

ÇIKAR ÇATIŞMASI POLİTİKASI

YAYIMLAYAN BİRİM	Genel Müdürlük
YAYIMLANMA TARİHİ	17.04.2023
ÖZET	Sermaye Piyasası Kurulu'nun "Yatırım Kuruluş ve Faaliyet Esasları Hakkında Tebliği (III-39.1) kapsamında belirlediği esaslarına uygun olarak, Şirket'in yatırım hizmet ve faaliyetlerini sunarken müşterilerinin çıkarını ve piyasanın bütünlüğünü gözeterek adil ve dürüst davranması ve bu amaç doğrultusunda Çıkar Çatışmasının önlenmesi veya açıklanmasına ilişkin uygulama esas ve usullerini içermektedir.
YÜRÜRLÜKTEN KALDIRILAN DÜZENLEMELER	-
GEÇİCİ MADDE	-
YÜRÜRLÜĞE GİRİŞ TARİHİ	17.04.2023

İÇİNDEKİLER

AMAÇ VE DAYANAK.....	3
KAPSAM.....	3
UYGULAMA ALANI.....	3
TANIMLAR.....	3
GENEL ESASLAR.....	4
1. ÇIKAR ÇATIŞMASI.....	4
2. OLASI ÇIKAR ÇATIŞMALARININ ÖNLENMESİ.....	5
3. ÇIKAR ÇATIŞMALARINDA ARTIŞA NEDEN OLAN DURUMLAR.....	9
4. ÇIKAR ÇATIŞMALARININ YÖNETİMİ.....	9
5. MÜŞTERİ İLİŞKİLERİ YÖNETİMİ.....	12
5.1. Mesajın Değerlendirilmesi.....	12
5.2. Şirket'e Ulaşılabilirlik.....	13
5.3. Müşteriye Cevap Usulü.....	13
6. GİZLİLİK.....	13
7. SORUMLULUKLAR.....	14
7.1. Yönetim Kurulu'nun Sorumlulukları.....	14
7.2. Çalışanların Sorumlulukları.....	14
YÜRÜRLÜK.....	14

AMAÇ VE DAYANAK

İşbu Politika, Sermaye Piyasası Kurulu'nun "Yatırım Kuruluş ve Faaliyet Esasları Hakkında Tebliği (III-39.1) kapsamında belirlediği esaslarına uygun olarak, Şirket'in yatırım hizmet ve faaliyetlerini sunarken müşterilerinin çıkarını ve piyasanın bütünlüğünü gözeterek adil ve dürüst davranması ve bu amaç doğrultusunda müşterileri ile olan ilişkilerinde kendisi, ortakları, çalışanları, yöneticileri ve bunlarla doğrudan ya da dolaylı olarak ilişkili bulunan kişiler ile müşterileri arasında veya bir müşterisi ile başka bir müşterisi arasında çıkabilecek çıkar çatışmalarını önleyecek bir organizasyon yapısı oluşturması ve gerekli idari tedbirleri almasına dair çıkar çatışmasının önlenmesi veya açıklanması esaslarına uygun hareket edilmesini sağlamak üzere hazırlanmıştır.

KAPSAM

İşbu Politika, Şirket'in yetkili olduğu her bir yatırım hizmet ve faaliyeti ile yan hizmet için müşterinin çıkarlarına aykırı olabilecek durumları, bu durumların önlenmesi için alınabilecek tedbirleri ve çıkar çatışmalarının önlenememesi durumunda izlenecek prosedürleri içerir.

UYGULAMA ALANI

Şirket'in büyüklüğü, organizasyon yapısı ve sunduğu yatırım hizmet ve faaliyetleri ile yan hizmetleri dikkate alınarak oluşturulan işbu çıkar çatışması politikasının uygulama alanı tüm Ziraat Yatırım Menkul Değerler A.Ş. organizasyonudur.

TANIMLAR

Çalışan / Personel / Eleman: Şirket'te görev yapan her kademe ve görevdeki personeli,

Çıkar: Ziraat Yatırım Menkul Değerler A.Ş., müşterilerinin ve personelin biri veya birkaçı aleyhine olan, karşı tarafa maddi veya manevi kazanç sağlayan olayların neticesini,

İlgili Kişi: Aşağıdakilerden herhangi biri anlamına gelebilir:

- Yönetici, ortak veya benzeri, Şirketin (ya da varsa bağlı acentenin) yöneticisi veya atanmış temsilcisi,
- Şirket'in çalışanı veya Şirketin atanmış ya da varsa bağlı acentenin temsilcisi; Şirketin kontrolünde servis veren herhangi bir kişi veya Şirketin bağlı acentesi ve düzenleyici faaliyetler karşısında Kurum'la ilişkisi olan kişi,
- Bir dış kaynak anlaşmasıyla Şirketin aldığı hizmetlere dahil olan kişi veya tedarikçi anlaşmasıyla şirkete yatırım hizmet ve faaliyeti sağlayan kişi ya da yasal temsilcisi.

Müşteri: Çerçeve sözleşme kapsamında Ziraat Yatırım Menkul Değerler A.Ş.'den hizmet alan kolektif yatırım kuruluşlarını, bireysel veya tüzel kişileri,

Şirket: Ziraat Yatırım Menkul Değerler A.Ş.'yi,

Tebliğ: Sermaye Piyasası Kurulu'nun 17.12.2013 tarihli ve 28854 sayılı Resmi Gazete'de yayımlanan, Yatırım Kuruluşlarının Kuruluş ve Faaliyet Esasları Hakkında Seri:III, No:39.1 sayılı Tebliği'ni,

Yönetim Kurulu: Ziraat Yatırım Menkul Değerler A.Ş. Yönetim Kurulu'nu,

İfade eder.

GENEL ESASLAR

Şirket, Sermaye Piyasası ve ilgili diğer mevzuat çerçevesinde sunduğu yatırım hizmet ve faaliyetleri ile yan hizmetlerini müşteri çıkarlarını ve piyasanın bütünlüğünü gözetken, adil ve dürüst bir şekilde yürütür.

