

## Kartlı Ödeme Sistemleri Kuralları

# Üye İşyeri Kılavuzu

### İçindekiler

1-VERİ GÜVENLİĞİNİN SAĞLANMASI .....	2
2-KART KURULUŞLARININ MARKA İTİBARININ KORUNMASI VE YASAKLI ÜRÜN VE HİZMET SATIŞI YAPILMAMASI .....	4
3-SAhte İŞLEM KABUL EDİLMEMESİ .....	4
4-ÜYE İŞYERİNDE KULLANILAN POS'UN MAL VE HİZMET SATIŞI AMACI DIŞINDA KULLANILMAMASI .....	6
5-HARCAMA İTİRAZLARI .....	6
5-A SÜREÇLERİN YÖNETİMİ .....	6
5-B KURALLARA UYUM (COMPLIANCE) .....	14
6- MÜŞTERİ İTİRAZLARININ KONTROL ALTINDA TUTULMASI .....	18
Ek 1 İade Belge Standartları.....	19
Ek 2 Sözlük.....	20

Bu doküman, Bankalar ile üye işyeri sözleşmesi imzalayarak POS hizmeti alan işyerlerine yükümlü oldukları uluslararası kartlı ödeme sistemleri kuruluşları kuralları hakkında bilgi vermek amacı ile hazırlanmıştır.

**İşyerleri bu dokümanda belirtilen kurallara uymakla yükümlü olmakla birlikte, temel olarak, başta 5464 sayılı Banka ve Kredi Kartları Kanunu olmak üzere diğer kanunlara ve hükümlerine uymak zorundadırlar.**

## 1-VERİ GÜVENLİĞİNİN SAĞLANMASI

Üye İşyerleri, kart ve kart hamili verilerinin güvenliğini sağlamakla yükümlüdür. Kart verilerinin üye işyerlerinden çalınması, sızması, kopyalanması gibi durumlarda, kart kuruluşları tarafından bir takım cezai yaptırımlar uygulanmaktadır. Üye işyerleri, sabit parasal cezaların yanı sıra, kart hamili bankalarının uğradıkları zararı tazmin etmek zorunda kalmakta, kart kabul yetkileri kısmen ya da tamamen kısıtlanabilmekte ve bunun sonucunda, büyük ölçüde para ve itibar kaybına uğrayabilmektedirler.

Müşteri verilerinin güvenliğinin sağlanması, verilerin sızması ve veri çalınması riskinin azaltılması amacıyla uluslararası kartlı ödeme sistemleri kuruluşları tarafından, Kartlı Ödeme Sektörü Veri Güvenlik Standartları (PCI DSS) geliştirilmiştir. Bu düzenlemenin temel amacı kart hamili bilgisi (kart numarası, kart hamili ismi, servis kodu, son kullanım tarihi) ve kritik doğrulama bilgisinin (manyetik şerit bilgileri, çip bilgileri, güvenlik kodu ve şifre) güvenliğini sağlamaktır.

On iki koşuldan oluşan Veri Güvenlik Standartları, temelde bu bilgilerden hangilerinin saklanabileceği ve saklanırken nasıl korunacağına dair kuralları içermektedir:

1. Kart hamili verilerini korumak için bir güvenlik duvarının(firewall) kurulması
2. Tedarikçilerden alınan ilk şifre ve diğer güvenlik parametrelerinin değiştirilmeden kullanılmaması
3. Kaydedilen kritik kart hamili verilerinin korunması
4. Kamusal ağlar üzerinden iletilen kart hamili verilerinin ve hassas bilgilerin şifrelenmesi
5. Anti-virüs yazılımı kullanılması ve yazılımın düzenli olarak güncellenmesi
6. Güvenlik sistemleri ve uygulamaları geliştirilmesi ve devamlılığının sağlanması
7. İş tanımı gereği ihtiyaç duymayan firma çalışanlarının kart hamili verilerine erişiminin sınırlandırılması
8. Bilgisayar erişimi olan her bir kişi için ayrı bir kullanıcı kimliği ve şifre tanımlanması
9. Kart hamili verilerine fiziksel erişimin sınırlandırılması
10. Ağ kaynaklarına ve kart hamili verilerine erişimin izlenmesi
11. Güvenlik sistemlerinin ve süreçlerinin düzenli olarak sınanması
12. Bilgi güvenliğine yönelik bir politika belirlenmesi

Veri Güvenliği Standartlarına tüm bankaların, üye işyerlerinin ve hizmet sağlayıcıların uyması zorunludur.

Bununla birlikte, işlem hacimlerinin büyüklüğüne göre bazı üye işyerlerinin ve servis sağlayıcıların Yıllık Saha Denetimi (On-site Audit), Üç Aylık Network Taraması (Quarterly Network Scan) yaptırması ve Yıllık Öz Değerlendirme Formu (SAQ) doldurması gerekmektedir. İşyerlerine, üye işyeri anlaşması yaptıkları bankalar tarafından hangi denetim seviyesinde oldukları ve hangi denetimleri yapmaları gerektiği bilgisi verilir.

İşlem adetleri, kart kuruluşları tarafından belirlenmiş olan eşiklerin altında olmasına rağmen, daha önce Veri Güvenliği Standartlarını ihlal etmiş olmaları nedeniyle cezai yaptırıma uğrayan işyerleri için de Yıllık Saha Denetimi, Üç Aylık Network Taraması yaptırma ve Yıllık Öz Değerlendirme Formu doldurma zorunluluğu getirilebilir.

Yıllık Saha Denetimi, kart kuruluşları tarafından yetki verilmiş Kalifiye Güvenlik Eksperi(QSA) veya sertifika verilmiş şirket personeli tarafından Veri Güvenliği Standartlarına uygun olarak yapılmalıdır.

Üç Aylık Network Taraması üye işyeri sistemlerinin (korsanlık veya kötü niyetli virüsler gibi) dış tehditlere karşı korunup korunmadığını inceler. Tarama, kart kuruluşları tarafından yetki verilmiş Onaylı Tarama Sağlayıcı (ASV) şirketlerden biri tarafından yapılmalıdır.

Yıllık Öz Değerlendirme Formu ise üye işyeri ya da kart kuruluşları tarafından yetki verilmiş firmalar tarafından doldurulur ve üye işyerinin Veri Güvenliği Standartlarına uyumluluğunu ölçmek için kullanılır.

Üye işyerlerinin yapılan yıllık saha denetimi, üç aylık network taraması ve yıllık öz değerlendirme anketi sonucunda Veri Güvenliği Standartlarına uyumlu olması, işyeri ile anlaşmalı olan bankanın da işyerinin uyumluluk durumunu ilgili kart kuruluşlarına raporlaması zorunludur. Üye işyeri, uyumluluğunu bankasına kanıtlamakla yükümlüdür.

