



# **TEB YATIRIM MENKUL DEğERLER A.đ.**

## **EMİR İLETİMİ POLİTİKASI**

<b>1. AMAÇ</b>	<b>2</b>
<b>2. KAPSAM</b>	<b>2</b>
<b>3. TANIMLAR</b>	<b>2</b>
<b>4. SORUMLU ÜNİTELER</b>	<b>4</b>
<b>5. MÜŞTERİ EMİRLERİNİN KABULÜNE İLİŞKİN ESASLAR</b>	<b>4</b>
<b>6. YÜRÜRLÜK ve DENETİM</b>	<b>11</b>



## 1. AMAÇ

Bu Emir İletimi Politikası, 06/12/2012 tarihli ve 6362 sayılı Sermaye Piyasası Kanunu'nun (**Kanun**) 37, 38, 39, 45 ve 128. maddelerine dayanılarak Sermaye Piyasası Kurulu (**Kurul/ SPK**) tarafından yayımlanan III/37.1 sayılı "Yatırım Hizmetleri ve Faaliyetleri ile Yan Hizmetlere İlişkin Esaslar Hakkında Tebliğ" "**Yatırım Hizmet ve Faaliyetleri Tebliği**) ve III-39.1 sayılı "Yatırım Kuruluşlarının Kuruluş ve Faaliyet Esasları Hakkında Tebliğ" (**Yatırım Kuruluşları Tebliği**) hükümleri çerçevesinde; Şirketimizce müşterilerden emirlerin alınmasına, iletilmesine ve gerçekleştirilmesine ilişkin esasları belirlemek amacıyla hazırlanmıştır.

## 2. KAPSAM

İşbu politika, "Emir Aracılığı", "İşlem Aracılığı" ve "Portföy Aracılığı" faaliyetleri kapsamında Şirket'in sermaye piyasası mevzuatı uyarınca; müşterilerin, yurt içinde ve dışındaki Borsalar ya da teşkilatlanmış diğer pazar yerlerinde, yetkili otoritelerden faaliyet izni almış başka bir kuruluşlarda ya da karşı taraf olarak kendi portföyünde sermaye piyasası araçları alım veya satım emirlerinin kabûlü, işleme konulması ve yerine getirilmesine yönelik genel esasları belirlemekte olup, Şirket'in tüm Merkez Dışı Örgüt ve Genel Müdürlük bölümlerinde söz konusu emirleri alan, ileten ve gerçekleştiren tüm birimleri için geçerlidir.

Şirket ve çalışanları, aracılık faaliyetlerini müşteriyle imzalanan çerçeve sözleşmede ve sermaye piyasası mevzuatında belirtilen esaslar ve kurum iç düzenlemeleri ile yazılı iş akış ve kontrol prosedürleri çerçevesinde, en iyi sonucu verecek şekilde emirleri özen ve sadakat borcu çerçevesinde yerine getirmekle, işlemlerin gerçekleştirileceği fiyatların genel piyasa koşulları ve gerçeğe uygun değerleri ile uyumlu olarak nesnel bir biçimde belirlemekle yükümlüdür.

## 3. TANIMLAR

Bu Politika'da geçen;

**SPK veya Kurul:** Sermaye Piyasası Kurulu,

**Kanun:** 6362 sayılı Sermaye Piyasası Kanunu

**MKK:** Sermaye Piyasası Kanununun 81. maddesinde tanımlanan Merkezi Kayıt Kuruluşu Anonim Şirketi,

**Yatırım Kuruluşları Tebliği:** III-39-1 sayılı Yatırım Kuruluşlarının Kuruluş ve Faaliyet Esasları Hakkında Tebliğ,

**Yatırım Hizmet ve Faaliyetleri Tebliği:** III-37-1 sayılı Yatırım Hizmet ve Faaliyetleri ile Yan Hizmetlere İlişkin Esaslar Tebliğ,

**Belge ve Kayıt Düzeni Tebliği:** Kurulun Yatırım Hizmet ve Faaliyetleri İle Yan Hizmetlere İlişkin Belge ve Kayıt Düzeni Hakkında Tebliğ,



