

**1. AMAÇ**

Bu politikanın amacı, Ak Yatırım Menkul Değerler A.Ş. müşterilerinin Pay Piyasası alım satım, VİOP alım/satım, SGMK, borçlanma araçları, repo/ters repo, Takasbank ve Borsa İstanbul Para Piyasası, yurt dışı pay ve türev araçları, kaldıraçlı alım satım işlemleri gibi her türlü emir kabulü ve bu emirlerin ilgili Borsa ve opsiyon piyasalarına iletilmesiyle ilgili işleyişin takibidir.

**2. KAPSAM**

Bu politika tüm Ak Yatırım personelini kapsar.

**3. TANIMLAR**

**Akbank:** Emir iletimine aracılık eden kurum.

**Akbank Direkt İnternet:** Akbank'ın internet sitesi

**Akbank Direkt Mobil:** Akbank'ın mobil cihazlardaki internet ortamı

**Anlık Borsa:** Akbank Direkt İnternet üzerinden ulaşılan, Akbank'a ait olan pay ve VİOP piyasası alım satım platformu.

**Ak Yatırım:** Lehine faaliyet gösterilen işlem aracı kurum.

**Ak Yatırım İşlem Hattı:** Akbank tanımlı, Ak Yatırım müşterilerinin yatırım işlemlerinin gerçekleştirilmesi, müşterilere genel yatırım tavsiyesinin verilmesi, welcome, lead aramalarının yapılması için kurulmuş ekip.

**BİST:** Borsa İstanbul A.Ş.

**Bireysel Müşteri:** Pay senedi alım satımı yapan tüm bireysel müşteriler.

**Profesyonel Müşteri:** Kendi yatırım kararlarını verebilecek ve üstlendiği riskleri değerlendirebilecek tecrübe, bilgi ve uzmanlığa sahip, "Profesyonel müşteri" olarak kabul edilebilmesi için Sermaye Piyasası Mevzuatında sayılan nitelikleri haiz olan veya mevzuatta sayılan kuruluşlardan biri olan müşterilerdir.

**Talebe Dayalı Profesyonel Müşteri:** Genel müşterilerden Sermaye Piyasası Mevzuatında sayılan nitelikleri haiz olan ve yazılı olarak talep ederek profesyonel tanımlanan müşterileri,

**Genel Müşteri:** Profesyonel müşteri veya talebe dayalı profesyonel müşteri olmayan diğer tüm müşterilerdir.

**Nitelikli Yatırımcı:** Nakit mevduatların ve sahip olduğu sermaye piyasası araçlarının da dâhil olduğu finansal toplamı 1.000.000 Türk Lirası tutarını aşan müşterilerdir.

**SGMK:** Sabit Getirili Menkul Kıymetler.

**VİOP:** Vadeli İşlem ve Opsiyon Piyasası'dır

**KAS:** Kaldıraçlı Alım ve Satım İşlemleri'dir

**OTAS-API:** Kesin alım/satım, repo/ters repo emirlerinin BİST Borçlanma Araçları Piyasası sistemine Broker olmaksızın gönderilmesini ve takibini sağlayan programdır

**ÖST:** Özel sektör tahvili.

**Broker:** Dealer tarafından iletilen alım veya satım emirlerinin BİST işlem terminallerine girişini yapan, BİST tarafından eğitim ve sınava tabi tutularak yetki belgesi almış, Ak Yatırım Üye Temsilcisi sıfatını taşıyan kişilerdir.

**Yatırım Danışmanı:** Müşterilere sermaye piyasası araçları ile bunları ihraç eden ortaklık ve kuruluşlar hakkında ve benzeri konularda yönlendirici nitelikte yorum ve yatırım tavsiyelerinde bulunulmasından ve Kurulun yatırım danışmanlığı faaliyetine ilişkin düzenlemelerinde belirtilen faaliyetlerin kısmen veya tamamen yürütülmesinden sorumlu olan personeldir.

**Müşteri temsilcisi:** Merkez dışı örgütler, seans salonları ve çağrı merkezleri de dahil olmak üzere, müşteri emirlerini alan, emirleri ilgili piyasa veya kuruluşlara ileten, müşterilere genel yatırım tavsiyesi veya finansal bilgi sunan, emir alma sürecinde müşteri risklerini ve teminat durumlarını takip eden, müşterileri hesapları hakkında bilgilendiren, müşterilerin nakit alacaklarını değerlendiren, yatırım hizmet ve faaliyetlerimizle ilgili pazarlama faaliyetlerini yürüten ve benzeri işlemleri kısmen veya tamamen yerine getiren personeldir.

**Kurumsal Müşteriler:** Sabancı Grubu şirketleri, portföy yönetim şirketlerinin yatırım, emeklilik ve hedge fonları, yabancı kurumsal yatırımcılar ve diğer kurumsal müşterilerdir.

**Alım/Satım İşlemleri:** Müşterilerin şirketle çalıştıkları süre boyunca hesaplarıyla ilgili alım satım işlem taleplerinin, yatırımcı portföy yapısına uygun olarak kısa ve uzun vadede arzu edilen performans düzeyinde gerçekleştirilmesi, yapılan işlemlere ilişkin muhasebe kayıtlarının yaratılması ve bunlara ilişkin ara kontrollere yönelik etkinlikler sürecidir.

**Yatırımcı Mobil:** Akbank'a ait mobil cihazlar üzerinde bulunan yatırım ürünleri işlem platformudur.

**TradeAll/ Elektronik İşlem Platformu (EİP):** Müşterinin telefonuna, bilgisayarına Ak Yatırım tarafından yüklenecek olan programın adı olup, Ak Yatırım'ın vereceği hesap kodu ve şifreyi kullanmak suretiyle müşterinin telefon, bilgisayar, internet ve diğer iletişim araçlarıyla Ak Yatırım'ın sunduğu elektronik işleme doğrudan ulaşarak yurtiçi ve yurt dışı organize piyasalara ve yurtiçi veya yurtdışı tezgah üstü piyasalara alım satım emirlerini iletebileceği, kaldıraçlı işlemler yapmasını ve kar, zarar, swap, teminat pozisyonlarını online izlemesini sağlayan bir otomasyondur.

**Yatırım Danışmanlığı:** Yetkili yatırım kuruluşunun, yatırımcı talebi doğrultusunda veya yatırımcı talebi olmaksızın sermaye piyasası araçları ile bunları ihraç eden ortaklık ve kuruluşlar hakkında, belli bir kişiye veya mali durumları, risk ve getiri tercihleri benzer nitelikteki bir gruba yönelik olarak yönlendirici nitelikte yorum ve tavsiyelerde bulunması faaliyetidir.

#### 4. SORUMLULUKLAR

Bu politikanın uygulanmasından, uygulamanın takibinden, gerçekleştirilmesinden, ilgili form ve belgelerin arşivde saklanmasından, gerektiği zaman geciktirilmeksizin güncellenmesinden ilgili Ak Yatırım birimleri sorumludur.

## 5. UYGULAMA

### A. İŞLEM ARACILIĞI FAALİYETLERİ

#### 1. Pay Piyasası Alım ve Satım Emirlerinin Alınması

Borsa İstanbul'da işlem görmekte olan payların saklanması Ak Yatırım tarafından yapılmaktadır. Kurumumuz, pay piyasası işlemlerini, İşlem Aracısı olarak sistemleri aracılığıyla doğrudan Borsa İstanbul'a iletmektedir. Yapılmış olan "Emir İletimine Aracılık" sözleşmesine istinaden Akbank, emir iletimine aracı kuruluş olarak toplamış olduğu pay piyasası emirleri kurumumuza iletmektedir.

Pay senedi almak veya satmak isteyen yatırımcılar aşağıdaki kanallar aracılığıyla emirlerini yerine getirebilirler;

- Akbank müşterisi olup, Ak Yatırım'da bulunan pay senedi yatırım hesabını Akbank aracılığıyla açtıran müşteriler Akbank'ın kanallarını kullanarak.
- Ak Yatırım'da bulunan hisse senedi yatırım hesabını doğrudan Ak Yatırım'dan açtıran müşteriler, Ak Yatırım'ın kanallarını kullanarak.

#### Akbank Kanallarını Kullanarak Emir İletimi:

Akbank kanallarını kullanarak emir iletebilmek için:

- Akbank müşterisi olunmalı ve Akbank şubeleri aracılığıyla Ak Yatırım nezdinde açılmış pay senedi işlemi yapmaya yetkili bir yatırım hesabının bulunması gerekmektedir. Bunun için:
  - ✓ Akbank şubesi aracılığıyla mevzuat ve tebliğler gereği zorunlu olan ilgili sözleşmeler ve formlar imzalanarak Akbank müşterisi olunur.
  - ✓ Şube veya Akbank Direkt aracılığıyla müşterinin Pay Senedi Piyasası'nda işlem yapamayacağını tespiti için Uygunluk Testi yapılır. Müşteri Pay Piyasası'nda işlem yapmaya uygun ise bir sonraki aşamaya geçilir. Uygun değil ise şube tarafından müşteri uyarılır, eğer müşteri işlem yapmak istiyor ise uygunluk testinin müşterinin uygun olmayan ürün veya hizmeti almak istediğine dair beyan müşteriye imzalatılır.
  - ✓ Emri yazılı olarak alan birim emirlere ilişkin belgeler ile faks kayıtlarının düzenli ve tasnif edilmiş bir biçimde 10 yıl süreyle saklanmasını sağlar.
  - ✓ Şube tarafından müşterinin Pay Senedi Piyasası'nda yatırım danışmanlığı hizmeti alıp alamayacağını tespiti için Yerindelik Testi yapılır. Müşteri Pay Piyasası'nda yatırım danışmanlığı hizmeti almaya uygun ise bir sonraki aşamaya geçilir. Eğer değil ise şube tarafından bilgilendirilir.
  - ✓ Banka sistemi Uygunluk ve Yerindelik testlerinin sonucunu Ak Yatırım sistemine eşanlı olarak aktarır.
  - ✓ Akbank'ın direkt kanalları ve çağrı merkezi kanallarından işlem yapabileceği bilgisi verilir.

