

PARAGRAM ÖDEME KURULUŞU A.Ő.
İŞ PLANI ve FAALİYET PROGRAMI

1. ŞİRKET BİLGİLERİ

Şirket Bilgileri	
Ticari Ünvanı	Paragram Ödeme Kuruluşu Anonim Şirketi
Merkez Adresi	Dumlupınar Mahallesi 576.sokak No:30 Çankaya ANKARA
Kuruluş yeri ve tarihi	Ankara 14/11/2016
Ödenmiş Sermayesi	18.171.532,24TL
Öz kaynağı	38.687.685,54 TL
Ticaret Sicili Numarası	401269
Mersis Numarası	0721044328400016
Telefon	+90 312 495 66 88
Fax	+90 312 496 11 88
Web	
E-Posta	

2. ŞİRKET İRTİBAT SAHİBİ

Şirket İrtibat Sahibi Bilgileri	
Adı Soyadı	Mehtap Kılıçaslan
Unvanı	Muhasebe ve Raporlama Birimi Sorumlusu
GSM No	0506 113 03 25
T.C. Kimlik Numarası	28298093764
Adres
E-Posta	muhasabe@pgpara.com

3. ORTAKLIK YAPISI

Adı Soyadı	Pay Adedi	Hisse Değeri	Pay Değeri	Hisse Oranı
Muhammed Dırgam ŞEMSO	50.000	100 TL	5.000.000 TL	%100

4. FAALİYETTE BULUNULACAK ÖDEME HİZMETİ TÜRÜ

Şirket, faaliyet kapsamı olarak 27 Haziran 2013 tarihli, 6493 sayılı **Ödeme ve Menkul Kıymet Mutabakat Sistemleri, Ödeme Hizmetleri ve Elektronik Para Kuruluşları Hakkında Kanun**'un 12 inci Maddesinin 1 inci fıkrasının (ç) bendinde yer alan "*Para Havalesi*" faaliyetinde bulunmak üzere BDDK'ya başvuru yapmaktadır.

5. İŞ AKIŞ ŞEMALARI

Şirket faaliyetlerinin yürütülmesi için aşağıda belirtilen iş akış şemalarını oluşturmuştur.

- Paragram Temsilci Oluşturma İş Akışı
- Kullanıcı Tanımlama İş Akış Şeması
- Şikayet ve İtiraz İş Akışı
- Paragram Müşteri Şikayetleri Kontrolü İş Akışı
- Finansal Raporlama Kontrolü İş Akış Şeması
- Paragram İç Kontrol İş Akışı
- Havale İş Akışı
- Para Transferi Fonlarının Korunması İş Akışı
- Muhasebeleştirme İş Akış Şeması
- Muhasebeleştirme Kontrolü İş Akış Şeması
- Mutabakat Kontrolü İş Akış Şeması
- Şüpheli İşlem Kontrol İş Akış Şeması
- Transfer Fonlarının Korunması İş Akış Şeması

Tüm İş Akış Şemaları yönetim kurulu tarafından onaylanmıştır.

6. FAALİYET HEDEFİ

6.1. MİSYONUMUZ

Türkiye'de ve Ortadoğu bölgesinde Ödeme hizmetleri sektöründe 2005 yılından bu yana süregelen birikim ve tecrübemizle kaliteli, yenilikçi, hızlı çözümleriyle güvenilir iletişim teknolojilerini kullanarak kendini geliştirebilen, yaygın bir temsilci ağı kurarak sektörde öncü firma olmaktadır.

6.2. VİZYONUMUZ

Ödeme hizmetleriyle ilgili; şeffaf, sorumluluk sahibi, hesap verebilir şekilde hareket ederek, gerekli yatırımlarıyla da verimliliğini daima üst seviyede tutarak kurumsal bir yönetim anlayışını hedeflemektedir.

6.3. HEDEF PİYASA

a) Para Transferi

Şirketimizin temsilcileri vasıtasıyla para transferi işlemlerini de yapmayı planlamaktayız.

Ülkemizde para transferi işlemleri, Banka şubeleri, PTT şubeleri ve Ödeme kuruluşları üzerinden gerçekleştirilmektedir. Banka ve PTT şubeleri üzerinden para transferlerinin hafta sonları ve gün içerisinde saat 17:00 den sonra yapılamaması ödeme kuruluşlarının sektörde iddialı ve yaygın hale gelmesini sağlamaktadır.

Türkiye Bankalar Birliğinin Aralık 2017 tarihli Dijital, İnternet ve Mobil Bankacılık İstatistikleri ne göre Ekim-Aralık 2017 döneminde bankaların internet bankacılığı kullanılarak yapılan para transferi sayısı 71 milyon adet ve toplam işlem hacmi ise 957 milyar TL olarak gerçekleştirilmiştir. 3 aylık bu veri ele alındığında ülkemizde bankaların dijital ortamlarında yıllık olarak 300 milyon adede yakın para transferi işlemi gerçekleştirilmektedir, bu işlemler esnasında 4 trilyon TL ye yakın işlem hacmi oluşmaktadır.

Para transferinin işlemlerinin yapıldığı bir diğer yöntem ise yüz yüze olarak banka şubelerinden, PTT şubelerinden ve ödeme kuruluşları temsilcilerinden yapılan işlemlerdir. Yüz yüze yapılan işlemlerle ilgili PTT verilerine göre yıllık 1 milyon adet işlem gerçekleştirilmekte ve bu işlemler esnasında toplam hacim 1milyar 200 milyon TL civarında oluşmaktadır. Şirket olarak pazarın içinde yer alma düşüncemiz şu anda PTT'nin yaygın olduğu ve yılda ortalama 1 milyon adet işlemin gerçekleştiği pazarda yer almaktır.

Yine Ortadoğu ülkelerinde yaşanan siyasal ve ekonomik istikrarsızlıklar ülkelerdeki bankacılık sistemlerini ciddi anlamda etkilemiş, adeta bankacılık sisteminin çökmesine sebebiyet vermiştir. Bu durum dış pazarla irtibat halinde olmak zorunda olan tacirlerin hemen her türlü para transfer işlemini etkilemektedir. Orta vadede ülkemizde planladığımız sistemin oturması halinde Ortadoğu pazarına açılmayı planlamaktayız. Ortadoğu ülkelerinden Uzakdoğu ve Avrupa ülkelerine yapılacak olan transferlerin mevcut haliyle masraflı ve süreç isteyen bir işlem olması

şirketimizin bu alanda büyümesini kolaylaştıracak, Ortadoğu pazarında ciddi bir potansiyele ulaşmasına yardımcı olacaktır.

