

Ön Ödemeli Kart Harcama/ATM Nakit İtiraz Süreci Talep Dokümanı v.2

İstek Adı: Ön Ödemeli Kart Harcama / ATM Nakit İtiraz Süreci Talep Dokümanı

Talep Eden Birim: TKPAY

İstek Açıklaması

Türk Hava Yolları Ödeme ve Elektronik Para Hizmetleri A.Ş. (TKPAY) bünyesinde yer alacak cüzdan uygulaması dahilinde sunulacak ön ödemeli kart hizmeti kapsamında POS harcama/ATM nakit itiraz sürecine ilişkin talep aşağıda listelenmiştir.

Talep Özeti:

Müşterilere sunulacak ön ödemeli kart hizmeti kapsamında;

- POS harcama / ATM nakit itiraz süreçlerinde müşteriden harcama/nakit itiraz talebinin mobil uygulamadan / webden alınması,
- Back Office içerisinde tasarlanacak bir ekran ile müşteriden alınan bilgi / belgelerin yüklenebilmesi, TKPAY ve Ziraat Bankası tarafında yüklenen bu bilgi / belgelerin her iki taraftan da görüntülenebilmesi talep edilmektedir.

Detay: Ön ödemeli kart ile POS'tan (sanal/fiziki) yapılan bir harcama için veya ATM'den yapılan nakit işlem için itiraz talebi mobil / web kanallarından müşteri tarafından doldurulacak harcama itiraz formu ile alınacaktır. Çağrı Merkezi aracılığı ile talep alınmayacaktır.

- Harcama itiraz formunda hangi alanların olacağı ve sürecin nasıl kurgulanacağı Ziraat Bankası analiz dokümanında belirtilmiştir. Bu kapsamda form tasarımında olması gereken alanlar aşağıda belirtilmiştir.
- Müşterinin harcama itiraz formunu doldurabilmesi için ilgili kanalda cüzdana login olması gereklidir.
- Müşteri tarafından mobil / web kanallarından harcama itiraz formu doldurulduğunda işlem Ziraat Bankası'nın ilgili ekibinde TKPAY için oluşturulan ilgili havuza düşecektir.
- Harcama İtirazı işlemi, Ayarlar'da bulunan Destek sekmesinin altındaki Harcama İtirazı başlığı altından yapılır. Harcama itirazı 3'e ayrılıyor (Cüzdan harcama, Ön Ödemeli Kart harcama ve ATM nakit çekim). Bu doküman kapsamında olan Ön Ödemeli Kart ile harcama ve ATM Nakit Çekim itirazları.
- İşlem harcama itirazı ise Banksoft CTM Havuzu'na, Onus/Notonus ATM'den yapılan işlem için ATM nakit itirazı ise Anahtar uygulamasındaki ilgili havuza, TAM ATM'den yapılan işlem için ATM nakit itirazı ise Ziraat Bankası Ana Bankacılık üzerinden Bileşim AŞ'ye yönlendirilecektir.
- İşlem incelemesi Ziraat Bankası ekibi tarafından yapılacak, inceleme sonucunun olumlu olması durumunda tutar Ziraat Bankası tarafından havuz hesaba aktarılacak ve işlem sonucu TKPAY'e iletilecektir. TKPAY tutarı müşteri cüzdanına iade edecek ve müşteri bilgilendirmesini yapacaktır.
- İşlem sonucunun olumsuz olması durumunda sonuç Ziraat Bankası tarafından TKPAY'e iletilecek, TKPAY müşteri bilgilendirmesini yapacaktır.
- İşlem incelemesi sonucu müşteriden ek bilgi/belge talep edilmesi gerektiği durumda Ziraat Bankası ekibi sistem üzerinden TKPAY ile iletişime geçecek ve bilgi/belge talebi yapacaktır. TKPAY ekibi müşteri ile iletişime geçerek müşteriden ek bilgi/belgeyi e-mail ile temin edecektir. Müşteriden alınan ek bilgi/belge back office'te "Harcama İtirazı Güncelleme" ekranı aracılığı ile harcama itiraz talebine eklenecektir. Müşteriden temin edilen ek bilgi ekran görüntüsü alınarak JPG/PNG/PDF formatında (uygun format IT ekibi tarafından belirlenmeli), ek doküman JPG/PNG/PDF formatında (uygun format IT ekibi tarafından belirlenmeli) eklenebilir olmalıdır.

