

	Acil ve Beklenmedik Durum Planı	Doküman No:	PL06
		Yayın Tarihi:	22.06.2015
		Rev. Tarihi:	20.03.2025
		Rev. No:	1.2

1. AMAÇ

Acil ve Beklenmedik Durum Planı, Invest-AZ Yatırım Menkul Değerler A.Ş.'nin (Kurum) beklenmedik ve acil durumlarda hizmetlerini ve faaliyetlerini sürdürmesini sağlamak, karşılaşılabilecek felaket durumlarında çalışanların ve varlıkların korunmasını sağlayabilmek ve ortaya çıkabilecek kayıpları en aza indirebilmek; Kurum'un müşterilerine diğer aracı kurumlara, piyasa katılımcılarına ve üçüncü taraflara karşı olan yükümlülüklerini yerine getirme koşullarını, yöntemlerini, prosedürlerini ortaya koymak amacıyla hazırlanmıştır.

2. KAPSAM

Acil ve Beklenmedik Durum Planı bilgi işlem sistemleri, Kurumun faaliyetlerini normal bir şekilde sürdürmelerini sağlayan, müşteri emirlerinin iletimi ve gerçekleştirilmesini, takas ve saklama işlemlerinin yürütülmesini, müşteri hesaplarının saklanmasını, takibi ve müşteri kıymetleri ve nakdinin transferi işlemlerinin yürütülmesini kapsamaktadır.

3. DAYANAK

Sermaye Piyasası Kurulu'nun Aracı Kurumlarda Uygulanacak İç Denetim Sistemine İlişkin Esaslar Hakkında Tebliği (Seri: V, No: 68)

4. SORUMLULUK

Acil Durum ve Beklenmedik Durum Planı'nın uygulanmasından Mali ve Operasyonel İşlemlerden Sorumlu Genel Müdür Yardımcısı ve Bilgi İşlem Yöneticisi sorumludur.

5. ACİL VE BEKLENMEDİK DURUM YÖNETİMİ

Acil ve Beklenmedik Durum Planının başarılı olabilmesi için tüm potansiyel tehlikelerin düşünülmüş olması gerekir. Kurum'u etkileyebileceği düşünülen olaylar, Kurum'un bulunduğu yere, faaliyetlerine, büyüklüğüne, sektördeki konumuna, olanaklarına bağlı olarak tespit edilir. Acil ve Beklenmedik Durum Planı kapsamında kritik acil durumlar belirlenir.

Acil ve beklenmedik durum yönetimi Kurumda yürütülen faaliyetlerde ani ve planlanmamış bir kesintiye, iş kaybına veya krize neden olması muhtemel durumların kontrolünün ve izlenmesinin sağlanmasına, bu amaçla gerekli sistemsel ve yönetsel önlemlerin alınmasına ilişkin yönetim sürecini ifade eder.

Önceden ön görülse bile gerçekleşme yeri ve zamanı belli olmayan, gerçekleşmesi halinde, kayıplara ve Kurum faaliyetlerinde aksamalara ve/veya kesintilere yol açarak, ilgili prosedürlerin uygulamaya konulmasını gerektiren; doğal afetler (deprem, yangın, sel vb.) fiziki güvenlik kaynaklı operasyonel işlemlerin aksaması veya kesintiye uğraması, Kurum personeli ve müşterileri ile Kurumun varlıklarının yitirilmesi veya zarara uğraması gibi haller Acil ve Beklenmedik Durum Yönetiminin kapsamındadır.

6. ACİL DURUM YÖNETİM YAPISI

Acil Durum Yöneticisi; İşyerinde işveren tarafından görevlendirilen ve acil durumlardan kaynaklanan risk ve etkileri en aza indirmek için tedbirlerin alınması ve aldırılmasını

	Acil ve Beklenmedik Durum Planı	Doküman No:	PL06
		Yayın Tarihi:	22.06.2015
		Rev. Tarihi:	20.03.2025
		Rev. No:	1.2

sağlayacak organizasyonu kuran ve organizasyon kapsamında yürütülen faaliyet ve ekiplerden sorumlu olan Mali ve Operasyonel İşlemlerden Sorumlu Genel Müdür Yardımcısıdır.

Felaket, kriz veya kesinti durumlarında etkin önlem alınabilmesine, operasyonel, finansal, yasal ve itibari olumsuz etkilerin en aza indirilmesine, hedeflenen zaman diliminde kritik olarak belirlenmiş olan operasyonların sürekliliğinin sağlanmasına ve kriz öncesi duruma dönülmesine yönelik olarak Kurumumuzda bütünsel bir iş sürekliliği yönetim yapısı tesis edilmiştir.