Üye işyeri kart verisini işleyen dış kaynaklı yazılımlarının da veri güvenliği standartlarına uygun olduğunu (PA DSS) belgelemek zorundadır.

Veri güvenliği standartlarının herhangi birine uyumsuzluğu durumunda, işyerinin uyumluluğu sağlayıcı önlemleri bir an önce alması, izleyeceği yöntem ve uyumluluğu sağlayacağı tarihi bankasına bildirmesi zorunludur.

Kart Kuruluşları üye işyerlerinin Veri Güvenliği Standartlarına uyumsuzluğu halinde üye işyeri bankasına uyarı ve parasal ceza uygulayabilmektedirler. Bu durumda parasal cezaların üye işyeri sözleşmesi hükümleri kapsamında üye işyerine yansıtılması söz konusu olacaktır. Ayrıca işyeri bankası tarafından işyeri fesih kararı da alınabilmektedir.

Kalifiye Güvenlik Eksperi ve Onaylı Tarama Sağlayıcı firmaların listesine de [https://www.pcisecuritystandards.org/approved\\_companies\\_providers/index.php](https://www.pcisecuritystandards.org/approved_companies_providers/index.php) web sitesinden ulaşılabilir.

## **2-KART KURULUŞLARININ MARKA İTİBARININ KORUNMASI VE YASAKLI ÜRÜN VE HİZMET SATIŞI YAPILMAMASI**

Kartın işlem sırasında fiziken bulunmasına gerek olmayan sanal ticaret, posta/telefon siparişi (MO/TO) gibi işlem türleriyle satış yapan üye işyerlerine ait web sitelerinde satılan ürün ve sunulan içeriklerin, Türkiye Cumhuriyeti kanunlarına ve uluslararası kartlı ödeme sistemleri kuruluşları tarafından belirlenen kurallara uygun olması gerekmektedir.

Kart kuruluşları, gerek kart hamillerinin maruz kalabilecekleri riskleri engellemek gerekse markalarının itibarını korumak amacıyla internet yolu ile yapılacak işlemlerde çeşitli düzenlemeler getirmiştir. Buna göre; bazı faaliyet konuları ile iştigal eden elektronik ticaret işyerlerinde kart kabulü tamamen yasaklanırken bazılarının tanımlanan yöntemler çerçevesinde ilgili kart kuruluşlarına tescil ettirilmesi zorunluluğu getirilmiştir.

Kart kuruluşları kurallarına göre, genel ahlaka aykırı içerikli (örneğin çocuk pornografisi, aşırı şiddet, nefret ve işkence, hayvan istismarı vb. görüntüleri içeren) web sitelerinde kart kabul edilmesi ve işyeri web sayfasından farklı sayfalara geçiş yaparak satış yapılmasını sağlayan bağlantı kurulması, kişiye/kuruma özel, telif hakkı bulunan ürünlerin izinsiz satışı yasaklanmıştır. Söz konusu düzenlemelere aykırı davranan işyerlerinin tespit edilmesi durumunda, üye işyeri ile anlaşma yapan bankalara, her hangi bir uyarı yapılmaksızın yüksek tutarlı parasal cezalar uygulanabilmektedir. Bu durumda parasal cezaların üye işyeri sözleşmesi hükümleri kapsamında üye işyerine yansıtılması söz konusu olacaktır.

Yukarıda belirtilen hususlara ek olarak ülkemizde, internet kanalıyla kumar/bahis oynatılması (kanunen yetki verilmiş kurumlar hariç), ilaç, alkollü içki, tütün ve tütün mamulleri satışı da yasaklanmıştır.

Üye işyeri tarafından kurallara aykırılık teşkil eden site içeriğinin değiştirilmemesi ya da sakıncalı ürün satışının durdurulmaması durumunda kart kuruluşları tarafından artan parasal yaptırımlar uygulanması ve üye işyeri bankası tarafından tek taraflı fesih kararının alınması söz konusu olabilmektedir.

## **3-SAhte İŞLEM KABUL EDİLMEMESİ**

Kartlı ödeme sektöründe, kart hamillerinin bilgisi dışında, üçüncü şahıslar tarafından gerçekleştirilen işlemler genel olarak "sahte işlem" olarak adlandırılmaktadır. Kayıp, çalıntı ya da manyetik şeridi kopyalanmış bir kart ile yapılan işlemler veya kart hamili bilgisi dışında kart numarası kullanılarak sanal ticaret işyerlerinde ya da posta/telefon siparişi (MO/TO) şeklinde gerçekleştirilen işlemler sahte işlemlere örnek olarak gösterilebilir.

Kart hamili bankası, kendisine yapılan ihbar doğrultusunda sahte işleme ilişkin tüm bilgileri uluslararası kartlı ödeme sistemleri kuruluşlarına düzenli olarak bildirmekle yükümlüdür.

Elektronik ortamda gerçekleştirilen söz konusu bildirimde, işlemle ilgili detayların yanı sıra sahte işlemin mahiyeti de yer almaktadır.

Bu veriler, sahtecilik eğilimlerinin izlenmesi, sistemin bütünlüğünü tehdit eden işyerlerinin ve alanların tespit edilmesi amacıyla kullanılmaktadır.

Bu kapsamda, kart kuruluşları sahte işlemlerin azaltılmasını teminen dönemsel olarak değişiklik gösterebilen çeşitli kurallar ve ceza programları geliştirmişlerdir.

Buna göre, bir işyerinde gerçekleştirilen sahte işlem adet ve/veya işlem tutarının toplam ciro içinde belirli bir eşiğe ulaşması halinde kart kuruluşları tarafından işyeri bankası yazılı olarak uyarılmaktadır. Kart kuruluşları tarafından yapılan bildirimler doğrultusunda işyeri bankası tarafından da işyerlerine bilgi verilmektedir. Ceza programlarına konu eşik değerler, tüm ciro dikkate alınarak belirlenebildiği gibi zaman zaman belirli bölgelerdeki ülkelere ait bankaların kartları ile gerçekleştirilen işlem hacmini ve yine bu ülkelerin kartları ile yapılan sahte işlemleri de kapsayabilmektedir.

