

TACİRLER YATIRIM MENKUL DEĞERLER A.Ş. EMİR GERÇEKLEŞTİRME POLİTİKASI

Yasal Dayanak

Tacirler Yatırım Menkul Değerler A.Ş. (**TMD**) Yönetim Kurulu tarafından işbu politikanın hazırlanması kararlaştırılmıştır. Bu politika, Sermaye Piyasası Kurulu'nun (**Kurul/SPK**) III-37.1 sayılı Yatırım Hizmetleri ve Faaliyetleri İle Yan Hizmetlere İlişkin Esaslar Hakkında Tebliğ'inin 18/c ve 23/e hükümleri gereğince oluşturulmuştur.

Politikanın Yayınlanması

Bu politika, Kurul'un III-39.1 sayılı Yatırım Kuruluşlarının Kuruluş ve Faaliyet Esasları Hakkında Tebliğ'inin 28. Maddesinin 2/e fıkrası gereğince internet sitesinde yayınlanır.

Emir ve Talimat Kavramları

Bu politika; müşterilerin herhangi bir sermaye piyasası aracı ve **TMD**'nin sunduğu hizmetlere ilişkin yazılı, sözlü ve sözlü emir niteliğindeki telefon, internet sitesi, mobil uygulamalar ve veri yayın ekranları dahil, işlem platformlarından elektronik ortamda alım satıma ilişkin tüm emirlerini kapsamaktadır. Emirler, borsa veya teşkilatlanmış diğer pazar yerlerine ya da tezgahüstü piyasalara iletilir veya **TMD** nezdinde gerçekleştirilebilir.

Herhangi bir sermaye piyasası aracı veya **TMD** hizmeti kapsamına girmeyen, alım satım niteliğinde olmayan EFT, havale, virman, teminat yatırma, teminat çekme, talep toplama süreciyle borsa dışında halka arzlara katılım ve benzeri müşteri talepleri ise, talimat olarak değerlendirilecektir. Talimatlar, bu politika kapsamında yer almamakla beraber, emir iletimine özvarlık teşkil etmesi, takas veya teminat yükümlülüğün yerine getirilmesi gibi sebeplerle; hızlı, adil ve müşteriler arasında çıkar çatışmasına yol açmayacak şekilde, operasyonel süreçler ve sınırlamalar göz önünde bulundurularak en kısa sürede yerine getirilir.

Gizlilik Esası

TMD'nin emir kabulü ve emir iletimi sürecinde yer alan personel ile görevi gereği bilgi sahibi olan tüm personel, müşteri emirlerinin gizliliğini korumakla yükümlüdür. Müşteriye ait emir bilgileri, herhangi bir üçüncü şahsa, müşteri aleyhine ve üçüncü şahıs lehine müşterinin bilgisi olmaksızın aktarılamaz ve kullanılamaz.

Emir Kabulüne İlişkin Esaslar

TMD personeli müşteri emirlerinin kabulünde Uygunluk ve Yerindelik testleri sonucuna göre hareket eder. Müşteriye sunulacak yatırım hizmetleri ve yan hizmetlere ilişkin müşterinin yeterli bilgiye sahip olduğunu ve hangi ürünlerde işlem yapabileceği bilgisi teyit eder. Müşterinin risk profiline uygun olmayan sermaye piyasası araçlarında ve diğer finansal ürünlerde işlem yapmak istemesi durumunda, bu emirleri kabul edip etmemek **TMD**'nin inisiyatifindedir. Emirlerin kabul edilmesi durumunda müşteriye genel yatırım tavsiyesi verilemez. Yatırım danışmanlığı kapsamında ise ilgili hizmet sunulamaz.

Emir gerçekleştirme politikasına ilişkin en önemli unsurlar; emir kabul esasları, istisnaları ve sınırlamaları olacaktır. **TMD**'nin yatırım hizmetleri, faaliyetleri ve yan hizmetlerine ilişkin müşteri emirleri, hizmet türüne göre belirlenmiş esaslar dahilinde kabul edilir. **Borsada işlem yapmayı gerektiren emirler** ayrıca sermaye piyasası aracı, piyasa ve pazara ilişkin Kurul ve Borsa düzenlemelerinde belirlenen esaslar çerçevesinde alınır ve yerine getirilir. Bir diğer husus ise, bu emirlerin **TMD**'nin ilgili hizmetler hakkında düzenlediği iş akışları çerçevesinde kabul edilmesidir.

