

EMİR İLETİMİ ARACILIĞI POLİTİKASI

- AMAÇ** : QNB Finansbank A.Ş.'nin (Banka) emir iletimine aracılık faaliyeti yetkisi kapsamında gerçekleştirileceği işlemlerin uygulama esaslarını ve iş süreçlerini tanımlar.
- REFERANS** : SPK III-37.1 sayılı Tebliğ

1. EMİR İLETİMİNE ARACILIK KAPSAMINA GİREN İŞLER

Aşağıda sayılan faaliyetler emir iletimine aracılık kapsamına girmektedir:

- Lehine faaliyet gösterilen işlem veya portföy aracılarının yatırım hizmet ve faaliyetlerini tanıtmaya, sözleşme yapmalarına ve hesap açmalarına aracı olma,
- Halka arzda, tahsisli satış veya nitelikli yatırımcılara satışta talep toplama, bunları yatırım kuruluşuna iletmeye, bunlarla ilgili gişe hizmetleri,
- Sözleşme yapmak isteyenleri komisyon karşılığı bir araya getirme.

2. EMİR İLETİMİNE ARACILIK KAPSAMINDA ÇALIŞILAN YATIRIM KURULUŞLARI

Bankamız emir iletimine aracılık faaliyetleri kapsamında QNB Finansbank Finansal Hizmetler Grubu'nun bir iştiraki olan QNB Finans Yatırım Menkul Değerler A.Ş. (Finans Yatırım) ile çalışmaktadır.

3. AMAÇ VE KAPSAM

İşbu politika, Banka'nın emir iletimine aracılık faaliyetlerinin yerine getirilmesine yönelik genel esasları belirlemekte olup, Banka'nın söz konusu emirleri alan ve ileten tüm birimleri için geçerlidir.

Banka, aracılık faaliyetlerini müşterileri imzalanan sözleşmeler kapsamında ve sermaye piyasası mevzuatında belirtilen esaslar çerçevesinde yürütür.

Banka, aracılık faaliyetlerinin yürütülmesi sırasında basiretli bir tacir gibi davranarak, işin gerektirdiği mesleki dikkat ve özeni gösterir, bu kapsamda gerekli önlemleri alır.

4. SÖZLEŞME VE HESAP AÇILIMI ARACILIĞI ve HİZMET TANITIMI FAALİYETİ

Banka müşteri temsilcileri Finans Yatırım'da hesap açmak isteyen müşterilerimizin taleplerini emir iletimine aracılık faaliyeti kapsamında alır. Bunun için ilk önce Finans Yatırım hesap açma dokümanları (uygunluk testi, risk bildirim formları, ilgili sözleşmeler ve diğer sair belgeler) bireysel bankacılık müşteri temsilcisi tarafından *müşteri imzaları eksiksiz alınarak* Finans Yatırım'a gönderilir. Gönderilen dokümanların uygun ve eksiksiz bulunması halinde Finans Yatırım'da müşteri adına bir yatırım hesabı açılır.

Bununla birlikte, hesap açılış sırasında müşteriden alınan tüm dokümanlar aynı zamanda Core Banking Sistemi'nde ilgili alana eklenerek saklanır. Islak imzalı dokümanlar ile alınan müşteri hesap açılış talebi e-posta ile Finans Yatırım'a iletilir. Finans Yatırım evrak kontrolü ardından hesap açılış işlemini gerçekleştirir. Alınan sözleşmenin asılları kurye ile Finans Yatırım'a gönderilir. Finans Yatırım tarafından dokümanların eksik ve uygun bulunmadığı bildirildiğinde, dokümanları tamamlanmak ve uygun hale getirmek için müşteriyle tekrar iletişime geçilir.

EMİR İLETİMİ ARACILIĞI POLİTİKASI

Banka müşteri temsilcileri *Banka* müşterilerine Finans Yatırım tarafından verilen yatırım hizmet ve faaliyetlerini tanıtabilir; müşterilerini Finans Yatırım Temsilcileri ile buluşturabilir. Bu gibi durumlarda müşteriden hesap açılış talebinin alınması ve gerekli evrakların imzalatılması Finans Yatırım temsilcileri tarafından yapılır.

