

# ACIL VE BEKLENMEDİK DURUM PLANI

## BİLGİLENDİRME NOTU

Ak Yatırım 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, karşı karşıya kalınabilecek her türlü istek ve beklentilerin yerine getirilmesi için alınması gereken önlem ve iş akışlarının tanımladığı "Acil ve Beklenmedik Durum Planı" oluşturulmuş olup; bu plan Ak Yatırım Merkez / Akbank T.A.Ş. (Akbank) Merkez & Şube & Departmanları'nı kapsamaktadır.

Ak Yatırım Merkez'de görevli tüm personel, acil ve beklenmedik durum prosedürü kapsamında, kendi birimleri ile ilgili işleyiş ve işlemlerin aksatılmadan yürütülmesinden sorumlu tutulmuştur. Acil ve Beklenmedik Durum Planlarının uygulanması ve gerekli koordinasyonun sağlanması için oluşturulacak Acil ve Beklenmedik Durum Komitesinin işleyişinden, Mali ve İdari İşler Genel Müdür Yrd. ile Denetim Grubu Başkanlığı'ndan bir Müfettiş, müteselsilen sorumlu kılınmışlardır.

### UYGULAMA

Ak Yatırım'ın acil ve beklenmedik durum karşısında, iş sürekliliğinin sağlanması, müşteri & 3. taraf mağduriyeti olmaksızın faaliyetlerinin devam edebilmesini teminen, mevcut mevzuat uyarınca tutmakla yükümlü olunan her türlü mali tablo ve kayıtlar elektronik ortamda yedekleri alınarak; basılı olarak tutulan her türlü kıymetli evrak ise, yangın, sel vb. afete karşı korumalı dolaplarda saklanmaktadır. Ak Yatırım faaliyetlerinin aralıksız sürdürülebilmesine yönelik bilgi işlem sistemlerinin devamlılığının sağlanmasını teminen ise, Ak Yatırım merkezde kullanılan tüm bilgi işlem sistemlerinin bir yedeği Akbank tarafından belirlenen bir merkezde tutulmaktadır.

Ak Yatırım Operasyon Müdürlüğü, kıymetli evrakların korunması hususunda gereken önlemleri almış olup; buna ek olarak, kıymetli evrakı teminat altına almak için her yıl Mali İşler Müdürlüğü tarafından sigorta yaptırılmaktadır. Herhangi bir acil durumda, şirketin işlem yaptığı piyasalar itibarıyla Takas yükümlülüklerinin yerine getirilebilmesi için Takasbank ve MKK binalarında bulunan bilgisayarlar kullanılacaktır. Hisse borcunun kapatılması, sermaye arttırmalarının hak sahiplerine dağıtımı vb. işlemler için MKK; tahvil-bono, VOB teminat yatırma çekme vb. işlemler için Takasbank ekranları kullanılacaktır. Müşterilerin nakit varlıklarını transfer etmek istemeleri durumunda Akbank T.A.Ş. tarafından gereken destek verilecektir.

Ak Yatırım'ın kullanmakta olduğu Gendeks sisteminde kullanılan sunucular Akbank Sabancı Center lokasyonunda bulunmaktadır. Sabancı Center lokasyonunda olası bir felaket durumunda, müşterilerin ve 3.

kişilerin etkilenmemesi için Gendeks sisteminin data kaybı olmadan çalıştırılır duruma getirilmesi öncelikli görev addedilmiş ve gereken tedbirler alınmıştır. Bu kapsamda ilgili birimlerce “Kritik Faaliyetler Listesi”, “Kullanılan Sunucu Listeleri” ve “Sunucu Geçişleri Listeleri”, kesinti süresince görev yapacak “Kritik Personel Listeleri”, iş faaliyetlerinin manuel olarak sürdürülebilmesi için “Gerekli Teçhizat ve Ekipman”lar daima güncel ve ihtiyaç halinde “Acil ve Beklenmedik Durum Komitesi”nin koordinasyonunda devreye alınmak üzere hazır halde tutulmaktadır. Kesinti süresince, tüm Departman Müdürleri, Acil ve Beklenmedik Durum Komitesi ile irtibatta olup, belirlenen kritik faaliyetler, yapılan derecelendirme neticesinde oluşturulmuş “İş Akışı Tabloları”ndaki düzen çerçevesinde yürütülmeye devam edecektir.

Acil ve beklenmedik durum karşısında, müşteri & 3. tarafların olumsuzluklardan en az düzeyde etkilenmesini teminen Ak Yatırım Merkez ve merkez dışı örgütlerinde aşağıda değinildiği şekliyle organizasyonel değişiklikler yapılacak, belirlenen alternatiflere süratle yönlendirmeler gerçekleştirilecektir.

### **Ak Yatırım Merkez Örgütleri**

Ak Yatırım

Alternatif Birim

Yurt Dışı Kurumsal Satış

Akbank Özel Bankacılık

Hazine

Akbank Hazine

Takas Operasyon & Muhasebe Departmanları

Akbank Operasyon Merkezi

Bilgi Teknolojileri

Akbank Bilgi Teknolojileri

Denetim Grubu

Akbank Teftiş Kurulu Başkanlığı

Araştırma & İK & Kurumsal Finansman

Akbank Genel Müdürlüğü

### **Ak Yatırım Acenteleri**

Ak Yatırım acentesi olan Akbank Şubeleri’nde karşı karşıya kalılabilecek herhangi bir acil ve beklenmedik durumda, ilgili şube kendisine en yakın Akbank Şubesi’nden faaliyetine devam edecektir.

Acil ve beklenmedik durum karşısında, müşterilerimizin mağdur olmamasını teminen, öncelikli olarak acentemiz Akbank’ın Çağrı Merkezi, İnternet Şubesi ve Müşteri Hizmetleri birimlerine kanalize edilmesi esastır. Müşterilerin talebi halinde, diledikleri Aracı Kurum’a nakit & menkul kıymet virmanlarının gerçekleştirilerek mağdur edilmemeleri için gerekli önlemlerin alınması öncelikli hizmetler arasındadır. Bu husus Ak Yatırım’ın faaliyetine devam edilemeyeceği yönünde bir karar alınması durumunda da öncelikli olarak uygulamaya sokulacaktır.

İşbu “Bilgilendirme Notu”, Ak Yatırım hesabı açan her müşteriye, acil ve beklenmedik durumlarda, iş sürekliliğinin nasıl sağlanacağı, bu süreçteki iş adımları ve uygulama prosedürlerinin neler olacağı hususlarında özet bilgilendirme vermek amacıyla oluşturulmuş olup; aynı zamanda Ak Yatırım’ın [www.akyatirim.com](http://www.akyatirim.com) resmi internet sitesinde de online olarak ilan edilmektedir.