**TEB YATIRIM**  
BNP PARIBAS ORTAKLIĞI

**Sermaye Piyasası Araçları:** Menkul kıymetler ve türev araçlar ile yatırım sözleşmeleri de dahil olmak üzere Kurulca bu kapsamda olduğu belirlenen diğer sermaye piyasası araçları,

**Şirket :** TEB Yatırım Menkul Değerler A.Ş.,

**Banka/TEB:** Türk Ekonomi Bankası A.Ş.,

**Borsa:** Anonim şirket şeklinde kurulan, sermaye piyasası araçları, kambiyo ve kıymetli madenler ile kıymetli taşların ve Kurulca uygun görülen diğer sözleşmelerin, belgelerin ve kıymetlerin serbest rekabet şartları altında kolay ve güvenli bir şekilde alınıp satılabilmesini sağlamak ve oluşan fiyatları tespit ve ilan etmek üzere kendisi veya piyasa işleticisi tarafından işletilen ve/veya yönetilen, alım-satım emirlerini sonuçlandıracak şekilde bir araya getiren veya bu emirlerin bir araya gelmesini kolaylaştıran, Kanuna uygun olarak yetkilendirilen ve düzenli faaliyet gösteren sistemleri ve pazar yerlerini,

**Elektronik İşlem Platformu:** Aracı Kurum tarafından Müşteri'ye sunulan ve Müşteri'nin internet, akıllı telefon, bilgisayar, ATM, interaktif televizyon ve benzeri aygıtları kullanmak suretiyle elektronik ortamda müşteri hesaplarına erişimine ve müşteri hesapları ile ilgili işlem yapmasına, emir iletilmesine imkan veren, yazılı olmayan her türlü elektronik işlem platformu anlamına gelir.

**Emir İletimine Aracılık:** Kanununun 37. maddesinin birinci fıkrasının (a) bendi kapsamında emir iletimine aracılık faaliyeti sermaye piyasası araçlarına ilişkin müşteri emirlerinin yatırım kuruluşları tarafından;

a) Kanununun 37. maddesinin birinci fıkrasının (b) veya (c) bendi kapsamında yetkilendirilmiş bir yatırım kuruluşuna veya,

b) Kaldıraçlı işlemler hariç olmak üzere ilgili ülkenin yetkili otoritesinden faaliyet izni almış yurt dışında yerleşik bir kuruluşa, iletilmesini ve emirlerin sonuçlarına ilişkin bilgilendirme yapılmasını;

**İşlem Aracılığı:** Kanununun 37. maddesinin birinci fıkrasının (b) bendi kapsamında işlem aracılığı faaliyeti, emir iletimine aracılık faaliyetine ek olarak, müşterilerin sermaye piyasası araçlarıyla ilgili alım veya satım emirlerinin müşteri adına ve hesabına veya kendi adına ve müşteri hesabına yatırım kuruluşları tarafından,

a) Borsalar ya da teşkilatlanmış diğer pazar yerlerine,

b) Kanununun 37. maddesinin birinci fıkrasının (c) bendi kapsamında yetkilendirilmiş bir kuruluşa,

c) Kaldıraçlı işlemler hariç olmak üzere ilgili ülkenin yetkili otoritesinden faaliyet izni almış yurt dışında yerleşik bir kuruluşa, iletilmek suretiyle gerçekleştirilmesini,

**Portföy Aracılığı:** Kanununun 37. maddesinin birinci fıkrasının (c) bendi kapsamında portföy aracılığı faaliyeti, işlem aracılığı faaliyetine ek olarak, yatırım kuruluşlarının müşterilerin sermaye piyasası araçlarıyla ilgili alım veya satım emirlerini karşı taraf olarak yerine getirmesi faaliyetini,

**Emir:** Alım Emri, Satım Emri veya Alım Satım Emrini



**Alım Emri:** Müşteri'nin Şirket/Banka'ya sermaye piyasası aracının satın alınması için, yazılı, sözlü veya telefon, internet veya diğer iletişim araçlarını kullanarak yaptığı bildirim,

**Satım Emri:** Müşteri'nin Şirket/Banka'ya sermaye piyasası aracı satılması için yazılı, sözlü veya telefon, internet veya diğer iletişim araçlarını kullanarak yaptığı bildirim,