- ✓ Müşteriye “Ak Yatırım Menkul Değerler A.Ş. Yatırım Hizmetleri Çerçeve Sözleşmesi” ve ilgili Risk Bildirim Formu imzalatılarak, Ak Yatırım nezdinde pay senedi işleme yapmaya yetkili bir yatırım hesabı açılır.

- Açılan hesap Akbank’ta bulunan bir vadesiz mevduat hesabı ile ilişkilendirilir. Alım işlemlerinde müşteriye tanımlanan blokaj oranını karşılayacak miktardaki teminatın bu vadesiz mevduat hesabında bulunması gereklidir.
- Satım işlemi için ise Ak Yatırım’da bulunan yatırım hesabında satılacak pay senedinin bulunması gereklidir.

Akbank’ın işlem kanalları aşağıdaki gibidir:

- Akbank Direkt Mobil
- Anlık Borsa
- Yatırımcı Mobil
- Çağrı Merkezi
- Akbank Şubeleri
- Veri Yayın Ekranları

Sermaye Piyasası ve BİST mevzuatının vermiş olduğu yetki ile pay senedi alım satım emirleri elektronik ortamdan ya da yazılı ve/veya sözlü olarak alınabilir. Emri yazılı olarak alan birim emirlere ilişkin belgeler ile faks kayıtlarının düzenli ve tasnif edilmiş bir biçimde 10 yıl süreyle saklanmasını sağlar.

Çağrı merkezi ya da özel bankacılık şubeleri aracılığıyla telefon ile alınan emirlerde çıkabilecek ihtilaflara karşı müşteriler ile konuşulan tüm telefon hatları kayıt edilmektedir. Ses kayıtları SPK mevzuatında belirtildiği süre boyunca (Ses kayıtları için saklama süresi 3 yıldır) saklanır. Herhangi bir ihtilaf durumunda sorumlu personel tarafından kayıt dinlenerek çözüme gidilmektedir.

Akbank kanalları aracılığıyla toplanan emirler, müşteri teminat/kıymet kontrolü yapıldıktan sonra Akbank sistemi tarafından Ak Yatırım sistemine iletilir. Ak Yatırım, kendi sistemine gelen emirleri FIX ortamından Borsa İstanbul’a iletir. İletilen emirlere ait teyitler, Borsa İstanbul tarafından Ak Yatırım’a, Ak Yatırım tarafından da Akbank’a iletilir.

Müşterilerin yapmış oldukları alım işlemlerinden kaynaklı oluşan borçlarının tahsil edilmesi için takas günü Ak Yatırım sistemi tarafından Akbank’taki hesapları taranır. Yeterli miktarın bulunması durumunda borç tahsil edilir. Bulunmaması durumunda ise müşterilerin borç tutarları Ak Yatırım’da bulunan hesaplarına yansır. Müşterilerin kalan borçlarının tahsil edilmesinde “Ak Yatırım Nezdindeki Eksi Bakiyeli, İşlem ve Temerrüt Yasaklı Müşterilerin Takibi ve Temerrüt Faizi Alınması Prosedürü”ne göre hareket edilir.

Müşterilerin yapmış oldukları satım işlemlerinden kaynaklı oluşan bakiyeleri takas günü Akbank’ta bulunan vadesiz mevduat hesaplarına aktarılarak imzalanmış çerçeve sözleşmelerinin hükümlerinde belirtildiği şekilde nemalanır.

#### Ak Yatırım Kanalları Kullanarak Emir İletimi:

Ak Yatırım kanallarını kullanarak emir iletebilmek için:

- Ak Yatırım aracılığıyla, Ak yatırım nezdinde açılmış pay senedi işlemi yapmaya yetkili bir yatırım hesabının bulunması gerekmektedir.

- Bunun için Ak Yatırım tarafından:
  - ✓ Müşterinin Pay Senedi Piyasası'nda işlem yapıp yapamayacağını tespiti için Uygunluk Testi yapılır. Müşteri Pay Piyasasında işlem yapmaya uygun ise bir sonraki aşamaya geçilir. Uygun değil ise müşteri uyarılır, eğer müşteri işlem yapmak istiyor ise uygunluk testinin müşterinin uygun olmayan ürün veya hizmeti almak istediği ile ilgili kısmı müşteriye imzalatılır.
  - ✓ Müşterinin Pay Senedi Piyasası'nda yatırım danışmanlığı hizmeti alıp alamayacağını tespiti için Yerindelik Testi yapılır. Müşteri Pay Piyasası'nda yatırım danışmanlığı hizmeti almaya uygun ise bir sonraki aşamaya geçilir. Eğer değil ise müşteriye yatırım danışmanlığı hizmeti alamayacağı konusunda bilgi verilir.
  - ✓ Müşteriye "Ak Yatırım Menkul Değerler A.Ş. Yatırım Hizmetleri Çerçeve Sözleşmesi" ve "Pay Piyasası Özel Risk Bildirim Formu" imzalatılarak, Ak Yatırım nezdinde pay senedi işleme yapmaya yetkili bir yatırım hesabı açılır.
- Müşterilerin nakitleri ve diğer teminatları Ak Yatırım'da bulunan yatırım hesaplarında saklanır.

Ak Yatırım'ın işlem kanalları aşağıdaki gibidir:

- Ak Yatırım Merkezi
- Ak Yatırım Şubeleri
- Veri Yayın Ekranları
- Ak Yatırım Satış Platformu (TradeAll)
- Ak Yatırım İşlem Hattı

Telefon ile alınan emirlerde çıkabilecek ihtilaflara karşı tüm müşterilerle konuşulan hatlar ile Ak Yatırım- broker arasındaki telefon hatları kayıt edilmektedir. Ses kayıtları SPK mevzuatında belirtildiği süre boyunca (3 yıl) saklanır. Herhangi bir ihtilaf durumunda sorumlu personel tarafından kayıt dinlenerek çözüme gidilmektedir. Kayıt cihazı sistem odasında bulunmakta olup; bu odaya sadece yetkili personel girebilmektedir. Emri yazılı olarak alan birim emirlere ilişkin belgeler ile faks kayıtlarının düzenli ve tasnif edilmiş bir biçimde 10 yıl süreyle saklanmasını sağlar.

Ak Yatırım kanalları aracılığıyla toplanan emirler, müşteri teminat/kıymet kontrolü yapıldıktan sonra Ak Yatırım tarafından FIX ortamı aracılığıyla Borsa İstanbul'a iletir. İletilen emirlere ait teyitler, Borsa İstanbul tarafından Ak Yatırım'a iletir.

Müşterilerin yapmış oldukları alım işlemlerinden kaynaklı oluşan borçlarının tahsil edilmesi için takas günü Ak Yatırım'da bulunan yatırım hesabına borç bakiyesi aktarılır. Yeterli miktarın bulunması durumunda borç tahsil edilir. Bulunmaması durumunda ise müşterilerin borç tutarları Ak Yatırım'da bulunan hesaplarında bekler. Müşterilerin kalan borçlarının tahsil edilmesinde "Ak Yatırım Nezdindeki Eksi Bakiyeli, İşlem ve Temerrüt Yasaklı Müşterilerin Takibi ve Temerrüt Faizi Alınması Prosedürü"ne göre hareket edilir.

Müşterilerin yapmış oldukları satım işlemlerinden kaynaklı oluşan bakiyeleri takas günü Ak Yatırım'da bulunan yatırım hesaplarına aktarılarak imzalanmış çerçeve sözleşmelerinin hükümlerinde belirtildiği şekilde nemalanır.

## **2. ViOP Alım ve Satım Emirlerinin Alınması**

Kurumumuz, VİOP işlemlerini, İşlem Aracısı olarak sistemleri aracılığıyla doğrudan Borsa İstanbul'a iletmektedir. Yapılmış olan "Emir İletimine Aracılık" sözleşmesine istinaden Akbank, emir iletimine aracı kuruluş olarak toplamış olduğu VİOP emirlerini kurumumuza iletmektedir.

VİOP işlemi yapmak isteyen yatırımcılar aşağıdaki kanallar aracılığıyla emirlerini yerine getirebilirler;

- Akbank müşterisi olup, Akbank aracılığıyla Ak Yatırım'da bulunan VİOP işlemi yapmaya yetkili yatırım hesabını açtıran müşteriler Akbank'ın kanallarını kullanarak.
- Ak Yatırım'da bulunan VİOP işlemi yapmaya yetkili yatırım hesabını doğrudan Ak Yatırım'dan açtıran müşteriler, Ak Yatırım'ın kanallarını kullanarak.

