EMİR GERÇEKLEŞTİRME POLİTİKASI

DOKÜMAN KODU	:	ASA-PL-01
HAZIRLAYAN/SÜREÇ SAHİBİ BİRİM	:	YÖNETİM
KONTROL EDEN	:	YASAL UYUM
ONAYLAYAN	:	YÖNETİM KURULU
ONAY TARİHİ	:	27.10.2023
SON REV. TARİHİ	:	11.03.2026
VERSİYON NO	:	03
İLGİLİ DOKÜMANLAR	:	ÇIKAR ÇATIŞMALARI POLİTİKASI MÜŞTERİ SINIFLANDIRMASI POLİTİKASI

İÇİNDEKİLER

1. AMAÇ 3
2. KAPSAM 3
3. SORUMLULUK 3
4. TANIMLAR 3
5. POLİTİKA 5
5.1. BİRLİKTE ÇALIŞILACAK KURUMLAR 5
5.2. İŞLEM GERÇEKLEŞTİRİLECEK PİYASA VE ÜRÜNLER 5
5.3. EMİRLERİN KABULÜNE İLİŞKİN ESASLAR 6
5.3.1. Müşteri Emrini En İyi Şekilde Gerçekleştirme 6
5.3.2. Emirlerin Alınması ve İletilmesi 6
5.3.3. Teminatlar 7
5.3.4. Risk Takibi 7
5.3.5. İşlemlerin Müşteriye Bildirimi 7
5.3.6. Gerçekleştirilen İşlemlerin Takas ve Tasfiyesi 8
5.3.7. İşlemlere İlişkin Ücret, Komisyon ve Masraflar 8
5.3.8. Belge ve Kayıtlar 8

1. AMAÇ

İş bu politikanın amacı, Sermaye Piyasası Kurulu' nun III-37.1 sayılı Yatırım Hizmetleri ve Faaliyetleri ile Yan Hizmetlere İlişkin Esaslar Hakkında Tebliği uyarınca, Neo Menkul Değerler A.Ş. ("Neo Menkul" veya "Şirket")'nin yetkili olduğu yatırım hizmet ve faaliyetleri ile yan hizmetler kapsamında, müşterilerin sermaye piyasası araçlarıyla ilgili alım veya satım emirlerinin kabulü, işleme konulması ve yerine getirilmesine ilişkin genel esasların belirlenmesidir.

2. KAPSAM

Bu politika, Neo Menkul'ün müşterilerinden almış olduğu emirlerin kabulü ve işleme koyulmasına yönelik genel esasları belirlemekte olup, söz konusu emirleri alan, ileten, kaydeden ve gerçekleştiren tüm birimler için ve işlem aracılığına yetkili olunan tüm borsa ve piyasalar için geçerlidir.

Tüm çalışanlar, bu politikada belirlenen kurallar çerçevesinde hareket ederler.

3. SORUMLULUK

Üst Yönetim

- Politikanın uygulanmasının ve belirli aralıklarla gözden geçirilerek güncellenmesinin sağlanmasından;

İşlem Aracılığı Birimi

- Müşteri emirlerini alan, ileten ve gerçekleştiren tüm birimlerdeki tüm çalışanlar (yöneticiler dahil) faaliyetlerin yürütülmesi esnasında bu Politikaya ve çerçeve sözleşmelerde belirlenen hükümlere uygun hareket edilmesinden;

İç Denetim Birimi

- Politikaya uyulup uyulmadığının denetlenmesi ve sonuçlarının Yönetim Kurulu'na raporlanmasından

sorumludurlar.