Yazılı emirler **TMD**'nin her hizmet türü için belirlediği asgari içeriğe sahip olmalıdır. Sözlü emirler; açık, net ve anlaşılır olmalıdır. Sözlü müşteri emirleri ilgili hizmet türünde emir kabulüyle yetkilendirilmiş Müşteri Temsilcileri tarafından -gerekçesi bildirilerek- kısmen veya tamamen reddedilebilir. Yazılı ve sözlü emirler, müşteri hesabının bağlı bulunduğu merkez dışı örgüt veya doğrudan genel müdürlükteki yetkili müşteri temsilcileri vasıtasıyla iletilebilir.

İnternet sitesi, veri yayın ekranları, mobil uygulamalar ve elektronik ortamda iletilen emirlerin kabulü, ilgili işlem platformundaki elektronik ikazlar ve mesajlar ile yönetilir. **TMD** tarafından iletilmesi zorunlu bilgiler var ise; müşterilerin emir kabul edilmesi ve iletilmesi için, bu alanlarda uygun seçimleri yapmış olması beklenir. Elektronik ortamda, müşterilerin hizmet türüne veya sermaye piyasası aracına göre belirlenmiş işlem limitleri, saatleri, tutarları, geçerlilik süresi, emir tipi, fiyat tipi, pay senedi, varant, vadeli işlem ve opsiyon sözleşmesi veya döviz çifti bazında benzeri sınırlamalar söz konusu olabilir. Bu durumda ilgili sermaye piyasası aracına hiçbir şekilde emir kabul edilemeyebileceği gibi, sadece internetten emir kabulünü sınırlayıcı tedbir ve uygulamalar da söz konusu olabilecektir.

Müşterilerin daha önce ilettikleri gerçekleşmemiş emirlerin iptaline ve düzeltmesine ilişkin emir ve taleplerinin alındığı sırada, iptal ya da düzeltmeye yönelik talebin yerine getirilemeden, emrin kısmen ya da tamamen gerçekleşmesi söz konusu olabilir.

Müşteri emirlerinin kabulünde çıkar çatışmasına yol açmayacak şekilde hareket edilmesi, çıkar çatışmasından kaçınılamaması durumunda ise, bu durumun açıklanması esastır. Emir kabulündeki sınırlamalar bu kapsamda yer alır. Elektronik ortamda müşterinin emir göndermesinin ardından, bu konudaki sınırlamalarda uyarı mesajlarıyla bilgilendirme süreci yerine getirilir.

Elektronik ortamda alınan emirler için yazılı veya sözlü olarak kabul edilen diğer emirlerin iletilmesinde uyulması gereken öncelik kurallarına riayet edilir. Elektronik ortamda emir ileten müşteriler ile diğer yollarla emir ileten müşteriler arasında eşitsizliklerin ortaya çıkmasına engel olunur.

Müşteri sınıflandırılması kapsamında özel uygulamalar bulunan sermaye piyasası araçlarında, pazar ve piyasalarda, emir kabulünde öncelikli kriter; müşteri sınıfının veya yatırımcı grubunun uygunluğu olacaktır.

Tüm emir kanallarından kabul edilen emirlere ilişkin kayıtlar Kurul düzenlemelerine uygun şekilde muhafaza edilir. Tüm emirler alınış zamanına göre sıralanarak Borsa'ya iletilir. Pazara ait emir kabul saatleri ve özel uygulamalar nedeniyle (Örneğin; Varant işlemleri veya gözaltı pazarı işlemleri) Borsa'nın emir kabul ettiği zaman dilimi başlangıcında borsaya iletilir.

Elektronik ortamda emir kabulünde sorun yaşanması durumunda, **TMD** tarafından gerekli tedbirler en kısa sürede alınır. Bu durumda müşteriler alternatif emir iletim kanallarına veya telefon ile emir iletimine yönlendirilebilir. Emir kabulüyle ilgili; **TMD**, Telekom bağlantıları ve alt yapısı, veri yayın kuruluşları veya Borsa kaynaklı teknik problemlerde müşteriler elektronik ortamda ya da işlem platformları üzerinden hızlı bir biçimde bilgilendirilir.

