

EMİR İLETİMİ ARACILIĞI POLİTİKASI

AMAÇ	: QNB BANK A.Ş.'nin (Banka) emir iletimine aracılık faaliyeti yetkisi kapsamında gerçekleştirileceği işlemlerin uygulama esaslarını ve iş süreçlerini tanımlar.
KAPSAM	: Bu politika; QNB BANK A.Ş. Genel Müdürlük ve şube çalışanları için geçerlidir.
REFERANS	: SPK III-37.1 sayılı Tebliğ
SORUMLULUK	: Bu politika yürütülmesinden, konu ile ilişkili tüm birimler sorumludur.

1. EMİR İLETİMİNE ARACILIK KAPSAMINA GİREN İŞLER

Aşağıda sayılan faaliyetler emir iletimine aracılık kapsamına girmektedir:

- Lehine faaliyet gösterilen işlem veya portföy aracılarının yatırım hizmet ve faaliyetlerini tanıtmaya, sözleşme yapmalarına ve hesap açmalarına aracı olma,
- Halka arzda, tahsisli satış veya nitelikli yatırımcılara satışta talep toplama, bunları yatırım kuruluşuna iletme, bunlarla ilgili gişe hizmetleri,
- Sözleşme yapmak isteyenleri komisyon karşılığı bir araya getirme.

2. EMİR İLETİMİNE ARACILIK KAPSAMINDA ÇALIŞILAN YATIRIM KURULUŞLARI

Bankamız emir iletimine aracılık faaliyetleri kapsamında QNB Finansal Hizmetler Grubu'nun bir iştiraki olan QNB Yatırım Menkul Değerler A.Ş. (QNB Yatırım) ile çalışmaktadır.

3. AMAÇ VE KAPSAM

İşbu politika, Banka'nın emir iletimine aracılık faaliyetlerinin yerine getirilmesine yönelik genel esasları belirlemekte olup, Banka'nın söz konusu emirleri alan ve ileten tüm birimleri için geçerlidir.

Banka, aracılık faaliyetlerini müşteriyle imzalanan sözleşmeler kapsamında ve sermaye piyasası mevzuatında belirtilen esaslar çerçevesinde yürütür.

Banka, aracılık faaliyetlerinin yürütülmesi sırasında basiretli bir tacir gibi davranarak, işin gerektirdiği mesleki dikkat ve özeni gösterir, bu kapsamda gerekli önlemleri alır.

4. SÖZLEŞME VE HESAP AÇILIMI ARACILIĞI ve HİZMET TANITIMI FAALİYETİ

Banka müşteri temsilcileri QNB Yatırım'da hesap açmak isteyen müşterilerimizin taleplerini emir iletimine aracılık faaliyeti kapsamında alır. Bunun için ilk önce QNB Yatırım hesap açma dokümanları (uygunluk testi, risk bildirim formları, ilgili sözleşmeler ve diğer sair belgeler) bireysel bankacılık müşteri temsilcisi tarafından **müşteri imzaları eksiksiz alınarak** QNB Yatırım'a gönderilir. Gönderilen dokümanların uygun ve eksiksiz bulunması halinde QNB Yatırım'da müşteri adına bir yatırım hesabı açılır.

Bununla birlikte, hesap açılış sırasında müşteriden alınan tüm dokümanlar aynı zamanda Core Banking Sistemi'nde ilgili alana eklenerek saklanır. Islak imzalı dokümanlar ile alınan müşteri hesap açılış talebi e-posta ile QNB Yatırım'a iletir. QNB Yatırım evrak kontrolü ardından hesap açılış işlemini gerçekleştirir. Alınan sözleşmenin asılları kurye ile QNB Yatırım'a

EMİR İLETİMİ ARACILIĞI POLİTİKASI

gönderilir. QNB Yatırım tarafından dokümanların eksik ve uygun bulunmadığı bildirildiğinde, dokümanları tamamlanmak ve uygun hale getirmek için müşteriyle tekrar iletişime geçilir.

