

SIK SORULAN SORULAR

- **Yeni Kurumsal Hizmet Portaline mevcut kullanıcı adı ve şifrem ile giriş yapamıyorum.**

Mevcut portaldeki UDK'lar, yeni portale geçiş için yenilenen TÜRKAK hizmet portalinin internet adresi <https://portal.turkak.org.tr/tr/login> üzerinden "Hesap Oluştur"a tıklayarak yeni bir hesap oluşturmalıdır. Hesap oluştururken mevcut portalde tanımlı Firma Yetkilisi'nin e-postası ile yeni bir şifre belirlenmelidir.

- **Yeni Kurumsal Hizmet Portalinde hesap oluşturdum ancak sürekli Yönetici Onayı bekliyor uyarısı alıyorum.**

Mevcut portalde kayıtlı "Firma Yetkilisi" tarafından oluşturulan hesaplar onaylanarak aktifleştirilmekte, farklı kişilerin bildirildiği dosyalar için ise dosya sorumlunuz aracılığıyla kuruluşunuzdan, bildirilen kişi için onay alınması akabinde aktifleştirme işlemi yapılmaktadır.

- **Hesap oluştururken hata mesajı geliyor hesap oluşturamıyorum.**

Hesap oluşturulurken girilen Adı, soyadı, TC Kimlik No ve doğum tarihi bilgileri MERNİS veri tabanından, Kuruluş Vergi Numarası ise www.gib.gov.tr'den otomatik olarak kontrol edilmektedir. Bu sebeple söz konusu bilgilerin kimlikte yazdığı şekilde ve eksiksiz olarak girilmesi gerekmektedir.

Oluşturulacak yeni şifrenin de en az 8 karakter olması ve rakam, büyük harf, küçük harf ve özel karakterden oluşuyor olması gerekmektedir. Özel karakterler olarak '.', '*', '-', ' ' kullanılabilir.

- **<https://portal.turkak.org.tr/tr/register> linkinden yeni kullanıcı kaydı oluşturmak istedik fakat "Hesap Oluşturma" alt başlığında kuruluş yetkilisi için bir sekme var iken İmza yetkilisi için bir sekme bulunmamaktadır. Kaydımızı kuruluş yetkilisi üzerinden mi yapmalıyız?**

Yeni hesabın "Kuruluş Yetkilisi" üzerinden oluşturulması ve "İmza Yetkilisi"nin "Kuruluş Profili" kısmına girildiğinde açılan sayfanın en altında yer alan "Yasal Sahipleri ve İmza Yetkilileri Ekle" kısmına girilmesi gerekmektedir.

- **E-imza tüm UDK'lar için zorunlu mu?**

Yeni Kurumsal Hizmet Portaline alt yapısı her türlü resmi belgenin elektronik ortamda imzalanacak şekilde oluşturulmuştur. Ülkemizde bulunan tüm UDK'ların yasal temsile yetkisi olan en az bir kişi için e-imza temin etmesi gerekmektedir.

- **Mevcut e-imzamız kullanabilir miyiz?**

Elektronik imza, Bilgi Teknolojileri ve İletişim Kurumu tarafından onaylı aşağıdaki Elektronik Sertifika Hizmet Sağlayıcıları tarafından sunulmaktadır. Mevcut e-imzanız bu firmalardan temin edilmiş ise kullanılmasında bir sakınca bulunmamaktadır.

- Elektronik Bilgi Güvenliği A.Ş. (E-Güven)
- TÜBİTAK-UEKAE (Kamu Sertifikasyon Merkezi)
- TürkTrust Bilgi, İletişim ve Bilgi Güvenliği Hizmetleri A.Ş.

- EBG Bilişim Teknolojileri ve Hizmetleri A.Ş. (E-Tugra)
- Emniyet Genel Müdürlüğü Sertifikasyon Merkezi (EGMSM)
- E-İmza Bilgi Güvenliği Hizmetleri A.Ş. (e-imza TR)

- **E-imza kimin adına alınması gerekiyor?**

E-imza alınacak kişinin kuruluşunuzun yasal temsilyetine haiz olması gerekmektedir. “İmza Yetkilisi”nin yasal temsilyetini kanıtlayan belgeler;

- Yönetim Kurulu/Genel Kurul karar defteri,
- Ticaret Sicil Gazetesi İlanı,
- İmza Sirküsü (Noter onaylı resmi imza sirküsü)'dür.