Uyarılara rağmen, kart kuruluşları tarafından geliştirilen kart kabul kurallarına uygun davranılmaması ve işyeri tarafından sahte işlem kabul edilmeye devam edilmesi durumunda, anılan ceza programları kapsamında ilgili kart kuruluşlarınca artan parasal yaptırımların uygulanması ve/veya ilgili kart kuruluşu tarafından işyerinin yerinde denetlenmesi söz konusu olabilmektedir. Anılan durum ile karşılaşılması halinde, parasal cezaların üye işyeri sözleşmesi hükümleri kapsamında üye işyerine yansıtılması ve üye işyeri bankası tarafından tek taraflı fesih kararının alınması söz konusu olabilmektedir.

İşyeri anlaşması feshedilen işyerlerinin, kart kuruluşlarına fesih nedenleri belirtilerek raporlanması zorunludur. Sahte işlem kabulü nedeniyle anlaşması feshedilen işyerleri önemli ölçüde prestij ve ciro kaybına uğramaktadır.

Söz konusu yaptırımlara tabi olmamak için, üye işyerlerinin kart kabul kurallarına uygun davranmaları, sahte, kayıp, çalıntı kart ile yapıldığından ya da kart hamili bilgisi ve onayı dışında gerçekleştirildiğinden şüphe ettikleri işlemlere izin vermemeleri gerekmektedir.

Üye işyeri, sahte işlemlerin azaltılması için anlaşmalı oldukları banka ile işbirliği içinde çalışmak ve gerekli görülen tüm tedbirleri almakla yükümlüdür.

## 4-ÜYE İŞYERİNDE KULLANILAN POS'UN MAL VE HİZMET SATIŞI AMACI DIŞINDA KULLANILMAMASI

Üye işyeri sadece bankasına bildirdiği faaliyet alanı ile ilgili olarak ürün/hizmet satışı yapabilir. Bir üye işyeri, başka bir işyerinin satışlarına aracılık edemez. Faaliyet konusunu değiştirdiği takdirde, bu değişikliği derhal bankasına bildirmekle yükümlüdür.

POS cihazının firma sahibine, çalışanlarına veya üçüncü şahıslara finansman ya da çıkar sağlamak amacıyla kullanılması Türkiye Cumhuriyeti Kanunlarına aykırıdır.

Aksi davranışlar, firma hakkında suç duyurusunda bulunulmasına, firmanın üye işyeri anlaşmasının sonlandırılmasına, kart kabul yetkisinin sınırlandırılmasına veya tahsis koşullarının değiştirilmesine yol açabilir.

## 5-HARCAMA İTİRAZLARI

### A. SÜREÇLERİN YÖNETİMİ

Harcama itiraz kuralları dahilinde, banka kartı ve kredi kartı hamilleri işlem itirazlarını kart veren bankalarına iletmek hakkına sahiptir. Kart sahibi banka, müşteri itirazını üye işyerinin bankasına iletir. Bu iletim bankalar arasında sistemsel olarak gerçekleşir ve Chargeback (ters ibraz) olarak adlandırılır.

İşyerleri, bankaları aracılığı ile kendilerine ulaşan her itirazı incelemek, gerekli araştırmayı yapmak ve bankalarına süresi içinde bilgi/belge akışını sağlamak ile yükümlüdürler.

İşyerleri, chargeback yolu ile itiraz süreci başlatılmış işlemler için iade süreci başlatmamalı, iade talep ediyorlar ise Bankalarını bilgilendirmelidirler.

### İtiraz süresi nasıl hesaplanır?

İtiraz süresi, itirazın nedenine göre değişiklik göstermekte olup, hiçbir koşulda işlemin karta yansıma tarihinden itibaren 540 günü aşamaz. Bu süre içerisinde kalmak koşuluyla kart hamillerinin:

- Ürün/hizmet temini ile ilgili itirazlarda, beklenen teslim tarihinden,
- İade belgesi söz konusu olduğunda, iade belge tarihinden,
- Diğer itiraz türlerinde ise işlemin karta yansıma tarihinden

itibaren en fazla 120 günlük itiraz süreleri vardır.

Otel işlemlerinde otelden ayrılma (check-out) tarihi, araba kiralama işlemlerinde arabanın iade edildiği gün, gemi seyahat işlemlerinde geminin limana döndüğü ve terkedildiği gün işlem tarihi olarak kabul edilir.

### **Bankalararası Chargeback süreci nasıl işler?**

- Kart hamili Bankasına itirazını iletir.
- Kart hamili Bankası, bu itirazı işyeri bankasına yönlendirir.
- Üye işyeri bankası, ilgili itirazı üye işyerine sunar ve işlem belgelerini talep eder.
- Üye işyeri, ilgili geçerli bilgi ve belgeleri bankasına iletir.
- Üye işyerine bankasınca tanınan süre dahilinde, geçerli bilgi ve belgeler iletilmediyse veya gönderilen belgeler yeterli değilse, itiraz edilen tutarın sorumluluğu işyerine aittir.
- Gelen belgeler yeterli ise, kart sahibi bankaya iletilir.

Süreç sonunda sağlanan belge ve bilgilerin yetersiz bulunması durumunda, kart hamili bankasının itiraz sürecini devam ettirme hakkı vardır. Bu durumda işlem ile ilgili itiraz, işyeri bankasına tekrar iletilir ve işyeri bankası tarafından konu ile ilgili yeni bilgi/belge talebi yapılabilir.

İşlemin gerçekleştirildiği fiziki POS\sanal POS\Imprinter vs. hangi işyerine kayıtlı ise ilgili chargeback riskinden o işyeri sorumludur. İşlem tutarı karşılığında alınacak ürün\hizmetin farklı bir firma tarafından (örneğin acentası \ bayii olunan firma \ aracılık yapılan firma) sağlanacak olması bu sorumluluğu ortadan kaldırmaz.

Kart hamili ve işyeri arasındaki anlaşmazlığın, yukarıda belirtilen süreç içinde bankaları tarafından çözülenememesi durumunda konu, işlemleri işleme alan kuruluş bünyesinde kurulmuş olan Hakem Komitesine tarafsız bir değerlendirme yapılabilmesi amacıyla iletilebilir.

Hakem Komitesi başvuru ve incelemeleri ücretli olup, bankalar alınan kararları uygulamak zorundadır.

İşyerine ulaşan chargeback adetlerinin (chargeback nedeninden bağımsız olarak) kart kuruluşlarının belirlediği sınırları geçmesi durumunda, kart kuruluşları tarafından işyeri bankalarına işlem bazında ve/veya kural ihlalleri bazında finansal cezalar verilebilmektedir. Bu nedenle işyeri bankasına yansıtılan cezalar, işyeri bankası tarafından ilgili işyerine rücu edilir.

