



Müşteri Alım/Satım Emirlerinin Kabulü ve İletilme Esasları

Müşterilerimizin alım satım emirleri internet şubesi, online alım/satım platformları yada Kurumumuz uzmanları aracılığı ile alınmaktadır. Müşteri emirlerinin kabulü ve iletilmesi faaliyeti Kurumumuz Emir Gerçekleştirme Politikaları çerçevesinde belirlenen usul ve esaslar dahilinde yürütülür.

Müşterilerin şubelerimize gelerek uzmanlar üzerinden ilettikleri emirlerde yazılı ordinoların eksiksiz olarak temin edilmesine; sözlü emirlerinin ise işlem öncesinde mutlaka kayıtlı telefonlar üzerinden alınmasına; iletilen emirlerde işlem türünün, işleme konu kıymetin, miktarın, emir türünün, fiyat düzeyinin açık ve net bir şekilde ifade edilmesine azami özen gösterilmelidir.

Sözlü emirlerin kabulü sırasında Kurumumuz iş süreçlerinde yer alan güvenlik sorularının müşterilerimizce cevaplandırılmasının ardından işlemlere devam edilmesi önem arz etmektedir.

Faks talimatıyla alınan müşteri alım satım emirlerinde faks talimatı üzerinde yer alan tarih/saat ve telefon bilgisinin kontrol edilmesi; söz konusu tarih/saat ve faks numarası bilgilerinin sistem kayıtlarıyla teyit edilmesinin ardından talimatta yer alan müşteri imzasının sistemde tanımlı imza ile uyumlu olduğunun kontrolü sağlanarak işlem gerçekleştirilir. Anılan hususlarda tereddüt uyandıran uyumsuzlukların tespiti halinde müşterilerimize kayıtlı telefon üzerinden ulaşılarak emirlerin sözlü emir olarak alınması gerekmektedir. Müşteri talimatlarının kabulüne ilişkin iş süreçlerinde belirtilen usul ve esaslar çerçevesinde faks talimatlarının muhaberat kaydına alınması sağlanır.

Yurtdışı türev işlem emirleri müşterilerce YFTRADEINT işlem platformu üzerinden 5/24 ya da Kurumumuz mesai saatleri içerisinde yetkili çalışanlara kayıtlı telefonlar üzerinden iletelebilmektedir. Uzman tarafından telefon ile emir alınırken, emir ile ilgili hesap numarası, işlem yapılan kontratın adı ve vadesi, alış veya satış tarafı (Uzun-Kısa), kontrat sayısı, emir fiyatı, emrin geçerlilik süresi bilgileri müşteriden istenir ve emir sisteme girilmeden önce müşteriye tekrar okunarak teyit alındıktan sonra emir sisteme girilir. Uzmanlarımız tarafından girilen emirler gün sonunda “Yurtdışı Türev İşlemler Emir Takip Formu”na alınış sırasına göre yazılır, imzalanır ve dosyalanır.

Tezgahüstü Türev İşlemlerinde (OTC) Şubeler ilgili müşteriler için, yapılmak istenilen OTC işlemlerine yönelik; dayanak varlık, kullanım fiyatı, vade ve miktar bilgilerini e-posta veya kayıtlı telefon yoluyla Hazine ve Portföy Aracılığı Müdürlüğü’ne iletir. Hazine ve Portföy Aracılığı Müdürlüğü, Yönetim Kurulu kararı ile belirlenen yatırım kuruluşlarından fiyatlamalar alarak, piyasa seviyesi hakkında çalışma yapar ve sonucunu e-posta veya kayıtlı telefon yoluyla ilgili şubeye iletir. İlgili şubeden fiyatlamada müşteri ile mutabık kalındığı bilgisinin e-posta veya kayıtlı telefon yoluyla alınmasının ardından OTC işlemleri Hazine Müdürlüğü tarafından gerçekleştirilir.

İşleme ait dekontlar müşteri ve işlem talimatını alan çalışan tarafından imzalanır. Şubeler tarafından müşterilerden kayıtlı hatlardan ve/veya bizzat ıslak imzalı olarak temin edilen müşteri talimat formları (dekont) elektronik ortamda kayıt altına alınır ve evrak asılları şubede ilgili klasörlerine klase edilir.