

# EMİR GERÇEKLEŞTİRME POLİTİKASI

## 1 Amaç

İşbu Politika, **Burgan Yatırım Menkul Değerler A.Ş. (“Şirket” veya “Aracı Kurum”)** müşteri emirlerini nasıl gerçekleştirdiği ve işlem gerçekleştirme sırasında uygulanan genel esasları belirlemektir.

## 2 Kapsam

Tüm Şirket çalışanları bu politikada belirlenen kurallar çerçevesinde hareket ederler.

İşbu politika, Şirketin müşterilerinden almış olduğu emirlerin kabulü ve işleme koyulmasına yönelik genel esasları belirlemekte olup söz konusu emirleri alan, ileten, kaydeden ve gerçekleştiren tüm Burgan Yatırım birimleri için geçerlidir.

## 3 Sorumluluk

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

İşbu politikanın uygulanmasından Yurtiçi Satış ve Hazine Yönetimi sorumlu olacak ve bu politikaya uyulup uyulmadığını denetleme ve sonuçları Yönetim Kurulu’na raporlama sorumluluğu ise İç Denetim Bölümünde olacaktır.

## 4 Tanımlar

**İşlem aracılığı faaliyeti:** Emir iletimine aracılık faaliyetine ek olarak, müşterilerin sermaye piyasası araçlarıyla ilgili alım veya satım emirlerinin müşteri adına ve hesabına veya kendi adına ve müşteri hesabına yatırım kuruluşları tarafından,

a) Borsalar ya da teşkilatlanmış diğer pazar yerlerine,

b) Sermaye Piyasası Kanununun 37nci maddesinin birinci fıkrasının (c) bendi kapsamında yetkilendirilmiş bir kuruluşa,

c) Kaldıraçlı işlemler hariç olmak üzere ilgili ülkenin yetkili otoritesinden faaliyet izni almış yurt dışında yerleşik bir kuruluşa iletilmek suretiyle gerçekleştirilmesini ifade eder.

**Portföy aracılığı faaliyeti:** İşlem aracılığı faaliyetine ek olarak, yatırım kuruluşlarının müşterilerin sermaye piyasası araçlarıyla ilgili alım veya satım emirlerini karşı taraf olarak yerine getirmesi faaliyetini ifade eder.

**Borsa:** Anonim şirket şeklinde kurulan, sermaye piyasası araçları, kambiyo ve kıymetli madenler ile kıymetli taşların ve Kurulca uygun görülen diğer sözleşmelerin, belgelerin ve kıymetlerin serbest rekabet şartları altında kolay ve güvenli bir şekilde alınıp satılabilmesini sağlamak ve oluşan fiyatları tespit ve ilan etmek üzere kendisi veya piyasa işleticisi tarafından işletilen ve/veya yönetilen, alım satım emirlerini sonuçlandıracak şekilde bir araya getiren

veya bu emirlerin bir araya gelmesini kolaylaştıran, Sermaye Piyasası Kanununa uygun olarak yetkilendirilen ve düzenli faaliyet gösteren sistemleri ve pazar yerlerini ifade eder.

**Mevzuat:** 6362 sayılı Sermaye Piyasası Kanunu ve ilgili yönetmelik, tebliğ ve ilke kararı gibi düzenlemeleri ifade eder.

**SPK veya Kurul:** Sermaye Piyasası Kurulu

**Yatırım Kuruluşları Tebliği:** III-39-1 sayılı Yatırım Kuruluşlarının Kuruluş ve Faaliyet Esasları Hakkında Tebliğ

**Yatırım Hizmetleri Tebliği:** III-37-1 sayılı Yatırım Hizmetleri ve Faaliyetleri ile Yan Hizmetlere İlişkin Esaslar Hakkında Tebliğ

## 5 Uygulama

### 5.1 Genel Esaslar

- Müşteri emirlerinin alınmasında ve işleme konulmasında rol alan tüm birimler faaliyetlerini müşteriyle imzalanan çerçeve sözleşmede belirtilen esaslar, müşteri emrini en iyi şekilde gerçekleştirme yükümlülüğü ile özen ve sadakat borcu çerçevesinde yürütürler.
- Müşteri emirlerinin alınmasında ve işleme konulmasında Şirketin Çıkar Çatışması Politikası her zaman göz önünde bulundurulur.
- Şirketin emir iletimi sürecinde farklı sistemlerin kullanıldığı durumlarda, kullanılacak sistemlerde, müşteriler açısından verilen emirlerde zaman önceliği kuralına riayet edilmesi, her bir emir iletim platformunda müteselsil sıra numarasının takip edilmesi sağlanarak gerçekleştirilir.

