

## **Emir Gerçekleştirme Politikası**

### **Amaç:**

Polen Menkul Değerler A.Ş. personelinin müşteri işlemlerini gerçekleştirirken nelere dikkat etmesi gerektiğini belirlemek ve uygulamayı açıklamaktır.

### **Uygulama:**

#### **Pay Piyasaları:**

Şirket aracılığıyla Pay piyasalarında alım satım yapmak isteyen Müşteriler, işlemlere ilişkin emirlerini yazılı olarak, telefon aracılığıyla veya elektronik ortamdaki iletişim sistemleri, sistemde kayıtlı e-posta adresi vb. iletişim araçlarıyla ilgili Şirket personeline iletirler. Telefon aracılığıyla iletilen emirlere ilişkin ses kayıtları sistem tarafından kaydedilir ve emir tarihinden sonra gelen takvim yılı başından itibaren mevzuatta belirtilen süreye uygun olarak saklanır. Pay senedi alım satım işlemlerine ilişkin tüm belge ve kayıtlar mevzuatta belirtilen süreye uygun olarak saklanır. Saklanması gereken belge ve kayıtlardan ihtilafli olanlar ihtilaf sonuçlanıncaya kadar muhafaza edilir.

Müşteri Temsilcisi telefon ile kendisine ulaşan veya bizzat Şirket Merkezine gelen Müşterinin emrini kabul etmeden önce Müşterinin hesap durumunu kontrol eder. Herhangi bir engel bulunmadığı takdirde Müşteri Temsilcisi emri alarak sisteme girişini yapar ve Borsa'ya iletir. Müşteri Temsilcisi, exapi/terminal den girişini yaptığı emirler için sistemce üretilen seans takip formları ve Müşteri ordinolarını basar ve imzalar. Ayrıca seans takip formları günlük olarak Müşteri Temsilcisi' nin bir üst amiri tarafından kontrol edilir ve imzalanır. Bizzat Şirket Merkezine gelen Müşterilerden müşteri ordinolarına imza alınır.

Müşteri Temsilcisi her Müşteri ve her yeni emir için yukarıdaki kontrolleri yaparak emirleri exapi/terminal den iletir.

-Müşteri hesabında mevcut olmayan bir pay senedini satmak için emir vermekte ve söz konusu emrin açığa satış olduğuna dair bir beyanda bulunmuşsa; Müşteri Temsilcisi müşteriye ait açığa satış emri ile ilgili SPK Mevzuatı ile Şirket prosedürlerinde belirtilen Açığa satış ile ilgili sözleşme ve özkaynak oranı ile diğer yasal zorunlulukları kontrol ederek Müşterinin yazılı beyan veya kayıtlı telefonda onayını aldıktan sonra Açığa Satış emri olarak exapi/terminal den iletir.

-“Kredili Menkul Kıymet İşlemi” çerçevesinde yapılan pay senedi alış işlemlerinde söz konusu emrin; SPK Mevzuatı ile Şirket prosedürlerinde belirtilen Kredili Menkul Kıymet İşlemine Konu Olabilecek Pay Senetleri ve özkaynak uygunluğu kontrol edildikten sonra sisteme iletilir.

-Müşterilerin ödünç işlemi yapabilmesi için ise Müşterinin Ödünç sözleşmesinin kontrolü yapılır, Ödünç verme işlemi yapacak müşteriden yazılı olarak onay alınır. Ödünç verme işlemi yapan müşterilerden sözleşmede belirtilen oranlarda komisyon tahsilatı yapılır. Ödünç alma işlemi yapan müşterinin ertesi güne dönecek TL si değerlendirilirken, ödünç işlemi için ödenecek faiz ilgili hesaptan düşülerek muhasebeleştirilir.

-Hesaplarında olmayan sermaye piyasası araçlarını satmak isteyenler müşterilerden sözlü (kayıtlı telefon) veya yazılı olarak Virmanlı Mal Satışı ile ilgili Mevzuata uygun şekilde satılan sermaye piyasası araçlarının başka kurumlardaki varlığı ve hangi kurumdan geleceği teyidi alınır. 'Müşteri beyanının doğruluğunun teyit edilmesi' şirketin sorumluluğunda olduğundan, gerekli ve şüpheli görülen durumlarda, Müşterinin karşı kurumdaki, satılan sermaye piyasası araçlarının varlığını gösteren overall'u, veya Müşterinin satışını yaptığı menkul kıymetin, karşı kurumdan alışının yapıldığını gösteren

işlem defteri, veya satılan sermaye piyasası araçlarının varlığını gösteren antetli ve imzalı karşı kurum yazısı, veya Müşterinin karşı kurumdaki Müşteri Temsilcisinden satılan sermaye piyasası aracının varlığına dair kayıtlı telefonda onay alınır ve bu belgeler saklanır.

İşlemlerin gerçekleştirilmesi sırasında Şirket personeli tarafından ya da sistemlerdeki çeşitli problemler nedeni ile oluşabilecek hataların Müşteriye kar ya da zarar olarak yansımalarının engellenmesi amacıyla "Hata İşlemleri Prosedürleri" uygulanır.