**Talimat:** Müşteri'nin, sermaye piyasası aracı alım satım emirleri, virman, ödeme, EFT, havale talimatı; saklama talebi; rüçhan hakkı kullanım talebi vb. ve bu tür taleplerle sınırlı kalmayan, yasal mevzuat çerçevesinde Müşteri'nin Şirket/Banka tarafından yerine getirilmesini talep ettiği tüm işlemleri,

**İnternet işlemleri:** Şirket/Banka'nın tahsis etmiş olduğu şifre kullanılmak suretiyle İnternet ve benzeri iletişim ortamları kanalıyla yapılan emir, talimat, talep, bildirim ve diğer işlemler dahil tüm işlemleri,

**İşlem Teminatı:** İşlem yapılan ülkede geçerli olan mevzuat ve/veya işlem yapılan Borsa düzenlemeleri veya Şirket/Banka prosedürlerinde yer alan teminatı,

**Pozisyon Limiti:** Müşteri'nin aynı dayanak varlığa bağlı tüm Türev Araç sözleşmeleri için alabileceği azami pozisyon miktarını,

ifade eder.

#### 4. SORUMLU ÜNİTELER

- Genel Müdürlük ve Merkez Dışı Örgütler
- Uyum, İç Kontrol ve Risk Yönetim Departmanı
- Müşteri İşlemleri Operasyon Departmanı

#### 5. MÜŞTERİ EMİRLERİNİN KABULÜNE İLİŞKİN ESASLAR

İşlemlerin gerçekleştirileceği piyasalar ile Şirket'in birlikte çalışacağı emir iletime aracılığa, işlem aracılığına ve portföy aracılığına ilişkin olarak, emir aracılığı kapsamında; yurtiçinde "Diğer Menkul Kıymetler" ile "Diğer Türev Araçlar" faaliyeti ile ilgili, müşteri talebine bağlı olarak TEB lehine ve paya dayalı türev araçlar hariç müşteri talebine göre "Tezgahüstü Türev Ürünler" ile ilgili olarak İşlem/Portföy Aracılığı kapsamında yine TEB ile çalışılacaktır.

##### 5.1. Müşteri Emirleri

Müşteri, seanstan önce veya seans sırasında telefon, ATM kayıtları, elektronik ortam ya da benzeri şekillerde genel hükümler açısından sözlü emir verebilir. Sözlü olarak iletilen emirlerde, Sermaye Piyasası Mevzuatı çerçevesinde kayıt altına alınmış olan sözlü emirlere ilişkin olarak herhangi bir ihtilaf halinde, müşterinin onayını içeren bu kayıtlar, ilgili işlemlerin delili olarak kabul edilir. Şirket, herhangi bir sözlü emiri uygulamadan önce, müşteriden emrin yazılı olarak teyit edilmesini isteme hakkına sahiptir.



Şirket'in 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 kaydedilme suretiyle, belirlenen sürelerde saklanır.

Müşteri, Şirkete 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 ve borsalar ya da teşkilatlanmış diğer pazar yerlerinin esasları ve de varsa yurtdışı kurumun bağlı bulunduğu mevzuat hükümlerinde belirtilen hususları esas alarak yapmakla yükümlüdür.

Şirket, müşterinin açık olmayan ya da tereddüde yer veren emir, talimat ve bildirimlerini, söz konusu tereddüt giderilmedikçe yerine getirmekle yükümlü değildir. Şirket, 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. Şirket, Müşteri'nin emirlerini, Müşteri'ye veya onun temsilcisine hemen bildirmek suretiyle kısmen veya tamamen kabul etmeyebilir.

Müşteri tarafından emrin belirli bir kuruluş veya piyasaya iletilmesi yönünde açık bir talimatının bulunduğu durumda, müşteri emri talimata uygun olarak yerine getirilir.

Alım veya satım emri vermesine rağmen herhangi bir işlem gerçekleştirilmediğini iddia eden müşteri, emri verdiğini ispatla yükümlüdür.

Müşteri, emirlerini imzalanan çerçeve sözleşmede belirttiği telefon numaralarından ya da adresinden iletebileceği gibi bu numaralar dışındaki başka numara ve adreslerden de gönderebilir.

