

**Haber**

Yüzyüze Olmayan Satışlarda  
Sahteciliği Önleyin!

**Bilgi**

Lojistik Hizmetleri Üzerine

**Makale**

Elektronik Gönderilerde  
İzin Yöntemleri

# GARANTİ'DEN, İŞTCELL'Lİ İŞLETMELERE ÖZEL FIRSAT!

**Başvurusu onaylanan herkese  
100 TL Bonus yüklü  
Bonus Business Card!**

**TL Bireysel Destek  
Kredisi'nde  
tabela faizi üzerinden  
%25 indirim imkanı!**

**Kampanyaya Nasıl Katılacaksınız?**

- Bonus Business Card için SFR33 yazıp 2222'ye gönderdikten sonra, gelen şifre ile Garanti Şubesi'ne başvurabilirsiniz.
- TL Destek Kredisi için ise "Kredi İstcell" yazıp 3390'a göndermeniz veya SFR33 yazıp 2222'ye gönderdikten sonra gelen şifre ile Garanti Şubesi'ne başvurmanız yeterli.

Detaylı bilgi ve kampanya katılım koşulları için [www.istcell.com.tr](http://www.istcell.com.tr) veya [www.garanti.com.tr](http://www.garanti.com.tr)'yi ziyaret edebilirsiniz.

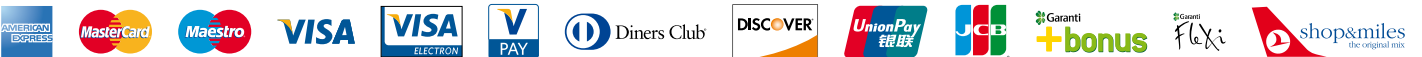
**Kampanya katılım koşulları**

- Kampanya 31 Mayıs 2010'a kadar geçerlidir.
- %25 indirim tabela faizi üzerinden uygulanmaktadır.

**TL Bireysel Destek Kredisi Örnek Ödeme Tablosu:**

Kredi Tutarı	Faiz Oranı	Vade
10.000 TL	%1,19	60 ay
Taksit	Kredi Masrafı	Sigorta ve Vergi Dahil Ücretler
245,43 TL	143 TL	225 TL
Aylık Toplam Maliyet Oranı	Yıllık Toplam Maliyet Oranı	
%1,46	%17,47	

- Belirtilen kampanya dönemi boyunca Bonus Business Card başvurularının onaylanması halinde 100 TL Bonus, kredi kartının açılış tarihinden itibaren 10 gün içinde karta yüklenecektir.
- Bonus Business Card ile kartın açılış tarihinden itibaren 6 ay boyunca her ay 1.500 TL ve üzeri harcama yapılmaması veya kartın 6 aydan önce kapatılması halinde 75 TL Bonus, kart açılış tarihinden itibaren 7. ayın ilk haftasında geri alınacaktır. Geri alma tarihinde, kartta 75 TL tutarında Bonus olmaması halinde, alınan tutar karta harcama olarak yansıtılacaktır.





# Yüzyüze Olmayan Satışlarda Sahteciliği Önleyin!

Sanal POS veya Mail Order POS kullanılarak yapılan ve dolayısı ile yüzyüze olmayan satışlarda; işyerinin telefon ile 3. kişilerce aranması, e-posta ile bağlantıya geçilmesi ya da doğrudan web sitesinden ürün ya da bilet siparişi oluşturulmak suretiyle dolandırıcılık girişimleri olabilmektedir. Mail Order ya da Sanal POS üzerinden satış yapıyor iseniz, hizmet sunumunu tamamlamadan önce aşağıdaki güvenlik kontrollerini yaparak sahtecilik işlemlerini ve chargeback kayıplarınızı azaltabilirsiniz.



## Şüpheli İşlem Tanımları;

- Müşteri / İşlem yapılan bilgisayar IP'si / acente ilk kez mi bilet / ürün talebinde bulunuyor?
- Ürün / Bilet talepleri süreklilik arz ediyor mu?
- Aynı müşteri / IP / acente tek bir kredi kartı ile çok sayıda işlem mi gerçekleştiriyor?
- Müşterinin lokasyonu ve banka bilgileri ile uçuş bilgileri (kalkış ve varış yeri) veya teslimat bilgileri uyuyor mu? (Örneğin Pakistan IP'sinden ABD banka kartları ile Fransa'dan, Fas'a uçak bileti satışı)
- Müşteri / IP / acente çok sayıda kart ile işlem denemesi yapıyor mu? Bu kartlar aynı ülke / banka kartları mıdır? (Örneğin değişik ülke ve bankalara ait kartlar ile mi işlem yapılmaya çalışılıyor)
- Müşteri'nin / IP'nin / acente'nin gerçekleştirdiği işlemler içerisinde onaylanmayan kartlar var mı?
- Onaylanmayan kartlar için slipte çıkan ya da Sanal POS yönetim ekranında yer alan red mesajı içerisinde riske işaret eden "04, 07, 41, 43 - Karta El Koyunuz" ya da "12, 34, 38, 55, 58, 75, 82" hata mesajları bulunuyor mu?
- Uçak bileti veya ürün talebi olağandışı adet ve/veya tutarda mı yapılıyor?
- Uçak bileti satışında uçuş talebi siparişten hemen sonra mı gerçekleştiriliyor?