6.4. PAZARLAMA STRATEJİLERİ

a) Para Transferi

Para transferi işlemlerini Türkiye'nin farklı il ve bölgelerinde olan temsilcilerimiz arasında yapmayı planlamaktayız.

Şirket olarak ilk önce yurtiçi faaliyetlerimizi düzenlemek gayesiyle pazarlama birimini kurmuş bulunmaktayız. Bu ekibe dijital desteği ise bilgi sistemleri birimi sağlamaktadır. Pazarlama stratejisi olarak reklam çalışmalarının yanı sıra sahada yeni temsilciler bulmayı ve hali hazırdaki temsilcilerin hizmet kalitesini arttırmayı sağlamak için pazarlama ekibimizden en az bir kişi sahada yer alacaktır.

Şirket olarak, konsept (sadece şirketimizin sunduğu faaliyetleri gerçekleştiren temsilciler) temsilci kurulumunun yanı sıra bilişim ve iletişim sektöründe faaliyet gösteren işletmelere de corner (asıl faaliyet konusu farklı olup şirketimizin sunduğu hizmetleri ek olarak yapan temsilci modeli) temsilci kurulumunu gerçekleştirerek sahada olabildiğince fazla kullanıcıya ulaşmayı hedeflemekteyiz.

6.5. PAZARLAMANIN GÖREVLERİ

Potansiyel temsilci kitlesine yoğunlaşmak, bu kitlelere faaliyete ilişkin sunum hazırlamak ve yapmak, şirket tarafından sağlanan hizmetleri kitlelerin beklentilerine göre revize ettirmek ve temsilcilerden gelen talep ve önerileri şirket birimlerine ve yönetime iletmektir.

Pazarlama birimi iki yönlü satış gerçekleştirir. İlki sahaya çıkma yöntemi, ikincisi Temsilci Adayının Şirket Merkezine Gelmesidir.

Sahaya Çıkma Yönteminin Aşamaları

- Potansiyel Temsilciden Randevu almak
- Temsilci ziyareti
- Temsilcinin ihtiyacını algılayarak tanıtım yapmak
- Satın alma koşulları hakkında bilgilendirmek
- Satın almaya ikna etmek
- Sözleşme şartlarını yerine getirmek

Temsilci Adayının Şirket merkezine gelmesi

- Temsilciyi karşılamak
- Temsilcinin ihtiyacını algılayarak tanıtım yapmak
- Satın alma koşulları hakkında bilgilendirmek
- Faaliyetin tesisini sağlamak ve takip etmek

6.6. PAZARLAMA FAALİYETİNİN RAPORLANMASI

Pazarlama ve Satış birimi yönetime pazarlama hedefleriyle ilgili aylık ve yıllık karşılaştırmalı raporlamada bulunur.

Raporlamaların içeriğinde;

- Hedeflenen Temsilci Sayısı
- Ulaşılan Temsilci Sayısı
- Yapılan Temsilci Sayısı
- Yeni Pazarlama Strateji ve Yöntemleri

Bilgileri bulunmaktadır.

7. FAALİYETİN PLANLAMASI

Hedef Şube Sayısı : Şirket, faaliyetlerine ilişkin olarak kısa vadede şube yapılanmasına gitmeyi düşünmemektedir.

a) Para Transferi

Hedef Temsilci Sayısı :Şirket olarak para transferi faaliyetimizi temsilciler aracılığı ile sürdüreceğiz.

Öncelikli olarak büyük şehirlerde temsilci yapısını oluşturmayı ve geliştirmeyi hedeflemektedir. Şirket beş yıllık planlamasında (2024 yılında), Türkiye’deki toplam 81 ilde ve bu illerin nüfus yoğunluklu olan ilçelerinde en az bir temsilci oluşturarak 500’den fazla temsilci ile hizmet vermeyi planlamaktadır.

Şirketin Mevcut ve Üç Yıllık Hedeflenen Temsilci Sayıları Tablosu

Mevcut	2021 Yıl Sonu	2022 Yıl Sonu	2023 Yıl Sonu
-	250	500	1000

Şirketimizin Mevcut ve Üç Yıllık Hedeflenen Para Transferi İşlem Sayısı Tablosu (adet)

Mevcut	2021 Yıl Sonu	2022 Yıl Sonu	2023 Yıl Sonu
-	10000	150000	200000

Temsilci sayısı hesaplaması için şirket olarak Türkiye'deki illeri barındırdığı nüfusa göre 0-500 bin arası nüfuslu iller, 500 bin – 2 milyon arası nüfuslu iller ve 2 milyon ve fazlası nüfuslu iller olarak üç sınıfa ayırmıştır. Bu iller için maksimum temsilci sayılarını da şu şekilde belirlemiştir.

- 0-500 bin arası nüfuslu illerde her **10 bin kişi için 1 temsilci**
- 500 bin – 2 milyon arası nüfuslu illerde **20 bin kişi için 1 temsilci**
- 2 milyon ve üzeri arası nüfuslu illerde **50 bin kişi için 1 temsilci**

Olacak şekilde temsilci sayısı hedefleri belirlenmiştir.

Temsilcilerle şirket arasındaki para transferi hususunda hukuki ilişkinin niteliği ve işlemlerin nasıl yürütüleceğine ilişkin açıklamalar, temsilci ve şirket arasında yapılan sözleşme ile belirlenmiştir.

8. DIŞ HİZMET ALIMLARI

Şirket üst yönetimi, bilgi sistemleri kapsamında dış hizmet alımına ilişkin olarak, söz konusu hizmetin dış hizmet alımı yoluyla gerçekteŐtirilmesinin yönetilmesi ve dış hizmet sağlayıcı ile ilişkilerin etkin bir Şekilde yürütülebilmesine olanak sağlamak için Dış Hizmet Sağlayıcıları klasöründe yer alan **11.1.Dış Hizmet Alım Prosedürünü** oluşturmuştur.

