



## TÜRKİYE ODALAR VE BORSALAR BİRLİĞİ

Dumlupınar Bulvarı No:252 (Eskişehir Yolu 9. Km.) 06530 /ANKARA

www.tobb.org.tr - tobb@hs01.kep.tr

Sayı : E-34221550-045.99-11273

Tarih: 16.10.2023

Konu : Döviz Transferleri

### GAZİANTEP TİCARET ODASI BAŞKANLIĞINA (Genel Sekreterlik)

- İlgi :
- a) 16.06.2023 tarihli, 79908968-E.9793 sayılı ve [9793] / 16.06.2023 / "Döviz Transferlerinde Yaşanan Problemler Hakkında" konulu yazınız
  - b) 21.08.2023 tarihli, 9147 sayılı ve "Döviz Transferleri" konulu yazımız
  - c) Türkiye Cumhuriyet Merkez Bankasının 26.07.2023 tarihli, 1440 sayılı ve Döviz Transferleri konulu yazısı
  - d) Türkiye Cumhuriyet Merkez Bankasının 26.09.2023 tarihli, E-TCMB.54665954-506.02-1852 sayılı ve 1852- Döviz Transferleri konulu yazısı

Birliğimize intikal eden ilgi a yazınız Türkiye Cumhuriyet Merkez Bankasına iletilmiştir.

Banka'dan alınan ilgi b yazı ilgi c yazımız ile Odanıza iletilmiştir. Banka'dan konuya ilişkin olarak gelen ilgi d yazı ekte gönderilmektedir.

Bilgilerinizi ve gereğini rica ederim.

Saygılarımla,

*e-imza*

Sarp KALKAN  
Genel Sekreter V.

EK: Türkiye Cumhuriyet Merkez Bankasının yazısı (20 sayfa)



Evrakı Doğrulamak İçin : <https://belgedogrula.tobb.org.tr/belgedogrulama.aspx?eD=BSN57YH4SS>

Tel : +90 (312) 218 20 00 (PBX) - Faks : +90 (312) 219 40 90 -91 -92... - E-Posta : info@tobb.org.tr

Bilgi İçin: Osman Atay ÖZTÜRK - Tel : - E-Posta : atay.ozturk@tobb.org.tr



İDARE MERKEZİ

25 Eylül 2023

Cevaplarda şu işaretlerin tekrarını dileriz :

E-TCMB.56887358-506.02-1852

**Konu:** Döviz Transferleri

**KEP**

**Türkiye Odalar ve Borsalar Birliği Başkanlığı**  
**[tobb@hs01.kep.tr](mailto:tobb@hs01.kep.tr)**

**İlgi:** a) 10.07.2023 tarih ve 7522 sayılı yazınız.

b) 26.07.2023 tarih ve 1440 sayılı yazınız.

İlgi (a)'da kayıtlı yazınız ve eklerinde; Western Union şubeleri aracılığıyla yurtdışından gerçekleştirilen döviz transferlerine ilişkin ödemelerin anlık Bankamız kurları üzerinden Türk Lirasına çevrilerek yapıldığı, bu durumun mağduriyete sebebiyet verdiği ve işlem komisyonlarının çok yüksek olduğu belirtilerek söz konusu hususların çözümü konusunda Bankamız desteği talep edilmiş, ilgi (b)'de kayıtlı yazınız ile konuya ilişkin mevzuat hakkında tarafınıza bilgi sunularak mevzuata aykırı uygulamaların yapıldığına dair tespitlerinizin Bankamıza iletilmesi halinde Kanun kapsamında daha detaylı değerlendirme yapılabileceği, söz konusu şikayetinizin ilgili Kuruluşlar nezdinde gerçekleştirilebilecek olası denetim çalışmalarında göz önünde bulundurulmak üzere Bankamızca kayıt altına alındığı ve Kuruluşlarca sunulan hizmetlere ilişkin ücret ve komisyonların serbest piyasa koşulları altında belirlendiği, bu çerçevede Kuruluşlarca farklı alanlarda rekabetçi bir şekilde ödeme hizmetlerinin sunulduğunun belirtilmesinde fayda görüldüğü belirtilmiştir.

Bu kapsamda, konuya ilişkin Bankamızca yürütülen çalışmalar çerçevesinde, Ülkemizde uluslararası para transferi hizmetini sunmakta olan Western Union Turkey Ödeme Hizmetleri A.Ş. ve BPN Ödeme ve Elektronik Para Hizmetleri A.Ş.'den söz konusu şikayetinize ilişkin edinilen bilgilerin bir örneğinin (Ek) Birliğinize iletilmesinde fayda görülmektedir.

Bilgilerinizi rica ederiz.

**TÜRKİYE CUMHURİYET MERKEZ BANKASI**  
**İdare Merkezi**

**SERDAR MURAT ÖZTANER**

**EMRE KARPUZ**

**GENEL MÜDÜR**

**GENEL MÜDÜR**  
**YARDIMCISI**

**Ek:** Kuruluşlardan alınan yazılar.

SCU / ŞÇC

*Bu belge, güvenli elektronik imza ile imzalanmıştır.*

Doğrulama Kodu: FOU6W-2LAQI-EUDW2-XGSLR

Doğrulama Adresi: <https://www.turkiye.gov.tr/tcmb-ebys>

Hacı Bayram Mah. İstiklal Cad. No:10 PK:06050 Ulus Altındağ - ANKARA

Bilgi İçin: Şule ÇOKAKOĞLU CERİT

Telefon No: (312) 507 50 00, Faks No: (312) 507 56 40

Uzman Yardımcısı

e-Posta: [iletisimbilgi@tcmb.gov.tr](mailto:iletisimbilgi@tcmb.gov.tr), Genel Ağ: <http://www.tcmb.gov.tr>

Telefon No: 31250

Kep Adresi: [merkezbankasi@hs02.kep.tr](mailto:merkezbankasi@hs02.kep.tr), Ticaret Sicil Numarası: 269, Swift: tcmbtr2a



85FT6M  
15-09-2023  
RR-5811



**TÜRKİYE CUMHURİYETİ MERKEZ BANKASI**  
**İDARE MERKEZİNE**

Tarih: 12.09.2023

Sayı: 55

**Konu** : E.TCMB.56887358-506.07-1618 sayılı Döviz Cinsinden Gerçekleştirilen Para Havalesi Hizmetleri hakkındaki yazınız uyarınca gerekli açıklamaların yapılmasıdır.

**AÇIKLAMALAR**

Sayın Bankanız İdare Merkezince yukarıda bilgileri verilen yazı ile Türkiye Odalar ve Borsalar Birliğinden Western Union işlemlerine ilişkin alınan yazı ve ekinde belirtilen Kuruluşların temsilcileri aracılığıyla gerçekleştirilen yurtdışı para havalesi işlemlerinde müşterilerin ödemelerini döviz cinsinden almak üzere taleplerinin bulunmasına karşın Türk lirası cinsinden ödeme yapıldığına dair şikayette bulundukları hususuna ilişkin olarak yurt dışı para havalesi işlemlerinin yasal mevzuata uygun şekilde yürütülmesi amacıyla gerekli tedbirlerin alınması ve söz konusu şikayet ile ilgili Kuruluşumuzun açıklamalarının Sayın Bankanıza gönderilmesi talep edilmiştir.

Yazınızın ekinde yer alan Gaziantep Ticaret Odası tarafından Türkiye Odalar ve Borsalar Birliği Başkanlığına hitaben yazılan 16.06.2023 tarihli ve 79908968-150.20-9793 sayılı "Döviz Transferlerinde Yaşanan Problemler Hakkında" konulu yazıda, "Bahsi geçen konuda; üyelerimize yurtdışından gelen döviz transferlerinin döviz olarak yapılması gerekirken yapılmadığı, Türk lirasına çevrilerek verildiği bunun da piyasa döviz kurları ile değil de anlık Merkez Bankası döviz kurları ile yapıldığı ve bu durumun mağduriyetlere neden olduğu, ayrıca Western Union'ın gerçekleştirilen işlemlerde yüksek komisyon ücretleri kesmesi dolayısıyla firmaların olumsuz etkilendiği belirtilmekte ve Odamızdan destek talep edilmektedir." denilmektedir.

Gaziantep Ticaret Odasına yapılan şikayetlerin (i) gönderici tarafından döviz cinsinden gönderilen paranın alıcıya döviz olarak ödenmemesi, (ii) döviz cinsindeki paranın piyasa döviz kurlarına göre Türk lirasına çevrilmemesi ve (iii) işlem ücretlerinin yüksek olması konulu üç başlık altında toplandığı anlaşılmaktadır. Aşağıda bu şikayetlere dönük açıklamalarımız görüş ve değerlendirmelerinize sunulmaktadır.

**1- YURTDIŞI PARA TRANSFERLERİNDE TÜRKİYE'DE BULUNAN ALICIYA HANGİ PARA BİRİMİNDE ÖDEME YAPILACAĞINA BİZZAT YURTDIŞINDAKİ GÖNDERİCİ KARAR VERMEKTEDİR. ÜLKEMİZDE ÖDEMENİN YAPILACAKI PARA BİRİMİNDE ALICI VEYA KURULUŞUMUZ TARAFINDAN DEĞİŞİKLİK YAPILMASI MÜMKÜN DEĞİLDİR.**

Kuruluşumuz, yurtdışı para transfer işlemleri yönünden Western Union Network (France) SAS ("**Western Union**") ile muhabirlik/birlikte çalışma esasına dayalı iş birliği içerisindeyiz. İşbu yazı tarihi itibarıyla Kuruluşumuz tarafından 01.12.2021 tarihli ve 31676 sayılı Resmi Gazetede yayımlanan Ödeme Hizmetleri ve Elektronik Para İhracı ile Ödeme Hizmeti Sağlayıcıları Hakkında Yönetmeliğin ("**Yönetmelik**") 37. maddesinde düzenlenen tek seferlik ödeme işlemleri Kuruluşumuz temsilcileri vasıtasıyla gerçekleştirilmektedir.

Kuruluşumuz açısından yurtdışı para transfer işlemleri, göndericisinin Türkiye'de ve alıcısının yurtdışında bulunduğu durumda müşteri para gönderme işlemi ("**Para Gönderme**"), göndericisinin yurtdışında ve alıcısının Türkiye'de bulunduğu durumda ise müşteri para alma işlemi ("**Para Alma**") olarak tarif edilmektedir. Bu Para Gönderme ve Para Alma işlemlerine dönük olarak dekontlar düzenlenmekte ve bu dekontlar müşteriler tarafından imzalanmaktadır.

**• Para Gönderme İşlemi ve Para Gönderme Dekontu**

Kuruluşumuzun "<https://www.bpn.com.tr>" internet sitesinde tek seferlik ödeme işlem şartları yayımlanmaktadır. Yönetmelik md. 38 uyarınca, tek seferlik ödeme işlemi şartlarının ödeme hizmeti sağlayıcısının internet sitesinde yayımlanması işlem öncesi bilgilendirme yerine geçmektedir. Bununla birlikte, Kuruluşumuzun internet sitesinde yer alan hesaplama araçları ile hangi ülkeye hangi şekilde para gönderileceği bilgisi girilerek alıcıya hangi para biriminden ne kadar ödeneceği ve işlem ücretinin ne kadar olacağı konusunda bilgi sahibi olunması imkanı bulunmaktadır.





Öte yandan her bir para gönderme işlemi öncesinde müşterilerimiz, Kuruluşumuzun temsilcileri tarafından işlem şartları hakkında bire bir bilgilendirilmektedir. Bilgilendirme sonrasında müşterilerin onayı ile işlem gerçekleştirilmekte olup, müşteriye para gönderme dekontu (**EK-1 Form Para Gönderme Dekontu**) düzenlenilerek imzalatılmakta ve bir örneği teslim edilmektedir.

