

Kullanılan İşlem Platformunun ve Bilgisayar Ağının Özellikleri, Riskleri, Güvenlik Tedbirleri ile Platformda Meydana Gelebilecek Risklere Karşı Kullanılabilecek Alternatif İletişim Yöntemlerine İlişkin Açıklama

Müşteriler, yatırım hizmetlerinden Şirketimiz tarafından sunulan internet şubesi, mobil uygulama, elektronik işlem platformları ve diğer elektronik iletişim kanalları aracılığıyla yararlanabilirler. Bu platformlar, kimlik doğrulama, risk bildirim formu ve işlem yapılması istenen ilgili piyasalara ilişkin çerçeve sözleşmelerini imzalanması süreçleri tamamlandıktan sonra Pay Piyasası, Vadeli İşlem ve Opsiyon Piyasası'na ilişkin işlemleri gerçekleştirmelerine imkân sağlamaktadır.

Elektronik işlem platformları; internet altyapısı, telekomünikasyon şebekeleri, bilgisayar sistemleri, mobil iletişim altyapısı, veri merkezleri ve üçüncü taraf teknoloji sağlayıcılarının hizmetleri üzerinden çalışmaktadır. Bu nedenle Şirketimiz tarafından platformların kesintisiz, hatasız veya sürekli erişilebilir şekilde çalışacağı garanti edilemez.

Elektronik işlem platformlarının kullanımı sırasında sayılanlarla sınırlı olmamak üzere aşağıdaki riskler ortaya çıkabilir:

- İnternet bağlantısının kesilmesi veya yavaşlaması,
- Elektrik kesintileri,
- Telekomünikasyon altyapısından kaynaklanan arızalar,
- Veri merkezleri veya bulut hizmetlerinde yaşanabilecek kesintiler,
- Yoğun piyasa koşulları nedeniyle sistem performansında yavaşlama veya geçici erişim sorunları,
- Borsa İstanbul A.Ş., Takasbank, Merkezi Kayıt Kuruluşu A.Ş. veya diğer piyasa kuruluşlarının sistemlerinde meydana gelebilecek kesintiler,
- Siber saldırılar, kötü amaçlı yazılımlar, yetkisiz erişim girişimleri ve benzeri bilgi güvenliği riskleri,
- Müşterinin kullandığı bilgisayar, tablet veya mobil cihazdan ya da internet servis sağlayıcısından kaynaklanan teknik sorunlar,
- Müşteri tarafından hatalı emir girilmesi, yanlış fiyat, miktar veya hesap seçimi gibi kullanıcı kaynaklı hatalar.

Kurum, elektronik işlem platformlarının güvenliğinin sağlanması amacıyla yürürlükteki sermaye piyasası mevzuatı ile bilgi sistemlerine ilişkin düzenlemeler kapsamında gerekli idari ve teknik tedbirleri almaktadır. Bu kapsamda, uygun görülen ölçüde;

- Güçlü kimlik doğrulama yöntemleri,
- Güvenlik duvarı, saldırı tespit ve önleme sistemleri,
- Yetkilendirme ve erişim kontrol mekanizmaları,
- Kayıt ve izleme sistemleri,
- Düzenli yedekleme ve felaket kurtarma altyapıları,
- İş sürekliliği planları,
- Bilgi sistemlerinin sürekliliğine yönelik izleme ve güvenlik kontrolleri

uygulanmaktadır.

Bununla birlikte, elektronik iletişim altyapısından kaynaklanan veya Şirketimizin makul kontrolü ve/veya kusuru dışında gelişen teknik aksaklıkların tamamen ortadan kaldırılması mümkün olmayabileceğinden, elektronik işlem platformları üzerinden verilen emirlerin gecikmesi, iletilmemesi, kısmen gerçekleşmesi veya hiç gerçekleşmemesi riski bulunmaktadır. Bu durumlarda piyasa fiyatlarında meydana gelebilecek değişikliklerden Şirketimiz sorumlu olmayıp; doğabilecek zararlar müşteriye ait olabilecektir.

Müşterilerin hesap bilgilerinin ve kişisel güvenlik bilgilerinin korunması amacıyla;

- kullanıcı adı, parola, tek kullanımlık doğrulama kodu ve benzeri güvenlik bilgilerinin üçüncü kişilerle paylaşılması,
- yalnızca Kurum tarafından sağlanan resmi uygulama ve internet sitelerinin kullanılması,
- güvenilir olmayan ağlar üzerinden işlem yapılmaması,
- antivirüs ve güvenlik yazılımlarının güncel tutulması,
- şüpheli elektronik posta, kısa mesaj veya bağlantılara itibar edilmemesi

önerilmektedir.

Elektronik işlem platformlarında geçici veya sürekli erişim sorunu yaşanması ya da teknik nedenlerle emir iletilmemesi halinde müşteriler, **0212 213 08 00 nolu telefon emir hattı üzerinden ve müşteri temsilcileri, irtibat ofisleri veya Şirketimiz tarafından duyurulan diğer alternatif iletişim kanalları** aracılığıyla emirlerini iletebilirler. Bu yöntemlerin kullanılabilmesi için ilgili kimlik doğrulama prosedürlerinin tamamlanması zorunludur.

Şirketimiz, piyasa koşulları, teknolojik gelişmeler ve mevzuat değişiklikleri doğrultusunda elektronik işlem platformlarının teknik özelliklerini, güvenlik tedbirlerini ve alternatif iletişim yöntemlerini değiştirme hakkını saklı tutar. Güncel bilgiler Şirketimizin internet sitesi ve diğer iletişim kanalları aracılığıyla müşterilere duyurulur.