

MÜŞTERİ KABUL POLİTİKASI

(CUSTOMER ACCEPTANCE POLICY)

MÜŞTERİ TANIMA SİSTEMİ (KNOW YOUR CUSTOMER) VE RİSK DEĞERLENDİRMESİ PROSEDÜRÜ
(KNOW YOUR CUSTOMER AND CUSTOMER RISK ASSESSMENT PROCEDURE)

REFERANSLAR:

- Denge Döviz Kıymetli Maden Ve Yetkili Müessese A.Ş. Şirket içi yönetmelik ve talimatlar LBMA Responsible Gold Guidance, v5 18 Jan2013
- OECD Due Diligence Guidance for Responsible Supply Chains of Minerals from Conflict-affected and High Risk Areas, Second Edition November2012
- OECD Due Diligence GuidanceGold Supplement, 17 July 2012 World GoldCouncilConflict-FreeGoldStandart, 01 October2012
- DMCC Practical Guidance for Market Participantsin the Gold andPrecious Metals Industry v 1, April2012
- MASAK Yönetmeliği

1. GENEL :

Denge Döviz Kıymetli Maden Ve Yetkili Müessese A.Ş. kendisini ve çalışanlarını kara para aklama (money laundering) ve terörün finansmanı (terrorism financing) gibi ulusal ve uluslararası kanun ve uygulamaların ihlaliyle ilgili hedef olmaktan korumak amacıyla değerli madenlerle ilgili alım ve müşteri kabul işlemlerinde aşağıda belirtildiği şekilde sürekli olarak gündemde tuttuğu ve etkin olarak tatbikini yaptığı Müşteri tanıma sistemi prosedürleri (Know Your Customer-KYC prosedures) ve Müşteri Kabul Politikası (Customer Acceptance Policy)uygulamaktadır.

Tedarik zinciri süreci kapsamındaki Uyum (Compliance) işlem ve prosedürlerinin tüm personel tarafından titizlikle takibi ve uygulaması yapılmakta ve Uyum Birimi tarafından da yapılan işlemler gözetlenmekte ve denetlenmektedir.

Denge Döviz Kıymetli Maden Ve Yetkili Müessese A.Ş. kıymetli maden alım-satım ticareti anlamında değerli metallerin tedarikiyle ilgili olarak katıldığı, işbirliği yaptığı ve geliştirdiği faaliyetlerde, değerli metallerin meşru ve etik kaynaklardan geldiği, herhangi bir suç unsuru teşkil etmediği, silahlı çatışma veya insan hakları ihlalleri ile ilişkili olmadığı prensibini kabul eder.

Denge Döviz Kıymetli Maden Ve Yetkili Müessese A.Ş.ve çalışanlarını ulusal ve uluslararası hukuk kuralları, kara para aklama ve terörizmin finansesi ihlalleri konusunda hedef olmaktan korumak için uygulamaya konmuş olan Müşteri Kabul Politikası esasları şu ana parametreler üzerine tesis edilmiştir:

- a. Metalin menşe ülkesi,
- b. Müşteri ile iş yapmanın riski,
- c. Ürünün veya verilen hizmetin riski,
- d. Ticari işlemlerin değeri ve müşteri ile olan ilişkinin şekli/süresi.

Yukarıdaki parametrelere uygun olarak en az yılda bir güncellenen müşteri risk profili çıkarılır, Devamlı müşterilerin risk profilleri değişik periyotlarda yapılacak yerinde düzenli şirket ziyaretleri ve idari prosedürlerin geçerliliğinin kontrolü gibi daha kapsamlı şekilde inceleme neticesinde güncellenir.

İdari prosedürler açısından müşteriler en azından aşağıdaki hususlardaki kanıtları sunmak durumundadırlar:

- a. İş ve faaliyet alanlarının ayrıntılı açıklaması,
- b. Uyum sorumlusu tarafından sorgulanmak ve teyidi alınmak üzere sektördeki diğer şirketlerden referanslar,
- c. Malların kaynağının ayrıntılı kanıtları.

