

**FZYPAY ELEKTRONİK PARA ve
ÖDEME HİZMETLERİ A.Ş.**

**KULLANICI BİLGİLENDİRME
PROSEDÜRÜ**

İÇİNDEKİLER

1. AMAÇ VE KAPSAM.....	2
2. TANIMLAR VE KISALTMALAR	2
3. MÜŞTERİLERİN BİLGİLENDİRİLMESİ VE İNTERNET SİTESİ	2
4. MÜŞTERİLERİN BİLGİLENDİRİLMESİ VE TELEFON.....	4
5. KULLANICI BİLGİLENDİRME PROSEDÜRÜNÜN GÖZDEN GEÇİRİLMESİ	4
6. KULLANICI BİLGİLENDİRME PROSEDÜRÜNÜN UYGULAMA SORUMLULUĞU	4
7. YÜRÜRLÜK.....	4

1. AMAÇ VE KAPSAM

Bu prosedürün amacı, ödeme kuruluşumuzun müşteri bilgilerinin gizliliğini, güvenliğini ve doğru kullanımını sağlamak, aynı zamanda müşterilerimizi ödeme işlemleri ve hizmetlerle ilgili olarak doğru ve eksiksiz bir şekilde bilgilendirmektir. Bu prosedür, kuruluşumuzun müşteri odaklı hizmet anlayışını desteklemek, yasal düzenlemelere tam uyum sağlamak ve müşteri memnuniyetini en üst düzeye çıkarmak amacıyla oluşturulmuştur.

Bu prosedür, ödeme kuruluşumuz bünyesindeki tüm çalışanları, sistemleri ve müşteri ilişkilerini kapsamaktadır. Müşteri bilgilerinin toplanması, işlenmesi, saklanması ve paylaşılması süreçlerini düzenlemekte olup, ayrıca müşterilere sağlanan hizmetlerle ilgili olarak gizlilik, güvenlik ve bilgilendirme standartlarını belirlemektedir. Prosedür, mevcut yasal düzenlemelere ve sektörel standartlara uyum sağlamayı, müşteri verilerini korumayı ve müşteri memnuniyetini artırmayı hedeflemektedir.

2. TANIMLAR VE KISALTMALAR

Kanun: Ödeme Ve Menkul Kıymet Mutabakat Sistemleri, Ödeme Hizmetleri Ve Elektronik Para Kuruluşları Hakkında Kanun

Tebliğ: Ödeme Ve Elektronik Para Kuruluşlarının Bilgi Sistemleri İle Ödeme Hizmeti Sağlayıcılarının Ödeme Hizmetleri Alanındaki Veri Paylaşım Servislerine İlişkin Tebliğ

Yönetmelik: Ödeme Hizmetleri Ve Elektronik Para İhracı İle Ödeme Hizmeti Sağlayıcıları Hakkında Yönetmelik

Hassas Müşteri Bilgisi: Ödeme emrinin verilmesinde veya müşterinin kimliğinin doğrulanmasında kullanılan ve üçüncü kişilerce ele geçirilmesi veya değiştirilmesi halinde dolandırıcılık ya da müşteri adına sahte işlem yapılmasına imkân verebilecek kişisel veriler ile müşteri güvenlik bilgilerini ifade eder.

Kuruluş İnternet Sitesi: www.fzypay.com

3. MÜŞTERİLERİN BİLGİLENDİRİLMESİ VE İNTERNET SİTESİ

Müşteriler kuruluş tarafından hizmetlere ilişkin şartlar, riskler ve istisnai durumlarla ilgili açık bir şekilde bilgilendirilir. Kuruluş vermiş olduğu hizmetlere ait riskler ve tehditler hakkında müşterilerini uyarır.

Tebliğde yer alan aşağıdaki maddeleri müşterilerinin bilgisine sunar.

a) Kuruluş tarafından müşterilere sunulan cihazlar, yazılımlar ya da mobil uygulamalar ile ödeme araçları ve hassas müşteri verisinin güvenli bir şekilde kullanımına ilişkin yönlendirici talimatlar.

b) Kuruluş tarafından müşterilere sunulan cihazlar, yazılımlar ya da mobil uygulamalar ile ödeme araçları ve hassas müşteri verisinin kaybedilmesi, çalınması, silinmesi ya da değiştirilmesinin gerekmesi gibi durumlarda müşterilerin takip etmesi gereken adımlar.

c) Sunulan hizmetlerin taşıdığı riskler ile bu hizmetlere ilişkin koşullar; müşterilerin ve kuruluşun hakları ve sorumlulukları.

d) Dolandırıcılık şüphesi ya da hizmetin alınması sırasında herhangi bir problemle karşılaşılması halinde yapılması gerekenlere ilişkin yönlendirici talimatlar, müşterilerin takip etmesi gereken adımlar.

Müşterileri, ödeme hizmetlerinde iki saatten daha uzun süreli bir kesinti, planlı bakım ve değişiklik gibi durumlarda önceden bilgilendirir. Bilgi sistemleri veya bilgi sistemlerine dayalı verilen hizmetlerden dolayı müşterinin yaşayabileceği sorunları izleyebileceği ve müşterilerin sorunlarını iletip çözüm bulabileceği mekanizmalar oluşturur.

Kuruluş müşterilerin işlem bilgilerini ve bakiye bilgilerini takip edebilmesini sağlar. Bu bilgiler elektronik kanallar üzerinden yapılır, müşteriler de bu doğrultuda yönlendirilir. Müşteri talebi olsa bile hassas bilgiler içermeyen müşteri bilgisi gönderilmesi sağlanır.