4. TANIMLAR

Alım Emri	Müşteri'nin sermaye piyasası aracının satın alınması için, yazılı, sözlü veya telefon, internet, elektronik işlem platformu veya diğer iletişim araçlarını kullanarak yaptığı alış bildirimi
BİST	Borsa İstanbul A.Ş.
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, Kanuna uygun olarak yetkilendirilen ve düzenli

	faaliyet gösteren sistemleri ve pazar yerleri
Elektronik İşlem Platformu	Neo Menkul ve/veya yurt dışı yatırım kuruluşu tarafından Müşteri'ye sunulan ve Müşteri'nin internet, akıllı telefon, bilgisayar, ATM, interaktif televizyon ve benzeri aygıtları kullanmak suretiyle elektronik ortamda müşteri hesaplarına erişimine ve müşteri hesapları ile ilgili işlem yapmasına, emir iletmesine imkân veren, her türlü elektronik işlem platformu
Emir	Alım emri, satım emri veya alım satım emri
İşlem Aracılığı	Kanunun 37 nci maddesinin birinci fıkrasının (b) bendi kapsamındaki işlemler
İnternet işlemleri	Neo Menkul'ün müşterilere tahsis etmiş olduğu şifreler kullanılmak suretiyle internet veya elektronik işlem platformları ve benzeri iletişim ortamları kanalıyla yapılan emir, talimat, talep, bildirim ve diğer işlemler dâhil tüm işlemler
İşlem Teminatı	İşlem yapılan piyasada geçerli olan, mevzuat ve/veya işlem yapılan Borsa/piyasa düzenlemeleri uyarınca belirlenen teminat
Kanun	6362 sayılı Sermaye Piyasası Kanunu
MKK	Merkezi Kayıt Kuruluşu Anonim Şirketi
Satım Emri	Müşteri'nin sermaye piyasası aracı satılması için yazılı, sözlü veya telefon, internet, elektronik işlem platformu veya diğer iletişim araçlarını kullanarak yaptığı satış bildirimi
Sermaye Piyasası Araçları	Menkul kıymetler ve türev araçlar ile yatırım sözleşmeleri de dâhil olmak üzere Kurulca bu kapsamda olduğu belirlenen diğer sermaye piyasası araçları
SGMK	Sabit Getirili Menkul Kıymet
SPK veya Kurul	Sermaye Piyasası Kurulu
Takasbank	İstanbul Takas ve Saklama Bankası A.Ş.
Talimat	Müşteri'nin, sermaye piyasası aracı alım satım emirleri, virman, ödeme, EFT, havale talimatı; saklama talebi, rüçhan hakkı kullanım talebi vb. ve bu tür taleplerle sınırlı kalmayan, yasal mevzuat çerçevesinde Neo Menkul/yurt dışı yatırım kuruluşu tarafından yerine getirilmesini talep ettiği tüm yatırım işlemleri
TEFAS	Türkiye Elektronik Fon Alım Satım Platformu

Teminat Tamamlama Çağrısı (Margin Call)	Teminat seviyesinin sürdürme teminatı seviyesinin altına düşmesi durumunda teminat tamamlama çağrısı yapılır. Bu durumda yatırımcı temerrüde düşmemek için teminatını tekrar başlangıç teminatı seviyesine veya yeterli sayıda pozisyon kapama yapması yükseltmesi gerekir.
VİOP	Vadeli İşlem ve Opsiyon Piyasası
Yatırım Hizmetleri Tebliği	III-37-1 sayılı Yatırım Hizmet ve Faaliyetleri ile Yan Hizmetlere İlişkin Esaslar Tebliğ
Yatırım Kuruluşları Tebliği	III-39-1 sayılı Yatırım Kuruluşlarının Kuruluş ve Faaliyet Esasları Hakkında Tebliğ

5. POLİTİKA

Neo Menkul faaliyetlerini, müşteriyle imzalanan çerçeve sözleşmede belirtilen esaslar, müşteri emrini en iyi şekilde gerçekleştirme yükümlülüğü ile özen ve sadakat borcu çerçevesinde yürütür. Faaliyetlerin yürütülmesi sırasında basiretli bir tacir gibi davranır, işin gerektirdiği mesleki dikkat ve özeni gösterir ve bu kapsamda gerekli önlemleri alır, sahip olduğu kaynakları etkin bir biçimde kullanır.

Neo Menkul müşterileriyle olan ilişkilerinde kaydi sistem ve yatırımcıyı korumaya ilişkin diğer düzenlemeler ile müşteriyi ilgilendiren tüm konularda yeterli bilgilendirme ve şeffaflığı sağlar.

