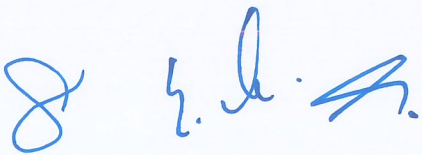


EMİR GERÇEKLEŞTİRME POLİTİKASI

| | |
|--|--|
| YAYIMLAYAN BİRİM | Satış Yönetimi Birimi Operasyonel İşlemler ve BT Yönetimi Birimi Hazine Yönetimi Birimi |
| ÖZET | İşbu politika, Ziraat Yatırım Menkul Değerler A.Ş.'nin (kısaca "Aracı Kurum") "İşlem Aracılığı" ve "Portföy Aracılığı" kapsamında, Sermaye Piyasası mevzuatı uyarınca gerçekleştirilecek alım ve satım faaliyetleri, müşterilerin sermaye piyasası araçlarıyla ilgili alım veya satım emirlerinin kabulü, işleme konulması ve yerine getirilmesine yönelik genel esasları belirlemekte olup Aracı Kurum'un söz konusu emirleri alan, ileten ve gerçekleştiren tüm birimleri için geçerlidir. |
| YAYIMLANMA TARİHİ | 26.04.2023 |
| YÜRÜRLÜKTEN KALDIRILAN DÜZENLEMELER | Şirketimiz Yönetim Kurulu' nun 14.11.2019 tarih ve 2019/57-113 Sayılı Kararı ile kabul edilen "Emir Gerçekleştirme Politikası" yürürlükten kaldırılmıştır. |
| GEÇİCİ MADDE | - |
| YÜRÜRLÜĞE GİRİŞ TARİHİ | 26.04.2023 |

İÇİNDEKİLER

| | |
|---|---|
| 1. AMAÇ VE KAPSAM..... | 3 |
| 2. YÜKÜMLÜLER..... | 3 |
| 3. İŞLEMLERİN GERÇEKLEŞTİRİLECEĞİ PİYASALAR..... | 3 |
| 4. MÜŞTERİ EMİRLERİNİN KABULÜ VE GERÇEKLEŞTİRİLMESİNE YÖNELİK ESASLAR..... | 4 |
| 5. MÜŞTERİ EMİRLERİNİN GİZLİLİĞİ | 6 |
| 6. İŞLEM ARACILIĞI FAALİYETİ KAPSAMINDA GERÇEKLEŞTİRİLECEK İŞLEMLER VE BİRLİKTE ÇALIŞILACAK YETKİLİ KURULUŞLAR..... | 7 |
| 7. PORTFÖY ARACILIĞI FAALİYETİNİN YÜRÜTÜLMESİ KAPSAMINDA UYULACAK İLKE VE ESASLAR..... | 7 |



1. AMAÇ VE KAPSAM

İşbu politika, Ziraat Yatırım Menkul Değerler A.Ş.'nin (kısaca "Aracı Kurum") "İşlem Aracılığı" ve "Portföy Aracılığı" kapsamında, Sermaye Piyasası mevzuatı uyarınca gerçekleştirilecek alım ve satım faaliyetleri, müşterilerin sermaye piyasası araçlarıyla ilgili alım veya satım emirlerinin kabulü, işleme konulması ve yerine getirilmesine yönelik genel esasları belirlemekte olup Aracı Kurum'un söz konusu emirleri alan, ileten ve gerçekleştiren tüm birimleri için geçerlidir.

Aracı Kurum, aracılık faaliyetlerini müşteriyle imzalanan çerçeve sözleşmede ve sermaye piyasası mevzuatında belirtilen esaslar çerçevesinde, müşteri emrini en iyi şekilde gerçekleştirme yükümlülüğü ile özen ve sadakat borcu ile yürütür. Aracılık faaliyetlerinin yürütülmesi sırasında basiretli bir tacir gibi davranarak, işin gerektirdiği mesleki dikkat ve özeni gösterir, bu kapsamda gerekli önlemleri alır.

Aracı Kurum, aracılık faaliyetlerini sürdürmek için sahip olduğu kaynakları etkin bir biçimde kullanır ve tüm müşteri emirlerinin anında, adil ve hızlı bir şekilde gerçekleştirilmesi gerektiğinin bilincindedir.

