


Belge	Adı	FİNANSAL ÖLÇÜTLERE İLİŞKİN ŞİKÂYET PROSEDÜRÜ	 BORSA İSTANBUL
	Türü	PROSEDÜR	
	Kodu	09.PRO.02	
	Onay Tarihi	29/09/2022	
	Revizyon Tarihi	-	
	Revizyon Numarası	-	
	Hazırlayan	DENETİM VE GÖZETİM KURULU	
	Onaylayan	GENEL MÜDÜR	



BORSA İSTANBUL AŞ

FİNANSAL ÖLÇÜTLERE İLİŞKİN ŞİKÂYET PROSEDÜRÜ

İSTANBUL – 2022

Bu belge Borsa İstanbul A.Ş. mülkiyetindedir. Bu belgenin güncel versiyonu Borsa İstanbul A.Ş. kurumsal internet sitesinde yer almaktadır. Kullanmadan önce bu dosyanın doğru sürüm olduğunu kontrol ediniz.

İÇİNDEKİLER

1. Amaç ve Kapsam.....	3
2. Dayanak.....	3
3. Tanımlar ve Kısaltmalar	3
4. Şikâyet Süreci.....	4
5. Şikâyetin İncelenmesi.....	4
6. Şikâyete İlişkin Kayıtlar	4
7. Çeşitli ve Son Hükümler	5
8. Yürürlük	5
9. Yürütme.....	5

1. Amaç ve Kapsam

(1) Bu Prosedürün amacı, Borsa İstanbul A.Ş.’nin hesapladığı ve/veya yayımladığı tüm Finansal Ölçütlerle ilgili Borsa İstanbul A.Ş.’ye iletilen şikâyetlere ilişkin usul ve esasları belirlemektir.

(2) Bu Prosedür, sayılan örnekler dâhil olmak ancak bunlarla sınırlı olmamak üzere;

- Finansal Ölçütün ölçmeyi hedeflediği değişimleri doğru bir şekilde yansıtması,
- Önerilen Kural Seti değişikliklerinin kapsamı ve Finansal Ölçütün ilan edilen değerlerine olası etkileri,
- Finansal Ölçütün kamuya açıklanan Kural Setine göre hesaplanması, yayımlanması ve belirli zaman aralıklarında Finansal Ölçüte ilişkin ilan edilen tüm değer ve istatistiki verilerin, ilgili veri dağıtım kanallarından Kural Setinde belirtildiği şekil ve zamanda sunulması

gibi hususlarda Borsaya iletilen şikâyetleri kapsar.

(3) Veriye erişim gibi teknik sorunlara ilişkin bildirimler, bu Prosedür kapsamında şikâyet olarak değerlendirilmez.

(4) İhbar niteliğindeki bildirimlerin Borsa İstanbul A.Ş. Finansal Ölçütlere İlişkin İhbar Prosedüründe yer alan usuller çerçevesinde Borsaya iletilmesi gerekmektedir. Bu nitelikteki bildirimler ile yatırımcıların Borsa işlemleri ve sermaye piyasası araçları ile ilgili şikâyet ve inceleme talepleri bu Prosedür kapsamında değildir.

2. Dayanak

(1) Bu Prosedür Borsa İstanbul A.Ş. IOSCO Prensiplerine Uyumlu Finansal Ölçütler Yönergesi’nin 8 inci ve 20 nci maddelerine dayanılarak hazırlanmıştır.

3. Tanımlar ve Kısaltmalar

(1) Bu Prosedürün uygulanmasında;

Borsa, Borsa İstanbul: Borsa İstanbul A.Ş.’yi,

Finansal Ölçüt: Belirli bir formül veya hesaplama yöntemi kullanılarak düzenli olarak hesaplanan, kullanıcılara ücret karşılığı veya ücretsiz olarak sunulan, bir sermaye piyasası aracının, finansal sözleşmenin veya ürünün değerinin belirlenmesinde, getirilerinin izlenmesinde, bunlara dayanarak yapılacak ödemenin tutarının belirlenmesinde, varlık dağılımının veya portföyün belirlenmesinde veya performans primlerinin hesaplanmasında kullanılan endeks, fiyat, oran ve benzerlerini,

Finansal Ölçüt Yararlanıcısı: Finansal Ölçüte dayalı sermaye piyasası aracının, finansal sözleşme veya ürünün tarafı olan gerçek veya tüzel kişiler ile Lisanslı Kullanıcıları,

Genel Müdür: Borsa İstanbul A.Ş. Genel Müdürü’nü,

Kural Seti: Finansal Ölçütün oluşturulması, hesaplanması, yayınlanması ve sürekliliğinin sağlanması amacıyla Borsa İstanbul A.Ş. tarafından belirlenmiş kural ve yöntemler bütünü,

Lisanslı Kullanıcı: Borsa İstanbul A.Ş.’den Finansal Ölçüte ilişkin hizmet satın alan gerçek veya tüzel kişileri,

Muhatap: Bu Prosedürde belirtildiği şekliyle ilgili Finansal Ölçüte ilişkin şikâyette bulunan kişi veya kurumları ifade eder.

