EMİR İLETİMİ, İŞLEMLERİN GERÇEKLEŞTİRİLMESİ VE TASFİYESİ POLİTİKALARI

Doküman No	POL13-09	**Doküman Sahibi**	YİS	**Versiyon No**	3
Yürürlük Tarihi	01.02.2018	**Son Versiyon Tarihi**	04.11.2025	**Gözden Geçirme Tarihi**	04.11.2025

İÇİNDEKİLER

1. AMAÇ 3
2. KAPSAM 3
3. TANIMLAR 3
4. SORUMLULUKLAR 4
5. UYGULAMA 4
6. BELGELERİN SAKLANMASI 18
7. VERSİYON KONTROLÜ 19

1. AMAÇ

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

2. KAPSAM

Bu politika tüm Ak Yatırım personelini kapsar.

3. TANIM LAR

Alım/Satım İşlemleri: Müşterilerin şirketle çalıştıkları süre boyunca hesaplarıyla ilgili alım satım işlem taleplerinin, yatırımcı portföy yapısına uygun olarak kısa ve uzun vadede arzu edilen performans düzeyinde gerçekleştirilmesi, yapılan işlemlere ilişkin muhasebe kayıtlarının yaratılması ve bunlara ilişkin ara kontrollere yönelik etkinlikler sürecidir.

Akbank: Emir iletimine aracılık eden kurum.

Akbank İnternet: Akbank'ın internet sitesi.

Akbank Mobil: Akbank'ın mobil cihazlardaki internet ortamı.

Akbank Yatırımcı: Akbank'ın sorumluluğunda olan ve mobil cihazlar üzerinde bulunan yatırım ürünleri işlem platformudur.

Anlık Borsa: Akbank İnternet üzerinden ulaşılan, Akbank'a ait olan pay ve VİOP piyasası emir iletim ve portföy izleme platformu.

Ak Yatırım: Lehine faaliyet gösterilen işlem aracısı kurum.

Ak Yatırım İşlem Hattı: İşlem hattına tanımlı, Ak Yatırım müşterilerinin yatırım işlemlerini gerçekleştiren, müşterilere genel yatırım tavsiyesi veren, yatırım danışmanı tanımı olmayan, bir önceki ay TAUM'u veya son 4 gün hisse büyüklüğü 1.000.000 TL üzerinde olan müşterilere hesap açılışını takip eden 4. iş gününde hoş geldin araması yapan ekip.

BIST: Borsa İstanbul A.Ş.

Bireysel Müşteri: Pay senedi alım satımı yapan tüm bireysel müşteriler.

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

Genel Müşteri: Profesyonel müşteri veya talebe dayalı profesyonel müşteri olmayan diğer tüm müşterilerdir.

Kurumsal Müşteriler: Sabancı Grubu şirketleri, portföy yönetim şirketlerinin yatırım, emeklilik ve hedge fonları, yabancı kurumsal yatırımcılar ve diğer kurumsal müşterilerdir.

Nitelikli Yatırımcı: Nakit mevduatların ve sahip olduğu sermaye piyasası araçlarının da dâhil olduğu finansal toplamı 1.000.000 Türk Lirası tutarını aşan müşterilerdir.

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

ÖST: Özel sektör tahvili.

Pay: Hisse Senedi

Profesyonel Müşteri: Kendi yatırım kararlarını verebilecek ve üstlendiği riskleri değerlendirebilecek tecrübe, bilgi ve uzmanlığa sahip, "Profesyonel müşteri" olarak kabul edilebilmesi için Sermaye Piyasası Mevzuatında sayılan nitelikleri haiz olan veya mevzuatta sayılan kuruluşlardan biri olan müşterilerdir.

SGMK: Sabit Getirili Menkul Kıymetler.

Talebe Dayalı Profesyonel Müşteri: Genel müşterilerden Sermaye Piyasası Mevzuatında sayılan nitelikleri haiz olan ve yazılı olarak talep ederek profesyonel tanımlanan müşteriler.

TradeAll/ Elektronik İşlem Platformu (EİP): Ak Yatırım mobil, web ya da masaüstü işlem platformlarıdır. Yurt içi piyasa işlemleri için TradeAll TR, yurt dışı piyasa işlemleri için TradeAll UP, FX işlemleri için TradeAll FX müşteri kullanımına sunulur.

Uluslararası Piyasalar: Yurt Dışı Piyasalar.

UP: Ak Yatırım uluslararası piyasa işlemlerinden sorumlu iş birimi.

Varant: Borsa pay piyasasında işlem gören menkul kıymetleştirilmiş opsiyonlar.

VİOP: Vadeli İşlem ve Opsiyon Piyasası.

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.

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.

4. SORUMLULUKLAR

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

5. UYGULAMA

A. İŞLEM ARACILIĞI FAALİYETLERİ

1. Pay Piyasası Alım ve Satım Emirlerinin Alınması

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

Pay senedi almak veya satmak isteyen yatırımcılar aşağıdaki kanallar aracılığıyla emirlerini yerine getirebilirler;

- Hizmet aldığı ilgili satış grubunu kayıtlı telefon ile arayarak veya faks talimatı ile
- Ak Yatırım ve Akbank Şubesi'ne bizzat gelerek,
- BİST veri yayın sağlayıcıları mobil masaüstü ve web uygulamaları (Matriks, Foreks vs.),
- Müşterinin Akbank hesabı varsa Akbank Mobil, Akbank İnternet, Akbank Yatırımcı, Anlık Borsa
- TradeAll TR Masaüstü, Web, Mobil

Müşterinin Akbank ya da Ak Yatırım kanalları üzerinden emir iletebilmesi için Ak Yatırım hesabının bulunması gerekmektedir. Ak Yatırım hesabı açılması için:

- Akbank şubesi aracılığıyla mevzuat ve tebliğler gereği zorunlu olan ilgili sözleşmeler ve formlar imzalanarak Akbank müşterisi olunur.

- Akbank Şubeleri, Ak Yatırım Şubeleri, veya Ak Yatırım ve Akbank İnternet ya da Mobil aracılığıyla müşterinin Pay Senedi Piyasası'nda işlem yapıp yapamayacağının tespiti için Uygunluk Testi yapılır. Müşteri Pay Piyasası'nda işlem yapmaya uygun ise bir sonraki aşamaya geçilir. Uygun değil ise test sonucuna göre uygun olmayan ürünlerde, müşterilerin işlem yapmak istemesi durumunda müşterilerden mevzuata uygun şekilde ibraname alınmasını sağlar.

- Emri yazılı olarak alan birim emirlere ilişkin müşteri talimatı, ordino vb. belgeler ile faks kayıtlarının düzenli ve tasnif edilmiş bir biçimde 10 yıl süreyle saklanmasını sağlar.

- Şube tarafından müşterinin Pay Senedi Piyasası'nda yatırım danışmanlığı hizmeti alıp alamayacağının tespiti için Yerindelik Testi yapılır. Müşteri Pay Piyasası'nda yatırım danışmanlığı hizmeti almaya uygun ise bir sonraki aşamaya geçilir.

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

- Müşteriye Akbank'ın işlem kanalları ve Akbank MİM (Müşteri İletişim Merkezi) kanallarından işlem yapabileceği bilgisi verilir.

- Müşteriye "Ak Yatırım Menkul Değerler A.Ş. Yatırım Hizmetleri Çerçeve Sözleşmesi" ve ilgili Risk Bildirim Formu imzalatılarak ya da Akbank İnternet veya Mobil üzerinden onaylanarak, Ak Yatırım nezdinde pay senedi işleme yapmaya yetkili bir yatırım hesabı açılır.

<u>Akbank ve Ak Yatırım Kanalları Kullanarak Emir İletimi:</u>

Akbank'ın işlem kanalları aşağıdaki gibidir:

- Akbank Mobil
- Anlık Borsa
- Yatırımcı Mobil
- Akbank MİM (Müşteri İletişim Merkezi)
- Akbank Şubeleri

Ak Yatırım'ın işlem kanalları aşağıdaki gibidir:

- Ak Yatırım Genel Müdürlük Satış Birimleri
- Ak Yatırım Şubeleri
- Veri Yayın Ekranları
- TradeAll TR Mobil, Web, Masaüstü
- Ak Yatırım İşlem Hattı

Sermaye Piyasası ve BİST mevzuatının vermiş olduğu yetki ile pay senedi alım satım emirleri elektronik ortamdan, yazılı ve/veya sözlü olarak alınabilir. Emri yazılı olarak alan birim emirlere ilişkin belgeler ile faks kayıtlarının düzenli ve tasnif edilmiş bir biçimde 10 yıl süreyle saklanmasını sağlar.