5. HİSSE SENEDİ HALKA ARZ TALEP TOPLAMA İŞLEMLERİ

Halka arz işlemi başlamadan önce Finans Yatırım tarafından belirlenen bir QNB Finansbank şubesinde tüm halka arz paralarının toplanacağı bir Halka Arz Ana Hesabı ve bu hesaba ait alt hesap açılır. Alt hesapta *Banka* tarafından toplanan taleplerin tutarları bulunur. Diğer şubelerimiz halka arz ile ilgili olarak hesap açmazlar.

Aracılık işlemi teminen halka arz işlemi başlamadan önce tüm şubelere Kurumsal Operasyon Grubu tarafından bir sirküler gönderilerek talep toplamanın detayları bildirilir.

Talep toplama detaylarını bildiren sirkülere ilaveten şubelere, halka arz edilecek firmayla ilgili tüm bilgileri içeren İzahnameler ve sair belgeler de gönderilir. İzahnameler talep toplayacak şubelerde müşterilerin görebileceği yerlerde bulundurulmak zorundadır.

Bu bilgiler ışığında, müşteriler bireysel bankacılık müşteri temsilcileri tarafından bilgilendirilerek satışa aracılık edilir. Müşteri talepleri Core finans sistemine girilir. Sistem her talep için bir referans numarası verir ve bununla ilgili bir talep formu üretir. Müşteri talebi ile ilgili bilgileri içeren imzalı talep formları Core Finans Sistemi'ne taranır. Bu talep formunun bir nüshası başvuru sahibine verilir. Halka arz talep formunda müşterinin hisse senedi teslimini istediği yatırım hesabı bilgisi de bulunmaktadır.

Talep toplama yapılan her günün sonunda, yukarıda belirtilen QNB Finansbank alt hesabında toplanan paralar Hazine Operasyon Birimi Halka Arz Ana Hesabı'na aktarılır.

Başvuru sahibi tarafından doldurulan talep formları ile halka arz ekranlarından girilen adetlerin mutabakatlarının yapılabilmesi için Hazine Operasyon Birimi tarafından gün sonunda toplam girilen talep sayısı Finans Yatırım Operasyon Bölümü'ne *e-posta* ile bildirilir.

Talep toplama işleminin son günü akşamı, alt hesapta toplanan peşin taleplere ait tüm paralar, Hazine Operasyon Birimi tarafından Halka Arz Ana Hesabı'na aktarılır.

Finans Yatırım tarafından SPK'nın halka arz ile ilgili tebliğinde belirtmiş olduğu şekle göre dağıtım programı çalıştırılarak talepler sistem tarafından otomatik olarak karşılanır. *Finans Yatırım* tarafından dağıtım dosyası *Banka*'ya gönderilerek Core Finans sistemi üzerinde dağıtım sonuçları yüklenir. Talep seviyesine bağlı olarak karşılanamayan talep olması durumunda; bu talepler ile ilgili olarak tahsil edilen paralar sahiplerine iade edilir.

Dağıtım işlemi sonunda karşılanan ve karşılanamayan talepleri gösterir listeler sistem tarafından otomatik olarak oluşturulur ve ilgili şubelerin ekranlarına düşer.

Halka arz konusu kağıtlar izahnamede belirtilen süre içinde hak sahiplerine teslim edilir. Senetlerin yatırımcılara ne şekilde teslim edileceği başvuru sırasında talep formunda belirtilir. Bu bilgiler başvuru sırasında şube tarafından sisteme girilir. Hisse senetlerinin nasıl teslim edileceğine dair sisteme girilen talimata istinaden Finans Yatırım tarafından işlem yapılır.