Piyasanın işleyişinden kaynaklanan makul nedenlerden dolayı çıkar çatışmasının önlenememesi durumunda, Şirket'in kendisi ile müşterileri arasında ortaya çıkabilecek çıkar çatışmalarının içeriği ve nedenleri hakkında ilgili faaliyet veya hizmeti sunmadan önce müşteriyi bilgilendirir.

Çıkar çatışmasına ilişkin olarak Tebliğ ile öngörülen esaslar, mevzuata aykırı iş ve işlemlerin yapılması sonucunu doğuracak şekilde kullanılamaz.

1. ÇIKAR ÇATIŞMASI

Çıkar çatışması, bir birey ya da organizasyonun çok sayıda alanda bir ya da daha fazla kararla çıkar ilişkisi içinde olması halinde; birinin hareketinin diğerinin motivasyonunu büyük ölçüde bozduğu durumlarda oluşur.

Çıkar çatışması, doğası gereği organizasyonel yapıdan ve/veya iş süreçlerindeki artıştan kaynaklanıyor olabilir. Çıkar çatışması yaşanan durumlar şirkete, müşteriye ve/veya üçüncü kişilere bununla birlikte Şirket'in itibarına da zarar verme riski taşıyabilir.

Çıkar çatışması, potansiyel olarak aşağıda belirtilen durumlarda veya taraflarda meydana gelen çatışmalar olarak tanımlanabilir:

- Şirket ve müşteri
- Çalışan/İlgili Kişi, şirketi, üçüncü kişilerin ve müşterilerin karşısında temsil eden tedarikçi ve servis sağlayıcı firma çalışanları da dahil olmak üzere ve müşteri
- Şirketin iki veya daha fazla müşterisi
- Şirketin hizmet aldığı tüzel veya gerçek kişi, satıcılar
- Tedarikçi firma ve çalışanların yakınları
- Şirket çalışanlarına açık olan fakat kamuya açık olmayan bilgiler (halka arz bilgileri...vs.)
- Mali araçlar veya bunları ihraç edenler hakkında, dolaylı veya dolaysız olarak belirli bir yatırım kararını tavsiye eden mali tahliller veya başka bilgiler üretildiği, yayımlandığında
- Başkaları adına, kendi hesabına mali araçlar satın alınması veya satılması
- Üçüncü tarafın hesabına kendi namına mali araçların satın alınması
- Portföy yönetimi

- o Yatırım Danışmanlığı hizmetleri
- o Emanet işlemleri (Üçüncü taraf için mali araçların saklanması ve idare edilmesi)

2. OLASI ÇIKAR ÇATIŞMALARININ ÖNLENMESİ

Şirketimiz faaliyetlerinde müşterilerimizin çıkarlarına aykırı olabilecek olası durumlarla karşılaşılması adına Şirketimiz, hissedarlarımız, çalışanlarımız ile bunlarla doğrudan ya da dolaylı olarak ilişkili bulunan kişilerin;

- Müşteri aleyhine mali kazanç elde etmeleri veya mali kayıptan kurtulmaları,
- Müşterinin bir çıkarı olmadığı halde müşteriye sunulan hizmet ve faaliyetten çıkar elde etmeleri,
- Bir müşteri ya da müşteri grubunun diğer bir müşteri veya müşteri grubuna tercih edilmesi sonucunda çıkar elde etmeleri,
- Müşteriye sunulan hizmet ve faaliyet nedeniyle müşteri dışında kalan başka bir kişiden standart ücret ve komisyon dışında mali kazanç elde edecekleri

sonucunu doğuracak durumlara yol açılmaması hususunda azami özen ve hassasiyetin gösterilmesi esastır.

Şirketimizde olası çıkar çatışmalarının asgari düzeye indirilmesi amacıyla dönük tesis edilmiş etkin bir organizasyon yapılanması, yazılı hale getirilmiş iş süreçleri ve prosedürleri mevcuttur.

Sürdürülen faaliyetler ve sunulan hizmetler kapsamında ilgili yasal düzenlemeler paralelinde müşterilerin bilgilendirilmesine dönük gerekli bildirimlerin gerçekleştirilmesine; müşterilere uygun ürün ve hizmetlerin sunulmasına dönük değerlendirmelerin yapılmasına azami özen gösterilmesinin yanı sıra Şirketimizde, resmi internet sitesi üzerinden sunulan ürün ve hizmetlerin kapsamı ve niteliği, ilgili piyasaların işleyişi ve içerdiği risklere yönelik kapsamlı açıklamalarla müşterilerin en etkin bir şekilde bilgilendirilmesini hedefleyen bir çalışma anlayışı benimsenmiştir.

Sürdürülen iş ilişkisi müddetince müşterilerimizin her türlü bilgi talebi, öneri ve şikayetlerinin ilgili birimlerimizce yakından takip edilmesi, bu çerçevede belirlenen iş süreçleri dahilinde en seri biçimde sonuçlandırılması ve bu suretle olası çıkar çatışmalarının önlenmesi esastır.

Şirketimizde iş birimlerinin görev ve sorumlulukları ünite ve görev tanımları çerçevesinde belirlenmiş olup her bir iş biriminin iş süreçlerinin kapsamı birimler bazında iş akışı ve kontrol prosedürleri vasıtasıyla yazılı hale getirilerek düzenlenmiştir.

Yönetim Kurulumuzun onayı ile belirlenen organizasyonel yapılanma, birim ve görev tanımları ile yazılı iş süreçleri ihtiyaçlar paralelinde güncellenmekte ve bu suretle faaliyet alanlarının çakışması, görev ve yetki alanları ile iş akışı süreçlerinin belirli olmamasından kaynaklanabilecek olası çıkar çatışmalarının önlenmesi amaçlanmıştır.

