

İÇİNDEKİLER

1. AMAÇ	2
2. KAPSAM.....	2
3. SORUMLULUK	2
4. TANIMLAR	2
5. UYGULAMA ESASLARI DAYANAK	3
6. MÜŞTERİ EMİRLERİ GERÇEKLEŞTİRME USUL VE ESASLARI	3
6.1. MÜŞTERİ EMİRLERİNİN KABULÜ VE GERÇEKLEŞTİRİLMESİNE YÖNELİK ESASLAR.....	3
6.2. MÜŞTERİ EMİRLERİNİN GİZLİLİĞİ	5
7. YÜRÜRLÜK.....	5

1. AMAÇ

Bu politikanın amacı, Türk Ticaret Bankası A.Ş. (Banka) tarafından sermaye piyasası faaliyetleri çerçevesinde alınan müşteri emirlerinin nasıl gerçekleştirdiği konusunda usul ve esasları belirlemektir.

2. KAPSAM

Bu politika, Türk Ticaret Bankası A.Ş.’nin Sermaye Piyasası Kurulu’nun (Kurul/SPK) III-37.1 sayılı Yatırım Hizmetleri ve Faaliyetleri ile Yan Hizmetlere İlişkin Esaslar Hakkında Tebliğ’i (Tebliğ) hükümleri uyarınca, yurt içindeki piyasalarda gerçekleştirilecek olan “Emir İletimine Aracılık”, “İşlem Aracılığı” ve “Portföy Aracılığı” faaliyetleri kapsamında, müşterilerin sermaye piyasası araçlarıyla ilgili alım veya satım emirlerinin kabulü, işleme konulması ve yerine getirilmesine yönelik genel esasları belirlemekte olup Banka’nın söz konusu emirleri alan, ileten ve gerçekleştiren tüm birimleri için geçerlidir.

Banka, 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, çıkar çatışmasına meydan vermeden, işin gerektirdiği mesleki dikkat ve özeni gösterir, bu kapsamda gerekli önlemleri alır. Banka, aracılık faaliyetlerini sürdürmek için sahip olduğu kaynakları etkin bir biçimde kullanır ve tüm müşteri emirlerinin anında, adil ve hızlı bir şekilde gerçekleştirilmesi gerektiğinin bilincindedir. Banka, işbu Politikayı her daim değiştirme hakkını saklı tutar.

3. SORUMLULUK

Bu politikanın uygulamasından ve takibinden Hazine ve Finansal Kurumlar Bölümü sorumludur ve bu politikaya uyulup uyulmadığını denetleme / kontrol etme ve sonuçları Yönetim Kurulu’na raporlama sorumluluğu ise Teftiş Kurulu Başkanlığı ve İç Kontrol Birimindedir.

4. TANIMLAR

Bu dokümanda yer alan;

Banka: Türk Ticaret Bankası A.Ş.’yi,

Borsa: Sermaye Piyasası Araçları’nın işlem göreceği kanun uyarınca kurulmuş, kurulacak yerli ve yabancı borsaları, teşkilatlanmış diğer piyasaları,

Döviz: Türk Parası Kıymetini Koruma Hakkındaki 32 Sayılı Karar uyarınca konvertibl olarak kabul edilen yabancı ülke paralarını,

Emir: Müşterinin Banka’ya, Para ve Sermaye Piyasası Araçlarının alınması, satılması, saklanması vb. işlemler kapsamında, kural olarak yazılı yapılması gereken ancak mevzuat hükümleri doğrultusunda Bankanın kabul etmesi kaydıyla telefon, faks, internet veya diğer elektronik iletişim araçlarını kullanarak yaptığı bildirimi,

Hesap: İşbu Politika kapsamındaki hizmet ve işlemler ile ilgili olarak Banka nezdinde açılan hesap ve/veya hesapları,

Kurul: Sermaye Piyasası Kurulu'nu,

Menkul Kıymet: Sermaye Piyasası Kanunu ile diğer kanun ve mevzuatın ilgili maddelerinde yer alan her türlü menkul kıymet ile Türk Parasının Kıymetini Koruma mevzuatı çerçevesinde alım satımı yapılabilen her türlü yabancı menkul kıymetleri,