### 5.2 Müşteri Emirlerinin Kabulüne Yönelik Esaslar

Birbirine benzer tüm müşteri talimatları, mevcut piyasa koşulları ve müşterilerin çıkarları da göz önünde bulundurularak talimat sırasına göre gerçekleştirilir.

### 5.3 Müşteri Emrini En İyi Şekilde Gerçekleştirme Yükümlülüğüne İlişkin Esaslar

- Şirket işlem aracılığı faaliyetlerinin icrası sırasında müşterilerin fiyat, maliyet, hız, takas, saklama, karşı taraf ve benzeri hususlardaki tercihlerini göz önüne alarak işbu Emir Gerçekleştirme Politikası çerçevesinde müşteri için mümkün olan en iyi sonucu verecek şekilde emirleri yerine getirmekle yükümlüdür.
- Müşteri tarafından emrin belirli bir kuruluş veya piyasaya iletilmesi yönünde açık bir talimatının bulunduğu durumda, müşteri emrini en iyi şekilde gerçekleştirme yükümlülüğünün yerine getirilmiş olduğu kabul edilir.
- Şirketin müşteri emirlerini gerçekleştirmekte önemli sorunlarla karşılaşması durumunda, müşteri en seri iletişim aracı ile en kısa zamanda bilgilendirilir.

Şirketin müşteri emirlerinin gerçekleştirilmesinden sorumlu birimleri;

- Müşteri emirlerinin gerçekleştirilmesinde gecikmelere sebebiyet verebilecek olası önemli sorunların yaşanmaması adına gerekli tedbirlerin alınması,
- En kısa süre zarfında müşteri emirlerinin gerçekleşmesine yönelik ortaya çıkan önemli

sorunların kaynağının belirlenmesi, sorunun çözümlenmesi ve yaşanan önemli sorunlar nedeniyle emirleri etkilenen müşterilerin belirlenmesi,

- İlgili müşterilere gerekli bilgilendirmenin yapılarak mutabakat sağlanması yönünde etkin bir izleme ve kontrol sistemi uygular.

#### **5.4 Müşteri Emirlerinin Birleştirilmesi, Paylaştırılması ve Limit Emirler**

- Şirket müşteri çıkarlarını göz önünde bulundurmamak suretiyle müşteri emirlerini başka bir müşteri veya aracı kurum emriyle birleştirebilir.
- Müşterilerin bir araya getirilmek suretiyle zamanında, adil ve tarafsız bir şekilde işleme konan emirleri gerçekleştiğinde Şirkete veya belirli bir müşteriye herhangi bir öncelik tanınmadan müşteriler arasında paylaştırılır.
- Birleştirilmiş müşteri emirlerinin kısmi olarak gerçekleştirilebildiği durumlarda, bu paylaştırma müşterilerin payları oranında yapılır.
- Limitli emirler, belirli bir yatırım aracının belirtilmiş olan fiyat limitinde veya daha iyi bir fiyatta ve belirli bir miktarda alım satımı için verilen emirdir. Organize piyasada işlem gören yatırım araçları için verilen ve mevcut piyasa koşullarında anında gerçekleştirilemeyen limitli emirler diğer piyasa katılımcılarının kolaylıkla ulaşabilecekleri ilgili organize piyasaya iletilir.

#### **5.5 İşlemlerin Gerçekleştirileceği Piyasalar İle Birlikte Çalışılacak Kuruluşlar**

Şirket tarafından aşağıdaki piyasalarda işlem aracılığı faaliyeti gerçekleştirilmektedir.

- Borsa İstanbul A.Ş. Pay Piyasası
- Borsa İstanbul A.Ş. Vadeli İşlem ve Opsiyon Piyasası
- Borsa İstanbul A.Ş. Borçlanma Araçları Piyasası
- İstanbul Takas ve Saklama Bankası A.Ş. Türkiye Elektronik Fon Dağıtım Platformu

#### **5.6 Müşteri Emirlerinin Gizliliği**

- Şirket çalışanları, bekleyen veya gerçekleşen müşteri emirlerinin gizliliğine azami özeni gösterir ve söz konusu bilgileri kişisel menfaatlerine yönelik ya da kötüye kullanamazlar.
- Şirket bu bilgilerin gizliliğinin sağlanması ve kötüye kullanımını engellemek için mevzuat kapsamında gereken önlemleri alır.
- Kamuyu aydınlatma amacıyla mevzuat gereği yapılan ilan ve duyurular, mevzuat kapsamında yetkili kurumlardan veya şahıslardan alınan resmi belgelere dayalı olmak kaydıyla, idari her türlü inceleme ve soruşturma halleri ile suç oluşturan durumlara ilişkin bilgilerin yetkililere verilmesi ve yatırım araçlarının alım satımı veya müşteri emirlerinin gerçekleştirilmesine yönelik olarak emir iletimi amaçlı olarak piyasa yapımcıları veya diğer kurumlarla iletişime geçilmesi veya talep edilmesi halinde bilgilerin yetkili kuruluşlarla paylaşılması müşteri emirlerinin gizliliğine aykırılık teşkil etmez.