Acil durumda gerekli personel teminine ilişkin düzenlemeler ile personelin görev ve sorumlulukları belirlenir. Yönetim ve personelin iletişim düzeni ve yöntemi oluşturulur. Personelin üstlendikleri görevle ilgili bilgilendirilmeleri ve eğitilmeleri sağlanır.

7. ACİL DURUM YÖNETİCİSİNİN GÖREV VE SORUMLULUKLARI

- Gelen bilgi ve öneriler doğrultusunda, Kriz Merkezinin işler hale gelmesinden, acil durum kararı alınmasından ve etkin hareket tarzının, alınacak aksiyonun belirlenmesinden sorumludur.
- Şirket içinde veya dışında ve Birimler arası gerekli iletişim ve koordinasyonun sağlanmasının, kararların, planın uygulanmasının takibinden sorumludur.
- İş Sürekliliği çerçevesinde, acil durum hareket inisiyatifini belirler ve acil durum hareket inisiyatifinin, belirlenen kriterler çerçevesinde olaya maruz kalan Birimler tarafından re'sen kullanılmasını sağlar.
- Acil durumun yaşandığı birimin yetkisini aşan işlemlerde (harcamalar, personelin iş düzeninin değiştirilmesi, personelin uzun süreli çalıştırılması, bazı servislerin kapanması vb.) lüzum gördüğü hizmet ve faaliyetlerde gerekli yetkilendirmeleri yapar.
- Acil ve beklenmedik durum vuku bulduğunda, personelin harekete geçirilmesini sağlamak üzere izinli personelin tespiti ve yeni görev yerlerine en hızlı şekilde yönlendirilmesinin sağlanmasına yönelik İzin Yönetim Sisteminin oluşmasını sağlar.
- Acil ve beklenmedik durum vuku bulduğunda, hizmet noktalarımızın olumsuz imajının en hızlı şekilde giderilmesi (ilk etapta olumsuz izlerin ortadan kaldırılması, silinmesi), Şirketimizin kurumsal itibarının korunması ve personel üzerinde oluşan olumsuz psikolojik etkinin kısa sürede yok edilerek, uygun çalışma şartlarının oluşmasını sağlar.
- Acil durum sonrası, acil durumun Kurum, personel ve müşteriler üzerinde oluşturduğu olumsuz etkileri ve maddi zararın boyutlarıyla ilgili hazırlanan raporları inceler.
- Gerekli gördüğü durumlarda basın açıklaması yapar.

Acil Durumlarda İletilecek Öncelikli Bilgiler

- Olayın zamanı
- Meydana geliş şekli
- Plandaki ilgili senaryo

	Acil ve Beklenmedik Durum Planı	Doküman No:	PL06
		Yayın Tarihi:	22.06.2015
		Rev. Tarihi:	20.03.2025
		Rev. No:	1.2

- Görev ve sorumluluk paylaşımı
- Kurtarma stratejileri
- Çalışanların ve müşterilerin durumu
- Hasar tespiti

Acil durumlarda alternatif iletişim kaynağı olarak mobil telefonlar kullanılacaktır. Ana telefon santralinin beklenmedik durumlarda hizmet veremeyeceği süre zarfında, alternatif iletişim için mobil hatlar kullanılacaktır.

Genel Merkez alternatif iletişim bilgileri müşteri ve diğer kurumlara bildirilmiş olup internet şubede yayınlanır. Acil ve beklenmedik bir durumun ortaya çıkması halinde internet sitemizde yayınlanan telefon numaraları ve web adreslerinden ulaşılabilir.

Merkez dışı birimler, alternatif iletişim kanalı olarak Genel Merkez telefon santralini kullanacaklardır. Borsa İstanbul A.Ş. temsilcileri mobil hatları alternatif iletişim aracı olup, gerekli durumlarda müşteri temsilcileri tarafından kullanılacaktır.

Personelin ikametgah adresi, sabit ve mobil iletişim bilgileri, tüm birim yöneticileri ve İş Sürekliliği Planı'nda belirtilen İş Sürekliliği ve Acil Eylem Takımları üyelerine dağıtılmış durumdadır.

Kurum lokasyonu kullanılamaz hale geldiği zaman personel tarafından kullanılmak üzere yedek ofis ortamı İş Sürekliliği Planında belirtildiği şekilde personelin kullanımına sunulacaktır.

