

# **EMİR GERÇEKLEŞTİRME POLİTİKALARI**

*Bu doküman ilgili Yurtiçi Satış ve Pazarlama Bölümü'nün katkılarıyla hazırlanmış olup, 07.05.2020 tarihli, 803 sayılı Yönetim Kurulu Kararı ile onaylanmıştır. Dokümanın tümü ya da bölümleri sadece Yönetim Kurulu onayı ile Yurtiçi Satış ve Pazarlama Bölümü tarafından değiştirilebilir.*

Yayın Tarihi:	... / ... / 2020	Revizyon No:	
Yürürlük Tarihi:	07 / 05 / 2020	Sayfa No:	1 / 17
Hazırlayan Bölüm	Yurtiçi Satış ve Pazarlama Bölümü	Yayımlayan Birim	Yurtiçi Satış ve Pazarlama Bölümü

**İÇİNDEKİLER**

1.	<b>KONU VE KAPSAM .....</b>	<b>4</b>
2.	<b>TANIMLAR.....</b>	<b>4</b>
3.	<b>YASAL DAYANAK .....</b>	<b>5</b>
4.	<b>EMİR KABULÜNE İLİŞKİN ESASLAR.....</b>	<b>5</b>
4.1	<b>EMİR KABUL ŞEKİLLERİ VE KAYIT ESASLARI .....</b>	<b>5</b>
4.2	<b>MÜŞTERİ EMİR FORMLARI VE SEANS TAKİP FORMU İLE TÜREV PİYASALAR EMİR TAKİP FORMU KAYIT ESASLARI .....</b>	<b>6</b>
4.3	<b>MÜŞTERİ EMİR FORMLARINDA BULUNMASI GEREKEN HUSUSLAR.....</b>	<b>7</b>
4.3.1	<b>Türev Araçlar Alım Satım İşlemleri Hariç Emir Formlarında Bulunması Gereken Hususlar .....</b>	<b>7</b>
4.3.2	<b>Türev Araç Emir Formlarında Bulunması Gereken Hususlar .....</b>	<b>8</b>
4.3.3	<b>Tezgaah Üstü Piyasalarda Gerçekleştirilen İşlemlere Ait İşlem Talimat Formunda Bulunması Gereken Hususlar .....</b>	<b>8</b>
4.4	<b>MÜŞTERİYE YAPILACAK BİLDİRİMLER.....</b>	<b>9</b>
4.4.1	<b>Hesap Ekstresi Gönderimi.....</b>	<b>9</b>
4.4.2	<b>Türev Araç İşlemlerinde Müşterilere Yapılacak Bildirimler.....</b>	<b>10</b>
5.	<b>SERMAYE PİYASASI ARAÇLARININ KREDİLİ ALIM, AÇIĞA SATIŞ VE ÖDÜNÇ ALMA VE VERME İŞLEMLERİNDE MÜŞTERİ EMİRLERİNİN ALINMASI VE İZLENMESİ .....</b>	<b>11</b>
5.1	<b>TEMİNATLAR .....</b>	<b>11</b>
6.	<b>ALIM SATIM ARACILIĞI FAALİYETİNE İLİŞKİN GENEL HÜKÜMLER.....</b>	<b>12</b>
6.1	<b>GENEL ESASLAR .....</b>	<b>12</b>
6.2	<b>MÜŞTERİ EMRİNİ EN İYİ ŞEKİLDE GERÇEKLEŞTİRME .....</b>	<b>12</b>
6.3	<b>BORSA DIŞI İŞLEMLERDE FİYATLARIN KAMUYA DUYURULMASI .....</b>	<b>12</b>
7.	<b>ELEKTRONİK ORTAMDA İLETİLEN ALIM SATIM EMİRLERİNE İLİŞKİN ESASLAR .....</b>	<b>13</b>
8.	<b>BELGE VE KAYIT SAKLAMA ESASLARI VE SÜRELERİ .....</b>	<b>14</b>
9.	<b>MÜŞTERİ ŞİKAYETLERİNE İLİŞKİN KAYITLAR.....</b>	<b>15</b>
10.	<b>GERÇEKLEŞEN EMİRLERE İLİŞKİN TAKAS ESASLARI.....</b>	<b>15</b>

Yayın Tarihi:	... / ... / 2020	Revizyon No:	
Yürürlük Tarihi:	07 / 05 / 2020	Sayfa No:	2 / 17
Hazırlayan Bölüm	Yurtiçi Satış ve Pazarlama Bölümü	Yayımlayan Birim	Yurtiçi Satış ve Pazarlama Bölümü

11.	GERÇEKLEŞEN EMİRLERİN İPTALİNE İLİŞKİN ESASLAR.....	16
12.	DİĞER MÜŞTERİ TALİMATLARI .....	16
13.	BİRLİKTE ÇALIŞILACAK KURUMLAR.....	16
14.	OLASI ÇIKAR ÇATIŞMALARI VE TEDBİRLER .....	16
15.	İLİŞKİLİ PROSEDÜRLER.....	16
16.	GÖZETİM VE DENETİM.....	17
17.	YÜRÜRLÜK.....	17

Yayın Tarihi:	... / ... / 2020	Revizyon No:	
Yürürlük Tarihi:	07 / 05 / 2020	Sayfa No:	3 / 17
Hazırlayan Bölüm	Yurtiçi Satış ve Pazarlama Bölümü	Yayımlayan Birim	Yurtiçi Satış ve Pazarlama Bölümü

**1. KONU VE KAPSAM**

Bu döküman; müşterilerin herhangi bir sermaye piyasası aracı ve ICBC Turkey Yatırım'ın sunduğu hizmetlere ilişkin yazılı, sözlü ve sözlü emir niteliğindeki telefon, internet sitesi, mobil uygulamalar ve veri yayın ekranları dâhil, işlem platformlarından elektronik ortamda alım satıma ilişkin borsa veya teşkilatlanmış diğer piyasalara ya da tezgâh üstü piyasalara iletilen ya da ICBC Turkey Yatırım'ın kendi hesabından gerçekleştirilen tüm emirleri İLE düzenlenecek belgeler ile yatırım hizmet ve faaliyetleri ile yan hizmetlere ilişkin tutulacak kayıtlar ve söz konusu kayıtların saklanması uyulacak esasları konu edinmekte ve kapsamaktadır.

