

EMİR GERÇEKLEŞTİRME POLİTİKALARI

Doküman Sahibi	SATIŞ VE PAZARLAMA
Doküman No	
Versiyon No	2
YK Karar Tarihi No	
Gözden Geçirme Tarihi	
Yayın Tarihi	

İÇİNDEKİLER

1. GİRİŞ	1
1.1. Amaç ve Kapsam.....	1
1.2. Sorumluluk	1
1.3. Tanımlar ve Kısaltmalar	1
2. GENEL PRENSİP VE ESASLAR.....	2
2.1. Dokümantasyon	2
3. UYGULAMA.....	3
3.1. İşlem Aracılığı Faaliyetleri	3
3.2- Portföy Aracılığı Faaliyetleri	7
4. YÜRÜRLÜK	7
5. DOKÜMAN TARİHÇESİ	7

1. GİRİŞ**1.1. Amaç ve Kapsam**

Bu politikanın amacı Fiba Yatırım Menkul Değerler A.Ş. müşterilerinin pay piyasası alım satım, VIOP alım/satım, SGMK, borçlanma araçları, repo, ters repo, Takasbank ve Borsa İstanbul Para Piyasası, yurt dışı pay ve türev araçları gibi her türlü emir kabulü ve bu emirlerin ilgili borsa ve opsiyon piyasalarına iletilmesiyle ilgili işleyişin takibidir.

Bu politika tüm Fiba Yatırım personelini kapsar.

1.2. Sorumluluk

İşbu prosedür Yönetim Kurulu Kararıyla yürürlüğe girer ve üzerinde yapılacak bütün değişikliklerin Yönetim Kurulu tarafından onaylanması gerekmektedir.

Bu politikanın uygulanmasından, uygulamanın takibinden, gerçekleştirilmesinden, ilgili form ve belgelerin arşivde saklanmasından, gerektiği zaman geciktirilmeksizin güncellenmesinden ilgili Fiba Yatırım birimleri sorumludur.

1.3. Tanımlar ve Kısaltmalar

Fiba Yatırım: Lehine faaliyet gösterilen işlem aracı kurum.

Fibabanka: Emir iletimine aracılık eden kurum.

BIST: Borsa İstanbul A.Ş.

Bireysel Müşteri: İşlem yapan tüm bireysel müşteriler.

SGMK: Sabit Getirili Menkul Kıymetler.

VIOP: Vadeli İşlem ve Opsiyon Piyasası.

OTAS-API: Kesin alım/satım, repo/ters repo emirlerinin BIST Borçlanma Araçları Piyasası sistemine Broker olmaksızın gönderilmesini ve takibini sağlayan program.

Broker: Yatırım danışmanı tarafından iletilen alım veya satım emirlerinin BIST işlem terminallerine girişini yapan, BIST tarafından eğitim ve sınava tabi tutularak yetki belgesi almış, Fiba Yatırım Üye Temsilcisi sıfatını taşıyan kişilerdir.

Yatırım Danışmanı: Müşterilere sermaye piyasası araçları ile bunları ihraç eden ortaklık ve kuruluşlar hakkında ve benzeri konularda yönlendirici nitelikte yorum ve yatırım tavsiyelerinde bulunulmasından ve Kurulun yatırım danışmanlığı faaliyetine ilişkin düzenlemelerinde belirtilen faaliyetlerin kısmen veya tamamen yürütülmesinden sorumlu olan personeldir.

Müşteri temsilcisi: Merkez dışı örgütler, seans salonları ve çağrı merkezleri de dâhil olmak üzere, müşteri emirlerini alan, emirleri ilgili piyasa veya kuruluşlara ileten, müşterilere genel yatırım tavsiyesi veya finansal bilgi sunan, emir alma sürecinde müşteri risklerini ve teminat durumlarını takip eden, müşterileri hesapları hakkında bilgilendiren, müşterilerin nakit alacaklarını değerlendiren, yatırım hizmet ve faaliyetlerimizle ilgili pazarlama faaliyetlerini yürüten ve benzeri işlemleri kısmen veya tamamen yerine getiren personeldir.

