



# Emlak Katılım

TÜRKİYE EMLAK KATILIM BANKASI ANONİM ŞİRKETİ

EMİR VE İŞLEM ARACILIĞI EMİR GERÇEKLEŞTİRME POLİTİKASI

HAZİNE AKTİF PASİF VE SERMAYE PİYASALARI MÜDÜRLÜĞÜ



## İÇİNDEKİLER

1. KANUN VE İLGİLİ MEVZUATA UYUM.....	2
2. AMAÇ.....	2
3. YASAL DAYANAK.....	2
4. TANIMLAR.....	2
5. GENEL ESASLAR .....	2
6. EMİR İLETİMİ, İŞLEMLERİN GERÇEKLEŞTİRİLMESİ VE TAKAS VEYA TASFİYESİNİN NASIL YAPILACAĞI & EMİR GERÇEKLEŞTİRME POLİTİKALARI.....	3
7. İŞLEM ARACILIĞINA YETKİLİ KURULUŞLA EMİR GERÇEKLEŞTİRME POLİTİKASI .....	6
8. PORTFÖY ARACILIĞINA YETKİLİ KURULUŞLA EMİR GERÇEKLEŞTİRME POLİTİKASI.	7
9. PAY PİYASASI EMİR GERÇEKLEŞTİRME POLİTİKASI .....	7
10. TÜREV ARAÇLAR EMİR GERÇEKLEŞTİRME POLİTİKASI .....	8
11. MÜŞTERİ EMİRLERİNİN GİZLİLİĞİNİN KORUNMASI .....	9
12. EMİR İLETİMİNDE YAŞANACAK AKSAKLIKLARA YÖNELİK TEDBİRLER .....	9
13. YÜRÜRLÜK VE GEÇERLİLİK .....	9



## 1. KANUN VE İLGİLİ MEVZUATA UYUM

Türkiye Emlak Katılım Bankası A.Ş. 'de 5411 sayılı Bankacılık Kanunu ve ilgili Sermaye Piyasası Kurulu mevzuatına kayıtsız şartsız uyum sağlanır.

## 2. AMAÇ

Sermaye Piyasası Kurulu'nun Yatırım Hizmetleri ve Faaliyetleri ile Yan Hizmetlere İlişkin Esaslar Hakkında Tebliği (III-37.1) ile Yatırım Kuruluşlarının Kuruluş ve Faaliyet Esasları Hakkında Tebliği'nde (III-39.1) yer alan hüküm ve esaslar kapsamında Emir İletimine Aracılık ve İşlem Aracılığı faaliyetlerinin gerçekleştirilmesi esnasında uyulacak politika, usul ve esasların belirlenmesi.

## 3. YASAL DAYANAK

Sermaye Piyasası Kurulu'nun Yatırım Hizmetleri ve Faaliyetleri ile Yan Hizmetlere İlişkin Esaslar Hakkında Tebliği (III-37.1) ile Yatırım Kuruluşlarının Kuruluş ve Faaliyet Esasları Hakkında Tebliği (III-39.1)

## 4. TANIMLAR

**Banka:** Türkiye Emlak Katılım Bankası A.Ş.

**Kanun:** 6362 sayılı Sermaye Piyasası Kanunu

**Kurul:** Sermaye Piyasası Kurulu

## 5. GENEL ESASLAR

- Müsteri emirleri; emir gerçekleştirme politikası, Sirket iç düzenlemeleri ile yazılı is akis ve kontrol prosedürleri, çerçeve sözleşmede belirtilen esaslar, müşteri emrini en iyi şekilde gerçekleştirme yükümlülüğü göz önünde bulundurularak; özen ve sadakat borcu çerçevesinde yerine getirilir. Borsada işlem yapmayı gerektiren emirler ayrıca ilgili mevzuatta belirlenen esaslar çerçevesinde alınır ve yerine getirilir.
- Kurumumuz, aracılık faaliyetlerinin yürütülmesi sırasında basiretli bir tacir gibi davranarak, isin gerektirdiği mesleki dikkat ve özeni gösterir, bu kapsamda gerekli önlemleri alır.
- Kurumumuz, aracılık faaliyetlerini sürdürmek için sahip olduğu kaynakları etkin bir biçimde kullanır  
ve müşteri emirleri işlem türüne bağlı olarak zaman ve emir önceliği esasıyla adil ve hızlı bir şekilde  
işleme konulur.
- Banka müşteri emirlerinin gizliliğini korumakla yükümlüdür. Müşteriye ait emir bilgileri herhangi bir üçüncü şahsa, müşteri aleyhine ve üçüncü şahıs lehine müşterinin bilgisi olmaksızın aktarılamaz ve kullanılamaz.
- Banka müşterilerine ait hesap ve işlemleri kendi nezdinde müşteri bazında izler.  
Müşteriye ait emirler müşteriye ait hesap numarası ile iletilir ve sonuçları hesap numarası ile takip



edilir.