Saklama Kuruluşu: İstanbul Takas ve Saklama Bankası A.Ş. ve Merkezi Kayıt Kuruluşu A.Ş. dahil olmak üzere Sermaye Piyasası Kurulu tarafından yetkilendirilen ya da kanunen kabul edilen saklayıcı kuruluşlar ile yurt dışında saklama hizmeti veren kuruluşları,

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

Talimat: Yasal mevzuat çerçevesinde Müşterinin Banka tarafından yerine getirilmesini talep ettiği tüm işlemlere ilişkin taleplerini,

Yatırım Kuruluşu: Sermaye Piyasası Mevzuatı uyarınca aracı kurumlar, bankalar ve yatırım hizmeti ve faaliyetinde bulunmak üzere kuruluş ve faaliyet esasları Kurulca belirlenen diğer sermaye piyasası kurumlarını, ifade etmektedir.

5. UYGULAMA ESASLARI DAYANAK

Bu politika, Sermaye Piyasası Kurulu'nun III-37.1 sayılı Yatırım Hizmetleri ve Faaliyetleri ile Yan Hizmetlere İlişkin Esaslar Hakkında Tebliğ'inin ilgili hükümleri gereğince oluşturulmuştur.

6. MÜŞTERİ EMİRLERİ GERÇEKLEŞTİRME USUL VE ESASLARI

6.1. MÜŞTERİ EMİRLERİNİN KABULÜ VE GERÇEKLEŞTİRİLMESİNE YÖNELİK ESASLAR

Müşteri emirlerinin alınmasında, izlenmesinde ve işleme konulmasında sorumlu tüm birimler ve çalışanları, bu kapsamdaki faaliyetlerini ilgili yasal mevzuat ve bu paralelde düzenlenmiş olan Banka iç düzenlemeleri ile yazılı iş akış ve kontrol prosedürlerinin yanı sıra müşteriler ile imzalanan çerçeve sözleşmelerde belirlenen hükümler çerçevesinde yürütmekle yükümlüdürler. Emir iletimine dair tüm faaliyetler, Tebliğ hükümleri ve diğer ilgili mevzuat hükümleri çerçevesinde uygulanır. Alınan emir, teşkilatlanmış bir borsa ya da saklama kuruluşunda işlem yapmayı gerektirdiği taktirde ayrıca ilgili kurum ve otoritelerin belirlemiş olduğu esaslar çerçevesinde yerine getirilir.

Alım ve satım aracılığı faaliyetlerinin yürütülmesi esnasında, müşterilerin maliyet, fiyat, hız, valör, vade, takas, saklama, karşı taraf ve benzeri hususlardaki tercihleri göz önüne bulundurularak, müşteri için olabilecek en iyi ve uygun sonucu verecek şekilde emirleri işlenir. Alınan emirler işlem türüne göre, zaman ve emir önceliği kriterleri göz önüne alınarak, adil ve hızlı bir şekilde işleme alınır. Benzer ürünlere dair tüm müşteri emirleri, müşteri çıkarları ve piyasa koşulları dikkate alınarak emir iletim 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.

Yazılı emirler Banka'nın her hizmet türü için belirlediği asgari içeriğe sahip olmalıdır. Sözlü emirler; açık, net ve anlaşılır olmalıdır. Sözlü müşteri emirleri ilgili hizmet türünde emir kabulüyle yetkilendirilmiş müşteri temsilcileri tarafından -gerekçesi bildirilerek- kısmen veya tamamen reddedilebilir. Yazılı ve sözlü emirler, müşteri hesabının bağlı bulunduğu şube veya doğrudan genel müdürlükteki yetkili müşteri temsilcileri vasıtasıyla iletebilir. İnternet sitesi, veri yayın ekranları, mobil uygulamalar ve elektronik ortamda iletilen emirlerin kabulü, ilgili işlem platformundaki elektronik ikazlar ve mesajlar ile yönetilir. Banka tarafından iletilmesi zorunlu bilgiler var ise; müşteri emirlerinin kabul edilmesi ve iletilmesi için, müşterilerin bu alanlarda uygun seçimleri yapmış olması beklenir.

