

POFİNTECH ÖDEME HİZMETLERİ VE ELEKTRONİK PARA ANONİM ŞİRKETİ TÜKETİCİ HAKLARI BİLGİLENDİRME FORMU

Değerli Müşterilerimiz,

İşbu Tüketici Hakları Bilgilendirme Formu, **POFintech Ödeme Hizmetleri ve Elektronik Para Anonim Şirketi** (“**Şirket**”) tarafından Ödeme Hizmetleri ve Elektronik Para İhracı ile Ödeme Hizmeti Sağlayıcıları Hakkında Yönetmelik (“**Yönetmelik**”) ve 6493 sayılı Ödeme ve Menkul Kıymet Mutabakat Sistemleri, Ödeme Hizmetleri ve Elektronik Para Kuruluşları Hakkında Kanun’a (“**6493 sayılı Kanun**”) uygun şekilde hizmet sunmak amacıyla tarafınızla kuracağımız hukuki ilişkilerde 6493 sayılı Kanun kapsamındaki işlemlere ilişkin tüketici sıfatı ile sahip olduğunuz haklarınızı tarafınıza bildirmek, Şirketimiz ile akdedeceğiniz sözleşmeler hakkında, şikayet ve müracaat haklarınız ile ilgili sizleri bilgilendirmek amacıyla hazırlanmıştır.

Elektronik Para İhracı ve Geri Ödenmesine İlişkin Bilgilendirme

Elektronik para ihraç eden kuruluş olarak Şirketimiz aldığı fon tutarı kadar elektronik parayı gecikmeksizin ihraç eder.

Şirketimiz, elektronik para karşılığında aldığı fonun tutarını gösteren dekontu kâğıt üzerinde veya elektronik ortamda tarafınıza sağlayacaktır.

Elektronik para karşılığında alınan fon için faiz işletilemez ve tarafınıza elektronik paranın tutulduğu süreye ve tutara bağlı herhangi bir menfaat sağlanamaz.

Anonim ön ödemeli araçlar hariç olmak üzere, ergin olmayan kişilere ön ödemeli araçların ilk ihracı ile elektronik para hesaplarının açılması esnasında ergin olmayan kişinin yasal temsilcisinin onay vermesi gereklidir.

Elektronik paranın bir kısmının veya tamamının geri ödenmesini talep edebilirsiniz. Şirketimiz, mevzuat ve diğer kanunların verdiği yetkiler ve koyduğu yükümlülükler saklı kalmak kaydıyla, talebiniz üzerine elektronik paranın karşılığı kadar fonun geri ödenmesine ilişkin işlemleri gecikmeksizin, her halde talebi almamızı müteakip en geç ertesi iş gününün sonuna kadar yapacaktır. Geri ödeme, tercihinize göre elektronik paranın banknot, madeni para, kaydi para veya başka bir kuruluş tarafından ihraç edilmiş elektronik paraya çevrilmesi suretiyle gerçekleştirilecektir.

Elektronik para karşılığı fonun kredi kartı ile ödendiği durumlarda, elektronik paranın geri ödenmesi sadece aynı kredi kartı hesabına olacak şekilde yapılabilir. Elektronik para karşılığı fonun Yönetmelik’in 4/1/d bendi kapsamında, bilişim veya elektronik haberleşme işletmecisinin düzenlediği faturaya yansıtılması suretiyle ödendiği durumlarda ise elektronik paranın geri ödenmesi ancak faturaya yansıtılarak yapılabilir. Geri ödemedi önce kredi kartının veya hattın iptal edilmiş olduğu durumlarda, elektronik paranın geri ödenmesi fon yatıranın adına açılmış bir ödeme hesabına da yapılabilir.

Geri ödeme işlemi için; (i) çerçeve sözleşmenin sona ermesinden önce talep edilmesi halinde, (ii) çerçeve sözleşmede son kullanma tarihinin kararlaştırılması ve elektronik para kullanıcısının bu tarihten önce talepte bulunması halinde, (iii) son kullanma tarihinden itibaren bir yıldan uzun bir

süre geçtikten sonra talep edilmesi halinde, bu işlemin maliyetiyle orantılı bir ücret tarafınızdan talep edebilir. Ücret ile ilgili detaylar çerçeve sözleşmede belirlenecektir.

Elektronik para ihracı kapsamındaki diğer şartlara vinss.com.tr adresinde yer alan “Yasal Politikalar ve Bilgilendirmeler” başlığında bulunan çerçeve sözleşmeden ulaşabilirsiniz.

Çerçeve Sözleşmeye İlişkin Bilgilendirme

Şirketimiz tarafından sunulan hizmetlere ilişkin şartlar ile Şirketimizin ve sizin verilen hizmete ilişkin hak ve sorumluluklarınıza, Şirketimiz ile akdettiğiniz çerçeve sözleşme/kullanıcı sözleşmesi veya sistemimiz üzerinden dilediğiniz zaman erişebileceğiniz vinss.com.tr adresinde yer alan “Yasal Politikalar ve Bilgilendirmeler” başlığı üzerinden ulaşabilirsiniz.