## **Chargeback itiraz tipleri**

Chargeback nedenleri 6 temel başlık altında toplanmaktadır:

- I. Belge talepleri
- II. Kart Hamilinin işlemleri hatırlamaması
- III. Provizyon hatası itirazları
- IV. Kart hamili onayı dışında gerçekleşen işlemlere itirazlar (Dolandırıcılık İtirazları)
- V. Süreç hatası itirazları
- VI. İptal/İade işlem itirazları
- VII. Ürün/Hizmet temini itirazları

İşlem sırasında 3D Secure, BKM Express ve diğer kart hamili doğrulaması sağlayan sistemlerinin kullanılması, kart hamillerinin ürün\hizmetin niteliğine ve\veya teslimine yönelik itiraz haklarını ortadan kaldırmamaktadır.

### **I. Belge talepleri**

Kart hamili itirazlarında itiraz nedeninden bağımsız olarak işlem belgesi talep edilebilir.

İşyeri, itiraz edilen işleme ait her tür belgeyi, talep halinde bankasına iletmekle yükümlüdür.

Belge taleplerinin işyerince zamanında ve eksiksiz olarak karşılanmaması durumunda, ilgili işlemlerin finansal sorumluluğu işyerine aittir.

### **II. Kart Hamilinin İşlemleri Hatırlamaması konulu chargebackler**

Temel amaç kart hamiline işlemin hatırlatılması olup, bu amaca hizmet edecek her tür belge banka ile paylaşılmalıdır.

Sipariş edilen veya satılan ürünün/hizmetin detaylı açıklaması, işyeri iletişim bilgileri ve/veya işyeri ile kart hamili arasında yapılan yazışmalar da önemli bilgiler arasındadır.



- Okunaksız belgelerin geçerliliği bulunmamaktadır.
- Belge gönderilmeyen işlemlerde, işlemin finansal sorumluluğu üye işyerindedir.
- İşyerleri işlem belgelerini, imzalı olsun olmasın, üye işyeri sözleşmelerinde belirtilen süre kadar saklamak ve talep halinde bankalarına iletmekle yükümlüdürler.

Örnek Belgeler: İmzalı satış belgesi, şifreli satış belgesi, fatura, rezervasyon formu, otel giriş belgesi (registration form), ürün sipariş formu, ürün teslimat formu, mail order formu, satış/kira sözleşmesi, sistemsel log kayıtları (ör: kontör yükleme logu) v.b.

### **III. Provizyon hatası itirazları**

- Üye işyeri her işlem için provizyon almakla yükümlüdür. Alınan provizyon sadece ilgili tek işlem için kullanılmalıdır. Provizyonsuz işlemlerin finansal sorumluluğu üye işyerindedir.
- Vadesi geçmiş kartlar ile yapılan işlemlerin finansal sorumluluğu üye işyerindedir.
- Provizyon talebinin reddedildiği ya da iptal edildiği işlemlerin tamamlanması ve tahsil edilmesi halinde finansal sorumluluk üye işyerindedir.
- Kısmi provizyon alınmış işlemlerde, kısmi provizyon tutarı ile orijinal işlem tutarı arasındaki farkın finansal sorumluluğu üye işyerindedir.
- Hatalı bilgi (ör: hatalı işlem tarihi, işlem tutarı) ile alınan provizyon kaydı geçerli değildir ve bu şekilde provizyon alınan işlemlerin finansal sorumluluğu üye işyerindedir.

### **IV. Kart hamili onayı dışında gerçekleşen işlemlere itirazlar (Dolandırıcılık İtirazları)**

- Üye işyeri , kart hamilinin onayı olmaksızın karttan arka arkaya birden fazla çekim yapmamalıdır. Bu tarz çekimlerde işlemlerin şifresiz olması halinde risk üye işyerindedir.
- Üye işyeri, kart hamilinin onayı olmaksızın işlem yapmamalı ve işlemin şifre ya da imza ile tamamlanmasını sağlamalı ve satış belgelerini okunaklı bir şekilde destekleyici dokümanlar ile birlikte saklamalıdır.
- Kart hamilinin onayı olmaksızın tamamlanan yüz yüze olmayan işlemlerin - mail/telephone order, internet (3D Secure ve BKM Express işlemler hariç), tekrarlanan işlemler (devre mülk-sigorta çekimleri,vs.) - finansal sorumluluğu üye

işyerine aittir. Bu tarz işlemlerle ilgili itirazlarda, üye işyeri kart hamiline hizmet verildiğini gösteren kart hamili imzalı belge, alındı belgesi, mail order formu, kart hamilinin elektronik ürün ve hizmet aldığı durumlarda, kart sahibinin yazılı kayıt onayı ve kart hamilinin işleme katılımını gösteren her türlü fax, e-mail ve mektup belgelerini ibraz etmelidir. Ancak bu belgelerin ibrazı, işyerinin finansal sorumluluğunu ortadan kaldırmaz.

- Yurt dışı menşeli ticari kartlar ile yapılan internet işlemlerinde, işyeri 3D Secure uyumlu olsa dahi, işlem şifresiz olarak tamamlanırsa, kart hamili itirazı olması halinde finansal sorumluluk üye işyerindedir.
- Üye işyeri, yüz yüze gerçekleşen işlemlerde, kartın ön yüzünde kabartmalı olarak basılı bulunan kart numarasının ilk 4 hanesi ile kart numarasının altında yazılı olarak bulunan 4 rakamın aynı olduğunu teyit etmelidir.
- Kredi kartı fotokopisi ya da elle yazılmış \ tuşlanmış kart bilgilerini içeren slipler geçerli satış belgesi değildir.
- İşlemlerle ilgili olarak, slip haricindeki belgeler üzerindeki imzalar yeterli değildir. Üye işyeri, otel konaklaması veya araç kiralaması sonrasında, ek masraflar için gecikmeli olarak karttan ek tahsilat yaptı ise, itiraz söz konusu olduğunda gecikmeli gerçekleşen işleme ait olan belgeler ile birlikte, orijinal konaklama ve kiralamaya ait diğer belgeleri de ibraz etmelidir. ( Compliance bölümünde “Kart Hamiline Gecikmeli Olarak Yansıtılan İşlemler” başlığında detaylı bilgi bulabilirsiniz)
- Yüz yüze olmayan havayolu işlemleri ile ilgili olarak kart hamillerinin işlemlerin kendileri tarafından yapılmadığı gerekçesi ile gelen itirazlarında, üye işyeri itiraza ait uçak bileti, uçuş kartı, uçuş manifestosu, fazla bagaj belgesi vs. gibi işlemin kart hamiline ait olduğunu gösteren ek belgeleri bankalarına ibraz etmelidir.
- “Müşteri İtirazlarını Kontrol Altında Tutmak” bölümünde de bilgi verildiği şekilde dolandırıcılık bildirim ve\veya chargeback sayısı, tutarı ve\veya bunların işyerinde gerçekleşmiş toplam işlemlere oranının kart kuruluşları tarafından belirlenen eşiklerin üstünde olması durumunda, işyeri belge/doküman temin edebilse bile, işyeri bankasının belgeleri kart hamili bankasına gönderme hakkı kalmayacak ve bu işlemlerin finansal sorumluluğu işyerine ait olacaktır.”