## Sahteciliği Önlemek İçin;

- Tam Doğrulama (Full 3D Secure) tanımı yaparak işlem esnasında müşterinin şifresini girmesini talep edebilirsiniz. 3D Secure bir işlemde "İşlemin kart hamili tarafından kabul edilmemesi" neden kodlu harcama itirazında chargeback yükümlülüğü kart sahibindedir (Hizmetin alınamaması neden kodlu itirazlar ya da işyerinizin VISA, MC, AMEX gibi kuruluşların takip listelerinde yer alması durumu kapsam dışıdır).
- Aynı kart ile çok sayıda sahtecilik işleminin engellenmesi amacı ile Garanti Sanal POS yönetim ekranlarınızdan günlük işlem limiti tanımlayabilir ya da Elektronik Ticaret birimimiz aracılığı ile tanımlama yaptırabilirsiniz. Bu sayede online bir sipariş işleminde aynı kredi kartının örneğin bir gün içerisinde maksimum 3 adet işlemine izin verip sonraki işlemlerini red edebilirsiniz.
- Şüpheli müşteri / IP ve acenteleri, sisteminizde oluşturacağınız bir karalisteye (blacklist) ekleyebilir bu sayede bu müşterilerin işlemlerini engelleyebilirsiniz.
- Uçak bileti satışlarında 24 saatten kısa süreli uçuşlar için bilet taleplerini red edebilir ya da sadece güvenilir müşterilerinize işlem yapacak şekilde tanımlayabilirsiniz.
- Riskli red mesajları alan işlemlerde aynı IP / müşteri ya da Acentenin gerçekleştirdiği onaylı işlemleri monitor ederek işlemlerin iptalini sağlayabilir ve chargeback kayıplarınızı önleyebilirsiniz. Bu durum dolandırıcıların kullandıkları kredi kartlarının banka/kart hamili tarafından daha önceki bir işlemi nedeni kapatılması sonucu onay almaması ve bu nedenle başka kartları test etmeleri nedeni ile yaşanıyor olabilir.
- IP, banka bilgisi, kalkış ve varış noktası veya teslimat bilgileri uyuşmayan işlemleri monitör ederek işlemleri iptal edebilir ve müşteri / IP / acente'yi karalistenize alabilirsiniz.
- Şüpheli ya da sahtecilik amaçlı olduğunu tespit ettiğiniz işlemleri tespit anında iptal ya da iade ederek, işyerinizin VISA, MC, AMEX kuruluşlarının takip listelerine girmesini önleyebilirsiniz.

# Lojistik Hizmetleri Üzerine



**Lojistik yönetimi işletme faaliyetlerinde üretim ve pazarlama arasında bir köprü özelliği taşır. İyi planlanan bir lojistik sistemi, üretim ve tüketim arasında uyum oluşturarak, yer ve zaman faydası sağlayacaktır.**

Başarılı bir lojistik yönetimi sonucu, ürünlerin alım noktalarına zamanında ulaşmama olasılığı düşecek, dolayısıyla satış kaybı azalacaktır.

Artık üretici firmalar ürüne yoğunlaşırken, diğer hizmetleri dışarıdan almayı tercih edebiliyor. Bir firmanın bir yandan hammadde alıp bunu ürün haline dönüştürmesi, diğer yandan ürünlerinin depolanması, taşınması ve teslimatını yürütmesi, tüm bunları yaparken artan kalite beklentisini karşılaması oldukça zor bir süreçtir. Bu nedenle üretici firmalar, lojistik hizmetlerini hem kalite hem de maliyet açısından bu işin uzmanı olan firmalara devretmeyi uygun bulabiliyor.