İlgili dekont, "BU FORMU İMZALAMADAN ÖNCE, BPN'NİN PARA TRANSFER HÜKÜM VE KOŞULLARI HAKKINDA BİLGİLENDİRİLDİĞİMİ, BAHSE KONU HÜKÜM VE KOŞULLARI OKUDUĞUMU VE KABUL ETTİĞİMİ, İŞBU HÜKÜM VE KOŞULLARA İSTEDİĞİM ZAMAN BPN.COM.TR VEYA HERHANGİ BİR BPN TEMSİLCİSİ VASITASIYLA ULAŞABİLECEĞİMİ, KABUL VE BEYAN EDERİM." şeklindeki büyük puntolarla yazılmış bilgilendirmeyi içermekte olup, müşteriler tarafından imzalanmaktadır. Müşterilerin temsilciler tarafından para transferi hüküm ve şartları hakkında bilgilendirildikleri kayıt altına alınmış olmaktadır.

Yönetmelik md. 39 uyarınca, düzenlenecek sözleşme, dekont veya benzeri belgelerde; (i) ödemenin doğru olarak gerçekleştirilebilmesi için müşteri tarafından sunulması gereken bilgilere veya bu bilgilere ulaşılabilmesi için gerekli kimlik tanımlayıcısına, (ii) ödeme işleminin azami tamamlanma süresine, (iii) ödenmesi gereken toplam ücret ve ücretlerin dökümüne, (iv) varsa ödeme işleminde uygulanacak döviz kuru veya referans döviz kuruna ilişkin bilgilere yer verilir. EK-1'de sunduğumuz para gönderme dekontu formu, bu hususları içerecek şekilde tasarlanmış ve düzenlenmiş olup, müşteriler tarafından incelendikten ve işleme onay verildikten sonra imzalanmaktadır.

Örnek teşkil etmesi amacıyla iki ayrı Para Gönderme işlemine dönük dekontlar ekte sunulmaktadır. (**EK-2 Örnek Para Gönderme dekontları**) İlki Gaziantep'teki gönderici tarafından Türk lirası cinsinden gönderilen paranın Macaristan'da bulunan alıcıya Macar forinti olarak ödenmesine dönük Para Gönderme işlemine ilişkin Para Gönderme dekontu ve diğeri de Gaziantep'teki gönderici tarafından 100 USD cinsinden gönderilen paranın Özbekistan'da bulunan alıcıya aynı para biriminden ödenmesine dönük Para Gönderme işlemine ilişkin Para Gönderme dekontudur. Paranın gönderileceği ülke mevzuatından kaynaklanan durumlar haricinde Kuruluşumuz tarafından gerçekleştirilen Para Gönderme işlemlerinde paranın hangi para biriminden alıcıya ödeneceği bizzat gönderici müşteri tarafından belirlenmekte olup, bu şartlarla alıcıya ödeme yapılmaktadır. Bu uygulama, Kuruluşumuzun muhabirlik/birlikte çalışma esasına dayalı olarak iş birliği içerisinde olduğu dünya çapındaki bir ödeme kuruluşu olan Western Union'un kurumsal politikalarının da bir gereğidir.

#### • Para Alma İşlemi ve Para Alma Dekontu

Yukarıda Para Gönderme işlemi altında yaptığımız açıklamalar Para Alma işlemleri için de aynen geçerlidir. Aynı bilgilendirme ve uygulamalar Para Alma işlemleri için de söz konusu olmaktadır. Para Alma işlemlerinde alıcıya ödenecek paranın hangi para cinsinden ödeneceği yurtdışında bulunan gönderici tarafından belirlenmektedir. Alıcı, Kuruluşumuz temsilcisine giderek ilgili para transferine özgülenen MTCN kodunu söyleyerek ve kimliğini ibraz ederek gönderime konu parayı alabilmektedir. Ödeme yapılmadan önce alıcı, para transferi hüküm ve şartları hakkında bilgilendirilmekte ve işleme onay verdikten sonra Para Alma dekontunu imzalamaktadır. (**EK-3 Form Para Alma Dekontu**)

Kuruluşumuzun internet sitesinde yurtdışı para transferlerine ilişkin olarak "BPN hizmet noktalarından yurtdışına para gönderirken tutarı USD, EURO ya da TL olarak ödeyebilmektesiniz. Göndereceğiniz tutarın alıcının bulunduğu ülkedeki geçerli para birimlerinden hangisinde alınacağını seçmeniz gerekmektedir. BPN temsilci noktalarında, yurtdışından adınıza gönderilen parayı alırken de karşı tarafın seçmiş olduğu Türkiye'de geçerli TL, USD ve EURO para birimlerinden birinde adınıza gönderilen parayı teslim alabilirsiniz." şeklindeki bilgilendirme yer almaktadır.

Buna ek olarak, yine Kuruluşumuz internet sitesinde yayımlanan tek seferlik yurtdışı ödeme işlemlerine ilişkin "Hüküm ve Şartlar"ın 8. maddesinde ise, "Birden çok para biriminde ödeme imkânı sağlayan ülkelere para gönderme ve bunlardan para alma: Göndericilerin ödemenin yapılacağı para birimini, para gönderme işlemi yaptıkları sırada seçmeleri gerekmektedir. Transfer ücreti ve Western Union'ın (veya İş Ortakları'nın veya cep telefonu operatörünün veya hesap sağlayıcının) kazancı, ödeme için seçilen para birimine göre değişiklik gösterebilir. Bazı ülkelerde, alıcının göndericinin seçtiği para biriminden farklı bir para biriminde para almayı tercih etmesi mümkündür. Western Union (veya İş Ortakları veya cep telefonu operatörü veya hesap sağlayıcısı) paranızın alıcı tarafından tercih edilen bir para birimine çevrilmesinden ilave kazanç elde edebilir." yazmaktadır. Ülkemizde alıcının göndericinin seçtiği para biriminden farklı bir para biriminde para almayı tercih etmesi imkanı bulunmamaktadır. Kuruluşumuz, yurtdışındaki göndericinin talimatına göre düzenlenen Para Gönderme dekontuna uygun olarak Para Alma işlemlerini sonuçlandırmaktadır.





Ayrıca, Kuruluşumuz temsilcileri tarafından gerekli bilgilendirme yapıldıktan ve alıcı müşterinin onayı alındıktan sonra Para Alma işlemi gerçekleştirilmektedir. Dolayısıyla alıcının bilgisi ve rızası dışında hiçbir işlem yapılmamaktadır. Örnek teşkil etmesi amacıyla iki ayrı Para Alma işlemine dönük dekontlar ekte sunulmaktadır. **(EK-4 Örnek Para Alma dekontları)** İleri Irak'taki gönderici tarafından USD cinsinden gönderilen paranın ülkemizde bulunan alıcıya TL olarak ödenmesine dönük Para Alma işlemine ilişkin Para Alma dekontu ve diğeri de Almanya'daki gönderici tarafından EUR cinsinden gönderilen paranın ülkemizde bulunan alıcıya aynı para biriminden ödenmesine dönük Para Alma işlemine ilişkin Para Alma dekontudur. Para Alma işlemleri göndericinin talimatına uygun olarak Para Gönderme dekontu doğrultusunda sonuçlandırılmaktadır. Alıcıya yapılacak ödemenin para biriminin alıcı veya Kuruluşumuz tarafından değiştirilmesi imkanı **bulunmamaktadır.**

Öte yandan, güncel bir örnek teşkil etmesi açısından işbu dilekçemiz ekinde bir tüketici başvurusuna ilişkin hakem heyeti kararı sunulmaktadır. Tüketici konumundaki gönderici tarafından Maltepe İlçe Tüketici Hakem Heyetine başvurularda Türkiye'den USD olarak gönderilen paranın Avustralya'daki alıcıya AUD olarak ödenmesi ve paranın serbest piyasa USD-AUD paritesine göre çevrilmeyerek farkı bir kurdan hesaplanarak ödenmesi nedeniyle kur farkından kaynaklı zararın ödenmesi talep ve dava edilmiştir. **(EK-5 Başvuruya konu Para Gönderme dekontu ve Hakem Heyeti Kararı)** İlgili Para Gönderme dekontundan ve heyet kararından anlaşılacağı üzere yurtdışındaki alıcıya yapılan ödeme dahi Türkiye'deki göndericinin belirlemiş olduğu şartlarda gerçekleştirilmiş olup, keyfi bir uygulamada bulunulmamıştır. Dolayısıyla Kuruluşumuz ve Western Union politikaları doğrultusunda Türkiye'de alıcıya yapılan ödemeler ile yurtdışında alıcıya yapılan ödemeler, ülke mevzuatları izin verdiği ölçüde aynı kurallara tabi olarak gerçekleştirilmektedir. Sayın Bankanız tarafından da takdir edileceği üzere heyet kararında konu edildiği gibi yurtdışı para transfer işlemi kapsamında gerekli tüm bilgilendirme tüketiciye yapılmış olup, göndericinin onayı ve talimatı doğrultusunda belirlenmiş referans döviz kuru uygulanarak farklı bir para biriminden alıcıya ödeme yapılmış ve para transfer işlemi hukuka uygun olarak sonuçlandırılmıştır.

Kaldı ki, işbu yazımıza konu şikayetlerin Gaziantep Ticaret Odası üyesi tacirler tarafından yapıldığı anlaşılmaktadır. Yukarıda detaylarıyla açıklandığı üzere yasal yükümlülüklerin gereği olarak Kuruluşumuzca yapılan tüm bu bilgilendirmeler karşısında yasalar tahtında basiretli tacir sıfatıyla hareket etmesi beklenen alıcı konumundaki müşterilerin bizzat kabul ederek onayladıkları Para Alma işlemine sonradan itiraz etmelerinin yasal bir dayanağı da bulunmamaktadır.

## **2- GÖNDERİCİNİN TALİMATI DOĞRULTUSUNDA TÜRKİYE'DEKİ ALICIYA BAŞKA PARA BİRİMİNDE ÖDEME YAPILACAK İSE ÖDENECEK MEBLAĞ, WESTERN UNION VE KURULUŞUMUZ TARAFINDAN GÖNDERİM ANINDA BELİRLENEN REFERANS DÖVİZ KURUNA GÖRE ÇEVİRİLMEKTEDİR.**

Kuruluşumuzun internet sitesinde yayımlanan tek seferlik yurtdışı ödeme işlemlerine ilişkin "Hüküm ve Şartlar"ın "7. DÖVİZ" maddesinde, "Para transferi ödemeleri genelde paranın alıcıya ödeneceği ülkenin para birimi üzerinden yapılır (bazı ülkelerde, ödeme yalnızca ABD doları veya başka bir para birimi üzerinden yapılabilmektedir). Her bir transfer için geçerli olan transfer ücretine ek olarak ve göndericinin İş Ortağı'na verdiği para biriminin alıcı tarafından alınacak para birimiyle aynı olmaması durumunda, bütün para Western Union'ın o tarihte geçerli döviz kuru üzerinden çevrilir. Para transfer sırasında çevrilecek ve alıcı bu formda gösterilen döviz miktarını alacaktır. Bazı ülkelerde yerel düzenlemeler gereği paranın alıcının parayı aldığı zaman çevrilmesi gerekmektedir. Bu durumda döviz kuru ve bu formda gösterilen diğer miktarlar transferin yapıldığı zaman ile alıcının parayı aldığı zaman arasındaki döviz kuru dalgalanmalarına tabi olabilir. Western Union döviz kurunu ticari açıdan mevcut bankalar arası oranlar ve ek bir marjı baz alarak hesaplar. Çoğu döviz kuru, küresel finans piyasalarının kapanış oranları doğrultusunda günde birkaç kere uyarlanır. Uygulanan döviz kuru, bankalar ile diğer finansal kurumlar arasındaki işlemlerde kullanılan ve kamuya duyurulan bazı ticari döviz kurlarından daha az avantajlı olabilir. Müşterilere sunulan döviz kuru ile Western Union tarafından alınan döviz kuru arasındaki herhangi bir farklılık, transfer ücretlerine ek olarak Western Union tarafından (ve bazı durumlarda İş Ortakları tarafından) tutulur." denilmektedir.