Müşterinin Banka'ya ileteceği tüm emir, talimat ve bildirimlerin açık, net ve tam olması, sermaye piyasası araçlarının tüm niteliklerini içerecek şekilde; veriliş şekli, içeriği ve fiyat belirleme usulleri hakkında sermaye piyasası mevzuatı ile ilgili borsa mevzuatına uygun olması müşterinin yükümlülüğüdür. Banka, müşterinin ilgili mevzuatların asgari niteliklerini sağlamayan, açık, net ve tam olmayan ya da tereddüde yer veren emir, talimat ve bildirimlerini, eksiklikler ve tereddütte sebep olan unsurlar giderilmedikçe yerine getirmeme hakkına sahiptir.

Elektronik ortamda, müşterilerin hizmet türüne veya sermaye piyasası aracına göre belirlenmiş işlem limitleri, saatleri, tutarları, geçerlilik süresi, emir tipi, fiyat tipi, adet, vadeli işlem ve opsiyon sözleşmesi veya döviz çifti bazında benzeri sınırlamalar söz konusu olabilir. Bu durumda ilgili sermaye piyasası aracına hiçbir şekilde emir kabul edilemeyeceği gibi, sadece internetten emir kabulünü sınırlayıcı tedbir ve uygulamalar da söz konusu olabilecektir.

Banka'nın 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 bu numaralar dışındaki başka numara ve adreslerden de gönderebilir. Çerçeve sözleşmede belirtilen numaraların dışındaki bir numaradan emir gönderilmesi durumunda Banka, kendi takdir yetkisine göre talimatı yerine getirip getirmemekte serbest olacaktır.

Banka, bilgi işlem altyapısı, telekomünikasyon bağlantıları, veri akışının kesilmesi gibi, müşteri emirlerinin zamanında yerine getirilmesini engelleyici nitelikteki önemli bir sorun ile karşılaşılması durumunda, müşteriler en kısa süre içinde bilgilendirilir

Banka, müşterilerin sermaye piyasası araçlarının alım/satımına ilişkin mevzuata uygun olarak vermiş olduğu emirleri, müşteri adına ve hesabına veya Banka adına ve müşteri hesabına borsalar ya da Borsa İstanbul A.Ş. tarafından kurulan piyasalar ve İstanbul Takas ve Saklama Bankası A.Ş. ("Takasbank") tarafından yönetilen "Türkiye Elektronik Fon Alım Satım Platformu"

("TEFAS") dahil ancak bununla sınırlı olmaksızın teşkilatlanmış diğer pazar yerlerine, emir iletimine aracılığa ve portföy aracılığına yetkili yatırım kuruluşuna veya yurt dışında herhangi bir borsaya veya teşkilatlanmış pazar yerlerine üye olmak suretiyle veya ilgili ülkenin yetkili otoritesinden faaliyet izni almış yurt dışı yerleşik yetkili kuruluşa iletmek suretiyle gerçekleştirebilir.

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

Müşteri alış emri bedelleri, işlemin yapılacağı gün Banka hesaplarında bulundurulması ya da nakit olarak yatırılması ve müşteri satış emri verilen menkul kıymetin, emir Banka'ya iletilmeden önce müşteri hesaplarında hazır bulundurulması zorunludur. Gerçekleştirilecek emirlerde valör tarihi, yetkili takas ve saklama kuruluşunun belirlediği esas ve ilgili mevzuat uyarınca 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 Banka'nın kabul etmesi şartıyla belirli bir tarihe kadar geçerli olacak şekilde Banka'ya emir iletilmediyse tüm gün geçerli olmak üzere verilmiş kabul edilir ve gün sonunda iptal edilir.

Banka, 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.

6.2. MÜŞTERİ EMİRLERİNİN GİZLİLİĞİ

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

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

7. YÜRÜRLÜK

Bu politika yayımlandığı tarihte yürürlüğe girer.