## **V. Süreç hatası itirazları**

Üye işyerinin kartlı işlem gerçekleştirme sürecinde oluşan aşağıdaki sorunlarda kart hamilinin itiraz hakkı bulunmaktadır.

- Mükerrer işlem gerçekleşmesi
- Tutarın farklı bir yolla ödenmesi
- İşlemin geç ibraz edilmesi
- Kart numarasının yanlış yazılması
- İşlem tutarında farklılık

### **Mükerrer işlem**

Bir işlemin, birden fazla kez tahsil edilmesi durumunda, üye işyeri mükerrer tahsil edilen tutarlardan sorumludur. Üye işyeri, mükerrerlik olmadığını belirtiyor ise, her işleme ait açıklama, fatura, slip gibi belgeleri sunarak, her bir işlemin farklı ürün/hizmet karşılığı alındığını ispat ile yükümlüdür.

### **Tutarın farklı bir yolla ödenmesi**

Kart hamilinin, aynı tutarı farklı bir yöntemle birden fazla ödemesi durumunda (başka bir kartından, nakit, havale/EFT ile veya acenteye ödemiş olması) karttan çekilen tutarın sorumluluğu üye işyerindedir. Üye işyerinin acente veya aracı firma ile çalıştığı durumlarda, hizmete karşılık tahsil edilen tutarın hizmeti verecek işyerine ödendiğini veya rezervasyonun hizmeti verecek işyeri tarafından kabul edildiğini ortaya koyan bir belge varsa işlemin finansal sorumluluğu hizmeti verecek işyerine aittir.

### **İşlemin geç ibraz edilmesi**

Bir işlemin, kart hamili hesabına yansıtılabilmesi için, işyeri bankasının tutarı bankalararası takasa dahil etmesi gerekmektedir. İşlem tutarlarının takasa dahil olabilmesi için işyeri tarafından POS günsonu alınmalı veya manuel işlem tahsilatı yapılmalıdır.

İşlemlerin bankalararası takas sürecine girebilmesi için kartlı ödeme sistemleri tarafından belirlenmiş süreler mevcuttur. İşyerinin aynı gün içinde günsonu alması veya manuel işlem belgesini bankasına ibraz etmesi, geç ibraz nedeniyle işyerinin chargeback riskiyle karşı karşıya kalmasını önleyecektir.

İşyeri tarafından gerçekleştirilen iade işlemlerinde, orijinal işlem tutarı ile iade işlem tutarı arasında oluşabilecek kur farkı itirazlarında, kur farkı sorumluluğu işyerine aittir.

İşyeri işlem anında müşteriye onaylattığı belge üzerindeki tutar bilgisinde değişiklik yapmamalıdır. Bu nedenle gelebilecek olası itirazlarda finansal sorumluluk işyerine aittir.

## VI. İptal / iade itirazları

Kart hamilleri, işlemin iptaline veya iadesine yönelik olarak, itiraz türüne göre işlem tarihi, mal\hizmet teslim tarihi, iadenin yapılacağı tarih veya ürünün sahteliğinin anlaşıldığı tarihten başlamak üzere 120 gün içinde itiraz edebilirler.

Süreler,

- İşyerinde teslim edilen veya sağlanan mal ve hizmetler için işlem tarihinden itibaren,
- İadelerde iade tarihinden itibaren,
- İleriki tarihte sağlanacağı veya gönderileceğine dair anlaşılan mal ve hizmetler için anlaşılan teslim tarihinden itibaren,
- Ürün teslim tarihi veya teslimat gerçekleşmemişse tahmini teslim tarihinden itibaren,

120 gün olarak hesaplanır.

- İptal \ iade koşullarının, işlem sırasında kart hamili ile paylaşılması ve kabulünün ispatlanabilir olması gerekmektedir.
- Kart hamili ile yapılan sözleşmede iptal/iade koşulu ya imzanın yakınında olmalı, uzaksa da ilgili maddenin yanına kart hamilinden paraf alınmalıdır.
- İptal edilmesine rağmen kart hamilinin borçlandırılmaya devam edildiği abonelik işlemlerinin finansal sorumluluğu üye işyerindedir. İptal işlemi müşteri tarafından işyerine veya kendi bankasına başvurularak gerçekleştirilebilir. Bu konuda alınan bir itiraz, abonelik iptal talebi yerine geçer ve kanıt teşkil eder.
- Kart hamilinin ürünü işyerine geri göndermesi mümkündür. İşyerine teslim edilen fakat rededilerek alınmayan bir gönderi işyeri tarafından teslim alınmış sayılacaktır.
- Taraflar kendi ülkelerinin gümrüklerinde bekleyen gönderilerden sorumludur. Eğer kart hamiline tutar iadesi yapılacaksa, itirazın önlenmesi açısından söz konusu iade, kart hamilinin ürünü iade edilmesi için gönderdiği tarihten itibaren 30 gün içerisinde gerçekleştirilmelidir.
- Ürün ve/veya sağlanan hizmet, satış anında yazılı veya sözlü olarak belirtilen şart ve özelliklere sahip olmalıdır. Ayrıca iptal ve iade koşulları tereddüde yer kalmayacak şekilde açıkça bildirilmelidir. Üzerinde anlaşılan şartlara uyulmaması veya ürünün hasarlı, ayıplı, nitelik ve nicelik açısından farklı olması, sahte olması durumlarında finansal sorumluluk işyerine aittir. İşyeri ürünün gerçek veya standartlara uygun olduğuyla ilgili destekleyici doküman sunabilir.
- Üye işyeri, kart hamiline tutar iadesi yapmayı kabul ettiğinde işlemi en geç iade belgesi üzerinde belirtilmiş tarihten itibaren 1 gün içerisinde, tarih belirtilmemişse hemen gerçekleştirmelidir. Aksi takdirde finansal sorumluluk işyerine ait olacaktır. İade yapılacağı belirtilen tutarın, tarihin değiştirilmesi veya iade işleminden

vazgeçilmesi sonucunda oluşabilecek itirazların finansal sorumluluğu üye işyerine aittir.