2. KAPSAM VE UYGULAYICILAR:

Bu talimat Altın Tedarik Zinciri riskleriyle uyumlu olarak Altın Tedarik Zinciri Müşteri Durum Değerlendirmesi (Due Diligence) süreçlerini, Müşteri Tanımı Sistemi gerekliliklerini ve bu yöndeki Risk Analizinin nasıl yapılacağını belirlemektedir. Denge Döviz Kıymetli Maden Ve Yetkili Müessese A.Ş.nin tüm ticari birimleri tarafından uygulanır.

3. RİSK YÖNETİMİ :

Denge Döviz ve Kıymetli Maden A.Ş., tüm birimleriyle suç gelirlerinin aklanması-kara para aklama (Money laundering), terörizmin finansmanı (Terrorism financing) ve bağlantılı diğer suçlar ile olan mücadelede gerek ulusal gerekse uluslararası alandaki tüm çabaları desteklemeyi, ulusal ve uluslararası tüm yasalara ve diğer yasal düzenlemelere ve mevzuatlara uymayı ilke edinmiştir.

Denge Döviz Kıymetli Maden Ve Yetkili Müessese A.Ş. bu maksatla risk bazlı “Müşteri tanıma yöntemleri prosedürleri – Know Your Customer KYC procedures - Customer Due Diligence” uygulayarak tedarik zinciri sürecini ve riskleri etkin ve doğru bir şekilde yönetmeyi amaçlar.

Yasal ve tabii olduğu ulusal ve uluslararası sertifikasyonların gereklerine uygun etik iş ilkeleri uygulayarak, müşterileriyle olan tüm ticari ilişkisini kara para aklamayı önleyici (anti-money laundering) ve terörün finansesine (terrorism financing) engel olacak tedbir ve yöntemler ile yürüterek, maksatlı olmasa da kara para aklama suçuna veya terörizmin finansesi ve ilgili diğer suçlara karışmış bir şirket durumuna düşmemek ve ticari itibarının zedelenmesi riskini ortadan kaldırmak için etkin bir risk analizi ve yönetimi gayreti sarf eder.

Denge Döviz Kıymetli Maden Ve Yetkili Müessese A.Ş. tüm personelini bu yönde bilinçlendirme, verilen eğitimlerle de bilgileri tazeleme ve uygulamaları takip ve kontrol etme maksadıyla, Uyum Birimi ve Uyum Komitesi marifetiyle izleme ve kontrol faaliyetleri çerçevesinde iç ve dış denetimler icra etmektedir.

Altın Tedarik Zincirindeki Risklerin tanımlanması:

Denge Döviz Kıymetli Maden Ve Yetkili Müessese A.Ş. OECD'nin Çatışmalardan Etkilenmiş ve Yüksek Riskli Alanlardaki Durum Değerlendirmesi (Due Diligence) Rehberiyle uyumlu olarak ve Londra Külçe Piyasası Birliği (LBMA) ve Dubai Muhtelif Emtia Merkezi (DMCC)'in gerekliliklerini karşılayacak şekilde hazırlamış olduğu Şirket Altın Tedarik Zinciri Sorumluluğu Politikasını uygulamaya koyarak bu yönde etkin bir şirket içi yönetim sistemi ve risk denetimi yöntemleri benimsemiştir.

Rafine edilen her partiye ait tedarik zinciri bilgilerinin toplandığı ve saklandığı bir tedarik zinciri takip sistemi oluşturulmuş, bilgilerin kayıt altına alınması ve saklanması sağlanmış, zaman zaman personel eğitimleriyle de konu ile ilgili bilgi ve uygulamaların tazelenmesi, her birim için bir Uyum Görevlisi belirlenerek müşterilere yönelik tüm Durum Değerlendirmesi (Due Diligence) işlemlerinin uygun ve etkin yöntemlerle başlatılması esas alınmıştır.

Durum değerlendirme (Due Diligence) kapsamında müşterilerden alınması gereken evraklar, resmi belgeler belirlenerek müşteri bilgi formu vasıtasıyla temini ve gerekli incelemeleri müteakip müşteri risk değerlendirme yapılarak ticari ilişkiye bağlanıp başlanılmayacağına karar verilmesi uygulaması yürürlüğe konmuştur. Tedarik zincirindeki ilk risk değerlendirme, altın tedarik kaynağının belirlenmesi ile başlamaktadır. Farklı kaynaklar için farklı risk değerlendirme yapılır.