Ödeme Hizmetlerine İlişkin Alternatif Erişim Kanalları ile Yenilikçi Ödeme Yöntemlerine İlişkin Bilgilendirme

6493 sayılı Kanun kapsamında (i) ödeme hizmetleri; bankalar, ödeme kuruluşları ve Posta ve Telgraf Teşkilatı Anonim Şirketi tarafından ve (ii) elektronik para ihracı ise bankalar, elektronik para kuruluşları ve Posta ve Telgraf Teşkilatı Anonim Şirketi tarafından verilebilmektedir.

Dijitalleşen dünyamızda yenilikçi ödeme yöntemleri ile ödeme yapılabilmektedir. Bu kapsamda örneğin para transfer işlemlerinde birtakım dijital cüzdan, açık bankacılık, sanal pos gibi yenilikçi ödeme yöntemleri kullanılmaya başlanmış olup kullanıcılar çevrimiçi uygulamalar üzerinden birbirlerine para transferinde bulunabilmektedir.

Şirketimiz tarafından sunulan yenilikçi ödeme yöntemlerine ve diğer ödeme hizmetlerine ilişkin bilgilere vinss.com.tr adresinde yer alan “Yasal Politikalar ve Bilgilendirmeler” başlığı üzerinden ulaşabilirsiniz.

Ücretlendirmenin Adil ve Şeffaf bir Şekilde Yapılacağına İlişkin Bilgilendirme

Şirketimiz sunduğu hizmetler kapsamında müşteriler tarafından ödenecek ücretleri adil ve şeffaf bir şekilde belirlemek hususuna azami önemi göstermektedir. Şirketimiz tarafından sunulan ödeme ve elektronik para ihracı hizmetlerine ilişkin ücretlere vinss.com.tr adresinde yer alan “Yasal Politikalar ve Bilgilendirmeler” başlığı üzerinden ulaşılabilir. Ayrıca çerçeve sözleşmede hizmetler kapsamında ödenmesi gereken tüm ücret, masraf ve komisyonlar hakkında Şirketimiz tarafından bilgilendirme yapılacaktır.

Şikâyet ve İtirazlara İlişkin Bilgilendirme

Şirketimiz tarafından sunulan ürün ve hizmetler ile ilgili olarak paylaşmak istediğiniz tüm soru, şikâyet, itiraz, öneri, talep ve müracaatlarınızı (size ait olmadığını düşündüğünüz bir işlem veya başkaca sahtekarlık ve dolandırıcılık şüphesi olan bir işlem tespit etmeniz durumları da dahil olmak üzere) 0850 408 46 77 (bireysel müşteri) ve 0850 358 46 77 (üye işyeri) numaralı çağrı merkezimizden ya da destek@vinss.com.tr e-posta adresinden Şirketimize iletebilirsiniz.

Şirketimiz tarafından sunulan ürün ve hizmetler ilgili olarak yapacağınız başvurularınız, başvuru tarihinden itibaren en kısa sürede değerlendirilerek tarafınıza en kısa sürede dönüş yapılması hedeflenmektedir. Bu kapsamda Şirketimiz tarafından sunulan ürün ve hizmetler ile ilgili şikâyet

ve itiraz başvurularınız, başvuru tarihinden itibaren 20 gün içinde başvuru yönteminiz kullanılmak suretiyle gerekçeli bir şekilde Şirketimiz tarafından cevaplanacaktır.

Şirketimiz hizmetlerinden faydalanan gerçek kişi bireysel müşterilerimiz, Şirketimiz ile aranızda Yönetmelik uygulamalarından doğabilecek ihtilafların değerlendirilmesi ve çözüme kavuşturulması amacıyla 6502 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun hükümleri ve diğer kanunlarla tanınmış müracaat hakları saklı kalmak kaydıyla Türkiye Ödeme ve Elektronik Para Kuruluşları Birliği (“**TÖDEB**”) nezdinde oluşturulan hakem heyetlerine (“**Hakem Heyeti**”) Türkiye Ödeme ve Elektronik Para Kuruluşları Birliği Bireysel Müşteri Hakem Heyetine ilişkin Esas ve Usuller hakkında Yönetmelik (“**TÖBEB Yönetmeliği**”) hükümleri uyarınca başvurabilir. Gerçek kişilerin bireysel nitelik taşımayan ticari faaliyet konularıyla ilgili işlemlerinden kaynaklanan başvuruları ile tüzel kişiler tarafından yapılan başvurular kabul edilmemektedir.