- Rezervasyonlu işlemlerde ;
  - Kart hamili zamanında ve iade \ iptal koşullarına uygun şekilde rezervasyonunu iptal ettirirse, alınan depozito iade edilmelidir.
  - Hizmet alınacak zamandan önceki 72 saat içinde yapılan rezervasyonlarda, hizmet alınacak gün saat 18:00'a kadar gerçekleştirilen iptaller için "No show" ücreti tahsil edilmemelidir.
- Devremülk ve benzeri işlemlerde kart hamilinin sözleşmenin gerçekleştiği veya kendisine gönderildiği tarihten itibaren 14 gün içinde iptal hakkı bulunmaktadır.

## **VII. Ürün / Hizmet temini itirazları**

- İşlem tarihinden sonraki bir tarihte teslim edilecek ürünlerde, müşteriyle teslim tarihinin ve koşullarının belirtildiği bir sözleşmenin düzenlenmesi gereklidir.
- Ürün \ hizmetin müşteriye teslim edildiğinin belgelerle ispatlanabilir olması gerekmektedir.
- Üye işyeri, tutarını tahsil ettiği ürün veya hizmeti, anlaşmada yer alan tarihte ve/veya lokasyonda, istenen kişiye teslim etmekle yükümlüdür.
- Ürünün kurye şirketine teslim edilmesi, kart hamilinin ürünü teslim aldığını kanıtlayıcı belge değildir.
- İşyeri, itirazı reddedebilmek için imzalı teslimat tutanağı ile ürünün teslimatını kanıtlamalıdır. Kart hamili tutanağın kendisi tarafından imzalanmadığını belirterek itirazına devam edebilir.
- Türkiye'den yurt dışına gönderilen ürünler, Türk gümrüğünde takıldığı takdirde işlem üye işyerinin sorumluluğundadır. Kart hamilinin sorumluluğu kendi ülkesinin gümrüğü ile sınırlıdır.
- Satış anında belirtilen zamandan geç teslim edilen ürünlerin sorumluluğu üye işyerindedir. Kart hamili ürünü teslim alsa bile itiraz etme hakkına sahiptir.
- Kart hamilinin, ürün / hizmet teslim tarihinden önce yaptığı iptaller geçerlidir.
- Ürün paketinin boş teslim edildiğine yönelik itirazlarda sorumluluk üye işyerindedir.
- Hizmetin verilmesi, belli bir tarihten sonra kesilmiş ise, kart hamilinin kesinti tarihinden itibaren hizmetin kullanılmayan kısmı için ödediği tutara itiraz hakkı bulunmaktadır
- İtiraz geldiğinde işyeri,
  - İleri bir tarihte teslim edilecek ürünlerde, kart hamili ile anlaşılan tarihte ve adreste teslim edildiğini ispatlayan imzalı belgeyi,
  - İşlem anında kart hamili tarafından teslim alınan ürünlerde, imzalı/pinli ve imprint edilmiş slip ve faturayı,
  - Hizmetin verildiğinin kanıtlayan belgeleri işyeri açıklamasıyla birlikte,

- Havayolu şirketleri için, biletin kullanıldığını, uçuşun gerçekleştiğini gösteren manifestoları ,

sunmalıdır.

## **B. KURALLARA UYUM (COMPLIANCE)**

Chargeback kuralları kapsamına girmeyen anlaşmazlıkların çözümünde compliance (mevzuata uyum) olarak adlandırılan süreç söz konusu olabilmektedir.

Chargeback kuralları kapsamına girmemesine rağmen, kartlı ödeme sistemleri kurallarına aykırı uygulamalar nedeniyle finansal kayba uğrayan banka, ilgili kurala uyulması halinde sözkonusu finansal kaybın yaşanmayacağını kanıtlamak suretiyle itirazını compliance yoluyla karşı bankaya iletacaktır.

Kurallara aykırı hareketin süresinin hesaplanmasında işlemin karta yansıdığı tarih veya ihlalin farkedildiği tarih temel alınmaktadır. Bu iki tarihten hangisi geçerli ise hesaplamaya bu tarihten başlanacak olup, hesaplanacak süre 180 günü aşamaz.

İşyeri tarafından, chargeback sürecinde olduğu gibi tüm ilgili doküman ve bilgi işyeri bankasına iletilmelidir.

Anlaşmazlığın işyeri ve karthamili bankalarınca çözülmemesi halinde, konu Hakem Komitesi'ne iletilir ve Hakem Komitesi tarafından tarafsız bir değerlendirme yapılarak finansal sorumluluğun hangi tarafta olduğuna karar verilir. Hakem Komitesi için daha önce belirtilmiş olan başvuru ve ücret bilgileri compliance için de geçerli olacaktır.

Belli başlı compliance nedenleri aşağıda belirtildiği gibidir:

- Otel rezervasyon hizmeti ve Araba kiralama hizmeti

Kullanılmayan veya iptal edilmeyen otel rezervasyonu ve araba kiralama işlemlerinde işyerleri sadece bir gecelik\günlük no-show ücreti almak hakkına sahiptirler. Bu hak ancak rezervasyon aşamasında kuralın kart hamiline bildirilmesi ve kart hamili tarafından onaylanması halinde geçerlidir. Sözleşmede aksi belirtilse dahi, işyerinin bir gece\günden fazla ücret alması mümkün değildir.

- Slip Bölme

Aynı kart ile aynı işyerindeki tüm alışverişlerin, toplam tutar üzerinden provizyon almak sureti ile tek seferde gerçekleştirilmesi gerekmektedir. Aynı satış için, tutar bölünerek veya düşürülerek provizyon alınmaması ya da daha az tutara provizyon alınarak işlem gerçekleştirilmemesi gerekmektedir.

Taksitli işlemler sadece işyeri bankası tarafından taksit yetkisi verilen POS'lar aracılığı ile yapılmalıdır. Farklı herhangi bir manuel yöntemle (önceden hazırlanmış birden fazla sayıda Imprinter belge, mail order formu vb.) taksitlendirme yoluna gidilmemelidir.

- Geçersiz imza

İşyeri kartın arkasındaki imza ile slibin üzerindeki imzanın birbirini tuttuğunu kontrol etmelidir.

Arkası imzasız olan kart ile işlem yapılmadan önce kartın imzalanması istenmeli, imzalanmıyorsa işlem tamamlanmamalıdır.

- İlave Bedel Talebi

İşyeri, ödemenin kart ile yapılması nedeniyle ürün/hizmet tutarı dışında herhangi bir ilave bedel talep edemez ve kart hamilinden ilgili ürün/hizmet için farklı bir tutar tahsil edemez.

