

İŞLEM ARACILIĞI POLİTİKASI

AMAÇ	: QNB BANK A.Ş. 'nin işlem aracılığı faaliyeti yetkisi kapsamında gerçekleştirileceği işlemlerin uygulama esaslarını ve iş süreçlerini tanımlar.
KAPSAM	: Bu politika; QNB BANK A.Ş. Hazine, Hazine Operasyon birimleri için geçerlidir.
REFERANS	: SPKn III-37.1 sayılı Tebliğ
SORUMLULUK	: Bu politikanın yürütülmesinden, konu ile ilişkili tüm birimler sorumludur.

1. İŞLEM ARACILIĞI FAALİYETİ KAPSAMINA GİREN İŞLER

Aşağıda sayılan faaliyet işlem aracılığı faaliyeti kapsamına girmektedir:

- QNB BANK A.Ş., sermaye piyasası araçlarına ilişkin olarak müşterilerinden aldığı emirleri; işlem aracı bir başka kuruma, organize bir piyasaya veya yabancı bir aracı kuruluşa (kaldıraçlı işlemler hariç) iletmesi ve sonuçları hakkında bilgilendirme yapması,

2. AMAÇ VE KAPSAM

İşbu Politika, Kurum'un Sermaye Piyasası mevzuatı uyarınca yurt içindeki ve yurt dışındaki piyasalarda gerçekleştirileceği "İşlem Aracılığı" faaliyeti kapsamında, müşterilerin sermaye piyasası araçlarıyla ilgili alım veya satım emirlerinin kabulü, işleme konulması ve yerine getirilmesine yönelik genel esasları belirlemekte olup, Kurum'un söz konusu emirleri alan, ileten ve gerçekleştiren tüm birimleri için geçerlidir.

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

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

Kurum, aracılık faaliyetlerini sürdürmek için sahip olduğu kaynakları etkin bir biçimde kullanır ve tüm müşteri emirlerinin anında, adil ve hızlı bir şekilde gerçekleştirilmesi gerektiğinin bilinci ile hareket eder.

3. MÜŞTERİ EMİRLERİNİN KABULÜ VE GERÇEKLEŞTİRİLMESİNE YÖNELİK ESASLAR

Müşteri emirlerinin alınmasında ve işleme konulmasında rol alan tüm birimler, bu kapsamdaki faaliyetlerini ilgili yasal mevzuat ve bu paralelde düzenlenmiş olan Kurum'un iç düzenlemeleri ile yazılı iş akış ve kontrol prosedürlerinin yanı sıra müşteriler ile imzalanan çerçeve sözleşmelerde belirlenen hükümler çerçevesinde yürütmekle yükümlüdürler.

Müşteri emirlerinin alınması, izlenmesi ve yerine getirilmesi hususunda, SPKn III-37.1 sayılı Tebliğ hükümleri ve diğer ilgili mevzuat hükümleri uygulanır. Borsada işlem yapmayı gerektiren emirler ayrıca ilgili mevzuatta belirlenen esaslar çerçevesinde alınır ve yerine getirilir.

Alım satım aracılığı faaliyetlerinin icrası sırasında müşterilerin fiyat, maliyet, hız, takas, saklama, karşı taraf ve benzeri hususlardaki tercihleri göz önüne alınarak müşteri için mümkün olan en iyi sonucu verecek şekilde emirleri yerine getirilir. Müşteri emirleri işlem türüne bağlı olarak zaman ve emir önceliği esasıyla adil ve hızlı bir şekilde işleme konulur. Birbirine benzer

İŞLEM ARACILIĞI POLİTİKASI

tüm müşteri talimatları, mevcut piyasa koşulları ve müşterilerin çıkarları da göz önünde bulundurularak talimat sırasına göre gerçekleştirilir. Müşteri emirleri, emir kabul ve kayıt sistemi ile Kurum içinde çıkar çatışmasını önleme politikası esasları uyarınca şeffaf bir şekilde kayıt altına alınır.

Müşteri tarafından emrin belirli bir kuruluş veya piyasaya iletilmesi yönünde açık bir talimatının bulunduğu durumda, müşteri emri talimata uygun olarak yerine getirilir. Müşteri, gün içinde ıslak imzalı emir ile yazılı olarak veya ses kayıtlı telefonla veya elektronik ortamda veya benzeri iletişim araçlarıyla, doğrudan sözlü olarak emir verebilir. Kurum'un faks, telefon veya elektronik iletişim sistemlerinin birinde arıza meydana gelmesi durumunda müşteri, emir ve talimatlarını çalışan diğer alternatif sistemlerle veya yazılı olarak iletebilir. Alınan müşteri emirleri belge ve kayıt düzenine ilişkin ilgili yasal mevzuat çerçevesinde kaydedilmek suretiyle belirlenen sürelerde saklanır.

