

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, Satış ve Pazarlama Grup Müdürü, İç Denetim ve Uyum Müdürü ile Muhasebe ve Finansman Müdürü 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 kayıtları basılı olarak arşivde saklamanın yanı sıra IDB BORSA Aracı Kurum Otomasyon Yazılımının kullanıldığı SQL veri tabanının içerdiği tüm dataların günlük yedekleri 15 gün aylık yedekleri 1 ay yıllık yedekleri ise 10 yıl olarak ING BANK A.Ş. IT bölümü tarafından yedeklenmekte ve saklanmaktadır.

- 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 2 yıldan önceki belgeler ise şirket arşivinde saklanmaktadır.

3) Acil ve beklenmedik durumlarda kullanılmak üzere aracı kurumumuzun tüm veri tabanı datalarının günlük yedekleri 15 gün, aylık yedekleri 1 ay ve yıllık yedekleri ise 10 yıl olarak ING BANK A.Ş. IT bölümü tarafından yedeklenmekte ve saklanmaktadır. Ayrıca veriler günlük olarak da DC2 İzmir Olağanüstü Durum Merkezinde yedeklenmekte ve saklanmaktadır.

4) Genel Müdürlük bilişim alt yapısının yangın, deprem vb. nedenlerle kullanılamaz hale gelmesi durumunda; günlük, aylık ve yıllık olarak IDB BORSA Programı ve veri tabanının yedeklerinin ilgili diskler üzerinden çalışması gerekli yazılım ve donanımın sağlanması ile en kısa süre içerisinde 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 BANK A.Ş.'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:** Üç ayrı Fiber hattı mevcut olup, İstanbul'da bulunan iki hattan biri arızalandığında diğerine otomatik geçiş sistemi BİST standartlarına göre tesis edilmiştir. Ayrıca ING BANK A.Ş. İzmir Olağanüstü Durum Merkezinde de bir Fiber yedek hat mevcut olup herhangi bir kesinti olması durumunda devreye alınacak şekilde 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 BANK A.Ş. 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 ve Bloomberg olmak üzere iki farklı veri yayın şirketinin server'ı kurulu olup birinde sorun oluşması halinde diğerinden devam edilebilecek şekilde tesis edilmişlerdir.

5) Müşteriler ile; öncelikli olarak şirket telefonları, arızalanması durumunda ING BANK A.Ş. 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.

Müşterilerimiz aşağıda belirtilen iletişim numaralarından her türlü işlemlerini gerçekleştirmek üzere işlem talimatı verebileceklerdir.

Telefon : 0 212 367 70 00 Pbx

Faks : 0 212 367 70 70

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

7) Acil ve beklenmedik durumlarda ING BANK A.Ş. Operasyon ve Teknoloji Merkezi Saray Mah. Dr. Adnan Büyükdeniz Cad. Cessas Plaza 2.Blok No:4 Ümraniye /İstanbul adresi alternatif şirket merkezi olarak belirlenmiştir. Acil ve Beklenmedik durumlarda şirketimizin Ümraniye IOTM'de sistem operasyon tarafında çalışabileceği 5 kriz PC'si ve IP'si tahsis edilmiştir.

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 bu prosedür şirketimizin web adresi olan www.ingmenkul.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 hazırlanan, Prosedür Yönetim Kurulu'nun, 22/02/2016 tarih ve 7 sayılı kararı ile kabul edilerek, aynı tarih itibarıyla yürürlüğe girmiştir.