#### Akbank Kanallarını Kullanarak Emir İletimi:

Akbank kanallarını kullanarak emir iletebilmek için:

- Akbank müşterisi olunmalı ve Akbank şubeleri aracılığıyla Ak Yatırım nezdinde açılmış VİOP işlemi yapmaya yetkili bir yatırım hesabının bulunması gerekmektedir. Bunun için:
  - ✓ Akbank şubesi aracılığıyla mevzuat ve tebliğler gereği zorunlu olan ilgili sözleşmeler ve formlar imzalanarak Akbank müşterisi olunur.
  - ✓ Şube tarafından müşterinin VİOP piyasasında işlem yapıp yapamayacağını tespiti için Uygunluk Testi yapılır. Müşteri VİOP piyasasında işlem yapmaya uygun ise bir sonraki aşamaya geçilir. Uygun değil ise Şube tarafından müşteri uyarılır, eğer müşteri işlem yapmak istiyor ise uygunluk testinin müşterinin uygun olmayan ürün veya hizmeti almak istediğine dair beyan müşteriye imzalatılır.
  - ✓ Şube tarafından müşterinin VİOP piyasasında yatırım danışmanlığı hizmeti alıp alamayacağını tespiti için Yerindelik Testi yapılır. Müşteri Pay Piyasası'nda yatırım danışmanlığı hizmeti almaya uygun ise bir sonraki aşamaya geçilir. Eğer değil ise Şube tarafından müşteriye yatırım danışmanlığı hizmeti alamayacağı bilgisi verilir.
  - ✓ Banka sistemi Uygunluk ve Yerindelik testlerinin sonucunu Ak Yatırım sistemine eşanlı olarak aktarır.
  - ✓ Emri yazılı olarak alan birim emirlere ilişkin belgeler ile faks kayıtlarının düzenli ve tasnif edilmiş bir biçimde 10 yıl süreyle saklanmasını sağlar.
  - ✓ Müşteriye Akbank ve Ak Yatırım tarafından ortak hazırlanan "Ak Yatırım Menkul Değerler A.Ş. Borsa İstanbul A.Ş. Vadeli İşlem ve Opsiyon Piyasası Aracılık Hizmetleri Sözleşmesi" ve "VİOP Piyasası Ürün Risk Bildirim Formu" imzalatılır. Tüm imzalar tamamlandıktan sonra Akbank sistemleri üzerinden Ak Yatırım'da VİOP işlemi yapmaya yetkili bir yatırım hesabı açılır.
- Açılan hesap Akbank'ta bulunan bir vadesiz mevduat hesabı ile ilişkilendirilir.
- Müşteriler, VİOP işlemi yapmak için Akbank'ta bulunan teminatlarını Akbank Direkt İnternet ya da Akbank şubeleri aracılığıyla Ak Yatırım üzerinden Takasbank'ta bulunan hesaplarına gönderebilirler. Emri yazılı olarak alan birim emirlere ilişkin belgeler ile faks kayıtlarının düzenli ve tasnif edilmiş bir biçimde 10 yıl süreyle saklanmasını sağlar.

Akbank'ın işlem kanalları aşağıdaki gibidir:

- Anlık Borsa
- Yatırımcı Mobil
- Akbank Şubeleri
- Veri Yayın Ekranları
- Akbank Direkt İnternet

Ak Yatırım Kanalları Kullanarak Emir İletimi:

- Ak Yatırım aracılığıyla, Ak Yatırım nezdinde VİOP işlemi yapmaya yetkili bir yatırım hesabının bulunması gerekmektedir.
- Bunun için Ak Yatırım tarafından:
  - ✓ Müşterinin VİOP Piyasası'nda işlem yapıp yapamayacağını tespiti için Uygunluk Testi yapılır. Müşteri VİOP'da işlem yapmaya uygun ise bir sonraki aşamaya geçilir. Uygun değil ise müşteri uyarılır, eğer müşteri işlem yapmak istiyor ise uygunluk testinin müşterinin uygun olmayan ürün veya hizmeti almak istediği ile ilgili kısmı müşteriye imzalatılır.
  - ✓ Müşterinin VİOP Piyasası'nda yatırım danışmanlığı hizmeti alıp alamayacağını tespiti için Yerindelik Testi yapılır. Müşteri VİOP'da yatırım danışmanlığı hizmeti almaya uygun ise bir sonraki aşamaya geçilir. Eğer değil ise müşteriye yatırım danışmanlığı hizmeti alamayacağı bilgisi verilir.
  - ✓ Müşteriye "Ak Yatırım Menkul Değerler A.Ş. Borsa İstanbul A.Ş. Vadeli İşlem ve Opsiyon Piyasası Aracılık Hizmetleri Sözleşmesi" ve "VİOP Piyasası Özel Risk Bildirim Formu" imzalatılarak, Ak Yatırım nezdinde VİOP işleme yapmaya yetkili bir yatırım hesabı açılır.
- Müşterilerin nakitleri ve diğer teminatları Ak Yatırım tarafından Takasbank'ta bulunan hesaplarına gönderilir.

Ak Yatırım'ın işlem kanalları aşağıdaki gibidir:

- Ak Yatırım Genel Müdürlük Satış Birimleri
- Ak Yatırım Şubeleri
- Veri Yayın Ekranları
- Ak Yatırım Satış Platformu (TradeAll)
- Ak Yatırım İşlem Hattı

Sermaye Piyasası ve BİST mevzuatının vermiş olduğu yetki ile VİOP alım satım emirleri elektronik ortamdan ya da yazılı ve/veya sözlü olarak alınabilir. Emri yazılı olarak alan birim emirlere ilişkin belgeler ile faks kayıtlarının düzenli ve tasnif edilmiş bir biçimde 10 yıl süreyle saklanması sağlanır.

Özel bankacılık şubeleri aracılığıyla telefon ile alınan emirlerde çıkabilecek ihtilaflara karşı müşteriler ile konuşulan tüm telefon hatları kayıt edilmektedir. Ses kayıtları SPK mevzuatında belirtildiği süre boyunca saklanır. Herhangi bir ihtilaf durumunda sorumlu personel tarafından kayıt dinlenerek çözüme gidilmektedir.

Akbank kanalları aracılığıyla toplanan emirler, Akbank sistemi tarafından Ak Yatırım sistemine iletilir. Ak Yatırım, kendi sistemine gelen emirleri FİX ortamından Borsa İstanbul'a iletir. İletilen emirlere ait teyitler, Borsa İstanbul tarafından Ak Yatırım'a, Ak Yatırım tarafından da Akbank'a iletilir. Emirlerin teminat kontrolü, emirlerin Akbank'ta toplanması aşamasında, Ak Yatırım sistemi tarafından yapılır. Teminatın yetersiz olması durumunda emirler reddedilir ve Borsa İstanbul'a iletilmez.

### **3. BİST Borçlanma Araçları Piyasası Kesin Alım Satım, Repo/Ters Repo ve Takasbank BPP Emirlerinin Alınması**

OTAS-API programı tahsis edilmiş portföy yönetim şirketlerinden ve kurumsal müşterilerden sisteme tanımlanmış limitleri dahilinde kesin alım ve ters repo, kıymet stokları kadar satım emirleri API programı aracılığı ile piyasaya direk iletilir. Borsaya iletilen emirlerin durumları yine OTAS-API programı ile müşteri ekranına yansıtılır.

Api kullanmayan, portföy yönetim şirketlerinin emirleri kayıtlı telefon vasıtasıyla alınır. Kıymet satım emirleri sabah beyan edecekleri saklama kurumunda bulunan kıymet bakiyelerine veya Ak Yatırım hesaplarında bulunan kıymetlerine istinaden gerçekleştirilir. Alım ve ters repo yaparken mevcut nakitleri yeterli değilse ek olarak tahsis edilmiş valör ve alım limitleri dikkate alınarak emirler broker tarafından piyasaya gönderilir. Emirlerin kayıtlı telefonla alınmaması durumunda veya ses kayıt sisteminin çalışmadığı durumlarda yazılı olarak veya şirket maili aracılığı ile alınır.

Bireysel ve Portföy Yönetim Şirketleri hariç kurumsal müşterilerin alım ve satım emirleri müşteriden veya müşteri temsilcisinden kayıtlı telefon aracılığı veya yazılı talimat ile alınır. Emirler, alım için müşteri nakit kontrolü, satım için müşteri stok kontrolü yapıldıktan sonra broker tarafından OTAS aracılığı ile piyasaya gönderilir. İşlemin gerçekleşmesi durumunda müşteriye veya müşteri temsilcisine teyit verilir. Tahsisli satış ile ihraç edilmiş ÖST alımlarında müşteri nakit kontrolü yanında müşterinin nitelikli yatırımcı olup olmadığının sorgulaması da yapılır. Nitelikli yatırımcı olmaması durumunda emri piyasaya gönderilmez.

Ak Portföy'ün yönetiminde bulunan yatırım, emeklilik fonları ve bireysel portföy müşterileri hariç kurumsal müşterilerin Takasbank satışları müşteri nakit bakiyesi kontrol edilerek piyasaya gönderilir. Para satışında müşteriye tanımlanan limitler dâhilinde açığa satışa izin verilir. Müşterinin gelecek paraları dikkate alınmaz. Emirler kayıtlı telefon ile alınır, gerçekleşen işlemler müşteriye raporlanır. Bireysel müşterilerin Takasbank ve Borsa İstanbul Para Piyasası TPP alış ve satış emirleri kabul edilmez.

Müşterilerin repo emirleri yazılı veya kayıtlı telefon ile alınır. Telefon ile alınan emirler yazılı olarak da alınır. Müşteri repo emri piyasaya gönderilmeden önce ilgili müşterinin portföyünde repo karşılığı olarak verilecek kıymetlerin olması gerekir. Yeterli kıymet bulunması durumunda repo emri OTAS aracılığı ile piyasaya gönderilir. Emrin gerçekleşmesi durumunda müşteriye repo karşılığı verilen kıymetlerin teyidi verilir, Borsaya repo karşılığı verilecek kıymetler OTAS üzerinden bildirilir.

Talep edilmesi durumunda her türlü kanaldan her türlü müşteri adına girilen emirlerin faiz oranında değişiklik yapılabilir. Müşteri adına girilen emirlerin tutarlarında artırma yönünde değişikliğe gidilecekse yeni emir alınmış gibi limit ve bakiye kontrolleri tekrar yapılır. Girilen tüm emirler kısmi gerçekleşmiş olsa da, tamamen iptal edilebilir. Seans sonunda (14.00) sistemde bekleyen aynı gün valörlü emirler otomatik olarak Borsa tarafından iptal edilir. Başlangıç valörü ileri olan repo ters repo işlemleri ve ileri valörlü alım satım emirleri valörlü işlemler bitiş saatine 17.00'ye kadar piyasada kalır. Seans sonunda borsa tarafından otomatik iptal edilir.

