



EMİR KABUL VE GERÇEKLEŞTİRME POLİTİKASI

444 39 34

www.trive.com.tr



İLK YÜRÜRLÜK TARİHİ : 10.06.2015

ÖNCEKİ REVİZYON TARİHİ : 31.12.2020

REVİZYON NO : 2

UYGULAYICI BİRİM :

YÖNETİM KURULU KARARI : 2022/31

PORTFÖY ARACILIĞI, İŞLEM ARACILIĞI HİZMETLERİNE İLİŞKİN EMİR KABUL VE GERÇEKLEŞTİRME POLİTİKASI

Kurumun emir gerçekleştirme politikaları; Pay Piyasaları, Türev Araçlar Piyasaları, Kaldıraçlı Alım Satım ve Yurt Dışı Türev Araçlar Piyasaları olarak İş Akış Prosedürlerinde ayrı ayrı düzenlenmiştir.

PAY PİYASALARI:

Trive Yatırım Menkul Değerler A.Ş.aracılığıyla Pay piyasalarında alım satım yapmak isteyen Müşteriler, işlemlere ilişkin emirlerini yazılı olarak, telefon aracılığıyla veya elektronik ortamdaki iletişim sistemleri ile ya da sistemde kayıtlı e-posta adresi vb. iletişim araçlarıyla ilgili personele iletirler. Müşterinin hesap açılış formlarında Şirkete bildirdiği, telefon numarası veya e-posta adresine, sistem tarafından otomatik olarak üretilen 'işlem platformuna giriş şifresi' SMS veya mail olarak gönderilir. Sisteme giriş şifreleri müşterinin sorumluluğundadır. Müşterilere, kendilerine gönderilen platform şifrelerini değiştirmeleri ve yeni bir şifre oluşturmaları önerilir. Telefon aracılığıyla iletilen emirlere ilişkin ses kayıtları sistem tarafından kaydedilir ve emir tarihinden sonra gelen takvim yılı başından itibaren mevzuatta belirtilen süreye (en son belirtilen süre 10 yıldır.)uygun olarak saklanır. Pay senedi alım satım işlemlerine ilişkin tüm belge ve kayıtlar mevzuatta belirtilen süreye uygun olarak saklanır. Saklanması gereken belge ve kayıtlardan ihtilafli olanlar ihtilaf sonuçlanıncaya kadar muhafaza edilir. Müşteri Temsilcisi telefon ile kendisine ulaşan veya bizzat Kurumun Merkezine gelen Müşterinin emrini kabul etmeden önce Müşterinin hesap durumunu kontrol eder. Herhangi bir engel bulunmadığı takdirde Müşteri Temsilcisi emri olarak sisteme girişini yapar ve aracılığı ile Borsa'ya iletir. Müşteri Temsilcisi, exapi/terminal den girişini yaptığı emirler için sistemce üretilen seans takip formları ve Müşteri ordinolarını sistemde saklanır. Bizzat Şirket Merkezine gelen Müşterilerden müşteri ordinolarına imza alınır.

Faks veya müşterinin e-posta adresinden gelen emirlerin print edilmiş örnekleri yazılı müşteri emir formu olarak seans takip formları ile klase edilir ve saklanır. Müşteri Temsilcisi her Müşteri ve her yeni emir için yukarıdaki kontrolleri yaparak emirleri exapi/terminal den iletir. Terminal aracılığı ile iletilen emirlerin gerçekleşme teyidi alındığında söz konusu emirler sistemde "gerçekleşmiş emir" statüsüne işlenir.