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

## **6. EMİR İLETİMİ, İŞLEMLERİN GERÇEKLEŞTİRİLMESİ VE TAKAS VEYA TASFİYESİNİN NASIL YAPILACAĞI & EMİR GERÇEKLEŞTİRME POLİTİKALARI**

### **Madde 1 –Amaç ve Kapsam**

TÜRKİYE EMLAK KATILIM BANKASI A.Ş. tüm müşteri emirlerinin özenli, adil ve hızlı bir şekilde iletilmesinde en iyi gayreti gösterir.

Emir iletimine aracılık faaliyetini gerçekleştirme politikası ile TÜRKİYE EMLAK KATILIM BANKASI A.Ş. müşterilerinden almış olduğu emirlerin iletilmesine yönelik genel esasları belirlenmekte ve söz konusu emirleri alan ve ileten tüm TÜRKİYE EMLAK KATILIM BANKASI A.Ş. çalışanlarımızı kapsamaktadır.

### **Madde 2 – Dayanak**

Emir iletimine Aracılık işlemlerine ilişkin olarak birimlerimiz müşteri emirlerinin iletilmesinde gerçekleştirecekleri faaliyetlerini ilgili mevzuat ve kurum içi düzenlemeleri ile iş akış ve kontrol prosedürleri dâhilinde ve müşteri ile imzalanan çerçeve sözleşmede belirlenen hükümler kapsamında yürütür.

### **Madde 3–Müşteri Emirlerinin İletimi**

Hisse Senedi işlemlerinde müşteri alım satım emirlerinin iletilmesi için müşteriye öncelikle TÜRKİYE EMLAK KATILIM BANKASI A.Ş. nezdinde hesap açtırılır. TÜRKİYE EMLAK KATILIM BANKASI A.Ş. nezdinde hesap açıldıktan sonra bankanın anlaşmalı olduğu aracı kurum nezdinde yatırım hesabı açtırılmalıdır.

Müşteri emirlerinin iletimi işlem türüne bağlı olarak zaman ve emir önceliği esasıyla adil ve hızlı şekilde aracı kuruluşa iletilir.

Tüm müşteri talimatları, mevcut piyasa koşulları ve müşterilerin çıkarları da göz önünde bulundurularak talimat sırasına göre aracı kuruluşa iletilir.

Müşteri, TÜRKİYE EMLAK KATILIM BANKASI A.Ş.'ye alım ve satım emirlerini açık ve tereddüde yer vermeyecek şekilde internet, mobil, yazılı talimat olarak verebilir.

TÜRKİYE EMLAK KATILIM BANKASI A.Ş., Müşterinin açık olmayan veya tereddüde yer veren emir, talimat ve bildirimlerini, söz konusu tereddüt giderilmedikçe, iletmekle yükümlü değildir.

### **Madde 4 – Emirlerin Geçerlilik Süresi**

Müşteri, emir geçerlilik sürelerini ilgili Borsa tarafından belirlenen emir geçerlilik sürelerine ilişkin düzenlemelere uygun olarak belirleyebilir. Müşteri emirlerinin belirlenen süre içinde gerçekleşmemesi



halinde, emir iptal olur. Müşteri herhangi bir süre belirtmediği takdirde emirlerin geçerlilik süresi seanslık olarak kabul edilir.

#### Madde 5 – Gerçekleşen Emirlerin Tasfiyesi

Gerçekleştirilen alım emirlerinde, alım bedeli, masraf ve komisyon ücreti ve sair yükümlülükler, vergi, resim, harçlar ve fonlar Müşteri'nin borcuna; gerçekleştirilen satım emirlerinde, satım bedeli Müşteri'nin alacağına, masraf ve komisyon ücreti ve sair yükümler, vergi, resim harçlar ve fonlar Müşteri'nin borcuna işlenir. Müşteri, hesabına işlenecek borç ve alacak kalemlerinin valör tarihleri konusunda TÜRKİYE EMLAK KATILIM BANKASI A.Ş.'nin anlaştığı aracı kuruluşun uygulamasını kabul eder.