#### **BİST'te Emir İletim Saatleri:**

09.15-12.00 arası aynı gün ve ileri valörlü tüm emir girişleri yapılabilir.



12.00-13.00 seans kapalı.

13.00-14.00 arası aynı gün ve ileri valörlü emir girişleri yapılabilir.

14.00-17.00 arası sadece ileri valörlü emirler girilebilir.

Sadece yatırım ve emeklilik fonları adına 14.00'dan sonra aynı gün valörlü emirler pasif olacak şekilde girilebilir.

#### Takasbank Borsa Para Piyasası'nda Emir İletim Saatleri:

10.00-12.00 arası ilk seans.

13.00-15.30 arası ikinci seans olmak üzere tüm vadeler için emir girilebilir.

#### Hatalı İşlemlerin Düzeltilmesi ve İptali:

Sehven piyasa oranları dışında gerçekleştirilen SGMK alım/satım işlemlerinde BİST'in onayı alınarak karşı kurumla mutabık kalınır ve işlem iptal edilir. İşlemin gerçekleşmesine müteakip 5 dakika içinde fark edilirse OTAS sistemi üzerinden iptal talebi gönderilir ve karşı kurumun teyidi beklenir. Müşterinin API aracılığı ile yapmış olduğu hatalı işlemlerin iptali için müşteriden sözlü veya yazılı talimat istenir. Broker hatası olması durumunda kurum müşteriye haber vererek müşteri adına kendisi iptal işlemi yürütür. İşlem iptali BİST'e haber verilerek hangi sebep dolayısıyla iptal edilebileceğine dair teyit alınır ve BİST'e yazı hazırlanılarak OPS aracılığıyla BİST'e gönderilir. Karşı üyenin iptal taleplerinde ise işlem müşterinin ise müşteriden, portföyün ise işlemin büyüklüğüne göre yetkili personelden onay alınarak aynı prosedürle işlem iptal edilebilir. Müşteri adına broker tarafından yanlış işlem yapılması ve müşterinin kabul etmemesi durumunda işlem fonun ise kurum koduna alınarak ve sonradan ters işlem ile kapatılabilir veya işlemin büyüklüğüne göre yetkili unvandan izin alınarak portföyde taşınabilir. Repo ve ters repo işlemlerinin de iptal ve düzeltilmesi kesin alım/satım işlemlerinde olduğu gibidir. Hatalı işlemler Gendeks sistemine girilmiş ise ilgili kayıtlar sistemden iptal edilerek doğru kayıtlar sisteme girilir.

Takasbank Borsa Para Piyasasında Yatırım ve Emeklilik fonları adına yapılan para satış işlemlerinde yapılan fon kodu hatalarında saat 17.00 kadar Takasbank'a yapılacak yazılı başvuru ile kurum işlemi fon koduna fon kodu başka bir fon koduna veya kurum adına değiştirilebilir.

Piyasada yapılan oran ve tutardan kaynaklı hatalar ise karşı kurumun ve Takasbank'ın onayı ile yazılı talebe istinaden iptal edilebilir. Müşteri işlemlerinde yazılı talimat alınması esastır.

Yazılı olmayan talimatlar mutlak surette kayıt altındaki telefonlardan veya OTAS-API aracılığı ile alınır. Herhangi bir mutabakatsızlıkta ses kayıtları dinlenir ve hatanın kimde olduğu anlaşılır. Müşterinin haklı olduğu durumlarda, oluşmuş herhangi bir müşteri zararının tazmini söz konusu olacak ise, bu zararın şirket bünyesinden karşılanması ya da şirket portföyünde kalmasına ilişkin kararı Genel Müdür verir.

#### **4. Yurt Dışı Müşterilerinin Emirlerinin alınması**

##### **4.1. KS/TR Müşterilerinin Bloomberg, Telefon, Faks veya İnternet Üzerinden İlettikleri Emirlerin Kabulü:**

KS/TR müşterilerden emir ordinosu; telefon, faks, internet, Bloomberg, vb. diğer chat mesajlaşmaları yolu ile alınır. Telefon yolu ile alınan emirlerde telefon kayıtları kanıt olarak kullanılır. Fax ile alınan emirlerin yazıcı çıktısı alınır ve müşteri dosyasına eklenir. İnternet ya da Bloomberg ile alınan emirlerle ilgili internet ve Bloomberg mesajları işlemin takası tamamlanuncaya kadar silinmez ve elektronik ortamda muhafaza edilir. Bloomberg veya diğer elektronik ortamlarda alınan emirler Word, Excel formatında KS/TR emirleri arşivi adı ile KS/TR tarafından arşivlenerek muhafaza edilir. Bu bilgiler aylık bazda Denetim Grubu Başkanlığı'na iletilir.

Emirler seans başlamadan evvel veya seans sırasında kurumsal müşterilerin dealerları tarafından verilir.

Telefon kanalıyla emir alımlarında, müşteri emrinin, emri veren temsilciye tekrar edilmek suretiyle teyit edilmesi için en iyi gayret gösterilecektir. Telefon kanalıyla teyit verilememesi durumunda, müşteri emrinin en seri iletişim araçlarıyla ya da Bloomberg vb. diğer iletişim kanalları vasıtasıyla, yazılı olarak, teyit edilmesi gerekir.

Emirler Bölüm Yöneticisi koordinasyonu altında KS/TR dealerları tarafından müşterinin talimatları doğrultusunda gerçekleştirilir. KS/TR yetkilileri, talep edilen sıklıkta ve istendikçe işlemlerin devam eden gerçekleşmeleri hakkında, müşteriye bilgi verir.

Emirler sadece KS/TR Bölümü traderları tarafından BIST Pay Senedi Piyasası seans saatleri içerisinde gerçekleştirilir. KS/TR Bölümü bu emirleri gerçekleştirirken Ex-API'yi ve/veya brokerları kullanır.

Gerçekleşen emirler gün içinde Bloomberg ve/veya telefon yoluyla müşteriye bildirilmektedir. BIST 2. seans bitiminde ise ilgili müşteriye ait tüm emirler, Trade Konfirmasyon vasıtasıyla faks ya da e-posta ile bildirilir. 2 nüsha olarak bastırılan Trade Konfirmasyon ticketlardan biri müşteriye faks, e-posta veya Oasis yoluyla iletilir ve bu dokümanlar konfirmasyonları ile beraber ilgili müşterinin dosyasına yerleştirilir. İkinci nüsha, ilgili KS/TR dealerı ve KS/TR Bölüm Yöneticisi tarafından paraflandıktan sonra KS/TR personeli tarafından (T) gününde e-posta yolu ile ve daha sonra kâğıda basılı halde ise en geç T+1 gününde OPS'ye iletilir. Bölüm yöneticisi konfirmasyonları tek tek paraflayabileceği gibi tüm konfirmasyonlar için gerekli bilgileri içeren bir listeyi de paraflayabilir. Bu listeyi paraflaması durumunda konfirmasyonları tek tek imzalamasına gerek yoktur. Ancak her hâlükârda konfirmasyonların ilgili dealerlardan elektronik ortamda gelmesi gerekir. Konfirmasyon doküman olarak gelirse üzerinde ilgili dealerın parafının bulunması gerekmektedir.

Konfirmasyonlardaki bilgilerin doğruluğundan KS/TR sorumludur ve tüm işlemlerin bölüm müdürünün veya Genel Müdür Yardımcısı'nın onayından geçtiği kabul edilir. OPS personeli, saklamacı kurumla T, T+1 ya da en geç T+2 gününde işlemler için telefonda mutabakat (teyitleşme) yapar ve varsa problemleri tespit ederek çözüme kavuşturmaya çalışılır.

OPS'ye iletilen konfirmasyonlarda "Buy Orders/Alım" bölümünde belirtilen kıymetler, (T+2) günü bu bölümün dip toplamındaki TL tutarının hesaplarımıza aktarılması karşılığında ilgili saklamacı kuruluşa şartlı virman yoluyla virmanlanır. "Sell Orders/Satım" bölümünün dip toplamındaki TL tutarı, yine bu bölümde belirtilen kıymetlerin şirketimiz uhdesine geçmesi karşılığında ilgili saklamacı kuruluşa şartlı virman yoluyla virmanlanır.

Takas günü hiç bir KS/TR müşterisinin hesabında senet kalmaması esastır. Ancak, sık olmamakla birlikte, ödünç kullanılması ya da hesapta senet kalması durumlarında gün sonunda eksi bakiye bulunabilmektedir. Bu durumlarda OPS, KS/TR'ye gerekli bilgilendirmeyi e-posta yoluyla yapar. Hesapta senet kalması ya da eksi bakiye oluşması halinde gerekli tasfiye işlemleri KS/TR tarafından gerçekleştirilir.

Yapılan tüm virman işlemleri, müşteri talimatı aranmadan, yalnızca KS/TR'nin OPS'ye gönderdiği konfirmasyona istinaden gerçekleştirilir. Yazılı, elektronik veya kayıtlı telefonlardan sözlü olarak müşteri işlem talimatlarının alınması ve saklanması yalnızca KS/TR bölümünün sorumluluğundadır.