Ak Yatırım Şubeleri ve İşlem Hattı aracılığıyla telefon ile alınan emirlerde çıkabilecek ihtilaflara karşı müşteriler ile konuşulan tüm telefon hatları kayıt edilmektedir. Ses kayıtları SPK mevzuatında belirtildiği süre boyunca (Ses kayıtları için saklama süresi 10 yıldır) saklanır. Herhangi bir ihtilaf durumunda sorumlu personel tarafından kayıt dinlenerek çözüme gidilmektedir.

Akbank kanalları aracılığıyla toplanan emirler, müşteri teminat/kıymet kontrolü yapıldıktan sonra

Akbank sistemi tarafından Ak Yatırım sistemine iletilir. Ak Yatırım, kendi sistemine gelen emirleri FIX ortamından Borsa İstanbul'a iletir. İletilen emirlere ait teyitler, Borsa İstanbul tarafından Ak Yatırım'a, Ak Yatırım tarafından da Akbank'a iletilir. Ak Yatırım kanalları aracılığıyla toplanan emirler, müşteri teminat/kıymet kontrolü yapıldıktan sonra Ak Yatırım tarafından FIX ortamı aracılığıyla Borsa İstanbul'a iletir. İletilen emirlere ait teyitler, Borsa İstanbul tarafından Ak Yatırım'a iletilir.

Müşterilerin yapmış oldukları alım işlemlerinden kaynaklı oluşan borçlarının tahsil edilmesi için takas günü Ak Yatırım sistemi tarafından Akbank'taki hesapları taranır. Yeterli miktarın bulunması durumunda borç tahsil edilir. Bulunamaması durumunda ise müşterilerin borç tutarları Ak Yatırım'da bulunan hesaplarına yansır. Müşterilerin kalan borçlarının tahsil edilmesinde "Eksi Bakiyeli Hesaplar ve Temerrüt Süreci Prosedürüne" göre hareket edilir.

Müşterilerin yapmış oldukları satım işlemlerinden kaynaklı oluşan bakiyeleri takas günü Akbank'ta bulunan vadesiz mevduat hesaplarına aktarılarak imzalanmış çerçeve sözleşmelerinin hükümlerinde belirtildiği şekilde nemalandırılır. Akbank hesabı olmayan müşterilerin yapmış oldukları satım işlemlerinden kaynaklı oluşan bakiyeleri takas günü Ak Yatırım'da bulunan yatırım hesaplarına aktarılarak imzalanmış çerçeve sözleşmelerinin hükümlerinde belirtildiği şekilde nemalandırılır

Akbank hesabı olmayan müşteriler için müşterilerin yapmış oldukları alım işlemlerinden kaynaklı oluşan borçlarının tahsil edilmesi için takas günü Ak Yatırım'da bulunan yatırım hesabına borç bakiyesi aktarılır. Yeterli miktarın bulunması durum unda borç tahsil edilir. Bulunamaması durumunda ise müşterilerin borç tutarları Ak Yatırım'da bulunan hesaplarında bekler. Müşterilerin kalan borçlarının tahsil edilmesinde "Ak 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 Ak Yatırım'da bulunan yatırım hesaplarına aktarılarak imzalanmış çerçeve sözleşmelerinin hükümlerinde belirtildiği şekilde nemalanır.

2. VİOP Alım ve Satım Emirlerinin Alınması

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

Akbank ve Ak Yatırım Kanallarını Kullanarak Emir İletimi:

- Akbank müşterisi olanlar, Akbank ve Ak Yatırım Şubeleri veya Akbank Mobil ve İnternet üzerinden VİOP hesabı açabilirler. Akbank hesabı olmayan müşteri Ak Yatırım Şubeleri üzerinden de VİOP hesabı açabilirler. Bunun için:

    - ✓ Akbank şubesi aracılığıyla mevzuat ve tebliğler gereği zorunlu olan ilgili sözleşmeler ve formlar imzalanarak Akbank müşterisi olunur.

    - ✓ Şube tarafından müşterinin VİOP piyasasında işlem yapıp yapamayacağının tespiti için Uygunluk Testi yapılır. Müşteri VİOP piyasasında işlem yapmaya uygun ise bir sonraki aşamaya geçilir. Test sonucuna göre uygun olmayan ürünlerde işlem yapmak isteyen müşteriler, talebi/rızası olması durumunda ibranameye onay vererek söz konusu ürünlerde işlem yapabilir.

    - ✓ Şube tarafından müşterinin VİOP piyasasında yatırım danışmanlığı hizmeti alıp alamayacağının tespiti için Yerindelik Testi yapılır. Müşteri VİOP Piyasası'nda yatırım danışmanlığı hizmeti almaya uygun ise bir sonraki aşamaya geçilir. Eğer değil ise Şube tarafından müşteriye yatırım danışmanlığı hizmeti alamayacağı bilgisi verilir.

    - ✓ Banka sistemi Uygunluk ve Yerindelik testlerinin sonucunu Ak Yatırım sistemine eş anlı olarak aktarır.

- ✓ Emri yazılı olarak alan birim emirlere ilişkin belgeler ile faks kayıtlarının düzenli ve tasnif edilmiş bir biçimde 10 yıl süreyle saklanmasını sağlar.

- ✓ Müşteriye Akbank ve Ak Yatırım tarafından ortak hazırlanan "Ak Yatırım Menkul Değerler A.Ş. Borsa İstanbul A.Ş. Vadeli İşlem ve Opsiyon Piyasası Aracılık Hizmetleri Sözleşmesi" ve "VİOP Piyasası Ürün Risk Bildirim Formu" imzalatılır. Tüm imzalar tamamlandıktan sonra Akbank sistemleri üzerinden Ak Yatırım'da VİOP işlemi yapmaya yetkili bir yatırım hesabı açılır.

- Müşterinin Akbank hesabı yoksa, Ak Yatırım Şubesi aracılığıyla yukarıda belirtilen adımlar tamamlanarak VİOP hesabı açılır.

- Açılan hesap Akbank'ta bulunan bir vadesiz mevduat hesabı ile ilişkilendirilir.

- Müşteriler, VİOP işlemi yapmak için Akbank'ta bulunan teminatlarını Akbank İnternet, Akbank Mobil, Akbank ve Ak Yatırım şubeleri aracılığıyla Takasbank'ta bulunan hesaplarına gönderebilirler. Emri yazılı olarak alan birim emirlere ilişkin belgeler ile faks kayıtlarının düzenli ve tasnif edilmiş bir biçimde 10 yıl süreyle saklanmasını sağlar. Akbank hesabı olmayan müşteri, Ak Yatırım Şubesi aracılığıyla VİOP hesabına teminat aktarabilir.

- 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 gidilmektedir. Akbank kanalları aracılığıyla toplanan emirler, Akbank sistemi tarafından Ak Yatırım sistemine iletilir.

- Ak Yatırım, kendi sistemine gelen emirleri FİX ortamından Borsa İstanbul'a iletir. İletilen emirlere ait teyitler, Borsa İstanbul tarafından Ak Yatırım'a, Ak Yatırım tarafından da Akbank'a iletilir. Emirlerin teminat kontrolü, emirlerin Akbank'ta toplanması aşamasında, Ak Yatırım sistemi tarafından yapılır. Teminatın yetersiz olması durumunda emirler reddedilir ve Borsa İstanbul'a iletilmez.

Akbank'ın işlem kanalları aşağıdaki gibidir:

- Anlık Borsa
- Yatırımcı Mobil
- Akbank Şubeleri
- Veri Yayın Ekranları
- Akbank İnternet

Ak Yatırım'ın işlem kanalları aşağıdaki gibidir:

- Ak Yatırım Genel Müdürlük Satış Birimleri
- Ak Yatırım Şubeleri
- Veri Yayın Ekranları
- TradeAll TR Mobil, Web, Masaüstü
- Ak Yatırım İşlem Hattı

Sermaye Piyasası ve BIST mevzuatının vermiş olduğu yetki ile VİOP alım satım emirleri elektronik ortamdan ya da yazılı ve/veya sözlü olarak alınabilir. Emri yazılı olarak alan birim emirlere ilişkin belgeler ile faks kayıtlarının düzenli ve tasnif edilmiş bir biçimde 10 yıl süreyle saklanmasını sağlar.

