

MÜŞTERİ ŞİKAYET, İTİRAZ VE TALEPLERİ PROSEDÜRÜ

Versiyon No	Versiyon Tarihi
2.0	02.06.2025
3.0	10.10.2025

Fuze Kripto Varlık Alım Satım Platformu A.Ş. tarafından, müşteri şikayet, itiraz ve taleplerine ilişkin süreçler aşağıdaki mevzuat kapsamında gerçekleştirilmektedir:

- 6362 sayılı Sermaye Piyasası Kanunu
- III-35/B.1 Kripto Varlık Hizmet Sağlayıcıların Kuruluş ve Faaliyet Esasları Hakkında Tebliğ
- III-35/B.2 Kripto Varlık Hizmet Sağlayıcıların Çalışma Usul ve Esasları ile Sermaye Yeterliliği Hakkında Tebliğ
- VII-128.10 Bilgi Sistemleri Yönetimine İlişkin Usul ve Esaslar Tebliği
- TÜBİTAK Kripto Varlık Hizmet Sağlayıcıların Bilgi Sistemleri ve Teknolojik Altyapılarına İlişkin Kriterler
- 5549 sayılı Suç Gelirlerinin Aklanmasının Önlenmesi Hakkında Kanun
- Suç Gelirlerinin Aklanmasının ve Terörün Finansmanının Önlenmesine Dair Tedbirler Hakkında Yönetmelik
- 19 No'lu Mali Suçları Araştırma Kurulu Genel Tebliği
- Aracı Kurumlar ve Portföy Yönetim Şirketleri Tarafından Kullanılacak Uzaktan Kimlik Tespiti Yöntemlerine ve Elektronik Ortamda Sözleşme İlişkisinin Kurulmasına İlişkin Tebliğ (III-42.1)
- 6698 sayılı Kişisel Verilerin Korunması Kanunu

(Topluca “mevzuat” olarak anılacaktır)

1. Amaç

Bu Müşteri Şikâyet, İtiraz ve Talepleri Prosedürü (“Prosedür”) Fuze Kripto Varlık Alım Satım Platformu A.Ş. tarafından, tabi olunan mevzuat kapsamında bu hazırlanmış olup; müşteriler tarafından şirkete iletilen şikâyet, itiraz ve taleplerin esasların belirlenmesidir.

2. Tanımlar

Bu Prosedür kapsamında;

- Kripto varlık: Dağıtık defter teknolojisi veya benzer bir teknoloji kullanılarak elektronik olarak oluşturulup saklanabilen, dijital ağlar üzerinden dağıtımı yapılan ve değer veya hak ifade edebilen gayri maddi varlıkları,
- Mevzuat: 6362 sayılı Sermaye Piyasası Kanununu, III-35/B.1 Kripto Varlık Hizmet Sağlayıcıların Kuruluş ve Faaliyet Esasları Hakkında Tebliğ, III-35/B.2 Kripto Varlık Hizmet Sağlayıcıların Çalışma Usul ve Esasları ile Sermaye Yeterliliği Hakkında Tebliği, İlke Kararları ve diğer ilgili düzenlemeleri,
- Müşteri: Platform nezdinde hesabı bulunan gerçek ve tüzel kişileri,
- Platform veya Şirket: Fuze Kripto Varlık Alım Satım Platformu A.Ş.’yi

ifade eder.

3. Şirket Tarafından İşletilen Süreç

Müşteri şikayet, itiraz ve talepleri ile ilgili süreçlerden operasyon personeli sorumludur.

Şirket hatırlatma aramaları, teknik destek ve yardım masası, müşteriye hesap bilgilerinin verilmesi, müşterilerin kişisel bilgilerinin güncellenmesi hizmetleri gibi emir iletimi ile ilgili olmayan müşteri taleplerinin Şirkete aktarılmasıyla sınırlı olmak üzere çağrı merkezi hizmeti alınabilir.

4. Şirketin İletişim Kanalları

Müşteriler destek taleplerini, şikayetlerini ve geri bildirimlerini sikayet@fuze.finance ve fuzeteknoloji@hs01.kep.tr üzerinden elektronik olarak veya Maslak Mah. AOS 55. Sk. 42 Maslak B Blok Sitesi No: 4 İç Kapı No: 536 Sarıyer İstanbul adresine fiziki olarak iletebilmektedir.

Müşterilerin şikâyetlerini yöneltebilecekleri adres ve iletişim bilgileri müşterilere gönderilen belgelerde ve <https://tr.fuze.finance/> internet sitesinde yer almaktadır.