Şirketimizde olası çıkar çatışmalarının önlenmesine dönük olarak ayrıca görevler ayrılığı ilkesi paralelinde her bir iş birimi içerisinde, her bir iş sürecine yönelik olarak çalışanlarımıza tevdi edilmiş roller ve her bir role özgü tanımlanmış yetkiler bulunmakta olup anılan yetkiler özelinde de giriş/onay sistematiği oluşturulmuştur.

Uygulanan söz konusu organizasyon yapılanmasıyla iş birimleri arasında etkin bilgi bariyerleri tesis edilmesi hedeflenmiş; sınırları net bir şekilde tanımlanmış görev ve sorumluluklar, yazılı hale getirilmiş iş akışları ve görevler ayrılığı ilkesi paralelinde roller bazında oluşturulmuş yetkilendirmeler suretiyle her bir iş biriminin kendi faaliyetleriyle ilgili bilgi akışına ve bu çerçevede sadece kendi müşterilerinin bilgilerine erişimleri sağlanmıştır.

Şirketimizde müşteri bilgilerinin gizliliğine azami özen gösterilmesi esastır. İş birimleri arasında, görevler ayrılığı ilkesi gereği müşteri bilgilerine erişime ilişkin sınırlandırmaların ve engellemelerin yanı sıra ilgili yasal düzenlemeler paralelinde zorunlu kılınması nedeniyle yetkili kurum/kuruluşların talepleri haricinde müşteri bilgileri üçüncü kişilerle hiçbir suretle paylaşılmaz.

Olası çıkar çatışmalarının önlenmesi amacıyla müşterilerin kredi talepleri, uygulanacak faiz, masraf ve komisyon oranları Şirket düzenlemeleri çerçevesinde belirlenmiş kurallar dahilinde elektronik iş akışları üzerinden işleyen ve talep sahibi birimlerden bağımsız onay süreciyle Kredi Komitesi ve/veya Şirket Üst Yönetimi değerlendirmeleri neticesinde karara bağlanır. Belirlenen limit ve oranlar merkezden tanımlanır, talep sahibi birimlerce değiştirilemez ve anılan birimler sadece kendi müşterilerinin bu kapsamdaki bilgilerine erişebilirler. Uygulanacak faiz, masraf ve komisyon oranlarında Şirket kararıyla artış yönünde yapılacak değişiklikler öncesinde müşterilerin bilgilendirilmesi esastır.

Çalışanlarımızla müşteriler arasında yaşanabilecek olası çıkar çatışmalarının önlenmesine dönük olarak çalışanlarımız;

- Sunulan faaliyet ve hizmetlere ilişkin ilgili yasal düzenlemeler çerçevesinde görevlendirilecekleri işe göre görevin gerektirdiği lisans belgesini almakla,
- İş saatleri içinde sadece Şirketteki görevinin gerektirdiği işlem ve eylemleri yapmak; Şirketin iç düzenlemelerini ve görevinin gerektirdiği yasal mevzuatı bilerek ve değişiklikleri takip ederek, bu hükümler çerçevesinde gereken dikkat, özen ve bağlılığı göstererek, görevini zamanında, verimli şekilde yerine getirmek; mevzuata ve/veya Şirket içi düzenlemelere aykırı olarak gerçekleştirilen ve/veya usulsüz işlem ve eylemleri öğrenildiği andan itibaren bağlı bulunulan yöneticiye ve Şirket tarafından belirtilen birimlere /yöneticilere yazılı olarak bildirmekle,
- Mevzuatın ve/veya Şirket içi düzenlemelerinin gereklerini dikkate almak suretiyle yaptığı çalışmalar sırasında üstlerinin yazılı veya sözlü talimatlarını eksiksiz olarak uygulamak; mevzuata ve/veya Şirket içi düzenlemelere aykırı eylemlerde bulunmamak, mevzuata ve/veya Şirket içi düzenlemelere aykırı talimatları üst yöneticilerine bildirmekle,
- Birim ve görev tanımları ile Şirket içi düzenlemeler çerçevesinde belirlenen yetki sınırlarını aşmamakla,
- Yetki sınırlarının belirli olmadığı durumlarda ise, konuyu bir üst amirden başlayarak Üst Yönetim'e iletmekle, kendisine tanımlanmamış yetkileri kullanmamakla ve yetki sınırlarını aşmamakla,
- İş sözleşmesinin devamı süresince ve her ne sebeple olursa olsun iş sözleşmesi sona erdikten sonra, görevi nedeniyle olsun veya olmasın, Şirket, müşteri veya üçüncü kişilerle ilgili olarak yazılı, sözlü, elektronik ortam vs. yoluyla edindiği bilgi ve belgeleri gizli tutmak, ticari sır mahiyetinde olan bu bilgi ve belgeleri yazılı, sözlü, elektronik ortam vs. yollarla doğrudan ve dolaylı olarak üçüncü şahıslarla paylaşmamak veya üçüncü şahısların ulaşabileceği hale getirmemek, bu bilgi ve belgeleri kendisinin veya üçüncü şahısların çıkarları için kullanmamakla,
- Şirkette geçici olarak görevlendirilen kişilere görevleri nedeniyle ulaşmak zorunda olduklarının dışındaki bilgileri aktarmamak ve yaptığı tüm görevlerde ve proje bazlı çalışmalarda gizlilik esaslarına uymak, her ne şekilde olursa olsun yazılı, sözlü, elektronik ortam vs. yoluyla elde ettiği ticari sır mahiyetindeki Şirkete ait müşteri bilgilerini/belgelerini iş sözleşmesi sona erdikten sonra Şirkete teslim etmek ve teslim ettiğine dair yazılı beyan vermekle

yükümlüdür.