Borçlanma Araçlarına ilişkin emirler, döviz alım satımına ilişkin emirler, yurtdışı türev araçlar ile tezgahüstü türev araçlara ilişkin emirler, Borsa İstanbul A.Ş. (**BİST**) Pay Piyasası ile Vadeli İşlem ve Opsiyon Piyasası Emirleri, BİST'in diğer pazar ve piyasalarına iletilen emirler, Kaldıraçlı Alım Satım İşlemlerine ilişkin emirler ve Yatırım Fonu Katılma Belgesi Emirlerinin yazılı veya sözlü olarak iletilmesi mümkündür. Ayrıca BİST Pay Piyasası ile Vadeli İşlem ve Opsiyon Piyasası emirlerinin ve TEFAS platformunda işlem gören yatırım fonlarına iletilecek emirlerinin **TMD**'nin internet sitesi üzerinden veya anlaşmalı firmalar üzerinden yatırımcıya sunulan platformlar aracılığı ile iletilmesi de mümkündür. Kaldıraçlı Alım Satım Emirleri ise, telefon aracılığı ile merkez ofisimize iletilebilmekte veya yatırımcılarımızın kullanımına sunulan işlem platformu aracılığı ile yatırımcılarımızın kendileri tarafından online olarak iletilebilmektedir.

Kaldıraçlı Alım Satım İşlemleri dışındaki portföy aracılığı kapsamına giren ürünlere ilişkin emir iletimlerinde; talimatın bir işlem platformundan girilmesi sağlansa dahi, müşterinin ayrıca yazılı talimatının bulunması gerekmektedir. Müşterinin talebine uygun şekilde ve vadede hazırlanan tezgahüstü türev ürünler ve yapılandırılmış borçlanma araçları gibi ürünlerdeki emir kabulü; fiyat, oran, tutar, vade gibi konularda müşteri ile ancak tam mutabakata varıldıktan sonra tamamlanır.

Yurtdışı türev araçların emir iletiminde müşterilerin **TMD**'de hesap açmış olması yeterlidir. Yurtdışındaki yetkili kurumda ayrıca hesap açılmayacaktır. Müşterinin, emir, talimat ve teminatlarına ilişkin tüm durumlar **TMD** bünyesinde açılan hesabından takip edilir.

Emirlerin Gerçekleştirilmesine İlişkin Esaslar

A-Genel İlke ve Esaslar

TMD, tüm yatırım hizmetleri ve faaliyetlerine ilişkin müşteri emirlerini; emir gerçekleştirme politikası, çerçeve sözleşmelerde belirtilen esaslar, müşteri emrini en iyi şekilde gerçekleştirme yükümlülüğü, özen ve sadakat borcu çerçevesinde kabul ederek yerine getirir.

TMD, alım satım aracılığı faaliyetlerinin icrası sırasında müşterilerin fiyat, maliyet, hız, takas, saklama, karşı taraf ve benzeri hususlardaki tercihlerini göz önüne alarak emir gerçekleştirme politikası çerçevesinde müşteri için mümkün olan en iyi sonucu verecek şekilde emirleri yerine getirmeye gayret eder.

TMD, müşterilerine ait hesap ve işlemleri kendi nezdinde müşteri bazında izler. Müşteriye ait emirler müşteriye ait hesap numarası ile iletilir ve sonuçları hesap numarası ile takip edilir.

TMD'nin bilgi işlem alt yapısı müşterilerine işlem ve portföy aracılığı faaliyetlerinde sundukları sermaye piyasası araçlarına ilişkin bir risk ölçüm mekanizmasını içerir. Söz konusu araçlarla ilgili günlük piyasa fiyatlarını, kaldıraçlı alım satım işlemleriyle ilgili olarak anlık fiyat değişimlerini dikkate alarak müşteri bazında oluşan riskleri kontrol edebilecek, gerekli teminatları hesaplayabilecek, buna göre ortaya çıkan teminat açıklarıyla ilgili risklere karşı müşterilerin uyarılmasını sağlayacak niteliktedir.