Neo Menkul, müşterilere ait emirlerin gizliliğini korumakla yükümlüdür. Müşteriye ait emir bilgileri, herhangi bir üçüncü şahsa, müşteri aleyhine ve üçüncü şahıs veya personel lehine müşterinin bilgisi olmaksızın aktarılamaz ve kullanılamaz. Neo Menkul, bu bilgilerin gizliliğinin sağlanması ve kötüye kullanımının engellenmesi için gereken tüm önlemleri alır.
Müşteri emirlerini alan ve işleme koyan tüm birimler bu kapsamdaki faaliyetlerini, ilgili yasal mevzuat ve bu paralelde düzenlenmiş olan Şirket politika ve prosedürlerinin yanı sıra, müşterileriler ile imzalanan çerçeve sözleşmelerde belirlenen hükümler çerçevesinde yürütürler.

5.1. BİRLİKTE ÇALIŞILACAK KURUMLAR

Neo Menkul yurt içi piyasalarda işlem aracılığı faaliyetlerini, BİST'e doğrudan emir iletmek sureti ile gerçekleştirir.

5.2. İŞLEM GERÇEKLEŞTİRİLECEK PİYASA VE ÜRÜNLER

Neo Menkul aracılığı ile işlem gerçekleştirilebilecek piyasalar ve ürünler, BİST bünyesindeki Pay Piyasası, VİOP, Borçlanma Araçları Piyasası, Takasbank bünyesindeki Ödünç Pay Piyasası, Takasbank Para Piyasası ve TEFAS ve bu piyasalarda işlem gören ürünlerdir.

5.3. EMİRLERİN KABULÜNE İLİŞKİN ESASLAR

5.3.1. Müşteri Emrini En İyi Şekilde Gerçekleştirme

Neo Menkul, aracılık 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 getirir.

Müşteri tarafından emrin belirli bir kuruluş veya piyasaya iletilmesi yönünde açık bir talimatının bulunduğu durumlarda, Neo Menkul müşteri emrini en iyi şekilde gerçekleştirme yükümlülüğünü yerine getirmiş sayılır.

5.3.2. Emirlerin Alınması ve İletilmesi

Yatırım hizmetleri, faaliyetleri ve yan hizmetlere ilişkin müşteri emirleri, ilgili hizmet türüne göre belirlenmiş esaslar çerçevesinde yazılı ve sözlü olarak kabul edilir. Söz konusu işlemler müşterilerle çerçeve sözleşme imzalanması, müşterilere hesap açılması ve MKK'dan sicil numarası alınması ile ilgili yükümlülüklere tabidir.

Neo Menkul tüm müşterilerini Yatırım Kuruluşları Tebliği'nde ve **Müşteri Sınıflandırması Politikası**'nda belirtilen esaslar doğrultusunda, profesyonel ya da genel müşteri olarak sınıflandırır, hizmet ve faaliyetlerini bu sınıflandırmaya uygun olarak sunar ve müşteri sınıflarına uygun olarak yükümlülüklerini yerine getirir.

Neo Menkul tarafından pazarlanan ya da müşteri tarafından talep edilen ürün ya da hizmetin müşteriye uygun olup olmadığının değerlendirilmesi ve müşterinin söz konusu ürün veya hizmetin taşıdığı riskleri anlayabilecek bilgi ve tecrübeye sahip olup olmadığının tespit edilmesi amacıyla müşterilere Uygunluk Testi uygulanır. Uygunluk Testinin yapılması sırasında Uygunluk ve Yerindelik Testlerine İlişkin Politika esaslarına uygun hareket edilir.

Müşteriler için, işlem türleri ve sermaye piyasası araçları bazında müşterilerin mali durumu, risk düzeyleri ile teminat durumları dikkate alınarak müşterilere işlem yapma ve/veya pozisyon açma limitleri tahsis edilir ve müşterilerin işlemlerinin ilgili limitler çerçevesinde gerçekleştirilmesini sağlanır.

