



## EMİR KABUL ve GERÇEKLEŞTİRME PROSEDÜRÜ

Yürürlük Tarihi: 03.06.2015

Revizyon No:

Revizyon Tarihi:

DOK.NO: PR-13

Sayfa: 1/4

### Amaç:

A1 Capital Yatırım Menkul Değerler A.Ş. personelinin müşteri işlemlerini gerçekleştirirken nelere dikkat etmesi gerektiğini belirlemek ve uygulamayı açıklamaktır.

### Uygulama:

#### Pay Piyasaları:

Şirket aracılığıyla Pay piyasalarında alım satım yapmak isteyen Müşteriler, işlemlere ilişkin emirlerini yazılı olarak, telefon aracılığıyla veya elektronik ortamdaki iletişim sistemleri, sistemde kayıtlı e-posta adresi vb. iletişim araçlarıyla, ilgili Şirket personeline iletirler. Müşterinin hesap açılış formlarında Şirkete bildirdiği, telefon numarası veya e-posta adresine, sistem tarafından otomatik olarak üretilen 'işlem platformuna giriş şifresi' SMS veya mail olarak gönderilir. Sisteme giriş şifreleri müşterinin sorumluluğundadır. Müşterilere, kendilerine gönderilen platform şifrelerini değiştirmeleri ve yeni bir şifre oluşturmaları önerilir.

Telefon aracılığıyla iletilen emirlere ilişkin ses kayıtları sistem tarafından kaydedilir ve emir tarihinden sonra gelen takvim yılı başından itibaren mevzuatta belirtilen süreye uygun olarak saklanır. Pay senedi alım satım işlemlerine ilişkin tüm belge ve kayıtlar mevzuatta belirtilen süreye uygun olarak saklanır. Saklanması gereken belge ve kayıtlardan ihtilafli olanlar ihtilaf sonuçlanıncaya kadar muhafaza edilir.

Müşteri Temsilcisi telefon ile kendisine ulaşan veya bizzat Şirket Merkezine gelen Müşterinin emrini kabul etmeden önce Müşterinin hesap durumunu kontrol eder. Herhangi bir engel bulunmadığı takdirde Müşteri Temsilcisi emri alarak sisteme girişini yapar ve Borsa'ya iletir. Müşteri Temsilcisi, exapi/terminal den girişini yaptığı emirler için sistemce üretilen seans takip formları ve Müşteri ordinolarını basar ve imzalar. Ayrıca seans takip formları günlük olarak Müşteri Temsilcisi' nin bir üst amiri tarafından kontrol edilir ve imzalanır. Bizzat Şirket Merkezine gelen Müşterilerden müşteri ordinolarına imza alınır.

Müşteri Temsilcisi her Müşteri ve her yeni emir için yukarıdaki kontrolleri yaparak emirleri exapi/terminal den iletir.

-Müşteri hesabında mevcut olmayan bir pay senedini satmak için emir vermekte ve söz konusu emrin açığa satış olduğuna dair bir beyanda bulunmuşsa; Müşteri Temsilcisi müşteriye ait açığa satış emri ile ilgili SPK Mevzuatı ile Şirket prosedürlerinde belirtilen Açığa satış ile ilgili sözleşme ve özkaynak oranı ile diğer yasal zorunlulukları kontrol ederek Müşterinin yazılı beyan veya kayıtlı telefonda onayını aldıktan sonra Açığa Satış emri olarak exapi/terminal den iletir.

-“Kredili Menkul Kıymet İşlemi” çerçevesinde yapılan pay senedi alış işlemlerinde söz konusu emrin; SPK Mevzuatı ile Şirket prosedürlerinde belirtilen Kredili Menkul Kıymet İşlemine Konu Olabilecek Pay Senetleri ve özkaynak uygunluğu kontrol edildikten sonra sisteme iletir.

-Müşterilerin ödünç işlemi yapabilmesi için ise Müşterinin Ödünç sözleşmesinin kontrolü yapılır, Ödünç verme işlemi yapacak müşteriden yazılı olarak onay alınır. Ödünç verme işlemi yapan müşterilerden sözleşmede belirtilen oranlarda komisyon tahsilatı yapılır. Ödünç alma işlemi yapan müşterinin ertesi güne dönecek TL si değerlendirilirken, ödünç işlemi için ödenecek faiz ilgili hesaptan düşülerek muhasebeleştirilir.