- Müşteri hesabında mevcut olmayan bir pay senedini satmak için emir vermekte ve söz konusu emrin açığa satış olduğuna dair bir beyanda bulunmuşsa; Müşteri Temsilcisi müşteriye ait açığa satış emri ile ilgili SPK Mevzuatı ile Şirket prosedürlerinde belirtilen Açığa satış ile ilgili sözleşme ve özkaynak oranı ile diğer yasal zorunlulukları kontrol ederek Müşterinin yazılı beyan veya kayıtlı telefonda onayını aldıktan sonra Açığa Satış emri olarak exapi/terminal den iletir.
- "Kredili Menkul Kıymet İşlemi" çerçevesinde yapılan pay senedi alım işlemlerinde söz konusu emrin; SPK Mevzuatı ile Şirket prosedürlerinde belirtilen Kredili Menkul Kıymet İşlemine Konu Olabilecek Pay Senetleri ve özkaynak uygunluğu kontrol edildikten sonra sisteme iletir.
- Müşterilerin ödünç işlemi yapabilmesi için ise Müşterinin Ödünç sözleşmesinin kontrolü yapılır, Ödünç verme işlemi yapacak müşteriden yazılı olarak onay alınır. Ödünç verme işlemi yapan müşterilerden sözleşmede belirtilen oranlarda komisyon tahsilatı yapılır. Ödünç alma işlemi yapan müşterinin ertesi güne dönecek TL si değerlendirilirken, ödünç işlemi için ödenecek faiz ilgili hesaptan düşülerek muhasebeleştirilir.
- Hesaplarında olmayan sermaye piyasası araçlarını satmak isteyenler müşterilerden sözlü (kayıtlı telefon) veya yazılı olarak Virmanlı Mal Satışı ile ilgili Mevzuta uygun şekilde satılan sermaye piyasası araçlarının başka kurumlardaki varlığı ve hangi kurumdan geleceği teyidi alınır. 'Müşteri beyanının doğruluğunun teyit edilmesi' şirketin sorumluluğunda olduğundan, gerekli ve şüpheli görülen durumlarda, Müşterinin karşı kurumdaki, satılan sermaye piyasası araçlarının varlığını gösteren overall'u, veya Müşterinin satışını yaptığı menkul kıymetin, karşı kurumdan alışının yapıldığını gösteren işlem defteri, veya

satılan sermaye piyasası araçlarının varlığını gösteren antetli ve imzalı karşı kurum yazısı, veya Müşterinin karşı kurumdaki Müşteri Temsilcisinden satılan sermaye piyasası aracının varlığına dair kayıtlı telefonda onay alınır ve bu belgeler saklanır.

Hatalı İşlemlerde Uygulama

İşlemlerin gerçekleştirilmesi sırasında Şirket personeli tarafından ya da sistemlerdeki çeşitli problemler nedeni ile oluşabilecek hataların Müşteriye kar ya da zarar olarak yansımalarının engellenmesi amacıyla "Hata İşlemleri Prosedürleri" uygulanır.

Hatayı yapan personel hatayı fark ettiği anda ve hiçbir şekilde piyasa riski almadan hatayı ters işlem yaparak veya aşağıda belirtilen prosedüre göre kapatmak zorundadır.

Emir gerçekleşmemiş ise: Emir iptal yetkisi olan BIST Terminalini kullanan üye temsilcisi aracılığıyla veya exapi sistemi vasıtasıyla emir iptal edilir.

Emir kısmen veya tamamen gerçekleşmiş ise:

Aynı Fiyat; Hatalı işlem borsa üye temsilcisine veya Şirket tarafından belirlenen hata hesabına işlem yapmaya yetkili personele haber verilir ve kısmen veya tamamen gerçekleşen hatalı işlem aynı fiyattan ters işlem gerçekleştirilerek kapatılır. Hatalı işlemi kapatmak için Terminali kullanan üye temsilcisi ve/veya yetkili personel vasıtası ile hata portföyü hesabına işlem gerçekleştirilir.

Farklı Fiyat; Hatalı işlem gerçekleştirildikten sonra fark edilmesi ve kapatılırken fiyat farkı oluşması durumunda, hata maddi kayıpları en aza indirecek şekilde kapatılmaya çalışılmalıdır. Hatalı işlemi kapatmak için Terminali kullanan üye temsilcisi ve/veya yetkili personel vasıtası ile hata portföyü hesabına işlem gerçekleştirilir.