**2. TANIMLAR**

**Aracı Kurum / Yatırım Kuruluşu / ICBC Turkey Yatırım:** ICBC Turkey Yatırım Menkul Değerler A.Ş.'yi,

**Banka / ICBC Turkey Bank:** Emir iletimine aracılık sözleşmesi akdedilen ve birlikte çalışılacak kurum olan ICBC Turkey Bank A.Ş.'yi,

**Borsa:** Kanunun 3 üncü maddesinin birinci fıkrasının (ç) bendinde tanımlanan sistemleri ve pazar yerlerini,

**Kanun:** 6/12/2012 tarihli ve 6362 sayılı Sermaye Piyasası Kanununu,

**Kurul:** Sermaye Piyasası Kurulunu,

**MKK:** Kanunun 3 üncü maddesinin birinci fıkrasının (p) bendinde tanımlanan Merkezi Kayıt Kuruluşu Anonim Şirketini,

**Özsermaye:** Kurulun aracı kurumların sermayeleri ve sermaye yeterliliği ile ilgili düzenlemeleri uyarınca hesaplanan özsermayeyi,

**Profesyonel ve genel müşteri:** Kurulun yatırım kuruluşlarının kuruluş ve faaliyet esaslarına ilişkin düzenlemelerinde tanımlanan profesyonel ve genel müşterileri,

**Sermaye piyasası araçları:** Kanunun 3 üncü maddesinin birinci fıkrasının (ş) bendinde tanımlanan sermaye piyasası araçlarını,

**Takasbank:** İstanbul Takas ve Saklama Bankası Anonim Şirketini,

**Türev araçlar:** III-37.1 sayılı Tebliğde tanımlanan araçları,

**Yan hizmetler:** Kanunun 38 inci maddesinde sayılan hizmetleri,

Yayın Tarihi:	... / ... / 2020	Revizyon No:	
Yürürlük Tarihi:	07 / 05 / 2020	Sayfa No:	4 / 17
Hazırlayan Bölüm	Yurtiçi Satış ve Pazarlama Bölümü	Yayımlayan Birim	Yurtiçi Satış ve Pazarlama Bölümü

**Yatırım hizmetleri ve faaliyetleri:** Kanunun 37 nci maddesinde sayılan hizmet ve faaliyetleri,

**Yatırım hizmet ve faaliyetleri ile yan hizmetler:** Yatırım kuruluşlarının Kanunun 37 nci maddesinde tanımlanan yatırım hizmetleri ve faaliyetleri ile bunlara ek olarak sunulan ve Kanunun 38 inci maddesinde tanımlanan yan hizmetleri,

**Yatırım kuruluşu:** Kanunun 3 üncü maddesinin birinci fıkrasının (v) bendinde tanımlanan kurumları,

**III-37.1 sayılı Tebliğ:** 11/7/2013 tarihli ve 28704 sayılı Resmî Gazete’de yayımlanan Yatırım Hizmetleri ve Faaliyetleri ile Yan Hizmetlere İlişkin Esaslar Hakkında Tebliğ (III-37.1)’i,

**III-39.1 sayılı Tebliğ:** 17/12/2013 tarihli ve 28854 sayılı Resmî Gazete’de yayımlanan Yatırım Kuruluşlarının Kuruluş ve Faaliyet Esasları Hakkında Tebliğ (III-39.1)’i,

**Emir:** Alım emri, satım emri, emir iptali, emir değiştirme ve BİST / SPK düzenlemelerinde yer alan diğer emir tanımındaki işlemleri

**Alım Emri:** Müşteri’nin Aracı Kurum’a, Sermaye Piyasası Araçları’nın satın alınması için, yazılı veya sözlü ya da telefon, faks, internet, elektronik posta, sesli bilgi sistemleri ya da diğer iletişim araçlarını kullanarak yaptığı alım bildirimini,

**Satım Emri:** Müşteri’nin Aracı Kurum’a, Sermaye Piyasası Araçları’nın satılması için, yazılı veya sözlü ya da telefon, faks, internet, elektronik posta, sesli bilgi sistemleri ya da diğer iletişim araçlarını kullanarak satım yaptığı bildirimini,

**Hesap:** ICBC Turkey Yatırım Menkul Değerler A.Ş. nezdinde mevcut hesabı, ifade eder.

### **3. YASAL DAYANAK**

Bu politika, Sermaye Piyasası Kurulu’nun III-37.1 sayılı Yatırım Hizmetleri ve Faaliyetleri İle Yan Hizmetlere İlişkin Esaslar Hakkında Tebliğ’inin 18c ve 23e hükümleri gereğince oluşturulmuştur ve Kurul’un III-39.1 sayılı Yatırım Kuruluşlarının Kuruluş ve Faaliyet Esasları Hakkında Tebliğ’inin 28. Maddesinin 2e fıkrası gereğince internet sitesinde yayınlanır.

### **4. EMİR KABULÜNE İLİŞKİN ESASLAR**

#### **4.1 EMİR KABUL ŞEKİLLERİ VE KAYIT ESASLARI**

Müşterilerden yazılı ya da sözlü olarak “BİST düzenlemelerinde yer alan teknik gerek ve genel usullere uygun olarak” emir (alım, satım, değiştirme/iptal) kabul edebilir.

Yayın Tarihi:	... / ... / 2020	Revizyon No:	
Yürürlük Tarihi:	07 / 05 / 2020	Sayfa No:	5 / 17
Hazırlayan Bölüm	Yurtiçi Satış ve Pazarlama Bölümü	Yayımlayan Birim	Yurtiçi Satış ve Pazarlama Bölümü

- Müşterilerden seanstan önce veya seans sırasında; Aracı Kurumumuzun teknik alt yapısının imkan verdiği şekilde telefon, faks, otomatik para çekme makinesi (ATM) kullanılmak suretiyle, elektronik ortamda ya da benzeri şekillerde imza alınmaksızın emir alınabilir. Bu emirler genel hükümler açısından sözlü emir niteliğindedir.

