

ÖDEME HİZMETLERİNE İLİŞKİN TÜKETİCİ BİLGİLENDİRME FORMU

Bu form “*Ödeme Hizmetleri ve Elektronik Para İhracı ile Ödeme Hizmeti Sağlayıcıları Hakkında Yönetmelik*” gereğince 6493 sayılı Ödeme ve Menkul Kıymet Mutabakat Sistemleri, Ödeme Hizmetleri ve Elektronik Para Kuruluşları Hakkında Kanun kapsamına giren işlemlerle ilgili olarak tüketicilerin hakları konusunda bilgilendirmeleri amacıyla HALK ELEKTRONİK PARA VE ÖDEME HİZMETLERİ ANONİM ŞİRKETİ (HalkÖde) tarafından hazırlanmıştır.

A. Sözleşmelere İlişkin Haklar

- HalkÖde ile tüketici arasında akdedilen sözleşmeler en az on iki punto büyüklüğünde, anlaşılabilir bir dilde, açık, sade ve okunabilir bir şekilde düzenlenir ve bunların bir nüshası tüketicinin talebine göre kâğıt üzerinde veya kalıcı veri saklayıcısı ile tüketiciye verilir. Uzaktan iletişim araçlarıyla kurulan sözleşmelerde belirtilen bu bilgiler, ödeme işleminin gerçekleştirilmesinden hemen sonra, kullanılan uzaktan iletişim aracına uygun şekilde verilir.
- Tüketicikle akdedilen sözleşmelerde yer alan haksız şartlar kesin olarak hükümsüzdür. Sözleşmenin haksız şartlar dışındaki hükümleri geçerliliğini korur.
- Tek seferlik ödeme işlemlerinde müşterinin onayını içeren metnin bir örneği, müşterinin tercihine bağlı olarak kâğıt üzerinde veya kalıcı veri saklayıcısı ile müşteriye verilir.
- HalkÖde ile tüketici arasında akdedilen sözleşmeler sözleşmede bulunması gereken şartlardan bir veya birkaçının bulunmaması durumunda, eksiklik sözleşmenin geçerliliğini etkilemez.
- Sözleşmede öngörülen koşullar, sözleşme süresi içinde ancak mevzuata uygun bir şekilde değiştirilebilir.
- Tüketiciden; kendisine sunulan mal veya hizmet kapsamında haklı olarak yapılmasını beklediği ve HalkÖde’nin yasal yükümlülükleri arasında yer alan edimler ile HalkÖde’nin kendi menfaati doğrultusunda yapmış olduğu masraflar için ek bir bedel talep edilemez. Bu konuda mevzuat hükümleri saklıdır.
- Tüketici, çerçeve sözleşmeyi en az bir ay öncesinden bildirmek kaydıyla ve herhangi bir tazminat ödemeksizin feshedebilir. Ancak, her durumda fesih anına kadar ifa edilen HalkÖde Hizmetleri’nin ücretleri ödenir. Şayet ücret peşin ödenmiş ise ifa edilen hizmete ilişkin tutar dışındaki ücret iade edilir.
- HalkÖde, hizmet sağlamaktan haklı bir sebep olmaksızın kaçınamaz.

- HalkÖde, aksine bir teamül, ticari örf veya adet ya da haklı bir sebep yoksa; bir mal veya hizmetin satışını o mal veya hizmetin, kendisi tarafından belirlenen miktar, sayı, ebat gibi koşullara ya da başka bir mal veya hizmetin satın alınması şartına bağlayamaz.
- HalkÖde, hizmeti sözleşmeye uygun olarak ifa etmekle yükümlüdür. Hizmetin ayıplı ifa edildiği durumlarda tüketici, hizmetin yeniden görülmesi, hizmet sonucu ortaya çıkan eserin ücretsiz onarımı, ayıp oranında bedelden indirim veya sözleşmeden dönme haklarından birini sağlayıcıya karşı kullanmakta serbesttir. Tüketici bu haklarını Tüketici Mevzuatı kapsamında kullanabilir.