Müşteri emirleri, **TMD** hesabına veya ilişkili kişilerin hesabına verilen aynı fiyatlı emirlerden öncelikli olarak yerine getirilir.

BIST piyasa ve pazarlarına gönderilen emirlerin eşleşmesinde genel esas; fiyat ve zaman önceliğidir. **Fiyat önceliği** kuralında; daha düşük fiyatlı satım emirleri, daha yüksek fiyatlı satım emirlerinden; daha yüksek fiyatlı alım emirleri, daha düşük fiyatlı alım emirlerinden önce karşılanır. **Zaman önceliği** kuralında ise; verilen emirlerde fiyat eşitliği olması halinde, zaman açısından daha önce girilen emirlerin önce karşılanmasıdır. Birincil piyasada yapılan pay senedi halka arzlarındaki gibi özel uygulamalar bu kapsamda yer almaz.

Elektronik ortamda emir iletimi imkânına sahip olan müşteriler, tüm emir iletim kanallarından ilettikleri emirlerle ilgili olarak, kısmen ya da tamamen gerçekleşme bilgilerini, iptal, fiyat ve miktar değişiklikleri içeren emirlerine ilişkin sonuçlarını internet sitesi ya da işlem platformlarından takip edebilirler. Borsa veya **TMD** sınırlamaları ile kontrolleri tarafından iptal edilen emirler de iptal edilme nedeni ile beraber takip edilebilir.

Elektronik ortamda emir iletimi imkânına sahip olmayan müşteriler, talep etmeleri durumunda sadece izleme ve raporlama yapacak şekilde, emirlerin gerçekleşmesine ilişkin sonuçları, şifreli bir alandaki güncel portföylerine ulaşarak görüntüleyebilirler.

BIST pazar ve piyasalarına iletilerek gerçekleşen emirler sonucunda, müşteri varlıkları ve portföy durumu anlık güncellenir ve takip edilir.

Kısmi gerçekleşen emirlerde; emrin gerçekleşen ve gerçekleşmeyerek iptal olan ya da pasifte bekleyen kısmı birlikte izlenebilir.

Müşteriye **TMD** tarafından tahsis edilen tüm işlem limitleri, emrin kabulü, gerçekleşmesi, düzeltilmesi veya iptali durumunda anlık olarak güncellenmektedir. İnternet sitesi ve diğer işlem platformlarında bu limitler güncel olarak takip edilebilir.

Gerçekleşmeyen, iptal edilen ve değiştirilen emirler de dahil olmak üzere; gerçekleştirilen tüm işlemlere ilişkin tarih, zaman, miktar, fiyat, kullanılan kaldıraç oranı ve diğer tüm unsurları ile zaman bilgisini gösterecek şekilde muhafaza edilir.

BIST Vadeli İşlem ve Opsiyon Piyasası'nda gerçekleştirilen işlemler için portföy bazında teminatlandırma yöntemi uygulanır. Takasbank, portföy bazında teminatlandırma işlemlerinde Standart Portfolio Analysis of Risk (SPAN) algoritmasını kullanır. Başlangıç Teminatı, SPAN portföy bazında teminatlandırma yöntemi kullanılarak belirlenir. Değişik fiyat ve volatilité değişim seviyelerine dayalı olarak oluşturulan senaryolar arasından maksimum olan tarama riski, vadeler arası yayılma riski ve ürünler arası yayılma riski ofset değerleri göz önünde bulundurularak; kısa opsiyon pozisyonu minimum riski ile karşılaştırıldıktan sonra portföy bazında hesaplanır.

