

İstanbul, 01 Temmuz 2016

2016/768

GENELGE No: 31

Konu: Aracı Kurumların Kaldıraçlı İşlemlerine İlişkin İnternet Sitelerinde Yapacakları Duyurular ve Bu Duyuruların Birlik İnternet Sitesinde Topluca İlanına Yönelik Esaslar Hk.

SAYIN ÜYEMİZ,

Sermaye Piyasası Kurulu'nun III-39.1 sayılı Yatırım Kuruluşlarının Kuruluş ve Faaliyet Esasları Hakkında Tebliğ'inin 28 inci maddesi uyarınca aracı kurumların **kaldıraçlı işlemlerinde;**

- Hangi kuruluşların fiyat sağlayıcı olduğu ve nerede yerleşik olduğu, bu kuruluşlarla doğrudan veya dolaylı olarak pay sahipliği ilişkisi olup olmadığına ilişkin açıklamalara,
- Reddedilen emirlerin tüm emirlere oranına,
- Müşteri şikayeti sayısı ve söz konusu şikayetlerin müşteri sayısına göre oranına,

internet sitelerinde yatırımcıların dikkatini çekecek şekilde yer verilmesine ve Birliğe yapılacak bildirimlere ilişkin belirlenen usul ve esasların yer aldığı "*Aracı Kurumların Kaldıraçlı İşlemlerine İlişkin İnternet Sitelerinde Yapacakları Duyurular ve Bu Duyuruların Birlik İnternet Sitesinde Topluca İlanına Yönelik Esaslar Hakkında Genelge*"'yi yazımız ekinde gereği için bilgilerinize sunarım.

Saygılarımla,

İlkay ARIKAN
Genel Sekreter

Ek: Aracı Kurumların Kaldıraçlı İşlemlerine İlişkin İnternet Sitelerinde Yapacakları Duyurular ve Bu Duyuruların Birlik İnternet Sitesinde Topluca İlanına Yönelik Esaslar Hakkında Genelge



**Aracı Kurumların Kaldıraçlı İşlemlerine İlişkin İnternet Sitelerinde
Yapacakları Duyurular ve Bu Duyuruların Birlik İnternet Sitesinde Topluca
İlanına Yönelik Esaslar Hakkında Genelge**

1. Amaç ve Kapsam

(1) Bu Genelge'nin amacı, aracı kurumların **kaldıraçlı işlemlerine yönelik olarak internet sitelerinde yapacakları;**

(a) Hangi kuruluşların fiyat sağlayıcı olduğu ve nerede yerleşik olduğu, bu kuruluşlarla doğrudan veya dolaylı olarak pay sahipliği ilişkisi olup olmadığına ilişkin açıklamalara,

(b) Reddedilen emirlerin tüm emirlere oranına,

(c) Müşteri şikayeti sayısı ve söz konusu şikayetlerin müşteri sayısına göre oranına,

ilişkin esaslar ile duyuru şekli ve söz konusu hususların Birliğe bildirimini ile ilgili usul ve esasların belirlenmesidir.

(2) Bu Genelge, Sermaye Piyasası Kurulu'nun III-37.1 sayılı Yatırım Hizmetleri ve Faaliyetleri ile Yan Hizmetlere İlişkin Esaslar Hakkında Tebliğ'de kaldıraçlı alım satım işlemlerine ilişkin hükümlere tabi tutulan tüm işlem ve ürünler için uygulanır.

2. Dayanak

(1) Genelge, Sermaye Piyasası Kurulu'nun III-39.1 sayılı Yatırım Kuruluşlarının Kuruluş ve Faaliyet Esasları Hakkında Tebliğ'inin 28 inci maddesinin beşinci fıkrasına dayanılarak düzenlenmiştir.

