

EMİR GERÇEKLEŞTİRME POLİTİKASI

DOKÜMAN KODU : ASA-P-01

HAZIRLAYAN/SÜREÇ SAHİBİ BİRİM : YÖNETİM

KONTROL EDEN : YASAL UYUM

ONAYLAYAN : YÖNETİM KURULU

ONAY TARİHİ : 07.02.2020

SON REV. TARİHİ : 31.03.2022

VERSİYON NO : 04

İLGİLİ DOKÜMANLAR :

İÇİNDEKİLER

1. AMAÇ	3
2. KAPSAM	3
3. SORUMLULUK	3
4. TANIMLAR.....	3
5. GENEL ESASLAR	3
6. BİRLİKTE ÇALIŞILACAK KURULUŞLAR	4
7. İŞLEM GERÇEKLEŞTİRİLECEK PİYASA VE ÜRÜNLER	4
8. İŞLEMLERE İLİŞKİN ÜCRET, KOMİSYON VE MASRAFLAR	4
9. PAY PİYASASI ALIM SATIM EMİRLERİNİN GERÇEKLEŞTİRİLMESİNE İLİŞKİN ESASLAR	4
10. VADELİ İŞLEM VE OPSİYON PİYASASI ALIM SATIM EMİRLERİNİN GERÇEKLEŞTİRİLMESİNE İLİŞKİN ESASLAR	5
11. BİST BORÇLANMA ARAÇLARI PİYASASI KESİN ALIM SATIM, SGMK, REPO/TERS REPO VE TAKASBANK BORSA PARA PİYASASI EMİRLERİNİN GERÇEKLEŞTİRİLMESİNE İLİŞKİN ESASLAR	6
12. KALDIRAÇLI ALIM SATIM İŞLEM EMİRLERİNİN GERÇEKLEŞTİRİLMESİNE İLİŞKİN ESASLAR	7
13. TEZGAHÜSTÜ TÜREV ARAÇ İŞLEM EMİRLERİNİN GERÇEKLEŞTİRİLMESİNE İLİŞKİN ESASLAR	9
14. GERÇEKLEŞTİRİLEN İŞLEMLERİN TAKAS VE TASFİYESİ	11
15. EMİRLERE İLİŞKİN DÜZENLENECEK BELGELER.....	12
16. MÜŞTERİ EMİRLERİNİN GİZLİLİĞİ	12

1. AMAÇ

Bu politikanın amacı, Dinamik Yatırım Menkul Değerler A.Ş. (“Dinamik Yatırım” veya “Aracı Kurum”) müşterilerinin Pay Piyasası, Vadeli İşlem ve Opsiyon Piyasası, Borçlanma Araçları Piyasası, repo/ters repo, Takasbank ve Borsa Para Piyasası, kaldıraçlı alım satım işlemleri gibi her türlü emirlere ilişkin, emirlerin kabulü ve bu emirlerin ilgili borsa ve piyasalara iletilmesi ile ilgili işleyişin takibidir.

2. KAPSAM

Bu politika, Aracı Kurumun müşterilerinden almış olduğu emirlerin kabulü ve işleme koyulmasına yönelik genel esasları belirlemekte olup, söz konusu emirleri alan, ileten, kaydeden ve gerçekleştiren tüm birimler için geçerlidir.

Tüm çalışanlar, bu politikada belirlenen kurallar çerçevesinde hareket ederler.

3. SORUMLULUK

Bu politikanın uygulanmasından İşlem Aracılığı Birimi sorumlu olacak ve bu politikaya uyulup uyulmadığını denetleme ve sonuçları Yönetim Kurulu’na raporlama sorumluluğu ise İç Denetim Bölümünde olacaktır.

4. TANIMLAR

BİST	: Borsa İstanbul A.Ş.
ViOP	: Vadeli İşlem ve Opsiyon Piyasası
Takasbank	: İstanbul Takas ve Saklama Bankası A.Ş.
SGMK	: Sabit Getirili Menkul Kıymet

5. GENEL ESASLAR

Müşteri emirlerini alan ve işleme koyan tüm birimler bu kapsamdaki faaliyetlerini, ilgili yasal mevzuat ve bu paralelde düzenlenmiş olan Aracı Kurum düzenlemeleri ile yazılı iş akış ve kontrol prosedürlerinin yanı sıra, müşteriler ile imzalanan çerçeve sözleşmelerde belirlenen hükümler çerçevesinde yürütürler.

Müşteri emirleri, işlem türüne bağlı olarak zaman ve fiyat önceliği esasıyla adil ve hızlı bir şekilde işleme konulur. Çıkar çatışması politikası doğrultusunda gerekli özen gösterilir.

Alınan müşteri emirlerine ilişkin dokümanlar, belge ve kayıt düzenine ilişkin yasal mevzuat çerçevesinde kaydedilmek suretiyle belirlenen sürelerde saklanır.

Aracı Kurum, müşteri emirlerini gerçekleştirirken karşılaştığı önemli sorunlarda ve durumlarda müşteriye en kısa zamanda bilgilendirmeyi amaçlar ve bu konuda en iyi gayreti gösterir.