Banka müşteri temsilcileri Banka müşterilerine QNB Yatırım tarafından verilen yatırım hizmet ve faaliyetlerini tanıtabilir; müşterilerini QNB Yatırım Temsilcileri ile buluşturabilir. Bu gibi durumlarda müşteriden hesap açılış talebinin alınması ve gerekli evrakların imzalatılması QNB Yatırım temsilcileri tarafından yapılır.

5. HİSSE SENEDİ HALKA ARZ TALEP TOPLAMA İŞLEMLERİ

Halka arz işlemi başlamadan önce QNB Yatırım tarafından belirlenen bir QNB şubesinde tüm halka arz paralarının toplanacağı bir Halka Arz Ana Hesabı ve bu hesaba ait alt hesap açılır. Alt hesapta Banka tarafından toplanan taleplerin tutarları bulunur. Diğer şubelerimiz halka arz ile ilgili olarak hesap açmazlar.

Aracılık işlemini teminen halka arz işlemi başlamadan önce tüm şubelere Kurumsal Operasyon Grubu tarafından bir sirküler gönderilerek talep toplamanın detayları bildirilir.

Talep toplama detaylarını bildiren sirkülere ilaveten şubelere, halka arz edilecek firmayla ilgili tüm bilgileri içeren İzahnameler ve sair belgeler de gönderilir. İzahnameler talep toplayacak şubelerde müşterilerin görebileceği yerlerde bulundurulmak zorundadır.

Bu bilgiler ışığında, müşteriler bireysel bankacılık müşteri temsilcileri tarafından bilgilendirilerek satışa aracılık edilir. Müşteri talepleri CORE BANKING sistemine girilir. Sistem her talep için bir referans numarası verir ve bununla ilgili bir talep formu üretir. Müşteri talebi ile ilgili bilgileri içeren imzalı talep formları CORE BANKING Sistemi'ne taranır. Bu talep formunun bir nüshası başvuru sahibine verilir. Halka arz talep formunda müşterinin hisse senedi teslimini istediği yatırım hesabı bilgisi de bulunmaktadır.

Talep toplama yapılan her günün sonunda, yukarıda belirtilen QNB alt hesabında toplanan paralar Hazine Operasyon Birimi Halka Arz Ana Hesabı'na aktarılır.

Başvuru sahibi tarafından doldurulan talep formları ile halka arz ekranlarından girilen adetlerin mutabakatlarının yapılabilmesi için Hazine Operasyon Birimi tarafından gün sonunda toplam girilen talep sayısı QNB Yatırım Operasyon Bölümü'ne e-posta ile bildirilir.

Talep toplama işleminin son günü akşamı, alt hesapta toplanan peşin taleplere ait tüm paralar, Hazine Operasyon Birimi tarafından Halka Arz Ana Hesabı'na aktarılır.

QNB Yatırım tarafından SPK'nın halka arz ile ilgili tebliğinde belirtmiş olduğu şekle göre dağıtım programı çalıştırılarak talepler sistem tarafından otomatik olarak karşılanır. QNB Yatırım tarafından dağıtım dosyası Banka'ya gönderilerek CORE BANKING sistemi üzerinde dağıtım sonuçları yüklenir. Talep seviyesine bağlı olarak karşılanamayan talep olması durumunda; bu talepler ile ilgili olarak tahsil edilen paralar sahiplerine iade edilir.

Dağıtım işlemi sonunda karşılanan ve karşılanamayan talepleri gösterir listeler sistem tarafından otomatik olarak oluşturulur ve ilgili şubelerin ekranlarına düşer.

Halka arz konusu kağıtlar izahnamede belirtilen süre içinde hak sahiplerine teslim edilir. Senetlerin yatırımcılara ne şekilde teslim edileceği başvuru sırasında talep formunda belirtilir. Bu bilgiler başvuru sırasında şube tarafından sisteme girilir. Hisse senetlerinin nasıl teslim edileceğine dair sisteme girilen talimata istinaden QNB Yatırım tarafından işlem yapılır.

