

**İÇ KONTROL SİSTEMİ  
MÜŞTERİ EMRİ GERÇEKLEŞTİRME POLİTİKASI**

## İÇİNDEKİLER

1. AMAÇ ve KAPSAM .....	2
2. TANIMLAR.....	2
3. YÜKÜMLÜLER.....	3
4. İŞLEMLERİN GERÇEKLEŞTİRİLECEĞİ PİYASALAR .....	3
5. MÜŞTERİ EMİRLERİNİN KABÜLÜ VE GERÇEKLEŞTİRİLMESİNE YÖNELİK İŞLEM ve ESASLAR .....	4
5.1 GENEL ESASLAR .....	4
5.2 PAY PİYASASI VE VİOP ALIM SATIM EMİRLERİNİN GERÇEKLEŞTİRİLMESİNE İLİŞKİN ESASLAR ..	4
5.3 KALDIRAÇLI ALIM SATIM EMİRLERİNİN GERÇEKLEŞTİRİLMESİNE İLİŞKİN ESASLAR .....	6
5.4 YURTDIŞI TÜREV ÜRÜNLERE İLİŞKİN EMİRLERİN GERÇEKLEŞTİRİLMESİNE ESASLARI .....	7
5.5 ŞİRKET PORTFÖYÜNDE BULUNAN BORÇLANMA ARAÇLARINDA MÜŞTERİ EMİRİNİN KABUL VE GERÇEKLEŞTİRİLMESİNE YÖNELİK ESASLAR .....	8
6. MÜŞTERİ EMİRLERİ ve DÜZENLENECEK FORMLAR.....	8
7. MÜŞTERİ EMİRLERİNİN GİZLİLİĞİNİN KORUNMASI .....	9
8. EMİR İLETİMİNDE YAŞANACAK AKSAKLIKLARA YÖNELİK TEDBİRLER .....	10
9. DENETİM .....	10
10. YÜRÜRLÜK .....	10

### 1. AMAÇ ve KAPSAM

Halk Yatırım Menkul Değerler A.Ş. tüm müşteri emirlerini aldığı anda emirleri, adil ve seri şekilde ilgili Borsaya iletmeyi hedeflemektedir. Bu politika, Şirketimizin müşterilerinden almış olduğu emirlerin kabulü ve işleme koyulmasına yönelik genel esasları belirlemektedir.

Bu politikanın uygulanmasından emirleri alan, ileten ve gerçekleştiren tüm birimlerimiz sorumludur.

### 2. TANIMLAR

**SPK** : Sermaye Piyasası Kurulu'nu,

**Şirket** : Halk Yatırım Menkul Değerler A.Ş.'yi,

- Sermaye Piyasası Araçları** : Menkul Kıymetler ve Diğer Sermaye Piyasası Araçları'nı,
- Müşteri Temsilcisi** : IVR üzerinden gelen çağrılarının alınması, seans takibi ve seans sırasında emirlerin ilgili borsaya iletilmesi, seans öncesi ve seans sırasında müşterilerin bilgilendirilmesi, mevzuatın takip edilmesi, bu konularda müşterilerin aydınlatılması konusunda kısmen veya tamamen sorumlu tutulan personeli,
- Müşteri Emir Formu** : İşlemin gerçekleşip gerçekleşmemesine bakılmaksızın, müşterilerden, yazılı, telefon veya faks aracılığı ile ya da elektronik ortamda alınan emirlere ilişkin, düzenlenmesi zorunlu olan ve kıymetli evrak niteliğindeki belgeleri,
- İşlem Aracılığı** : Müşterilerin sermaye piyasası araçlarıyla ilgili alım veya satım emirlerinin müşteri adına ve hesabına veya kendi adına ve müşteri hesabına yatırım kuruluşları tarafından, Borsalara, teşkilatlanmış diğer Pazar yerlerine ya da ilgili ülkenin yetkili otoritesinden faaliyet izni almış yurtdışında yerleşik kuruluşa iletilmesini,
- Portföy Aracılığı** : Yatırım kuruluşlarının, müşterilerin sermaye piyasası araçlarıyla ilgili alım veya satım emirlerini karşı taraf olarak yerine getirmesi faaliyetini,
- ifade eder.

