

# SIKÇA SORULAN SORULAR

## ◆ Wap nedir?

WAP (Wireless Application Protocol/Kablosuz Uygulama Protokolü) mobil telefonlar, avuç içi bilgisayarlar (pda) gibi mobil iletişim araçları üzerinden internet bağlantısı sağlayan kablosuz iletişim teknolojisidir.

## ◆ Cep Şubeye nasıl üye olabilirim?

Bireysel İnternet Şubesi müşterilerimiz, hiçbir üyelik işlemi yapmadan mevcut şifre ve parolaları ile Cep Şubeye giriş yapabilirler. İnternet Şube üyeliği aynı zamanda Cep Şube üyeliği anlamına gelip, üyelik süreci her iki kanal için de aynıdır. Cep Şubede parolanızı ya da şifrenizi bloke etmeniz durumunda cep ya da internet şube "Parola Al" adımını kullanarak ya da 0850 222 4 888 Alo Asya'yı arayarak yeniden şifre ve parola alabilirsiniz.

## ◆ Cep Şubeye nasıl ulaşırım?

İnternete erişimi bulunan tüm mobil cihazlardan "cep.bankasya.com.tr" linki ile Cep Şubemize ulaşabilirsiniz. Bu adres yalnızca Cep Şubeye erişim için kullanılabilir.

## ◆ Cep Şube şifre/parolamı unuttum, ne yapmalıyım?

Cep Şube parolanızı unuttuysanız ya da bloke olduysanız kredi kartı veya AsyaNakit kart bilgileriniz ile cep ya da internet şube "Parola Al" adımını kullanarak ya da 0850 222 4 888 Alo Asya'yı arayarak yeniden şifre ve parola alabilirsiniz. Eğer kredi kartı ya da Asya Nakit kartınız bulunmuyorsa size en yakın şubemize başvurabilirsiniz.

## ◆ Cep Şube'de işlem yaparken arama ya da SMS gelirse ne olur?

Cep telefonunuzun özelliğine bağlı olarak bağlantınız sona erebilir ya da görüntülenmekte olan sayfa kapanabilir.

## ◆ "En Yakın Asya" menüsüne girdiğimde "En Yakın ATM/Şube", "En Yakın Asya Nakit Noktası" ve "En Yakın Ödeme Noktası" linkleri görüntülenmiyor, yalnızca arama yapabileceğim linkler görüntüleniyor.

"En Yakın" uygulamamız yalnızca Turkcell hatlar ile çalışabilmektedir; diğer operatörler ile çalışmamaktadır. Turkcell hat kullanmanıza rağmen ilgili linkler görüntülenmiyorsa 0850 222 4 888 numaralı Alo Asya'yı arayabilirsiniz.

## ◆ "En Yakın Asya" menüsünde sokak, ilçe adı gibi bir bilgi girerek arama yaptığımda çok farklı şehir seçenekleri sonuç olarak getiriliyor.

"En Yakın Asya" uygulamamızda adres bilgisinin tamamına göre arama yapıldığından farklı şehirlerde yer alan tüm sonuçlar listelenebilmektedir. Girmiş olduğunuz bilgiye göre farklı şehirlerin listelenmesi halinde getirilen sonuçlardan dilediğiniz şehri seçerek istediğiniz bilgiye ulaşabilirsiniz.

◆ **Kullanıcı adım Türkçe karakter içeriyor ve mobil cihazım Türkçe karakteri desteklemediği için mobil şubeye giriş yapamıyorum. Ne yapmalıyım?**

İnternet Şubemizde "Kişisel Bilgiler / Güvenlik" menüsünde yer alan "Kullanıcı Adı Değiştir" sayfasını kullanarak kullanıcı adınızı Türkçe karakter içermeyecek şekilde güncelleyebilirsiniz.

◆ **Cep Şubeye giriş yapabilmek için Wap Push/SMS gelmiyor. Ne yapmalıyım?**

Sistemimizde kayıtlı olan telefon numaranız ile cep şubeye giriş yapmaya çalıştığınızdan emin olunuz. Kayıtlı numaranız dışında bir numara ile cep şubemize giriş yapılamamaktadır. Kayıtlı numaranız ile giriş yapmaya çalışıyorsanız mobil cihazınızın Wap Push teknolojisini destekleyip desteklemediğini kontrol etmelisiniz.

