

**Yatırım Kuruluşlarınınca Resmi İnternet Sitelerinde Yer Vermesi Gereken Yasal Açıklamalar**

**a) Hangi tür hizmetleri sunmaya yetkili oldukları;**

6362 Sayılı Sermaye Piyasası Kanunu, Sermaye Piyasası Kurulu (SPK) tarafından yayımlanan III-37.1 sayılı Yatırım Hizmetleri ve Faaliyetleri ile Yan Hizmetlere İlişkin Esaslar Hakkında Tebliğ ile III-39-1- Yatırım Kuruluşlarının Kuruluş ve Faaliyet Esasları Hakkında Tebliği uyarınca Bankamızın faaliyet izinlerinin yenilenmesi amacıyla SPK'ya yapılan başvuruya istinaden SPK'nın 15/10/2015 tarih ve 28 sayılı toplantısında alınan Karar uyarınca Bankamıza aşağıdaki tabloda yer alan kapsamda yatırım hizmet ve faaliyetlerinde bulunma izni ve **24/11/2015 tarihli ve BNK-008 (0070) sayılı faaliyet yetki belgesi** verilmiştir.

**TÜRKİYE HALK BANKASI A.Ş.**

<b>İzin Verilen Yatırım Hizmet ve Faaliyet İzinleri</b>			
<b>I.</b>	<b>Emir İletimine Aracılık Faaliyeti</b>	<b>Yurt içinde</b>	<b>Yurt dışında</b>
i.	Paylar	İzni Var	-
ii.	Diğer menkul kıymetler	İzni Var	-
iii.	Kaldıraçlı alım satım işlemleri	-	-
iv.	Paya dayalı türev araçlar	-	-
v.	Pay endekslerine dayalı türev araçlar	-	-
vi.	Diğer türev araçlar	-	-
<b>II.</b>	<b>İşlem Aracılığı Faaliyeti</b>	<b>Yurt içinde</b>	<b>Yurt dışında</b>
i.	Paylar	-	-
ii.	Diğer menkul kıymetler	İzni Var	-
iii.	Kaldıraçlı alım satım işlemleri	-	-
iv.	Paya dayalı türev araçlar	-	-
v.	Pay endekslerine dayalı türev araçlar	-	-
vi.	Diğer türev araçlar	-	-
<b>III.</b>	<b>Portföy Aracılığı Faaliyeti</b>	<b>Yurt içinde</b>	
i.	Paylar	-	
ii.	Diğer menkul kıymetler	İzni Var	
iii.	Kaldıraçlı alım satım işlemleri	-	
iv.	Paya dayalı türev araçlar	-	
v.	Pay endekslerine dayalı türev araçlar	-	

vi.	<i>Diğer türev araçlar</i>	<i>İzni Var</i>
<b>IV.</b>	<b>Bireysel Portföy Yöneticiliği Faaliyeti</b>	-
<b>V.</b>	<b>Yatırım Danışmanlığı Faaliyeti</b>	-
<b>VI.</b>	<b>Halka Arza Aracılık Faaliyeti</b>	-
i.	<b>Aracılık yüklenimi</b>	-
ii.	<b>En iyi gayret aracılığı</b>	-
<b>VII.</b>	<b>Saklama Hizmeti</b>	<i>İzni Var</i>
i.	<b>Sınırlı Saklama Hizmeti</b>	<i>İzni Var</i>
ii.	<b>Genel Saklama Hizmeti</b>	<i>İzni Var</i>

**Bankamızın Sunduğu Yan Hizmetler:**

- Sermaye Piyasaları İle İlgili Danışmanlık Hizmetleri Sunulması,
- Kredi ve Ödünç Verilmesi,
- Döviz Hizmetleri Sunulması,
- Genel Yatırım Tavsiyesi Sunulması,
- Finansman Sağlanmasında Aracılık Hizmeti Sunulması,
- Servet Yönetimi ve Finansal Planlama Yapılması,
- Portföy Yönetim Şirketlerinin ve Emeklilik Şirketlerinin Kurucusu Olduğu Yatırım Fonlarına Fon Hizmet Birimi Hizmeti Sunulması

**b) Lehine Faaliyet Gösterilen Yatırım Kuruluşu Tanıtıcı Bilgileri;**

Banka, emir iletimine aracılık faaliyeti kapsamında müşterilerine sunduğu ürün ve hizmetleri iştiraki Halk Yatırım Menkul Değerler A.Ş. lehine gerçekleştirmektedir.

Halk Yatırım Menkul Değerler A.Ş. ile ilgili detay bilgiye erişmek için [tıklayınız.](#)

**c) Yapılan İşlemlerin Asgari Unsur ve Riskleri**

“Genel Risk Bildirim Formu”nu görmek için [tıklayınız.](#)

“Sermaye Piyasası Araçları Risk Bildirim Formu”nu görmek için [tıklayınız.](#)

"Halkbank Türev Araçlar Risk Bildirim Formu"nu görmek için [tıklayınız.](#)

**ç) Alınan Kişisel Verilerin Saklama ve Kullanım Koşulları**

Müşteri bilgilerinin güvenliği ve gizliliği konusunda Bankamız üst seviyede güvenlik tedbiri uygulanmakta olup, bu durum yasal mevzuat açısından da bir zorunluluktur. Müşterilerimize ait bilgi, belge ve kayıtlar resmi kurum talepleri ile emir iletimine

aracılık faaliyeti kapsamına giren işlemler dahilinde aracı kuruma yapılan bildirimler hariç üçüncü kişilerle paylaşılamaz.

Müşterilerimizden alınan bilgi ve belgeler, hesabın sonradan kullanımı öncesinde müşteriye tanıma kuralının işletilebilmesi, gerçekleştirilen işlemlerin hak ve yükümlülükler yanısıra mülkiyet esası çerçevesinde takip edilebilmesi amacıyla alınmaktadır. İşlemler, müşteriye tanıma kuralı işletildikten sonra, müşterinin talep ve talimatı doğrultusunda gerçekleştirilir. Müşterilerimiz dilerse işlemlerini şubelerimiz haricinde kendilerine kişisel erişim yetkisi verilen İnternet Şubemiz üzerinden, kartla işlem yapılan Bank24'lerden, Müşteriyi tanıma kuralı işletilen Diyalog'tan da gerçekleştirebilirler, hesapları ile ilgili her türlü bilgiye ulaşabilirler, Tezgahestü türev işlemler hariç alternatif dağıtım kanallarından da işlem gerçekleştirebilirler.

Müşterilerimiz ile Bankamız arasında akdedilen Bankacılık Hizmetleri Sözleşmesi uyarınca müşterilerimizin Bankamıza verdiği kişisel bilgilerinde bir değişiklik meydana geldiğinde, değişiklikten dolayı Bankamızın ivedilikle haberdar edilmesi önem arz etmektedir.