### 3. YÜKÜMLÜLER

İşbu politikanın uygulanmasından emirleri alan, ileten ve gerçekleştiren tüm birimler sorumludur. Müşteri temsilcileri aracılığıyla telefon ile alınan emirlerin kayıtlı telefonlar üzerinden gerçekleştirilmesi esasının gözetilmesinden ve ilgili SPK Mevzuatı baz alınarak söz konusu prosedürün uygulanmasından, müşteri emrini alan bütün Birim çalışanları yükümlüdür.

### 4. İŞLEMLERİN GERÇEKLEŞTİRİLECEĞİ PİYASALAR

Borsa İstanbul A.Ş. tüm pazarları, Takasbank Para Piyasası ve diğer piyasalar, işlem aracılığı faaliyeti ve portföy aracılığı faaliyeti kapsamında kaldıraçlı alım satım işlemleri ile yurtdışı türev piyasalara yönelik işlemler ve sabit getirili menkul kıymet işlemleri, işlem yapılan piyasalara ve ürünlere göre emirlerinin iletimi ve gerçekleştirilmesi farklılık göstermektedir.

Kaldıraçlı alım satım işlemleri, Sermaye Piyasası Kurulu'ndan alınan portföy aracılığı yetkisi kapsamında doğrudan ve/veya Şirket portföyünden karşılanarak gerçekleştirilebilir. Şirket karşıladığı emirlerin risklerine bağlı olarak kısmen ya da tamamen açık pozisyon risklerini hedge edebilir.

## 5. MÜŞTERİ EMİRLERİNİN KABÜLÜ VE GERÇEKLEŞTİRİLMESİNE YÖNELİK İŞLEM ve ESASLAR

### 5.1 GENEL ESASLAR

Müşteri emirlerini alan ve işleme koyan tüm birimler bu kapsamdaki faaliyetlerini, ilgili yasal mevzuat ve bu paralelde düzenlenmiş olan Şirket içi düzenlemeler ile yazılı iş akış ve kontrol prosedürlerinin yanı sıra, müşterilerimizle imzalanan çerçeve sözleşmelerde belirlenen hükümler çerçevesinde yürütürler.

Müşteri emirleri, işlem türüne bağlı olarak zaman ve fiyat önceliği esasıyla adil ve hızlı bir şekilde işleme konulur. Çıkar çatışması politikası doğrultusunda gerekli özen gösterilerek hareket edilir.

Alınan müşteri emirleri dokümanları, belge ve kayıt düzenine ilişkin ilgili yasal mevzuat çerçevesinde kaydedilmek suretiyle belirlenen sürelerde saklanır.

Şirket, müşteri emirlerini gerçekleştirmekte önemli sorunlarla karşılaşması durumunda, müşteriye en kısa zamanda bilgilendirme yönünde en iyi gayreti gösterir. Oluşabilecek aksaklıklar,

- Müşteri emrine konu yatırım aracının alım satım işlemlerinin durdurulması,
- Müşteri emrine konu yatırım aracının işlem gördüğü piyasada işlemlerin durdurulmuş olması,
- Telekomünikasyon ağlarından, Uzaktan Erişim Kanalları ve diğer Bilgi İşlem altyapılarından kaynaklanan teknik sorunların oluşması v.b.,

Bu konularda atfı mümkün olmayan haller dışında Şirket'in sorumluluğu bulunmaz.

### 5.2 PAY PİYASASI VE VİOP ALIM SATIM EMİRLERİNİN GERÇEKLEŞTİRİLMESİNE İLİŞKİN ESASLAR

- Pay Piyasası ve VİOP alım satım emirleri, ilgili piyasa, Şirket düzenlemeleri, yasal mevzuat ve ilgili çerçeve sözleşmelerinde belirtilen hükümlere uygun olarak kabul edilir ve gerçekleştirilir.

- Müşteri emirlerinin kabulünde Çıkar Çatışması Politikası'na uygun hareket edilir.