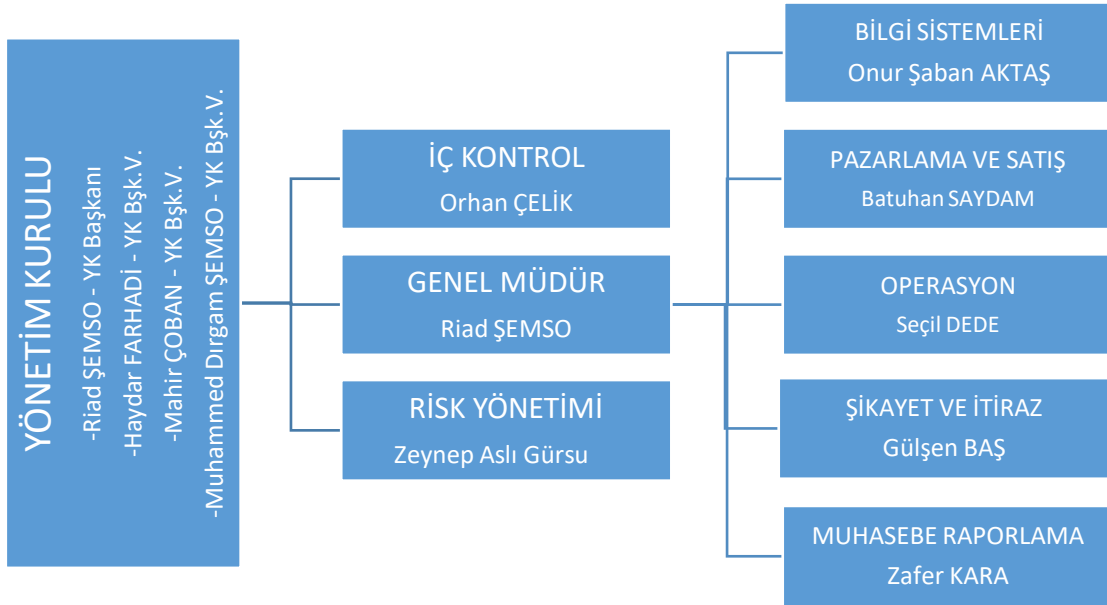
Şirket faaliyetlerinin gerçekteŐtirebilmek için dış hizmet alımı yapmaktadır. Dış hizmet alımları Şu Őekildedir;

Şirketimiz faaliyetlerini yürütmesi sırasında elde edilen tüm bilgilerin elektronik ortamda saklanması için gerekli olan iki adet sunucuyu yurt içerisinde iki farklı coğrafi bölgede (İstanbul ,İzmir) barındırmaktadır. Faaliyetlerin sürekliliği ve kesintiye uğramaması, faaliyetlerin yürütülmesi esnasında elde edilen ve sunucularda kaydedilen verilerin güvenliği için sunucu firması ile sözleşmeler yapılmıŐtır. Sunucu firması ile yapılan sözleşmeler ile oluşabilecek riskler minimize edilmiştir.

Sunuculara ilişkin hizmet Radore Veri Merkezi Hizmetleri A.Ő.'den (Büyükdere Caddesi No:171 MetroCity AVM Kat:-4B No:39 - 46S Levent 34330 ŐiŐli İstanbul/Türkiye) dış hizmet alımı olarak kiraladığımız birincil sunucu (İstanbul) bölgesinde barındırılmaktadır. İkincil sunucu ise aynı Şirket tarafından (İzmir) bölgesinde barındırılmaktadır. Sunucunun barındırıldığı veri merkezlerinin özellikleri ile sunucu firması ile yapılan sözleşme ve hizmet alım faturası **16.2.Sunucu Sözleşmesinde** yer almaktadır. Alınan dış hizmetle ilgili olarak performans ve yeterlilik formu **11.1.4.Radore Dış Hizmet Sağlayıcı Performans ve Yeterlilik Değerlendirme Formunda** yer almaktadır. Dış hizmetle ilgili olarak risklerin değerlendirildiği form ise **11.1.5.Radore Dış Hizmet Sağlayıcı Risk Değerlendirme Formunda** yer almaktadır.

9. ORGANİZASYON ŐEMASININ YAPISI

Şirketin faaliyetlerini sürdürebilmesi için oluşturduğu organizasyon Şeması aşağıdaki gibidir. Şirketin mevcut ve planlanan personel sayıları tablo ve Őema halinde aşağıda belirtilmiştir. Şirket tarafından kurulan tüm hizmet birimleri ve bu hizmet birimlerinin sayısı, görev, yetki ve sorumluluklarına ilişkin açıklamalar **1.Görev Yetki Sorumluluklar**'da belirtilmiştir.



Şirketin mevcut ve planlanan personel sayıları aşağıdaki tabloda belirtilmiştir.

Birim Adı	Mevcut Personel	2021 Yıl Sonu Planlanan	2022 Yıl Sonu Planlanan	2023 Yıl Sonu Planlanan
Bilgi Sistemleri	1	3	3	4
Operasyon	1	2	3	5
Muhasebe Raporlama	2	2	2	3
Pazarlama Satış	1	1	2	2
Risk Yönetimi	1	1	2	3
İç kontrol	1	1	2	3
Şikayet İtiraz	1	1	1	2
TOPLAM	8	11	15	22

10. MUHASEBE ve RAPORLAMA SİSTEMİNİN ÖZELLİKLERİ

Şirketimiz ticari faaliyetlerinden ötürü oluşan her türlü mali bilgi ve dokümanları ilgili kanun ve usullere uygun olarak kayıt altına almaktadır. Tüm faaliyetler esnasında oluşan işlemleri kayıt altına almak için Luca muhasebe programı olarak kullanılmaktadır.

Para transferi işlemleri ile ilgili olarak oluşan tüm işlem adımlarındaki fon akışları şirket tarafından oluşturulan PTS (Para Transfer Sistemi) üzerinden otomatik şekilde çekilerek muhasebeleştirme işlemi gerçekleştirilmektedir. Oluşturulan muhasebe kayıtları yapıcı ve onaycı mantığına göre oluşturulmuştur.

Gerçekleştirilen faaliyetler sonucunda banka hesabındaki hareket fişlerinin dışarıdan herhangi bir müdahale olmaksızın hızlı, güvenli ve hatasız şekilde muhasebe sistemine aktarılması için Muhasebe Raporlama biriminde 2 personel istihdam edilmiştir. Bu şekilde Luca Muhasebe programına tüm veriler zamanında işlenecektir. Tüm bu işlemler yapıcı ve onaycı mantığı üzerinden otomatik şekilde gerçekleşecek olup muhasebeleştirme sürecinde hata yapma olasılığı minimize edilmek istenmiştir.

Para transferi işlemlerinin muhasebeleştirilmesi de T+1. iş gününde yapılmaktadır. PTS (Para Transfer Sistemi) üzerinde gerçekleşen fon akışları Luca muhasebe programına otomatik olarak kaydedilmektedir. PTS üzerinde oluşan tüm hareketlerin muhasebeleştirilmesi de yapıcı ve kontrol edici olarak muhasebe birim yöneticisi tarafından oluşturulmakta muhasebe birim müdürü tarafından kontrol edilerek kaydedilmektedir.

