

BİREYSEL MÜŞTERİ HAKEM HEYETİNE İLİŞKİN BİLGİLENDİRME

Hangipara Elektronik Para ve Ödeme Hizmetleri A.Ş. olarak sizlere sunmakta olduğumuz hizmetlere ilişkin olarak bireysel nitelik taşıyan her türlü ihtilaf/uyuşmazlık konusunda öncelikle Şirketimize başvuru yapma hakkınız bulunmaktadır.

Bu kapsamda, uyuşmazlığa konu olan işlem veya eylemin gerçekleştiği tarihten itibaren en geç 2 (iki) yıl içerisinde Şirketimize yazılı olarak başvuru gerçekleştirmeniz gerekmektedir.

Başvurunuzun Şirketimize ulaştığı tarihten itibaren 20 gün içerisinde tarafınıza yanıt verilmemesi durumunda (yanıt verilmesi gereken 20 günlük sürenin bitiminden itibaren), başvurunuzun olumsuz yanıtlanması durumunda ya da verilen yanıtı yeterli bulmamanız halinde yanıt tarihinden itibaren 60 gün içerisinde "Türkiye Ödeme ve Elektronik Para Kuruluşları Birliği ("TÖDEB") [Bireysel Müşteri Hakem Heyetine İlişkin Esas ve Usulleri Hakkında Yönetmelik](#)" uyarınca, konunun çözümü için TÖDEB Bireysel Müşteri Hakem Heyeti'ne başvurma hakkınız saklıdır.

Başvuru Yöntemi

TÖDEB Bireysel Müşteri Hakem Heyeti'ne başvuru formuna ve ilgili bilgilendirme broşürüne doğrudan <https://todeb.org.tr> internet sitesi üzerinden veya <https://todeb.org.tr/hakemheyetibasvuruformu/> bağlantısını kullanarak ulaşabilirsiniz. Formu gerekli bilgilerle doldurup eklenmesi gereken belgeleri yükledikten sonra, başvurunuzu elektronik ortamda hızlı ve güvenli bir şekilde iletebilirsiniz.

Sürece ilişkin tüm detaylı ve yasal bilgilere, TÖDEB'in resmi web sitesinde yer alan [Bireysel Müşteri Hakem Heyeti Bilgilendirme Sayfası](#) ve [Bilgilendirme Broşürü](#) aracılığıyla erişebilirsiniz.