- Telefon ile alınan müşteri emirlerine ilişkin ses kayıtlarının,

- Faks yoluyla alınan emirlere ilişkin talimatın ve gün içinde faks ile iletilen tüm emirlerin Kurumumuza ulaştığı tarikh ve zaman bilgilerini içeren toplu dökümün,

- İnternet üzerinden alınan emirler de dahil her ne türlü olursa olsun elektronik ortamda diğer şekillerde alınan emirlerde tarikh, zaman ve müşteri bazında olmak üzere emri ileten müşterilere ilişkin IP (İnternet Protokol) numaraları kayıtlarının, emri veren kaynağı gösterecek şekilde gerekli elektronik log kayıtlarının, Aracı Kurumumuzca tutulması ve elektronik ortamda tutulan verilerin gerektiğinde yazılı hale dönüştürülebiyecek şekilde hem emir iletimine aracılığa yetkili yatırım kuruluşu (ICBC Turkey Bank/ Emir iletimine Aracılık Sözleşmesi Tesis Edilen / Birlikte Çalışılacak Kurum), hem de lehine faaliyet gösterilen yetkili yatırım kuruluşu (Aracı Kurumumuz) tarafından tutulması zorunludur.

Emir kabulü esnasında çıkabilecek sorunlara ilişkin iş akışı ve alternatif iletişim kanalları dahil tedbirler Acil Durum Eylem Planı dökümantasyonumuzda yer aldığı şekilde uygulanacaktır.

SPK'nın ve BİST'in emir kabulüne ilişkin "*emir yolu ve teminatlandırmalara yönelik kısıtlamalar dahil*" hiçbir kısıt ve özel düzenlemesine aykırı emir kabul edilemez. Belirtilen düzenlemeler dışında olmamak şartı ile sözkonusu sınırlar dahilinde "*alış limitleri, komisyon oranları, emir kabul yolları, diğer masraflar*" vb konularda müşteri bazında farklılaştırılmış uygulamaları benimseyebilir.

#### **4.2 MÜŞTERİ EMİR FORMLARI VE SEANS TAKİP FORMU İLE TÜREV PİYASALAR EMİR TAKİP FORMU KAYIT ESASLARI**

1- Emirlerin yazılı olarak alınması halinde, elektronik olarak düzenlenecek emir formundan yazılı bir örnek alınarak müşterinin imzasının alınması zorunlu olup emir formunun müşteri ve emri alan müşteri temsilciliği tarafından imzalanmış bir örneği talebi halinde müşteriye verilir.

2- Sözlü olarak verilmiş emirler için alındıkları anda müşteri imzası aranmaksızın elektronik ortamda müşteri emir formu düzenlenir.

3- Emir formunda, emrin alındığı tarih ile asgari saniye bazında olmak üzere mümkün olan en küçük birimde zamanı gösteren bir ibarenin damga olarak veya bilgisayar marifetiyle basılması şarttır.

4- Faks yoluyla iletilen emirlere ilişkin talimatın, faks cihazı tarafından otomatik olarak yazılan, göndericinin faks numarası, tarih ve zaman bilgilerini kapsamaması zorunludur.

Yayın Tarihi:	... / ... / 2020	Revizyon No:	
Yürürlük Tarihi:	07 / 05 / 2020	Sayfa No:	6 / 17
Hazırlayan Bölüm	Yurtiçi Satış ve Pazarlama Bölümü	Yayımlayan Birim	Yurtiçi Satış ve Pazarlama Bölümü

İptal edilen, gerçekleştirilmeyen ve değiştirilenler de dahil olmak üzere alınan tüm emirlerle ilgili olarak, **emirler**;

**a-** Müşteri Emir Formu bilgileri esas alınarak seans öncesinde alınan tüm müşteri emirleri, emrin borsaya eriştiği kanal bazında merkezde bilgisayar ortamında düzenlenen Seans Takip Formuna,

**b-** Türev araçlar için alınan emirler ise Türev Piyasalar Emir Takip Formuna kanal bazında zaman önceliğine göre

otomatik olarak kaydedilir.

Borsa’da seans sürerken alınan emirler de aynı şekilde Seans Takip Formu veya Türev Piyasalar Emir Takip Formuna seans esnasında aktarılır.

Geçerlilik süresi bir günden uzun olan emirlerden verildiği gün gerçekleşmeyenler, izleyen günlerde Seans Takip Formu veya Türev Piyasalar Emir Takip Formuna kaydedilir.

### **4.3 MÜŞTERİ EMİR FORMLARINDA BULUNMASI GEREKEN HUSUSLAR**

#### **4.3.1 Türev Araçlar Alım Satım İşlemleri Hariç Emir Formlarında Bulunması Gereken Hususlar**

Türev araç alım satım işlemleri hariç olmak üzere borsalarda işlem gören sermaye piyasası araçları ile ilgili olarak iptal edilen, gerçekleştirilmeyen ve değiştirilenler de dahil olmak üzere alınan tüm emirlere ilişkin olarak düzenlenecek emir formunda asgari olarak aşağıdaki bilgilerin bulunması şarttır:

- Müşteri numarası ve hesap numarası.
- Müşterinin ve varsa müşteriye vekalet eden kişinin adı ve soyadı ya da unvanı.
- Sıra numarası.
- İşleme konu sermaye piyasası aracı.
- Emir tipi.
- Emrin iletilme şekli (telefon, faks, internet ve benzeri).
- Emrin alım ya da satım emri olduğu.
- Emrin fiyat bilgisi veya nominal değeri.
- Emrin miktarı.
- Emrin alındığı ve iletildiği tarih ve zaman.
- Emrin verildiği seans ve geçerlilik süresi.
- Emri alan yatırım kuruluşu görevlisinin adı, soyadı ve emrin yazılı olarak alınması halinde imzası.
- Emir iletilen yatırım kuruluşu.
- İşlem yapılacak borsa, pazar ve takas kurumu.
- İşlem yapılacak para birimi (Türk lirası, ABD doları ve diğer).