◆ **Blackberry'de Turkcell hat kullanıldığı halde "En Yakın Asya" sayfaları çalışmıyor.**

Blackberry cihazınızla "En Yakın Asya" uygulamasından yararlanmak için Turkcell-im tarayıcısını kullanmanız gerekmektedir. Cep Şubemize sık kullanılanlar menüsünden ulaşmak için cep.bankasya.com.tr adresini sık kullanılanlarınıza Turkcell-im tarayıcısı üzerindeyken eklemeniz gerekmektedir.

◆ **Blackberry'de resimler çok geç yükleniyor, ilk açılışta resimlerin hepsi kırmızı çarpı şeklinde geliyor.**

Browser ayarlarından Seçeneklerin altında Tarayıcı yapılandırması ve "Genel Özellikler" sayfalarının içerisinde aşağıdaki ayarların yapılması gerekmektedir:

1. Seçenekler > Tarayıcı yapılandırması içerisinde Java Scripti Destekle > Java Script açılır pencerelerine izin ver kutucuklarının işaretli olması gerekmektedir.

2. Genel Özellikler > Şu İşlemlerden Önce Sor seçeneği altında;

Escape'le Tarayıcı Kapatma, Değiştirilen Sayfaları Kapatma, Ortam Akışı için WAP'a geçiliyor, WML Komut Dosyalarını Çalıştırma kutucuklarının işaretli olması gerekmektedir.

◆ **Cep Şubeye giriş yapabilmek için cep telefonu wap ayarları nasıl yapılır?**

Cep Şubemize giriş yapabilmek için öncelikle cep telefonunuzun wap ayarlarını yapmanız gerekmektedir. Wap ayarları operatör ve cep telefonu modeline göre değişiklik göstermektedir. Kullanmış olduğunuz operatörün web sitesinden cep telefonunuzun markasına ve modeline göre wap ayarlarınızı nasıl yapacağınız ile ilgili detaylı bilgiye ulaşabilirsiniz.

Turkcell kullanıcısı iseniz Turkcell web sitesi üzerinden "Ana Sayfa > Bireysel > Yardım > Telefon Ayarları" adımlarını takip ederek ya da

<http://www.turkcell.com.tr/yardim/telefonayarlarlari> adresinden wap ayarlarınızı nasıl yapabileceğinizi öğrenebilirsiniz.

Vodafone kullanıcısı iseniz Vodafone web sitesi üzerinden "Ana Sayfa > Yardım > Cihaz Destek > Telefon Ayarları > İnternet Ayarları" adımlarını takip ederek ya da <http://www.vodafone.com.tr/YardimDestek/ayarlar.gprs.php> adresinden wap ayarlarınızı nasıl yapabileceğinizi öğrenebilirsiniz.

Avea kullanıcısı iseniz Avea web sitesi üzerinden "Ana Sayfa > Avea bi Dünya > İşlemler > Ayarlar" adımlarını takip ederek ya da <http://www.avea.com.tr/mps/portal?cmd=staticwapsetting&pagemenu=ilave.telefonayarlarlari> adresinden wap ayarlarınızı nasıl yapabileceğinizi öğrenebilirsiniz.

#### ◆ Cep Şifreci'mi nasıl aktive edebilirim?

Cep Şifreci'yi cep telefonunuza yükledikten sonra İnternet Şubemizdeki "Kişisel Bilgiler/Tanımlamalar> AsyaCep İşlemleri> Cep Şifreci Aktivasyon" sayfasından aktive etmeniz gerekmektedir. Aktivasyon işlemini aşağıdaki adımları izleyerek tamamlayabilirsiniz:

- İnternet Şubemizdeki "Cep Şifreci Aktivasyon" birinci sayfada görülen aktivasyon kodlarını cep telefonunuzun ekranındaki ilgili alanlara giriniz. İnternet Şubesi ve cep telefonunuzdaki "Devam" butonlarına basarak ilerleyiniz.
- Cep Şifreci Aktivasyon ikinci sayfada görülen seri numarasını cep telefonunuzun ekranındaki ilgili alana giriniz. İnternet Şubesi ve cep telefonunuzdaki "Devam" butonlarına basarak ilerleyiniz.
- Cep telefonunuzda seri numarası ile aynı sayfada yer alan "PIN" ve "PIN (Tekrar)" alanına tek kullanımlık şifre üretmek için kullanacağınız PIN bilgisini giriniz.
- Cep telefonunuza bu bilgileri girdikten sonra "Şifre Üret" linkine tıklayarak PIN bilginizi giriniz. Üretilen tek kullanımlık şifreyi İnternet Şubemizdeki Cep Şifreci Aktivasyon üçüncü sayfada yer alan "Şifre (Cep Şifreci)" alanına girerek "Devam" butonuna tıklayınız.
- Aktivasyon işlemini ilk defa gerçekleştiriyorsanız Cep Şifreci Aktivasyon dördüncü sayfada "Cep Şifreci Sözleşmesi" gösterilecektir. Sözleşmeyi onaylayarak aktivasyon işlemini tamamlayabilirsiniz.

#### ◆ Hangi durumlarda aktivasyon işlemi yapılmalıdır?

Cep Şifreci uygulaması mobil cihaza ilk yüklendiğinde tek kullanımlık şifre üretebilmek veya Cep Şube'ye giriş yapabilmek için,

Uygulama iptal edilip yeniden yüklendiğinde,

Tek kullanımlık şifre üretmek için kullanılan PIN bloke edildiğinde ya da unutulduğunda,

"Şifre Üret" adımıyla 20 defa tek kullanımlık şifre üretilip bu şifreler İnternet veya Cep Şube girişi için kullanılmadıysa aktivasyon işlemi gerçekleştirilmelidir.

#### ◆ Cep Şifreci başvurusu ve kullanımı için her hangi bir ücret ödemem gerekiyor mu?

Cep Şifreci yükleme ve kullanımı için Bankamızca hiçbir ücret talep edilmemektedir.

◆ **Cep Şifreci kullanılırken aynı zamanda diğer güvenlik önlemlerini de (Pratik Şifreci, Mini Şifreci, Mobil İmza) kullanabilir miyim?**

İnternet Şubesi girişlerinde Cep Şifreci ile birlikte diğer güvenlik önlemleri de aktif iken tercih edilen güvenlik önlemi ile giriş yapılabilmektedir.

Cep Şube girişlerinde ise Cep Şifreci üzerinden giriş yapılmak isteniyorsa sadece Cep Şifreci kullanılarak giriş yapılabilir. Cep Şifreci yerine diğer güvenlik önlemlerinden biri ile giriş yapmak istiyorsanız wap üzerinden cep.bankasya.com.tr adresini kullanarak Cep Şube'ye giriş yapabilirsiniz.

◆ **Cep Şifreci başvurusunu nasıl yapabilirim?**

Cep Şifreci başvurunuzu İnternet Şubemizden "Kişisel Bilgiler/Tanımlamalar> AsyaCep İşlemleri> Cep Şifreci Başvuru" sayfasından yapabilirsiniz. Başvurunuzu tamamladıktan sonra cep telefonunuza wap push mesajı ile Cep Şifreci uygulamasını yükleyebileceğiniz link gönderilecektir. Bu linke bağlanarak Cep Şifreci'yi cep telefonunuza yüklemeniz gerekmektedir. Eğer gönderilen wap push mesajı cep telefonunuza ulaşmazsa, başvuru sonuç sayfasında yer alan "Yeniden Dene" butonuna tıklayabilirsiniz. Bu sayede Cep Şifreci'yi yüklemeniz için gereken link cep telefonunuza SMS ile gönderilecektir.

Mobil cihazınız aracılığıyla "cep.bankasya.com.tr" adresine girerek "Başvuru" menüsünden de Cep Şifreci'ye başvurabilirsiniz.

◆ **Cep Şifreci ile nasıl şifre üretebilirim?**

Cep Şifreci menüsünden "Şifre Üret" seçeneğini seçerek aktivasyon sırasında belirlediğiniz 6 haneli PIN bilginizi girerek tek kullanımlık şifrenizi üretebilirsiniz.

◆ **Cep Şifreci'de şifre üretirken kullandığım PIN bilgisini unuttum ve/veya Cep Şifreci'm hatalı giriş nedeniyle bloke oldu. Ne yapmalıyım?**

Cep Şifreci PIN bilgisini unutmanız ya da uygulamanızı bloke etmeniz durumunda İnternet Şubemizdeki "Cep Şifreci Aktivasyon" sayfasından aktivasyon işlemi yeniden yapmanız gerekmektedir.