Oluşabilecek aksakların başlıcaları şöyle sıralanabilir;

- Emre konu sermaye piyasası araçlarının alım satım işlemlerinin durdurulması,
- Emre konu sermaye piyasası araçlarının işlem gördüğü piyasada işlemlerin durdurulmuş olması,
- Bilgi işlem altyapılarından, uzaktan erişim kanallarından ve Telekomünikasyon ağlarından kaynaklanan sorunların yaşanması gibi.

Bahsi geçen konularda atfı mümkün olmayan haller dışında Aracı Kurum'un sorumluluğu bulunmaz.

6. BİRLİKTE ÇALIŞILACAK KURULUŞLAR

Dinamik Yatırım Menkul Değerler A.Ş. İşlem Aracılığı Faaliyetlerini;

- Yurt içi piyasalarda, BİST'e doğrudan emir iletmek sureti ile,
- Yurt dışı organize piyasalarda türev araç işlemlerini ilgili ülkenin yetkili otoritesinden faaliyet izni almış yurt dışında yerleşik bir kuruluş vasıtasıyla,
- Yurt dışında organize olmayan piyasalardaki türev araç işlemlerini yurt dışında gerçekleştirilmek üzere yetkili kuruluşa iletir.
- Kaldıraçlı alım satım işlemlerine ilişkin emirler, Portföy Aracılığı faaliyeti kapsamında müşterilerin sermaye piyasası araçlarıyla ilgili alım veya satım emirlerini karşı taraf olarak yerine getirmesi şeklinde gerçekleştirilir.

7. İŞLEM GERÇEKLEŞTİRİLECEK PİYASA VE ÜRÜNLER

Dinamik Yatırım Menkul Değerler A.Ş. aracılığı ile işlem gerçekleştirilecek piyasalar ve ürünler www.dinamikyatirim.com web adresinde yer almaktadır.

8. İŞLEMLERE İLİŞKİN ÜCRET, KOMİSYON VE MASRAFLAR

Dinamik Yatırım Menkul Değerler A.Ş., emir iletimine aracılık ve işlem aracılığı faaliyetleri hizmetleri için müşterilerine uygulayacağı komisyon, ücret ve masraflar Müşteri ile hesap açılışı sırasında imzalanan çerçeve sözleşmenin eklerinde yer almakta olup, ücret, komisyon ve masraf tarifesi çerçevesinde ve müşteri ile belirlenir.

9. PAY PİYASASI ALIM SATIM EMİRLERİNİN GERÇEKLEŞTİRİLMESİNE İLİŞKİN ESASLAR

Dinamik Yatırım, pay piyasası işlemlerini İşlem Aracısı olarak sistemleri aracılığıyla doğrudan Borsa İstanbul'a iletmektedir. Borsa İstanbul'da işlem görmekte olan payların saklanması Dinamik Yatırım tarafından yapılmaktadır. Pay Piyasasında alım satım işlemleri yapmak isteyen müşteriler, Dinamik Yatırım'da pay senedi alım satım işlemlerini gerçekleştirebileceği bir yatırım hesabı açtırarak Dinamik Yatırım müşterisi olur.

Yatırım hesabı açılması için;

Müşterinin, pay piyasasında işlem yapıp yapamayacağının tespiti için Müşteriye Uygunluk testi yapılır. Uygunluk testi yapılması sırasında Uygunluk Testi Yapılabilmesi İçin Müşteriye Ait Gerekli Bilgilerin Sağlanmasına Ve Güncellenmesine İlişkin İş Akış Politikası esaslarına uygun hareket edilir.

Müşterinin pay piyasası işlemleri için Yatırım Danışmanlığı hizmeti talep etmesi durumunda, pay piyasasında yatırım danışmanlığı hizmeti alıp alamayacağının tespiti için Yerindelik Testi uygulanır. Müşteriye yerindelik testi uygulanması esnasında, Yerindelik Testi Yapılabilmesi İçin Müşteriye Ait Gerekli Bilgilerin Sağlanmasına Ve Güncellenmesine İlişkin Politika esaslarına uygun hareket edilir.

Uygunluk ve yerindelik testi uygulanan ve pay piyasasında işlem yapması için uygun olan müşteriye Pay Piyasasında ve pazarlarda işlem yapmanın risklerine ilişkin bilgiler içeren Risk Bildirim Formları imzalatılır ve sonrasında, Sermaye Piyasası Araçları Genel Çerçeve Sözleşmesi ile Alım Satıma Aracılık Çerçeve Sözleşmesi imzalatılarak, Dinamik Yatırım nezdinde pay piyasasında işlem yapmaya yetkili bir yatırım hesabı açılır.

Müşteri nakitleri ve diğer teminatları Dinamik Yatırım'da bulunan yatırım hesaplarında saklanır.

Müşteriler hesap açılışından sonra aşağıda belirtilen işlem kanallarını kullanarak işlemlerini gerçekleştirebilir.

- Müşteri Temsilcileri, Yatırım Danışmanları aracılığı ile.
- İnternet şube, elektronik işlem platformu aracılığı ile.
- Veri yayın ekranları aracılığı ile. (Matriks, İdeal vb.)
- Mobil uygulamalar aracılığı ile.

