

27.06.2013 tarihli ve 28690 sayılı Resmi Gazete’de yayınlanan 6493 sayılı Ödeme ve Menkul Kıymet Mutabakat Sistemleri, Ödeme Hizmetleri ve Elektronik Para Kuruluşları Hakkında Kanun ve ilgili Yönetmelik kapsamında aşağıdaki hükümler düzenlenmiştir.

**MADDE 1. Taraflar:** Ödeme hizmeti sağlayıcı olan Banka’nın unvanı, adresi, telefonu, internet adresi ve mersis numarası aşağıda yer almaktadır.

Müşteriye ilişkin bilgiler de aşağıda yer almaktadır.

### **MADDE 2. Tanımlar:**

Aşağıda yer alan;

**Alıcı:** Ödeme işlemine konu fonun ulaşması istenen gerçek veya tüzel kişiyi,

**Ödeme aracı:** Ödeme hizmeti sağlayıcısı ile kullanıcısı arasında belirlenen ve ödeme hizmeti kullanıcısı tarafından ödeme emrini vermek için kullanılan kart, cep telefonu, şifre ve benzeri kişiye özel aracı,

**Ödeme emri:** Ödeme hizmeti kullanıcısı tarafından ödeme işleminin gerçekleştirilmesi amacıyla ödeme hizmeti sağlayıcısına verilen talimatı,

**Ödeme hesabı:** Ödeme hizmeti kullanıcısı adına açılan ve ödeme işleminin yürütülmesinde kullanılan hesabı,

**Ödeme hizmeti kullanıcısı:** Gönderen, alıcı veya her ikisi sıfatıyla belirli bir ödeme hizmetinden faydalanan gerçek veya tüzel kişiyi,

**Ödeme işlemi:** Gönderen veya alıcının talimatı üzerine gerçekleştirilen fon yatırma, aktarma veya çekme faaliyetini

ifade eder.

### **MADDE 3. Ödeme Hizmetleri Kapsamı:**

- Ödeme hesabına para yatırılması, ödeme hesabından para çekilmesi ve ödeme hesabının işletilmesi için gerekli tüm işlemler
- Müşterinin Banka nezdinde bulunan ödeme hesabındaki fonun aktarımı, bir defaya mahsus olanlar da dâhil doğrudan borçlandırma işlemini, ödeme kartı ya da benzer bir araçla yapılan ödeme işlemini ve düzenli ödeme emri dâhil (havale, EFT, SWIFT, hızlı para transferi vb) tüm para transferini ve dış ticaret işlemlerini
- Ödeme aracının ihraç veya kabulünü
- Müşteri tarafından ödeme işleminin yapılmasına ilişkin onayın internet bankacılığı, telefon bankacılığı, mobil bankacılık vb herhangi bir bilişim veya elektronik haberleşme cihazı aracılığıyla verildiği ve ödemenin

müşteri tarafından mal veya hizmet sağlayan tarafa, aracı olarak faaliyet gösteren bir bilişim veya elektronik haberleşme işletmecisine yaptığı ödeme işlemi,

- Fatura ödemelerine (Elektrik, telefon, su, doğalgaz gibi ihtiyaçların karşılanmasına yönelik sunulan hizmetlerin karşılığı olarak yapılan ödemeler, vergi, resim, harç, sosyal güvenlik primi ödemeleri ve bunlara bağlı cezalar) aracılık edilmesine yönelik hizmetlerdir.

#### **MADDE 4. Ödemenin Gerçekleştirileceği Para Birimi:**

Burada belirtilen hizmetlerin tamamı Bankanın hesap açtığı konvertibl döviz cinsi üzerinden verilmektedir.