Ayrıca Şirket Personeli;

- Bizzat veya muvazaa yoluyla “Tacir” veya “Esnaf” sayılmalarını gerektiren faaliyetlerde bulunamazlar.
- Her ne suretle olursa olsun kişisel menfaat sağlamaları, kabul etmeleri veya vaat ettirmeleri yasaktır.
- Şirketin izni ve onayı olmadan Şirketin işletme politikası, sermaye piyasası faaliyetleri ve sır sayılan konularda yayın organlarına (yazılı ve görsel medya vb.) yazı yazmaları, demeç vermeleri ve/veya herhangi bir kimseye bilgi vermeleri; Şirketin ticari unvanı, logosunu veya telif hakkına sahip olduğu diğer değerleri Şirketin onayı ve izni olmadan, kişisel amaçlarla kullanmaları yasaktır.
- Şirketin iç düzenlemelerine, Kişisel Verileri Koruma Kanunu, Sermaye Piyasası Kanunu, Yönetmelikleri, Tebliği ve İlke Kararlarına; Borsa İstanbul (BİST), Merkezi Kayıt Kuruluşu (MKK), Takasbank, Vadeli İşlem Opsiyon Piyasası (VİOP), Türkiye Sermaye Piyasası Birliği (TSPB) düzenlemeleri ile faaliyet alanı ile ilgili diğer kanun, yönetmelik ve genelgelere uygun hareket ederler.
- Mali Suçları Araştırma Kurulu’nun (MASAK) tebliğ ve yönetmeliklerine göre gerekli duyarlılığı gösterir ve yasal yükümlülükleri yerine getirirler.
- Sadece yatırım amacı ile işlem yapabilir. Kendi nam ve hesabına aynı hisse senedinde gün içi alım satım amaçlı işlem yapamazlar.
- Her zaman müşterinin işlerine öncelik vermeye yükümlüdür.
- Müşteri emrini en iyi şekilde gerçekleştirmekle yükümlüdür.¹
- Müşterinin emrini mesleki özen, dikkat, titizlik ve sadakat ilkeleri kapsamında yasal mevzuat ve Şirket içi düzenlemelerine göre yerine getirme yükümlülüğü bulunmaktadır.
- Görevi gereğince yaptığı iş ve işlemlerinde müşteriyle imzalanmış olan çerçeve sözleşme, yasal mevzuat ve Şirket içi düzenlemelerine göre belirlenmiş standartlar kapsamında gerekli özen ve titizliği göstermekle yükümlüdür.
- Müşterilerin bilgisizlik ve/veya tecrübesizliklerinden faydalanmak suretiyle müşteri aleyhine, kendi ve/veya üçüncü şahıs lehine kazanç sağlayamaz.
- Müşteri ile sözleşme imzalama aşamasında yasal mevzuat ve Şirket içi düzenlemelerine göre yapması gereken yerindelik ve uygunluk vb. testlerini yapmakla yükümlü olup; müşterinin ilgili testleri cevaplamamaları, testlere konu bilgileri vermemeleri yönünde telkinde bulunamaz.
- Müşteriye verdiği hizmetlere ilişkin objektif iyi niyet kurallarına aykırı sonuç verecek işlemlerde bulunamaz.
- Müşteriyle kendi ve/veya Şirket ve/veya başka bir müşteri arasında çıkar çatışması yaratacak şekilde davranamaz.
- Halka arz sürecine tesadüfen de olsa öğrenmiş olduğu bilgileri Şirket içinde ve/veya üçüncü kişi ve kurumlarla kesinlikle paylaşamaz. Ayrıca çalışan halka arzlarında yaptığı yorumlarda, izahname ve satışa ilişkin yayımlanan belgeleri ve bilgileri kullanmalıdır. Bu belge ve bilgiler henüz yayımlanmamışsa da yayımlanacağı belirtilmelidir.
- Kredili menkul kıymet işlemleri ile açığa satış ve ödünç alma işlemlerinde bulunamaz.

¹ **Müşteri emrini en iyi şekilde gerçekleştirme:** Personel, alım satım aracılığı faaliyetlerinin icrası sırasında müşterilerin fiyat, maliyet, hız, takas, saklama, karşı taraf ve benzeri hususlardaki tercihlerini göz önüne alarak 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 talimatın bulunduğu durumda personel, müşteri emrini en iyi şekilde gerçekleştirme yükümlülüğünü yerine getirmiş sayılır.