Emir iletimine aracılık faaliyeti kapsamında Banka sadece Aracı Kurum ile çalışmak isteyen Banka müşterilerine ait kişisel müşteri bilgi, belge, ortak kullanıma ve/veya Halk Yatırım'a ait form ve sözleşmeleri Aracı Kurum'la paylaşır. (Banka ile müşterileri arasında imzalanan Bankacılık Hizmetleri Sözleşmesi, Banka nezdinde sunulan yatırım hizmet ve faaliyetleri ile Aracı Kurum nezdinde sunulan sabit getirili menkul kıymet ürünleri ile pay (hisse) senedi işlemlerine yönelik olarak Banka ile müşterileri arasında akdedilir, Banka ve Aracı Kurum arasında ortak kullanımına dahil bir sözleşmedir). Banka uygunluk testini Aracı Kurum ile paylaşmakta olup, bilgi paylaşımı da sistemsel entegrasyon dahilinde Aracı Kurum sistemine kayıt aktararak gerçekleştirir.

Emir iletimine aracılık faaliyeti kapsamında Banka tarafından müşterilerine sunulan "Halk Arz Talep Toplanmasına Aracılık Hizmeti" kapsamında müşterilerden alınan bilgiler, oluşturulan kayıtlar, sadece Aracı Kurum üzerinden işlem gerçekleştirmek isteyen bunun için Aracı Kurum nezdinde hesap açtıran müşterilerimiz bazında sistemsel dosya olarak ve güvenli ortamda Aracı Kurum ile paylaşılmaktadır. Aracı kurumda hesap açtırmayan, işlem gerçekleştirmeyen müşteriler açısından Aracı Kuruma herhangi bir müşteri bilgisinin, sözleşmenin iletilmesi söz konusu değildir.

#### **d) Emir İletimi, işlemlerin gerçekleştirilmesi ve takas veya tasfiyesinin nasıl yapılacağı**

Yatırım hizmet ve faaliyetleri ile ilgili olarak Banka tarafından müşteri emri (müşteri talimatı) dahilinde işlem gerçekleştirilmesi esastır. Müşteri emrinde asgari olarak;

- Müşteri numarası ve hesap numarası

- İşlemin yapılacağı müşterinin ve varsa müşteriye vekalet eden kişinin adı ve soyadı ya da unvanı
- İşlemin tarih ve zamanı
- Sıra numarası
- Sermaye piyasası aracının adı/tanımı/tipi
- Müşteri açısından işlemin türü (alım/satım)
- Emrin iletilme şekli (telefon, faks, internet ve benzeri)
- İşleme konu miktar ve işlemin yapıldığı para birimi ve Türk lirası cinsinden parasal tutarı
- İlgili dayanak varlığın tür ve niteliğine bağlı olarak fiyat/değer/gösterge bilgisi
- Vade günü (takas tarihi, bildirim tarihi/saati)
- Varsa prim tutarı ve/veya kullanım fiyatı
- Varsa teminat tutarı

bulunması gerekir. Banka sisteminin üreteceği dekont, form ve belgelere işlem anında müşteri imzası alındığı durumlarda da müşteri talimatı dahilinde işlem gerçekleştirilmiş kabul edilir. Banka tarafından kişiye özel kullanım hakkı verilen durumlarda kartlı işlemler, İnternet Şubesinden ya da telefon Bankacılığı kapsamında Diyalog'tan gerçekleştirilen işlemlerde Müşterilerimizimizin gerçekleştireceği her türlü işlem müşteri açısından bağlayıcı kabul edilir ve işlemlere ilişkin erişim ve onay kayıtları ile ilgili ispat yükümlülüğü Bankada olmakla birlikte Müşteri özelinde verilen şifre, kart ve elektronik aygıtların müşteri haricinde üçüncü kişilerce kullanılmasının sorumluluğu Müşterilerimize ait bir husustur. Müşterilerimiz kendi kullanım yükümlülüğünde olan şifre, kart ve elektronik aygıtlarla ilgili olarak 7/24 Diyalog kanalından Bankaya ulaşım kayıp/çalıntı, iptal taleplerini iletebilir.

Tezgahestü türev işlemlerle ilgili sadece şubelerimiz üzerinden işlem gerçekleştirilmesine izin verilmektedir. Güncel versiyonlu Bankacılık Hizmetleri Sözleşmesine sahip müşterilerimiz dilerlerse İnternet şubesinden uygunluk testine tabi tutularak, kendilerine uygun ürünlerin belirlenmesini sağlayabilirler, genel risk bildirim formunu ve uygunluk testi sonucu işlem gerçekleştirebilecekleri ürünler özelinde risk bildirim formlarını okuyup, İnternet şubesi üzerinden onay vererek yatırım hesabı açılması dahil, menkul kıymet işlemlerini gerçekleştirebilirler. Uygunluk testinde risklilik algısının değiştirilebilmesi amacıyla uygunluk testinin İnternet şubesi üzerinden güncellenmesi de mümkündür. Yatırım Hizmet ve Faaliyetleri ile ilgili güncel versiyonlu Bankacılık Hizmetleri Sözleşmesi imzalayan müşterilerimizden sözleşmenin verdiği yetkilendirmeye istinaden İnternet şubesi üzerinden Bankacılık Hizmetleri Sözleşmesinin güncellenmesi de Banka tarafından Müşteri onayına sunulabilir. Bu paragraf dahilinde belirtilen sözleşmenin güncellenmesi, müşterilerimize uygunluk testi uygulanması, form imzalatılması uygulamaları şubelerimiz nezdinde de yapılabilmektedir. Diyalog kanalı ile onay alınması yasal mevzuat açısından uygun görülmediğinden uygulanamamaktadır.

Bankamız işlem aracılığı faaliyeti çerçevesinde müşteri namına Banka adına işlemler gerçekleştirerek müşteri işlemlerine aracılık hizmeti vermektedir. Bu çerçevede Banka kayıtlarında müşteri emirleri müşteri hesapları ile ilişkilendirilerek alınmakta, Borçlanma araçları için Borsa İstanbul'a, Hazine İhaleleri için TCMB'ye emir iletimi

gerçekleştirilmektedir. Borsa İstanbul'a iletilen emirlerin takas işlemleri İstanbul Takas ve Saklama Bankası A.Ş.'de, TCMB'ye iletilen emirlerin takası ise TCMB nezdinde gerçekleştirilmektedir. Müşterilerimiz, Bankamıza verdikleri emirlerde emri verirken ya da bankanın uygun gördüğü durumlarda takas bitiş zamanından asgari bir saat önce emir verilirken belirtilen hesapta takas bakiyesini hazır ederler.

