

MÜŞTERİ EMİRLERİNİN ALINMASI VE GERÇEKLEŞTİRİLMESİ İŞLEMLERİ Prosedür No:3

1. AMAÇ

Bu prosedürün amacı, müşterilerin yazılı, sözlü, faks aracılığı veya diğer yöntemlerle iletildiği hisse senedi alış ve/veya satış işlemlerine ilişkin emirlerin alınması, bu emirlerin BİST Bilgisayarlı Hisse Senedi Alım Satım Sistemi'ne iletilmesi, gerçekleşmeyen emirler üzerinde müşteri düzeltme işlemlerinin alınması ve yine Bist Sistemi'ne iletilmesi, gerçekleşen işlemler ile ilgili olarak müşterilere geçici teyit verilmesi ve seans sonlarında işlem defterleri aktarıldıktan ve işlem defterleri ile muhasebe kayıtları karşılıklı olarak tutturulduktan sonra müşterilere teyit verilmesi ve bu aşamada Sermaye Piyasası Kanunu ve ilgili mevzuat, Bist yönetmelik, genelge ve diğer düzenlemeleri, Şirket prosedür, kural ve diğer düzenlemeleri ile yürürlükte bulunan ilgili diğer mevzuatlar çerçevesinde gerekli bilgelerin ile ilgili iş ve işlemlerin doğru ve zamanında gerçekleştirilmesinin ve bu işlemlerin kontrolünün sağlanmasıdır.

2. KAPSAM

Müşteri emirlerinin alınması ve Bist Sistemi'ne iletilmesinden ve bu emirlerle ilgili işlemlerin takibinden ve işlemlerin kontrolünden Operasyon Bölümü sorumludur. Bist Sistemi'nden alınan işlem defterlerinin ve emirlerin kullanılan muhasebe sistemine deşifre edilerek aktarılmasından, işlem defterlerinin muhasebe sistemi ile karşılıklı kontrol edilerek tutturulmasından, işlem defterleri tutturulduktan sonra mevzuat çerçevesinde gereken raporların alınmasından, gerçekleşen işlemlerin muhasebeleştirilerek müşteri hesaplarına yansıtılmasından (valör), müşteri temsilcileri tarafından hazırlanarak ilgili birim yöneticileri tarafından onaylanan Hatalı İşlem Düzeltme Formları çerçevesinde gerekli düzeltme işlemlerini gerçekleştirilmesinden ve bu hatalı emirlerin İBist düzenlemeleri çerçevesinde süresi içinde belirlenen formata uygun olarak iletilmesinden Operasyon Bölümü sorumludur.

3. İŞ AKIŞI

a) Alım-Satım Emri Kabul Esasları

- Tüm müşteriler alım-satım emirlerini yazılı veya telefon, faks ya da internet aracılığıyla sözlü olarak iletebilirler. Müşterilerden gelen alım-satım emirleri müşteri temsilcileri ve sistem tarafından limit kontrolü yapıldıktan sonra işleme konulabilir. Müşteri eğer kredili menkul kıymet müşterisi ise SPK mevzuatı çerçevesinde kredi limiti, öz kaynak oranı veya tutarı ve alım emri verilen menkul kıymetin niteliği de göz önünde bulundurularak işlem yapılmalıdır.
- Müşteriler tarafından bizzat şirkete gelerek seans salonunda verilen yazılı emirlerle ilgili olarak, müşteri temsilcileri tarafından seans sonlarında sistemden alım satım emirleri dökülerek müşterilere toplu olarak imzalatılır. Emri işleme koyan müşteri temsilcisi emri imzalayarak bir nüshasını müşteriye verir.
- Sözlü emir ileten müşterilerle ilgili olarak müşteri temsilcisi tarafından sisteme emir şekli sözlü olarak tanımlanır. Seans sonlarında sistemden alınan sözlü alım satım emirleri toplu olarak müşteri temsilcisi tarafından imzalanır.