#### **MADDE 5. Ödeme Hizmeti Kullanıcısı Bilgileri:**

İşbu sözleşme 3. madde de sayılan ödeme işlemlerinin gerçekleştirilebilmesi için alıcı ad, soyad ve unvan bilgisi, T.C. kimlik numarası (TCKN), Yabancı Kimlik Numarası (YKN), Vergi Kimlik Numarası (VKN), hesap numarası (IBAN), müşteri numarası veya kullanıcı kodu, kredi kartı numarası, iletişim bilgisi (telefon, e-posta vb), alıcı banka adı, şubesi veya banka şube kodu, SWIFT kodu/adresi, alıcı adres bilgileri, Banka veya muhabir veya aracı veya alıcı bankalar tarafından talep edildiğinde ödemenin amacı, mal veya hizmetin açık ve net tanımı, mal veya hizmet veya ödemeye ilişkin tüm bilgi ve belgeler, fatura ödemeleri için abone/tesisat numarası, vergi ödemelerinde vergi kimlik numarası (VKN), SGK ödemelerinde sicil numarası, işlem tutarı, para birimi, muhabir masrafının kime ait olacağı bilgisi tarafınızdan verilmesi gerekir.

#### **MADDE 6. Ödeme Hizmeti Kullanıcısı Tarafından Ödeme İşleminin Onaylanması ve/veya Onayın Geri Alınmasına İlişkin Koşullar:**

**6.1.** Müşteri tarafından ödeme işleminin gerçekleştirilmesine ilişkin talimat Bankaya ulaştığında veya uzaktan iletişim araçları aracılığı ile onay verildiğinde Banka yetkilendirilmiş sayılır.

**6.2.** Müşteri ile Banka arasında kararlaştırılan bir yöntem bulunuyorsa; kararlaştırılan yöntem uygun olarak Müşteri tarafından onay verilir. Kararlaştırılan yöntem uygun olarak onaylanmamış ödeme işlemi yetkilendirilmemiş sayılır.

**6.3.** Müşteri tarafından Bankanın yetkilendirilmesinden sonra işlem Banka tarafından gerçekleştirilmediği müddetçe geri alınabilir. Ancak doğrudan borçlandırma yöntemiyle yapılan ödeme işleminde, Müşteri ödeme emrini en geç fonların hesaba borç kaydedilmesi için kararlaştırılan günden önceki iş günü sonuna kadar geri alabilir. Ödeme işleminin alıcı tarafından veya alıcı aracılığıyla başlatıldığı durumlarda, Müşteri, ödeme emrini

Bankaya ilettikten veya ödeme işleminin gerçekleştirilmesi için onay verdikten sonra ödeme emrini Müşteri geri alamaz.

**MADDE 7. Ödeme Emrinin Alınması:**

**7.1.** Müşteri tarafından Bankaya ödeme emrine ilişkin yetkilendirme EFT işlemlerinde 16:30'a kadar, SWIFT ile yapılan Yabancı Para ödemelerde ise işgünü saat 17.00'ye kadar yapılabilir. Bu saatten sonra yapılan yetkilendirme ertesi iş günü gerçekleştirilecektir.

**7.2.** Ödeme emrinin belirli bir günde, belirli bir dönemin sonunda veya müşterinin ödemeye ilişkin fonları banka tasarrufuna bıraktığı günde gerçekleştirilmesinin kararlaştırılması halinde, ödeme için kararlaştırılan gün ödeme emrinin alınma zamanı olarak kabul edilir. Kararlaştırılan günün iş günü olmaması halinde, ödeme emri izleyen ilk iş günü alınmış sayılır.

**MADDE 8. Ödeme Emrinin Reddi:**

**8.1.** Banka, gerekli gördüğü durumlarda müşterinin verdiği bir ödeme emrini yerine getirmeyi reddedebilir. Bu takdirde, red gerekçesini ödeme emrinin alınmasını izleyen işgününün sonuna kadar müşteriye, müşterinin Bankada kayıtlı iletişim bilgileri üzerinden bildirir. Bankanın ödeme emrini reddetmesi halinde, ödeme emrine ilişkin talimatın hatalı ve/veya eksik olması halinde redde sebep olan hataların ne şekilde düzeltilebileceği belirtilerek ödeme emrinin alınmasını izleyen işgünü sonuna kadar müşteriye, müşterinin Bankada kayıtlı iletişim bilgileri üzerinden bildirim yapılır.