Telefon ile alınan emirlerde çıkabilecek ihtilaflara karşı tüm müşterilerle konuşulan hatlar, müşterilerin emirlerini alan Yatırım Danışmanı ya da Müşteri Temsilcisinin telefon hatları kaydedilmektedir. Ses kayıtları SPK mevzuatında belirtildiği süre boyunca (3 yıl) saklanır. Herhangi bir ihtilaf durumunda sorumlu personel tarafından ses kayıtları dinlenerek çözüme gidilir. Ses kayıt cihazı sistem odasında bulunur. Sistem odasına yalnızca yetkili personel girebilir. Müşteri emirlerinin yazılı olarak alındığı durumlarda, emri alan birim emirlere ilişkin belgeler ile faks kayıtlarının düzenli ve tasnif edilmiş bir biçimde mevzuatta belirtilen yöntemlerle 10 yıl süre ile saklanmasını sağlar.

Dinamik Yatırım işlem kanalları aracılığı ile toplanan müşteri emirleri, müşteri teminat/kıymet kontrolü yapıldıktan sonra Dinamik Yatırım tarafından FIX ortamı aracılığı ile Borsa İstanbul'a iletilir. İletilen emirlere ilişkin teyitler, Borsa İstanbul tarafından Dinamik Yatırım'a iletilir.

Müşterilerin yapmış oldukları alım işlemlerinden kaynaklı oluşan borçlarının tahsil edilmesi için takas günü Dinamik Yatırım'da bulunan yatırım hesabına borç bakiyesi aktarılır. Yeterli miktarın bulunması durumunda borç tahsil edilir. Yeterli miktarın bulunmaması durumunda ise müşteri borç tutarları Dinamik Yatırım'da bulunan hesaplarında bekler. Müşterilerin kalan borçlarının tahsil edilmesinde çerçeve sözleşmesinde belirtilen esaslara göre hareket edilir.

Müşterinin yapmış oldukları satım işlemlerinden kaynaklı oluşan bakiyeleri takas günü Dinamik Yatırım'da bulunan yatırım hesaplarına aktarılarak imzalanmış çerçeve sözleşmelerinin hükümlerinde belirtildiği şekilde nemalanır.

10. VADELİ İŞLEM VE OPSİYON PİYASASI ALIM SATIM EMİRLERİNİN GERÇEKLEŞTİRİLMESİNE İLİŞKİN ESASLAR

Dinamik Yatırım, ViOP işlemlerini İşlem Aracısı olarak sistemleri aracılığı ile doğrudan Borsa İstanbul'a iletmektedir.

ViOP işlemi yapmak isteyen müşteriler aşağıdaki emir iletim kanalları aracılığı ile emirlerini yerine getirebilirler:

- Müşteri Temsilcileri, Yatırım Danışmanları aracılığı ile,
- İnternet şube, elektronik işlem platformu aracılığı ile,
- Veri yayın ekranları aracılığı ile (Meta5, Matriks, İdeal vb.)
- Mobil uygulamalar aracılığı ile.

Dinamik Yatırım aracılığı ile ViOP işlemi yapmak isteyen müşterilerin Dinamik Yatırım nezdinde ViOP yatırım hesabı açması gerekmektedir.

Dinamik Yatırım'da ViOP yatırım hesabı açmak için:

Müşterinin, VİOP’da işlem yapıp yapamayacağını tespiti için Müşteriye Uygunluk testi yapılır. Müşteri VİOP’da işlem yapmaya uygun ise bir sonraki aşamaya geçilir. Uygun değil ise müşteri uyarılır. Eğer müşteri işlem yapmak istiyor ise uygunluk testinin müşterinin uygun olmayan ürün veya hizmeti almak istediği ile ilgili kısmı müşteriye imzalatılır.

Müşterinin VİOP’da yatırım danışmanlığı hizmeti alıp alamayacağını tespiti için Yerindelik Testi uygulanır. Müşteri VİOP’da yatırım danışmanlığı hizmeti almaya uygun ise bir sonraki aşamaya geçilir. Uygun değil ise müşteriye yatırım danışmanlığı hizmeti verilemeyeceği konusunda bilgi verilir.

Uygunluk ve yerindelik testi uygulanan ve VİOP’da işlem yapması için uygun olan müşteriye VİOP’da ve pazarlarda işlem yapmanın risklerine ilişkin bilgiler içeren Risk Bildirim Formları imzalatılır ve sonrasında, Sermaye Piyasası Araçları Genel Çerçeve Sözleşmesi ile Türev Araçların Alım Satımına Aracılık Çerçeve Sözleşmesi imzalatılarak, Dinamik Yatırım nezdinde VİOP’da işlem yapmaya yetkili bir yatırım hesabı açılır.

Müşteri nakitleri ve diğer teminatları Dinamik Yatırım’da bulunan yatırım hesaplarında saklanır.

Sermaye Piyasası ve BİST 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 saklanması sağlar. Telefon ile alınan emirlerde müşteriler ile Dinamik Yatırım arasında çıkacak ihtilaflara karşı tüm telefon hatları kayıt altına alınmaktadır. Herhangi bir ihtilaf durumunda ilgili personel tarafından kayıtlar dinlenerek çözüme gidilmektedir. Ses kayıtlarının saklanma süresi 3 yıldır.