#### Madde 6 – İnternet İşlemleri Esasları

Müşteri TÜRKİYE EMLAK KATILIM BANKASI A.Ş. interneti üzerinden işlem yapabilmek için TÜRKİYE EMLAK KATILIM BANKASI A.Ş.'nin ilgili birimi ile birlikte kayıtlı cep telefonuna gönderilecek onay kodları ile kullanıcı kodu ve şifresini belirler. Müşteri TÜRKİYE EMLAK KATILIM BANKASI A.Ş. kullanıcı kodu ve şifrenin gizliliği için gereken özeni göstermekle ve kullanıcı kodu ve şifrenin üçüncü kişilere verilmemesi ve /veya kullanılmaması ile yükümlüdür. Müşteri söz konusu yükümlülüğe uymaması nedeniyle doğabilecek her türlü zarar, ziyan ve kayıptan sorumlu olduğunu, bu nedenle TÜRKİYE EMLAK KATILIM BANKASI A.Ş.'ye her ne nam altında olursa olsun herhangi bir itiraz ve talepte bulunmayacağını kabul, beyan ve taahhüt eder. Müşteri kendisine tanımlanan şifrelerin üçüncü kişiler tarafından kullanıldığının tespiti halinde veya düzenleyici kuruluşlar, resmi merciler veya TÜRKİYE EMLAK KATILIM BANKASI A.Ş. yetkili organları tarafından gelen talep üzerine müşteri işlemlerinde şüpheli bir durum olması halinde TÜRKİYE EMLAK KATILIM BANKASI A.Ş.'nin internet işlemlerine ilişkin hizmetleri durdurmaya yetkili olduğunu kabul eder.

Müşterinin TÜRKİYE EMLAK KATILIM BANKASI A.Ş. tarafından sunulan internet hizmetlerini eksiksiz alabilmesi için, TÜRKİYE EMLAK KATILIM BANKASI A.Ş. tarafından istenen tüm bilgi ve belgeleri sağlamış olması ve TÜRKİYE EMLAK KATILIM BANKASI A.Ş.'nin kullandığı sistemin şartlarına uygun yazılım ve donanım bulundurması gerekmektedir. Teknik gerekliliklerin olmaması, eksik veya yetersiz olması durumunda, müşterinin internet işlemlerinden yararlanamamasının sorumluluğu müşteriye ait olacaktır.

TÜRKİYE EMLAK KATILIM BANKASI A.Ş. interneti üzerinden yapılacak işlemlerde müşteri hesabında yeterli nakdin veya menkul kıymetin bulunması durumunda müşteri emirleri aracı kurum (anlaşmalı aracı kurum) tarafından yerine getirilecektir. Hesap bakiyesi yeterli olmayan veya hesabında gerçekleştirilmek istenen işlemi karşılayacak kadar menkul kıymet olmayan hesapların talimatları aracı kurum tarafından yerine getirilmeyebilir. Müşteri bu durumdan dolayı TÜRKİYE EMLAK KATILIM BANKASI A.Ş.'yi kendisine atfi kabil kusurları dışında sorumlu tutmayacağını kabul ve taahhüt eder.

TÜRKİYE EMLAK KATILIM BANKASI A.Ş., müşteriye tahsis edilmiş şifrenin kullanılması suretiyle TÜRKİYE EMLAK KATILIM BANKASI A.Ş. sistemine eksiksiz, doğru olarak ve zamanında verilen emirlerin iletilmesinden sorumludur.



Elektronik ortamda alınan emirlerde tutulan bilgisayar kayıtları, müşteri mutabakatı olarak değerlendirilebilecek ve anlaşmalı aracı kurum kayıtlarıyla mutabakat unsurları birbirini teyit ettiği takdirde TÜRKİYE EMLAK KATILIM BANKASI A.Ş. kayıtları delil olarak kullanılabilir.

TÜRKİYE EMLAK KATILIM BANKASI A.Ş., müşteriye sunmuş olduğu internet hizmetinin altyapısını ve uygulamalarını, içeriğini ve şeklini dilediği zaman, dilediği şekilde değiştirmekte, daraltmakta veya genişletmekte, yeni ürünler ekleyip mevcut ürünlerden bir veya birkaçını sistemden çıkartmakta tamamen serbesttir.