Gerek Para Gönderme ve gerekse Para Alma işlemlerinde alıcıya farklı bir para biriminde ödeme yapılacağı her durumda referans döviz kuru belirlenmekte, bu konuda gönderici veya alıcı müşteriye bilgi verilmekte ve onay alındıktan sonra işlem gerçekleştirilmektedir. Aynı para biriminde ödeme yapılacak ise referans döviz kuru (1) rakamıyla belirtilmektedir. İşbu dilekçemiz ekinde sunulan dekontlardan bu husus kolaylıkla görülebilecektir.





Referans döviz kuru, Western Union ve Kuruluşumuzun takdirine bağlı olarak belirlenmektedir. Dolayısıyla, referans döviz kurunun bankalar ile diğer finansal kurumlar arasındaki işlemlerde kullanılan ve kamuya duyurulan bazı ticari döviz kurlarından **daha az avantajlı** olabileceği hususunda gerekli bilgilendirmeler yapılmaktadır. Dahası, Kuruluşumuzun internet sitesinde, çoğu döviz kurunun, global finans piyasalarının kapanış oranları doğrultusunda günde birkaç kere düzeltildiği duyurusu yayımlanmaktadır. Ayrıca, Kuruluşumuz tarafından alıcıya yapılan ödemelerde piyasa döviz kurlarının esas alınacağı da taahhüt **edilmemektedir**.

Kuruluşumuz tarafından göndericinin talimatı doğrultusunda düzenlenen Para Alma dekontundaki referans döviz kuruna göre alıcıya ödeme yapılacağı taahhüdünde bulunmaktadır. Nitekim EK-5'te sunulan hakem heyeti kararında hükmedildiği üzere gerekli bilgilendirmenin yapılmasının akabinde tüketicinin onayı alınarak sonuçlandırılan işlem hukuka uygun olmaktadır. Yukarıda belirttiğimiz gibi tüm yasal bilgilendirmelere karşın onaylanan Para Alma işlemine sonradan itiraz edilmesinin yasal dayanağı bulunmamaktadır.

### **3- MÜŞTERİ ÜCRETLERİ GÖNDERİCİ TARAFINDAN KARŞILANMAKTA OLUP, ALICIDAN HİÇBİR ÜCRET TAHSİL EDİLMEMEKTEDİR.**

Kuruluşumuzun internet sitesinde yayımlanan tek seferlik yurtdışı ödeme işlemlerine ilişkin "Hüküm ve Şartlar"ın "6. TRANSFER ÜCRETİ" maddesinde, "*Para transferi yapmak için göndericiye uygulanacak bütün ücretlere ilişkin yazılı bilgi, ödeme emrinin tamamlanmasından önce göndericiye gösterilir. Paranın gönderildiği ülkede geçerli yasalar aksini gerektirmedikçe, gönderici para transferinden doğan tüm ücretleri karşılar. Bazı ülkelerde bir para transferi ödemesi yerel vergilere ve hizmet ücretlerine tabi olabilir.*" düzenlemesi yer almaktadır.

Para Alma işlemi kapsamında alıcıya ödeme yapılması için Kuruluşumuz tarafından alıcıdan hiçbir ücret tahsil edilmemektedir. Nitekim EK-2'de sunduğumuz Para Gönderme dekontlarında "ÜCRET" kısmı yer almaktayken EK-4'te sunduğumuz Para Alma dekontlarında "ÜCRET" kısmı **bulunmamaktadır**.

Ayrıca, EK-5'te sunulan tüketici belgelerinden anlaşılacağı üzere para transfer işleminden kaynaklanan müşteri ücretlerinin tamamı göndericiden alınmış olup, yurtdışında bulunan alıcıdan hiçbir ücret tahsil edilmemiştir. Kuruluşumuz ve Western Union uygulamaları, ülke mevzuatları izin verdiği ölçüde yeknesaklık arz etmektedir.

Öte yandan, göndericilerden tahsil edilen müşteri ücreti, şeffaf ve adil bir şekilde belirlenmektedir. Yukarıda da ifade ettiğimiz gibi, Kuruluşumuzun internet sitesinde hesaplama aracı kullanılarak gönderilecek para ve bu paranın gönderileceği ülke bilgisinin girilmesi sonucunda müşteri ücreti hesaplanabilmektedir. Kaldı ki, Para Gönderme işlemi öncesinde Kuruluşumuz temsilcileri tarafından para transfer işleminden kaynaklanan müşteri ücreti miktarı göndericilere bildirilmekte olup, müşterinin onayı üzerine ilgili işlem gerçekleştirilmektedir.

### **4- KURULUŞUMUZCA ALINAN ÖNLEMLER**

Temsilcilerimiz tarafından para transfer işlemlerinin yasalara ve şirket politikalarına uygun olarak gerçekleştirilmesi adına Kuruluşumuzca çeşitli önlemler alınmaktadır. Kuruluşumuz tarafından temsilcilerimize düzenli olarak eğitimler verilmektedir. Kuruluşumuz tarafından temsilcilerimiz dönem dönem ödeme hizmetlerine ilişkin olarak sınava tabi tutulmakta olup, sınavda başarılı olununcaya kadar temsilcilik faaliyeti askıya alınmaktadır. Bununla birlikte, Kuruluşumuz tarafından temsilcilerimize düzenli olarak duyurular yapılmaktadır. (**EK-6 Duyuru örnekleri**) Bu düzenli duyurularda, Kuruluşumuzun onayı olmaksızın başkaca herhangi bir ücretlendirme ya da iskonto uygulanamayacağı, müşteriye ödenecek ana para ve ücretin döviz cinsinin temsilciler tarafından değiştirilemeyeceği ve bu konulardaki hatalı uygulamalardan sakınılması gerektiği, aksi takdirde doğan zararın rücu edileceği ve temsilcilik ilişkisinin sonlanabileceği ihtar edilmektedir. Bu kapsamda Kuruluşumuz bünyesinde mevzuat gereği oluşturulmuş Uyum ve Mevzuat Departmanı dahilinde düzenli denetimler yapılmakta olup, yasalara ve temsilcilik sözleşmesine uygun işlem yapmayan temsilcilerin temsilcilik sözleşmeleri feshedilmektedir.





**5- ŞİKAYETLERE KONU İŞLEMLERE İLİŞKİN OLARAK KURULUŞUMUZ İLE SOMUT BİLGİ VE BELGE PAYLAŐILMASI HALİNDE GEREKLİ ARAŐTIRMALARIN YAPILARAK SAYIN BANKANIZA GEREKLİ RAPORLAMANIN YAPILABİLECEĞİNİ BİLDİRİRİZ.**

Sayın Bankanızın yazısı uyarınca Kuruluőumuzca gerekli araőtirmalara baőlanmıőtır. Ancak, őikayete konu iőlemlerin hangi zaman aralığında gečekleőtirildiėi bilinmezken ve Gaziantep ili dahilinde günlük iőlem adedi sayısının fazla oluőu da gözetildiğinde őikayetlere konu iőlemlerin geriye dönük olarak detaylı ve etkin bir őekilde incelenebilmesi mümkün gözükmemektedir. Bu doğrultuda, őikayete konu iőlemlere iliőkin olarak Kuruluőumuzla somut bilgi ve belge paylaőtılması halinde Sayın Bankanızın talebi üzerine gerekli incelemelerin yapilarak tespit edilen bulguların Sayın Bankanız İdare Merkezine raporlanabileceğini bildiririz.

Saygılarımızla,

**Fehmi ASHABOĐLU**

**CFO ve GENEL MÜDÜR YARDIMCISI**

**Őadi Arda AKAY**

**İ  SİSTEMLER DİREKTÖRÜ**

# PARA GÖNDERME / SEND MONEY



<b>İŞLEM NUMARASI :</b>		<b>Hizmet Noktası :</b>	<b>Kullanıcı Adı :</b>
<b>GÖNDEREN BİLGİLERİ - SENDER INFO.</b>		<b>TESLİM ALAN BİLGİLERİ - RECEIVER INFO.</b>	
<b>Gönderen Ad / Soyad:</b> Sender Name / Surname		<b>Teslim Alan Ad / Soyad:</b> Receiver Name / Surname	
<b>Adres / Telefon :</b>		<b>Gönderilen Ülke :</b> Receiving Country	
<b>Test Sorusu :</b>		<b>Cevap :</b>	
<b>İŞLEM BİLGİLERİ - TRANSACTION INFORMATION</b>			
<b>MTCN :</b>	<b>Ücret :</b> Transaction Fee	<b>Alıcıya Ödenecek Tutar :</b> Amount to be Payed Out	
<b>Tarih :</b>	<b>TOPLAM/Total :</b>	<b>Gönderilen Temsilci :</b>	
<b>Gönderilecek Tutar :</b> Amount to be Sent	<b>Döviz Kuru/FX Rate :</b>		
<input type="checkbox"/> My WU <sup>SM</sup> Üyelik Programına Kayıt Olun		<b>Kazandığınız My WU Puanınız:</b>	

My WU puan ve ödüllerinize erişmek için [www.wu.com/mywu](http://www.wu.com/mywu)'yu ziyaret edin. (Azami işlem süresi 3 iş günüdür - The maximum completion time of the transaction is 3 working days)

**BU FORMU İMZALAMADAN ÖNCE, BPN'NİN PARA TRANSFER HÜKÜM VE KOŞULLARI HAKKINDA BİLGİLENDİRİLDİĞİMİ, BAHSE KONU HÜKÜM VE KOŞULLARI OKUDUĞUMU VE KABUL ETTİĞİMİ, İŞBU HÜKÜM VE KOŞULLARA İSTEDİĞİM ZAMAN BPN.COM.TR WEBSİTESİ VEYA HERHANGİ BPN TEMSİLCİSİ VASİTASIYLA ULAŞABİLECEĞİMİ, KABUL VE BEYAN EDERİM. ÖNEMLİ NOT: BU FORMU İMZALAMADAN OKUMANIZ VE ANLAMANIZ GEREKMEKTEDİR. KENDİNİZİ TÜKETİCİ DOLANDIRICILIĞINDAN KORUYUN. TANIMADIĞINIZ BİRİ SİZDEN PARA GÖNDERMENİZİ İSTEDİĞİNDE (ÖZELLİKLE İNTERNET ÜZERİNDEN YAPILAN ALIŞVERİŞLERDE) DİKKATLİ OLUN. BU TRANSFERİN AYRINTILARINI (PARA TRANSFER KONTROL NUMARASI) (MTCN) DAHİL OLMAK ÜZERE) ASLA ÜÇÜNCÜ BİR TARAFILA PAYLAŞMAYIN. KİŞİSEL VERİLERİNİZ 6698 SAYILI KVKK VE İLGİLİ MEVZUATA UYGUN OLARAK GERÇEKLEŞTİRDİĞİNİZ PARA HAVALE İŞLEMLERİNİZ İÇİN KULLANILMAKTA DİR. BİLGİ İÇİN BPN.COM.TR/KVKK**

**I HEREBY DECLARE AND ACCEPT THAT PRIOR TO SIGNING OF THIS FORM, I HAVE BEEN INFORMED ABOUT BPN MONEY TRANSFER TERMS AND CONDITIONS, I HAVE READ AND ACCEPTED SUCH TERMS AND CONDITIONS AND I MAY ACCESS TO THESE TERMS AND CONDITIONS ANYTIME THROUGH BPN.COM.TR WEBSITE OR ANY BPN REPRESENTATIVE.**

**BPN ÖDEME VE ELEKTRONİK PARA HİZMETLERİ A.Ş. TARAFINDAN KİŞİSEL VERİLERİMİN İŞLENMESİNİ, YURTDIŞINA VE ÇÖZÜM ORTAKLARI VE/VEYA DIŞ HİZMET SAĞLAYICILARINA AKTARILMASINI KİŞİSEL VERİLERİMİN İŞLENME AMAÇ, YÖNTEM VE SEBEPLERİ KONUSUNDA AYDINLATILDIĞIMI, BU METNİ VE MÜŞTERİ AYDINLATMA BEYANINI OKUYUP ANLADIĞIMI KABUL EDİYORUM.**