Dinamik Yatırım işlem kanalları aracılığı ile toplanan emirler, Dinamik Yatırım tarafından FIX ortamı aracılığı ile Borsa İstanbul’a iletilir. İletilen emirlere ilişkin teyitler, Borsa İstanbul tarafından Dinamik Yatırım’a iletilir. İletilen emirlere ait teyitler Borsa İstanbul tarafından Dinamik Yatırım’e iletilir. Emirlerin teminat kontrolü emir toplanması aşamasında Dinamik Yatırım sistemi tarafından yapılır. Teminatın yetersiz olması durumunda emirler reddedilir ve Borsa İstanbul’a iletilmez.

11. BİST BORÇLANMA ARAÇLARI PİYASASI KESİN ALIM SATIM, SGMK, REPO/TERS REPO VE TAKASBANK BORSA PARA PİYASASI EMİRLERİNİN GERÇEKLEŞTİRİLMESİNE İLİŞKİN ESASLAR

BAP’da alım satım işlemleri, Aracı Kurumlar tarafından Borsaya iletilen emirlerin rekabet koşulları altında karşılaştırılması suretiyle gerçekleşir. Alım satım sistemi çok fiyat ve sürekli müzayede yöntemi ile çalışır. Bu yöntemle göre seans süresince bir menkul kıymette pek çok farklı fiyattan alım satım işlemi gerçekleştirilebilir. Bireysel ve kurumsal müşteriler Borçlanma Araçları Piyasasına ilişkin emirlerini Dinamik Yatırım aracılığı ile Borsa İstanbul’a iletebilir.

Alım ve satım emirleri müşteriden kayıtlı telefon aracılığı ile ya da yazılı talimat ile alınır. Emirler alım işlemleri için nakit kontrolü, satım için stok kontrolü yapıldıktan sonra üye temsilcisi tarafından OTAS aracılığı ile piyasaya gönderilir. İşlem gerçekleştiğinde müşteriye teyit verilir. Tahsisli satış ile ihraç edilmiş ÖST alımlarında müşteri nakit kontrolü yanında müşterinin nitelikli müşteri olup olmadığının sorgulaması da yapılır. Nitelikli müşteri olmaması durumunda emri piyasaya gönderilmez.

Müşterilerin repo emirleri yazılı veya kayıtlı telefon ile alınır. Telefon ile alınan emirler yazılı olarak da alınır. Müşteri repo emri piyasaya gönderilmeden önce, 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.

BAP alım satım sistemine iletilen teklif ve taleplerden; doğrudan alım emirlerinde en yüksek fiyatlı/en düşük oranlı emirler, doğrudan satım emirlerinde en düşük fiyatlı/en yüksek oranlı emirler, repo emirlerinde oranı en yüksek olan emirler, ters repo emirlerinde oranı en düşük olan emirler, repo ters repo işlemine konu olacak menkul kıymetin belirli olması halinde ise aynı oranlı repo emirlerinde en düşük menkul kıymet fiyatına sahip emirler, aynı oranlı ters repo emirlerinde en yüksek menkul kıymet fiyatına sahip emirler gerçekleşme önceliğine sahiptir. Fiyat eşitliği halinde, sisteme zaman açısından daha önce kaydedilen emirler öncelikle karşılanır.

Hatalı işlem gerçekleştirilmesi durumunda, piyasa oranları dışında gerçekleştirilen repo/ters repo işlemleri, SGMK alım satım işlemlerinde BİST'in onayı alınarak karşı kurumla mutabık kalınır ve işlem iptal edilir. Müşterinin API aracılığı ile yaptığı hatalı işlemlerin iptali için müşteriden sözlü veya yazılı talimat istenir. Hatalı işlemler Optimus sistemine girilmiş ise ilgili kayıtlar sistemden iptal edilerek doğru kayıtlar sisteme girilir.

Takasbank Borsa Para Piyasasında yapılan oran ve tutardan kaynaklanan hatalar, karşı kurumun ve Takasbank'ın onayı ile yazılı talebe istinaden iptal edilebilir. Müşteri işlemlerinde yazılı talimat alınması esastır.

12. KALDIRAÇLI ALIM SATIM İŞLEM EMİRLERİNİN GERÇEKLEŞTİRİLMESİNE İLİŞKİN ESASLAR

Müşterilerin Emir İletimi işlem platformu aracılığıyla ya da Kaldıraçlı alım Satım işlemleri personeli vasıtası ile gerçekleştirilebilir. Müşteri emirlerinin sistem tarafında kabul edilebilmesi için, ilgili müşteri hesabında, gerekli başlangıç teminatının bulunması zorunludur. Hesabında yeterli teminatı bulunmayan müşterilerin emirleri alınmaz.

Kaldıraçlı alım satım işlemlerinde kabul edilecek teminatların %100'üne kadar nakit olarak Türk Lirası, Euro veya Amerikan Doları da alınabilir. Dinamik Yatırım'ın, teminat transferlerinde kullanılmak üzere bankalar nezdinde yukarıda ifade edilen para birimlerinde hesaplar açacak ve bu hesapları müşteriye bildirecektir. Müşteri başlangıç teminatını, pozisyon almadan önce Dinamik Yatırım'ın tarafından belirtilen bu hesaplara teslim etmek zorundadır. Müşteri tarafından gönderilen tutarlar Takasbank nezdinde müşteri bazında saklanır.