Ön Ödemeli Kart Harcama/ATM Nakit İtiraz Süreci Talep Dokümanı v.2

- Harcama İtirazı Güncelleme ekranı aracılığı ile eklenen bilgi/belgeler müşteri ID, cüzdan ID, harcama itirazı talep numarası ve tarih bazlı olarak saklanmalıdır.
- Harcama İtirazı Güncelleme ekranı aracılığı ile eklenen bilgi/belgeler Ziraat Bankası'nın ilgili havuzunu beslemelidir.
- Back Office'te kurgulanacak ekran, girişi ve onaycı olacak şekilde ikili onay yapısı ile çalışmalıdır.
- Müşteriye yapılacak SMS/e-mail bildirimleri TKPAY tarafından yapılacaktır. Hangi aşamada hangi SMS/e-mailin gönderileceği Ziraat Bankası tarafından gönderilen örnek SMS/e-mail bilgilendirmeleri kapsamında belirlenmelidir.

İtiraz İşlemi Süreç Kurgusu:

1) Ayarlar'ın altından Destek sekmesine giren müşteri Harcama İtirazı'nı seçer. Burada Kart işlemine itiraz seçildiğinde ilgili adımlar şu şekildedir:

- Müşteriden itiraz yapmak istediği kartı seçmesi istenir.
- Kart seçiminin ardından itiraz edilmek istenen işlem seçilir.
- İşlem seçimi yapıldıktan sonra itiraz sebep seçim ekranından seçim yapılır.
- Harcama itiraz sebep alanında hangi bilgilerin isteneceği Ziraat Bankası tarafından iletilen belgelerde belirtilmiştir. Buna göre:

I. Kartım kaybolmuş/çalınmıştır. Harcama işlemi tarafımdan yapılmamıştır. / Harcama işlemi tarafımdan yapılmamıştır. İtiraza konu işlemin yapıldığı tarihte kart elimdeydi.

- Bu durumda müşteriye şu uyarı gösterilir:
 - “Güvenliğiniz ve harcama itirazınızın işleme alınabilmesi için itiraza konu kartınızın iptal edilmesi gerekmektedir. Kartlarım menüsünden veya çağrı merkezinden kartınızı geçici kapatarak itiraz girişinizi yapabilirsiniz.”
- Uyarı ekranı sonrası listeleme ekranına geri döndürülür.

II. İşyerinden talep ettiğim ürün/hizmet verilememiştir veya şirketin faaliyeti durdurulmuştur. Ürün/hizmet tarif edildiği gibi değil/hasarlı.

- Bu durumda müşteriden yukarıda belirtilen akışları tamamlaması istenir.
- İşlem itiraz nedenini açıklaması istenir.
- Ürün/hizmet detayına ilişkin bilgi girmesi istenir.
- Ürün/Hizmet Verilmesi Gereken Tarih bilgisini girmesi istenir.
- İşyeri Görüşme Bilgisi İşyerine Ulaşamadım veya İşyerine ulaştım ancak olumsuz yanıt aldım seçeneklerinden birini seçmesi istenir.
- Telefon numarası ve email bilgisi girmesi istenir.
- Girilen bilgilerin tamamını gösteren onay ekranı gösterilir ve İtiraz edilen işlemler aşağıdadır. (İtiraza konu işlemler Ulusal ve Uluslararası kartlı ödeme kurallarına göre belirlenmiş süreler içerisinde çözülmekte olup; süreler yapılan işlem tipi ve itiraz nedenine göre 30 ile 180 gün arasında değişebilmektedir.) ifadesi gösterilir.
- “İşbu doldurduğum formdaki bilgilerin doğruluğunu teyit eder, verdiğim bütün bilgilerde eksik, hatalı ve itiraz sebebi ile uyumsuz bir ifade olması durumunda sorumluluğun tarafıma ait olduğunu ve TKPAY'ın hiçbir sorumluluk almayacağını kabul ederim” bilgisi gösterilmelidir. Okudum, anladım ve onaylıyorum şekilde onay butonu bulunmalıdır.
- Onayla veya iptal et seçeneği sunulur.
- Müşteri onayları seçerse talebin alındığına dair itiraz no ile birlikte bir onay ekranı gösterilir.

Ön Ödemeli Kart Harcama/ATM Nakit İtiraz Süreci Talep Dokümanı v.2

III. İşlem tutarı olması gerekenden farklıdır. / Harcama işlemi cüzdan hareketlerine birden fazla kez işlenmiştir. / Bilgilerini verdiğim harcama tutarı tarafımdan nakit olarak /çek ile /farklı bir kredi ile ödenmiştir.