Denge Döviz Kıymetli Maden Ve Yetkili Müessese A.Ş. altının temin edildiği ilk çıkış noktasından başlamak üzere etkili bir risk değerlendirme yapabilmek için müşteriyle ilgili ayrıntılı bir kimlik taraması yaparak iş ve ticari ilişkilerinin belgelendirmesini istemekte, bu aşamada müşterinin para aklama - money laundering, dolandırıcılık- fraud, veya terörizmin finansmanı (terrorism financing) gibi yasa dışı eğilim ve gayretlerinin olup olmadığını araştırmakta, iş ve finansal verileri kontrol edilerek ayrıntılara ulaşılmakta, gerek madenden gerekse de küçük ölçekli işletmelerden gelen altınlar için madencilik lisansı, maden kapasitesi, madencilik uygulamaları hakkındaki veriler, madenin menşeyini belirleyen belgeler, altın ithalat/ihracat lisansları gibi ilave dokümanlarla müşteri risk analizini geliştirmektedir. Yüksek risk kategorisindeki müşterileri için ilave tedbirler alarak gerekirse yerinde ziyaret ve ilave araştırmalar yapmakta ve sonucunda ticarete başlayıp başlamayacağına karar vermektedir.

Denge Döviz Kıymetli Maden Ve Yetkili Müessese A.Ş. vekâlet yoluyla temas kuran müşteriler için mutlaka resmi onaylı, noter tasdikli vekâletname beyan edilmesini ister ve herhangi bir sahtecilik veya aldatma girişimi tespit edildiğinde durumu ilgili otoritelere rapor eder.

Ticari ilişkiye başlanacak müşterilerin; gerekli evrakları vermekten çekinmeleri, OECD, UN ve diğer ilgili kuruluşlarca şüpheli statüsündeki ülkeler veya merkezlerden altın tedarik etmeleri, madenin kaynağını belgeleyememeleri, yüklü miktarda para transferi gayretleri içerisinde olmaları, işlemlerini banka üzerinden, kayıtlı ve belgeli olarak yapmak istememelerigibidurumlarşüpheli işlemlerkategorisinde değerlendirilir.

Değerli madenlerin nakliyesi esnasında oluşabilecek riskler anlamında takipte bulunmak amacıyla ağırlıkları, nakliye ve sigorta dokümanları gibi belgeler istenerek kontrol edilir ve böylece malın nakil aşamasının da takibi yapılmış olur.

Tedarik zincirindeki her yeni müşteri Yüksek Riskli olarak kabul edilerek takibe alınır ve her yıl düzenli müşteri ziyaretleri yapılarak iş ilişkisine devam edilip edilmeyeceği belirlenir.

a. Madenin/Altının kaynağı riski:

Ülke sorgulaması sonucunda (www.countrywatch.com) elde edilen bilgiye göre o müşteri veya ülkeden gelen mal kabul veya ret edilir. Madenin kaynağı yapılacak olan ticarete riski ortadan kaldırmak veya azaltmak için her işlemde mutlaka doğrulanır.

Mevcut veya muhtemel ambargolar, Rüşvet, Mali Eylem Görev Gücü(FATF) sıralamaları, Politik istikrar gibi durumlar dikkate alınarak Uyum Birimi tarafından riskli ülkeler sürekli takip edilir, yapılan değerlendirme sonucu o ülke olumsuz veya şüpheli ise gelen altın ya direkt olarak kabul edilmez veya Uyum sorumlusunun kontrolünden geçtikten sonra kabul ya da reddedilirler.

b. Müşterinin riski:

Altın yatırım ürünleriyle (yatırım barları, külçeleri vb.) ilgili bilinen özel yatırımcılar hariç, değerli madenlerin/metallerin özel olarak alım satımını yapan kişilere hizmet verilmez.

