

HANGİPARA ÖDEME VE ELEKTRONİK PARA HİZMETLERİ ÇERÇEVE SÖZLEŞMESİ

BÖLÜM I — GENEL HÜKÜMLER

1. Sözleşmenin Tarafları ve Künyesi

İşbu Çerçeve Sözleşme; aşağıdaki kuruluş ile Kullanıcı arasında, 6493 sayılı Ödeme ve Menkul Kıymet Mutabakat Sistemleri, Ödeme Hizmetleri ve Elektronik Para Kuruluşları Hakkında Kanun ("**6493 sayılı Kanun**") ve Ödeme Hizmetleri ve Elektronik Para İhracı ile Ödeme Hizmeti Sağlayıcıları Hakkında Yönetmelik ("**Yönetmelik**") çerçevesinde, elektronik ortamda akdedilmiştir.

Ticaret Unvanı	HangiPara Ödeme ve Elektronik Para Hizmetleri Anonim Şirketi
Kısa Ad	HangiPara
Merkez Adresi	Yamanevler Mah. Siteyolu Cad. Anel İş Merkezi Blok No:5 iç Kapı No:41 Ümraniye/İstanbul
MERSİS No	0457-1350-6340-0001
Ticaret Sicil No	422738-5
TCMB Faaliyet İzni	Türkiye Cumhuriyet Merkez Bankası tarafından, 6493 sayılı Kanun m. 12/1'in (a), (b), (c), (e), (f) ve (g) bentlerinde belirtilen ödeme hizmetleri ile m. 18/2 uyarınca elektronik para ihracı hizmetini sunmak üzere elektronik para kuruluşu olarak yetkilendirilmiştir.
Denetleyici Kurum	Türkiye Cumhuriyet Merkez Bankası (www.tcmb.gov.tr)
Üyesi Olduğu Birlik	Türkiye Ödeme ve Elektronik Para Kuruluşları Birliği (TÖDEB)
Müşteri Destek Hattı	0850 227 26 44
E-posta	destek@hangipara.com.tr
KEP Adresi	hangisiteknoloji@hs01.kep.tr
İnternet Sitesi	www.hangipara.com.tr

HangiPara'nın faaliyet izni kapsamında yetkilendirilmiş Temsilcileri'nin güncel listesi ile Şube bilgileri www.hangipara.com.tr adresinde yer almaktadır. Kullanıcı'nın iletişim bilgileri, üyelik akışında HangiPara'ya bildirdiği ve sonrasında güncellediği bilgilerdir.

2. Tanımlar

HANGİPARA ÖDEME VE ELEKTRONİK PARA HİZMETLERİ ÇERÇEVE SÖZLEŞMESİ

İşbu Sözleşme'de aksi açıkça belirtilmedikçe aşağıdaki ifadeler karşılarında belirtilen anlamları taşır:

- **Açık Bankacılık Hizmetleri:** Yönetmelik m. 59 ila m. 61 çerçevesinde sunulan, 6493 sayılı Kanun m. 12/1'in (f) bendinde tanımlanan ödeme emri başlatma hizmeti ile (g) bendinde tanımlanan hesap bilgisi hizmeti.
- **Alıcı:** Ödeme hizmetine konu fonun ulaşması istenen veya Kullanıcı'nın mal/hizmet temin etmek üzere ödeme yaptığı gerçek veya tüzel kişi.
- **Banka:** 5411 sayılı Bankacılık Kanunu çerçevesinde faaliyet gösteren bankalar.
- **Bilgi Sistemleri Tebliği:** Ödeme ve Elektronik Para Kuruluşlarının Bilgi Sistemleri ile Ödeme Hizmeti Sağlayıcılarının Ödeme Hizmetleri Alanındaki Veri Paylaşım Servislerine İlişkin Tebliğ (Resmî Gazete: 01.12.2021 / 31676; son değişiklik 28.03.2025).
- **Dijital Cüzdan:** Yönetmelik m. 3/1'in (zz) bendi ve m. 4/A çerçevesinde, Kullanıcı'ya tahsis edilen Ödeme Hesabı'na veya ödeme aracına ilişkin bilgilerin saklandığı; mobil uygulama veya internet sitesi üzerinden çevrim içi olarak yönetilen ödeme aracı.
- **Dijital Kart:** HangiPara tarafından 6493 sayılı Kanun m. 12/1-(c) ve Yönetmelik m. 4/A kapsamında ihraç edilen, Dijital Cüzdan'a bağlı çalışan ve Mevzuat'a uygun olarak fiziki veya sanal biçimde sunulabilen ödeme aracı. Dijital Kart'a ilişkin ihraç, kullanım, limit ve ücret koşulları Ek-1 (Limitler ve Ücret Tarifesi) ile HangiPara tarafından yayımlanan ürün şartlarında düzenlenir.
- **Elektronik Para:** 6493 sayılı Kanun m. 3/1'in (ç) bendi uyarınca, kabul edilen fon karşılığı ihraç edilen, elektronik olarak saklanan, bu Sözleşme'de tanımlanan ödeme işlemlerini gerçekleştirmek için kullanılan ve ihraççı dışındaki gerçek ve tüzel kişiler tarafından da ödeme aracı olarak kabul edilen parasal değer.
- **ETK:** 6563 sayılı Elektronik Ticaretin Düzenlenmesi Hakkında Kanun.
- **FAST:** Türkiye Cumhuriyet Merkez Bankası tarafından işletilen Fonların Anlık ve Sürekli Transferi sistemi.
- **Fon:** Banknot, madeni para, kaydî para veya elektronik para.
- **Geri Ödeme:** Elektronik paranın banknot, madeni para veya kaydî paraya çevrilmesi (6493 sayılı Kanun m. 3/1-d).
- **Gönderen:** Kendi Ödeme Hesabı'ndan veya Ödeme Hesabı bulunmaksızın ödeme emri veren gerçek veya tüzel kişi.
- **Güçlü Kimlik Doğrulama:** Bilgi Sistemleri Tebliği m. 10 ve Yönetmelik tanımları çerçevesinde, bilgi (Kullanıcı'nın bildiği), zilyetlik (Kullanıcı'nın sahip olduğu) ve nitelik (Kullanıcı'nın ayırt edici özelliği) unsurlarından en az ikisinin birbirinden bağımsız bileşen olarak kullanıldığı kimlik doğrulama yöntemi.
- **Hassas Müşteri Verisi / Hassas Ödeme Verisi:** Yönetmelik m. 3/1'in ilgili bendi ve Bilgi Sistemleri Tebliği m. 3 uyarınca, ödeme emrinin verilmesinde veya kimlik doğrulamada kullanılan; ele geçirilmesi veya değiştirilmesi hâlinde dolandırıcılık ya da sahte işlem yapılmasına imkân verebilecek şifre, güvenlik sorusu, sertifika, şifreleme anahtarı, PIN ve sair kişisel güvenlik bilgileri.
- **HangiKredi (HK):** Hangisi İnternet ve Bilgi Hizmetleri A.Ş. — İLAB Holding A.Ş. bünyesindeki grup şirketi olup; bu Sözleşme bakımından arayüz/teknolojik geçiş katmanı sunmakta ve aynı zamanda Yönetmelik m. 18 çerçevesinde HangiPara'nın Temsilcisi sıfatıyla

HANGİPARA ÖDEME VE ELEKTRONİK PARA HİZMETLERİ ÇERÇEVE SÖZLEŞMESİ

hareket etmektedir. HangiKredi, 6493 sayılı Kanun anlamında bağımsız ödeme hizmeti sağlayıcısı olmayıp yalnızca Yönetmelik m. 21 anlamında dış hizmet sağlayıcısıdır.

- **Hizmet Arayüzü:** Kullanıcı'nın HangiPara hizmetlerinden yararlanmasını sağlayan; HangiKredi mobil uygulaması ile internet sitesi üzerinden açılan HangiPara modülü. HangiPara'ya erişim yalnızca bu kanal üzerinden sağlanır.
- **İYS:** İletim Yönetim Sistemi (www.iys.org.tr).
- **İş Günü:** Türkiye Cumhuriyeti kanunları gereği bayram veya tatil günü sayılmayan Pazartesi-Cuma arasındaki günler.
- **Kalıcı Veri Saklayıcısı:** Yönetmelik m. 3 uyarınca, Kullanıcı'nın kendisine gönderilen bilgileri amacına uygun olarak makul bir süre incelemesine elverecek şekilde kaydedilmesini, değiştirilmeden kopyalanmasını ve aynen ulaştırılmasına imkân veren kısa mesaj, e-posta, mobil uygulama içi mesaj ve sair araçlar.
- **Kanun:** 6493 sayılı Ödeme ve Menkul Kıymet Mutabakat Sistemleri, Ödeme Hizmetleri ve Elektronik Para Kuruluşları Hakkında Kanun (en son değişiklik 25.12.2025).
- **Kimlik Doğrulama:** Bildirilen herhangi bir kimlik bilgisinin gerçekten bildiren kişiye ait olduğuna dair güvence sağlayan mekanizma.
- **Kullanıcı / Müşteri:** HangiPara nezdinde Ödeme Hesabı açarak elektronik para ve ödeme hizmetlerinden yararlanan, işbu Sözleşme'nin tarafı gerçek kişi.
- **KVKK:** 6698 sayılı Kişisel Verilerin Korunması Kanunu.
- **MASAK Mevzuatı:** 5549 sayılı Suç Gelirlerinin Aklanmasının Önlenmesi Hakkında Kanun, Suç Gelirlerinin Aklanmasının ve Terörün Finansmanının Önlenmesine Dair Tedbirler Hakkında Yönetmelik ile MASAK Genel Tebliği (Sıra No: 19 dahil).
- **Mevzuat:** Kanun, Yönetmelik, Bilgi Sistemleri Tebliği, MASAK Mevzuatı, KVKK ve ikincil düzenlemeleri, ETK ve Ticari İletim Yönetmeliği, 6502 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun (TKHK) ile HangiPara hizmetlerine doğrudan uygulanabilen tüm Türkiye Cumhuriyeti kanun, yönetmelik ve diğer ikincil düzenlemeleri.
- **NFC:** Near Field Communication (Yakın Alan İletişimi) — Bilgi Sistemleri Tebliği m. 22/1-(b) çerçevesinde, T.C. kimlik kartı içindeki çipin akıllı telefonun NFC okuyucusu vasıtasıyla temassız okunmasını sağlayan teknoloji.
- **Ödeme Aracı:** Yönetmelik m. 3/1-(p) çerçevesinde, Kullanıcı tarafından ödeme emri vermek için kullanılan Dijital Cüzdan, Dijital Kart, mobil uygulama, kişisel güvenlik bilgileri ve sair çevrim içi araçlar.
- **Ödeme Emri:** Kullanıcı tarafından ödeme işleminin gerçekleştirilmesi amacıyla HangiPara'ya verilen talimat.
- **Ödeme Hesabı:** Kullanıcı adına HangiPara nezdinde açılan, ödeme işlemlerinin yürütülmesinde kullanılan ve elektronik para bakiyesinin tutulduğu hesap (Yönetmelik m. 3/1-(o)).
- **Ödeme İşlemi:** Gönderen veya alıcının talimatı üzerine gerçekleştirilen fon yatırma, aktarma veya çekme faaliyeti.
- **Sistem Ortağı:** HangiPara'nın hizmet sunumunda iş birliği içinde olduğu Bankalar, ödeme sistemleri, takas/saklama kuruluşları, BKM, KKB, FAST katılımcıları ve sair finansal kuruluşlar.
- **TCMB / Banka:** Türkiye Cumhuriyet Merkez Bankası.