- Müşteri emirleri, yetkili otoritelerin işlem gerçekleştirilecek piyasa veya sermaye piyasasına getirmiş olduğu kısıtlamalara uygun olarak kabul edilir, iletilir ve gerçekleştirilir.

- Emirlerin, yazılı iletimi esastır. Ancak, Şirket tarafından müşteriye sunulan elektronik platformlar ya da Şirket'in sahip olduğu diğer işlem platformları üzerinden de emir iletimi yapılabilir.

- Müşteri, hesabının bulunduğu şube müşteri temsilcilerine veya doğrudan kendisine tahsis edilen elektronik işlem platformuna erişemediği durumda Şirket çağrı merkezi, Yatırım Dialog 444 4255'i arayarak da müşteri temsilcileri aracılığıyla emirlerini iletebilir.

Elektronik ortam veya Yatırım Dialog üzerinden müşteri emirleri, müşterilere özel ve müşteriler tarafından belirlenmiş şifrenin/parolanın sisteme iletilmesi halinde kabul edilmektedir. Gerekli

görüldüğü hallerde ilave güvenlik sorgulamaları yapılabilir ve eşleşmeyen bilgi olması halinde hesabın güvenliğine öncelik verilerek müşteri emri gerçekleştirilmeyebilir veya müşteri farklı iletim kanallarına yönlendirilebilir.

- Emirler, işlemin niteliğine göre zaman ve emir önceliğine sahip olur ve buna göre mümkün olan en kısa sürede ve en hızlı şekilde işleme konur.

- Tüm emirler, SPK belge ve kayıt tebliğinde belirtilen şekilde ve sürede saklanır.

- Şirket, ilgili emri iletmede sorun yaşanması durumunda en kısa sürede müşteriyi bilgilendirir ve sorunun giderilmesine yönelik en iyi gayreti gösterir.

- Şirket çalışanları, iletilen ya da gerçekleşen emirlerin gizliliğini sağlamak için en iyi özeni gösterir, emirleri kişisel menfaat sağlamaya yönelik kullanamazlar.

- Müşteri, Şirket'e ilettiği emirlerde Şirket'le imzaladığı Sermaye Piyasası Araçları Alım-Satımına ilişkin Çerçeve Sözleşmesi'nde kabul ettiği hususlara uyacağını kabul eder.

- Müşteri, kendisine tahsis edilen elektronik işlem platformundan herhangi bir emir iletememesi halinde, ilgili emrini yazılı veya sözlü olarak verebilir. Yazılı emir verilmesi durumunda şirket emir formuna müşterinin imzasını talep eder ve ilgili mevzuat gereği bulunması gereken bilgilere emir formunda yer verir.

- Müşterilere yapılması zorunlu olan bilgilendirme kapsamında aşağıdaki bildirimler yapılmaktadır;

- a) Yatırım hizmet ve faaliyetleri genel risk bildirimi,
- b) İşleme konu sermaye piyasası araçlarının risklerine ilişkin genel risk bildirimi,
- c) İşlem Sonuç Formu ile müşterinin gerçekleşen işlemlerine ilişkin olarak, sermaye piyasası aracının cinsi, miktarı, fiyatı veya primi, müşteriye tahakkuk ettirilen komisyon ve gider karşılıkları,
- d) Müşteri işlemlerinin ait olduğu dönemi izleyen 7 iş günü içerisinde, müşteri hesap hareketlerini içeren ekstre,
- e) Özkaynak oranının yetersizliği halinde özkaynak tamamlama bildirimi,
- f) Uzaktan erişim kullanım koşulları,

Pay piyasasında, ilgili piyasada işlem yapmak isteyen müşterinin hesabında ilgili mevzuat ile belirlenen asgari özkaynağın bulunması halinde işlem gerçekleştirilir. Vadeli İşlem ve Opsiyon Piyasası'nda, ilgili piyasada işlem yapmak isteyen müşterinin hesabında Borsa tarafından belirlenen asgari başlangıç teminatının bulunması halinde işlem gerçekleştirilir.