Müşterilerin Kaldıraçlı İşlemlere ilişkin alım/satım emirleri, Portföy Aracılığı Birim Yöneticisi, Portföy Aracılığı Müşteri Temsilcileri tarafından alınabilir. Alınan tüm emirler kayıt altına alınır.

Müşteri, Aracı Kurum tarafından belirlenen süreler içerisinde işlem platformuna emir iletebilir. Müşteri, İşlem Platformu aracılığıyla ileteceği emirlerin kendi oluşturduğu şifre marifeti ile bizzat girileceğini ve emrin hatalı girilmesinden sorumlu olacağını kabul eder. Ulusal ve/veya uluslararası piyasalarının tatil olduğu günlerde emir kabul etmeyebileceğini, yaz saati uygulaması ve benzeri değişiklikler nedeniyle emir iletim saatlerinde değişik gerçekleştirilebilir.

Müşterilerin elektronik ortamda alınan emirlerinden; iptal edilen, gerçekleşmeyen ve değiştirilenler de dahil olmak üzere tüm emirlere ilişkin tutulacak kayıtlar işleme konu varlık, emir tipi, emrin alım ya da satım emri olduğu, emrin fiyat ve miktarı, emrin alındığı tarih ve zaman, emrin gerçekleştirildiği tarih, zaman, fiyat ve miktar, her bir emrin alındığı müşterinin hesap numarası, emrin gerçekleştirildiği anda

elektronik işlem platformunda oluşan fiyat bilgilerini içerir. Ayrıca ordinolarda emrin alındığı tarih ile mümkün olan en küçük birimde zamanı gösteren bir ibare yer alacaktır.

Müşterilerden telefon, faks ya da yazılı olarak emir alınabilir. Bu durumda da işleme konu varlık, emir tipi, emrin alım ya da satım emri olduğu, emrin fiyat ve miktarı, emrin alındığı tarih ve zaman, emrin gerçekleştirildiği tarih, zaman, fiyat ve miktar, her bir emrin alındığı müşterinin hesap numarası, emrin gerçekleştirildiği anda elektronik işlem platformunda oluşan fiyat bilgilerini içeren emir formları düzenlenir. Yazılı olarak alınan emirlere ilişkin olarak düzenlenen emir formlarında müşteri imzası bulunur.

Müşteri Temsilcisi, müşteri emrini telefon ile alıyorsa, emri aldıktan sonra, kontrol amacı ile “müşteri ismini söyledikten sonra” işleme ilişkin varlık türü, fiyat, miktarı ve Alım/satım emri bilgisini tekrar ederek müşterinin onayını alır.

Müşterilerden yazılı olarak emir alınması durumunda, alınan emirlere ilişkin olarak düzenlenen emir formlarında müşteri imzasının bulunması zorunludur.

Ayrıca;

- Telefon ile alınan müşteri emirlerine ilişkin ses kayıtlarının tutulması,
- Faks yoluyla alınan emirlere ilişkin talimatın faks cihazı tarafından otomatik olarak yazılan, göndericinin faks numarası, tarih ve zaman bilgilerini kapsamı, faks ile iletilen emirlerin Dinamik Yatırım’a ulaştığı tarih ve zaman bilgilerini içeren toplu dökümün alınabilmesi,
- Telefon veya faks aracılığı ile alınan emirlere ilişkin ordinoların elektronik ortamda saklanması,
- İnternet üzerinden alınan emirlerde tarih, zaman ve müşteri bazında olmak üzere emri ileten müşterilere ilişkin IP (İnternet Protokol) numaraları kayıtlarının tutulması, Her ne türlü olursa olsun elektronik ortamda diğer şekillerde alınan emirlerde emri veren kaynağı gösterecek şekilde gerekli elektronik log kayıtlarının tutulması,
- Elektronik ortamda tutulan verilerin gerektiğinde yazılı hale dönüştürülebilecek şekilde olması kaydıyla, kaldıraçlı alım satım işlemlerine ilişkin tüm belge ve kayıtların 10 yıl süreyle saklanması
- Emirlerin alındığı hatlara ilişkin ses kayıtlarının 3 yıl süre ile saklanması zorunludur.
- Müşteri Temsilcisi tarafından alınan her emir, ancak teminat kontrolü yapıldıktan sonra işleme konur.
- Müşterilerden telefon aracılığı ile alınan emirlerin, kayıtlı telefonlardan alınması gereklidir. Mobil telefonlar veya kayıtlı olmayan sabit telefonlar aracılığı ile emir alınmaz.
- Müşteri Temsilcisi, müşteriden talimat almadan müşteri hesabına işlem yapamaz. Müşteri Temsilcisi aldığı her emri hataya sebebiyet verilmemesini teminen, tekrarlayarak teyit etmekle yükümlüdür.
- Emrin iletilmesi sırasında müşteri, standart limit fiyatlı emir tipi dışında, stop loss veya kar realizasyonu amaçlı alt/üst fiyat bildirmesi durumunda, herhangi bir hataya sebep vermemek için emir girişinde ayrıca özen gösterilir.
- Emir türü ne olursa olsun fiyatlarda oluşabilecek kayma ya da hızlı fiyat hareketi nedeniyle, müşterinin belirlemiş olduğu seviyeden piyasa fiyatlı alım, piyasa fiyatlı satım, limit fiyatlı alım ve satım, stop loss veya take profit emirleri veya pozisyon kapatma emirleri kabul edilemeyebilir. Bu tür durumlarda piyasa fiyatlı emirler Dinamik Yatırım’ın tarafından iptal edilir ya da farklı fiyat seviyesinden gerçekleştirilebilir, limit fiyatlı emirler en yakın fiyat seviyesinden kabul edilebilir.