Yatırım Danışmanlığı: Yetkili yatırım kuruluşunun, yatırımcı talebi doğrultusunda veya yatırımcı talebi olmaksızın sermaye piyasası araçları ile bunları ihraç eden ortaklık ve kuruluşlar hakkında, belli bir kişiye veya mali durumları, risk ve getiri tercihleri benzer nitelikteki bir gruba yönelik olarak yönlendirici nitelikte yorum ve tavsiyelerde bulunması faaliyetidir.

2. GENEL PRENSİP VE ESASLAR

2.1. Dokümantasyon

- Müşteriler ile yapılan görüşmeler çıkabilecek ihtilaflara karşı 10 yıl saklanır.
- Alım satıma ait tüm elektronik kayıtları ya da yazılı talimatlar 10 yıl boyunca saklanır.
- Müşterilerin itiraz dilekçeleri 10 yıl boyunca saklanır.

2.2. Hesap Açılışı

Fiba Yatırım'da hesap açabilmek için 2 yöntem bulunmaktadır.

- Fibabanka aracılığıyla hesap açılması:

✓ Fibabanka müşterisi ise: Fibabanka şubelerinden ıslak imza ile ya da Fibabanka mobil ve internet kanalı aracılığıyla uygunluk/yerindelik testi yapılarak risk bildirim formu ve çerçeve sözleşmeleri dijital ortamdan onaylayarak Fiba Yatırım'da yatırım hesabı açabilirler.

✓ Fibabanka müşterisi değil ise: Fibabanka şubelerinden ya da Fibabanka Mobil kanalından Fibabanka müşterisi olunur ve ardından bu kanallar aracılığıyla Fiba Yatırım hesabı açılır.

- Fiba Yatırım aracılığıyla hesap açılması

✓ Fibabanka müşterisi olmayan kişiler doğrudan Fiba Yatırım uygulaması üzerinden hesap açmak istediklerinde Fibabanka Mobil'e yönlendirilerek öncelikle elektronik ortamda müşteri olmak üzere çerçeve sözleşmeleri Uzaktan Kimlik Tespiti yöntemleriyle onaylayabilirler .Fibabanka müşterisi olduktan sonra Fiba Yatırım hesap açılış sürecine girilir.

Kurumsal hesaplar için Fiba Yatırım Operasyon ve Kredili İşlemler birimi tarafından ıslak imzalı sözleşmeler ve belgeler fiziki olarak teslim alınarak manuel hesap açılır.

Hesap açılış akışı aşağıdaki gibidir:

- ✓ Açıldığı kanaldan bağımsız olarak çerçeve sözleşme akdedilmesi öncesinde müşterinin Pay Senedi Piyasası'nda işlem yapıp yapamayacağının tespiti için uygunluk testi ve yatırım danışmanlığı hizmeti alıp alamayacağının tespiti için yerindelik testi yapılır. Müşteri Pay Piyasası'nda işlem yapmaya uygun ise bir sonraki aşamaya geçilir. Uygun değil ise testin yapıldığı kanaldan müşteriye uygun olmadığına dair bilgi verilir.
- ✓ Banka sistemi Uygunluk ve Yerindelik testlerinin sonucunu Fiba Yatırım sistemine eşanlı olarak aktarır.
- ✓ Müşteriye ilgili Risk Bildirim Formu ve "Fiba Yatırım Menkul Değerler A.Ş. Yatırım Hizmetleri Çerçeve Sözleşmesi" imzalatılarak ya da dijital kanallardan onaylatılarak Fiba Yatırım nezdinde pay senedi işlemi yapmaya yetkili bir yatırım hesabı açılır.

3. UYGULAMA

3.1. İşlem Aracılığı Faaliyetleri

1. Pay Piyasası Alım ve Satım Emirlerinin Alınması

Borsa İstanbul'da işlem görmekte olan payların saklaması Fiba Yatırım tarafından yapılmaktadır. Kurumumuz, pay piyasası işlemlerini, İşlem Aracısı olarak sistemleri aracılığıyla doğrudan Borsa İstanbul'a iletmektedir. Yapılmış olan "Emir İletimine Aracılık" sözleşmesine istinaden Fibabanka, emir iletimine aracı kuruluş olarak toplamış olduğu pay piyasası emirleri kurumumuza iletmektedir.