Merkez dışı örgütler yedek ofis olarak Merkez birimleri ile iletişime geçecektir.

8. BİLGİ SİSTEMLERİ SÜREKLİLİĞİ YÖNETİMİ

Bilgi sistemleri sürekliliği yönetimi; Kurum tarafından gerçekleştirilen faaliyetlerin ve verilen hizmetlerin etkin, güvenilir ve kesintisiz bir şekilde yürütülmesine, yasal yükümlülüklerin yerine getirilmesine, muhasebe ve finansal raporlama sisteminden sağlanan bilgilerin bütünlüğünün, tutarlılığının, güvenilirliğinin, zamanında elde edilebilirliğinin ve gereken durumlarda gizliliğinin sağlanması amacıyla uygun bilgi sistemleri ortamının tesis edilmesine, bilgi sistemlerinin kullanılmasından kaynaklanacak risklerin kontrolünün ve izlenmesinin sağlanmasına, bu amaçla gerekli sistemsel ve yönetsel önlemlerin alınmasına ilişkin yönetim sürecini ifade eder.

Önceden ön görülse bile gerçekleşme yeri ve zamanı belli olmayan, gerçekleşmesi halinde, Kurum faaliyetlerinde aksamalara ve/veya kesintilere yol açarak, ilgili prosedürlerin uygulamaya konulmasını gerektiren; bilgi teknolojilerine bağlı olarak yürütülen temel yatırım faaliyetlerinin kesintiye uğraması, iletişim ve telekomünikasyon imkânları ile bilgi işleme kapasitesi ve imkânlarının yitirilmesi, altyapı erişim olanağının ortadan kalkması, gibi haller Bilgi Sistemleri Sürekliliği Yönetiminin kapsamındadır.

Kurum, faaliyetinin aralıksız sürdürülmesine yönelik bilgi işlem sistemlerinin devamlılığını sağlamak, yedekler almak ve söz konusu elektronik kayıt yedeklerini 5 yıl süresince saklar.

	Acil ve Beklenmedik Durum Planı	Doküman No:	PL06
		Yayın Tarihi:	22.06.2015
		Rev. Tarihi:	20.03.2025
		Rev. No:	1.2

9. ACİL VE BEKLENMEDİK DURUM SENARYOLARI

Faaliyetlerde meydana gelebilecek kesintilerin oluşturabileceği muhtemel riskler ve risklerin potansiyel etkilerini değerlendirmek amacıyla Tehdit ve Senaryolar oluşturulmuştur. Senaryolar oluşturulurken kritik acil durumların muhtemel etkileri olay öncesinde, olay esnasında ve olay sonrasında olmak üzere üç aşamada değerlendirilmiştir.

Faaliyetlerde kesinti olması halinde Genel Merkez birimlerinin İş Sürekliliği Planı'nda belirtildiği şekilde Tehdit ve Senaryolara uygun olarak hareket etmeleri gerekmektedir. Personelin ve müşterilerin can güvenliği ön plandadır. Ayrıca operasyonel risklere ilişkin değerlendirmeler İş Sürekliliği Planı kapsamında değerlendirilmiştir.

Acil bir durumda, ilgili birimin Acil Eylem Takımları ivedilikle acil durum konusunu belirler. Acil durumun konusunun hangi senaryo ya da senaryolara girdiğinin belirlenmesi ile birlikte ilgili senaryolar uygulanmaya başlanır.

Birimlerde acil ve beklenmedik durum senaryosu uygulanmaya başlanmasıyla, Acil Durum Yöneticisi ile iletişim sağlanır ve acil durumun etki alanı, şiddeti vb. hakkında bilgi verilir. Acil durum kapsamında söz konusu Birimin yetkisini aşan bir işlem söz konusu olur ise Sekreteryaya öneri götürülerek gerekli yetkinin alınması için girişimde bulunulur. Ayrıca, acil durumun devam ettiği süre içerisinde yerel kaynaklardan acil duruma ilişkin gelen bilgilerin toplanması sağlanır.

Kurum malı ve kiralık hizmet binalarının ölçekli kat krokileri çizilerek bu krokiler üzerinde çalışanların yerleşiminin, önemli evrakın, bilgisayarların bulunduğu odaların, su ve doğalgaz vanalarının, elektrik panolarının, çalışanların olağanüstü hallerde kullanacakları çıkış yolları veya korunma mekânlarının ve buralara ulaşılacak yollar ile merdiven ve asansörlerin işaretlenmesi sağlanır.