Yayın Tarihi:	... / ... / 2020	Revizyon No:	
Yürürlük Tarihi:	07 / 05 / 2020	Sayfa No:	7 / 17
Hazırlayan Bölüm	Yurtiçi Satış ve Pazarlama Bölümü	Yayımlayan Birim	Yurtiçi Satış ve Pazarlama Bölümü

**4.3.2 Türev Araç Emir Formlarında Bulunması Gereken Hususlar**

Borsa ya da teşkilatlanmış diğer pazar yerlerinde işlem gören türev araçlarla ilgili olarak iptal edilen, gerçekleştirilmeyen ve değiştirilenler de dahil olmak üzere alınan tüm emirlere ilişkin olarak düzenlenecek emir formunda asgari olarak aşağıdaki bilgilerin bulunması şarttır:

- Müşteri numarası ve hesap numarası.
- Müşterinin ve varsa müşteriye vekalet eden kişinin adı ve soyadı ya da unvanı.
- Sıra numarası.
- Sözleşmenin ismi ve/veya işlem kodu.
- Emir tipi.
- Emrin iletilme şekli (telefon, faks, internet ve benzeri).
- Emrin alım, satım ya da diğer türlerde emir olduğu.
- Emrin fiyat bilgisi.
- Sözleşme adedi.
- Emrin alındığı ve iletildiği tarih ve zaman.
- Emrin verildiği seans ve geçerlilik süresi.
- Hesap tipi (müşteri, global hesap ve benzeri).
- Emri alan yatırım kuruluşu görevlisinin adı, soyadı ve emrin yazılı olarak alınması halinde imzası.
- İşlem yapılacak borsa, pazar ve takas kurumu.
- İşlem yapılacak para birimi (Türk lirası, ABD doları ve diğer).

**4.3.3 Tezgaah Üstü Piyasalarda Gerçekleştirilen İşlemlere Ait İşlem Talimat Formunda Bulunması Gereken Hususlar**

Tezgaahüstü piyasalarda müşterilerle gerçekleştirilecek sermaye piyasası aracı işlemleri için İşlem Talimat Formu hazırlanır. İşlem Talimat Formunda asgari olarak aşağıdaki bilgilerin bulunması şarttır:

- Müşteri numarası ve hesap numarası.
- İşlemin yapılacağı müşterinin ve varsa müşteriye vekalet eden kişinin adı ve soyadı ya da unvanı.
- İşlemin tarih ve zamanı.
- Sıra numarası.
- Sermaye piyasası aracının adı/tanımı/tipi.
- Müşteri açısından işlemin türü (alım/satım).
- Emrin iletilme şekli (telefon, faks, internet ve benzeri).
- İşleme konu miktar ve işlemin yapıldığı para birimi ve Türk lirası cinsinden parasal tutarı.
- İlgili dayanak varlığın tür ve niteliğine bağlı olarak fiyat/değer/gösterge bilgisi.
- Vade günü (takas tarihi, bildirim tarihi/saati).
- Varsa prim tutarı ve/veya kullanım fiyatı.
- Varsa teminat tutarı.

Yayın Tarihi:	... / ... / 2020	Revizyon No:	
Yürürlük Tarihi:	07 / 05 / 2020	Sayfa No:	8 / 17
Hazırlayan Bölüm	Yurtiçi Satış ve Pazarlama Bölümü	Yayımlayan Birim	Yurtiçi Satış ve Pazarlama Bölümü



Emirlerin yazılı olarak alınması halinde, elektronik olarak düzenlenecek talimat formundan yazılı bir örnek alınarak müşterinin imzasının alınması zorunlu olup emir formunun müşteri ve emri alan müşteri temsilcisi tarafından imzalanmış bir örneği talebi halinde müşteriye verilir. Sözlü olarak verilmiş emirler için alındıkları anda müşteri imzası aranmaksızın elektronik ortamda işlem talimat formu düzenlenir.

Eurobond işlemlerinde emirler sözlü veya yazılı olarak iletilebilir. Emri gerçekleştirecek müşteri temsilcisi, müşteriye riskleri “Yatırım Hizmet ve Faaliyetleri Çerçeve Sözleşmesi” kapsamında aktarmakla yükümlüdür. Emrin gerçekleşmesinin ardından müşteriye İşlem Talimat ve Sonuç Formu düzenlenir. Sözlü olarak verilmiş emirler için alındıkları anda müşteri imzası aranmaksızın elektronik ortamda işlem talimat ve sonuç formu düzenlenir. Emirlerin yazılı olarak alınması halinde, elektronik ortamda düzenlenen talimat formlarının yazılı örneğine müşteri imzası alınması zorunludur. Müşteri talep ettiği takdirde, işlem talimat ve sonuç formununun bir adet nüshası emri alan müşteri temsilcisinin imzası da olacak şekilde müşteriye verilir.

Aracı Kuruluşumuzun müşteri için karşı taraf olması durumunda oluşabilecek çıkar çatışmaları ile ilgili olarak müşteri III-39.1 sayılı Tebliğ hükümlerine uygun olarak bilgilendirilir.

Gerçekleştirilecek tezgahüstü işlemlerde teminat tamamlama veya benzeri bir yükümlülüğün bulunması halinde uygulamanın nasıl gerçekleştirileceğine ilişkin olarak müşteriye yazılı bir açıklama yapılır.

#### **4.4 MÜŞTERİYE YAPILACAK BİLDİRİMLER**

Gerçekleşen işlemler müşteriye en geç gün sonunda olmak üzere en seri iletişim aracı ile bildirilir.

##### **4.4.1 Hesap Ekstresi Gönderimi**

Yatırım hizmet ve faaliyetleri ile yan hizmetlerle ilgili olarak müşteri hesap ekstresi aylık dönemler itibarıyla ilgili dönemi izleyen **7 iş günü içinde** müşterilerin adreslerine gönderilir.

Ancak hesap ekstresi, müşterinin **yazılı talebi üzerine**; müşteri tarafından beyan edilecek elektronik posta adresine aynı süre içinde gönderilebilir ya da müşterilerin ekstrelerine elektronik ortamda erişimine imkân sağlanabilir.