Pay senedi almak veya satmak isteyen yatırımcılar Fiba Yatırım uygulaması aracılığıyla emirlerini gerçekleştirmek üzere Borsa İstanbul'a iletebilirler.

Müşteri tarafından alım emri verilen sermaye piyasası araçlarının bedellerinin, Fiba Yatırım hesabına 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.

Fiba Yatırım işlem kanalları aşağıdaki gibidir:

- ✓ Fiba Yatırım Mobil
- ✓ Fiba Yatırım müşteri temsilcileri
- ✓ Fibabanka Mobil (Borsa Market)
- ✓ Fibabanka İnternet
- ✓ Veri Yayın ekranları

Telefon ile alınan emirlerde çıkabilecek ihtilaflara karşı müşteriler ile konuşulan tüm telefon hatları kayıt edilmektedir. Ses kayıtları SPK mevzuatında belirtildiği süre boyunca saklanır. Herhangi bir ihtilaf durumunda sorumlu personel tarafından kayıt dinlenerek çözüme gidilir.

Müşterilerin yapmış oldukları alım işlemlerinden kaynaklı oluşan tutarları T+2 günü ödemekle yükümlüdürler. Müşterilerin borçlarının kalması durumunda, "Fiba Yatırım Nezdindeki Eksi Bakiyeli İşlem ve Temerrüt Yasaklı Müşterilerin Takibi ve Temerrüt Faizi Alınması Prosedürü'ne göre hareket edilir.

Müşterilerin yapmış oldukları satım işlemlerinden kaynaklı oluşan bakiyeleri takas günü Fiba Yatırım'da bulunan yatırım hesaplarında imzalanmış çerçeve sözleşmelerinin hükümlerinde belirtildiği şekilde nemalanır.

2. VIOP Alım ve Satım Emirlerinin Alınması

Kurumumuz, VIOP işlemlerini, İşlem Aracısı olarak sistemleri aracılığıyla doğrudan Borsa İstanbul'a iletmektedir. Yapılmış olan "Emir İletimine Aracılık" sözleşmesine istinaden Fibabanka, emir iletimine aracı kuruluş olarak VIOP emirlerini kurumumuza iletmektedir.

VIOP 'da işlem ya isteyen yatırımcılar Fiba Yatırım uygulaması aracılığıyla emirlerini Borsa İstanbul'a gönderebilirler. Fiba Yatırım'da hesap açabilmek için 2 yöntem bulunmaktadır.

- Fibabanka aracılığıyla hesap açılması:

✓ Fibabanka müşterisi ise ve Fiba Yatırım'da hesabı var ise: Fibabanka şubelerinden ıslak imza ile ya da Fibabanka mobil ve internet kanalı aracılığıyla Müşteriye "VIOP Piyasası Ürün Risk Bildirim Formu ve Fibabanka ve Fiba Yatırım tarafından ortak hazırlanan "Fiba Yatırım Menkul Değerler A.Ş. Borsa İstanbul A.Ş. Vadeli İşlem ve Opsiyon Piyasası Aracılık Hizmetleri Sözleşmesi imzalatılır ya da onaylatılır. Böylece müşterinin Fibayatırım hesabı Viop işlemi yapılmaya hazır hale gelir.

✓ Fibabanka müşterisi değil ise: Fibabanka şubelerinden ya da Fibabanka Mobil kanalından Fibabanka müşterisi olunur ve ardından bu kanallar aracılığıyla Fiba Yatırım hesabı açılır. Müşteriye Fibabank ve Fiba Yatırım tarafından ortak hazırlanan "Fiba Yatırım Menkul Değerler A.Ş. Borsa İstanbul A.Ş. Vadeli İşlem ve Opsiyon Piyasası Aracılık Hizmetleri Sözleşmesi ve "VIOP Piyasası Ürün Risk Bildirim Formu imzalatılır ya da onaylatılır. Böylece müşterinin Fiba Yatırım hesabı VIOP işlemi yapılmaya hazır hale gelir.