6. QNB FİNANSBANK BONOSU VE TAHVİLİ İHRAÇ İŞLEMLERİ

Bankamızın Banka Bonosu ve Banka Tahvili ihraçları Finans Yatırım Yatırım Bankacılığı tarafından yapılmaktadır.

Bankamızın Banka Bonosu, Banka Tahvili ihraçlarında müşteri talepleri Core Finans Sistemi menüleri kullanılarak toplanır. Talep toplama esnasında, core sistemden kesin talep girişi tamamlandıktan sonra halka arz/nitelikli yatırımcıya satış/tahsisli satış talep formu sistemde otomatik olarak üretilir. Şube kullanıcı formun çıktısını alarak müşteriden imza alır yine Core Finans Sistemi'nde otomatik olarak açılan "Doküman Ekleme" menüsünden tarama işlemini

EMİR İLETİMİ ARACILIĞI POLİTİKASI

yaparak işlemi tamamlar. QNB Finansbank bonosu/tahvili ihracının tahsisli satış veya nitelikli yatırımcılara satış yöntemiyle yapılması durumunda yatırımcılardan imzalı alınacak tahsisli satış beyanı veya nitelikli yatırımcı beyanının alınarak Core Finans Sistemi'ne taranması gerekmektedir. Nitelikli yatırımcı beyanı dijital onay ile de alınabilmektedir.

Bankamızın Banka Bonosu, Banka Tahvili ihracında, halka arz menüleri kullanılarak mevduat *blokajı* (TL/Döviz) yöntemi ile talep toplanır. İlgili tebliğlerde belirtilen nemalandırma yapısının sistemsel olarak sağlanması durumunda peşin ödeme yöntemi ile de talep toplanabilir.

Blokaj yöntemi ile talep toplandığında müşterinin *mevduatına* (TL/Döviz) talep girişinde blokaj uygulanır. Menkul kıymetin vade başlangıç tarihinde saat 12.00'a kadar müşterinin hesabında kazandığı talep karşılığı nakit bulunması durumunda öncelikle hesaptaki nakit tahsil edilir. Yetersiz bakiye kalmış ise blokedeki vadeli mevduat çözümlenerek kazanılan talep karşılığı TL tutarı tahsil edilir. Bozulmasına ihtiyaç duyulmayan vadeli mevduat üzerindeki blokaj sistem tarafından otomatik olarak kaldırılır.

QNB Finansbank bonosu/tahvili ihracının sonuçlanmasından sonra Finans Yatırım'dan gelen iade dosyasının Yatırım Bankacılığı Operasyonları Servisi tarafından Core Finans Sistemi'ne aktarılmasını takiben müşterinin saklamasına menkul kıymet girişleri aynı zamanda müşteri hesaplarından tahsilatlar gerçekleştirilir.

Talepte bulunan yatırımcıların bankamız dışındaki bir kurumda menkul kıymetlerini saklamak istemeleri halinde halka arz başvurusu sırasında belirtmiş oldukları aracı kurum veya banka hesaplarına QNB Finans Yatırım *Menkul Değerler A.Ş.* tarafından virman işlemi yapılır.

7. QNB FİNANSİNVEST VE QNB FİNANSBANK ARASI PARA TRANSFERLERİNİN GERÇEKLEŞTİRİLMESİ

Alım satım emri vermek isteyen müşteri Banka şubesinin bağlı olduğu Finans Yatırım şubesine yönlendirilir. Şube müşteriden talep almaz.

Müşterilerimiz Finans Yatırım'daki yatırım hesaplarına *Banka'da bulunan* hesaplarından para transferi yapmak istemeleri durumunda verdikleri talimata istinaden transfer edilecek meblağ "müşteri hesap numarası ve ad-soyad bilgileri ile birlikte" Finans Yatırım'ın Merkez Şube nezdindeki Havuz Hesabına geçirilir ve saat 14.15'e kadar Finans Yatırım'a telefonla bilgi verilerek paranın Finans Yatırım tarafından Havuz Hesap'tan müşterinin Finans Yatırım'daki hesabına geçirilmesi temin edilir.