İşbu Emir Gerçekleştirme Politikası, Kurul'un III-39.1 sayılı Yatırım Kuruluşlarının Kuruluş ve Faaliyet Esasları Hakkında Tebliğ'inin 28. Maddesinin 2/e fıkrası gereğince internet sitesinde yayınlanır.

2. YÜKÜMLÜLER

İşbu politikanın uygulanmasından emirleri alan, ileten ve gerçekleştiren tüm birimler sorumludur. Müşteri temsilcileri aracılığıyla telefon ile alınan emirlerin kayıtlı telefonlar üzerinden gerçekleştirilmesi esasının gözetilmesinden ve ilgili SPK Mevzuatı baz alınarak söz konusu prosedürün uygulanmasından, müşteri emrini alan bütün Birim çalışanları yükümlüdür.

3. İŞLEMLERİN GERÇEKLEŞTİRİLECEĞİ PİYASALAR

Borsa İstanbul A.Ş. ve Takasbank gibi yurtiçi teşkilatlanmış borsalar bünyesindeki piyasalara yönelik tüm işlemler, işlem aracılığı veya portföy aracılığı faaliyeti kapsamında, yurtdışı teşkilatlanmış borsalarda işlem gören pay, türev ve diğer sermaye piyasası araçlarına ilişkin işlemler, işlem aracılığı kapsamında, kaldıraçlı alım satım işlemleri yurtiçi portföy aracılığı kapsamında yapılacaktır. Yurtiçi veya yurtdışı menkul kıymet veya türev araç alım satım işlemlerine yönelik emirlerinin iletimi ve gerçekleştirilmesi işlem yapılan piyasalara ve ürünlere göre farklılık göstermektedir.

Kaldıraçlı alım satım işlemleri, Sermaye Piyasası Kurulu'ndan alınan portföy aracılığı yetkisi kapsamında doğrudan ve/veya Şirket portföyünden karşılanarak gerçekleştirilebilir. Şirket karşıladığı emirlerin risklerine bağlı olarak kısmen ya da tamamen açık pozisyon risklerini hedge edebilir.

4. MÜŞTERİ EMİRLERİNİN KABULÜ VE GERÇEKLEŞTİRİLMESİNE YÖNELİK ESASLAR

Müşteri emirlerinin alınmasında ve işleme konulmasında rol alan tüm birimler, bu kapsamdaki faaliyetlerini ilgili yasal mevzuat ve bu paralelde düzenlenmiş olan Aracı Kurum iç düzenlemeleri ile yazılı iş akış ve kontrol prosedürlerinin yanı sıra müşteriler ile imzalanan çerçeve sözleşmelerde belirlenen hükümler çerçevesinde yürütmekle yükümlüdürler.

Müşteri emirlerinin alınması, izlenmesi ve yerine getirilmesi hususunda, Sermaye Piyasası Kurulu'nun Yatırım Hizmetleri ve Faaliyetleri ile Yan Hizmetlere İlişkin Esaslar Hakkında Tebliği (III-37.1) hükümleri ve diğer ilgili mevzuat hükümleri uygulanır. Borsada işlem yapmayı gerektiren emirler ayrıca ilgili mevzuatta belirlenen esaslar çerçevesinde alınır ve yerine getirilir.

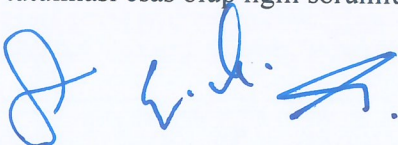
Alım satım aracılığı faaliyetlerinin icrası sırasında müşterilerin fiyat, maliyet, hız, takas, saklama, karşı taraf ve benzeri hususlardaki tercihleri göz önüne alınarak müşteri için mümkün olan en iyi sonucu verecek şekilde emirleri yerine getirilir. Müşteri emirleri işlem türüne bağlı olarak zaman 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.

Müşteri tarafından emrin belirli bir kuruluş veya piyasaya iletilmesi yönünde açık bir talimatının bulunduğu durumda, müşteri emri talimata uygun olarak yerine getirilir. Müşteri, gün içinde ıslak imzalı emir ile yazılı olarak veya telefonla veya elektronik ortamda veya benzeri iletişim araçlarıyla, doğrudan sözlü olarak emir verebilir. Aracı Kurum'un faks, telefon veya elektronik iletişim sistemlerinin birinde arıza meydana gelmesi durumunda müşteri, emir ve talimatlarını çalışan diğer alternatif sistemlerle veya yazılı olarak iletebilir.