- Gerçekleşmiş müşteri emirleri Dinamik Yatırım'ın tarafından iptal edilmez veya değiştirilmez. Ancak;
 - İtiraz üzerine müşteri lehine bir iyileştirme yapılması amacıyla, işlem platformunda meydana gelen teknik bir sorun nedeniyle ortaya çıkan müşteri mağduriyetinin tümünün giderilmesi amacıyla, Müşteri emrinin alınması sonrasında, aracı kurumun söz konusu emre ilişkin olarak başka bir kuruluş nezdinde korunma amaçlı olarak almış olduğu pozisyonun karşı tarafça iptal edilmesi veya fiyatının değiştirilmesi durumunda ilgili müşterilere gerekçesi ile birlikte en seri iletişim aracıyla bildirim yapılır ve emir iptali veya fiyat değişikliği yapılabilir.
 - İşlem platformunda meydana gelen teknik bir sorun nedeniyle ortaya çıkan müşteri mağduriyeti kapsamında bir işlem tesis edilecek ise, teknik sorundan olumsuz olarak etkilenmiş olan tüm müşteriler için söz konusu uygulama gerçekleştirilir.
 - Dinamik Yatırım'ın bazı emirlere ilişkin olarak başka bir kuruluş nezdinde korunma amaçlı aldığı pozisyonunun karşı tarafça iptal edilmesi kapsamında bir emir iptali veya fiyat değişikliği gerçekleştirilecek ise, ilgili müşterilere gerekçesi ile birlikte en seri iletişim aracıyla bildirim yapılır.
 - Müşteri teminatının yeterli olmadığı durumlarda, fiyat sağlayıcı kuruluşlar ile olan iletişimde yaşanabilecek güçlükler, olağandışı piyasa koşulları veya belirli bir varlık/varlık çifti ile ilgili likidite sorunları nedeniyle işlem platformu vasıtasıyla sunulacak fiyat kotasyonları ile piyasada oluşan fiyat kotasyonları arasında farklılıklar olduğu takdirde Dinamik Yatırım'ın bekleyen emirleri re'sen iptal edebilir.

Dinamik Yatırım Aracılığı ile kaldıraçlı alım satım işlemi yapmak isteyen müşteriler aşağıdaki emir iletim kanalları aracılığı ile emirlerini yerine getirebilirler:

- Müşteri Temsilcileri aracılığı ile,
- İnternet şube, elektronik işlem platformu aracılığı ile,
- Veri yayın ekranları aracılığı ile (Meta5)
- Meta 5 Mobil uygulama aracılığı ile.

Dinamik Yatırım'ın, elektronik işlem platformu üzerinden işlem görebilecek enstrümanların; minimum büyüklüklerini ve işlem saatlerini web sitesinde ilan edebileceği gibi, işlem platformlarında müşterilerin bu bilgilere ulaşabilmesini de sağlar. İlgili bilgiler Kaldıraçlı İşlemler Birimi tarafından hazırlanarak web sitesinde yayınlanmak üzere Bilgi İşlem Birimi'ne iletilir. Buradaki işleme konu varlıkların hiçbirinde mevzuat ve uygulama değişikliği olmadığı sürece fiziki teslimat söz konusu değildir.

13. TEZGAHÜSTÜ TÜREV ARAÇ İŞLEM EMİRLERİNİN GERÇEKLEŞTİRİLMESİNE İLİŞKİN ESASLAR

Fark kontratları işlemleri dışında kalan tezgahüstü türev araçlar (opsiyon, future, forward vb.) işlem detayları aşağıda belirtilmiştir.

Vade Başı

- Müşteri temsilcisinin aracılığı ile müşterinin tezgahüstü türev araç işlem talebi ve işlem detayları Portföy Aracılığına Yetkili Kuruluş personeline bildirilir.
- Portföy Aracılığına Yetkili Kuruluş personeli işleme ilişkin bilgileri müşteri temsilcisinin aracılığı ile müşteriye iletir.