Yurtdışı türev araçların alım satım emirlerinin iletildiği yetkili kurum Yurtdışı Aracısıdır. Yurtdışı işlemler, yurtdışı borsalarda Yurtdışı Aracısı vasıtasıyla gerçekleştirilecek olan türev araçların alım satım işlemlerini ifade eder. Yurtdışı türev araçlar, ekonomik ve finansal gösteregeye, sermaye piyasası araçlarına, mala, kıymetli madenlere yabancı paraya ya da yurtdışı piyasalarda işlem gören vadeli işlem ve opsiyon sözleşmeleri ile fark sözleşmeleri (CFD - Contract for Difference) dahil, Sermaye Piyasası Mevzuatı uyarınca alımı ve satımı yapılabilecek her türlü yurtdışı türev araçtır. **TMD** tarafından belirlenmiş türev araçlar dışında emir kabul edilemez/iletilemez. Müşteri, ilgili borsada yapacağı işlemler için emirlerini elektronik ortamda, internet ortamında, telefon ve benzeri diğer iletişim araçlarıyla sözlü veya yazılı olarak iletir. **TMD**, yurtdışı türev araç ve müşteri bazında, elektronik ortamda emir iletimini sınırlandırabilir. Bu durumda doğrudan telefon yoluyla ya da yazılı olarak emir kabul edebilir.

Yurtdışı türev araçların alım satımında işlem yapılan borsa ve/veya piyasalarda geçerli olan kurallara göre emirlerin gerçekleştirilmesi esastır. Bu konuda, emir iletiminden önce çerçeve sözleşmedeki hükümler iyice anlaşılmalıdır. **TMD**, telefon ya da yazılı emir kabul etmesi durumunda Yurtdışı Aracısı'na emirleri alınış sırasına göre iletir. Yurtdışı türev araç işlemlerinde **TMD** tarafından global hesap kullanılmaktadır. Global hesap, müşterilerin yurt dışı türev araç işlemlerinin, müşteri alt hesabı bazında takip edildiği ana hesaptır. Müşteri; emirlerin gerçekleştirilmesi, değiştirilmesi ve iptali gibi durumlarda, emrin kabul edilme yöntemi ne ise aynı şekilde geri bildirimle bilgilendirilir. Teminatlara ilişkin bildirimler de aynı esaslara tabidir.

Portföy aracılığı faaliyeti kapsamında müşteri işlemlerinin karşı tarafının **TMD** olması nedeniyle, sunulan hizmet ya da ürünün niteliği gereği müşterinin zarar etmesi **TMD**'nin kar elde etmesi olarak sonuçlanmaktadır. Müşteri emirlerini gerçekleştirmede tüm hizmetlerde olduğu gibi bu hizmetin de özen ve sadakat borcu çerçevesinde ve müşteri emirlerinin, müşterinin risk profili ve yatırım ihtiyaçlarına uygun şekilde gerçekleştirilmesi temel prensip olacaktır.

TMD'nin tüm yatırım hizmet ve ürünlerinde takas süreçleri organize piyasa ve borsanın kurallarına göre yerine getirilir. Tezgahüstü ürünler ve portföy aracılığı kapsamındaki ürünler için takas süreçlerine ait esaslar müşteri ile yapılacak çerçeve sözleşme kapsamında göre yürütülür.

Merkezi takasa konu edilecek sermaye piyasası araçları ile takasın gerçekleştirilmesine ilişkin usul ve esaslar, tesis edilecek limitler dahilinde ve sistemik riskin azaltılması ilkesi çerçevesinde ilgili merkezi takas kuruluşunun önerisi üzerine Kurulca belirlenir. Kurul, **TMD**'nin tezgahüstü piyasalarda gerçekleştirdikleri işlemlerin takasının merkezi karşı taraf olarak yetkilendirilmiş bir kuruluş nezdinde gerçekleştirilmesini zorunlu tutabilir.

B-Özel Durumlar

Kurul ve BIST tarafından müşteri, sermaye piyasası aracı, emir iletim kanalı bazında ve benzeri kriterlerle getirilen; brüt takas, önceden depo, boykot, internetten alım satımın sınırlandırılması, açılacak pozisyon büyüklüğünün sınırlandırılması gibi özel tedbirler sonrasında, emir kabulü ve gerçekleştirilmesinde bu tedbirlere uygun hareket edilir. Takası birleştirilmiş yarım iş günlerinde de bu hususlara ayrıca dikkat edilir.