- Emrin faks aracılığıyla iletilmesi durumunda da sözlü emirlerde olduğu gibi hareket edilir. Müşteriden teyit alınıp gerekli kontroller yapıldıktan sonra, faks talimatı gün sonu sistemden alınan alım satım emrinin ekine konulur.
- Müşterinin internet emri verebilmesi için öncelikle alım-satım çerçeve sözleşmesine ek sözleşme imzalamış olması ve operasyon bölümünden internet üzerinden hesabına ulaşabilmek ve işlem yapabilmek için şifre ve kullanıcı kodu almış olması gerekir.
- Alım satım emri talimatı vekil tarafından yapılıyorsa, noter onaylı vekaletnamesinin bulunması, işlemin vekaletnamedeki yetki sınırlarına giriyor olması gerekir. Müşterinin kendisi ya da müşterinin noter onaylı vekili dışında herhangi bir kimseden alım ya da satım emri kabul edilemez.
- Yatırım kuruluşu yöneticileri ve merkez dışı örgütleri dahil tüm çalışanları müşterilerden sermaye piyasası aracı alım satım emri verme, ordino ve diğer belgeleri imzalama, nakit ve sermaye piyasası aracı yatırma ve çekme, virman işlemi yapma gibi geniş yetkiler içeren vekaletname olarak veya bu sonucu doğuracak şekilde yada müşterinin bu yöndeki sözlü yetkisine istinaden müşteri adına veya hesabına işlem yapamazlar. Portföy yöneticiliği faaliyeti bu kapsamın dışındadır.
- Yatırım kuruluşu çalışanları müşterilerin hak ve yararlarını zedeleyici işlemlerde bulunamaz, iyi niyet kurallarına aykırı hareket edemez, piyasa hakkındaki bilgisizlik ya da tecrübesizliklerinden yararlanıp müşterilerin alım-satım kararlarını etkileyerek kendi lehlerine kazanç sağlayamazlar. Yatırım kuruluşu çalışanlarından lisansı olmayan personelin emir alım işlemleri yapması yasak olup, sözkonusu emirler sadece lisanslı personel tarafından gerçekleştirilir.
- Seans dışında alınan emirler, FIX-API aracılığıyla sistem kontrolünden geçerek Borsa İstanbul'a iletilir. Söz konusu emirler seans başlangıcında otomatik olarak seansa aktarılır ve seans emirleri gibi işlem görür.

Gelen müşteri emirleri müşteri temsilcisi tarafından alınır. Müşteri temsilcisi; telefon emri ise kayıtlı hattan emir alır, bizzat müşteri tarafından şirkete gelinerek emir veriliyorsa seans sonunda sistemden toplu olarak alınan yazılı emir formu müşteriye imzalatılır. Söz konusu kontroller müşteri temsilcileri tarafından gerçekleştirilir. Müşteri temsilcileri, müşteri veya noterden vekil kıldığı kişinin vekalet sınırları dışında kesinlikle diğer kişilerden veya kendi inisiyatifi ile müşteri bilgisi dışında emir alamazlar ve emir formu düzenleyemezler. Emir bu işlemler sonrasında müşteri temsilcisi tarafından üye temsilcisine ya da FIX-API sistemine iletilir. İnternet vasıtası ile yapılacak işlemler için yapılması gerekenler müşteri hesaplarının açılış bölümünde yer almaktadır.

b) Müşterilerden emir alımı ve işleme konulması sırasında uyulması gereken kurallar;