Şirket, müşteri emirlerini almaya ve gerçekleştirmeye yönelik, gerek müşteri ile iletişimde olan Merkez Dışı Örgütlerde gerekse Genel Müdürlükte işlem, fiyatlama, operasyon vs. bölüm ve birimlerinde gerekli donanım ve sorumluluğa sahip personeli istihdam eder. Müşteri emirlerinin alınmasında ve işleme konulmasında Şirket'in Çıkar Çatışması Politikası her zaman göz önünde bulundurulur.

## **5.2. Müşteri Emir Formu, Seans Takip Formu ve Türev Piyasalar Emir Takip Formu**

Şirket tarafından merkez ve merkez dışı örgütlerinde alınan yazılı veya sözlü tüm müşteri emirleri bilgisayar ortamında düzenlenmiş olan "Müşteri Emir Formu"na emrin borsaya eriştiği kanal bazında müteselsil sıra numarası izleyecek şekilde kaydedilir. Müşteri emirleri formları" "Seans Takip Formu"na, türev araçlar için alınan emir formları ise "Türev Araçlar Emir Takip Formu"na zaman önceliğine göre otomatik aktarılır. Müşteri emirlerin yazılı olarak alınması halinde elektronik olarak düzenlenecek emir formundan veya talimat formundan bir örnek yazılı çıktı alınarak müşterinin imzası alınır. Sözlü olarak verilmiş emirlere ilişkin olarak alındıkları anda müşteri imzası aranmaksızın elektronik ortamda müşteri emir formu düzenlenir.

Müşteri, ilettiği sözlü emirlerin bütün sonuçlarını peşinen kabul eder. Müşteri'nin sözlü talimatı yerine getirilirken, olası hile ve sahteciliklerin sonuçlarından, genel veya özel iletişim araçlarının işlememesinden veya arızalanmasından veya emrin yanlış, yetersiz veya eksik iletilmiş olmasından Şirket kayıtlarıyla Müşteri mutabakat unsurları birbirini teyit ettiği takdirde, kendisine atfi kabil kusurları dışında sorumlu değildir.



Yetkili otoriteler ve Borsalar ya da teşkilatlanmış diğer pazar yerleri tarafından müşteri, sermaye piyasası aracı, emir iletim kanalı bazında ve benzeri kriterlerle getirilen; brüt takas, önceden depo, boykot, internetten alım satımın sınırlandırılması, açılacak pozisyon büyüklüğünün sınırlandırılması gibi özel tedbirler sonrasında, emir kabulü ve gerçekleştirilmesinde bu tedbirlere uygun hareket edilir. Takası birleştirilmiş yarım iş günlerinde de bu hususlara ayrıca dikkat edilir.

Çerçeve sözleşmelerde bulunan hükümler ve ilgili mevzuat gereğince;

- Müşterinin nakit ve/veya sermaye piyasası aracı takas yükümlülüğünü yerine getirmediği durumlarda, borçların tasfiyesine ilişkin işlemler,

- Kredili işlem, açığa satış ve ödünç işlemlerinde öz kaynak tamamlama süreci dolmasına rağmen, müşterinin öz kaynak yükümlülüklerini yerine getirmediği durumlarda; yükümlülük tamamlamaya yönelik işlemler,

- Yurtiçi ve yurtdışı türev araçlar, tezgah üstü türev araçlar ve kaldıraçlı alım satım işlemlerinde teminat tamamlama süreci sona erdiği halde teminatların tamamlanmadığı durumlarda veya her Cuma gününün sonunda en geç saat 23:30 itibariyle teminatını % 75 oranındaki 'sürdürme' teminatına yükseltilmediği halde; teminat tamamlamaya yönelik işlemler,

Şirket tarafından otomatik ve/veya müşteri temsilcileri yoluyla resen gerçekleştirilen işlemler söz konusu olabilir. Bu işlemlerin gerçekleştirilmesinde müşteri talimatı aranmaz.

Şirket tarafından otomatik ve/veya müşteri temsilcileri yoluyla resen gerçekleştirilen işlemler söz konusu olabilir. Bu işlemlerin gerçekleştirilmesinde müşteri talimatı aranmaz.