HANGİPARA ÖDEME VE ELEKTRONİK PARA HİZMETLERİ ÇERÇEVE SÖZLEŞMESİ

- **Temsilci:** Yönetmelik m. 18 çerçevesinde, HangiPara adına ve hesabına hareket etmek üzere yetkilendirilmiş gerçek veya tüzel kişiler. Güncel listesi www.hangipara.com.tr adresinde yayımlanır.
- **Ticari İleti Yönetmeliği:** Ticari İletişim ve Ticari Elektronik İletiler Hakkında Yönetmelik.
- **TÖDEB:** Türkiye Ödeme ve Elektronik Para Kuruluşları Birliği.
- **TR Karekod:** Ödeme Hizmetlerinde TR Karekodun Üretilmesi ve Kullanılması Hakkında Yönetmelik (Resmî Gazete: 21.08.2020 / 31220) ile bu Yönetmelik m. 6 çerçevesinde TCMB tarafından belirlenen "TR Karekod Teknik İlke ve Kuralları Rehberi" uyarınca oluşturulan ve 6493 sayılı Kanun kapsamındaki ödemelerde kullanılan karekod.
- **Tüketici Hakem Heyeti / Tüketici Mahkemeleri:** 6502 sayılı TKHK kapsamında uyuşmazlıkların çözümünde görevli idari ve yargısal merciler.
- **Uzaktan İletişim Aracı:** Bilgi Sistemleri Tebliği m. 22 anlamında uzaktan kimlik tespiti ile sözleşme ilişkisinin kurulmasında kullanılan internet tabanlı yöntemler ile kalıcı veri saklayıcısı niteliğindeki tüm elektronik kanallar.
- **Ücret Tarifesi:** İşbu Sözleşme'nin Ek-1'inde yer alan ve www.hangipara.com.tr/ucretler adresinde sürekli erişilebilir kılınan ücret, komisyon ve limit cetveli.
- **Yönetmelik:** Ödeme Hizmetleri ve Elektronik Para İhracı ile Ödeme Hizmeti Sağlayıcıları Hakkında Yönetmelik.

3. Sözleşmenin Konusu ve Kapsamı

İşbu Sözleşme, 6493 sayılı Kanun **m. 12** ile Yönetmelik'in Dördüncü Kısım Üçüncü Bölüm hükümleri (özellikle **m. 41-46**) uyarınca düzenlenen **Çerçeve Sözleşme** niteliğindedir. Sözleşme'nin konusu; HangiPara tarafından Kullanıcı'ya sunulacak elektronik para ihracı ve ödeme hizmetlerinin koşullarını, Tarafların hak ve yükümlülüklerini, ücretleri ve sorumluluk paylaşımını düzenlemektir. Bu Sözleşme'ye dayalı olarak gerçekleştirilen her bir ödeme işlemi, ayrı sözleşme akdedilmesine gerek olmaksızın işbu Sözleşme hükümlerine tabidir.

3.1. Sunulan Hizmetlerin Kapsamı

HangiPara, TCMB Karar No: 11988/21587 (Resmî Gazete: 25.02.2026 / 33179) ile verilen faaliyet izni çerçevesinde, **münhasıran** aşağıda sayılı hizmetleri sunmaya yetkilidir:

- **Ödeme hesabının işletilmesi (6493 sayılı Kanun m. 12/1-a):** Ödeme hesabına para yatırılması ve ödeme hesabından para çekilmesine olanak veren hizmetler dâhil olmak üzere ödeme hesabının işletilmesi için gerekli tüm işlemler.
- **Fon aktarımı ve para transferi (m. 12/1-b):** Ödeme hesabındaki fonun aktarımını içeren ödeme işlemi ile düzenli ödeme emri dâhil para transferi işlemleri (FAST, EFT ve havale dâhil).
- **Ödeme aracının ihracı veya kabulü (m. 12/1-c):** Dijital Cüzdan biçimindeki ödeme aracının ihracı ve kabulü ile ödeme işleminin gerçekleştirilmesi.
- **Fatura ödemelerine aracılık (m. 12/1-e):** Kullanıcı'nın talebi üzerine, mobil uygulama üzerinden belirlenmiş kurum ve kuruluşlara yönelik fatura, vergi, harç ve sair düzenli ödemelerde aracılık hizmeti sunulması. Uygulanabilir kapsam ve kurum listesi Madde 3.4 uyarınca belirlenir.
- **Ödeme emri başlatma hizmeti (m. 12/1-f):** Kullanıcı'nın isteği üzerine başka bir ödeme hizmeti sağlayıcısında bulunan ödeme hesabıyla ilgili ödeme emri başlatılması (Yönetmelik m. 59 ve m. 60).

HANGİPARA ÖDEME VE ELEKTRONİK PARA HİZMETLERİ ÇERÇEVE SÖZLEŞMESİ

- **Hesap bilgisi hizmeti (m. 12/1-g):** Kullanıcı'nın açık rızası dâhilinde, başka ödeme hizmeti sağlayıcı(ları) nezdindeki bir veya daha fazla ödeme hesabına ilişkin konsolide bilgilerin çevrim içi platformlarda sunulması (Yönetmelik m. 59 ve m. 61).
- **Elektronik para ihracı ve geri ödenmesi (m. 18/2 ve m. 20):** Aldığı fon kadar elektronik para ihraç edilmesi, ihraç edilen elektronik paranın talep üzerine geri ödenmesi ile ilgili tüm süreçler.
- **Dijital cüzdan hizmeti (Yön. m. 4/A):** Yönetmelik m. 4/A çerçevesinde sunulan dijital cüzdan hizmeti. HangiPara, dijital cüzdan hizmetini, m. 12/1-c kapsamındaki ödeme aracı ihracı yetkisinin yanı sıra elektronik para ihracı yetkisi çerçevesinde de sunabilir (Yön. m. 4/A-(2) ve (4)).
- **TR Karekod ile ödeme:** TR Karekod Yönetmeliği (Resmî Gazete: 21.08.2020 / 31220) çerçevesinde TR Karekod ile yapılan ödeme işlemleri.
- **Yan ve destek hizmetler:** Yukarıdaki ana hizmetlerin sunumuna bağlı yardımcı hizmetler.

3.2. Para Birimi

İşlemin her iki tarafının da Türkiye'de yerleşik olduğu ve Türkiye'de bulunan ödeme hizmeti sağlayıcılarının kullanıldığı ödeme işlemleri yalnızca Türk Lirası (TL) cinsinden gerçekleştirilebilir. İşlemin taraflarından birinin yurt dışında bulunduğu ödemeler ile Mevzuat çerçevesinde yabancı para birimi ile yapılmasına izin verilen ödeme işlemleri, Mevzuata uygun olmak kaydıyla, HangiPara tarafından belirlenen para birimi kullanılarak gerçekleştirilir. Yönetmelik m. 66 uyarınca; referans döviz kuru, TCMB tarafından ilan edilen ilgili döviz kurunun belirli bir oranda artırılması suretiyle hesaplanır ve uygulanan döviz karşılığı TL tutarı işleme ilişkin işlem özetinde gösterilir.

3.2.1. Yurt Dışı İşlemlerde Kur Dönüşüm Mekanizması

Yurt dışı işlemlerde döviz kuru dönüşümü, ilgili kartlı sistem kuruluşunun (Mastercard, Visa vb.) işlem anında uyguladığı döviz kuru üzerinden gerçekleştirilir. HangiPara, kartlı sistem kuruluşunun üzerine Ek-1 (Limitler ve Ücret Tarifesi)'nde belirtilen oranda ek kur farkı (mark-up) uygulayabilir. İade işlemlerinde, orijinal işlem kuru ile iade anındaki kur arasındaki fark Kullanıcı'nın riski altındadır; kur farkından kaynaklanan tutar farklılıkları nedeniyle HangiPara'dan herhangi bir hak veya alacak talebinde bulunulamaz.

3.3. HangiKredi ile İlişki ve Erişim Kanalları

HangiPara hizmetlerine erişim, yalnızca HangiKredi mobil uygulaması ile internet sitesi üzerinden açılan HangiPara modülü aracılığıyla sağlanır. HangiKredi, bu hizmetler bakımından Yönetmelik m. 18 çerçevesinde HangiPara'nın Temsilcisi sıfatını taşımakla birlikte **aynı zamanda arayüz/teknolojik geçiş katmanı** sıfatına da sahiptir; ancak 6493 sayılı Kanun anlamında bağımsız ödeme hizmeti sağlayıcısı olmayıp yalnızca Yönetmelik m. 21 anlamında dış hizmet sağlayıcısıdır. KVKK kapsamında HangiPara ve HangiKredi **ayrı veri sorumlusudur**; Hassas Ödeme Verisi, KYC verileri ve PIN bilgisi münhasıran HangiPara sistemlerinde saklanır.

3.4. Fatura Ödeme Hizmetine İlişkin Özel Koşullar

3.4.1. Hizmet Kapsamı ve Kapsama Dahil Kurumlar

Fatura ödeme hizmeti kapsamında ödemesi gerçekleştirilebilecek kurum ve kuruluşlar (elektrik, doğalgaz, su, internet, telefon dağıtım şirketleri, vergi ve harç tahsilat birimleri ile diğer hizmet sağlayıcılar) HangiPara tarafından zaman zaman güncellenen bir liste ile belirlenir. Güncel kurum listesine mobil uygulama içinden ve www.hangipara.com.tr adresinden erişilebilir. HangiPara,

HANGİPARA ÖDEME VE ELEKTRONİK PARA HİZMETLERİ ÇERÇEVE SÖZLEŞMESİ

önceden bildirimde bulunmaksızın kapsam listesini genişletme hakkını saklı tutar; kapsamı daraltan değişiklikler ise Madde 13.3'teki bildirim usulüne tabidir.

3.4.2. Teknik Altyapı ve Dış Kaynak Kullanımı

Fatura ödeme hizmeti, HangiPara tarafından seçilecek teknik altyapı ve/veya entegrasyon hizmeti sağlayıcıları aracılığıyla sunulabilir. HangiPara, kullandığı altyapı veya entegrasyon ortağını Kullanıcı'ya önceden bildirim yapmaksızın değiştirme hakkını saklı tutar. Hizmetin herhangi bir dış kaynak üzerinden sunulması, HangiPara'nın Kullanıcı'ya karşı sözleşmeden doğan sorumluluğunu ortadan kaldırmaz; HangiPara, Yönetmelik m. 79 çerçevesinde altyapı sağlayıcısına atfedilebilecek aksaklıklardan doğan sorumluluğunu saklı tutmaktadır.

3.4.3. HangiPara'nın Sorumluluğunun Sınırlı Olduğu Hâller

Aşağıdaki durumlarda HangiPara'nın sorumluluğu sınırlıdır:

- Ödemenin alıcı kurum tarafından geç işleme alınması veya kurum sistemlerinden kaynaklanan gecikmeler;
- Alıcı kurumun banka/ödeme altyapısından kaynaklanan teknik aksaklıklar;
- Kullanıcı'nın hatalı abone/müşteri numarası ya da yanlış tutar girişi;
- Alıcı kurumun fatura bilgilerini HangiPara ile paylaşmaması veya eksik/hatalı veri sağlaması nedeniyle borcun doğru sorgulanamaması.

Yukarıdaki hâllerde HangiPara, Kullanıcı'nın talebi üzerine ilgili kurumla iletişim kurulmasında makul destek sağlar; ancak ödemenin iptali veya iadesi doğrudan alıcı kurumun usul ve koşullarına tabidir.

3.4.4. Operasyonel Saat Kısıtlaması

Fatura ödeme hizmeti, altyapı sağlayıcısının operasyonel koşulları, bakım çalışmaları veya teknik gereksinimler nedeniyle belirli saat aralıklarında geçici olarak sunulamayabilir. Güncel hizmet saatleri mobil uygulama üzerinden erişilebilir şekilde yayımlanır.

BÖLÜM II — TARAFLARIN HAK VE YÜKÜMLÜLÜKLERİ

4. Kullanıcı'nın Hak ve Yükümlülükleri

4.1. Üyelik Başvurusu ve Ehliyet

HangiPara üyeliği için Kullanıcı'nın 18 yaşını doldurmuş, fiil ehliyetine sahip ve Türkiye'de yerleşik gerçek kişi olması esastır. Bu Sözleşme vekâlet veya yasal temsil yoluyla akdedilemez. Kullanıcı'nın sunduğu kimlik bilgileri ve iletişim bilgilerinin **bizzat Kullanıcı** tarafından doldurulmuş olması zorunludur.

HangiPara, hizmet kurumsal müşterilere açıldığında kurumsal hesaplar için ayrı bir akış uygulayabilir; işbu Sözleşme yalnızca gerçek kişi Kullanıcılar için geçerlidir.