B. Ödeme Hizmetlerine İlişkin Haklar

- HalkÖde, çerçeve sözleşme koşulları saklı kalmak üzere, tüketicinin onayı ve talebi olmaksızın 6493 sayılı Kanun kapsamına giren herhangi bir hizmeti müşterinin kullanımına sunamaz.
- Tüketici, herhangi bir hizmeti kullanmaktan vazgeçtiği takdirde, HalkÖde tarafından müşterinin talebi derhal yerine getirilerek hizmetin sunumu durdurulur ve aynı hizmet müşterinin onayı veya talebi olmaksızın yeniden kullanıma sunulamaz.
- HalkÖde, elektronik para karşılığında aldığı fonun tutarını gösteren dekontu kağıt üzerinde veya elektronik ortamda müşteriye vermek zorundadır.
- Tüketici, elektronik paranın bir kısmının veya tamamının geri ödenmesini talep edebilir.
- HalkÖde, diğer kanunların verdiği yetkiler ve koyduğu yükümlülükler saklı kalmak kaydıyla, müşterinin talebi üzerine elektronik paranın karşılığı kadar fonun geri ödenmesine ilişkin işlemleri gecikmeksizin ve her halükarda talebi almasının ardından en geç ertesi iş günü sonuna kadar yapmakla yükümlüdür. Geri ödeme, müşterinin tercihinin göre elektronik paranın banknot, madeni para, kaydi para veya başka bir kuruluş tarafından ihraç edilmiş elektronik paraya çevrilmesi suretiyle gerçekleştirilir.
- Ergin olmayan (18 yaşın altında olan) müşterilere, anonim olanlar hariç ön ödemeli araçların ilk ihracı ile elektronik para hesaplarının açılması yasal temsilcisinin onayının alınması ile gerçekleşecektir. Bu müşterilerin hesapları yasal temsilcileri tarafından izlenebilecek ve takip edilebilecektir.

- Tüketici tarafından, ödeme hesabına hesabın para birimi cinsinden nakit olarak yatırılan paralar, HalkÖde tarafından alındığı tarihte kullanıma hazır hale getirilir.
- Ödeme aracının veya ödeme aracına ilişkin müşteri güvenlik bilgilerinin müşteriye güvenli ve sorunsuz bir şekilde ulaştırılmasından HalkÖde sorumludur.
- Müşteri, yetkilendirmediği veya hatalı gerçekleştirilmiş ödeme işlemini öğrendiği andan itibaren ödeme hizmeti sağlayıcısına gecikmeksizin bildirmek suretiyle işlemin düzeltilmesini isteyebilir. Düzeltme talebi, her halükarda ödeme işleminin gerçekleştirilmesinden itibaren on üç ay içinde yapılır.
- HalkÖde, ödeme işleminin kendisinin herhangi bir kusurundan veya sorumluluğunda bulunan altyapı ve hizmetlerdeki bir hatadan kaynaklanan nedenlerle gerçekleştirilmemesi veya hatalı gerçekleştirilmesi sonucunda müşterinin ödediği faiz ve ücretlerin tazmininden kendi müşterisine karşı sorumludur.
- Müşteri, HalkÖde tarafından sunulan hizmetler kapsamında işlemleri internet sitesinden, HalkÖde tarafından belirlenecek temsilci noktalarından ve daha sonra belirlenerek duyurusu yapılacak sair erişim kanallarından gerçekleştirebilir.

C. Tüketicinin Bilgilendirmesine İlişkin Haklar

- HalkÖde'nin 6493 ve 6502 sayılı Kanunlar kapsamında yapacağı bilgilendirmeler en az on iki punto büyüklüğünde, anlaşılabilir bir dilde, açık, sade ve okunabilir bir şekilde düzenlenir ve bunların bir nüshası tüketicinin talebine göre kâğıt üzerinde veya kalıcı veri saklayıcısı ile tüketiciye verilir. Uzaktan iletişim araçlarıyla kurulan sözleşmelerde belirtilen bu bilgiler, ödeme işleminin gerçekleştirilmesinden hemen sonra, kullanılan uzaktan iletişim aracına uygun şekilde verilir.
- Bilgilendirme yükümlülüklerinin yerine getirildiğine ilişkin ispat yükümlülüğü HalkÖde'ye aittir.
- HalkÖde, bir ödeme emrini başlatmayı veya yerine getirmeyi reddettiği takdirde, diğer kanunlarda yer alan bilgi verilmesini engelleyici hükümler ile güvenliği tehdit edici objektif nedenlerin bulunması hali dışında red gerekçesini ve varsa redde sebep olan hataların ne şekilde düzeltilebileceğini önceden kararlaştırılan yöntemlere göre en kısa zamanda ve her halükarda en geç ödeme emrinin alınmasını izleyen iş günü sonuna kadar tüketiciye bildirir.