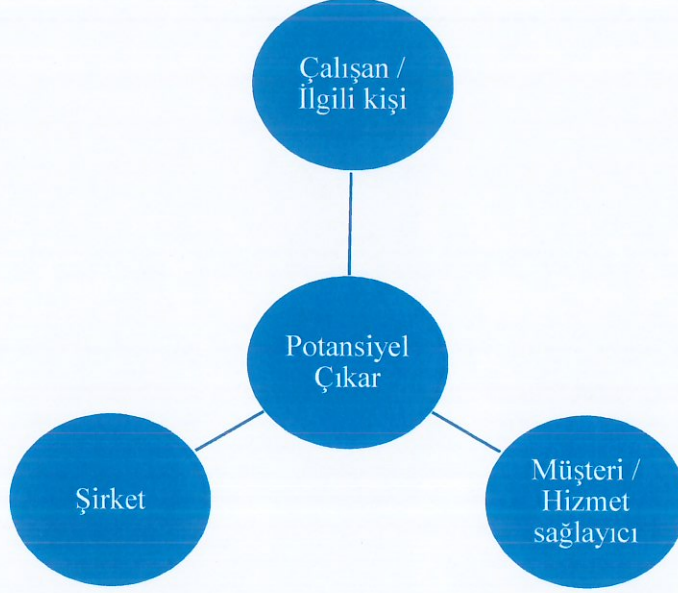
- Hiçbir şekilde müşteri adına vekil olamaz. Müşteri nam ve hesabına kendi inisiyatifi ile işlem yapamaz.
- Müşterilerle borç-alacak, kefalet ve müşterek hesap açtırmak gibi etik ilkelerle bağdaşmayan ilişkilere giremez.
- Müşterilerden teamüllerin üzerindeki değerde hediye alamaz.
- Konumunu kullanarak gerek kendi iş ortamından, gerekse müşterilerin iş olanaklarından kişisel çıkar sağlayamaz.
- Müşterilere piyasalar veya bir şirket hakkında verdiği yorum ve/veya tavsiyeleri Araştırma Biriminin verilerine dayandırmalıdır. Çalışan, güvenilir gerekçe, bilgi, belge analize ve Şirketin çerçeve sözleşmelerinde belirttiği yatırım ilkelerine dayanmaksızın yönlendirici, gerçek dışı, aldatıcı, istismar edici veya yanıltıcı bilgiler, tavsiyeler veremez. Müşterilerin işlemlerinde yönlendirici rol oynayamaz. Ayrıca tavsiye ve yönlendirmelerinde “en sağlam”, “en iyi”, “en güvenilir” gibi sübjektif ve abartılı ifadelerle yer veremez.
- Şirket adına bilgi üretme ve/veya dağıtma yetkisine sahip olan çalışanlar, yatırım kararlarını etkileyebilecek nitelikte olan araştırma sonuçlarını müşterilerine duyurmadan önce kendileri veya üçüncü şahısların menfaatlerine kullanamazlar.
- Sermaye Piyasası Kanunu çerçevesinde “Piyasa Bozucu Eylemler”, “Bilgi Suistimali”, “Piyasa Dolandırıcılığı” olarak tanımlanan işlemlere çalışanlar tarafından hiçbir şekilde izin verilmez.
- Bilgi Suistimaline sebep olacak işlemlere hiçbir şekilde izin verilmez. Şüphelenilmesi durumunda ilgili birimler derhal haberdar edilir.
- Piyasa Dolandırıcılığına sebep olacak işlemlere hiçbir şekilde izin verilmez. Şüphelenilmesi durumunda ilgili birimler derhal haberdar edilir.
- Müşteriye verdiği hizmete ilişkin olarak belirli bir getiri ve kazanç sağlayacağını taahhüt edemez.
- Müşterilerin kendi isimleri dışında bir başkasının ismine hesap açmaları, birden fazla kişi adına vekil olarak hareket etmeleri veya aralarında yoğun virman hareketleri görülen hesaplar olması halinde ilgili yetkilileri derhal haberdar eder.
- Türkiye Sermaye Piyasaları Birliği tarafından kabul edilen Üyelerin Sermaye Piyasası Faaliyetlerini Yürütürken Uyacakları Meslek Kurallarına uygun hareket eder.
- Şirketimizde belirli bir derecede akrabalık ilişkisi bulunan çalışanlar Şirketin herhangi bir bölümünde aynı yöneticiye doğrudan raporlama yapacak şekilde ve/veya merkezdışı örgütlerde çalışamaz, ast-üst olarak görevlendirilemez.

Şirketimizde Bilgi Sistemlerinin Güvenliği hususunda Ziraat Bankası teftiş birimi tarafından dönemsel olarak COBİT denetimlerde gerçekleştirilmektedir.

Şirketimizde faaliyetlerin ilgili yasal mevzuat ve Kurum düzenlemelerine uygun yürütülüp yürütülmediğinin denetimi ve bu kapsamdaki olası çıkar çatışmalarının önlenmesine yönelik olarak etkin bir iç denetim yapılanmasına gidilmiş olup icradan bağımsız olarak Yönetim Kurulu'na bağlı faaliyet gösteren Teftiş Birimi ile İç Kontrol ve Risk Yönetimi Birimi bulunmaktadır.

3. ÇIKAR ÇATIŞMALARINDA ARTIŞA NEDEN OLAN DURUMLAR

Çıkar çatışmaları; prensip olarak Şirketin, çalışanlarının (veya İlgili Kişilerin), müşterilerinin veya hizmet sağlayıcılarının (tedarikçi) farklılaşan potansiyel çıkarlarının bir sonucudur.



Çıkar çatışmaları farklı şekillerde oluşabilir. Potansiyel çatışmaları belirlemeyi amaçlarken, Şirket öncelikle tüm somut durumları dikkate almalı ve diğerlerinin yanı sıra Kurum, satıcı veya ilgili kişilerin aşağıdaki durumlarda olup olmadığını da hesaba katmalıdır:

- Müşteri hesabına finansal kazanç elde etme veya finansal kayıptan kaçınma,
- Müşteriye sağlanan hizmetin sonucundan çıkarının olması veya müşteri adına yapılan bir işlemde müşterinin bu hizmetteki çıkarından farklı bir çıkarının olması,
- Bir müşteri veya müşteri grubu çıkarına başka müşterilerin çıkarı üzerinden finansal veya diğer teşvikler sağlaması,
- Müşteri olarak aynı faaliyetlerde bulunması ve/veya
- Müşteriye sağlanan hizmetle ilişkili olarak müşteri dışındaki herhangi bir kişiden para, mal veya hizmet şeklinde yaptığı hizmet için aldığı standart komisyonların dışında teşvik alması.

4. ÇIKAR ÇATIŞMALARININ YÖNETİMİ

Olası çıkar çatışmalarının önlenmesine yönelik olarak Şirketimiz nezdinde tesis edilmiş olan organizasyonel yapılanma, alınan genel idari tedbir ve düzenlemelerin yanı sıra ana faaliyet ve yan hizmet konuları itibarıyla Şirketimizin karşı karşıya kalabileceği olası çıkar çatışmalarının yönetimine ilişkin genel usul ve esaslara aşağıda yer verilmiştir.

i. Alım Satım Aracılığı Faaliyeti

Şirketimiz Alım Satım Aracılığı Faaliyeti; ilgili SPK düzenlemelerine uygun olarak alınmış yetki belgesi kapsamında, bu faaliyet alanında görev yapmak için yasal mevzuatta belirtilen vasıflara ve gerekli lisans belgelerine sahip yönetici ve yeterli sayıda ihtisas personeli sorumluluğunda yürütülmektedir.