4.2. Bilgi ve Belgelerin Doğruluğu

Kullanıcı, üyelik akışında ve sonrasında HangiPara'ya sunduğu kimlik bilgileri, iletişim bilgileri ve sair tüm bilgi ve belgelerin gerçeğe uygun, güncel ve eksiksiz olduğunu kabul, beyan ve taahhüt eder. Bilgilerin değişmesi hâlinde Kullanıcı, en geç **1 (bir) ay** içinde HangiPara'yı bilgilendirmekle yükümlüdür; aksi hâlde mevcut iletişim bilgilerine yapılan bildirimler geçerli kabul edilir. HangiPara, iç kontrol ve uyum faaliyetleri kapsamında veya başka bir gerekçeyle bilgilerin teyidini istediğinde Kullanıcı talep edilen bilgi ve belgeleri sunmakla yükümlüdür.

HANGİPARA ÖDEME VE ELEKTRONİK PARA HİZMETLERİ ÇERÇEVE SÖZLEŞMESİ

4.3. Kendi Adına ve Hesabına Hareket Beyanı

Kullanıcı, HangiPara hizmetlerinden faydalanırken **kendi adına ve kendi hesabına** hareket ettiğini, başkası hesabına hareket etmediğini ve Sözleşme'nin yürürlükte kaldığı süre boyunca da etmeyeceğini kabul, beyan ve taahhüt eder. Kullanıcı, Hizmet Arayüzü'ne erişim ve hizmetlerden faydalanma için sağlanan şifreleri, parolaları ve diğer erişim bilgilerini hiçbir suretle üçüncü kişilerle paylaşamaz, üçüncü kişilerin Hizmet Arayüzü'nü kullanarak kendi adına işlem yapmasına izin veremez. İşbu beyan, Suç Gelirlerinin Aklanmasının ve Terörün Finansmanının Önlenmesine Dair Tedbirler Hakkında Yönetmelik **m. 17** uyarınca Kullanıcı tarafından verilecek yazılı beyanın yerine geçer. Kullanıcı, başkası hesabına hareket ediyor ise işlem yapmadan önce kimin hesabına hareket ettiğini ve bu kişinin kimlik bilgilerini HangiPara'ya yazılı olarak bildirir. 5549 sayılı Kanun ve ikincil mevzuata aykırılık hâlinde MASAK Mevzuatı'nda öngörülen idari ve cezai yaptırımlar uygulanır.

4.4. Yasalara ve Ahlaka Aykırılık Yasağı

Kullanıcı, HangiPara hizmetlerini yasalara veya ahlaka aykırı amaçlarla, bu şekilde kullanılabilecek veya doğrudan yasalara ya da ahlaka aykırı olan mal veya hizmetlerin temini amacıyla kullanamaz. Bu hükme aykırılık hâlinde HangiPara, Madde 5'te düzenlenen hak ve yetkilerini kullanır.

4.4.1. Kripto Varlık Platformlarına Fon Aktarımı Yasağı

Ödemelerde Kripto Varlıkların Kullanılmamasına Dair Yönetmelik (Resmî Gazete: 16.04.2021 / 31456) m. 4/2 uyarınca, ödeme ve elektronik para kuruluşlarının kripto varlıklara ilişkin alım satım, saklama, transfer veya ihraç hizmeti sunan platformlara veya bu platformlardan yapılacak fon aktarımlarına aracılık etmesi yasaklanmıştır. HangiPara, bu yasağa uyum amacıyla kripto varlık platformlarına yönelik fon aktarım taleplerini reddetme, ilgili işlemleri engelleme ve/veya Madde 5.3 kapsamındaki tedbirleri uygulama hakkına sahiptir.

4.5. Hesabın ve Hassas Ödeme Verisinin Korunması

Kullanıcı; Dijital Cüzdan'ın ve hesaba ilişkin Hassas Ödeme Verisi'nin korunmasından, üçüncü kişilerce ele geçirilmemesinden ve ödeme aracının ihraç ile kullanım koşullarına uygun kullanılmasından münhasıran sorumludur. Hassas Ödeme Verisi'nin kaybolması, çalınması, üçüncü kişilerce ele geçirildiği şüphesi veya iradesi dışında gerçekleşmiş bir işlemin öğrenilmesi hâlinde Kullanıcı, durumu HangiPara'nın müşteri destek hattına veya mobil uygulama üzerinden hesabını dondurma fonksiyonunu kullanarak **gecikmeksizin** bildirir. Bu yükümlülük Yönetmelik **m. 53** çerçevesinde Kullanıcı'nın temel yükümlülüklerinden olup, ihlali Madde 9.2 uyarınca sorumluluk doğurur.

Kullanıcı, Dijital Kart'a ait kart numarası (16 hane), son kullanma tarihi ve CVV/CVC güvenlik kodunu gizli tutmakla, bu bilgileri üçüncü kişilerle paylaşmamakla ve ekran görüntüsü alarak veya başka yöntemlerle saklanabilir hâle getirmemekle yükümlüdür. Bu yükümlülüğün ihlali Madde 9.2 kapsamında değerlendirilir.

4.6. Sözleşme'ye Erişim Hakkı

Kullanıcı, işbu Sözleşme'deki bilgi ve koşullara her zaman Hizmet Arayüzü üzerinden erişim hakkına sahiptir. Yönetmelik **m. 43/4** uyarınca talep hâlinde HangiPara, Sözleşme'nin Kullanıcı tarafından erişilebilir bir Kalıcı Veri Saklayıcısı vasıtasıyla iletilmesini sağlar.

4.7. Uzaktan İletişim Aracında Teknik Aksaklık

HANGİPARA ÖDEME VE ELEKTRONİK PARA HİZMETLERİ ÇERÇEVE SÖZLEŞMESİ

Uzaktan iletişim aracının kullanımı esnasında yaşanacak teknik eksiklik veya donanımsal aksaklık durumlarında Kullanıcı işlemini müşteri destek hattı veya e-posta kanalları üzerinden sürdürebilecek olup, HangiPara'nın teknik aksaklığı en kısa sürede gidermek için makul çabayı göstereceği kabul edilir.

4.8. Cihazların Teknik Özellikleri

Sözleşme kapsamındaki hizmetlerden ve mobil uygulamadan yararlanılabilmesi için Kullanıcı'ya ait mobil cihazın asgari olarak iOS 15.6 veya Android API Seviye 24 (7.0) işletim sistemine, güncel bir internet bağlantısına ve NFC okuyucu donanımına sahip olması gerekmektedir.

5. HangiPara'nın Hak ve Yükümlülükleri

5.1. Hizmet Sunumu ve Faaliyet İzni

HangiPara, sunduğu hizmetleri Mevzuat'a, işbu Sözleşme'ye ve sahip olduğu faaliyet iznine (TCMB Karar No: 11988/21587, RG: 25.02.2026 / 33179) uygun olarak yürütür.

HangiPara, sunduğu hizmetleri tamamen kendi takdirinde olarak değiştirme, kapsamını genişletme veya daraltma, geçici olarak askıya alma ve sonlandırma hakkına sahiptir. Söz konusu değişiklikler Madde 13.3'teki bildirim usulüne tabidir.

5.2. İç Kontrol, Uyum ve İzleme Faaliyetleri

HangiPara, Mevzuat'a uygun şekilde kapsam ve kurallarını kendisi belirleyeceği iç kontrol ve uyum faaliyetleri kapsamında özellikle aşağıdaki konuları izleyebilir, raporlayabilir ve kayıt altına alabilir:

- Kullanıcı'nın hesap açılışı sırasında veya sonrasında sunduğu kimlik ve iletişim bilgilerinin doğruluğu;
- Kullanıcı'nın başkası hesabına hareket edip etmediği;
- Hizmetleri kullanmak için kendisine verilen Hassas Ödeme Verisi dâhil her türlü şifre ve erişim yetkisini bir menfaat karşılığı üçüncü kişilere verip vermediği;
- Hizmetlerin yasa dışı faaliyetler için kullanılıp kullanılmadığı;
- Gerçekleştirilen işlemlerin hileli veya yetkisiz şekilde yapılıp yapılmadığı;
- Ödeme Hesabı'na hileli veya yetkisiz erişim sağlanıp sağlanmadığı veya hileli ya da yetkisiz şekilde ödeme işlemi başlatılmaya çalışılıp çalışılmadığı.

5.3. İhtiyari Tedbirler

HangiPara, Madde 5.2 kapsamında elde edeceği bulgular veya ortaya çıkan makul şüphenin neticesi olarak, tamamen kendi takdirinde olmak üzere:

- Hizmetlerin tümünü veya bir kısmını askıya alabilir;
- Elektronik paranın geri ödenmesi talebini erteleyebilir veya reddedebilir;
- Kullanıcı'ya sunulan hizmetleri dondurabilir, durdurabilir veya kapatabilir;
- Sözleşme'yi herhangi bir ihbar süresine bağlı olmaksızın derhâl feshedebilir.

HangiPara, Mevzuat'ta yer alan bilgi verilmesini engelleyici hükümler ile güvenliği tehdit edici objektif nedenlerin bulunması hâli dışında, Madde 5.3 kapsamında gerçekleştireceği işlemler hakkında — mümkün olması durumunda işlem öncesinde, mümkün değilse sonrasında — Kullanıcı'yı bilgilendirir.

HANGİPARA ÖDEME VE ELEKTRONİK PARA HİZMETLERİ ÇERÇEVE SÖZLEŞMESİ

HangiPara, ödeme aracının güvenliğini tehdit eden objektif nedenlerin varlığı veya hileli/yetkisiz kullanım şüphesi durumunda ödeme aracını tek taraflı olarak kullanıma kapatabilir. HangiPara, yasal bir engel bulunmadığı sürece, kapatma gerekçesini işlem öncesinde veya en geç işlemten hemen sonra Kullanıcı'ya Kalıcı Veri Saklayıcısı (örn: e-posta, SMS) ile bildirir. Kapatma sebebi ortadan kalktığında Kullanıcı'nın onayıyla araç yeniden kullanıma açılır.

5.4. Risk Temelli Yaklaşım ve Sözleşmeyi Reddetme Hakkı

HangiPara, MASAK Mevzuatı ile Bilgi Sistemleri Tebliği uyarınca **risk temelli yaklaşımı** esas alır. Üyelik başvurusu sırasında alınması gereken tüm bilgi ve belgelerin sunulmuş olmasına rağmen HangiPara, risk değerlendirmesi sonucunda Kullanıcı'nın hizmetlerden faydalanma talebini kabul etmeme hakkına sahiptir.

5.5. Fikri Mülkiyet

HangiPara'ya ait marka, logo, ticari ad, fikri ve sınai haklar ile Hizmet Arayüzü'nde kullanılan tüm tasarım, sayfa üst bilgileri, özel grafikler, düğme simgeleri, yazılım ve içerikler HangiPara'nın özel mülkiyetindedir. Kullanıcı, HangiPara'nın önceden yazılı izni olmadan bunları kopyalayamaz, taklit edemez veya kullanamaz. İşbu Sözleşme ile Kullanıcı'ya herhangi bir fikri mülkiyet hakkı devri veya lisans niteliğinde kullanım hakkı tanınmamaktadır.

5.6. Bildirimler ve Müşteri İletişimi

HangiPara'nın Kullanıcı'ya yapacağı bildirimler; mobil uygulama içi mesaj, Kullanıcı'nın bildirdiği e-posta adresi, SMS, push bildirim, çağrı merkezi araması veya Kalıcı Veri Saklayıcısı niteliğindeki sair araçlar ile yapılır. Kullanıcı'nın HangiPara'ya yapacağı bildirimler ise www.hangipara.com.tr 'de yer alan iletişim kanalları veya bu Sözleşme'nin Madde 1'inde belirtilen iletişim bilgileri kullanılarak gerçekleştirilir.

BÖLÜM III — KULLANICI EDİNİMİ, KİMLİK TESPİTİ VE KYC

6. Hesap Açılışı ve Müşteri Tanıma (KYC)

6.1. Zorunlu Kimlik Tespiti

HangiPara'nın **tüm Kullanıcılarına** MASAK Mevzuatı ve Bilgi Sistemleri Tebliği uyarınca **kimlik tespiti uygulaması zorunludur**. HangiPara nezdinde **anonim ön ödemeli araç veya kimlik teyidi yapılmamış müşteri kategorisi bulunmamaktadır**. Her Kullanıcı, hesap açılışında kimlik tespiti adımlarını eksiksiz tamamlamak zorundadır. Kimlik tespiti tamamlanmadan Ödeme Hesabı aktif edilmez ve hizmet sunulmaz. Bu husus Yönetmelik **m. 7** uyarınca anonim ön ödemeli araçlar için aranan eşik ve istisnalardan bağımsız olarak HangiPara tarafından benimsenmiş daha sıkı bir politikadır.