## **4.2. KS/TR Müşterisi ile Ak Yatırım Arasında Yurt Dışından Elektronik Ortamda FIX Protokolü Yoluyla Gelen Emirlerin Kabulü:**

### **4.2.1. FIX Ortamda Emir İki Yöntemle Olabilir:**

- Doğrudan Pazar Erişimi (DPE / DMA): Bu bağlantılarda müşterinin emri, Ak Yatırım'a ulaştıktan sonra Geneks Emir Yönetim Sistemi (EYS, OMS) tarafından uygunluk kontrolünden geçirilir ve Geneks de içerik, limit, bakiye gibi sistemsel kontrollerden sonra BİST'e elektronik ortamdan iletilir. Ak Yatırım'ın EYS'ne emir ulaştığında kabul edilme mesajı ve gerçekleşme teyitleri müşteriye elektronik ortamda otomatik gönderilir.
- Worked Order (ya da Care Order): Bu yöntemde ise müşterinin gönderdiği emir, belli kriterler çerçevesinde Ak Yatırım'a ulaşır. Ak Yatırım/KS/TR dealerı BIST işlem esasları, saatleri ve ilgili pay senedinin fiyat limit kriterleri dâhilinde emri kabul veya reddeder, kabul etmesi halinde emri talimatlar doğrultusunda borsada gerçekleştirir ve gerçekleştirmeleri manuel olarak FIX sistemi üzerinden müşteriye bildirir.
- Brüt Takasa Tabi paylardan alım-satım emri geldiğinde Care Order olarak trader ekranına düşer ve "Yurt Dışı Müşterilerle Çalışma Prosedürü"nün IV. maddesinin b) bendinin 9. ve 10. fıkralarında belirtilen şekilde sonuçlandırılır.

#### **4.2.2. Bağlantı Kurulması:**

- KS/TR müdürü ya da Genel Müdür Yardımcısı bir müşteri ile veya emir yönlendirme ağı ile yeni bir bağlantı kurulmasını istediğinde, Genel Müdür'e iş planını sunar.
- Kabul edilmesi durumunda uygun bağlantı sağlanması için gerekli bilgi ve dokümanları KS/TR personeli OPS birimine iletir. Gelen veriler doğrultusunda OPS ve BT, ilgili müşteri adına sisteme gerekli limit tanımlamalarını "Yurt Dışı Müşterilerle Çalışma Prosedürü"nün V-B) maddesinin 4. fıkrasında belirtilen şekilde yapar.
- OPS limit tanımlamalarını KS/TR'nin talebi doğrultusunda sistemde yaptıktan sonra müşteri temsilcisi olan kullanıcıya elektronik bağlantının kurulması için BT'ye gerekli bilgi ve dokümanları iletir.
- Bağlantı sağlanacak taraf bir haberleşme ve emir yönlendirme ağı ise ilgili hizmetin iki taraf için de hizmeti aksatmadan sürdürülebilmesi, Ak Yatırım'ın menfaatlerinin korunması ve ticari faaliyetlerin geliştirilmesi faktörleri göz önüne alınarak muhatap firma ile hizmet sözleşmesi (Yurt dışından Elektronik Ortamda Emir Kabulü Sözleşmesi) KS/TR müdürü veya Genel Müdür Yardımcısı sorumluluğunda akdedilir. BT müdürlüğü tarafından ilgili taraflar ile eş güdüm sağlanılarak bağlantıya ilişkin ihtiyaçlar detaylandırılır. İlgili taraflar nezdinde yapılan girişimler ile bağlantı alt yapısının tesisi ve testlerinin tamamlanması gerçekleştirilir.

#### **4.2.3. Elektronik Ortamdan Emir İletecek Müşteri Tanımları:**

- KS/TR, yeni bir müşteri ile Yurt dışından elektronik ortamda emir kabulü için çalışma zemini bulur ve hizmet sözleşmesini müşteriye imzalatır, müşteriden DMA emri kabul edilebilmesi için hizmet sözleşmesine ek olarak müşterinin DMA sözleşmesini imzalamış olması gerekmektedir.
- Müşteri tanımı yoksa OPS, "Ak Yatırım Hesabı Açma ve Kapama İşlemleri" prosedüründe belirlendiği şekilde Gendeks'te hesap açar.
- OPS'nin Gendeks sisteminde yapamadığı teknik tanımlar ve bağlantıların tanımı BT tarafından yapılır.
- Müşteriden gelen Algoritmik Trading emirlerinin adedi ilgili hesap içerisinde çoğalıp sistemdeki kontroller nedeniyle o müşteriye ait emirlerin Borsaya gecikmeli gitmeye başlaması veya bu

seviyelere erişmesi durumunda müşteri adına yeni bir hesap açılarak, sözleşme temin edilerek o firmaya tanımlanmış var olan limit içerisinde emirlerin bir kısmı bu yeni hesap üzerinden Borsaya iletilerek tek hesap içerisindeki elektronik emir adedi yığılmasından kaynaklanan gecikme önlenir. Bu gruba ait müşterinin limiti, açılmış tüm hesaplardaki toplam işlemler dikkate alınarak raporlanır.

#### **4.2.4. Elektronik Ortamdan Emir İletecek Müşteri için Otomasyon Üzerinde Kontrol Limitleri:**

FIX altyapısı kullanılarak Ak Yatırım'a gönderilen emirlerin, Ak Yatırım üzerinden BİST'e iletebilmesinde ve otomasyon üzerinden risk ölçümü ve kontrollerin yapılması için Gendeks'in sunduğu ilgili (BT tarafından 147, 9501 no.lu ve OPS tarafından 222, 400 no.lu) ekranlarda aşağıdaki tanımların yapılması gerekmektedir:

- Gendeks kullanıcı tanımlama (147 No.lu) ekranında; emri gönderecek olan müşterinin kullanıcı kodunun tanımı yapılır. Kullanıcı koduna müşteriyle yapılan mutabakat sonrasında karar verilir ve tanımı yapılır. Örneğin; Bloomberg üzerinden emir gönderen müşteriler için Bloomberg kullanıcısı kimlik numarası (UUID)'si Gendeks'te kullanıcı adı olarak tanımlanır. Bloomberg gibi emir iletiminde kullanılan diğer sistemler üzerinden gelen emirler de kullanıcı adı bilgisi ile gelir. İleride kullanılacak diğer emir iletim sistemleri içinde mutlaka kullanıcı kimlik numarası ya da kullanıcı adı değerleri kullanılacaktır.
- BIST Müşteri Kodu Kısaltmaları (9501 no.lu) ekranında; ekranda tanımlanan kullanıcı kodu, Gendeks sisteminde emir gönderebileceği yatırım hesap numaraları ile eşleştirilir. Aynı yatırım numarasına birden fazla kullanıcı emir gönderebilir. Benzer şekilde bir kullanıcı birden çok yatırım hesabına emir gönderebilir.
- Müşteri Temsilcisi Dealer Broker Eşleştirme (222 no.lu) ekranında; FIX alt yapısını kullanarak Ak Yatırım'a emir gönderecek müşterilerin ekranda tanımlanan kullanıcı kodlarına Ex-API'den emir gönderme yetkisi ve limiti verilir. Bu limit ilgili müşteri temsilcisinin talebi ve Genel Müdür veya ilgili piyasalardan sorumlu Genel Müdür Yardımcısı'nın bilgisi dâhilinde "Yurt Dışı Müşterilerle Çalışma Prosedürü"nün IV. maddesinin c) bendinin 1. fıkrasında belirtilen şekilde uygulanır.
- Ekranda API dealerının altında kullanıcı kodu seçilerek KS/TR'den gelen bilgi doğrultusunda o firmanın doğrudan piyasaya emir iletmesi için kullanıcının tek emir bazında alım limiti, müşterinin yetkili kıldığı temsilcilerine Temsilci Bazında Günlük Kullanıcı İşlem Limiti alanları doldurulur.
- DMA (Doğrudan Pazar Erişimi) Emir Bazında Limit; Müşterinin doğrudan borsaya iletebileceği bir emir bazında tanımlanmış limittir. 400 Müşteri kartı ekranında "Yurt Dışı Müşterilerle Çalışma Prosedürü"nün IV. maddesinin c) bendinin 1. fıkrasında belirtilen şekilde tanımlanır.
- Ak Yatırım KS/TR Servisinin de kontrolünden sonra müşteri işlem yapmaya başlayabilir.
- KS/TR tarafından müşteriye imzalatılarak sonra OPS servisine teslim edilen "Yurtdışından Elektronik Ortamda Emir Kabulü Sözleşmesi"ni (YEOEK) sisteme OPS servisi tanımlar. Bu sözleşmeye istinaden sisteme tanımlanacak olan her DMA müşterisi için DMA (Doğrudan Pazar Erişimi) Emri Bazında Limit KS/TR tarafından tahsis edilerek OPS'ye elektronik ortamda iletilir. Dealer bazında limit konulmak isteniyorsa bu talep, KS/TR servisi tarafından BT'ye elektronik ortamda iletilir.
- Müşteriye ait Ak Yatırım hesabına Yönetim Kurulu tarafından tanımlanmış günlük alım limiti, emir bazında DMA limiti ve dealer bazında kullanıcı limiti de müsaitse bu ortamdan gelen emirler doğrudan BİST'e yansır. Dealer bazında tanımlanacak olan limit, KS/TR servisi tarafından BT'ye elektronik ortamda iletilir.