**I HEREBY ACCEPT THAT MY PERSONAL DATA MAY BE PROCESSED BY BPN ÖDEME VE ELEKTRONİK PARA HİZMETLERİ A.Ş., TRANSFERRED TO ITS BUSINESS PARTNERS AND/OR SERVICE PROVIDERS OR ABROAD, I HAVE BEEN INFORMED ABOUT THE PURPOSE, METHOD AND REASONS OF THE PROCESSING OF MY PERSONAL DATA AND I HAVE READ AND UNDERSTOOD THIS TEXT AS WELL AS THE PRIVACY STATEMENT.**

**MÜŞTERİ HİZMETLERİ İÇİN LÜTFEN 0850 312 9999 NUMARALI TELEFONU ARAYIN | PLEASE CALL BPN'S CALL CENTER AT 0850 312 9999 FOR ANY ENQUIRIES BPN ÖDEME & E-PARA HİZMETLERİ MASLAK MAH. AOS 53.SOK. NO:7/1 İÇ KAPI NO:2 - NO:3 SARIYER, İSTANBUL, TÜRKİYE**

**Müşteri İmzası**  
Customer Signature

**Müşteri İmzası**  
Customer Signature

**WesternUnion WU**



# PARA GÖNDERME / SEND MONEY



<b>İŞLEM NUMARASI :</b>		<b>Hizmet Noktası :</b>	<b>Kullanıcı Adı :</b>
<b>GÖNDEREN BİLGİLERİ - SENDER INFO.</b>		<b>TESLİM ALAN BİLGİLERİ - RECEIVER INFO.</b>	
<b>Gönderen Ad / Soyad:</b> Sender Name / Surname		<b>Teslim Alan Ad / Soyad:</b> Receiver Name / Surname	
<b>Adres / Telefon :</b>		<b>Gönderilen Ülke :</b> Receiving Country	
<b>Test Sorusu :</b>		<b>Cevap :</b>	
<b>İŞLEM BİLGİLERİ - TRANSACTION INFORMATION</b>			
<b>MTCN :</b>	<b>Ücret :</b> Transaction Fee	<b>Alıcıya Ödenecek Tutar :</b> Amount to be Payed Out	
<b>Tarih :</b>	<b>TOPLAM/Total :</b>	<b>Gönderilen Temsilci :</b> Yurtiçi için geçerlidir	
<b>Gönderilecek Tutar :</b> Amount to be Sent	<b>Döviz Kuru/FX Rate :</b>		
<input type="checkbox"/> My WU <sup>SM</sup> Üyelik Programına Kayıt Olun		<b>Kazandığınız My WU Puanınız:</b>	

My WU puan ve ödüllerinize erişmek için [www.wu.com/mywu](http://www.wu.com/mywu)'yu ziyaret edin. (Azami işlem süresi 3 iş günüdür - The maximum completion time of the transaction is 3 working days)

**BU FORMU İMZALAMADAN ÖNCE, BPN'NİN PARA TRANSFER HÜKÜM VE KOŞULLARI HAKKINDA BİLGİLENDİRİLDİĞİMİ, BAHSE KONU HÜKÜM VE KOŞULLARI OKUDUĞUMU VE KABUL ETTİĞİMİ, İŞBU HÜKÜM VE KOŞULLARA İSTEDİĞİM ZAMAN BPN.COM.TR WEBSİTESİ VEYA HERHANGİ BPN TEMSİLCİSİ VASİTASIYLA ULAŞABİLECEĞİMİ, KABUL VE BEYAN EDERİM. ÖNEMLİ NOT: BU FORMU İMZALAMADAN OKUMANIZ VE ANLAMANIZ GEREKMEKTEDİR. KENDİNİZİ TÜKETİCİ DOLANDIRICILIĞINDAN KORUYUN. TANIMADIĞINIZ BİRİ SİZDEN PARA GÖNDERMENİZİ İSTEDİĞİNDE (ÖZELLİKLE İNTERNET ÜZERİNDEN YAPILAN ALIŞVERİŞLERDE) DİKKATLİ OLUN. BU TRANSFERİN AYRINTILARINI (PARA TRANSFER KONTROL NUMARASI) (MTCN) DAHİL OLMAK ÜZERE) ASLA ÜÇÜNCÜ BİR TARAFILA PAYLAŞMAYIN. KİŞİSEL VERİLERİNİZ 6698 SAYILI KVKK VE İLGİLİ MEVZUATA UYGUN OLARAK GERÇEKLEŞTİRDİĞİNİZ PARA HAVALE İŞLEMLERİNİZ İÇİN KULLANILMAKTA DİR. BİLGİ İÇİN BPN.COM.TR/KVKK**

**I HEREBY DECLARE AND ACCEPT THAT PRIOR TO SIGNING OF THIS FORM, I HAVE BEEN INFORMED ABOUT BPN MONEY TRANSFER TERMS AND CONDITIONS, I HAVE READ AND ACCEPTED SUCH TERMS AND CONDITIONS AND I MAY ACCESS TO THESE TERMS AND CONDITIONS ANYTIME THROUGH BPN.COM.TR WEBSITE OR ANY BPN REPRESENTATIVE.**

**BPN ÖDEME VE ELEKTRONİK PARA HİZMETLERİ A.Ş. TARAFINDAN KİŞİSEL VERİLERİMİN İŞLENMESİNİ, YURTDIŞINA VE ÇÖZÜM ORTAKLARI VE/VEYA DIŞ HİZMET SAĞLAYICILARINA AKTARILMASINI KİŞİSEL VERİLERİMİN İŞLENME AMAÇ, YÖNTEM VE SEBEPLERİ KONUSUNDA AYDINLATILDIĞIMI, BU METNİ VE MÜŞTERİ AYDINLATMA BEYANINI OKUYUP ANLADIĞIMI KABUL EDİYORUM.**

**I HEREBY ACCEPT THAT MY PERSONAL DATA MAY BE PROCESSED BY BPN ÖDEME VE ELEKTRONİK PARA HİZMETLERİ A.Ş., TRANSFERRED TO ITS BUSINESS PARTNERS AND/OR SERVICE PROVIDERS OR ABROAD, I HAVE BEEN INFORMED ABOUT THE PURPOSE, METHOD AND REASONS OF THE PROCESSING OF MY PERSONAL DATA AND I HAVE READ AND UNDERSTOOD THIS TEXT AS WELL AS THE PRIVACY STATEMENT.**

**MÜŞTERİ HİZMETLERİ İÇİN LÜTFEN 0850 312 9999 NUMARALI TELEFONU ARAYIN | PLEASE CALL BPN'S CALL CENTER AT 0850 312 9999 FOR ANY ENQUIRIES BPN ÖDEME & E-PARA HİZMETLERİ MASLAK MAH. AOS 53.SOK. NO:7/1 İÇ KAPI NO:2 - NO:3 SARIYER, İSTANBUL, TÜRKİYE**

**Müşteri İmzası**  
Customer Signature

**Müşteri İmzası**  
Customer Signature

**WesternUnion WU**



## PARA GÖNDERME / SEND MONEY

İŞLEM NUMARASI : 26624271

Hizmet Noktası : KRİSTAL

Kullanıcı Adı :

## GÖNDEREN BİLGİLERİ - SENDER INFO.

Gönderen Ad/Soyad :

Sender Name/Surname :

Adres/Telefon :

:

:

:

:

:

:

:

:

:

:

:

:

:

:

:

:

:

:

:

:

:

:

:

:

:

:

:

:

:

:

:

:

:

:

:

:

:

:

:

:

:

:

:

:

:

:

:

:

:

:

:

:

:

:

:

:

:

:

:

:

:

:

:

:

:

:

:

:

:

:

:

:

:

:

:

:

:

:

:

:

:

Kimlik Tipi/Verildiği yer : Identity Card

ID Type/Place Issued : /Turkey

Kimlik No. :

ID Number :

:

:

:

:

:

:

:

:

:

:

:

:

:

:

:

:

:

:

:

:

:

:

:

:

:

:

:

:

:

:

:

:

:

:

:

:

:

:

:

:

:

:

:

:

:

:

:

:

:

:

:

:

:

:

:

:

:

:

:

:

:

:

:

:

:

:

:

:

:

:

:

:

:

:

:

:

:

:

:

:

## TESLİM ALAN BİLGİLERİ - RECI

Teslim Alan Ad / Soyad :

Receiver Name/Surname :

:

:

:

:

:

:

:

:

:

:

:

:

:

:

:

:

:

:

:

:

:

:

:

:

:

:

:

:

:

:

:

:

:

:

:

:

:

:

:

:

:

:

:

:

:

:

:

:

:

:

:

:

:

:

:

:

:

:

:

:

:

:

:

:

:

:

:

:

:

:

:

:

:

:

:

:

:

:

:

:

:

:

## İŞLEM BİLGİLERİ - TRANSACTION INFORMATION

MTCN

: 4 3 8 4 1 4 6 6 8 0

Tarih

: 31/07/2023 5.59 PM

Gönderilecek Tutar

: 9.775,00TRY

Amount to be Sent

:

:

:

:

:

:

:

:

:

:

:

:

:

:

:

:

:

:

:

:

:

:

:

:

:

:

:

:

:

:

:

:

:

:

:

:

:

:

:

:

:

:

:

:

:

:

:

:

:

:

:

:

:

:

:

:

:

:

:

:

:

:

:

:

:

:

:

:

:

:

:

:

:

Ücret

: 225,00TRY

Transaction Fee

:

:

:

:

:

:

:

:

:

:

:

:

:

:

:

:

:

:

:

:

:

:

:

:

:

:

:

:

:

:

:

:

:

:

:

:

:

:

:

:

:

:

:

:

:

:

:

:

:

:

:

:

:

:

:

:



## PARA GÖNDERME / SEND MONEY

İŞLEM NUMARASI : 26606886

Hizmet Noktası : GÜMÜŞALAN HİZMET

Kullanıcı Adı :

## GÖNDEREN BİLGİLERİ - SENDER INFO.

Gönderen Ad/Soyad :

Sender Name/Surname

Adres/Telefon :

GAZİANTEP

Test Sorusu :

Kimlik Tipi/Verildiği yer : Identity Card

ID Type/Place Issued

/ Turkey

Kimlik No.

ID Number

## TESLİM ALAN BİLGİLERİ - RECEIVER

Teslim Alan Ad / Soyad :

Receiver Name/Surname

Gönderilen Ülke :

ÖZBEKİSTAN

Receiving Country

## İŞLEM BİLGİLERİ - TRANSACTION INFORMATION

MTCN

: 2 9 4 5 9 4 4 3 8 2

Tarih

: 31/07/2023 11:00 AM

Gönderilecek Tutar

: 100,00USD

Amount to be Sent

☐ My WU<sup>SM</sup> Üyelik Programına Kayıt Olun

Ücret

: 4,00USD

Transaction Fee

TOPLAM/Total

: 104,00USD

Döviz Kuru/FX Rate

: 1.00000000

My WU Numaranız

Alıcıya Ödenecek Tutar : 100,00USD

Amount to be Paid Out

Gönderilen Temsilci

Pay Out Location

Kazandığınız My WU Puanınız : 0

My WU puan bilgilerinize erişmek için [www.wu.com/mywu](http://www.wu.com/mywu) 'yu ziyaret edin.

