

## TÜKETİCİ BİLGİLENDİRME FORMU

6493 sayılı Ödeme ve Menkul Kıymet Mutabakat Sistemleri, Ödeme Hizmetleri ve Elektronik Para Kuruluşları Hakkında Kanun ve ilgili Yönetmelik kapsamında, Ziraat Finansal Teknolojiler Elektronik Para ve Ödeme Hizmetleri A.Ş. ile Ödeme Hizmetleri Kullanıcısı arasında kurulacak müşteri ilişkisi çerçevesinde, tüketici haklarının bildirilmesine yönelik yasal yükümlülüğün yerine getirilmesi amacıyla bu bilgilendirme formu düzenlenmiştir.

Ziraat Finansal Teknolojiler Elektronik Para ve Ödeme Hizmetleri A.Ş. 6493 sayılı "Ödeme Menkul Kıymet Mutabakat Sistemleri, Ödeme Hizmetleri ve Elektronik Para Kuruluşları" hakkındaki kanun çerçevesinde, elektronik para ihraç etmek üzere TCMB tarafından yetkilendirilmiş bir elektronik para ve ödeme hizmetleri kuruluşudur. ZiraatPay, 5549 sayılı yasa kapsamında Mali Suçları Araştırma Kurulu yükümlü kuruluşları arasındadır.

### ZiraatPay Bilgileri

MERNİS No: 999129887200001

İletişim Bilgisi: Finanskent Mah. Finans Cad. B Blok No:44B İç Kapı No:11 Ümraniye/İstanbul

E-Posta Bilgisi: iletisim@ziraatpay.com.tr

ZiraatPay uygulamasını kullanmaya başlamanız için öncelikle ZiraatPay uygulamasına giriş için Ziraat Finansal Teknolojiler Elektronik Para Ve Ödeme Hizmetleri A.Ş. Çerçeve Sözleşmesi, Biyometrik Veri İşleme Onayı, Kişisel Veri İşleme Formu ve KVKK Aydınlatma Metni'ni onaylamanız gerekmektedir. Onay işleminizin ardından ZiraatPay ile müşteri ilişkiniz resmen başlayacaktır.

ZiraatPay ile ilgili herhangi bir konuda desteğe ihtiyacınız olursa, merak ettiğiniz soruların yanıtlarına web sitemizdeki Sıkça Sorulan Sorular <https://www.ziraatpay.com.tr/sss> bölümünden kolayca ulaşabilirsiniz.

ZiraatPay ile cüzdanınıza dilediğiniz gibi para yükleyebilir, çekebilir, anında para gönderip kolayca para isteyebilir, fatura ödeyebilir, harcama özeti görüntüleyebilir, fiziki veya dijital kart başvurusu yapabilir, harcama bölüştür özelliğini kullanarak tarafınızca yapılan harcamaları bölüştürebilirsiniz. Üstelik kampanyalara katılabilir, mal veya hizmet alımlarınızı güvenle gerçekleştirebilirsiniz. ZiraatPay'i kullanırken geçerli olan işlem limitleri ve ücretler hakkında detaylı bilgiye <https://www.ziraatpay.com.tr/cuzdan/islem-ucretleri-ve-limitleri> linkinden ulaşabilirsiniz.

ZiraatPay cüzdan, kartlı ve kartsız işlemleri, mobil ödemeleri ve diğer alternatif ödeme yöntemlerini birleştirerek geniş bir hizmet sunan ürün setidir. Cüzdan uygulaması üzerinden kolayca para aktarabilir, çekebilir ve yatırabilirsiniz. Banka hesabına gerek kalmadan güvenli bir alışveriş deneyimi yaşarsınız. Finansal işlemleri hızlı bir şekilde tamamlarken aynı zamanda çeşitli kampanya fırsatlarından yararlanabilirsiniz. Gerçekleştirdiğiniz tüm işlemlerin dekontlarına ise ZiraatPay uygulamasından 'İşlemler' bölümünden inceleyebilirsiniz.

