

MÜŞTERİ EMRİ GERÇEKLEŞTİRME POLİTİKASI

1.Yasal Dayanak

Bu politika, Sermaye Piyasası Kurulu'nun III-37.1 sayılı Yatırım Hizmetleri ve Faaliyetleri İle Yan Hizmetlere İlişkin Esaslar Hakkında Tebliğ'inin 13/ç, 18/c ve 23/e hükümleri gereğince DenizBank A.Ş. Yönetim Kurulu tarafından onaylanarak oluşturulmuştur.

2.Amaç ve Kapsam

İşbu politika, DenizBank A.Ş.'nin Sermaye Piyasası mevzuatı uyarınca, yurt içindeki piyasalarda gerçekleştirilecek olan "Emir İletimine Aracılık", "İşlem Aracılığı" ve "Portföy Aracılığı" faaliyetleri kapsamında, müşterilerin sermaye piyasası araçlarıyla ilgili alım veya satım emirlerinin kabulü, işleme konulması ve yerine getirilmesine yönelik genel esasları belirlemekte olup Banka'nın söz konusu emirleri alan, ileten ve gerçekleştiren tüm birimleri için geçerlidir.

DenizBank A.Ş. ve çalışanları, aracılık faaliyetlerini müşteriyle imzalanan çerçeve sözleşmede ve sermaye piyasası mevzuatında belirtilen esaslar ve kurumumuz iç düzenlemeleri ile yazılı iş akış ve kontrol prosedürleri çerçevesinde, müşteri emrini en iyi şekilde gerçekleştirme yükümlülüğünü özen, sorumluluk ve sadakat borcu ile yürütür.

3.Tanımlar

SPK veya Kurul: Sermaye Piyasası Kurulu

Yatırım Kuruluşları Tebliği: III-39-1 sayılı Yatırım Kuruluşlarının Kuruluş ve Faaliyet Esasları Hakkında Tebliğ'i,

Yatırım Hizmet ve Faaliyetleri Tebliği: III-37-1 sayılı Yatırım Hizmet ve Faaliyetleri ile Yan Hizmetlere İlişkin Esaslar Tebliğ'i,

Sermaye Piyasası Araçları: Menkul kıymetler ve türev araçlar ile yatırım sözleşmeleri de dahil olmak üzere Kurulca bu kapsamda olduğu belirlenen diğer sermaye piyasası araçlarını,

Aracı Kurum/Deniz Yatırım: DenizYatırım Menkul Değerler A.Ş.,

Banka/DenizBank: DenizBank A.Ş.,

Elektronik İşlem Platformu: Aracı Kurum tarafından Müşteri'ye sunulan ve Müşteri'nin internet, akıllı telefon, bilgisayar, ATM, interaktif televizyon ve benzeri aygıtları kullanmak suretiyle elektronik ortamda Müşteri Hesapları'na erişimine ve Müşteri Hesapları ile ilgili işlem yapmasına, emir iletmesine imkan veren, yazılı olmayan her türlü elektronik işlem platformunu,

Emir İletimine Aracılık: Kanunun 37 nci maddesinin birinci fıkrasının (a) bendi kapsamında emir iletimine aracılık faaliyeti sermaye piyasası araçlarına ilişkin müşteri emirlerinin yatırım kuruluşları tarafından;

a) Kanunun 37 nci maddesinin birinci fıkrasının (b) veya (c) bendi kapsamında yetkilendirilmiş bir yatırım kuruluşuna veya,

b) Kaldıraçlı işlemler hariç olmak üzere ilgili ülkenin yetkili otoritesinden faaliyet izni almış yurt dışında yerleşik bir kuruluşa,

iletmesini ve emirlerin sonuçlarına ilişkin bilgilendirme yapılmasını;

İşlem Aracılığı: Kanunun 37 nci maddesinin birinci fıkrasının (b) bendi kapsamında işlem aracılığı faaliyeti, emir iletimine aracılık faaliyetine ek olarak, müşterilerin sermaye piyasası araçlarıyla ilgili alım veya satım emirlerinin müşteri adına ve hesabına veya kendi adına ve müşteri hesabına yatırım kuruluşları tarafından,

a) Borsalar ya da teşkilatlanmış diğer pazar yerlerine,

b) Kanunun 37 nci maddesinin birinci fıkrasının (c) bendi kapsamında yetkilendirilmiş bir kuruluşa,