3. BIST Borçlanma Araçları Piyasası Kesin Alım Satım, Repo/Ters Repo ve Takasbank Para Piyasası (TPP) Emirlerinin Alınması

BISTECH TAHVİL API (Gtrader ya da Matrix OMS) programı tahsis edilmiş portföy yönetim şirketlerinden ve kurumsal müşterilerden sisteme tanımlanmış limitleri dahilinde kesin alım ve ters repo, kıymet stokları kadar satım emirleri BISTECH TAHVİL API (Gtrader ya da Matrix OMS)

programı aracılığı ile piyasaya direk iletilir. Borsaya iletilen emirlerin durumları yine BISTECH TAHVİL API (Gtrader ya da Matrix OMS) programı ile müşteri ekranına yansıtılır.

BISTECH TAHVİL API (Gtrader ya da Matrix OMS) kullanmayan, port föy yönetim şirketlerinin emirleri kayıtlı telefon vasıtasıyla ya da kurumsal mail yolu ile alınır. Kıymet satım emirleri sabah beyan edecekleri saklama kurumunda bulunan kıymet bakiyelerine veya Ak Yatırım hesaplarında bulunan kıymetlerine istinaden gerçekleştirilir. Alım ve ters repo yaparken mevcut nakitleri yeterli değilse ek olarak tahsis edilmiş 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 BISTECH TW-BAP 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.

Ak Portföy'ün yönetiminde bulunan yatırım, emeklilik fonları ve bireysel port föy müşterileri hariç kurumsal müşterilerin Takasbank satışları müşteri nakit bakiyesi kontrol edilerek piyasaya gönderilir. Para satışında müşteriye tanımlanan limitler dâhilinde açığa satışa izin verilir. Müşterinin gelecek paraları dikkate alınmaz. 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 BISTECH TW-BAP aracılığı ile piyasaya gönderilir. Emrin gerçekleşmesi durumunda müşteriye repo karşılığı verilen kıymetlerin teyidi verilir, Borsaya repo karşılığı verilecek kıymetler BISTECH CLEARING WORKSTATION ekranı 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 17.30'ye kadar piyasada kalır. Seans sonunda borsa tarafından otomatik iptal edilir.

BIST'te Emir İletim Saatleri: 09:30-14:00 arası aynı gün ve 09:30-17:30 ileri valörlü tüm emir girişleri yapılabilir. Sadece yatırım ve emeklilik fonları adına 14.00'dan sonra aynı gün valörlü emirler girilebilir.

Takasbank Para Piyasası (TPP) Emir İletim Saatleri: Emir iletimi saat 9:30 ile 15:30 arasında o/n ya da farklı vadelerde girilebilir.

Hatalı İşlemlerin Düzeltilmesi ve İptali:

Sehven piyasa oranları dışında gerçekleştirilen SGMK alım/satım işlemlerinde iptal edilmek istenen işlem özelinde BISTECH sistemi üzerinden karşı kuruma nedeni belirtilerek iptal talebi yollanır. Karşı kurumun iptali kabul etmesi ve BİST'in onayı ile işlem iptal edilir. Müşterinin BISTECH TAHVİL API (Gtrader ya da Matrix OMS) 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. Karşı üyenin iptal taleplerinde ise işlem müşterinin ise müşteriden, portföyün ise işlemin büyüklüğüne göre yetkili personelden onay alınarak işlem iptal edilebilir. Müşteri adına

broker tarafından yanlış işlem yapılması ve müşterinin 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 Gendeks 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 emir yollama platformu üzerinden elektronik ortamda 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 Takasbank aracılığı ile otomatik olarak iptal edilebilir. Müşteri işlemlerinde yazılı talimat alınması esastır.

Yazılı olmayan talimatlar mutlak surette kayıt altındaki telefonlardan veya BISTECH TAHVİL API (Gtrader ya da Matrix OMS) aracılığı ile alınır. Herhangi bir mutabakatsızlıkta ses kayıtları dinlenir ve hatanın kimde olduğu 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.

Veri Yayın Hizmeti Karşılığı Ücret Tahsili:

Müşterilerimizin izlemek istediği veri yayın ekranlarının ve veri yayın hizmetinin Kurumumuz tarafından ilgili veri yayın kuruluşları aracılığıyla karşılanması ve veri yayın firmalarına ödenen tutarın müşterinin, Kurumumuz ve Akbank nezdindeki yatırım/mevduat hesaplarından tahsil edilmesidir.

Veri yayın ekranları ve veri yayın hizmetinden faydalanmak isteyen müşterilerimiz, ilgili hizmet karşılığı bedelin kendilerine ait yatırım/mevduat hesaplarından tahsil edilmesini kabul ettikleri durumda, Akbank ve Ak Yatırım Menkul Değerler A.Ş. Sermaye Piyasası Araçları Alım Satımına Aracılık, Repo – Ters Repo ve Yatırım Hizmetleri Çerçeve Sözleşmesi'nin eki olan Veri Yayın Sözleşmesi'ni imzalamaları gerekmektedir.

Ak Yatırım şubelerinde imzalanan Veri Yayın Sözleşmeleri, Ak Yatırım kaşesi; Akbank şubelerinde imzalanan Veri Yayın Sözleşmeleri Akbank kaşesi ile imzalanmalıdır. İmzalanan Veri Yayın Sözleşmeleri taranarak Porttakal'ın Yurtiçi Satış Destek grubuna ait Grup Dokümanları alanındaki Veri Yayın Sözleşmesi klasörüne eklenir. Eklenirken, her şubenin kendine ait klasöründe doküman adı ['Müşteriye Ait Yatırım Hesap Numarası'_'Müşteri Adı Soyadı'] olarak kaydedilmelidir.

İmzalanan sözleşmelerin orijinalleri Ak Yatırım Genel Müdürlüğü, Yurtiçi Satış Destek Operasyon Birimi'ne kargo ile gönderilmelidir. Sözleşmede herhangi bir ücret değişikliği olması durumunda, müşterilerden ücret değişikliğini kabul ettiklerine dair ıslak imzalı dilekçe alınır. Müşteriler ücret değişikliklerini, kendilerine ait şifre ve yatırım hesap numarası ile girecekleri online ortam üzerinden de kabul edebilirler.

Sözleşmenin feshi durumunda, müşterilerden imzalı ibraname alınmalıdır.

4. Yurt Dışı Müşterilerinin Emirlerinin alınması

4.1. KS/TR Müşterilerinin Bloomberg, Telefon, Faks veya İnternet Üzerinden İlettikleri Emirlerin Kabulü:

KS/TR müşterilerden emir ordinosu; telefon, faks, internet, Bloomberg, vb. diğer chat mesajlaşmaları yolu ile alınır. Telefon yolu ile alınan emirlerde telefon kayıtları kanıt olarak kullanılır. Fax ile alınan emirlerin yazıcı çıktısı alınır ve müşteri dosyasına eklenir. İnternet ya da Bloomberg ile alınan emirlerle ilgili internet ve Bloomberg mesajları işlemin takası tamamlanıncaya kadar silinmez ve elektronik ortamda muhafaza edilir. Bloomberg veya diğer elektronik ortamlarda

alınan emirler Word, Excel formatında KS/TR emirleri arşivi adı ile KS/TR tarafından arşivlenerek muhafaza edilir.

Emirler seans başlamadan evvel veya seans sırasında kurumsal müşterilerin dealerları tarafından verilir.

Telefon kanalıyla emir alımlarında, müşteri emrinin, emri veren temsilciye tekrar edilmek suretiyle teyit edilmesi için en iyi gayret gösterilecektir. Telefon kanalıyla teyit verilemem esi durumunda, müşteri emrinin en seri iletişim araçlarıyla ya da Bloomberg vb. diğer iletişim kanalları vasıtasıyla, yazılı olarak, teyit edilmesi gerekir.

Emirler Bölüm Yöneticisi koordinasyonu altında KS/TR dealerları tarafından müşterinin talimatları doğrultusunda gerçekleştirilir. KS/TR yetkilileri, talep edilen sıklıkta ve istendikçe işlemlerin devam eden gerçekleşmeleri hakkında, müşteriye bilgi verir.