Anılan faaliyet koluna yönelik Şirketimizde gerekli iç denetim ve risk yönetimi birimleri teşkilatlanmış olup bu suretle müşteri emirlerinin ilgili yasal mevzuat çerçevesinde belge ve kayıt düzenine uygun ispatlanabilir bir şekilde, düzenlenen çerçeve sözleşmelerde belirtilen esaslar dahilinde ve emrin en iyi şekilde gerçekleştirilmesi hususunda gösterilmesi gereken özen bilinciyle yürütülmesi yakından gözetilmektedir.

Yasal çerçevede alım satım aracılığı faaliyetine konu olabilecek ürün ve hizmetlerin müşterilerimizin ürün bilgisi ve risk tercihleriyle uyumlu olması hususunda gerekli uygunluk testleri gerçekleştirilmekte; çerçeve sözleşmeler, emir gerçekleştirme politikaları, risk bildirim formları ile faaliyete ilişkin süreçler ve faaliyet konusu ürün ve hizmetlerin niteliği gereği oluşabilecek olan zararlar gibi hususlarda müşterilerin sözleşme imzalamadan önce bilgilendirilmesi sağlanmaktadır.

Müşteri tercihleri paralelinde alım satım aracılığı hizmeti sunulurken olası çıkar çatışmalarının önlenmesi adına yatırım tavsiyeleri Şirket Araştırma raporlarına dayandırılır, işlemler her faaliyet kolu için ayrı düzenlenmiş olan çerçeve sözleşmelerde yer alan usul ve esaslar dahilinde birbirlerinden bağımsız teşkilatlandırılmış birimlerin sorumluluğunda ve her koşulda müşteri menfaatleri öncelikli tutularak gerçekleştirilir.

ii. Saklama Hizmetleri

Şirketimizde ilgili SPK düzenlemeleri çerçevesinde alınan izin ve yetki belgeleri kapsamında yürütülen sınırlı ve genel saklama faaliyetlerine yönelik olarak gerekli bilgi işlem sistemleri ve teknolojik altyapı ile bilgi sistemlerinin güvenliğine yönelik yazılı politika, standart ve prosedürler tesis edilmiştir.

Bu kapsamda ayrıca organizasyon yapısında oluşturulan bilgi bariyerleri, yetki ve görevler ayrılığı ilkesiyle uyumlu ilke ve düzenlemeler vasıtasıyla müşteri bilgilerinin müşteri çıkarlarına aykırı olarak Şirket dışına veya Şirket içinde farklı birimler arasında paylaşılması sonucunda oluşabilecek olası çıkar çatışmalarının önüne geçilmesi hedeflenmiştir.

Sınırlı ve genel saklama hizmetleri çerçevesinde ilgili yasal düzenlemeler kapsamında gerek merkezi saklama kuruluşları gerekse genel saklama hizmeti verilen finansal kuruluşlarla saklama hizmetlerinden sorumlu ilgili birimler tarafından, iç denetimden sorumlu fonksiyonların denetiminde günlük mutabakat yapılması; ilgili müşterilerin dilediklerinde hesaplarına erişimlerinin sağlanmış olmasına karşın aylık hesap durumu bildirimlerinin gerçekleştirilmesi ve yıllık bazda da ilgili mevzuat kapsamındaki mutabakat süreçlerine ilişkin olarak gerekli iş akış prosedürleri tesis edilmiştir.

Saklama hizmetlerine yönelik tarafların hak ve yükümlülükleri ile faaliyetlerin kapsamı detaylı olarak düzenlenen saklama sözleşmelerinde yer verilmiştir.

iii. Yatırım Danışmanlığı Hizmetleri

Şirketimizde ilgili SPK düzenlemeleri çerçevesinde alınan izin ve yetki belgeleri kapsamında yatırım danışmanlığı hizmeti sunulmakta olup anılan faaliyete yönelik olarak gerekli organizasyonel yapılanma tesis edilmiş ve ilgili mevzuat çerçevesinde konusunda yetkin ve gerekli lisans belgelerini haiz yatırım danışmanları görevlendirilmiştir.

Faaliyetlerin kapsamı ile tarafların hak ve yükümlülüklerine ilişkin tüm detayları içeren çerçeve sözleşmelerdeki esaslar dahilinde sunulan hizmetlerde ayrıca olası çıkar çatışmalarının önlenmesi adına aşağıdaki ilke ve esaslara uyulması zorunludur.

- Sunulan yorum ve tavsiyelerde müşteriye yanıltıcı, aldatıcı, bilgi ve tecrübe eksikliklerini istismar edici, yanlış, gerçek dışı veya “en sağlam”, “en iyi”, “en güvenilir” gibi subjektif ve abartılı ifadeler yer verilmez.
- Yorum ve tavsiyeler özenle hazırlanır ve objektif olunur.
- Sunduğu yorum ve tavsiyeleri güvenilir kaynak, belge, rapor ve analizlerle destekler, söz konusu kaynakların kesinliği hakkında şüphelerin bulunması durumunda bu hususa açıkça yer verir.
- Herhangi bir sermaye piyasası aracının halka arzına ilişkin olarak yapılan yorum ve analizlerde, müşterilerin doğru ve eksiksiz bilgilendirilmesini teminen, yayımlanmışsa izahname ve satışa ilişkin belgelerde yer alan bilgiler kullanılır, aksi takdirde söz konusu halka arza ilişkin ayrıntılı bilgilerin yer aldığı izahname ve satışa ilişkin diğer belgelerin yayımlanacağını belirtir.
- Belirli bir getirinin sağlanacağına dair herhangi bir vaat veya taahhütte kesinlikle bulunulmaz.
- Her türlü öngörü, tahmin ve fiyat hedeflerine, bunların öngörü, tahmin ve fiyat hedefi olduğu açıkça belirtmek suretiyle yer verilir ve bunların oluşturulmasında kullanılan tüm önemli varsayımlar belirtilir.
- Sermaye Piyasası Kurulu, Borsa İstanbul A.Ş. gibi düzenleyici/denetleyici otoritelerin faaliyet alanına giren sonuçlanmış ya da sonuçlanmamış konular hakkında yalan, yanlış, yanıltıcı ve mesnetsiz bilgi, haber ve yorumlar sunulmaz.
- Müşterilerin yatırım kararlarını etkileyebilecek nitelikte olan araştırma sonuçlarının, müşterilere duyurmadan önce Şirket’in, yatırım danışmanının veya üçüncü şahısların lehine kullanılmaz.
- Kaldıraçlı işlemler için yatırım danışmanlığı hizmeti verilmez.
- Yatırım danışmanlığı faaliyeti kapsamında yorum ve tavsiye sunulan yatırımcılara;
 - a) Sermaye piyasası aracı için hedef fiyat belirlenmesinde kullanılan değerlendirme esasları ile yöntemine ilişkin yeterli özet bilgilerin,
 - b) Tavsiyede yer alan yatırım süresi de dahil “al”, “sat” veya “tut” gibi ifadelerin anlamları ile yatırıma ilişkin uygun risk uyarıları ve değerlendirmede kullanılan varsayımlara ilişkin duyarlılık analizlerinin,
 - c) Yorum ve tavsiyeleri hazırlayanın kimlik bilgilerinin,