Denge Döviz Kıymetli Maden Ve Yetkili Müessese A.Ş. iyi niyetli olmayan kişilerle (non-bona fide person) iş yapma riskini en aza indirerek sadece profesyonel olarak iş yapan müşterilerle çalışır. Ayırcamahallikanunlarınhilafınaçocukışgücücüçalıştıranmüşterilerledeçalışmaz.

Formların değerlendirmesi aşamasında her müşteriye bir risk profili tanımlanarak (düşük riskli, orta riskli veya yüksek riskli) düzenli olarak revize edilmesi sağlanır.

Bu maksatla ticari ilişkiye başlanacak her müşteriye bir referans numarası (ID) verilerek işlemleri başlatılır ve beyan etmesi gereken form ve evrakları içeren birer müşteri dosyası tutulur. Kullanılan ERP sisteminde cari kart açılarak ID numarası ile sisteme tanıtımı yapılır ve o müşteriye ait tüm ticari işlemler ile rafinasyondan geçen değerli madenlerinin lot ve seri numaralaması sistemiyle izlenmesi sağlanır.

Eğer devamlı müşterilerden rutin olarak alınan değerli madenin miktarında kural dışı bir artış söz konusu olursa, altının kaynağının tespiti ve müşteri açıklamasının akla yatkınlığı konusunda ilave durum değerlendirmesi (due diligence) yapılarak karar verilir.

Denge Döviz Kıymetli Maden Ve Yetkili Müessese A.Ş. ile müşteriler arasındaki tüm işlemler Uyum Sorumlusu tarafından gözlem ve takip edilerek Müşteri Kabul Politikasının işlerliği kontrol edilir. Bu gözlem sonuçları 3 ayda bir yönetim kuruluna rapor edilir. Bu raporlama sonucunda gerekirse müşterinin risk profili yeniden değerlendirilerek revize edilir. Her sene yaptırılan dış denetimlerle de şirketin bir önceki yıl Uyum Süreci denetimi ve raporlaması yapılır.

c. Yasa dışı faaliyetlerle ilişkisi olmadığı garantisini:

Müşteriler kara para aklama ve vergi sahteciliği gibi illegal yollarla ilişkili olmadıklarının garantisini vermek zorundadırlar. Kontrolü altındaki tüm değerli madenler ile paranın kaynağını doğrulamaları gerekir. Müşterinin aynı zamanda çocuk işgücü kullanılması yönündeki yerel kanunlara da uyduğunu ispatlama gerekir.

Yukarıda belirtilen hususlardaki en ufak bir şüphe bile o müşteriyle olan ilişkinin derhal kesilmesini veya hiç başlamamasını gerektirir.

d. Verilen hizmetin riski:

Satın alınan her mal Denge Döviz Kıymetli Maden Ve Yetkili Müessese A.Ş. tarafından sıkı bir şekilde incelemeye alınır. Tüm işlemler mal alış ve uyum prosedürlerine tabidir. İlk defa çalışılacak müşteriler tam bir kabul işleminden geçmek zorundadırlar. Mevcut/devamlı müşteriler için de ayrı bir uyum programı uygulanır.

Düzenli olarak mal kabulüne karar verilen devamlı müşteriler Denge Döviz Kıymetli Maden Ve Yetkili Müessese A.Ş. tarafından yerinde yapılacak olan iç denetime tabidirler. Yerinde yapılan bu denetimlerde idari prosedürler açısından müşteriler, en azından iş ve faaliyet alanlarının ve malların kaynağının ayrıntılı açıklaması gibi ilave kanıtları sunmak durumundadırlar.