Yasal Temsil Yetkisinin “Ticari Temsilci” veya “Ticari Vekil” üzerinden yürütülmesi söz konusu ise;

- Anonim şirketlerde Yönetim Kurulu kararıyla ya da limited şirketlerde genel kurul kararıyla atanan kişi, şirketin işlerini takip etmek maksadıyla genel olarak yetkilendirilmiş ve yapacakları bakımından neredeyse şirkete ilişkin her türlü işlemi kapsıyor ise o halde bu kişinin “Ticari Temsilci” olarak kabulü ve ticaret siciline tescil ve ilan edilmesi şartının aranması gündeme gelecektir.
- Vekâletname verilen kişiler sadece Kurumumuz nezdindeki işlerin takibi maksadıyla atanmış ise “Ticari Vekil” olarak değerlendirilecek, tescil ve ilan zorunluluğu bulunmayacaktır. Vekâletnamenin ayrıntılı olarak hazırlanarak noter onaylı olması şartı aranacaktır.

- **Yeni Kurumsal Hizmet Portalinde birden fazla imza yetkilisi için e-imza teyidi verebilir miyiz?**

İmza teyidi verilecek alan yalnızca bir kişi için kullanılabilir olmakla birlikte bu alanın amacı TÜRKAK tarafından istatistiki olarak kaç UDK'nın e-imza temininde bulunduğu takip edilebilmesidir. UDK'ların “İmza Yetkilisi” girişlerini yapması beklenen asıl alan ise sağ üst köşeden “Kuruluş Profili” kısmına girildiğinde açılan sayfanın en altında yer alan “Yasal Sahipleri ve İmza Yetkilileri Ekle” kısmıdır. Bu alana birden fazla kişi için ekleme yapılabilmektedir.

- **Şimdiye kadar Kalite Yönetim Temsilcisi olarak TÜRKAK ile ben iletişim kurmaktaydım ancak kuruluşumuz adına tanımlanmış resmi bir imza yetkim bulunmamaktadır. Bireysel olarak e-imza temin ederek kullanmam mümkün mü?**

E-imza alınacak kişinin kuruluşunuzun yasal temsilyetine haiz olması gerekmektedir. “İmza Yetkilisi”nin yasal temsilyetini kanıtlayan belgeler;

- Yönetim Kurulu/Genel Kurul karar defteri,
- Ticaret Sicil Gazetesi İlanı,
- İmza Sirküsü (Noter onaylı resmi imza sirküsü)'dür.

Yasal Temsil Yetkisinin “Ticari Temsilci” veya “Ticari Vekil” üzerinden yürütülmesi söz konusu ise;

- Anonim şirketlerde Yönetim Kurulu kararıyla ya da limited şirketlerde genel kurul kararıyla atanan kişi, şirketin işlerini takip etmek maksadıyla genel olarak yetkilendirilmiş ve yapacakları bakımından

neredeyse şirkete ilişkin her türlü işlemi kapsıyor ise o halde bu kişinin "Ticari Temsilci" olarak kabulü ve ticaret siciline tescil ve ilan edilmesi şartının aranması gündeme gelecektir.

- Vekâletname verilen kişiler sadece Kurumumuz nezdindeki işlerin takibi maksadıyla atanmış ise "Ticari Vekil" olarak değerlendirilecek, tescil ve ilan zorunluluğu bulunmayacaktır. Vekâletnamenin ayrıntılı olarak hazırlanarak noter onaylı olması şartı aranacaktır.
- **E-imza sağlayıcılardan alınacak olan E-Sertifika'nın kurumsal yada bireysel olarak alınmasında fark eder mi? Bireysel olarak alınan E-sertifikaları TÜRKAK portalında ilgili tanımlamaları yaparak kullanım sağlayabiliyor muyuz?**

Kurumsal veya bireysel e-imza alınabilir. Önemli olan e-imza alınacak kişilerin UDK'yı yasal olarak temsil etme yetkisine sahip olmasıdır. "İmza Yetkilisi"nin yasal temsiliyetini kanıtlayan belgeler;

- Yönetim Kurulu/Genel Kurul karar defteri,
- Ticaret Sicil Gazetesi İlanı,
- İmza Sirküsü (Noter onaylı resmi imza sirküsü)'dür.

