

## MÜŞTERİ BİLGİLENDİRME METNİ

İnternet, doğası gereği sınırları geniş bir yapı üzerinde kurulduğu için sahtekârlık, dolandırıcılık, virüs bulaşması, yetkisiz erişim, şifre ve kişisel bilgilerin çalınması gibi kötü niyetli saldırılara maruz kalma riski taşır.

TOM PAY ELEKTRONİK PARA VE ÖDEME HİZMETLERİ A.Ş. bu riskleri asgari seviyede tutmak için teknolojinin imkân sağladığı bütün önlemleri almıştır.

Bilinçli bir internet kullanıcısı olarak aşağıda belirttiğimiz konularda bilgi sahibi olmanız, kendinize ait önlemleri almanız internet üzerinden size sunduğumuz hizmetlerden daha güvenli olarak yararlanmanızı sağlayacaktır.

- İnternet tarayıcısının adres çubuğunda çıkan yeşil kilit simgesi, sitemizin TOM PAY ELEKTRONİK PARA VE ÖDEME HİZMETLERİ A.Ş.'ye ait olduğu ve güvenli olarak kullanabileceğiniz anlamına gelir.
- Diğer internet sitelerinde ya da e-postalarda yer alan bağlantılara güvenmeyin. Bu bağlantıları erişim için kullanmayın.
- Kaynağından emin olmadığınız SMS ya da e-posta yoluyla gönderilen linklere tıklamayın. Bu linklere tıklamanız halinde ise bu sitelerde kişisel bilgilerinizi, şifrenizi kullanmayın.
- Tom Pay uygulamasını indirerek hesabınıza erişmek istemeniz durumunda, tek kullanımlık SMS şifresi telefonunuza iletilmektedir. SMS şifrenizin cep telefonunuza SMS mesajı olarak iletilmesinde aksaklık yaşamanız halinde derhal 0 850 399 36 36 numaralı çağrı merkezimizi ve aboneli olduğunuz GSM operatörünüzü arayınız.
- Hassas verileriniz olan kart numaranızı ve şifrenizi korumanız ve gizli tutmanız; üçüncü kişilerle paylaşmamanız gerekir. Şifrenizin üçüncü kişiler tarafından kullanılmasıyla doğabilecek zarar ve kayıplardan TOM PAY ELEKTRONİK PARA VE ÖDEME HİZMETLERİ A.Ş. sorumlu değildir. Kullanıcı olarak sizlerin hak ve sorumluluklarınız şirketimizle imzalamış olduğunuz çerçeve sözleşme içerisinde yer almaktadır.
- Şifrelerinizi kolayca tahmin edilebilir kişisel bilgilerinizden ya da bunların kombinasyonundan oluşacak şekilde belirlemeyin.
- Kartınız kuryeden teslim aldıktan sonra hiçbir nedenle tekrar kurye görevlisine vermeyin. Zarfın açık olmadığından emin olun. Kartınızı teslim alır almaz arkasındaki imza kısmını mutlaka imzalayın.
- Kartınızı kaybederseniz zaman kaybetmeden 0 850 399 36 36 numaralı çağrı merkezimizi arayarak kartınızı iptal ettirin.
- Kart kopyalama olaylarına karşı kullanacağınız ATM'leri mümkün olduğunca işlek yerlerden (AVM, banka şubeleri vb.) seçin. Şifrenizi girdiğiniz anda kimsenin bakmadığından emin olun.