c) Kaldıraçlı işlemler hariç olmak üzere ilgili ülkenin yetkili otoritesinden faaliyet izni almış yurt dışında yerleşik bir kuruluşa, (Emir iletilecek kurum/lar ile Müşteri Bilgi Gizliliğine ilişkin anlaşma imzalanacaktır)

iletilmek suretiyle gerçekleştirilmesini,

Portföy Aracılığı: Kanunun 37 nci maddesinin birinci fıkrasının (c) bendi kapsamında portföy aracılığı faaliyeti, işlem aracılığı faaliyetine ek olarak, yatırım kuruluşlarının müşterilerin sermaye piyasası araçlarıyla ilgili alım veya satım emirlerini karşı taraf olarak yerine getirmesi faaliyetini,

Emir: Alım Emri, Satım Emri veya Alım Satım Emrini

Alım Emri: Müşteri'nin DenizBank/DenizYatırım'a sermaye piyasası aracının satın alınması için, yazılı, sözlü veya telefon, faks, internet veya diğer iletişim araçlarını kullanarak yaptığı bildirimi,

Satım Emri: Müşteri'nin DenizBank/Deniz Yatırım'a sermaye piyasası aracı satılması için yazılı, sözlü veya telefon, faks, internet veya diğer iletişim araçlarını kullanarak yaptığı bildirimi,

Talimat; Müşteri'nin, sermaye piyasası aracı alım satım emirleri, virman, ödeme, EFT, havale talimatı; saklama talebi; rüçhan hakkı kullanım talebi vb. ve bu tür taleplerle sınırlı kalmayan, yasal mevzuat çerçevesinde Müşteri'nin DenizBank/DenizYatırım tarafından yerine getirilmesini talep ettiği tüm işlemleri,

İnternet işlemleri; DenizBank/Deniz Yatırım'ın tahsis etmiş olduğu şifre kullanılmak suretiyle İnternet ve benzeri iletişim ortamları kanalıyla yapılan emir, talimat, talep, bildirim ve diğer işlemler dahil tüm işlemleri,

İşlem Teminatı; İşlem yapılan ülkede geçerli olan mevzuat ve/veya işlem yapılan Borsa düzenlemeleri veya DenizBank/DenizYatırım prosedürlerince yer alan teminatı,

Pozisyon Limiti: Müşteri'nin aynı dayanak varlığa bağlı tüm Türev Araç sözleşmeleri için alabileceği azami pozisyon miktarını,

ifade eder.

4. Müşteri Emirlerinin Kabulüne İlişkin Esaslar

Müşteri, Banka'ya yapacağı bütün bildirimleri ve vereceği emir ve talimatları açık ve tereddüde yer vermeyecek, sermaye piyasası araçlarının tüm niteliklerini gösterecek şekilde veriliş şekli, içeriği ve fiyat belirleme usulleri hakkında sermaye piyasası mevzuatı ile Borsa İstanbul A.Ş. Borsacılık Faaliyetlerine İlişkin Esaslar Yönetmeliği'nin ilgili maddelerinde belirtilen hususları esas alarak yapmakla yükümlüdür. Banka, müşterinin açık olmayan ya da tereddüde yer veren emir, talimat ve bildirimlerini, söz konusu tereddüt giderilmedikçe yerine getirmekle yükümlü değildir.

Banka, müşteri emirlerini almaya ve gerçekleştirmeye yönelik, gerek müşteri ile iletişimde olan gerekse Genel Müdürlük'te işlem fiyatlama/operasyon vs sorumluluklarına ve gerekli donanımına sahip personel istihdam eder

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 telefonla doğrudan sözlü olarak veya elektronik ortamda veya benzeri iletişim araçlarıyla, emir verebilir. Banka'nın 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. Müşteri, emirlerini imzalanan çerçeve sözleşmede

belirttiği telefon numaralarından ya da adresinden iletebileceği gibi bu numaralar dışındaki başka numara ve adreslerden de gönderebilir. Çerçeve sözleşmede belirtilen numaraların dışındaki bir numaradan/adresten emir gönderilmesi durumunda Banka, kendi takdir yetkisine göre talimatı yerine getirip getirmemekte serbest olacaktır.

Sözlü olarak iletilen emirlerde, Sermaye Piyasası Mevzuatı çerçevesinde kayıt altına alınmış olan sözlü emirlere ilişkin olarak herhangi bir ihtilaf halinde, müşterinin onayını içeren bu kayıtlar, ilgili işlemlerin delili olarak kabul edilir.