Çerçeve sözleşmelerde bulunan hükümler ve ilgili mevzuat gereğince;

- Müşterinin nakit ve/veya sermaye piyasası aracı takas yükümlülüğünü yerine getirmediği durumlarda, borçların tasfiyesine ilişkin işlemler,
- Kredili işlem, açığa satış ve ödünç işlemlerinde özkaynak tamamlama süreci dolmasına rağmen, müşterinin özkaynak yükümlülüklerini yerine getirmediği durumlarda; yükümlülük tamamlamaya yönelik işlemler,
- Yurtiçi ve yurtdışı türev araçlar, tezgahüstü türev araçlar ve kaldıraçlı alım satım işlemlerinde teminat tamamlama süreci sona erdiği halde; teminatların tamamlanmadığı durumlarda, teminat tamamlamaya yönelik işlemler,

TMD tarafından otomatik ve/veya müşteri temsilcileri yoluyla **re'sen gerçekleştirilen** işlemler söz konusu olabilir. Bu işlemlerin gerçekleştirilmesinde müşteri talimatı aranmaz.

Türev araçlar, fark kontratları (CFD), varant ve varant benzeri gibi belirli bir vadede sona erecek finansal ürünlerde; vade sonunda otomatik pozisyon kapatma veya itfa süreçleri yürütülerek gerçekleştirilen işlemler; müşteri talimatı aranmaksızın, ilgili ürünün yasal mevzuatı kapsamında **TMD** tarafından yerine getirilir.

Portföy aracılığı faaliyeti kapsamına giren -**TMD**'nin, müşterinin karşı tarafı olduğu- işlemlerin gerçekleştirileceği fiyatlar, genel piyasa koşulları ve gerçeğe uygun değerleri ile uyumlu olarak nesnel bir biçimde belirlenir. Müşterilere portföy aracılığı faaliyeti kapsamında hizmet sunarken aynı zamanda yatırım danışmanlığı ve portföy yöneticiliği hizmetlerinin verilmesi durumunda oluşacak çıkar çatışmalarına dikkat edilir. Müşteri düzgün ve eksiksiz bilgilendirilerek, ürünün müşterinin risk profili ve yatırım tercihlerine uygun olduğu konusunda azami hassasiyet gösterilir.

Tezgaüstü türev araç piyasalarında gerçekleşen işlemlerle ilgili olarak, müşterilerin kesinleşmiş nakit alacakları müşteri talebi üzerine, en geç 3 iş günü içinde tam ve nakden ödenir.

Tezgaüstü ya da organize piyasada gerçekleştirilen fiziki teslim koşullu türev ürünlerde, teminatlandırma, risk takibi, teminat tamamlama, pozisyonların tasfiyesi ve itfa süreçlerinde çerçeve sözleşme hükümlerine göre hareket edilir.

Kaldıraçlı alım satım işlemleriyle ilgili olarak, yatırılan teminat tutarlarının üzerinde bir kayba uğratabilecek şekilde müşterilere işlem yaptırılamaz. Gerçekleşen işlemler sonrasında müşterinin piyasa koşullarından dolayı teminatından daha fazla kayba uğraması halinde, söz konusu tutar yatırımcıdan talep edilemez.

TMD, yurtdışı türev araçların alım satımında, yurtdışı piyasaların veya Yurtdışı Aracısı'nın tatil olduğu günlerde emir kabul edemeyecektir. Yaz saati uygulaması ve benzeri değişiklikler nedeniyle emir iletim saatlerinde değişiklikler olabilir. Yurtdışı türev araçların alım satımında yurt dışı aracısının müşteri emrini kabul etmemesi durumunda, müşteri en seri iletişim aracıyla bilgilendirilir.

C-Gerçekleşen Emirlerin İptaline İlişkin Esaslar

Kurul ve BIST tarafından, BIST piyasa ve pazarlarında gerçekleşmiş işlemlerin kısmen veya tamamen iptali söz konusu olabilir. Bu durumda; **TMD**, kendisine BIST tarafından bildirilen - iptal edilen gerçekleşmiş işlemlere ilişkin- kayıtlarını değiştirerek BIST ile mutabakata varmak zorundadır. Bu kapsamdaki iptal edilen emirlerin hesap sahiplerine en kısa sürede ulaşılarak bilgi verilir. Müşteri, işlemin gerçekleştiğini düşünerek, yaptığı işlemler nedeniyle **TMD**'den tazmin talebinde bulunamaz. İşlemlerin alış ya da satış yönünde veya her ikisinde de iptal söz konusu olabileceği için, takas yükümlülüğünün yerine getirilmesinde oluşacak sorunlarda, müşterilere iyi niyetle ve özen borcu çerçevesinde yardımcı olunur.