Alınan müşteri emirleri belge ve kayıt düzenine ilişkin ilgili yasal mevzuat çerçevesinde kaydedilmek suretiyle belirlenen sürelerde saklanır. Müşteri, emirlerini imzalanan çerçeve sözleşmede belirttiği telefon numaralarından iletebileceği gibi Aracı Kurum'un kabul etmesi halinde bu numaralar dışındaki başka numara ve adreslerden de gönderebilir.

Müşterilerden telefon aracılığı ile alınan alım/satım emirlerinde, Müşteri Temsilcisi, kimliğini doğrulamak ve adına işlem yapılan müşteriye telefon görüşmesi yapılan müşteri olarak teyit etmek amacıyla müşteriye güvenlik soruları yöneltir. Telefon görüşmesi yapılan müşterinin, hesabın sahibi olduğuna dair net bir kanaat oluşmaması halinde, müşteriye kendisinin Aracı Kurum tarafından aranacağı bildirilir ve sisteme kayıtlı olan telefon numarası aracılığıyla kendisine geri dönlür. Bu yolla müşteriye ulaşılamaması durumunda, telefon aracılığı ile emir alınmaz. Şüpheli durum hakkında ilgili birim yöneticisi bilgilendirilir ve emir iletim sistemine uyarı notu kaydedilerek, şüpheli durum hakkında tüm personelin otomatik bilgilenebilmesi ve hesap girişinde elektronik uyarı mesajı alması sağlanır.

Telefon ile alınan emirlerin ses kayıt cihazına bağlı telefonlardan yapılması ve ilgili kayıtların sermaye piyasası mevzuatında belirtilen süre boyunca saklanması zorunludur. Yine alım satım platformundan gönderilen emirlerin de emri ileten müşterinin IP numarası ve bağlantı kayıtlarının günlük olarak kaydedilip sermaye piyasası mevzuatında belirtilen süre boyunca tutulması esas olup ilgili sorumluluk Operasyonel İşlemler ve BT Yönetimi Birimi' ne aittir.



Çerçeve sözleşmede belirtilen numaraların dışındaki bir numaradan emir gönderilmesi durumunda Aracı Kurum, kendi takdir yetkisine göre talimatı yerine getirip getirmemekte serbest olacaktır. Müşteri, Aracı Kurum'a yapacağı bütün bildirimleri ve vereceği emir ve talimatları açık ve tereddüde yer vermeyecek, sermaye piyasası araçlarının tüm niteliklerini gösterecek şekilde veriliş şekli, içeriği ve fiyat belirleme usulleri hakkında sermaye piyasası mevzuatı ile işlem yapılan borsa/piyasa iç düzenlemeleri ilgili maddelerinde belirtilen hususları esas alarak yapmakla yükümlüdür. Aracı Kurum, müşterinin açık olmayan ya da tereddüde yer veren emir, talimat ve bildirimlerini, söz konusu tereddüt giderilmedikçe yerine getirmekle yükümlü değildir.

Alım satım işlemlerinin sonuçlarının takibi müşteri sorumluluğundadır, emirlerin gerçekleştiğine dair müşteriye telefon, faks, internet veya elektronik ortamlar aracılığı ile yapılan bildirim geçerli olacaktır.

Müşteri tarafından alım emri verilen sermaye piyasası araçlarının bedellerinin, Aracı Kurum'a en geç alım yapılacağı gün emir verilmeden önce nakit olarak yatırılması ve müşteri tarafından satış emri verilen kıymetin, emir verilmeden önce müşteri hesabında bulunması gerekmektedir. Aracı Kurum, müşteri tarafından alım emri verilen kıymeti, asgari sermaye piyasası mevzuatına uygun olarak teminat depo edebilir. Sözleşme çerçevesinde gerçekleştirilen işlemlerde valör tarihi, yetkili takas kuruluşunun düzenlemelerine ve ilgili mevzuat hükümlerine uygun olarak belirlenir.