- Müşterilerle yapılan seans içi ve seans dışı telefon görüşmelerinin tamamının ses kaydı tutulan telefonlardan gerçekleştirilmesi esastır. Cep telefonlarından alım-satım emri kabul edilmemelidir. Çok gerekli ve acil durumda böyle bir işlem hasıl olduğunda gecikmeksizin kayıtlı hattan müşteri aranarak işlem teyidi alınmalıdır.
- Şirket bünyesinde seans içinde ve müşterilerden teyit alma amaçlı kullanılan telefonlar için ses kayıtlarının tutulması zorunludur. Ses kayıtlarından bilgi işlem yetkilisi sorumludur. Ses kayıtlarının, mevzuatta belirtilen süre sonuna kadar saklanması gereklidir. Ses kayıt sürekliliğinin teftiş birimi ve bilgi işlem yetkilisi tarafından sık sık kontrol edilerek sağlanması gerekir. Yeni bir telefon kanalının kayda alınması veya kayıttaki bir kanalın çıkarılması işlemi Genel Müdür'ün talimatıyla bilgi işlem sorumlusu ve yetkilisince gerçekleştirilebilir. Ses kayıtları zarar görmeyecek şekilde muhafaza edilmelidir. Ses kayıtlarını dinlemeye yetkili personeller belirlenmeli ve herhangi bir ihtilaf durumunda sadece yetkili personel dinlemelidir. Ses kayıtlarında bir aksaklık veya hasar oluşması halinde, bilgi işlem sorumlusu durumu derhal yetkililere bildirerek en kısa sürede aksaklığın giderilmesini sağlamalı ve gerçekleştirilemeyen ses kayıtlarına ilişkin olarak tarih ve ilgili teknik servis raporu ile izahı yapılan aksaklığın nedenini içeren tutanak tanzim edilmelidir.
- Müşterilerden talep gelmesi, yetkililer tarafından gerekli görülen hallerde ve periyodik denetimlerde ses kayıtları teftiş ve iç kontrol birimlerince incelemeye alınabilir.
- Gerçekleşen veya gerçekleşmeyen tüm emirler için sistemden alım satım emir formları alınmalıdır. Sistemden seans sonlarında alınan toplu müşteri emir formlarında; müteselsil sıra

numarası, yazılı veya sözlü emir olduğu, emrin verildiği tarih, seans, menkul kıymet adı, fiyat, miktar, müşteri hesap numarası, müşterinin adı, soyadı, yazılı emir ise müşteri imzası, sözlü emir ise emri alan müşteri temsilcisinin imzasının bulunması gerekir.

