

## **1) Genel Emir Gerçekleştirme Politikaları**

Bu prosedürün amacı, müşterilerin yazılı, sözlü, faks aracılığı ile veya elektronik ortamda ilettiği paylara, borçlanma araçlarına, kaldıraçlı işlemlere, paya ve pay endeksine dayalı türev araçlara ilişkin alış ve/veya satış işlemlerine yönelik emirlerin Şirketimizin kendi hesabından alım satımına ilişkin esasların belirlenmesi ve Sermaye Piyasası Kanunu ve ilgili mevzuat, Şirket prosedür, kural ve diğer düzenlemeler çerçevesinde gerekli bilgilerin, ilgili iş ve işlemlerin doğru ve zamanında gerçekleştirilmesinin ve bu işlemlerin kontrolünün sağlanmasıdır.

Müşteri emirlerinin alınmasında ve işleme konulmasında rol alan tüm birimler tarafından bu kapsamdaki faaliyetlerini ilgili yasal mevzuat ve bu paralelde düzenlenmiş olan Şirket iç düzenlemeleri ile yazılı iş akış ve kontrol prosedürlerinin yanı sıra müşterilerle imzalanan çerçeve sözleşmelerde belirlenen esaslar çerçevesinde yürütülür.

Buna ek olarak; tüm müşteri emirleri Şirket'in yazılı çıkar çatışması politikasında belirlenen esaslar gözetilerek gerçekleştirilir.

Müşteri emirleri işlem türüne bağlı olarak zaman ve emir önceliği esasıyla adil ve hızlı bir şekilde işleme konulur. Birbirine benzer tüm müşteri talimatları, mevcut piyasa koşulları ve müşterilerin çıkarları da göz önünde bulundurularak talimat sırasına göre gerçekleştirilir.

Alınan müşteri emirleri belge ve kayıt düzenine ilişkin ilgili yasal mevzuat çerçevesinde kaydedilmek suretiyle belirlenen sürelerde saklanır.

Müşteri emrine konu yatırım aracının alım satım işlemlerinin durdurulmuş olması, müşteri emrine konu yatırım aracının işlem gördüğü piyasada işlemlerin durdurulmuş olması, Bilgi Teknolojisi (IT) altyapılarından veya uzaktan erişimden kaynaklanan sorunlar oluşması vb. durumlarda müşteriler en seri iletişim vasıtasıyla bilgilendirilir.

Müşteri emirlerinin gerçekleştirilmesinde gecikmelere sebebiyet verebilecek olası önemli sorunların yaşanmaması adına gerekli tedbirlerin alınması, en kısa süre zarfında müşteri emirlerinin gerçekleşmesine yönelik ortaya çıkan önemli sorunların kaynağının belirlenmesi, sorunun çözümlenmesi ve yaşanan önemli sorunlar nedeniyle emirleri etkilenen müşterilerin belirlenmesi ve ilgili müşterilere gerekli bilgilendirmenin yapılarak mutabakat sağlanması yönünde etkin bir izleme ve kontrol sistemi uygulanır.

### ***Müşteri Emirlerinin Gizliliği:***

Şirket personeli ve yönetici kadrosu bekleyen veya gerçekleşen müşteri emirlerinin gizliliğine azami özeni gösterir ve söz konusu bilgileri kişisel menfaatlerine yönelik ya da kötüye kullanamazlar ve Şirket bu bilgilerin gizliliğinin sağlanması ve kötüye kullanımını engellemek için gereken tüm önlemleri almakla yükümlüdür.

Sermaye piyasası araçlarının alım-satımı veya müşteri emirlerinin gerçekleştirilmesine yönelik zorunlu olarak emir iletimi amaçlı paylaşılması veya yetkili kurumlar tarafından talep edilmesi halinde bilgilerin yetkili kuruluşlarla paylaşılması müşteri emirlerinin gizliliğine aykırılık olarak tanımlanmamaktadır.

## 2) Portföy Aracılığı Faaliyetinin Yürütülmesine İlişkin Emir Gerçekleştirme Politikası

### *Tanım, Formlar ve Belgeler*

Şirketimiz portföy aracılığı faaliyeti çerçevesinde mevzuatın izin verdiği paylar ve borçlanma araçları ile türev araçlar üzerinde müşterilerle karşılıklı olarak işlem yapabilecektir. Yapılacak işlemlerde ilgili sermaye piyasası araçlarının hem alım hem de satım fiyatları piyasa koşulları ve rekabet imkanları göz önüne alınmak suretiyle Portföy Aracılığından Sorumlu Birim Yöneticisi tarafından belirlenir ve söz konusu fiyatlar anlık veya ortalama olarak Şirketin internet sitesinde ilan edilir. Piyasadaki gelişmelere bağlı olmak üzere, gün içinde sermaye piyasası araçlarının fiyatları Birim Yöneticisi tarafından güncellenecektir.