6.2. Kimlik Tespitinde Talep Edilecek Bilgiler

Kullanıcı, MASAK Mevzuatı (5549 sayılı Kanun, Suç Gelirlerinin Aklanmasının ve Terörün Finansmanının Önlenmesine Dair Tedbirler Hakkında Yönetmelik ile MASAK Genel Tebliği Sıra No: 19) uyarınca aşağıda sayılı bilgileri sunmakla yükümlüdür:

- Ad, soyad, T.C. kimlik numarası (yabancılarda yabancı kimlik numarası veya pasaport bilgileri);
- Doğum tarihi, doğum yeri, anne adı, baba adı;
- Kimlik belgesi seri numarası;
- İkamet adresi (Kullanıcı tarafından girilmez; Kimlik Paylaşımı Sistemi (KPS) entegrasyonu üzerinden kimlik belgesi seri numarası ile temin edilir) ve cep telefonu numarası;

HANGİPARA ÖDEME VE ELEKTRONİK PARA HİZMETLERİ ÇERÇEVE SÖZLEŞMESİ

- E-posta adresi;
- Meslek bilgisi;
- Vergi kimlik numarası (Mevzuat gereği gerekli hâllerde).

HangiPara, Kullanıcı'nın sunduğu bilgileri MERNİS, KKB, Findeks ve sair veri tabanları üzerinden teyit etme hakkına sahiptir. Risk değerlendirmesi sonucunda HangiPara, ek bilgi ve belge talep edebilir; bu belgeler ibraz edilmedikçe hesap açılışı tamamlanmaz.

6.3. Uzaktan Kimlik Tespiti

HangiPara, Bilgi Sistemleri Tebliği m. 22 uyarınca uzaktan kimlik tespiti yöntemini esas almaktadır. Uzaktan kimlik tespiti süreci aşağıdaki teknik adımları kapsar:

- **Kimlik Belgesi Doğrulaması — Yakın Alan İletişimi (NFC):** Bilgi Sistemleri Tebliği m. 22/1-(b) uyarınca, NFC özelliği bulunan akıllı telefon cihazıyla, Kullanıcı'nın T.C. kimlik kartı içindeki çipin temassız okunması suretiyle kimlik bilgileri ve güvenlik unsurları doğrulanır. Uzaktan kimlik tespiti süreci NFC ile yürütülmekte olup, NFC desteği bulunmayan cihazlarda hesap açılışı tamamlanamaz. Belgenin orijinallik, bütünlük ve tahrif kontrolleri kayıt altına alınır.
- **Onayın Kayıt Altına Alınması:** Tebliğ m. 22/1-(ç) uyarınca, biyometrik verilerin kullanımına ve sözleşme sürecinin uzaktan iletişim aracıyla yürütüleceğine ilişkin Kullanıcı'nın onayı ve KVKK m. 6/3 uyarınca kayıt altına alınır.
- **Canlılık Tespiti ve Yüz Eşleştirme:** Tebliğ m. 22/1-(d) uyarınca, çevrim içi gerçek zamanlı video, gerçek zamanlı hareketli fotoğraf veya görüntülü görüşme yöntemleri kullanılarak canlılık testi yapılır; kişi ile kimlik belgesindeki (NFC ile alınabilen hâllerde temassız yongadaki) fotoğrafın biyometrik karşılaştırması gerçekleştirilir. Fotoğraf, maske, video veya başka manipülasyon araçları kullanılarak yapılan girişimler reddedilir.
- **Cihaz ve Ortam Kontrolü:** Tebliğ m. 22/1-(e) uyarınca ışık ve gürültü seviyesi, sinyal gücü gibi kıstaslar açısından cihaz ve ortam kontrolü yapılır.
- **İletişim Kanalı Doğrulaması:** Tebliğ m. 22/1-(f) uyarınca cep telefonu numarası ve e-posta adresi, SMS ve e-posta yoluyla gönderilen tek seferlik kodlar ile doğrulanır.
- **Kayıt Tutma:** Tüm uzaktan kimlik tespiti süreci — ses ve görüntü kayıtları dâhil — Bilgi Sistemleri Tebliği uyarınca öngörülen süreyle güvenli ve yurt içinde saklanır (6493 sayılı Kanun m. 23/1).

Uzaktan kimlik tespiti sürecinde işlenen **biyometrik veriler** KVKK m. 6/3 uyarınca işlenen özel nitelikli kişisel verilerdir.

6.4. Kullanıcı Cihazının Taşınması Gereken Teknik Özellikler

Kullanıcı'nın HangiPara hizmetlerinden faydalanabilmesi için aşağıda belirtilen asgari teknik özelliklere sahip bir cihaza sahip olması gerekmektedir:

- İnternet bağlantısı sağlayan bir akıllı telefon, tablet;;
- Mobil uygulamayı yüklemeye uygun depolama alanı;
- Güncel ve güvenliği sağlanan iOS veya Android işletim sistemi;
- Uzaktan kimlik tespiti için ön kamera ve mikrofon;
- NFC destekli kimlik tespiti için NFC özellikli akıllı telefon Kullanıcı, Hizmet Arayüzü'nü kullanırken (i) cihazının internet bağlantısının güvenli olmasından, (ii) virüs koruma yazılımlarının kurulması ve güncel tutulmasından, (iii) cihazın üçüncü kişilerin eline

HANGİPARA ÖDEME VE ELEKTRONİK PARA HİZMETLERİ ÇERÇEVE SÖZLEŞMESİ

geçmesinin engellenmesi için gerekli tedbirlerin alınmasından sorumludur. Kullanıcı'nın cihazının yetkisiz kişilerce kullanılması veya kontrolünün ele geçirilmesi nedeniyle oluşabilecek zararlardan, HangiPara'nın ihmali olmadığı sürece, HangiPara sorumlu tutulamaz.

BÖLÜM IV — KİMLİK DOĞRULAMA, DİJİTAL CÜZDAN VE GÜVENLİK

7. Kimlik Doğrulama ve Hassas Ödeme Verisi

7.1. Hizmetlere Erişim Bilgileri

Hizmetlerin kullanılmaya başlanmasından önce Kullanıcı; kolay tahmin edilemeyen, üçüncü kişilerle paylaşmayacağı, mobil uygulama yönlendirmelerine uygun karmaşıklıkta bir şifre belirler. Hizmet Arayüzü'ne erişim için Kullanıcı; T.C. kimlik numarası, HangiPara tarafından verilen hesap numarası, telefon numarası veya e-posta adresi bilgilerinden en az birini, belirlediği şifreyi, biyometrik kimlik doğrulama yöntemini (parmak izi/yüz tanıma) ve cep telefonuna gönderilecek tek seferlik şifreleri kullanır.

7.2. Güçlü Kimlik Doğrulama

Kullanıcı; ödeme hesabına çevrim içi erişim, elektronik ortamda ödeme işlemi başlatma ve uzaktan ödeme işlemleri kapsamında Bilgi Sistemleri Tebliği **m. 10** uyarınca **Güçlü Kimlik Doğrulama**'ya tabidir. HangiPara, Mevzuat'ta öngörülen istisnalar dışında her elektronik ödeme işleminde Güçlü Kimlik Doğrulama uygular. Tek bileşenli kimlik doğrulama, yalnızca bakiye sorgulama ve son 90 günlük işlem geçmişi'nin görüntülenmesi gibi sınırlı hâllerde uygulanır.

7.3. PIN ve Hassas Ödeme Verisinin Münhasıran HangiPara Sistemlerinde Saklanması

Kullanıcı'ya tahsis edilen PIN, şifreler ve sair Hassas Ödeme Verisi **yalnızca HangiPara sistemlerinde** saklanır; HangiKredi veya başka grup şirketlerinin veri tabanlarında tutulmaz. Bu durum, HangiKredi ile HangiPara arasındaki tüzel kişilik ayrımının teknik altyapı düzeyinde de korunmasını sağlar. Söz konusu veriler 6493 sayılı Kanun **m. 23/1** uyarınca **en az on yıl** süreyle güvenli ve yurt içinde saklanır.

7.4. Dijital Cüzdan'ın Kullanımı

Kullanıcı'ya HangiPara nezdinde tahsis edilen Dijital Cüzdan; Yönetmelik **m. 4/A** kapsamında sunulan, mobil uygulama içerisinden erişilen, çevrim içi nitelikteki ödeme aracıdır. Kullanıcı, Dijital Cüzdan üzerinden Mevzuat'ın izin verdiği ölçüde ödeme yapma, transfer gerçekleştirme, fatura ödeme, Açık Bankacılık Hizmetleri'ni kullanma, HangiPara tarafından ihraç edilen Dijital Kart'ı kullanma ve elektronik para bakiyesini yönetme hakkına sahiptir. Dijital Cüzdan ve Dijital Kart'a ilişkin güvenlik ihlali, çalınma veya yetkisiz erişim şüphesi durumunda Kullanıcı, HangiPara'nın müşteri destek hattını arayarak veya mobil uygulama içerisindeki acil durdurma fonksiyonu vasıtasıyla bildirim yapmakla yükümlüdür.

7.5. Ödeme Aracının Engellenmesi

HangiPara, Yönetmelik **m. 53/4** uyarınca aşağıdaki hâllerde Kullanıcı'nın Dijital Cüzdan'ını engelleyebilir veya Hizmet Arayüzü'nü kullanıma kapatabilir:

- Ödeme aracının güvenliğine ilişkin ciddi şüphe oluşması;
- Yetkilendirilmemiş veya hileli kullanım şüphesi;
- Dolandırıcılık önleme prosedürlerinin gerektirdiği hâller;
- Mevzuat veya yetkili otorite kararı uyarınca tedbir uygulanması zorunluluğu.

HANGİPARA ÖDEME VE ELEKTRONİK PARA HİZMETLERİ ÇERÇEVE SÖZLEŞMESİ

HangiPara, ödeme aracının engellenmesini ve gerekçesini Kullanıcı'ya — mümkünse engelleme öncesinde, değilse sonrasında ivedilikle — bildirir; ancak güvenliği tehdit edici objektif nedenler veya Mevzuat'ta öngörülen bilgi verilmesini engelleyici hükümler bu yükümlülüğün dışındadır. Engelleme nedeninin ortadan kalkmasını müteakip ödeme aracı yeniden kullanılabilir hâle getirilir.

7.5.1. Dijital Kart'ın Ayrıca Geçici Olarak Kapatılması

HangiPara, Madde 7.5'te sayılan hâllere ek olarak, yalnızca Dijital Kart'ı geçici olarak kullanıma kapatabilir; bu durumda Dijital Cüzdan ve Ödeme Hesabı aktif kalmaya devam eder. SIM değişikliği (SIM swap) şüphesi hâlinde HangiPara, Güçlü Kimlik Doğrulama unsurlarının yeniden teyidini isteyebilir.

7.6. Dijital Kart'ın İhracı

Hesap açılışının ve kimlik tespiti sürecinin başarıyla tamamlanmasını müteakip, Kullanıcı adına bir adet Dijital Kart otomatik olarak ihraç edilir. Kullanıcı'nın işbu Sözleşme'yi kabul etmesi, Dijital Kart ihracına ilişkin onayını da kapsar. Dijital Kart'a ilişkin limit, kullanım koşulları ve ücretler Ek-1 (Limitler ve Ücret Tarifesi) ile belirlenir.

7.7. Dijital Kart İşlem Yetkileri

Dijital Kart'a bağlı belirli işlem yetkileri (fiziki ödeme noktalarında kullanım, yurt dışı harcama vb.) hesap açılışında HangiPara tarafından başlangıçta pasif olarak tanımlanabilir. Kullanıcı, bu yetkileri dilediği zaman mobil uygulama üzerinden aktif veya pasif hâle getirebilir. HangiPara, başlangıç yetki ayarlarını ve varsayılan durumları güncelleme hakkını saklı tutar; bu tür güncellemeler Madde 13.3'teki bildirim usulüne tabidir.