Emirler sadece KS/TR Bölümü traderları tarafından BIST Pay Senedi Piyasası seans saatleri içerisinde gerçekleştirilir. KS/TR Bölümü bu emirleri gerçekleştirirken Ex-API'yi ve/veya brokerları kullanır.

Gerçekleşen emirler gün içinde Bloomberg ve/veya telefon yoluyla müşteriye bildirilmektedir. BIST seans bitiminde ise ilgili müşteriye ait tüm emirler, Trade Konfirmasyon vasıtasıyla e-posta ve/ veya ETS yoluyla müşteriye iletilir. Yeşil ağaç sistemine takasla ilgili KS/TR personeli tarafından girilen konfirmasyonlar KS/TR Yönetici Dealeri, Müdürü veya Bölüm Yöneticisinden biri tarafından kontrol edilip, onaylandıktan sonra müşteriye e-posta ile iletilir. Yeşil Ağaç programında onaylanan trade konfirmasyonları otomatik olarak O:\Ortak\Konfirmasyon adresinde oluşturulur. Ortak alanda erişime açılan klasördeki trade konfirmasyonlara yetki verilen OPS personelleri tarafından ulaşılabilir.

Trade konfirmasyon ticketları ilgili KS/TR trader ve KS/TR bölüm yöneticisi tarafından T günü e-posta ile OPS'ye iletilir.

Konfirmasyonlardaki bilgilerin doğruluğundan KS/TR sorumludur ve tüm işlemlerin Bölüm Müdürünün, Bölüm Başkanı'nın veya Genel Müdür Yardımcısı'nın onayından geçtiği kabul edilir. OPS personeli, saklamacı kurumla T, T+1 ya da en geç T+2 gününde işlemler için telefonda mutabakat (teyitleşme) yapar ve varsa problemleri tespit ederek çözüme kavuşturmaya çalışılır.

OPS'ye iletilen konfirmasyonlarda "Buy Orders/Alım" bölümünde belirtilen kıymetler, (T+2) günü bu bölümün dip toplamındaki TL tutarının hesaplarımıza aktarılması karşılığında ilgili saklamacı kuruluşa şartlı virman yoluyla virmanlanır. "Sell Orders/Satım" bölüm ünün dip topl amındaki TL tutarı, yine bu bölümde belirtilen kıymetlerin şirketimiz uhdesine geçmesi karşılığında ilgili saklamacı kuruluşa şartlı virman yoluyla virmanlanır.

Takas günü hiç bir KS/TR müşterisinin hesabında senet kalmaması esastır. Ancak, sık olmamakla birlikte, ödünç kullanılması ya da hesapta senet kalması durumlarında gün sonunda eksi bakiye bulunabilmektedir. Bu durumlarda OPS, KS/TR'ye gerekli bilgilendirmeyi e-posta yoluyla yapar. Hesapta senet kalması ya da eksi bakiye oluşması halinde gerekli tasfiye işlemleri KS/TR tarafından gerçekleştirilir.

Yapılan tüm virman işlemleri, müşteri talimatı aranmadan, yalnızca KS/TR'nin OPS'ye gönderdiği konfirmasyona istinaden gerçekleştirilir. Yazılı, elektronik veya kayıtlı telefonlardan sözlü olarak müşteri işlem talimatlarının alınması ve saklanması yalnızca KS/TR bölümünün sorumluluğundadır.

4.2. KS/TR Müşterisi ile Ak Yatırım Arasında Yurt Dışından Elektronik Ortamda FIX Protokolü Yoluyla Gelen Emirlerin Kabulü:

4.2.1. FIX Ortamda Emir İki Yöntemle Olabilir:

- Doğrudan Pazar Erişimi (DPE / DMA): Bu bağlantılarda müşterinin emri, Ak Yatırım'a ulaştıktan sonra Gendeks Emir Yönetim Sistemi (EYS, OMS) tarafından uygunluk kontrol ünden geçirilir ve Gendeks de içerik, limit, bakiye gibi sistemsel kontrollerden sonra BIST'e elektronik ortamdan iletilir. Ak Yatırım'ın EYS'ne emir ulaştığında kabul edilme mesajı ve gerçekleşme teyitleri müşteriye elektronik ortamda otomatik gönderilir.

- Worked Order (ya da Care Order): Bu yöntemde ise müşterinin gönderdiği emir, belli kriterler çerçevesinde Ak Yatırım'a ulaşır. Ak Yatırım/KS/TR dealeri BIST işlem esasları, saatleri ve ilgili pay senedinin fiyat limit kriterleri dâhilinde emri kabul veya reddeder, kabul etmesi halinde emri talimatlar doğrultusunda borsada gerçekleştirir ve gerçekleşmeleri manuel olarak ve/ veya borsadan gelen teyitlerle eşzamanlı olarak FIX sistemi üzerinden müşteriye bildirir.

- Piyasa açılış ve kapanış saatlerinden 1-2 saat öncesi ve sonrasındaki zaman aralığı içerisinde FIX kanalı emir iletimine açılır ve kapatılır.

- Piyasa kapanışlarından sonra FIX kanalından gelen DMA emirlerine piyasa kapalı (Market Closed) mesajı dönülür ve emirler reddedilir.

- Gendeks sistemine tatil günleri OPS tarafından tanımlanır. Tatil günlerinde FIX kanalından DMA ve/veya CARE şeklinde gelen emirlere "Market Closed" mesajı dönülür.

4.2.2. Elektronik Ortamdan Emir İletecek Müşteri Tanımları:

- KS/TR, yeni bir müşteri ile Yurt dışından elektronik ortamda emir kabulü için çalışma zemini bulur ve hizmet sözleşmesini müşteriye imzalatır, müşteriden DMA emri kabul edilebilmesi için hizmet sözleşmesine ek olarak müşterinin DMA sözleşmesini imzalamış olması gerekmektedir.

- Müşteri tanımı yoksa OPS, "Ak Yatırım Hesabı Açma ve Kapama İşlemleri" prosedüründe belirlendiği şekilde Gendeks'te hesap açar.

- OPS'nin Gendeks sisteminde yapamadığı teknik tanımlar ve bağlantıların tanımı BT tarafından yapılır.

- Bir müşteriden hem DMA hem Care emir kabul edildiği ve farklı komisyon oranlarının uygulandığı durumlarda emir tiplerinin daha rahat ayrıştırılması ve care emirlerinin DMA emirlerinde teknik açıdan herhangi bir gecikmeye sebep vermemesi için müşteri adına yeni bir hesap açılabilir. Açılacak bu hesapta o firmaya tanımlanmış var olan limit içerisinde emirlerin bir kısmı bu yeni hesap üzerinden Borsaya iletilebilir. Bu sayede müşteri, bir hesaptan DMA, diğer hesaptan Care emirler gönderebilir. Bu durumda bu müşteri grubuna ait müşterinin limiti, açılmış tüm hesaplardaki toplam işlemler dikkate alınarak raporlanır.

4.2.3. Elektronik Ortamdan Emir İletecek Müşteri için Otomasyon Üzerinde Kontrol Limitleri:

FIX altyapısı kullanılarak Ak Yatırım'a gönderilen emirlerin, Ak Yatırım üzerinden BIST'e iletilebilmesinde ve otomasyon üzerinden risk ölçümü ve kontrollerin yapılması için Gendeks'in sunduğu ilgili (BT tarafından 147, 9501 no.lu ve OPS tarafından 222, 400 no.lu) ekranlarda aşağıdaki tanımların yapılması gerekmektedir:

- Gendeks kullanıcı tanımlama (147 No.lu) ekranında; emri gönderecek olan müşterinin kullanıcı kodunun tanımı yapılır. Kullanıcı koduna müşteriyle yapılan mutabakat sonrasında karar verilir ve tanımı yapılır. Örneğin; Bloomberg üzerinden emir gönderen müşteriler için Bloomberg kullanıcısı kimlik numarası (UUID)'si Gendeks'te kullanıcı adı olarak tanımlanır. Bloomberg gibi emir iletiminde kullanılan diğer sistemler üzerinden gelen emirler de kullanıcı adı bilgisi ile gelir. İleride kullanılacak diğer emir iletim sistemleri

içinde mutlaka kullanıcı kimlik numarası ya da kullanıcı adı değerleri kullanılacaktır.