- Bu durumda müşteriden yukarıda belirtilen akışları tamamlaması istenir.
- İşlem itiraz nedenini açıklaması istenir.
- Telefon numarası ve email bilgisi girmesi istenir.
- Girilen bilgilerin tamamını gösteren onay ekranı gösterilir ve itiraz edilen işlemler aşağıdadır. (İtiraza konu işlemler Ulusal ve Uluslararası kartlı ödeme kurallarına göre belirlenmiş süreler içerisinde çözülmekte olup; süreler yapılan işlem tipi ve itiraz nedenine göre 30 ile 180 gün arasında değişebilmektedir.) ifadesi gösterilir.
- “İşbu doldurduğum formdaki bilgilerin doğruluğunu teyit eder, verdiğim bütün bilgilerde eksik, hatalı ve itiraz sebebi ile uyumsuz bir ifade olması durumunda sorumluluğun tarafıma ait olduğunu ve TKPAY’ın hiçbir sorumluluk almayacağını kabul ederim” bilgisi gösterilmelidir. Okudum, anladım ve onaylıyorum şekilde onay butonu bulunmalıdır.
- Onayla veya iptal et seçeneği sunulur.
- Müşteri onayları seçerse talebin alındığına dair itiraz no ile birlikte bir onay ekranı gösterilir.

IV. Harcamayı iptal etmeme rağmen kartıma/cüzdanıma tutarın iadesi yansımamıştır.

- Bu durumda müşteriden yukarıda belirtilen akışları tamamlaması istenir.
- İşlem itiraz nedenini açıklaması istenir.
- Müşteriden iptal başvuru tarihini girmesi istenir.
- İşyeri Görüşme Bilgisi İşyerine Ulaşamadım veya İşyerine ulaştım ancak olumsuz yanıt aldım seçeneklerinden birini seçmesi istenir.
- Telefon numarası ve email bilgisi girmesi istenir.
- Girilen bilgilerin tamamını gösteren onay ekranı gösterilir ve itiraz edilen işlemler aşağıdadır. (İtiraza konu işlemler Ulusal ve Uluslararası kartlı ödeme kurallarına göre belirlenmiş süreler içerisinde çözülmekte olup; süreler yapılan işlem tipi ve itiraz nedenine göre 30 ile 180 gün arasında değişebilmektedir.) ifadesi gösterilir.
- “İşbu doldurduğum formdaki bilgilerin doğruluğunu teyit eder, verdiğim bütün bilgilerde eksik, hatalı ve itiraz sebebi ile uyumsuz bir ifade olması durumunda sorumluluğun tarafıma ait olduğunu ve TKPAY’ın hiçbir sorumluluk almayacağını kabul ederim” bilgisi gösterilmelidir. Okudum, anladım ve onaylıyorum şekilde onay butonu bulunmalıdır.
- Onayla veya iptal et seçeneği sunulur.
- Müşteri onayları seçerse talebin alındığına dair itiraz no ile birlikte bir onay ekranı gösterilir.

2) Ayarlar’ın altından Destek sekmesine giren müşteri ATM İtirazı’nı seçer. Burada ATM işlemine itiraz seçildiğinde ilgili adımlar şu şekildedir:

- Müşteriden itiraz yapmak istediği kartı seçmesi istenir.
- Kart seçiminin ardından müşteriden ATM’de yapmış olduğu işlemin türünü seçmesi istenir, buna göre:

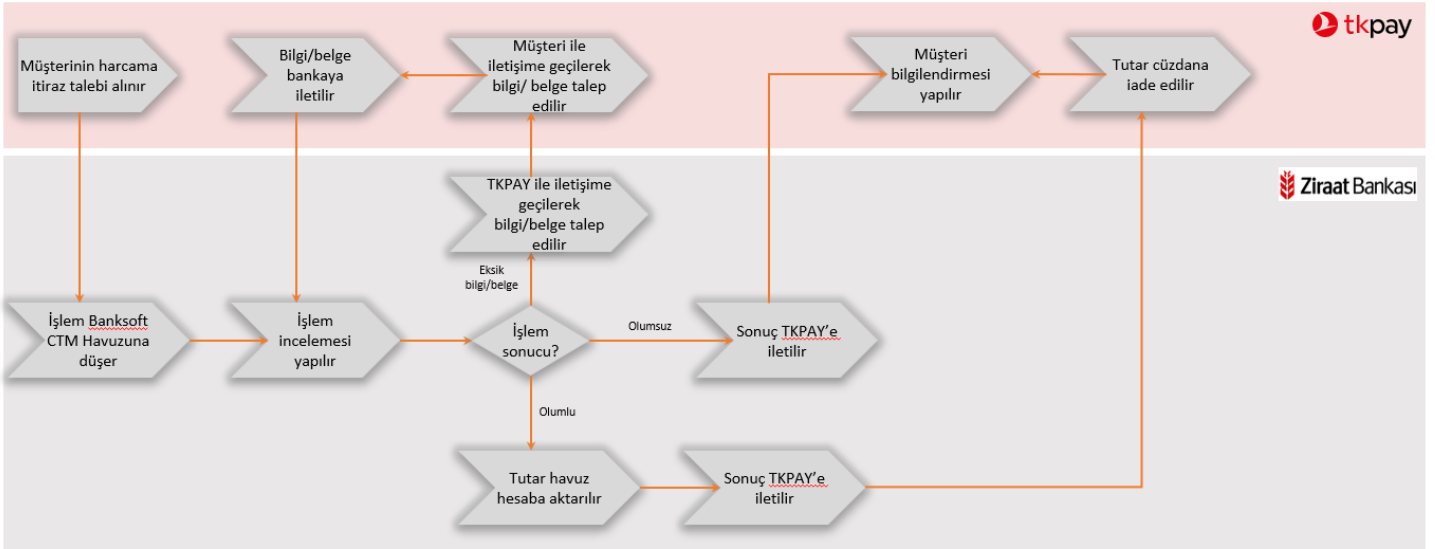
I. Para çekme işlem tutarı ATM’den nakit olarak alınamamıştır/eksik alınmıştır.

- Seçimin ardından işlemin hangi Banka ATM’sinden yapıldığının seçilmesi istenir.
- 120 günü aşmamak kaydıyla tarih aralığı seçmesi istenir.
- Bu tarih aralığındaki işlemler listelenir ve buradan seçim yapması istenir.
- Müşteriden itiraz açıklaması, ATM’de yapılan işlem tutarı ve ATM’de alıkonulan tutarın girilmesi istenir.
- Kart Hamili Adı-Soyad bilgisi, irtibat numarası, kart numarası ve alınan bilgilerin olduğu bir onay ekranı gösterilir.
 - Bu alanda “İtiraza konu işlemler Ulusal ve Uluslararası Kartlı Ödeme Sistemlerini Kurallarına göre belirlenmiş yasal süreler dahilinde incelenmekte olup itirazın çözümlenmesi karşı bankanın işlem inceleme süresine bağlıdır.” ibaresine yer verilir.
- Onayla veya iptal et seçeneği sunulur.

Ön Ödemeli Kart Harcama/ATM Nakit İtiraz Süreci Talep Dokümanı v.2

- Müşteri onayları seçerse talebin alındığına dair itiraz no ile birlikte bir onay ekranı gösterilir.
- II. **Para yatırma işlem tutarı ATM'ye nakit olarak yatırılmış olup, alıkonulmuştur/hesabıma yansımamıştır**
 - Seçimin ardından işlemin hangi Banka ATM'sinden yapıldığının seçilmesi istenir.
 - 120 günü aşmamak kaydıyla tarih aralığı seçmesi istenir.
 - Bu tarih aralığındaki işlemler listelenir ve buradan seçim yapması istenir.
 - Müşteriden itiraz açıklaması, ATM'de yapılan işlem tutarı ve ATM'de alıkonulan/hesaba yansımayan tutarın girilmesi istenir.
 - Kart Hamili Adı-Soyad bilgisi, irtibat numarası, kart numarası ve alınan bilgilerin olduğu bir onay ekranı gösterilir.
 - Bu alanda "İtiraza konu işlemler Ulusal ve Uluslararası Kartlı Ödeme Sistemlerini Kurallarına göre belirlenmiş yasal süreler dahilinde incelenmekte olup itirazın çözülmesi karşı bankanın işlem inceleme süresine bağlıdır." ibaresine yer verilir.
 - Onayla veya iptal et seçeneği sunulur.
- 120 günü aşan işlemlerde müşteriye kartlı ödeme sistemlerinin kuralları çerçevesinde belirli süre zarfında işlem itirazı yapılmadığı için başvuru işlemin yapılamayacağı bilgisi gösterilmelidir.
- İtiraz edilen bir işleme ikinci kez itiraz işlemi yapılmaya çalışıldığında "Bu işlem için daha önceden itiraz kaydı oluşturulmuştur. Mükerrer itiraz girişi yapılamamaktadır" şeklinde uyarı gösterilmelidir.

Ön Ödemeli Kart Chargeback Süreci



Ön Ödemeli Kart Harcama/ATM Nakit İtiraz Süreci Talep Dokümanı v.2

Onus, TAM ATM ve Notonus Nakit İtiraz Süreci