#### Madde 7 – Acil Eylem Planı Uygulaması

Müşterinin İnternet Şube'den emir iletememesi halinde, alım ve/veya satımı yapılacak varlık için yazılı veya sözlü olarak emir verebilecektir. İlgili emir formunda Müşterinin imzasının bulunması zorunludur. Ancak TÜRKİYE EMLAK KATILIM BANKASI A.Ş. faks, başka iletişim, ulaştırma veya taşıma araçlarıyla verilen bildirimleri veya verilen alım satım emri, virman, havale ve diğer talimatları ya da Uzaktan Erişim Araçlarından yararlanmak suretiyle verilen emirleri kabul edebilir.

Lehine Faaliyet Gösterilen Aracı Kuruluş tarafından emir gerçekleştirmede yaşanabilecek önemli sorunlarla karşılaşılması durumunda müşteri en kısa sürede bilgilendirilir.

#### Madde 8 – Karşılaşılabilecek Önemli Sorunlar ve Çözüm Süreci

- Emir verilen yatırım aracının alım satım işlemlerinin durdurulmuş olması
- İşlem yapılan yatırım aracının işlem gördüğü piyasada işlemlerin durdurulmuş olması
- Telekomünikasyon, uzaktan erişim kanalları ve diğer teknik altyapılarından kaynaklanan sorunların oluşması

Ortaya çıkan bu önemli sorunlarda müşteri emirlerinin iletilmesinden sorumlu anlaşmalı aracı kurum,

- Emirlerin iletilmesinde, gerekli politikalar dâhilinde sistematik kontrolleri uygulayarak sorunların yaşanmaması adına gerekli tedbirleri alır,
- Müşteri emirlerinin en kısa sürede iletilmesine yönelik ortaya çıkan sorunların kaynağının belirlenmesi, sorunun en kısa sürede çözüme ulaştırılması ve yaşanan sorun nedeniyle emirleri etkilenen müşterilerin belirlenmesi,
- Emirleri etkilenen müşterilere hızlı bir şekilde gerekli bilgilendirmenin yapılarak mutabakatın sağlanması.

#### Madde 9 – Müşteri Emirlerinin Gizliliği

TÜRKİYE EMLAK KATILIM BANKASI A.Ş. personeli ve yönetimde yer alan personel müşteri emirlerinin gizliliğine azami özeni gösterir ve söz konusu bilgileri kişisel menfaatlerine yönelik veya kötüye kullanmaz.



Bilgilerin üçüncü şahıslara aktarılması, gizli bilgilerin kişisel menfaat sağlanmasına yönelik ve/veya kurum çıkarına kullanılması, müşteri emirlerinin alınması ve iletilmesi esnasında edinilen bilgilerin müşteri çıkarına gerçekleştirilmesi dışında kullanılması gibi durumları engellemek için TÜRKİYE EMLAK KATILIM BANKASI A.Ş., gereken tüm önlemleri alacaktır.

## 7. İŞLEM ARACILIĞINA YETKİLİ KURULUŞLA EMİR GERÇEKLEŞTİRME POLİTİKASI

Emirlerin gerçekleştirileceği tüm piyasalar için müşteriler, Emir İletimine Aracı Kuruluş ve Lehine Faaliyet Gösterilen Aracı Kuruluş (..... Menkul Değerler A.Ş.) üzerinden işlemlerini;

1. Türkiye Emlak Katılım Bankası A.Ş. Katılım Bankası A.Ş.(Emir İletimine Aracı Kuruluş) interneti, mobil şubesi ve telefonları üzerinden veya

2. .... Menkul Değerler A.Ş. (Lehine Faaliyet Gösterilen Kuruluş) interneti, faks ve telefonları üzerinden gerçekleştirebilirler.

Türkiye Emlak Katılım Bankası A.Ş. ile Lehine Faaliyet Gösterilen Kuruluş' un ilgili birimleri, müşteri emirlerinin alınmasında ve işleme konulmasında, gerçekleştirecekleri faaliyetlerini ilgili mevzuat ve kurum içi düzenlemeleri ile iş akış ve kontrol prosedürleri dâhilinde, aracı kurum ve müşteri ile imzalanan çerçeve sözleşmede belirlenen hükümler kapsamında yürütür.