- DMA kanalıyla emir ileten müşterilere tahsis edilen tek emir limitlerinde aşım yapıldığı takdirde, emir sistem tarafından reddedilerek, müşteriye red sebebini açıklayan bir “Reject” mesajı gönderilir. İlgili Rejection, sadece tek emir limiti aşıldığı zaman değil; aynı zamanda yanlış fiyat adımı veya marj dışı fiyatla emir gönderildiği durumlarda da devreye girmektedir.
- FIX dahil elektronik ortamda gelen tüm müşteri emirlerini ilgili dealer bir rapor halinde takip edebilir. Bu raporda ilgili müşterinin alım, satım, pasif emir bilgileri o anda geçerli bilgiyle gösterilmektedir. Ayrıca; müşterinin o gün içinde gerçekleşmiş ve pasifte bekleyen ( T günü ) toplam emirleri (alım ve satım), Yönetim Kurulu’nun verdiği aşım limitlerinin %80’ine kadar geldiğinde ve limitin %100’üne ulaşıldığında trading@akyatirim.com.tr ile yxsarsiv@akyatirim.com.tr adresine e-posta göndererek bu adresteki ilgili kişileri uyarır.
- Rekabetin çok yoğun olduğu bu piyasada müşterinin hesabına Ak Yatırım Yönetim Kurulu tarafından tanınan günlük alım limiti doluyken gelen yeni alım emirlerinin rakip kurumlar aracılığıyla gerçekleştirilmesini önlemek (aslında müşterinin rakip kurumlarla bağlantı kurarak onlarla iş yapacak ortamın doğmasına meydan vermemek) amacıyla ilgili dealer işi kesmeyebilir.
- Müşteri temsilcisi, aşımı süreklilik arzeden müşterileri izleyerek en kısa zamanda ek günlük alım limiti çıkarılması için gerekli girişimleri yapmakla görevlidir. Ek limitin çıkmaması halinde bu limit aşımına izin verilmemesi için gerekli tedbirleri alarak müşterisini limitleri konusunda bilgilendirecektir.
- Aşıma meydan verilmeden tahsis edilen günlük alım limitleri dâhilinde çalışması esastır. Ancak, günlük alım limitin aşılmasına sebebiyet verecek bir emrin gelmesi halinde bu emir otomatikman raporlanarak yukarıda belirtilen e-posta adreslerine düşmesi sağlanır. Böylece bu e-posta adresine üye müşteri temsilcisinin ekranına düşmesi sağlanır. Gelen emirin kabul edilmesi halinde, onaylı limitin %50’si aşılmıyorsa; Müşteri temsilcisi KS/TR personeli gerekli risk ölçümlerini yaparak bu emri borsaya iletilebilir.
- Aşım, onaylı limitin %50’sini aşıyorsa; Genel Müdür’e bilgi verilerek bu emir borsaya iletilebilir. Genel Müdür’ün Şirket nezdinde bulunmadığı durumlarda bu yetki KS/TR’de görevli Müdür veya Genel Müdür Yardımcısı tarafından icra edilir.
- Müşteri günlük alım limit aşımı yaparsa, bu müşteri ile aşısız çalışılacak yeni limit KS/TR tarafından en kısa sürede Ak Yatırım Yönetim Kurulu’nun onayına sunulur. Bu iş akışı aşağıdaki VI. madde de belirtildiği şekilde yürütülür.

##### **5. Yurt Dışı Türev Alım ve Satım Emirlerinin Alınması**

Müşteriye alım satım piyasa fiyatları EİP üzerinden veya UPS çalışanları vasıtasıyla sunulacaktır.

Müşteriye sunulacak alım satım fiyatlarının piyasada oluşan fiyatlar ile eş anlı uyumlu olması için müşterinin bu hizmeti satın alması gerekecektir. Türev işlemleri için müşteriye sunulacak canlı fiyat hizmet bedeli maliyetinin müşteriden alınıp alınmaması Uluslararası Piyasalar Bölümü’nün yetkisindedir. Müşterinin, canlı fiyat görmek için veri satın almaması halinde Ak Yatırım’ın ücretsiz sunacağı piyasadaki en az 15 dakika gecikmeli fiyatları görecektir. Ancak, Saxo Bank ya da data sağlayıcı firmalarla olan iletişimde yaşanabilecek güçlükler, olağandışı piyasa koşulları ve belirli bir varlık ile ilgili likidite sorunları nedeniyle uzaktan erişim araçları ya da çalışanlar vasıtasıyla sunulacak fiyatlar ile piyasada oluşan fiyat arasında farklılıklar oluşabilecektir.

Yatırılan teminat tutarlarının üzerinde bir kayba uğratan şekilde müşteriye işlem yaptırılmaması esastır ve EİP risk takip mekanizması ile sistem tarafından risk otomatik olarak takip edilmektedir.

Müşteri emrini elektronik platformdan iletacaktır. Uluslararası Piyasalar Birimi, tüm müşteri işlemlerinde, öncelikli olarak TradeAll EİP üzerinden müşteri tarafından iletilmesini sağlamak üzere müşterileri platforma yönlendirecektir. Prensip olarak telefonla müşteriden yeni pozisyon açılışı yönünde emir kabul edilmeyecektir, ancak mevcut açık pozisyonların kapatılması yönünde gerekli görüldüğü hallerde müşteriden telefon emri alınmaktadır. Gerekli görülen durumlarda müşteriden emir kabul edilme yönünde takdir ve yetki Genel Müdür ve Genel Müdür Yardımcısı'ndadır. Telefon kanalıyla müşteriden alınan emirlerde detaylı bilgilendirme ve teyitleşme hususuna önem verilecektir. Telefonla alınan emirlerde, emri alan dealer TradeAll sisteminden alınan, işlem detaylarının yer aldığı raporu imzalayacaktır. Gün sonunda 16.00 - 24.00 mesaisini yapmakta olan müşteri temsilcisi eksik kalan imzalı emir bildirimini olup olmadığına ilişkin gerekli kontrolleri yapacak, günlük işlem raporunu imzalayarak klase edilmek üzere UP Yöneticisi'ne iletacaktır. Yetkili kurum bu emrin yazılı olarak teyit edilmesini müşteriden talep etme hakkına haiz olup, bu yetkiyi kullanıp kullanmama hakkına sahiptir. Elektronik platformdan emir verilememesi halinde, müşteri; alım ve/veya satımı yapılacak varlık için yazılı olarak emir verecektir. İlgili emir formunda müşterinin imzasının bulunması zorunludur.

EİP'un gerek müşteri gerekse de Ak Yatırım tarafında teknik ve diğer sebeplerden kaynaklı çalışmaması gibi bir acil durumda Ak Yatırım UPS personeli takdir ettiği müşteri emirlerini telefon, Bloomberg gibi kanallar üzerinden piyasaya iletme yoluna gidebilir.

Gerçekleşmiş müşteri emirleri iptal edilemez veya değiştirilemez. Ancak;

- a) İtiraz üzerine müşteri lehine bir iyileştirme yapılması amacıyla,
- b) İşlem platformunda meydana gelen teknik bir sorun nedeniyle ortaya çıkan müşteri mağduriyetinin giderilmesi amacıyla,

emir iptali veya fiyat değişikliği yapılabilir. Gerekli görülen durumlarda yapılan emir iptali ve değişiklikler [care@tradeall.com](mailto:care@tradeall.com) adresinde maille iletilerek Ak Yatırım Jira sistemi içerisinde kayıt oluşturulması sağlanacaktır.

Bir emir iptali ya da değişikliği yapılması halinde UPS çalışanı tarafından en seri iletişim aracı ile müşteriye gerekçesiyle birlikte bildirim yapılır.

Müşteri, emirlerini hafta içi Pazartesi ile Cuma günleri arasında ve 24 saat boyunca EİP ve/veya gerekli görülen durumlarda telefon vasıtasıyla UP'ye iletir.

Müşteri, emirlerini organize ve tezgahüstü piyasalarda belirlenen kurallar çerçevesinde geçerlilik süresi açısından;

**Günlük Emir:** Emir girildiği günde geçerlidir. Gün sonunda eşleşmezse ilgili borsa sistemi tarafından otomatik olarak iptal edilir.

**İptal Edilene Kadar Geçerli Emir:** Emir, girildiği seanstan itibaren iptal edilene kadar geçerlidir. Bu emir süresi seçildiğinde, emrin iptal edilmediği ve eşleşmediği durumda, emir borsa işlem sözleşmesinin vade sonuna kadar geçerli olur ve vade sonunda sistem tarafından otomatik olarak iptal edilir.

**Tamamını Gerçekleştir Ya da İptal Et:** Emrinizin tamamını gerçekleştiren ve bölünmesine izin vermeyen emir türüdür. Emriniz bölünmeyeceği için ivedilikle karşılanmaz ise iptal edilecektir.

Hemen Gerçekleşmezse İptal Et: Emrinizin parçalı olarak gerçekleşmesine ve gerçekleşmeyen kısmın iptaline izin veren emir türüdür.

Tarihli Emir: Emir sisteme girilen tarihe kadar geçerlidir. Belirtilen tarihe kadar eşleşmezse bu tarihte gün sonunda sistem tarafından otomatik olarak iptal edilir.

İşlem tipi açısından Piyasa Emri, Limitli (Pasif) Emir, Zarar Durdurma Emri, Zarar Durdurma Limitli Emir, İz süren Zararı Durdurma Emri, Biri Gerçekleşince Diğ erini İptal Et ve Karı Alma Emri olarak verebilir.

Piyasa Emri (Market Order): O andaki piyasa fiyatından gerçekleşebilecek en iyi alış ya da satış emridir.

Limit(Pasif) Emirler (Limit Order): Belirli bir fiyattan daha iyi alış veya satış yapmak için girilen emirlerdir. Limit emirlerin limit fiyatından gerçekleşmesi garanti edilemez.

Zararı Durdurma Emri (Stop-Loss Order): Zararı durdurma emri, piyasada oluşan fiyatların mevcut bir pozisyonun aleyhinde gelişmesi halinde zararı sınırlamak amacıyla verilen emre "Zararı Durdurma Emri" denir. Anılan emirlerde de durdurma fiyatı garanti edilmez.

Zarar Durdurma Limitli Emirler (Stop Limit Order): Durdurma Limit emirler durdurma ve limitli emirlerin özelliklerini aynı anda taşıyan emirlerdir. Bu emirlerin müşterinin verdiği fiyattan gerçekleştirilmesi garanti edilmez. (Durdurma fiyatına ulaşıldığı zaman durdurma limitli emir, limitli emir haline gelir.)

İz süren Zararı Durdurma Emri (Trailing Stop-Loss Order): Bir pozisyon için durdurma emri alış emirleri için piyasa fiyatının altında bir yüzde veya pips girilerek belirlenip girilir, satış emirleri için de piyasa fiyatının üzerinde bir yüzde veya pips girilerek belirlenip girilir. Emre konu fiyatın gerçekleşmesi garanti edilemez.