- Başlangıç Teminatları, vadeli işlem sözleşmesi bazında, Borsa tarafından belirlenir. Şirket, müşteri hesaplarında, Borsa tarafından belirlenen tutardan daha fazla başlangıç teminatı bulunmasını talep edebilir. Bu durumda değerlemede bu tutar dikkate alınacaktır. Ayrıca ViOP tarafından olağanüstü durum teminatı talep edildiğinde müşteri, hesabında belirtilen miktar ve nitelikte teminat bulundurmamak zorundadır.

- Pay Piyasasında (teminatlı hisse senedi kredisi kullanan müşterilerin) veya Vadeli İşlem ve Opsiyon Piyasası'nda işlem gerçekleştiren müşterilerin, gerçekleştirmiş olduğu işlemler nedeniyle teminatlarının, sürdürme teminatlarının altına düşmesi halinde müşteriye şirket tarafından teminat tamamlama çağrısı yapılır. Müşterinin yükümlülüğünü yerine getirmemesi halinde, mevzuatın ilgili maddeleri gereğince işlemler şirket tarafından gerçekleştirilir ve bu süre boyunca müşterinin yeni alış emirleri kabul edilmez.

- Vadeli İşlem ve Opsiyon Piyasası ile Kaldıraçlı İşlemlerde, işlem teminatı olarak sadece nakit teminat kabul edilmekte olup, nakit dışı teminat kabulü söz konusu değildir.

### **5.3 KALDIRAÇLI ALIM SATIM EMİRLERİNİN GERÇEKLEŞTİRİLMESİNE İLİŞKİN ESASLAR**

- Kaldıraçlı alım satım emirleri, ilgili piyasa, Şirket düzenlemeleri, yasal mevzuat ve ilgili çerçeve sözleşmelerde belirtilen hükümlere uygun olarak kabul edilir ve gerçekleştirilir.
- Emirlerde, Şirket'in sağladığı elektronik platform üzerinden iletim esastır. Bunun dışında, telefon, faks ya da yazılı olarak da emirler iletilebilir.
- Emirler, işlemin niteliğine göre zaman ve emir önceliğine sahip olur ve buna göre mümkün olan en kısa sürede ve en hızlı şekilde işleme konur.
- Tüm emirler, SPK belge ve kayıt tebliğinde belirtilen şekilde ve sürede saklanır.
- Şirket, ilgili emri iletmede sorun yaşanması durumunda en kısa sürede müşteriye bilgilendirir ve sorunun giderilmesine yönelik en iyi gayreti gösterir.
- Şirket çalışanları, iletilen ya da gerçekleşen emirlerin gizliliğini sağlamak için en iyi özeni gösterir, emirleri kişisel menfaat sağlamaya yönelik kullanamazlar.
- Kaldıraçlı alım satım emirleri, Sermaye Piyasası Kurulu'ndan alınan portföy aracılığı yetkisi kapsamında doğrudan Şirket portföyünden karşılanarak gerçekleştirilebilir. Şirket, karşıladığı emirlerin risklerine bağlı olarak kısmen ya da tamamen açık pozisyon risklerini hedge edebilir. Bu konuda sorumluluk Portföy Aracılığı Birimine ait olup, işlemler Portföy Aracılığı İşlem Yapma Esasları çerçevesinde yürütülür.
- Müşteri, Şirket'e ilettiği emirlerde Şirket'le imzaladığı Kaldıraçlı Alım Satım İşlemlerin Aracılık Çerçeve Sözleşmesi'nde kabul ettiği hususlara uyacağını kabul eder.
- Kaldıraçlı alım satım işlemleri yapmak isteyen müşteri, emirleri için gerekli teminatı Şirket nezdindeki hesabına yatırması gerekir. Müşteri tarafından Şirket nezdindeki hesabına yatırılan teminatın, Takasbank nezdindeki Şirket ana hesabı altındaki ilgili müşteri hesabına aktarılması halinde müşteri hesabında kaldıraçlı işlem gerçekleştirilir.
- Yatırılan teminat tutarının üzerinde bir kayba uğratan şekilde müşteriye işlem yaptırılmaz.