Türkiye Emlak Katılım Bankası A.Ş. Katılım Bankası A.Ş. işlem aracılığı faaliyetini yürüteceği ..... Menkul Değerler A.Ş. ile birlikte, iletilen tüm emirlerin işlem türüne bağlı olarak zaman ve emir önceliği esasıyla adil ve hızlı bir şekilde gerçekleştirilmesinde en iyi gayreti gösterir.

Türkiye Emlak Katılım Bankası A.Ş. Katılım Bankası A.Ş. ile ..... Menkul Değerler A.Ş çalışanları, müşteri emirlerinin gizliliğine azami özeni gösterir ve söz konusu bilgileri kişisel menfaatlerine yönelik veya kötüye kullanmaz. Müşteriye ait emir bilgileri herhangi bir üçüncü şahsa, müşteri aleyhine ve üçüncü şahıs lehine müşterinin bilgisi olmaksızın aktarılamaz ve kullanılamaz.

Müşteriler, Türkiye Emlak Katılım Bankası A.Ş. Katılım Bankası A.Ş. internet sitesi kullanım şifrelerini Bankadan, .... Menkul Değerler A.Ş internet sitesini kullanacaklar ise gerekli şifreleri ..... Menkul Değerler A.Ş'den temin ederler. Telefon aracılığı ile yapılacak müşteri işlemleri ..... Menkul Değerler A.Ş. tarafından gerekli güvenlik kontrolleri yapıldıktan sonra gerçekleştirilir.

Türkiye Emlak Katılım Bankası A.Ş. Katılım Bankası A.Ş. üzerinden açılacak hesap ve işlemler, ..... Menkul Değerler A.Ş nezdindeki müşteri hesabında müşteri bazında izlenir.

İşlem yapılan yatırım aracının alım satım işlemlerinin durdurulması, işlem gördüğü piyasada işlemlerin durdurulması ve/veya telekomünikasyon, uzaktan erişim kanalları ve diğer teknik altyapılardan kaynaklanan sorunların oluşması halinde Türkiye Emlak Katılım Bankası A.Ş. ile ..... Menkul Değerler A.Ş ilgili birimleri, kurum politikaları ve acil eylem planı dâhilinde gerekli tedbirleri alır. ....Menkul Değerler A.Ş. müşteri emirlerinin gerçekleştirilmesine yönelik sorunun en kısa sürede çözüme ulaştırılması ve yaşanan sorun nedeniyle emirleri etkilenen müşterilerin belirlenerek bu müşterilere gerekli bilgilendirme yapılmasını ve mutabakatı sağlar.



## 8. PORTFÖY ARACILIĞINA YETKİLİ KURULUŞLA EMİR GERÇEKLEŞTİRME POLİTİKASI

Müşteri emirlerinin bir diğer portföy aracı kurumuna iletilerek gerçekleştirilmesi halinde;

- Müşteri emirlerinin iletimi işlem türüne bağlı olarak zaman ve emir önceliği esasıyla adil ve hızlı şekilde aracı kuruluşa iletilir.
- Tüm müşteri talimatları, mevcut piyasa koşulları ve müşterilerin çıkarları da göz önünde bulundurularak talimat sırasına göre aracı kuruluşa iletilir.
- İşlemlerin gerçekleştirileceği fiyatlar, genel piyasa koşulları ve gerçeğe uygun değerleri ile uyumlu olarak nesnel bir biçimde belirlenir.

## 9. PAY PİYASASI EMİR GERÇEKLEŞTİRME POLİTİKASI

YATIRIMCI EMİRLERİNİN PAY PİYASASINA İLETİLMESİNE İLİŞKİN ESASLAR :