7.8. Tokenizasyon ve Üçüncü Taraf Dijital Cüzdan Desteği

Dijital Kart bilgileri, Kullanıcı'nın onayı doğrultusunda PCI-DSS uyumlu tokenizasyon altyapıları aracılığıyla token hâlinde saklanabilir. Dijital Kart, HangiPara tarafından desteklenmesine karar verilen üçüncü taraf dijital cüzdan hizmetlerine (Apple Pay, Google Pay ve benzeri) eklenebilir. Bu hizmetlerin kullanılabilirliği tamamen HangiPara'nın takdirindedir ve desteklenen platformlar mobil uygulama üzerinden duyurulur.

BÖLÜM V — ÖDEME İŞLEMLERİ

8. Ödeme Emrinin Onaylanması, Geri Alınması ve Limitler

8.1. Ödeme Emrinin Onaylanması

Yönetmelik m. 52 uyarınca, ödeme işleminin gerçekleştirilebilmesi için Kullanıcı'nın onayı şarttır. Onay; mobil uygulama içi onay butonu, parmak izi, yüz tanıma, PIN girişi, OTP/SMS doğrulama kodu veya HangiPara'nın belirleyeceği güvenli yöntemlerle alınır. Ödeme işlemine ilişkin onay; işlem öncesinde verilebileceği gibi, taraflar arasında kararlaştırılması hâlinde işlem sonrasında da verilebilir. Kararlaştırılan yönteme uygun olarak onaylanmamış ödeme işlemi yetkilendirilmemiş sayılır.

8.2. Ödeme Emrinin Alınma Zamanı

Yönetmelik m. 58 uyarınca, Kullanıcı tarafından verilen ödeme emrinin HangiPara'ya ulaştığı an, ödeme emrinin alındığı andır. FAST işlemlerinde Kullanıcı'nın ödeme emri, FAST sistem kuralları çerçevesinde anlık olarak gerçekleştirilir; iş günü dışında veya FAST işlem limiti üzerinde

HANGİPARA ÖDEME VE ELEKTRONİK PARA HİZMETLERİ ÇERÇEVE SÖZLEŞMESİ

gönderilen ödeme emri, izleyen ilk iş günü alınmış sayılır. EFT işlemlerinde Kullanıcı, ödeme emrini iş günü içinde en geç saat 16:00'ya kadar HangiPara'ya iletebilir; bu saatten sonra alınan ödeme emirleri ertesi iş günü alınmış sayılır.

8.3. Ödeme Emrinin Geri Alınması

Yönetmelik m. 64 uyarınca, Kullanıcı tarafından ödeme emri HangiPara'ya iletdikten sonra, kural olarak iletim anından itibaren geri alınamaz. Ödeme işleminin alıcı tarafından, alıcı aracılığıyla veya ödeme emri başlatma hizmeti sağlayıcısı tarafından başlatıldığı durumlarda; gönderen konumundaki Kullanıcı, ödeme emrini HangiPara'ya ilettikten veya işleme onay verdikten sonra ödeme emrini geri alamaz. Belirli bir tarihte veya periyodik olarak gerçekleştirilmesi planlanan ödeme emirleri, ifa tarihinden bir önceki iş günü mesai saati bitimine kadar Kullanıcı tarafından geri alınabilir. Bu sürelerden sonra ödeme emrinin geri alınması, tarafların anlaşmasına ve gereken hâllerde alıcının onayına bağlıdır. HangiPara, ödeme emrinin geri alınması için katlandığı maliyetlerle sınırlı bir ücret talep edebilir.

8.4. Reddedilen Ödeme Emirleri

Yönetmelik m. 63 uyarınca; Sözleşme şartlarının yerine getirilmiş olması, ödeme işleminin Mevzuat'a aykırılık oluşturmaması ve haklı bir nedenin bulunmaması kaydıyla, HangiPara ödeme emrini başlatmayı veya yerine getirmeyi reddedemez. Ret durumunda, Mevzuat'ta yer alan bilgi verilmesini engelleyici hükümler ile güvenliği tehdit edici objektif nedenlerin bulunması hâli dışında, HangiPara ret gerekçesini ve varsa ret sebebi olan hataların ne şekilde düzeltilebileceğini en geç ödeme emrinin alınmasını izleyen iş günü sonuna kadar Kullanıcı'ya bildirir. Reddedilen ödeme emri, gerçekleştirilmemiş kabul edilir.

8.5. Hatalı Tanımlayıcı

Yönetmelik m. 69 uyarınca; Kullanıcı tarafından sağlanan tekil tanımlayıcının (IBAN, hesap numarası, cep telefonu numarası, kullanıcı adı, e-posta adresi vb.) hatalı olması hâlinde HangiPara, ödeme işleminin gerçekleştirilmesinden sorumlu tutulamaz. Bununla birlikte HangiPara, hatalı işlemde kaynaklanan tutarın geri alınması için makul çaba gösterir; bu kapsamda Kullanıcı'dan ek bilgi ve belge talep edebilir.

8.6. İşlem Limitleri

HangiPara; MASAK Mevzuatı, Mevzuat ve risk politikası kapsamında günlük, haftalık, aylık ve yıllık tavan ve taban işlem limitleri uygulayabilir. Yürürlükteki limitler **Sözleşme Eki-1 (Limitler ve Ücret Tarifesi)**'nde yer alır ve <https://hangipara.com.tr/limitler-ucretler> adresinde yayımlanır. Limitlerde değişiklik yapılması hâlinde Madde 13.3 hükümleri uygulanır. Kullanıcı, HangiPara tarafından belirlenen limitleri aşacak şekilde işlem gerçekleştirmeyeceğini kabul eder.

8.7. Tutarın Önceden Bilinmediği İşlemlerde Geri Ödeme Talebi

Yönetmelik m. 56 uyarınca; alıcı tarafından yetkilendirilmiş veya alıcı aracılığıyla başlatılan ödeme işleminde, yetkilendirme sırasında işlem tutarının tam olarak belirtilmemesi ve gerçekleşen tutarın, harcama geçmişi, sözleşme şartları ve ilgili diğer hususlar dikkate alınarak öngörülen tutarı aşması hâlinde Kullanıcı, ilgili mal veya hizmetin tüketilmemiş olması kaydı ile, **ödeme işlemi tarihinden itibaren 2 (iki) ay içinde** işlem tutarı kadar geri ödeme talep edebilir. HangiPara, gerçeğe dayalı kanıtlar talep etme hakkını saklı tutar.

İşlem onayının doğrudan Kullanıcı tarafından verildiği veya ödeme tarihinden en az 1 (bir) ay önce Kullanıcı'ya bildirimde bulunduğu hâllerde geri ödeme talep edilemez. Geri ödeme talebine ilişkin karar 10 (on) iş günü içinde Kullanıcı'ya gerekçeleriyle birlikte bildirilir.

HANGİPARA ÖDEME VE ELEKTRONİK PARA HİZMETLERİ ÇERÇEVE SÖZLEŞMESİ

8.8. İşlem Özeti ve Bilgilendirme

Yönetmelik m. 47-50 uyarınca; gerçekleştirilen her ödeme işlemine ilişkin alıcı bilgisi, tutar ve para birimi, ödenecek ücret, varsa kullanılan döviz kuru, işlem tarihi ve referans numarası Kalıcı Veri Saklayıcısı yoluyla Kullanıcı'ya sunulur. Kullanıcı, bu bilgilere mobil uygulama veya internet sitesi üzerinden ücretsiz olarak ayda en az 1 (bir) defa erişme hakkına sahiptir.

9. Yetkilendirilmemiş veya Hatalı Ödeme İşlemleri

9.1. Bildirim Süresi

Yönetmelik m. 54/1 uyarınca Kullanıcı; yetkilendirmediği veya hatalı gerçekleştirilmiş bir ödeme işlemini öğrendiği andan itibaren gecikmeksizin, her hâlükârda işlem tarihinden itibaren 13 (on üç) ay içinde HangiPara'ya bildirmek suretiyle düzeltilmesini talep edebilir. Bu süre içinde bildirilmeyen işlemler için Kullanıcı'nın talep hakkı düşer. HangiPara'nın işleme ilişkin Yönetmelik'te öngörülen tüm bilgileri Kullanıcı'ya sağlamamış olması hâlinde, Kullanıcı bu süreyle bağlı olmaksızın her zaman düzeltme talep edebilir.9.2. Yetkilendirilmemiş İşlemlerde Sorumluluk

Yetkilendirilmemiş ödeme işleminin gerçekleştirildiğinin tespiti hâlinde HangiPara; bildirim takiben **ivedilikle ve en geç bildirim izleyen iş günü sonuna kadar** işlem tutarını Kullanıcı'ya iade eder ve Ödeme Hesabı'nı işlem öncesi durumuna getirir. Kullanıcı'nın bildirim öncesinde gerçekleşen yetkilendirilmemiş işlemler bakımından Kullanıcı'nın sorumluluğu Yönetmelik m. 54/4 uyarınca **250 TL (ikiyüzelliTürkLirası) ile sınırlıdır**. Kullanıcı'nın bildirimden sonra gerçekleşen yetkilendirilmemiş işlemler için sorumluluğu doğmaz.

Bununla birlikte Kullanıcı; ödeme aracını hileli kullanması, kasten veya ağır ihmalle Hassas Ödeme Verisi'nin korunmasına yönelik gerekli önlemleri almaması ya da ödeme aracını ihraç ve kullanım koşullarına uygun olarak kullanmaması durumunda, yetkilendirilmemiş işlemde doğan zararın tamamından sorumludur. Zararın sebebi HangiPara'nın çalışanı, Temsilcisi veya dış hizmet aldığı kuruluş olması durumunda Kullanıcı'nın sorumluluğu doğmaz.

9.3. Düzeltme Talebinin Yerine Getirilmesi

Kullanıcı'nın düzeltme talebinin HangiPara tarafından uygun bulunması hâlinde; ilgili işlem bedeli alıcıya aktarılmamışsa doğrudan Kullanıcı'ya iade edilir, aktarılmışsa HangiPara alıcıdan ilgili tutarın iadesini talep eder. Alıcı'nın iadeyi kabul etmemesi hâlinde HangiPara'nın iade sorumluluğu sona erer; Kullanıcı'nın işlem tutarını doğrudan alıcıdan talep etmesi gerekir.

9.4. İspat Yükümlülüğü

Yönetmelik m. 54/2 uyarınca; Kullanıcı'nın gerçekleşmiş bir ödeme işlemini yetkilendirmediğini veya işlemin doğru gerçekleşmediğini iddia etmesi durumunda, işlemin Kullanıcı tarafından onaylandığı, doğru kaydedildiği ve hesaplara işlendiğine ilişkin ispat yükümlülüğü HangiPara'ya aittir.

9.5. Makul Şüphe Hâlinde Araştırma Yetkisi

Kullanıcı'nın hileli kullanım veya ağır ihmal davranışına ilişkin kuvvetli şüphe bulunması hâlinde HangiPara, düzeltme yapmadan önce, makul bir süreyle sınırlı olmak üzere araştırma yapma hakkına sahiptir.

9.6. HangiPara'nın İşlemin Gerçekleştirilmemesi veya Hatalı Gerçekleştirilmesi Hâlinde Sorumluluğu

Yönetmelik m. 70 uyarınca; ödeme emrinin Kullanıcı tarafından usulüne uygun olarak başlatılmasına rağmen ödeme işleminin hiç veya doğru şekilde gerçekleştirilmemesinden

HANGİPARA ÖDEME VE ELEKTRONİK PARA HİZMETLERİ ÇERÇEVE SÖZLEŞMESİ

HangiPara sorumludur. HangiPara, kendi kusuruyla bu durumun ortaya çıkması hâlinde işlem tutarını gecikmeksizin Kullanıcı'ya iade eder. Yönetmelik m. 71 hükümleri saklı kalmak kaydıyla ödeme emri başlatma hizmeti sağlayıcısının kusurundan doğan sorumluluk hâlleri ayrıca uygulanır.