- Kart Hamiline Gecikmeli Olarak Yansıtılan İşlemler

Sadece otel konaklamaları, araç kiralamaları ve gemi seyahatlerinde (cruise line) geçerli olmak ve kart hamilinin işlem öncesinde yazılı onayının ve rızasının alınması şartı ile, kart hamiline gecikmeli olarak işlem yansıtılmasına izin verilmektedir.

Örnek İşlemler:

- Otellerde konaklama ücreti dışında, kart hamilinin sorumlu olduğu ek hizmet kullanımları (minibar, oda servisi, spa vs gibi),
  - Odada veya otel içinde meydana gelebilecek zarar, tahribat vs. gibi durumlarda kart hamiline sonradan işlem yansıtılamaz (kart hamilinin önceden vermiş olduğu genel onay yeterli değildir)

- Hizmet kullanımı nedeniyle oluşan vergiler (tax free uygulamasında kart hamilinin sorumluluklarını yerine getirmemesi vb. durumlar)
- Kiralanan araca ait sigorta/park cezası/trafik cezası/hasar nedeniyle oluşan tutarlar
- Seyir esnasında seyahat gemisinde alınan ürün/hizmetler.

Araç kiralama işlemlerinde, park veya trafik cezasının kart hamiline yansıtılması gerektiğinde, yerel otoriteden gelen ceza raporu ve makbuzu işyeri tarafından temin edilmeli ve ihlale konu aracın plaka numarası, ihlalin gerçekleştiği tarih, ihlal nedeni ve oluşan ceza tutarı ile birlikte sunulmalıdır. Trafik kural ihlallerinde, ek tutarın kart hamiline yansıtıldığı tarih, ilgili otoritenin bildiriminden itibaren 30 günü aşıyorsa, geç yansıtma gerekçesiyle finansal sorumluluk işyerinde kalabilir.

Araçta hasar oluşması durumunda ise kiralama sözleşmesi, tahmini tamir tutarı , kaza raporu ve kart hamilinin kaza halinde oluşacak masrafları kabul ettiğini gösteren kart hamili imzalı doküman işyeri tarafından bankasına temin edilmelidir.

Belirtilen şartlar dışında, kart hamiline gecikmeli bir işlem yansıtılamaz.

Araç kiralama işlemlerinde, araçta hasar oluşması durumunda, yansıtılacak ek tutar için aracın işyeri tarafından teslim alındığı tarihten itibaren 10 iş günü içerisinde kart hamiline yazılı bilgi verilmeli ve kart hamilinin onayı alınmalıdır.

- İade İşlemleri

Kredi Kartı ve Banka Kartı ile yapılan işlemlerin iadeleri sadece iade belgesi düzenlenerek (Ek-1'de iade belge standartları belirtilmiştir) ve aynı kart kabul yöntemiyle ve aynı karta yapılmalıdır.

Banka kanalı ile karta veya isme yapılacak EFT / havale gibi yöntemler dahil başka bir iade yöntemi kullanılmamalıdır. Kartlı ödeme sistemi kullanılarak yapılan iade dışında bir yöntemle (nakit, çek, EFT,Havale vs.) kart hamiline iade yapılması durumunda finansal sorumluluk işyerine aittir.



- Depozito Kullanımı

Otel, araba kiralama ve gemi seyahati işlemlerinde depozito alınabilir. İşyeri, depozito tutarını kendisi belirleyebilir. Ancak bu tutar,

- Konaklamanın veya gemi seyahatinin (cruise line) toplam tutarından fazla olamaz,
- Konaklamalarda 14 gecelik tutarı aşamaz.

Depozitolu bir işlemde işyeri kart hamilini aşağıdaki konularda bilgilendirmelidir:

- Günlük ücret ve toplam işlem tutarı
- Otelin tam adı ve lokasyonu, seyahat gemisinin adı ve ayrıldığı limanın tam adresi
- İşyerinin, ödenen tutar için otel veya gemi konaklaması için kaç geceyi müşteri adına rezerve etmek istediği
- İşyeri iptal / iade politikası

İşyeri tarafından kart hamiline rezervasyon confirmasyonu gönderilmeli ve confirmasyon aşağıdaki bilgileri içermelidir:

- Confirmasyon kodu,
- İşyeri iptal politikasında istenen koşul ve gereklilikler,
- Kart hamilinin konaklama rezervasyonunu, herhangi bir kesinti veya cezaya tabi olmadan iptal edebileceği tarih ve saat.

Kart hamili tarafından rezervasyonda bir değişiklik yapıldıysa, yazılı confirmasyon (teyit) yenilenmelidir.

## 6- MÜŞTERİ İTİRAZLARININ KONTROL ALTINDA TUTULMASI

Sistemin bütünlüğünü korumak ve coğrafi sınırlardan bağımsız bir şekilde kart kullanımına duyulan güveni artırmak amacıyla, herhangi bir işyerinde gerçekleştirilen işlemlere ait itiraz sayıları, tutarları ve bunların işyeri cirosuna oranı kart kuruluşları tarafından izlenmektedir.

Bu kapsamda, kart kuruluşları chargeback sayılarının azaltılmasını teminen dönemsel olarak değişiklik gösterebilen çeşitli kurallar ve ceza programları geliştirmişlerdir. İşlemin finansal sorumluluğunun hangi tarafın lehine sonuçlandığına bakılmaksızın, chargeback sayıları, tutarı ve bunların işyeri cirosuna oranı belirli eşikleri aşan işyerlerinin ilgili kart kuruluşuna bildirilmesi zorunluluğu bulunmaktadır. Bildirim yapmayan bankalar hakkında da cezai yaptırım uygulanabilmektedir. Ceza programlarına konu eşik değerler, tüm ciro dikkate alınarak belirlenebildiği gibi belirli bölgelerdeki ülkelere ait bankaların kartları ile gerçekleştirilen işlem hacmini ve yine bu ülkelerin kartları ile yapılan chargeback işlemlerini de kapsayabilmektedir.

Eşik değerleri aşan işyerleri, anlaşmalı oldukları banka tarafından uyarılır ve alabilecekleri tedbirler hakkında bilgilendirilir.

Uyarılara rağmen chargeback sayı, tutar ve ciro oranı, eşiklerin altına sürekli bir biçimde düşmeyen işyerleri ile ilgili kart kuruluşları tarafından artan ölçüde parasal yaptırımlar uygulanabilmekte ve bu işyerleri kendilerini koruyucu mahiyetteki bazı chargeback kurallarından faydalanamaz hale gelebilmektedir. Ayrıca bu nedenle bankalara verilecek parasal cezaların, üye işyeri sözleşmesi hükümleri kapsamında üye işyerine yansıtılması söz konusu olacaktır.