- Banka ile çalışmak isteyen yatırımcılara anlaşılabilir aracı kurum nezdinde bir hesap açılır ve bir hesap numarası verilir. Tüm işlemlerde yatırımcı için bu hesap numarası kullanılır.
- Yatırımcı emirlerini, Kurum'a ıslak imzalı emir ile yazılı olarak, telefonla veya online Şube üzerinden iletebilir.
- Telefon ile alınan yatırımcı emirlerine ilişkin ses kayıtları yoluyla alınan emirlere ilişkin talimatlar, internet üzerinden alınan emirlerde tarih, zaman ve yatırımcı bazında olmak üzere yatırımcıya ilişkin IP numaraları kayıtları ve her ne türlü olursa olsun elektronik ortamda diğer şekillerde alınan emirlerde emri veren kaynağı gösterecek şekilde alınan gerekli elektronik log kayıtları bankanın anlaştığı aracı kurum tarafından kaydedilir ve yatırımcı mutabakatını içeren kayıt niteliğinde olup, gerektiğinde delil olarak sunulabilir.
- Sermaye piyasası aracı alıp satmak isteyenler bu isteklerini alım-satım emirleri ile iletirler. Alım satım emirlerinin yazılı olarak verilmesi geçerlilik şartı ve ispat vasıtasıdır. Bu sebeple yazılı olarak verilmeyen emirlerden doğabilecek sorumluluklar yatırımcıya aittir. Ancak, yatırımcıların gerekli güvenlik kontrollerinin yapılmasını halinde telefon, faks, İnternet (online Şube), Akıllı Telefon (mobil uygulama) iletişim araçları ile de emirleri kabul edilebilir.
- Bankanın anlaştığı aracı kurum yazı ile teyit edilmemiş ve güvenlik kontrolünden geçmemiş olan telefon, faks, internet ve bunlar gibi iletişim araçları ile yapılan bildirimleri ve verilen alım-satım emirlerini kendi takdir ve anlayışına göre yerine getirip getirmemekte serbest olup, bu takdirde yapılan bildirimler ile emirlerin (emrin) yanlış anlaşılmasından veya yerine getirilmemesinden Aracı Kurum herhangi bir şekilde sorumlu değildir. Alım ve satım emirleri telefon, faks, internet ve benzeri iletişim araçlarıyla ya da sözlü olarak verilmesi halinde emri alan Aracı Kurum yetkilisi tarafından, emrin niteliğine göre önce yazılı hale dönüştürülür, seans takip formuna işlenir veya doğrudan elektronik ortamda ilgili mevzuata göre kaydedilir.
- Yatırımcı kendi nam ve hesabına hareket etmek üzere, sermaye piyasası aracı alım satım emirleri verebilme, teslim alabilme, tahsilat ve ödeme yapabilme yetkilerinin tümüne veya bir kısmına haiz bir temsilci seçebilir. Yatırımcının adı, soyadı, hesap numarası, imzası ve temsilcisinin adı, soyadı, adresi ve





yetkilerinin belirlendiği belgenin (vekaletname) noterden tasdikli olması gerekmektedir. Yetkili temsilcinin Kurum nezdinde yapacağı tüm tasarrufların neticesinden tamamıyla temsilciyi atayan yatırımcı sorumludur. Bu kimselerin tasarruf yetkisinde yapılan değişiklikler yatırımcı tarafından Aracı Kurum 'a yazılı olarak bildirilinceye kadar Kurum tarafından geçerli olacaktır.

#### YATIRIMCI EMİRLERİNİN PAY PİYASASINA ELEKTRONİK ORTAMDA İLETİMİNE İLİŞKİN ESASLAR :

- Yatırımcının Kurum nezdindeki İnternet/Online Şube Hizmetleri'nden yararlanabilmesi için öncelikle sözleşmenin taraflarca imzalanıp tamamlanmış olması gerekir.
- Sözleşmenin yatırımcı tarafından imzalanmasına müteakip; yatırımcıya bir kullanıcı kodu ve şifre verilir. Bu kullanıcı kodu ve şifre ile yatırımcı, Kurum nezdindeki hesabı üzerinden işlem yapabilir. Verilen kullanıcı kodu ve şifresinin muhafazası ve her türlü riski tamamen yatırımcıya aittir.
- Banka ve anlaştığı aracı kurum çalınmış veya bir şekilde kaybedilmiş olan kullanıcı kodu ve şifreden sorumlu tutulamaz. Yatırımcı kullanıcı kodu ve şifresinin üçüncü kişilerce bilinebileceği veya kullanılabilirliği kanatında ise, bunu hemen Kurum 'a bildirerek eski kullanıcı kodu ve şifresinin iptali ile yeni kullanıcı kodu ve şifre isteme hakkına sahiptir.
- Yatırımcı bildirimde bulunmadıkça, Kurum'u sorumlu tutamaz. Yatırımcının sözleşmeyi imzalamış olması, Kurum'a, yatırımcıya şifre verme ve online borsa hizmetlerinden yatırımcıyı yararlandırma yükümlülüğü getirmez.