Ödeme fonlarının korunması için, her gün saat 16:30 da muhasebe birim uzmanı tarafından; bir gün öncesinde temsilciler tarafından gerçekleşen işlemlerin kullanıcıya ulaşip ulaşmadığı PTS üzerinden kontrol edilir. Görülen tutar muhasebe birim müdürüne raporlanır, muhasebe birim müdürünün kontrolü ve onayına müteakip kullanıcı tarafından alın(a)mayan fonların toplam tutarı şirketin ödeme hesabından, ödeme fonlarının korunması hesabına transfer edilir. Transfer edilen tutarın blokeli olarak ödeme fonlarının korunması hesabında tutulması için muhasebe birim müdürü tarafından bankaya talimat gönderilir.

Bir sonraki iş günü ödeme fonlarının korunması hesabındaki tutarın serbest bırakılması için muhasebe yöneticisi tarafından oluşturulan talimat muhasebe birim müdürünün onayına müteakip bankaya iletilir.

Raporlamalar

İç raporlama süreci kapsamında İç kontrol raporları mali verileri de içerecek şekilde hazırlanarak "çeyrek dönemler halinde" her çeyrek dönemi izleyen ayın 15. gününe kadar, İç Kontrol Müdürü ve ilgili diğer birim sorumluları tarafından Paragram Ödeme Hizmetleri A.Ş. yönetim kuruluna iletilmektedir. Ayrıca her üç aylık ve altı aylık periyotlarda BDDK sistemine yüklenmesi gereken raporlar BVTs sistemi kullanılarak BDDK'ya iletilecektir.

Dış raporlama süreci kapsamında; Vergiyle ilgili olarak hazırlanması gereken düzenli raporlar ve beyannameler muhasebe uzmanı tarafından hazırlanmakta ve birim müdürü onayından sonra kurumlara iletilmektedir. "Genel Kurula Sunulan Mali Tablolar Raporu" bir takvim yılının bitimi sonrasında hesapların kesinleşmesi ve mali tabloların onaylanması gündemli olarak toplanan ilk Genel Kurul'a muhasebe birim müdürü tarafından sunulur. Henüz kapsamı belli olmayan kanun uygulayıcı kurumlar tarafından istenebilecek diğer raporlar da İç kontrol Müdürü'nün sorumluluğunda olacaktır.

Birim; yıl sonunda finansal tablolarının bağımsız denetimi Kamu Gözetimi, Muhasebe ve Denetim Standartları Kurumundan kamu yararını ilgilendiren kuruluşlar dâhil bağımsız denetim yapma yetkisi almış Bağımsız Denetim Kuruluşları listesinde yer alan ve unvan ile iletişim bilgileri Kurum tarafından "Ödeme Kuruluşları ve Elektronik Para Kuruluşlarında Bağımsız Denetim Yapmaya Yetkili Bağımsız Denetim Kuruluşları" listesinde yayımlanan bağımsız denetim kuruluşlarınca oluşturulan bağımsız denetim raporunu kurum tarafından belirtilen tarihe kadar veri tabanına raporlar.

Her altı ayda bir kurum tarafından istenilen şirket tarafından yürütülen faaliyetlerle ilgili geniş ve kapsamlı bilgi formlarını (hissedarlar, koruma hesapları takibi, ödeme hizmetleri bilgi formu, asgari öz kaynak formu ve muhtelif bilgileri) kurumun istediği formatta ve istenilen tarih aralığında kurumun veri tabanına raporlar.

11. FONLARIN KORUNMASI

Temsilcilerimiz ve üye işyerleri tarafından yapılan işlemler sonucunda ödeme fonlarının korunmasına ilişkin gün sonunda yapılan işlemler aşağıda belirtilmiştir.

Ödeme fonlarının korunması için, her gün saat 16:30 da muhasebe yöneticisi tarafından PTS (Para Transferi Sistemi) T-1 günde yapılmış ama halen ödemesi kullanıcıya geçmemiş olan fonların toplam tutarını görüntüler. Görüntülenen tutarın doğruluğu İç Kontrol Müdürü tarafından yapılır. Gönderilecek tutarın kontrolleri sağlandıktan sonra ilgili tutarın ödeme hesabından koruma fonu hesabına aktarılması ve blokeli olarak kullanıcıların fonunun korunması için muhasebe birim müdürü tarafından koruma fon hesabının olduğu bankaya talimat verilir ve ilgili tutar koruma fon hesabına aktarılır.

Bir sonraki iş gününde ödeme fonlarının korunması hesabındaki tutarın serbest bırakılması için muhasebe uzmanı tarafından oluşturulan talimat muhasebe birim müdürünün onayına müteakip bankaya iletilir.

Şirket, Toplanan fonların korunması ile ilgili usul ve esaslara ilişkin iç kontrol aksiyonlarını **2.1.İç Kontrol Prosedürü**nde belirlemiştir. Toplanan fonların korunması ile ilgili usul ve esaslara ilişkin risk stratejilerini ise **4.1.Risk Stratejisi ve Yönetimi Prosedürü** ne göre belirlemiştir.

12. SUÇ GELİRLERİNİN AKLANMASI

Faaliyet gösterdiğimiz alanlarla ilgili, 5549 sayılı Suç Gelirlerinin Aklanmasının Önlenmesi Hakkında Kanun kapsamında, Suç Gelirlerinin Aklanması ve Terörün Finansmanı ile Mücadele Prosedürü 'ne göre aksiyon göstermektedir. İlgili prosedür **14.2.Suç Gelirlerinin Aklanması ve Terörün Finansmanı ile Mücadele Prosedürü**ndedir.

13. ŞİRKET İÇİ KARAR ALMA, ŞİKÂYET ve İTİRAZ

Şirket İç Karar Alma

Şirket faaliyetlerine ilişkin kararları yönetim kurulu alır. Yönetim Kurulu 15 günde bir toplanır. Yönetim Kurulu toplantıları üyelerinin tamamı ile gerçekleşir. Kararlar çoğunlukla verilir. Yönetim Kurulu Kararları, toplantı gündeminde olan konulara göre belirlenir. Yönetim Kurulu Toplantı gündemini Genel Müdür belirler. Genel müdür, toplantı gündemini belirlerken diğer birimlerden gelen gündem tekliflerini de dikkate alır.

Şirket içi Raporlama ve İletişim Mekanizmaları

Faaliyet süreci içerisindeki Şikâyet ve İtiraz, Risk yönetimi birimleri ile İç kontrol birimleri 6 aylık olarak yönetim Kuruluna raporlama yapar.