(Azami işlem süresi 3 iş günüdür - The maximum completion time of the transaction is 3 business days)

BU FORMU İMZALAMADAN ÖNCE, BPN'NİN PARA TRANSFER HÜKÜM VE KOŞULLARI HAKKINDA BİLGİLENDİRİLDİĞİMİ, BAHSE KONU HÜKÜM VE KOŞULLARI OKUDUĞUMU VE KABUL ETTİĞİMİ, İŞBU HÜKÜM VE KOŞULLARA İSTEDİĞİM ZAMAN BPN.COM.TR WEBSİTESİ VEYA HERHANGİ BPN TEMSİLCİSİ VASİTASIYLA ULAŞABİLECEĞİMİ, KABUL VE BEYAN EDERİM. ÖNEMLİ NOT: BU FORMU İMZALAMADAN OKUMANIZ VE ANLAMANIZ GEREKMEKTEDİR. KENDİNİZİ TÜKETİCİ DOLANDIRICILIĞINDAN KORUYUN. TANIMADIĞINIZ BİRİ SİZDEN PARA GÖNDERMENİZİ İSTEDİĞİNDE (ÖZELLİKLE İNTERNET ÜZERİNDEN YAPILAN ALIŞVERİŞLERDE) DİKKATLİ OLUN. BU TRANSFERİN AYRINTILARINI (PARA TRANSFER KONTROL NUMARASI) (MTCN) DAHİL OLMAK ÜZERE) ASLA ÜÇÜNCÜ BİR TARAFLA PAYLAŞMAYIN. KİŞİSEL VERİLERİNİZ 6698 SAYILI KVKK VE İLGİLİ MEVZUATA UYGUN OLARAK GERÇEKLEŞTİRDİĞİNİZ PARA HAVALESİ İŞLEMLERİNİZ İÇİN KULLANILMAKTA DİR. BİLGİ İÇİN BPN.COM.TR/KVKK



I HEREBY DECLARE AND ACCEPT THAT PRIOR TO SIGNING OF THIS FORM, I HAVE BEEN INFORMED ABOUT BPN MONEY TRANSFER TERMS AND CONDITIONS. I HAVE READ AND ACCEPTED SUCH TERMS AND CONDITIONS AND I MAY ACCESS TO THESE TERMS AND CONDITIONS ANYTIME THROUGH BPN.COM.TR WEBSITE OR ANY BPN REPRESENTATIVE.

BPN ÖDEME VE ELEKTRONİK PARA HİZMETLERİ A.Ş. TARAFINDAN KİŞİSEL VERİLERİMİN İŞLENMESİNİ, YURTDIŞINA VE ÇÖZÜM ORTAKLARI VE/VEYA DIŞ HİZMET SAĞLAYICILARINA AKTARILMASINI KİŞİSEL VERİLERİMİN İŞLENME AMAÇ, YÖNTEM VE SEBEPLERİ KONUSUNDA AYDINLATILDIĞIMI, BU METNİ VE MÜŞTERİ AYDINLATMA BEYANINI OKUYUP ANLADIĞIMI KABUL EDİYORUM.

I HEREBY ACCEPT THAT MY PERSONAL DATA MAY BE PROCESSED BY BPN ÖDEME VE ELEKTRONİK PARA HİZMETLERİ A.Ş., TRANSFERRED TO ITS BUSINESS PARTNERS AND/OR SERVICE PROVIDERS OR ABROAD, I HAVE BEEN INFORMED ABOUT THE PURPOSE, METHOD AND REASONS OF THE PROCESSING OF MY PERSONAL DATA AND I HAVE READ AND UNDERSTOOD THIS TEXT AS WELL AS THE PRIVACY STATEMENT.

MÜŞTERİ HİZMETLERİ İÇİN LÜTFEN 0850 312 9999 NUMARALI TELEFONU ARAYIN | PLEASE CALL BPN'S CALL CENTER AT 0850 312 9999 FOR ANY ENQUIRIES BPN ÖDEME & E-PARA HİZMETLERİ MASLAK MAH. A05 53.SOK. NO:7/1 İÇ KAPI NO:2 - NO:3 SARIYER, İSTANBUL, TÜRKİYE

Müşterisi

Customer

Müşterisi

Customer

Müşterisi

Customer

Müşterisi

Customer

Müşterisi

Customer

Müşterisi

Customer

Müşterisi

Customer

Müşterisi

Customer

Müşterisi

Customer

Müşterisi

Customer

Müşterisi

Customer

Müşterisi

Customer

Müşterisi

Customer

Müşterisi

Customer

Müşterisi

Customer

Müşterisi

Customer

Müşterisi

Customer

Müşterisi

Customer

Müşterisi

Customer

Müşterisi

Customer

Müşterisi

Customer

Müşterisi

Customer

Müşterisi

Customer

Müşterisi

Customer

Müşterisi

Customer

Müşterisi

Customer

Müşterisi

Customer

Müşterisi

Customer

Müşterisi

Customer

Müşterisi

Customer

Müşterisi

Customer

Müşterisi

Customer

Müşterisi

Customer

Müşterisi

Customer



# PARA ALMA / RECEIVE MONEY



## İŞLEM NUMARASI :

### TESLİM ALAN BİLGİLERİ - RECEIVER INFO.

Teslim Alan Ad / Soyad:  
Receiver Name / Surname

Adres / Telefon :

## Hizmet Noktası :

Kimlik Tipi / Verildiği yer:  
ID Type / Place Issued

Kimlik No. :  
ID Number

## Kullanıcı Adı :

### GÖNDEREN BİLGİLERİ - SENDER INFO.

Gönderen Ad / Soyad:  
Sender Name / Surname

Test Sorusu :  
Cevap :

### İŞLEM BİLGİLERİ - TRANSACTION INFORMATION

MTCN :  
Tarih :

Gönderilen Tutar :  
Amount Sent

Kaynak Ülke :  
Country

Müşteri Mesajı :  
Customer Message

Alıcıya Ödenecek Tutar :  
Amount to be Paid Out

Döviz Kuru :  
FX Rate

☐ My WU<sup>SM</sup> Üyelik Programına Kayıt Olun

My WU Numaranız:

Kullandığınız My WU Puanınız:

My WU puan ve ödüllerinize erişmek için [www.wu.com/mywu](http://www.wu.com/mywu)'yu ziyaret edin.

(Azami işlem süresi 3 iş günüdür - The maximum completion time of the transaction is 3 working days)

BU FORMU İMZALAMADAN ÖNCE, BPN'NİN PARA TRANSFER HÜKÜM VE KOŞULLARI HAKKINDA BİLGİLENDİRİLDİĞİMİ, BAHSE KONU HÜKÜM VE KOŞULLARI OKUDUĞUMU VE KABUL ETTİĞİMİ, İŞBU HÜKÜM VE KOŞULLARA İSTEDİĞİM ZAMAN BPN.COM.TR WEBSİTESİ VEYA HERHANGİ BPN TEMSİLCİSİ VASİTASIYLA ULAŞABİLECEĞİMİ, KABUL VE BEYAN EDERİM. ÖNEMLİ NOT: BU FORMU İMZALAMADAN OKUMANIZ VE ANLAMANIZ GEREKMEKTEDİR. KENDİNİZİ TÜKETİCİ DOLANDIRICILIĞINDAN KORUYUN. TANIMADIĞINIZ BİRİ SİZDEN PARA GÖNDERMENİZİ İSTEDİĞİNDE (ÖZELLİKLE İNTERNET ÜZERİNDEN YAPILAN ALIŞVERİŞLERDE) DİKKATLİ OLUN. BU TRANSFERİN AYRINTILARINI (PARA TRANSFER KONTROL NUMARASI) (MTCN) DAHİL OLMAK ÜZERE) ASLA ÜÇÜNCÜ BİR TARAFLA PAYLAŞMAYIN. KİŞİSEL VERİLERİNİZ 6698 SAYILI KVKK VE İLGİLİ MEVZUATA UYGUN OLARAK GERÇEKLEŞTİRDİĞİNİZ PARA HAVALESİ İŞLEMLERİNİZ İÇİN KULLANILMAKTA DİR. BİLGİ İÇİN BPN.COM.TR/KVKK

I HEREBY DECLARE AND ACCEPT THAT PRIOR TO SIGNING OF THIS FORM, I HAVE BEEN INFORMED ABOUT BPN MONEY TRANSFER TERMS AND CONDITIONS, I HAVE READ AND ACCEPTED SUCH TERMS AND CONDITIONS AND I MAY ACCESS TO THESE TERMS AND CONDITIONS ANYTIME THROUGH BPN.COM.TR WEBSITE OR ANY BPN REPRESENTATIVE.

BPN ÖDEME VE ELEKTRONİK PARA HİZMETLERİ A.Ş. TARAFINDAN KİŞİSEL VERİLERİMİN İŞLENMESİNİ, YURTDIŞINA VE ÇÖZÜM ORTAKLARI VE/VEYA DIŞ HİZMET SAĞLAYICILARINA AKTARILMASINI KİŞİSEL VERİLERİMİN İŞLENME AMAÇ, YÖNTEM VE SEBEPLERİ KONUSUNDA AYDINLATILDIĞIMI, BU METNİ VE MÜŞTERİ AYDINLATMA BEYANINI OKUYUP ANLADIĞIMI KABUL EDİYORUM.

I HEREBY ACCEPT THAT MY PERSONAL DATA MAY BE PROCESSED BY BPN ÖDEME VE ELEKTRONİK PARA HİZMETLERİ A.Ş., TRANSFERRED TO ITS BUSINESS PARTNERS AND/OR SERVICE PROVIDERS OR ABROAD, I HAVE BEEN INFORMED ABOUT THE PURPOSE, METHOD AND REASONS OF THE PROCESSING OF MY PERSONAL DATA AND I HAVE READ AND UNDERSTOOD THIS TEXT AS WELL AS THE PRIVACY STATEMENT.

MÜŞTERİ HİZMETLERİ İÇİN LÜTFEN 0850 312 9999 NUMARALI TELEFONU ARAYIN | PLEASE CALL BPN'S CALL CENTER AT 0850 312 9999 FOR ANY ENQUIRIES BPN ÖDEME & E-PARA HİZMETLERİ MASLAK MAH. AOS 53.SOK. NO:7/1 İÇ KAPI NO:2 - NO:3 SARIYER, İSTANBUL, TÜRKİYE

Müşteri İmzası  
Customer Signature

Müşteri İmzası  
Customer Signature

WesternUnion WU



# PARA ALMA / RECEIVE MONEY



## İŞLEM NUMARASI :

### TESLİM ALAN BİLGİLERİ - RECEIVER INFO.

Teslim Alan Ad / Soyad:  
Receiver Name / Surname

Adres / Telefon :

## Hizmet Noktası :

Kimlik Tipi / Verildiği yer:  
ID Type / Place Issued

Kimlik No. :  
ID Number

## Kullanıcı Adı :

### GÖNDEREN BİLGİLERİ - SENDER INFO.

Gönderen Ad / Soyad:  
Sender Name / Surname

Test Sorusu :  
Cevap :

### İŞLEM BİLGİLERİ - TRANSACTION INFORMATION

MTCN :  
Tarih :

Gönderilen Tutar :  
Amount Sent

Kaynak Ülke :  
Country

Müşteri Mesajı :  
Customer Message

Alıcıya Ödenecek Tutar :  
Amount to be Paid Out

Döviz Kuru :  
FX Rate

☐ My WU<sup>SM</sup> Üyelik Programına Kayıt Olun

My WU Numaranız:

Kullandığınız My WU Puanınız:

My WU puan ve ödüllerinize erişmek için [www.wu.com/mywu](http://www.wu.com/mywu)'yu ziyaret edin.