Türev araçlar, fark kontratları (CFD), varant ve varant benzeri gibi belirli bir vadede sona erecek finansal ürünlerde; vade sonunda otomatik pozisyon kapatma veya itfa süreçleri yürütülerek gerçekleştirilen işlemler; müşteri talimatı aranmaksızın, ilgili ürünün yasal mevzuatı kapsamında Şirket tarafından yerine getirilir. Portföy aracılığı faaliyeti kapsamına giren Şirket'in, müşterinin karşı tarafı olduğu- işlemlerin gerçekleştirileceği fiyatlar, genel piyasa koşulları ve gerçeğe uygun değerleri ile uyumlu olarak nesnel bir biçimde belirlenir.

Tezgah üstü türev araç piyasalarında gerçekleşen işlemlerle ilgili olarak, müşterilerin kesinleşmiş nakit alacakları müşteri talebi üzerine, en geç 3 iş günü içinde tam ve nakden ödenir.

Yurtdışı sermaye piyasası araçlarının alım satım emirlerinin iletildiği yetkili kurum Yurtdışı Aracısıdır. Yurtdışı işlemler, yurtdışı borsalarda Yurtdışı Aracısı vasıtasıyla gerçekleştirilecek olan sermaye piyasası araçlarının alım satım işlemlerini ifade eder. Yurtdışı sermaye piyasası araçlarının alım satımında işlem yapılan borsa ve/veya piyasalarda geçerli olan kurallara göre emirlerin gerçekleştirilmesi esastır. Bu konuda, emir iletiminden önce çerçeve sözleşmedeki hükümler iyice anlaşılmalıdır. Yurtdışı sermaye piyasası araçlarının işlemlerinde Şirket tarafından global hesap kullanılmaktadır. Global hesap, müşterilerin yurtdışı türev araç işlemlerinin, müşteri alt hesabı bazında takip edildiği ana hesaptır.

Şirket, yurtdışı sermaye piyasası araçlarının alım satımında, yurtdışı piyasaların veya yurtdışı aracısının tatil olduğu günlerde emir kabul edemeyecektir. Yaz saati uygulaması ve benzeri değişiklikler nedeniyle emir iletim saatlerinde değişiklikler olabilir. Yurtdışı sermaye piyasası araçlarının alım satımında yurt dışı aracısının müşteri emrini kabul etmemesi durumunda, müşteri en seri iletişim aracıyla bilgilendirilir.



Yurtdışı türev araçlar, ekonomik ve finansal göstergelere, sermaye piyasası araçlarına, mala, kıymetli madenlere yabancı paraya ya da yurtdışı piyasalarda işlem gören vadeli işlem ve opsiyon sözleşmeleri ile fark sözleşmeleri (CFD - Contract for Difference) dahil, Sermaye Piyasası Mevzuatı uyarınca alımı ve satımı yapılabilecek her türlü yurtdışı türev araçtır. Şirket tarafından belirlenmiş türev araçlar dışında emir kabul edilemez/iletilemez.

### **5.3. Müşteri Emirlerinin Gerçekleştirilmesine İlişkin Esaslar**

Müşteri emirleri üç şekilde gerçekleştirilir;

1. Emir İletimine Aracılık kapsamında müşteriden alınan emirler TEB'e gerçekleştirilmek üzere iletilir.
2. İşlem Aracılığı kapsamında müşteriden alınan emirler ilgili Borsa ve Teşkilatlanmış Diğer Piyasalara ya da Portföy Aracısı olarak TEB'e,
3. Portföy Aracılığı kapsamında müşteri emirleri Şirket tarafından karşı taraf olarak gerçekleştirilir ya da paya dayalı türev araçlar hariç müşteri talebine göre "Tezgahüstü Türev Ürünler" ile ilgili olarak İşlem/Portföy Aracılığı kapsamında TEB'e,

gerçekleştirilmek üzere iletilir.

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.

Müşterinin özel talimatları bu kuralın "En iyi İşlemi Gerçekleştirme" yükümlülüğünün önüne geçer. Müşteri tarafından emrin belirli bir kuruluş veya piyasaya iletilmesi yönünde açık bir talimatının bulunduğu durumda, müşteri emrini en iyi şekilde gerçekleştirme yükümlülüğünün yerine getirilmiş olduğu kabul edilir.