- BIST Müşteri Kodu Kısaltmaları (9501 no.lu) ekranında; ekranda tanımlanan kullanıcı kodu, Gendeks sisteminde emir gönderebileceği yatırım hesap numaraları ile eşleştirilir. Aynı yatırım numarasına birden fazla kullanıcı emir gönderebilir. Benzer şekilde bir kullanıcı birden çok yatırım hesabına emir gönderebilir.

- Müşteri Temsilcisi Dealer Broker Eşleştirme (222 no.lu) ekranında; FIX alt yapısını kullanarak Ak Yatırım'a emir gönderecek müşterilerin ekranda tanımlanan kullanıcı kodlarına Ex-API'den emir gönderme yetkisi ve limiti verilir. Bu limit ilgili müşteri temsilcisinin talebi ve Genel Müdür veya ilgili piyasalardan sorumlu Genel Müdür Yardımcısı'nın bilgisi dâhilinde "Yurt Dışı Müşterilerle Çalışma Prosedürü"nün IV. maddesinin c) bendinin 1. fıkrasında belirtilen şekilde uygulanır.

- Ekranda API dealerının altında kullanıcı kodu seçilerek KS/TR'den gelen bilgi doğrultusunda o firmanın doğrudan piyasaya emir iletmesi için kullanıcının tek emir bazında alım limiti, müşterinin yetkili kıldığı temsilcilerine Temsilci Bazında Günlük Kullanıcı İşlem Limiti alanları doldurulur.

- DMA (Doğrudan Pazar Erişimi) Emir Bazında Limit; Müşterinin doğrudan borsaya iletebileceği bir emir bazında tanınan limittir. 400 Müşteri kartı ekranında "Yurt Dışı Müşterilerle Çalışma Prosedürü"nün IV. maddesinin c) bendinin 1. fıkrasında belirtilen şekilde tanımlanır.

- Ak Yatırım KS/TR Servisinin de kontrolünden sonra müşteri işlem yapmaya başlayabilir.

- KS/TR tarafından müşteriye imzalatılarak sonra OPS servisine teslim edilen "Yurtdışından Elektronik Ortamda Emir Kabulü Sözleşmesi"ni (YEOEK) sisteme OPS servisi tanımlar. Bu sözleşmeye istinaden sisteme tanımlanacak olan her DMA müşterisi için DMA (Doğrudan Pazar Erişimi) Emri Bazında Limit KS/TR tarafından tahsis edilerek OPS'ye elektronik ortamda iletilir. Dealer bazında limit konulmak isteniyorsa bu talep, KS/TR servisi tarafından BT'ye elektronik ortamda iletilir.

- Müşteriye ait Ak Yatırım hesabına Yönetim Kurulu tarafından tanınan günlük alım limiti, emir bazında DMA limiti ve dealer bazında kullanıcı limiti de müsaitse bu ortamdan gelen emirler doğrudan BIST'e yansır. Dealer bazında tanımlanacak olan limit, KS/TR servisi tarafından BT'ye elektronik ortamda iletilir.

- DMA kanalıyla emir ileten müşterilere tahsis edilen tek emir limitlerinde aşım yapıldığı takdirde, emir sistem tarafından reddedilerek, müşteriye red sebebini açıklayan bir "Reject" mesajı gönderilir. İlgili Rejection, sadece tek emir limiti aşıldığı zaman değil; aynı zamanda yanlış fiyat adımı veya marj dışı fiyatla emir gönderildiği durumlarda da devreye girmektedir.

- FIX dahil elektronik ortamda gelen tüm müşteri emirlerini ilgili dealer bir rapor halinde takip edebilir. Bu raporda ilgili müşterinin alım, satım, pasif emir bilgileri o anda geçerli bilgiyle gösterilmektedir. Ayrıca; müşterinin o gün içinde gerçekleşmiş ve pasifte bekleyen (T günü) toplam emirleri (alım ve satım), Yönetim Kurulu'nun verdiği aşım limitlerinin %80'ine kadar geldiğinde ve limitin %100'üne ulaşıldığında trading@akyatirim.com.tr ile yksarsiv@akyatirim.com.tr adresine e-posta göndererek bu adresteki ilgili kişileri uyarır. Limitler hesaplanırken aynı gün aynı senette gerçekleşen alım-satımlar netleştirilir.

- Rekabetin çok yoğun olduğu bu piyasada müşterinin hesabına Ak Yatırım Yönetim Kurulu tarafından tanınan günlük alım limiti doluyken gelen yeni alım emirlerinin rakip kurumlar aracılığıyla gerçekleştirmesini önlemek (aslında müşterinin rakip kurumlarla bağlantı kurarak onlarla iş yapacak ortamın doğmasına meydan vermemek) amacıyla ilgili dealer işi kesmeyebilir.

- Müşteri temsilcisi, aşımı süreklilik arz eden müşterileri izleyerek en kısa zamanda ek

günlük alım limiti çıkarılması için gerekli girişimleri yapmakla görevlidir. Ek limitin çıkmaması halinde bu limit aşımlarına izin verilmem esi için gerekli tedbirleri alarak müşterisini limitleri konusunda bilgilendirecektir.

- Aşıma meydan verilmeden tahsis edilen teminatsız işlem limitleri dâhilinde çalışması esastır. Ancak, arızi durumlarda, KS/TR işlemlerinde en yüksek hacme sahip ilk 10 müşteride, limit aşımı yapılabilir. Bu şekilde yapılacak işlem miktarı yönetim kurulu onaylı limitin %50'sini geçemez.

5. Yurt Dışı Türev Alım ve Satım Emirlerinin Alınması

Müşteriye sunulacak alım satım fiyatlarının piyasada oluşan fiyatlar ile eş anlı uyumlu olması için müşterinin bu hizmeti satın alması gerekecektir. Türev işlemleri için müşteriye sunulacak canlı fiyat hizmet bedeli maliyetinin müşteriden alınıp alınmaması türev yöneticisinin yetkisindedir. Müşterinin, canlı fiyat görmek için veri satın almaması halinde Ak Yatırım'ın ücretsiz sunacağı piyasadan asgari 15 dakika gecikmeli fiyatları görecektir. Ancak, Saxo Bank ya da data sağlayıcı firmalarla ol an iletişimde yaşanabilecek güçlükler, olağandışı piyasa koşulları ve belirli bir varlık ile ilgili likidite sorunları nedeniyle uzaktan erişim araçları ya da çalışanlar vasıtasıyla sunulacak fiyatlar ile piyasada oluşan fiyat arasında farklılıklar oluşabilecektir.

Müşteriler alım satım emirlerini TradeAll UP masaüstü, web, mobil işlem platformu, 09:00-18:00(TSİ) arasında Şube temsilcileri ve 18:00 sonrasında Uluslararası Piyasalar çalışanları vasıtasıyla iletebilirler.

Müşteri emrini elektronik platformdan iletecektir. Uluslararası Piyasalar Bölümü, Şubeler ve Türev İşlemler Satış birimi, tüm müşteri işlemlerinde, öncelikli olarak TradeAll UP üzerinden müşteri tarafından iletilmesini sağlamak üzere müşterileri platforma yönlendirecektir. Prensip olarak, platformunun kurulumunu yapmamış ve riskini takip etmeyen müşteriden telefonla yeni pozisyon açılışı yönünde emir kabul edilmeyecektir. Gerekli görülen durumlarda müşteriden emir kabul edilme yönünde takdir ve yetki Genel Müdür, Genel Müdür Yardımcısı ve Bölüm Başkanındadır. Telefon kanalıyla müşteriden alınan emirlerde detaylı bilgilendirme ve teyitleşme hususuna önem verilecektir. Yetkili kurum bu emrin yazılı olarak teyit edilmesini müşteriden talep etme hakkına haiz olup, bu yetkiyi kullanıp kullanmama hakkına sahiptir.

TradeAll UP gerek müşteri gerekse de Ak Yatırım tarafında teknik ve diğer sebeplerden kaynaklı çalışmaması gibi bir acil durumda Ak Yatırım UP personeli takdir ettiği müşteri emirlerini telefon, Bloomberg gibi kanallar üzerinden piyasaya/ yurt dışı aracı kuruma (Saxo Bank vs.) iletme yoluna gidebilir.