- Müşteri temsilcisi, işlem gerçekleştirilmeden önce müşterinin teminat koşullarını sağladığını kontrol ederek Portföy Aracılığına Yetkili Kuruluş personeline bildirir.
- Portföy Aracılığına Yetkili Kuruluş personeli karşı Finansal Kuruludan işlemin tüm parametrelerine uygun en iyi tezgahüstü türev araç fiyatını/primini alarak müşteri temsilcisi aracılığı ile müşteriye iletir.
- Müşterinin fiyat/primi kabul etmesi durumunda; müşteri temsilcisi müşterinin onayını Portföy Aracılığına Yetkili Kuruluş personeline bildirir.
- Portföy Aracılığına Yetkili Kuruluş personeli, karşı Finansal Kuruluş ile tezgahüstü türev araç fiyatı/primi teyit eder, fiyat/prim geçerli ise işlem gerçekleştirilir ve gerçekleştirildiğine dair teyit belgesi alınır.
- İşlemin gerçekleştiği bilgisini müşteri temsilcisinin aracılığı ile müşteriye iletir.
- Müşteri temsilcisi işlem için Portföy Aracılığına Yetkili Kuruluşa yetki mesajı gönderir. Portföy Aracılığına Yetkili Kuruluş personeli mesajdaki işlem detaylarını kontrol ederek gelen talep mesajını onaylar.
- Onaylanan işlem girişlerine göre işlem dekontları ve ilgili belgeler müşteri temsilcisi tarafından müşteriye imzalatılır.
- Portföy Aracılığına Yetkili Kuruluş, işlemlere ilişkin gerekli kontrolleri ve onayları yapar.
- Portföy Aracılığına Yetkili Kuruluş'ta karşı Finansal Kuruluş teyit mesajları eşleştirilir, gerekli kontroller yapılır.
- Müşteri ile yapılan işlemde müşteri Şirketten opsiyon hakkı satın almış ise işlem dekontunda yer alan prim ödeme tarihinde müşteri Şirkete prim ödemesini gerçekleştirilir.
- Müşteri ile yapılan işlemde Şirket müşteriden opsiyon hakkı satın almış ise işlem dekontunda yer alan prim ödeme tarihinde müşteriye prim ödemesi gerçekleştirilir.
- Karşı Finansal Kuruluş ile yapılan işlemde, karşı Finansal Kuruludan opsiyon hakkı satın alınmış ise teyit belgesinde yer alan prim ödeme tarihinde karşı Finansal Kuruluşa prim ödemesi gerçekleştirilir.
- Karşı Finansal Kuruluş ile yapılan işlemde, karşı Finansal Kuruluşa opsiyon hakkı satılmış ise teyit belgesinde yer alan prim ödeme tarihinde karşı Finansal Kuruludan Şirkete prim ödemesi gerçekleştirilir.

Vade Süresince

- Müşteri işleminin vadesi boyunca teminat takibi Portföy Aracılığına Yetkili Kuruluş tarafından yürütülür ve eğer gerekiyorsa "Teminat Tamamlama" çağrısı yapılır.
- Karşı Finansal Kuruluş ile yapılan işlemin vadesi boyunca değerlendirilmesi ve teminat takibi Portföy Aracılığına Yetkili Kuruluş tarafından yapılır.

Vade Sonu

- Opsiyon hakkını satın alan taraf belirleme tarihi/saatinde opsiyon hakkını kullanıp kullanılmayacağına karar verir.
- Şartlı opsiyon işleminde ise; gözlem bitiş tarihi/saatinde taraflarca işlem tarihinde belirlenmiş olan işleme ilişkin "şartlı kazanç elde etme koşullarının" gerçekleşip gerçekleşmediğine bakılır, buna göre opsiyon hakkını satın alan taraf opsiyon hakkının kullanılıp kullanılmayacağına karar verir.

- Karşı Finansal Kuruluş ile opsiyon/şartlı opsiyon hakkının kullanılıp kullanılmayacağı teyitleşilir.
- Müşteri temsilcisi, opsiyon hakkının kullanılıp kullanılmadığını ve tarafların yükümlülüklerini müşteri ile teyitleşir.
- Opsiyon hakkının kullanılması halinde; müşteriye ödeme tahsilat işlemi yapılarak işleme ilişkin muhasebe kayıtları oluşturulur.
- İşlemin karşı Finansal Kuruluş bacağına muhasebe kapaması gerçekleşir.
- Eğer hak kullanılmayacaksa; karşı Finansal Kuruluş ile ilgili bir işlem yapılmaz, müşteri işleminde hakkının kullanılmayacağı bilgisi müşteri temsilcisi tarafından Portföy Aracılığına Yetkili Kuruluş bildirilir.

Fark kontratları işlemleri dışında kalan diğer tezgahüstü türev araç işlemlerinde “Opsiyon/Şartlı Opsiyon” işlemlerine ilişkin emir iletim süreci uygulanır.

14. GERÇEKLEŞTİRİLEN İŞLEMLERİN TAKAS VE TASFİYESİ

Dinamik Yatırım, Müşterilerin gerçekleşen işlemlerini, en geç gün sonunda, türev araçlarda(VİOP) gerçekleşen işlemlerini de en geç izleyen işgünü içerisinde bildirir. Aynı gün, alınan ve satılan sermaye piyasası aracının cins, miktar, fiyat veya primi ile Müşteriye tahakkuk ettirilen komisyon ve gider karşılıklarını gösteren belgeler, elektronik olarak düzenlenerek elektronik ortamda Müşteri’ye gönderilir veya formlara elektronik ortamda erişim sağlanır.

Gerçekleştirilen Alım Emirlerinde, alım bedeli, masraf ve komisyon ücreti ve sair yükümlülükler, vergi, resim, harçlar ve fonlar Müşteri'nin borcuna; gerçekleştirilen Satım Emirlerinde, satım bedeli Müşteri'nin alacağına, masraf ve komisyon ücreti ve sair yükümler, vergi, resim harçlar ve fonlar Müşteri'nin borcuna işlenir.

Müşteri, kaldıraçlı ve yurtdışı türev araç işlemlerine ilişkin açık pozisyonlarını ters işlem yoluyla kapatarak karını/zararını realize eder. Müşteri'nin, Dinamik Yatırım tarafından uygun görülen durumlarda, Müşterinin açık pozisyonlarını kısmen veya tamamen kapatması mümkündür.