5. Müşteri İtiraz, Şikayet ve Taleplerinin İncelenmesi

Anılan kanallar üzerinden Şirket'e ulaşan müşteri itiraz, şikayet ve talepleri titizlikle incelenmekte, değerlendirilmekte ve çözüme kavuşturulmaktadır. Şirket müşteri destek sürecinin etkin bir şekilde yürütülmesi ve tamamlanmasını önemsemektedir.

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 mutlaka alınır. Buna ek olarak müşterinin kimliğini tevsik edici bilgi ve belgeleri iletilmesi talep edilir.

Müşteri taleplerinin alınması hususunda ayrıca 6698 sayılı Kişisel Verilerin Korunması Kanunu ve Veri Sorumlusuna Başvuru Usul ve Esasları Hakkında Tebliğ dikkate alınır. Asgari bilgilerin müşteri tarafından iletilmesi talep edilir.

Bu kapsamda ilgili mevzuat uyarınca ilgili kişi talebi olarak belirlenen taleplere yönelik ayrıca süreç işletilir.

Operasyon personeli tarafından şikayet, itiraz ve talepler sınıflandırılır.

6. Müşteri İtiraz, Şikayet ve Taleplerinin Çözümü

Müşterinin yalnızca hesapları hakkında bilgi talep etmesi halinde bu talep operasyon personeli tarafından yerine getirilir.

Müşteri tarafından iletilen şikayet operasyon birimi tarafından kayıt altına alınır. Şikayet niteliğine göre Uyum ve İç Kontrol birimi tarafından değerlendirilir. Değerlendirme sürecinde mevzuata, iç politika ve prosedürlere, müşteri sözleşmelerine ve etik ilkelere uygunluk incelenir. Gerek görülmesi halinde şikâyete konu birimlerden bilgi ve belge talep edilir. İnceleme sonucunda hazırlanan nihai değerlendirme müşteriye cevap hazırlanmak üzere operasyon ekibine iletilir. Şikâyete ilişkin bulguların

takibi, aksiyonların izlenmesi, önerilen düzenlemelerin yapılıp yapılmadığı Uyum ve İç Kontrol ekibi tarafından kontrol edilir.

Müşteri şikayet, itiraz ve talebi üzerine hatalı işlemin düzeltilmesi, kayıtların değiştirilmesi, hesaba iade gerçekleştirilmesi veya müşteriden mahsup edilmesi gereken tutar olduğunda operasyon personeli bununla ilgili olarak değerlendirme raporu hazırlar.

Dolandırıcılık, hesaba yetkisiz üçüncü kişiler tarafından erişilmesi hallerinde de müşterilere gerekli yönlendirmeler yapılmaktadır. Müşteri tarafından kendisine bu yönde bir bilgi iletilmesi halinde müşteri varlıklarının güvenliğinden emin olana kadar emirleri yerine getirmemektedir.

KVKK kapsamında olan taleplerin cevaplanma süresi azami 30 gündür. Diğer itiraz, şikayet ve taleplere ilişkin geri bildirim azami 3 gün içinde yapılması esastır.

Müşteri şikayet, itiraz ve taleplerinin müşterinin platforma kayıtlı elektronik posta adresi üzerinden veya müşterinin platforma kayıtlı adresine gönderilecek posta ile cevaplanması esastır.

Müşterinin kripto varlık hizmet sağlayıcıda kayıtlı olan telefon numarasından aranması gerektiği durumlarda, arama gerçekleştirilmeden önce telefonun başka bir numaraya yönlendirilmemiş olduğuna ilişkin kontroller işletilir.

7. Kayıtların Tutulması

Müşteri şikayet, itiraz ve talepleri ile ilgili asgari olarak aşağıdaki bilgilerin tutulur:

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

Bu kayıtlar ile müşteri şikâyetlerinin incelenmesine ilişkin olarak üretilen bilgi ve belgeler Mevzuat Uyarınca Oluşturulması Gereken Tüm Belgelerin Saklanması Ve Korunmasına İlişkin Usul Ve Yöntemlere İlişkin Prosedür" uyarınca saklanır.

6698 sayılı Kişisel Verilerin Korunması Kanunu kapsamında şirkete yöneltilen ilgili kişi talepleri ayrıca sınıflandırılır ve saklanır.

5. Değişiklik ve Yürürlük

Bu Prosedür yılda en az bir defa Kurul tarafından yapılan mevzuat değişikliklerinin işlenmesi ve uygulamada kazanılan deneyimler dikkate alınarak gözden geçirilir ve prosedürde gerekli güncellemeler yapılır.

Bu Prosedür Platform'un Yönetim Kurulu tarafından onaylanarak yürürlüğe girmiştir.