Hatalı hesap numarası girişi: İşlem bazında zarar yaratan bir hata oluşturmamakla birlikte emir iletimi sırasında girilmesi zorunlu olan Müşteri hesap numaraları, Müşteri Temsilcisi ve/veya Terminali kullanan üye temsilcisinin hatalı girişi nedeniyle borsaya iletilen Müşteri numaraları ile farklılık gösterebilir. Bu düzeltme işlemi yapılırken Müşteri Temsilcisi veya terminal üye temsilcisi hatalı işlem formunu kullanır. T+1 günü saat 17.30 'a kadar Operasyon Birimi tarafından Borsa' ya bildirilir.

TÜREV ARAÇLAR

Türev Araçların alım-satımı yapmak isteyen Müşteriler, bu işlemlere ilişkin emirlerini yazılı olarak, telefon aracılığıyla veya elektronik ortamdaki iletişim sistemleri veya sistemde kayıtlı eposta adresi vb. iletişim araçlarıyla ilgili Şirket personeline iletirler. Müşteri emirleri ile ilgili hesapta gerekli teminatların/işleme konu araçların bulunup bulunmadığı Müşteri Temsilcisi tarafından kontrol edilerek sisteme girilir. Müşteri Temsilcisi tarafından terminalden girişini yaptığı emirler için sistemce üretilen seans takip formları ve Müşteri ordinoları sistemde saklanır. Bizzat Şirkete gelen Müşterilerden Müşteri ordinolarına imzaları alınır. Faks veya müşterinin e-posta adresinden gelen emirlerin print edilmiş örnekleri yazılı müşteri ordinosu olarak seans takip formları ile klase edilir ve saklanır.

Telefon aracılığıyla iletilen emirlere ilişkin ses kayıtları sistem tarafından kaydedilir ve emir tarihinden sonra gelen takvim yılı başından itibaren mevzuatta belirtilen süreye (en son belirtilen süre 10 yıldır.)uygun olarak saklanır.

Türev araçlar alım satım işlemlerine ilişkin tüm belge ve kayıtlar SPK Mevzuatında belirtilen süreye uygun olarak saklanır. Saklanması gereken belge ve kayıtlardan ihtilaflı olanlar, ihtilaf sonuçlanıncaya kadar muhafaza edilir.

Müşterilerin verilen emirleri, bilgi işlem sisteminde tutulan "Türev Piyasalar Emir Takip Formu"na alınış sırasına göre kaydedilir. Şirket nezdinde düzenlenen Türev Piyasalar Emir Takip Formu'nda yer alan bilgiler otomatik olarak bilgi işlem sistemine aktarılır.

Gerçekleşen işlemler Müşteriye en geç gün sonunda, emri gerçekleştiren Şirket personeli tarafından bildirilir. Aynı gün, alınan ve satılan sözleşmenin cins, miktar, fiyat veya primi ile Müşteriye tahakkuk ettirilen komisyon ve gider karşılıklarını gösteren, SPK'nın tebliğine uygun olarak düzenlenecek "Türev Araçlar İşlem Sonuç Formu" işlem yapan müşterilere Operasyon Birimi tarafından düzenlenerek günlük olarak gönderilir.

İşlemlerin gerçekleşmesini takiben, gün sonunda SPK'nın tebliğine uygun olarak "Türev Piyasalar İşlem Dağıtım Listesi" de sistemde otomatik olarak düzenlenir ve elektronik ortamda saklanır.