Gerçekleşmiş müşteri emirleri iptal edilemez veya değiştirilemez. Ancak;

a) İtiraz üzerine müşteri lehine bir iyileştirme yapılması amacıyla,

b) İşlem platformunda meydana gelen teknik bir sorun nedeniyle ortaya çıkan müşteri mağduriyetinin giderilmesi amacıyla,

müşteri hesaplarında iade yapılabilir. Yurt Dışı aracı kurum veya borsa kaynaklı hatalar nedeniyle müşteri hesaplarında oluşacak zararlar ilgili kurumlardan UP tarafından talep edilir. Gerekli görülen durumlarda iade ve değişiklik işlemleri hatalı işlem formu düzenlenerek gerekli onaylar alındıktan sonra Ak Yatırım Porttakal sistemi üzerinden ilgili birimlere iletilir.

Bir emir iptali ya da değişikliği yapılması halinde UP çalışanı tarafından en seri iletişim aracı ile müşteriye gerekçesiyle birlikte bildirim yapılır. Müşteri, emirlerini organize ve tezgahüstü piyasalarda belirlenen kurallar çerçevesinde geçerlilik süresi açısından;

Günlük Emir: Emir girildiği günde geçerlidir. Gün sonunda eşleşmezse ilgili borsa sistemi tarafından otomatik olarak iptal edilir.

İptal Edilene Kadar Geçerli Emir: Emir, girildiği seanstan itibaren iptal edilene kadar geçerlidir. Bu emir süresi seçildiğinde, emrin iptal edilmediği ve eşleşmediği durumda, emir

borsa işlem sözleşmesinin vade sonuna kadar geçerli olur ve vade sonunda sistem tarafından otomatik olarak iptal edilir.

Tamamını Gerçekleştir Ya da İptal Et: Emrinizin tamamını gerçekleştiren ve bölünmesine izin vermeyen emir türüdür. Emriniz bölünmeyeceği için ivedilikle karşılanmaz ise iptal edilecektir.

Hemen Gerçekleşmezse İptal Et: Emrinizin parçalı olarak gerçekleşmesine ve gerçekleşmeyen kısmın iptaline izin veren emir türüdür.

Tarihli Emir: Emir sisteme girilen tarihe kadar geçerlidir. Belirtilen tarihe kadar eşleşmezse bu tarihte gün sonunda sistem tarafından otomatik olarak iptal edilir.

İşlem tipi açısından Piyasa Emri, Limitli (Pasif) Emir, Zarar Durdurma Emri, Zarar Durdurma Limitli Emir, İz süren Zararı Durdurma Emri, Biri Gerçekleşince Diğerini İptal Et ve Karı Alma Emri olarak verebilir.

Piyasa Emri (Market Order): O andaki piyasa fiyatından gerçekleşebilecek en iyi alış ya da satış emridir.

Limit(Pasif) Emirler (Limit Order): Belirli bir fiyattan daha iyi alış veya satış yapmak için girilen emirlerdir. Limit emirlerin limit fiyatından gerçekleşmesi garanti edilemez.

Zararı Durdurma Emri (Stop-Loss Order): Zararı durdurma emri, piyasada oluşan fiyatların mevcut bir pozisyonun aleyhinde gelişmesi halinde zararı sınırlamak amacıyla verilen emre "Zararı Durdurma Emri" denir. Anılan emirlerde de durdurma fiyatı garanti edilmez.

Zarar Durdurma Limitli Emirler (Stop Limit Order): Limit ve stop emirlerin bağlantılı şekilde çalıştığı emirdir. Stop emir ve stop emirin limiti olan iki adet fiyat girilir. Fiyat aralıklarında sistem tarafından gerçekleştirir. Piyasa koşullarına göre emir adedinin tamamı gerçekleşmeyebilir.

İz süren Zararı Durdurma Emri (Trailing Stop-Loss Order): Bir pozisyon için durdurma emri alış emirleri için piyasa fiyatının altında bir yüzde veya pips girilerek belirlenip girilir, satış emirleri için de piyasa fiyatının üzerinde bir yüzde veya pips girilerek belirlenip girilir. Emre konu fiyatın gerçekleşmesi garanti edilemez.

Biri Diğerini İptal Eder (One Cancels Other): Bu emirde birbiriyle bağlantılı iki giriş emri verilir. Emirlerden biri tetiklendiğinde yani piyasa emri haline geldiğinde diğer giriş emri iptal edilir. Yani iki giriş emrinden yalnızca biri gerçek piyasa emrine dönüşebilir.

Karı Alma Emri (Take Profit): Karı Alma Emri, piyasanın olumlu yönde seyretmesi durumunda işlemden doğabilecek karı almak için kullanılır. Piyasa yönüne bağlı olarak zararı minimize etmek için kullanılabilir.

6. Yabancı Pay Senedi Alım ve Satım Emirlerinin Alınması

Müşteriye sunulacak alım satım fiyatlarının piyasada oluşan fiyatlar ile eş anlı uyumlu olması için müşterinin bu hizmeti satın alması gerekecektir. UP işlemleri için müşteriye sunulacak canlı fiyat hizmet bedeli maliyetinin müşteriden alınıp alınmaması UP Müdürü ve Müdür üzeri yöneticisinin yetkisindedir. Müşterinin, canlı fiyat görmek için veri satın almaması halinde Ak Yatırım'ın bedava sunacağı piyasadan asgari 15 dakika gecikmeli fiyatları görecektir. Ancak, Saxo Bank ile ya da data sağlayıcı firmalarla olan iletişimde yaşanabilecek güçlükler, olağandışı piyasa koşulları ve belirli bir varlık ile ilgili likidite sorunları nedeniyle uzaktan erişim araçları ya da çalışanlar vasıtasıyla sunulacak fiyatlar ile piyasada oluşan fiyat arasında farklılıklar oluşabilecektir.

Alım satım emirlerini TradeAll UP masaüstü, web, mobil işlem platformu, 09:00-18:00(TSİ) arasında Şube temsilcileri ve 18:00-24:00 (TİSİ) arasında Uluslararası Piyasalar çalışanları

vasıtasıyla iletebilirler.

Müşteri emrini elektronik platformdan iletecektir. Uluslararası Piyasalar ve Türev İşlemler Satış Bölümü, tüm müşteri işlemlerinde, öncelikli olarak TradeAll UP üzerinden müşteri tarafından iletilmesini sağlamak üzere müşterileri platforma yönlendirecektir. Gerekli görülen durumlarda müşteriden sözlü emir kabul edilecektir. Telefon kanalıyla müşteriden alınan emirlerde detaylı bilgilendirme ve teyitleşme hususuna önem verilecektir.

TradeAll UP'nin gerek müşteri gerekse de Ak Yatırım tarafında teknik ve diğer sebeplerden kaynaklı çalışmaması gibi bir acil durumda UP personeli takdir ettiği müşteri emirlerini telefon, Bloomberg gibi kanallar üzerinden piyasaya iletme yoluna gidebilir.

Müşterinin TradeAll UP kullanıcı bilgilerinin üçüncü kişiler tarafından kullanılması suretiyle gerçekleştirilen tüm işlemler müşteri tarafından gerçekleştirilmiş sayılacak ve tüm sonuçları müşteriye ait olacaktır. Müşteri tarafından şifrenin üçüncü kişilerce öğrenildiği, çalındığı veya kullanıldığının Ak Yatırım'a yazılı ve kayıtlı telefonlar üzerinden bildirilmesi üzerine Ak Yatırım, söz konusu şifrenin kullanılarak emir ve talimat verilmesini engelleyecek tedbirleri alır.

Ak Yatırım, müşterinin yaptığı işlemin teyidi, işlem sonuç formu, hesap durumu ve diğer her türlü bildirimlerini elektronik iletişim sistemleri ile gönderecektir ve/ veya Ak Yatırım'ın müşteriye tahsis ettiği EİP sisteminde yer alan ekranlar vasıtasıyla bilgilendirilecek ve bu şekilde yapılan bildirimler geçerli olacaktır.

Gerçekleşmiş müşteri emirleri iptal edilemez veya değiştirilemez. Ancak;

c) İtiraz üzerine müşteri lehine bir iyileştirme yapılması amacıyla,

d) İşlem platformunda meydana gelen teknik bir sorun nedeniyle ortaya çıkan müşteri mağduriyetinin giderilmesi amacıyla,

emir iptali veya fiyat değişikliği yapılabilir.

