

**GMS GLOBAL KRİPTO VARLIK ALIM SATIM PLATFORMU A.Ş.**

**MÜŞTERİ ŞİKAYET YÖNETİMİ POLİTİKASI**

## 1. Amaç ve Kapsam

Bu prosedürün amacı müşteri şikayet yönetimi ile ilgili süreçleri tanımlamaktır. Bu prosedür, şikayet yönetiminde tanımlı tüm BT servisleri ile ilgili çağruların giriş (kayıt) ve sonuç aşamasına kadar olan çağrı yönetimi kapsar.

Bu prosedür GMS GLOBAL KRİPTO VARLIK ALIM SATIM PLATFORMU A.Ş. (“Şirket”)in tüm sistemlerini kullanan kullanıcıları ve dış destek hizmeti alınan kuruluşlarını kapsar.

## 2. Tanımlar

**BT Sistemleri:** Şirket’e ait ya da Şirket tarafından kullanılan tüm teknolojik yazılım ve donanımlar.

**Kullanıcı:** Çağrı kaydı adına açılan müşteri veya her seviye kullanıcı.

**Çağrı ya da Olay:** Kullanıcı tarafından talep edilen destek.

**Çağrı kaydı:** Çağrı merkezi tarafından işlenen bir çağrı.

**Çağrı merkezi:** Kullanıcıların çağrılarını cevaplamakla yükümlü olan üçüncü parti şirketin bölümü

**Kritik Problemler:** Şirket kullanıcılarını ve/veya müşterilerinin çoğunu etkileyen servis kesintileri ya da başka bir kritik uygulamanın tümünün ya da önemli bir kısmının çökmesi gibi kritik etkisi olan problemler. İlaveten, büyük maddi zarar yaratacak ya da Şirket’in itibarını ve imajını kaybetmesine yol açacak ya da önemli faaliyetler için gün sonu, ay sonu ve yılsonu zaman sınırlamalarına uyulamamasına yol açacak veya yine bu faaliyetlerle ilgili doğruluğun kaybolmasına sebep olacak veya mevzuatlara ters düşülmesine neden olacak problemler Şirket tarafından kritik problemler olarak görülür.

**Büyük Problemler:** Şirket’in birçok kullanıcılarını ve/veya müşterisini etkileyen servis kesintileri veya başka bir kritik uygulamanın neredeyse tümünün çökmesi gibi kritik etkisi olan problemler. Buna ek olarak, büyük maddi zarar yaratacak ya da Şirket’in itibarını ve imajını kaybetmesi ihtimaline yol açacak ya da önemli faaliyetler için gün sonu, ay sonu ve yılsonu zaman sınırlamalarına uyulamaması ihtimaline yol açacak veya yine bu faaliyetlerle ilgili doğruluğun kaybolması riskini yaratacak veya mevzuatlara ters düşülmesi ihtimaline neden olacak problemler, Şirket tarafından büyük problemler olarak görülür.

**Küçük Problemler:** Kritik problemler veya büyük problemler sınıflarına girmeyen problemlere denir.

## 3. Sorumluluklar

Operasyon müdürlüğü bu prosedürün oluşturulmasından, bakımından ve uygulanmasından sorumludur.

Çağrı merkezi hizmeti sağlayıcı şirket, bu yükümlülüklere göre hizmet sağlamakla sorumludur.

#### 4. Politika

Şirket sistemi kullanıcılarının ve müşterilerinin hataları, sorunları ve talepleri çağrı merkezi hizmeti sağlayan firma tarafından ele alınmalı veya cevaplandırılmalıdır. Çağrı merkezi kullanıcıların hizmet taleplerini, ele alırken resmi, güvenli ve tutarlı bir süreci takip etmelidir.

##### 4.1 Destek Çağrıları

Şirket'in hizmet verdiği müşteriler Çağrı merkezine, şikayet, hata, talep, servis talebi, kesinti ve soru bildiriminde bulunarak çağrı bildiriminde bulunurlar. E-mail, telefon, dilekçe veya web şikayet alanı ile çağrı bildirimini de yapılmaktadır.

##### 4.2 Çağrı Kaydı

E-mail, telefon, dilekçe veya web şikayet alanı ile yapılan çağrı bildirimlerinde çağrı merkezi yetkilisi kaydı açılır. Bu kayıt içerisinde çağrı önceliğinin belirlenmesine yönelik bilgiler bulunmalıdır.