### 5.7 Portföy Aracılığı Faaliyetinde Emirlerin Gerçekleştirilmesine İlişkin İlke Ve Esaslar

İşlemlerin gerçekleştirileceği fiyatlar genel piyasa koşulları ve gerçeğe uygun değerleri ile uyumlu olarak nesnel bir biçimde belirlenir.

### 5.8 Elektronik Ortamda Müşteriler Tarafından Yapılabilecek İşlemler İle Müşteriye Elektronik Ortamda Yapılacak Bildirimlere İlişkin Esaslar

Tüm Elektronik İşlem kanalları üzerinden, müşteri kendisine ait kullanıcı adı ve şifre ile bu bilgilere erişebilir.

- Emirlerle ait işlem, fiyat, miktar, tarih zaman bilgileri görüntüleme
- Emirlerin durumu (gerçekleşti, bekliyor, iptal vb.)
- Emirler üzerinde piyasa kuralları çerçevesinde gerekli değişiklik ve iptal işlemleri
- Bakiye ve portföyde bulunan menkul kıymetleri görüntüleme
- İşlem yapılan piyasa bilgilerine erişim
- İmzalanan çerçeve sözleşmenin eki olan Ekstre Gönderim Tercihi Formu ile yapılan talep üzerine, hesap ekstresi yine bu formda belirtilen müşteriye ait elektronik posta adresine gönderilir veya müşterilerin ekstrelerine elektronik ortamda erişimine imkan sağlanır. Bildirim yapılmaması hususunda profesyonel müşterilerle sözleşme imzalanması veya bu hususa çerçeve sözleşmede yer verilmesi mümkündür.

### 5.9 Profesyonel Müşterilerin Yararlanamayacakları Mevzuat Hükümleri

Şirket, müşteri sınıflandırmaları ve profesyonel müşterilerin yararlanamayacakları mevzuat hükümleri uygulamasında Yatırım Kuruluşları Tebliği'nin 31inci maddesinin ikinci fıkrası ve Kurum içinde yayınlanan Müşteri Sınıflandırma Politikasındaki hükümleri esas alır.

Yatırım Kuruluşları Tebliği'nin 31inci maddesinin ikinci fıkrasında ifade edilen, profesyonel müşterilerin istisnaya tabi tutulduğu mevzuat hükümlerine aşağıda yer verilmiştir:

**1) Yazılı onay alınması kaydıyla saklamadaki varlıklarına ilişkin mutabakat alınması zorunlu değildir:**

Yatırım Hizmetleri Tebliği'nin "müşteri ile saklamacı kuruluş arasında mutabakat" başlıklı 68 inci maddesinin birinci fıkrasına göre saklama hizmeti sunulan müşteriler ile saklamaya yetkili yatırım kuruluşunun iç kontrolden sorumlu birimi veya personeli tarafından müşteriye ait sermaye piyasası araçları ve nakde ilişkin her takvim yılında en az 1 defa yazılı veya elektronik ortamda mutabakat sağlanması zorunludur. Aynı maddenin ikinci fıkrası uyarınca profesyonel müşterilerden yazılı onay alınması durumunda birinci fıkrada yer alan mutabakatın yapılması zorunlu değildir.

**2) Sözleşme yapılması kaydıyla saklama hesaplarındaki varlıkların bakiyesine ilişkin aylık bildirim yapılmak zorunda değildir:**

Yatırım Hizmetleri Tebliği'nin "müşteri varlıklarına ilişkin bildirim" başlıklı 69 uncu maddesinin birinci fıkrasına göre saklamaya yetkili yatırım kuruluşu tarafından müşterilere ait sermaye piyasası araçlarına ve nakde ilişkin olarak müşterilere Kurulun belge ve kayıt düzenlemelerinde yer alan esaslar çerçevesinde asgari olarak ayda bir bildirim yapılması esas

olup, bildirim yapılmaması hususunda profesyonel müşterilerle sözleşme imzalanması veya bu hususa çerçeve sözleşmede yer verilmesi mümkündür.