3. Tanımlar

(1) Bu Genelge'de geçen;

(a) Birlik: Türkiye Sermaye Piyasaları Birliği'ni,

(b) Kurul: Sermaye Piyasası Kurulu'nu,

(c) Müşteri Şikayet Sayısı: Birlik ve Kurul tarafından açıklama talep edilenler de dahil olmak üzere kaldıraçlı işlemlere yönelik olarak aracı kuruma ulaşan tüm müşteri şikayet sayısını,

(d) Müşteri Şikayetlerinin Müşteri Sayısına Göre Oranı: İlgili dönemdeki kaldıraçlı işlemlere yönelik müşteri şikayet sayısının, ilgili 3 aylık dönemde işlem gerçekleştiren kaldıraçlı işlemler müşteri sayısına oranını,

(e) Reddedilen Emir: Yatırımcı tarafından verilen ve aracı kurumun emir işlem platformu sunucusuna ulaşmış ancak teminat durumu ve müşteri lehine fiyat yenilenmesi dışında herhangi bir nedenle gerçekleşmemiş emirleri,

(f) Üye Yönetim Sistemi (ÜYS): Birlik üyeleri tarafından yapılacak bildirimlerin elektronik imzalı olarak gerçekleştirilmesi amacıyla Birlik bünyesinde oluşturulmuş yazılım programını,

ifade eder.

4. Fiyat Sağlayıcı Kuruluş Bilgileri

- (1) Aracı kurumlar, kaldıraçlı işlemlerde;
 - a) Hangi kuruluşların (ticari unvanları tam ve açık bir şekilde belirtilerek) fiyat sağlayıcı olduğunu,
 - b) Bu kuruluşların nerede yerleşik olduğunu,
 - c) Bu kuruluşlarla doğrudan veya dolaylı olarak pay sahipliği ilişkisi olup olmadığını ve pay sahipliği ilişkisi olması halinde oranını, açıklamak zorundadır.

5. Reddedilen Emirler

- (1) Aracı kurumlar, kaldıraçlı işlemlerde reddedilen emirlerin, tüm kaldıraçlı alım satım emirlere oranını açıklamak zorundadır.
- (2) Reddedilen emirlerin oranı belirlenirken, müşterilerin ilgili 3 aylık dönemdeki tüm kaldıraçlı alım satım emirleri dikkate alınacaktır.
- (3) Oran hesaplamasında, müşteri emir adedi esas alınacaktır. Dönem içinde kapatılan hesaplara ilişkin emirler de dikkate alınacaktır.
- (4) Üçer aylık döneme ilişkin reddedilen emirlerin oranı belirlenirken, dönem başında ayın birinci günü saat 00:00:00, dönem sonunda ise ayın son günü saat 23:59:59 itibariyle ilgili emirler hesaplamaya dahil edilecektir.

6. Müşteri Şikayet Sayısı ve Oranı

- (1) Aracı kurumlar, kaldıraçlı işlemlerde müşteri şikayet sayısını ve söz konusu şikayetlerin kaldıraçlı işlem müşteri sayısına göre oranını açıklamak zorundadır.
- (2) Müşteri şikayet sayısı belirlenirken;
 - a) Aracı kuruma müşteriler tarafından yazılı olarak intikal ettirilen ve intikal ettiği tarihi izleyen 1 iş günü içerisinde çözümlenemeyen,
 - b) Müşteriler tarafından Birlik veya Kurul'a iletilmiş ve Birlik veya Kurul tarafından aracı kurumdan yazılı açıklama talep edilen, şikayetler esas alınacaktır.
- (3) Müşteri şikayet sayısı belirlenirken, ilgili dönemde bir müşterinin işlem ve/veya olay bazındaki başvurularının tamamı tek bir şikayet olarak dikkate alınacaktır.
- (4) Müşteri şikayet sayısı açıklamasının yanı sıra ilgili 3 aylık dönemde aracı kuruma intikal eden şikayetlerden çözüme kavuşturulan ve devam eden şikayet sayıları da açıklanacaktır.
- (5) Müşteri şikayetlerinin müşteri sayısına göre oranı hesaplanırken, ilgili 3 aylık dönemde işlem gerçekleştiren kaldıraçlı işlemler müşteri sayısı dikkate alınacaktır.
- (6) Oran hesaplamasında, gerçek veya tüzel kişi müşteri sayısı esas alınacaktır. Müşteriler adına açılmış alt hesaplar dikkate alınmayacaktır.
- (7) Müşteri şikayet sayısı ve oran hesaplamasında, şikayete ilişkin işlemin ve/veya olayın gerçekleştiği tarih dikkate alınmaksızın, şikayetin aracı kuruma intikal ettiği tarih dikkate alınacaktır.
- (8) Aracı kurumlar her bir şikayeti, kendi belge kayıt yöntemine göre tanımlayacağı başvuru numarası üzerinden takip edecektir.
- (9) Müşteri şikayet sayısı ve oranı aşağıdaki tablo formatı kullanılmak suretiyle duyurulacaktır.