Borsada işlem yapmayı gerektiren emirler, sermaye piyasası aracı, piyasa ve pazara ilişkin SPK, BIST ve ilgili Borsa/piyasa düzenlemelerinde belirlenen esaslar çerçevesinde alınır ve yerine getirilir. Söz konusu emirler, Neo Menkul'ün ilgili hizmetlere ilişkin iş akışları çerçevesinde kabul edilir.

Müşterilerden yazılı (müşteri emir formu imzalamak suretiyle) veya sözlü (telefon, faks, elektronik ortam, vb.) olarak emir kabul edilebilir. Emir formu, emrin borsaya iletildiği kanal bazında müteselsil sıra numarası ile her emir için SPK mevzuatında yer alan bilgileri taşıması şartıyla serbestçe düzenlenir. Emirlerin yazılı olarak alınması halinde, elektronik olarak düzenlenecek emir formundan yazılı bir örnek alınarak müşterinin imzası alınır. Formun müşteri ve temsilci tarafından imzalı bir örneği, talebi halinde müşteriye verilir. Sözlü olarak verilmiş emirler için müşteri imzası aranmaksızın elektronik ortamda müşteri emir formu düzenlenir. Emir formunda, emrin alındığı tarih ile asgari saniye bazında olmak üzere mümkün olan en küçük birimde zamanı gösteren bir ibaren damga olarak veya bilgisayar marifetiyle basılır. Faks ile iletilen emirlere ilişkin talimatlarda, faks cihazı tarafından otomatik olarak yazılan, göndericinin faks numarası, tarih ve zaman bilgileri yer almalıdır.

Neo Menkul, müşterinin açık olmayan ya da tereddüde yer veren emir, talimat ve bildirimlerini, söz konusu tereddüt giderilmedikçe yerine getirmekle yükümlü değildir. Alım veya satım emri vermesine rağmen herhangi bir işlem gerçekleştirilmediğini iddia eden müşteri, emri verdiğini ispatla yükümlüdür.

Yazılı ve sözlü olarak alınan tüm emirlerde, müşterinin talebi halinde emrin alınması sırasında müşteriye emir alınış numarasının verilmesi zorunludur. Elektronik ortamda alınan emirler için yazılı veya sözlü olarak kabul edilen diğer emirlerin iletilmesinde uyulması gereken öncelik kurallarına riayet edilir

Yazılı veya sözlü tüm müşteri emirleri bilgisayar ortamında düzenlenmiş olan Müşteri Emir Formuna emrin borsaya eriştiği kanal bazında müteselsil sıra numarası izleyecek şekilde kaydedilir. Bu formlar esas alınarak seans öncesinde alınan tüm müşteri emirleri ile Borsa'da seans sürerken alınan emirler, kanal bazında bilgisayar ortamında düzenlenen Seans Takip Formuna, türev araçlar için alınan emirler ise Türev Piyasalar Emir Takip Formuna zaman önceliğine göre otomatik olarak kaydedilir. Zaman önceliği esasına uyulmasını teminen, tüm emirler alınış zamanına göre kaydedilerek Borsa'ya iletilir.

Müşteri emirlerinin kabulünde ve gerçekleştirilmesinde meydana gelen/gelebilecek çıkar çatışmaları Neo Menkul **Çıkar Çatışmaları Politikası**'na uygun olarak yönetilir. Çıkar çatışmalarının kaçınılmaz olması durumunda, söz konusu durum müşteriye açıklanır.

5.3.3. Teminatlar

Neo Menkul, müşterilerden yatırım hizmet ve faaliyetleri, kredili sermaye piyasası aracı işlemleri, sermaye piyasası araçlarının ödünç işlemleri veya açığa satış işlemleri ile diğer yan hizmetler nedeniyle teminat verilmesini isteyebilir. Mevzuatta teminat istenmesinin zorunlu olduğu haller saklıdır.

Müşterilerin Neo Menkul nezdinde bulunan nakit ve sermaye piyasası araçları, Neo Menkul'ün malvarlıklarından ayrı olarak müşteri bazında izlenir. Söz konusu varlıklar, müşterilerin yazılı açık izni olmaksızın, Neo Menkul tarafından tevdi amacı dışında kendisine veya üçüncü kişilere menfaat sağlayacak şekilde kullanılamaz. Teminatların saklanmasında Kurulca belirlenen esaslara uyulur.