TEFAS (Türkiye Elektronik Dağıtım Platformu) üzerinden müşterilerin gerçekleştirdiği yatırım fonu işlemleri için müşteri ad ve hesabına işlemler gerçekleştirilmekte, işlemlerin takası İstanbul Takas ve Saklama Bankası A.Ş. nezdinde tasviye işlemleri ise Bankamız nezdindeki işlem gerçekleştirilen yatırım hesabından yapılmaktadır.

Müşterilerimizin portföy aracılığı faaliyeti kapsamında Bankamız ile gerçekleştirdiği tezgahüstü borçlanma araçları ile tezgahüstü türev ürün işlemlerinde takas ve tasfiye işlemleri Müşteriye ait işlemler bağlanırken ilişkilendirilen Banka nezdindeki Müşteri hesapları üzerinden işlem anlaşmasında belirtilen tarih ve saat itibarıyla gerçekleştirilir.

Banka emir iletimine aracılık faaliyeti kapsamında, Aracı Kurum lehine kendisi ya da diğer özel sektör firmalarınca halka arz edilen borçlanma araçları ile pay (hisse) senetlerinde müşterilerine talep toplanmasına aracılık hizmeti sunmaktadır. Halka arz talep toplama hizmeti, halka arzlar için yayımlanan izahname ve Aracı Kurum'un yetki ve sorumluluğundan kaynaklanan talep ve yönlendirmeler dahilinde yürütülmektedir. Halka arza ilişkin dağıtım ve iade işlemleri Aracı Kurum tarafından gerçekleştirilmektedir. Pay (hisse) senetleri ile ilgili Banka nezdinde saklama hizmeti sunulmadığından, pay senetlerinin dağıtımını, Aracı Kurum ve/veya diğer aracı kurumlar nezdindeki talep toplanması aşamasında müşterilerimizin talep formu üzerinden belirleyip Bankamıza bildirdikleri yatırım hesaplarına yapılabilmekte, borçlanma araçlarına ilişkin dağıtım ise Aracı Kurum tarafından müşterilerimizin halka arz talep formunda belirttiği Bankamız nezdindeki yatırım hesapları dahil, diğer banka ya da aracı kurumlar nezdindeki yatırım hesaplarına gerçekleştirilebilmektedir. Bankamız nezdinde kasadan ya da hesaben toplanan halka arz talepleri ile ilgili gerçekleşmeyen taleplere ilişkin nakit iadeleri Bankamız nezdindeki yatırım hesaplarına yapılmaktadır.

#### **e) Emir Gerçekleştirme Politikaları**

### **EMİR İLETİMİNE ARACILIK POLİTİKASI**

#### **1. EMİRLERİN İLETİLECEĞİ İŞLEM ARACILARININ LİSTESİ**

Banka, emir iletimine aracılık faaliyeti kapsamında sadece iştiraki konumunda bulunan **Halk Yatırım Menkul Değerler A.Ş.** (Halk Yatırım) ile çalışacaktır.

#### **2. EMİR İLETİMİNE ARACILIK FAALİYETİ POLİTİKALARI**

- Banka müşterilerinin Bankanın doğrudan sunmadığı ürünlerde Halk Yatırım nezdinde işlem gerçekleştirebilmelerine imkan sağlanması,
- Bankanın borçlanma aracı ihraçlarında emir iletimine aracılık faaliyeti kapsamında talep toplanmasına aracılık hizmeti verilmesi ve halka arzın başarılı geçmesine ve borçlanmanın kolaylaştırılmasına katkı sağlanması,

- Emir iletimine aracılık faaliyeti kapsamında Bankanın faaliyet kazancı elde etmesi,
- Halk Yatırım'ın müşteri sayısı ve işlem hacmine katkı sağlanması, bunun sonucunda da Bankanın karına iştirak kazancı olarak katma değer elde edilmesi,

politikaları doğrultusunda işleyiş yürütülecektir.

### **3. EMİR GERÇEKLEŞTİRME POLİTİKALARI**

- Halk Yatırımın sunduğu emir iletimine aracılık, işlem aracılığı, portföy aracılığı, sınırlı saklama faaliyeti kapsamına giren hizmetlere ilişkin risk bildirim formlarının, sözleşmelerin, tamamlayıcı belge ve formların Banka ile Halk Yatırım'ın müşterileri arasında Halk Yatırım'ın Bankaya verdiği yetki çerçevesinde ve Halk Yatırım işlemlerini de kapsar şekilde imzalanacaktır. (Yatırım danışmanlığı, portföy yöneticiliği, kaldırıcı işlemlere ilişkin sözleşmeler ile müşterilere yerindelik testi yapılması konusunda Banka, Halk Yatırım adına sözleşmelere/yerindelik testine imza atmaksızın, sadece söz konusu sözleşme ve testin Halk Yatırımın müşterilerine imzalatılması ve Halk Yatırım ile müşteri arasındaki bilgi ve belge alış veriş, gişe hizmeti sunulması hizmetleri ile sınırlı aracılık hizmeti verecektir. Söz konusu kapsama giren sözleşme, müşteri talep ve talimatlarının, bilgi, belge ve yerindelik testinin uygunluğunun kabul edilmesi, sonuçlarının değerlendirilmesi ve müşteriyle işlemlerin gerçekleştirilmesi tamamen Halk Yatırım'ın yetki ve sorumluluğunda olacaktır.)
- Bankanın müşterilerini tabi tutacağı uygunluk testi, Halk Yatırım ile Bankanın ortak mutabakata vardığı, ortak değerlendirme kriterlerine sahip olacaktır. Halk Yatırım ile çalışmak isteyen Banka müşterilerinin tabi tutulacağı uygunluk testi sistem üzerinden Halk Yatırım ile de paylaşılacak, sisteme giriş yapılan uygunluk testinin Halk Yatırım ile de paylaşılması uygulaması benimsenecektir. Halk Yatırımdan Bankaya doğru uygunluk testi paylaşımı olmayacaktır. Halk Yatırım, Banka nezdinde ya da kendi nezdinde müşterinin tabi tutulduğu en son uygunluk testine göre alım satım faaliyetlerini sürdürecektir, Banka ise sadece kendi nezdinde güncel durumdaki uygunluk testini sistemsel kontrollerinde baz alacaktır.
- Halk Yatırım'la çalışan/çalışmak isteyen Banka müşterilerine ait kimlik, iletişim, temsil, vekalet vb hesap ilişkisi tesisi için gerekli müşteri tanıtım ve iletişim bilgilerinin, tevsik edici bilgi ve belgeler dahilinde müşterilerden alınması ve/veya sistemsel sorgulamaların yapılması ve Halk Yatırım ile paylaşılması sağlanacaktır.
- Halk Yatırım nezdinde doğrudan Banka tarafından müşteri yatırım hesabı açılabilecektir.