Şirket içi faaliyete ilişkin bilgi talebi ve akışı, şirket birimlerine ve personeline tanımlanan e(elektronik)-posta adresleri üzerinden sağlanır. Birimlere atanan e-posta adreslerinin sorumluluğu birim müdürlerindedir.

Faaliyetlerin yürütülmesi esnasında oluşabilecek Şikâyet ve itirazların takibini sağlamak ve sorunları çözüme kavuşturmak için Genel Müdüre bağlı olarak Şikâyet ve İtiraz Birimi Şirket bünyesinde kurulmuş ve Bilgi Sistemleri tarafından geliştirilen Şikâyet ve İtiraz Takip Programı ile tüm şikâyetler kontrol edilebilmekte ve raporlanabilmektedir.

Şikâyet ve İtiraz Takip Programı ile sisteme kayıt edilen şikâyet ve itirazlar,

- İstenilen tarihler arasında
- Çözümüne kavuşturulan ve kavuşturulamayanlar olarak
- Konularına göre
- Geliş yollarına göre

Raporlanabilmektedirler.

Sistem tarafından alınan raporlar 3 ayda bir kez yönetim kuruluna sunulurlar.

Şirket faaliyetlerine ilişkin şikâyet ve itirazların çözümünde izlenecek usul ve esaslar ve kamu otoriteleri ile ilişkilerin yürütülmesini ve kurumsal yönetim esaslarını Şikâyet Yönetim Prosedürüne göre düzenlemektedir. İlgili prosedür **18.1.Şikâyet Yönetim Prosedürü**ndedir. İlgili prosedür çerçevesinde tüm şikâyetler maksimum 20 gün içerisinde çözümlenir.

14. FAALİYETLERİN SÜREKLİLİĞİ, FON ve BİLGİLERİN GÜVENLİLİĞİ ve GİZLİLİĞİ

Şirketin İş Sürekliliği Yönetim Sistemi kapsamını, hedeflerini ve politikasını ifade eden **19.1.İş Sürekliliği Politikası** oluşturulmuştur.

Olağanüstü bir durumda Şirket'in faaliyetlerini planlanmayan bir şekilde kesintiye uğratabilecek olaylara karşı yönetim çerçevesi çizmek amacıyla **19.2.İş Sürekliliği Planı** hazırlanmıştır.

Şirket tarafından yürütülen Bilgi Sistemleri alt yapısını kullanan faaliyetlerin kesintisiz şekilde devamının sağlanabilmesi için **10.1.Bilgi Sistemleri Süreklilik Planı** oluşturulmuştur.

Şirket bünyesinde oluşabilecek Bilgi Sistemlerinden kaynaklı olağan dışı kesintileri önlemek amacı ile **10.2.Bilgi Sistemleri Acil Durum Planı** oluşturulmuştur.

Şirket faaliyetleri esnasında oluşan bilgilerin güvenliliği ve gizliliğinin sağlanmasına ilişkin **5.1.Bilgi Güvenliği Politikasını** oluşturmuştur.

Şirket bünyesinde bilgi güvenliği ile ilgili olarak rol ve sorumluluklar **5.3.Bilgi Güvenliği Rol ve Sorumluluklar Yönetmeliği**'nde belirtilmiştir.

Ayrıca Şirkte ait bilgilerin, bilgi varlıklarının ve bilgi sistemleri olanaklarının amacına uygun ve kabul edilebilir bir şekilde kullanılmasına yönelik kurallar **5.5.Kabul Edilebilir Kullanım Yönetmeliği**nde belirtilmiştir.

Bu politikalar kapsamında alınan tedbirler;

- Faaliyet kesintiye uğramaması için kullanıcı bilgileri yurt içerisinde iki farklı coğrafi bölgede (İstanbul – İzmir) bulunan iki adet sunucuda barındırmaktadır. Sunucular eş zamanlı çalışmaktadır. Sunuculardan herhangi birinde kaynaklanabilecek kesinti halinde sistemler diğer sunucu üzerinden çalışmaya devam etmektedir.
- Para Transfer Sisteminde kullanıcıların Ad ve Soyad bilgilerinin ilk iki harfi açıkta kalacak şekilde diğer karakterleri maskelenir. XX*** XX**** şeklinde veri tabanında saklanmaktadır. Bu şekilde bilgi gizliliği ve güvenliliği sağlanmaktadır.

BG Farkındalık Eğitimi sunumu şirket içerisinde mail yolu ile gönderilmiş ve <https://www.paragram-tr.com/kurumsal/dokumanda> temsilcilerin ve son kullanıcın görmesi sağlanmıştır.

Şirket içerisinde bilgi gizliliği ve güvenliliğinin sağlanması için şirket çalışanlarına **5.6.Çalışan Bilgi Güvenliği Taahhütnamesi** imzalatılmıştır.

Faaliyetler esnasında elde edilen verilerin güvenliliği temel alınarak **5.4.Veri Sınıflandırma Prosedürü** oluşturulmuştur. Bu prosedür çerçevesinde oluşturulan verilerin gizlilik seviyelerinin belirlendiği **5.4.1.Veri Sözlüğü** oluşturulmuştur.

15. RİSKLERE KARŞI POLİTİKA PROSEDÜRLER

Şirketin faaliyetlerin yürütülmesinde karşılaşılabileceği riskler ve bu risklerin yönetilmesine ilişkin oluşturulan ilgili **4.1.Risk Stratejisi ve Yönetimi Prosedürü** yer almaktadır.

Bu prosedür çerçevesinde oluşabilecek riskler **4.3.Tanımlanan Riskler’** de tanımlanmıştır. Tanımlanan riskler **4.2.BS Risk Yönetimi Süreci’ne göre** derecelendirilerek riskleri önlemek için gerekli aksiyonlar alınarak. **4.5.BT Risk Aksiyonu Planında yapılacak işlemler belirtilmiştir.**

16. BİLGİ SİSTEMLERİNİN ÖZELLİKLERİ

Şirket olarak 6493 sayılı **Ödeme ve Menkul Kıymet Mutabakat Sistemleri, Ödeme Hizmetleri ve Elektronik Para Kuruluşları Hakkında Kanun’un** 12 inci maddesinin 1 inci fıkrasının (ç) bendinde belirtilen *“Para Havalesi”* faaliyetini göstermek üzere başvuruda bulunmaktayız. İlgili madde

doğrultusunda tabi olacağımız 29043 sayılı **Ödeme Kuruluşları ve Elektronik Para Kuruluşlarının Bilgi Sistemlerinin Yönetimine ve Denetimine İlişkin Tebliğ** in ilgili maddeleri kapsamında aşağıda belirttiğimiz çalışmalarını gerçekleştirmiş bulunmaktayız.