- Gerçekleşip gerçekleşmemesine bakılmaksızın müşteri emirlerine ilişkin tüm alım satım emir formları ve sözlü emirlere ilişkin ses kayıtları düzenlenme tarihinden itibaren mevzuatta belirlenen süre ile saklanmalıdır. İhtilafı müşterilere ve işlemlere ilişkin müşteri emir formlarının herhangi bir süre ile sınırlı olmaksızın ihtilaf sonuçlanıncaya kadar muhafaza edilmesi zorunludur.
- Açığa satış sözleşmesi mevcut değil ise, müşterilerin hesaplarında (diğer kurumlar dahil) bulunmayan menkul kıymetlerin satılması kesinlikle yasaktır.
- Her seans öncesinde müşteri temsilcileri, müşteri cari borç-alacak ve menkul kıymet raporlarını kontrol etmelidirler.
- Genel kural olarak, hesabında yeterli nakit bulunmayan müşterilere, eğer kredili menkul kıymet müşterisi değil ise alım yapılmaması uygun olur. Ancak, alım yapılmak isteniyorsa ve açık alım takas pozisyonu meydana getirecek şekilde takas süresini aşmamak kaydı ile herhangi bir teminat alınmaksızın net varlığının 5 katı kadar pozisyon taşımaya izin verilebilir. Buradaki açık takas pozisyonu yapılan alım-satımların parasal tutarlarının netleştirilerek nakit yükümlülüğünün hesaplanması demektir. Herhangi bir an için bu % 20'lik oran korunmalıdır. Müşterinin net varlığı hesaplanırken, takas yükümlülüğü yerine getirilmeyen menkul kıymetler ile teminat olarak alınan menkul kıymetler net varlık hesabına dahil edilmemelidir.
- Müşterilerden emir alırken Kredili Menkul Kıymet Alım ve Açığa Satış İşlemleri prosedüründeki pay gruplarına ilişkin işlem kurallarına uyulması zorunludur.
- Takas süresini aşmamak üzere, müşteriden herhangi bir teminat almaksızın ya da özkaynak oranının 5 katının üzerinde alım emri alınabilmesi için, müşterinin mali güce sahip olduğu hususunda gerekli araştırmalar yapılmalı ve müşterinin likiditesini dikkate alarak mal varlığı ve ödeme gücü olduğuna dair tevsik edici belgeler ile birlikte kredi komitesinin olumlu görüşü alınmış olmalıdır. Kredi komitesinin olumlu görüşünü takiben Yönetim Kurulu Kararıyla müşteriye işlem yapma limiti tanınmış olmalıdır.
- Kredili menkul kıymet müşterisi olsun olmasın tüm müşteriler için geçerli olmak üzere, içinde bulunulan tarihten geriye doğru son üç ay içerisinde iki defadan fazla takas yükümlülüğünü ve/veya öz kaynak tamamlama yükümlülüğünü yerine getirmeyen müşteriler yatırım kuruluşu tarafından Borsa İstanbul'a bildirilmelidir. Borsa tarafından ilan edilen bu müşterilerin alım-satım emirleri altı ay boyunca ancak hesaplarında yeterli nakit veya menkul kıymet mevcut olduğu sürece işlem yapabilirler. Yani, emre konu nakit veya menkul kıymetlerin hesaplarında bulunmaması veya emrin verildiği anda peşinen tevdi edilmemesi durumunda bu müşterilerin emirleri hiçbir yatırım kuruluşu tarafından Borsada ilan edildiği tarihten itibaren 6 ay süre ile kabul edilemez.
- Müşterinin satış emri verdiği menkul kıymet üzerinde yatırımcı blokajı varsa, müşteri blokajı kaldırmadan emir işleme konulamaz.
- Hesabında yapılacak alım-satımlarla ilgili olarak insiyatifi müşteri temsilcisine bırakmak isteyen müşterilerle bu tarz işlem yapılamaz.
- Borsa İstanbul ve SPK tarafından bir kısım müşterilere ilişkin olarak getirilen işlem kısıtlamaları (boycot, brüt takas, önceden depo şartı, işlem yasağı gibi) konusunda gerekli kayıtlar tutulur ve söz konusu müşterilere getirilen kısıtlamalar çerçevesinde işlem yapılır.
- Müşteri emri alan müşteri temsilcisi kurallara aykırı bir durum var ise emri gerçekleştirmez. Müşteri temsilcisi hangi hatlarının ses kaydının tutulduğunu bilmelidir. Bilgi işlem sorumlusu ses kayıt cihazı ile ilgili bir sorun halinde yetkilileri bilgilendirir. Teknik servisten yardım ister. Sorunla ilgili tutanak tanzim eder ve teknik servis raporunu tutanağa ek alır. Takas süresini aşmamak üzere, müşteriden herhangi bir teminat almaksızın alım emri alınabilmesi hususunda müşteriye limit tanınması yukarıdaki kurallar dahilinde Yönetim Kurulu yetkisindedir. Tanınan limit Operasyon Müdürü tarafından sisteme kaydedilir ve müşteri temsilcisi bilgilendirilir.

- Müşteri işlemlerine ve bilgilerine ilişkin gizlilik, operasyon bölümünce korunur. Şirket üst yönetimince belirlenen şirket çalışanlarına verilecek yetkilere bağlı olarak farklı güvenlik seviyelerinde yazılım kullanma yetkileri, yetki iptalleri veya sınırlamalar operasyon bölümü yetkilisince yerine getirilir ve gerekli şifrelemeler yapılır.

İç kontrol sorumlusu ve Teftiş Birimi tarafından süreç denetlenir.