4. EMİR İLETİM ŞEKİLLERİ

Sermaye piyasası araçlarına ilişkin alım satım aracılık işlemleri, Kurum ile müşterinin imzaladığı çerçeve sözleşmede yer alan esaslar ve ilgili sermaye piyasası mevzuatı, Borsa İstanbul A.Ş. (BIST) ve İşlem Aracılığı Faaliyeti kapsamında hizmet verilen ürünlerle ilgili diğer borsalar yönetmeliklerinde belirtilen yasal sınırlar çerçevesinde gerçekleştirilir. Müşteri, Kurum'a yapacağı bütün bildirimleri ve vereceği emir ve talimatları açık ve tereddüde yer vermeyecek şekilde, sermaye piyasası araçlarının tüm niteliklerini gösterecek şekilde verilmiş şekli, içeriği ve fiyat belirleme usulleri hakkında sermaye piyasası mevzuatı ile BIST ve ilgili diğer borsaların yönetmeliklerinin ilgili maddelerinde belirtilen hususları esas alarak yapmakla yükümlüdür. Alınan müşteri emirleri belge ve kayıt düzenine ilişkin ilgili yasal mevzuat çerçevesinde kaydedilmek suretiyle belirlenen sürelerde saklanır. Telefon ile alınan müşteri emirlerine ilişkin ses kayıtları, müşteri mutabakatını içeren kayıt niteliğindedir. Banka, müşterinin açık olmayan ya da tereddüde yer veren emir, talimat ve bildirimlerini, söz konusu tereddüt giderilmedikçe yerine getirmekle yükümlü değildir.

Müşteri, alım ve/veya satım yapılacak sermaye piyasası araçları için yazılı emir verebilir, Kurum isterse telefon, faks ve benzeri iletişim araçlarıyla ya da uzaktan erişim araçlarından yararlanmak suretiyle veya sözlü olarak da verilen emirleri kabul edebilir. Borsaya iletilen emirler; ilgili yatırım aracının işlem gördüğü piyasa, pazar, platform ve sistemlerin seanslarına, ilgili seanslarda geçerli olan emir kabul sürelerine, emir kabul esaslarına ve işlem yöntemlerine, emir-işlem kurallarına göre kabul edilirler veya reddedilirler. Kurum, yazıyla teyit edilmemiş emirleri yerine getirip getirmemekte serbest olup; müşteri tarafından verilen emri kısmen veya tamamen kabul etmeyebilir.

Kurum, emri kısmen ya da tamamen kabul etmediğini, gerekçesiyle müşteriye ya da kanuni temsilcisine hemen bildirmekle yükümlüdür. Emri veren müşteri, emrin borsaya intikal ettirilmesinden önce emri değiştirebilir veya geri alabilir. Emir tamamen iptal edilebileceği gibi, miktarı da azaltılabilir. Alım satım işlemlerinin sonuçlarının takibi müşteri sorumluluğundadır. Yazılı ve sözlü olarak alınan tüm emirlerde, müşterinin talebi halinde, emrin alınması sırasında müşteriye emir alınış numarası verilir.

Müşteri emirlerinde asgari aşağıdaki hususların yer alması gerekmektedir:

- Müşteri ismi veya unvanı
- Müşteri hesap numarası
- İşleme konu menkul veya dayanak varlık tanımı
- Emir tipi
- Emrin alım ya da satım emri olduğu
- Emrin fiyat ve miktarı

İŞLEM ARACILIĞI POLİTİKASI

- Emrin alındığı tarih ve zaman
- Varsa emrin geçerlilik süresi

Kurum'a iletilen tüm müşteri emirleri, emrin kuruma iletilmesi ile Kurul kayıt ve belge düzeneğine uygun olarak sistemde tutulur. Sisteme girilen her emrin zaman önceliği ile belirlenen emir alınış numarası oluşur ve yukarıda belirtilen Müşteri emirlerinde yer alması gereken asgari detaylar ile sistemde blotter kaydı saklanır.

Müşteri emirlerinde alım veya satım fiyatları "limitli" ve "piyasa" olmak üzere iki türlü belirlenebilir;

- Limitli müşteri emrinde, müşteri alıcı ise işlemin gerçekleşmesi için kabul ettiği en yüksek fiyat, satıcı ise satmaya razı olduğu en düşük fiyatı belli eder. Bu şekilde belirtilen fiyatlara "limit fiyatı" denir. Borsada teşekkül eden fiyat, alım emirlerinde limit fiyatından düşük ya da ona eşit, satım emirlerinde ise limit fiyatından yüksek ya da eşit ise alım satım borsada teşekkül eden fiyat üzerinden yapılır.
- Piyasa emirlerinde müşteri fiyat/getiri belirtmez. Minimum emir büyüklüğünün katları şeklinde verilen emir, pasif emirlerle tamamen karşılanır.