Dinamik Yatırım, Müşteri tarafından açık pozisyonun kapatılması talimatı verildiği zaman, açık pozisyonu tasfiye ederek oluşan karı ve zararı kaydı olarak kendi nezdindeki Müşteri hesaplarına yansıtır. Müşteri'nin işlem neticesinde kar elde etmesi ve bu karı tahsil etmek istemesi durumunda, Dinamik Yatırım, kar tutarını pozisyonun kapatılması talimatını izleyen 2 (iki) iş günü içerisinde Müşteri tarafından bildirilen banka hesabına yatırır.

BIST'deki piyasalarda gerçekleştirilen işlemlerin takası kaydı olarak yapılır. Takas işlemlerinin nakit tarafı İstanbul Takas ve Saklama Bankası A.Ş. (Takasbank) nezdinde bulunan hesaplar aracılığı ile menkul kıymet tarafı ise Takasbank'ın Merkezi Kayıt Kuruluşu A.Ş. (MKK) nezdinde bulunan hesaplar aracılığı ile gerçekleştirilir.

Gerçekleşen işlemler elektronik olarak Takasbank sistemine aktarılır. Üye yükümlülüklerine ilişkin BIST ile elektronik ortamda mutabakat sağlanır, netleştirme yapılarak üye bazında borç-alacak bilgisi oluşturulur. Takas işlemlerinde teslim karşılığı ödeme prensibi geçerlidir. BIST'deki piyasalarda, T günü işlemlerinden dolayı ilgili takas gününde borcu olan yatırım kuruluşları borçlarını; müşteri hesabından veya başka bir kurum hesabından virman yoluyla kapatırlar. Yatırım Kuruluşları, nakit yükümlülüklerini nakden, başka bir bankadan EFT, Takasbank nezdindeki başka bir hesaptan virman veya diğer

piyasalardan olan alacaklarının mahsubu yollarından birini veya birkaçını kullanarak kapatabilirler. Kıymet ve nakit yükümlülüklerinin takas günü saat 16:30'a kadar yerine getirilmesi gerekir.

Dinamik Yatırım, Müşterilerin Kaldıraçlı işlemler sonrasında oluşan kar/zarar tutarlarını, Takasbank nezdindeki müşteri teminatları teminat yatırma/çekme hareket kayıtlarıyla günceller. Müşteri alacakları, müşteri talebi üzerine, Dinamik Yatırım tarafından en geç 2 iş günü içinde tam ve nakden ödenir.

Dinamik Yatırım, Tezgahüstü türev araç piyasalarında gerçekleşen işlemlerle ilgili olarak, müşterilerinin kesinleşmiş nakit alacaklarını müşteri talebi üzerine, en geç 3 iş günü içinde tam ve nakden öder.

15. EMİRLERE İLİŞKİN DÜZENLENECEK BELGELER

Emirlerin alınması, iletilmesi sırasında ve sonrasında Dinamik Yatırım tarafından aşağıdaki belgelerin düzenlenmesi zorunludur.

- Müşteri emir formları, seans takip formu ve türev piyasalar emir takip formu,
- İşlem talimat formu.
- İşlem sonuç formu.

Müşterinin gerçekleşen işlemleri en geç gün sonunda olmak üzere, çerçeve sözleşmede belirtilen süre ve şekilde bildirilir. Aynı gün, alınan ve satılan sermaye piyasası aracının cins, miktar, fiyat veya primi ile müşteriye tahakkuk ettirilen ücret, komisyon ve masraflarını gösterecek şekilde düzenlenecek İşlem Sonuç Formu müteselsil numara taşıyacak şekilde elektronik olarak düzenlenerek müşteri ile yapılacak çerçeve sözleşmede belirtilen şekilde elektronik ortamda ya da posta ile müşteriye gönderilir veya formlara elektronik ortamda erişim sağlanır.

16. MÜŞTERİ EMİRLERİNİN GİZLİLİĞİ

Dinamik Yatırım personeli, bekleyen veya gerçekleşen müşteri emirlerinin gizliliğine azami özeni gösterir ve söz konusu bilgileri kişisel menfaatlerine yönelik ya da kötüye kullanamazlar. Dinamik Yatırım bu bilgilerin gizliliğinin sağlanması ve kötüye kullanımını engellemek için gereken tüm önlemleri alacaktır.

Müşteri emirlerinin gizliliğine aykırı sayılacak durumlar şunlardır:

- a) Bilgilerin üçüncü şahıslara açıklanması,
- b) Gizli bilgilerin kişisel menfaat sağlanmasına dönük kullanılması,
- c) Gizli bilgilerin Dinamik Yatırım çıkarı için kullanılması,
- d) Alınan müşteri emirleri kapsamında edinilen bilgilerin, emirlerin müşteri açısından en faydalı olacak şekilde gerçekleştirilmesi dışında amaçlarla kullanılması.

Sermaye Piyasası araçlarının alım satımı veya müşteri emirlerinin gerçekleştirilmesi sırasında, talep edilmesi halinde Müşteri emir bilgilerinin yetkili kuruluş ve otoritelerle paylaşılması, müşteri emir gizliliğine aykırılık olarak değerlendirilmemelidir.