Banka, müşteriler ile imzalanacak çerçeve sözleşmelerde yazılı olması şartıyla, müşterilerin menfaatlerini korumak amacıyla, ulusal ve/veya uluslararası piyasaların tatil olduğu günlerde emir kabul etmeyebilir, yaz saati uygulaması ve benzeri değişiklikler nedeniyle emir iletim saatlerinde değişikliğe gidebilir.

Müşteri emirlerinin alınmasında ve işleme konulmasında Kurum'un Çıkar Çatışması Politikası her zaman göz önünde bulundurulur.

5. Müşteri Emirlerinin Gerçekleştirilmesine İlişkin Esaslar

Müşteri emirleri üç şekilde gerçekleştirilir;

1. Emir İletimine Aracılık kapsamında müşteriden alınan emirler DenizYatırım'a gerçekleştirilmek üzere iletilir.
2. İşlem Aracılığı kapsamında müşteriden alınan emirler ilgili Borsa ve Teşkilatlanmış Diğer Piyasalara gerçekleştirilmek üzere iletilir.
3. Portföy Aracılığı kapsamında müşteri emirleri Banka tarafından karşı taraf olarak gerçekleştirilir.

Banka, alım satım aracılığı faaliyetleri esnasında müşterilerin fiyat, maliyet, hız, takas, saklama, karşı taraf ve benzeri hususlardaki tercihlerini göz önüne alarak işbu Emir Gerçekleştirme Politikası çerçevesinde müşteri için mümkün olan en iyi sonucu verecek şekilde emirleri özen ve sadakat borcu çerçevesinde yerine getirmekle yükümlüdür.

Müşterinin özel talimatları bu kuralın "En iyi İşlemi Gerçekleştirme" yükümlülüğünün önüne geçer. Müşteri tarafından emrin belirli bir kuruluş veya piyasaya iletilmesi yönünde açık bir talimatının bulunduğu durumda, müşteri emrini en iyi şekilde gerçekleştirme yükümlülüğünün yerine getirilmiş olduğu kabul edilir. Müşteri emirleri mevzuat ile uyumlu olması halinde gerçekleştirilecektir.

Müşteri emirleri işlem türüne bağlı olarak zaman ve emir önceliği esasıyla adil ve hızlı bir şekilde işleme konulur veya ilgili işlem aracısına iletilir. Birbirine benzer tüm müşteri talimatları, mevcut piyasa koşulları ve müşterilerin çıkarları da göz önünde bulundurularak talimat sırasına göre gerçekleştirilir

Müşterilerce yazılı, sözlü, faks aracılığı ile veya elektronik ortamda iletilen payların, borçlanma araçlarının, mevzuatça uygun görülen türev araçların alım ve/veya satış işlemlerine ilişkin emirlerin, DenizBank'ın kendi hesabından alım satımında ve Sermaye Piyasası Kanunu ve ilgili mevzuat, şirket prosedür, kural ve diğer düzenlemeler çerçevesinde gerekli bilgilerin, ilgili iş ve işlemlerin doğru ve zamanında gerçekleştirilmesinde ve bu işlemlerin kontrolünün sağlanmasında aşağıdaki esaslar uygulanacaktır.