- HalkÖde, hesap bilgisi hizmeti sağlayıcısı veya ödeme emri başlatma hizmeti sağlayıcısının ödeme hesabına erişimini, bu kuruluşlarca ödeme hesabına hileli veya yetkisiz erişim sağlandığı veya hileli veya yetkisiz bir şekilde ödeme işlemi başlatılmaya çalışıldığı gibi objektif ve ispat edilebilir gerekçelerle engellediğinde, müşteriyi ödeme hesabına erişimin engellendiği konusunda, nedenleri ile birlikte, daha önce anlaşılan yöntemine uygun olarak bilgilendirir.
- HalkÖde, müşteri dışındakilerin ödeme aracı ile ilgili müşteri güvenlik bilgilerine erişimlerinin engellenmesi için gerekli önlemleri almak, Ödeme aracının yenilenmesi dışında, talep edilmemiş bir ödeme aracını müşteriye göndermemek, Yönetmelik'in 53. maddesinin dördüncü fıkrasına göre bildirim yapılabilmesini ve ödeme aracının kullanıma açılması talebinde bulunulabilmesini sağlamak için gerekli önlemleri almak ve mevzuat uyarınca saklaması gereken süre içerisinde talep edilmesi halinde bildirim yapıldığına ilişkin kanıtları müşteriye sağlamak, yapılan bildirimden itibaren ödeme aracının her türlü kullanımını engellemek ve müşteriye dördüncü fıkraya göre yapılan bildirimün ücretsiz yapılmasını sağlayacak seçeneği sunmak ile yükümlüdür.

D. Tüketicilerin Ödeme İşlemlerine Erişim Kanalları ve Buna İlişkin Hususlar

Tüketiciler ödeme işlemlerine; web sitesi, HalkÖde tarafından belirlenecek temsilci noktalarından ve daha sonra belirlenerek duyurusu yapılacak sair erişim kanallarından erişebilir.

E. Tüketicilerin Şikayet ve Müracaat Hakları

- Tüketiciler, HalkÖde Hizmetleri'yle ilgili olarak her türlü şikayet ve müracaatları şu kanallar üzerinden HalkÖde'ye iletebilir;
 - a) 0850 522 56 23 / 0 216 285 56 56 Numaralı Çağrı Merkezi,
 - b) destek@halkode.com.tr elektronik posta adresi
- HalkÖde, ödeme hizmetiyle ilgili olarak tüketiciler tarafından yapılacak şikâyet ve itiraz başvurularını, başvuru tarihinden itibaren yirmi gün içinde müşterilerin başvuru yöntemini kullanarak kanıtlanabilir ve gerekçeli bir şekilde cevaplandırmak zorundadır.
- Tüketiciler, HalkÖde ile aralarında doğabilecek ihtilafların değerlendirilmesi için duruma göre ilgili Yargı Merciiine başvurabilecekleri gibi Tüketici Hakem Heyetlerine de başvurabileceklerdir. Bu müracaat haklarına ek olarak Türkiye Ödeme ve Elektronik Para Kuruluşları Birliği nezdinde oluşturulmuş hakem heyetlerine de başvurabilir.

- Türkiye Ödeme ve Elektronik Para Kuruluşları Birliği (Birlik) nezdinde oluşturulmuş hakem heyetlerine başvuruyla ilgili bilgiler özetle şunlardır;
 - **KAPSAM:** Gerçek kişilerin bireysel nitelik taşımayan ticari faaliyet konularıyla ilgili işlemlerinden kaynaklanan başvuruları ile tüzel kişiler tarafından yapılan başvurular ise kabul edilmemektedir.
 - **BAŞVURU ÖN KOŞULU:** Bireysel müşterilerin Hakem Heyetine başvurmadan önce Birlik üyesi ilgili ödeme veya elektronik para kuruluşuna uyuşmazlığa konu işlem veya eylemin gerçekleştiği tarihten itibaren en geç 2 yıl içerisinde yazılı olarak uyuşmazlık ile ilgili başvuru yapılması zorunlu olup, başvuru tarihinden itibaren 20 gün içerisinde ilgili üye tarafından; başvuruya cevap verilmemesi durumunda cevap verilmesi gereken söz konusu sürenin (20 gün) bitiminden itibaren, ilgili üye tarafından verilen cevabın yeterli bulunmaması halinde ise cevabın verildiği tarihten itibaren 60 gün içinde Başvuru Formunu doldurmak suretiyle Heyete başvuruda bulunulabilir.
 - **BAŞVURU YÖNTEMİ:** Başvuru elektronik ortamda form doldurularak yapılmalıdır. Başvuru formuna <https://todeb.org.tr/hakemheyetibasvuruformu/index.php> üzerinden ulaşılabilmekte olup, formda yer alan ilgili bilgilerin doldurulması ve gerekli belgelerin yüklenmesi sonucu başvurunun elektronik olarak Birliğimize iletilmesi mümkündür.
 - **DİĞER HUSUSLAR:** Heyete hangi konularda başvurulabileceği, başvurmadan önce yapılması gerekenler, başvurunun nasıl yapılacağı, başvuruların hangi kriterlere göre değerlendirmeye alınacağı, değerlendirme sürecinin nasıl işleyeceği, başvurunun sonuçlandırılması ve Heyet Kararlarının ilgililere bildiri gibi hususlara ilişkin detaylı bilgilere Bilgilendirme Broşüründen ([https://todeb.org.tr/source/hakem-heyeti/Yeni Brosur Tr.pdf](https://todeb.org.tr/source/hakem-heyeti/Yeni_Brosur_Tr.pdf)) ulaşabilirsiniz.
 - **BAŞVURU ÜCRETİ:** Başvuru Formu ve Broşür ücretsizdir.