Risk Kategorileri	Tanımlama	Uygulanacak Durum Değerlendirmesi (Due Diligence) seviyesi
Low risk A Düşük risk (Düşük profilli müşteri)	Kaynağı temiz ve güvenli bölgelerden gelen ve nakliye rotaları güvenli olan altın Belgeleri ve kayıtları sağlam müşteriler Risksiz-Güvenli bölgeler/ülkeler	Temel seviye. (basic DueDiligence)
Medium Risk B Orta Risk (Orta profilli müşteri)	Çatışmalardan etkilenmiş ve Yüksek riskli bölgelerden gelen ve nakliye rotaları riskli bölgelerden geçen altın Yüksek tutardaki belgesiz, kayıtsız ticari işlemler Makul ve iyi niyetli gayretler içerisinde olan müşteriler Az riskli-Kısmen güvenli bölgeler/ülkeler	İleri seviye (enhanced due diligence)
High Risk C Yüksek risk (Yüksek profilli müşteri)	Çatışmalardan etkilenmiş ve yüksek riskli bölgelerden gelen ve nakliye rotaları riskli bölgelerden geçen altın Yüksek tutardaki belgesiz, kayıtsız ticari işlemler Makul ve iyi niyetli gayretler içerisinde olduğu şüpheli müşteriler Yüksek Riskli-Güvensiz bölgeler/ülkeler	İleri seviye (enhanced due diligence)

Ülke/Müşteri ve Ürün Bazında Risk Sınıflandırması Şematik

4. MÜŞTERİ KABUL ESASLARI:

Ticari ilişkiye başlamaya karar verilen müşteriden bir parti numune mal kabulü yapılarak verdiği bilgiler, belgeler, referanslar, ayar sonuçları vs. bazında faaliyet ve işlemleri takip edilir, herhangi bir tutarsızlık görülmesi durumunda derhal Uyum sorumlusu ile temasa geçilir. World-check uygulaması www.world-check.com ile müşterinin kimlik doğrulaması yapılır, idari prosedürlere ilave olarak gerektiğinde yerinde ziyaret ve denetim de yapılarak (madencilik, rafinasyon veya üretim tesislerinin varlığı, müşterinin sunduğu kapasite ve pazar bilgilerinin doğruluğu, müşterinin aracı olduğu durumlar dahil bilgilerin yerinde teyidi) bulguların doğru olup olmadığı araştırılır ve teyit edilir. Tüm bunların sonucunda da o ülke veya müşteri ile ticaretin devam edip etmeyeceğine karar verilir. Yerinde denetim

sonucu eğer sunulan belge ve bilgiler ile denetimde tespit edilen hususların uyuştuğu görölüyorsa bu müşteri düzenli/devamlı bir müşteri statüsüne sokulur ve düzenli olarak ticaret yapılmasına karar verilir.

Tüm profesyonel müşteriler aşağıdaki belgeleri beyan etmek ve müşteri bilgi formunu doldurmak zorundadırlar:

1. Pasaport fotokopisi (renkli) - asgari
2. Kimlik fotokopisi (renkli) - asgari
3. Vekil ise noter tasdikli vekâletname - asgari
4. Şirketin son finansal durumunu gösteren belgeler
5. Banka hesaplarını gösteren belgeler
6. Şirketin son elektrik faturası
7. Değerli maden satıcılığı lisansı
8. Madencilik lisansı
9. Altın ithalat/ihracat lisansı
10. Değerli metalin ağırlığı ile ilgili belgeler
11. Ayar sonuçları ile ilgili belgeler-asgari
12. Ticari kayıt belgeleri
13. Ortaklık yapısı
14. Faaliyet alanlarıyla ilgili belgeler
15. Şirket yetkili temsilcileriyle ilgili belgeler
16. Maden kapasitesi hakkında bilgi
17. Madencilik uygulamaları hakkında bilgi/dokuman

Form ve evraklarının alınmasını müteakiben kontrol ve doğrulaması yapılır. Eğer müşteri veya şirketin doğrulaması yapılamazsa işlemler derhal durdurularak hizmet sonlandırılır.

Şüphe durumunda:

Uyum sorumlusu şüphe durumunda kimlik tespiti doğrulamasına yönelik ilave belge ve bilgiler ister, kontrol sonucu kimlik doğrulamasında sorun çıkmazsa işlemlere devam edilir.

Kontrol sonucunda şüphe devam ediyorsa ve doğrulama yapılamıyorsa işlemler durdurulur ve o müşteri ile ticarete son verilir.