Biri Diğ erini İptal Eder (One Cancels Other): Bu emirde birbiriyle bağlantılı iki giriş emri verilir. Emirlerden biri tetiklendiğinde yani piyasa emri haline geldiğinde diğ er giriş emri iptal edilir. Yani iki giriş emrinden yalnızca biri gerçek piyasa emrine dönüşebilir.

Karı Alma Emri (Take Profit): Karı Alma Emri, piyasanın olumlu yönde seyretmesi durumunda işlem den doğ abilecek karı almak için kullanılır.

## **6. Yabancı Pay Senedi Alım ve Satım Emirlerinin Alınması**

Müşteriye alım satım piyasa fiyatları EİP üzerinden veya UP çalışanları vasıtasıyla sunulacaktır.

Müşteriye sunulacak alım satım fiyatlarının piyasada oluşan fiyatlar ile eş anlı uyumlu olması için müşterinin bu hizmeti satın alması gerekecektir. UP işlemleri için müşteriye sunulacak canlı fiyat hizmet bedeli maliyetinin müşteriden alınıp alınmaması UP Müdürü ve Müdür üzeri yöneticisinin yetkisindedir. Müşterinin, canlı fiyat görmek için veri satın almaması halinde Ak Yatırım'ın bedava sunacağı piyasad an asgari 15 dakika gecikmeli fiyatları görecektir. Ancak, Citi ile ya da data sağlayıcı firmalarla olan iletişimde yaşanabilecek güçlükler, olağ andışı piyasa koşulları ve belirli bir varlık ile ilgili likidite sorunları nedeniyle uzaktan erişim araçları ya da çalışanlar vasıtasıyla sunulacak fiyatlar ile piyasada oluşan fiyat arasında farklılıklar oluşabilecektir.

UP çalışanları, yatırılan nakit tutarların üzerinde bir kayba uğr atacak şekilde müşteriye işlem yaptırılmamasına özen gösterecektir.

Müşteri emrini elektronik platformdan iletacaktır. Uluslararası Piyasalar Bölümü, tüm müşteri işlemlerinde, öncelikli olarak TradeAll EİP üzerinden müşteri tarafından iletilmesini sağlamak üzere müşterileri platforma yönlendirecektir. Prensip olarak telefonla müşteriden yeni pozisyon açılışı yönünde emir kabul edilmeyecektir, ancak mevcut açık pozisyonların kapatılması yönünde gerekli görüldüğü hallerde müşteriden telefon emri alınmaktadır. Gerekli görülen durumlarda müşteriden sözlü emir kabul etme yönünde takdir ve yetki UPS Müdürü ve üstü unvandaki yöneticilerdedir. Telefon kanalıyla müşteriden alınan emirlerde detaylı bilgilendirme ve teyitleşme hususuna önem verilecektir. Telefonla alınan emirlerde, emir alan dealer TradeAll sisteminden alınan, işlem detaylarının yer aldığı raporu imzalayacaktır. Günsonunda 16.00-24.00 mesaisini yapmakta olan müşteri temsilcisi eksik kalan imzalı emir bildirimini olup olmadığına ilişkin gerekli kontrolleri yapacak, günlük işlem raporunu imzalayarak klase edilmek üzere UP Yöneticisine iletacaktır.

EİP'un gerek müşteri gerekse de Ak Yatırım tarafında teknik ve diğer sebeplerden kaynaklı çalışmaması gibi bir acil durumda Ak Yatırım personeli takdir ettiği müşteri emirlerini telefon, Bloomberg gibi kanallar üzerinden piyasaya iletme yoluna gidebilir.

Müşteri, EİP'ten işlem yapmak üzere Ak Yatırım'dan aldığı hesap numarası ve şifresini gizli tutmak ile yükümlüdür. Aksi takdirde, müşteri hesap numarası ve şifresinin üçüncü kişiler tarafından kullanılması suretiyle gerçekleştirilen tüm işlemler müşteri tarafından gerçekleştirilmiş sayılacak ve tüm sonuçları müşteriye ait olacaktır. Müşteri tarafından şifrenin üçüncü kişilerce öğrenildiği, çalındığı veya kullanıldığının Ak Yatırım'a yazılı olarak bildirilmesi üzerine Ak Yatırım, söz konusu şifrenin kullanılarak emir ve talimat verilmesini engelleyecek tedbirleri alır.

Ak Yatırım, müşterinin yaptığı işlemin teyidi, işlem sonuç formu, hesap durumu ve diğer her türlü bildirimlerini elektronik iletişim sistemleri ile gönderecektir ve/veya Ak Yatırım'ın müşteriye tahsis ettiği EİP sisteminde yer alan ekranlar vasıtasıyla bilgilendirilecek ve bu şekilde yapılan bildirimler geçerli olacaktır.

Gerçekleşmiş müşteri emirleri iptal edilemez veya değiştirilemez. Ancak;

- c) İtiraz üzerine müşteri lehine bir iyileştirme yapılması amacıyla,
- d) İşlem platformunda meydana gelen teknik bir sorun nedeniyle ortaya çıkan müşteri mağduriyetinin giderilmesi amacıyla,

emir iptali veya fiyat değişikliği yapılabilir.

Bir emir iptali ya da değişikliği yapılması halinde UPS çalışanı tarafından en seri iletişim aracı ile müşteriye gerekçesiyle birlikte bildirim yapılır.

Müşteri, emirlerini hafta içi Pazartesi ile Cuma günleri arasında ve 24 saat boyunca EİP vasıtasıyla UP'ye iletir.

Müşteri, emirlerini organize ve tezgâh üstü piyasalarda belirlenen kurallar çerçevesinde geçerlilik süresi açısından;

**Günlük Emir:** Emir girildiği günde geçerlidir. Gün sonunda eşleşmezse ilgili borsa sistemi tarafından otomatik olarak iptal edilir.

**İptal Edilene Kadar Geçerli Emir:** Emir, girildiği seanstan itibaren iptal edilene kadar geçerlidir. Bu emir süresi seçildiğinde, emrin iptal edilmediği ve eşleşmediği durumda, emir borsa işlem sözleşmesinin vade sonuna kadar geçerli olur ve vade sonunda sistem tarafından otomatik olarak iptal edilir.



Tamamını Gerçekleştir Ya da İptal Et: Emrinizin tamamını gerçekleştiren ve bölünmesine izin vermeyen emir türüdür. Emriniz bölünmeyeceği için ivedilikle karşılanmaz ise iptal edilecektir.

Hemen Gerçekleşmezse İptal Et: Emrinizin parçalı olarak gerçekleşmesine ve gerçekleşmeyen kısmın iptaline izin veren emir türüdür.

Tarihli Emir: Emir sisteme girilen tarihe kadar geçerlidir. Belirtilen tarihe kadar eşleşmezse bu tarihte gün sonunda sistem tarafından otomatik olarak iptal edilir.

İşlem tipi açısından Piyasa Emri, Limitli (Pasif) Emir, Zarar Durdurma Emri, Zarar Durdurma Limitli Emir, İz süren Zararı Durdurma Emri, Biri Gerçekleşince Diğerini İptal Et ve Karı Alma Emri olarak verebilir.

Piyasa emri (market order): O andaki piyasa fiyatından gerçekleşebilecek en iyi alış ya da satış emridir.

Limit (Pasif) Emirler (limit order): Belirli bir fiyattan daha iyi alış veya satış yapmak için girilen emirlerdir. Limit emirlerin limit fiyatından gerçekleşmesi garanti edilemez.

Zararı Durdurma Emri (Stop-Loss order): Zararı Durdurma emri, piyasada oluşan fiyatların mevcut bir pozisyonun aleyhinde gelişmesi halinde zararı sınırlamak amacıyla verilen emre "Zararı Durdurma Emri" denir. Anılan emirlerde de durdurma fiyatı garanti edilmez.

Zarar Durdurma Limitli Emirler (Stop Limit Order): Durdurma Limit emirler durdurma ve limitli emirlerin özelliklerini aynı anda taşıyan emirlerdir. Bu emirlerin Müşterinin verdiği fiyattan gerçekleştirilmesi garanti edilmez. (Durdurma fiyatına ulaşıldığı zaman Durdurma limitli emir, limitli emir haline gelir.)

İz süren Zararı Durdurma Emri (Trailing Stop-Loss Order): Bir pozisyon için durdurma emri alış emirleri için piyasa fiyatının altında bir yüzde veya pips girilerek belirlenip girilir, satış emirleri için de piyasa fiyatının üzerinde bir yüzde veya pips girilerek belirlenip girilir. Emre konu fiyatın gerçekleşmesi garanti edilemez.

Biri Diğerini İptal Eder (One Cancels Other): Bu emirde birbiriyle bağlantılı iki giriş emri verilir. Emirlerden biri tetiklendiğinde yani piyasa emri haline geldiğinde diğer giriş emri iptal edilir. Yani iki giriş emrinden yalnızca biri gerçek piyasa emrine dönüşebilir.

Karı Alma Emri (Take Profit): Karı Alma Emri, piyasanın olumlu yönde seyretmesi durumunda işlemten doğabilecek karı almak için kullanılır.

## **B. PORTFÖY ARACILIĞI FAALİYETLERİ**

### **1. Kaldıraçlı Alım ve Satım Emirlerinin Alınması**

Müşteriye alım satım fiyat kotasyonları EİP üzerinden veya UP çalışanları vasıtasıyla sunulacaktır.

Müşteriye sunulacak fiyat kotasyonlarının piyasada oluşan fiyat kotasyonları ile uyumlu olması için gerekli çaba gösterilecektir. Ancak, likidite sağlayıcı kuruluşlarla olan iletişimde yaşanabilecek güçlükler, olağandışı piyasa koşulları ve belirli bir varlık ile ilgili likidite sorunları nedeniyle uzaktan

erişim araçları ya da çalışanlar vasıtasıyla sunulacak fiyat kotasyonları ile piyasada oluşan fiyat kotasyonları arasında farklılıklar oluşabilecektir.

