

TÜKETİCİ BİLGİLENDİRME FORMU

İşbu Tüketici Bilgilendirme Formu ("**Form**") Maslak Mah. Eski Büyükdere Cad. Koç Kaya As Plaza No: 1/49 Sarıyer/İstanbul adresinde mukim, 0295101751000001 Mersis numaralı Dgpara Ödeme ve Elektronik Para Kuruluşu Anonim Şirketi ("**Dgpara**") tarafından Ödeme Hizmetleri ve Elektronik Para İhracı ile Ödeme Hizmeti Sağlayıcıları Hakkında Yönetmelik'in 48'inci maddesi uyarınca tüketici sıfatını haiz müşterilerimizi bilgilendirmek üzere hazırlanmıştır.

Dgpara'ya info@dgpara.com e-posta adresi veya +90 212 340 77 77 telefon hattı üzerinden ulaşabilirsiniz. Dgpara'nın sunmakta olduğu hizmetler ile ilgili olarak daha detaylı bilgi almak için www.dgpara.com alan adlı internet sitesini ziyaret edebilirsiniz.

1. ŞİKÂYET VE İTİRAZ HAKKI

1.1. Dgpara'nın sunmakta olduğu hizmetlere ilişkin olarak herhangi bir şikâyet ve itirazınızı Dgpara'nın yukarıda belirtilen e-posta adresi veya telefon numarası üzerinden ve/veya Dgpara'nın işbu Form'da bildirilen adresine noter aracılığıyla veya iadeli taahhütlü posta yoluyla yapabilirsiniz.

1.2. Dgpara, şikâyet ve itiraz başvurularınızı, başvuru tarihinizden itibaren 20 (yirmi) gün içinde kanıtlanabilir ve gerekçeli bir şekilde cevaplandıracaktır.

1.3. Dgpara ile aranızda doğabilecek ihtilafların değerlendirilmesi ve çözüme kavuşturulması amacıyla 7/11/2013 tarihli ve 6502 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun hükümleri ve diğer kanunlarla tanınmış müracaat hakları saklı kalmak kaydıyla, Türkiye Ödeme ve Elektronik Para Kuruluşları Birliği nezdinde oluşturulmuş hakem heyetlerine başvurabilirsiniz.

1.4. Madde 1.3. uyarınca hakem heyetine başvurmadan önce Dgpara'ya uyuşmazlığa konu işlem veya eylemin gerçekleştiği tarihten itibaren en geç 2 (iki) yıl içerisinde yazılı olarak uyuşmazlık ile ilgili başvuru yapmanız gerekmektedir. Başvuru tarihinizden itibaren 20 (yirmi) gün içerisinde Dgpara tarafından başvurunuza cevap verilmemesi durumunda cevap verilmesi gereken söz konusu sürenin bitiminden itibaren; Dgpara tarafından verilen cevabın yeterli olmadığı kanaatinde olmanız halinde ise cevabın verildiği tarihten itibaren 60 (altmış) gün içinde ilgili başvuru formunu doldurmak suretiyle hakem heyetine başvuruda bulunabilirsiniz. Başvuru formuna, <https://todeb.org.tr/hakemheyetibasvuruformu/> üzerinden ulaşabilirsiniz.

1.5. Başvuru formunda yer alan ilgili bilgilerin doldurulması ve gerekli belgelerin yüklenmesi sonucunda başvurunuz elektronik olarak Türkiye Ödeme ve Elektronik Para Kuruluşları Birliğine iletilecektir.

2. ALTERNATİF ERİŞİM KANALLARI VE YENİLİKÇİ ÖDEME YÖNTEMLERİ

Finansal teknoloji alanında meydana gelen gelişmeler sonrasında tüketicilerin yararlanabilecekleri ödeme yöntemleri EFT veya banka havalesi gibi yöntemlerle sınırlı olmayıp alternatif ve yenilikçi ödeme yöntemlerinin sayısı gün geçtikçe artmaktadır. Alternatif ödeme yöntemleri, tüketicilere çeşitli ve güvenli ödeme seçenekleri sunmaktadır.

Dgpara olarak geleneksel ödeme yöntemlerine alternatif olarak yenilikçi çözümler üretmekte ve tüketicilerimizin kullanımına sunmaktayız. Bu kapsamda özellikle mobil uygulamadan hizmete sunduğumuz dijital cüzdan, kartlı/kartsız ödeme, para transferi ile POS hizmetleri ile kullanıcılara alternatif ve yenilikçi ödeme yöntemleri sunma açısından önemli bir yere sahiptir.

Dgpara, finansal ihtiyaçlara yönelik uçtan uça güvenilir ve kolay bir altyapı ile ödeme çözümleri sunmaktadır.