Bir emir iptali ya da değişikliği yapılması halinde UP çalışanı tarafından en seri iletişim aracı ile müşteriye gerekçesiyle birlikte bildirim yapılır.

Müşteri, emirlerini hafta içi Pazartesi ile Cuma günleri arasında ve 24 saat boyunca EİP vasıtasıyla UP'ye iletebilir.

Müşteri, emirlerini organize ve tezgâh üstü piyasalarda belirlenen kurallar çerçevesinde geçerlilik süresi açısından;

Günlük Emir: Emir girildiği günde geçerlidir. Gün sonunda eşleşmezse ilgili borsa sistemi tarafından otomatik olarak iptal edilir.

İptal Edilene Kadar Geçerli Emir: Emir, girildiği seanstan itibaren iptal edilene kadar geçerlidir. Bu emir süresi seçildiğinde, emrin iptal edilmediği ve eşleşmediği durumda, emir borsa işlem sözleşmesinin vade sonuna kadar geçerli olur ve vade sonunda sistem tarafından otomatik olarak iptal edilir.

Tamamını Gerçekleştir Ya da İptal Et: Emrinizin tamamını gerçekleştiren ve bölünmesine izin vermeyen emir türüdür. Emriniz bölünmeyeceği için ivedilikle karşılanmaz ise iptal edilecektir.

Hemen Gerçekleşmezse İptal Et: Emrinizin parçalı olarak gerçekleşmesine ve gerçekleşmeyen kısmın iptaline izin veren emir türüdür.

Tarihli Emir: Emir sisteme girilen tarihe kadar geçerlidir. Belirtilen tarihe kadar eşleşmezse bu tarihte gün sonunda sistem tarafından otomatik olarak iptal edilir.

İşlem tipi açısından Piyasa Emri, Limitli (Pasif) Emir, Zarar Durdurma Emri, Zarar Durdurma Limitli Emir, İz süren Zararı Durdurma Emri, Biri Gerçekleşince Diğerini İptal Et ve Karı Alma Emri olarak

verebilir.

Piyasa emri (market order): O andaki piyasa fiyatından gerçekleşebilecek en iyi alış ya da
satış emridir.

Limit (Pasif) Emirler (limit order): Belirli bir fiyattan daha iyi alış veya satış yapmak için girilen emirlerdir. Limit emirlerin limit fiyatından gerçekleşmesi garanti edilemez.

Zararı Durdurma Emri (Stop-Loss order): Zararı Durdurma em ri, piyasada oluşan fiyatların mevcut bir pozisyonun aleyhinde gelişmesi halinde zararı sınırlamak amacıyla verilen emre "Zararı Durdurma Emri" denir. Anılan emirlerde de durdurma fiyatı garanti edilmez.

Zarar Durdurma Limitli Emirler (Stop Limit Order): Durdurma Limit emirler durdurma ve limitli emirlerin özelliklerini aynı anda taşıyan emirlerdir. Bu emirlerin Müşterinin verdi ği fiyattan gerçekleştirilmesi garanti edilmez. (Durdurma fiyatına ulaşıldığı zaman Durdurma limitli emir, limitli emir haline gelir.)

İzsüren Zararı Durdurma Emri (Trailing Stop-Loss Order): Bir pozisyon için durdurma emri alış emirleri için piyasa fiyatının altında bir yüzde veya pips girilerek belirlenip girilir, satış emirleri için de piyasa fiyatının üzerinde bir yüzde veya pips girilerek belirlenip girilir. Emre konu fiyatın gerçekleşmesi garanti edilemez.

Biri Diğerini İptal Eder (One Cancels Other): Bu emirde birbiriyle bağlantılı iki giriş emri verilir. Emirlerden biri tetiklendiğinde yani piyasa emri haline geldiğinde diğer giriş emri iptal edilir. Yani iki giriş emrinden yalnızca biri gerçek piyasa emrine dönüşebilir.

Karı Alma Emri (Take Profit): Karı Alma Emri, piyasanın olumlu yönde seyretmesi durumunda işlemden doğabilecek karı almak için kullanılır.

B. PORTFÖY ARACILIĞI FAALİYETLERİ

1. Kaldıraçlı Alım ve Satım Emirlerinin Alınması

Müşteriye alım satım fiyat kotasyonları TradeAll FX (Metatrader 5) üzerinden veya UP çalışanları vasıtasıyla sunulacaktır.

Müşteriye sunulacak fiyat kotasyonlarının piyasada oluşan fiyat kotasyonları ile uyumlu olması için gerekli çaba gösterilecektir. Ancak, likidite sağlayıcı kuruluşlarla olan iletişimde yaşanabilecek güçlükler, olağandışı piyasa koşulları ve belirli bir varlık ile ilgili likidite sorunları nedeniyle uzaktan erişim araçları ya da çalışanlar vasıtasıyla sunulacak fiyat kotasyonları ile piyasada oluşan fiyat kotasyonları arasında farklılıklar oluşabilecektir.

Müşteri emrini elektronik platformdan iletecektir. Uluslararası Piyasalar Bölümü, tüm müşteri işlemlerinde, öncelikli olarak TradeAll FX üzerinden müşteri tarafından iletilmesini sağlamak üzere müşterileri platforma yönlendirecektir. Prensip olarak telefonla müşteriden yeni pozisyon açılışı yönünde emir kabul edilmeyecektedir. Ancak mevcut açık pozisyonların kapatılması yönünde gerekli görüldüğü hallerde müşteriden telefon emri alınmaktadır. Gerekli görülen durumlarda müşteriden emir kabul edilme yönünde takdir ve yetki Genel Müdür, Genel Müdür Yardımcısı ve Bölüm Başkanındadır. Telefon kanalıyla müşteriden alınan emirlerde detaylı bilgilendirme ve teyitleşme hususuna önem verilecektir.

TradeAll FX'in gerek müşteri gerekse de Ak Yatırım tarafında teknik ve diğer sebeplerden kaynaklı çalışmaması gibi bir acil durumda Ak Yatırım UP personeli takdir ettiği müşteri emirlerini Ak Yatırım'ın tercih ettiği likidite sağlayıcı üzerinden piyasaya iletme yoluna gidebilir.

Gerçekleşmiş müşteri emirleri iptal edilemez veya değiştirilemez. Ancak;

a) İtiraz üzerine müşteri lehine bir iyileştirme yapılması amacıyla,

b) İşlem platformunda meydana gelen teknik bir sorun nedeniyle ortaya çıkan müşteri mağduriyetinin giderilmesi amacıyla,

c) Profesyonel müşterilerden alınan emirlerin başka bir kuruluşa herhangi bir müdahale olmaksızın oluşturulmuş bir sistem vasıtasıyla otomatik olarak iletilmesi halinde söz konusu pozisyonun karşı tarafça iptal edilmesi durumunda emrinin alınması sonrasında, kurumun söz konusu emre ilişkin olarak başka bir kuruluş nezdinde korunma amaçlı olarak almış olduğu pozisyonun karşı tarafça iptal edilmesi veya fiyatının değiştirilmesi durumunda,

emir iptali yapılabilir. (b) veya (c) bendi kapsamında bir işlem tesis etmek gerekirse, (b) veya (c) bendi hükümlerine uygun olarak ilgili tüm müşteriler için söz konusu uygulama gerçekleştirilir. Gerekli görülen durumlarda yapılan emir iptali ve değişiklikler uphata@akyatirim.com.tr adresinde mailleiletilerek Ak Yatırım Jira sistemi içerisinde kayıt oluşturulması sağlanacaktır.

Gerçekleşmemiş müşteri emirleri;

- Müşteri tarafından kaldıraçlı işlemlerde iletilen emirlere ilişkin fiyatın UP tarafından gerçekleştirilmeden önce değiştirilmek istenmesi fiyat yenilemesi olarak kabul edilir. Fiyat yenilemesinin müşteri aleyhine uygulanması durumunda, lehe olan her durumda da uygulanması zorunludur.

- Kaldıraçlı alım satım işlemlerinde, müşteri tarafından verilen emre ilişkin fiyat, miktar veya diğer unsurlardan herhangi birisinin emir gerçekleşmeden önce UP tarafından müşteri aleyhine değiştirilmek istenmesi halinde, müşterinin onayı alınacaktır. Ancak, müşteri tarafından verilen emirlerin unsurlarında müşteri lehine sonuç verecek nitelikteki değişikliklerde veya müşteriler tarafından verilen emirlerde fiyat aralığının belirlenmiş olması durumunda bu fiyat aralığında oluşan değişimler için müşteri onayı aranmaksızın emir gerçekleştirilebilir.