9.7. Kart Tabanlı İşlemlerde Harcama İtirazı (Chargeback)

Dijital Kart ile gerçekleştirilen işlemlere ilişkin harcama itirazları, ilgili kartlı sistem kuruluşunun (Mastercard, Visa vb.) belirlediği kural ve sürelerle de tabidir. Kullanıcı, harcama itiraz başvurusunu Madde 9.1'deki sürelerle uygun olarak HangiPara'ya iletir. HangiPara, itiraz sürecinde kartlı sistem kuruluşu kuralları çerçevesinde aracılık eder; nihai karar kartlı sistem kuruluşunun uyuşmazlık çözüm mekanizmasına göre belirlenir. Kartlı sistem kuruluşu kurallarının öngördüğü başvuru sürelerinin sona ermesi hâlinde HangiPara'nın harcama itirazını işleme alma yükümlülüğü ortadan kalkar.

BÖLÜM VI — HİZMET KATEGORİLERİ

10. Elektronik Para İhracı, Geri Ödeme ve Hizmet Detayları

10.1. Elektronik Para İhracı

6493 sayılı Kanun m. 20/1 ve m. 20/2 uyarınca; Kullanıcı'nın HangiPara nezdindeki Ödeme Hesabı'na elektronik para ihracı için fon aktarmasından sonra HangiPara, **aldığı fon kadar ve gecikmeksizin** elektronik para ihraç eder ve kullanıma hazır hâle getirir. HangiPara'nın elektronik para karşılığında aldığı fonun tutarını gösteren işlem özetine Kullanıcı, mobil uygulama veya internet sitesi aracılığıyla erişebilir; talebi hâlinde Kalıcı Veri Saklayıcısı yoluyla iletilmesini isteyebilir.

6493 sayılı Kanun m. 20/5 uyarınca; elektronik para karşılığında alınan fon için faiz işletilemez ve Kullanıcı'ya, elektronik paranın tutulduğu süreye ve tutara bağlı herhangi bir menfaat sağlanamaz.

10.2. Elektronik Paranın Geri Ödenmesi

Yönetmelik m. 6 uyarınca; Kullanıcı, elektronik paranın bir kısmının veya tamamının geri ödenmesini her zaman talep edebilir. HangiPara; Sözleşme'nin ilgili hükümleri ile Mevzuat'ın verdiği yetkiler ve koyduğu yükümlülükler saklı kalmak kaydıyla, talebi almasını takiben gecikmeksizin ve her hâlükârda en geç ertesi iş günü sonuna kadar geri ödeme işlemlerini gerçekleştirir.

HangiPara, geri ödeme talebinin (i) Sözleşme'nin sona ermesinden önce talep edilmesi, (ii) elektronik paranın son kullanma tarihinden önce talepte bulunulması veya (iii) son kullanma tarihinden itibaren bir yıldan uzun süre geçtikten sonra talep edilmesi hâllerinde, **işlem maliyetiyle orantılı bir ücret** talep edebilir.

10.3. Elektronik Paranın Son Kullanım Tarihi

Elektronik paranın son kullanım tarihi; Kullanıcı'nın Ödeme Hesabı'nda yaptığı son işlemi (para çekme, para yatırma, ödeme, transfer ve benzeri) izleyen 1 (bir) yıllık sürenin dolduğu tarihtir. Son kullanma tarihinden önce Kullanıcı'ya Kalıcı Veri Saklayıcısı yoluyla bildirim yapılır.

10.3.1. Hareketsiz Hesap ve Dijital Kart Politikası

Ödeme Hesabı'nda veya Dijital Kart'ta kesintisiz olarak 12 (on iki) ay boyunca hiçbir işlem (para yatırma, çekme, ödeme, transfer vb.) gerçekleştirilmemesi hâlinde, ilgili hesap ve/veya kart

HANGİPARA ÖDEME VE ELEKTRONİK PARA HİZMETLERİ ÇERÇEVE SÖZLEŞMESİ

HangiPara tarafından hareketsiz olarak sınıflandırılabilir. HangiPara, hareketsiz hesap/kart'ı bildirim sonrasında pasife alabilir veya kapatabilir; mevcut bakiye Madde 10.4'teki geri ödeme prosedürüne tabidir. HangiPara, Ücret Tarifesi'nde belirtilmek kaydıyla hareketsiz hesaplardan hesap bakım ücreti tahsil edebilir; bakiyesi bulunmayan hesaplardan ücret tahsil edilmez.

10.4. Geri Ödeme Yöntemi

Geri ödeme; Kullanıcı'nın bildirdiği banka hesabına FAST/EFT/havale yoluyla, başka bir ödeme kuruluşu nezdindeki hesaba aktarım veya — Mevzuat'ın izin verdiği ölçüde — Kullanıcı'nın talimatına uygun başkaca bir yöntem ile gerçekleştirilir.

10.5. Korunan Hesap

6493 sayılı Kanun m. 20/3 ve m. 22 ile Yönetmelik'in ilgili hükümleri uyarınca; HangiPara, elektronik para ihracı karşılığında topladığı fonları, 5411 sayılı Kanun'a tabi bir Banka nezdinde açılacak ayrı korunan hesaba aktarmak zorundadır.

Bu fonlar, HangiPara'nın iradi veya zorunlu tasfiyesi hâlinde başka kanunlardaki önceliklere bakılmaksızın fon sahiplerinin haklarının tazmin edilmesi için kullanılır.

11. Açık Bankacılık Hizmetleri (Hesap Bilgisi ve Ödeme Emri Başlatma)

HangiPara, Yönetmelik m. 59 ila m. 61 çerçevesinde Açık Bankacılık Hizmetleri sunmaya yetkilidir.

11.1. Hesap Bilgisi Hizmeti

Yönetmelik m. 61 uyarınca, Kullanıcı'nın açık rızası dâhilinde, başka ödeme hizmeti sağlayıcı(ları) nezdindeki bir veya daha fazla ödeme hesabına ilişkin bilgilerin konsolide edilmiş şekilde Hizmet Arayüzü üzerinden Kullanıcı'ya sunulmasıdır. Kullanıcı, açık rızasını her zaman geri alabilir.

11.2. Ödeme Emri Başlatma Hizmeti

Yönetmelik m. 60 uyarınca, Kullanıcı'nın talimatı doğrultusunda, başka bir ödeme hizmeti sağlayıcısında bulunan ödeme hesabından ödeme işlemi başlatılması hizmetidir. HangiPara, ödeme emrini başlattıktan sonra Kullanıcı'yı ve gereken hâllerde alıcıyı bilgilendirir.

11.3. Verilerin Korunması

Yönetmelik m. 62 uyarınca; HangiPara, Açık Bankacılık Hizmetleri kapsamında elde ettiği verileri yalnızca hizmetin gerektirdiği amaçla ve Mevzuat'a uygun olarak işler. Kullanıcı'ya ait Hassas Müşteri Verisi / Hassas Ödeme Verisi (PIN, şifre, güvenlik soruları, sertifika, şifreleme anahtarı ve sair kişisel güvenlik bilgileri) hiçbir koşulda HangiKredi veya başka grup şirketleri ile paylaşılmaz; bu veriler münhasıran HangiPara sistemlerinde saklanır. Yönetmelik m. 60/3-(d) ve m. 61/2-(d) uyarınca ödeme hesabı sahibinin adı, ödeme hesabının numarası ve ödeme aracının numarası bu kapsamda hassas müşteri verisi olarak değerlendirilmez. KVKK kapsamında veri sorumlusunun aydınlatma ve açık rıza yükümlülükleri saklıdır.

11.4. Açık Bankacılık Verilerinin HangiKredi ile Paylaşımı (Veri Paylaşım Talimatı)

Yönetmelik m. 62/4 uyarınca, Açık Bankacılık Hizmetleri kapsamında temin edilen veriler, HangiPara Kullanıcı'nın açık rızasını almış olsa dahi, Kullanıcı'dan gelen bir talep ya da talimat olmaksızın yurt içindeki ve yurt dışındaki üçüncü kişilerle paylaşılamaz. Kullanıcı'nın, hesap bilgisi hizmeti kapsamında konsolide edilen hesap ve harcama bilgilerinin HangiKredi (Hangisi İnternet ve Bilgi Hizmetleri A.Ş.) ile paylaşılmasını talep etmesi hâlinde bu paylaşım; Sözleşme'nin Ek-3'ünde yer alan Açık Bankacılık Veri Paylaşım Talimatı'nın Kullanıcı tarafından verilmesi ve KVKK kapsamında ayrıca açık rıza alınması kaydıyla gerçekleştirilir. Bu

HANGİPARA ÖDEME VE ELEKTRONİK PARA HİZMETLERİ ÇERÇEVE SÖZLEŞMESİ

paylaşım, Hassas Müşteri Verisi / Hassas Ödeme Verisi'ni kapsamaz. Kullanıcı, vermiş olduğu talimatı ve açık rızayı dilediği zaman geri alabilir; geri alma ileriye etkili sonuç doğurur ve geçmişe yönelik gerçekleştirilmiş paylaşımları etkilemez.

12. TR Karekod ile Ödemeler

HangiPara, TR Karekod kullanılarak gerçekleştirilen ödeme hizmetlerini; **Ödeme Hizmetlerinde TR Karekodun Üretilmesi ve Kullanılması Hakkında Yönetmelik** (Resmî Gazete: 21.08.2020 / 31220) ile bu Yönetmelik m. 6 çerçevesinde TCMB tarafından yayımlanan **"TR Karekod Teknik İlke ve Kuralları Rehberi"** başlıklı dokümanda yer alan usul ve esaslara uygun şekilde sunmakla yükümlüdür. Kullanıcı, statik karekod kullanılarak yapılacak ödemelerde karekodun fiziksel güvenliği ve okunabilirliğinin korunması amacıyla gerekli özeni gösterir.

12.1. ATM ve İlave Hizmetler

HangiPara, ileride Dijital Kart üzerinden ATM nakit çekim, nakit yatırma ve benzeri ilave hizmetler sunabilir. Bu hizmetlerin kapsamı, limitleri ve ücretleri ayrıca belirlenecek olup, hizmete başlanması hâlinde Madde 13.3'teki bildirim usulüne uygun olarak Kullanıcı bilgilendirilir.

12.2. Kartlı Sistem Kuruluşu Esnekliği

HangiPara, Dijital Kart'ın bağlı olduğu kartlı sistem kuruluşunu (Mastercard, Visa, Troy vb.) değiştirebilir veya birden fazla kartlı sistem kuruluşu ile eş zamanlı olarak çalışabilir. Kartlı sistem kuruluşu değişiklikleri Madde 13.3'teki bildirim usulüne tabidir.

12.3. Kart Altyapı Sağlayıcısı

Dijital Kart hizmeti, HangiPara tarafından seçilecek kart altyapı sağlayıcıları aracılığıyla sunulabilir. HangiPara, kart altyapı sağlayıcısını ve/veya kartlı sistem kuruluşu bağlantısını önceden bildirimde bulunmaksızın değiştirme hakkını saklı tutar. Altyapı sağlayıcısı değişikliği, HangiPara'nın Kullanıcı'ya karşı sözleşmeden doğan sorumluluğunu ortadan kaldırmaz.

12.4. Teşvik Programları (Cashback ve Benzeri)

HangiPara, zaman zaman ödeme işlemleri için geri ödeme (cashback), puan, indirim veya benzeri teşvik programları sunabilir (Yönetmelik m. 15/3). Bu programların koşulları, süreleri, üst limitleri ve iptali tamamen HangiPara'nın takdirindedir ve uygulama içi duyurularla bildirilir. HangiPara, herhangi bir programa devam etme veya programı sonlandırma hakkını saklı tutar; sonlandırma kararı, daha önce tahakkuk etmiş hakları ortadan kaldırmaz.

BÖLÜM VII — ÜCRETLER, MASRAFLAR VE BİLGİLENDİRME

13. Ücret Tarifesi ve Değişiklikler

13.1. Ücret Tarifesi

İşbu Sözleşme kapsamında Kullanıcı tarafından ödenecek ücret, komisyon ve masraflar; Sözleşme'nin Ek-1'inde yer alan ve Sözleşme'nin ayrılmaz bir parçası olan **Ücret Tarifesi**'nde detaylı şekilde gösterilmiştir. Ücret Tarifesi <https://hangipara.com.tr/limitler-ucretler> adresinde sürekli erişilebilir; mobil uygulama içinde de görüntülenebilir.

13.2. Ücretlerin Tahsil Şekli

Yönetmelik m. 50 çerçevesinde; herhangi bir işlem için ücret alınması öngörülmüşse, ücret Kullanıcı'nın Ödeme Hesabı'ndan tahsil edilir. Ücret, ödeme işlemi kapsamında bir tutarın aktarılması için alınmıyorsa, aktarılan tutar üzerinden kesinti yapılmaz. Aktarılan tutar sonrası Ödeme Hesabı'nda kalan bakiye, alınacak işlem ücretinden az ise HangiPara işlemi reddedebilir.