-Hesaplarında olmayan sermaye piyasası araçlarını satmak isteyenler müşterilerden sözlü (kayıtlı telefon) veya yazılı olarak Virmanlı Mal Satışı ile ilgili Mevzuata uygun şekilde satılan sermaye piyasası araçlarının başka kurumlardaki varlığı ve hangi kurumdan geleceği teyidi alınır. 'Müşteri beyanının doğruluğunun teyit edilmesi' şirketin sorumluluğunda olduğundan, gerekli ve şüpheli görülen durumlarda, Müşterinin karşı kurumdaki, satılan sermaye piyasası araçlarının varlığını gösteren overall'u, veya Müşterinin satışını yaptığı



## EMİR KABUL ve GERÇEKLEŞTİRME PROSEDÜRÜ

Yürürlük Tarihi: 03.06.2015

Revizyon No:

Revizyon Tarihi:

DOK.NO: PR-13

Sayfa: 2/4

menkul kıymetin, karşı kurumdan alışının yapıldığını gösteren işlem defteri, veya satılan sermaye piyasası araçlarının varlığını gösteren antetli ve imzalı karşı kurum yazısı, veya Müşterinin karşı kurumdaki Müşteri Temsilcisinden satılan sermaye piyasası aracının varlığına dair kayıtlı telefonda onay alınır ve bu belgeler saklanır.

İşlemlerin gerçekleştirilmesi sırasında Şirket personeli tarafından ya da sistemlerdeki çeşitli problemler nedeni ile oluşabilecek hataların Müşteriye kar ya da zarar olarak yansımalarının engellenmesi amacıyla "Hatalı İşlem Prosedürü" uygulanır.

### Türev Araçlar:

Türev Araçların alım-satımını yapmak isteyen Müşteriler, bu işlemlere ilişkin emirlerini yazılı olarak, telefon aracılığıyla veya elektronik ortamdaki iletişim sistemleri veya sistemde kayıtlı e-posta adresi vb. iletişim araçlarıyla ilgili Şirket personeline iletirler. Müşteri emirleri ile ilgili hesapta gerekli teminatların/işleme konu araçların bulunup bulunmadığı Müşteri Temsilcisi tarafından kontrol edilerek sisteme girilir.

Müşteri Temsilcisi tarafından terminalden girişini yaptığı emirler için sistemce üretilen seans takip formları ve Müşteri ordinoları basılır ve imzalanır. Seans takip formları günlük olarak Müşteri Temsilcisinin amiri tarafından kontrol edilir ve imzalanır. Bizzat Şirkete gelen Müşterilerden Müşteri ordinolarına imzaları alınır. Telefon aracılığıyla iletilen emirlere ilişkin ses kayıtları sistem tarafından kaydedilir ve emir tarihinden sonra gelen takvim yılı başından itibaren mevzuatta belirtilen süreye uygun olarak saklanır.

Türev araçlar alım satım işlemlerine ilişkin tüm belge ve kayıtlar SPK Mevzuatında belirtilen süreye uygun olarak saklanır. Saklanması gereken belge ve kayıtlardan ihtilafı olanlar, ihtilaf sonuçlanıncaya kadar muhafaza edilir.


Müşterilerin verilen emirleri, bilgi işlem sisteminde tutulan "Türev Piyasalar Emir Takip Formu"na alınış sırasına göre kaydedilir. Şirket nezdinde düzenlenen Türev Piyasalar Emir Takip Formu'nda yer alan bilgiler otomatik olarak bilgi işlem sistemine aktarılır.

Gerçekleşen işlemler Müşteriye en geç gün sonunda, emri gerçekleştiren Şirket personeli tarafından bildirilir. Aynı gün, alınan ve satılan sözleşmenin cins, miktar, fiyat veya primi ile Müşteriye tahakkuk ettirilen komisyon ve gider karşılıklarını gösteren, SPK'nın tebliğine uygun olarak düzenlenecek "Türev Araçlar Alım Satım Teyit Formu" işlem yapan müşterilere Operasyon Birimi tarafından düzenlenerek günlük olarak gönderilir.

İşlemlerin gerçekleşmesini takiben, gün sonunda SPK'nın tebliğine uygun olarak "Türev Piyasalar İşlem Dağıtım Listesi" de sistemde otomatik olarak düzenlenir ve elektronik ortamda saklanır.

Borsa Kuralları ve ilgili Türev Araçları hükümlerine göre Müşterinin açık pozisyonları ile ilgili bulundurulması zorunlu olan Sürdürme Teminatına ilişkin olarak Şirket nezdindeki hesaplarında sözleşmede gösterildiği şekil ve miktarlarda Sürdürme Teminatı bulundurulur. Hesapların güncelleştirilmesi neticesinde vadeli işlem veya opsiyon sözleşmelerinde değer kaybı veya diğer nedenlerle Müşterinin mevcut teminatının Sürdürme Teminatının altına düşmesi durumunda, ilgili Müşteri Temsilcisi Müşteri'ye teminat tamamlama çağrısı yaparak teminat tutarını başlangıç teminatı seviyesine çıkarmasını talep eder. Müşteri bu durumda teminatlarını Başlangıç Teminatı seviyesine çıkarmakla yükümlüdür. Teminat tamamlama çağrısı yapılan Müşterilerin, eksik teminatlarını bir sonraki iş günü (T+1) saat 14:30'a kadar tamamlaması sağlanır.