Borsa Kuralları ve ilgili Türev Araçları hükümlerine göre Müşterinin açık pozisyonları ile ilgili bulundurulması zorunlu olan Sürdürme Teminatına ilişkin olarak Şirket nezdindeki hesaplarında sözleşmede gösterildiği şekil ve miktarlarda Sürdürme Teminatı bulundurulur. Hesapların güncelleştirilmesi neticesinde vadeli işlem veya opsiyon sözleşmelerinde değer kaybı veya diğer nedenlerle Müşterinin mevcut teminatının Sürdürme Teminatının altına düşmesi durumunda, ilgili Müşteri Temsilcisi Müşteri'ye teminat tamamlama çağrısı yaparak teminat tutarını başlangıç teminatı seviyesine çıkarmasını talep eder. Müşteri bu durumda teminatlarını Başlangıç Teminatı seviyesine çıkarmakla yükümlüdür. Teminat tamamlama çağrısı yapılan Müşterilerin, eksik teminatlarını bir sonraki iş günü (T+1) saat 14:30'a kadar tamamlaması sağlanır. Teminat tamamlama çağrıları Şirket tarafından Müşterilere telefon, elektronik ortam veya faks ile yapılır.

Hatalı İşlemler

Türev Araçlar Piyasasında işlem yapan Müşterilerin işlemlerinde oluşan hatalar Müşteri Temsilcileri tarafından hatalı işlem formu doldurularak İç Denetim Birimine bildirilir, İç Denetim Birimi onayı ile oluşan zarar işlemin ertesi günü veya ertesi gün valörlü olarak aynı gün Operasyon Birimi tarafından Müşteri hesabına geçilir.

Şirket tarafından hesap numarası hatalı olarak VIOP' a girilen emirler sonucunda kısmen ya da tamamen hatalı olarak gerçekleşen işlemlerin düzeltilmesine ilişkin başvurunun "Hatalı İşlem Düzeltmesi Başvuru Formu" ile hatalı işlemin gerçekleştiği sözleşmenin Borsa tarafından ilan edilmiş son işlem gününden en fazla 2(iki) Borsa günü öncesine kadar yazılı olarak ve elektronik posta yolu ile BİST' a iletilir.

Hatalı işlem düzeltmesi; kısmen veya tamamen gerçekleşen hatalı işlemler dolayısıyla ilgili hesaplarda oluşan düz veya yayılma pozisyonlarının ya da pozisyon kapatmalarının aktarım anında geçerli olan geçici/uzlaşma sonu fiyatları esas alınarak BİST tarafından Şirketin ilgili hesapları arasında pozisyon aktarımı yapılarak giderilmesi işlemidir. BİST tarafından yapılan söz konusu işlem İç Denetim Birimi tarafından kontrol edilir.

BORÇLANMA ARAÇLARI İŞLEMLERİ

Borçlanma Aracı Alımı;

Sabit getirili menkul kıymet satın almak isteyen Müşteri, şahsen şirketimize gelerek veya telefon etmek suretiyle Şirketimize ulaşır. Müşteri temsilcisi, SGMK talep eden Müşteri ile vade, oran ve miktar konusunda mutabakat sağlar. Müşterinin şirketimizdeki hesabında gerekli TL tutarının olup olmadığı kontrol edilir. Daha sonra, Müşteri Temsilcisi yetkili personele emri iletir ve gerekli işlemler gerçekleştirilerek istenilen SGMK satın alınır. Alınan SGMK, operasyon birimi tarafından portföye veya Müşteri hesabına girilir. Portföye giren kıymet, operasyon yetkilisi tarafından Müşteriye satılır. Satış yapıldıktan sonra basılan menkul değer satım formu ve saklama makbuzu birer nüsha halinde Müşteriye verilir. Müşteri emirlerini gerçekleştirmekte önemli sorunlarla karşılaşması durumunda, müşteri en kısa zamanda bilgilendirilir.