Müşterilere gönderilecek hesap ekstrelerinde, ilgili dönem içerisinde;

- Alınan veya satılan tüm sermaye piyasası araçlarına ilişkin olarak, sermaye piyasası aracının adı, alım ya da satım tarihi, zamanı, fiyatı ve miktarına,
- Tutulana nakit, menkul kıymet ve diğer varlıklara ilişkin tüm hareketlere,
- Hesaba tahakkuk ettirilen her türlü komisyon, ücret ve vergilere,

Yayın Tarihi:	... / ... / 2020	Revizyon No:	
Yürürlük Tarihi:	07 / 05 / 2020	Sayfa No:	9 / 17
Hazırlayan Bölüm	Yurtiçi Satış ve Pazarlama Bölümü	Yayımlayan Birim	Yurtiçi Satış ve Pazarlama Bölümü

ilişkin bilgilere anlaşılır ve açık bir biçimde yer verilir.

İlgili dönem içinde herhangi bir işlem yapmayan müşterilere hesap ekstresi ve/veya rapor gönderilmeyebilir.

Diğer yandan hesap ekstresi ve rapor gönderilmemesi hususunda münhasıran sözleşme imzalanan veya bu hususa çerçeve sözleşmede yer verilen profesyonel müşterilere rapor ve/veya ekstre gönderilmeyebilir.

#### **4.4.2 Türev Araç İşlemlerinde Müşterilere Yapılacak Bildirimler**

Türev araçlara ilişkin işlemlerle ilgili olarak müşterilere günlük bildirimlerde bulunulur ve aylık hesap ekstresi gönderilir.

Müşterilere gönderilecek aylık hesap ekstresinde, ilgili dönem içerisinde;

- Alınan tüm pozisyonlara ilişkin olarak, sözleşmenin tanımı, tarih, zaman, fiyat ve miktarına,
- Kapatılan pozisyonlara ilişkin kesin kar ve zarar tutarlarına,
- Açık pozisyonlara ilişkin realize olmamış mevcut kar ve zarar tutarlarına,
- Yatırım kuruluşu nezdinde tutulan nakit, menkul kıymet ve diğer varlıklara ilişkin tüm hareketlere,
- Hesaba tahakkuk ettirilen her türlü komisyon, ücret ve vergilere,
- Teminat durumlarına,

ilişkin bilgilere açık bir biçimde yer verilir.

Aracı Kurum operasyon yetkilisi;

- Müşterilere ve Kurum portföyüne ait açık pozisyonlar için ödenmesi gereken teminatları izlemek amacıyla, Türev Piyasalar Teminat Durumu Raporunu açık pozisyonun taşındığı her gün sonu itibarıyla düzenler.

- Müşteri ve Aracı Kurum toplamı bazında, taşınan açık pozisyonları izlemek amacıyla, Pozisyon Limit Aşımı Raporunu açık pozisyonun taşındığı her gün sonu itibarıyla düzenler. Pozisyon Limit Aşımı Raporu, Borsa mevzuatında tanımlanan global hesap müşterileri hariç her bir müşteri hesabı için ayrı ayrı hazırlanır.

En geç her işlemin yapıldığı günü izleyen iş günü içerisinde, bir önceki gün içinde alınan tüm pozisyonlara ilişkin bilgileri içerecek şekilde müşterilere işlem sonuç formu iletir. Bildirimin yapılması en seri iletişim aracı veya müşteri ile Aracı Kurumumuz arasında serbestçe belirlenecek usulde gerçekleştirilir.

Hesap ekstresi gönderilmemesi hususunda münhasıran sözleşme imzalanan veya bu hususa çerçeve sözleşmede yer verilen profesyonel müşterilere ekstre gönderilmeyebilir.

Yayın Tarihi:	... / ... / 2020	Revizyon No:	
Yürürlük Tarihi:	07 / 05 / 2020	Sayfa No:	10 / 17
Hazırlayan Bölüm	Yurtiçi Satış ve Pazarlama Bölümü	Yayımlayan Birim	Yurtiçi Satış ve Pazarlama Bölümü

Ayrıca ilgili dönemde hesabında herhangi bir hareket bulunmayan müşterilere bildirimde bulunulmayabilir.

## **5. SERMAYE PİYASASI ARAÇLARININ KREDİLİ ALIM, AÇIĞA SATIŞ VE ÖDÜNC ALMA VE VERME İŞLEMLERİNDE MÜŞTERİ EMİRLERİNİN ALINMASI VE İZLENMESİ**

Sermaye piyasası araçlarının kredili alım, açığa satış ve ödünç alma ve verme işlemlerinde Kurul'un belge ve kayıt düzenine ilişkin hükümlerine uyulur.

### **5.1 TEMİNATLAR**

Kurumumuz, yatırım hizmet ve faaliyetleri ile kredili sermaye piyasası aracı işlemleri, sermaye piyasası araçlarının ödünç işlemleri veya açığa satış işlemleri ile diğer yan hizmetler nedeniyle ilişkili düzenlemelerde zorunlu tutulanlardan az olmamak kaydıyla ek teminat talebinde bulunabilir.

Kurum'un risk politikaları ve güncel piyasa verilerini dikkate alınarak yapılacak değerlendirmeler çerçevesinde farklılık gösterebilecek olan sözkonusu teminatlar Kurul'un saklamaya ilişkin düzenlemeleri ve ilişkili iç yönergelerimiz çerçevesinde ve muhakkak müşteri bazında saklanır.

Eurobond işlemlerinde, emrin verildiği anda takas günü ödenecek olan tutarın teminat olarak müşterinin hesabında olması zorunludur, bedeli daha sonra gönderilmek üzere işlem yapılamaz.

Ancak, vadesi Eurobond işleminin takas tarihine denk gelen başkaca bir işlemin teminatı sadece Eurobond işleminde kullanılmak üzere kabul edilebilir. Bu türden teminatlar, Üst Yönetim tarafından kısmen veya tamamen kısıtlanabilir.