..... yılı - .. Çeyrek Sonuçları	
Bu Dönemdeki Müşteri Şikayet Sayısı	
Müşteri Şikayetlerinin Müşteri Sayısına Göre Oranı	% --
Bu Dönemde İntikal Eden Şikayetlerden Çözümü Kavuşturulanlar	
Bu Dönemde İntikal Eden Şikayetlerden Devam Edenler	

7. Yapılacak Açıklamalara İlişkin Usul ve Esaslar

- (1) Aracı kurumların bu Genelge kapsamında gerçekleştirecekleri duyuruların; işlemlerin gerçekleştirildiği anasayfa üzerindeki ana işlem menüsünün en sol köşesinde menünün ilk elemanı/başlığı olarak yer alan, "Zarar Olasılığınız" şeklinde isimlendirilen menü altında yer alması zorunludur.
- (2) Aracı kurumlar, Ocak-Mart, Nisan-Haziran, Temmuz-Eylül, Ekim-Aralık dönemleri esas alınmak suretiyle, dönemin bitimini takip eden iki iş günü içinde ilgili duyurulara internet sitesinde yer vermek ve bir sonraki dönem açıklamaları ilan edilene kadar muhafaza etmekle yükümlüdür.

8. Birliğe Yapılacak Bildirilere İlişkin Usul ve Esaslar

- (1) Aracı kurumlar, bu Genelge kapsamında gerçekleştirecekleri duyurularını, kendi internet sitelerindeki duyuruyla eş zamanlı olarak ÜYS Bildirim Sistemi üzerinden Birliğe elektronik imzalı olarak bildirmek zorundadır.
- (2) Bildirimler, ÜYS üzerinden ilgili bildirimlere veri girişi yapılarak ve talep edilmesi halinde ek dosyalar eklenerek gerçekleştirilecek olup, ÜYS haricinde herhangi bir kaynaktan (yazılı, posta, faks, e-posta, telefon) bildirim kabul edilmeyecektir.
- (3) Birliğe yapılacak bildirimlerin tam, doğru, yeterli ve güncel bilgileri içermesinden aracı kurumlar sorumludur. Bildirim yükümlülüklerinin üyelerimizce süresinde tam ve doğru bir şekilde yerine getirilmemesinin, Kurul'un ilgi tebliğlerine aykırılık oluşturabileceği göz önünde bulundurularak bu konuda üyelerimizce azami özenin gösterilmesi gerekmektedir.

9. Birlik İnternet Sitesinde Yapılacak Duyurular

- (1) Aracı kurumlar tarafından bu Genelge kapsamında Birliğe yapılan bildirimler, ilgili dönem itibarıyla Birliğin www.tspb.org.tr adresli internet sitesinde, Birliğe iletildiği şekilde, aracı kurum unvanları ile birlikte topluca ilan edilir ve bir sonraki döneme kadar yayımlanır.
- (2) Birliğe yapılacak bildirimlerin, bildirimi gönderen aracı kurum tarafından, Birlik internet sitesinde sorunsuz olarak yayınlanıp yayınlanmadığı kontrol edilir. Kontrol sonrasında bildirim kısmen ya da tamamen Birlik internet sitesinden görüntülenemediğinin tespiti halinde Birlik ile irtibata geçilir.
- (3) Birlik internet sitesinde ilan edilen bilgilerin içeriğinin Birlik tarafından incelendiği, teyid ya da tekeffül edildiği anlamına gelmeyeceği gibi, hesap açılması ve/veya işlem yapılması yönünde bir aracı kuruma yönelik bir tavsiye olarak da kabul edilemez.

(4) Birlik internet sitesinde ilan edilen bilgiler bir aracı kurumu öne çıkaracak şekilde reklam amacıyla kullanılamaz.

10. Yürütme

(1) Bu Genelge hükümlerini Birlik yürütür.

11. Yürürlük

(1) Bu Genelge yayımlandığı tarihte yürürlüğe girer.