- Dolandırıcılık girişimlerine maruz kalmamak için kart şifrenizi şirket personeli dahil olmak üzere hiç kimse ile paylaşmayın. Dolandırıcılık şüphesi durumunda zaman kaybetmeden 0 850 399 36 36 numaralı çağrı merkezimizi arayarak durum bildiriminde bulunmanız gerekmektedir.
- Hesap hareketlerinizi belirli aralıklarla kontrol edin. Gerçekleştirmedinizi düşündüğünüz ya da şüphelendiğiniz herhangi bir işlem olduğunu fark ederseniz hemen 0 850 399 36 36 numaralı çağrı merkezimizi arayın.
- Bilgilerinizi cüzdanınızda ya da çantanızda yazılı olarak taşımayın. Kart şifrenizi kartınızın üzerine yazmayın. Mutlaka ezberleyin ve şifre bilgilerinin yazılı olduğu belgeleri başkalarının ulaşabilecekleri yerlerde saklamayın.
- Uygulamaya giriş yaparken klavye ya da ekranı izleyen kişilerin varlığına dikkat edin.
- Uygulama üzerinde 5 dakika boyunca herhangi bir işlem yapmazsanız oturumunuz güvenliğinizi amacıyla sonlandırılacaktır.
- TOM PAY ELEKTRONİK PARA VE ÖDEME HİZMETLERİ A.Ş.; hiçbir zaman müşterilerinin şifrelerini soran, kişisel bilgilerini talep eden veya güncellenmesini isteyen e-postalar göndermez.
- Kendisini Tom Pay veya şirket temsilcisi olarak tanıtıp sizden para göndermenizi isteyen, şifre, hesap bilgilerinizi talep eden kişilere itibar etmeyin.
- Tanımadığınız kişilere kesinlikle para transferi yapmayın.
- Telefonunuza kaynağı bilinmeyen, az sayıda kullanıcı, lisanssız programlar indirmeyin. Mümkünse anti-virüs programları kullanın.
- Kartınızın ya da SMS şifresi gönderilen telefonunuzun kaybolma, çalınma, zorla alınma gibi herhangi bir nedenle elinizden çıkması halinde vakit kaybetmeden 0 850 399 36 36 numaralı çağrı merkezimizi arayarak bildirmeniz gerekmektedir.
- Hizmet alımında yaşadığınız aksaklıklara yönelik şikayetlerinizi 0 850 399 36 36 numaralı çağrı merkezimizi arayarak ya da [info@tompay.com.tr](mailto:info@tompay.com.tr) adresine mail atarak bildirebilirsiniz.
- Sunulan hizmetlere ilişkin bilgilendirmelere, kesintilere, duyuru ve uyarılara [tompay.com.tr](http://tompay.com.tr) internet adresinden ulaşabilirsiniz ya da 0 850 399 36 36 numaralı çağrı merkezimizi arayarak bilgi alabilirsiniz.
- [tompay.com.tr](http://tompay.com.tr) internet adresimizden ya da 0 850 399 36 36 numaralı çağrı merkezimiz dışındaki herhangi bir kanal aracılığı ile gelen bilgilere itibar etmeyiniz.
- Kart şifrenizi “şifremi unuttum” yönlendirmesini takip ederek Hadi mobil uygulaması üzerinden değiştirebilirsiniz.
- Mobil ödeme hizmetlerimiz 7/24 kullanıma açık olup bu kapsamda temsilcilerimiz aracılığı ile sunduğumuz hizmetler temsilcilerimizin mesai saatleri ile sınırlıdır.
- Hesabınıza, şifre ve TOM PAY’e bildirmiş olduğunuz cep telefonu numarasına gelecek güvenlik onay şifresini (SMS OTP) Platform’a girmek suretiyle erişim sağlayabilirsiniz.

- TOM PAY, ödeme hizmetinden faydalanmanız için sunduğu tüm hizmet kalemlerine ilişkin toplam maliyet ve kullanım miktarının görüleceği, tahakkuk ettirilen aylık ve yıllık ücretler, indirimler, kesintiler, işlem ücretleri, hesap işletim ücretleri, komisyonlar, sadakat puanları gibi kırımları ayrı ayrı içeren bir ekstreyi, tercihinize göre basılı olarak veya kalıcı veri saklayıcısı ile ve her iki durumda da ücretsiz olarak tarafınıza sunacaktır.