HANGİPARA ÖDEME VE ELEKTRONİK PARA HİZMETLERİ ÇERÇEVE SÖZLEŞMESİ

13.3. Ücret ve Sözleşme Değişiklikleri

HangiPara, ürün ve hizmetler ile işlemlerden alınacak ücretleri ve Sözleşme şartlarını ilgili Mevzuat'a uygun olarak tek taraflı değiştirebilir. Yönetmelik m. 44 çerçevesinde, sözleşme şartlarındaki değişiklikler yürürlüğe girmeden **en az 30 (otuz) gün önce** Kullanıcı'ya Kalıcı Veri Saklayıcısı yoluyla bildirilir. Bildirim; değişikliğin kapsamını, yürürlük tarihini ve Kullanıcı'nın fesih hakkına ilişkin bilgileri içerir. 30 günlük süre içinde itiraz etmeyen veya bildirimde belirtilen yürürlük tarihine kadar Sözleşme'yi feshetmeyen Kullanıcı'nın değişiklikleri kabul ettiği varsayılır. Mevzuat'ın daha kısa süre öngördüğü hâllerde Mevzuat süresi uygulanır.

BÖLÜM VIII — KİŞİSEL VERİLER, MASAK YÜKÜMLÜLÜKLERİ VE GİZLİLİK

14. Kişisel Verilerin İşlenmesi

HangiPara; Kullanıcı'nın kişisel verilerini, KVKK ve ikincil mevzuat kapsamında — ayrıca yayımladığı **Aydınlatma Metni**'nde belirtilen amaç, hukuki sebep ve kategoriler çerçevesinde — işler. Aydınlatma Metni'nde detaylı şekilde gösterilen veri kategorileri, işleme amaçları, hukuki sebepler, aktarım alıcıları, saklama süreleri ve Kullanıcı haklarına ilişkin bilgilere her zaman www.hangipara.com.tr adresinden ve mobil uygulamadan erişilebilir. Açık rıza gerektiren faaliyetler için ayrıca izin alınır. Kullanıcı, KVKK m. 11 kapsamındaki haklarını her zaman HangiPara'ya başvurarak kullanabilir.

HangiPara ve HangiKredi, KVKK m. 3 anlamında **ayrı veri sorumlularıdır**. İki şirket arasındaki veri paylaşımı için Yönetmelik m. 62 çerçevesinde açık rıza veya başkaca hukuki sebep aranır. KYC verileri, Hassas Ödeme Verisi ve PIN bilgisi hiçbir koşulda HangiKredi ile paylaşılmaz; bu veriler münhasıran HangiPara sistemlerinde saklanır.

15. MASAK Yükümlülükleri

HangiPara; 5549 sayılı Kanun ve ikincil mevzuat uyarınca müşteri tanıma, şüpheli işlem bildirimi, kayıt tutma, kontrol ve uyum görevlisi atama yükümlülüklerine tabidir. Kullanıcı, MASAK Mevzuatı çerçevesinde HangiPara'nın bilgi/belge taleplerine derhâl cevap vermekle yükümlüdür; söz konusu yükümlülükler aykırılık hâlinde HangiPara, hesabı askıya alma, Sözleşme'yi feshetme ve Mevzuat çerçevesinde gerekli bildirimleri yapma hakkına sahiptir.

16. Gizlilik

Taraflar; Sözleşme çerçevesinde diğer Taraftan temin edeceği bilgileri devamlı olarak gizli tutacağını, saklayacağını, Sözleşme'de belirtilenden başka bir amaç için kullanmayacağını ve ilgili Taraf'ın yazılı rızası olmaksızın üçüncü kişilere (yasal zorunluluklar dışında) ifşa etmeyeceğini taahhüt ederler. Bu gizlilik hükmü, Sözleşme'nin sona ermesinden sonra da yürürlükte kalmaya devam eder. Yetkili kamu otoritelerinin (TCMB, MASAK, Bilgi Teknolojileri ve İletişim Kurumu, mahkemeler, savcılıklar, vergi idaresi, Kişisel Verileri Koruma Kurumu vb.) talepleri ile Mevzuat'tan kaynaklanan paylaşımlar bu hükmün dışındadır.

BÖLÜM IX — SÖZLEŞMENİN SÜRESİ, CAYMA VE FESİH

17. Sözleşmenin Kurulması, Yürürlüğü ve Süresi

İşbu Sözleşme, Kullanıcı'nın HangiPara nezdinde kimlik tespiti adımlarını tamamlayarak hesap açma onayını Hizmet Arayüzü aracılığıyla ilettiği anda kurulmuş ve yürürlüğe girmiş sayılır. Sözleşme belirsiz süreli olup, taraflardan biri tek taraflı olarak feshetmedikçe yürürlükte kalmaya devam eder.

18. Cayma Hakkı

HANGİPARA ÖDEME VE ELEKTRONİK PARA HİZMETLERİ ÇERÇEVE SÖZLEŞMESİ

Kullanıcı, Sözleşme'nin kurulmasından itibaren **14 (on dört) gün** içinde herhangi bir gerekçe göstermeksizin ve cezai şart ödemeksizin Sözleşme'den cayma hakkına sahiptir. Cayma talebi; HangiPara'nın müşteri destek hattına yapılacak bildirim, mobil uygulamadaki cayma kanalı, e-posta ile destek@hangipara.com.tr adresine gönderim veya Kalıcı Veri Saklayıcısı vasıtasıyla iletilir. Cayma talebinin HangiPara'ya iletilmesiyle Sözleşme sona erer; Kullanıcı'ya sunulan tüm hizmetler en geç 7 (yedi) gün içinde durdurulur. Cayma hâlinde elektronik para bakiyesi Madde 21 hükümleri uyarınca iade edilir.

19. Fesih

19.1. Kullanıcı Tarafından Fesih

Yönetmelik **m. 45** uyarınca Kullanıcı; herhangi bir gerekçe göstermeksizin ve **ücret ödemeksizin**, her zaman Sözleşme'yi feshedebilir. Fesih bildirimi; mobil uygulama içi fesih kanalından, e-posta yoluyla destek@hangipara.com.tr adresine, çağrı merkezi aracılığıyla veya Kalıcı Veri Saklayıcısı vasıtasıyla yapılabilir. Sözleşme bir yıldan kısa süreli ise Mevzuat'ın izin verdiği ölçüde, HangiPara tarafından katlanılan ve doğrudan Kullanıcı ile ilişkilendirilebilen maliyetlerle sınırlı makul bir fesih ücreti talep edilebilir; bir yıldan sonra gerçekleştirilecek fesih için ücret talep edilemez.

19.2. HangiPara Tarafından Fesih

HangiPara, Sözleşme'yi en az **2 (iki) ay öncesinden** Kullanıcı'ya bildirim yapmak koşuluyla feshedebilir. Bununla birlikte; Kullanıcı'nın Sözleşme'yi veya Mevzuat'ı ihlal etmesi, sahte/yanıltıcı bilgi sağlanması, MASAK Mevzuatı kapsamındaki yükümlülükler aykırılık, dolandırıcılık şüphesi, hizmetlerin yasalara veya ahlaka aykırı amaçlarla kullanılması ya da sair haklı sebeplerin varlığı hâlinde HangiPara, bildirim süresine bağlı olmaksızın Sözleşme'yi haklı sebeple **derhâl** feshedebilir. HangiPara'nın Mevzuat'tan kaynaklanan yükümlülükleri çerçevesinde feshin gerektiği durumlarda da bildirim süresi aranmaz. HangiPara'nın 6493 sayılı Kanun kapsamındaki faaliyet izninin herhangi bir nedenle sonlanması hâlinde, işbu Sözleşme HangiPara'ya tazminat yükümlülüğü doğurmaksızın Kullanıcı'ya yapılacak bildirim ile feshedilebilir.

20. Fesih Sonrası Peşin Ödenen Tutarın İadesi

Kullanıcı'nın hizmetlerin kullanımı için peşin olarak ödediği bir tutar varsa, fesih tarihi itibarıyla fazla ödenen tutar Kullanıcı'ya iade edilir.

21. Sözleşmenin Sona Ermesi Hâlinde Elektronik Paranın Geri Ödenmesi

Sözleşme'nin herhangi bir sebeple sona ermesi hâlinde, ihraç edilmiş elektronik paranın karşılığı olan fon tutarı; 6493 sayılı Kanun **m. 20** ve Yönetmelik **m. 6** uyarınca herhangi bir ücret kesintisine tabi olmaksızın, Kullanıcı'nın cayma veya fesih hakkını kullanırken bildirdiği banka hesabına veya başka bir ödeme kuruluşu nezdindeki hesaba ödeme yapılmak suretiyle iade edilir.

Sözleşme'nin HangiPara tarafından feshedilmesi hâlinde Kullanıcı; fesih ihbar tarihini izleyen **1 (bir) ay** içinde elektronik para tutarının iade edileceği banka hesabını veya ödeme kuruluşu bilgilerini HangiPara'ya bildirmek zorundadır. Kullanıcı'nın bu bildirimi yapmaması hâlinde HangiPara, Kullanıcı tarafından daha önce kendisine ait olduğu bildirilmiş bir banka hesabına veya başka bir ödeme kuruluşu nezdindeki hesaba ödeme yaparak iade borcundan kurtulur. Mevzuat'ın HangiPara'ya tanıdığı yetkiler ve koyduğu yükümlülükler (mal varlığının dondurulması kararları, takas-mahsup hakkının kullanılması ve benzeri) saklıdır.

BÖLÜM X — ŞİKAYET VE UYUŞMAZLIKLARIN ÇÖZÜMÜ

HANGİPARA ÖDEME VE ELEKTRONİK PARA HİZMETLERİ ÇERÇEVE SÖZLEŞMESİ

22. Şikâyet ve İtirazlar

Kullanıcı, HangiPara tarafından sağlanan hizmetlere ilişkin şikâyet ve itirazlarını HangiPara'nın **0850 227 26 44** numaralı müşteri destek hattı, destek@hangipara.com.tr adresi veya mobil uygulama içi destek kanalı vasıtasıyla iletebilir. HangiPara, Yönetmelik m. 74 uyarınca başvuruyu inceleyerek en geç **20 (yirmi) iş günü** içinde Kullanıcı'ya bilgi verir.

23. TÖDEB Bireysel Müşteri Hakem Heyeti

Yönetmelik m. 74 uyarınca Kullanıcı; bireysel nitelik taşıyan ve ticari faaliyet kapsamına girmeyen uyuşmazlıklarda öncelikle HangiPara'ya yazılı başvuru yapmak koşuluyla; başvurunun 20 iş günü içinde yanıtlanmaması veya yanıtı yetersiz bulması hâlinde, yanıt tarihinden itibaren **60 (altmış) gün içinde** Türkiye Ödeme ve Elektronik Para Kuruluşları Birliği (TÖDEB) Bireysel Müşteri Hakem Heyeti'ne başvurabilir. Başvurular, TÖDEB'in www.todeb.org.tr adresindeki başvuru formu doldurularak yapılır.

24. Tüketici Hakem Heyetleri ve Yetkili Mahkemeler

Kullanıcı; 6502 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun çerçevesinde Tüketici Hakem Heyetleri'ne ve Tüketici Mahkemeleri'ne doğrudan başvurabilir. Sair uyuşmazlıklarda **İstanbul Çağlayan Mahkemeleri ve İcra Daireleri** münhasıran yetkilidir.

25. Uygulanacak Hukuk

İşbu Sözleşme'nin yorum ve ifasında Türk Hukuku uygulanır.

BÖLÜM XI — DİĞER HÜKÜMLER

26. Mücbir Sebep

Yönetmelik m. 77 uyarınca; Sözleşme'nin imzalandığı tarihte var olmayan ve öngörülemeyen, Tarafların veya tek bir Tarafın çalışma imkânlarını kısmen ya da tamamen, geçici veya daimi olarak durduracak şekilde meydana gelen doğal afet, savaş, terör, salgın hastalık, grev, lokavt, kamu otoritesi kararları, internet altyapısında genel kesinti, siber saldırı ve benzeri olaylar mücbir sebep sayılır. Mücbir sebep nedeniyle HangiPara'nın hizmetleri sunamaması hâlinde Kullanıcı tazminat talep edemez. Mücbir sebep hâlinin 1 (bir) aydan uzun süre devam etmesi durumunda Tarafların Sözleşme'yi fesih hakkı doğar; bu fesih hâlinde Taraflar, doğmuş veya doğacak zararlarını talep edemez.