talep edilmesi durumunda açıklanması zorunludur. Ancak (a) ve (b) bentlerinde yer alan bilgilerin yorum ve tavsiyeye oranla önemli ölçüde uzun olması durumunda, değerlendirme ve yöntemlerde herhangi bir değişiklik olmaması kaydıyla, internet sitesi gibi müşteriler tarafından bilgilere kolayca ve doğrudan ulaşılabilecek bir yere açıkça ve dikkat çekici şekilde atıfta bulunulması yeterlidir.

iv. Halka Arza Aracılık, Kurumsal Finansman ve Danışmanlık Hizmetleri

Şirketimizde ilgili SPK düzenlemeleri çerçevesinde alınan izin ve yetki belgeleri kapsamında halka arza aracılık, kurumsal finansman ve danışmanlık hizmetleri, finansman sağlanmasına aracılık hizmetleri sunulmakta olup anılan faaliyetlere yönelik olarak gerekli organizasyonel yapılanma tesis edilmiş ve ilgili mevzuat çerçevesinde konusunda yetkin ve gerekli lisans belgelerini haiz kurumsal finansman uzmanları görevlendirilmiştir.

Faaliyetlerin kapsamı ile tarafların hak ve yükümlülüklerine ilişkin tüm detayları içeren çerçeve sözleşmelerdeki esaslar dahilinde sunulan hizmetlerde ayrıca olası çıkar çatışmalarının önlenmesi adına aşağıdaki ilke ve esaslara uyulması zorunludur.

- Halka arz işlemlerinde piyasa bozucu eylem niteliğinde olabilecek eylemlerden özenle imtina edilir.
- Hizmetler karşılığında düzenlenen sözleşmeler tahtında belirlenen ücretler dışında şahsi ya da üçüncü şahıslara menfaat sağlanmasına imkan oluşturabilecek tasarruflarda bulunulmamasına azami hassasiyet gösterilir.
- Halka arz aracılığında ihraççı/halka arz edenler, finansman sağlanmasına aracılık ve danışmanlık hizmetlerinde ise ilgili kurumların; bu kişi ve kurumların ihtiyaçlarının, kısa ve uzun vadeli hedefleri, mali yapıları, ekonomik konjonktür, sektör durumu, potansiyel fırsat, risk ve tehditler gibi hususlar dikkate alınarak ilgili mevzuat hükümleri tahtında objektif ve detaylı bir şekilde analiz edilmesine azami gayret gösterilir.
- Halka arz fiyatının gerçek değerini en doğru şekilde göstermesine ve düzenlenen raporlarda değerlendirme standartlarına uyulmasına azami özen gösterilir ve bu kapsamda kullanılan yöntemler gerekçeleriyle birlikte açıklanır.

Şirketimizde tesis edilen organizasyonel yapılanma çerçevesinde oluşturulan bilgi bariyerleri, yetki ve görevler ayrılığı ilkesiyle uyumlu ilke ve düzenlemeler vasıtasıyla halka arza aracılık, kurumsal finansman ve danışmanlık faaliyetleri kapsamında kamuya açıklanmamış bilgilerin kurum içi veya dışında anılan faaliyetleri yürüten icra ve denetim müdürlük/birimleri dışında paylaşımı neticesinde oluşabilecek olası çıkar çatışmalarının önüne geçilmesi hedeflenmiştir.

5. MÜŞTERİ İLİŞKİLERİ YÖNETİMİ

Müşteriler tarafından Şirket'e iletilen her tür mesaj, ivedilikle incelenerek müşterilere gerekli bilgilendirme yapılır. Bir mesajın şikayet olarak algılanması için şikayet konusunun haklılığı aranmaz.

Şirket'e ulaşan müşteri mesajları Satış Yönetimi Birimi'ne yönlendirilir. Yazılı (e-posta, mektup) olarak iletilen her mesaj bir gelen evrak numarası ile haberleşme birimi tarafından kaydedilir. Telefon ile gelen şikayetlerde telefon görüşmeleri sistem tarafından kaydedilmektedir. Ayrıca telefonu kayıt altına alınmayan bir personele iletilen mesaj ilgili personel tarafından Satış Yönetimi Birimi'ne aktarılır. Konusuna bağlı olarak iletilen mesajlar Satış Yönetimi Birimi tarafından ilgili birimlere yönlendirilir.

5.1.Mesajın Değerlendirilmesi

İlgili birim müşteri mesajını değerlendirir ve ilgili Genel Müdür Yardımcısı ile konu paylaşılır. Mesajı alan ilgili personel, öncelikle mesajın ön değerlendirmesini yapar. Ön değerlendirmede;

- Müşterinin mesajının anlaşılır olup olmadığı ve yeterli detayı içerip içermediği,
- Çözüm için ek araştırmaya gerek olup olmadığı,
- Başka birimlerden bilgi talebine ihtiyaç duyulup duyulmadığı

araştırılır.