**3) Uygunluk testi yapılması zorunlu değildir:**

Yatırım Kuruluşları Tebliği'nin "uygunluk testi" başlıklı 33 üncü maddesinin birinci fıkrasına göre yatırım kuruluşlarının alım satıma aracılık ve halka arza aracılık faaliyetleri kapsamında yalnızca genel müşterilere uygunluk testi yapması zorunludur.

**4) Yerindelik testinde yatırım amaçlarına ilişkin olarak yatırım süresi ile risk ve getiri tercihleri hakkında bilgilerin alınması yeterlidir:**

Yatırım Hizmetleri Tebliği'nin "yerindelik testi" başlıklı 40 ıncı maddesinin dördüncü fıkrasına göre talebe dayalı olarak kabul edilenler hariç olmak üzere profesyonel müşteriler ile ilgili olarak;

- Müşterinin mali durumunun yatırımın risklerini karşılayacak yeterlilikte olup olmadığına ilişkin olarak; gelir düzeyi ve yatırım amaçlı varlığı
- Müşterinin portföyünde veya hesabında gerçekleştirilecek işlemlere ilişkin riskleri anlayacak bilgi ve tecrübeye sahip olup olmadığına ilişkin olarak; müşterinin yaşı ve mesleği, eğitim durumu, genel ya da profesyonel müşteri olduğu, geçmişte gerçekleştirdiği işlemlere konu olan sermaye piyasası araçları, söz konusu işlemlerin türü, niteliği, hacmi ve sıklığı hakkında bilgilerin alınması zorunlu değildir (ilgili maddenin ikinci fıkrasının (b) ve (c) bendinde yer alan bilgiler).

**5) Genel risk bildirim formu dışında ilave risk bildirimleri talep halinde açıklanır:**

Yatırım Kuruluşları Tebliği'nin "müşteriye risklerin bildirilmesi yükümlülüğü" başlıklı 25 inci maddesinin ikinci fıkrası uyarınca yatırım kuruluşlarının alım satıma aracılık faaliyeti kapsamında genel müşterilerine hizmet sunmadan önce birinci fıkra uyarınca yapılan genel risk bildirimine ek olarak üçüncü fıkrada belirtildiği üzere işleme konu sermaye piyasası araçlarının risklerini müşteriye açıklamak ve açıklamaların müşteri tarafından okunup anlaşıldığına dair yazılı bir beyan almak zorundadır. Aynı maddenin yedinci fıkrasında ise profesyonel müşterilerin talep etmesi durumunda yatırım kuruluşunun ikinci ve üçüncü fıkralar kapsamındaki açıklamaları yapmasının zorunlu olduğu hükme bağlanmıştır.

### **5.10 İnternet Sitesi Bilgilendirme Metni**

Burgan Yatırım Menkul Değerler A.Ş. internet sitesinde yer alan yatırım bilgi, yorum ve tavsiyeler genel nitelikte olup, yatırım danışmanlığı kapsamında değildir. Bu tavsiyeler mali durumunuz ile risk ve getiri tercihlerinize uygun olmayabilir. Bu nedenle, sadece burada yer alan bilgilere dayanılarak yatırım kararı verilmesi beklentilerinize uygun sonuçlar doğurmayabilir. Burada bulunan bilgilerin kullanılması nedeniyle doğabilecek zararlardan Burgan Yatırım Menkul Değerler A.Ş. ve çalışanları sorumlu değildir. Burada yer alan bilgiler herhangi bir yatırım aracı için alım-satım önerisi olmamakla birlikte, herhangi bir getiri vaadi bulunmamaktadır ve Yatırım Danışmanlığı kapsamında değerlendirilemez.

Yatırım Danışmanlığı hizmeti; aracı kurumlar, portföy yönetim şirketleri, mevduat kabul etmeyen bankalar ile müşteri arasında imzalanacak Yatırım Danışmanlığı sözleşmesi çerçevesinde sunulan bir hizmettir.

### **5.11 Kullanılan Bilgisayar Ağı Ve Şifreleme Sisteminin Olası Riskleri Ve Güvenliği**

Şirket tarafından sunulan hizmetlerin eksiksiz alınabilmesi için müşteriler tarafından uzaktan erişimi sağlayabilecek nitelikleri haiz bilgisayar, modem, telefon hattı ve elektronik erişim programlarının son sürümlerin bulunduğu cihazlardan işlem yapılması gerekmektedir.