**8.2.** Banka, bir ödeme emrini yerine getirmeyi haklı bir sebebe dayanarak reddettiği takdirde, red gerekçesini ve varsa redde sebep olan hataların ne şekilde düzeltilebileceğini, iş bu sözleşmede belirtilen usulle en kısa zamanda ve her halükarda en geç ödeme emrinin alınmasını izleyen işgünü sonuna kadar iş bu sözleşmenin eki ve ayrılmaz bir parçası olan **Ödeme Hizmetlerinden Alınan Ücretlere İlişkin Bilgi Formu'nda** yer alan ücret karşılığında müşteriye bildirir.

**8.3.** Banka hatalı ödeme işlemine konu olan fonları geri almak için işbu sözleşmenin eki ve ayrılmaz parçası olan **Ödeme Hizmetlerinden Alınan Ücretlere İlişkin Bilgi Formu'nda** yer alan ücreti müşteriden talep edebilir.

**MADDE 9. Ödeme Emri Harcama Limit Tutarı:**

Müşteri vermiş olduğu ödeme emrine ilişkin harcama limit tutarlarını [www.aktifbank.com.tr](http://www.aktifbank.com.tr) adresinden öğrenebilir.

#### **MADDE 10. Ödeme Hizmetleri Ücret Dökümü:**

Banka tarafından verilecek ödeme hizmetine ilişkin tarafınızdan ödenmesi gereken ücretler işbu sözleşmenin eki ve ayrılmaz parçası olan **Ödeme Hizmetlerinden Alınan Ücretlere İlişkin Bilgi Formu'nda** yer almaktadır. Müşterinin, Bankadan almış olduğu ödeme hizmetlerine ilişkin olarak ek bilgi, daha sık bilgilendirme veya bilginin farklı bir yöntemle iletilmesini talep etmesi halinde, bu işlemin maliyetiyle orantılı ücret talep edilebilir.

#### **MADDE 11. Ödeme Hizmetinin Cihaz Aracılığıyla Kullanılması:**

Ödeme hizmetinin bir cihaz ve/veya uygulama aracılığıyla kullanması halinde cihazın/uygulamanın taşınması gereken teknik ve diğer özellikler Banka tarafından ilgili cihaz/uygulamanın kullanım koşullarında ayrıca yer almaktadır.

#### **MADDE 12. Ödeme Hizmeti Kullanıcısına Yapılacak Bilgi ve Bildirimlerin İletilme Yöntemi ve Sıklığı:**

Banka, müşteri tarafından gerçekleştirilen veya müşteriye gelen ödemelere ilişkin ödeme işlemleri ile ilgili olarak müşteriye, bankadaki kayıtlı elektronik posta adresi üzerinden en geç birer aylık dönemler itibariyle bilgilendirir. Müşterinin elektronik posta adresinden farklı bir yöntem ile veya birer aylık dönemlerden daha sık aralıklarla bilgilendirme talep etmesi halinde iş bu sözleşmenin eki ve ayrılmaz parçası olan **Ödeme Hizmetlerinden Alınan Ücretlere İlişkin Bilgi Formu'nda** yer alan ücreti ödemek kaydıyla bilgilendirilir.

#### **MADDE 13. Ödeme Hizmeti Kullanıcısının Sözleşme Bilgilerine Erişimi:**

Banka, talebi halinde müşteriye taslak sözleşmeyi verebilir, müşteri [www.aktifbank.com.tr](http://www.aktifbank.com.tr) adresinden taslak sözleşmeyi temin edebilir.

#### **MADDE 14: Ödeme Aracıyla İlgili Hak ve Yükümlülükler:**

**14.1.** Ödeme aracının kaybolması, unutulması veya çalınması gibi durumlarda Müşterinin derhal 0 850 724 30 50 nolu İletişim Merkezi Birimini arayarak bankaya bildirmesi gereklidir. Aksi takdirde Banka sorumlu olmayacaktır. Müşteri tarafından Bankaya yapılacak bildirimlerden önce gerçekleşen tüm işlemlerin kendi tarafından yapıldığını kabul eder. Ayrıca Müşteri bu gibi hallerde geçici süreyle Kurumsal İnternet Bankacılığına erişemeyeceği bilgisi dahilindedir. Müşterinin işlem yapamaması nedeniyle uğrayacağı maddi veya manevi herhangi bir kayıp dolayısıyla Banka sorumlu olmayacaktır. Müşterinin ödeme aracını

kaybetmesi, unutulması ve çaldırması nedenleriyle yeni cihaz talep etmesi halinde banka tarafından 20 TL ücret alınacaktır.