Müşteri tarafından emrin geçerlilik süresinin belirtilmemesi halinde emir, organize piyasalarda emir seans içerisinde verilmiş ise o seans için, aksi takdirde takip eden ilk seans için, diğer piyasalarda ise Aracı Kurum'un kabul etmesi şartıyla belirli bir tarihe kadar geçerli olacak şekilde Aracı Kurum'a emir iletmediyse tüm gün geçerli olmak üzere verilmiş kabul edilir ve gün sonunda iptal edilir.

Müşteri Temsilcisi, müşteri emirlerini sisteme iletmeden önce müşteri hesabında emre ilişkin yeterli miktarda ve nitelikte teminatın bulunduğunu kontrol eder.

Müşteri, emrin verildiği işlem gününü aşan emirleri (tarihli emir) işlem gerçekleşinceye ve/veya emrin süresi doluncaya kadar kontrol etmekle yükümlüdür.

Aracı Kurum, müşteriler ile imzalanacak çerçeve sözleşmelerde yazılı olması şartıyla, müşterilerin menfaatlerini korumak amacıyla, ulusal ve/veya uluslararası piyasaların tatil olduğu günlerde emir kabul etmeyebilir, yaz saati uygulaması ve benzeri değişiklikler nedeniyle emir iletim saatlerinde değişikliğe gidebilir.

Söz konusu emir kabulü ve gerçekleştirilmesine yönelik esaslara ek olarak; Yurtdışı piyasalara emirlerin müşteriler tarafından elektronik platform vasıtası ile iletilmesi esastır. Ancak sistemsel teknik aksaklık yaşanması durumunda müşterilerden telefon, elektronik posta ya da yazılı olarak sadece pozisyon kapatma yönünde emir alınabilir. Müşteri kaynaklı yaşanan aksaklıklar (internet bağlantısı, teknolojik altyapı veya yetersizlikleri vb.) durumunda Aracı Kurum'un sorumluluğu yoktur ve emir almama hakkına sahiptir. Emir alındığı durumda da işleme konu varlık, emir tipi, emrin alım ya da satım emri olduğu, emrin fiyat ve miktarı, emrin alındığı tarih ve zaman, emrin gerçekleştirildiği tarih, zaman, fiyat ve miktar, her bir emrin alındığı müşterinin hesap numarası, emrin gerçekleştirildiği anda elektronik işlem platformunda oluşan fiyat ve ayrıca mevzuatta belirtilen asgari bilgileri içeren emir formları düzenlenir.

Yazılı olarak alınan emirlere ilişkin olarak düzenlenen emir formlarında müşteri imzası bulunur. Kurumca telefon ile alınan müşteri emirlerine ilişkin ses kayıtlarının, faks yoluyla alınan emirlere ilişkin talimatın ve gün içinde faks ile iletilen tüm emirlerin yatırım kuruluşuna ulaştığı tarih ve zaman bilgilerini içeren toplu dökümün, internet üzerinden alınan emirler de dahil her ne türlü olursa olsun elektronik ortamda diğer şekillerde alınan emirlerde tarih, zaman ve müşteri bazında olmak üzere emri ileten müşterilere ilişkin IP numaraları kayıtları, emri veren kaynağı gösterecek şekilde gerekli elektronik log kayıtları, gerektiğinde yazılı hale dönüştürülebilecek şekilde kayıt altında tutulacaktır. Bu tür alım satım emirlerine dayanılarak yapılan işlemlerde, yatırım kuruluşunun kayıtları geçerlidir.

Müşteri temsilcisi, müşteri emrini telefon ile alıyorsa, emri aldıktan sonra, kontrol amacı ile “müşteri ismini söyledikten sonra” işleme ilişkin varlık türü, fiyat, miktarı ve Alım/satım emri bilgisini tekrar ederek müşterinin onayını alır.

Müşterilerden yazılı olarak emir alınması durumunda, alınan emirlere ilişkin olarak düzenlenen emir formlarında müşteri imzasının bulunması zorunludur. Müşteri dosyasında mevcut müşteri bilgi formundaki imza ile talimattaki imzanın karşılaştırılması esastır.

Yurt dışı borsalarda işlem gören sermaye piyasası ürünlerinin alım satım işlemleri yurt dışı yetkili aracı kurum ile imzalanan çerçeve sözleşme ve işlem aracılığıyla gerçekleştirilmektedir. Müşteriler sadece ilgili sözleşme hükümlerinde önceden belirlenmiş olan Pazar, Piyasa ve enstrümanlarda işlem yapabilir. İşlem yapılabilecek yurtdışı borsalar ve ürün listesi kurumun resmi internet sitesinde yayınlanmaktadır. Sözleşme hükümlerinde oluşacak değişikliklerde müşterilere gerekli bilgilendirmeler yapılır.