- İşlemlerin gerçekleştirileceği fiyatlar genel piyasa koşulları ve gerçeğe uygun değerleri ile uyumlu olarak nesnel bir biçimde belirlenir. Yapılacak işlemlerde ilgili sermaye piyasası araçlarının hem alım hem de satım fiyatları piyasa koşulları ve rekabet imkanları altında Portföy Aracılığı Birim Yöneticisi tarafından belirlenir. Piyasadaki gelişmelere bağlı olmak üzere, gün içinde sermaye piyasası araçlarının fiyatları güncellenir.
- Müşteri tarafından alım emri verilen sermaye piyasası araçlarının bedellerinin, Banka'ya en geç alım yapılacağı gün emir verilmeden önce nakit ve/veya bankaca uygun görülen nakit benzeri varlıklar olarak yatırılması ve müşteri tarafından satış emri verilen kıymetin, emir verilmeden önce müşteri hesabında bulunması gerekmektedir. Banka, müşteri tarafından alım emri verilen kıymeti, asgari sermaye piyasası mevzuatına uygun olarak teminat depo edebilir. Sözleşme çerçevesinde gerçekleştirilen işlemlerde valör tarihi, yetkili takas kuruluşunun düzenlemelerine ve ilgili mevzuat hükümlerine uygun olarak belirlenir.
- Müşterinin, yazılı olarak veya telefon ve benzeri iletişim araçları ile emir iletmesi aşamasında, sermaye piyasası mevzuatı çerçevesinde asgari unsurları belirlenmiş olan emir formu hazırlanacak, gün bitiminde emir formları yazılı veya elektronik ortamda dosyalanacaktır. Müşteri hesaplarına ilişkin olarak tutulacak kayıtlarda anlık müşteri bazında, hesaplarda portföy aracılığı kapsamında gerçekleşen tüm işlemlere, tüm varlık giriş, çıkış ve transferlerine, kapanan pozisyonlarda oluşan kesin kar ve zarar tutarlarına, açık pozisyonlara ilişkin olarak potansiyel kar ve zarar tutarlarına, hesaplara tahakkuk ettirilen her türlü masraf, ücret ve vergi tutarlarına ve hesapların teminat durumlarına ilişkin bilgiler yer alır. Söz konusu bilgiler elektronik işlem platformu ve/veya elektronik haberleşme üzerinden Müşteri'nin bilgisine sunulur. İşlemlerin tamamlanmasından sonra sermaye piyasası mevzuatı çerçevesinde alınması gereken diğer raporlar hazırlanarak dosyalanacaktır.
- Müşteri tarafından yatırılması gereken teminat tutarı çerçeve sözleşme ile belirlenecektir. Bu şekilde hesap açıldıktan sonra, müşteriden emir alındığında "emir formu" düzenlenecektir. Emir formunda asgari unsurları SPK tarafından belirlenen bilgilerin bulunması şarttır. Müşteri tarafından aracı kuruma iletilen emirler işlemin karşı tarafında Banka yer alacak şekilde gerçekleştirilir. Müşteri emrinin Banka hesabından gerçekleştirilip gerçekleştirilmeyeceği hususu Portföy Aracılığı Birim Yöneticisi tarafından değerlendirilir. İşlemin karşı tarafında Banka yer almasının uygun görülmemesi halinde, Müşteri emri işlem aracılığı faaliyeti kapsamında değerlendirilmek üzere ilgili Birime yönlendirilir.

Banka müşteri emirlerini gerçekleştirmekte önemli sorunlarla karşılaşması durumunda müşterileri en kısa zamanda bilgilendirir. Önemli sorunlar aşağıdaki durumlarda oluşur :

- Müşteri emrine konu yatırım aracının alım satım işlemlerinin durdurulmuş olması ,
- Müşteri emrine konu yatırım aracının işlem gördüğü piyasada işlemlerin durdurulmuş olması
- Telekomünikasyon ağlarından, Uzaktan Erişim Kanalları ve diğer IT altyapılarından kaynaklanan sorunlar oluşması
- Terör, doğal afet, vs... durumları

6.Müşteri Emirlerinin Gizliliği

Banka çalışanları, bekleyen veya gerçekleşen müşteri emirlerinin gizliliğine azami özeni gösterir ve söz konusu bilgileri kişisel menfaatlerine yönelik ya da kötüye kullanamazlar. Banka, bu bilgilerin gizliliğinin sağlanması ve kötüye kullanımını engellemek için gereken tüm önlemleri alacaktır.

Kamuyu aydınlatma amacıyla mevzuat gereği yapılan ilan ve duyurular, mevzuat kapsamında yetkili kurumlardan veya şahıslardan alınan resmi belgelere dayalı olmak kaydıyla, idari her türlü inceleme ve soruşturma halleri ile suç oluşturan durumlara ilişkin bilgilerin yetkililere verilmesi ve finansal enstrümanların alım-satımı veya müşteri emirlerinin gerçekleştirilmesine yönelik olarak emir iletimi amaçlı olarak piyasa yapııcıları veya diğer kurumlarla iletişime geçilmesi veya talep edilmesi halinde bilgilerin yetkili kuruluşlarla paylaşılması müşteri emirlerinin gizliliğine aykırılık olarak tanımlanmamaktadır.

7.Yürürlük

İşbu politika, Sermaye Piyasası Kurulu'nun Yatırım Hizmetleri ve Faaliyetleri ile Yan Hizmetlere İlişkin Esaslar Hakkında Tebliği (III-37.1) uyarınca hazırlanmış olup Sermaye Piyasası Kurulu tarafından Bankamızın faaliyet izinlerinin yenilenmesine ilişkin başvurunun onaylanması ile birlikte yürürlüğe girecektir.