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. Fiyat önceliği kuralında; daha düşük fiyatlı satım emirleri, daha yüksek fiyatlı satım emirlerinden; daha yüksek fiyatlı alım emirleri, daha düşük fiyatlı alım emirlerinden önce karşılanır. Zaman önceliği kuralında ise; verilen emirlerde fiyat eşitliği olması halinde, zaman açısından daha önce girilen emirlerin önce karşılanmasıdır. Birincil piyasada yapılan pay senedi halka arzlarındaki gibi özel uygulamalar bu kapsamda yer almaz.

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 hazırlanarak dosyalanacaktır.



Elektronik ortamda emir iletimi imkânına sahip olan müşteriler, tüm emir iletim kanallarından ilettikleri emirlerle ilgili olarak, kısmen ya da tamamen gerçekleşme bilgilerini, iptal, fiyat ve miktar değişiklikleri içeren emirlerine ilişkin sonuçlarını internet sitesi ya da işlem platformlarından takip edebilirler.

Müşteri, emrin geçerlilik süresini ilgili Borsa tarafından belirlenen emir geçerlilik sürelerine ilişkin düzenlemelere uygun olarak, istediği şekilde belirleyebilir. Müşteri'nin alım ve satım emirlerinin belirlenen süre içinde gerçekleşmemesi halinde, emir geçerliliğini yitirir.

Süresi belirlenmemiş olan emirler seans içerisinde verilmiş ise o gün için geçerlidir. Geçerlilik süresi bir günden uzun olan emirlerden verildiği gün gerçekleşmeyenler, izleyen günlerde Seans Takip Formu veya Türev Piyasalar Emir Takip Formuna kaydedilir

Devlet iç borçlanma senetleri için verilen emirlerde işlemin valor tarihi Müşteri tarafından belirlenir. Valör tarihi belirtilmemiş emirler aynı gün valörlü olarak girilir. Şirket emir alınabilecek saatleri ayrıca tespit edebilir.

Müşteri alım veya satım emri vermişse, nakit işlem teminatlarını işlem öncesinde Şirket/Banka'nın banka hesaplarına yatırmakla, nakit dışı teminatları ise Şirket'e virmanlamakla yükümlüdür. Verilen alım veya satım emrinin yerine getirilmemesi ve akabinde söz konusu nakdi tutarın müşteri tarafından talep edilmesi halinde, masrafları müşteriye ait olmak üzere, müşterinin Şirket'e bildirdiği banka hesabına ödenebilir. Alım veya satım emrinin yerine getirilmesi durumunda ise, müşterinin işlem öncesinde teminat olarak yatırmış olduğu tutar alım veya satım miktarından mahsup edilir. Müşterinin bu işlem neticesinde bakiye borcunun kalması halinde Şirket, söz konusu tutarı sermaye piyasası mevzuatında belirtilen süre dâhilinde ödemesini müşteriden isteyebilir. Şirket, Müşteri adına gerçekleştirilen emirlerden ve Müşteri'nin Şirket ile olan diğer sözleşme ve işlemlerinden ötürü Müşteri'den doğmuş ve doğacak alacaklarını, Müşteri'ye olan borçları ile takas ve mahsup etme hakkına sahiptir. Şirket, Müşteri'nin sözlü veya yazılı emirleriyle alınıp, bedelleri Müşteri tarafından zamanında ödenmeyen sermaye piyasası araçlarını satabilir. Bu durumda ortaya çıkabilecek tüm kar veya zarar Müşteri'ye ait olur. Şirket, Müşteri'den olan alacaklarını tamamen tasfiye edinceye kadar Müşteri'ye ait sermaye piyasası araçları ile para ve sair hak ve alacaklar üzerinde hapis hakkını kullanarak bunlar üzerinde blokaj uygulamak ve hapsedmek hakkını haizdir.

Müşteri işlem öncesinde işlem yapılacak vadeyi kapsayan teminatlarını Şirket'e teslim etmekle ve vade sonuna kadar Şirkette bulundurmakla yükümlüdür.

Müşterilerin yazılı, sözlü veya elektronik ortamda ilettiği emirlerin Şirket'in kendi hesabından alım satımında portföy aracılığı kapsamında, Sermaye Piyasası Kanunu ve ilgili mevzuat, Şirket prosedür, kural ve diğer düzenlemeler çerçevesinde gerekli bilgilerin, ilgili iş ve işlemlerin doğru ve zamanında gerçekleştirilmesinde ve bu işlemlerin kontrolünün sağlanmasında aşağıdaki esaslar uygulanacaktır.