- Pay senedi ve borçlanma araçları ile ilgili halka arzlarda Banka tarafından Halk Yatırım için talep toplanmasına aracılık hizmeti verilecektir. (Banka sistemi üzerinden Halk Yatırım nezdinde açılan/bulunan yatırım hesapları ile ilgili borçlanma araçları ve pay senetleri halka arzlarında talep toplanmasına aracılık hizmeti haricinde ikincil piyasa işlemleri için müşteri alım satım emri kabul edilmeyecektir.)
- Halk Yatırım'a ait İnternet şubesine erişmek isteyen Halk Yatırım müşterilerin, Bankanın kendi İnternet güvenlik duvarından ve şifreli güvenlik uygulamalarından geçirilerek, güvenli ortamda ve Bankanın İnternet şubesinden tamamen bağımsız işletilen Halk Yatırım İnternet şubesine erişimleri sağlanacaktır.
- Halk Yatırım'ın yatırım danışmanlığı hizmeti verdiği müşterilerine tahsilat ve tediye yönüyle Banka tarafından gişe hizmeti sunulacak, Halk Yatırım tarafından hazırlanan yatırım danışmanlığı kapsamındaki raporlar Banka tarafından Halk Yatırım'ın müşterilerine teslim edilebilecektir.
- Banka müşterilerinin genel yatırım tavsiyesi bazında Bankanın ve/veya Halk Yatırımın sunduğu ürünlerden haberdar edilmeleri amacıyla Halk Yatırım tarafından bu kapsamda hazırlanacak bilgi, belge, broşür, rapor, duyuru, analiz vb doküman Banka tarafından Halk Yatırım'ın ve/veya bankanın müşterilerine sunulacaktır.
- Halk Yatırım nezdindeki hesaplar, işlemler ve uygulamalar ile ilgili olarak Halk Yatırımın müşterilerine iletmek istediği bilgi, belge ve evrakların Banka tarafından müşterilere ulaştırılması sağlanacaktır.
- Halk Yatırım ile Bankanın emir iletimine aracılık kapsamında geliştireceği ürün ve projeler hakkında gerekli reklam, ilan ve duyurular Banka tarafından da Kamuya açıklanabilecektir.
- Bankanın gerek kendi İnternet sitesinde gerekse diğer platformlarda Halk Yatırım ve Halk Yatırım'a ait ürünler hakkında tanıtıcı bilgiler yayımlanabilecektir.
- Halk Yatırım ile Banka arasında emir iletimine aracılık faaliyeti kapsamında ya da bu faaliyetleri destekler nitelikte her türlü online sistemsel entegrasyon sağlanabilecektir.

- Banka üzerinden açılan Halk Yatırım müşterilerine ait yatırım hesap nakit bakiyelerinin Banka sistemi üzerinden de hesap bazında online sorgulaması yapılabilecektir.
- Halka arz talep toplanmasına aracılık işlemleri kapsamında kredili talep toplanmasına da aracılık edilmesi, kredili toplanan taleplerin Halk Yatırıma raporlanması sağlanacaktır.
- Banka tarafından açılan Halk yatırım hesaplarına ilişkin müşteri ekstreleri elden ya da sistemsel olarak banka kanalıyla da müşteriye verilebilecektir.

emir iletimine aracılık faaliyeti kapsamına giren yukarıda sayılan faaliyetlerin gerçekleştirilmesi konusunda akdedilen 11.11.2015 tarihli emir iletimine aracılık çerçeve sözleşmesi ile Halk Yatırım tarafından adına işlem yapmaya, emir iletimine aracılık faaliyetinde bulunmaya tam yetkili tayin edilen Banka sermaye piyasası mevzuatı kapsamına giren sermaye piyasası faaliyetlerini icra edecektir. Sermaye Piyasası Mevzuatına ve çerçeve sözleşme hükümlerine uygun şekilde emir iletimine aracılık hizmeti veren Banka, diğer tarafta işlem aracıları konumunda olan ya da halka arzlar da doğrudan ya da dolaylı olarak bizzat halka arzı gerçekleştiren Halk Yatırım'a karşı sadece gerçekleştirdiği, aracılık hizmeti verdiği işlemler nazarında sorumluluk taşıyacaktır. Halk Yatırım'ın sorumluluğu ise Halkbank'ın Halk Yatırım adına gerçekleştirdiği işlemler, verdiği hizmetler, topladığı halka arz talepleri bazında da devam edecektir.

#### **4. ÜCRETLENDİRME POLİTİKASI**

İki kuruluş arasında imzalanan çerçeve sözleşme hükümlerine göre gerçekleştirilecektir. Tüm kazanç ve giderlerin ücretlendirmede kriter kabul edilmesi, piyasa rayicine göre bir ücretlendirmeye tabi tutulması ve örtülü kazanç aktarımına imkan vermeyecek nitelikte uygulanması sağlanacaktır.

#### **5. YÜRÜRLÜK**

Bu Emir İletimine Aracılık Politikası 08/06/2015 tarih ve 22/22 sayılı Yönetim Kurulu Karar'ı ile kabul edilerek faaliyet yetki belgesi alındığı tarih itibarıyla yürürlüğe girer.

#### **6. YÜRÜTME**

Emir İletimine Aracılık Politikası sadece Yönetim Kurulu tarafından yürütülür.

### **İŞLEM ARACILIĞI POLİTİKASI**

#### **İŞLEM ARACILIĞI FAALİYETİNDE BULUNULACAK BORSA, PİYASA PAZAR VEYA PLATFORMLAR**

Banka, sermaye piyasası araçlarıyla ilgili olarak;



- Kamu borçlanma araçları ile ilgili düzenlenen hazine ihalelerinde, likidite senedi ihalelerinde müşteri namına banka adına işlem aracılığı hizmeti verecektir.
- Türkiye Elektronik Fon Dağıtım Platformu (TEFAS) üzerinden Banka müşterilerinin yatırım fonu katılma payı alım satımına yönelik işlem aracılığı hizmeti verecektir.
- Borsa İstanbul Borçlanma Araçları Piyasası (Kesin Alım Satım Pazarı ve Uluslararası Tahvil Pazarı)nda müşteri adına ve/veya namına işlem aracılığı hizmeti verecektir.

## **1. İŞLEM ARACILIĞI FAALİYETİNDE BULUNULACAK ÜRÜNLER**

Banka, T.C. Hazine Müsteşarlığı'na düzenlenen ve TCMB'nin aracılık ettiği kamu borçlanma araçlarına yönelik Hazine ihalelerinde, halka arz edilen kamu borçlanma araçlarında, TCMB tarafından düzenlenen ve para arzına yönelik ihraç edilen likidite senetlerinde, TEFAS'ta işlem gören tüm yatırım fonu katılma belgelerinde, Borsa İstanbul Borçlanma Araçları Piyasası'nda Kesin Alım Satım Pazarı ve Uluslararası Tahvil Pazarı'nda işlem gören tüm sermaye piyasası araçlarında işlem aracılığı faaliyetinde bulunur.

