



BİTBNS KRİPTO VARLIK ALIM SATIM PLATFORMU ANONİM ŞİRKETİ

MÜŞTERİ İTİRAZ VE ŞİKÂYET YÖNETİM PROSEDÜRÜ

BİTBNS KRİPTO VARLIK ALIM SATIM PLATFORMU ANONİM ŞİRKETİ

MÜŞTERİ İTİRAZ VE ŞİKÂyet YÖNETİM PROSEDÜRÜ

1. AMAÇ VE KAPSAM

İşbu Müşteri İtiraz ve Şikâyet Yönetim Prosedürü (“**Prosedür**”) 6362 sayılı Sermaye Piyasası Kanunu (“**Kanun**”) ile III-35/B.1 Kripto Varlık Hizmet Sağlayıcıların Kuruluş ve Faaliyet Esasları Hakkında Tebliğ (“**Faaliyet Esasları Tebliği**”)’in 9/2 (c) hükmü ve VII-128.10 Bilgi Sistemleri Yönetimine İlişkin Usul ve Esaslar Tebliği (“**Bilgi Sistemleri Tebliği**”) başta olmak üzere ilgili sermaye piyasası mevzuatı uyarınca Bitbns Kripto Varlık Alım Satım Platformu Anonim Şirketi (“**Platform**”)’nin müşteri işlemlerine ilişkin itirazların ve şikâyetlerin etkili bir şekilde çözülmesi adına kılavuz ilkelerin belirlenmesi ve dâhili mekanizmaların kurulması amacıyla hazırlanmıştır.

Platform, müşterilerin şikâyetlerine hızlı, yardımcı ve bilgilendirici yanıt vermeyi amaçlayan verimli ve profesyonel bir hizmet sunmayı hedeflemektedir. Bu doğrultuda Platform;

- Şikâyetler konusunda açık ve net bir politika izlemekte;
- Tüm şikâyetlerin adil, etkili ve hızlı bir şekilde ele alınmasını sağlamakta;
- Telefon, e-posta, internet sitesi ve sosyal medya gibi çeşitli şikâyet kanallarından ulaşan şikâyetleri verimli bir şekilde yönetmekte;
- Her şikâyeti analiz etmekte;
- Ayrıntıları ve sonuçları kaydetmekte;
- Tekrarlayan sistem arızalarını tespit etmek, araştırmak ve gidermekte ve
- Müşteri Destek Ekibi’nin Platform’un iç şikâyet yönetimi prosedürlerinden haberdar olmasını, bu prosedürlere uymasını ve bu prosedürlerdeki değişikliklerden haberdar olmak için düzenli eğitim almasını sağlamaktadır.

2. MÜŞTERİLERİN İTİRAZ VE ŞİKÂyetTE BULUNMA YÖNTEMLERİ

Platform, bilgi sistemlerinden ve bunlara dayalı olarak verilen hizmetlerden dolayı müşterilerin yaşayabileceği sorunların takip edilebileceği ve müşterilerin şikâyetlerini ulaştırmalarına imkân tanıyacak mekanizmalar oluşturmaktadır. Müşterilerin şikâyet ve uyarıları değerlendirilerek aksaklıkları giderici çalışmalar yapılmalıdır.

Bu kapsamda müşterilerin itiraz ve şikâyetlerini yöneltebilecekleri çağrı merkezi, telefon, e-posta, internet sitesinde yer alan dijital form, sosyal medya ve benzeri gibi iletişim kanalları ile ilgili birimlerin adres ve iletişim bilgileri Platform’un internet sitesi ve uygulamalarında yer almalıdır. Platform’a yapılacak talep, itiraz ve şikâyetler ile ürün, hizmet, personel yetkinliği ve şikâyet yönetimini geliştirmek üzere bilgi toplanacaktır.

Bununla birlikte müşteriler, Platform’un hizmetlerine ilişkin desteğe ihtiyaç duymaları halinde talep, itiraz ve şikâyetlerini ücretsiz olarak Platform’un internet sitesi ve uygulamasında yer alan dijital form

aracılığıyla doğrudan; talep, itiraz ve şikâyetleri destek@bitbns.com adresine e-posta ile gönderilmesi ya da Barbaros Mahallesi Akzambak Sk. Uphill Towers A Blok K:6 D:35 Ataşehir / İstanbul adresine taahhütlü posta gönderilmesi yoluyla Platform'un Müşteri Destek Ekibi Departmanı'na ulaştırabilecektir.

3. MÜŞTERİDEN TALEP EDİLECEK BİLGİLER

Şikayeti etkili bir şekilde ele almak için, müşterilerden şikayetle ilgili tüm ilgili ayrıntıları vermeleri istenecektir. Bu doğrultuda müşterilerin talep, itiraz ve şikâyetlerinin iletilmesi ve çözülmesi adına oluşturulacak sistemde Faaliyet Esasları Tebliğ 41. maddesi kapsamında asgari olarak aşağıdaki bilgiler müşterilerden talep edilecektir:

- Şikâyet sahibinin adı, soyadı, adresi ve hesap numarası.
- Şikâyet tarihi.
- Şikâyetin özeti ve mevzuatın hangi hükümlerine aykırılık iddiasında olduğu.
- Şikâyete ilişkin olarak platform tarafından yapılan işlemlerin özeti.

4. İTİRAZ VE ŞİKÂyetLERİN CEVAPLANDIRILMASI

Platform'a yöneltilen itiraz ve şikâyetlere, Müşteri Destek Ekibi tarafından yazılı olarak makul bir süre içerisinde yanıt verilecektir. İlgili mevzuat uyarınca veya idari ya da adli otoriteler tarafından belirlenen ilgili son tarihler olması halinde işbu tarihler esas alınarak talepler cevaplandırılacaktır.

5. PERSONELİN FARKINDALIĞI VE EĞİTİMİ

Müşteri Destek Ekibi'nin mevcut üyeleri ve yeni işe alınan personeller, periyodik olarak müşteri şikâyetlerini verimli ve titiz bir şekilde ele almak üzere eğitilecektir.

6. KAYIT TUTMA

Müşteri Destek Ekibinin tüm çalışanları, kayıtların her zaman doğru, güncel, gerçeklere dayalı ve eksiksiz olmasını sağlamakla sorumludur. Faaliyet Esasları Tebliği uyarınca, müşteri şikâyetlerine ilişkin kayıtlar, bilgi ve belgeler 10 (on) yıl süreyle saklanacaktır.

EK 1 – ŞİKÂyet DEPARTMANI

İlgili Birim: Müşteri Hizmetleri Birimi

E-mail Adresi: destek@bitbns.com

Adres: Barbaros Mah. Ak Zambak Sok. Uphill Towers Sitesi No: 3A İç Kapı No:35 Ataşehir / İstanbul