•İşlemlerin gerçekleştirileceği fiyatlar genel piyasa koşulları ve gerçeğe uygun değerleri ile uyumlu olarak nesnel bir biçimde belirlenir. Yapılacak işlemlerde ilgili sermaye piyasası araçlarının hem alım hem de satım fiyatları piyasa koşulları ve rekabet imkanları altında Portföy Aracılığı Birim Yöneticisi tarafından belirlenir ve söz konusu fiyatlar Şirketin internet sitesinde ilan edilir. Piyasadaki gelişmelere bağlı olmak üzere, gün içinde sermaye piyasası araçlarının fiyatları güncellenir.





- Müşteri tarafından aracı kuruma iletilen emirler işlemin karşı tarafında Şirket/Banka yer alacak şekilde gerçekleştirilir.

Müşteri emrinin Şirket/Banka hesabından gerçekleştirilip gerçekleştirilmeyeceği hususu Portföy Aracılığı Birim Yöneticisi tarafından değerlendirilir. İşlemin karşı tarafında Şirket/Banka yer almasının uygun görülmemesi halinde, müşteri emri işlem aracılığı faaliyeti

kapsamında değerlendirilmek üzere ilgili Birime yönlendirilir. Müşterilerden gelen emirler verilen fiyat kotasyonları dahilinde ise işlem Portföy Aracılığı Birimi tarafından gerçekleştirilecek ve Birim Yöneticisi tarafından onaylanacaktır. Gerçekleştirilen işlemler onaylandıktan sonra Müşteriye teyit verilecektir.

- Müşterilerden gelen emirler verilen Banka fiyat kotasyonları dahilinde ise işlem Portföy Aracılığı Birimi tarafından müşteri emri portföy aracılığı faaliyeti kapsamında değerlendirilmek üzere Banka'ya yönlendirilecektir. Bu durumda müşteri teminatının, riskinin, işleminin ve tasfiyesinin sorumluluğu Banka'da olup Şirket sadece emirin emir iletimine aracılık kapsamında alınmasından sorumludur. Gerçekleştirilen işlemler onaylandıktan sonra Müşteriye Banka teyit verecektir. Bildirimde bulunma yükümlülüğü de Banka'dadır.

- Şirket tezgah üstü piyasalarda müşterilerle gerçekleştirilecek sermaye piyasası aracı işlemleri için "işlem talimat formu" hazırlar. İşlem talimat formu en az mevzuattaki başlıklar bulunur. Hazırlanan işlem talimat formunun müşteri tarafından imzalanması zorunludur. Şirket müşteri için karşı taraf olması durumunda oluşabilecek çıkar çatışmalarını müşteriye açıklamakla yükümlüdür. Gerçekleştirilecek tezgah üstü işlemlerde teminat tamamlama veya benzeri bir yükümlülüğün bulunması halinde uygulamanın nasıl gerçekleştirileceğine ilişkin olarak müşteriye çerçeve sözleşmede açıklama yapılacaktır.

Şirket müşteri emirlerini gerçekleştirmekte önemli sorunlarla karşılaşması durumunda müşterileri en kısa zamanda bilgilendirir. Şirket müşteri emirlerini ve talimatlarını gerçekleştirmekte önemli sorunlar aşağıdaki durumlarda oluşur;

- Müşteri emrine konu yatırım aracının alım satım işlemlerinin durdurulmuş olması,
- Müşteri emrine konu yatırım aracının işlem gördüğü piyasada işlemlerin durdurulmuş olması
- Mesai saatleri dışında olması ya da piyasaların kapalı olduğu tatil günlerine denk gelmesi,
- Telekomünikasyon ağlarından, elektrik kesintisinden, Uzaktan Erişim Kanalları ve diğer IT altyapılarından kaynaklanan sorunlar oluşması
- Terör, doğal afet, vs. durumları

Müşteri emirlerinin gerçekleştirilmesinden sorumlu Şube, İrtibat Bürosu ve Genel Müdürlük birimleri;

- Müşteri emirlerinin gerçekleştirilmesinde gecikmelere sebebiyet verebilecek olası önemli sorunların yaşanmaması adına gerekli tedbirleri alır,



- En kısa süre zarfında müşteri emirlerinin gerçekleşmesine yönelik ortaya çıkan önemli sorunların kaynağını belirler, sorunun çözümlenmesi ve yaşanan önemli sorunlar nedeniyle emirleri etkilenen müşterileri belirler,
- İlgili müşterilere gerekli bilgilendirme yaparak mutabakat sağlar.