##### 4.3 Çağrı Önceliğinin Belirlenmesi

Çağrı önceliği hesaplanırken (çağrı merkezi tarafından) çağrı kaydına girilen çağrı bildirim tipi, çağrı etkisi (etkilenen kişiler) ve çağrı aciliyeti göz önünde bulundurulur. Bildirim Tipinin "Hata" olduğu durumlarda aşağıdaki Etki/Aciliyet tablosu kullanılarak çağrı önceliği hesaplanır. Bildirim Tipinin "Hata" dan farklı bir durumda olmasında ise Çağrı Önceliği Tanımı tablolarındaki öncelik tanımları kullanılır.

**Tablo 1 – Etki/Aciliyet Tablosu**

		Etki				
		Kimse	Bir Kişi	Şube/Bölüm	Bölge/Grup	Tüm Kullanıcılar
Aciliyet	Düşük	Düşük			Orta	
	Orta	Orta		Yüksek		
	Yüksek	Yüksek	Yüksek		Yüksek	

Çağrılarının önceliğinin belirlenmesine ilişkin tanımlar Çağrı Önceliği Tanımları tablosunda belirtilmiştir.

**Tablo 2 - Çağrı Önceliği Tanımları**

Çağrı Önceliği	Tanım
Soru	Bildirim Tipi = Soru
Talep	Bildirim Tipi = Talep

Servis Talebi	Bildirim Tipi = Servis Talebi
Kesinti	Bildirim Tipi = Kesinti
Yüksek	Bildirim Tipi = Hata ve Etki/Aciliyet tablosu kırmızı bölgeler
Orta	Bildirim Tipi = Hata ve Etki/Aciliyet tablosu turuncu bölgeler
Düşük	Bildirim Tipi = Hata ve Etki/Aciliyet tablosu sarı bölgeler

- \* Bildirim Tipi = Hata ( Uygulamalar ile ilgili alınan hataları kapsar )
- \* Bildirim Tipi = Soru (BT konuları ile ilgili danışmanlıkları kapsar)
- \* Bildirim Tipi = Talep (Donanım ile ilgili talepleri kapsar)
- \* Bildirim Tipi = Servis Talebi (Teknik servis hizmetini kapsar)
- \* Bildirim Tipi = Kesinti ( Sistem, network kesintilerini kapsar)

#### 4.4 Hizmet Seviyesi Yönetimi

Kullanıcılar tarafından açılan çağrılar, çağrıdan etkilenen servise dair yapılmış Dış Hizmet Sözleşmesi'nde belirtilen çağrı çözüm ve çağrı cevap sürelerine dair hedeflere tabidir. Çağrı cevap süresi kullanıcının çağrıyla bildirmesi ile kullanıcıya çağrısına dair bir kayıt numarası verilene kadar geçen süredir. Çağrı çözüm süresi ise çağrının bildirilmesi ile çözüme kadar geçen süre olarak tanımlanmıştır.

Çözüm süreleri ve cevap sürelerine ilişkin kayıtlar dış hizmet sağlayıcısının kullanacağı etkin bir yönetim sistemi ile ölçümlenir.

#### 4.5 Çağrı Çözümü

Çağrı merkezi yetkilisi kendisine bildirilen çağrıyı öncelikle kendi bilgisi ve yetkisi çerçevesinde çözmeye çalışır. Çağrı merkezi yetkilisi kendisine iletilen çağrıyı var olan BT prosedürleri, Talimatlar, Duyuru, Sıkça Sorulan Sorular veri tabanından faydalanarak çözmeye çalışır. Kullanıcı, çağrı ile ilgili durum değişikliklerinden haberdar edilir.

Farklı problem tipleri için prosedürler aşağıdaki gibidir.

- Kritik Problem Prosedürü

Bir Kritik Probleme, Şirket Risk Yönetimi Başkanlığı tarafından en geç 15 dakika içinde üst düzey bir uzman yönetici atanır. Aynı zamanda Şirket, eylem planı üzerinde anlaşmak için Operasyon ve Bilgi Teknolojileri Genel Müdür Yardımcılığı ile iletişime geçer.

Konuyla ilgili bir kıdemli uzman dâhil olduktan 1 saat sonra problem halen çözülemezse Şirket Bilgi Teknolojileri Müdürünü dâhil ederek bir aksiyon planı üzerinde mutabık kalır.

Problem hakkında bir çözüm veya geçici bir çözüm bulunana kadar çalışma saatleri gözetmeksizin sürekli ve ısrarla çalışır.