- Fiba Yatırım aracılığıyla hesap açılması

✓ Fibabanka müşterisi olmayan kişiler doğrudan Fiba Yatırım uygulaması üzerinden müşteri olmak istediklerinde Fibabanka Mobil'e yönlendirilerek öncelikle elektronik ortamda müşteri olmak

üzere çerçeve sözleşmeleri Uzaktan Kimlik Tespiti yöntemleriyle onaylayabilirler. Fibabanka müşterisi olduktan sonra Fiba Yatırım hesap açılış açılır. Fiba Yatırım hesabı açıldıktan sonra müşteriye Fibabank ve Fiba Yatırım tarafından ortak hazırlanan "Fiba Yatırım Menkul Değerler A.Ş. Borsa İstanbul A.Ş. Vadeli İşlem ve Opsiyon Piyasası Aracılık Hizmetleri Sözleşmesi ve "ViOP Piyasası Ürün Risk Bildirim Formu imzalatılır ya da onaylatılır.

Böylece müşterinin Fiba Yatırım hesabı ViOP işlemi yapılmaya hazır hale gelir.

Müşterinin ViOP piyasasında işlem yapıp yapamayacağının tespiti için çerçeve sözleşmenin onaylanmasından önce yapılmış olan Uygunluk Testi 'nin ViOP için yeterli olması gerekmektedir. Yeterli ise bir sonraki aşamaya geçilir. Eğer uygunluk testi sonucu yeterli değil ise müşteriye testi yaptığı kanaldan ViOP işlemi yapamayacağına dair uyarı verilir.

Aynı şekilde müşterinin ViOP piyasasında yatırım danışmanlığı hizmeti alıp alamayacağının tespiti için Yerindelik Testi yapılır. Müşteri ViOP piyasasında yatırım danışmanlığı hizmeti almaya uygun ise bir sonraki aşamaya geçilir. Eğer değil sistem tarafından müşteriye yatırım danışmanlığı hizmeti alamayacağı dair uyarı çıkar.

Banka sistemi Uygunluk ve Yerindelik testlerinin sonucunu Fiba Yatırım sistemine eş anlı olarak aktarır.

Müşteriler, ViOP işlemi yapmak için Fiba Yatırım'da bulunan teminatlarını Fibabanka Mobil aracılığıyla Takasbank'ta bulunan hesaplarına göndermelidirler. Takasbank'ta yeterli teminat olmaması durumunda ViOP'a emir gönderilemez.

Fiba Yatırım'ın ViOP işlem kanalları aşağıdaki gibidir:

- ✓ Fiba Yatırım Mobil
- ✓ Fiba Yatırım müşteri temsilcileri
- ✓ Fibabanka Mobil
- ✓ Fibabanka İnternet
- ✓ Veri Yayın ekranları

Telefon ile alınan emirlerde çıkabilecek ihtilaflara karşı müşteriler ile konuşulan tüm telefon hatları kayıt edilmektedir. Ses kayıtları SPK mevzuatında belirtildiği süre boyunca saklanır. Herhangi bir ihtilaf durumunda sorumlu personel tarafından kayıt dinlenerek çözüme gidilir.

3. BIST Borçlanma Araçları Piyasası Kesin Alım Satım, Repo/Ters Repo ve Takasbank BPP Emirlerinin Alınması

OTAS-API programı tahsis edilmiş portföy yönetim şirketlerinden ve kurumsal müşterilerden sisteme tanımlanmış limitleri dahilinde kesin alım ve ters repo, kıymet stokları kadar satım emirleri API programı aracılığı ile piyasaya direk iletilir. Borsaya iletilen emirlerin durumları yine OTAS-API programı ile müşteri ekranına yansıtılır.

API kullanmayan portföy yönetim şirketlerinin emirleri kayıtlı telefon vasıtasıyla alınır. Kıymet satım emirleri beyan edecekleri saklama kurumunda bulunan kıymet bakiyelerine veya Fiba Yatırım hesaplarında bulunan kıymetlerine istinaden gerçekleştirilir. Alım ve ters repo yaparken mevcut nakitleri yeterli değilse ek olarak tahsis edilmiş valör ve alım limitleri dikkate alınarak emirler broker tarafından piyasaya gönderilir. Emirlerin kayıtlı telefonla alınamaması durumunda veya ses kayıt sisteminin çalışmadığı durumlarda yazılı olarak veya şirket maili aracılığı ile alınır.