Müşteri kimlik saptama aşamaları:

Adım 1 : İş ilişkisi başlatmak amacıyla internet üzerinden iletişim kurmak isteyen müşteriler, Denge Döviz Kıymetli Maden Ve Yetkili Müessese A.Ş.nin Müşteri Tanıma Sistemi (Know Your Customer-KYC) işlemleri sürecini başlatmadan önce www.dengedoviz.com internet sitesindeki Müşteri Ön Bilgi Formu (Pre-KYC form) 'nu basarak doldurur ve imzalayarak dokümanı tarayıcıdan geçirir, istenen ek belgeleri de ekleyecek şekilde www.dengedoviz.com internet sitesi üzerinden Uyum İletişim Formu (Compliance Contact Form)'nu doldurarak Uyum Birimi ile e-posta yoluyla iletişime geçer. Müşteri Ön Bilgi Formu (Türkçe-İngilizce) Ek A'dadır.

Adım 2 : Müşteri Ön Bilgi Formu'n daki bilgiler Denge Döviz Kıymetli Maden Ve Yetkili Müessese A.Ş.nin politika ve prosedürleriyle uyuyorsa, müşteriye doldurması ve değerlendirme sonucunda hesap açılması için ayrıntılı bilgileri ve müşteri tanıma sistemi ile ilgili tüm dokümanları içeren Müşteri Bilgi Formu (KYC form), gönderilir. Müşteri Bilgi Formu (Türkçe-İngilizce) Ek-B'de dir. Müşteri ilgili evrakları forma ekleyerek şirkete gönderir veya elden teslim eder.

Tam Durum Değerlendirmesi (Due Diligence) ve Risk analizi işlemleri yaklaşık 5-10 iş günü kadar sürer. World-Check (www.world-check.com) kullanılarak tüm müşterilerin kimlik doğrulaması ve altının kaynağını da araştırarak şekilde ülke sorgulaması (www.countrywatch.com) yapılır ve sonucunda o müşteri ve altının kaynak yeri hakkında kapsamlı bir risk değerlendirme yapılmış olur.

Müşteriyle iş ilişkisi kurulup kurulmayacağına karar verildikten sonra ve sonucu müşteriye bilgi verilerek işlemlere başlanır. Müşteriye ait tüm bu bilgiler etik kurallar çerçevesinde saklı ve gizli tutulur. Paylaşılması gereken bilgiler 3 ncü kişi ve kurumlarla paylaşılmaz. Tüm bu işlemleri şirket Uyum Sorumlusu ve ilgili Birim Uyum Sorumlusu takip ve kontrol eder. Kimlik belgeleri, referanslar, analiz sonuçları vb. verilen tüm bilgilerin doğrulaması yapılmadığı sürece müşteriden mal kabulüne başlanmaz. Belge ve bilgilerde tutarsızlık tespit edilmesi durumunda en seri yoldan veya Uyum geçiş noktaları sistemi kullanılarak Uyum Sorumlusuna bilgi verilir.

Adım 3 : Tam Durum Değerlendirmesi (Due Diligence) işlemlerini müteakip her müşteriye bir cari kart açılır, referans numarası (customer ID) verilir. Tüm işlemler müşteri kabulünden itibaren sistemde bu referans numarasıyla (customer ID) takip edilir, müşteriye ait rafinasyona giren altın içerikli değerli madenler lot numaralaması sistemiyle uyumlu halde izlemeye alınır ve altının veya altın içerikli değerli madenlerin menşeyinden itibaren tüm ticari işlemleri, rafinasyonu ve üretim sonucunda çıkışları birbiriyle uyumlu olarak izlenebilir hale sokulmuş olur. Sürecin tüm bu aşamaları ilgili birimler ve Uyum Komitesinin yaptığı iç denetimlerle kontrol edilir.

Ticari ilişkiye kabul edilen müşterilerle Uyum Anlaşması Formu (Compliance Agreement Form) imzalanarak, Denge Döviz Kıymetli Maden Ve Yetkili Müessese A.Ş.'nin Uyum (Compliance) prosedürleri, Altın Tedarik Zinciri Sorumluluğu Politikası ve Durum Değerlendirmesi (Due Diligence) işlemleri ile uyumlu olduklarına dair beyanları alınır. Uyum Anlaşması Formu (Compliance Agreement Form) Ek-C'dedir. Bankolardan hurda alımı yapılan müşterilerin malın kaynağını beyan edecekleri Müşteri Beyan Formu Ek-D'dedir.