Müşterilerden gelen emirler verilen fiyat kotasyonları dahilinde sistem tarafından gerçekleştirilecek olup işlemin elektronik işlem platformu harici; telefon, faks vb. şekilde iletilmesi halinde Portföy Aracılığı Birimi personeli tarafından gerçekleştirilecek ve Birim Yöneticisi tarafından onaylanacaktır. Gerçekleştirilen işlemler onaylandıktan sonra Müşteriye teyit verilecektir. Şirketimiz, internet sitesinde duyurmak şartıyla, müşterilerinden elektronik işlem platformu haricinde emir kabul etmeyebilir. Müşterinin alış yapabilmesi için hesabında yeterli özkaynak olması bulunması gerekmektedir. Müşterinin satış yaptığı durumlarda hesabında satış konusu sermaye piyasası aracının bulunmaması halinde müşteri emrinin kabul edilmemesi mümkündür. Müşterinin hesabına ilişkin yükümlülükleri yerine getirmesinin izlenmesi yetkisi ve sorumluluğu Portföy Aracılığı Birimine aittir.

Müşterinin, yazılı olarak veya telefon ve benzeri iletişim araçları ile emir iletmesi aşamasında, sermaye piyasası mevzuatı çerçevesinde asgari unsurları belirlenmiş olan emir formu hazırlanarak, imzalanacak ve gün bitiminde emir formları dosyalanacaktır. Aynı şekilde müşterilerden gelen emirlerin gerçekleşmesinde, işlemin gerçekleşmesine yönelik işlem sonuç formu Birim Yöneticisinin de imzası bulunmak koşuluyla dosyalanacaktır. Müşteri hesaplarına ilişkin olarak tutulacak kayıtlarda anlık müşteri bazında, hesaplarda portföy aracılığı kapsamında gerçekleşen tüm işlemlere, tüm varlık giriş, çıkış ve transferlerine, kapanan pozisyonlarda oluşan kesin kar ve zarar tutarlarına, açık pozisyonlara ilişkin olarak potansiyel kar ve zarar tutarlarına, hesaplara tahakkuk ettirilen her türlü masraf, ücret ve vergi tutarlarına ve hesapların teminat durumlarına ilişkin bilgiler yer alır. Söz konusu bilgiler elektronik işlem platformu ve/veya elektronik haberleşme üzerinden Müşteri'nin bilgisine sunulur. İşlemlerin tamamlanmasından sonra sermaye piyasası mevzuatı çerçevesinde alınması gereken diğer raporlar alınarak dosyalanacaktır. Telefon ile alınan müşteri emirlerine ilişkin ses kayıtları, faks yoluyla alınan emirlere ilişkin talimat ve gün içinde faks ile iletilen tüm emirlerin aracı kuruma ulaştığı tarih ve zaman bilgilerini içeren toplu döküm, internet üzerinden alınan emirlerde tarih, zaman ve müşteri bazında olmak üzere emri ileten müşterilere ilişkin IP (Internet Protokol) numaraları kayıtları, her ne türlü olursa olsun elektronik ortamda diğer şekillerde alınan emirlerde emri veren kaynağı gösterecek şekilde gerekli elektronik log kayıtları, gerektiğinde yazılı hale dönüştürülebilecek şekilde saklanır. Yazılı olarak veya telefon ve benzeri iletişim araçları ile emir iletmesi aşamasında, kimlik

tespitinin yapılamadığı veya kimlik tespiti sonucunda kişinin ilgili hesapta işlem yapmaya yetkili olmadığı durumlarda, Şirket emri kabul etmeyecektir.

Elektronik ortamda alınan emirlere ilişkin log kayıtlarının elektronik imza ile mühürlenmesi gerekmekte olup, söz konusu gerekliliğin sağlanmasından IT Birim Müdürü ve Portföy Aracılığından Sorumlu Birim Yöneticisi sorumludur.