**14.2.** Müşteri, ödeme aracı ile ilgili kişisel güvenlik bilgilerinin korunmasına yönelik gerekli önlemleri almak ve ödeme aracını ihraç ve kullanım koşullarına uygun olarak kullanmakla yükümlüdür.

**14.3.** Müşteri, ödeme aracının hileli kullanımı, yetkisiz kullanım şüphesi doğuran bir olayın gerçekleşmesi, ödeme aracının kaybolması, çalınması ve müşterinin iradesi dışında gerçekleşmiş bir işlemi öğrenmesi gibi durumlarda Bankaya derhal ve en geç yirmidört saat içerisinde herhangi bir iletişim kanalı ile bildirerek ödeme aracını kullanıma kapatır. Banka, ödeme aracının kullanıma kapatılma sebebi ortadan kalktığında Müşteriye yeni bir ödeme aracı temin eder veya ödeme aracını kullanıma açar.

**14.4.** Banka, müşteri dışında herhangi bir üçüncü kişinin müşterinin kişisel güvenlik bilgilerinize erişimini engeller ve gerekli güvenlik önlemlerini alır.

#### **MADDE 15: Yetkilendirilmemiş veya Hatalı Gerçekleştirilmiş İşlemlerde Hak ve Yükümlülükleri:**

**15.1.** Müşteri yetkilendirmediği veya hatalı gerçekleştirilmiş ödeme işlemini öğrendiği andan itibaren Bankaya gecikmeksizin bildirmek suretiyle işlemin düzeltilmesini ister. Düzeltme talebi, her halükarda ödeme işleminin gerçekleştirilmesinden itibaren on üç ayı aşamaz.

**15.2.** Müşteri, ödeme aracını hileli kullanması veya ödeme aracının güvenli kullanımına ilişkin yükümlülüklerini kasten veya ihmal ederek yerine getirmemesi durumunda, yetkilendirilmemiş ödeme işleminden doğan zararın tamamından sorumlu olacaktır.

**15.3.** Müşteri, ödeme aracının kaybolması, çalınması, iradesi dışında gerçekleşmiş herhangi bir işlemi öğrenmesine rağmen kullanımına ilişkin gerekli tedbirleri almamış olması, ödeme hesabını dondurmaması ya da ödeme aracını kullanıma kapatmaması hallerinde ödeme aracının kullanılmasından doğan zarardan sorumludur.

#### **MADDE 16. Ödeme İşleminin Gerçekleştirilememesi veya Hatalı Gerçekleştirilmesi**

**16.1.** Banka, muhabir ve/veya aracı bankalar veya alıcının bankasının yapmış olduğu hatalar haricinde ödeme işleminin ödeme emrine uygun olarak alıcının ödeme hizmeti sağlayıcısına aktarılmasından Müşteri'ye karşı sorumludur. Banka, ödeme emrinin alındığı tarihten itibaren muhabir ve/veya aracı bankalar veya alıcı banka tarafından herhangi bir nedenle bloke edildiği, bekletildiği veya iade edildiği durumlar hariç olmak üzere en geç dört iş günü içerisinde veya dış ticaret işlemi ise ilgili dış ticaret

enstrümanının ödeme vadesinde, ödeme işleminin tutarını alıcının ödeme hizmeti sağlayıcısının hesabına aktarır. Banka, alıcının ödeme hizmeti sağlayıcısının yurt dışında bulunması halinde muhabir ve/veya aracı bankalar veya alıcı banka tarafından herhangi bir nedenle bloke edildiği, bekletildiği veya iade edildiği durumlar hariç olmak üzere, ödeme işleminin tutarını beş iş günü içerisinde alıcının ödeme hizmeti sağlayıcısının hesabına aktarır.