5.3.4. Risk Takibi

Türev araçlarda değer kaybı veya herhangi bir sebep ile müşterinin mevcut teminatının bulundurulması gerekli olan sürdürme teminatının altına düşmesi halinde Teminat Tamamlama (Margin Call) çağrısı yapılır. İlgili yükümlülüğünün müşteriye tanınan yasal süre veya oran çerçevesinde yerine getirilmediği durumlarda, Neo Menkul tarafından ilgili yasal mevzuat ve kurum politikaları dahilinde teminat miktarının gerekli teminat seviyesi ya da üzerinde bir orana çıkarılması için resen pozisyon kapatılabilir.

5.3.5. İşlemlerin Müşteriye Bildirimi

Müşterilerin ilettikleri emirler, hesaplarında emrin gerçekleşmesi için gerekli asgari teminat tutarının bulunması halinde ve ilgili Borsa ve/veya piyasalar tarafından belirlenen emir tiplerine, emir geçerlilik sürelerine, işlem esaslarına, emir yöntemlerine ilişkin düzenlemelere uygun olarak gerçekleştirilir.

Gerçekleşen işlemler müşteriye en geç gün sonunda 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 veya Türev Araç İşlem Sonuç Formu müteselsil numara taşıyacak şekilde elektronik olarak düzenlenerek elektronik ortamda müşteriye gönderilir veya formlara elektronik ortamda erişim sağlanır.

5.3.6. Gerçekleştirilen İşlemlerin Takas ve Tasfiyesi

Gerçekleşen işlemlerin tasfiyesi, ilgili Borsa/piyasa düzenlemelerine uygun olarak, emir konusu sermaye piyasası aracının ve/veya satış konusu sermaye piyasası aracının bedelinin ilgili takas süresi sonunda Müşteri'nin hesabına virman yapılması suretiyle gerçekleştirilir.

Neo Menkul, 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 müşterinin borcuna; gerçekleştirilen satım emirlerinde, satım bedeli müşterinin alacağına, masraf ve komisyon ücreti ve sair yükümler, vergi, resim harçlar ve fonlar müşterinin borcuna işlenir.

5.3.7. İşlemlere İlişkin Ücret, Komisyon ve Masraflar

Neo Menkul, işlem aracılığı faaliyetleri hizmetleri için müşterilerine uygulayacağı komisyon, ücret ve masraflar Müşteri ile hesap açılışı sırasında imzalanan çerçeve sözleşmenin eklerinde ve internet sitesinde yer verilen Ücret ve Komisyon Tarifesi çerçevesinde belirlenir.

5.3.8. Belge ve Kayıtlar

Müşteri tanıma kuralı çerçevesinde müşteriden temin edilen bilgi ve tevsik edici belgeler, çerçeve sözleşmeler, risk bildirimleri ve emirlere ilişkin tüm bilgi ve belgeler Neo Menkul nezdinde Kurul'un belge ve kayıt düzenine ilişkin düzenlemelerinde belirtilen süre boyunca saklanır ve bu bilgilerin talebi halinde müşteriye ibrazı sağlanır.

Telefon ile alınan müşteri emirlerine ilişkin ses kayıtları, faks yoluyla alınan emirlere ilişkin talimatlar ve gün içinde faks ile iletilen tüm emirlerin Neo Menkul'e ulaştığı tarih ve zaman bilgilerini içeren toplu döküm, internet üzerinden alınan emirler de dahil her ne türlü olursa olsun elektronik ortamda diğer şekillerde alınan emirlerde tarih, zaman ve müşteri bazında olmak üzere emri ileten müşterilere ilişkin IP (Internet Protokol) numaraları kayıtları, emri veren kaynağı gösterecek şekilde gerekli elektronik log kayıtları Neo Menkul tarafından mevzuatta belirlenen süreler boyunca tutulur.