## **2. İŞLEM ARACILIĞI FAALİYETİ POLİTİKALARI**

- Banka müşterilerinin birincil piyasadan kamu borçlanma araçlarından alım yapabilmelerine imkan tanınması,
- Banka müşterilerinin organize piyasa üzerinden gerçekleştirmek istedikleri işlemler için de Bankanın aracılık hizmeti verebilmesi,
- TEFAS'ta işlem gören yatırım fonlarından müşterilere satış yapılabilmesi ve ürün çeşitliliğini artıracak platform sayesinde özellikle belirli kurucuların fonunda işlem gerçekleştirmek isteyen müşterilere aracılık hizmeti verilebilmesi,
- Aktif dağıtım anlaşması yapılan yatırım fonu kurucularının fonlarının banka müşterilerine pazarlanarak satılabilmesi,
- Bankanın, yukarıda sayılan tüm işlem aracılığı faaliyetleri neticesinde sınırlı saklama hizmeti de verme imkanı bulacağı müşterilerinden bir yandan aracılık faaliyet kazancı elde ederken, diğer yandan da müşteriler ile uzun soluklu çalışma imkanı bulması ve çapraz satış imkanlarını da değerlendirerek diğer sermaye piyasası ürünlerinde ve/veya bankacılık ürünlerinde müşteri ile çalışma imkanı bulması,

politikaları doğrultusunda işleyiş yürütülecektir.

### **3. EMİR GERÇEKLEŞTİRME POLİTİKALARI**

- Banka, işlem aracılığı faaliyetini şube ve/veya alternatif dağıtım kanalları üzerinden alacağı müşteri emirleri dahilinde Borsa, Piyasa, Pazar ya da Platformlara iletir.
- İşlem aracılığı faaliyeti kapsamında gerçekleştirilen müşteri emirleri sınırlı saklama faaliyeti ile birlikte sunar.
- İşlem aracılığı faaliyetlerine TEFAS'ta işlem gören yatırım fonları ile aktif dağıtım anlaşması dahilinde müşterilere pazarlanan yatırım fonları hariç Yatırım Hizmetleri Alım Satım Aracılık Birimi'nin yetki ve sorumluluğunda işlem alt/üst işlem limitleri uygulanabilir.
- İşlem aracılığı faaliyeti kapsamında sunulacak aracılık hizmetlerine istinaden gerek görüldüğü durumlarda müşteriden Yatırım Hizmetleri Alım Satım Aracılık Birimi'nin uygun göreceği şartlarda teminat alınabilir.

### **4. ÜCRETLENDİRME POLİTİKASI**

İşlemler banka maliyetleri, müşteri verimliliği ve piyasa rayıcı çerçevesinde müşteri ile mutabık kalınan sözleşme koşullarına uygun olarak serbestçe belirlenir. Çapraz ürün satışı yapılan, verimliliği olan, performans anlamında beklentisi olan müşteriler için masraf ve komisyonlarda indirim gidilmesi, hatta hiç masraf ve komisyon alınmadan işlem gerçekleştirilmesi de mümkündür. Ücretlendirme politikasının uygulanmasında şubenin talebine istinaden, gerektiğinde ilgili pazarlama biriminin de uygunluğu alınarak Yatırım Hizmetleri Alım Satım Aracılık Birimi tarafından fiyatlandırma yapılır. Yatırım Hizmetleri Alım Satım Aracılık Birimi indirim yapılmaması ve/veya masraf ve komisyon alınmamasına yönelik talepleri herhangi bir gerekçe ileri sürmeden reddedebilir.

### **5. YÜRÜRLÜK**

Bu İşlem Aracılığı Politikası 08/06/2015 tarih ve 22/22 sayılı Yönetim Kurulu Karar'ı ile kabul edilerek faaliyet yetki belgesi alındığı tarih itibarıyla yürürlüğe girer.

#### **YÜRÜTME**

İşlem Aracılığı Politikası sadece Yönetim Kurulu tarafından yürütülür.

### **PORTFÖY ARACILIĞI POLİTİKASI**

#### **1. BANKANIN PORTFÖY ARACILIĞI FAALİYETİ KAPSAMINDA MÜŞTERİLERİNE SUNACAĞI SERMAYE PİYASASI ÜRÜNLERİ**

Banka, portföy aracılığı faaliyeti kapsamında mevcut banka portföyü üzerinden müşterileri ile devlet iç borçlanma senedi, özel sektör borçlanma aracı, likidite senedi, kira sertifikası, eurobond gibi sabit getirili menkul kıymet ürünlerinde, forward-vadeli

döviz alım satım, para swapı, çapraz para swapı, faiz swapı, vanilya ve egzotik opsiyonlar, teminatlı opsiyon gibi ürünlerde işlem gerçekleştirme imkanı sunacaktır.

## 2. PORTFÖY ARACILIĞI FAALİYETİ POLİTİKALARI

- Başta KOBİ müşterileri olmak üzere potansiyele sahip ticari ve kurumsal müşterilerinin faaliyetlerinden dolayı nakit akışlarında oluşan döviz/altın pozisyon açıklarını türev işlemlerle düzenleyip, yapılandırabilmeleri ve bu sayede firmaların ani piyasa dalgalanmalarında kırılmalık yaşamadan faaliyetlerine istikrar içinde devam edebilmelerine imkan verilmesi sonucunda söz konusu müşterilerin likidite sorunları nedeniyle Bankamızdan kullandıkları kredilerle ilgili geri ödemelerinde herhangi bir gecikme ya da aksama yaşamamaları,
- Bankamızın prestijine ve sermaye piyasalarının gelişimine katkı sağlanması,
- Sermaye piyasası faaliyetlerinin Bankanın sahip olduğu yaygın şube ağı sayesinde ülkenin en ucra köşesine kadar ulaştırılması,
- Bankamızın portföy aracılığı faaliyeti sonucunda karlılığına katkı sağlanması,
- Banka tarafından ihraç edilen borçlanma aracının banka nezdinde portföy aracılığı faaliyeti kapsamında ikincil piyasa işlemleri ile desteklenerek Bankanın müteakip ihraçlarında düşük taleple karşılaşılması riskinin önlenmesi,
- Bankamızın müşterilerine sunduğu ürün çeşitliliğinin artırılması,
- Müşterilere 7/24 yatırım yapma imkanı sunulması,
- Portföy aracılığı faaliyeti kapsamında müşterilere sunulan tüm ürünlerin Bankanın kendi portföyünden ve işlemlerin tümünde müşteriye karşı karşı taraf rolü üstlenilerek pozisyon alınması,
- Müşterilerle gerçekleştirilen portföy aracılığı faaliyeti kapsamındaki işlemler Banka portföyünde ve nakit akışında değişimi de beraberinde getireceğinden, müşterilerle gerçekleştirilen işlemlerin piyasada tersi pozisyonla işlem bazında veya nakit akışı bazında hedge edilerek kapatılması Bankanın Hazine Yönetimi birimlerinin yetki ve sorumluluğunda olup, Hazine Yönetimi birimlerinin, Bankanın sermaye yeterlilik oranlarının imkan verdiği, yasal düzenlemelere aykırılık teşkil etmeyecek şekilde ve Bankanın nakit akışında bir sıkıntıya sebebiyet verilmeyecek şartlarda Banka portföyünden gerçekleştirilen portföy aracılığı faaliyetine ilişkin müşteri işlemlerinin hedge edilmeksizin portföy üzerinde getirdiği değişim dahilinde takip edilmesine de karar verebileceği,
- Bankanın, portföy aracılığı faaliyetleri neticesinde sınırlı saklama hizmeti de verme imkanı bulacağı müşterilerinden bir yandan aracılık faaliyet kazancı elde ederken, diğer yandan da müşteriler ile uzun soluklu çalışma imkanı bulması ve çapraz satış imkanlarını da değerlendirerek diğer sermaye piyasası ürünlerinde ve/veya bankacılık ürünlerinde müşteri ile çalışma imkanı bulması,