Bununla birlikte;

- Müşterilerimizin, nezdimizdeki “nakit ve sermaye piyasası araçları” ile diğer varlıkları her ne surette olursa olsun, Kurumumuz malvarlıklarından ayrı izleneceği,

- Müşterilerin yazılı izinleri olmaksızın saklamamızdaki müşteri varlıklarının “tevdî amacı dışında” Kurumumuz veya üçüncü kişilere menfaat sağlayacak şekilde kullanılmayacağı

genel esaslar olarak kabul edilmiştir.

Yayın Tarihi:	... / ... / 2020	Revizyon No:	
Yürürlük Tarihi:	07 / 05 / 2020	Sayfa No:	11 / 17
Hazırlayan Bölüm	Yurtiçi Satış ve Pazarlama Bölümü	Yayımlayan Birim	Yurtiçi Satış ve Pazarlama Bölümü

## **6. ALIM SATIM ARACILIĞI FAALİYETİNE İLİŞKİN GENEL HÜKÜMLER**

Alım satım aracılığı faaliyeti ile ilgili olarak genel esaslar belirlenmiş ve aşağıda kategorize edildiği üzere belirlenmiştir.

### **6.1 GENEL ESASLAR**

Faaliyet süresince;

- a) Müşteri emirleri, bu prosedürle belirlenen emir gerçekleştirme politikaları ile çerçeve sözleşmede belirtilen esaslar çerçevesinde “müşteri emrini en iyi şekilde gerçekleştirme yükümlülüğü, özen ve sadakat borcu” ilkesi ile yerine getirilmesi,
- b) Borsada işlem yapmayı gerektiren emirler ilgili mevzuatta belirlenen “fiyat ve zaman önceliğinde” ve diğer düzenlemeler çerçevesinde gerçekleştirilmesi,
- c) Müşterilere ait hesap ve işlemlerin müşteri bazında izlenmesi,
- d) Müşteri emirlerinin Kurumumuz hesabına veya ilişkili kişilerin hesabına verilen aynı fiyatlı emirlerden öncelikli olarak gerçekleştirilmesi,

esas olarak kabul edilmiştir.

### **6.2 MÜŞTERİ EMRİNİ EN İYİ ŞEKİLDE GERÇEKLEŞTİRME**

Alım satım emirlerinin icrası sırasında; fiyat, maliyet, hız, takas, saklama, karşı taraf ve benzeri hususlardaki müşteri tercihlerinin göz önüne alınarak “*Kurumumuzun emir gerçekleştirme politikaları ve mevcut düzenlemeler*” çerçevesinde ve müşteri için mümkün olan en iyi sonucu verecek şekilde yerine getirilmesi esastır.

### **6.3 BORSA DIŞI İŞLEMLERDE FİYATLARIN KAMUYA DUYURULMASI**

Sermaye piyasası araçlarına ilişkin olarak borsa dışında gerçekleştirilen işlemlerde “fiyatların kamuya duyurulmasına ilişkin olarak” aşağıda belirtilen usuller esas olarak kabul edilmiştir. Buna göre;

#### **a) Borsada işlem gören sermaye piyasası araçlarına ilişkin olarak;**

Borsa dışında verilen alım satım fiyat teklifleri, MKK tarafından belirlenen veri yayın kuruluşu / kuruluşları vasıtasıyla kamuya açıklanır.

#### **b) Borsada işlem görmeyen sermaye piyasası araçlarına ilişkin olarak;**

Herhangi bir müşterinin ihtiyacı ve talebi doğrultusunda müşteri ile bire bir oluşturulan türev araçlar hariç olmak üzere borsada işlem görmeyen sermaye piyasası araçları için verilecek alım satım fiyat teklifleri Kurumumuzun internet sitelerinde anlık olarak

Yayın Tarihi:	... / ... / 2020	Revizyon No:	
Yürürlük Tarihi:	07 / 05 / 2020	Sayfa No:	12 / 17
Hazırlayan Bölüm	Yurtiçi Satış ve Pazarlama Bölümü	Yayımlayan Birim	Yurtiçi Satış ve Pazarlama Bölümü

yayınlanır ve MKK tarafından belirlenen veri yayın kuruluşu/kuruluşları vasıtasıyla kamuya açıklanır.

## 7. ELEKTRONİK ORTAMDA İLETİLEN ALIM SATIM EMİRLERİNE İLİŞKİN ESASLAR

Hesap açılışına ilişkin süreçlerini tamamlayan müşterilerimizden “*Borsa veya teşkilatlanmış diğer pazar yerlerine ya da tezgahüstü piyasaya iletilmek veya Kurumumuz nezdinde gerçekleştirmek üzere*” iletilen / kabul edilen emirlerle ilgili olarak;

- a) Yazılı veya sözlü olarak kabul edilen diğer emirlerin iletilmesinde uyulması gereken öncelik kurallarına riayet edilmesi,
- b) Emir iletim süreçlerini periyodik olarak değerlendirmek suretiyle “*elektronik ortamda emir ileten müşteriler ile diğer yollarla emir ileten müşterileri arasında eşitsizliklerin ortaya çıkmasına engel olacak*” tedbirlerin alınması,
- c) Kurulun belge ve kayıt düzenlemeleri ile Kurumumuzun iç yönerge ve prosedürlerine uygun hareket edilmesi,
- d) Emre konu sermaye piyasası aracının işlem gördüğü piyasa ve hizmetin özelliklerine gerekli risk bildirim formlarının birer örneğinin elektronik ortamda tutulması,
- e) Emirlerin izlenmesi, iletilmesi, bu emirlere ilişkin kayıtların tutulması ve müşterilerle iletişimin sağlanması için yeterli sayıda personel istihdam edilmesi,

esas olarak kabul edilmiş olup AYRICA yukarıda sayılanlara ek olarak bilgi işlem altyapısı ile ilgili aşağıda belirtilen;