- Müşteri kendisine tahsis edilen elektronik işlem platformundan herhangi bir emir iletilmemesi halinde, ilgili emrini yazılı veya sözlü olarak verebilir. Yazılı emir verilmesi durumunda emir formunda, müşterinin imzası ve ilgili mevzuat gereği bulunması gereken bilgilerin olması zorunludur.
- Şirket, otomatik pozisyon kapama (stop out) seviyesini serbestçe belirler. Müşteri hesabında bulunan teminat tutarı, stop out seviyesinin altına düştüğünde ilgili müşteri hesabında bulunan açık pozisyonlar, ilgili müşterinin emrine gerek olmadan otomatik olarak sistem tarafından kısmen veya gerekli durumlarda tamamen kapatılır. Kısmen veya tamamen kapatılacak pozisyonlara ilişkin öncelik, Şirket tarafından belirlenir ve ilgili çerçeve sözleşmesinde belirtilir.
- Kaldıraçlı alım satım işlemlerine konu ürünlere ait fiyat kotasyonları, Şirket tarafından piyasa fiyatları da dikkate alınarak serbestçe belirlenebilir. Fiyat kotasyonları, Şirket'in anlaşmış olduğu likidite sağlayıcı yurt dışı yatırım bankaları ve aracı kuruluşlardan sağlanan fiyatların en iyi alış ve en iyi satış kotasyonu olarak toplanması ve üzerine de Şirket tarafından belirlenen "markup" olarak isimlendirilen komisyonların eklenmesi ile sunulur.
- Müşteri, doğrudan kendisine tahsis edilen elektronik işlem platformuna erişemediği durumda Şirket çağrı merkezini arayarak da müşteri temsilcileri aracılığıyla emirlerini iletebilir.
- Gerçekleşmiş müşteri emirleri aşağıdaki koşullarda iptal edilebilir veya değiştirilebilir;
  - İtiraz üzerine müşteri lehine bir iyileştirme yapılması amacıyla,
  - İşlem platformunda meydana gelen teknik bir sorun nedeniyle ortaya çıkan müşteri mağduriyetinin giderilmesi amacıyla,
  - Müşteri emrinin alınması sonrasında, aracı kurumun söz konusu emre ilişkin olarak başka bir kuruluş nezdinde korunma amaçlı olarak almış olduğu pozisyonun karşı tarafça iptal edilmesi veya fiyatının değiştirilmesi durumunda.

#### **5.4 YURTDIŞI TÜREV ÜRÜNLERE İLİŞKİN EMİRLERİN GERÇEKLEŞTİRİLME ESASLARI**

- Yurtdışı türev ürün emirlerinin kabul ve gerçekleştirilmesi, ilgili piyasa, Şirket düzenlemeleri ile yasal mevzuat ve ilgili çerçeve sözleşmelerinde belirtilen hükümlere uygun olması gerekir.
- Emirlerin, yazılı iletimi esastır. Ancak Şirket tarafından müşteriye sunulan elektronik platformlar ya da Şirket'in sahip olduğu diğer işlem platformları üzerinden de emir iletimi yapılabilir.
- Emirler, işlemin niteliğine göre zaman ve emir önceliğine sahip olur ve buna göre mümkün olan en kısa sürede ve en hızlı şekilde işleme konur.
- Tüm emirler, SPK belge ve kayıt tebliğinde belirtilen şekilde saklanır.
- Şirket, ilgili emri iletmede sorun yaşanması durumunda en kısa sürede müşteriye bilgilendirir ve sorunun giderilmesine yönelik en iyi gayreti gösterir.