Yasal Temsil Yetkisinin "Ticari Temsilci" veya "Ticari Vekil" üzerinden yürütülmesi söz konusu ise;

- Anonim şirketlerde Yönetim Kurulu kararıyla ya da limited şirketlerde genel kurul kararıyla atanan kişi, şirketin işlerini takip etmek maksadıyla genel olarak yetkilendirilmiş ve yapacakları bakımından neredeyse şirkete ilişkin her türlü işlemi kapsıyor ise o halde bu kişinin "Ticari Temsilci" olarak kabulü ve ticaret siciline tescil ve ilan edilmesi şartının aranması gündeme gelecektir.
- Vekâletname verilen kişiler sadece Kurumumuz nezdindeki işlerin takibi maksadıyla atanmış ise "Ticari Vekil" olarak değerlendirilecek, tescil ve ilan zorunluluğu bulunmayacaktır. Vekâletnamenin ayrıntılı olarak hazırlanarak noter onaylı olması şartı aranacaktır.
- **"E-imzaya şirket yöneticilerimiz sahip, onların imzası yeterli olacak mı? Şirket temsilcisi olarak da e-imza almamız gerekir mi?**

E-imza alınacak kişinin kuruluşunuzun yasal temsiliyetine haiz olan bir "İmza Yetkilisi" olması gerekmektedir. En az bir "İmza Yetkilisi" tanımlanması yeterlidir.

- **Kuruluş yetkilisi olarak yeni portalde kayıt yaptırdım. İmza yetkilisi olarak da ABC kişisini Kuruluş profili kısmında tanımladım. ABC'nin bilgisayarına e-imza kurulumu yapıldı. Portalde ABC'nin e-imzasını nasıl tanımlayacağız? Kuruluş yetkilisi şifresiyle portale giripte mi e-imza Portale tanıtılacak ve bundan sonra da kuruluş yetkilisi hesabına mı girip ABC kişisi e-imza atacaktır?**

Türkak Portal sistemine (<https://portal.turkak.org.tr>) Kuruluş Yetkilisi hesabından giriş yapıldıktan sonra "Elektronik imza teyidinizi vermek için tıklayınız" yazısına, karşınıza çıkacak olan ekrandaki "Elektronik imza at" butonuna ve "İmzala"ya tıklanarak e-imza tanıtımı yapılması gerekmektedir.

"İmza Yetkilisi" olan ABC kişisi kuruluş yetkilisi üzerinden imzalama işlemi gerçekleştirebilecektir.

- **E-imza temin ettim ve e-imza uygulamasını kurdum ancak tüm bilgilerimi doğru girdiğim halde “Kullanıcı adı ve/veya şifre yanlış” uyarısı çıkıyor.**

E-imza kullanımına Yeni Kurumsal Hizmet Portalimiz ile birlikte geçilmektedir. Türkak yeni Kurumsal Hizmet Portalinde oluşturulan hesaba ait e-posta adresi(kullanıcı adı) ve şifre bilgilerinin girilmesi gerekmektedir.

- **E-imza temin ettim ve e-imza uygulamasını kurdum. E-imza teyidimi de verdim ancak tekrar e-imza uygulamasını kullanmayı denediğimde daha önce hata vermemiş olmasına rağmen “Kullanıcı adı ve/veya şifre yanlış” uyarısı çıkıyor.**

E-imza uygulaması bazı teknik arızaları gidermek için güncellenmiştir. Eski sürümü bilgisayarınızdan tamamen kaldırmanız ve yeni Kurumsal Hizmet Portaline giriş yapıldığında karşınıza çıkacak olan ana sayfadaki e-imza uygulaması kısmından son sürümü kurmanız gerekmektedir.

- **E-imza uygulaması indirilemiyor/kurulamıyor.**

Anti-virüs programları, TÜRKAK e-imza uygulamasının indirilmesi veya kurulmasını engelleyebilmektedir. Bu aşamada anti-virüs programı devre dışı bırakılarak kurulum işlemi yapılması gerekmektedir.

- **TC vatandaşı olmayan “Kuruluş Yetkilisi” ve TC dışındaki ülkelerde bulunan UDK'ların yeni Kurumsal Hizmet Portaline kaydı ve e-imza kullanımı nasıl olacak?**

Kuruluşun sağlayacağı bilgiler doğrultusunda, TC dışındaki UDK'lar adına “Kuruluş Yetkilisi” hesabı Kurumumuzca oluşturulacaktır. Bu UDK'lar için E-imza zorunluluğu bulunmamaktadır. TC dışındaki UDK'lar için ayrıca bir bilgilendirme yapılacaktır.

- **Aynı e-posta adresi ile birden fazla hesap oluşturulabilir mi? Yanlışlıkla Bireysel hesap oluşturduğum Kuruluş Yetkilisi hesabına dönüştürebilir miyiz?**

Hayır, oluşturulamamaktadır. Yanlış oluşturulan hesaplarda Kurumumuzca değişiklik yapılamamakta, E-posta adresiniz ile oluşturduğunuz yanlış hesabın iptali için talebinizi onlinebasvuru@turkak.org.tr adresine bildirmeniz gerekmektedir. İptalin sağlanması akabinde yeniden hesap oluşturmanız gerekecektir.