- f) Tüm emirlerin alınış zamanına göre sıralanmasına imkan verecek şekilde oluşturulması,
- g) Gerçekleşmeyen, iptal edilen ve değiştirilen emirler de dahil olmak üzere gerçekleştirilen tüm işlemlere ilişkin tarih, zaman, miktar, fiyat ve diğer tüm unsurları ve hesap hareketlerini ve zaman bilgisini gösterecek şekilde müşterilere yansıtılan tüm fiyat bilgilerini anlık olarak kaydetmesini sağlanması,
- h) Müşterilerin teminatlarını, alacak ve borçlarını, açık pozisyonlarını ve kar zarar durumlarını anlık olarak takip etmesine ve gerekli risk kontrollerini yapmasına elverişli olmasının sağlanması,
- i) Bilgi işlem altyapısının kapasite ve güvenliği konusunda periyodik kontrollerini yapmakla, herhangi bir sistematik hatada verilerin güvenliğinin ve işlemlerin devamının sağlanması için işlemlerin yapıldığı kurulu alandan farklı bir yerde verilerin depolandığı sunucuların yer aldığı bir sistem kurulması ve verilerin burada yedeklenmesi, platforma gelebilecek tehditleri minimum düzeye indirecek tedbirlerin alınması,
- j) Elektronik işlem platformunun müşteri rızası olmaksızın üçüncü kişilerce kullanımını engellemeye yönelik gerekli güvenlik tedbirlerinin alınması ve elektronik işlem platformunun üçüncü kişilerce kullanılıp kullanılmadığına yönelik düzenli incelemelerde bulunulması,

Yayın Tarihi:	... / ... / 2020	Revizyon No:	
Yürürlük Tarihi:	07 / 05 / 2020	Sayfa No:	13 / 17
Hazırlayan Bölüm	Yurtiçi Satış ve Pazarlama Bölümü	Yayımlayan Birim	Yurtiçi Satış ve Pazarlama Bölümü

**k)** Elektronik işlem platformu ile müşteri arasındaki veri iletişiminin yetkisiz kişilerce dinlenmesi veya kesilmesi ile verilerin değiştirilmesinin engellenmesi için gerekli bilgi güvenliği tedbirlerinin alınması,

hususları benimsenerek, hizmet alınan yazılım programları ile ilgili gereklerini icra etmek dahil olmak üzere Kurumumuzun Bilgi Sistemleri Prosedürü ve ilişkili diğer iç uygulama esaslarımızda belirlenen birimleri görevli, yetkili ve sorumlu kabul edilmiştir.

## **8. BELGE VE KAYIT SAKLAMA ESASLARI VE SÜRELERİ**

- Yatırım hizmet ve faaliyetlerimiz ile yan hizmetler dolayısıyla alınan ve üretilen elektronik olanlar da dahil her türlü belge, gerçekleşip gerçekleşmemesine bakılmaksızın müşteri emirlerine ilişkin tüm emir formları, elektronik ortamda alınan emirler ve bu emirlere ilişkin belgeler ile faks kayıtları düzenli ve tasnif edilmiş bir biçimde mevzuatta aksi belirlenmediği durumda 10 yıl süre ile saklanır.

- Ses kayıtları için saklama süresi 3 yıldır.

Ayrıca;

Sayılan her türlü belgenin, fotokopi, karbonlu kopya, mikrofiş, bilgisayar kaydı veya benzer şekildeki bir kopyası yazılı, görsel veya işlemin niteliği doğrultusunda elektronik ortamda saklanır.

Belge ve kayıtların elektronik ortamda tutulması durumunda, bilgilerin saklanma süresince bunlara ulaşılmasına ve bu süre içinde bunların her zaman kolaylıkla okunmasına imkan verecek şekilde saklanır.

Saklanması gereken belge ve kayıtlardan ihtilafli olanlar belirtilen sürelerle sınırlı olmaksızın ihtilaf sonuçlanıncaya kadar muhafaza edilir.

Tutulması zorunlu olan tüm belge ve kayıtlar da, silinemez, değiştirilemez ve tahrif edilemez yapılarda muhafaza edilir.

Yazılı olarak tutulan belge ve kayıtlarda ise silinti ve kazıntı yapılamaz; düzeltmeler yanlış kaydın görülmesine engel olmayacak şekilde yapılır, boş satır bırakılamaz.

Bilgi işlem altyapısında gerçekleştirilen tüm değişiklikler kimlerce yapıldığı bilgisi ile birlikte kayıt altına alınır. Bilgi işlem altyapısında oluşan bilgi güvenliği ihlalleri, hatalar ve bunlara karşı yapılan iyileştirici işlemler kayıt altına alınır.

### **Elektronik ortamda üretilen;**

Yayın Tarihi:	... / ... / 2020	Revizyon No:	
Yürürlük Tarihi:	07 / 05 / 2020	Sayfa No:	14 / 17
Hazırlayan Bölüm	Yurtiçi Satış ve Pazarlama Bölümü	Yayımlayan Birim	Yurtiçi Satış ve Pazarlama Bölümü

a) III-37.1 sayılı Tebliğin elektronik ortamda alım satım emirlerinin iletimine ilişkin hükümleri uyarınca anlık olarak kaydedilmesi zorunlu olan; gerçekleşmeyen, iptal edilen ve değiştirilen emirler de dahil olmak üzere gerçekleştirilen tüm işlemlere ilişkin tarih, zaman, miktar, fiyat ve diğer tüm unsurları ve hesap hareketlerini ve zaman bilgisini gösterecek şekilde müşterilere yansıtılan fiyatlar ile likidite sağlayıcılardan alınan tüm fiyat bilgileri,

b) III-37.1 sayılı Tebliğin elektronik ortamda alım satım emirlerinin iletimine ilişkin hükümleri uyarınca alım satım emirlerinin iletimine ilişkin hükümleri uyarınca anlık olarak kaydedilmesi zorunlu olan, müşterilerin teminatları, alacak ve borçları, açık pozisyonları ve kar zarar durumlarına ilişkin kayıtlar,

doğruluğunun ve bütünlüğünün sağlanması için aylık periyotlarda dosya bütünlük değerleri zaman damgası ile düzenlenir ve saklanır.