politikaları doğrultusunda işleyiş yürütülecektir.

### 3. EMİR GERÇEKLEŞTİRME POLİTİKALARI

- Banka, portföy aracılığı faaliyetini şube ve/veya alternatif dağıtım kanalları üzerinden gerçekleştirecektir.
- Portföy aracılığı faaliyeti müşterilere sınırlı saklama faaliyeti ile birlikte sunulacaktır.
- Banka portföy aracılığı faaliyeti ile müşterilerine satışını gerçekleştirdiği sabit getirili menkul kıymetleri, kaydileşen kıymetler için Merkezi Kayıt Kuruluşu A.Ş. nezdinde, eurobond ve yurt dışı ihraçlı kira sertifikalarını Takasbank aracılığı ile veya doğrudan Banka hesabı açarak Euroclear nezdinde veya Clearstream nezdindeki Banka hesaplarında tutacaktır.
- Portföy aracılığı faaliyeti kapsamında müşterilere satışı gerçekleştirilen sabit getirili menkul kıymetlerinde kıymetin ihraççısına ilişkin karşı taraf riski, kıymetin tüm hak ve yükümlülükleri ile birlikte müşteriye geçtiğinden, Banka kıymetlerin vadesinde/valöründe itfa/kupon tutarını hesabında göremeden müşteriye ödeme yapmayabilecektir.
- Banka portföyüne dahil ederek müşterilerine satacağı sabit getirili menkul kıymet ürünlerinde seçici davranacaktır.
- Banka müşterilerine sattığı sabit getirili menkul kıymetleri her durumda vade öncesi müşteriden geri alma yükümlülüğü taşımayacak, geri alışları piyasa koşullarına göre belirlenen fiyatlar üzerinden belirli marjlar dahilinde gerçekleştirecektir.
- Banka portföyünde olmayan sabit getirili menkul kıymetten almak isteyen müşteri talebi alındığında, bedeli Banka portföyünden karşılanacak şekilde Banka öncelikle Portföyüne menkul kıymet alacak, portföyüne girecek menkul kıymetten yine piyasa koşulları ve kıymetin cari fiyatları gözetilerek müşteriye satış gerçekleştirilebilecektir.
- Banka müşteriye karşı portföy aracılığı alım satıma aracılık faaliyeti kapsamında başka bir yatırım kuruluşundan hizmet almayacaktır.
- Banka tezgahüstü türev ürünler ile ilgili olarak müşterilerine Bankacılık mevzuatı kapsamında açılacak krediler limitleri çerçevesinde işlem gerçekleştirme imkanı sunacak, kredi teminatlarını da yine Bankacılık mevzuatı kapsamında belirleyip rehin alacaktır.
- Tezgahüstü türev işlemler için mevcut kredi limitlerinden kullandırım yapılarak gerçekleştirilecek tezgahüstü türev işlemlerin günlük bazda müşteri riski takip edilecek, işlem bağlanırken sisteme girilen başlangıç ve sürdürme teminatı seviyeleri sistemsel olarak günlük bazda kontrol edilecek ve sürdürme

teminatı seviyesinin altına düşen müşteri teminatları ile ilgili olarak müşterilere en fazla 3 işgününe kadar teminat tamamlama çağrısında bulunulacaktır.

- Tezgahüstü türev ürünlerde müşterilere yapılan teminat tamamlama çağrısına müşterinin yanıt vermemesi Bankanın müşteriye karşı üstlendiği işlemin vade tarihinde gerçekleşmememe riskini beraberinde getireceğinden, müşteri ile imzalanan çerçeve sözleşmede bu konuya yer verilerek, işlem vadesi beklenilmeden Bankanın uğradığı kur farkı zararı da hesaplanarak, müşteriden ceza tahsilatı yapılarak işlemin risklerini Banka üzerinden atma yoluna gidilebilecektir.
- Banka, tezgahüstü türev ürünlerde işlem gerçekleştiren müşterilerinden alacağı teminatları korunma amaçlı işlem gerçekleştiren, dış ticaret işlemlerinde Bankamızı aracı tayin eden, Bankamızdan ya da Bankamız aracılığı ile yurt dışından döviz kredisi kullanan müşterileri ile spekülatif işlem gerçekleştiren müşterilerini birbirinden ayrı tutarak korunma amaçlı işlem gerçekleştirmek zorunda olan müşterilerine uyguladığı türev işlem teminatlarında farklı uygulamalara gidilebilecektir.

#### **4. ÜCRETLENDİRME POLİTİKASI**

İşlemler banka maliyetleri, müşteri verimliliği ve piyasa rayıcı çerçevesinde müşteri ile mutabık kalınan sözleşme koşullarına uygun olarak serbestçe belirlenir. Çapraz ürün satışı yapılan, verimliliği olan, performans anlamında beklentisi olan müşteriler için masraf ve komisyonlarda indirimde gidilmesi, hatta hiç masraf ve komisyon alınmadan işlem gerçekleştirilmesi de mümkündür. Ücretlendirme politikasının uygulanmasında şubenin talebine istinaden, gerektiğinde ilgili pazarlama biriminin de uygunluğu alınarak Yatırım Hizmetleri Alım Satım Aracılık Birimi tarafından fiyatlandırma yapılır. Yatırım Hizmetleri Alım Satım Aracılık Birimi indirim yapılmaması ve/veya masraf ve komisyon alınmamasına yönelik talepleri herhangi bir gerekçe ileri sürmeden reddedebilir. Genel mahiyette ürünlerin masraf ve komisyona tabi tutulmadan gerçekleştirilmesine de karar verebilir.

#### **5. YÜRÜRLÜK**

Bu Portföy Aracılığı Politikası 08/06/2015 tarih ve 22/22 sayılı Yönetim Kurulu Karar'ı ile kabul edilerek faaliyet yetki belgesi alındığı tarih itibarıyla yürürlüğe girer.