### ***Müşteri Emirlerinin Alınması ve Gerçekleştirilmesi İşlemleri***

Müşterilerin portföy aracılığı faaliyeti kapsamında Şirketimizin işlemin karşı tarafında pozisyon alacağı alım satım işlemlerinde bir teminat yatırımları gerekmektedir. Müşteri tarafından yatırılması gereken teminat tutarı ürün ve/veya yatırımcı bazında belirlenebilir, ek teminat şartı getirilebilir. Bu teminat ve ek teminat tutar ve/veya oranları Şirketimizin internet sitesinde duyurulur.

Müşteri emrinin Şirketimiz hesabından gerçekleştirilip gerçekleştirilmeyeceği hususu Portföy Aracılığından Sorumlu Birim Yöneticisi tarafından değerlendirilir. İşlemin gerçekleştirilip gerçekleştirilmeyeceğine Şirket'in risk yönetim politikalarında belirlenen limitler de dikkate alınarak karar verilir. Şirket'in portföy aracılığı faaliyeti kapsamında müşterinin karşısında pozisyon alması halinde:

- Müşteri pozisyonuna karşı şirketin pozisyon almış olarak devam edilmesi
- Müşteri pozisyonunun bir kısmının veya tamamının belirli bir süre sonra korunma amaçlı işleme tabi tutulması (hedgelenmesi)
- Müşteri pozisyonu ile aynı yönde pozisyon alınması ve bu pozisyonun miktarı

işlemleri Portföy Aracılığı biriminin kararıyla belirlenecektir.

### ***Muhasebeleşme ve Teminatlar***

Portföy aracılığı faaliyeti kapsamında gerçekleşen işlemler gerçekleştiği tarih itibariyle gün sonunda kayıtlara yansıtılacaktır. Muhasebe sistemleri, müşteriden alınması ve takas kurumuna tevdi edilmesi gereken teminatları ve diğer nakit hareketlerini, alım satım işlemine bağlı olarak takas kurumu nezdinde hak ve yükümlülüklerin tesis edildiği tarih itibariyle izlemeye imkan verecek şekilde düzenlenecektir.

### ***İptal Edilen İşlemler***

Portföy aracılığı faaliyeti kapsamında gerçekleştirilen işlemlerde itiraz üzerine müşteri lehine bir iyileştirme yapılması amacıyla, işlem platformunda meydana gelen teknik bir sorun nedeniyle ortaya çıkan müşteri mağduriyetinin giderilmesi amacıyla veya Müşteri emrinin alınması sonrasında, aracı kurumun söz konusu emre ilişkin olarak başka bir kuruluş nezdinde korunma amaçlı olarak almış olduğu pozisyonun karşı tarafça iptal edilmesi veya fiyatının değiştirilmesi durumunda emir iptali veya fiyat değişikliği yapılabilir.

Bu kapsamda gerçekleştirilen emir iptali ve fiyat değişikliği işlemlerinde değişikliğe veya iptale yol açan işleme ilişkin olarak bir Rapor hazırlanarak Portföy Aracılığından Sorumlu

Birim Yöneticisinin onayı alınarak Operasyon Bölümü'ne iletilecek, Operasyon Bölümü tarafından yapılan düzeltme işlemi çerçevesinde işlemler netleştirilecektir. Operasyon Bölümü işlemlerin muhasebesini yapar ve mevzuat hükümleri çerçevesinde hazırlaması zorunlu olan raporları düzenler.

Söz konusu iptal işlemine konu olan müşteri işlemine ilişkin olarak müşteri en seri şekilde bilgilendirilecektir.

### ***Sorumluluklar***

Müşteri hesabına emir alınması, bu emirlerin takibi, müşteri talebi doğrultusunda emir üzerinde değişiklik talepleri ve hatalı işlemlerin tespitinden Portföy Aracılığı Birimi, hatalı emirlerle ilgili düzeltmelerin yapılması, bu düzeltme işlemlerinin bildirilmesi ve kontrolü yapılarak tutturulan işlem defterlerinin muhasebeleştirilerek müşteri hesaplarına yansıtılması ve bu işlemler sonrasında sermaye piyasası mevzuatı çerçevesinde raporlamaların yapılmasından Portföy Aracılığı Birimi ve Operasyon Bölümü sorumludur.

Prosedürde yapılacak değişiklikler ile ilgili taslaklar ilgili bölüm yöneticileri tarafından Genel Müdür'ün görüşlerine sunulur. Görüşülen taslakları onaylama yetkisi, İç Kontrol Denetim Sorumlu Yönetim Kurulu Üyesindedir.