Teminat tamamlama çağrıları Şirket tarafından Müşterilere telefon, elektronik ortam veya faks ile yapılır.Hatalı işlemlerde kurum iş akış prosedürlerine uygun hareket edilir.

 AI Capital	<b>EMİR KABUL ve GERÇEKLEŞTİRME PROSEDÜRÜ</b>	<b>Yürürlük Tarihi:</b> 03.06.2015
		<b>Revizyon No:</b>
		<b>Revizyon Tarihi:</b>
	<b>DOK.NO: PR-13</b>	<b>Sayfa:</b> 3/4

## **Kaldıraçlı Alım Satım İşlemleri ve Yurtdışı Piyasalarda İşlem Gören Türev Araçlar**

Müşteriler işlem platformu aracılığıyla Şirket ile fiziki olarak irtibata geçme ihtiyacı duymadan elektronik iletişim araçları (bilgisayar, telefon vb.) üzerinden kendi hesaplarına kaldıraçlı işlemler gerçekleştirebilir. Platform bir istemci-sunucu uygulaması olarak inşa edilmiştir ve iletişim kanalı güvenliği için SSL (Internet ağı üzerindeki iletişim güvenliği için kullanılan ve bilgi transferinin gizliliğini ve bütünlüğünü sağlayan güvenlik protokolüdür) şifreleme yöntemi ve hizmet sunmak için de yedekli sunucular kullanılır. Müşteri, kendisine yollanan bir link vasıtası ile işlem platformunu kendi bilgisayarına yükleyerek çalıştırabilir. Müşterinin hesap açılış formlarında Şirkete bildirdiği, telefon numarası veya e-posta adresine, sistem tarafından otomatik olarak üretilen 'işlem platformuna giriş şifresi' SMS veya mail olarak gönderilir.

Müşterilere, kendilerine gönderilen platform şifrelerini değiştirmeleri ve yeni bir şifre oluşturmaları önerilir. Şifrenin unutulması veya kaybedilmesi gibi durumlarda, internet sitemizde yer alan "Şifremi Unuttum" kısmının ilgili bölümünün doldurularak yeni şifre talep edilmesi ve sistemde kayıtlı bilgilerine ulaştırılan mesajın onaylanması gerekir. Bu durumda yeni şifre prosedürü başlamakta ve müşteri yeni şifresini kendisi belirlemektedir. Müşteriler İşlem platformu kullanım kılavuzuna web sitemizden ulaşabilir.

Müşterilerin Kaldıraçlı İşlemler teminatı olarak Bankalardaki hesaplarından Şirket hesaplarına gönderdikleri tüm paralar Takasbank nezdinde açılmış olan ilgili müşteri hesaplarına aktarılır. Gün içerisinde saat 09:00-17:00 arasında teminat yatırma-çekme işlemleri gerçekleştirilir. (Teminatlar TL, USD ve Euro cinsinden olabilir.)

İptal edilen, gerçekleştirilmeyen ve değiştirilenler de dahil olmak üzere Şirket olarak elektronik ortamda alınan tüm emirlere ilişkin olarak tutulacak kayıtlar; işleme konu varlık, Emir tipi, Emrin alım ya da satım emri olduğu, Emrin fiyat ve miktarı, Emrin alındığı tarih ve zaman, Emrin gerçekleştirildiği tarih, zaman, fiyat ve miktar, Her bir emrin alındığı Müşterinin hesap numarası, Emrin gerçekleştirildiği anda elektronik işlem platformunda oluşan fiyat bilgilerini içerir.


Müşteriler, doğrudan elektronik işlem platformunu kullanarak emir iletmedikleri durumlarda, Müşteri Temsilcileri aracılığıyla sözlü ya da yazılı emir verebilir.

Şirket Müşteri Temsilcileri, müşterilerin yazılı/ sözlü emirlerinde hesapla ilgili gerekli teminat kontrollerini yaparak işlemin sisteme girişini gerçekleştirir.

