

## ACİL VE BEKLENMEDİK DURUM PLAN İŞ AKIŞI

Kurumumuz acil ve beklenmedik durumlarda müşterilerimize ve diğer aracı kurumlara,piyasa katılımcılarına ve üçüncü taraflara karşı olan yükümlülüklerimizi yerine getirme yöntem ve iş akışları;

- a. Resmi defterler (Yevmiye, Kebir ve Envanter) elektronik ortamda paket program olan IDB sisteminde saklanmaktadır. Ayrıca kurumumuza ait seans takip föyleri ve ordinolar yine IDB sistemimizde saklanmakta,basılı dökümler ise bir yıllık dökümler şirket 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.
- b. Şirket network'ünde kullandığımız tüm sunucular , SCSI RAID sabit diskler barındırmakta olup, yedekli çalışılır. Ayrıca borsa otomasyon programı olarak kullanılan IDB programının dataları network storage cihazlarda saklanır. Bu datalar belirli zaman periyodlarında DVD medyalara yedeklenir. Ayrıca kritik sunucuların sanal yedekleri bulunmakta, belirli aralıklarla alınan backup'lar, bu sanal sunucularda test edilir. EX-API ler için IMKB yönüne 2 DSL hat ve Takasbank için 1 adet LL, 1 adet FR ve 1 adet de ISDN-BRI hat bulunmakta ve yedekli olarak çalışmaktadır.Fiziksel olarak IMKB 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.
- c. Şirketimiz müşteri ile ilgili bilgilerin ve kayıtların saklanması için bilgi işlem bölümü ile ortak çalışma yapmaktadır. Şirketimiz müşteri hesaplarına gelen paranın büyük bir çoğunluğunu eft yöntemi tercihine yönlendirir. Mümkün olduğu çerçevede kasaya nakit alma işlemini onaylanmaz. 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 işlemlerinin yetki tanımlarına uygunluğunun kontrolü, müşteriye kayıtlı telefon vasıtasıyla ulaşılarak onay alınması işlemi yapılır. Üçüncü kişilere EFT, Havale, Virman talepleri kabul edilmemektedir.
- d. Müşterilerimiz şirketimizle iletişim kurmak için var olan yönteme alternatif olarak internet sitemiz aracılığı ile ulaşabilir.
- e. Müşterilerimiz için alternatif iletişim numaraları kurumumuz operasyon ve bilgi işlem birimidir. İnternet bağlantılarında ve telekom hatlarının arızaları durumu söz konusu olduğunda aşağıdaki telefon numaralarından müşterilerimiz ulaşabileceklerdir.

Telefon: **0 212 306 91 00** pbx / **0 212 238 88 88** pbx  
Faks: **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.



- f. Aracı Kurum Merkezimiz Büyükdere Caddesi, Özsezen İş Merkezi, C Blok, No: 126 Esentepe, Şişli / İSTANBUL'dur. Alternatif merkez dışı örgütümüz en kısa sürede belirlenecek ve müşteriler internet sitemiz ve adrese posta aracılığı ile bilgilendirilecektir.
- g. Kurumumuzun faaliyetlerine devam edemeyeceğine karar verilmesi durumunda;  
Öncelikle müşterilerimize, kurumumuzun faaliyetlerine devam edemeyeceğini açıklayıcı yazı ve ekinde kurumumuz adına düzenlenmiş virman ve eft talimatı posta yoluyla ulaştırılır. Müşterilerimiz hesap bilgilerini ilgili çalışanlarımızdan telefon aracılığı ile, internet şifresi olan müşterilerimiz yine internet üzerinden ve aylık gönderilen portföy durum ve ekstre raporlarından takip edebileceklerdir.
- h. Müşteri hesaplarının başka aracı kuruma devri durumunda ise müşteriden alınan virman talimatı ve kimlik fotokopisi ile birlikte Merkezi Kayıt Kuruluşu'na gönderilerek direkt kurumumuzun talimatı ile yapılır.

Yukarıda belirlenen acil ve beklenmedik eylem prosedürleri ile ilgili internet sitemizde bilgi yazısı yayımlanacaktır. Ayrıca bu yazı posta yoluyla gönderilerek müşterilerimize ulaşması sağlanacaktır.

#### INVEST AZ MENKUL DEĞERLER ANONİM ŞİRKETİ

Büyükdere Cad. Özsezen İş Merkezi C Blok No:126  
Esentepe / Şişli / İstanbul / Türkiye  
Tel: +90 (212) 306 91 00  
Fax: +90 (212) 347 66 00  
WEB: <http://www.investaz.com.tr>