Üye işyeri, chargeback sayılarının azaltılması için anlaşmalı oldukları banka ile işbirliği içinde çalışmak ve gerekli görülen tüm tedbirleri almakla yükümlüdür. Banka gerekli bulunduğu durumda işyeri ile toplantı yapabilir, kart kabul yetkilerini kısıtlayabilir veya tek taraflı fesih kararını alabilir.

## EK- 1 İade Belge Standartları

İade Belgelerinde Yer Alması Gereken Bilgiler ve Belge Standartları'nı içermektedir.

İşyeri tarafından düzenlenecek iade belgelerinde :

- Kart hamili adı
- Kart numarası ve son kullanım tarihi
- İşyeri adı
- İşyeri adresi
- İşlem tarihi
- İade tutarı (para birimi adı ve işareti ile birlikte)
- İade belgesinin düzenlendiği tarih
- İşyerinin geri aldığı ürün/hizmetin tanımı,
- İşyeri imza alanı (ve gerekliyse kart hamili imzası için alan)
- Yapılmak istenen işlem tipinin iade olduğu bilgisi

yer almalıdır.

E-ticaret işlemleri için düzenlenecek iade belgelerinde, yukarıda belirtilen maddelere ek olarak:

- Otorizasyon numarası
- İşyerinin online adresi
- İade / iptal politikası

yer almalıdır.

## EK-2 Sözlük

3D Secure	3D Secure, elektronik ticaret işlemlerinin güvenliğinin artırılması amacıyla Visa ve MasterCard tarafından geliştirilmiş bir sistemdir. Sistem sayesinde hem kart sahipleri hem de üye işyerleri olası sahtekarlıklara karşı güvence altına alınır.
Abonelik İşlemleri	Kart hamili ile yapılmış bir sözleşmeye istinaden belirli periyotlarda gerçekleşen işlemlerdir. Sigorta, kablo tv ve dergi üyelikleri gibi belirli bir bitiş tarihi olmayan işlemleri kapsar. Abonelik işlemlerinde, her işlem yeni bir işlem gibi değerlendirilir. Bu açıdan değerlendirildiğinde taksitli işlemler ile karıştırılmamalıdır.
ASV	Güvenlik zaafalarının tespiti için tarama çözümleri sunan, bu konuda eğitilmiş ve yetkilendirilmiş data güvenlik firmalarıdır.
Belge Talebi	Kart çıkaran bankanın, müşteri itirazına istinaden işleme ait belge görmek için kart kabul eden bankaya ilettiği taleptir.
Bankalararası Takas	Kart işlemleri ve bu işlemler nedeniyle oluşan chargeback kayıtları, ilgili Takas Merkezi tarafından işlenir ve bankalararası hesaplaşma bu kayıtlara göre yapılır.
BKM Express	Kart sahiplerinin , kartlarını kaydederek kart bilgilerini internette paylaşmadan alışveriş yapabilmelerine olanak sağlayan ödeme sistemidir. İşlem yapılabilmesi için işyerinin de BKM Express üyesi olması gerekmektedir.
Chargeback	Ters ibraz olarak da bilinir. Bankalararası takasında, itiraz edilen işlemlerin tahsili için kullanılan terimdir. Ayrıca tüm itiraz sürecini de bu isimle anılır.
Compliance	Kurallara uyum olarak da adlandırılır. Chargeback kuralları haricinde, bankaların Kartlı Ödeme Kuruluşlarının belirlediği kurallara uyulmaması nedeniyle zarara uğrayan tarafın ilgili tutarı zarara yol açan taraftan tahsili olarak adlandırılabilir.bkz 5.Bölüm altında Kurallara Uyum (Compliance)
Dolandırıcılık Bildirimi	Kart hamili, kartının onayı dışında kullanıldığını bankasına bildirir. Bu bildirim alan banka, işlemin dolandırıcılık işlemi olduğunu, nedeni ile birlikte(kayıp/çalıntı/sahte kart ile yapılması) ilgili kart kuruluşu aracılığı ile işyeri bankasına bildirilir. Bu sayede hem kart kuruluşunu hem de işyeri bankası, dolandırıcılık bildiriminden haberdar olacaktır.
İşyeri	Kart kabul eden banka ile üye işyeri sözleşmesi imzalayarak POS hizmeti alan şahıs veya kuruluştur.
MO/TO	Mail Order ve Telephone Order işlemlerin kısaltmasıdır. Kart hamilinin telefon veya mektup yolu ile kart bilgilerini vermek suretiyle ürün/hizmet aldığı işlemleri içermektedir.

No-Show	Otel veya araç kiralama şirketinin, kart hamilinin anlaşma koşullarına uymayarak rezervasyonunu zamanında iptal ettirmemesi veya rezervasyonu yaptırdığı odayı / aracı kullanmaması nedeniyle yansıtıldığı işlemidir. Detay için bkz: Bölüm 5 Harcama İtiraz Süreçlerinin Yönetimi
On-us	Kart kabul eden ve kart ihraç eden bankanın aynı olması durumunda, ilgili bankanın sisteminde tamamlanan işleme On-us işlem denir. Banka, On-us işlemler için kendi özel kurallarını belirleyebilir ve uygulayabilir.
On-Site Audit	Kalifiye Güvenlik Denetim organizasyonu tarafından yerinde yapılan denetimlere verilen isimdir.
PA-DSS	PCI SSC tarafından belirlenen Ödeme Uygulaması Data Güvenlik Standartları'dır.
PCI DSS	Kartlı Ödeme Sektörü Data Güvenlik Standartları'dır. PCI SSC tarafından belirlenir ve yayınlanır.
PCI SSC	Kartlı Ödemeler Sektörü'nde güvenlik standartlarının geliştirilmesini, yönetilmesini, öğretilmesini ve bu konuda ilgili herkesin bilinçlendirmesini amaçlayan bir organizasyondur.
Provizyon	İşlem detayını içeren ve işyeri tarafından kart hamilinin bankasına, limit/hesap müsaitliği başta olmak üzere diğer unsurları da değerlendirme olanağı sağlayan onay prosedürüdür. Bu talebi alan kart hamili bankası işleme onay verebilir veya işlemi reddedebilir. Aynı zamanda "otorizasyon mesajı" olarak da bilinir.
Quarterly Network Scan	ASV tarafından yapılan, 3 aylık periyotlarda tekrar edilen ve PCI DSS kurallarına uyum için gerekli olan dış network taramasıdır.
SAQ	Yıllık Öz Değerlendirme Formu'dur. Kurumun, PCI DSS kurallarına kendi uyumunu denetlemesini sağlayan bir araçtır.