Şirketin tabi olduğu maddeler gereği;

4. üçüncü Madde için;

Şirket, faaliyetleri kapsamında kullandığı bilgi teknolojilerinden kaynaklanan risklerin yönetimini Üst yönetim tarafından onaylanmış **4.1.Risk Stratejisi ve Yönetimi Prosedürü'** ne göre gerçekleştirir. Bu prosedür kapsamında meydana gelebilecek riskler analiz edilmiştir. Analiz edilen riskler tanımlanarak **4.3.Tanımlanan Riskler** içerisine eklenmiştir.

4.2.BS Risk Yönetimi Süreci çerçevesinde tanımlanan Riskler kontrol sıklığı belirtilerek ve olası etkileri belirlenerek **4.4.Risk Kataloğu** na eklenmiştir. Risk kataloğunda yer alan yüksek etki ve yüksek olasılık içeren riskler için yapılacak faaliyetler/kararlar Risk Yönetim Birimi tarafından **4.5.BT Risk Aksiyonu Planı da** belirtilmiştir. Risk Aksiyon Planı altı aylık periyotlarla kontrol edilir, İç Kontrol Birimi ve Bilgi Sistemleri Birimi tarafından değerlendirilir. Ve sonuçlar Üst Yönetime raporlanır.

5. inci Madde için;

Şirket bünyesindeki bilgi sistemlerinin ve verilerin gizlilik, bütünlük ve erişilebilirliğini sağlayacak önlemlere ilişkin kontrol altyapısının geliştirilmesi ve düzenli olarak güncellenmesi çalışmalarını gözetim altında tutmayı amaçlar. Bu kapsamda **5.1.Bilgi Güvenliği Politikasını** oluşturmuştur. *Bilgi Güvenliği Yönetim Süreci'nin* işletilmesinde rol alan tarafların rol ve sorumlulukları **5.3.Bilgi Güvenliği Rol ve Sorumluluklar Yönetmeliği'nde** açıkça tarif edilmiştir.

Şirket bünyesindeki bilgi sistemlerine ilişkin güvenlik önlemlerini uygun düzeye getirebilmek için katmanlı güvenlik mimarisini kullanır. Kullandığı güvenlik katmanı sayesinde dışardan erişimleri kısıtlar. Şirket dışından sisteme erişim gerektiğinde VPN kullanılarak şifreli bağlantı ile şirkete erişim gerçekleştirilir.

5.4.Verit Sınıflandırma Prosedürü kapsamında şirket bilgi sistemleri üzerinde işlenen tüm verileri güvenlik hassasiyetine göre sınıflandırarak uygun güvenlik önlemlerinin alınabilmesi için **5.4.1.Verit Sözlüğü** nü oluşturmuştur.

5.2.Bilgi Güvenliği Yönetim Süreci kapsamında **5.1.Bilgi Güvenliği Politikası** sorumlu kişiler tarafından kontrolden geçirilir. Altı aylık dönemde sistemlerdeki güvenlik olayları kontrol edilerek güvenlik programların güncel kalması sağlanmaktadır. Gerekli görüldüğü durumlarda ek önlemler alınır ve ilgili politikalar güncellenerek Yönetim kuruluna raporlanır.

Paragram Ödeme Hizmetleri A.Ş. ye ait bilgilerin, bilgi varlıklarının ve bilgi sistemleri olanaklarının amacına uygun ve kabul edilebilir bir şekilde kullanılmasına yönelik kurallar **5.5.Kabul Edilebilir Kullanım Yönetmeliği'**nde belirtilmiştir.

Şirket Bilgi Güvenliği hakkında kurum içinde ve temsilciler nezdinde farkındalık oluşturmak için **5.7.BG Farkındalık Eğitimi** sunumu hazırlamıştır. Tüm kullanıcılara ve Temsilcilere ilgili sunum gönderilmiştir. Ve belirli aralıklarla erişebilmeleri için Şirketin internet sitesine ilgili sunum eklenmiştir. Ayrıca şirket içerisinde tüm çalışanlar **5.6.Çalışan Bilgi Güvenliği Taahhünamesi** 'ni imzalamıştır.

Şirket bünyesinde yer alan sistemlerin (güç kaynakları, jenaratörler), söndürme sistemlerinin, soğutma sistemlerinin, güvenlik ve erişim sistemlerinin fonksiyonlarını en yüksek performansta ve sorunsuz sürdürmelerini sağlamak amacı ile **5.8.BS Fiziksel Çevre Yönetimi Prosedürü** hazırlanmıştır.

6. inci Madde için;

Şirket bünyesindeki güvenlik olaylarının takibi **6.1.Bilgi Güvenliği Olay Yönetim Süreci** kapsamında gerçekleştirir. **6.2.Siber Olaylara Müdahale Süreci** göre güvenlik olay yönetim yapısını oluşturur ve gerekli görüldüğü durumda, güvenlik olayları ilgili kişiler tarafından Yönetim kuruluna raporlanır.

Şirket güvenlik alanındaki yeni tehditler ve zafiyetlerden korunabilmek için anti virüs programları kullanmaktadır. **5.2.Bilgi Güvenliği Yönetim Süreci'**ne göre düzenli aralıklarla kontroller yapılarak güvenlik programlarının güncel kalması sağlanır.

7 inci Madde için;

Şirket veri gizliliği, güvenliği ve yetkilendirme ile ilgili izleyeceği aksiyonları **7.1.Kimlik Yönetimi ve Yetkilendirme Prosedüründe** ele almıştır.

Şirket kendi kurumsal ağı dışındaki ağlarla iletişim kurarken gerekli ađ kontrol güvenlik sistemini tesis etmek için SOPHOS Firewall kullanmaktadır. Kullanıcı ve grup bazlı web güvenliği ve kontrolü özelliği kullanılarak iç ağda kontrollü geçiş sağlanmıştır.

Şirket internet aracılığı ile sunduğu hizmetlerde internet sitelerine erişilirken linklerin https: ile başlamasını temin eder ve kullanıcıları bu konuda bilgilendirir.

Şirket tarafından sunulan hizmetler üzerinden aktarılan kişisel veriler gizli anahtar ile şifrelenerek saklanır, hassas ödeme verileri ise kesinlikle kayıt altına alınmaz ve hiçbir şekilde muhafaza edilmez.

8 inci Madde için;

Şirket kullanıcı bilgilerine, yetkisiz erişim teşebbüslerine ve sistemler dâhilinde ödeme işlemlerine ilişkin denetim izlerini **8.1.Denetim İzlerinin Oluşturulması ve İzlenmesi Prosedürü** çerçevesinde kayıt altına alır ve muhafaza eder.