10. PLANIN TEST EDİLMESİ

Planın güncel tutulması İş Sürekliliği Koordinatörü'nün sorumluluğu altında sağlanır. Planın genelini etkileyebilecek önemli strateji değişiklikleri yıllık olarak üst yönetiminin onayına sunulur. Bu gözden geçirme ve test fonksiyonu, iç denetim sürecinin bir parçası haline getirilerek tüm yöneticiler tarafından kurumsal bazda denetlenir ve desteklenir. Bu sürecin sağlıklı bir şekilde işlenmesi, İş Sürekliliği Yönetimi Koordinatörü tarafından yönetilir.

11. PLANIN GÜNCELLENMESİ

Asgari olarak acil durum testleri sonrasında, Sekreteryaya koordinasyonunda tüm ilgili birimlerin katılımıyla gözden geçirilir ve gerekli görülmesi durumunda güncellenir. Ayrıca, Kurum'un iş süreçlerini veya sistemlerini etkileyecek değişikliklerden sonra da Plan gözden geçirilir ve güncellenir.

12. ACİL DURUM EĞİTİMLERİ

Acil ve Beklenmedik Durum Planı'nın kurum kültürünün bir parçası haline getirilmesi, Plan kapsamında yapılması gerekenlerin kavranması, ilgili personelinin görev ve sorumlulukları hakkında bilgilendirilmesi amacıyla eğitim programları düzenlenir. Personelin iş sürekliliği ve acil durum eğitimine katılımı sağlanır ve takibi yapılır.

	Acil ve Beklenmedik Durum Planı	Doküman No:	PL06
		Yayın Tarihi:	22.06.2015
		Rev. Tarihi:	20.03.2025
		Rev. No:	1.2

13. ACİL DURUM İŞLEM TALEP FORMU

Faaliyetlerinde kesinti yaşanan Birim tarafından, müşteri işlemlerinin gerçekleştirilmesi amacıyla Acil Durum İşlem Talep Formu düzenlenerek, senaryolar dâhilinde, işlemi gerçekleştirmek üzere ilgili Birime iletilir.

14. ACİL DURUM KARŞI TARAFA ETKİLERİ VE FAALİYETLERİN SONLANDIRILMASI

Müşterilerimizin varlıkları, saklama kuruluşunda saklanmaktadır. Bu sebeple acil ve beklenmedik durumlarda zarar görmesine ilişkin bir risk bulunmadığı düşünülmüştür. Acil ve Beklenmedik durumlarda müşteriler ile iletişimin sonlanması veya talimatlarının yerine getirilememesi gibi hizmet kesintileri yaşanabilecektir.

İş Sürekliliği Planımızda, acil durumlarda faaliyetlerimizin en az kesinti ve zararlar devamı planlanmaktadır. Operasyonel hizmetlerden, çalışanların korunmasına kadar tüm değerler üstün ve uygun faaliyetle karşılanacaktır.

Kurumumuz acil ve beklenmedik durumlarda müşterilerimize ve diğer aracı kurumlara, piyasa katılımcılarına ve üçüncü taraflara karşı olan yükümlülüklerimizi yerine getirme yöntem ve iş akışları; Resmi defterler (Yevmiye, Kebir ve Envanter), mali tablolar elektronik ortamda paket program olan Optimus sisteminde saklanmaktadır. Ayrıca kurumumuza ait seans takip formları ve ordinolar yine Optimus sistemimizde saklanmakta, basılı dökümanlar ise bir yıllık dökümler Kurum merkezinde, daha önceki döneme ait kıymetli evrak dökümleri (Yevmiye, Kebir ve Envanter, Seans Takip Föyleri, Ordinolar) Invest-AZ Menkul Değerler A.Ş.'nin her türlü önlemlerin alındığı arşivlerinde muhafaza edilmektedir. Kurum arşivi her türlü yangın, doğal afet ve diğer beklenmedik durum hallerinde gerekli azami korunmayı sağlayacak şekilde düzenlenmiştir.

Acil ve beklenmedik durumlarda gerekli sayıda ihtisas personeli işlemleri gerçekleştirmek ve işleyişi sorunsuz hale getirmek amacıyla Kurum genel merkezinde istihdam edilecektir. Aracı kurumumuzun faaliyetlerine devam edemeyeceği acil ve beklenmedik durumlarda takas ve eft sistemi açık tutulacak, müşterilerin sorunsuz bir şekilde varlıklarını istediği kurumlara aktarması sağlanacaktır.

Müşterilerimiz şirketimizle iletişim kurmak için var olan yönteme alternatif olarak internet sitemiz aracılığı ile ulaşabilir.