6. QNB BONOSU VE TAHVİLİ İHRAÇ İŞLEMLERİ

Bankamızın Banka Bonosu ve Banka Tahvili ihraçları QNB Yatırım Bankacılığı tarafından yapılmaktadır.

Bankamızın Banka Bonosu, Banka Tahvili ihraçlarında müşteri talepleri CORE BANKING Sistemi menüleri kullanılarak toplanır. Talep toplama esnasında, core sistemden kesin talep girişi tamamlandıktan sonra halka arz/nitelikli yatırımcıya satış/tahsisli satış talep formu

EMİR İLETİMİ ARACILIĞI POLİTİKASI

sistemde otomatik olarak üretilir. Şube kullanıcısı formun çıktısını alarak müşteriiden imza alır yine CORE BANKING Sistemi'nde otomatik olarak açılan "Doküman Ekleme" menüsünden tarama işlemini yaparak işlemi tamamlar. QNB bonosu/tahvili ihracının tahsisli satış veya nitelikli yatırımcılara satış yöntemiyle yapılması durumunda yatırımcılardan imzalı alınacak tahsisli satış beyanı veya nitelikli yatırımcı beyanının alınarak CORE BANKING Sistemi'ne taranması gerekmektedir. Nitelikli yatırımcı beyanı dijital onay ile de alınabilmektedir.

Bankamızın Banka Bonosu, Banka Tahvili ihracında, halka arz menüleri kullanılarak mevduat blokajı (TL/Döviz) yöntemi ile talep toplanır. İlgili tebliğlerde belirtilen nemalandırma yapısının sistemsel olarak sağlanması durumunda peşin ödeme yöntemi ile de talep toplanabilir.

Blokaj yöntemi ile talep toplandığında müşterinin mevduatına (TL/Döviz) talep girişinde blokaj uygulanır. Menkul kıymetin vade başlangıç tarihinde saat 12.00'a kadar müşterinin hesabında kazandığı talep karşılığı nakit bulunması durumunda öncelikle hesaptaki nakit tahsil edilir. Yetersiz bakiye kalmış ise blokedeki vadeli mevduat çözülerek kazanılan talep karşılığı TL tutarı tahsil edilir. Bozulmasına ihtiyaç duyulmayan vadeli mevduat üzerindeki blokaj sistem tarafından otomatik olarak kaldırılır.

QNB bonosu/tahvili ihracının sonuçlanmasından sonra QNB Yatırım'dan gelen iade dosyasının Yatırım Bankacılığı Operasyonları Servisi tarafından CORE BANKING Sistemi'ne aktarılmasını takiben müşterinin saklamasına menkul kıymet girişleri aynı zamanda müşteri hesaplarından tahsilatlar gerçekleştirilir.

Talepte bulunan yatırımcıların bankamız dışındaki bir kurumda menkul kıymetlerini saklamak istemeleri halinde halka arz başvurusu sırasında belirtmiş oldukları aracı kurum veya banka hesaplarına QNB Yatırım Menkul Değerler A.Ş. tarafından virman işlemi yapılır.

7. QNB INVEST VE QNB ARASI PARA TRANSFERLERİNİN GERÇEKLEŞTİRİLMESİ

Alım satım emri vermek isteyen müşteri Banka şubesinin bağlı olduğu QNB Yatırım şubesine yönlendirilir. Şube müşteriiden talep almaz.

Müşterilerimiz QNB Yatırım'daki yatırım hesaplarına Banka'da bulunan hesaplarından para transferi yapmak istemeleri durumunda verdikleri talimata istinaden transfer edilecek meblağ "müşteri hesap numarası ve ad-soyad bilgileri ile birlikte" QNB Yatırım'ın Merkez Şube nezdindeki Havuz Hesabına geçirilir ve saat 14.15'e kadar QNB Yatırım'a telefonla bilgi verilerek paranın QNB Yatırım tarafından Havuz Hesap'tan müşterinin QNB Yatırım'daki hesabına geçirilmesi temin edilir.