5. İŞLEMLERİN GERÇEKLEŞTİRİLMESİ

Borsa sistemine kaydedilen emirlerin eşleştirilmesinde öncelik kuralı olarak sırasıyla fiyat ve zaman önceliği kuralları uygulanır. Fiyat önceliği kuralı, daha düşük fiyatlı satım emirlerinin, daha yüksek fiyatlı satım emirlerinden; daha yüksek fiyatlı alım emirlerinin ise daha düşük fiyatlı alım emirlerinden önce karşılanmasını; zaman önceliği kuralı da fiyat eşitliği halinde sisteme zaman açısından daha önce kaydedilen emirlerin öncelikli karşılanmasını ifade eder. Müşteri, emrin geçerlilik süresini istediği gibi belirleyebilir. Belirlenen süre içinde emrin gerçekleşmemesi halinde emir geçerliliğini yitirir. Süresi belirlenmemiş olan emirler müşteri emrini iptal edene kadar ve/veya ilgili borsa tarafından iptal edilene kadar geçerliliğini korur. Günlük olarak verilen emirler ayrıca belirtilmelidir.

6. GERÇEKLEŞEN EMİRLERİN TASFİYESİ

Müşteri tarafından BİST'e alım emri verilen sermaye piyasası araçlarının bedellerinin, Kurum'a en geç alım yapılacağı gün emir verilmeden önce banka nezdindeki hesabında serbest olarak bulundurulması ve müşteri tarafından BİST'e satış emri verilen kıymetin, emir verilmeden önce müşteri hesabında bulunması gerekmektedir. Kurum, müşteri tarafından satım emri verilen kıymeti, asgari sermaye piyasası mevzuatına uygun olarak teminat depo edebilir. Diğer borsalara iletilecek emir için müşterinin bankamızın Türev Ürünleri Uygulama Talimatına uygun olarak sözleşme ve diğer tanımlamalarının tamamlanmış olması gerekmektedir. Sözleşme çerçevesinde gerçekleştirilen işlemlerde valör tarihi, yetkili takas kuruluşunun düzenlemelerine ve ilgili mevzuat hükümlerine uygun olarak belirlenir.

Kurum, müşteri tarafından saklanması amacıyla Kurum'a verilecek sermaye piyasası araçlarının saklanması ve müşterinin emriyle müşteri hesabına Kurum tarafından satın alınarak saklamaya alınacak sermaye piyasası araçlarının saklanması Sermaye Piyasası Kanunu ve müsteniden yayımlanan Yönetmelik ve Tebliğlerde ve diğer ilgili mevzuatta belirlenen şekilde hareket eder.

7. ALIM EMİRLERİNİN TASFİYESİ

İŞLEM ARACILIĞI POLİTİKASI

Kurum'a müşteri tarafından BİST'e iletmek üzere iletilen alım emirlerinde, alım bedeli, masraf, komisyon ve sair yükümlülükler, vergi, resim, harçlar ve fonlar, takas tarihinde müşteri hesabına borç olarak kaydedilir, diğer piyasalara iletmek üzere iletilen tüm emirlerde ise masraf, komisyon ve sair yükümlülükler, vergi, resim, harçlar ve fonlar takas tarihinde müşteri hesabına borç olarak kaydedilir.

Sermaye piyasası aracının BİST'te gerçekleşen alımına ilişkin müşteri işlemlerinde, alış bedellerinin ve komisyonun müşteri hesabından tahsil edilerek sermaye piyasası araçlarının müşterinin bankamız nezdindeki hesabına alınması, İstanbul Takas ve Saklama Bankası A.Ş. veya Merkezi Kayıt Kuruluşu A.Ş.'de müşteri adına kayıt düşülmesi veya müşteriye teslim edilmesi ile tasfiye edilmiş olunur. Karşılıklı imzalanan çerçeve sözleşmesindeki haklar saklı kalmak koşulu ile, alacağın muaccel hale gelmesi üzerine borcunu derhal ifa ve icra etmeyen taraf, herhangi bir ihtar ve ihbara gerek olmaksızın temerrüde düşmüş sayılır. Kurum, müşterinin sözlü veya yazılı emirleriyle alınıp, bedelleri müşteri tarafından en geç Takas Tarihinde ödenmeyen sermaye piyasası araçlarını, hiçbir ihbar veya ihtara gerek olmaksızın satabilir, mevzuatın izin verdiği hallerde kendi portföyüne alabilir ya da paraya çevirebilir.

8. SATIM EMİRLERİNİN TASFİYESİ

Kurum'a müşteri tarafından BİST'e iletmek üzere iletilen satım emirleri ile Borsada satılan sermaye piyasası araçları sonrasında Kurum, satım bedeli olarak tahsil ettiği paradan masraf, komisyon, vergi, resim ve harçlar ve sair yükümlülükler ile diğer giderleri çıkardıktan sonra kalan bakiyeyi takas tarihinde müşteri hesabına alacak olarak kaydeder.

Oluşan alacak bakiye müşteri ile Kurum arasında düzenlenen aracılık çerçeve sözleşmesinin ilgili madde gerekleri yerine getirilerek müşteri lehine de değerlendirilebilir.

9. MÜŞTERİ BİLGİLERİNİN SAKLANMASI

Kurum, müşterilerine ait bilgilerin gizliliğini ve güvenliğini sağlama konusunda Sermaye Piyasası Kanunu'nun açık düzenlemesi ile yasal bir yükümlülük altında bulunmakta ve gerekli azami hassasiyeti göstermektedir.

Kurumun tüm çalışanlarının bu konudagereken 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. Kurum 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 Kurum 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.