Para müşterinin QNB Finansbank'taki hesabına geçecekse, Finans Yatırım müşteriden aldığı telefon veya yazılı talimatına istinaden söz konusu meblağın Havuz Hesabı'ndan *sadece ilgili müşterinin hesabına geçilmesini temin eder. Müşterinin Banka hesabı tanımlıysa Finans Yatırım temsilcisi 18.00'a kadar müşterinin Banka hesabına para transferi yapabilir.* Müşterinin parayı başka bir bankadaki hesabına gönderme talebi olması halinde, müşteri bu konudaki talimatını direkt olarak Finans Yatırım A.Ş.'ye gönderir.

8. QNB FİNANSİNVEST İNTERNET ve MOBİL ŞUBELERİNE ERİŞİM

Emir iletimine aracılık faaliyeti kapsamında müşterilerimiz QNB Finansbank internet bankacılığı (QNB Finansbank İnternet Şubesi) üzerinden Finans Yatırım internet şubesine erişebilmektedir.

QNB Finansbank internet bankacılığında yatırım işlemlerini gerçekleştirmek üzere ilgili menü adımını tıklayarak müşteriler QNB Finansbank internet bankacılığı sayfasının içinden Finans Yatırım internet şubesine erişmekte ve işlemler doğrudan Finans Yatırım sayfasında gerçekleştirilmektedir. Bu konuda müşterilere işlem anında Finans Yatırım internet şubesinde işlem yaptıklarına dair bir uyarı notu ile bilgilendirilme yapılmaktadır.

EMİR İLETİMİ ARACILIĞI POLİTİKASI

QNB Finansbank A.Ş. olarak internet bankacılığımızdan, müşterilerimize kolaylık sunma ve işlemlerini hızlı yapabilme hizmeti amaçlı, *Finans Yatırım* uygulamasını doğrudan kullandırdığımız bu sistemde, yapılan işlemlere ait bilgiler *Finans Yatırım* bünyesinde loglanmakta ve saklanmaktadır. Ayrıca müşteriler, *Banka mobil uygulamasında Hisse İşlemleri menüsünden Finans Yatırım mobil uygulaması bölümüne yönlendirilebilmektedirler.*

9. MÜŞTERİ BİLGİLERİNİN SAKLANMASI

Banka müşterilerine ait bilgilerin gizliliğini ve güvenliğini sağlama konusunda Bankacılık Kanunu başta olmak üzere Sermaye Piyasası Kanunu ve ilgili diğer tüm mevzuat düzenlemeleri uyarınca yasal bir yükümlülük altında bulunmakta ve gerekli azami özen ve hassasiyeti göstermektedir.

Banka'nın tüm çalışanlarının bu konuda gereken hassasiyeti en yüksek düzeyde gösterebilmesi için, iç mevzuatında bu hususta detaylı düzenlemelere gidilmekte, yürütülen her türlü uygulama ve süreçte müşteri bilgilerinin korunması hususu önemle göz önünde bulundurulmaktadır. *Banka* ve müşterilere ilişkin tüm bilgilerin yetkisiz erişimlerden, hatalı kullanım ve değişikliklerden, bozulma ve yok edilmekten korunması; bilginin gizliliğinin, bütünlüğünün ve kullanılabilirliğinin sağlanması temel sorumluluktur.

Yasal mevzuat gereği çalışanların ve müşterilerin *Banka* nezdinde gerçekleştirdiği tüm işlemlerin kayıtları tam ve doğru şekilde, güvenli bir ortamda saklanmaktadır. Yasal merciler tarafından talep edildiği durumlar hariç olmak üzere, müşteriye bilgi verilmeksizin sunulan hiçbir şekilde üçüncü kişiye/veya kurumlarla müşteri bilgileri paylaşılamaz.

10. YÜRÜRLÜK

Mevzuat değişiklikleri ve Şirket içi değişiklikler neticesinde güncelleme işlemleri yapılır.