Kaldıraçlı alım satım işlemlerinde gerçekleşmiş müşteri emirleri, **TMD** tarafından iptal edilemez ya da değiştirilemez. Ancak çerçeve sözleşmede de ifade edilen aşağıdaki durumlarda emir iptali veya fiyat değişikliği söz konusu olabilir:

- İtiraz üzerine müşteri lehine bir iyileştirme yapılması,
- İşlem platformunda meydana gelen teknik bir sorun nedeniyle ortaya çıkan müşteri mağduriyetinin giderilmesi (teknik sorundan etkilenmiş tüm müşteriler için uygulama gerçekleştirilir),

- Müşteri emrinin alınması sonrasında, **TMD**'nin söz konusu emre ilişkin olarak başka bir kuruluş nezdinde korunma amaçlı olarak almış olduğu pozisyonun karşı tarafça iptal edilmesi veya fiyatının değiştirilmesi (ilgili müşteriler en seri iletişim aracıyla bilgilendirilir).

Emir İletimine Aracılık Sözleşmesi Kapsamındaki İşlemler

Emir iletimine aracılık; Sermaye Piyasası Kanunu'nun ilgili maddeleri kapsamında, müşteri emirlerinin yatırım kuruluşları tarafından; yetkilendirilmiş bir yatırım kuruluşuna veya kaldıraçlı işlemler hariç olmak üzere ilgili ülkenin yetkili otoritesinden faaliyet izni almış yurt dışında yerleşik bir kuruluşa iletilmesini ve emirlerin sonuçlarına ilişkin bilgilendirme yapılmasını ifade eder.

TMD'nin sermaye piyasası mevzuatına göre dar yetkili bir kurum ile emir iletimi aracılığı hususunda sözleşme düzenlemiş olması durumunda, hesap açılış adımıyla başlayan bu süreç ile beraber emir kabulü, gerçekleştirilmesi ve sonuçları hakkında müşterinin bilgilendirilmesinde aşağıdaki hükümlere göre hareket edilir.

A- Hesapların Açılması Esasları

TMD tarafından bu aracılık hizmeti kapsamında müşterilerden emir kabul edilebilmesi için; hesap açılış sürecinin ve düzenlenmesi gereken evrakların eksiksiz şekilde tamamlanmış olması gerekir. İşlemlere başlanmadan önce Lehdar Aracı Kurum olan **TMD**'ye ait aracılık yapılacak işlemlerin esaslarını düzenleyen çerçeve sözleşmelerin, bu sözleşmeye bağlı eklerin, ilgili risk bildirim formlarının, uygunluk/yerindelik testlerinin usulüne uygun şekilde doldurulmuş ve imzalanmış olması zorunludur. **TMD** tarafından herhangi bir eksiklik tespit edilmesi durumunda bu eksiklikler tamamlanana kadar emir ve talimat iletimi söz konusu olamaz.

B- Emirlerin İletilmesi

Hesap açılış sürecinin tamamlandığı bilgisi **TMD** tarafında Emir İletim Aracısı Aracı Kurumu ile paylaşılır. Emir İletim Aracısı Aracı Kurum müşteri emirlerini **TMD** ile yaptığı sözleşmede belirtilmiş olan programları kullanmak suretiyle **TMD**'ye bildirebileceği gibi, bu emirleri kayıtlı telefonlardan yetkilendirilmiş temsilcileri vasıtasıyla sözlü olarak da iletebilir. Sözlü olarak iletilen müşteri emirlerinin işleme konulmasında, Kanun ve ilgili mevzuat hükümleri geçerli olur. **TMD** faks ile veya sözlü olarak iletilmiş olan emirlerin, gerekli görmesi halinde ek vasıtalar ile ikinci kez teyidini talep edebileceği gibi, emirlerin doğruluğu konusunda geçerli bir şüphesi olması halinde, ıslak imzalı olarak emirler kendisine teslim edilinceye kadar, söz konusu emirleri işleme koymaktan imtina edebilir. Bu gibi hallerde müşterinin uğrayabileceği zararlardan **TMD** sorumlu olmayacaktır.