5. MADENİN/ALTININ KAYNAĞI:

Tüm müşteriler gerek mal alış/kabul bankolarında, gerekse de Müşteri tanıma sistemi esasları çerçevesinde ticari ilişkiye başlama aşamasında altının kaynağı ile ilgili sorulara (banko müşterilerine malın tasarruf mu, miras malı mı olduğu vb.) muhatap olurlar ve bu soruları açık ve net cevaplar vermeleri gerekir.

İşlemlerin miktar ve değerindeki yükseklik aynı zamanda riskin de yüksek olduğu anlamında olup, süreç içindeki işlemlerin takip ve doğrulaması da o kadar yüksek öneme haizdir.

Ülke sorgulaması sonucunda (www.countrywatch.com) elde edilen bilgiye göre o müşteri veya ülkeden gelen mal kabul veya ret edilir. Madenin kaynağı her işlemde mutlaka doğrulanır.

Eğer değerlendirme sonuçları müşterinin altının kaynağı ile ilgili bildirimleriyle tutarlı ise, müşteri ile ilgili değerlendirme safhası sonlandırılarak mal kabulüne başlanır.

Eğer değerlendirme sonuçları ile müşterinin altının kaynağı ile ilgili bildirimleri arasında bir tutarsızlık varsa ilgili müşteri temsilcisi Uyum Sorumlusunu arayarak değerlendirme için yardım ister.

- a. Yatırım altını veya has altın: Denge Döviz ve Kıymetli Maden A.Ş.'ye bir kerelik mal satmak isteyen müşterilerin açıklamalarının ve belgelerinin doğruluğu iyi araştırılıp teyit edilir. Ziyetler, liralara, barlar gibi yatırım amaçlı küçük miktar mallar; malın menşei ile ilgili müşterinin açıklamalarının makul ve ilk ifadeleriyle orantılı olduğuna kanaat getirilirse (tasarruf, miras malı vb.) direkt satın alma bankosundan satın alınır.
- b. Rafine edilmemiş, hurda altın: Denge Döviz ve Kıymetli Maden A.Ş.'ye bir kerelik mal satmak isteyen müşterilerin elindeki altının kaynağı, müşteriyle yapılacak olan mülakatta tespit edilerek değerlendirilir. Alınacak olan malın gerekirse ayar ve analiz sonuçları da kontrol edilerek içindeki gümüş ve bakır oranına göre malın mücevherat kapsamına girip girmediği belirlenir.

c. Çatışma bölgeleri/sorunlu bölgelerden gelen altın:

Eğer müşteri tarafından sunulan malların kaynağı Birleşmiş Milletler (UN) veya OECD tarafından çatışma bölgesi olarak tanımlanmış alanlardansa, o ülkelerden ve ilan edilen bazı risk durumlarında (Birleşmiş Milletler veya OECD gibi diğer resmi kuruluşların onaylama durumları hariç) çevre ülkelerinden gelen mallar kabul edilmez.

Herhangi bir müşteri bu tür bölgelerden malı olduğunu beyan ediyorsa, araştırmalar o bölgeyi işaret ediyorsa veya tüm şüpheli durumlarda Uyum Sorumlusu ile temasa geçilmelidir.

d. Şüpheli durumda:

Şüpheli durumlarda mutlaka Uyum Sorumlusuna danışılmalıdır. Uyum sorumlusu bu durumda kimlik tespiti doğrulamasına yönelik ilave belge ve bilgiler ister, kontrol ve değerlendirme sonucunda sorun çıkmazsa işlemlere devam edilir.

Kontrol sonucunda malın/altının kaynağı konusunda şüpheli devam ediyorsa ve doğrulamayı yapılamıyorsa işlemler durdurulur ve müşteri ile iletişime geçilir.

e. Düzenli müşteriler:

Denge Döviz Kıymetli Maden Ve Yetkili Müessese A.Ş.'nin düzenli bir şekilde maden/altın kabul ettiği müşterileri düzenli müşteri olarak adlandırılır. Düzenli bir şekilde mal kabulüne karar verilen müşteriler Denge Döviz Kıymetli Maden Ve Yetkili Müessese A.Ş. tarafından iç denetime tabi olurlar.