## 9. MÜŞTERİ ŞİKAYETLERİNE İLİŞKİN KAYITLAR

Müşteri şikâyetlerine ilişkin olarak, kayıtlar yazılı veya elektronik olarak tutulur. İlgili kayıtlarında, her bir şikâyete ilişkin asgari olarak aşağıdaki bilgilerin bulunması sağlanır;

- Şikâyet sahibinin adı, soyadı, adresi ve hesap numarası.
- Şikâyet tarihi.
- Şikâyetin özeti ve mevzuatın hangi hükümlerine aykırılık iddiasında olduğu.
- Varsa şikâyete konu personelin ismi.
- Şikâyete ilişkin olarak yatırım kuruluşu tarafından yapılan işlemlerin özeti.

Müşteri şikâyetlerinin incelenmesine ilişkin olarak üretilen bilgi, belge ve yapılan çalışmalar, uyuşmazlık halinde en az uyuşmazlık süresince ve her halukarda mevzuatta aksi belirlenmediği durumda 10 yıl süre ile saklanır. Ses kayıtları için saklama süresi 3 yıldır.

Müşterilerin şikâyetlerini yöneltebilecekleri birim Teftiş Kurulu Başkanlığı olup internet sitemizde yer alan adres ve iletişim bilgileri yoluyla gerçekleştirilir. Müşterilere gönderilen hesap ekstresi vb. belgelerde de adres ve iletişim bilgilerinin yer alması sağlanır.

## 10. GERÇEKLEŞEN EMİRLERE İLİŞKİN TAKAS ESASLARI

Borsa İstanbul bünyesinde mevcut piyasalarda gerçekleşen Sermaye Piyasası Araçları ile ilgili işlemlerin nakit ve menkul kıymet takasını sonuçlandırmak üzere yetkilendirilmiş merkezi takas kuruluşu aksi belirlenmediği sürece İstanbul Takas ve Saklama Bankası A.Ş. (Takasbank)tır.

Yayın Tarihi:	... / ... / 2020	Revizyon No:	
Yürürlük Tarihi:	07 / 05 / 2020	Sayfa No:	15 / 17
Hazırlayan Bölüm	Yurtiçi Satış ve Pazarlama Bölümü	Yayımlayan Birim	Yurtiçi Satış ve Pazarlama Bölümü



Eurobond işlemlerinin saklaması ICBC Yatırım'ın Takasbank nezdindeki Euroclear hesabında yapılır.

Gerçekleşen işlemlere ilişkin Takas Esasları;

- İlgili borsa düzenlemelerinde
- Takasbank'ın “*üyelik, teminat, limit, takas, temerrüt, süreler, disiplin, gelir ve diğer konulara ilişkin*” ilan edilen yazılı usul esaslarında

yer alır, işlemler belirlenen çerçevede gerçekleştirilir.

#### **11. GERÇEKLEŞEN EMİRLERİN İPTALİNE İLİŞKİN ESASLAR**

Borsa İstanbul bünyesinde mevcut piyasalarda gerçekleşen Sermaye Piyasası Araçları ile ilgili işlemlerin iptali Borsa İstanbul'un yönetmelik, genelge ve diğer özel düzenlemelerinde öngörülen şartlar ve esaslar çerçevesinde gerçekleştirilir.

#### **12. DİĞER MÜŞTERİ TALİMATLARI**

Alım satım emri niteliğinde olmayan ancak müşteri hesabı ile ilişkili olarak EFT, havale, virman, teminat yatırma, teminat çekme, talep toplama süreciyle borsa dışında halka arzlara katılım ve benzeri talepler; operasyonel süreçler ve ilişkili diğer prosedürler çerçevesinde ve “müşteriler arasında çıkar çatışmasına yol açmayacak şekilde” ve zaman önceliği sırasında adil ve en hızlı şekilde yerine getirilir.

#### **13. BİRLİKTE ÇALIŞILACAK KURUMLAR**

Emir iletimine aracılık sözleşmesi akdedilen kurumlarla birlikte çalışılacak olup işbu dökümanın yürürlük tarihi itibarıyla sadece ICBC Turkey BankA.Ş. ile sözleşme akdedilmiştir.

#### **14. OLASI ÇIKAR ÇATIŞMALARI VE TEDBİRLER**

Emir gerçekleştirme süreçlerinde, çıkar çatışmasına sebebiyet verecek durumlardan kaçınılır ve süreç ilişkili tüm olası çıkar çatışmalarına yönelik değerlendirmeler ile çatışmaların çözümünde ve ek tedbirler geliştirilmesinde asgari “***Çıkar Çatışmaları Politikaları ve Kurumsal Etik Değerler***” dökümanımızda yer alan etik değerler, davranış kuralları ve diğer esaslar çerçevesinde hareket edilecektir.

#### **15. İLİŞKİLİ PROSEDÜRLER**

Bu prosedürde yer almayan hususlar Kurumumuzun Yatırım Danışmanlığı ve ilişkili diğer prosedürlerinde belirlenen esaslar çerçevesinde değerlendirilir.

Yayın Tarihi:	... / ... / 2020	Revizyon No:	
Yürürlük Tarihi:	07 / 05 / 2020	Sayfa No:	16 / 17
Hazırlayan Bölüm	Yurtiçi Satış ve Pazarlama Bölümü	Yayımlayan Birim	Yurtiçi Satış ve Pazarlama Bölümü



**16. GÖZETİM VE DENETİM**

Bu prosedür kapsamında belirtilen hususlar Şirket müfettişliği tarafından olağan denetim süreçlerinde değerlendirilir ve rapor edilir.

Denetim birimleri bu dökümanda öngörülen hususlar haricinde de yapacakları denetim faaliyetleri sırasında kurumsal değerleri dikkate alır ve aykırı nitelikte herhangi bir somut tespit / değerlendirmeleri olması halinde rapor ederler.

**17. YÜRÜRLÜK**

Bu döküman Yönetim Kurulu'nun 07.05.2020 tarih ve 803 sayılı kararı ile kabul edilerek yürürlüğe girmiştir.

Yayın Tarihi:	... / ... / 2020	Revizyon No:	
Yürürlük Tarihi:	07 / 05 / 2020	Sayfa No:	17 / 17
Hazırlayan Bölüm	Yurtiçi Satış ve Pazarlama Bölümü	Yayımlayan Birim	Yurtiçi Satış ve Pazarlama Bölümü