

Ödeme Hizmeti Alımına Yönelik Şartname

Doküman Versiyonu: 1.0
Tarih: Ocak 2018

İÇİNDEKİLER

1	GENEL BAKIŞ	3
1.1	AMAÇ VE KAPSAM	3
2	ŞARTNAME BİLGİLERİ	4
2.1	BAŞVURU KRİTERLERİ	4
2.2	ŞARTNAMESİNİN CEVAPLANMASI SÜRECİ.....	5

1 GENEL BAKIŞ

Ödeme Hizmeti alımına yönelik şartname aşağıda belirtilen kapsam ve içerikte yürütülecektir.

1.1 Amaç Ve Kapsam

Projenin amacı fatura tahsilatı işlemi nedeniyle yoğun olan Enerya Karaman Gaz Dağıtım (Enerya) şirketi Müşteri Hizmetleri Merkezlerinden fatura tahsilatı işlemleri için alternatif bir kanal daha eklenerek Enerya adına işlemi gerçekleştirmeye yetkilendirilmiş olan tedarikçi firmaya verilmesi planlanmaktadır. Bu bağlamda gerek müşteri mağduriyeti yaşanmaması gerekse de Enerya markasının itibarını zedeleyici vakalarla karşılaşılması için Fatura Ödeme Hizmetine yönelik Madde 2’de belirtilen şartname oluşturulmuştur.

Tedarikçi firmanın Enerya ile ortaklaşa belirlemiş olduğu Fatura Ödeme Merkezi/leri üzerinden yapılacak olan tahsilat işlemlerindeki komisyon bedeli müşteriye yansıtılarak gerçekleştirilecektir.

Projenin hayata geçmesiyle beraber belirlenen Enerya Karaman Gaz Dağıtım şirketinin tahsilat işlemleri alternatif bir kanal olarak Ödeme Hizmeti verecek kuruluşlar üzerinden de gerçekleştirilerek Müşteri Hizmetleri Merkezlerindeki işlemlere ilişkin bekleme süreleri kısaltılmış olacak ve hizmet kalitesi attırılacaktır.

2 ŞARTNAME BİLGİLERİ

Ödeme Hizmeti vermeyi planlayan tedarikçi firmalar 2.1 maddesinde belirtilen şartları sağlamakla yükümlüdürler. Enerya belirtilen şartları sağlamış olan tüm tedarikçilerle ödeme hizmeti alımı için anlaşma yapıyor olacaktır.

2.1 Başvuru Kriterleri

Ödeme Hizmeti alımına yönelik tedarikçi firmalar tarafından yapılacak olan başvuruya yönelik kriterler aşağıdaki gibidir.

- A. Bankacılık Düzenleme ve Denetleme Kurulu'ndan (BDDK) Ödeme Hizmetleri alanından faaliyet izni almış olması gerekmektedir.
- B. Tedarikçi firma banka ile entegre bir sistem kurarak tüm tahsilatlara ilişkin riskleri anlaşma yapmış olduğu bankanın karşılayacağı şekilde bir süreç / yapı temin etmelidir.
- C. Ödeme Hizmeti verecek kuruluşun kendi işlettiği veya Bayi / Temsilcilik üzerinden yürütülen hizmet noktasının kurumsal görünüm olarak aşağıda belirtilen şartlar çerçevesinde konsept hizmet noktası şeklinde tasarlanması gerekmektedir.
 1. Hizmet noktasının tabelası (tercihe göre ışıklı ve/veya kabartmalı) Enerya logosu ve/veya Ödeme Hizmeti verecek kuruluşunun logosu bulunacak şekilde ve en az hizmet noktasının ön cephesinin eni uzunluğunda tasarlanmalı ve uygulanmalıdır,
 2. Hizmet noktasının tabelasında Enerya ve/veya Ödeme Hizmeti verecek kuruluşun adından başka bir markanın ismi bulunmamalıdır,
 3. Vezne arkası reklam panosu (Ödeme Hizmeti verecek olan firmanın ve tercihe göre Enerya logosu bulunacaktır),
 4. Hizmet noktası içi tasarımı (tavanı dahil) ve ofis materyalleri Ödeme Hizmeti verecek olan kuruluşunun pazarlama görsellerine uygun olarak düzenlenmelidir,
 5. Hizmet noktasındaki çalışanlar için Ödeme Hizmeti verecek olan kuruluş tarafından standart kıyafet politikası uygulanması gerekmektedir,
 6. Asgari 2 adet tahsilat banko/veznesi, Müşteri/Abone hizmetleri bekleme koltukları, abone bilgilendirme panosu, güvenlik kameraları ve iklimlendirme (klima) cihazı bulunmalıdır,
 7. Konsept hizmet noktasında anlaşmalı herhangi bir şirkete dair marka görselinin ön plana çıkarılmamış olması gerekmektedir.
- D. Fatura tahsilatı işlemini Bayi / Temsilcilikler üzerinden fiziksel olarak dükkanda gerçekleştirecek olan tedarikçilerin bu kapsamda halihazırda Bayi / Temsilciliklerle en az 100 adet Fatura Ödeme Merkezi işletiyor olması gerekir. Ayrıca Enerya tarafından belirlenen Dağıtım bölgelerinde C. maddesinde belirtilen özelliklerde en az bir (1) adet Fatura Ödeme Merkezi kurma taahhütü vermesi gerekir.

- E. Müşteri mağduriyeti yaşanmaması, Tedarikçi firma tarafından Enerya itibarını zedeleyici faaliyetlerde bulunulmaması ve karşılıklı imzalanacak sözleşme kapsamında verilen hizmet kalitesinin belirli standartların üstünde yürütülmesine yönelik işlemlerin yerine getirilmesi için faaliyette bulunacak her hizmet noktası başına 15.000 TL tutarında teminat mektubunun sözleşme sırasında Tedarikçi firma tarafından Enerya'ya verilmesi gerekmektedir.
- F. Diğer Ödeme Kuruluşları da dahil olmak üzere her hizmet noktası arasında en az 400 metre mesafe olacak şekilde konumlandırma yapılmalıdır.

2.2 Şartnamenin Cevaplanması Süreci

Ödeme Hizmeti alımına başvuruda bulunacak olan tedarikçi resmi yazıyla başvuru bildirimini İçerenköy Yeşilvadi Sok. No.6 Ataşehir / İstanbul adresinde bulunan Enerya'ya iletmesi gerekmektedir. Başvuru dosyası içerisinde 2.1 maddesinde belirtilen kriterleri kanıtlamaya yönelik dokümanlar da bulunmalıdır.

Tedarikçinin belirtilen evrakların Enerya'ya bildirememesi durumunda Ödeme Hizmeti alımına yönelik anlaşma gerçekleştirilmeyecektir.