Yatırılan teminat tutarlarının üzerinde bir kayba uğratabilecek şekilde müşteriye işlem yaptırılmaması esastır ve EİP risk takip mekanizması ile sistem tarafından otomatik olarak risk takip edilmektedir.

Müşteri emrini elektronik platformdan iletilecektir. Uluslararası Piyasalar Bölümü, tüm müşteri işlemlerinde, öncelikli olarak TradeAll EİP üzerinden müşteri tarafından iletilmesini sağlamak üzere müşterileri platforma yönlendirecektir. Prensipte telefonla müşteriden yeni pozisyon açılışı yönünde emir kabul edilmeyecektir. Ancak mevcut açık pozisyonların kapatılması yönünde gerekli görüldüğü hallerde müşteriden telefon emri alınmaktadır. Gerekli görülen durumlarda müşteriden emir kabul edilme yönünde takdir ve yetki Genel Müdür ve Genel Müdür Yardımcısı'ndadır. Telefon kanalıyla müşteriden alınan emirlerde detaylı bilgilendirme ve teyitleşme hususuna önem verilecektir. Telefonla alınan emirlerde, emri alan dealer TradeAll sisteminden alınan, işlem detaylarının yer aldığı raporu imzalayacaktır. Gün sonunda 16.00 – 24.00 mesaisini yapmakta olan müşteri temsilcisi eksik kalan imzalı emir bildirimini olup olmadığına ilişkin gerekli kontrolleri yapacak, günlük işlem raporunu imzalayarak klase edilmek üzere UP Yöneticisi'ne iletilecektir. Yetkili kurum bu emrin yazılı olarak teyit edilmesini müşteriden talep etme hakkına haiz olup, bu yetkiyi kullanıp kullanmama hakkına sahiptir.

EİP'un gerek müşteri gerekse de Ak Yatırım tarafında teknik ve diğer sebeplerden kaynaklı çalışmaması gibi bir acil durumda Ak Yatırım UPS personeli takdir ettiği müşteri emirlerini Ak Yatırım'ın tercih ettiği likidite sağlayıcı üzerinden piyasaya iletme yoluna gidebilir.

Gerçekleşmiş müşteri emirleri iptal edilemez veya değiştirilemez. Ancak;

- a) İtiraz üzerine müşteri lehine bir iyileştirme yapılması amacıyla,
- b) İşlem platformunda meydana gelen teknik bir sorun nedeniyle ortaya çıkan müşteri mağduriyetinin giderilmesi amacıyla,
- c) Müşteri emrinin alınması sonrasında, kurumun söz konusu emre ilişkin olarak başka bir kuruluş nezdinde korunma amaçlı olarak almış olduğu pozisyonun karşı tarafça iptal edilmesi veya fiyatının değiştirilmesi durumunda,

emir iptali veya fiyat değişikliği yapılabilir. Gerekli görülen durumlarda yapılan emir iptali ve değişiklikler [care@tradeall.com](mailto:care@tradeall.com) adresinde maille iletilerek Ak Yatırım Jira sistemi içerisinde kayıt oluşturulması sağlanacaktır.

Bir emir iptali ya da değişikliği yapılması halinde UPS çalışanı tarafından en seri iletişim aracı ile müşteriye gerekçesiyle birlikte bildirim yapılır.

Müşteri, emirlerini hafta içi Pazartesi ile Cuma günleri arasında ve 24 saat boyunca EİP ve/veya gerekli görülen durumlarda telefon vasıtasıyla UPS'ye iletilebilir.

Müşteri, emirlerini piyasa ve ilgili tebliğ kuralları çerçevesinde Piyasa Emri, Limitli (Pasif) Emir, Zarar Durdurma Emri, Zarar Durdurma Limitli Emir, İzsüren Zararı Durdurma Emri, Biri Gerçekleşince Diğerini İptal Et ve Karı Alma Emri olarak verebilir.

**Piyasa Emri (Market Order):** O andaki piyasa fiyatından gerçekleşebilecek en iyi alış ya da satış emridir.

**Limit (Pasif) Emirler (Limit Order):** Belirli bir fiyattan daha iyi alış veya satış yapmak için girilen emirlerdir. Limit emirlerin limit fiyatından gerçekleşmesi garanti edilemez.

Zararı Durdurma Emri (Stop-Loss Order): Piyasada oluşan fiyatların mevcut bir pozisyonun aleyhinde gelişmesi halinde zararı sınırlamak amacıyla verilen emre “Zararı Durdurma Emri” denir. Anılan emirlerde de durdurma fiyatı garanti edilmez.

Zarar Durdurma Limitli Emirler (Stop Limit Order): Durdurma limit emirler, durdurma ve limitli emirlerin özelliklerini aynı anda taşıyan emirlerdir. Bu emirlerin müşterinin verdiği fiyattan gerçekleştirilmesi garanti edilmez. (Durdurma fiyatına ulaşıldığı zaman durdurma limitli emir, limitli emir haline gelir.)

İzsüren Zararı Durdurma Emri (Trailing Stop-Loss Order): Bir pozisyon için durdurma emri alış emirleri için piyasa fiyatının altında bir yüzde veya pips girilerek belirlenip girilir, satış emirleri için de piyasa fiyatının üzerinde bir yüzde veya pips girilerek belirlenip girilir. Emre konu fiyatın gerçekleşmesi garanti edilemez.

Biri Diğerini İptal Eder (One Cancels Other): Bu emirde birbiriyle bağlantılı iki giriş emri verilir. Emirlerden biri tetiklendiğinde yani piyasa emri haline geldiğinde diğer giriş emri iptal edilir. Yani iki giriş emrinden yalnızca biri gerçek piyasa emrine dönüşebilir.

Karı Alma Emri (Take Profit): Piyasanın olumlu yönde seyretmesi durumunda işlem den doğabilecek karı almak için kullanılır.

## **2. Portföyden Müşterilere Yapılacak SGMK Alım ve Satım İşlemleri**

Kurum Portföyünde bulunan SGMK’lar müşterinin yazılı veya kayıtlı telefonla vereceği sözlü talimat veya kayıt oluşturabilecek diğer güvenli iletişim kanallarından gelecek talimatlar ile müşteri hesaplarına satılabilir. Aynı zamanda Müşterilerin elinde bulunan ve Kurum portföyüne alınabilecek nitelikteki SGMK’lar yine müşteriden yazılı veya kayıtlı telefonlarla vereceği sözlü talimatlar veya kayıt oluşturabilecek diğer güvenli iletişim kanallarından gelecek talimatlara istinaden kurum portföyüne alınabilir. Kurum portföyünden müşterilere yapılacak SGMK satım işlemlerinde müşteri hesabında yeterli “nakdin”, alım işlemlerinde ise ilgili “kıymetin” müşterinin hesabında bulunması gerekmektedir. Müşteri hesabına gelecek nakit ve kıymet virman teyitlerine istinaden işlem yapılmaz. Müşterinin aynı gün içerisinde işlem iptal talebi kurumun SGMK ve nakit pozisyonunu uygun olması durumunda hazine müdürünün onayı ile kabul edilebilir. İşlemin gerçekleşmesinin üzerinden valör geçmiş ise işlem iptal edilmez, ancak iptal talep günün fiyatlarından yapılacak ters işlemle kapatılabilir. Kurum Portföyü aracılığı ile müşteri hesaplarına yapılacak SGMK alım satım işlemlerinin gerçekleştirilmesinden veya iptalinden Hazine Müdürlüğü sorumludur.

## **3. Piyasa Yapıcılık İşlemleri**

Piyasa yapıcılık faaliyetleri kapsamında şirket portföyüne, piyasa yapıcılığa konu olan BIST VIOP sözleşmelerinde işlem yapılır. Piyasa Yapıcılık kapsamında yapılabilecek işlemler “Piyasa Yapıcılık Prosedürü”nde detaylı olarak düzenlenmiştir. Bu işlemler Yönetim Kurulu tarafından Türev Ürünler bölümüne tanınan opsiyon ve piyasa yapıcılık limitleri dahilinde yürütülür. İlgili emir girişleri Türev Ürünler Bölümü tarafından yapılmaktadır. Manuel emir girişinin yanı sıra kullanılan Piyasa Yapıcılık emir iletim sistemi ile de emir girişi yapılmaktadır. Emir girişlerinde Borsa İstanbul tarafından belirlenen resmi piyasa yapıcılık kotasyon kuralları gözetilir. Emir takip sorumluluğu Türev Ürünler Bölümü’ndedir. Söz konusu emirlerin işleme dönüşmesi durumunda yapılması gereken hedge işlemlerinin sorumluluğu da Türev Ürünler bölümündedir ve Piyasa Yapıcılık prosedürü ile Şirket Portföyünün Oluşturulması prosedürlerinde detaylandırılmıştır.

## **6. BELGELERİN SAKLANMASI**

Süreç boyunca kullanılan belgelerin saklanmasıdan sorumlu birimler ve saklama süreleri aşağıdaki gibidir:

Belge	Saklama Sorumlusu	Saklama Süresi
Müşteri Emri Formu	UP, HAZ, TÜ, KS/TR, YD, YİS	10 Yıl
BİST İşlem Defteri	OPS	10 Yıl
Ses Kayıt Materyali	DGB	3 Yıl
Hata Düzeltme Faksı/ e-posta	UP, HAZ, TÜ, KS/TR, YD, YİS	10 Yıl
Müşteri İtiraz Dilekçesi	Satış Destek	10 Yıl
Alım Satım İşlemlerine İlişkin Tüm Elektronik Kayıtlar	BT	10 Yıl

## 7. PROSEDÜR REVİZYON TARİHLERİ

Uygulama Tarihi: 10.04.2015
Revizyon Tarihi: 01.11.2016
Revizyon Tarihi: 04.05.2017