Borçlanma Aracı Satışı;

SGMK satmak isteyen Müşteri, şahsen şirketimize gelerek veya telefon etmek suretiyle şirketimize ulaşır. Müşteri Temsilcisi SGMK satma talebinde bulunan Müşterinin hesabında satışa konu olacak SGMK in bulunup bulunmadığı kontrol eder, mevcut ise müşteri ile vade, oran ve miktar konusunda mutabakat sağlar. Daha sonra, Müşteri Temsilcisi yetkili personele emri iletir ve gerekli işlemler gerçekleştirilerek istenilen Borçlanma Aracı satılır.

Satışı gerçekleşen SGMK, operasyon yetkilisi tarafından, Müşteri emanet depo hesabından satışı yapılan miktarda geri alınır. Geri alış işlemi yapıldıktan sonra, menkul kıymet alım formu Müşteriye verilir. Şirketimiz portföyünde bulunan SGMKler şirketin fon ihtiyacı, faiz oranlarındaki gelişmeler ve hedeflenen SGMK alım-satım karı hedefleri doğrultusunda satılabilir. Bu kapsamda yapılan satışlar veya alışlar piyasadaki cari fiyatlar üzerinden Müşteri aleyhine olmayacak şekilde gerçekleştirilmesine dikkat edilir. Müşteri emirlerinin alınmasında ve işleme konulmasında ilgili yasal mevzuat ve bu paralelde düzenlenmiş olan Şirket içi düzenlemeler ile ilgili yazılı iş akışı ve prosedürlerinin yanı sıra müşterilerle imzalanan çerçeve sözleşmelerinde belirlenen hükümler çerçevesinde yürütürler. Çıkar çatışması olduğu durumlarda Müşteriye Çıkar Çatışması Politikası kapsamında gerekli bilgilendirme yapılır. Müşteri emirlerini gerçekleştirmekte önemli sorunlarla karşılaşması durumunda, müşteri en kısa zamanda bilgilendirilir.

Müşterinin tanınmasına ilişkin uygulamalar, Uyum Politikamız uyarınca; müşterilerle telefon aracılığıyla yapılan işlemlerde işlem talep eden veya talimat veren kişinin kimliğini ve yetkisini tespiti ve doğrulamaya yarayan şifrelerin kullanılması da dahil gerekli tedbirler alınır, telefon ile işlem yapan müşterilerden gerekli görülenler için, tanıma amaçlı olarak hesap açılışında alınan ve sistemde kayıtlı olan bilgiler kullanılarak sorulacak güvenlik soruları ile müşteri tanınması yapılır.

KALDIRAÇLI ALIM SATIM İŞLEMLERİ VE YURTDIŞI PİYASALARDA İŞLEM GÖREN TÜREV ARAÇLAR

Müşteriler MetaTrader4 işlem platformu aracılığı ile Kurum ile fiziki olarak irtibata geçme ihtiyacı duymadan elektronik iletişim araçları (bilgisayar, telefon vb.) üzerinden kendi hesaplarına kaldıraçlı işlemler gerçekleştirebilir. Platform bir istemci-sunucu uygulaması olarak inşa edilmiştir ve iletişim kanalı güvenliği için SSL (Internet ağı üzerindeki iletişim güvenliği için kullanılan ve bilgi transferinin gizliliğini ve bütünlüğünü sağlayan güvenlik protokolüdür) şifreleme yöntemi ve hizmet sunmak için de yedekli sunucular kullanılır.

Müşteri, kendisine yollanan bir link vasıtası ile işlem platformunu kendi bilgisayarına yükleyerek çalıştırabilir. Müşterinin hesap açılış formlarında Şirkete bildirdiği, eposta adresine, sistem tarafından otomatik olarak üretilen 'işlem platformuna giriş şifresi' olarak gönderilir.