Müşteriler, emirlerini Emir İletim Aracısı Aracı Kurum ile **TMD** arasında imzalanan sözleşme hükümleri kapsamında doğrudan **TMD**'ye de iletebilirler. Bu durumda Emir İletim Aracısı

vasıtasıyla **TMD** nezdinde hesap açan müşteriler, **TMD** müşterileri için uygulanan emir iletme ve gerçekleştirilmesine ilişkin bu politikada da yer alan Emirlerin Gerçekleştirilmesine İlişkin Esaslar'a tabi olacaklardır. Hem Emir İletim Aracısı Aracı Kurum hem de lehine faaliyet gösterilecek **TMD** müşterilere ait emirlerin gizliliğini korumakla yükümlüdür. Müşteriye ait emir bilgileri herhangi bir üçüncü şahsa, müşteri aleyhine ve üçüncü şahıs lehine müşterinin bilgisi olmaksızın aktarılamaz ve kullanılamaz.

C- Gerçekleştirilmesinde TMD'nin Yükümlülüğü Bulunmayan Emirler

TMD, Emir İletim Aracısı Aracı Kurum'dan aldığı emirleri, emir konusu sermaye piyasası araçlarının türü ve emrin niteliğine bağlı olarak, borsalar ya da teşkilatlanmış diğer pazar yerlerine, sermaye piyasası araçlarının kendi hesabından alım satımını yapmaya yetkili bir kuruluşa veya kaldıraçlı işlemler hariç olmak üzere ilgili ülkenin yetkili otoritesinden faaliyet izni almış yurt dışında yerleşik bir kuruluşa iletmek suretiyle, bu emirlerin gerçekleştirilmesini sağlamakla yükümlüdür. Ancak aşağıdaki durumların herhangi birinin varlığı halinde, **TMD**'nin bu emirlerin gerçekleştirilmesi yükümlülüğü bulunmayacaktır:

- Emir İletim Aracısı Aracı Kurum'un verdiği emrin, emrin gerçekleşeceği borsa, pazar yeri veya kuruluşun, emrin gerçekleştirilmesi için aradığı usul ve koşulları kısmen veya tamamen taşımaması,
- Emrin verildiği an itibarıyla, verilen emrin satım işlemi olması halinde satıma konu sermaye piyasası araçlarının, alım işlemi olması halinde ise, alış işlemi karşılayacak nakit tutarın müşteri hesabında hazır halde bulunmaması,
- Emrin gerçekleştirileceği borsa, pazar yeri veya kuruluşun -**TMD**'nin kusurundan kaynaklanan sebepler dışında - herhangi bir sebeple emri gerçekleştirmemesi.

D- Sermaye Piyasası Araçlarının Saklanması ve Bildirimler

Emir İletim Aracısı Aracı Kurum ile **TMD** arasında imzalanan sözleşme çerçevesinde; müşterilere ait alt hesap ve işlemler **TMD** nezdinde ve müşteri bazında takip edilir. **TMD** tarafından gerçekleştirilecek işlemlerin konusunu oluşturan sermaye piyasası araçlarının ve nakdin saklanması, **TMD** nezdinde veya yetkili olması kaydıyla Kanun ve ilgili mevzuat kapsamında yetkili bir üçüncü kuruluş bünyesinde yapılabilir. Saklamanın **TMD** tarafından yapıldığı durumlarda, işlemler ile müşterinin saklama hesabının mutabakatı ve Kurul'un belge ve kayıt düzenlemelerinde yer alan esaslar çerçevesinde müşterilere yapılacak bildirimler **TMD** tarafından aracılık çerçeve sözleşmeleri hükümleri kapsamında yerine getirilir.

İş bu Emir Gerçekleştirme Politikası, Tacirler Yatırım Menkul Değerler A.Ş. Yönetim Kurulunun **06.11.2017** tarih ve **2089** sayılı kararı ile kabul edilmiş olup, karar tarihi itibarıyla yürürlüğe girer.