#### **YÜRÜTME**

Portföy Aracılığı Politikası sadece Yönetim Kurulu tarafından yürütülür.

**f) Herhangi bir müşterinin ihtiyacı ve talebi doğrultusunda müşteri ile bire bir oluşturdukları türev araçlar hariç olmak üzere borsada işlem görmeyen sermaye piyasası araçları için verilen anlık alım satım fiyat tekliflerine,**

Bankamızda borsalara kote edilmiş olan menkul kıymetler müşteri alım satım işlemlerine konu edilmektedir.

**g) Elektronik ortamda müşteriler tarafından yapılabilecek işlemler ile müşteriye elektronik ortamda yapılacak bildirimlere ilişkin esaslara,**

Portföy aracılığı faaliyeti kapsamında Müşterilerimiz alternatif dağıtım kanalları (İnternet Şubesi, Bank24, Diyalog) üzerinden menkul kıymet alım satımı, hesap-işlem görüntüleme yapabilirler. İşlem aracılığı faaliyeti için elektronik ortamda emir kabul edilmemektedir. Emir iletimine aracılık faaliyeti kapsamında Müşterilerimiz halka arz taleplerini Bankamız İnternet şubesi üzerinden giriş yapabilirler. Ayrıca, Müşterilerimizin İnternet şubesi üzerinden Banka ile Halk Yatırım Menkul Değerler A.Ş. nezdinde açılan ve ilişkilendirilen hesapları arasında, işlem yapma saatleri dahilinde para transferi gerçekleştirmeleri de mümkündür.

Müşterilerimize yatırım kararı alırlarken sağlıklı karar almalarına yardımcı olması amacıyla iştiraklerimiz Halk Yatırım Menkul Değerler A.Ş., Halk Portföy Yönetimi A.Ş. ve Bankamız araştırma birimlerince genel yatırım tavsiyesi içeren raporlar düzenli olarak bildirilmekte olup, raporların arşivine Bankamız kurumsal İnternet Şubesi üzerinden ulaşılabilir. Müşterilerimizin iletilen e-posta/sms'leri almak istememeleri durumunda kendilerine iletilen e-posta mesajlarının/sms mesajlarının alt kısmında yer alan prosedüre uygun taleplerini Bankamıza iletmeleri dahilinde mesaj gönderimleri bütünüyle durudurulur.

Müşterilerimizin özel e-posta adreslerini Bankamız sistemine tanımlatmamaları ve e-posta adresi ile aylık ekstre iletilmesine, günlük işlem bildirimlerine, işlem sonuç formlarının gönderilmesine onay vermemeleri durumunda yasal olarak bildirim yükümlülüğünde olan Bankamız bu yükümlülüğünü maliyetli bir yöntem olan posta yoluyla yerine getirmek durumundadır. Müşterilerimizin hesaplarına yansıtılacak olan bu fiziki posta gönderilerinden kaynaklanan artı maliyetlerden kaçınmak adına Müşterilerimizin aylık ekstrelerini, günlük bildirimleri e-posta yoluyla almak istediklerini Bankamıza bildirmeleri ve Bankamızdaki müşteri bilgileri içine geçerli bir e-posta adreslerini tanımlatmaları bu yöntemin maliyetsiz olması sebebiyle Müşterilerimizin lehine bir durumdur.

Bankamız müşterileri halka arzlar ya da yatırım hizmet ve faaliyetleri ile ilgili olarak e-posta mesajı, SMS vb. elektronik ortamda gönderilen duyurularla, Diyalog üzerinden telefonla aranarak bilgilendirilebilirler. Müşterilerimizle gerçekleştirilen görüşmeler kayıt altına alınmaktadır.

Müşterilerle yapılması gereken yıllık hesap mutabakatları için Banka telefon/e-posta/sms gibi elektronik yöntemler üzerinden müşterilerine mutabakat amaçlı bildirimde bulunabilir, mutabıklık teyidi amacıyla Müşterilerden geri dönüştürme talebi bulunması talep edilebilir.

**ğ) Sermaye piyasası araçları, borsa ve piyasa bilgilerine,**

Bankamız kamu borçlanma araçları, özel sektör borçlanma araçları, kira sertifikalarında Borsa İstanbul ve nezdindeki piyasalarda, yatırım fonlarında sistemsel altyapısı İstanbul Takas ve Saklama Bankası A.Ş. tarafından oluşturulan platform olan TEFAS (Türkiye Elektronik Fon Dağıtım Platformu) üzerinden aracılık hizmeti sunmaktadır. Sermaye Piyasası Araçları, Borsa ve Piyasa Bilgileri ile ilgili detaylı bilgi almak için aşağıdaki linklere tıklayınız.

<http://www.borsaistanbul.com/urunler-ve-piyasalar/piyasalar>

<http://www.takasbank.com.tr/tr/Sayfalar/TEFAS.aspx>

**h) Profesyonel müşterilerin yararlanamayacakları mevzuat hükümlerine,**

Profesyonel Müşterilerimizin yararlanamayacağı mevzuat hükümleri aşağıda belirtilmiştir.

Profesyonel olarak sınıflandırılan Müşterilerimizin;

kendilerinden yazılı onay alınması kaydıyla Bankamızdaki/Aracı Kurumdaki yatırım hesabı saklama varlıklarına ilişkin olarak kendisiyle mutabakat yapılma zorunluluğu olmayacaktır.

Sözleşme yapılması kaydıyla saklama hesaplarındaki varlıkların bakiyesine ilişkin aylık bildirim yapılma zorunluluğu olmayacaktır.

Uygunluk testi yapılma zorunluluğu olmayacaktır. Aracı Kurum ve/veya Portföy Yönetim Şirketi ile ilgili iş ve işlemlerinizi yerindelik testinde yatırım amaçlarına ilişkin olarak yatırım süresi ile risk ve getiri tercihleri hakkında bilgilerin alınması yeterli kabul edilecektir.

**ı) Olası risklere karşı hazırlanan “beklenmedik durum planları”na uygun olarak müşterilerin acil ve beklenmedik durumlarda kullanabilecekleri iletişim bilgileri ile müşterilerin risklerini azaltacak asgari tedbirler,**

Bankamız yatırım hizmet ve faaliyetlerinde sürekliliğinin sağlanması, beklenmedik acil durumlarda Müşterilerinin mağdur edilmemesi adına gerekli tüm önlemleri yürürlükteki güncel mevzuat dahilinde almaktadır.