3. GÜVENLİK VE KORUMA ÖNLEMLERİ

İnternet doğası gereği sınırları geniş bir yapı üzerinde kurulduğu için tüketiciler sahtekârlık, dolandırıcılık, virüs bulaşması, yetkisiz erişim, şifre ve kişisel bilgilerin çalınması gibi kötü niyetli saldırılara maruz kalma riski taşır. Dgpara bu riskleri asgari seviyede tutmak için teknolojinin imkân sağladığı bütün önlemleri almıştır. Aşağıda Dgpara'dan almış olduğunuz hizmetleri daha güvenli bir şekilde temin edebilmeyi sağlamak adına aşağıda size bazı önerilerde bulunuyoruz. Bilinçli bir internet kullanıcısı olarak aşağıda belirttiğimiz konularda bilgi sahibi olmanız, kendinize ait önlemleri almanız internet üzerinden gerçekleştireceğiniz işlemlerinden daha güvenle yararlanmanızı sağlayacaktır:

- İnternet tarayıcısının adres çubuğunda çıkan yeşil kilit simgesi, sitemizin Dgpara'ya olduğunu ve güvenli olarak kullanabileceğiniz anlamına gelir.
- Dgpara üzerinden gerçekleştirilen işlemler, 128 Bit SSL şifreleme yöntemi kullanılarak güvenli bir şekilde tarafımıza iletilir. Erişiminizin güvenli olup olmadığını adres çubuğunda yer alan adresin “http” yerine “https” ile başlamasından ve tarayıcı uygulamasındaki kilit resminden anlayabilirsiniz.
- Diğer internet sitelerinde ya da e-postalarda yer alan bağlantılara güvenmeyin. Bu bağlantıları erişim için kullanmayın.
- Kaynağından emin olmadığınız linklere tıklamayın.
- Hesap numaranızı, kullanıcı bilgilerinizi ve şifrenizi korumanız ve gizli tutmanız gerekir. Dgpara; ödeme aracınızın veya müşteri güvenlik bilgilerinizin üçüncü kişiler tarafından kullanılmasıyla doğabilecek zarar ve kayıplardan, ödeme aracınızın veya müşteri güvenlik bilgilerinizin üçüncü kişilerin kullanımında olduğuna dair Dgpara'ya yapacağınız bildirimden önceki yirmi dört saat içinde gerçekleşen yetkisiz ödeme

işlemlerinden doğan zararın yalnızca iki yüz elli lirası ile sorumludur. Bunun dışındaki zarar ve kayıplardan ötürü Dgpara'nın bir sorumluluğu bulunmamaktadır.

- Dolandırıcılık girişimlerine maruz kalmamak için hesap şifrenizi Dgpara personeli dahil olmak üzere hiç kimse ile paylaşmayın. Dolandırıcılık şüphesi durumunda zaman kaybetmeden +90 212 340 77 77 numaralı çağrı merkezimizi arayarak durum bildiriminde bulunmanız gerekmektedir.
- Dgpara hiçbir zaman müşterilerinin şifrelerini soran, kişisel bilgilerini talep eden veya güncellenmesini isteyen e-postalar göndermez.
- İşlem ve bakiye bilgilerinizi mobil uygulama içerisinde takip edebilirsiniz.
- Şifrenizi kolay tahmin edilebilir şekilde oluşturmayın.
- Tanımadığınız kişilere para transferi yapmayın.
- Hesap hareketlerinizi belirli aralıklarla kontrol ediniz. Şüpheli bir işlemle karşılaşmanız halinde +90 212 340 77 77 numaralı çağrı merkezimizi arayarak bildirmeniz gerekmektedir.
- Gerçekleştirdiğiniz işlemlere ait dekontlar, mobil uygulama üzerinden temin edilebilir.
- SMS şifresi gönderilen telefonunuzun kaybolma, çalınma, zorla alınma gibi herhangi bir nedenle elinizden çıkması halinde vakit kaybetmeden +90 212 340 77 77 numaralı çağrı merkezimizi arayarak bildirmeniz gerekmektedir.
- Dgpara tarafından telefon, sms, mail vb. kanallardan iletişim kurularak kart bilginiz hiçbir zaman talep edilmez.
- Hizmet alımında yaşadığınız aksaklıklara yönelik şikayetlerinizi +90 212 340 77 77 numaralı çağrı merkezimizi arayarak bölümünden bildirebilirsiniz.
- Sunulan hizmetlere ilişkin bilgilendirmelere, kesintilere, duyuru ve uyarılara www.dgpara.com internet adresinden ulaşabilirsiniz ya da +90 212 340 77 77 numaralı çağrı merkezimizi arayarak bilgi alabilirsiniz.
- www.dgpara.com internet adresimizden ya da +90 212 340 77 77 numaralı çağrı merkezimiz dışındaki herhangi bir kanal aracılığı ile gelen bilgilere itibar etmeyiniz.

4. ÜCRETLENDİRME

Dgpara tarafından verilen hizmetlere ilişkin ücretlere ilişkin bilgilendirmeye Dgpara'nın internet sitesinde yer alan Ücretler Eki üzerinden ulaşabilirsiniz. Dgpara tarafından verilen hizmetlere ilişkin fiyatlandırmalar maliyet ve performans gözetilerek belirlenmekte olup ücretlendirmenin adil ve şeffaf bir şekilde yapılması için gerekli özen gösterilmektedir.