Kuruluşun internet sitesinde kuruluşun ticaret ünvanı, iletişim bilgileri, genel müdürlük adresi ile Bankanın iletişim bilgilerine yer verilir. Kuruluşun internet sitesinde Bankanın iletişim bilgileri verilirken, Bankanın iletişim bilgileri, farkındalık ve bilinirlik anlamında kuruluşun iletişim bilgilerinin önüne geçecek şekilde konumlandırılmaz.

Kuruluş, müşteriye yönelik özel duyuruları, uyarı vb. bilgilendirmeleri daha önceden müşteri ile mutabık kalınan güvenli bir kanal üzerinden gerçekleştirir. Müşterileri bu kanal üzerinden gelmeyen bilgilere itibar edilmemesi konusunda uyarır.

İnternet sitesinin kuruluşa ait olduğunun doğrulanmasını sağlayacak teknikleri kullanır.

Kuruluş, müşterilerin bilgilendirilmesi için gerekli her türlü bilgi ve açıklamayı, kuruluşun internet sitesi üzerinden müşteri erişimine daima açık tutar. Kullanıcı Bilgilendirme Prosedürü de kuruluşun internet sitesinde yer almaktadır.

Hizmetlerin erişime açık olduğu gün ve saatler ile hizmetlere ilişkin gerekli her türlü bilgi ve açıklamayı, koşulları, olası riskleri, müşterilerin bu risklerden korunması için alması gereken yöntemleri, güvenlik kılavuzlarını ve bu hizmetlerden yararlanacak müşterilerin sorumluluk ve haklarına ilişkin hususlar ile Yönetmelik kapsamında müşterilere yapılması gereken diğer genel bilgilendirmelere internet sitesinde yer verir. Bu bilgilendirmeler açık ve anlaşılır olmalı ayrıca internet sitesinde dikkat çekici bir yere yerleştirilmelidir.

Kuruluş, müşterilerin hizmet almadan önce bu bilgilendirmeleri en az bir kere tam olarak okunabilir şekilde görüntülemesini garanti edecek şekilde yönlendirmeler ile sistemsel kısıtlamalar uygulanmasını sağlar.

Kuruluş müşterilerin yanlış işlem yapma ihtimalini en aza indirecek kontrollerin bulunmasını, müşterilerin başlattıkları işlemlere ilişkin ödemekle yükümlü oldukları her türlü tutar, komisyon ve ücret bilgilerini işlem anında açıkça müşterinin bilgisine sunması ve müşterinin bunları onaylaması halinde söz konusu işlemlerin gerçekleştirilmesini temin eder.



KULLANICI BİLGİLENDİRME PROSEDÜRÜ

Tarih

Dok.No

Rev.No

Sayfa No

00

Kuruluş, yapacağı pazarlama faaliyetleri, reklâmlar veya yayınlarda, müşterilerine sunmakta olduğu herhangi bir hizmetin mutlak manada güvenli olduğu veya bu hizmetlerde hiçbir güvenlik riskinin bulunmadığı izlenimini ve bilgisini verecek ifadeler kullanmaktan kaçınır.

Kuruluş gerekli bilgilendirme ve yönlendirmeleri yaparken hizmetin verildiği platformdan ya da müşterinin hizmeti alırken kullandığı cihazdan kaynaklanan nedenlerle yetersiz kalması durumunda, müşterinin söz konusu bilgilere farklı kanallar üzerinden ulaşması için gerekli yönlendirmeleri yapar.

4. MÜŞTERİLERİN BİLGİLENDİRİLMESİ VE TELEFON

Telefon ile gerçekleştirilecek işlemlerde finansal sonuç doğuran işlemler olsun ya da olmasın güçlü kimlik doğrulama uygulanması esastır. Güçlü kimlik doğrulama uygulanmadan telefon aracılığıyla hizmet vermek üzere müşteriyi karşılayan personel müşteriye ilişkin işlem menüsünün aktif olmaması sağlandığı için müşteriye ilişkin bilgileri göremez. Müşterinin kendi hesapları arasındaki finansal işlemler ile finansal olmayan işlemlerin gerçekleştirilmesi için uygulanacak kimlik doğrulamada PIN bilgisi müşterinin bildiği unsur olarak kullanılabilir.

5. KULLANICI BİLGİLENDİRME PROSEDÜRÜNÜN GÖZDEN GEÇİRİLMESİ

Şirket Kullanıcı Bilgilendirme Prosedürü Risk Yönetimi ve Uyum Bölümü tarafından yılda en az bir kere gözden geçirilir ve gerekli görülmesi durumunda güncellenerek Yönetim Kurulu onayına sunulur.

6. KULLANICI BİLGİLENDİRME PROSEDÜRÜNÜN UYGULAMA SORUMLULUĞU

Tüm çalışanların Kullanıcı Bilgilendirme Prosedürü'nden haberdar olması sağlanır. Prosedürün son hali tüm personele duyurulur ve personelin sürekli olarak erişebileceği ortak bir alanda yayımlanır. Personel kendisini ilgilendiren genel hükümlere uymak zorundadır. Personelin kendisini ilgilendiren genel hükümlere uyup uymadığının kontrol edilmesi sorumluluğu personelin idari amirindedir. Kullanıcı Bilgilendirme Prosedürü'ne uyum düzenli olarak izlenir.

7. YÜRÜRLÜK

Yayımlandığı tarihten itibaren yürürlüğe girer.