Bu denetimler daha geniş kapsamlı idari prosedürler ile düzenli şirket ziyaretleri şeklinde olur. Yerinde yapılan bu denetimlerde idari prosedürler açısından müşteriler en azından aşağıdaki hususlardaki kanıtları sunmak durumundadırlar:

1. İş ve faaliyet alanlarının ayrıntılı açıklaması,
2. Uyum sorumlusu tarafından sorgulanmak ve teyidi alınmak üzere sektördeki diğer şirketlerden referansları,
3. Malların kaynağının ayrıntılı kanıtları,
4. Çocuk iş gücü kullanılmadığına dair kanıtlar ve belgeler.

Doğrulama işleminden sonra numune mal kabulüne başlanabilir. Eğer verilen bilgiler ile yerinde denetim sonucu tespit edilenler uyumlu ise o müşteri/şirket düzenli müşteri statüsüne sokulur ve ticarete başlanır.

Düzenli müşteri olarak kabul edilmesine rağmen periyodik müşteri ziyaretleri aksatılmaz ve müşteri bilgilerinin doğrulaması işlemleri de aynı periyodlarla icra edilir.

6. İÇ KONTROL MEKANİZMALARI:

Altın tedarik zinciri süreci içerisinde risk olarak değerlendirildiği öngörülen herhangi bir uyumsuzluğun üst yönetime aktarılacağı bir iletişim mekanizması olarak Uyumsuzluk Bildirim Sistemi kurulmuş ve bu maksatla Uyum Erişim Noktaları (Compliance Access Point) oluşturulmuştur. Yıl içerisinde yapılan planlı personel uyum eğitimleriyle de bilinçlendirme yapılarak bilgilerin tazelenmesi sağlanmış olur. Tespit edilen birim uyum

sorumluları vasıtasıyla tedarik süreci aşamalarının ilgili birimlerdeki uygulaması, yapılması gereken prosedür ve işlemler ile uyum sistemi ve tedarik zincirindeki aksamalar ve muhtemel riskler kontrol altına alınmakta ve olumsuz gelişmeler rapor edilmektedir.

Denge Döviz Kıymetli Maden Ve Yetkili Müessese A.Ş. sürekli ticari ilişkisi olan müşterileriyle de bir iç denetim sistemi oluşturmuştur. Düzenli aralıklarla mal kabul ettiği müşterilerini idari uygulamaları ve yerinde alan denetimleri ile yıl içerisinde değişik periyodlarla kontrol ederek yapılan ticaretin risk denetimini yapar.

Bu kapsamda müşterilerin;

- a. Şirket olarak yaptıkları faaliyetlerin ayrıntılı açıklamalarının teyidi,
- b. Referans olarak bildirdikleri şirketlerle Uyum sorumlusu tarafından araştırma yapılması ve bilgilerin teyidi,
- c. Malın menşeyinin ispatına yönelik ayrıntılı belgelerin teyidi,
- d. Çocuk iş gücü kullanılmadığına dair garanti verilmesi hususlarında denetim ve kontrolü yapılır.

7. UYGULAMA ŞEKLİ:

Müşteri Kabul Politikası (Customer Acceptance Policy) yayınlandığı an yürürlüğe girer. Olabilecek değişiklikler Uyum Sorumlusu (Compliance Officer) tarafından revize numarasıyla birlikte yayınlanır. Birim sorumluları/yöneticileri bu yönergenin esaslarının ve uygulama şeklinin tüm birim çalışanlarınca iyi anlaşılmasını sağlamaktan, talimat ve prosedürün gerekliliklerini yerine getirecek bir işleyiş tarzı tesis etmekten ve konu ile ilgili birim içi uygulamaları yapmaktan sorumludurlar.

Hazırlayan Bekir Menetliođlu Uyum Sorumlusu	Kontrol Eden Bekir Menetliođlu Uyum sorumlusu	Onaylayan Aykut Menetliođlu Yönetim Kurulu Başkanı	Onay Tarihi /OCAK/2019
--	--	--	---