Müşterilere, kendilerine gönderilen platform şifrelerini değiştirmeleri ve yeni bir şifre oluşturmaları önerilir. Şifrenin unutulması veya kaybedilmesi gibi durumlarda, internet sitemizde yer alan "Şifremi Unuttum" kısmının ilgili bölümünün doldurulmasıyla yeni şifre talep edilmesi ve sistemde kayıtlı bilgilerine ulaştırılan mesajın onaylanması gerekir. Bu durumda yeni şifre prosedürü başlamakta ve müşteri yeni şifresini kendisi belirlemektedir. Müşteriler işlem platformu kullanım kılavuzuna web sitemizden ulaşabilir. Müşterilerin Kaldıraçlı İşlemler teminatı olarak Bankalardaki hesaplarından Şirket hesaplarına gönderdikleri tüm paralar Takasbank nezdinde açılmış olan ilgili müşteri hesaplarına aktarılır. Gün içerisinde saat 09:00-17:00 arasında teminat yatırma-çekme işlemleri gerçekleştirilir. (Teminatlar TL, USD ve Euro cinsinden olabilir.) Yabancı para teminatlarını çekmek isteyen Müşterilerden saat 12:00'ye kadar Şirkete iletilen talepler aynı gün valörlü, daha sonra iletilenler ise ertesi gün valörlü olarak gerçekleştirilir. İptal edilen, gerçekleştirilmeyen ve değiştirilenler de dahil olmak üzere Şirket olarak elektronik ortamda alınan tüm emirlere ilişkin olarak tutulacak kayıtlar; işleme konu varlık, Emir tipi, Emrin alım ya da satım emri olduğu, Emrin fiyat ve miktarı, Emrin alındığı tarih ve zaman, Emrin gerçekleştirildiği tarih, zaman, fiyat ve miktar, Her bir emrin alındığı Müşterinin hesap numarası, Emrin gerçekleştirildiği anda elektronik işlem platformunda oluşan fiyat bilgilerini içerir. Müşteriler, doğrudan elektronik işlem platformunu kullanarak emir iletmedikleri durumlarda, Müşteri Temsilcileri aracılığıyla sözlü ya da yazılı emir verebilir. Şirket Müşteri Temsilcileri, müşterilerin yazılı/ sözlü emirlerinde hesapla ilgili gerekli teminat kontrollerini yaparak işlemin sisteme girişini gerçekleştirir. Müşterilerden yazılı olarak veya telefon ve benzeri iletişim araçları ile emir alınması durumunda, emirlerin alındıkları anda emre ilişkin bir emir formu Müşteri Temsilcisi tarafından düzenlenir. Müşteri imzası kontrol edildikten sonra alınan yazılı emirlere ilişkin olarak düzenlenen formlar, işlemi gerçekleştiren Müşteri Temsilcisi tarafından imzalanarak klase edilir. Telefon ile alınan müşteri emirlerine ilişkin ses kayıtları, faks yoluyla alınan emirlere ilişkin talimat ve gün içinde faks ile iletilen tüm emirlerin Şirkete ulaştığı tarih ve zaman bilgilerini içeren toplu döküm, internet üzerinden alınan emirlerde tarih, zaman ve müşteri bazında olmak üzere emri ileten müşterilere ilişkin IP (Internet Protokol) numaraların kayıtları, her ne türlü olursa olsun elektronik ortamda diğer şekillerde alınan emirlerde emri veren kaynağı gösterecek şekilde gerekli elektronik log kayıtları ve elektronik ortamda tutulan veriler gerektiğinde yazılı hale dönüştürülebilecek şekilde tutulur. Kaldıraçlı alım satım işlemlerine ilişkin tüm belge ve kayıtlar Mevzuatta belirtilen süreye uygun olarak saklanır. Saklanması gereken belge ve kayıtlardan ihtilaflı olanlar ihtilaf sonuçlanıncaya kadar muhafaza edilir. Kaldıraçlı Alım Satım İşlemlerinde günlük olarak gerçekleşen işlemlerin dökümü, MetaTrader4 ten alınarak ertesi gün itibarıyla Operasyon Birimi tarafından muhasebeleştirilerek müşteri hesaplarına yansıtılır.

