

İstanbul, 29 Aralık 2016

2016/1436

GENELGE No:35

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

SAYIN ÜYEMİZ,

Birliğimizin 01.07.2016 tarih ve 31 No'lu Genelgesi ile 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 esaslar, Yönetim Kurulumuzun 28.12.2016 tarih ve 310 sayılı toplantısında kabul edilen değişikliklerle güncellenmiştir. Değişiklikleri içeren "*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

TÜRKİYE SERMAYE PİYASALARI BİRLİĞİ



Aracı Kurumların Kaldıraçlı İşlemlerine İlişkin İnternet Sitelerinde Yapacakları Duyurular ve Bu Duyuruların Birlik İnternet Sitesinde Topluca İlanına Yönelik Esaslar Hakkında Genelge ¹

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 ilişkin şikayete konu hesap 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 yetersizliği, müşteri lehine fiyat yenilenmesi ve/veya pozisyon limitlerinin aşıyor olması dışındaki nedenlerle gerçekleşmemiş emirleri,

¹ Birlik Yönetim Kurulu'nun 28.12.2016 tarih ve 310 sayılı kararıyla; Genelge'nin 3 üncü maddesinin birinci fıkrasının (d), (e) bendleri ile 6 ncı maddesinin bir, üç, beş, altı ve dokuzuncu fıkralarında değişiklik yapılmış ve 4 üncü maddesine ikinci fıkra eklenmiştir.

(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.
- (2) Fiyat sağlayıcı kuruluş olarak iş ilişkisi içerisinde bulunan tüm kuruluşlar açıklanmayacak, sadece ilgili dönemde likidite sağlayıcı olarak işlem gerçekleştirilen kuruluşlardan bu nitelikteki işlemlerin %20'sinden fazlasının gerçekleştirildiği kuruluşlar açıklanacaktır.

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 hesaplama dahil edilecektir.

6. Müşteri Şikayet Sayısı ve Oranı

- (1) Aracı kurumlar, kaldıraçlı işlemlerde müşteri şikayet sayısını (şikayete konu hesap sayısı) 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 müşterilerin şikayetçi oldukları hesap sayıları dikkate alınacaktır. Bir müşterinin hesabındaki şikayete konu aynı işlem ve/veya olay için yaptığı başvurularının tamamı tek bir şikayet sayısı olarak dikkate alınır.
- (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. İlgili dönemde işlem yapmamış müşterilerin dikkate

alınmaması gerekmektedir. Şikayet sahibinin ilgili dönemde aracı kurumla müşteri ilişkisini sonlandırmış olması halinde de söz konusu şikayete konu hesaplar ilgili dönem için hesaplama dâhil edilir.

- (6) Oran hesaplamasında, gerçek veya tüzel kişi müşteri sayısı esas alınacaktır. Birden fazla hesabı olan müşteriler hesaplamada tek müşteri olarak kabul edilir ve 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 (Şikayete Konu Hesap 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 Bildirimlere 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 d6nem itibarıyla BirliĐin www.tspb.org.tr adresli internet sitesinde, Birliğe iletildiği Şekilde, aracı kurum unvanları ile birlikte topluca ilan edilir ve bir sonraki d6neme kadar yayımlanır.
- (2) Birliğe yapılacak bildirimlerin, bildirimi g6nderen aracı kurum tarafından, Birlik internet sitesinde sorunsuz olarak yayınlanıp yayınlanmadığı kontrol edilir. Kontrol sonrasında bildirim kısmen ya da tamamen Birlik internet sitesinden g6r6nt6lenemediğinin tespiti halinde Birlik ile irtibata geğilir.
- (3) Birlik internet sitesinde ilan edilen bilgilerin iğeriğinin Birlik tarafından incelendiği, teyid ya da tekeff6l edildiği anlamına gelmeyeceği gibi, hesap ağılması ve/veya işlem yapılması y6n6nde bir aracı kuruma y6nelik bir tavsiye olarak da kabul edilemez.
- (4) Birlik internet sitesinde ilan edilen bilgiler bir aracı kurumu 6ne çıkaracak Şekilde reklam amacıyla kullanılamaz.

10. Y6r6tme

- (1) Bu Genelge h6k6mlerini Birlik y6r6t6r.

11. Y6r6rl6k

- (1) Bu Genelge yayımlandığı tarihte y6r6rl6Đe girer.