- **E-İmzamı hem “Bireysel” hem “Kuruluş Yetkilisi” hesabımda kullanabilir miyim?**

Aynı e-imza her iki hesap için de kullanılabilir.

- **E-imza uygulaması, imzalarken hata verip kapanıyor veya sertifika hatası veriyor.**

TÜRKAK E-imza uygulaması güncellenmiştir. Eski sürümü bilgisayarınızdan tamamen kaldırmanız ve yeni Kurumsal Hizmet Portaline giriş yapıldığında karşınıza çıkacak olan ana sayfadaki e-imza uygulaması kısmından son sürümü kurmanız gerekmektedir.

- **İmzalama işlemi yaptım ama emin olmadım kontrol eder misiniz?**

E-imza işleminin tamamlanması sonrası TÜRKAK Portal sistemindeki e-imza süreci sayfası yenilenecek e-imzanın başarılı olarak tamamlandığı aşağıdaki ibarenin görülmesi ile kontrol edilebilmektedir.

- **Apple Macbook kullandığım için e-imza sistemi bilgisayarımda çalışmamaktadır.**

Apple bilgisayarlar için e-imza altyapı çalışması devam etmektedir. Geçici olarak e-imzanızı Windows işletim sistemli bir bilgisayardan atabilirsiniz.

- **E imza atarken “Bilgisayarınız ile bağlantı kuruluyor” aşamasında “Bilgisayarınızdaki e-imza istemcisi ile bağlantı kurulamadı. E-imza istemci versiyonunuz eskimiş olabilir” hata mesajını alıyorum.**

E-imzanın sağlıklı şekilde çalışabilmesi için;

1. E-imza aygıtı (dongle) takılı olmalı ve aygıt sürücülerini yüklenmiş olmalı
2. İnternet bağlantısı aktif olmalı
3. “TÜRKAK Elektronik İmza İstemcisi” uygulamasının güncel hali çalışıyor olmalı
4. İmza atarken portale giriş yapılan kullanıcı ile “e-imza istemcisi” uygulamasına giriş yapılmış olmalı
5. Bilgisayarda vpn benzeri uygulamalar varsa kapatılmalı
6. Antivirüs programı veya güvenlik duvarına E-imza uygulamasına yönelik bir istisna kuralı eklenmeli veya devre dışı bırakılmalı
7. Hata alınmaya devam edilirse onlinebasvuru@turkak.org.tr iletişime geçilmeli

- **Başvuru yaparken Vergi numarasından gelen unvan ve diğer bilgileri kullanmak istiyorum.**

Başvuruda “Kuruluş Bilgisi” sekmesinde UDK Adı ve diğer bilgilerin otomatik gelmesi için Vergi Numarası alanına vergi numarasını yazıp, alanın sağ tarafında ARA butonuna basılarak Gelir İdaresi’nden kuruluşa ait veriler alınabilir. “Vergi no’dan gelen unvanı kullanmak istiyorum” kutucuğu işaretlenerek veriler otomatik doldurulabilir.

- **Başvuru yaparken telefon numarasını eklerken sorun yaşıyorum.**

Telefon numarası eklerken + ile başlayan ilk kutucuğa [90] gibi bir alan kodu, sonraki kutucuğa ise telefon numarası [555 555 55 55] şeklinde eklenmelidir.

- **Dosyayı yüklüyorum fakat yüklenmedi hatası alıyorum.**

Dosya yüklerken;

1. Dosya Başlığı ve açıklaması yazılır,
2. “Seçiniz” butonuna basılır ve dosya seçilir,
3. Seçilen dosya bir alt satırda görününce “Yükle” butonuna basılır

- **E-imza atıyorum başarılı oldu mu bilmiyorum kontrol eder misiniz?**

E-imza hata vermeden tamamlandıktan sonra aşağıdaki gibi tüm kutucuklar işaretli şekilde gelir ve e-imzalı doküman oluşur.

- E imza dokümanı oluşturuluyor**
İmzalanacak olan doküman oluşturuluyor
- Doküman imzaya gönderiliyor**
Doküman oluşturuldu imzalanmak üzere bilgisayarınıza iletiliyor
- İmzalanan dosya geri gönderiliyor**
Dosya başarı ile imzalandı. Dosya sisteme gönderiliyor.
- İmzalanmış doküman bilgileri alınıyor**
İmzalanan dokümanın bilgilerine ulaşıyor
- İmza tamamlandı**
Elektronik imza süreci başarı ile tamamlandı

İmzalı Doküman
İmza Verisi
Önceki Sayfaya Dön