4. Şikâyet Süreci

(1) Finansal Ölçütlere ilişkin şikâyetlerin Borsa internet sitesinde yer alan e-posta adresi veya iletişim formu aracılığıyla Borsaya iletilmesi esastır. Başka kanallardan bu Prosedür kapsamında Borsaya iletilen şikâyetler de bu Prosedür kapsamında ele alınır. Şikâyetlerin bu Prosedürde belirtilen kanallar dışında herhangi bir çalışan veya yönetici veya bölüme ulaşması durumunda, ilgili çalışan, yönetici veya bölüm söz konusu şikâyeti vakit geçirmeksizin Borsa İstanbul Kurumsal İletişim Direktörlüğüne ulaştırmakla yükümlüdür.

(2) İletilen şikâyetler Borsa İstanbul Kurumsal İletişim Direktörlüğü tarafından değerlendirilerek makul bir sürede ilgili direktörlüğe yönlendirilir. Söz konusu şikâyet ilgisine ve gereğine uygun şekilde üst makamlara iletilebilir.

(3) Borsaya iletilen şikâyetin:

- Muhatabın adını/soyadını, elektronik posta adresini ve varsa çalıştığı şirket bilgisini,
- Şikâyete konu Finansal Ölçütün adını,
- Şikâyet konusuna ilişkin detaylı bir açıklama metnini

içermesi gerekir.

(4) İletilen şikâyet yazısının Borsa tarafından bu Prosedüre uygun bir şikâyet olarak değerlendirilebilmesi için inceleme yapmaya yetecek bilgi ve kanıtın Borsaya sunulmuş olması gereklidir. Şikâyet yazısında bu maddenin 3 üncü fıkrasında belirtilen bilgilerin eksik olduğu veya şikâyetin içeriğinin inceleme yapmaya yetecek detayı içermediği durumlarda Borsa, formda yer alan elektronik posta adresi aracılığıyla şikâyetin değerlendirilemeyeceğini gerekçesiyle birlikte muhataba iletir.

5. Şikâyetin İncelenmesi

(1) Şikâyet, ilgili Finansal Ölçütün hesaplamasında rol almayan bir çalışan tarafından incelenir.

(2) Şikâyete ilişkin süreç, konunun karmaşıklığına göre değişmekle birlikte, makul süre içinde tamamlanır.

(3) İnceleme sonucunda Finansal Ölçütün hesaplanması sürecinde ve/veya ilan edilmiş verilerde herhangi bir güncelleme yapılmasının gerekli görüldüğü durumlarda, değişiklik mümkün olan en kısa sürede ve ilgisine göre Finansal Ölçütler Yönetim Prosedüründe veya Kural Setinde belirtildiği şekilde başta Lisanslı Kullanıcılar olmak üzere paydaşlara ve kamuya duyurulur.

(4) Mevzuat açısından bir sakınca görülmediği takdirde incelemenin sonucu şikâyet formunda yer alan elektronik posta adresi aracılığıyla Muhataba iletir.

(5) Muhatabın ilettiği bilgiler inceleme süresince kullanılabilmesi gibi yasal veya prosedürel bir gereklilik olması durumunda denetleyici ve düzenleyici kurumlar dâhil ilgili mercilerle de paylaşılabilir.

6. Şikâyete İlişkin Kayıtlar

(1) Şikâyete ilişkin ilgili elektronik posta yazışmaları ve inceleme sürecinde kullanılan ilgili tüm dokümanlar en az 5 yıl süreyle saklanır. Gerekli görülmesi halinde, talep eden kurum ve/veya kişilerle paylaşılması Borsanın sorumluluğundadır.

7. Çeşitli ve Son Hükümler

(1) Bu Prosedür, Borsanın mevcut veya potansiyel Finansal Ölçüt Yararlanıcılarıyla olan sözleşmelerinin bir parçasını teşkil etmez ve bu kişilere sözleşmeden kaynaklı hak veya yükümlülük yaratacak şekilde yorumlanamaz, üçüncü kişiler için herhangi bir hak yaratmaz.

8. Yürürlük

(1) Bu Prosedür yayımlandığı tarihte yürürlüğe girer.

9. Yürütme

(1) Bu Prosedür hükümlerini Genel Müdür yürütür.