Müşterilerimize ait tüm bilgi ve sistemsel tanımlamalar Bilgi Sistemleri yedekleme politikaları çerçevesinde yedeklenmekte olup, acil ve beklenmedik durumlarda merkezi hizmet birimlerince üstlenilen yükümlülüklerin yerine getirilmesi ve iş ve işlemlerin sürekliliğini sağlamak amacıyla; 2 farklı lokasyonda her an kullanımına hazır acil durum merkezleri (Kriz Kontrol) ve OD anında kullanıma alınacak Olağanüstü Durum merkezi bulundurulmaktadır. Acil Durum ve OD Merkezleri iş birimleri ve banka iç denetim birimlerinin katılımı ile düzenli olarak test edilerek denetlenmektedir.

Bunun dışında, yatırım hizmet ve faaliyetlerine ilişkin işlemler merkezi kayıt ve takas kurumları üzerinden de mutabakat esaslı çerçevesinde müşteri ad ve hesabıyla takip edilir durumdadır.

Herhangi bir acil durumda müşterilerimizin öncelikle Bankamızın 4440400 çağrı merkezini araması, müşteri tanıma kuralı işletildikten sonra hesapları hakkında bilgi alması, işlem yaptırması 7/24 esaslı çerçevesinde yerine getirilmekte olup, Müşterilerimizin kurumsal internet sitemizdeki, <http://www.halkbank.com.tr/channels/400.asp> adresinden erişebilecekleri konu

başlıklarında talep/şikayet ve önerilerini yazılı olarak Bankamıza iletmeleri de mümkündür. Bunun dışında Müşterilerimizin kayden ihracı gerçekleştirilen menkul kıymet emanet bakiyeleri hakkında Merkezi Kayıt Kuruluşu A.Ş'nden de bilgi edinmeleri mümkündür.

i) “Sayfada verilen bilgilerin genel nitelikte olduğuna ve müşterilerin alım satım kararlarını destekleyebilecek yeterli bilginin sayfada olmayabileceğine” ilişkin bir açıklamaya,

Bu sayfadaki her türlü bilgi, yorum ve açıklama Türkiye Halk Bankası A.Ş. tarafından Müşterilerine genel nitelikte bilgi vermek amacıyla yayımlanmaktadır. Bu sayfa yeterli bilgi ve açıklamaya sahip olmayabilir. Bu nedenle yönelendirici nitelikte bir amaç güdülmeden hazırlanan bu sayfadaki açıklamalar detekleyici dayanak belge olarak kabul edilerek tek başına alım satım kararı verilmemeli, işlem gerçekleştirilmemelidir. Bu sayfadaki bilgi ve açıklamalar yatırım danışmanlığı kapsamına girmemektedir. Bu bilgiler, belli bir getirinin sağlanmasına yönelik olarak verilmemekte ve bu yönde herhangi bir şekilde taahhüt veya garantimiz bulunmamaktadır. Bu itibarla, bu sayfada yer alan hususlar hakkında herhangi bir sorumluluğumuz bulunmamaktadır. Gerek bu sayfadaki, gerekse bu sayfada kullanılan kaynaklardaki hata ve eksikliklerden ve bu sayfadaki bilgilerin kullanılması sonucunda Müşterilerimizin ve/veya diğer yatırımcıların doğrudan ve/veya dolaylı zararlarından Türkiye Halk Bankası A.Ş'ye sorumluluk yüklenemez.

**j) Kullanılan bilgisayar ağı ve şifreleme sisteminin olası risklerine ve güvenliğine,**

Kimlik doğrulaması, BDDK'nın ilgili tebliğine uygun, bilinen faktör ve sahip olunan faktör olmak üzere iki faktör ile yapılmaktadır. İnternet şubesi üzerinde müşteriler kimliklerini doğrulamak için birinci bileşen olarak parola kullanır. İkinci bileşen olarak tek kullanımlık parola kullanılır.

İnternet şubeye girerken veri bütünlüğü ve gizliliğin sağlamak için iletişim protokolü olarak güncel güvenli protokol kullanımı zorunlu tutulur.

İnternet şube iletişiminin şifreli protokollerle sağlanması için, güncel olarak geçerli algoritmalara sahip ve güvenilir Elektronik Sertifika Hizmet Sağlayıcıları tarafından üretilmiş SSL sunucu sertifikaları kullanılır. Söz konusu sertifikalar iletişimin şifreli olmasının yanı sıra, bağlantı sağlayan müşteriye, hizmet aldığı sitenin Banka'ya ait olduğunu da gösterir.

İnternet şubeye girerken olası saldırılara karşı hareketli klavye seçimlik olarak tutulmaktadır.

İç ve dış ağlarımız her yıl gerçekleştirilen sızma testleri ile güvenlik açısından donanımsal ve yazılımsal açıdan denetlenmekte ve iyileştirilmektedir. Yeni ortaya çıkan tehditlere karşı güncel güvenlik teknolojileri devreye alınmaktadır.

İnternet şube web uygulaması, uygulama güvenlik duvarı ile uygulama kodlaması kaynaklı ataklara karşı korunmaktadır.

10 dakika süresince kullanılmayan internet şube kullanıcılarının oturumu otomatik olarak sonlandırılmaktadır.

İnternet şubede birden fazla oturum açılmasına karşı oturum kontrolü yapılır.

İnternet şube üzerinden yapılan işlemlere limit konulabilmektedir.

Müşterinin tercih etmesi durumunda yapılan işlemler hakkında müşterilere kontrol amaçlı bilgilendirme mesajı gönderilmektedir.



**k) Kullanılan işlem platformunun ve bilgisayar ağının özelliklerine, varsa riskleri ve güvenlik tedbirleri ile platformda meydana gelebilecek risklere karşı kullanılacak alternatif iletişim yöntemleri**

İnternet şubesinin konumlandırıldığı ağ segmentleri, iç ağımızdan izole edilmiş, ağ güvenlik duvarı ve atak önleme sistemi ile korunan bir ağ segmentleridir. İnternet şube sunucuları katmanlı ağ yapısındadır.

İnsan riskine karşı tüm BANKA ve BT çalışanlarına yönelik bilgi güvenliği politikaları oluşturulmuş ve yayınlanmıştır. Çalışanlarımızın bilgi güvenliği eğitimi alması sağlanmıştır.

İnternet şube müşterilerimizin kişisel bilgisayarlarının zafiyetlerinden ortaya çıkabilecek risklere karşı, hem merkezi yapıda hem de müşteri bilgisayarlarında çalışacak dolandırıcılık önleme sistemleri oluşturulmuştur. Müşteriler için internet sitesinde açıklayıcı bilgi güvenliği farkındalık duyuruları yayınlanmıştır.

İnternet şube erişimi için yedekli internet hatları kullanılmıştır. Olağan üstü bir durum nedeniyle veri merkezinden hizmet verilememesi halinde, internet şube hizmetinin Olağan Üstü Durum Merkezinde konumlandırılmış altyapı üzerinden çalışacak şekilde planlama yapılmıştır.

İnternet şube üzerinden yapılan her işlemin işlem kaydı tutulmaktadır.