- **Büyük Problem Prosedürü**

Büyük bir problem Çağrı Merkezi veya müşteri tarafından Şirket'e bildirildikten sonra, Şirket Risk Yönetimi Başkanlığı tarafından en geç 15 dakika içinde üst düzey bir uzman yönetici atanır. Aynı zamanda Şirket, eylem planı üzerinde anlaşmak için Operasyon ve Bilgi Teknolojileri Genel Müdür Yardımcılığı ile iletişime geçer.

Konuyla ilgili bir uzman dâhil olduktan 2 saat sonra problem halen çözülemezse, Bilgi Teknolojileri Müdürlüğü konunun çözümünüyle ilgili göreve getirilir.

Konuyla ilgili bir kıdemli uzman dâhil olduktan 2 saat sonra problem halen çözülemezse, Şirket Genel Müdürü ve Operasyon ve Bilgi Teknolojileri Genel Müdür Yardımcılığı sürece müdahil olarak problemin çözümü için bir aksiyon zaman planı üzerinde mutabık kalır.

Problem hakkında bir çözüm veya geçici bir çözüm bulunana kadar kurulan ekipler çalışma saatleri dışında ve içinde sürekli ve ısrarla çalışır.

- **Küçük Problemler Prosedürü**

Küçük bir problem Çağrı Merkezi veya müşteri tarafından bildirildikten sonra, Şirket Risk Yönetimi Başkanlığı tarafından en geç 15 dakika içinde üst düzey bir uzman yönetici atanır.

Konuyla ilgili bir kıdemli uzman dâhil olduktan 1 saat sonra problem halen çözülemezse Şirket Bilgi Teknolojileri Müdürünü dâhil ederek bir aksiyon planı üzerinde mutabık kalır.

Problem hakkında bir çözüm veya geçici bir çözüm bulunana kadar çalışma saatleri gözetmeksizin sürekli ve ısrarla çalışır.

#### **4.6 Çağrı Aktarımı**

Çağrı merkezi yetkilisi çözümünü bulamadığı çağrıları müşteri şikayet akışı çerçevesinde ilgili Operasyon Müdürlüğüne aktarır. Operasyon Müdürlüğü çağrıyı inceleyerek bir çözüm üretmeye çalışır. Konu hakkında gerekli olduğu durumda Müşteri Yönetimi biriminden bilgi talep eder. Eğer kendisine aktarılan çağrının kendisi ile ilgili çalışma sonucu çözülemeyecek olduğunu fark ederse üst pozisyonuna konuyu aktarır. Aktarılan makam çağrının ilişkili olduğu birimden destek alarak şikayeti nihayete erdirerek kapatır.

#### **4.7 Çağrının Problemlerle İlişkilendirilmesi**

Çağrı kaydına sebep olan ana nedenin tespit edilmesi ve kalıcı çözümler bulunması için problem kaydı oluşturulur. Bir problem kaydının oluşturulması çağrı merkezi personelinin kararındadır. Hatalar, tekrar eden olaylar ve yüksek önem derecesine sahip olaylar probleme çevrilir. Var olan veya bundan sonra oluşacak aynı problemde kaynaklanan çağrıları da yeni açılan problem kaydı ile ilişkilendirilir.

#### **4.8 Çağrının Nihayete Erdirilmesi**

Çağrı merkezi tarafından ilgili dokümanlar kullanılarak çözüme ulaştırılan çağrı kapatıldığında çözüm bilgisi kullanıcıya otomatik olarak bildirilir. Eğer kullanıcı ek bir talepte bulunmaz ise çağrı üç gün içinde otomatik olarak kapatılır.

Çağrının prosedürler çerçevesinde çözümlenememesi durumunda şikayet Operasyon Müdürlüğüne aktarılır. Müşteri yönetiminden temin edilen bilgiler çerçevesinde yapılan değerlendirme olumlu yönde ise gerekli belgeler müşteriden veya Şirket ilgili birimlerinden temin edilerek şikayet konusu işlem üzerinde revize gerçekleştirilir. Revizyon finansal akışı ilgilendiriyorsa Finans ve Müşteri Yönetimi birimlerine bilgi verilerek çağrı nihayete erdirilir. Yapılan değerlendirmenin olumsuz olduğu durumda kayıt birim tarafından sınıflandırılarak saklanır ve çağrı nihayete erdirilir. Her durumda işlem sonuçlarına yönelik gerekçeli olarak şikayet sahibi şikayet kanalı kullanılarak gerekçeli cevap verilir.