Hakem Heyeti, Şirketimiz hakkında aşağıda belirtilenler dışında kalan tüm başvuruları inceleyebilir:

a) Başvuruya konu işlem veya eylemin gerçekleştiği tarihten itibaren en geç iki yıl içinde uyuşmazlık ile ilgili Şirketimize başvuru yapılmaksızın TÖDEB’e iletilen başvurular ile anılan sürede Şirketimize başvurulmuş olmakla birlikte TÖBEB Yönetmeliği’nin 10 uncu maddenin birinci fıkrasında belirtilen usul ve esaslar çerçevesinde Hakem Heyeti’ne iletilmek üzere TÖDEB’e ulaşmayan başvurular, b) TÖDEB’e başvuru öncesinde ya da başvurudan sonra yargıya veya Tüketici Hakem Heyetlerine intikal etmiş başvurular, c) Bireysel nitelik taşımayan ticari faaliyet konularıyla ilgili işlemlerden kaynaklananlar ile tüzel kişiler tarafından yapılan başvurular, ç) Şirketimiz personeli hakkındaki başvurular veya sunduğumuz ürün ve hizmetler hakkında genel mahiyet taşıyan başvurular, d) İflas veya tasfiyesine karar verilen bir kuruluşun aldığı kararlarla ilgili başvurular, e) Henüz gerçekleşmemiş işlemlerle ilgili başvurular, f) Usulden reddedilenler hariç olmak üzere, daha önce Hakem Heyeti tarafından incelenip esastan karara bağlanmış veya kesinleşmiş mahkeme ya da Tüketici Hakem Heyeti kararına konu olanlar, g) Başvuru sahibinin itiraz hakkı saklı kalmak kaydıyla, başvuru sahibi ile Şirketimiz arasında çözüme kavuşturulmuş olan başvurular, ğ) Ödeme hizmeti ve elektronik para ihracı faaliyetleri dışında kalan başvurular, h) Adli yargı yerinin görev alanı içinde olan talep konuları, ı) Kanunlarda suç olarak öngörülen fiiller, i) Başvuru sahibi ile Şirketimiz arasında yazılı mutabakat sağlanmış olan konular ile yazılı olarak ibra edilen işlemler, ve j) Başvuru formunda uyuşmazlığa konu işlemin ve talebin ne olduğu somut ve açık olarak belirtilmeyen başvurular.

Bireysel müşterilerimiz, Hakem Heyeti’ne başvurmadan önce Şirketimize uyuşmazlığa konu işlem veya eylemin gerçekleştiği tarihten itibaren en geç 2 yıl içinde uyuşmazlık ile ilgili başvuru yapmış olmak zorundadır. İlgili uyuşmazlık başvurusu yazılı olarak, Şirketimizin internet sayfası üzerinden, 0850 408 46 77 (bireysel müşteri) ve 0850 358 46 77 (üye işyeri) numaralı çağrı merkezimizden veya destek@vinss.com.tr e-posta adresine elektronik posta yoluyla Şirketimize iletilmelidir. Şirketimiz başvurunuzun alındığına dair uyuşmazlık başvurusunu yaptığınız sistem üzerinden tarafınıza bilgilendirme yapacaktır.

Şirketimiz başvuru tarihinden itibaren 20 gün içinde başvuruyu sonuçlandırmayı hedeflemektedir. Söz konusu süre zarfında Şirketimizce cevap verilmemesi durumunda cevap verilmesi gereken söz konusu sürenin (20 gün) bitiminden itibaren, Şirketimizce olumsuz cevap verilmesi veya verilen cevabın yeterli bulunmaması halinde ise cevabın verildiği tarihten itibaren 60 gün içinde Hakem Heyeti'ne başvuruda bulunabilirsiniz.

Hakem Heyeti başvurusu detayları için vinss.com.tr adresinde yer alan “Yasal Politikalar ve Bilgilendirmeler” başlığı üzerinde yer alan Hakem Heyeti Bilgilendirme Metnini inceleyebilirsiniz.

Güvenlik Önlemlerine İlişkin Bilgilendirme

İşlem güvenliğini sağlamak adına, 6493 sayılı Kanun, Yönetmelik, Ödeme ve Elektronik Para Kuruluşlarının Bilgi Sistemleri ile Ödeme Hizmeti Sağlayıcılarının Ödeme Hizmetleri Alanındaki Veri Paylaşım Servislerine ilişkin Tebliğ ile sair ilgili mevzuata uygun şekilde, teknolojinin imkân verdiği alınabilecek tüm önlemleri almaktayız.

Sunulan hizmetler kapsamında karşılaşılabilecek riskler, bunlar ile ilgili güvenlik ve koruma yöntemleri ve verilerin yeterli seviyede güvenliğinin sağlanması amacıyla Şirketimiz tarafından hazırlanan Kullanıcı Güvenlik Bildirgesi'ne vinss.com.tr adresinde yer alan “Yasal Politikalar ve Bilgilendirmeler” başlığı üzerinden ulaşabilirsiniz.

Bilgilerinize sunarız.

POFintech Ödeme Hizmetleri ve Elektronik Para Anonim Şirketi