Bu yönde etkin bir izleme ve kontrol sistemi uygular.

#### **5.4. Gerçekleşen Emirlerin İptaline İlişkin Esaslar**

Yetkilendirilmiş bir yatırım kuruluşuna, Kaldıraçlı işlemler hariç olmak üzere ilgili ülkenin yetkili otoritesinden faaliyet izin almış yurt dışında yerleşik bir kuruluşa, Borsalara ya da teşkilatlanmış diğer pazar yerlerine iletilmek suretiyle ya da karşı taraf olarak gerçekleştirilen emirlerin iptali söz konusu olabilir. Bu durumda; Şirket, kendisine bildirilen iptal edilen gerçekleşmiş işlemlere ilişkin- kayıtlarını değiştirerek işlemin gerçekleştiği yer ile mutabakata varmak zorundadır. Bu kapsamdaki iptal edilen emirlerin hesap sahiplerine en kısa sürede ulaşılarak bilgi verilir. Müşteri, işlemin gerçekleştiğini düşünerek, yaptığı işlemler nedeniyle Şirketten tazmin talebinde bulunamaz. İşlemlerin alış ya da satış yönünde veya her ikisinde de iptal söz konusu olabileceği için, takas yükümlülüğünün yerine getirilmesinde oluşacak sorunlarda, müşterilere iyi niyetle ve özen borcu çerçevesinde yardımcı olunur.

Kaldıraçlı alım satım işlemlerinde gerçekleşmiş müşteri emirleri, Şirket tarafından iptal edilemez ya da değiştirilemez. Ancak çerçeve sözleşmede de ifade edilen aşağıdaki durumlarda emir iptali veya fiyat değişikliği söz konusu olabilir:

- İtiraz üzerine müşteri lehine bir iyileştirme yapılması,
- İşlem platformunda meydana gelen teknik bir sorun nedeniyle ortaya çıkan müşteri mağduriyetinin giderilmesi (teknik sorundan etkilenmiş tüm müşteriler için uygulama gerçekleştirilir),
- Müşteri emrinin alınması sonrasında, Şirket'in söz konusu emre ilişkin olarak başka bir kuruluş nezdinde korunma amaçlı olarak almış olduğu pozisyonun karşı tarafça iptal edilmesi veya fiyatının değiştirilmesi durumunda ilgili müşteriler en seri iletişim aracıyla bilgilendirilir.

#### **5.5. Müşteri Emirlerinin Gizliliği**

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

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

Kamuyu aydınlatma amacıyla mevzuat gereği yapılan ilan ve duyurular, mevzuat kapsamında yetkili kurumlardan veya şahıslardan alınan resmi belgelere dayalı olmak kaydıyla, idari her türlü inceleme ve soruşturma halleri ile suç oluşturan durumlara ilişkin bilgilerin yetkililere verilmesi



**TEB YATIRIM**  
BNP PARIBAS ORTAKLIğI

ve finansal enstrümanların 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.

### **5.6. Yatırım Danışmanlığı**

Şirket müşteri ya da potansiyel müşteriye uygun sermaye piyasası aracı ve yatırım hizmetlerini tavsiye edebilmek için ilgili yatırım alanında müşterinin bilgi ve tecrübesi, mali durumu, yatırım amaçları konularında gerekli bilgileri edinmesi ve Yerindelik Testi'ni tamamlaması gereklidir. Müşteri gerekli bilgiyi vermektan kaçınması halinde yada uygun olmadığı ürünler için Şirket tavsiyede bulunmaz fakat müşterinin vereceği emirleri gerçekleştirilebilir.

## **6. YÜRÜRLÜK ve DENETİM**

Bu politika Yönetim Kurulu'nun onayı ile yürürlüğe girer. Ünitelerimiz, Teftiş Kurulu Başkanlığı tarafından bu politika esaslarına göre denetlenir.