(Azami işlem süresi 3 iş günüdür - The maximum completion time of the transaction is 3 working days)

BU FORMU İMZALAMADAN ÖNCE, BPN'NİN PARA TRANSFER HÜKÜM VE KOŞULLARI HAKKINDA BİLGİLENDİRİLDİĞİMİ, BAHSE KONU HÜKÜM VE KOŞULLARI OKUDUĞUMU VE KABUL ETTİĞİMİ, İŞBU HÜKÜM VE KOŞULLARA İSTEDİĞİM ZAMAN BPN.COM.TR WEBSİTESİ VEYA HERHANGİ BPN TEMSİLCİSİ VASİTASIYLA ULAŞABİLECEĞİMİ, KABUL VE BEYAN EDERİM. ÖNEMLİ NOT: BU FORMU İMZALAMADAN OKUMANIZ VE ANLAMANIZ GEREKMEKTEDİR. KENDİNİZİ TÜKETİCİ DOLANDIRICILIĞINDAN KORUYUN. TANIMADIĞINIZ BİRİ SİZDEN PARA GÖNDERMENİZİ İSTEDİĞİNDE (ÖZELLİKLE İNTERNET ÜZERİNDEN YAPILAN ALIŞVERİŞLERDE) DİKKATLİ OLUN. BU TRANSFERİN AYRINTILARINI (PARA TRANSFER KONTROL NUMARASI) (MTCN) DAHİL OLMAK ÜZERE) ASLA ÜÇÜNCÜ BİR TARAFLA PAYLAŞMAYIN. KİŞİSEL VERİLERİNİZ 6698 SAYILI KVKK VE İLGİLİ MEVZUATA UYGUN OLARAK GERÇEKLEŞTİRDİĞİNİZ PARA HAVALESİ İŞLEMLERİNİZ İÇİN KULLANILMAKTA DİR. BİLGİ İÇİN BPN.COM.TR/KVKK

I HEREBY DECLARE AND ACCEPT THAT PRIOR TO SIGNING OF THIS FORM, I HAVE BEEN INFORMED ABOUT BPN MONEY TRANSFER TERMS AND CONDITIONS, I HAVE READ AND ACCEPTED SUCH TERMS AND CONDITIONS AND I MAY ACCESS TO THESE TERMS AND CONDITIONS ANYTIME THROUGH BPN.COM.TR WEBSITE OR ANY BPN REPRESENTATIVE.

BPN ÖDEME VE ELEKTRONİK PARA HİZMETLERİ A.Ş. TARAFINDAN KİŞİSEL VERİLERİMİN İŞLENMESİNİ, YURTDIŞINA VE ÇÖZÜM ORTAKLARI VE/VEYA DIŞ HİZMET SAĞLAYICILARINA AKTARILMASINI KİŞİSEL VERİLERİMİN İŞLENME AMAÇ, YÖNTEM VE SEBEPLERİ KONUSUNDA AYDINLATILDIĞIMI, BU METNİ VE MÜŞTERİ AYDINLATMA BEYANINI OKUYUP ANLADIĞIMI KABUL EDİYORUM.

I HEREBY ACCEPT THAT MY PERSONAL DATA MAY BE PROCESSED BY BPN ÖDEME VE ELEKTRONİK PARA HİZMETLERİ A.Ş., TRANSFERRED TO ITS BUSINESS PARTNERS AND/OR SERVICE PROVIDERS OR ABROAD, I HAVE BEEN INFORMED ABOUT THE PURPOSE, METHOD AND REASONS OF THE PROCESSING OF MY PERSONAL DATA AND I HAVE READ AND UNDERSTOOD THIS TEXT AS WELL AS THE PRIVACY STATEMENT.

MÜŞTERİ HİZMETLERİ İÇİN LÜTFEN 0850 312 9999 NUMARALI TELEFONU ARAYIN | PLEASE CALL BPN'S CALL CENTER AT 0850 312 9999 FOR ANY ENQUIRIES BPN ÖDEME & E-PARA HİZMETLERİ MASLAK MAH. AOS 53.SOK. NO:7/1 İÇ KAPI NO:2 - NO:3 SARIYER, İSTANBUL, TÜRKİYE

Müşteri İmzası  
Customer Signature

Müşteri İmzası  
Customer Signature

WesternUnion WU





## PARA ALMA / RECEIVE MONEY

İŞLEM NUMARASI : 26627187

Hizmet Nokt: FAJER İNŞAAT

Kullanıcı Adı : .....

### TESLİM ALAN BİLGİLERİ - RECEIVER INFO.

Teslim Alan Ad/Soyad : .....

Receiver Name/Surname

Adres/Telefon : .....

GAZIANTEP

Kimlik Tipi/Verildiği yer : Temporary Protection Do

ID Type/Place Issued / Turkey

Kimlik No. : .....

ID Number

### GÖNDEREN BİLGİLERİ - SENDER INFO.

Gönderen Ad/Soyad : .....

Sender Name/Surname

Test Sorusu : .....

Cevap : .....

### İŞLEM BİLGİLERİ - TRANSACTION INFORMATION

MTCN : 4 2 3 6 1 3 6 7 8 1

Kaynak Ülke : IRAQ

Country

Tarih : 31/07/2023 8.16 PM

Gönderilen Tutar : 100,00USD

Amount Sent

Müşteri Mesajı : .....

Customer Message

Alıcıya Ödenecek Tutar : 2.668,92

Amount to be Payed Out

Döviz Kuru : 26.68931

FX Rate

☒ My WU<sup>SM</sup> Üyelik Programına Kayıt Olun

My WU Numaranız : .....

Kazandığınız My WU Puanınız : .....

My WU puan bilgilerinizi görmek için [www.wu.com/mywu](http://www.wu.com/mywu) 'yu ziyaret edin.

(Azami işlem süresi 3 iş günüdür - The maximum completion time of the transaction is 3 business days)



BU FORMU İMZALAMADAN ÖNCE, BPN'NİN PARA TRANSFER HÜKÜM VE KOŞULLARI HAKKINDA BİLGİLENDİRİLDİĞİMİ, BAHSE KONU HÜKÜM VE KOŞULLARI OKUDUĞUMU VE KABUL ETTİĞİMİ, İŞBU HÜKÜM VE KOŞULLARA İSTEDİĞİM ZAMAN BPN.COM.TR WEBSİTESİ VEYA HERHANGİ BPN TEMSİLCİSİ VASİTASIYLA ULAŞABİLECEĞİMİ, KABUL VE BEYAN EDERİM. ÖNEMLİ NOT: BU FORMU İMZALAMADAN OKUMANIZ VE ANLAMANIZ GEREKMEKTEDİR. KENDİNİZİ TÜKETİCİ DOLANDIRICILIĞINDAN KORUYUN. TANIMADIĞINIZ BİRİ SİZDEN PARA GÖNDERMENİZİ İSTEDİĞİNDE (ÖZELLİKLE İNTERNET ÜZERİNDEN YAPILAN ALIŞVERİŞLERDE) DİKKATLİ OLUN. BU TRANSFERİN AYRINTILARINI (PARA TRANSFER KONTROL NUMARASI) (MTCN) DAHİL OLMAK ÜZERE) ASLA ÜÇÜNCÜ BİR TARAFLA PAYLAŞMAYIN. KİŞİSEL VERİLERİNİZ 6698 SAYILI KVKK VE İLGİLİ MEVZUATA UYGUN OLARAK GERÇEKLEŞTİRDİĞİNİZ PARA HAHALESİ İŞLEMLERİNİZ İÇİN KULLANILMAKTADIR. BİLGİ İÇİN BPN.COM.TR/KVKK

I HEREBY DECLARE AND ACCEPT THAT PRIOR TO SIGNING OF THIS FORM, I HAVE BEEN INFORMED ABOUT BPN MONEY TRANSFER TERMS AND CONDITIONS, I HAVE READ AND ACCEPTED SUCH TERMS AND CONDITIONS AND I MAY ACCESS TO THESE TERMS AND CONDITIONS ANYTIME THROUGH BPN.COM.TR WEBSITE OR ANY BPN REPRESENTATIVE.

MÜŞTERİ HİZMETLERİ İÇİN LÜTFEN 0850 312 9999 NUMARALI TELEFONU ARAYIN | PLEASE CALL BPN'S CALL CENTER AT 0850 312 9999 FOR ANY ENQUIRIES BPN ÖDEME & E-PARA HİZMETLERİ MASLAK MAH. AOS 53.SOK. NO:7/1 İÇ KAPI NO:2 - NO:3 SARIYER, İSTANBUL, TÜRKİYE



## PARA ALMA / RECEIVE MONEY

İŞLEM NUMARASI : 26625635

Hizmet Nokt: AYDEMİR HİZMET

Kullanıcı A: F

## TESLİM ALAN BİLGİLERİ - RECEIVER INFO.

Teslim Alan Ad/Soyad : 1

Receiver Name/Surname

Adres/Telefon : 1

GAZİANTEP

Kimlik Tipi/Verildiği yer : Identity Card

ID Type/Place Issued / Turkey

Kimlik No. : 1

ID Number

## GÖNDEREN BİLGİLERİ - SENDER

Gönderen Ad/Soyad : 1

Sender Name/Surname

Test Sorusu :

Cevap :

## İŞLEM BİLGİLERİ - TRANSACTION INFORMATION

MTCN : 3 3 9 7 6 2 3 9 1 8

Kaynak Ülke : GERMANY

Country

Tarih : 31/07/2023 6.51 PM

Gönderilen Tutar : 200,00EUR

Amount Sent

Müşteri Mesajı :

Customer Message

Alıcıya Ödenecek Tutar : 200,00EUR

Amount to be Paid Out

Döviz Kuru : 1.0000000

FX Rate

☐ My WU<sup>SM</sup> Üyelik Programına Kayıt Olun

My WU Numaranız :

Kazandığınız My WU Puanınız : 0

My WU puan bilgilerinizi erişmek için [www.wu.com/mywu/ru](http://www.wu.com/mywu/ru) ziyaret edin.

(Azami işlem süresi 3 iş günüdür - The maximum completion time of the transaction)

BU FORMU İMZALAMADAN ÖNCE, BPN'İN PARA TRANSFER HÜKÜM VE KOŞULLARI HAKKINDA BİLGİLENDİRİLDİĞİMİ, BAHSE KONUSU HÜKÜM VE KOŞULLARI OKUDUĞUMU VE KABUL ETTİĞİMİ, İŞBU HÜKÜM VE KOŞULLARA İSTEDİĞİM ZAMAN BPN.COM.TR WEBSİTESİ VEYA HERHANGİ BPN TEMSİLCİSİ VASİTASIYLA ULAŞABİLECEĞİMİ, KABUL VE BEYAN EDERİM. ÖNEMLİ NOT: BU FORMU İMZALAMADAN OKUMANIZ VE ANLAMANIZ GEREKMEKTEDİR. KENDİNİZİ TÜKETİCİ DOLANDIRICILIĞINDAN KORUYUN. TANIMADIĞINIZ BİRİ SİZDEN PARA GÖNDERMENİZİ İSTEDİĞİNDE (ÖZELLİKLE İNTERNET ÜZERİNDEN YAPILAN ALIŞVERİŞLERDE) DİKKATLİ OLUN. BU TRANSFERİN AYRINTILARINI (PARA TRANSFER KONTROL NUMARASI) (MTCN) DAHİL OLMAK ÜZERE) ASLA ÜÇÜNCÜ BİR TARAFLA PAYLAŞMAYIN. KİŞİSEL VERİLERİNİZ 6698 SAYILI KVKK VE İLGİLİ MEVZUATA UYGUN OLARAK GERÇEKLEŞTİRDİĞİNİZ PARA HAVALEŞİ İŞLEMLERİNİZ İÇİN KULLANILMAKTADIR. BİLGİ İÇİN BPN.COM.TR/KVKK



I HEREBY DECLARE AND ACCEPT THAT PRIOR TO SIGNING OF THIS FORM, I HAVE BEEN INFORMED ABOUT BPN MONEY TRANSFER TERMS AND CONDITIONS, I HAVE READ AND ACCEPTED SUCH TERMS AND CONDITIONS AND I MAY ACCESS TO THESE TERMS AND CONDITIONS ANYTIME THROUGH BPN.COM.TR WEBSITE OR ANY BPN REPRESENTATIVE.