### **Türev Araçlar:**

Türev Araçların alım-satımını yapmak isteyen Müşteriler, bu işlemlere ilişkin emirlerini yazılı olarak, telefon aracılığıyla veya elektronik ortamdaki iletişim sistemleri veya sistemde kayıtlı e-posta adresi vb. iletişim araçlarıyla ilgili Şirket personeline iletirler. Müşteri emirleri ile ilgili hesapta gerekli teminatların/işleme konu araçların bulunup bulunmadığı Müşteri Temsilcisi tarafından kontrol edilerek sisteme girilir.

Müşteri Temsilcisi tarafından terminalden girişini yaptığı emirler için sistemce üretilen seans takip formları ve Müşteri ordinoları basılır ve imzalanır. Seans takip formları günlük olarak Müşteri Temsilcisinin amiri tarafından kontrol edilir ve imzalanır. Bizzat Şirkete gelen Müşterilerden Müşteri ordinolarına imzaları alınır. Telefon aracılığıyla iletilen emirlere ilişkin ses kayıtları sistem tarafından kaydedilir ve emir tarihinden sonra gelen takvim yılı başından itibaren mevzuatta belirtilen süreye uygun olarak saklanır.

Türev araçlar alım satım işlemlerine ilişkin tüm belge ve kayıtlar SPK Mevzuatında belirtilen süreye uygun olarak saklanır. Saklanması gereken belge ve kayıtlardan ihtilafı olanlar, ihtilaf sonuçlanıncaya kadar muhafaza edilir.

Müşterilerin verilen emirleri, bilgi işlem sisteminde tutulan "Türev Piyasalar Emir Takip Formu"na alınış sırasına göre kaydedilir. Şirket nezdinde düzenlenen Türev Piyasalar Emir Takip Formu'nda yer alan bilgiler otomatik olarak bilgi işlem sistemine aktarılır.

Gerçekleşen işlemler Müşteriye en geç gün sonunda, emri gerçekleştiren Şirket personeli tarafından bildirilir. Aynı gün, alınan ve satılan sözleşmenin cins, miktar, fiyat veya primi ile Müşteriye tahakkuk ettirilen komisyon ve gider karşılıklarını gösteren, SPK'nın tebliğine uygun olarak düzenlenecek "Türev Araçlar Alım Satım Teyit Formu" işlem yapan müşterilere Operasyon Birimi tarafından düzenlenerek günlük olarak gönderilir.

İşlemlerin gerçekleşmesini takiben, gün sonunda SPK'nın tebliğine uygun olarak "Türev Piyasalar İşlem Dağıtım Listesi" de sistemde otomatik olarak düzenlenir ve elektronik ortamda saklanır.

Borsa Kuralları ve ilgili Türev Araçları hükümlerine göre Müşterinin açık pozisyonları ile ilgili bulundurulması zorunlu olan Sürdürme Teminatına ilişkin olarak Şirket nezdindeki hesaplarında sözleşmede gösterildiği şekil ve miktarlarda Sürdürme Teminatı bulundurulur. Hesapların güncelleştirilmesi neticesinde vadeli işlem veya opsiyon sözleşmelerinde değer kaybı veya diğer nedenlerle Müşterinin mevcut teminatının Sürdürme Teminatının altına düşmesi durumunda, ilgili Müşteri Temsilcisi Müşteri'ye teminat tamamlama çağrısı yaparak teminat tutarını başlangıç teminatı seviyesine çıkarmasını talep eder. Müşteri bu durumda teminatlarını Başlangıç Teminatı seviyesine çıkarmakla yükümlüdür. Teminat tamamlama çağrısı yapılan Müşterilerin, eksik teminatlarını bir sonraki iş günü (T+1) saat 14:30'a kadar tamamlaması sağlanır.

Teminat tamamlama çağrıları Şirket tarafından Müşterilere telefon, elektronik ortam veya faks ile yapılır.Hatalı işlemlerde kurum iş akış prosedürlerine uygun hareket edilir.

## **Hatalı İşlemler**

İşlemler ile ilgili oluşabilecek hatalar ve çözümleri için Hata İşlemleri Prosedürleri uygulanır. Bu işlemlerle ilgili belirtilen iadelerin yapılmasında Birim Yöneticisi ve İç Denetim Birimi yetkili olup, iade yapılmasına karar verilmesi durumunda iadenin yapılması için e-posta/yazılı olarak Operasyon Birimine bildirim yapılır ve Genel Müdür'e bilgi verilir.

Müşteriler tarafından telefonla verilen emirlerin girişi sırasında, sehven alım yerine satım, satım yerine alım yapılması durumunda sehven açılan pozisyonlar kapatılır ve zarar oluşursa ilgili müşteri hesaplarına iade yapılır.

Müşteriler tarafından telefonla verilen emirlerin girişi sırasında lot miktarının yanlış yazılması sonucunda fazladan açılmış olan pozisyonlar kapatılır, zarar oluşursa ilgili müşteri hesaplarına iade yapılır.

Teknik aksaklık sonucu müşterinin pozisyon kapatamaması durumunda Şirket tarafından yapılan inceleme sonucunda müşterinin haklı görülmesi halinde pozisyon kapatılır, zarar oluşması halinde ilgili müşteri hesabına iade yapılır.