- Şirket çalışanları, iletilen ya da gerçekleşen emirlerin gizliliğini sağlamak için en iyi özeni gösterir, emirleri kişisel menfaat sağlamaya yönelik kullanamazlar.
- Yurtdışı türev ürünlere ilişkin emirler, SPK'dan portföy aracılığı yetkisi kapsamında doğrudan Şirket portföyünden karşılanarak gerçekleştirilebilir. Şirket, karşıladığı emirlerin risklerine bağlı olarak kısmen ya da tamamen açık pozisyon risklerini hedge edebilir.
- Yurtdışı türev işlemlere konu ürünlere ait fiyat kotasyonları, Şirket tarafından piyasa fiyatları da dikkate alınarak serbestçe belirlenebilir. Fiyat kotasyonları, Şirket'in anlaşmış olduğu likidite sağlayıcı yurt dışı yatırım bankaları ve aracı kuruluşlardan sağlanan fiyatların en iyi alış ve en iyi satış kotasyonu olarak toplanması ve üzerine de Şirket tarafından belirlenen "markup" olarak isimlendirilen komisyonların eklenmesi ile sunulabilir. Ayrıca sunulan ürünün özelliğine ve işlem büyüklüğüne göre farklılık gösterebilen sabit komisyon tahsil edilebilir.
- Müşteri kendisine tahsis edilen elektronik işlem platformundan herhangi bir emir iletilmemesi halinde, ilgili emrini yazılı veya sözlü olarak verebilir. Yazılı emir verilmesi durumunda emir formunda, müşterinin imzası ve ilgili mevzuat gereği bulunması gereken bilgilerin olması zorunludur.
- Müşteri, doğrudan kendisine tahsis edilen elektronik işlem platformuna erişemediği durumda Şirket çağrı merkezini arayarak da müşteri temsilcileri aracılığıyla emirlerini iletebilir.

## **5.5 ŞİRKET PORTFÖYÜNDE BULUNAN BORÇLANMA ARAÇLARINDA MÜŞTERİ EMRİNİN KABUL VE GERÇEKLEŞTİRİLMESİNE YÖNELİK ESASLAR**

- Emirlerin, yazılı iletimi esastır. Ancak Şirket tarafından müşteriye sunulan elektronik platformlar ya da Şirket'in sahip olduğu diğer işlem platformları üzerinden iletilen emirlerin yazılı olması şartı aranmaz. Bu emirlerin Şirket portföyünde bulunan borçlanma araçları ile karşılanması halinde Şirket bu emri, portföy aracılığı faaliyeti kapsamında kendi portföyünden gerçekleştirebilir.
- Emirler, işlemin niteliğine göre zaman ve emir önceliğine sahip olur ve buna göre mümkün olan en kısa sürede ve en hızlı şekilde işleme konur.
- Tüm emirler, SPK belge ve kayıt tebliğinde belirtilen şekilde saklanır.
- Şirket, ilgili emri iletmede sorun yaşanması durumunda en kısa sürede müşteriye bilgilendirir ve sorunun giderilmesine yönelik en iyi gayreti gösterir.
- Şirket çalışanları, iletilen ya da gerçekleşen emirlerin gizliliğini sağlamak için en iyi özeni gösterir, emirleri kişisel menfaat sağlamaya yönelik kullanamazlar.

## **6. MÜŞTERİ EMİRLERİ ve DÜZENLENECEK FORMLAR**



Müşteri emirlerinin yazılı iletimi esastır. Ancak müşteriye sunulan sanal şube ya da anlaşmalı veri sağlayıcı firmaların platformları ya da Halk Yatırım'ın sahip olduğu diğer işlem platformları ve çağrı merkezi üzerinden emir iletimi yapılabilir. Yazılı müşteri emrinde en az aşağıdaki bilgiler bulunur.

- Emrin verildiği borsa üyesinin unvanı,örgüt kodu
- Emri veren müşterinin ve varsa müşteriye vekalet eden kişinin adı, soyadı veya unvanı, imzası
- Emrin alım emri mi, satım emri mi olduğu
- Satın alınacak veya satılacak menkul kıymetin cinsi, adedi, varsa nominal değer tutarı,
- Emrin limitli mi, yoksa serbest fiyatlı emir olarak mı verildiği,
- Limitli emirlerde limit fiyatı,
- Varsa emrin geçerlilik süresi,
- Müşteri numarası ve hesap Numarası,
- Emrin verildiği yer, tarih, saat ve dakika,
- Emrin, borsa üyesi tarafından alındıktan sonra ilk seans mı, yoksa geçerlilik süresi içinde uygun göreceği bir seansta mı, borsayı intikal ettireceği,
- Müşteri emir numarası,
- Emri Alanın adı soyadı, imzası
- Emrin iletilme şekli (telefon, faks, internet vb.)
- İşlem yapılacak para birimi (Türk lirası, ABD doları ve diğer)
- İşlem yapılacak borsa, Pazar ve takas kurumu,