Yapılan ön değerlendirmede mesaja konu ihbar veya şikayetin araştırma gerektirdiği kanaatine varılırsa konu detayları ile araştırılır gerekli olan durumlarda ilgili birimlerden bilgi talep edilir.

Müşteri mesajında yetersiz bilgi verilmesi ya da araştırma sırasında yeniden müşteri bilgisine ihtiyaç duyulması halinde müşteriye geri dönüş yapılarak o ana kadarki araştırma sonucu özetlenerek ek bilgi istenir.

Müşteri mesajı ile ilgili araştırma ve çözüm sunma zaman alacak ise neden zaman alacağı ve yaklaşık ne kadar zaman alacağı konusunda müşteri bilgilendirilir ve takibe alınır.

Söz konusu mesaja ilişkin araştırma tamamlandığında çözüm yöntemi ilgili birim ve/veya ilgili Genel Müdür Yardımcısı tarafından belirlenir. Gerekli olması halinde ihbar veya şikayet konusunda hukukçu görüşü alınır.

İlgili birim mesaja ilişkin görüşünü ve müşteriye verilecek cevabı e-posta ile Satış Yönetimi Birimine gönderir.

Müşteri şikayetleri değerlendirilirken tamamen tarafsızlık ilkesine göre hareket edilir. Şirket lehine, müşteri aleyhine yorum yapılamaz.

5.2.Şirket'e Ulaşılabilirlik

Müşterilerin mesajlarını kolaylıkla iletebilmeleri için tüm iletişim kanallarını kullanabilmeleri sağlanır. Bu amaçla tüm iletişim kanalları müşterilere açık tutulur.

Müşterilere mesajlarını iletmeleri için belli bir format ya da yöntem tavsiye edilemez. Müşteri dilediği formatta istediği kanaldan mesajını iletmekte özgürdür.

Müşteriden mesajını iletmesi için kendisine geri dönüş ile ilgili iletişim bilgisi dışında zorlayıcı bilgi talep edilemez.

5.3.Müşteriye Cevap Usulü

Müşteri mesajlarına ilişkin olarak Satış Yönetimi Birimi ya da ilgili birimlerce hazırlanan ve Satış Yönetimi Birimi'ne iletilen yanıtlar bu birim tarafından müşteriye bildirilir. Gerekli durumlarda Teftiş Birimi'nin görüşü alınır.

Müşterinin Şirket'e başvuru yöntemine göre yanıt verilir. Müşteri mesajını hangi kanaldan iletti ise o kanaldan geri dönlür. Ayrıca müşterinin özel bir bildirim yöntemi tercihi varsa bu husus dikkate alınır.

Gelen mesajlara mümkün olan en kısa sürede yanıt verilir. Ayrıca yasal otoriteler üzerinden Şirkete ulaşan şikayetler , belirlenmiş süre içerisinde cevaplanır. Anında çözülemeyen sorunlar için müşteriden Şirket'i yeniden aranması istenmez, geri arama mutlaka Şirket tarafından yapılır.

Her müşteri şikayetine mutlaka çözüm sunulur. Müşteri şikayetindeki şikayet konusu haksız olsa dahi müşteriye bilgi verilir ve ikna edilir. Müşteriye çözüm sunarken sorunun neden kaynaklandığı, benzer sorunla karşılaşmaması için ne yapması gerektiği, başka yardımcı olabileceğimiz bir sorununun olup olmadığı ve herhangi bir sorunla karşılaştığında şikayetini Şirket'e iletebileceği bildirilir. Şikayetin konusunun önemsiz olması ya da başka gerekçeler müşteriye çözüm sunmama ya da geri dönmeme gerekçesi olamaz.

6. GİZLİLİK

Şirket işlemleri gereği müşterinin vermiş olduğu bilgilerin gizliliğini korumak amacıyla aşağıda belirtilen temel kurallar benimsenmektedir.

- Müşterilerin paylaştığı bilgilere izinsiz ulaşım, Şirket Personeli dahil olmak üzere kısıtlanmıştır.

- Şirket, söz konusu bilgileri müşterilerin onayı dışında ya da yasal bir yükümlülük altında bulunmadığı sürece herhangi bir üçüncü şahıs, kurum ve kuruluş ile paylaşmayacaktır.
- Şirket bu bilgileri sadece gerekli yetkiler ve yasal bir düzenlemeler çerçevesinde açıklayabilecektir. Şirket'in tabi olduğu düzenleyici kurumlar ve/veya yasama, yürütme organ ve mercileri müşteri bilgilerinin açıklanmasını istediğinde, Şirket bu bilgileri yalnızca gerekli yetkiler çerçevesinde açıklayacaktır.

7. SORUMLULUKLAR

7.1.Yönetim Kurulu'nun Sorumlulukları

Potansiyel çıkar çatışmalarının oluştuğu durumlara ilişkin kuralların belirlenmesi amacıyla üst yönetimin politika geliştirmesi ve uygulanmasının sağlanması, aynı zamanda çıkar çatışmalarının kaçınılmaz olduğu durumların yönetilmesi için de bir politikanın oluşturulması Yönetim Kurulu sorumluluğundadır. Bununla birlikte Yönetim Kurulu, kamuya karşı şeffaflığın sağlanmasıyla ve gerektiği durumlarda denetleyici otoriteyi çıkar çatışmalarına ilişkin Kurum politikası hakkında bilgilendirmekle yükümlüdür.

7.2.Çalışanların Sorumlulukları

Çıkar çatışmasının olduğu bir durum belirlendiğinde, her çalışan ve yöneticisi bir üst yöneticisine tarafsızlıkla ve gecikmeksizin bildirim yapmakla yükümlüdür

YÜRÜRLÜK

İşbu Politika, Yönetim Kurulu'nca onaylandığı tarihte yürürlüğe girer.