları PRI hat üzerinden tesis edilmiştir. Santral kaynaklı, genel PRI arızası durumunda; ING nin yedek santrali ile şirketimizin diğer operatörlere bağlı mevcut hatlarının kullanılması suretiyle müşteriler ve diğer kurumlarla iletişim sağlanacaktır.

Bilgisayar Altyapısı Riskleri; Elektrik kesintilerine karşı olarak Merkez binamızda jeneratör tesis edilmiş, UPS aracılığıyla da belirli bir süre için kesintisiz çalışma imkanı sağlanmaktadır.

Data Hattı Riskleri;

a) Fix-API Sistemi: İki ayrı ADSL hattı mevcut olup, biri arızalandığında diğerine otomatik geçiş sistemi BİST standartlarına göre tesis edilmiştir.

b) Takas Sistemi: Üç adet Lease Line bağlantı kanalları mevcut olup İstanbul'da iki ana hat olan Lease Line'nın birinin kesilmesi durumunda Takasbank ile iletişime geçilerek yedek Lease Line hat devreye alınacaktır. Ayrıca ING İzmir Olağanüstü Durum Merkezinde de bir Lease Line hat mevcut olup herhangi bir kesinti olması durumunda devreye alınacak şekilde tesis edilmiştir.

c) Veri Yayın Sistemleri: Şirketimizde Matriks, Foreks, Bloomberg ve Reuters(Refinitiv) olmak üzere dört farklı veri yayın şirketinin serveri kurulu olup birinde sorun oluşması halinde diğerinden devam edilebilecek şekilde tesis edilmişlerdir.

5) Müşteriler ile; öncelikli olarak şirket telefonları, arızalanması durumunda ING yedek santrali devreye alınarak iletişim kurulacak olup; iletişimin tamamen kesintiye uğraması durumunda ise müşteri temsilcileri tarafından şirketimizin hizmet aldığı diğer operatörlerde çalışmakta olan cep telefonları aracılığıyla işlemlerin SMS üzerinden gerçekleştirileceği bilgisi verilecektir. Müşteriler 212 367 70 00 telefon ve 212 367 70 70 faks numaralarından her türlü işlemlerini gerçekleştirmek üzere talimat verebileceklerdir.

Telefon : 0 212 367 70 00

Faks : 0 212 367 70 70

6) Acil ve beklenmedik durumlarda gerekli sayıda uzman personel işlemleri gerçekleştirmek ve işleyişi sorunsuz hale getirmek amacıyla derhal istihdam edilecektir ve/veya diğer şirket personellerinden uygun görülenler görevlendirilecektir.

7) Acil ve beklenmedik durumlarda ING Operasyon ve Teknoloji Merkezi Saray Mah. Dr.Adnan Büyükdeniz Cad. Cessas Plaza 2.Blok No:4 Ümraniye /İstanbul adresi alternatif şirket merkezi olarak belirlenmiştir.

8) Acil ve beklenmedik bir durum nedeniyle ilişkili bulunduğumuz taraflardan BİST, TAKASBANK, MKK, SPK gibi kurumların derhal alternatif iletişim merkezleri ile iletişim kurulması sağlanacaktır. Veri yayını gibi destek hizmeti veren kurumlardan ise faaliyetlerinin yedeklenmesi talep edilmekle birlikte işlemler üye temsilcileri aracılığı ile gerçekleştirilmesi yoluna gidilecektir.

9) Acil ve beklenmedik durum ile karşılaşıldığında SPK, BİST, MKK, TAKASBANK ve diğer ilgili tüm resmi kurumlar; telefon, internet, e-posta veya cep telefonu ile gerekli görülmesi durumunda ise basın yayın organları vasıtası ile haberdar edilecektir. Bu kurumlara yapılacak rutin zorunlu bildirimler bilgi işlem sisteminin yedekleri aracılığıyla çalıştırılması neticesinde oluşturularak basılı ortamda kargo, kurye, posta, elektronik posta ve faks ile yerine getirilecektir.

10) Aracı kurumumuzun faaliyetlerine devam edemeyeceği yönünde karar verilmesi durumunda tüm müşterilere durum yazılı olarak iadeli taahhütlü posta ile bildirilerek müşterilerin sorunsuz bir şekilde varlıklarını istediği kurumlara aktarması sağlanacaktır. Bu kapsamda kritik işlemler önem önceliğine göre yapılacak diğer kritik olmayan işlemler normal çalışma düzenine geçilene kadar bekletilecektir.

11) Acil ve beklenmedik bir durumda iş sürekliliğinin sağlanmasına yönelik hususları içeren bir bildirim müşterilere hesap açılışları esnasında yazılı olarak tebliğ edilecek ve şirketimizin web adresi olan www.ingyatirim.com.tr sayfasında ilan edilecektir.

Sermaye Piyasası Kurulu, Seri:V, No:104 "Aracı Kurumlarca Uygulanacak İç Denetim Sistemine İlişkin Esaslar Hakkında Tebliğde Değişiklik Yapılmasına Dair Tebliğ" gereğince gözden geçirilen ve güncellenen Prosedür, Yönetim Kurulu'nun, 16/12/2019 tarih ve 28 sayılı kararı ile kabul edilerek, aynı tarih itibariyle yürürlüğe girmiştir.