3.1 SEANS TAKİP FORMU

SPK Tebliğ hükümlerine göre seans takip formu düzenlenmesine ilişkin genel kurallar aşağıdaki gibidir;

- Seans dışında veya seans sırasında müşteri temsilcileri, borsa üye temsilcileri ve internet vasıtasıyla iletilen müşteri emirleri, FİX-API sistemi tarafından emrin verilmiş sırasına göre sistem tarafından oluşturulan seans takip formuna, emir formu üzerindeki emir numarası ile birlikte kaydedilir.
- Müşteri temsilcileri seans sonlarında gerçekleşen ve gerçekleşmeyen emirleri kapsayan ve sistem tarafından oluşturulan seans takip formlarını sistemden dökerek imzalar.
- Sistem tarafından düzenlenen seans takip formlarında tarih, seans, müşteri temsilcisinin adı soyadı ve imzası, broker adı bulunmalıdır.
- Gerçekleşen ve gerçekleşmeyen tüm emirlerin seans takip formuna kaydedilmesi zorunludur.
- Emir iyileştirilmesi halinde, iyileştirilmek istenen miktar veya fiyat sistem tarafından yeni emir olarak kabul edilir. Bu yüzden seans takip formuna iyileştirilen emir için yeni bir emir numarası verilerek yeni bir emir gibi kaydedilir.
- Seans takip formları eksiksiz olarak her seans sonu itibarıyla dökümü alınarak müşteri temsilcileri tarafından imzalanarak günlük olarak dosyalanmalıdır.

Müşteri temsilcileri seans sonunda sistemden aldıkları emir formları ve seans takip formlarını imzalayarak, seansa bizzat gelen müşterilerin yazılı emir formlarını imzalayıp imzalamadıklarını kontrol ederler ve iç kontrol birimine iletirler. İç kontrol birimi, her müşteri temsilcisinin emir formlarını ve seans takip formunu getirip getirmediğini kontrol eder. İç kontrol sorumlusu ya da müfettiş emir formu ve seans takip formlarında yer alması gereken imzaları ve sözlü emirlere ilişkin olarak sondaj usulü seçtiği bazı telefon hatlarını dinleyerek ses kayıtlarının alınıp alınmadığını mümkün olduğunca kontrol eder. Daha sonra operasyon sorumlusu tarafından arşivlenir.

3.2. GERÇEKLEŞEN İŞLEMLERİN MUHASEBELEŞTİRİLMESİ (VALÖR)

- Seans sonlarında Borsa İstanbul'dan alınan işlem defteri operasyon bölümü tarafından sisteme aktarılır. Şirketin tüm işlem kayıtları, Borsa İstanbul işlem defterleri ile karşılaştırılır ve tespit edilen hatalar düzeltilir ve müşteri numarası değişikliği varsa ertesi günü seans bitimine kadar Borsa İstanbul'a bildirilir. Müşterinin satın aldığı menkul kıymetlerin nominal değeri müşterinin hesabına alacak, alım tutarı ise borç kaydedilir. Müşterinin sattığı menkul kıymetlerin nominal değeri ise müşterinin hesabına borç, satış tutarı ise alacak kaydedilir. Valörleme işlemi müşteriler bazında yapılır. Satış işlemlerinde gerçekleşen satışların parasal tutarı Takas Merkezi Hesabına borç, gerçekleşen alışların parasal tutarı ise Takas Merkezi Hesabına alacak kaydedilir. Takas Merkezi Hesabı borç ve alacak parasal tutarların netleştirilmesi usulüyle çalışır. Portföy hesabından yapılan satışlarda, muhasebe kayıtları sürekli envanter yöntemine göre yapılmalı ve hisse senetlerinin birim maliyetinin hareketli ağırlıklı ortalama maliyet yöntemine göre belirlenmesi zorunludur. Portföy hesabından satış yapıldığında satışların parasal tutarı Takas Merkezi Hesabına borç, Yurt İçi Satışlar hesabına alacak, maliyet tutarları satışların maliyeti hesabına borç, hisse senedi hesabına alacak kaydedilir.
- Valörleme işleminden sonra ancak T+1 günü seans bitiminden önce tespit edilen hatalar emir formları kontrolü ve işlemin tarafı olan müşteriler ile görüşülerek düzeltilmelidir. T+1 günü ve hatalı işlem bildirim süresi geçtikten sonra fark edilen hatalı işlem kayıtları, müşteriden alınan işlem düzeltme talep yazısı ile yapılabilir. Düzeltmeden sonra doğru işleme ilişkin emir formu müşteriden alınarak sisteme kaydedilmelidir. Hatalı işlem bildirim süresi geçtikten sonra

yapılan düzeltmelere ilişkin olarak bir tutanak düzenlenir ve müşteriden alınacak virman talimatı ile hatalı işlem düzeltilir.