Denetim izlerinin bütünlüğünün bozulmaması ve kuruluş personelinin kendi faaliyetlerine ilişkin denetim izlerine müdahalesini engellemek için sunuculara erişim bilgileri, veri tabanında yapılabilecek değişiklikler ve denetim izinde yapılabilecek değişiklikler kayıt altına alınır. Kayıt altına alım sistemi devre dışı bırakıldığında ise sistem mail atarak uyarı verir.

9 uncu Madde için;

7.1.Kimlik Yönetimi ve Yetkilendirme Prosedürü doğrultusunda Şirket tahsis edeceği sistemlerde gerçekleşen işlemler için gerekli Kimlik doğrulama mekanizmasını tesis eder.

a) İlgili kullanıcı sisteme ilk girdiği anda bilgi verir başarısız teşebbüslerin belirli bir sayıyı aşması halinde ise ilgili kullanıcının ödeme hizmetlerine erişimini bloke eder.

b) Başarısız kimlik doğrulama teşebbüsleri sonrasında, bu teşebbüsü gerçekleştiren kişiye gereksiz bilgi verilmez.

c) Hiç bir işlem yapılmayan hareketsiz oturumlar belirli bir süre sonra sonlandırılır.

ç) Aynı kullanıcı için aynı anda birden fazla oturum açılmaya çalışılması durumunda buna izin verilmez eski oturum sonlandırılır.

10 uncu Madde için;

Şirket Bilgi sistemleri servislerinin sürekliliğini sağlayabilmek için **10.1.Bilgi Sistemleri Süreklilik Planını** oluşturmuştur. Bu plan kapsamında birincil merkezden farklı bir şehirde bulunan ikincil merkez tesis edilmiştir.

Bilgi sistemleri varlıklarının kabul edilebilir kesinti süreleri **10.2.Bilgi Sistemleri Acil Durum Planı'na** göre belirlenerek bu süreler içinde tekrar erişime geçildiğinde oluşabilecek veri kayıpları ile ilgili bilgiler **10.3.Bilgi Sistemleri Varlıklarının RTO ve RPO Değer'**inde yer almaktadır.

Hazırlanan planın etkinliğini test etmek üzere aktif faaliyete geçen servisler her yıl ikincil merkez üzerinden test yapılacaktır. Para havale sistemi için örnek süreklilik testi hazırlanmıştır. Hazırlanan BS test planı ektedir. **10.4.Bilgi Sistemleri Süreklilik Test Planı.** İlgili test planı yönetim kuruluna raporlanmıştır.

11 inci Madde için;

Şirket üst yönetimi, bilgi sistemleri kapsamında dış hizmet alımına ilişkin olarak, söz konusu hizmetin dış hizmet alımı yoluyla gerçekleştirilmesinin değerlendirilmesi, yönetilmesi ve dış hizmet sağlayıcı ile ilişkilerin etkin bir şekilde yürütülebilmesi için **11.1.Dış Hizmet Alım Prosedürü** 'nü oluşturmuştur.

Dış Hizmetlerin iletişim bilgilerini içeren bilgiler **11.1.1.Dış Hizmet Alım Listesi** içerisinde yer almaktadır. Dış hizmet sözleşmelerine ilişkin bilgileri içeren liste oluşturulmuştur ve **11.2.Sözleşme Listesi** içerisinde yer almaktadır.

Dış hizmet alımı yoluyla gerçekleşen her servis için Dış Hizmet Sağlayıcı Performansı ve Yeterlilik Değerlendirme Formları oluşturmuştur.

Dış Hizmetlerin Şirket açısından doğuracağı riskler değerlendirilerek Dış Hizmet Sağlayıcı Risk Değerlendirme Formları oluşturulmuştur. İlgili formlar ektedir.

12 inci Madde için;

Şirket tarafından sunulan hizmetlerden yararlanacak kullanıcılar için hizmetlere ilişkin oluşabilecek tehditler, riskler hakkında kullanıcıları uyararak, bilgilendirmek amaçlı **12.1.Kullanıcıların Bilgilendirilmesi** eğitim sunumu hazırlamıştır.

13 üncü Madde için;

Kuruluş faaliyetlerinin yürütülmesi sırasında Bilgi sistemleri aracılığı ile edindiği, işlediği, ilettiği veya sakladığı kullanıcı bilgilerinin gizliliği ve güvenliğini sağlamaya yönelik oluşturduğu politika ve prosedürler **5.1.Bilgi Güvenliği Politikası, 5.2.Bilgi Güvenliği Yönetim Süreci ve 5.5.Kabul Edilebilir Kullanım Yönetmeliği** içerisinde belirtilmiştir. Bu politika ve prosedüre ek olarak şirket bünyesinde çalışan tüm personelle *Bilişim Teknolojilerinin Kullanımı, Bilgi Gizliliği ve Güvenliği Kuralları ile Uyum Taahhünamesi* imzalatılmıştır. İlgili taahhünameler **5.6.Çalışan Bilgi Güvenliği Taahhünamelerinde yer almaktadır.**

14 üncü Madde için;

Şirket para transferi ve ödeme kuruluşu olarak sunduğu hizmetler kapsamında gerçekleştirilebilecek sahtekârlık ve dolandırıcılık amaçlı işlemleri tespit etmek ve önlemek amacıyla **14.1.Şüpheli İşlem Takip Prosedürünü** oluşturmuştur.

Bu prosedür çerçevesinde şüpheli ve ya yüksek riskli işlemler filtrelenerek sistemler üzerinden takip edilmesi ve değerlendirilebilmesi için Şüpheli İşlem Takip raporları hazırlanmıştır. Bu raporlar iç kontrol birimi tarafından gözden geçirilerek gerekli görülmesi durumunda üst yönetime raporlanır. Kullanıcıları ilgilendiren yüksek riskli veya şüpheli işlemler iletişim bilgileri olması durumunda mesaj yolu ile bilgilendirilirler.

15 inci Madde için;

Şirket hizmet noktaları ile faaliyet yürütmeyeceğinden, ilgili maddenin **5 inci, 6 ıncı, 9 uncu ve 10 uncu fıkralarından muaf**tır.

15 inci maddenin 1inci ve 2 inci fıkrası için;

Kullanıcı verilerinin güvenliliğinin ve gizliliğın sağlanması hususunda alınan önlemler Şirketin temsilciler ile yapacağı sözleşmeler ile belirtilmiştir. Ekte yer almaktadır.