Para müşterinin QNB'taki hesabına geçecekse, QNB Yatırım müşteriiden aldığı telefon veya yazılı talimatına istinaden söz konusu meblağın Havuz Hesabı'ndan sadece ilgili müşterinin hesabına geçilmesini temin eder. Müşterinin Banka hesabı tanımlıysa QNB Yatırım temsilcisi 18.00'a kadar müşterinin Banka hesabına para transferi yapabilir. Müşterinin parayı başka bir bankadaki hesabına gönderme talebi olması halinde, müşteri bu konudaki talimatını direkt olarak QNB Yatırım A.Ş.'ye gönderir.

8. QNB INVEST İNTERNET ve MOBİL ŞUBELERİNE ERİŞİM

Emir iletimine aracılık faaliyeti kapsamında müşterilerimiz QNB internet bankacılığı (QNB İnternet Şubesi) üzerinden QNB Yatırım internet şubesine erişebilmektedir.

QNB internet bankacılığında yatırım işlemlerini gerçekleştirmek üzere ilgili menü adımını tıklayarak müşteriler QNB internet bankacılığı sayfasının içinden QNB Yatırım internet şubesine erişmekte ve işlemler doğrudan QNB Yatırım sayfasında gerçekleştirilmektedir. Bu konuda müşterilere işlem anında QNB Yatırım internet şubesinde işlem yaptıklarına dair bir uyarı notu ile bilgilendirilme yapılmaktadır.

EMİR İLETİMİ ARACILIĞI POLİTİKASI

QNB BANK A.Ş. olarak internet bankacılığımızdan, müşterilerimize kolaylık sunma ve işlemlerini hızlı yapabilme hizmeti amaçlı, QNB Yatırım uygulamasını doğrudan kullandığımız bu sistemde, yapılan işlemlere ait bilgiler QNB Yatırım bünyesinde loglanmakta ve saklanmaktadır. Ayrıca müşteriler, Banka mobil uygulamasında Hisse İşlemleri menüsünden QNB Yatırım mobil uygulaması bölümüne yönlendirilebilmektedirler.

9. MÜŞTERİ BİLGİLERİNİN SAKLANMASI

Banka müşterilerine ait bilgilerin gizliliğini ve güvenliğini sağlama konusunda Bankacılık Kanunu başta olmak üzere Sermaye Piyasası Kanunu ve ilgili diğer tüm mevzuat düzenlemeleri uyarınca yasal bir yükümlülük altında bulunmakta ve gerekli azami özen ve hassasiyeti göstermektedir.

Banka'nın tüm çalışanlarının bu konuda gereken hassasiyeti en yüksek düzeyde gösterebilmesi için, iç mevzuatında bu hususta detaylı düzenlemelere gidilmekte, yürütülen her türlü uygulama ve süreçte müşteri bilgilerinin korunması hususu önemle göz önünde bulundurulmaktadır. Banka ve müşterilere ilişkin tüm bilgilerin yetkisiz erişimlerden, hatalı kullanım ve değişikliklerden, bozulma ve yok edilmekten korunması; bilginin gizliliğinin, bütünlüğünün ve kullanılabilirliğinin sağlanması temel sorumluluktur.

Yasal mevzuat gereği çalışanların ve müşterilerin Banka nezdinde gerçekleştirdiği tüm işlemlerin kayıtları tam ve doğru şekilde, güvenli bir ortamda saklanmaktadır. Yasal merciler tarafından talep edildiği durumlar hariç olmak üzere, müşteriye bilgi verilmeksizin sunulan hiçbir şekilde üçüncü kişiye/veya kurumlarla müşteri bilgileri paylaşılamaz.

10. YÜRÜRLÜK

Mevzuat değişiklikleri ve Şirket içi değişiklikler neticesinde güncelleme işlemleri yapılır.