Bir emir iptali ya da değişikliği yapılması halinde UP çalışanı tarafından en seri iletişim aracı ile müşteriye gerekçesiyle birlikte bildirim yapılır.

Müşteri, emirlerini hafta içi Pazartesi ile Cuma günleri arasında ve 24 saat boyunca TradeAll FX'in ve/veya 09:00-24:00 saatleri arasında telefon vasıtasıyla UP'ye iletebilir.

Müşteri, emirlerini piyasa ve ilgili tebliğ kuralları çerçevesinde Piyasa Emri, Limitli (Pasif) Emir, Zarar Durdurma Emri, Zarar Durdurma Limitli Emir, İz süren Zararı Durdurma Emri, Biri Gerçekleşince Diğerini İptal Et ve Karı Alma Emri olarak verebilir.

Piyasa Emri (Market Order): O andaki piyasa fiyatından gerçekleşebilecek en iyi alış ya da satış emridir.

Limit (Pasif) Emirler (Limit Order): Belirli bir fiyattan daha iyi alış veya satış yapmak için girilen emirlerdir. Limit emirlerin limit fiyatından gerçekleşmesi garanti edilemez.

Zararı Durdurma Emri (Stop-Loss Order): Piyasada oluşan fiyatların mevcut bir pozisyonun aleyhinde gelişmesi halinde zararı sınırlamak amacıyla verilen emre "Zararı Durdurma Emri" denir. Anılan emirlerde de durdurma fiyatı garanti edilmez.

Zarar Durdurma Limitli Emirler (Stop Limit Order): Durdurma limit emirler, durdurma ve limitli emirlerin özelliklerini aynı anda taşıyan emirlerdir. Bu emirlerin müşterinin verdiği fiyattan gerçekleştirilmesi garanti edilmez. (Durdurma fiyatına ulaşıldığı zaman durdurma limitli emir, limitli emir haline gelir.)

İz süren Zararı Durdurma Emri (Trailing Stop-Loss Order): Bir pozisyon için durdurma emri alış emirleri için piyasa fiyatının altında bir yüzde veya pips girilerek belirlenip girilir, satış emirleri için de piyasa fiyatının üzerinde bir yüzde veya pips girilerek belirlenip girilir.

Emre konu fiyatın gerçekleşmesi garanti edilemez.

Biri Diğerini İptal Eder (One Cancels Other): Bu emirde birbiriyle bağlantılı iki giriş emri verilir. Emirlerden biri tetiklendiğinde yani piyasa emri haline geldiğinde diğer giriş emri iptal edilir. Yani iki giriş emrinden yalnızca biri gerçek piyasa emrine dönüşebilir.

Karı Alma Emri (Take Profit): Piyasanın olumlu yönde seyretmesi durumunda işlemden doğabilecek karı almak için kullanılır.

2. 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 port föyünden 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 müdürünün 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 Müdürlüğü sorumludur.

3. Piyasa Yapıcılık İşlemleri

Piyasa yapıcılık faaliyetleri kapsamında şirket portföyüne, piyasa yapıcılığa konu olan BIST VİOP sözleşmelerinde ve Ak Yatırım tarafından ihraç edilmiş olan varantlarda, ek olarak tüm bu işlemlerden doğan pozisyonların risk yönetiminin yapılması için Şirket Portföyünün Oluşturulması ve Yönetimi Prosedürü kapsamında düzenlenen enstrümanlarda işlem yapılır. Piyasa Yapıcılık kapsamında yapılabilecek işlemler "Piyasa Yapıcılık Prosedürü"nde detaylı olarak düzenlenmiştir. Bu işlemler Yönetim Kurulu tarafından Türev Ürünler bölümüne tanınan limitler dahilinde yürütülür. İlgili emir girişleri Türev Ürünler Bölümü tarafından yapılmaktadır. Manuel emir girişinin yanı sıra kullanılan Piyasa Yapıcılık emir iletim sistemi ile de emir girişi ve kotasyon iletimi yapılmaktadır. Emir girişlerinde Borsa İstanbul tarafından belirlenen resmi piyasa yapıcılık kotasyon kuralları gözetilir. Emir takip sorumluluğu Türev Ürünler Bölümü'ndedir. Söz konusu emirlerin işleme dönüşmesi durumunda yapılması gereken hedge işlemlerinin sorumluluğu da Türev Ürünler bölüm ündedir ve Piyasa Yapıcılık prosedürü ile Şirket Portföyünün Oluşturulması prosedürlerinde detaylandırılmıştır.

6. BELGELERİN SAKLANMASI

Süreç boyunca kullanılan belgelerin saklanmasından sorumlu birimler ve saklama süreleri aşağıdaki gibidir:

Belge	Saklama Sorumlusu	Saklama Süresi
Müşteri Emri Formu	UP, HAZ, TÜ, KS/TR, YD, YİS	10 Yıl
BIST İşlem Defteri	OPS	10 Yıl
Ses Kayıt	BT	10Yıl
Hata Düzeltme Faksı/ e-posta	UP, HAZ, TÜ, KS/TR, YD, YİS	10 Yıl
Müşteri İtiraz Dilekçesi	YİS	10 Yıl

Alım Satım İşlemlerine İlişkin Tüm Elektronik Kayıtlar	BT	10 Yıl

7. VERSİYON KONTROLÜ

Versiyon	Güncelleme Tarihi	Değişiklik Özeti	Yazan
1	01.02.2018	Emir İletimi, İşlemlerin Gerçekleştirilmesi ve Tasfiyesi Politikaları oluşturuldu.	YİS
2	13.07.2023	- Yurtdışı Operasyon ekibince "4.1. KS/TR Müşterilerinin Bloomberg, Telef on, Faks veya İnternet Üzerinden İlettikleri Emirlerin Kabulü" bölümünde Trade konfirmasyon ticketlarının tarafından T günü e-posta ile OPS'ye iletileceği hususu eklenmiştir. - Uluslararası Piyasalar Müdürlüğünce "5. Yurt Dışı Türev Alım ve Satım Emirlerinin Alınması" ve "6. Yabancı Pay Senedi Alım ve Satım Emirlerinin Alınması", "B. PORTFÖY ARACILIĞI FAALİYETLERİ" bölümlerinde çeşitli güncellemeler yapılmıştır. -Trading Bölümünce 4. Yurt Dışı Müşterilerinin Emirlerinin alınması kısmında çeşitli değişikler yapılmıştır. -Türev Ürünler Müdürlüğünce "B. PORTFÖY ARACILIĞI FAALİYETLERİ" bölümü alt başlığı "3. Piyasa Yapıcılık İşlemleri" kısmında Akyatırım varant ihraçlarına yönelik eklemeler yapılmıştır. -Ürün ve marka Yönetimi Müdürlüğünce "B.BELGELERİN SAKLANMASI" bölümünde yer alan tabloda ekiplerin isimleri ve saklama sürelerine yönelik revizyon yapılmıştır.	OPS UP TÜ YİS KPST
3	04.11.2025	- Tanımlara "Varant, OMS, ÖST, Pay, UP, Uluslararası Piyasalar" ifadeleri eklenmiştir. Anlık Borsa, Ak Yatırım İşlem Hattı, Akbank Yatırımcı ve TradeAll/ Elektronik İşlem Platformu (EİP) tanımları revize edilmiştir. - A. Uygulama Bölümünde "1. Pay Piyasası Alım ve Satım Emirlerinin Alınması, 2. VİOP Alım ve Satım Emirlerinin Alınması ve 3. BIST Borçlanma Araçları Piyasası Kesin Alım Satım, Repo/Ters Repo ve Takasbank Para Piyasası (TPP) Emirlerinin Alınması, 5. Yurt Dışı Türev Alım ve Satım Emirlerinin Alınması ve 6. Yabancı Pay Senedi Alım ve Satım Emirlerinin Alınması" kısımları güncellenmiştir. - B. Portföy Aracılığı Faaliyeti bölümünde "1. Kaldıraçlı Alım ve Satım Emirlerinin Alınması" kısmı güncellenmiştir. - Uygulama ve sistem isimleri değiştirilmiştir.	YİS