

MÜŞTERİ EMRİ GERÇEKLEŞTİRME POLİTİKASI

I. AMAÇ VE KAPSAM

İşbu politika, Türkiye Sınai Kalkınma Bankası A.Ş.'nin (kısaca "**Banka**") Sermaye Piyasası mevzuatı uyarınca, yurt içindeki piyasalarda gerçekleştirilecek olan "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, 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.

II. 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 Banka 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. 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.

Müşteri, Banka'ya 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 Borsa İstanbul A.Ş. Borsacılık Faaliyetlerine İlişkin Esaslar Yönetmeliği'nin ilgili maddelerinde belirtilen hususları esas alarak yapmakla yükümlüdür. Banka, 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, Banka'ya 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. Banka, 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 Banka'nın kabul etmesi şartıyla belirli bir tarihe kadar geçerli olacak şekilde Banka'ya emir iletmediyse 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.

III. 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 gerçekleştirilmesine yönelik olarak emir iletimi amaçlı olarak piyasa yapımcıları veya diğer kurumlarla iletişime geçilmesi veya talep edilmesi halinde bilgilerin yetkili kuruluşlarla paylaşılması müşteri emirlerinin gizliliğine aykırılık teşkil etmez.

IV. YÜRÜRLÜK

İşbu politika, Sermaye Piyasası Kurulu'nun Yatırım Hizmetleri ve Faaliyetleri ile Yan Hizmetlere İlişkin Esaslar Hakkında Tebliği (III-37.1) uyarınca hazırlanmış olup Sermaye Piyasası Kurulu tarafından Bankamızın faaliyet izinlerinin yenilenmesine ilişkin başvurunun onaylanması ile birlikte yürürlüğe girecektir.