◆ **Cep Şifreci ile İnternet ya da Cep Şube'ye giriş yapmak istediğimde "Cep Şifreci senkronizasyonunu sağlamak için şifre üreterek yeniden giriş yapınız." uyarısı alıyorum, ne yapmalıyım?**

Cep Şifreci ile art arda 10 kez şifre üretilip, ürettiğiniz şifreleri İnternet ya da Cep Şube'ye giriş için kullanmazsanız eşleme hatası oluşur. Bu durumda İnternet ya da Cep Şubemize giriş yapmak istediğinizde belirtilen hatayı alırsınız. Hatanın ortadan kaldırılması için yeniden şifre üreterek giriş yapmanız gerekmektedir.

◆ **Cep Şifreci ile İnternet ya da Cep Şube'ye giriş yapmak istediğimde aktivasyon işlemi yeniden gerçekleştirmem isteniyor, ne yapmalıyım?**

Cep Şifreci ile art arda 20 kez şifre üretip, ürettiğiniz şifreleri İnternet ya da Cep Şube'ye giriş için kullanmazsanız eşleme hatası oluşur. Bu durumda, İnternet Şubemize giriş yaparken Cep Şifreci dışında farklı bir güvenlik önlemi kullanıyorsanız hatanın ortadan kaldırılması için İnternet Şubeye giriş yaparak aktivasyon işlemi yeniden gerçekleştirebilirsiniz. Farklı bir güvenlik önlemi kullanmıyorsanız, Farklı bir güvenlik önlemi kullanmıyorsanız, İnternet Şubesi girişinde Şifre (Cep Şifreci) ekranında yer alan Cep Şifreci Aktivasyon linkine tıklayıp, istenilen bilgileri girdikten sonra İnternet Şubemize SMS ile giriş yaparak Kişisel Bilgiler/Tanımlamalar menüsünden AsyaCep İşlemleri> Cep Şifreci Aktivasyon adımından Cep Şifreci'nizi yeniden aktif hale getirebilirsiniz.

◆ **Cep Şifreci'yi yüklememe rağmen telefonumun menüsünde uygulamaya ulaşamıyorum, ne yapmalıyım?**

Cep Şifreci'nin yüklendiği menü telefon modeline göre farklılık göstermekle birlikte uygulama genellikle "Uygulamalar", "Oyunlar", "İndirilenler" menülerinde yer almaktadır.

◆ **Cep Şifreci uygulamasını yüklediğim cep telefonum çalındığında ya da kaybolduğunda ne yapmalıyım?**

Cep telefonunuz çalındığında ya da kaybolduğunda 444 4 888 Alo Asya aranarak Cep Şifreci iptal edilmelidir. Cep Şifreci PIN'inizi sadece siz bildiğiniz sürece başkası tarafından kullanılamaz. Cep Şifreci ile ürettiğiniz şifreler sadece sizin kullanıcı adınız ve parolanız ile kullanılabilir.

◆ **Cep telefonumu değiştirdim, Cep Şifreci'mi tekrar nasıl kullanabilirim?**

Cep Şifrecinizi yeniden yüklemek için "cep.bankasya.com.tr" adresine girerek "Başvuru" menüsünden Cep Şifreci'ye başvurabilirsiniz. İnternet Şubesi girişinde Şifre(Cep Şifreci) sayfasında yer alan Cep Şifreci Aktivasyon linki aracılığıyla yüklediğiniz uygulamanın aktivasyon işlemi gerçekleştirebilirsiniz.

◆ **Cep Şifreci'yi kimler kullanabilir?**

Tüm bireysel ve kurumsal müşterilerimiz İnternet Şubesi tek kullanımlık şifresi üretmek için Cep Şifreci uygulamasını kullanabilmektedir. Ancak sadece bireysel müşterilerimiz Cep Şube giriş linkini kullanarak Cep Şubemize giriş yapabilirler.

◆ **Cep Şifreci nasıl iptal edebilirim?**

Cep Şifreci uygulamasını farklı bir telefona yüklemek ya da tamamen iptal etmek için 444 4 888 Alo Asya'yı aramanız gerekmektedir.