Gerçekleşmiş müşteri emirleri iptal edilemez veya değiştirilemez. Ancak; itiraz üzerine müşteri lehine bir iyileştirme yapılması amacıyla veya işlem platformunda meydana gelen teknik bir sorun nedeniyle ortaya çıkan müşteri mağduriyetinin giderilmesi amacıyla Müşteri emrinin alınması sonrasında, Şirket söz konusu emre ilişkin olarak başka bir kuruluş nezdinde korunma amaçlı olarak almış olduğu pozisyonun karşı tarafça iptal edilmesi veya fiyatının değiştirilmesi durumunda, emir iptali veya fiyat değişikliği yapılabilir.

Bilgi İşlem Sisteminde meydana gelen teknik bir sorun nedeniyle emir iptali veya fiyat değişikliği yapılacaksa, teknik sorundan olumsuz olarak etkilenmiş olan tüm müşteriler için söz konusu uygulama gerçekleştirilir. Emirlerle ilişkin olarak başka bir

kuruluş nezdinde korunma amaçlı olarak alınmış olan pozisyonun karşı tarafça iptal edilmesi veya fiyatının değiştirilmesi durumunda, ilgili müşterilere gerekçesi ile birlikte en seri iletişim aracıyla bildirim yapılır.

Gerçekleşen emirlerde meydana gelecek iptaller ve fiyat değişiklikleri Takasbank'a yapılan günlük bildirimlerden sonra meydana gelirse, oluşan değişiklikler ivedi olarak Takasbank'a düzeltme talebi olarak bildirilir.

Hatalı İşlemler

Kaldıraçlı Alım-satım İşlemleri ve Yurtdışı Tezgaüstü Türev Araçlar işlemleri ile ilgili Müşteriler tarafından telefonla verilen emirlerin girişi sırasında, sehven alım yerine satım, satım yerine alım yapılması durumunda sehven açılan pozisyonlar kapatılır ve zarar oluşursa ilgili müşteri hesaplarına iade yapılır.

Müşteriler tarafından telefonla verilen emirlerin girişi sırasında lot miktarının yanlış yazılması sonucunda fazladan açılmış olan pozisyonlar kapatılır, zarar oluşursa ilgili müşteri hesaplarına iade yapılır.

Teknik aksaklık sonucu müşterinin pozisyon kapatamaması durumunda Şirket tarafından yapılan inceleme sonucunda müşterinin haklı görülmesi halinde pozisyon kapatılır, zarar oluşması halinde ilgili müşteri hesabına iade yapılır.

Müşteri tarafından verilen emirlerin teknik hata nedeni ile müşterinin verdiği fiyattan farklı bir fiyattan gerçekleşmesi durumlarında gerekli araştırma ve inceleme yapılır. Bu incelemenin sonunda sonucunda müşterinin haklı görülmesi halinde ilgili müşteri hesabına farkın iadesi yapılır.

Gizlilik Esası

Trive Yatırım Menkul Değerler A.Ş.'nin emir kabulü ve emir iletimi sürecinde yer alan personel ile görevi gereği bilgi sahibi olan tüm personel, müşteri emirlerinin gizliliğini korumakla yükümlüdür. Müşteriye ait emir bilgileri, herhangi bir üçüncü şahsa, müşteri aleyhine ve üçüncü şahıs lehine, müşterinin bilgisi olmaksızın aktarılamaz ve kullanılamaz. Sermaye piyasası araçlarının alım-satımı veya müşteri emirlerinin gerçekleştirilmesine yönelik olarak emir iletimi amaçlı olarak piyasa yapımcıları veya diğer kurumlarla iletişime geçilmesi veya talep edilmesi halinde bilgilerin yetkili kuruluşlarla paylaşılması müşteri emirlerinin gizliliğine aykırılık teşkil etmez.

İşbu prosedür Trive Yatırım Menkul Değerler A.Ş. Yönetim Kurulu'nun 24.05.2022 tarih ve 2022-31 nolu kararı ile onaylanmıştır.