Bireysel ve Portföy Yönetim Şirketleri hariç kurumsal müşterilerin alım ve satım emirleri müşteriden

veya müşteri temsilcisinden kayıtlı telefon aracılığı veya yazılı talimat ile alınır. Emirler, alım için müşteri nakit kontrolü, satım için müşteri stok kontrolü yapıldıktan sonra broker tarafından OTAS aracılığı ile piyasaya gönderilir. İşlemin gerçekleşmesi durumunda müşteriye veya müşteri temsilcisine teyit verilir. Tahsisli satış ile ihraç edilmiş ÖST alımlarında müşteri nakit kontrolü yanında müşterinin nitelikli yatırımcı olup olmadığının sorgulaması da yapılır. Nitelikli yatırımcı olmaması durumunda emri piyasaya gönderilmez.

Fiba Portföy'ün yönetiminde bulunan yatırım, emeklilik fonları ve bireysel portföy müşterileri hariç kurumsal müşterilerin Takasbank satışları müşteri nakit bakiyesi kontrol edilerek piyasaya gönderilir. Para satışında müşteriye tanımlanan limitler dahilinde açığa satışa izin verilir. Emirler kayıtlı telefon ile alınır, gerçekleşen işlemler müşteriye raporlanır. Bireysel müşterilerin Takasbank ve Borsa İstanbul Para Piyasası TPP alış ve satış emirleri kabul edilmez.

Müşterilerin repo emirleri yazılı veya kayıtlı telefon ile alınır. Telefon ile alınan emirler yazılı olarak da alınır. Müşteri repo emri piyasaya gönderilmeden önce ilgili müşterinin portföyünde repo karşılığı olarak verilecek kıymetlerin olması gerekir. Yeterli kıymet bulunması durumunda repo emri OTAS aracılığı ile piyasaya gönderilir. Emrin gerçekleşmesi durumunda müşteriye repo karşılığı verilen kıymetlerin teyidi verilir, Borsaya repo karşılığı verilecek kıymetler OTAS üzerinden bildirilir.

Talep edilmesi durumunda her türlü kanaldan her türlü müşteri adına girilen emirlerin faiz oranında değişiklik yapılabilir. Müşteri adına girilen emirlerin tutarlarında artırma yönünde değişikliğe gidilecekse yeni emir alınıyormuş gibi limit ve bakiye kontrolleri tekrar yapılır. Girilen tüm emirler kısmi gerçekleşmiş olsa da, tamamen iptal edilebilir. Seans sonunda (14.00) sistemde bekleyen aynı gün valörlü emirler otomatik olarak Borsa tarafından iptal edilir. Başlangıç valörü ileri olan repo ters repo işlemleri ve ileri valörlü alım satım emirleri valörlü işlemler bitiş saatine 17.00'ye kadar piyasada kalır. Seans sonunda borsa tarafından otomatik iptal edilir.

BIST'te Emir İletim Saatleri:

09.15-12.00 arası aynı gün ve ileri valörlü tüm emir girişleri yapılabilir.

12.00-13.00 seans kapalı.

13.00-14.00 arası aynı gün ve ileri valörlü emir girişleri yapılabilir.

14.00-17.00 arası sadece ileri valörlü emirler girilebilir.

Sadece yatırım ve emeklilik fonları adına 14.00'dan sonra aynı gün valörtü emirler pasifolacak şekilde girilebilir.

Takasbank Borsa Para Piyasası'nda Emir İletim Saatleri:

10.00-12.00 arası ilk seans.

13.00-15.30 arası ikinci seans olmak üzere tüm vadeler için emir girilebilir.

Hatalı İşlemlerin Düzeltilmesi ve İptali:

Sehven piyasa oranları dışında gerçekleştirilen SGMK alım/satım işlemlerinde BIST'in onayı alınarak karşı kurumla mutabık kalınır ve işlem iptal edilir. İşlemin gerçekleşmesine müteakip 5 dakika içinde fark edilirse OTAS sistemi üzerinden iptal talebi gönderilir ve karşı kurumun teyidi beklenir. Müşterinin API aracılığı ile yapmış olduğu hatalı işlemlerin iptali için müşteriden sözlü veya yazılı talimat istenir. Broker hatası olması durumunda kurum müşteriye haber vererek müşteri adına kendisi iptal işlemini yürütür. İşlem iptali BIST'e haber verilerek hangi sebep dolayısıyla iptal edilebileceğine dair teyit alınır ve BIST'e yazı hazırlanılarak OPS aracılığıyla BIST'e gönderilir. Karşı üyenin iptal taleplerinde ise işlem müşterinin ise müşteriden, portföyün ise işlemin büyüklüğüne göre yetkili personelden onay alınarak aynı prosedürle işlem iptal edilebilir. Müşteri adına broker tarafından yanlış işlem yapılması ve müşterinin işlemi kabul etmemesi durumunda işlem fonun ise kurum koduna alınarak ve sonradan ters işlem ile kapatılabilir veya işlemin büyüklüğüne göre yetkili unvandan izin alınarak portföyde taşınabilir. Repo ve ters repo işlemlerinin de iptal ve düzeltilmesi kesin alım/satım işlemlerinde olduğu gibidir.

Hatalı işlemler Tradesoft sistemine girilmiş ise ilgili kayıtlar sistemden iptal edilerek doğru kayıtlar sisteme girilir.

Takasbank Borsa Para Piyasasında Yatırım ve Emeklilik Fonları adına yapılan para satış işlemlerinde yapılan fon kodu hatalarında saat 17.00 kadar Takasbank'a yapılacak yazılı başvuru ile kurum işlemi fon koduna fon kodu başka bir fon koduna veya kurum adına değiştirilebilir.

Piyasada yapılan oran ve tutardan kaynaklı hatalar ise karşı kurumun ve Takasbank'ın onayı ile yazılı talebe istinaden iptal edilebilir. Müşteri işlemlerinde yazılı talimat alınması esastır.

Yazılı olmayan talimatlar mutlak surette kayıt altındaki telefonlardan veya OTAS-API aracılığı ile alınır. Herhangi bir mutabakatsızlıkta ses kayıtları dinlenir ve hata anlaşılır. Müşterinin haklı olduğu durumlarda, oluşmuş herhangi bir müşteri zararının tazmini söz konusu olacak ise, bu zararın şirket bünyesinden karşılanması ya da şirket portföyünde kalmasına ilişkin kararı Genel Müdür verir.

3.2- Portföy Aracılığı Faaliyetleri

1-Portföyden Müşterilere Yapılacak SGMK Alım ve Satım İşlemleri

Kurum Portföyünde bulunan SGMK'lar müşterinin yazılı veya kayıtlı telefonla vereceği sözlü talimat veya kayıt oluşturabilecek diğer güvenli iletişim kanallarından gelecek talimatlar ile müşteri hesaplarına satılabilir. Aynı zamanda Müşterilerin elinde bulunan ve Kurum portföyüne alınabilecek nitelikteki SGMK'lar yine müşteriden yazılı veya kayıtlı telefonlarla vereceği sözlü talimatlar veya kayıt oluşturabilecek diğer güvenli iletişim kanallarından gelecek talimatlara istinaden kurum portföyüne alınabilir. Kurum portföyünden müşterilere yapılacak SGMK satım işlemlerinde müşteri hesabında yeterli "nakdin", alım işlemlerinde ise ilgili "kıymetin" müşterinin hesabında bulunması gerekmektedir. Müşteri hesabına gelecek nakit ve kıymet virman teyitlerine istinaden işlem yapılmaz. Müşterinin aynı gün içerisinde işlem iptal talebi kurumun SGMK ve nakit pozisyonunu uygun olması durumunda hazine bölümünün onayı ile kabul edilebilir. İşlemin gerçekleşmesinin üzerinden valör geçmiş ise işlem iptal edilmez, ancak iptal talep günün fiyatlarından yapılacak ters işlemle kapatılabilir. Kurum Portföyü aracılığı ile müşteri hesaplarına yapılacak SGMK alım satım işlemlerinin gerçekleştirilmesinden veya iptalinden Hazine Bölümü sorumludur.

4. YÜRÜRLÜK

Bu doküman yayımlandığı XX/XX/20XX tarihinde yürürlüğe girer.

5. DOKÜMAN TARİHÇESİ

Versiyon	Tarih	Değişiklikler
1	XX/XX/XXXX	