Kaldıraçlı işlemler hariç olmak üzere, yurtdışında yetkilendirilmiş bir yatırım kuruluşuna, ilgili ülkenin yetkili otoritesinden faaliyet izni almış yurt dışında yerleşik Yetkili aracı kuruma veya Yurt içi veya yurt dışı borsalara ya da teşkilatlanmış diğer pazar yerlerine iletilen ya da karşı taraf olarak gerçekleştirilen emirlerin veya işlemlerin iptali söz konusu olabilir. Bu durumda; Aracı Kurum, kendisine bildirilen iptal edilen gerçekleşmiş işlemlere ilişkin kayıtlarını değiştirerek işlemin gerçekleştiği yer ile mutabakata varmak zorundadır. Bu kapsamdaki iptal edilen emirlerin veya işlemlerin hesap sahiplerine en kısa sürede ulaşılarak bilgi verilir. Müşteri, işlemin gerçekleştiğini düşünerek, yaptığı işlemler nedeniyle Ziraat Yatırım'dan tazmin talebinde bulunamaz. İşlemlerin alış ya da satış yönünde veya her ikisinde de iptali söz konusu olabileceği için, takas yükümlülüğünün yerine getirilmesinde oluşacak sorunlarda, müşterilere iyi niyetle ve özen borcu çerçevesinde yardımcı olunur.

5. MÜŞTERİ EMİRLERİNİN GİZLİLİĞİ

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

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

6. İŞLEM ARACILIĞI FAALİYETİ KAPSAMINDA GERÇEKLEŞTİRİLECEK İŞLEMLER VE BİRLİKTE ÇALIŞILACAK YETKİLİ KURULUŞLAR

Yurt içi işlem aracılığı faaliyeti kapsamında birlikte çalışılacak emir iletim aracı T.C. Ziraat Bankası A.Ş. ve/veya sözleşme imzalanacak SPK tarafından yetkilendirilmiş dar kapsamlı diğer aracı kurumlar veya diğer bankalardır.

Yurt içi işlem aracılığı kapsamında işlemler, Borsa İstanbul, Takasbank veya yurt içi diğer teşkilatlanmış borsalar bünyesindeki piyasalarda gerçekleştirilecektir.

Yurt dışı piyasalara yönelik işlem aracılığı faaliyeti kapsamında çalışılacak olan Yurt dışı Yetkili Aracı Kuruluş ve işlem yapılabilecek yurt dışı borsalar ve ürün listesi Ziraat Yatırım'ın resmi internet sitesinde yayınlanmakta olup, söz konusu Şirketin yetkisinde olmak üzere erişim sağladığı yurt dışı borsalardaki tüm piyasa ve ürünlerde işlem yapılabilir.

7. PORTFÖY ARACILIĞI FAALİYETİNİN YÜRÜTÜLMESİ KAPSAMINDA UYULACAK İLKE VE ESASLAR

Portföy aracılığı faaliyetinin yürütülmesinde, işbu Emir Gerçekleştirme Politikası'nda belirtilen genel esaslara ek olarak, aşağıda yer alan ilke ve esaslara uyulması zorunludur:

- İşlemlerin gerçekleştirileceği fiyatlar, genel piyasa koşulları ve gerçeğe uygun değerleri ile uyumlu olarak nesnel bir biçimde belirlenir.
- Kaldıraçlı işlemlerle ilgili olarak yatırılan teminat tutarlarının üzerinde bir kayba uğratabilecek şekilde, müşterilere işlem yaptırılamaz. Yatırımcının piyasa koşullarından dolayı, teminatından daha fazla zarara uğraması halinde söz konusu zarar yatırımcıdan talep edilemez.

İşbu politika, Sermaye Piyasası Kurulu'nun Yatırım Hizmetleri ve Faaliyetleri ile Yan Hizmetlere İlişkin Esaslar Hakkında Tebliği (III-37.1) uyarınca hazırlanmış olup, Aracı Kurum'un Yönetim Kurulu onayı ile yürürlüğe girer.