15.1.PARA TRANSFERİ SÖZLEŞMESİ

15 inci maddenin 3üncü fıkrası için;

Ödeme işlemlerinin gerçekleştirilmesini sağlayan temsilci bilgisayarları ile şirket sunucuları arasında iki taraflı kimlik doğrulama işlemi temsilcinin statik (sabit) IP si üzerinden gerçekleşmektedir. Bu şekilde sunuculara yetkisiz erişim engellenmiştir. **SSL (Secure Socket Layer)** kullanılarak sunucularla temsilci bilgisayarları arasında uçtan uca güvenli erişim sağlanmaktadır.

15 inci maddenin 4 üncü fıkrası için;

Şirket tarafından temsilcilere verilen güncel sahtekârlık ve dolandırıcılık yöntemleri ile ilgili eğitim **5.7.BG Farkındalık Eğitimi** sunusunda yer almaktadır. İlgili doküman şirketin internet sitesinde yer almaktadır. Temsilcilere güncel sahtekârlık ve dolandırıcılık önlemleri eğitimi yılda en az bir kez olmak kaydıyla sunulmaktadır.

15 inci maddenin 7 inci fıkrası için;

Temsilcinin faaliyetleri esnasında elde ettiği kullanıcı verilerinin, herhangi bir dış ortama aktarmasını engellemek için şirketin bilgi sistemleri birimi tarafından geliştirilen uygulamalara güvenli olmayan sitelere erişim kısıtlaması eklenmiştir.

15 inci maddenin 8 inci fıkrası için;

Şirket tarafından, temsilci bilgisayarlarında anti virüs yazılımının bulunması zorunlu tutulmuştur.

16 inci Madde için;

Şirket, Bilgi sistemleri vasıtasıyla elde ettiği tüm verilerini yurt içinde iki farklı coğrafi bölgede dış hizmet alımı olarak barındırdığı sunucularda saklamaktadır.

Birincil ve ikincil sistem sunucuları için yapılan dış hizmet alım sözleşmeleri **16.1.Sunucu Sözleşmesi**'nde bulunmaktadır.

17. PROJEKSİYONLAR ve FİNANSAL TABLOLAR

a)Finansal Yapı ve Projeksiyonlar

Öncelikli olarak büyük şehirlerde temsilci yapısını oluşturmayı ve geliştirmeyi hedeflemektedir. Şirket beş yıllık planlamasında (2024 yılında), Türkiye'deki toplam 81 ilde ve bu illerin nüfus yoğunluklu olan ilçelerinde en az bir temsilci oluşturarak 500'den fazla temsilci ile hizmet vermeyi planlamaktadır.

Şirketin Mevcut ve Üç Yıllık Hedeflenen Temsilci Sayıları Aşağıdaki Tabloda Belirtilmiştir.

Mevcut	2021 Yıl Sonu	2022 Yıl Sonu	2023 Yıl Sonu
1	122	288	309

Temsilciler tarafından gerçekleştirilecek **para transferi sayısı** aşağıdaki tabloda belirtilmiştir.

Mevcut	2021 Yıl Sonu	2022 Yıl Sonu	2023 Yıl Sonu
yok	8128 adet	172274 adet	175988

b) Finansal Tablolar

Bu maddenin (a) fıkrasında belirtilen bilgiler ışığında şirketin finansal tablolarının aşağıda belirtilen şekilde olması hedeflenmektedir.

	2021	2022	2023	
Gelirler	Para Transferi	2.400.000,00	23.586.340,30	13.247.548,35
	Banka Kar Payı	250.000,00	-	-
	Temsilci Edinim Karı	250.000,00	-	-
	TOPLAM	2.900.000,00		
	Personel Giderleri	850.000,00	1.770.945,52	4.959.826,15
Giderler	Pazarlama Satış ve Dağ. Giderleri	80.000,00	725.653,03	786.737,2
	Banka Hizmet Gideri	70.000,00	125.480	240.748
	Kira Giderleri	80.000,00	239.498	169.406
	Dış Hizmet Giderleri	30.000,00	142.280	1.283,119
	Ofis Aidat Giderleri	5.000,00	10.990,48	5.245
	Yemek-Mutfak Giderleri	90.000,00	412.168,68	1.312.016,68
	Denetim Giderleri	80.000,00	128.924	172.000
	Finansman Giderleri	80.000,00	5.237.155,68	2.119.823,73
	Diğer Çeşitli Giderler	75.000,00	966.353,56	1.511.256,47
	Danışmanlık Giderleri	80.000,00	19.384,76	473.150,60
	TOPLAM	1.520.000,00	9.778.833,71	11.751.492,949
	Geçmiş Dönem Zararı			
Kazanç	2.400.000,00	23.586.340,30	13.247.548,35	
Vergiler	13.310,00	3.344.787	222.494,8	
Net Gelir	47.190,00	10.818.062,870	1.280.672,7	

Paragram Ödeme Kuruluşu A.Ş.
2019-2021 Tahmini Özet Finansal Durum Tablosu

	2021	2022	2023
DÖNEN VARLIKLAR	10.986.400	156.316.299,26	49.052.614,51
Hazır Değerler	15.110.029,52	136.611.339,28	38.003.345,77
Ticari Alacaklar	524.238,89	622.248,25	3.347.296,77
Diğer Dönen Varlıklar	584.965,43	1.822.236,10	2.955.992,40
DURAN VARLIKLAR			
Maddi Duran Varlıklar	1.966.591,60	7.610.594,75	16.597.377,79
AKTİF TOPLAMI	18.369.921,04	165.394.517,76	67.806.254,90

	2021	2022	2023
KISA VADELİ YABANCI KAYNAKLAR	13.420.556,89	139.315.462,59	36.672.157,16
Ticari Borçlar	12.454.031,34	121.000.677,39	36.226.041,01
Alınan Avanslar	0	0	0
Ödenecek Vergi ve Diğer Yüküml.	133.659,81	196.348,51	485.321,17
UZUN VADELİ YABANCI KAYNAKLAR	0	0	0
ÖZKAYNAKLAR	4.949.364,15	26.079.055,17	38.687.685,54
Ödenmiş Sermaye	7.859.907,00	18.171.532,24	18.721.532,24
Dönem Net Karı	0	10.818.062,87	1.280.672,77
PASİF TOPLAMI	18.369.921,04	165.394.517,76	67.806.254,90

Riad ŞEMSO
Yönetim Kurulu Başkanı/Genel Müdür

Haydar FARHADI
Yönetim Kurulu Üyesi

Muhammed Dırgam ŞEMSO
Yönetim Kurulu Üyesi

Mahir ÇOBAN
Yönetim Kurulu Üyesi