#### 10. TÜREV ARAÇLAR EMİR GERÇEKLEŞTİRME POLİTİKASI

Türev Araçlarda işlem yapmak isteyen yatırımcıların, çerçeve sözleşmesi imzalanmadan ve işlem gerçekleşmeden önce, söz konusu işlemlerin taşıyabileceği olası risklere ilişkin açıklamaları içeren "Türev Araçlar Risk Bildirim Formu" ve "Sermaye Piyasası İşlemleri Genel Risk Bildirim Formu"nu okuyarak imzalaması gerekmekte olup, bir örneği yatırımcıya teslim edilir.

Ayrıca pazarlanan ya da müşteri tarafından talep edilen ürün ve hizmetin müşteriye uygun olup olmadığının değerlendirilmesi ve de müşterinin söz konusu ürün ve hizmetin taşıdığı riskleri anlayabilecek bilgi ve tecrübeye sahip olup olmadıklarını tespit amacıyla Uygunluk testi formu doldurması gerekmektedir.

- İşlem gerçekleştirilmeden önce, risk bildirim formlarını imzalayan yatırımcı ile Şirketimiz arasında karşılıklı olarak "Türev Araçların Alım Satımına Aracılık Çerçeve Sözleşmesi" imzalanır.
- İşlem öncesinde edinilen; risk bildirim formları, çerçeve sözleşmesi, uygunluk testi formu ve hesap açılış belgeleri, ilgili yetkililer tarafından kontrol edilir.
- Müşteri emirleri lisanslı müşteri temsilcileri veyahut da banka hazinesinde lisanslı personel tarafından müşteriden alınır ve sistem üzerinden girişi yapılarak banka tarafından karşılanır.
- Telefonla alınan emirlerin ses kayıtları, yazılı talimat ile alınan emirlerin ise evrak asılları ilgili mevzuat tarafından belirtilen süreler boyunca saklanır.



- Gerçekleştirilen işlemlere ait dekont bilgileri müşteriye elden veya elektronik ortamlardan iletilir.

## 11. MÜŞTERİ EMİRLERİNİN GİZLİLİĞİNİN KORUNMASI

Bekleyen veya gerçekleşen müşteri emirlerinin gizliliğine azami özen gösterilir ve söz konusu bilgiler kişisel menfaatlara yönelik ya da kötüye kullanılamaz. Şirket bu bilgilerin gizliliğinin sağlanması ve kötüye kullanımını engellemek için gereken tüm önlemleri alır.

Aşağıda, müşteri emirlerinin gizliliğine aykırı mahiyetteki durumlar örneklendirilmiştir:

- Bilgilerin üçüncü şahıslara açıklanması
- Gizli bilgilerin kişisel menfaat sağlanmasına dönük kullanılması
- Gizli bilgilerin Şirketimizin çıkarı için kullanılması
- Alınan müşteri emirleri kapsamında edinilen bilgilerin, emirlerin müşteri açısından en faydalı olacak şekilde gerçekleştirilmesi dışında amaçlarla kullanılması

Sermaye Piyasası araçlarının alım-satımı veya müşteri emirlerinin gerçekleştirilmesine yönelik olarak emir iletimi amaçlı olarak piyasa yapıcılarını veya diğer kurumlarla iletişime geçilmesi veya talep edilmesi halinde bilgilerin yetkili kuruluşlarla paylaşılması müşteri emirlerinin gizliliğine aykırılık olarak tanımlanmamaktadır.

## 12. EMİR İLETİMİNDE YAŞANACAK AKSAKLIKLARA YÖNELİK TEDBİRLER

Piyasalar Bölümü;

- 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 çözülmesi ve yaşanan önemli sorunlar nedeniyle emirleri etkilenen müşterilerin belirlenmesi,
- İlgili müşterilere gerekli bilgilendirmenin yapılarak mutabakat sağlanması, yönünde etkin bir izleme ve kontrol sistemi uygulanır.

Ayrıca emir iletiminde yaşanacak aksaklıklarda, detayına şirket internet sitesinde de yer verilen Acil

Durum Eylem Planı'na uygun hareket edilir.

## 13. YÜRÜRLÜK VE GEÇERLİLİK

Bu politika ve uygulama usulleri Yönetim Kurulu'nca onaylandığı tarihte yürürlüğe girer.