Lojistik firmaları; gerekli tecrübe, araç, ekipman yanında yeni teknolojileri de kullanır. Bugün iyi bir lojistik firmasının kullanmazsa olmaz diyebileğimiz bazı özellikleri; kuruluşun tüm operasyonlarının bir defada işleneceği sistemler (ERP),

entegre çalışan iş planlama sistemleri, karar verme destek sistemleri, yine entegre çalışan depo yönetimi ve nakliye yönetimi sistemleri, tecrübeli lojistik sistem mühendisleri, yakın seviyede müşteri birlikteliği olarak sıralanabilir. Lojistik firmaları, hızla gelişen teknolojiyi, daha etkin ve ekonomik bir hizmete dönüştürmek üzere planlama yapmalıdır.

Elektronik ticaretin hızla arttığı bir ortamda, pek çok firma için ürünü müşteriye ulaştırmanın tek yolu lojistik hizmeti almaktır. E-ticaret geliştikçe lojistik sektörünün de buna paralel olarak gelişmesi zorunlu görünüyor. Lojistik hizmetinin kaliteli olmasının önemini vurgulayan bir örnek: ABD'de, online alışveriş yapan kişilerle yapılan bir anketin sonuçlarına göre, ankete katılanların %90'ı, eğer satın aldıkları ürünler kendilerine zamanında ulaştırılırsa tekrar aynı satıcıdan ürün satın aldıklarını ve ilk harcamaya göre %50 daha fazla harcama yaptıklarını belirtiyorlar.

# Elektronik Gönderilerde İzin Yöntemleri



Bir e-posta listesine üye olmadan ya da izni ve haberi olmadan bir kişiye gönderilen elektronik iletiye "spam" (yığın ileti) denir. Özellikle Elektronik Ticaretin Düzenlenmesi Hakkında Kanun Tasarısı ile daha sık gündeme gelmeye başlayan izinli e-posta yöntemlerini burada bulabilirsiniz. Belirtmek gerekir ki, tasarıda önceden izin alma yöntemi benimsenmiştir.

## OPT-In Nedir?

"Opt-in" elektronik iletilerin ilkinde dahi önceden izin alınması yöntemidir. Katılım onayı veya katılım tercihi şeklinde tercüme edilebilir. Bilgilendirme, reklam, promosyon gibi toplu e-posta gönderilerinde, gönderim yapılacak listede bulunan kişilerden, gönderim öncesinde onay alınmasıdır. İki şekilde yapılabilir.

## Single Opt-In

### Tek Aşamalı Katılım – Onaysız Katılım:

Bu yöntemde, web sitesini ziyaret eden kişiler ve/veya müşteriler, e-posta veya SMS listesine üye olurlar. Açılan formda istenen alanları dolduran kişi, girilen bilginin kendisine ait olup olmadığına dair herhangi bir onay mekanizması olmaksızın e-posta almaya başlar. Dolayısı ile kötü niyetli kullanıma açıktır.

## Double Opt-In

### İki Aşamalı Katılım ya da Onaylı Katılım:

Tek aşamalı katılım onayında belirtilen form ya da alan doldurulduktan sonra kişinin e-posta adresine bir confirmasyon mesajı gelir.

Bu mesajdaki onay linkine tıklandıktan sonra kişi e-posta almaya başlar. Böylece başkası adına yapılan üyelik ya da başvuruların önüne geçilmiş olur.

## OPT-Out Nedir?

Sıklıkla "unsubscribe" ya da "Artık bu e-postayı almak istemiyorum" ifadeleri ile e-postaların alt kısmında görülen link veya buton yardımı ile, alıcıların ilk elektronik postadan sonra reddetme hakkını kullanmasıdır. Bir başka deyişle kişilerin katılmamayı tercih etmesidir.

Bu yöntem de telefonla satış, e-posta ile pazarlama veya doğrudan posta gibi çeşitli doğrudan pazarlama kampanyalarında kullanılır.

Örneğin Amerika'da yapılan telefonla satış aktivitelerini denetlemek amacı ile hükümet tarafından ev telefonlarının aranmasını istemeyen tüketicilerin kayıt yaptırması için özel bir "artık aranmama" bürosu oluşturulmuştur. İngiltere'de de benzer bir şekilde, Doğrudan Pazarlama Birliği tarafından "Telefon Tercihleri Servisi" yönetilmektedir. Bu hizmetler tüm aramaları durduramasa da azalmasında oldukça etkili olmuştur.

Öte yandan e-postalarda bulunan "unsubscribe" ya da "Artık bu e-postayı almak istemiyorum" ifadelerinin yer aldığı link ya da butonların tıklanması, kötü niyetli kullanıcılara, o e-postanın geçerli ve kullanılan bir adres olduğu bilgisini iletmis oluyor.