Tüm bu önlemlerin temel amacı faaliyetlerin devamlılığıdır. Ancak her şeye rağmen Şirketimiz Yönetim Kurulu'nun acil ve beklenmedik olaylardan dolayı, faaliyetlerinde durdurma kararı alması durumunda, müşterilerimize gerekli bilgilendirme tüm iletişim kanallarından iletilir ve talimatları ile transfer işlemleri tamamlanır.

Müşterilerimiz hesap bilgilerinin ilgili çalışanlarımızdan telefon aracılığı ile, internet şifresi olan müşterilerimiz yine internet üzerinden ve aylık gönderilen portföy durum ve ekstre raporlarından takip edebileceklerdir.

Müşteri hesaplarının başka aracı kuruma devri durumunda ise müşteriden alınan virman talimatı ve kimlik fotokopisi ile birlikte Merkezi Kayıt Kuruluşu'na gönderilerek direkt

	Acil ve Beklenmedik Durum Planı	Doküman No:	PL06
		Yayın Tarihi:	22.06.2015
		Rev. Tarihi:	20.03.2025
		Rev. No:	1.2

kurumumuzun talimatı ile yapılır. Yukarıda belirlenen acil ve beklenmedik eylem prosedürleri ile ilgili bilgi internet sitemizde yayınlanacaktır.

Şirketimizde kullandığımız tüm sunucular yedekli çalışır. Ayrıca borsa otomasyon yazılımımızın dataları network storage cihazlarda saklanır. Bu datalar aylık olarak yedeklenir ve kurum dışında fiziksel güvenliği sağlanmış ortamda saklanır. Alınan yedeklerin çalışabilirliği ve geri dönülebilir testleri yapılmaktadır. EX-API'ler için BIST yönüne P2P iki adet hat ve Takasbank için de aynı şekilde yedekli hat bulunmakta ve yedekli olarak çalışmaktadır. Fiziksel olarak BIST ya da Takasbank hatlarında oluşabilecek arızalarda yedek hatlar devreye alınarak çalışmaya devam edilir. Sunucu arızalarında backuplar üzerinden sistem geri yüklemeleri yapılarak mümkün olan en kısa sürede çalışmaya devam edilir.

Şirketimiz müşteri ile ilgili bilgilerin ve kayıtların saklanması için bilgi işlem bölümü ile ortak çalışma yapmaktadır. Bu çerçevede müşteri risklerinin takibinin iş akış ve prosedürlere uygunluğuna önem verilir. Müşteri tarafından verilen EFT veya havale talimatlarında müşteriye ait imzaların kontrolleri yapılır, talimatlara onay işlemlerini yetki tanımlarına uygunluğunun kontrolü, müşteriye kayıtlı telefon vasıtasıyla ulaşılarak onay alınması işlemi yapılır. Üçüncü kişilere EFT, Havale, Virman talepleri kabul edilmemektedir.

Müşterilerimiz için alternatif iletişim numaraları kurumumuz operasyon ve bilgi işlem birimidir. İnternet bağlantılarında ve santral arızaları durumu söz konusu olduğunda aşağıdaki telefon numaralarından müşterilerimiz ulaşabileceklerdir.

0 212 306 91 00 pbx / 0 212 238 88 88 pbx / fax 0 212 347 66 00

Müşterilerin acil durumlarda yukarıdaki numaraları arayarak irtibat kurmaları için internet sitemizde ve aylık gönderilen ekstre dökümlerinin ekinde bilgilendirme yazıları gönderilecektir.

Aracı Kurum Merkezimiz, Esentepe Mahalle Büyükdere Cadde Özsezen İş Merkezi C Blok No:126 Şişli/İstanbul'dur. Kurum'un alternatif lokasyonu, VK Bilgi Teknolojileri Mecidiyeköy Mahalle Raşit Rıza Sokak No:4 Ahmet Esin İş Merkezi Kat:1 D:4 Şişli/İstanbul'dur.

15. RESMİ VE DÜZENLEYİCİ KURUMLARA YAPILACAK BİLGİLENDİRME

İş sürekliliğimizde yaşanacak kesintiler sonrası, plan kapsamında iş sürekliliğinin devreye alınması durumunda, Borsa İstanbul, Takasbank, Sermaye Piyasası Kurulu ve diğer otoritelere e-posta aracılığı ile, bu mümkün değilse telefonla gerekli bilgilendirme yapılacaktır. Kurumlar tarafından bildirimlerin Acil Durum Merkezimize yapılması beklenmektedir.