- Hatalı işlemlerden doğacak müşteri zararları ve ihtilaflarda, emri gerçekleştiren müşteri temsilcisi ve birim yöneticisi sorumludur.

Borsa İstanbul İşlem defterleri operasyon sorumlusunca seans bitimlerinde alınır ve İlgili müşteri temsilcileri tarafından işlemler karşılaştırılır. Tespit edilen hatalar Müşteri temsilcileri tarafından operasyon yetkilisine ve müfettişe bildirilir. Emir formları ve ses kayıtları incelendikten sonra eğer sadece müşteri numarası hatalı ise ilgili müşterilerle mutabık kalınarak hesap numarası değişiklikleri yapılır, ancak fiyat, miktar veya işlem konusu hisse senedi müşteri temsilcisi tarafından hatalı girilmişse işlem hata portföy hesabına aktarılır. Bu tür işlemlerde müfettişçe yapılan inceleme sonucu operasyon müdürü ile birlikte bir şirket yetkilisi onayı gerekir. Şirketin hata portföy hesabına alınan hatalı işlemlere ilişkin değişiklikler dışında, Sermaye Piyasası Kurulu'nun sermaye piyasası araçlarının kredili alım, açığa satış ve ödünç alma ve verme işlemlerini düzenleyen tebliğe aykırı nitelikteki işlemler de hata formu düzenlenmek ve operasyon yetkilisince onaylanmak suretiyle operasyon bölümünce müşteri hesabında bırakılmayarak şirket hata portföyü hesabına resen alınır. Hata hesabına alınan işlemlerin Borsa İstanbul'a bildiriminde Borsa İstanbul'un belirlediği uygulanır.

3.3 RÜÇHAN HAKKI KULLANIMI VE BEDELSİZ HİSSE SENETLERİNİN MUHASEBELEŞTİRİLMESİ

Şirket tarafından müşterilere ait emanetteki hisse senetleri için rüçhan haklarının kullanılması durumunda müşteri hesapları bedelli tutarı kadar borçlandırılır. Rüçhan haklarının kullanılmasını takiben geçici ilmühaber veya hisse senedi alınması durumuna göre, Emanet Hisse Senetleri veya Emanet Hisse Senetleri Geçici İlmühaberleri hesabına nominal değerle borç, Emanet Hisse Senetlerinden Alacaklılar veya Emanetteki Geçici İlmühaberlerden Alacaklılar hesabına nominal değerle alacak kaydedilir. Sermaye artırımını nedeniyle bedelsiz hisse senedi alınması halinde de aynı nazım hesaplar kullanılır.

Rüçhan hakkı kullanacak müşteri listesi takas sorumlusu tarafından müşteri temsilciliğine iletilir. Müşterilerin rüçhan hakkının kullanıp kullanmayacağı müşteri temsilciliği tarafından takas sorumlusuna iletilir. İlgili işlemler Muhasebe Müdürü onayı ile takas sorumlusu tarafından gerçekleştirilir.

3.4 HİSSE SENEDİ TEMETTÜ GELİRLERİNİN MUHASEBELEŞTİRİLMESİ

Şirket gerek müşteriler gerek şirket portföyü için yapacağı temettü tahsilatlarını 1330 Dağıtılacak Temettü ve Rüçhan Hakları Hesabında izler, temettü tutarları bu hesaptan ilgili müşteri hesaplarına alacak kaydedilir.

İlgili kayıtlar takas sorumlusu tarafından sistemde gerçekleştirilir. Muhasebe ve operasyon yetkililerince kontrol yapılır.

İşbu prosedür Yönetim Kurulu'nun 13.06.2017 tarih ve 25 nolu yönetim kurulu kararı ile onaylanmıştır.