Müşteriler elektronik ortamda emir iletiminde kullandıkları cihazların güvenliğini sağlamakla yükümlüdür. Bunun için kullanıcının faaliyetlerini izleyen, cihazların sağlıklı çalışmasını engelleyen, ağ üzerindeki bilgi alış verişini takip eden, kötü amaçlı yazılımları temizleyen, faaliyetleri hakkında uyarı, engelleyen piyasadaki en son ve kapsamlı virüs tarama ve yok etme programlarından en az bir tanesinin en güncel halini bilgisayarında bulundurmak ve kendisine tahsis edilen şifre ve kullanıcı kodlarının gizliliğini sağlamakla yükümlüdür.

Burgan Yatırım iç ve dış ağları katmanlı koruma yapısına sahiptir. Dışarıdan gelebilecek tehditlere karşı bağımsız bir ağ ile konfigüre edilmiş yapı güvenlik donanım ve yazılımları ile de korunmaktadır.

İç ve dış ağlar her yıl gerçekleştirilen sızma testleri ile güvenlik açısından denetlenir; güncel tehditlere karşı sürdürülen bir yapıda tedbirler alınır ve düzenlemeler yapılır.

### **5.12 Kullanılan İşlem Platformunun Ve Bilgisayar Ağının Özelliklerine, Varsa Riskleri Ve Güvenlik Tedbirleri İle Platformda Meydana Gelebilecek Risklere Karşı Kullanılabilecek Alternatif İletişim Yöntemleri**

#### **Güvenlik gereksinimleri:**

- Kullanıcıların emirleri ve hesap işlemlerinin tamamı, kullanıcı bilgisayarı ile Şirket sunucu sistemleri arasında gerçekleşmektedir.
- Kullanıcının emir ve işlem bilgileri doğrudan iletilmektedir.
- Bir kullanıcının işlem yapma yetkisi, izinleri ve limitleri daima Şirket sunucularında tanımlanmaktadır.
- Sunucu yazılımları ve web servisleri ile yapılan haberleşmede SSL kullanılarak şifreli iletişim gerçekleştirilmektedir.
- İşlem platformları ilk kez tanımlanan kullanıcı hesaplarında, ilk girişte şifre değiştirmeye zorlamaktadır.
- Kullanıcılar, işlem platformları şifrelerini kendileri değiştirebilmektedirler.
- Kullanıcının yaptığı işlemlere ait log/arşiv kayıtları, farklı seviyelerde saklanmaktadır. Kullanıcı bilgisayarında saklanan log dosyalarının kapsamını sınırlandırılmıştır.

- Sisteme girilen emirlerin log/arşiv kayıtları, herhangi bir uyumsuzluk durumunda kullanılmak üzere, ayrı bir şifreli formatta saklanmaktadır.

Platforma veya mobil uygulamaya erişim sağlanamaması durumunda müşteri temsilcileri üzerinden telefon aracılığıyla işlemlere kesintisiz olarak devam edilebilmektedir.

### 5.13 Emirlerle İlişkin Düzenlenecek Belgeler

Emirlerin alınması ve iletilmesi sırasında ve sonrasında Şirket tarafından aşağıdaki belgelerin düzenlenmesi zorunludur:


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


Gerçekleşen işlemler müşteriye en geç gün sonunda olmak üzere çerçeve sözleşmede belirtilen sürede ve şekilde bildirilir. Aynı gün, alınan ve satılan sermaye piyasası aracının cins, miktar, fiyat veya primi ile müşteriye tahakkuk ettirilen komisyon ve gider karşılıklarını gösterecek şekilde düzenlenecek İşlem Sonuç Formu ve Türev Araç İşlem Sonuç Formu müteselsil numara taşıyacak şekilde elektronik olarak düzenlenerek müşteri ile yapılacak sözleşme uyarınca elektronik ortamda ya da posta ile müşteriye gönderilir veya formlara elektronik ortamda erişim sağlanır.

### 5.14 Müşteri Şikayetleri İçin İletişim Bilgileri


[musterisikayet@burganyatirim.com.tr](mailto:musterisikayet@burganyatirim.com.tr)

#### Burgan Yatırım Genel Müdürlük - İletişim

 **Telefon:** 0212 317 27 27

 **Faks:** 0212 317 27 26

#### Burgan Yatırım Yardım Masası - İletişim

 **Telefon:** 0850 224 3 444

Adres: Burgan Yatırım Menkul Değerler A.Ş. Maslak Mahallesi, Eski Büyükdere Cd. No:13  
34485 Sarıyer/İstanbul