Müşterilerden yazılı olarak veya telefon ve benzeri iletişim araçları ile emir alınması durumunda, emirlerin alındıkları anda emre ilişkin bir emir formu Müşteri Temsilcisi tarafından düzenlenir. Müşteri imzası kontrol edildikten sonra alınan yazılı emirlere ilişkin olarak düzenlenen formlar, işlemi gerçekleştiren Müşteri Temsilcisi tarafından imzalanarak klase edilir.

Telefon ile alınan müşteri emirlerine ilişkin ses kayıtları, faks yoluyla alınan emirlere ilişkin talimat ve gün içinde faks ile iletilen tüm emirlerin Şirkete ulaştığı tarih ve zaman bilgilerini içeren toplu döküm, internet üzerinden alınan emirlerde tarih, zaman ve müşteri bazında olmak üzere emri ileten müşterilere ilişkin IP (Internet Protokol) numaraların kayıtları, her ne türlü olursa olsun elektronik ortamda diğer şekillerde alınan emirlerde emri veren kaynağı gösterecek şekilde gerekli elektronik log kayıtları ve elektronik ortamda tutulan veriler gerektiğinde yazılı hale dönüştürülebilecek şekilde tutulur. Kaldıraçlı alım satım işlemlerine ilişkin tüm belge ve kayıtlar mevzuatta belirtilen süreye uygun olarak saklanır. Saklanması gereken belge ve kayıtlardan ihtilaflı olanlar ihtilaf sonuçlanıncaya kadar muhafaza edilir.

Gerçekleşmiş müşteri emirleri iptal edilemez veya değiştirilemez. Ancak; itiraz üzerine müşteri lehine bir iyileştirme yapılması amacıyla veya işlem platformunda meydana gelen teknik bir sorun nedeniyle ortaya çıkan müşteri mağduriyetinin giderilmesi amacıyla Müşteri emrinin alınması sonrasında, Şirket söz konusu

 A1 Capital	<b>EMİR KABUL ve GERÇEKLEŞTİRME PROSEDÜRÜ</b>	<b>Yürürlük Tarihi:</b> 03.06.2015
		<b>Revizyon No:</b>
		<b>Revizyon Tarihi:</b>
	<b>DOK.NO: PR-13</b>	<b>Sayfa:</b> 4/4

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.

Bilgi İşlem Sisteminde meydana gelen teknik bir sorun nedeniyle emir iptali veya fiyat değişikliği yapılacaksa, teknik sorundan olumsuz olarak etkilenmiş olan tüm müşteriler için söz konusu uygulama gerçekleştirilir. Emirlerle ilişkin olarak başka bir kuruluş nezdinde korunma amaçlı olarak alınmış olan pozisyonun karşı tarafça iptal edilmesi veya fiyatının değiştirilmesi durumunda, ilgili müşterilere gerekçesi ile birlikte en seri iletişim aracıyla bildirim yapılır.

Gerçekleşen emirlerde meydana gelecek iptaller ve fiyat değişiklikleri Takasbank'a yapılan günlük bildirimlerden sonra meydana gelirse, oluşan değişiklikler ivedi olarak Takasbank'a düzeltme talebi olarak bildirilir.

### **Hatalı İşlemler**

Kaldıraçlı Alım-satım İşlemleri ve Yurtdışı Tezgahüstü Türev Araçlar işlemleri ile ilgili oluşabilecek hatalar ve çözümleri için Hata İşlemleri Prosedürleri uygulanır. Bu işlemlerle ilgili belirtilen iadelerin yapılmasında KAS-Türev Araçlar Birim Yöneticisi ve İç Denetim Birimi yetkili olup, iade yapılmasına karar verilmesi durumunda iadenin yapılması için e-posta/yazılı olarak Operasyon Birimine bildirim yapılır ve Genel Müdür'e bilgi verilir.

Müşteriler tarafından telefonla verilen emirlerin girişi sırasında, sehven alım yerine satım, satım yerine alım yapılması durumunda sehven açılan pozisyonlar kapatılır ve zarar oluşursa ilgili müşteri hesaplarına iade yapılır.

Müşteriler tarafından telefonla verilen emirlerin girişi sırasında lot miktarının yanlış yazılması sonucunda fazladan açılmış olan pozisyonlar kapatılır, zarar oluşursa ilgili müşteri hesaplarına iade yapılır.

Teknik aksaklık sonucu müşterinin pozisyon kapatamaması durumunda Şirket tarafından yapılan inceleme sonucunda müşterinin haklı görülmesi halinde pozisyon kapatılır, zarar oluşması halinde ilgili müşteri hesabına iade yapılır.

**İşbu Prosedür 03.06.2015 Tarih ve 2015/66 Nolu Yönetim Kurulu Kararı ile yürürlüğe girmiştir.**