ZiraatPay ile olan sözleşmenizi sonlandırma ve fesih işlemleri hakkında detaylı bilgilere Çerçeve Sözleşme'de yer verilmektedir. Konuyla ilgili tüm şartları ve ayrıntıları öğrenmek için Çerçeve Sözleşmeye <https://www.ziraatpay.com.tr/sozlesmeler-ve-yasal-bilgilendirmeler/sozlesmeler> linkinden her zaman ulaşabilirsiniz.

ZiraatPay'i kullanırken hesabınızın, kişisel verilerinizin ve finansal bilgilerinizin güvenliğini sağlamak bizim için önceliklidir. Güvenli bir deneyim sunmak adına, hesap koruma önlemleri, veri şifreleme teknolojileri ve dolandırıcılığa karşı gelişmiş güvenlik sistemleri kullanıyoruz. Ancak sizlerin de dikkat etmesi gereken güvenlik kuralları bulunmaktadır. Bu konuda <https://www.ziraatpay.com.tr/sozlesmeler-ve-yasal-bilgilendirmeler/guvenlik> linkinden detaylı bilgi edinebilirsiniz.

Yasal uyarılar bilgilendirmesine <https://www.ziraatpay.com.tr/sozlesmeler-ve-yasal-bilgilendirmeler> linkinden erişim sağlayabilirsiniz.

Ziraat Finansal Teknolojiler Elektronik Para ve Ödeme Hizmetleri A.Ş (ZiraatPay) ilgili yasal mevzuatlar çerçevesinde müşteri bilgilerinin gizliliğini ve güvenliğini en üst seviyede sağlamak konusunda gerekli tedbirleri almakta ve bu doğrultuda Şirketimiz web sitesi, ZiraatPay ÜY Platformu ve mobil cüzdan uygulamasında belirtilen hususlara <https://www.ziraatpay.com.tr/gizlilik> linkinden erişim sağlayabilirsiniz..

Başkası hesabına işlem yapıldığının beyan edilmediği durumlarda, işlem yapan gerçek veya tüzel kişinin kuruluşumuzca kendi nam ve hesabına işlem yaptığı kabul edilmektedir. ZiraatPay, müşterilerinin cüzdan hesaplarını başka kişilere kullandırıp kullandırmadığını tespit için gerekli kontrolleri yapabilir ve şüpheli bulunduğu durumlarda gerekli bütün yasal tedbirleri alarak, cüzdanları kapatabilir, bloke koyabilir. Detaylı bilgiye <https://www.ziraatpay.com.tr/hesap-kullandirma-bildirimi> linkinden ulaşabilirsiniz.

Her türlü soru, talep, görüş ve şikayetleriniz için iletisim@ziraatpay.com.tr adresine mail atabilir ya da web sitesinde yer alan <https://www.ziraatpay.com.tr/iletisim-bilgileri> bölümünden bize ulaşabilirsiniz.

ZiraatPay ile yaşadığınız bir ihtilaf durumunda konu hakkında ZiraatPay'e yazılı başvuru gerçekleştirdiyse ve bu başvuru 20 gün içerisinde yanıtlanmamışsa, olumsuz yanıtlanmışsa veya verilen yanıt yeterli bulmadıysanız Türkiye Ödeme ve Elektronik Para Kuruluşları Birliği ("TÖDEB") Bireysel Müşteri Hakem Heyetine İlişkin Esas ve Usulleri Hakkında Yönetmelik uyarınca yanıt tarihinden itibaren 60 gün içerisinde TÖDEB Bireysel Müşteri Hakem Heyeti'ne başvurabilirsiniz.

Başvuru formuna aşağıdaki linkten veya <https://todeb.org.tr/> sitesinden ulaşabilirsiniz. Formda yer alan bilgileri doldurup gerekli belgeleri yükleyerek formu todeb.org.tr adresi üzerinden iletebilirsiniz.

<https://todeb.org.tr/hakemheyetibasvuruformu/>

Bireysel Müşteri Hakem Heyeti ve Başvuru Süreci Hakkında Bilgilendirme Broşürü (PDF)

[https://todeb.org.tr/source/hakem-heyeti/Yeni Brosur Tr.pdf](https://todeb.org.tr/source/hakem-heyeti/Yeni_Brosur_Tr.pdf)