27. Sözleşmenin Bütünlüğü ve Bölünebilirlik

Sözleşme'nin esaslı olmayan hükümlerinden birinin veya birkaçının kısmen ya da tamamen geçersiz addedilmesi, kalan hükümlerin geçerliliğine etki etmez.

28. Devir

Kullanıcı, HangiPara'nın yazılı onayı olmadan Sözleşme'den doğan hak ve yükümlülüklerini kısmen ya da tamamen üçüncü kişilere devir ve temlik edemez. HangiPara, Mevzuat'ın izin verdiği ölçüde Sözleşme'yi grup şirketlerine veya devralma/birleşme/bölünme süreçlerinde halefine devredebilir.

29. Hakların Kullanımı

İşbu Sözleşme'nin herhangi bir hükmünün bir Tarafça ihlaline karşın diğer Tarafın işlem yapmamış olması, haklarından vazgeçtiği anlamına gelmez ve hak sahibi Taraf, müteakip ihlal hâllerinde de Sözleşme'den doğan haklarını kullanmak hakkına sahiptir.

HANGİPARA ÖDEME VE ELEKTRONİK PARA HİZMETLERİ ÇERÇEVE SÖZLEŞMESİ

30. Delil Sözleşmesi

Taraflar; bu Sözleşme'den doğan ihtilaflarda HangiPara'nın defterleri, elektronik kayıtları, sunucu logları, ses kayıtları, mobil uygulama içi etkileşim kayıtları, görüntülü kimlik tespiti kayıtları ve e-posta yazışmalarının HMK m. 193 anlamında **kesin delil** teşkil edeceğini kabul ederler.

Uzaktan iletişim aracı ile sözleşme kurulması ve işlemlerin yürütülmesi kapsamında elde edilen tüm bilgi, belge ve ses/görüntü kayıtları yasal mevzuat uyarınca asgari 10 (on) yıl süreyle güvenli bir şekilde saklanacaktır.

31. Bildirimlerde Şekil

Aksi açıkça belirtilmedikçe, Kullanıcı'nın HangiPara'ya yapacağı bildirimler Madde 1'de belirtilen iletişim bilgileri kullanılarak yapılır. HangiPara, bazı talepler bakımından ilave kimlik doğrulama adımları gerekmesi hâlinde, bildirimin **noter kanalıyla** yapılmasını talep edebilir; bu durumda noter masrafları Kullanıcı tarafından karşılanır.

32. Ekler ve Yürürlük

İşbu Sözleşme, aşağıdaki ekleri ile birlikte bir bütün teşkil eder:

Ek-1: Limitler ve Ücret Tarifesi (<https://hangipara.com.tr/limitler-ucretler> adresinde sürekli erişilebilir).

Ek-2: Kullanıcı Aydınlatma Metni (KVKK m. 10 uyarınca, ayrı belge olarak sunulur).

Ek-3: Açık Bankacılık Veri Paylaşım Talimatı (Örnektir, Yönetmelik m. 62/4 uyarınca, ayrı belge olarak sunulur ve Kullanıcı'nın talimatı ile yürürlüğe girer).

Ek-4: Açık Bankacılık Hizmetlerine İlişkin Aydınlatma Metni (Örnektir, KVKK m. 10 uyarınca, ayrı belge olarak sunulur).

32 (otuz iki) ana madde ve 11 bölümden oluşan işbu Sözleşme, Kullanıcı tarafından elektronik ortamda onaylandığı tarihte yürürlüğe girer. Kullanıcı; Sözleşme'yi ve eklerini okuyup anladığını, akdetmek için gerekli ehliyete sahip olduğunu ve hükümleri serbest iradesiyle kabul ettiğini elektronik ortamda beyan eder.

HANGİPARA ÖDEME VE ELEKTRONİK PARA HİZMETLERİ ÇERÇEVE SÖZLEŞMESİ

EK-1

Limitler ve Ücret Tarifesi

İşbu Ek-1, HangiPara Çerçeve Sözleşmesi'nin ayrılmaz bir parçasıdır. Aşağıdaki tüm tutar ve oranlar BSMV ve sair ilgili vergiler dâhil olarak gösterilmiştir; aksi açıkça belirtilen kalemler için ayrı vergi uygulanabilir. HangiPara, Sözleşme Madde 13.3 hükümleri çerçevesinde Ücret Tarifesi'nde tek taraflı değişiklik hakkını saklı tutar; değişiklikler Kullanıcı'ya en az 30 (otuz) gün öncesinden bildirilir. İşbu Ücret Tarifesi'nde yer alan tüm hizmetler; HangiPara'nın TCMB Karar No: 11988/21587 (RG: 25.02.2026 / 33179) ile aldığı faaliyet izni kapsamındaki 6493 sayılı Kanun m. 12/1'in (a), (b), (c), (e), (f), (g) bentleri ve m. 18/2 ile sınırlıdır.

Bölüm 1 — Hesap İşlemleri

İşlem Tipi	İşlem Ücreti	Açıklama
Hesap Açılış Ücreti	Ücretsiz	Mobil uygulama veya internet sitesi üzerinden uzaktan kimlik tespiti tamamlanarak hesap açma işlemi.
Hesap Kullanım Ücreti	Ücretsiz	Hesap açılışı veya işlem onayı esnasında aksi açıkça belirtilmedikçe.
Hesap Kapatma Ücreti	Ücretsiz	Sözleşme tarihi itibarıyla 1 yıldan sonra fesih hâlinde ücret alınmaz; öncesinde Mevzuat'ın izin verdiği makul ölçüde ücret talep edilebilir.

Bölüm 2 — Hesaba Para Yatırma İşlemleri

İşlem Tipi	İşlem Ücreti	Açıklama
FAST/EFT/Havale ile Para Yatırma	Ücretsiz	HangiPara hesabına bir banka hesabından FAST, EFT veya havale yoluyla para yatırma.
ATM Kartsız İşlem ile Para Yatırma	Ücretsiz	Anlaşmalı banka ATM'leri kartsız işlem menüsü üzerinden HangiPara hesabına para yükleme.

Bölüm 3 — Para Gönderme ve Transfer İşlemleri

HANGİPARA ÖDEME VE ELEKTRONİK PARA HİZMETLERİ ÇERÇEVE SÖZLEŞMESİ

İşlem Tipi	İşlem Ücreti	Açıklama
FAST ile Banka Hesabına Para Çekme/Gönderme	Ücretsiz	HangiPara hesabından FAST sistemi üzerinden banka hesabına para gönderme. FAST limit ve kuralları uygulanır.
EFT ile Banka Hesabına Para Çekme	Ücretsiz	Mesai saatleri içinde alınan EFT işlem emirleri için. Mesai saatleri dışındaki emirler ertesi iş günü işleme alınır.

Bölüm 4 — Fatura ve Sair Ödeme İşlemleri

İşlem Tipi	İşlem Ücreti	Açıklama
Fatura Ödemeleri	Ücretsiz	Aksi açıkça belirtilmedikçe HangiPara hesabından kuruma ait fatura ödemeleri (6493 sayılı Kanun m. 12/1-e).
TR Karekod ile Ödeme	Ücretsiz	Mevzuat çerçevesinde TR Karekod kullanılarak yapılan ödeme işlemleri.
Kredi kartı/Banka Kartı//Ön Ödemeli Kart ile Fatura Ödeme	10 TL	Tanımlı veya kullanılan kartlar ile gerçekleştirilen fatura ödeme işlemleri
Diğer Ödeme İşlemleri	Onay esnasında bildirim	Onay esnasında aksi belirtilmedikçe ücretsiz.

Bölüm 5 — Açık Bankacılık Hizmetleri

İşlem Tipi	İşlem Ücreti	Açıklama
Hesap Bilgisi Hizmeti	Ücretsiz	Yönetmelik m. 61 uyarınca, Kullanıcı'nın açık rızası dâhilinde, başka bir ödeme hizmeti sağlayıcısındaki hesap bilgilerinin konsolide görüntülenmesi.

HANGİPARA ÖDEME VE ELEKTRONİK PARA HİZMETLERİ ÇERÇEVE SÖZLEŞMESİ

İşlem Tipi	İşlem Ücreti	Açıklama
Ödeme Emri Başlatma Hizmeti	Ücretsiz	Yönetmelik m. 60 uyarınca, Kullanıcı'nın talimatı doğrultusunda başka bir hesaptan ödeme başlatılması.

Bölüm 6 —Yurt Dışı İşlemlerde Kur Marjı (mark up)

İşlem Tipi	İşlem Ücreti	Açıklama
Yurtdışı İşlemlerde Uygulanacak Kur Marjı	%3	Yurtdışı/Yabancı para birimi ile yapılan işlemlerde %3 kur marjı uygulanır.

Not: Yabancı para birimi ile gerçekleştirilen işlemlerde uygulanan kur, işlem onayı ekranında Kullanıcı'ya gösterilir; işlem özetinde TL karşılık tutarı ile birlikte raporlanır (Yön. m. 66).

Bölüm 7 — Müşteri Hizmetleri ve Sair Ücretler

İşlem Tipi	İşlem Ücreti	Açıklama
Müşteri Destek Hattı	Ücretsiz	0850 numaralı hattın standart yerel arama tarifi uygulanır.
Ek Bilgilendirme Talebi	Ücretsiz	Yönetmelik m. 49 kapsamında öngörülen aylık ücretsiz bilgilendirmeler dışında kalan, Kullanıcı'nın talep ettiği ek bilgilendirmelerde uygulanan ücret.
Kart Yenileme	45 TL	Mobil uygulama üzerinden Kullanıcı talebine istinaden gerçekleştirilen ücretli kart yenileme ve basım işlemleri.

Bölüm 8 — İşlem Limitleri

Aşağıdaki limitler MASAK Mevzuatı, Yönetmelik ve HangiPara risk politikası çerçevesinde belirlenmiş olup, ihtiyaç hâlinde tek taraflı değiştirilebilir. Limit değişiklikleri Sözleşme Madde 13.3 hükümleri çerçevesinde Kullanıcı'ya bildirilir.

HANGİPARA ÖDEME VE ELEKTRONİK PARA HİZMETLERİ ÇERÇEVE SÖZLEŞMESİ

İşlem Tipi	İşlem Ücreti	Açıklama
Hesap Bakiye Üst Limiti	250.000 TL	Hesapta bulunabilecek azami elektronik para tutarı.
Tek İşlem Üst Limiti — Para Gönderme	25.000 TL	Kullanıcı'ya tek seferlik gönderim limiti.
Günlük Toplam İşlem Limiti	75.000 TL	Hesaptan günlük yapılabilecek toplam giden işlem tutarı.
Aylık Toplam İşlem Limiti	500.000 TL	Hesaptan aylık yapılabilecek toplam giden işlem tutarı.
Yıllık Toplam İşlem Limiti	6.000.000 TL	MASAK kurallarına uygun, risk seviyesine göre belirlenen yıllık limit.
Günlük Kart Alışveriş Limiti	75.000 TL	Dijital Kart ile gün içinde harcanabilecek azami toplam tutar.
Aylık Kart Alışveriş Limiti	500.000 TL	Dijital Kart ile bir takvim ayı boyunca yapılabilecek harcamaların azami toplam tutarı.
Minimum Yükleme Tutarı	25.00 TL	Dijital Kart'a, banka hesabı veya tanımlı kartlar aracılığıyla tek seferde yüklenebilecek en düşük fon tutarı.

Önemli: Tüm limitler kimlik tespiti tamamlanmış Kullanıcılar için geçerlidir. HangiPara nezdinde anonim ön ödemeli araç veya kimlik tespiti yapılmamış müşteri kategorisi bulunmamaktadır. Bilgi Sistemleri Tebliği ve MASAK Mevzuatı kapsamında risk seviyesine göre belirli limitler tek taraflı olarak düşürülebilir veya geçici olarak askıya alınabilir.