MÜŞTERİ HİZMETLERİ İÇİN LÜTFEN 0850 312 9999 NUMARALI TELEFONU ARAYIN | PLEASE CALL BPN'S CALL CENTER AT 0850 312 9999 FOR ANY ENQUIRIES BPN ÖDEME & E-PARA HİZMETLERİ MASLAK MAH. AOS 53.SOK. NO:7/1 İÇ KAPI NO:2 - NO:3 SARIYER, İSTANBUL, TÜRKİYE



## PARA GÖNDERME / SEND MONEY

İŞLEM NUMARASI : 20968207

## GÖNDEREN BİLGİLERİ - SENDER INFO

Gönderen Ad/Soyad :

Sender Name/Surname :

Adres/Telefon :

İSTANBUL

Test Sorusu

## İŞLEM BİLGİLERİ - TRANSACTION INFORMATION

MTCN

: 2 5 9 4 5 1 8 3 7 0

Tarih

: 16/08/2022 9:46 AM

Gönderilecek Tutar

: 4.000,00USD

Amount to be Sent

☐ My WU Üyelik Programına Kayıt OlunMy WU puan bilgilerinizi görmek için [www.wu.com/mywu/ku](http://www.wu.com/mywu/ku) ziyaret edin.

Hizmet Noktası : DAĞITIM DESTEK MALTEP

Kimlik Tipi/Verildiği yer : Identity Card / Turkey

Kimlik No :

ID Number

Cevap :

Ücret : 165,00USD

Transaction Fee

TOPLAM/Total : 4.165,00USD

Döviz Kuru/FX Rate : 1.30877740

My WU Numaranız :

Kullanıcı Adı :

## TESLİM ALAN BİLGİLERİ - RECEIVER INFO

Teslim Alan Ad / Soyad :

Receiver Name/Surname

Gönderilen Ülke : AVUSTURALYA

Receiving Country

Alıcıya Ödenecek Tutar : 5.235,11AUD

Amount to be Paid Out

Gönderilen Temsilci :

Pay Out Location

Kazandığınız My WU Puanınız : 0



BU FORMU İMZALAMADAN ÖNCE, BPN'İN PARA TRANSFER HÜKÜM VE KOŞULLARI HAKKINDA BİLGİLENDİRİLDİĞİMİ, BAHSİ KONUSU HÜKÜM VE KOŞULLARI OKUDUĞUMU VE KABUL ETTİĞİMİ, İŞBU HÜKÜM VE KOŞULLARA İSTEDİĞİM ZAMAN BPN.COM.TR WEBSİTESİ VEYA HERHANGİ BPN TEMSİLCİSİ VASİTASIYLA ULAŞABİLECEĞİMİ, KABUL VE BEYAN EDERİM. ÖNEMLİ NOT: BU FORMU İMZALAMADAN OKUMANIZ VE ANLAMANIZ GEREKMEKTEDİR. KENDİNİZİ TÜKETİCİ DOLANDIRICILIĞINDAN KORUYUN. TANIMADIĞINIZ BİRİ SİZDEN PARA GÖNDERMENİZİ İSTEDİĞİNDE (ÖZELLİKLE İNTERNET ÜZERİNDEN YAPILAN ALIŞVERİŞLERDE) DİKKATLİ OLUN. BU TRANSFERİN AYRINTILARINI (PARA TRANSFER KONTROL NUMARASI) (MTCN) DAHİL OLMAK ÜZERE) ASLA ÜÇÜNCÜ BİR TARAFLA PAYLAŞMAYIN. KİŞİSEL VERİLERİNİZ 6698 SAYILI KVKK VE İLGİLİ MEVZUATA UYGUN OLARAK GERÇEKLEŞTİRDİĞİNİZ PARA HAVALEŞİ İŞLEMLERİNİZ İÇİN KULLANILMAKTA DİR. BİLGİ İÇİN BPN.COM.TR/KVKK

I HEREBY DECLARE AND ACCEPT THAT PRIOR TO SIGNING OF THIS FORM, I HAVE BEEN INFORMED ABOUT BPN MONEY TRANSFER TERMS AND CONDITIONS. I HAVE READ AND ACCEPTED SUCH TERMS AND CONDITIONS AND I MAY ACCESS TO THESE TERMS AND CONDITIONS ANYTIME THROUGH BPN.COM.TR WEBSITE OR ANY BPN REPRESENTATIVE.

BPN ÖDEME VE ELEKTRONİK PARA HİZMETLERİ A.Ş. TARAFINDAN KİŞİSEL VERİLERİNİZİN İŞLENMESİNİ, YURTDIŞINA VE ÇÖZÜM ORTAKLARI VE/VEYA DIŞ HİZMET SAĞLAYICILARINA AKTARILMASINI KİŞİSEL VERİLERİNİZİN İŞLENME AMAÇ, YÖNTEM VE SEBEPLERİ KONUSUNDA AYDINLATILDIĞINI, BU METNİ VE MÜŞTERİ AYDINLATMA BEYANNAMINI OKUYUP ANLADIĞIMI KABUL EDİYORUM.

I HEREBY ACCEPT THAT MY PERSONAL DATA MAY BE PROCESSED BY BPN ÖDEME VE ELEKTRONİK PARA HİZMETLERİ A.Ş., TRANSFERRED TO ITS BUSINESS PARTNERS AND/OR SERVICE PROVIDERS OR ABROAD. I HAVE BEEN INFORMED ABOUT THE PURPOSE, METHOD AND REASONS OF THE PROCESSING OF MY PERSONAL DATA AND I HAVE READ AND UNDERSTOOD THIS TEXT AS WELL AS THE PRIVACY STATEMENT.

MÜŞTERİ HİZMETLERİ İÇİN LÜTFEN 0850 312 9999 NUMARALI TELEFONU ARAYIN | PLEASE CALL BPN'S CALL CENTER AT 0850 312 9999 FOR ANY

İHTİŞİ BPN ÖDEME & E-PARA HİZMETLERİ MASLAK MAH. AOS 53. SOK. NO:7/1 K KAPI NO:2 - NO:3 SARIYER, İSTANBUL, TÜRKİYE



TAAHHÜTLÜDÜR

T.C.  
MALTEPE KAYMAKAMLIĞI  
İlçe Tüketici Hakem Heyeti Başkanlığı

Sayı : 41106003.34.0579/0007466

20.04.2023

Konu : 057920230002029 numaralı THH Kararı



Maslak Mah. AOS 53. Sok No:7 Sarıyer, İstanbul SARIYER / İSTANBUL

İlgi: 12/12/2022 tarihli ve 2022/0579.6637 sayılı başvuru

tarafından hakkınızda yapılmış olan ilgede kayıtlı başvuruya konu uyumsuzluğa ilişkin olarak Tüketici Hakem Heyetimizce alınan 05/04/2023 tarihli ve 057920230002029 sayılı karar ektdir.

6502 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanunun 70 inci maddesinde, tarafların tüketici hakem heyetinin kararlarına karşı tebliğ tarihinden itibaren 15 (on beş) gün içinde tüketici hakem heyetinin veya tüketicinin yerleşim yerinin bulunduğu yerdeki tüketici mahkemesine itiraz edebileceği hükmüne bağlanmış olup itiraz tüketici hakem heyeti kararının icrasını durdurmamaktadır. Anca' talep edilmesi şartıyla hâkim, tüketici hakem heyeti kararının icrasını tedbir yoluyla durdurabilir. Ayrıca tüketici hakem heyeti kararları, İcra ve İflas Kanununun ilamların yerine getirilmesi hakkında hükümlerine göre yerine getirilmektedir.

Bilgilerinizi rica ederim.

Bahri TIRYAKI  
Başkan**EKLER:**

Tüketici Hakem Heyeti Kararı



Adres: Altayçeşme Mah. Oba Çıkmaçı No:8 Maltepe/ İSTANBUL

Tel: 02164417676

Faks: 02164415666

KEP: tüketici.istanbulmaltepe@hs  
02.kep.trEvrakın elektronik imzalı suretini ilgili bakanlık sayfasından 46448db4-7385-4070-a3c2-b60d90287f4 kodu ile sorgulayabilirsiniz.  
BELGENİN ASLI ELEKTRONİK İMZALIDIR



T.C.  
MALTEPE İLÇE TÜKETİCİ HAKEM HEYETİ  
KARAR TUTANAĞI

KARAR NO :	057920230002029
KARAR TARİHİ :	05/04/2023
RAPORTÖR :	Emre ÜNAL
BAŞVURAN :	/İSTANBUL
Şikayet Eden Vekil :	
ŞİKAYET EDİLEN :	- BPN Ödeme ve Elektronik Para Hizmetleri A.Ş. - Maslak Mah. AOS 53. Sok No:7 Sarıyer/İstanbul
BAŞVURU TARİHİ :	12/12/2022
TALEP :	BEDEL İADESİNİ İÇEREN SÖZLEŞMEDEN DÖNME
UYUŞMAZLIK BEDELİ :	5711,41 TL
UYUŞMAZLIK KONUSU :	Ayrıış Hizmet / Diğer
OLAYIN ÖZETİ :	<p>Başvuru sahibi, 16.08.2022 tarihinde ilgili ödeme kuruluşu aracılığı ile oğlu - Avusturalya'ya 4000 USD ve 165 USD ücret olmak üzere toplamda 4165 USD havale yaptığını ancak gönderilen paranın 5235,11 AUD olduğunu, 16.08.2022 tarihli itibarıyla serbest piyasa USD - AUD paritesinin 0,40 olduğunu, bu sebeple kur farkından 478,89 AUD miktarda zarara uğradığını beyan etmekte, TL karşılığı olan 5.711,41 TL ücretin ladesini talep etmektedir.</p>
ŞİKAYET EDİLENİN SAVUNMASININ ÖZETİ :	<p>İlgili firmanın vermiş olduğu yazılı savunmada, 16.08.2022 tarihinde gerçekleştirilen para transferinde işlem ücretinin 16 USD olduğu, alıcıya ödenecek mablağın 5.235,11 AUD olduğunu, hesaplamada temel alınan döviz kurunun 1.30877740 olduğu, bu durumun başvurucaya açıklandığını ve işlem öncesinde başvurucaya irtisatılan işlem dekontunda yazılı olduğunu, haklısı alınan bir ücretin bulunmadığını beyan etmektedir.</p>
İNCELEME VE GEREKÇE :	<p>Şikayet dosyası Hakem Heyeti Üyeleri tarafından incelenmiş olup; 6502 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun ve T.C. Merkez Bankası Finansal Tüketicilerden Alınacak Ücretlere Dair Usul ve Esaslar Hakkında Tebliğ gereği inceleme yapıldığı, başvuru sahibinin 16.08.2022 tarihinde ilgili ödeme kuruluşu aracılığı ile Avusturalya'ya 4000 USD havale yaptığı, söz konusu işlem için 165 USD ücret alındığı ancak gönderilen paranın USD cinsinden değil AUD cinsinden olduğu ve karşı tarafa 5235,11 AUD gönderildiği, ilgili firmanın göndermiş olduğu yazılı savunma ekinde karşı tarafa gönderilecek paranın 5235,11 AUD olduğunun anlaşıldığı, söz konusu dekontta tüketicinin imzasının bulunduğu, var olan uyumsuzlukta haklısı alınan bir ücretin tespit edilemediği anlaşılmıştır.</p>
KARAR :	<p>1- Bu nedenle; Tüketicinin firma ile ilgili şikayetine inceleme ve gerekçe gereği; REDDİNE; 2- Tarafların kararın tebliğ tarihinden itibaren 15 gün içerisinde Tüketici Mahkemesine itiraz yolu açık olmak üzere oy birliği ile karar verilmiştir.</p> <p>Tüketici Hakem Heyeti kararları, İcra ve İflas Kanunu'nun ilamların yerine getirilmesi hakkındaki hükümlerine göre yerine getirilir. Bu kararlara karşı tebliğ tarihinden on beş (15) gün içinde tüketici hakem heyetinin veya tüketicinin yerleşim yerinin bulunduğu yerdaki Tüketici Mahkemesine itiraz yolu açıktır.</p>

Üye  
Sinan ASLAN

Toplantıya Katılmadı

Üye  
Süreyya ARSLAN

Toplantıya Katılmadı

Üye  
Olgun ZENGİN

Toplantıya Katılmadı

Üye  
Burcu MÜVEYYEN ŞAHİN

Toplantıya Katılmadı





## Değerli Temsilcilerimiz,

BPN ürün ve hizmetlerinin ifası sırasında BPN ve WU tarafında ücretlendirme politikası uygulanmaktadır. Sizlerin ekranlarında ve b işleme ilişkin ana para, ücret ve toplam tutar bilgileri ayrı ayrı

Temsilcilik sözleşmemizin 2 nolu maddesinde açıklandığı üzere, BPN herhangi bir ücretlendirme veya iskonto uygulanamaz. Öte yandan ana para ve ücretin döviz cinsi, temsilci tarafından değ

Sizlerin, tüm çalışanlarınızın farkındalığını ve konu ile ilgili hassasiyet güçlü işbirlikleri kurabilmek, kesintisiz karşılıklı fayda sağlamak adına sebebiyet verecek her türlü uygulamadan kaçınmanızı, aksi taktirde hatalı uygulama sahibine rücu edilebileceğini ve söz konusu tem askıya alınabileceğini bilgilerinize sunar,

sağlıklı ve bol kazançlı günler dileriz.