F. Verilerin Korunmasına İlişkin Haklar

- HalkÖde, kişisel verileri hukuka uygun olarak işleyeceğini ve bu verilerin güvenliğini sağlayacağını taahhüt eder.
- HalkÖde, dış hizmet alımında müşterilerine ait hassas müşteri verileri başta olmak üzere sırların ve kişisel verilerin korunması için gerekli güvenlik tedbirlerini alır.
- HalkÖde, ödeme hizmeti faaliyetinin gerçekleştirilmesi ile ilgili verilere yasalarca kendisine verilen yetki ve sorumluluklar kapsamında yalnızca kişisel verilerin korunması mevzuatı uyarınca erişebilir, bu verileri kullanabilir ve saklayabilir.

- HalkÖde'nin, ödeme hizmeti faaliyetinin gerçekleştirilmesi ile doğrudan ilgili olmayan sebeplerle tüketici verilerine erişmesi, verileri kullanması ve saklaması yalnızca kişisel verilerin korunması mevzuatında yer alan hukuka uygunluk sebeplerinden birinin bulunması durumunda mümkündür.
- HalkÖde'nin sunduğu hizmetlerle ilgili işlemlerde, kişisel verilerin korunmasına ilişkin mevzuat hükümleri öncelikli olarak uygulanır.

G. ÜCRETLER

- HalkÖde, sunacağı ödeme hizmetleriyle ilgili olarak mevzuata uygun şekilde adil ve şeffaf bir ücretlendirme politikası yürütecektir. Tüketici, güncel ücretlere HalkÖde internet sitesi üzerinden her zaman erişebilecektir.
- Sözleşmede öngörülen ücretler, sözleşme süresi içinde ancak mevzuata uygun bir şekilde değiştirilebilir.
- HalkÖde, mevzuat çerçevesinde sağlaması gereken bilgiler için müşteriden herhangi bir isim altında ücret, masraf, komisyon veya diğer menfaatler talep edemez.
- Sözleşmede kararlaştırılmış olması şartıyla, müşterinin ek bilgi, daha sık bilgilendirme veya bilgilerin çerçeve sözleşmede öngörülenden farklı yöntemlerle iletilmesini talep etmesi halinde, HalkÖde müşteriden en fazla bu işlemin maliyeti kadar ücret, masraf veya komisyon talep edebilir.
- HalkÖde, ilgili diğer mevzuat gereği belirli bir şekilde yapılması zorunlu olan bildirim ve işlemlerden katlanılan maliyetler kadar ücret alabilir.
- HalkÖde, tüketiciye, ödeme hizmetinden faydalanması için sunduğu tüm hizmet kalemlerine ilişkin toplam maliyet ve kullanım miktarının görüleceği, tahakkuk ettirilen aylık ve yıllık ücretler, indirimler, kesintiler, işlem ücretleri, hesap işletim ücretleri, komisyonlar, sadakat puanları gibi kısımları ayrı ayrı içeren bir ekstreyi, müşterinin tercihinin göre basılı olarak veya kalıcı veri saklayıcısı ile ve her iki durumda da ücretsiz olarak sunmak zorundadır.
- Bir ödeme aracının kullanımı için HalkÖde veya üçüncü bir kişi tarafından ücret, masraf, komisyon veya diğer isimler altında menfaat talep edilmesi halinde, bu durum ödeme işleminden önce müşteriye bildirilir.