Şikayet ve itiraz başvuruları, yukarıda açıklanan problem türü ve büyüklüğü fark etmeksizin başvuru tarihinden itibaren yirmi gün içinde başvuru sahibinin kullandığı yöntem üzerinden somut şekilde, kanıtlanabilir ve gerekçeli olarak cevaplandırılır.

#### **4.9 Sıkça Sorulan Sorular**

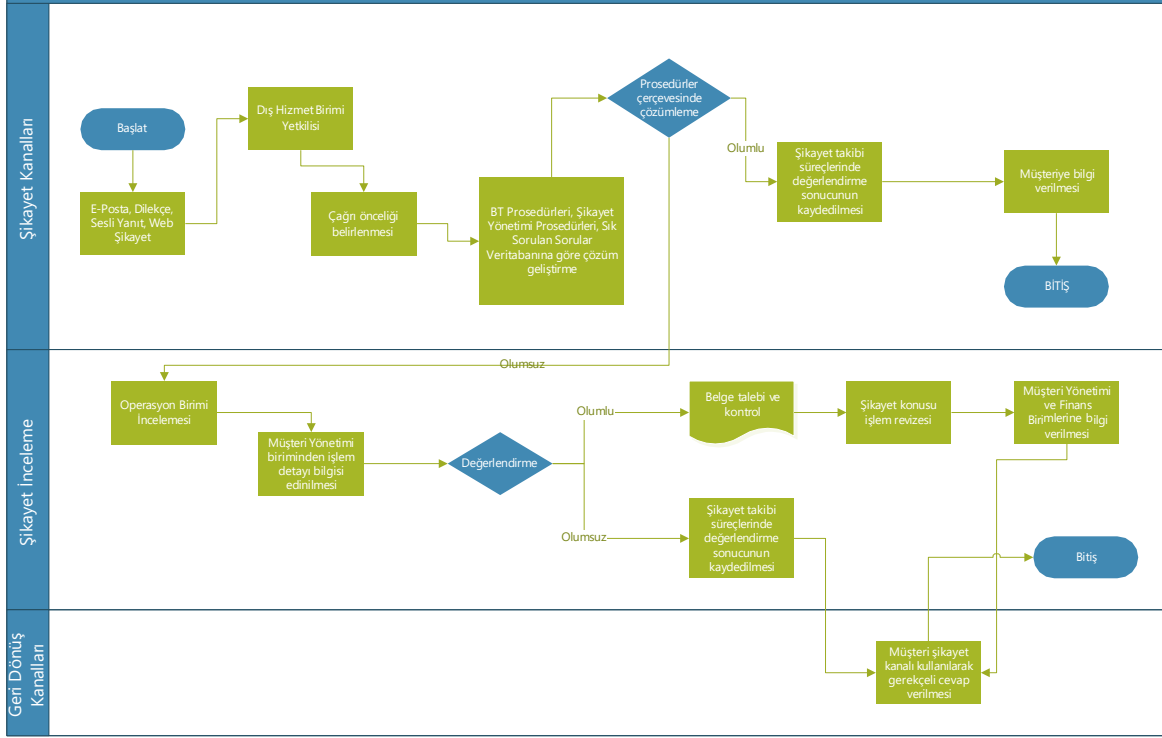
Çağrı çözümünde uygulanan yöntemin ileride de referans olarak kullanılması isteniyorsa çağrı merkezi tarafından Sıkça Sorulan Sorular formatında bir kayıt oluşturulur. Oluşturulan kayıtlar ilgili çağrı çözümlerinde referans olarak kullanılabilir.

#### **4.10 Çağrı Raporlama ve Analiz**

Çağrı kayıtları ile ilgili sınıflandırma yapılarak dönemsel bazda Şirket Risk Yönetimi Başkanlığı'na raporlamalar yapılır. Raporlamalarda çağrılarının analizi, servis, envanter, toplam çağrı sayısı, ortalama çözüm süreleri, kişilere göre çözüm adet ve süreleri, çağrı geliş yöntemleri vb. kriterlere göre yapılır. Bu analizlerin amacı sık çağrıya neden olan envanterleri tespit etmek ve gerekli önlemlerin alınmasını sağlamaktır.

### **5. Süreç Akışları**

## Çağrı Merkezi Olay Yönetimi



## 6. Doküman Kontrolü

Bu politikanın hazırlanması ve güncel tutulmasından Operasyon ve Bilgi Teknolojileri Birimi sorumludur.

Versiyon	Tarih	Onaylayan
1.0		