

TÜKETİCİ BİLGİLENDİRME FORMU

PayFix Elektronik Para ve Ödeme Hizmetleri A.Ş. olarak; tüketicilerin alınan hizmet çerçevesinde haklarının neler olduğu ile ilgili bilgilendirilmesi için gerekli her türlü özeni gösteriyoruz. Bu kapsamda, Ödeme Hizmetleri ve Elektronik Para İhracı ile Ödeme Hizmeti Sağlayıcıları Hakkında Yönetmelik Madde 48 kapsamında hazırlamış olduğumuz bilgilendirme metni aşağıda bilgilerinize sunulmaktadır.

HAKKIMIZDA

PayFix 6493 sayılı Kanun kapsamında Bankacılık Düzenleme ve Denetleme Kurulu tarafından verilen Lisans ile Ödeme Kuruluşu olarak faaliyet göstermektedir. Payfix 'in Bankacılık Düzenleme ve Denetleme Kurulu tarafından 6493 sayılı kanun kapsamında verilmiş lisansını görüntülemek için [linke](#) tıklayabilirsiniz.

PayFix'le bulunduğunuz her yerde para transferlerinizi gerçekleştirebilir, fatura ödemelerinizi yapabilir, işlemlerinizi takip edebilir ve bakiyenizi kontrol edebilirsiniz. Ayrıca PayFix güvencesiyle POS hizmetimizi de kolay, hızlı ve güvenli bir şekilde kullanabilirsiniz.

BİLGİ EDİNME HAKKI

PayFix Elektronik Para ve Ödeme Hizmetleri A.Ş. olarak www.payfix.com.tr adresimizden web sitemize ulaşabilirsiniz, ayrıca bilgi talep etmeniz halinde aşağıda yer alan iletişim kanallarımız aracılığıyla bizimle iletişime geçebilirsiniz.

Telefon: 0850 455 11 11

Web Sitesi: www.payfix.com.tr

E-posta Adresi: destek@payfix.com.tr

Web Sitesi İletişim Başlığı: "[Size Nasıl Yardımcı Olabiliriz?](#)"

Pay Fix Elektronik Para ve Ödeme Hizmetleri A.Ş.

Kuştepe Mah. Mecidiyeköy Yolu Cad. Trump Tower 2.Blok No:12/444 Şişli/İstanbul
İletişim: (0850) 455 11 11 www.payfix.com.tr

ŐIKAYET VE İTİRAZ HAKKI

PayFix ürün ve/veya hizmetlerinden memnun kalmayan ya da transferinde bir hata olduğunu düşünen Kullanıcılarımız her türlü talep, Őikâyet ve önerileri için her zaman PayFix ile iletişim kurma hakkına sahiptir. Tüm ayrıntılar hakkında bilgi almak ve Őikâyetleriniz için 08504551111 numaralı ücretsiz hattımızı arayabilir ve/veya destek@payfix.com.tr e-posta adresine talep ve Őikâyetlerinizi iletebilirsiniz. PayFix, Kullanıcılarının ödeme hizmeti ile ilgili olarak yapacakları Őikâyet ve itiraz başvurularını, başvuru tarihinden itibaren 20 (yirmi) gün içinde cevaplandıracaktır. Őikâyet ve talepler Kullanıcıların başvuru yöntemine uygun olarak kanıtlanabilir ve gerekçeli biçimde cevaplandırılır.

Başvuruya cevap verilmemesi durumunda cevap verilmesi gereken söz konusu sürenin (20 gün) bitiminden itibaren, ilgili üye tarafından verilen cevabın yeterli bulunmaması halinde ise cevabın verildiği tarihten itibaren **60 gün** içinde **TÖDEB Hakem Heyetine aşağıda bulunan başvuru formu doldurularak** başvuruda bulunulabilir.

Başvuru Formuna [//todeb.org.tr/hakemheyetibasvurufomu/](http://todeb.org.tr/hakemheyetibasvurufomu/) üzerinden ulaşılabilmekte olup, formda yer alan ilgili bilgilerin doldurulması ve gerekli belgelerin yüklenmesi sonrasında başvurunun elektronik olarak TÖDEB'e iletilmesi mümkündür.

Heyete hangi konularda başvurulabileceği, başvurmadan önce yapılması gerekenler, başvurunun nasıl yapılacağı, başvuruların hangi kriterlere göre değerlendirmeye alınacağı, değerlendirme sürecinin nasıl işleyeceği, başvurunun sonuçlandırılması ve Heyet Kararlarının ilgililere bildiri mi gibi hususlara ilişkin detaylı bilgilere **Bilgilendirme Broşüründen** ulaşabilirsiniz.

Başvuru Formu ve Broşür ücretsiz olup, TÖDEB'e şahsen gidilerek yapılan başvurular kabul edilmemektedir.

Türkiye Ödeme ve Elektronik Para Kuruluşları Birliği Bireysel Müşteri Hakem Heyetine İlişkin Esas ve Usuller Hakkında Yönetmelik için [tıklayınız](#).

Bilgilendirme Broşürü için [tıklayınız](#).

Hakem Heyeti Başvuru Formu için [tıklayınız](#).

GÜVENLİK VE KORUMA ÖNLEMLERİ

Güvenliğiniz için,

- PayFix İnternet Şube & Mobil şifrenizi yazılı olarak saklamayınız ve PayFix çalışanları dahil hiç kimse ile şifrenizi paylaşmayınız.
- PayFix şifrenizi belirlerken PayFix tarafından uygulanan şifre güvenlik standartlarına ek olarak başkaları tarafından da tahmin edilebilecek doğum tarihi, özel günler, özel yıllar gibi bilgilerle şifre oluşturmayınız.
- PayFix hesabınızla ilgili yapılacak güvenlik amaçlı aramaların ve bildirimlerin size ulaşması için PayFix nezdinde bulunan telefon numarası ve e-posta adresinizin güncel olmasına özen gösteriniz ve bu bilgilerde bir değişiklik olması halinde bilgilerinizi vakit kaybetmeden güncelleyiniz.
- PayFix ismi taklit edilerek oluşturulan sosyal medya hesaplarına ve web sitelerine; ayrıca bilmediğiniz kaynaklardan gelen ve içeriğinde kişisel bilgi ya da şifre bilgilerinizi girmenizi isteyen e-postalar ya da SMS'lere itibar etmeyiniz.
- PayFix web sitesine site adını tarayıcıya kendiniz yazarak giriş yapınız; PayFix uygulamasını sadece resmi uygulama marketlerinden indiriniz. İşletim sistemine dışarıdan müdahale edilmiş cihazlardan finansal uygulamaları kullanmanın sakıncalı olduğunu unutmayınız. Güvenliğinden emin olmadığınız toplu kullanıma açık bilgisayarları ve / veya ağları finansal uygulamalara erişmek için kullanmayınız.
- PayFix, internet şubesi ve mobil uygulamada yaptığınız işlemler ve kişisel verilerinizin güvenliği için etkin izleme faaliyetleri yürütür. Her türlü şüpheli durumu 7 gün, 24 saat fraud@payfix.com.tr e-posta adresine bildirebilirsiniz.

ÜCRETLER

Ürün ve hizmetlerimize ilişkin kullanıcıların ödemesi gereken ücretlerin adil ve şeffaf olması için gerekli özeni göstermekteyiz. Sunulan hizmetlerle ilgili ücretlerimize, www.payfix.com.tr adresinden "Ücretler ve Limitler" başlığı altından ulaşabilirsiniz.