**16.2.** Banka ödeme işleminin gerçekleşmemiş veya Banka tarafından hatalı gerçekleşmiş kısmını gecikmeden müşteriye iade eder ve tutarın ödeme hesabından düşülmüş olması halinde ödeme hesabını eski durumuna getirir.

### **MADDE 17. Sözleşme Değişiklikleri:**

**17.1.** Banka iş bu sözleşmede yer alan ödeme hizmetlerine ilişkin olan değişiklikleri 30 (otuz) gün önceden Müşteriye bildirir. Müşteri bu sürenin sonuna kadar herhangi bir ücret ödemeksizin iş bu sözleşmede yer alan ödeme hizmetlerine ilişkin hükümleri feshetme hakkına sahiptir. Bu süre içerisinde itiraz etmeyen müşteri değişiklikleri kabul etmiş sayılır.

**17.2.** Banka ile Müşteri arasında bankanın işlem anındaki kurları uygulanır. Bankanın uyguladığı kurlarda meydana gelecek değişiklikler müşteriye herhangi bir bildirim yapılmaksızın Banka tarafından derhal uygulanır.

### **MADDE 18. Fesih:**

Müşteri, ödeme hizmetlerine ilişkin hizmetleri hususunda Banka ile çalışmaktan vazgeçmesi halinde Banka'ya bildirimde bulunmak suretiyle istediği zaman feshedebilir. Sözleşme feshedilinceye kadar yürürlükte kalacaktır.

İmza tarihinde yürürlüğe giren Sözleşmenin bir nüshası, eki olan Ödeme Hizmetlerinden Alınan Ücretlere İlişkin Bilgi Formu ile birlikte Sözleşmenin imza tarihinde Müşteriye teslim edilmiştir.

### **AKTİF YATIRIM BANKASI A.Ş.**

**Banka yetkilileri adı soyadı**

**İmzalar**

**Müşteri adı soyadı**

**Adres**

**Tarih**

**İmza**

**EK 2: Ödeme Hizmetlerinden Alınan Ücretlere İlişkin Bilgi Formu  
(Ticari Müşteri İçin)**

<b>İşlem tür</b>	<b>Döviz Cinsi</b>	<b>Açıklama</b>	<b>Tutar</b>
Havale	TL	PTT'den Yapılan	.....
Havale	TL	Hesaptan Yapılan	.....
Havale	TL	Kasadan Yapılan	.....
Havale	YP	Hesaptan Yapılan	.....
Havale	YP	Kasadan Yapılan	.....
EFT	TL	PTT'den Yapılan	.....
EFT	TL	Hesaptan Yapılan	.....
EFT	TL	Kasadan Yapılan	.....
EFT	TL	Diğer Bankadan Yapılan	.....
SWIFT	YP	Aktif Bank'tan Yapılan	.....
Nakit Yatan	TL	PTT'den Yapılan	.....
Nakit Yatan	TL	Diğer Bankadan Yapılan	.....
Nakit Yatan	TL	Diğer Banka ATM'sinden	.....
Hizmet	TL	Posta ile Hesap Ekstesi Yollama Ücreti	.....

Yukarıda tablolarda yer alan ücret bilgileri dışında her türlü detaylı bilgi Ödeme Hizmetlerine İlişkin Çerçeve Sözleşme'de yer almakta olup, Ödeme Hizmetlerine İlişkin Çerçeve Sözleşmesine ek olarak, bu formun bir nüshası tarafınıza teslim edilmiştir.

Yukarıdaki bilgi formunu okuyup uygun bulmam nedeniyle 2 (iki) nüsha düzenlenmiş formu imzalayarak 1 (bir) nüshasını aldığımı ve yukarıda belirtilen ürün ve hizmetlerden faydalanmak istediğimi kabul ve beyan ederiz.

**AKTİF YATIRIM BANKASI A.Ş.**  
**Banka yetkilileri adı soyadı**  
**İmzalar**

**Müşteri adı soyadı**  
**Adres**  
**Tarih**  
**İmza**