

ELEKTRONİK ORTAMDA SUNULAN HİZMETLERE İLİŞKİN MÜŞTERİ BİLGİLENDİRME METNİ

1. Amaç ve Kapsam:

Bu bilgilendirme metni; ŞEKER Yatırım tarafından elektronik ortamda (İnternet Şube, Mobil Uygulama, elektronik emir iletim sistemleri ve benzeri dijital kanallar) sunulan hizmetlerden yararlanan müşterilerin, sunulan hizmetlerin **işlem şartları, riskleri, istisnai durumları** ile bu hizmetlere ilişkin risklerin etkisini azaltmaya yönelik olarak benimsenen **bilgi güvenliği ilkeleri ve korunma yöntemleri** hakkında açık ve anlaşılır şekilde bilgilendirilmesi amacıyla hazırlanmıştır.

2. Elektronik Ortamda Sunulan Hizmetlerin Kapsamı:

Elektronik ortamda sunulan hizmetler aşağıdakilerle sınırlı olmamak üzere şunları kapsar:

- Sermaye piyasası araçlarına ilişkin emir iletimi
- Emir iptali ve değişikliği
- Portföy, hesap ve bakiye görüntüleme
- İnternet şube, mobil uygulama ve trade uygulamaları üzerinden bilgi ve raporlamaya erişim
- Elektronik bildirim ve bilgilendirme hizmetleri

Bazı işlemler mevzuat, güvenlik veya operasyonel nedenlerle yalnızca şube, çağrı merkezi veya yazılı talimat ile gerçekleştirilebilir.

3. İşlem Şartları:

- Elektronik kanallar üzerinden gerçekleştirilen işlemler, ilgili piyasa ve borsa kuralları ile Şeker Yatırım iç düzenlemelerine tabidir.
- Emirlerin geçerliliği, iptali ve değişikliği; piyasa koşulları, seans saatleri ve teknik altyapı imkânları çerçevesinde mümkündür.
- Elektronik kanallara erişim, müşteri bazında tanımlanan kullanıcı adı, parola ve/veya çok faktörlü kimlik doğrulama (OTP, biyometrik doğrulama vb.) yöntemleri ile sağlanır.
- Müşteri, kendisine tahsis edilen kimlik doğrulama bilgilerini gizli tutmakla yükümlüdür.
- Elektronik ortamda gerçekleştirilen işlemlere ilişkin kayıtlar, hukuken geçerli delil niteliği taşır.

4. Elektronik Hizmetlere İlişkin Riskler:

Elektronik ortamda sunulan hizmetlerin kullanımında aşağıdaki riskler söz konusu olabilir:

4.1 Teknolojik ve Operasyonel Riskler

- İnternet, telekomünikasyon veya enerji altyapısındaki kesintiler
- Donanım, yazılım veya sistem arızaları
- Yoğunluk nedeniyle hizmetlerde yavaşlama veya geçici erişim sorunları

4.2 Bilgi Güvenliği ve Siber Riskler

- Kimlik avı (phishing), zararlı yazılım, sahte uygulama ve benzeri siber saldırılar
- Yetkisiz kişilerin müşteri bilgilerine erişme girişimleri
- Ortak veya güvenliği zayıf cihazlar üzerinden erişim riskleri

4.3 İşlem Riskleri

- Yanlış fiyat, miktar veya ürün seçimi nedeniyle hatalı emir iletimi
- Piyasalardaki ani ve hızlı fiyat hareketleri
- Emirlerin piyasa koşulları nedeniyle kısmen veya tamamen gerçekleşmemesi

4.4 Üçüncü Taraf Riskleri

- İnternet servis sağlayıcıları, SMS/OTP hizmetleri veya diğer dış hizmet sağlayıcılarından kaynaklanan kesintiler

5. İstisnai Durumlar:

Aşağıdaki istisnai durumlarda elektronik hizmetlerde kısıtlama, gecikme veya geçici durdurma yaşanabilir:

- Plânlı bakım ve güncelleme çalışmaları
- Olağanüstü durumlar (doğal afetler, siber olaylar, geniş çaplı sistem arızaları vb.)
- Borsa İstanbul, Takasbank, MKK veya diğer piyasa altyapılarından kaynaklanan kesintiler
- Şüpheli işlem tespiti halinde güvenlik amaçlı geçici hesap kısıtlamaları
- Mevzuat veya düzenleyici otoriteler tarafından alınan kararlar

Bu gibi durumlarda Şeker Yatırım, mümkün olan en kısa sürede alternatif işlem kanallarını devreye alabilir veya müşterilerini bilgilendirebilir.

6. Bilgi Güvenliği İlkeleri:

Şeker Yatırım, elektronik hizmetlere ilişkin riskleri azaltmak amacıyla aşağıdaki bilgi güvenliği ilkelerini benimser:

- Gizlilik, bütünlük ve erişilebilirlik esaslarına uygun güvenlik kontrolleri
- Güçlü kimlik doğrulama ve yetkilendirme mekanizmaları
- Loglama, izleme ve olay yönetimi süreçleri
- Düzenli güvenlik testleri ve kontrolleri

7. Müşterilerin Alması Gereken Güvenlik Önlemleri:

Müşterilerin aşağıdaki hususlara dikkat etmesi önemlidir:

- Kullanıcı adı, parola ve OTP bilgilerini üçüncü kişilerle paylaşmamak
- Güçlü ve tahmin edilmesi zor parolalar kullanmak
- Resmî uygulama mağazaları dışındaki yazılımları kullanmamak
- Şüpheli e-posta, SMS veya bağlantılara tıklamamak
- Ortak veya güvenliği zayıf cihazlardan işlem yapmamak
- Şüpheli bir durum fark edilmesi halinde derhal Şeker Yatırım ile iletişime geçmek

8. Bilgilendirme ve Güncelleme:

Bu bilgilendirme metni, mevzuat veya hizmet kapsamındaki değişikliklere bağlı olarak güncellenebilir. Güncellemeler elektronik kanallar veya diğer iletişim yöntemleri aracılığıyla müşterilerin dikkatine sunulur.