## Değerli Temsilcilerimiz,

BPN ürün ve hizmetlerinin ifası sırasında BPN ve Western Union tarafından ortak olarak belirlenen ücretlendirme politikası uygulanmaktadır. Sizlerin ekranlarında ve basılı dekontlar üzerinde işleme ilişkin anapara, ücret ve toplam tutar bilgileri ayrı ayrı paylaşılmaktadır.

Temsilcilik sözleşmemizin 2.3 nolu maddesinde açıklandığı üzere, BPN onayı olmadan başkaca herhangi bir ücretlendirme veya iskonto uygulanamaz. Öte yandan müşteriye ödenecek anapara ve ücretin döviz cinsi, temsilci tarafından değiştirilemez.

Sizlerin, tüm çalışanlarınızın farkındalığı ve konu ile ilgili hassasiyetini arttırabilmek, daha güçlü işbirlikleri kurabilmek, kesintisiz karşılıklı fayda sağlamak adına, müşteri mağduriyetine sebebiyet verecek her türlü uygulamadan kaçınmanızı, aksi takdirde tüketici mağduriyetinin hatalı uygulama sahibine rücu edileceğini ve söz konusu temsilcinin faaliyetlerine son verileceğini bilgilerinize sunar, sağlıklı ve bol kazançlı günler dileriz.



**TÜRKİYE CUMHURİYET MERKEZ BANKASI İDARE MERKEZİ'NE**

Hacı Bayram Mah. İstiklal Cad. No:10  
06050 Ulus Altındağ Ankara/TÜRKİYE

25 Ağustos 2023

**İlgi:** E-TCMB.56887358-506.07-1619**Konu:** Türkiye Cumhuriyet Merkez Bankası ("Banka") tarafından iletilen ve yukarıda atıfta bulunulan yazı ve ekinde ("Yazı") belirtilen hususlara ilişkin açıklamalarımız

Sayın yetkili,

Sayın Bankanız tarafından gönderilmiş olan Yazı'da, Gaziantep Ticaret Odası'nın bazı üyelerinin Western Union aracılığıyla gerçekleştirilen döviz cinsinden para transferlerinde sorunlar yaşadığı, özellikle müşterilerin ödemelerini döviz cinsinden almak üzere taleplerinin bulunmasına karşın Türk Lirası cinsinden ödeme yapıldığı, Türk Lirası'na çevirme işleminin ise piyasa döviz kurları yerine anlık Merkez Bankası döviz kurları üzerinden yapıldığı ve transferler için yüksek komisyon ücretleri alındığı hususları tarafımıza bildirilmiş olup Sayın Bankanız tarafından söz konusu şikâyetle ilişkin açıklamalarımızın iletilmesi talep edilmiştir.

Bildiğiniz üzere Western Union Turkey Ödeme Hizmetleri A.Ş. ("WU Turkey"), Bankacılık Düzenleme ve Denetleme Kurumu tarafından düzenlenen faaliyet izni uyarınca Western Union markalı uluslararası para transferi işlemlerini sadece Türk bankalar ve PTT aracılığıyla gerçekleştirmektedir. Şikâyetle konu işlemlerin Türkiye'de ödenecek işlemler olduğunu anlıyoruz. Öncelikle, Türkiye'de ödenecek işlemler için Western Union komisyon ücretleri yurtdışında bulunan göndericiler tarafından ödenmekte, Türkiye'deki alıcılardan herhangi bir komisyon ücreti alınmamaktadır. Gönderilen tutarın Türkiye'de hangi para birimi üzerinden ödeneceğini ise yurtdışındaki gönderici belirlemektedir. WU Turkey, uluslararası para transferlerini Türk bankaları ve PTT aracılığıyla sağladığından temsilciler ilgili ödemeyi genellikle göndericinin belirlediği para birimi üzerinden yapabilmektedir. İstisnai durumlarda ise, ilgili banka veya PTT şubesinde seçilen para biriminde banknot mevcut değilse alıcı her zaman başka bir lokasyonu ziyaret edebilmekte veya söz konusu tutarın hesabına yabancı para cinsinden aktarılmasını tercih edebilmektedir. Her halükarda kendisine ödeme yapılmadan önce alıcı, ödeme hizmetleri mevzuatında yer alan gerekli tüm bilgileri (para birimi, döviz kuru ve ödeme tutarı dâhil) içerir bir form imzalamakta ve söz konusu tutar alıcıya kendisinin yazılı kabulü üzerine ödenmektedir.

Ayrıca, WU Turkey'nin web sitesinde yayınlanan Hüküm ve Koşullar, işlem ücretleri ve döviz kurlarına ilişkin olarak aşağıdaki açıklamaları içermektedir:

T3-4



“6. İŞLEM ÜCRETİ – Western Union’ın para transferi yaparken göndericiye ne şekilde ücret uyguladığına ilişkin yazılı bilgi, ödeme emrinin tamamlanmasından önce müşteriye gösterilir. Paranın gönderildiği ülkede geçerli yasalar aksini gerektirmedikçe, gönderici para transferinden doğan tüm ücretleri karşılar. Bazı hallerde bir para transferi ödemesi yerel vergilere ve hizmet ücretlerine tabi olabilir.

7. DÖVİZ KURLARI: Para transferi ödemeleri genelde paranın alıcıya ödeneceği ülkenin para birimi üzerinden yapılır (bazı ülkelerde, ödeme yalnızca ABD doları veya başka bir para birimi üzerinden yapılabilir). Her bir transfer için geçerli olan transfer ücretine ek olarak ve göndericinin Temsilciye verdiği para biriminin alıcı tarafından alınacak para birimiyle aynı olmaması durumunda, bütün para Western Union’ın o tarihte geçerli döviz kuru üzerinden çevrilir. Para transfer sırasında çevrilecek ve alıcı dekontta gösterilen döviz miktarını alacaktır. Bazı ülkelerde yerel düzenlemeler gereği paranın alıcının parayı aldığı zaman çevrilmesi gerekir. Bu durumda döviz kuru ve bu formda gösterilen diğer miktarlar transferin yapıldığı zaman ile alıcının parayı aldığı zaman arasındaki döviz kuru dalgalanmalarına tabi olabilir. Western Union döviz kurunu ticari açıdan mevcut bankalar arası oranlar ve ek bir marjı baz alarak hesaplar. Çoğu döviz kuru, küresel finans piyasalarının kapanış oranları doğrultusunda günde bir kaç kere güncellenir. Uygulanan döviz kuru, bankalar ile diğer finansal kurumlar arasındaki işlemlerde kullanılan ve kamuya duyurulan bazı ticari döviz kurlarından daha az avantajlı olabilir. Müşterilere sunulan döviz kuru ile Western Union tarafından alınan döviz kuru arasındaki herhangi bir farklılık, transfer ücretlerine ek olarak Western Union tarafından (ve bazı durumlarda Temsilcileri tarafından) tutulur. Spesifik döviz kurları hakkındaki ek bilgilere, aşağıda Madde 15’te bulunan numarayı arayarak veya [www.westernunion.com](http://www.westernunion.com) adresini ziyaret ederek erişebilirsiniz.

8. Birden çok para biriminde ödeme imkânı sağlanan ülkelere para gönderme ve bunlardan para alma: Göndericilerin ödemenin yapılacağı para birimini, para gönderme işlemini yaptıkları sırada seçmeleri gerekir. Transfer ücreti ve Western Union’ın (veya Temsilcilerinin) kazancı, ödeme için seçtiğiniz para birimine göre değişiklik gösterebilir. Bazı ülkelerde, alıcının göndericinin seçtiği para biriminden farklı bir para biriminde para almayı tercih etmesi mümkündür. Western Union (veya Temsilcileri, cep telefonu veya hesap sağlayıcısı) paranızın alıcı tarafından tercih edilen bir para birimine çevrilmesinden ilave kazanç elde edebilir.”

Bu kapsamda, Türkiye’deki alıcılar her zaman ilgili tutarı gönderici tarafından belirlenen döviz cinsinden alma seçeneğine sahip olup alıcının talebi üzerine ödeme Türk Lirası olarak yapılsa bile, ödeme öncesinde alıcı uygulanacak döviz kuru ve ödenecek toplam tutar hakkında tam ve eksiksiz olarak bilgilendirilmektedir.

Bunun yanı sıra, bilindiği üzere Western Union markalı uluslararası para transferleri ayrıca BPN Ödeme ve Elektronik Para Hizmetleri A.Ş. (“BPN”) ile ayrı bir Western Union şirketi olan Western Union Network France SAS (“WUNF”) arasındaki işbirliği kapsamında da gerçekleştirilmektedir. WU Turkey’nin BPN ve WUNF’un işbirliğiyle gerçekleştirilen para transferi işlemlerine dâhiliyeti bulunmamaktadır.

İlgili şikâyet yazısı, şikâyete konu işlemlere ilişkin herhangi bir bilgi içermemektedir. Dolayısıyla bu aşamada, söz konusu işlemlerin WU Turkey işlemi mi yoksa BPN işlemi mi olduğunu ve bunlar WU Turkey işlemi ise bu işlemlerin WU Turkey’nin hangi temsilcisi aracılığıyla gerçekleştirildiğini tespit edememekteyiz.



Bazı durumlarda seçilen para biriminde banknotu olmayan temsilcinin, müşteriye ilgili para birimindeki banknotun başka bir lokasyonda veya başka bir temsilcide mevcut olup olmadığını kontrol etme hakkına sahip olduğunu açıkça izah etmediği ve bu nedenle de müşteriye kendisinde bulunan para birimini kabule ikna etmeye çalıştığı olaylar yaşanabilmektedir. Western Union bu tür uygulamalarla sürekli olarak mücadele halinde olup böyle bir durumun tam olarak hangi lokasyonda gerçekleşmiş olabileceğini bilmek bizim için bu nedenle de önem arz etmektedir.

Şikâyeteye konu işlemlerin para transferi kontrol numarasının ("MTCN") tarafımıza iletilmesini müteakip, bu işlemlerin WU Turkey tarafından gerçekleştirildiği anlaşılabilecek olursa yukarıda bahsi geçen hususlara ilişkin gerekli incelemeleri titizlikle gerçekleştirerek bu konudaki açıklamalarımızı Sayın Bankanıza sunacağız. Sayın Bankanız tarafından daha uygun görülürse, bizler de doğrudan Gaziantep Ticaret Odası ile temasa geçerek ilgili şikâyeteye konu işlemlerin MTCN'lerini talep etmekten memnuniyet duyarız.

Saygılarımızla,

**Western Union Turkey Ödeme Hizmetleri A.Ş.** adına vekâleten  
Nermin Gülşen Engin



---