Müşteri emirleri üzerine, en az iki nüsha Müşteri Emir Formu düzenlenir ve Emir Formunun imzalı bir nüshası emri veren müşteriye verilir. Müşteriden telefon faks ve elektronik ortamda Uzaktan Erişim Kanalları ile alınan emirler bilgisayar ortamında Seans Takip Formuna kaydedilerek müşteri imzası aranmaksızın yazılı hale dönüştürülür. Alınan tüm emirlere müteselsil numara verilir.

Süresi belirlenmemiş emirlerden müşterinin seans sırasında verdiği emir ilgili borsada sadece o seans, seans sonrasında verdiği ise izleyen ilk seans için geçerlidir.

## **7. MÜŞTERİ EMİRLERİNİN GİZLİLİĞİNİN KORUNMASI**

Bekleyen veya gerçekleşen müşteri emirlerinin gizliliğine azami özen gösterilir ve söz konusu bilgiler kişisel menfaatlere yönelik ya da kötüye kullanılamaz. Şirket bu bilgilerin gizliliğinin sağlanması ve kötüye kullanımını engellemek için gereken tüm önlemleri alır.

Aşağıda, müşteri emirlerinin gizliliğine aykırı mahiyetteki durumlar örneklendirilmiştir:

- Bilgilerin üçüncü şahıslara açıklanması
- Gizli bilgilerin kişisel menfaat sağlanmasına dönük kullanılması
- Gizli bilgilerin Şirketimizin çıkarı için kullanılması
- Alınan müşteri emirleri kapsamında edinilen bilgilerin, emirlerin müşteri açısından en faydalı olacak şekilde gerçekleştirilmesi dışında amaçlarla kullanılması

Sermaye Piyasası araçlarının alım-satımı veya müşteri emirlerinin gerçekleştirilmesine yönelik olarak emir iletimi amaçlı olarak piyasa yapımcıları veya diğer kurumlarla iletişime geçilmesi veya talep

edilmesi halinde bilgilerin yetkili kuruluşlarla paylaşılması müşteri emirlerinin gizliliğine aykırılık olarak tanımlanmamaktadır.

## **8. EMİR İLETİMİNDE YAŞANACAK AKSAKLIKLARA YÖNELİK TEDBİRLER**

Organize Piyasalar Bölümü;

- Müşteri emirlerinin gerçekleştirilmesinde gecikmelere sebebiyet verebilecek olası önemli sorunların yaşanmaması adına gerekli tedbirlerin alınması,
- En kısa süre zarfında müşteri emirlerinin gerçekleşmesine yönelik ortaya çıkan önemli sorunların kaynağının belirlenmesi, sorunun çözümlenmesi ve yaşanan önemli sorunlar nedeniyle emirleri etkilenen müşterilerin belirlenmesi,
- İlgili müşterilere gerekli bilgilendirmenin yapılarak mutabakat sağlanması,

yönünde etkin bir izleme ve kontrol sistemi uygular.

Ayrıca emir iletiminde yaşanacak aksaklıklarda, detayına şirket internet sitesinde de yer verilen Acil Durum Eylem Planı'na uygun hareket edilir.

## **9. DENETİM**

Halk Yatırım Menkul Değerler A.Ş., müşteri emirlerinin en hızlı şekilde iletilmesi için eşitlik ilkesini gözeterek ilgili SPK mevzuatı çerçevesinde faaliyetlerini sürdürür. İlgili politikanın iç kontrol sistemine uygunluğunun denetimi İç Kontrol Birimi tarafından gerçekleştirilir.

## **10. YÜRÜRLÜK**

Bu politika Yönetim Kurulu'nun 2015/46 sayılı kararı ile yürürlüğe girmiştir.

Tarih: