



# BANKACILIK HİZMETLERİ SÖZLEŞMESİ

## GERÇEK KİŞİ

Müşteri Numarası: .....

Müşteri Adı-Soyadı: .....

Tarih: .....

Sözleşme No: .....

## **I. BAŞLANGIÇ HÜKÜMLERİ**

### **1. Konu ve Kapsam**

#### **1.1. Konu**

**1.1.1.** İşbu Gerçek Kişi Müşterilere Yönelik Bankacılık Hizmetleri Sözleşmesi (“Sözleşme” veya “BHS”), Freedom Bank A.Ş.’nin (“Banka” veya “Freedom Bank”) gerçek kişi müşterilerine (“Müşteri”) sunduğu veya sunacağı bankacılık ürün ve hizmetlerine ilişkin genel koşulları, tarafların karşılıklı hak ve yükümlülüklerini, Müşteri talimatlarının alınması ve yerine getirilmesine ilişkin esasları, Hizmet Kanallarının kullanım kurallarını ve ürün/hizmet bazında uygulanacak özel hükümleri düzenlemek amacıyla akdedilmiştir.

**1.1.2.** İşbu Sözleşme’de, birden fazla bankacılık ürün ve hizmetine ilişkin hükümler çerçeve sözleşme niteliğinde bir araya getirilmiştir. Müşteri’ye sadece fiilen yararlandığı, talep ettiği veya Banka’ca kendisine tahsis edilen ürün ve hizmetlere ilişkin hükümler uygulanır. Müşteri tarafından talep edilmeyen, Banka’ca aktif olarak sunulmayan veya henüz kullanılmayan ürün ve hizmetlere ilişkin hükümler, ilgili ürün veya hizmet fiilen devreye alınmadıkça uygulama alanı bulmaz. Bununla birlikte, niteliği gereği tüm bankacılık ilişkisine uygulanabilecek müşteriye tanıma, güvenlik, ücretlendirme, delil, bildirim, takas-mahsup, uyum ve benzeri genel hükümler, Banka ile Müşteri arasındaki tüm ilişkilere uygulanır.

**1.1.3.** İşbu Sözleşme’de “imza”, “imzalanma”, “akdetme”, “başvuru”, “talep”, “onay” veya benzeri ifadelerin kullanıldığı hallerde, işlemin niteliği ve ilgili mevzuatın izin verdiği ölçüde, bu ifadeler fiziki imzayı, güvenli elektronik imzayı, dijital onayı, uzaktan iletişim araçlarıyla verilen onayı, kalıcı veri saklayıcısı üzerinden alınan onayı ve Banka sistemlerinde güvenli şekilde kayıt altına alınan elektronik irade beyanlarını da kapsar. Bu şekilde alınan onaylar, ilgili ürün veya hizmet bakımından Müşteri’yi bağlayıcıdır.

#### **1.2. Kapsam**

**1.2.1.** Bu Sözleşme; Müşteri adına Banka’nın genel müdürlük, şube, dijital kanallar veya sair hizmet noktaları nezdinde açılmış ya da açılacak tüm hesapları, Banka tarafından sunulan veya ileride sunulabilecek mevduat, ödeme, tahsilat, fon transferi, kart, kredili mevduat hesabı, kredi, kiralık kasa ve saklama, yatırım, hazine, repo/ters repo, kambiyo, kıymetli maden, sermaye piyasası araçları, türev işlemler ve gerçek kişi müşterilere sunulabilecek diğer bankacılık ürün ve hizmetlerini kapsar.

**1.2.2.** İşbu Sözleşme, Banka nezdinde kendi adına ve gerçek kişi sıfatıyla işlem yapan müşterilere uygulanır. Ticari veya mesleki olmayan amaçlarla hareket eden gerçek kişiler, bu Sözleşme’de “Tüketici Müşteri” olarak; ticari veya mesleki amaçlarla hareket eden gerçek kişi tacir, esnaf, serbest meslek erbabı ve benzeri gerçek kişiler ise “Tüketici Olmayan Gerçek Kişi Müşteri” olarak anılır.

**1.2.3.** Sözleşme’de sadece “Tüketici Müşteri” veya sadece “Tüketici Olmayan Gerçek Kişi Müşteri” için öngörülen hükümler, niteliğine göre yalnızca ilgili müşteri grubu hakkında uygulanır. “Müşteri” ibaresi kullanılan hükümler ise, aksi açıkça belirtilmedikçe hem Tüketici Müşteri hem de Tüketici Olmayan Gerçek Kişi Müşteri için ortak hükmüdür. Bir gerçek kişi Müşteri, Banka ile olan farklı ürün, hizmet veya işlem ilişkilerinde, işlemin niteliğine göre Tüketici Müşteri veya Tüketici Olmayan Gerçek Kişi Müşteri sıfatıyla hareket edebilir. Bu durumda hangi hükmün uygulanacağı, Müşteri’nin ilgili ürün veya hizmetten yararlandığı sıradaki hukuki ve fiili sıfatına, işlem amacına, Müşteri beyanlarına, Banka kayıtlarına ve ilgili mevzuat hükümlerine göre belirlenir.

**1.2.4.** Müşteri’nin ticari veya mesleki amaçla hareket ettiği işlemler bakımından, tüketicilere özgü emredici hükümler uygulanmaz; bu hallerde Müşteri, ilgili işlem bakımından Tüketici Olmayan Gerçek Kişi Müşteri sıfatıyla değerlendirilir. Müşteri’nin ticari veya mesleki olmayan amaçla hareket ettiği işlemler bakımından ise tüketiciye ilişkin emredici mevzuat hükümleri saklıdır.

**1.2.5.** Bu Sözleşme tüzel kişilere, kamu kurum ve kuruluşlarına, belediyelere, kamu tüzel kişilerine, adi ortaklıklara, joint venture, konsorsiyum, apartman/site yönetimi, irtibat ofisi, elçilik ve benzeri tüzel kişiliği bulunmayan kişi veya mal topluluklarına uygulanmaz. Bu müşteri grupları, Banka’nın ticari ve kurumsal müşterilere yönelik ayrı bankacılık hizmetleri sözleşmesine tabidir.

**1.2.6.** Banka, işbu Sözleşme’de anılan ürün ve hizmetlerin isimlerinde, kapsamlarında, içeriklerinde, başvuru şartlarında, yararlanma koşullarında ve sunum kanallarında, tüketiciye ilişkin özel düzenlemeler saklı kalmak üzere ve mevzuata aykırı olmamak kaydıyla değişiklik yapabilir; herhangi bir ürün veya hizmeti geçici olarak durdurabilir, askıya alabilir veya tamamen sonlandırabilir.

**1.2.7.** İşbu Sözleşme’nin Müşteri tarafından imzalanması veya elektronik ortamda onaylanması, Banka tarafından aranan diğer şartlar yerine getirilmedikçe, Banka’yı Sözleşme kapsamındaki tüm ürün ve hizmetleri Müşteri’ye sunma, hesap açma, limit tahsis etme, kredi kullandırma, kart verme, yatırım/hazine işlemi gerçekleştirme veya herhangi bir Hizmet Kanalı’nı kullandırma yükümlülüğü altına sokmaz. Banka, ilgili ürün veya hizmetin sunulmasını; mevzuat, müşteri kabul esasları, müşteriye tanıma yükümlülükleri, risk ve kredi değerlendirmesi, güvenlik, operasyonel uygunluk, ürün uygunluğu ve Banka iç politika/prosedürleri çerçevesinde ayrıca değerlendirmeye yetkilidir.

## **2. Tanımlar**

İşbu Sözleşme’de kullanılan aşağıdaki terimler, karşılarında yazılı anlamları ifade eder:

**Müşteri / Gerçek Kişi Müşteri:** Bankacılık ürün ve hizmetlerinden gerçek kişi sıfatıyla yararlanan kişiyi ifade eder. Müşteri, ilgili ürün ve hizmetin niteliğine göre hesap sahibi, kredi müşterisi, kart hamili, yatırımcı, kasa kiracısı, gönderen, lehtar veya benzeri sıfatlarla da anılabilir.

**Tüketici Müşteri:** Ticari veya mesleki olmayan amaçlarla hareket eden gerçek kişi müşteriyi ifade eder.

**Tüketici Olmayan Gerçek Kişi Müşteri:** Ticari veya mesleki amaçla hareket eden gerçek kişi tacir, esnaf, serbest meslek erbabı veya benzeri gerçek kişi müşteriyi ifade eder.

**Ticari veya Mesleki Amaçlı İşlem:** Müşteri'nin ticari işletmesi, esnaflık faaliyeti, serbest meslek faaliyeti, mesleki faaliyeti, işletme hesabı, ticari ödeme/tahsilat akışı, ticari kredi, çek, senet, ticari kart, vergi veya mesleki gider/gelir yönetimi yahut benzeri amaçlarla gerçekleştirdiği işlemleri ifade eder.

**Banka / Freedom Bank:** Freedom Bank A.Ş., adres ESENTEPE MAH. ALİ KAYA SK. POL CENTER A BLOK NO: 1A İÇ KAPI NO: 52 ŞİŞLİ / İSTANBUL, Mersis No 0871003631728905, resmi internet sitesi [www.freedom-bank.com.tr](http://www.freedom-bank.com.tr), müşteri iletişim elektronik posta adresi [musteri@freedom-bank.com.tr](mailto:musteri@freedom-bank.com.tr), çağrı merkezi 0 (212) 373 63 73 bilgilerine sahip bankayı ifade eder.

**Grup:** Banka'nın doğrudan veya dolaylı olarak dahil olduğu, iştirak ettiği, kontrol ettiği veya kendisiyle aynı ekonomik/kurumsal bütünlük içinde bulunan şirketler topluluğu, iştirakler ve bağlı ortaklıklar anlamına gelir.

**Kalıcı Veri Saklayıcısı:** Müşteri'nin gönderdiği veya kendisine gönderilen bilginin, amacına uygun süre boyunca saklanmasına, değişmeden aynen kopyalanmasına ve sonradan erişilmesine imkan veren kısa mesaj, elektronik posta, internet/mobil bankacılık mesaj kutusu, disk, CD, DVD, hafıza kartı, güvenli elektronik kayıt sistemi ve benzeri her türlü araç veya ortamı ifade eder.

**Uzaktan İletişim Aracı:** Tarafların fiziken karşı karşıya gelmesine gerek olmaksızın sözleşme kurulmasına, talep alınmasına, onay verilmesine veya işlem yapılmasına imkan sağlayan mektup, katalog, telefon, faks, radyo, televizyon, kısa mesaj, elektronik posta, internet, mobil uygulama, ATM, görüntülü görüşme altyapıları ve benzeri her türlü araç veya ortamdır.

**İşlem Talimatı / Emir:** Müşteri'nin Banka'ya ilettiği tek taraflı irade beyanlarını; ödeme emrini, virman/havale/EFT/FAST talimatını, yatırım emrini, kredi geri ödeme veya kapama talimatını, kart ve kanal kullanımına ilişkin beyanları ve benzeri tüm işlem talimatlarını ifade eder.

**Hesap:** Vadesiz mevduat hesabı, vadeli mevduat hesabı, yabancı para hesabı, müşterek hesap, özel cari nitelikli hesaplar, kredili mevduat hesabı ve Banka nezdinde gerçek kişi müşteriler adına açılacak diğer hesapları ifade eder.

**Kart:** Aksi açıkça belirtilmedikçe banka kartı, kredi kartı ve Banka'ca sunulması halinde ön ödemeli kartı ifade eder.

**Hizmet Kanalları:** Şube, ATM, tablet, çağrı merkezi, telefon bankacılığı, SMS, internet bankacılığı, mobil bankacılık ve Banka'nın uygun gördüğü diğer dağıtım kanallarıdır.

### **3. Müşteri'yi Tanıma İlkesi**

#### **3.1. Genel İlke**

**3.1.1.** Banka, yürürlükteki mevzuat ve kendi iç politika/prosedürleri çerçevesinde müşterisini tanımak, kimliğini tespit etmek ve doğrulamak, başkası adına hareket eden temsile yetkili kişilerin temsil yetkisini doğrulamak, kimliğini tespit etmek ve doğrulamak, başkası hesabına hareket edilip edilmediğini tespit etmek, işlem ilişkisinin amacını ve mahiyetini anlamak ve gerektiğinde Müşteri hakkında ek bilgi edinmekle yükümlüdür. Müşteri de Banka'nın talep ettiği bilgi ve belgeleri doğru, tam, güncel ve gerçeğe uygun şekilde ibraz etmekle yükümlüdür.

**3.1.2.** Banka, müşteri kabulü, hesap açılışı, ürün tahsisi, işlem izleme ve Hizmet Kanalı kullanımı sırasında Müşteri'nin mali durumu, işlem amacı, fon kaynaklarına dair bilgiler, faaliyet alanı, işlem hacmi, vergi durumu, ticari veya mesleki faaliyet bilgileri, gerçek faydalanıcısı, adresi, iletişim bilgileri ve benzeri bilgileri isteyebilir; bunlarda değişiklik olması halinde Müşteri bu değişiklikleri derhal Banka'ya bildirmek zorundadır.

**3.1.3.** Müşteri, Banka'ya sunduğu bilgi ve belgelerin kendisine, işlem amacına ve varsa ticari veya mesleki faaliyetine uygun, doğru ve güncel olduğunu; tüketici sıfatıyla mı yoksa ticari veya mesleki amaçla mı hareket ettiğine ilişkin Banka'ya yaptığı beyanların gerçeğe uygun olduğunu kabul eder. Müşteri, Banka'nın sunduğu hizmet ve ürünleri tamamıyla kendi nam ve hesabına gerçekleştireceğini, kullanacağını, kendi adına hareket ettiğini ve başkası hesabına hareket etmediğini kabul, beyan ve taahhüt eder. Banka, Müşteri'nin işlem özelindeki sıfatını belirlerken Müşteri beyanlarını, hesap kullanım amacını, işlem türünü, ürün niteliğini, Banka kayıtlarını ve ilgili mevzuat hükümlerini dikkate alır.

**3.1.4.** Banka, mevzuat, uyum yükümlülükleri, risk değerlendirmesi, müşteri kabul esasları veya işlem güvenliği gereğince, Müşteri'den Banka nezdindeki hesaplara yatırılan veya Banka aracılığıyla işleme konu edilen para, kıymetli evrak, sermaye piyasası aracı, kıymetli maden ve sair varlıkların kaynağını, işlem amacını, nihai faydalanıcısını ve ekonomik gerekçesini gösteren bilgi ve belgeleri talep edebilir. Müşteri'nin bu bilgi ve belgeleri süresinde, doğru ve yeterli şekilde sunmaması halinde Banka, ilgili işlemi yapmama, askıya alma, sınırlama, hesabı veya Hizmet Kanalı'nı kısıtlama ve mevzuatın öngördüğü bildirimleri yapma hakkına sahiptir.

#### **3.2. Ehliyet ve Temsil**

**3.2.1.** Gerçek kişi müşterilerin bankacılık ürün ve hizmetlerinden doğrudan yararlanabilmesi için tam fiil ehliyetine sahip olmaları gerekir. Küçükler, kısıtlılar ve sınırlı ehliyetsiz/sınırlı ehliyetli kişiler, tabi oldukları medeni hukuk hükümleri çerçevesinde veli, vasi veya sair kanuni temsilcileri aracılığıyla bankacılık işlemleri yapabilir.

**3.2.2.** Evlilik birliği içinde anne veya babadan her biri, mevzuatın izin verdiği ölçüde küçüğü tek başına temsil edebilir. Ancak Banka, küçüğün borç altına girmesine veya uzun vadeli yükümlülük doğmasına sebep olabilecek işlemler bakımından, gerekli yasal temsil, rıza, izin veya onayların sağlandığını varsaymaz; bu hususların belgelendirilmesini talep

edebilir. Bu şartların mevcut olmamasından kaynaklanan hukuki sorumluluk Banka'ya yüklenemez.

**3.2.3.** Müşteri, kendi adına ve hesabına işlem yapmak üzere temsilci veya vekil tayin edebilir. Temsil belgesinin Banka yetkilisi huzurunda imzalanması veya noter, konsolosluk yahut yurt dışındaki yetkili merciler tarafından usulüne uygun biçimde düzenlenmiş olması gerekir. Temsil yetkisinin kapsamı, temsilci tarafından yapılmak istenen işlemin niteliğine göre Banka tarafından yorumlanarak belirlenir; temsil belgesinde bankacılık ürün ve hizmetlerinin teknik veya ticari adlarının aynen yazılmış olması zorunlu değildir.

**3.2.4.** Ehliyetsizlik, temsil yetkisinin sona ermesi, temsilin sınırlandırılması veya benzeri hususlar Banka'ya yazılı olarak bildirilmedikçe, Banka yönünden mevcut kayıt ve belgeler esas alınır. Müşteri'nin vefatının veya gaipliğine karar verildiğinin Banka'ca öğrenilmesi halinde, ilgili mevzuat ve vergi uygulamaları çerçevesinde gerekli belgeler ibraz edilinceye kadar hesaplar üzerinde işlem yapılması kısmen veya tamamen sınırlandırılabilir; gerekli belgeler tamamlandıktan sonra hak ve alacaklar mevzuata ve amir hükümlere uygun şekilde yetkililere veya mirasçılara ödenir.

**3.2.5.** Tüketici Olmayan Gerçek Kişi Müşteri'nin ticari veya mesleki faaliyeti kapsamında işlem yaptığı hallerde, Banka Müşteri'den vergi levhası, oda kaydı, faaliyet belgesi, mesleki sicil kaydı, ticaret sicili kaydı, imza beyannamesi, işletme bilgileri veya ilgili faaliyeti tevsik eden sair bilgi ve belgeleri talep edebilir. Bu belgelerin sunulması, Müşteri'nin gerçek kişi sıfatını ortadan kaldırmaz; ancak ilgili işlem bakımından tüketici olmayan gerçek kişi müşteri sıfatıyla hareket ettiğinin değerlendirilmesinde dikkate alınır.

### **3.3. Kimlik Tespiti**

**3.3.1.** Müşteri, 5549 sayılı Suç Gelirlerinin Aklanmasının Önlenmesi Hakkında Kanun, 6415 sayılı Terörizmin Finansmanının Önlenmesi Hakkında Kanun ve 7262 sayılı Kitle İmha Silahlarının Yayılmasının Finansmanının Önlenmesine İlişkin Kanun ve bu Kanunlara ilişkin düzenlemeler ve ileride yürürlüğe girebilecek diğer ilgili mevzuat çerçevesinde Banka tarafından istenebilecek her türlü kimlik, adres, vergi, faaliyet, temsil ve işlem bilgilerini eksiksiz ve doğru şekilde Banka'ya sunar.

**3.3.2.** Müşteri tarafından talep edilen herhangi bir ürün veya hizmetin tesis edilebilmesi veya mevcut bankacılık ilişkisinin sürdürülebilmesi için gerekli bilgi ve belgelerin ibraz edilmemesi halinde Banka; hesap açmama, talep edilen işlemi yerine getirmeme, mevcut hesabı işlem kısıtına alma, dijital kanalları kapama, kartı kullanıma kapatma veya ürün/hizmeti kısıtlama veya sonlandırma hakkına sahiptir.

**3.3.3.** Banka, Müşteri tarafından sunulan bilgilerin doğruluğunu kontrol edebilir; bu amaçla MERNİS, MERSİS, Kimlik Paylaşımı Sistemi, Tapu ve Kadastro Bilgi Sistemi (TAKBİS) ve benzeri kamu veya özel veri tabanlarından bilgi temin edebilir. Banka'ya ibraz edilen bilgi ve belgeler ile bu sistemlerde yer alan veriler arasında fark bulunması halinde, Banka teyit ettiği resmi verileri esas almaya yetkilidir.

### **3.4. Gerçek Faydalanıcının Beyanı**

**3.4.1.** Müşteri, Banka nezdindeki her türlü hesap ve işlemi kural olarak kendi adına ve kendi hesabına yaptığını, başka bir gerçek veya tüzel kişi adına ya da hesabına hareket etmediğini beyan eder.

**3.4.2.** Başkası adına veya hesabına hareket edilen hallerde, ilgili mevzuat uyarınca hesabına işlem yapılan gerçek veya tüzel kişinin kimlik bilgileri ve diğer gerekli bilgiler derhal ve yazılı olarak Banka'ya bildirilir.

### **3.5. İmza ve Beyan İncelemesi**

**3.5.1.** Banka, Müşteri'nin ve yetkili temsilcilerinin imza ve beyan incelemesini, başvuru formunda, Sözleşme üzerinde veya imza beyannamesi/vekaletname ve benzeri belgeler üzerinde yer alan örnek imzalarla karşılaştırarak yapabilir. Banka, imza benzerliğine ve elindeki mevcut kayıtlarla makul uyuma dayanarak işlem yapma hakkına sahiptir.

**3.5.2.** Banka, gerekli gördüğü hallerde Müşteri'nin sunduğu bilgi, belge ve imzaların gerçekliğini araştırabilir; üçüncü kişilerden, kamu kurumlarından veya yetkili bilgi sistemlerinden bilgi alabilir.

**3.5.3.** Banka, kendisine ibraz edilen belge, imza, beyan ve talimatları, kendi kayıtlarında bulunan örnek imzalar, kimlik bilgileri, temsil belgeleri ve makul bankacılık uygulamaları çerçevesinde inceler. İlk bakışta anlaşılması mümkün olmayan sahtecilik, tahrifat, yetki aşımı, temsil yetkisinin sona ermesi veya sınırlandırılması gibi hususların Banka'ya yazılı olarak bildirilmemiş olması nedeniyle doğabilecek zararlardan, Banka'nın ağır kusuru veya emredici mevzuattan doğan sorumluluğu saklı kalmak kaydıyla, Banka sorumlu tutulamaz.

### **3.6. Bilgi, Belge ve Müşteri Sırrı Paylaşımı**

**3.6.1.** Banka, Müşteri'ye ürün ve hizmet sunulması, işlem talimatlarının yerine getirilmesi, dış hizmet alınması, ödeme ve kart sistemlerinin işletilmesi, muhabir banka işlemleri, yatırım ve saklama hizmetleri, sigorta/aracılık işlemleri, uyum ve risk kontrolleri, yasal raporlama ve denetim yükümlülükleri ile Banka'nın meşru operasyonel ihtiyaçları kapsamında, Müşteri'ye ait bilgi ve belgeleri mevzuatın izin verdiği ölçüde ve gerekli aydınlatma/onay süreçleri tamamlanmak kaydıyla; grup şirketleri, iş ortakları, hizmet sağlayıcılar, muhabir bankalar, ödeme ve kart kuruluşları, yatırım kuruluşları, saklama kuruluşları, yurt içi/yurt dışı finansal kuruluşlar, kamu kurum ve kuruluşları, adli ve idari merciler ve yetkili düzenleyici/denetleyici otoritelerle paylaşabilir.

**3.6.2.** Müşteri, özellikle yurt içi veya yurt dışı para transferi, ödeme hizmeti, kart işlemi, dış ticaret veya finansman işlemi, yatırım/hazine işlemi ve benzeri işlemlerde; işlemin tamamlanabilmesi, mevzuat kontrollerinin yapılabilmesi ve muhabir/karşı taraf kuruluşların bilgi taleplerinin karşılanabilmesi için gerekli kimlik, adres, vergi, faaliyet, işlem amacı, fon kaynağı, nihai faydalanıcı ve işlem detaylarının ilgili kuruluşlarla paylaşılabilirliğini kabul eder.

**3.6.3.** Bu madde, Banka'nın müşteri sırrı, bankacılık sırrı, kişisel verilerin korunması ve ilgili sair mevzuattan doğan yükümlülüklerini ortadan kaldıracak şekilde yorumlanamaz.

#### **4. Müşteri Sınıflaması (Segmentasyon)**

**4.1.** Banka, müşterilerini ürün kullanımı, işlem hacmi, gelir düzeyi, varlık yapısı, yatırım davranışı, kredi ilişkisi, kampanya kriterleri, kanal kullanımı, risk profili, tüketici veya tüketici olmayan gerçek kişi müşteri sıfatı ve benzeri ölçütleri esas alarak farklı sınıflara veya segmentlere ayırabilir. Banka, belirli segmentlerde bulunan müşterilere farklı faiz oranları, ücret istisnaları, masraf muafiyetleri, ek hizmetler, özel limitler, öncelikli Hizmet Kanalları veya kampanyalar sunabilir.

**4.2.** Gerekli koşulları sağlayan müşteriler ilgili segmente kendiliğinden dahil edilebilir ve bu koşullar devam ettiği sürece o segmente özgü hak ve imkanlardan yararlanır. Şartların ortadan kalkması halinde, ilgili müşterinin segment statüsü değiştirilebilir ve o segmente özgü hak ve imkanlar sona erdirilebilir.

**4.3.** Banka, müşteri segmentlerini ve bunlara ilişkin yararlanma koşullarını tek taraflı olarak belirlemeye, değiştirmeye, daraltmaya veya kaldırmaya yetkilidir. Segmentasyon uygulaması, Banka'nın her müşteriye her zaman aynı ürün ve hizmeti aynı şartlarla sunacağı şeklinde yorumlanamaz. Segmentasyon objektif risk/ürün kullanım kriterlerine dayanır; mevzuata aykırı ayrımcılık yapılmaz.

**4.4.** Tüketici Müşteri bakımından tüketici mevzuatından doğan emredici haklar saklıdır. Müşteri'nin ticari veya mesleki amaçla hareket ettiği işlemlerde ise segmentasyon, ilgili ürünün ticari veya mesleki kullanım niteliği de dikkate alınarak yapılır.

**4.5.** Müşteri'nin Banka'ya bildirdiği gelir, meslek, faaliyet, işlem amacı, hesap kullanım amacı, tüketici/tüketici olmayan gerçek kişi müşteri sıfatı veya segmentasyon kriterlerini etkileyen sair bilgilerde değişiklik olması halinde Müşteri bu değişikliği derhal Banka'ya bildirmekle yükümlüdür. Bu bilgilerin gerçeğe aykırı, eksik veya güncel olmadığının anlaşılması halinde Banka, Müşteri'nin segmentini değiştirebilir, ilgili segmente bağlı hak ve imkanları sona erdirebilir, ürün/hizmet koşullarını gerçek duruma uygun şekilde yeniden belirleyebilir ve mevzuatın izin verdiği ölçüde geçmiş işlemlerden doğan ücret, komisyon, masraf veya sair farkları talep edebilir.

#### **5. Ücret, Komisyon ve Masraflar**

**5.1.** Banka tarafından sunulan ürün ve hizmetler nedeniyle; kredi tahsis ücreti, ekspertiz ücreti, taşınır veya taşınmaz teminat tesisine ilişkin giderler, para çekme ücreti, elektronik fon transferi veya kıymetli maden transferi ücreti, havale ücreti, uluslararası fon transferi ve mesajlaşma giderleri, kredi kartı yıllık üyelik ücreti, ek kart yıllık üyelik ücreti, kart yenileme ücreti, nakit avans veya benzeri kart kullanım ücretleri, kiralık kasa ücreti, kampanyalı ürün ve hizmetler için öngörülen bedeller, aracılık hizmeti ücretleri, arşiv/araştırma giderleri, onaya bağlı bildirim ücretleri, başka kuruluş ATM'lerinden yapılan işlemlere ilişkin ücretler, kamu kurum ve kuruluşlarına veya üçüncü kişilere

yapılan ödemelere ilişkin ücret ve komisyonlar ile mevzuatın izin verdiği ölçüde benzeri her türlü bedel Müşteri'den tahsil edilebilir.

**5.2.** Süreklilik arz eden faiz, ücret, komisyon ve masraf tutarları ile tahsil yöntemleri, Sözleşme'nin eki ve ayrılmaz parçası niteliğindeki bilgilendirme formu, ücret tarifesi, ürün özel formu veya mevzuatın izin verdiği diğer araçlarla Müşteri'ye bildirilir. Anlık tahsil edilen ücret, komisyon ve masraflar ise işlem anında Müşteri'ye bildirilir.

**5.3.** Bildirilmiş veya işlem anında Müşteri tarafından onaylanmış faiz, ücret, komisyon, masraf, vergi, fon, harç, sigorta primi ve sair parasal yükümlülükler; Müşteri'den nakden, hesaben, tahsilat yetkisi verilen karttan, ilgili işlem hesabından veya mevzuatın izin verdiği ölçüde Müşteri'nin Banka nezdindeki diğer hesap, hak ve alacaklarından takas/mahsup yoluyla tahsil edilebilir. İlgili işlem hesabında yeterli bakiye bulunmaması veya işlemin belirli bir hesaba bağlı olmaması halinde Banka, Müşteri'nin Banka nezdindeki diğer hesaplarından tahsilat yapabilir. Tahsilatın farklı para cinsinden bir hesaptan yapılması gerektiğinde Banka, işlem tarihinde uyguladığı döviz/kıymetli maden alış-satış kuru veya ilgili ürün özel koşullarında belirlenen kur üzerinden dönüşüm yapabilir; dönüşümden doğan kur farkı, vergi, fon, masraf ve komisyonlar Müşteri'ye aittir. Tüketici Müşteri bakımından emredici tüketici mevzuatı hükümleri saklıdır. Damga Vergisi, Banka ve Sigorta Muameleleri Vergisi (BSMV), Kaynak Kullanımı Destekleme Fonu (KKDF) ve benzeri yasal mali yükümlülükler, mevzuat uyarınca kime ait ise o tarafça karşılanır. Bunların oran veya tutarlarında meydana gelen değişiklikler, yürürlük tarihinden itibaren ayrıca bir sözleşme değişikliğine gerek olmaksızın uygulanır.

**5.4.** Tüketici Müşteri bakımından, ücret, masraf ve komisyon değişiklikleri Müşteri'ye Kalıcı Veri Saklayıcısı veya diğer etkin yöntemlerle en az 30 gün önceden bildirilir. Müşteri'nin, mevzuatta öngörülen koşullarda yeni dönem başlamadan veya başladıktan sonra 15 gün içinde ürün/ hizmeti kullanmaktan vazgeçme hakkı saklıdır. Bir takvim yılı içinde ücret, masraf ve komisyonlarda %20'nin üzerinde artış öngören değişiklikler için ayrıca talep alınır.

**5.5.** Tüketici Olmayan Gerçek Kişi Müşteri bakımından, Banka'ca belirlenen ve usulüne uygun şekilde duyurulan ücret, komisyon ve masraflar uygulanır. Müşteri'nin ticari veya mesleki amaçla hareket ettiği işlemlerde, tüketicilere özgü ücret, masraf ve komisyon sınırlamaları, ancak emredici mevzuatın açıkça uygulanmasını gerektirdiği ölçüde dikkate alınır.

**5.6.** Bir ürün veya hizmetin Tüketici Müşteri'ye mi yoksa Tüketici Olmayan Gerçek Kişi Müşteri'ye mi sunulduğunun belirlenmesinde; Müşteri'nin başvuru sırasında verdiği beyanlar, ürünün kullanım amacı, işlem türü, hesap kullanım şekli, ticari veya mesleki faaliyet bağlantısı, Banka kayıtları ve ilgili mevzuat hükümleri dikkate alınır.

**5.7.** Banka'nın işbu Sözleşme, ürün özel sözleşmeleri, başvuru formları, talimatlar veya Banka kayıtlarından doğan alacaklarının tahsili amacıyla yapacağı ihtar, bildirim, araştırma, arşiv, noter, posta, tercüme, ekspertiz, sigorta, teminat tesis/terkin, dava, icra takibi, avukatlık ücret tarifesi, yargılama ve benzeri giderler, emredici mevzuat hükümleri saklı kalmak kaydıyla Müşteri'ye aittir.

## **6. Sözleşme Ekleri**

**6.1.** Müşteri'nin işbu Sözleşme kapsamındaki ürün ve hizmetlerden yararlanabilmesi için, Banka tarafından talep edilen müşteri tanıma ve başvuru formlarının, ürün talep formlarının, bilgilendirme formlarının ve gerekli sair belgelerin usulüne uygun şekilde doldurulması, imzalanması veya elektronik ortamda onaylanması gerekir.

**6.2.** Tüketici Müşteriler, Tüketici Olmayan Gerçek Kişi Müşteriler ve farklı ürün/hizmet grupları için farklı başvuru ve bilgi formları kullanılabilir. Müşteri'nin formu eksik imzalaması halinde, Banka eksik veya hatalı formu sonradan tamamlattırabilir. Banka'nın eksikliği sonradan tamamlattırması, eksiklik döneminde doğan risk ve sorumlulukların Banka'ya ait olduğu şeklinde yorumlanamaz.

**6.3.** Müşteri tanıma ve başvuru formları, işbu Sözleşme'nin eki ve ayrılmaz parçasıdır. Ayrıca Banka'nın sunduğu ürün ve hizmetlere ilişkin diğer çerçeve sözleşmeler, tip sözleşmeler, bilgilendirme formları, uygunluk/yerindelik testleri, risk bildirim formları, yatırımcı bilgi formu, emir ve talimat formları, işlem sonuç formları, ödeme emirleri, kanal onay kayıtları, dijital onay metinleri ve benzeri hukuki işlem belgeleri de işbu Sözleşme'nin eki ve ayrılmaz parçası sayılır.

**6.4.** Kanunen yazılı yapılması zorunlu sözleşmeler yazılı şekilde, elektronik ortamda kurulmasına izin verilen sözleşmeler ise ilgili mevzuatın öngördüğü usuller çerçevesinde akdedilir. Müşteri ile imzalanan sözleşmelerin imzalı bir örneği Müşteri'ye verilir veya mevzuata uygun şekilde erişimine sunulur; verildiğine veya erişime açıldığına ilişkin kayıt Banka nezdinde saklanır. Müşteri, işbu Sözleşme'nin kendisine verilen veya erişimine sunulan nüshasını saklayabileceği gibi, Sözleşme'nin bir örneğine Banka'nın internet sitesi veya Banka'nın belirleyeceği diğer dijital kanallar üzerinden de erişebilir. Müşteri'ye verilen veya erişime açılan nüshaya ilişkin Banka kayıtları geçerlidir.

**6.5.** Tüketici Müşteri bakımından, işbu Sözleşme kapsamında maddi yükümlülük doğuran her bir ürün veya hizmet için ayrı ayrı talep alınır ve ayrı ayrı bilgilendirme yapılır. Yapılacak bilgilendirme; ürün veya hizmetin adı ya da tanımı, vadesi veya süresi, tahsil edilecek faiz, ücret, komisyon ve masraflar, tahsil yöntemi, geçerlilik süresi ile sürenin sonunda uygulanacak değişiklik esaslarını içerir. Bilgilendirmenin yapılmaması veya talebin yetkili mercilere ibraz edilememesi halinde, ilgili ürün veya hizmete ilişkin talep alınmamış sayılır. Bu kapsamda yapılması zorunlu bilgilendirme ve alınması zorunlu talep/onay, Banka kayıtlarıyla veya mevzuatın izin verdiği sair delillerle tevsik edilir. İlgili mevzuat uyarınca zorunlu olan bilgilendirme veya talep/onayın usulüne uygun şekilde alındığı tevsik edilemediği hallerde, ilgili ürün veya hizmet bakımından emredici mevzuat hükümleri uygulanır.

**6.6.** Tüketici Olmayan Gerçek Kişi Müşteri bakımından, ticari veya mesleki amaçlı ürün ve hizmetlere ilişkin talep, onay, bilgilendirme, limit, ücret, komisyon, teminat, risk bildirimi ve sair koşullar; ilgili başvuru formu, ürün özel formu, elektronik onay kaydı, talimat, dekont, dijital kayıt, ürün özel şartı veya Banka kayıtlarında yer alan sair belgelerle belirlenebilir. Emredici mevzuat hükümleri saklıdır.

**6.7.** İşbu Sözleşme ile ürün özel sözleşmeleri, tip sözleşmeler, başvuru formları, bilgilendirme formları, dijital onay metinleri veya sair ek belgeler arasında çelişki bulunması halinde, ilgili ürün veya hizmete özgü emredici mevzuat hükümleri öncelikle uygulanır. Emredici mevzuata aykırı olmamak kaydıyla, ilgili ürün veya hizmete özgü özel hükümler, genel hükümlere göre öncelikli olarak uygulanır.

## **II. BANKACILIK HİZMETLERİ**

### **7. Hesaplar ve Mevduat İşlemleri**

#### **7.1. Genel Esaslar**

**7.1.1.** Banka nezdinde açılan veya açılacak tüm mevduat ve benzeri hesaplar, işbu Sözleşme, ilgili ürün özel koşulları, başvuru ve talep formları, bilgilendirme formları ve yürürlükteki mevzuat hükümlerine tabidir.

**7.1.2.** Müşteri adına Türk Lirası, yabancı para ve Banka'nın kabul ettiği sair değerler üzerinden vadesiz, vadeli, müşterek ve ürün özel koşullarına tabi diğer hesaplar açılabilir.

**7.1.3.** Hesap açılışı, işleyişi, bloke edilmesi, sınırlandırılması, yenilenmesi, kapatılması ve bunlara ilişkin ücret, komisyon, vergi, fon ve sair parasal yükümlülükler ilgili mevzuata ve Banka uygulamalarına tabidir.

**7.1.4.** Hesabın Tüketici Müşteri hesabı mı yoksa Tüketici Olmayan Gerçek Kişi Müşteri hesabı mı olduğu; hesap açılışında alınan beyanlar, ürün türü, kullanım amacı, işlem hacmi, ticari veya mesleki faaliyet bağlantısı, Banka kayıtları ve ilgili mevzuat hükümlerine göre belirlenir. Müşteri'nin ticari veya mesleki faaliyeti kapsamında kullandığı hesaplar bakımından, tüketicilere özgü emredici hükümler ancak ilgili mevzuatın açıkça uygulanmasını gerektirdiği ölçüde dikkate alınır.

**7.1.5.** Banka tarafından, Müşteri'nin tüketici sıfatıyla açılmış veya tasarruf mevduatı niteliğinde değerlendirilen bir hesabı ticari veya mesleki amaçlarla kullandığının; hesap hareketleri, tahsilat/ ödeme akışı, işlem hacmi, açıklamalar, Müşteri beyanları, vergi/faaliyet bilgileri veya sair Banka kayıtlarından anlaşılması halinde, Banka ilgili hesabı ve bu hesaba bağlı ürün/hizmetleri, ilgili işlem ve kullanım bakımından Tüketici Olmayan Gerçek Kişi Müşteri ilişkisi kapsamında değerlendirebilir. Bu halde tüketicilere özgü hükümler, ancak emredici mevzuatın açıkça uygulanmasını gerektirdiği ölçüde uygulanır.

**7.1.6.** Hesaplara para yatırma, hesaptan para çekme, virman, transfer, faiz tahakkuku ve benzeri işlemlerde uygulanacak valör tarihi; ilgili mevzuat, ürün özel koşulları, Banka uygulamaları ve işlemin gerçekleştirildiği kanalın teknik işleyişine göre belirlenir. Banka, işlem anında veya ilgili ürün koşullarında farklı valör uygulaması öngörebilir.

**7.1.7.** Faiz, getiri, ücret, vergi, fon ve benzeri hesaplamalarda küsurat doğması halinde, ilgili mevzuat veya ürün özel koşullarında farklı bir esas öngörülmedikçe, Banka'nın sistemsal yuvarlama kuralları uygulanır. Bu yuvarlama kuralları Müşteri'ye işlem anında,

ürün özel koşullarında veya Banka'nın ilan ettiği kanallarda bildirilebilir.

## **7.2. Vadesiz Hesaplar**

**7.2.1.** Vadesiz hesap, Müşteri'nin hesabındaki bakiyeyi kısmen veya tamamen dilediği zaman çekebildiği hesaptır. Müşteri'nin vadesiz mevduatı geri alma hakkı saklıdır; ancak emredici mevzuat hükümleri ile yasal veya sözleşmesel bloke ve sınırlamalar ayrıca uygulanır.

**7.2.2.** Banka, vadesiz hesaplara mevzuatın izin verdiği ölçüde faiz tahakkuk ettirip ettirmemekte serbesttir. Faiz tahakkuku yapılması halinde faiz, Banka'nın uygulamalarına ve ilgili ürün koşullarına göre hesaba eklenebilir.

**7.2.3.** Hesaba gelen havale, EFT, FAST, SWIFT ve sair transferler, aksi ürün özel kurgusundan anlaşılmadıkça ilgili vadesiz hesaba alacak kaydedilir. Lehtar bilgisi ile hesap numarası/IBAN arasında farklılık bulunması halinde Banka, mevzuat ve sistem altyapısının izin verdiği ölçüde hesap numarası/IBAN esasına göre işlem yapabilir.

## **7.3. Hesap Özeti ve Bilgilendirme**

**7.3.1.** Müşteri, hesap bakiyesini ve hareketlerini şube, ATM, çağrı merkezi, internet bankacılığı, mobil bankacılık ve Banka'nın sunduğu sair kanallar üzerinden takip edebilir.

**7.3.2.** Banka, talep halinde veya ilgili ürünün özelliği gerektiriyorsa hesap özeti/ekstreği basılı, elektronik veya dijital ortamda Müşteri'ye sunabilir. Elektronik iletilen hesap özetlerinde bilgi güvenliği nedeniyle sınırlı veri gösterilebilir. Müşteri'nin aksine talimatı olmadıkça elektronik ekstre alan Müşteri'ye ayrıca basılı ekstre gönderilmeyebilir.

**7.3.3.** Tüketici Müşteri bakımından hesap özeti, ekstre, bilgilendirme, ücret ve bildirimlere ilişkin emredici tüketici mevzuatı hükümleri saklıdır. Tüketici Olmayan Gerçek Kişi Müşteri bakımından ise, ticari veya mesleki amaçla kullanılan hesaplara ilişkin hesap özeti, ekstre ve bilgilendirme usulleri, işbu Sözleşme, ilgili ürün özel koşulları, Banka uygulamaları ve mevzuat hükümleri çerçevesinde belirlenir.

## **7.4. Mevduat Sigortası**

**7.4.1.** Banka'nın yurt içi şubelerinde açılmış ve mevzuat uyarınca sigorta kapsamında kalan mevduat hesapları, ilgili yasal limit ve koşullar dahilinde Tasarruf Mevduatı Sigorta Fonu güvencesine tabidir.

**7.4.2.** Hangi hesapların sigorta kapsamında olduğu, kapsam dışı kalan müşteri ve hesap türleri, azami sigorta limiti ve hesaplama esasları tamamen ilgili mevzuata tabidir; mevzuattaki değişiklikler kendiliğinden uygulanır.

## **7.5. Hareketsiz Hesaplar**

**7.5.1.** En az 180 gün süreyle hareket görmeyen hesaplar hareketsiz hesap olarak değerlendirilebilir.

**7.5.2.** Hareketsiz hesap durumunda Banka 30 gün önceden bildirimde bulunarak hesabın kapatılmasını veya hareketsizliğin sürmesi halinde mevzuatça izin verilen ücret/masrafların uygulanabileceğini bildirebilir.

## **7.6. Yabancı Para Hesapları**

**7.6.1.** Yabancı para cinsinden açılan hesaplara, niteliğine göre vadesiz veya vadeli hesap hükümleri uygulanır.

**7.6.2.** Müşteri'nin aksine yazılı talimatı olmadıkça, hesaba ilişkin ödemeler ve işlemler hesabın açıldığı para birimi üzerinden yapılır. Kur çevrimi gereken durumlarda Banka'nın işlem anındaki satış kuru veya ürün özel şartlarında kararlaştırılan kur esas alınır.

**7.6.3.** Yabancı para hesapları arasında virman, transfer, ödeme, tahsilat veya farklı para birimleri arasında dönüşüm yapılması halinde Banka'nın işlem anında uyguladığı döviz, efektif, çapraz kur, kıymetli maden alış/satış kuru ve ilgili ürün özel koşulları esas alınır. Kur farkı, efektif/döviz kuru farkı, dönüşüm masrafı, komisyon, BSMV ve sair yasal yükümlülükler Müşteri'ye aittir.

**7.6.4.** Banka, yabancı para hesaplarından yapılacak ödemeleri, para cinsinin niteliğine, nakit/efektif bulunabilirliğine, mevzuat sınırlamalarına, muhabir banka uygulamalarına ve Banka operasyonel imkanlarına göre hesaben, transfer yoluyla veya ilgili ürün koşullarında öngörülen yöntemle yerine getirebilir. Banka, her yabancı para cinsi bakımından fiziki ödeme yapmakla yükümlü değildir.

## **7.7. Vadeli Hesaplar**

**7.7.1.** Vadeli hesap, anaparaya hesap açılışında belirlenen faiz oranının uygulandığı ve belirli vadeye bağlanan hesap türüdür. Uygulanacak faiz oranı, mevzuat hükümleri saklı kalmak kaydıyla vade sonuna kadar değiştirilemez.

**7.7.2.** Vadeli hesaptan vade tarihinden önce para çekilmesi, ancak Banka'nın kabulüne ve ilgili ürün şartlarına bağlıdır. Banka'nın vade öncesi çekime onay vermesi halinde, çekilen tutara faiz ödenmeyebilir veya ürün özel koşullarına göre farklı bir faiz uygulanabilir.

**7.7.3.** Vadeli hesap, Müşteri talebine veya ürün özel koşullarına göre otomatik yenilemeli açılabilir. Vade sonunda hesap kapatılmadığı veya Müşteri tarafından aksi yönde talimat verilmediği takdirde, hesap ürün özel koşullarında belirtilen esaslara göre aynı vade veya Banka tarafından uygun görülen yeni vade ile, yenileme tarihinde Banka tarafından uygulanan faiz oranı üzerinden yenilenebilir. Vade sonunun hafta sonu, resmi tatil veya Banka'nın işlem yapmadığı bir güne rastlaması halinde, hesabın kapatılması,

yenilenmesi, faiz hesaplaması ve ödeme tarihi ilgili mevzuat, ürün özel koşulları ve Banka uygulamalarına göre belirlenir.

## **7.8. Özel Vadeli Hesap Türleri**

**7.8.1.** Banka; düzenli mevduat, ara dönem faiz ödemeli hesap, çekim hakkı tanıyan vadeli hesap, endeksli hesap, yatırım ürünü ile bağlantılı mevduat ve benzeri özel hesap türleri sunabilir.

**7.8.2.** Bu ürünler bakımından vade, faiz, ara dönem ödeme, vade öncesi kapama, kısmi çekim, blokaj, fon bağlantısı, endeksleme, otomatik yenileme ve diğer esaslar ürün özel şartlarında ayrıca düzenlenir.

## **7.9. Müşterek Hesaplar**

**7.9.1.** Müşterek hesap, birden fazla gerçek kişinin sahibi olduğu hesap türüdür ve ayrı ayrı BHS imzalayan müşterilerin ortak talimatı ile açılır.

**7.9.2.** Müşterek hesap üzerinde tasarruf yetkisinin münferit mi müşterek mi olduğu hesap açılışında veya sonradan verilen talimatta belirtilir. Aksi kararlaştırılmadıkça, her bir hesap sahibinin münferit tasarruf yetkisine sahip olduğu kabul edilir.

**7.9.3.** Münferit yetkili müşterek hesapta her hesap sahibi; tek başına işlem yapabilir, taahhüt altına girebilir, temsilci tayin edebilir, yatırım ve kredi dahil başka sözleşmeler akdedebilir. Müşterek yetkili hesapta ise işlemler bütün hesap sahiplerinin birlikte iradesi ile yapılır.

**7.9.4.** Müşterek hesap sahiplerinden birine yapılan bildirim, aksi emredici mevzuat yoksa diğerlerine de yapılmış sayılır.

**7.9.5.** Haciz, tedbir, vefat, gaiplik, ehliyet kısıtı ve benzeri durumlarda müşterek hesap üzerindeki tasarruf ve ayırıştırma, ilgili tebligat ve mevzuat hükümlerine göre yapılır.

**7.9.6.** Müşterek hesap sahiplerinden birinin ticari veya mesleki amaçla hareket etmesi, diğer müşterek hesap sahiplerinin tüketici sıfatını kendiliğinden ortadan kaldırmaz. Müşterek hesabın kullanım amacı, hesap açılış beyanları, hesap hareketleri ve işlem niteliği dikkate alınarak, ilgili işlem bakımından tüketici veya tüketici olmayan gerçek kişi müşteri hükümlerinin uygulanıp uygulanmayacağı belirlenir.

## **7.10. Bloke, Sınırlama ve Fesih**

**7.10.1.** Hesaplar; mevzuat, mahkeme veya idari makam kararı, rehin, takas-mahsup, miras, uyum incelemesi, şüpheli işlem değerlendirmesi, teknik/operasyonel güvenlik veya sözleşmeye aykırılık sebepleriyle bloke edilebilir ya da hesapların kullanımı sınırlandırılabilir.

**7.10.2.** Banka veya Müşteri, ilgili ürünün niteliği ve mevzuat hükümleri saklı kalmak kaydıyla hesabı kapatabilir; ancak doğmuş borç ve yükümlülükler saklıdır.

**7.10.3.** Müşteri, hesapların usulüne uygun kullanımı, bilgi ve belgelerin güncelliği, ücret ve vergilerin ödenmesi, güvenlik bilgilerinin korunması ve mevzuata uygun talimat verilmesinden sorumludur. Banka ise ilgili mevzuat ve sözleşme hükümleri çerçevesinde hesabı işletmek, gerekli bilgilendirmeleri yapmak ve haklı nedenler dışında talimatları yerine getirmekle yükümlüdür.

## **8. Çek Hesabı, Çek Karnesi ve Tahsile Alma İşlemleri**

### **8.1. Çek Hesabı ve Çek Karnesi**

**8.1.1.** Banka, Tüketici Olmayan Gerçek Kişi Müşteri'nin talebi üzerine ve mevzuat şartlarının sağlanması halinde çek hesabı açabilir ve Müşteri'ye çek karnesi verebilir. Banka'nın çek hesabı açması ve çek karnesi vermesi kendi risk değerlendirmesine tabidir.

**8.1.2.** Müşteri, çeklerin usulüne uygun şekilde düzenlenmesinden, tesliminden, muhafazasından ve kullanılmasından sorumludur.

**8.1.3.** Çekin karşılıksız çıkması halinde Banka'nın mevzuat gereği yapmak zorunda kaldığı ödemeler, ilgili ücret ve masraflar ile birlikte Müşteri'ye borç kaydedilir. Hesapta yeterli bakiye yoksa Müşteri bu tutarı Banka'nın ilk talebi üzerine derhal ve nakden ödemeyi kabul eder.

**8.1.4.** Karşılıksız çek düzenlenmesi veya riskin artması halinde Banka; kullanılmamış yaprakların iadesini isteme, yasal yükümlülük bedeli kadar tutarın depo edilmesini talep etme, çek hesabını kapatmama veya hizmeti sonlandırma hakkına sahiptir.

**8.1.5.** Gerçek kişi müşteri, kendi adına çek düzenlemek üzere başkasını temsilci veya vekil olarak atayamaz; Banka'nın buna rağmen düzenlenmiş çeki işleme alması halinde doğabilecek hukuki ve cezai sorumluluk Müşteri'ye aittir.

**8.1.6.** Hamiline çekler yalnızca mevzuata uygun şekilde düzenlenir. Banka, hamiline çek düzenlenmesine ilişkin mevzuatın ihlal edildiğini tespit ederse gerekli bildirimleri, Cumhuriyet Başsavcılıkları ve Gelir İdaresi Başkanlığı da dahil olmak üzere ilgili mercilere yapmaya yetkilidir.

**8.1.7.** Yabancı para üzerinden düzenlenen çeklerin ödenmesinde, aynı para biriminde hesap bakiyesi mevcutsa öncelikle bu hesap esas alınır; aksi halde Banka, ilgili kur üzerinden çeviri yaparak ödeme yapabilir.

**8.1.8.** Müşteri, Banka çeki veya bloke çek düzenlenmesini talep ederse, ilgili bedel Banka'ya nakden yatırılır; karşılığı Banka lehine rehinli/blokeli tutulabilir.

**8.1.9.** Takas odaları veya elektronik ibraz sistemleri üzerinden ibraz edilen çekler bakımından, muhatap bankanın görüntü veya imza inceleme imkanının sınırlı olabileceğini Müşteri kabul eder.

**8.1.10.** Çekin ödenmemesine ilişkin tedbir veya ödeme yasağı kararı Banka'ya ulaştığında, Banka çek bedeli kadar tutarı blokeye alabilir; bu yetkiyi kullanıp kullanmamak Banka'nın takdirindedir.

**8.1.11.** Çek hesabı ve çek karnesi hükümleri, kural olarak Müşteri'nin ticari veya mesleki amaçla hareket ettiği işlemler bakımından uygulanır. Tüketici Müşteri'ye çek hesabı açılması veya çek hizmeti sunulması halinde, ilgili hizmetin kapsamı, mevzuatın izin verdiği sınırlar ve Banka'nın ürün özel koşulları çerçevesinde ayrıca belirlenir.

## **8.2. Tahsile Alma İşlemleri**

**8.2.1.** Banka, Müşteri'nin lehtar veya hamili olduğu çekleri, senetleri ve diğer kıymetli evrakı tahsile alabilir.

**8.2.2.** Tahsile verilen kıymetli evrakın bedeli, Banka tarafından fiilen tahsil edildikten sonra Müşteri'nin hesabına alacak kaydedilir.

**8.2.3.** Banka'nın tahsil kesinleşmeden önce kıymetli evrak bedelini Müşteri hesabında geçici, blokeli, provizyonel veya kaydı olarak göstermesi, Müşteri lehine kesin ve muaccel bir alacak hakkı doğurmaz. Banka, tahsilin gerçekleşmemesi, iade, karşılıksızlık, iptal, protesto, ödeme yasağı, sahtelik, tahrifat, muhabir veya takas sistemi bildirimi ya da sair nedenle bu kaydı ters işlemle düzeltebilir. Müşteri, kesin tahsil gerçekleşmeden bu tutarı kullanmış olması halinde, kullanılan tutarı Banka'nın ilk talebi üzerine, kullanım tarihinden iade tarihine kadar işleyecek faiz, kur farkı, vergi, masraf ve sair ferileriyle birlikte Banka'ya ödemekle yükümlüdür.

**8.2.4.** Banka, tahsile alınan kıymetli evrakı uygun gördüğü yöntemlerle muhataba gönderir; sevk ve tahsil sürecindeki kayıp veya gecikmeden ancak kusuru ölçüsünde sorumludur.

**8.2.5.** Tahsile verilen kıymetli evrakın yasal zorunlu unsurları taşıyıp taşımadığı, ciro zincirinin tam ve geçerli olup olmadığı, evrak üzerinde çizik, silinti, kazıntı, ek, tahrifat, sahtecilik, imza taklidi, yetkisiz imza veya benzeri hukuki/fiili sakatlık bulunup bulunmadığı esasen Müşteri'nin sorumluluğundadır. Banka, ilk bakışta ve olağan bankacılık incelemesiyle anlaşılması mümkün olmayan eksiklik, sahtelik, tahrifat veya yetki sorunlarından, ağır kusuru veya emredici mevzuattan doğan sorumluluğu saklı kalmak kaydıyla sorumlu değildir.

**8.2.6.** Müşteri, Banka'ya tahsil veya temlik cirosu ile verdiği kıymetli evrakın tahsilinden doğan bedellerin, Banka'nın doğmuş veya doğacak alacaklarına mahsup edilmek üzere Banka lehine rehinli olduğunu kabul eder.

**8.2.7.** Banka, tahsile verilen senetleri protesto etmeye, ihbar ve ihtarda bulunmaya yetkilidir. Müşteri, vadeye, ibraz süresine, protesto süresine veya rücu haklarının kullanılmasına ilişkin süreleri dikkate alarak kıymetli evrakı Banka'ya makul süre içinde ve eksiksiz teslim etmekle yükümlüdür. Evrakın Banka'ya geç teslim edilmesi, zorunlu unsurlarının eksik olması, ciro zincirinin tamamlanmamış bulunması, muhatap/muhabir banka veya posta/kargo/iletişim sistemlerinden kaynaklanan gecikme, kayıp veya teknik

aksaklık nedeniyle ibraz, tahsil, protesto, ihbar veya rücu işlemlerinin yapılamamasından, Banka'nın kusuru bulunmadıkça Banka sorumlu değildir.

**8.2.8.** Tahsile alma işlemlerinin Müşteri'nin ticari veya mesleki faaliyeti kapsamında yapılması halinde, Müşteri ilgili işlem bakımından Tüketici Olmayan Gerçek Kişi Müşteri sıfatıyla hareket etmiş sayılır. Tüketici Müşteri bakımından emredici tüketici mevzuatı hükümleri saklıdır.

**8.2.9.** Banka, tahsile alınacak çek, bono, poliçe veya sair kıymetli evrak bakımından Müşteri'den Banka'nın belirleyeceği tevdi bordrosu, tahsil talimatı, ciro, teslim formu veya sair standart belgeleri doldurmasını ve imzalamasını isteyebilir. Bu belgelerin eksik, hatalı veya Banka tarafından kabul edilebilir nitelikte olmaması halinde Banka kıymetli evrakı tahsile kabul etmeyebilir veya işlem yapmayı erteleyebilir.

## **9. Ödeme Hizmetleri ve Fon Transferleri**

### **9.1. Kapsam ve Çerçeve Sözleşme Niteliği**

**9.1.1.** Hesaplar arası transfer, havale, EFT, FAST, SWIFT, doğrudan borçlandırma niteliği taşıyan işlemler, fatura ve kamu ödemeleri, ödeme aracının ihraç veya kabulü ve benzeri tüm ödeme hizmetleri işbu bölüm kapsamında sunulur.

**9.1.2.** Bu bölüm hükümleri, işbu Sözleşme'nin başlangıç ve diğer genel hükümleri ile birlikte, ödeme hizmetleri bakımından çerçeve sözleşme niteliğindedir. Ödeme hizmetlerine ilişkin işlem türü bazında detaylar ödeme hizmetleri özel şartlarında ayrıca düzenlenir. İşbu madde ile ödeme hizmetlerine ilişkin emredici mevzuat veya ödeme hizmetleri özel şartları arasında çelişki olması halinde, emredici mevzuat hükümleri ve/veya işlem türüne özgü özel şartlar uygulanır.

**9.1.3.** Müşteri, mevduatını kendisinin veya bir başkasının Türkiye'de veya yurt dışında bulunan hesabına aktarabilir; bu işlemleri Banka'nın sunduğu dijital kanallar üzerinden de gerçekleştirebilir.

**9.1.4.** Müşteri hesabına sehven, mükerrer, hatalı, yetkisiz veya Müşteri'ye ait olmadığı anlaşılan bir tutarın alacak kaydedilmesi halinde Banka, Müşteri'nin ayrıca onayını almaksızın bu kaydı ters işlemle düzeltebilir, tutarı bloke edebilir veya ilgili tutarı iade edebilir. Müşteri, kendisine ait olmadığını bildiği veya bilmesi gereken bir tutarı kullanmış olması halinde, kullanılan tutarı kullanım tarihinden iade tarihine kadar işleyecek faiz, kur farkı, vergi, fon, masraf ve sair ferileriyle birlikte Banka'nın ilk talebi üzerine iade etmekle yükümlüdür.

**9.1.5.** Ödeme hizmetlerinin Tüketici Müşteri'ye veya Tüketici Olmayan Gerçek Kişi Müşteri'ye sunulmasına göre uygulanacak bilgilendirme, ücret, itiraz, ispat, sorumluluk ve sona erme esasları, ilgili emredici mevzuat hükümleri, işbu Sözleşme ve ödeme hizmetleri özel şartları çerçevesinde belirlenir.

## 9.2. Sunulan Ödeme Hizmetleri

**9.2.1.** Banka tarafından sunulabilecek ödeme hizmetleri, mevzuat ve Banka'nın yetki kapsamı dahilinde aşağıdakileri içerebilir: Banka tarafından sunulabilecek ödeme hizmetleri, mevzuat ve Banka'nın yetki kapsamı dahilinde; ödeme hesabına para yatırılması ve hesaptan para çekilmesi, ödeme hesabının işletilmesi için gerekli işlemler, bir defaya mahsus veya düzenli ödeme emri dahil havale, EFT, FAST, SWIFT ve benzeri para transferleri, ödeme kartı veya benzeri araçlarla yapılan ödemeler, kredi kartı veya banka kartı aracılığıyla yapılan para transferi ve borç ödeme işlemleri, ödeme aracının ihraç veya kabulü, internet, mobil, telefon, ATM, çağrı merkezi veya diğer Uzaktan İletişim Araçları üzerinden verilen ödeme onayları ile fatura, vergi, resim, harç, sosyal güvenlik primi, kira, aidat ve benzeri ödemelere aracılık işlemlerini kapsayabilir.

## 9.3. Müşteri'den Alınacak İşlem Bilgileri

**9.3.1.** İşlemin türüne göre aşağıdaki bilgilerden gerekli olanların Müşteri tarafından sağlanması gerekir: alıcı adı/unvanı, TCKN/YKN/VKN/Potansiyel VKN, IBAN veya hesap numarası, müşteri numarası, kart numarası, iletişim bilgisi, alıcı banka/şube bilgisi, adres, abone veya tesisat numarası, vergi/sicil numarası, işlem tutarı, para birimi ve muhabir masrafının kime ait olduğu bilgisi.

**9.3.2.** Müşteri tarafından verilen bilgilerin eksik, hatalı, çelişkili veya yanıltıcı olması halinde işlem reddedilebilir; yanlış IBAN/hesap numarası nedeniyle yanlış alıcıya giden işlemlerden Banka yalnızca kusuru oranında sorumludur.

**9.3.3.** Müşteri, yurt dışına veya yurt dışından yapılacak para transferlerinde, işlem mahiyetini, transfer amacını, fonun kaynağını, lehtar/gönderen, alıcı/amir bilgilerini, ödeme kategorisini, Türkiye Cumhuriyet Merkez Bankası (TCMB) ve ilgili otoritelerce talep edilen kodlama/raporlama bilgilerini doğru, tam ve gerçeğe uygun şekilde Banka'ya bildirmekle yükümlüdür. Banka, ilgili mevzuat, TCMB düzenlemeleri, muhabir banka talepleri veya Banka prosedürleri gereğince Müşteri'den ödeme mahiyetini tevsik eden fatura, sözleşme, beyan, izin, ruhsat, vergi belgesi veya sair bilgi ve belge talep edebilir.

**9.3.4.** Müşteri'nin işlem mahiyetini, taraf bilgilerini veya ibraz ettiği belgeleri eksik, hatalı, yanıltıcı veya gerçeğe aykırı bildirmesi nedeniyle Banka'nın resmi merciler, muhabir bankalar, ödeme sistemleri veya üçüncü kişiler nezdinde zarara, masrafa, yaptırıma veya sorumluluğa maruz kalması halinde, Müşteri bu tutarları ferileriyle birlikte Banka'nın ilk talebi üzerine ödemekle yükümlüdür.

## 9.4. Yetkilendirme, Geri Alma ve İşlem Zamanı

**9.4.1.** Ödeme işlemi, Müşteri'nin şube, dijital kanal, telefon, ATM veya mevzuatın izin verdiği başka bir yöntemle Banka'ya talimat vermesi yahut işlem onayı sağlaması ile yetkilendirilmiş sayılır.

**9.4.2.** Banka, kullanılan kanala ve işlem riskine göre tek veya çok faktörlü kimlik doğrulama yöntemleri uygulayabilir; güvenlik gerekçesiyle ek doğrulama talep edebilir veya işlemi askıya alabilir.

**9.4.3.** Müşteri, ödeme emrini, işlem Banka tarafından yerine getirilinceye kadar geri alabilir. Doğrudan borçlandırma ve düzenli ödeme gibi işlemlerde geri alma süresi ilgili ürün özel koşullarına ve mevzuata tabidir.

**9.4.4.** Ödeme emrinin Banka'ca alınma zamanı, işlem saatlerine göre belirlenir. Mesai saatleri dışında verilen emirler bir sonraki iş günü alınmış sayılabilir. Belirli bir tarihte gerçekleştirilmesi kararlaştırılan işlemlerde kararlaştırılan tarih esas alınır.

## **9.5. Hatalı/Yetkisiz İşlem İtirazı, İnceleme ve Süreler**

**9.5.1.** Müşteri, kendisi tarafından yetkilendirilmediğini düşündüğü, hatalı gerçekleştirildiğini düşündüğü veya şüpheli nitelikte olduğunu değerlendirdiği ödeme işlemlerini, öğrenmesini müteakip gecikmeksizin Banka'ya bildirir. Bu bildirim şube, çağrı merkezi, internet/mobil bankacılık güvenli mesajlaşma alanı, Banka'nın belirlediği yazılı başvuru yöntemleri ve/veya Kalıcı Veri Saklayıcısı kabul edilen diğer yöntemlerle yapılabilir. Banka, işleme ve kanala göre güvenli bildirim yöntemlerini belirleme ve güncelleme hakkını saklı tutar. Bildirimde işlem tarihi/saatine ilişkin bilgiler, tutar, işlem kanalı, alıcı/lehtar bilgileri ve mümkünse bildirim konusu iddiayı destekleyen açıklamalar yer alır.

**9.5.2.** Müşteri, hatalı veya yetkisiz bir ödeme işlemini ilgili mevzuatta öngörülen süreler içinde Banka'ya bildirmekle yükümlüdür. İşbu madde, mevzuatta öngörülen hak düşürücü süreleri uzatmaz; mevzuatta yer alan süreler esas olup, süreler ve usul ödeme hizmetleri özel şartlarında ayrıca düzenlenebilir.

**9.5.3.** Banka hatalı/yetkisiz işlem bildirim alması halinde, ilgili mevzuat ve Banka prosedürleri çerçevesinde inceleme başlatır; gerekli görürse Müşteri'den ek bilgi ve belge talep edebilir. Banka güvenlik, dolandırıcılık şüphesi, teknik inceleme, yasal yükümlülük veya operasyonel gereklilik hallerinde, inceleme süresince ilgili hesabı/kanalı/kartı geçici olarak sınırlandırabilir, işlem bazlı bloke uygulayabilir veya ilgili ödeme aracını kullanıma kapatabilir. Banka'nın inceleme yürütmesi, mevzuat gereği gecikmeksizin yapılması gereken bildirim ve tedbirleri ortadan kaldırmaz.

**9.5.4.** Banka'nın hatalı/yetkisiz işlem iddiasına yaklaşımı; işlemin Müşteri tarafından yetkilendirilip yetkilendirilmediği, işlemin doğru kaydedilip kaydedilmediği, Banka sistemlerinde teknik bir arıza/aksaklık bulunup bulunmadığı ve Müşteri'nin güvenlik yükümlülüklerine uyumu gibi hususlar çerçevesinde değerlendirilir. İnceleme sonucunda işlemin mevzuat kapsamında hatalı veya yetkisiz olduğunun anlaşılması halinde, Banka'nın iade veya hesabı eski duruma getirme dahil yükümlülükleri ve tarafların sorumluluk esasları, ilgili mevzuat hükümleri ile ödeme hizmetleri özel şartlarına tabidir. Müşteri'nin güvenlik bilgilerini üçüncü kişilerle paylaşması, kimlik doğrulama adımlarını ihlal etmesi veya Banka'nın güvenlik uyarılarına aykırı davranması gibi haller, sorumluluğun belirlenmesinde dikkate alınır.

**9.5.5.** Banka ödeme emrinin alınması, kimlik doğrulama adımlarının tamamlanması, işlem onayı, işlem zamanı, işlem kanalı ve benzeri unsurlara ilişkin kayıtları mevzuata uygun şekilde oluşturur ve saklar. Ödeme hizmetlerine ilişkin bilgilendirme yükümlülüklerinin yerine getirildiğinin ispatı Banka'ya aittir. Müşteri, ödeme emrini ve bildirimini hangi kanal üzerinden yaptığına ilişkin kayıtların Banka sistemlerinde yer alabileceğini kabul eder.

**9.5.6.** Tüketici Olmayan Gerçek Kişi Müşteri'nin ticari veya mesleki amaçlı ödeme işlemleri bakımından, Müşteri'nin tacir veya mesleki faaliyet sahibi olarak basiretli davranma, hesap ve işlem hareketlerini düzenli kontrol etme ve hatalı, yetkisiz veya şüpheli işlemleri gecikmeksizin Banka'ya bildirme yükümlülüğü saklıdır.

## **9.6. Ret, Bilgilendirme ve Ücretler**

**9.6.1.** Banka, hukuki, teknik, güvenlik veya operasyonel sebeplerle ödeme emrini reddedebilir. Ret gerekçesi ve mümkünse düzeltme yöntemi Müşteri'ye mevzuata uygun süre içinde bildirilir.

**9.6.2.** Ödeme hizmetine ilişkin ücretler, işbu Sözleşme'nin eki olan bilgilendirme formu veya ücret tarifesinde yer alır. Müşteri'nin ek bilgi, daha sık bilgilendirme veya farklı iletim yöntemi talep etmesi halinde, bunun maliyeti ile orantılı ücret talep edilebilir.

**9.6.3.** Ödeme ve tahsilat işlemleri bakımından Banka'ca ayrıca teminat alınması halinde, teminatın türü, başvurulma koşulları ve iade şartları ilgili ürünün özel formunda veya talimatta ayrıca gösterilir.

## **9.7. Düzenli Ödeme Emirleri**

**9.7.1.** Müşteri, düzenli ödeme emri verebilir. Hesapta yeterli bakiye bulunmaması, mevzuat engeli, teknik hata veya talimatın geri alınması halinde Banka işlemi gerçekleştirmeyebilir.

**9.7.2.** Düzenli ödeme emri Müşteri tarafından iptal edilmedikçe veya Banka'ca sonlandırılmadıkça geçerliliğini sürdürür.

**9.7.3.** Müşteri, ödeme hizmetlerine ilişkin düzenli talimatları her zaman iptal edebilir; Banka da mevzuat, güvenlik, yetersiz bakiye, teknik veya operasyonel nedenlerle hizmeti kısmen veya tamamen sonlandırabilir.

**9.7.4.** Ödeme hizmetlerine ilişkin bu bölüm, ilgili hizmetin sona erdirilmesi, Müşteri'nin talimatı geri alması, düzenli ödeme emrinin iptali, hesabın kapanması, yasal engel, teknik zorunluluk veya güvenlik gerekçesiyle Banka'ca hizmetin durdurulması hallerinde, niteliğine göre tamamen veya kısmen sona erer.

## **10. Banka Kartı, Kredi Kartı ve Ön Ödemeli Kart**

### **10.1. Kapsam ve Çerçeve**

**10.1.1.** Banka, uygun görmesi halinde Müşteri'ye banka kartı, kredi kartı, ek kart, sanal kart ve ön ödemeli kart tahsis edebilir.

**10.1.2.** Kart tahsisi için ayrıca kart sözleşmesi ve bilgilendirme alınır; Bankacılık Hizmetleri Sözleşmesi yalnızca çerçeve hükümleri içerir. Kartlar, işbu Sözleşme, ürün özel koşulları ve ilgili mevzuat hükümlerine tabidir.

**10.1.3.** Kartın Tüketici Müşteri'ye veya Tüketici Olmayan Gerçek Kişi Müşteri'ye tahsis edilmesine göre uygulanacak limit, ücret, faiz, bilgilendirme, itiraz, sorumluluk ve sona erme esasları, ilgili kart sözleşmesi, ürün özel koşulları, işbu Sözleşme ve emredici mevzuat hükümleri çerçevesinde belirlenir.

**10.1.4.** Müşteri'nin ticari veya mesleki faaliyeti kapsamında kullanmak üzere kart talep etmesi veya kartı bu amaçla kullanması halinde, ilgili kart ürünü bakımından Müşteri, Tüketici Olmayan Gerçek Kişi Müşteri sıfatıyla değerlendirilir. Tüketici Müşteri'ye özgü emredici hükümler saklıdır.

### **10.2. Kart Tahsisi, Limit ve Artırım**

**10.2.1.** Kredi kartı limiti, Müşteri'nin kredibilite değerlendirmesine göre belirlenir.

**10.2.2.** Müşteri'den talep alınmadıkça kredi kartı limiti artırılmaz.

**10.2.3.** Banka, risk politikaları, ödeme performansı, gelir durumu, içsel limit tahsisi, yasal sınırlamalar veya güvenlik sebepleriyle kart limitini azaltabilir, dondurabilir veya kartı kullanıma kapatabilir.

**10.2.4.** Tüketici Olmayan Gerçek Kişi Müşteri'ye ticari veya mesleki kullanıma yönelik kart tahsis edilmesi halinde, limitin belirlenmesinde Müşteri'nin ticari veya mesleki faaliyeti, işlem hacmi, ödeme performansı, risk durumu, Banka nezdindeki diğer ürün ilişkileri ve Banka'nın kredi politikaları dikkate alınabilir.

### **10.3. Kartın Kullanımı ve Güvenlik**

**10.3.1.** Kartın ve kişisel güvenlik bilgilerinin korunması Müşteri'ye aittir. Kayıp, çalıntı, izinsiz kullanım, şifre ifşası veya şüpheli işlem hallerinde Müşteri Banka'yı derhal haberdar eder.

**10.3.2.** Kart, mevzuata, ürün özel koşullarına ve Banka'nın güvenlik kurallarına uygun şekilde kullanılmalıdır.

**10.3.3.** Banka; kartsız işlem, sanal kart, temassız işlem, internet alışverişi ve benzeri özellikleri tanımlayabilir veya kapatabilir.

**10.3.4.** Müşteri, kartı ticari veya mesleki faaliyeti kapsamında kullanması halinde, kartın ilgili faaliyetle bağlantılı kullanımından, işlem limitlerinin takibinden, kart bilgilerinin korunmasından, kartın üçüncü kişilerce kullanılmasının engellenmesinden ve Banka tarafından yapılan güvenlik uyarılarına uyulmasından sorumludur.

**10.3.5.** Kartın kaybolması, çalınması, kart bilgilerinin üçüncü kişilerce öğrenilmesi, şifrenin ifşa olması, Müşteri'nin iradesi dışında işlem gerçekleşmesi veya hileli/yetkisiz kullanım şüphesi doğması halinde Müşteri, durumu öğrenir öğrenmez ve her halde ilgili mevzuatta öngörülen süreler içinde Banka'ya bildirimde bulunmak ve kartı/ödeme aracını kullanıma kapattırmakla yükümlüdür. Bildirim öncesi döneme ilişkin Müşteri sorumluluğu, Tüketici Müşteri ve Tüketici Olmayan Gerçek Kişi Müşteri ayrımı da dikkate alınarak ilgili ödeme hizmetleri, banka kartları ve kredi kartları mevzuatı ile kart sözleşmesi hükümlerine göre belirlenir. Müşteri'nin kastı, ağır ihmali, güvenlik bilgilerini koruma yükümlülüğünü ihlali veya bildirim süresinde yapmaması halinde sorumluluk sınırlamaları uygulanmayabilir.

**10.3.6.** Müşteri'nin karttan doğan sorumluluğu, fiziki kartın Müşteri'ye, ek kart hamiline, temsilcisine veya teslim almaya yetkili kişiye teslim edildiği; fiziki varlığı bulunmayan kartlarda veya dijital kart kullanımında ise kart numarası, kart bilgileri, sanal kart bilgileri, dijital cüzdan erişimi veya kartın kullanılmasına imkan veren güvenlik bilgilerinin Müşteri'nin erişimine açıldığı andan itibaren başlar. Kartın fiilen kullanılmamış olması, kart bilgilerinin Müşteri'nin erişimine açılmasından sonra doğan güvenlik yükümlülüklerini ortadan kaldırmaz.

**10.3.7.** Kart kullanılarak mal veya hizmet alınan üye işyeri, satıcı, sağlayıcı veya üçüncü kişi ile Müşteri arasında doğabilecek malın/hizmetin cinsi, niteliği, ayıbı, iadesi, teslimi, garantisi, iptali, bedeli veya benzeri uyuşmazlıklarda Banka taraf değildir. Müşteri'nin kartlı ödeme işlemine onay vermesinden sonra, sırf bu tür bir uyuşmazlığa dayanarak Banka'ya ödeme yapılmaması veya işlemin iptal edilmesi talimatı vermesi Banka bakımından bağlayıcı değildir. Müşteri'nin kartlı ödeme sistemleri kuralları, chargeback prosedürleri ve emredici mevzuattan doğan başvuru hakları saklıdır.

## **10.4. Nakit Çekim, Faiz ve Hesap Kesim**

**10.4.1.** Kredi kartından nakit kullanımına ilişkin borçlarda faiz başlangıcı olarak işlem tarihi esas alınır.

**10.4.2.** Kredi kartına bileşik faiz uygulanmaz.

**10.4.3.** Dönem borcu, asgari ödeme tutarı ve son ödeme tarihi hesap özetinde gösterilir. Dönem borcunun tamamının ödenmemesi halinde kalan bakiye üzerinden akdi faiz; asgari tutarın altında ödeme yapılması halinde ise ilgili mevzuat ve kart koşulları çerçevesinde gecikme faizi uygulanır.

**10.4.4.** Müşteri'nin karta ilişkin ödemeleri, Banka kayıtlarına göre faiz, ücret, vergi, kredili bakiye, önceki dönem işlemleri ve dönem içi işlemler sırasıyla mahsup edilir.

## **10.5. Asgari Ödeme ve Hesabın Katı**

**10.5.1.** Asgari ödeme tutarı, ilgili mevzuatta öngörülen taban oranların altında olamaz.

**10.5.2.** Asgari tutarın üst üste en az üç hesap döneminde ödenmemesi halinde kart kullanıma kapatılabilir, hesap kat edilebilir ve tüm borç muaccel hale gelebilir.

**10.5.3.** Tüketici Müşteri bakımından, kredi kartı borcunun muacceliyeti, temerrüt, faiz, takip ve kapatma işlemlerine ilişkin emredici mevzuat hükümleri saklıdır. Tüketici Olmayan Gerçek Kişi Müşteri bakımından ise ticari veya mesleki kullanıma yönelik kart ürünlerinde ilgili ürün özel koşulları ve Banka uygulamaları ayrıca dikkate alınır.

## **10.6. Ek Kart, Puan ve Kampanyalar**

**10.6.1.** Banka ek kart verebilir. Asıl kart hamili, kendi kartı ve hesabına bağlı ek kartlardan doğan borçlardan; ek kart hamili ise kendi kullanımından doğan borçlardan mevzuat ve ürün koşulları çerçevesinde sorumludur.

**10.6.2.** Puan, ödül, mil, indirim ve sair sadakat programları Banka tarafından tek taraflı olarak değiştirilebilir veya kaldırılabilir.

**10.6.3.** Tüketici Olmayan Gerçek Kişi Müşteri'nin ticari veya mesleki faaliyeti kapsamında ek kart talep etmesi halinde, ek kartın kullanım amacı, limitleri, sorumluluk esasları, iptal ve kapatma koşulları ilgili ürün özel koşullarında ayrıca belirlenebilir.

## **10.7. Faiz Artışı, Kapatma ve Hareketsiz Kart**

**10.7.1.** Faiz oranlarındaki artış Müşteri'ye mevzuata uygun şekilde önceden bildirilir. Müşteri, ilgili süreler içinde borcunu ödeyip kartı kullanmayı bırakırsa faiz artışından etkilenmeyebilir.

**10.7.2.** Kart hamili talep ederse kart kullanıma kapatılır. Banka da haklı nedenlerin varlığı halinde veya önceden bildirim yapmak suretiyle kartı süresinden önce, süresi sonunda veya borcun ödenmemesi halinde kullanıma kapatabilir.

**10.7.3.** Kesintisiz bir şekilde en az 180 gün süreyle hareket görmeyen kredi kartları hareketsiz kart kabul edilir. Bu durumdaki kartlara hareketsiz kaldığı sürece ve mevzuatın getirdiği sınırlar çerçevesinde üyelik ücreti yansıtılmaz. Banka, kart hamiline uygun kanallarla önceden bilgi vermek suretiyle bu durumdaki kartları kapatma hakkına sahiptir.

**10.7.4.** Ticari veya mesleki kullanıma yönelik kartlar bakımından, faiz, ücret, kapatma, hareketsiz kart ve ürün değişikliği esasları ilgili ürün özel koşulları ve emredici mevzuat hükümleri çerçevesinde uygulanır.

## **10.8. Ön Ödemeli Kart**

**10.8.1.** Banka tarafından ön ödemeli kart sunulması halinde, bu karta ilişkin bakiye yükleme, kullanım, limit, kapatma, ücret ve güvenlik esasları ilgili ürün koşullarında ayrıca düzenlenir.

## **11. Kredili Mevduat Hesabı**

### **11.1. Kapsam ve Çerçeve**

**11.1.1.** Kredili Mevduat Hesabı ("KMH"), Müşteri'nin talebi üzerine, Türk Lirası vadesiz mevduat hesabına bağlı olarak tanımlanan ve Banka tarafından Müşteri'ye kredi limiti tahsis edilmesini sağlayan belirsiz süreli bir kredi ilişkisidir.

**11.1.2.** KMH limiti; vadesiz hesap bakiyesinin yetersiz kaldığı durumlarda ödeme, fatura, otomatik ödeme, çek, nakit ihtiyacı ve benzeri işlemler için kullanılabilir.

**11.1.3.** KMH'nin Tüketici Müşteri'ye mi yoksa Tüketici Olmayan Gerçek Kişi Müşteri'ye mi tahsis edildiği; başvuru sırasında alınan beyanlar, hesabın kullanım amacı, ürün özel koşulları, limitin tahsis amacı, işlem türü, ticari veya mesleki faaliyet bağlantısı, Banka kayıtları ve ilgili mevzuat hükümlerine göre belirlenir.

### **11.2. Tahsis, Bildirim ve Faiz**

**11.2.1.** KMH limiti, Müşteri'nin kredibilite değerlendirmesine göre tahsis edilir ve SMS veya sair uygun yollarla Müşteri'ye bildirilir. Limit artış ve azaltımları da benzer şekilde bildirilebilir.

**11.2.2.** KMH için uygulanacak akdi ve gecikme faiz oranları ilgili mevzuatın izin verdiği azami oranları aşamaz. Faiz bilgisi hesap özetinde veya ilgili bildirimde gösterilir.

**11.2.3.** KMH kullanımına özel ücret öngörülmesi halinde bu ücretler Müşteri'ye önceden bildirilir; basılı ekstre ücreti gibi bazı kalemler ayrıca uygulanabilir.

**11.2.4.** Tüketici Müşteri bakımından faiz, ücret, masraf, bildirim, talep alma ve cayma hakkına ilişkin emredici tüketici mevzuatı hükümleri saklıdır. Tüketici Olmayan Gerçek Kişi Müşteri bakımından ise ticari veya mesleki amaçlı KMH kullanımına ilişkin faiz, ücret, komisyon, masraf, limit ve bildirim koşulları; işbu Sözleşme, ilgili ürün özel koşulları, Banka uygulamaları ve emredici mevzuat hükümleri çerçevesinde belirlenir.

### **11.3. Kullanım, Mahsup ve Temerrüt**

**11.3.1.** Müşteri'nin bağlı vadesiz hesabında yeterli bakiye bulunmaması halinde, vadesiz hesap bakiyesini aşan işlemler KMH limitinden karşılanır ve hesap kullanılan limit kadar eksi bakiyeye düşer.

**11.3.2.** Müşteri'nin gecikmiş veya temerrüde düşmüş borcu bulunmaması halinde hesaba gelen alacaklar, önce KMH borcuna mahsup edilir.

**11.3.3.** Faiz, kredi kullanım gün sayısı üzerinden hesaplanır ve Banka uygulamasına göre dönemsel olarak tahakkuk ettirilir.

**11.3.4.** Dönem borcunun asgari tutarının ödenmemesi halinde temerrüt oluşur; üst üste ödenmemesi halinde hesap kat edilerek idari veya kanuni takip başlatılabilir.

**11.3.5.** KMH kat edildiğinde Müşteri tüm KMH borcunu derhal ödemekle yükümlüdür; aksi halde temerrüt faizi ve yargılama/takip giderleri devreye girer.

**11.3.6.** Tüketici Müşteri bakımından temerrüt, muacceliyet, kat, faiz, takip ve tahsilat işlemlerine ilişkin emredici tüketici mevzuatı hükümleri saklıdır. Tüketici Olmayan Gerçek Kişi Müşteri bakımından ise, ticari veya mesleki amaçlı KMH kullanımından doğan borçların tahsilinde ilgili ürün özel koşulları, Banka uygulamaları, işbu Sözleşme'nin takas, mahsup, hapis ve rehin hükümleri ile emredici mevzuat hükümleri birlikte uygulanır.

#### **11.4. Limitin Değiştirilmesi ve Kapatılması**

**11.4.1.** Banka; kredilendirme politikaları, kredi performansı, Müşteri'nin diğer ürün borçları, mali yapısı, uyum ve risk değerlendirmesi gibi sebeplerle KMH limitini artırabilir, azaltabilir, kullanım şartlarını değiştirebilir veya kullanımı durdurabilir. Ancak limit artışı Müşteri onayı olmadan yapılamaz.

**11.4.2.** KMH limitinin Banka veya Müşteri tarafından kapatılması halinde, işbu Sözleşme'nin KMH hükümleri ilgili limit bakımından feshedilmiş sayılır. Limitin yeniden açılması halinde, yeni sözleşme yapılmamışsa bu hükümler uygulanmaya devam eder.

#### **11.5. Tüketici Müşteri'ye Özgü Haklar**

**11.5.1.** Tüketici Müşteri, KMH limitinin ilk açılmasından itibaren 14 gün içinde herhangi bir gerekçe göstermeksizin cayma hakkına sahiptir. Cayma hakkının kullanılması halinde, Müşteri kullandığı kredi anaparasını ve kredinin kullanıldığı tarihten anaparanın geri ödendiği tarihe kadar işleyen faiz ve mevzuat gereği tahsil edilmesi gereken yasal yükümlülükleri ilgili mevzuatta öngörülen süre ve esaslar çerçevesinde Banka'ya öder. Bu süreden sonra da Müşteri, kredi anapara, faiz ve ferilerini ödeyerek limitin kapatılmasını talep edebilir.

**11.5.2.** Tüketici Müşteri, uyuşmazlık halinde tüketici mahkemesi veya tüketici hakem heyetine başvurabilir.

**11.5.3.** Tüketici Müşteri, Sözleşme'nin bir örneğini düzenlenme tarihinden sonraki ilk yıl içinde ücretsiz alma hakkına sahiptir.

## **11.6. Tüketici Olmayan Gerçek Kişi Müşteri'ye İlişkin Esaslar**

**11.6.1.** Müşteri'nin KMH'yi ticari veya mesleki faaliyeti kapsamında kullanması halinde, Müşteri ilgili kullanım bakımından Tüketici Olmayan Gerçek Kişi Müşteri sıfatıyla değerlendirilir.

**11.6.2.** Tüketici Olmayan Gerçek Kişi Müşteri bakımından KMH limiti, Müşteri'nin ticari veya mesleki faaliyetinden doğan ödeme, tahsilat, nakit akışı, çek, fatura, vergi, prim, işletme gideri ve benzeri ihtiyaçları için kullanılabilir. Banka, bu nitelikteki kullanımlar için ek bilgi, belge, teminat, limit revizyonu veya ürün özel şartı talep edebilir.

## **12. Krediler ve Krediye Bağlı Teminatlar**

**12.1.** Banka, Müşteri ile ayrıca akdedilecek genel kredi sözleşmesi, kredi teklif ve tahsis belgeleri, geri ödeme planları, teminat belgeleri, sözleşme ekleri ve ürün özel şartları çerçevesinde nakdi ve gayrinakdi kredi kullanırabilir.

**12.2.** İşbu Sözleşme'nin imzalanması, Banka'nın Müşteri'ye kredi limiti tahsis ettiği, kredi kullandırmayı taahhüt ettiği veya Müşteri'nin herhangi bir kredi ürününden yararlanma hakkı kazandığı anlamına gelmez. Her kredi talebi; Banka'nın kredi politikaları, risk değerlendirmesi, kredi değerliliği incelemesi, teminat yapısı, ürün koşulları ve ilgili mevzuat çerçevesinde ayrıca değerlendirilir.

**12.3.** Kredi tutarı, para birimi, vade, faiz oranı, ücret/komisyon/masraf, ödeme planı, kur esasları, erken kapama, gecikme, temerrüt, muacceliyet ve fesih koşulları ilgili kredi belgesinde ayrıca gösterilir.

**12.4.** Teminatların türü, niteliği, paraya çevrilme veya başvuru koşulları, üçüncü kişi teminatlarının hangi kredi için verildiği ve iade şartları ilgili teminat belgelerinde ve kredi sözleşmesinde ayrıca yer alır.

**12.5.** Müşteri, kredinin vadesinden önce kapatılması halinde ilgili mevzuat ve ürün özel koşullarının uygulanacağını; Tüketici Müşteri'ye kullandırılan krediler bakımından emredici tüketici hükümlerinin saklı olduğunu kabul eder.

**12.6.** Müşteri'nin kredi borcunu, faiz, komisyon, ücret, vergi, fon, masraf veya sair ferilerini vadesinde ödememesi; kredi sözleşmesi, ödeme planı, teminat belgesi veya ürün özel koşullarına aykırı davranması; teminat değerinin azalması; Banka tarafından talep edilen bilgi ve belgeleri sunmaması veya ilgili kredi bakımından temerrüt/erken muacceliyet hali oluşturacak sair bir durumun gerçekleşmesi halinde Banka, emredici mevzuat hükümleri saklı kalmak kaydıyla, kredi borcunu kat edebilir, borcun tamamını muaccel kılabilir, gecikme/temerrüt faizi uygulayabilir, teminatlara başvurabilir, takas/mahsup/hapis/rehin haklarını kullanabilir ve idari veya yasal takip yollarına başvurabilir. Bu işlemler nedeniyle doğacak ihtar, noter, posta, ekspertiz, sigorta, takip, dava, avukatlık ve sair giderler ilgili mevzuatın izin verdiği ölçüde Müşteri'ye aittir.

**12.7.** Müşteri'nin ticari veya mesleki faaliyeti kapsamında kredi kullanması halinde, Müşteri ilgili kredi bakımından Tüketici Olmayan Gerçek Kişi Müşteri sıfatıyla

değerlendirilir. Bu durumda kredi ilişkisinin kapsamı, teminat yapısı, borcun muacceliyeti, faiz, komisyon, masraf, erken kapama, temerrüt, takip ve sair koşullar; ilgili genel kredi sözleşmesi, kredi tahsis belgeleri, teminat belgeleri, ürün özel koşulları, Banka uygulamaları ve emredici mevzuat hükümleri çerçevesinde belirlenir.

**12.8.** İşbu Sözleşme'nin krediye ilişkin hükümleri genel çerçeve niteliğindedir. Belirli bir kredi ürünü veya kredi ilişkisi için genel kredi sözleşmesi, tüketici kredisi sözleşmesi, konut finansmanı sözleşmesi, kredi tahsis/onay belgesi, ödeme planı, teminat sözleşmesi, kefalet, rehin, ipotek, sigorta, ekspertiz, ürün özel formu, bilgilendirme formu veya dijital onay kaydı düzenlenmişse, bu belgeler ilgili kredi ilişkisi bakımından İşbu Sözleşme'nin eki ve ayrılmaz parçası sayılır. Aynı konuda çelişki bulunması halinde, emredici mevzuat hükümleri saklı kalmak kaydıyla, ilgili kredi ürününe özgü özel hükümler İşbu genel hükümlere göre öncelikli uygulanır.

### **13. Saklama Hizmetleri ve Kiralık Kasa**

**13.1.** Banka, mevzuat ve operasyonel imkanları çerçevesinde müşterilerine kiralık kasa ve sair saklama hizmetleri sunabilir.

**13.2.** Kiralık kasa tahsisi, kullanım süresi, erişim, ortak kullanım, vekil aracılığıyla erişim, anahtar teslimi, anahtar kaybı, çilingir işlemleri, kasa açtırma, güvenlik, tahliye ve tasfiye esasları Kiralık Kasa Sözleşmesi hükümlerine tabidir.

**13.3.** Kiralık kasaya erişim için Müşteri'ye teslim edilen anahtar, kart, şifre, kod veya sair erişim araçlarının korunması Müşteri'nin sorumluluğundadır. Bunların kaybolması, çalınması, üçüncü kişilerce öğrenilmesi veya yetkisiz kullanılması halinde Müşteri durumu derhal Banka'ya bildirmekle yükümlüdür. Kasa kilidinin değiştirilmesi, çilingir işlemleri, güvenlik tedbirleri, kasa açtırma, tutanak düzenlenmesi, taşıma, muhafaza ve benzeri masraflar, Banka'nın kusurundan kaynaklanmadıkça Müşteri'ye aittir.

**13.4.** Müşteri, kiralık kasada veya saklama hizmeti kapsamında; mevzuata aykırı, suçtan kaynaklanan, yaptırım/ambargo veya kamu düzeni riski taşıyan, kaçak, sahte, çalıntı, üçüncü kişiye ait olduğu bilinen veya bilinmesi gereken, yanıcı, patlayıcı, akıcı, bozulabilir, kokucu, radyoaktif, biyolojik/kimyasal risk içeren, çevreye zarar verici, Banka güvenliğini veya üçüncü kişilerin can ve mal güvenliğini tehlikeye atabilecek eşya, belge, madde veya değer bulunduramaz. Bu yasağın ihlalden doğabilecek tüm hukuki, idari, cezai ve mali sorumluluk Müşteri'ye aittir. Banka'nın resmi mercilere bildirimde bulunma, kasaya erişimi sınırlandırma, hizmeti sonlandırma ve mevzuatın izin verdiği tedbirleri alma hakkı saklıdır.

**13.5.** Banka, kiralık kasanın içeriğini bilmek, denetlemek veya değerini tespit etmekle yükümlü değildir; ancak mevzuatın zorunlu kıldığı haller, mahkeme/idari makam kararları veya güvenlik gerekleri saklıdır.

**13.6.** Kasa ücreti, depozito, kilit/anahtar giderleri, çilingir ücreti, gecikme ve tahliye giderleri Müşteri'ye aittir.

**13.7.** Kira süresinin sona ermesi, ücretlerin ödenmemesi, yasal engel, güvenlik riski veya sözleşmeye aykırılık halinde Banka, mevzuata uygun şekilde kasayı açtırmaya, içeriği tespit ve muhafaza etmeye, tasfiye etmeye veya tahliye ettirmeye yetkilidir.

**13.8.** Müşteri ile Banka'nın saklama hizmeti kapsamındaki karşılıklı hak ve yükümlülükleri, ürün özel koşulları ve ilgili mevzuatla birlikte değerlendirilir. Sermaye piyasası araçlarının, yatırım fonu katılma paylarının, menkul kıymetlerin veya kaydi sermaye piyasası araçlarının saklanması ilişkin hizmetler, niteliğine göre 14. madde, Yatırım Hizmet ve Faaliyetleri sözleşmesi, sermaye piyasası mevzuatı, Merkezi Kayıt Kuruluşu (MKK) / Takasbank ve ilgili saklama kuruluşu düzenlemeleri çerçevesinde yürütülür. Kiralık kasa ve fiziki saklama hükümleri, bu nitelikteki kaydi saklama hizmetlerine ancak niteliğine uygun düştüğü ve mevzuatın gerektirdiği ölçüde uygulanır.

**13.9.** Banka'nın ağır kusuru veya emredici mevzuattan doğan sorumluluğu saklı kalmak üzere, kasa içeriğinin niteliği, değeri ve uygunluğu esasen Müşteri'nin sorumluluğundadır. Banka, kiralık kasa içeriğinin varlığını, niteliğini, miktarını, değerini, hukuki durumunu veya Müşteri'ye ait olup olmadığını bilmek, araştırmak, tespit etmek veya sigortalamakla yükümlü değildir. Müşteri, kasa içinde bulundurduğunu iddia ettiği eşyanın varlığını, niteliğini ve değerini usulüne uygun delillerle ispat etmekle yükümlüdür.

**13.10.** Kiralık kasa veya saklama hizmetinin Müşteri'nin ticari veya mesleki faaliyeti kapsamında kullanılması halinde, Müşteri ilgili hizmet bakımından Tüketici Olmayan Gerçek Kişi Müşteri sıfatıyla değerlendirilir. Tüketici Müşteri bakımından emredici tüketici mevzuatı hükümleri saklıdır.

#### **14. Yatırım, Hazine, Kambiyo, Kıymetli Maden, Repo/Ters Repo ve Türev İşlemler**

**14.1.** Banka, yetkili olduğu ölçüde döviz işlemleri, kıymetli maden işlemleri, sermaye piyasası araçları, Eurobond işlemleri, repo/ters repo, türev işlemler, hazine ürünleri ve benzeri yatırım hizmetlerini müşterilerine kendisi veya lisanslı aracı kurum vasıtasıyla sunabilir.

**14.2.** Bu işlemler bakımından işbu Sözleşme genel çerçeveyi oluşturur. Banka'nın sermaye piyasası mevzuatında belirlenen çerçeve içerisinde sunduğu alım satım aracılığı faaliyeti kapsamında, Müşteri emirlerinin emir iletimine aracılık, işlem aracılığı veya portföy aracılığı hizmetleri gibi yatırım hizmetleri ve faaliyetleri ile bunlara ek olarak sunulan yan hizmetlerden kısaca "yatırım hizmeti" olarak anılır yararlanmak isteyen Müşteri'den ayrı bir Yatırım Hizmet ve Faaliyetleri Sözleşmesi alınır. Bu sözleşme yazılı olabileceği gibi, Hizmet Kanallarına uygun olarak elektronik ortamda da tamamlanabilir. Yatırım Hizmet ve Faaliyetleri Sözleşmesi bu Sözleşme'nin eki ve ayrılmaz bir parçasıdır. Bu Sözleşme'nin başlangıç ve diğer hükümleri ile Yatırım Hizmet ve Faaliyetleri Sözleşmesi'nde yer alan hükümleri bir bütündür ve çerçeve sözleşme niteliğindedir. Sermaye Piyasası Kurulu (SPK) mevzuatı, ilgili ikincil düzenlemeler, risk bildirim formları, yatırımcı bilgi formları, emir formları, uygunluk/yerindelik testleri, işlem sonuç formları ve ürün özel sözleşmeleri ayrıca uygulanır.

**14.3.** Müşteri'nin sermaye piyasası mevzuatı bakımından genel müşteri, profesyonel müşteri veya talebe dayalı profesyonel müşteri olarak sınıflandırılması; ilgili mevzuat,

Yatırım Hizmet ve Faaliyetleri Sözleşmesi, uygunluk/yerindelik değerlendirmeleri, Müşteri beyanları ve Banka kayıtları çerçevesinde yapılır. Müşteri, sınıflandırmasını etkileyebilecek bilgi, belge, mali durum, tecrübe, işlem hacmi veya sair hususlarda değişiklik olması halinde Banka'yı derhal bilgilendirmekle yükümlüdür. Bu bilgilerin doğruluğu ve güncelliği Müşteri'nin sorumluluğundadır.

**14.4.** Müşteri; yatırım ve hazine ürünlerinin piyasa, fiyat, kur, faiz, likidite, karşı taraf ve benzeri riskler taşıdığını, getirinin garanti edilmediğini ve Banka'nın yalnızca açıkça kararlaştırılmış hallerde taahhüt altına gireceğini kabul eder.

**14.5.** Döviz, kıymetli maden ve benzeri işlemlerde işlem kuru, valör, işlem saati, emir geçerlilik süresi, iptal/değişiklik ve tahsil edilecek ücretler işlem anındaki kurallar ve ürün özel şartları çerçevesinde belirlenir. Müşteri'nin döviz, kıymetli maden veya benzeri hazine işlemlerinde işlem tarihinde kararlaştırılan yükümlülüklerini valör tarihinde yerine getirmemesi, ilgili hesapta yeterli bakiye bulundurmaması, işlemin gerektirdiği bilgi/belgeleri sunmaması veya işlemin Banka tarafından haklı nedenle iptal edilmesi halinde Banka, işlemi iptal etmeye, ters işlem yapmaya veya işlem anındaki/iptal anındaki Banka kuru üzerinden pozisyonu kapatmaya yetkilidir. Bu nedenle Banka aleyhine oluşabilecek kur farkı, fiyat farkı, vergi, fon, masraf, komisyon ve sair zararlar Müşteri'ye aittir. Banka, işlem türüne, piyasa koşullarına, Müşteri riskine ve mevzuata göre günlük/işlem bazlı limit belirleyebilir, değiştirebilir veya işlemi reddedebilir.

**14.6.** Repo ve ters repo işlemleri, ilgili mevzuat ve Banka'nın yetki kapsamı çerçevesinde işlem bazında kurulan ayrı akit niteliğindedir. Her bir işlem bakımından işlem konusu sermaye piyasası aracı, işlem tutarı, satış/alış bedeli, geri alış/geri satış bedeli, vade, valör, faiz/getiri niteliğindeki ekonomik sonuç, ücret/komisyon ve sair koşullar; emir, teyit, dekont, hesap özeti, dijital kayıt, telefon kaydı veya Banka nezdindeki sair kayıtlarla belirlenir ve ispat edilir. İşlem bazında düzenlenen kayıtlar ilgili repo/ters repo işlemi bakımından İşbu Sözleşme'nin eki niteliğindedir.

**14.7.** Türev, yapılandırılmış veya karmaşık ürünlerde Banka, Müşteri'den ek risk bildirimi, uygunluk testi, teminat, limit veya profesyonel müşteri beyanı isteyebilir.

**14.8.** Yatırım ve hazine ürünleri bakımından verilen emirlerin yerine getirilmesi; piyasa koşulları, likidite, işlem saati, karşı taraf bulunabilirliği, valör, takas koşulları ve mevzuata bağlı olarak değişebilir.

**14.9.** Müşteri'nin yatırım, hazine, kambiyo, kıymetli maden, repo/ters repo, türev, yapılandırılmış veya karmaşık ürün işlemlerini ticari veya mesleki faaliyeti kapsamında gerçekleştirmesi halinde, Müşteri ilgili işlem bakımından Tüketici Olmayan Gerçek Kişi Müşteri sıfatıyla değerlendirilir. Tüketici Müşteri bakımından sermaye piyasası mevzuatı, tüketici mevzuatı ve diğer emredici mevzuat hükümlerinden doğan haklar saklıdır.

**14.10.** Tüketici Olmayan Gerçek Kişi Müşteri bakımından, ticari veya mesleki amaçlı yatırım ve hazine işlemlerinde Banka, Müşteri'nin faaliyet konusu, işlem hacmi, risk profili, bilgi ve tecrübesi, uygunluk/yerindelik değerlendirmeleri, teminat durumu, limitleri ve profesyonel müşteri beyanlarını dikkate alabilir.

### **III. HİZMET KANALLARI**

#### **15. Hizmet Kanalları**

##### **15.1. Genel Esaslar**

**15.1.1.** Banka, bankacılık ürün ve hizmetlerini şube, ATM, tablet, çağrı merkezi, telefon bankacılığı, SMS bankacılığı, internet bankacılığı, mobil bankacılık, Uzaktan İletişim Araçları ve Banka'nın belirleyeceği, mevzuata uygun diğer dağıtım kanalları üzerinden sunabilir.

**15.1.2.** Banka; belirli ürün ve hizmetleri yalnızca belirli kanallar üzerinden sunabilir, bir kanal üzerinden verilen hizmetleri kısmen veya tamamen kaldırabilir, güvenlik, operasyon, mevzuat, sistem altyapısı veya ticari gerekçelerle belirli kanalları geçici veya sürekli olarak kapatabilir. Hizmet Kanalları; bakım, güncelleme, teknik arıza, siber güvenlik önlemi, sistem yoğunluğu, elektrik/iletişim kesintisi, ödeme sistemi veya üçüncü kişi altyapısı kaynaklı aksaklık, GSM operatörü, internet servis sağlayıcısı, cihaz, yazılım, tarayıcı, uygulama, muhabir/karşı banka sistemi veya mücbir sebep nedeniyle geçici olarak kullanılamayabilir, yavaşlayabilir veya işlem yarıda kalabilir. Banka, kendi kusurundan kaynaklanmayan bu tür kesinti, gecikme veya işlemin gerçekleştirilememesi hallerinden sorumlu değildir. Emredici mevzuat hükümleri saklıdır.

**15.1.3.** Müşteri, kullandığı kanalın niteliğine göre Banka tarafından öngörülen kimlik doğrulama, güvenlik, teyit ve teknik kullanım koşullarına uymayı kabul eder.

**15.1.4.** Hizmet Kanallarının Tüketici Müşteri veya Tüketici Olmayan Gerçek Kişi Müşteri tarafından kullanılmasına göre uygulanacak bilgilendirme, onay, güvenlik, işlem limiti, kayıt, ücret, itiraz ve sorumluluk esasları, işbu Sözleşme, ilgili ürün özel koşulları, kanal kullanım kuralları ve emredici mevzuat hükümleri çerçevesinde belirlenir.

#### **16. Hizmetin Hazırlar Arasında Sunulması**

##### **16.1. Şube Bankacılığı**

**16.1.1.** Müşteri, Banka şubelerinde sözleşme akdedebilir, hesap açabilir, ürün ve hizmet talebinde bulunabilir ve işlem talimatı verebilir.

**16.1.2.** Banka, belirli işlemler bakımından standart formatta hazırlanmış talimat, form, beyan veya başvuru metinlerinin kullanılmasını şart koşabilir. Standart talimat bulunmayan hallerde, Müşteri'nin tereddüde yer vermeyecek kadar açık, anlaşılır ve uygulanabilir içerikte verdiği yazılı talimatlar işleme alınabilir. Banka, içeriği açık, anlaşılır, uygulanabilir ve Banka kayıtlarıyla uyumlu olmayan; imza, kimlik, yetki veya belge teyidi yapılamayan; mevzuata, yaptırım/uyum kurallarına, Banka prosedürlerine veya güvenlik ilkelerine aykırılık riski taşıyan talimatları yerine getirmeyebilir, ek bilgi/belge veya yazılı teyit talep edebilir. Bu nedenle işlemin yapılmamasından veya gecikmesinden Banka, kusuru bulunmadıkça sorumlu değildir.

**16.1.3.** Banka, Müşteri'nin Türkçe dışında İngilizce veya sair yabancı dilde verdiği talimatları, tüm hukuki ve operasyonel riskler ile gerekli masraflar Müşteri'ye ait olmak üzere kabul edip işleme alma hakkına sahiptir. Türkçe kullanma zorunluluğuna ilişkin emredici mevzuat hükümleri saklıdır.

**16.1.4.** Müşteri'nin şubede ticari veya mesleki faaliyeti kapsamında ürün veya hizmet talep etmesi, talimat vermesi veya işlem yapması halinde, Müşteri ilgili işlem bakımından Tüketici Olmayan Gerçek Kişi Müşteri sıfatıyla değerlendirilir. Tüketici Müşteri bakımından tüketiciye ilişkin emredici bilgilendirme, onay ve sözleşme hükümleri saklıdır.

## **16.2. Şubede Tablet Kullanımı ve Şube Dışı Fiziksel Hizmet**

**16.2.1.** Banka, şube dışında Müşteri'nin adresinde, işyerinde veya Banka'nın uygun gördüğü sair bir yerde müşteri ziyareti suretiyle sözleşme akdedebilir, müşteri beyanı alabilir, talimat kabul edebilir ve kimlik/belge incelemesi yapabilir.

**16.2.2.** Bu işlemlerin tablet veya benzeri elektronik araçlar kullanılarak yapılması halinde; Müşteri'nin beyanları doğrudan bu araçlar vasıtasıyla alınabilir, yazılı belgelerin görüntüleri, imajları veya elektronik kayıtları oluşturulabilir, gerekli bilgi ve belgeler dijital ortamda kayıt altına alınabilir.

**16.2.3.** İşlem kolaylığı ve hızının sağlanması amacıyla Müşteri'nin tablet üzerine attığı imza, Müşteri'yi bağlayıcı niteliktedir ve yazılı imza ile aynı hukuki sonucu doğurur.

**16.2.4.** Tablet veya benzeri elektronik araçlar üzerinden alınan imza, onay, beyan ve talimatlar; işlem özeti, başvuru formu, sözleşme metni, bilgilendirme formu, dijital kayıt, zaman damgası, işlem numarası, müşteri temsilcisi kaydı ve Banka sistemlerinde oluşturulan sair kayıtlarla birlikte değerlendirilir. Müşteri'nin tablet veya elektronik araç üzerinde verdiği imza/onay, ilgili ekranda veya işlem sürecinde kendisine sunulan belge, ürün, talep ve işlem içeriği bakımından bağlayıcıdır. Müşteri'ye ilgili belgenin bir örneği fiziki veya elektronik ortamda verilebilir ya da Müşteri'nin erişimine açılabilir.

**16.2.5.** Tablet veya şube dışı fiziksel hizmet aracılığıyla alınan başvuru, beyan, talep ve onaylarda, Müşteri'nin tüketici sıfatıyla mı yoksa ticari veya mesleki amaçla mı hareket ettiği, ilgili başvuru formu, Müşteri beyanı, işlem amacı, ürün niteliği ve Banka kayıtlarına göre belirlenebilir.

## **17. Hizmetin Mesafeli Sunulması**

### **17.1. Telefon ve SMS Bankacılığı**

**17.1.1.** Banka, uygun gördüğü ürün ve hizmetleri telefon bankacılığı aracılığıyla sunabilir. Bu amaçla Müşteri'ye şifre, kullanıcı bilgisi, kod veya benzeri güvenlik bileşenleri tahsis edilebilir; Banka, kullanım öncesinde belirli güvenlik adımlarının tamamlanmasını işlem için ön koşul olarak öngörebilir.

**17.1.2.** Banka, sadece belirli ürün ve hizmetleri telefon bankacılığı üzerinden sunabilir; bütün işlemleri bu kanal üzerinden gerçekleştirmek zorunda değildir.

**17.1.3.** Müşteri, güvenlik, doğrulama, uyuşmazlık çözümü ve delil amacıyla telefon görüşmelerinin sesli olarak kayıt altına alınmasına muvafakat eder. İşlem yapılabilmesi için Banka tarafından Müşteri'ye veya yetkili kişiye teyit soruları yöneltilebilir.

**17.1.4.** Müşteri ile güvenli ve sağlıklı bir telefon görüşmesi yapılamaması, kimlik doğrulama adımlarının tamamlanamaması, verilen cevapların çelişkili olması, görüşmede üçüncü kişi yönlendirmesi veya baskısı bulunduğu dair şüphe doğması, dolandırıcılık/yetkisiz işlem riski bulunması veya Banka'nın gerekli gördüğü sair güvenlik hallerinde Banka işleme başlamayabilir, başlamış işlemi tamamlayabilir veya ek teyit/şube başvurusu talep edebilir.

**17.1.5.** Müşteri, Banka nezdinde kayıtlı telefon numaralarında meydana gelen değişiklikleri derhal Banka'ya bildirmekle yükümlüdür. Yurt dışında kayıtlı numaraların aranması nedeniyle doğabilecek telefon görüşme masrafları Müşteri'ye aittir.

**17.1.6.** Müşteri, SMS bankacılığı, tek kullanımlık şifre, işlem onayı, güvenlik uyarısı ve dijital kanal erişimi için kullanılacak cep telefonu numarasını Banka'ya usulüne uygun şekilde bildirir. Banka kayıtlarında yer alan bu numaranın Müşteri'ye ait olduğu, Müşteri tarafından kullanıldığı ve Müşteri'nin kontrolünde bulunduğu kabul edilir. Bu numaradan Banka'ya gönderilen kısa mesajlar, cevaplar, onaylar ve doğrulama kodları Müşteri talimatı/onayı niteliğindedir. Müşteri, numaranın değişmesi, hattın kaybolması/çalınması, SIM kart değişikliği, hat devri, üçüncü kişilerce kullanılması veya güvenliğinin şüpheye düşmesi halinde Banka'yı derhal bilgilendirmekle yükümlüdür.

**17.1.7.** Telefon veya SMS bankacılığı üzerinden yapılan işlemlerde Tüketici Müşteri bakımından tüketiciye ve ödeme hizmetlerine ilişkin emredici mevzuat hükümleri saklıdır. Tüketici Olmayan Gerçek Kişi Müşteri bakımından ise ticari veya mesleki amaçlı talimat, onay ve işlem kayıtları, işbu Sözleşme, kanal kullanım kuralları, ürün özel koşulları ve Banka kayıtları çerçevesinde değerlendirilir.

## **17.2. İnternet Bankacılığı ve Mobil Bankacılık**

**17.2.1.** Müşteri, internet bankacılığına ve mobil bankacılığa, Banka'nın belirlediği kimlik doğrulama yöntemleriyle erişir. Bu yöntemler kullanıcı kodu, parola, SMS ile iletilen tek kullanımlık şifre, fiziksel güvenli anahtar cihazı, mobil güvenli anahtar, biyometrik doğrulama veya Banka'nın zaman içinde uygulamaya alacağı sair güvenlik araçlarını içerebilir.

**17.2.2.** Banka, internet bankacılığı veya mobil bankacılık güvenliği için Müşteri'den belirli programları, uygulamaları veya güncellemeleri yüklemesini isteyebilir; Müşteri de Banka'nın talep ettiği ek güvenlik süreçlerini tamamlamayı kabul eder.

**17.2.3.** Banka, mobil uygulamalar aracılığıyla Müşteri'ye akıllı telefon veya tablet üzerinden bankacılık işlem yapma imkanı tanıyabilir. Mobil bankacılık bakımından işlem

bazlı özel kurallar, günlük/işlem bazlı limitler, cihaz doğrulama süreçleri ve ek güvenlik koşulları belirlenebilir.

**17.2.4.** Müşteri, internet ve mobil bankacılığı kullanırken güvenli ortamda işlem yapmak, cihaz ve iletişim güvenliğini sağlamak, şifre ve güvenlik bileşenlerini gizli tutmak ve üçüncü kişilerin erişimini engellemekle yükümlüdür.

**17.2.5.** Müşteri, IBAN kullanılmaksızın gerçekleştirilen işlemler bakımından Banka'nın ilgili kanal üzerinde sunduğu uyarı ve onay mekanizmalarının işlem için bağlayıcı olduğunu kabul eder.

**17.2.6.** İnternet ve mobil bankacılık üzerinden sunulan hizmetler, Müşteri'nin sisteme girdiği, seçtiği, onayladığı veya Banka'ya ilettiği bilgiler doğrultusunda gerçekleştirilir. Alıcı, IBAN/hesap numarası, tutar, para birimi, vergi türü, abone/sicil numarası, işlem açıklaması, yatırım aracı, emir tipi, vade, kur veya sair işlem bilgilerinin eksik, hatalı, çelişkili veya yanlış girilmesinden doğacak sonuçlardan Banka, kusuru bulunmadıkça sorumlu değildir. Banka, işlem öncesinde sunduğu özet/onay ekranı veya uyarı mekanizmaları üzerinden Müşteri'den teyit alabilir; Müşteri'nin teyidi işlem bakımından bağlayıcıdır.

**17.2.7.** Müşteri'nin internet bankacılığı, mobil bankacılık, telefon bankacılığı veya Banka'nın belirlediği sair dijital kanalları kesintisiz olarak 180 gün boyunca kullanmaması halinde Banka, güvenlik gerekçesiyle Müşteri'nin şifresini, kullanıcı kodunu, dijital erişim yetkisini veya ilgili kanal kullanımını iptal edebilir, askıya alabilir veya yeniden aktivasyon için ek kimlik doğrulama ve güvenlik adımları öngörebilir.

**17.2.8.** Banka'nın güvenli elektronik imza, mobil imza veya benzeri elektronik imza yöntemleriyle işlem yapılmasına imkan tanınması halinde Müşteri, imzalama ekranında, mobil cihazında veya ilgili doğrulama kanalında gösterilen işlem bilgilerini, kodları ve onay metinlerini kontrol etmekle yükümlüdür. Müşteri'nin elektronik imza, mobil imza veya üçüncü kişi hizmet sağlayıcı altyapılarından kaynaklanan teknik aksaklık, gecikme, erişim sorunu veya hatalı onaylarından Banka, kusuru bulunmadıkça sorumlu değildir. Güvenli elektronik imza ile yapılan işlemler, mevzuatın öngördüğü hukuki sonucu doğurur.

**17.2.9.** Müşteri'nin internet veya mobil bankacılık kanallarını ticari veya mesleki faaliyeti kapsamında kullanması halinde, bu kanallar üzerinden verdiği talimat, onay ve beyanlar ilgili işlem bakımından Tüketici Olmayan Gerçek Kişi Müşteri sıfatıyla verilmiş sayılabilir. Banka, işlem riski, işlem hacmi, ürün türü, hesap kullanım amacı ve güvenlik gerekçeleriyle ek doğrulama, limit, belge, beyan veya onay talep edebilir.

### **17.3. Faks Talimatları ve Taranmış Talimatlar**

**17.3.1.** Müşteri, işbu Sözleşme kapsamındaki hizmetlerden yararlanmak amacıyla Banka'ya faks yoluyla talimat verebilir. Taranmış olarak e-posta ekinde gönderilen talimatlar da Banka'ca kabul edildiği ölçüde faks talimatı hükmünde sayılır.

**17.3.2.** Faks, e-posta eki veya taranmış talimatların Banka tarafından kabul edilmesi, Banka'nın bu yolla gelen her talimatı işleme alma yükümlülüğü bulunduğu anlamına gelmez. Banka, talimatın kaynağı, içeriği, imzası, yetkisi, tutarı, işlem riski veya güvenliği

bakımından tereddüt duyması halinde talimatı işleme almayabilir, asıl nüsha, ek teyit, şube başvurusu veya farklı bir güvenli kanal üzerinden onay talep edebilir.

**17.3.3.** Faks veya taranmış e-posta talimatlarının teyidi, talimat üzerindeki imza ile Banka kayıtlarındaki imzanın karşılaştırılması suretiyle yapılır. Banka gerekli görürse işlem öncesinde telefon teyidi yapabilir; işlem sonrasında SMS, e-posta veya başka yollarla bilgilendirme yapabilir; bu kayıt ve bildirimler de teyit niteliğinde kabul edilir.

**17.3.4.** Faksla veya taranmış e-posta ekiyle gönderilen talimatlar üzerinde yer alan yanlışlık, eksiklik, sonradan fark edilemeyen değişiklikler, ilk bakışta ayırt edilemeyen imza benzerlikleri, iletişim araçlarının çalışmaması, arızalanması veya teknik sebepler nedeniyle Banka'nın talimatı yerine getirememesinden doğan sonuçlardan Banka, kusuru bulunmadıkça sorumlu değildir.

**17.3.5.** Müşteri, Banka'ya faks veya taranmış e-posta talimatı vermek suretiyle, bu iletişim aracının taşıdığı güvenlik riskleri dahil olmak üzere işlemin risklerini üstlendiğini kabul eder.

**17.3.6.** Müşteri tarafından Banka'ya bildirilen faks numaraları ve e-posta adresleri, Banka kayıtlarında iletişim adresi olarak kullanılabilir. Banka, bu adresler dışından gelen talimatları kabul edip etmemekte serbesttir.

**17.3.7.** Tüketici Müşteri bakımından faks veya taranmış e-posta talimatlarına ilişkin emredici tüketici mevzuatı, ödeme hizmetleri mevzuatı ve uzaktan iletişim araçlarıyla işlem yapılmasına ilişkin özel hükümler saklıdır. Müşteri'nin ticari veya mesleki faaliyeti kapsamında faks veya taranmış e-posta talimatı vermesi halinde, Müşteri ilgili işlem bakımından Tüketici Olmayan Gerçek Kişi Müşteri sıfatıyla değerlendirilir.

#### **17.4. ATM Üzerinden Yapılan İşlemler**

**17.4.1.** Müşteri, Banka sistemlerinin ve ilgili ATM'nin teknik imkanları dahilinde, kartlı, kartsız, şifreli, QR kodlu veya Banka'nın belirleyeceği sair yöntemlerle ATM üzerinden işlem yapabilir.

**17.4.2.** Müşteri, ATM üzerinden gerçekleştirdiği nakit çekme, nakit yatırma, bakiye görüntüleme, şifre işlemleri ve imza karşılığı yapılması mümkün olmayan diğer işlemlerin, Banka kayıtları ile ispat edilebileceğini kabul eder.

**17.4.3.** ATM'lerden yapılan para yatırma, para çekme ve sair nakit işlemlerde, Banka'nın ATM kayıtları, kamera kayıtları, işlem logları, kaset kayıtları ve fiili para sayımı sonucunda tespit ettiği tutar esas alınır. Müşteri'ye herhangi bir nedenle fazla ödeme yapıldığının veya hesaba fazla alacak kaydedildiğinin Banka tarafından tespit edilmesi halinde Müşteri, ilgili tutarı Banka'nın ilk talebi üzerine derhal iade eder. İade edilmemesi halinde Banka, ilgili tutarı faiz, vergi, masraf ve sair ferileriyle birlikte Müşteri'nin Banka nezdindeki hesap ve alacaklarından tahsil edebilir. Emredici mevzuat hükümleri saklıdır.

**17.4.4.** ATM üzerinden yapılan işlemler bakımından Tüketici Müşteri'ye ilişkin emredici mevzuat hükümleri saklıdır. Müşteri'nin ticari veya mesleki faaliyeti kapsamında ATM

kullanması halinde, ilgili işlem bakımından Tüketici Olmayan Gerçek Kişi Müşteri hükümleri uygulanır.

## **17.5. Kanal Kayıtları ve Delil Niteliği**

**17.5.1.** Müşteri'nin telefon, SMS, internet bankacılığı, mobil bankacılık, faks, e-posta, güvenli mesajlaşma, görüntülü görüşme, tablet veya sair Uzaktan İletişim Araçları üzerinden verdiği talimat, onay, beyan ve başvurulara ilişkin Banka sistem kayıtları; ses kayıtları, görüntü kayıtları, işlem logları, IP, cihaz, oturum, zaman damgası, işlem numarası, onay ekranı, SMS/OTP doğrulama kaydı, elektronik imza kaydı ve sair dijital kayıtlarla birlikte değerlendirilir. Emredici mevzuat hükümleri saklı kalmak kaydıyla, taraflar bu kayıtların Hukuk Muhakemeleri Kanunu madde193 anlamında delil sözleşmesi kapsamında yazılı delil niteliğinde olduğunu kabul eder.

## **18. Müşteri Talimatlarına İlişkin Ortak Hükümler**

**18.1.** Müşteri; faks, e-posta, telefon bankacılığı, internet bankacılığı, mobil bankacılık, ATM, SMS veya Banka'nın kabul ettiği diğer kanallar üzerinden verdiği talimatların yazılı işlem talimatı niteliğinde olduğunu kabul eder.

**18.2.** Müşteri talimatlarının veriliş zamanı, içeriği, Banka'ya ulaşma anı ve Banka'ca işleme alınma anı konusunda Banka kayıtları esas alınır.

**18.3.** Müşteri; kullanıcı adı/kodu, parola, şifre, PIN, değişken parola, güvenlik sorusu cevapları, kart numarası, güvenlik kodları, müşteri numarası, tek kullanımlık şifreler ve kendisine ait diğer tüm güvenlik bileşenlerini gizli tutmakla yükümlüdür; bu bilgileri üçüncü kişilerle paylaşamaz. İhlal halinde doğan zararlardan Müşteri sorumludur.

**18.4.** Müşteri, hesaplarından yapılacak para transferlerinde IBAN kullanmakla yükümlüdür. Alıcıya ait IBAN bildirilmeden transfer talimatı verilmesi veya yanlış/eksik IBAN verilmesi nedeniyle doğacak tüm sorumluluk Müşteri'ye aittir; Banka'nın bu nedenle uğrayabileceği zarar ve masraflar Müşteri'den tahsil edilir.

**18.5.** Banka, açık olmayan, eksik, çelişkili, hukuka aykırı, teknik olarak uygulanamayan veya şüpheli nitelikte gördüğü talimatları yerine getirmeyebilir; bu durumda ilgili mevzuat ve kanal koşulları çerçevesinde bildirim yapılır.

**18.6.** Tüketici Müşteri bakımından, Müşteri talimatlarının alınması, yetkilendirilmesi, geri alınması, hatalı veya yetkisiz işleme itiraz, ispat, sorumluluk ve bilgilendirme konularında tüketici mevzuatı, ödeme hizmetleri mevzuatı ve diğer emredici mevzuat hükümleri saklıdır.

**18.7.** Tüketici Olmayan Gerçek Kişi Müşteri bakımından, ticari veya mesleki amaçla verilen talimatlarda Müşteri; talimatın doğruluğundan, işlem amacına uygunluğundan, talimatın zamanında ve açık şekilde verilmesinden, güvenlik bileşenlerinin korunmasından, Banka tarafından sunulan uyarı ve onay mekanizmalarının takip edilmesinden ve hesap/işlem hareketlerinin düzenli olarak kontrol edilmesinden sorumludur.

**18.8.** Bir talimatın Tüketici Müşteri sıfatıyla mı yoksa Tüketici Olmayan Gerçek Kişi Müşteri sıfatıyla mı verildiğinin belirlenmesinde; talimatın konusu, bağlı olduğu hesap veya ürün, Müşteri'nin işlem anındaki beyanı, işlem tutarı, işlem sıklığı, ticari veya mesleki faaliyet bağlantısı, Banka kayıtları ve ilgili mevzuat hükümleri dikkate alınır.

#### **IV. SON HÜKÜMLER**

##### **19. Zaman Aşımı**

**19.1.** İlgili mevzuat uyarınca, Bankaların emanetinde bulunan hisse senedi ve tahviller, yatırım fonu katılma belgeleri, çek karnesi teslim edilmemiş dahi olsa çek karnesi verdikleri müşterileri adına açılan mevduat hesaplarında bulunan tutarlar, havale bedelleri, mevduat, alacak ve emanetlerin zaman aşımı süresi sonuna kadar işleyecek faizleri ile katılma hesabına ilişkin kâr payları da dahil olmak üzere her türlü mevduat, katılım fonu, emanet ve alacaklardan hak sahibinin en son talebi, işlemi veya herhangi bir yazılı talimatı tarihinden başlayarak on yıl içinde aranmayanlar zaman aşımına uğrar.

**19.2.** Bankalar bir takvim yılı içinde zaman aşımına uğrayan ve ilgili mevzuatta belirtilen tutar ve üzerindeki her türlü mevduat, katılım fonu, emanet ve alacakların hak sahiplerini, başvuruda bulunmadıkları takdirde hesaplarının Tasarruf Mevduatı Sigorta Fonuna ("Fon") devredileceği hususunda, izleyen takvim yılının Ocak ayı sonuna kadar iadeli taahhütlü mektupla uyarmak zorundadır.

**19.3.** Söz konusu mevduat, katılım fonu, emanet ve alacaklar ile yasal tutarın altındaki her türlü mevduat, katılım fonu, emanet ve alacaklar Şubat ayının başından itibaren Bankaların kendi internet sitesinde liste halinde dört ay müddetle ilan edilir. Bankalar, söz konusu listelerin kendi internet sitesinde ilan edildiği hususunu Şubat ayının 15. gününe kadar ülke genelinde yayım yapan ve ilan talebi tarihinde Basın İlan Kurumu listelerindeki tirajı en yüksek ilk beş gazeteden ikisinde Basın İlan Kurumu aracılığıyla iki gün süreyle ilan eder.

**19.4.** İnternet sitesinde ilan edilen listeler, Bankalar tarafından eşzamanlı olarak ayrıca kuruluş birliklerine ve Fona gönderilir. Kuruluş birlikleri ve Fon bu listeleri Mayıs ayının sonuna kadar konsolide edilmiş olarak kendi internet sitesinde yayınlar.

**19.5.** İlan edilen zaman aşımına uğramış her türlü mevduat, katılım fonu, emanet ve alacaklardan Haziran ayının 15. gününe kadar hak sahibi veya mirasçıları tarafından aranmayanlar, faiz ve kâr payları ile birlikte Haziran ayı sonuna kadar Fonun TCMB'deki veya Fon Kurulu tarafından belirlenecek bankalar nezdindeki hesaplarına devredilir.

**19.6.** Söz konusu hesap, emanet ve alacakları devretmekle yükümlü Bankalar, bu durumu, hak sahiplerinin kimlik bilgileri, adresleri ve haklarının faiz ve kâr payları ile birlikte ulaştıkları tutarlar gösterilmek suretiyle düzenlenecek bir liste ile devir tarihinden itibaren bir hafta içerisinde Fona bildirmekle yükümlüdür.

**19.7.** Söz konusu mevduat, katılım fonu, emanet ve alacaklar, faiz ve kâr payları ile birlikte devir tarihi itibarıyla Fon tarafından gelir kaydedilir. Zaman aşımına uğramış mevduat, katılım fonu, emanet ve alacaklar ile bunlara ait faiz ve kâr payları için düzenlenecek liste örnekleri ve bunların hangi hesaplara yatırılacağı veya ne suretle tevdi ve teslim edileceği, Fon tarafından kuruluş birlikleri vasıtasıyla Bankalara duyurulur.

**19.8.** Kiralık kasalardaki kıymetler için zaman aşımı, kasa kira bedelinin en son tahsil edildiği ya da kasanın en son açıldığı tarihten itibaren başlar. Ergin olmayanlar adına ve yalnızca bunlara ödeme yapılmak kaydıyla açtırılan hesaplarda, zaman aşımı süresi kişinin ergin olduğu tarihte işlemeye başlar.

**19.9.** Yetkili merciler tarafından üzerine bloke konulan hesaplarda zaman aşımı süresi blokenin bulunduğu tarihte durur. Zaman aşımı süresi, hesaptaki blokenin kaldırıldığı tarihten itibaren işlemeye devam eder.

**19.10.** Bu maddede belirtilen süreler, tutarlar, bildirim yöntemleri, ilan usulleri, Fon'a devir ve gelir kaydı süreçleri ile hak sahiplerinin başvuru esasları, işlem tarihinde yürürlükte bulunan ilgili mevzuat hükümlerine tabidir. Mevzuatta yapılacak değişiklikler ayrıca sözleşme değişikliğine gerek olmaksızın uygulanır. Banka, mevzuatın izin verdiği ölçüde bildirim ve ilan süreçlerini elektronik ortamda, internet sitesi, Kalıcı Veri Saklayıcısı veya ilgili kuruluşlarca belirlenen platformlar üzerinden yerine getirebilir.

**19.11.** Sermaye piyasası araçları, yatırım fonu katılma payları, yatırım hizmetleri ve yan hizmetlerden kaynaklanan emanet, alacak, nakit, sermaye piyasası aracı, faiz, kâr payı, getiri ve sair haklar bakımından, zaman aşımı, hak sahipliği, bildirim, devir ve gelir kaydı süreçleri sermaye piyasası mevzuatı, Yatırımcı Tazmin Merkezi düzenlemeleri, MKK/Takasbank kuralları ve ilgili ürün/Yatırım Hizmet ve Faaliyetleri Sözleşmesi hükümlerine tabidir. Bu madde, sermaye piyasası mevzuatından doğan özel hükümleri bertaraf edecek şekilde yorumlanamaz.

## **20. Suç Gelirlerinin Aklanmasının Önlenmesine İlişkin Yetkiler**

**20.1.** Banka, suç gelirlerinin aklanmasının ve terörizmin finansmanının önlenmesine ve kitle imha silahlarının yayılmasının finansmanının önlenmesine ilişkin mevzuat, yaptırım listeleri, yaptırım rejimleri ve ambargolar, ulusal ve uluslararası uyum yükümlülükleri ve iç politika/prosedürleri kapsamında Müşteri'den her türlü bilgi ve belgeyi isteyebilir, işlem açıklaması talep edebilir, hesap açmama, hizmet sunmama, işlemi erteleme, reddetme, izlemeye alma, belirli kanalları kapatma veya ilişkiyi sonlandırma ürün ve hizmet kısıtı uygulama hakkına sahiptir.

**20.2.** İlgili mevzuat uyarınca, Banka'nın, suç gelirlerinin aklanması ve terörizmin finansmanının önlenmesi, kitle imha silahlarının yayılmasının finansmanının önlenmesi ve yaptırımlara tabi kişi veya kuruluşlara finansal hizmet veya diğer hizmetlerin verilmesinin önlenmesi ile ilgili çeşitli ülkelerdeki mevzuata uygun davranması gerekir. Banka, söz konusu mevzuat uyarınca yapılması gereken her türlü işlemi yapabilir ve Grubunun diğer üyelerine de gerekli işlemi yapmaları yönünde talimat verebilir. Söz konusu işlem, aşağıdakiler de dahil olmak üzere çeşitli şekillerde gerçekleştirilebilir:

(a) Banka sistemleri ya da Grubun diğer üyelerinin sistemleri aracılığıyla Müşteri tarafından veya Müşteri'ye gönderilmiş her türlü ödeme mesajı ve diğer bilginin veya Müşteri talimatlarının durdurulması, engellenmesi ve incelenmesi;

(b) yaptırımlı bir kişiye veya kuruma ait bir ismin gerçekten o kişi veya kuruma ait olup olmadığını belirlemek için daha ayrıntılı araştırma yapılması.

**20.3.** Banka veya Grubun hiçbir üyesi, herhangi bir şahsın şu nedenlerden dolayı uğradığı zarar (gerek doğrudan gerekse dolaylı zarar) veya hasardan, ağır kusuru olmadığı takdirde sorumlu olmaz:

(i) Banka'nın, kendi takdirinde, kısmen veya tamamen, söz konusu mevzuat uyarınca yapması gerektiğini düşündüğü herhangi bir işlem nedeniyle Banka'nın veya Grubun diğer üyelerinin bu Sözleşme kapsamındaki görevlerini veya diğer yükümlülüklerini yerine getirmede gecikmeleri veya yerine getirememeleri,

(ii) Banka'nın bu madde kapsamındaki haklarını kullanması.

**20.4.** Banka'nın yapabileceği işlem, belirli bilgilerin işlenmesini önleyebilir veya geciktirebilir. Banka ya da Grubun hiçbir üyesi, Banka'nın bilgi sistemlerinde, bu madde uyarınca yapılan işleme tabi herhangi bir ödeme mesajı ve Müşteri talimatının söz konusu işlem yapılırken, erişildiği saatte doğru veya güncel olacağına dair garanti vermez.

**20.5.** Yürürlükteki kanun ve mevzuatın öncelikli koşullarına tabi olmak kaydıyla, Banka, mümkün olan en kısa sürede, söz konusu koşulların varlığını Müşteri'ye bildirmek için en iyi gayret esasıyla hareket eder. Suç gelirinin aklanmasının ve terörizmin finansmanının önlenmesine ve kitle imha silahlarının yayılmasının finansmanının önlenmesine ilişkin mevzuat uyarınca Banka, paranın kaynağına ya da kullanım amacına yönelik teyit edici belge ya da bilgileri Müşteri'den talep edebilir. Müşteri talep edilen bilgi ve belgeleri sağlamak zorundadır.

**20.6.** Banka veya yasal merciler tarafından yasa dışı işlemlere, kumar/yasa dışı bahis, tefecilik, kaçakçılık, bilişim suçları, dolandırıcılık ve benzeri faaliyetlere aracılık edildiği tespit edilen tüm hesap, bankacılık ürünleri ve hizmetleri Banka tarafından re'sen kullanıma kapatılır.

**20.7.** Müşteri, 5549 sayılı Kanun ve ilgili mevzuat kapsamında Banka tarafından talep edilen bilgi ve belgeleri doğru, güncel, tam ve süresinde sunmakla yükümlüdür. Müşteri tarafından bu bilgi ve belgelerin sunulmaması, eksik ya da gerçeğe aykırı sunulması halinde Banka, ilgili işlemi gerçekleştirilmeye, askıya almaya, sınırlandırmaya veya sürekli iş ilişkisini risk temelli yaklaşım çerçevesinde gözden geçirerek sona erdirmeye yetkilidir. Banka, 5549 sayılı Kanun'un 4'üncü maddesi uyarınca şüpheli işlem niteliği taşıyan hallerde bildirim Mali Suçları Araştırma Kurulu (MASAK) Başkanlığına ve mevzuatın öngördüğü diğer yetkili mercilere yapmakla yükümlüdür. 5549 sayılı Kanun'un 10'uncu maddesi gereğince, Banka'nın bu Kanun kapsamındaki yükümlülüklerini yerine getirmesi nedeniyle hiçbir şekilde hukuki veya cezai sorumluluğu doğmaz.

**20.8.** Banka, suç gelirlerinin aklanmasının ve terörizmin finansmanının önlenmesi, yaptırım, ambargo, şüpheli işlem, resmi merci talimatı, iç denetim/uyum incelemesi veya benzeri hukuki ve operasyonel gerekçelerle bir işlemi reddetmesi, ertelemesi, durdurması, bloke etmesi, incelemeye alması veya müşteri ilişkisini sınırlaması halinde, ilgili mevzuatın izin verdiği ölçüde Müşteri'ye bilgi verebilir. Banka, mevzuat, resmi merci talimatı, şüpheli işlem bildirimini gizliliği, yaptırım incelemesi veya güvenlik gerekleri nedeniyle işlem gerekçesini tamamen veya kısmen açıklamama hakkına sahiptir.

**20.9.** Müşteri'nin talep ettiği işlemler, Banka'nın yanı sıra muhabir bankalar, ödeme ve kart sistemleri, takas/saklama kuruluşları, uluslararası finansal kuruluşlar, hizmet sağlayıcılar veya ilgili resmi merciler tarafından yürütülen yaptırım, ambargo, uyum, şüpheli işlem veya güvenlik kontrollerine tabi olabilir. Bu kişi ve kuruluşlar tarafından işlemin geciktirilmesi, reddedilmesi, iade edilmesi, dondurulması, kesintiye uğraması, ilave bilgi/belge talep edilmesi veya varlıklar üzerinde kısıt uygulanması hallerinde Banka, kendi kusuru bulunmadıkça sorumlu değildir.

**20.10.** Müşteri'nin ticari veya mesleki faaliyeti kapsamında hareket ettiği işlemler bakımından Banka; işlem hacmi, faaliyet alanı, servetin ve fonun kaynağı, ödeme/taahhüt akışı, ticari ilişki veya mesleki faaliyet bağlantısı hakkında ek bilgi, belge, açıklama veya teyit talep edebilir. Bu hallerde Müşteri, ilgili işlem bakımından Tüketici Olmayan Gerçek Kişi Müşteri sıfatıyla değerlendirilir. Tüketici Müşteri bakımından emredici mevzuat hükümleri saklıdır.

**20.11.** Müşteri Banka'nın, 5549 sayılı Suç Gelirlerinin Aklanmasının Önlenmesi Hakkında Kanun, 6415 sayılı Terörizmin Finansmanının Önlenmesi Hakkında Kanun ve 7262 sayılı Kitle İmha Silahlarının Yayılmasının Finansmanının Önlenmesine İlişkin Kanun ve bu Kanunlara ilişkin düzenlemeler ve bu konularla ilgili gerek ulusal gerek uluslararası mevzuat düzenleme ve kurullarda öngörülen hususlardan hareketle riskli olarak kabul edeceği iş ilişkileri ve işlemlerden ötürü gerekli her türlü tedbiri almaya yetkili olduğunu, Banka'nın risk kapsamına giren konulara ilişkin ulusal mevzuat ve uluslararası kuruluşlarca getirilen tavsiye, ilke, standart ve rehberleri takip ederek gerekli geliştirme/uyarlama çalışmaları yapabileceğini, bu çerçevede Banka'nın riskli olarak değerlendireceği herhangi bir iş ve/veya işleme hiçbir suret ve sıfatla taraf olmayacağını, işbu nedenle riskli olarak akdedilen iş ve işlemler sebebi ile burada sayılanlarla sınırlı olmamak kaydıyla Müşteri'nin ödemelerini gerçekleştirmeyeceğini, havaleleri işleme almayacağını, gelen havaleleri iade edebileceğini ve yine burada sayılanlarla sınırlı olmamak kaydıyla çeşitli finansal enstrümanları düzenlemeyebileceğini, ihbar ve teyit etmeyeceğini, finansal enstrümanlar tahtında herhangi bir ödeme yapmayabileceğini kabul eder ve mutabık kalır.

## **21. Yabancı Hesaplar Vergi Uyum Mevzuatı**

**21.1.** Müşteri, Amerikan Yabancı Hesaplar Vergi Uyum Yasası (FATCA), CRS ve benzeri uluslararası vergi uyum düzenlemeleri ve bu doğrultuda karşılıklı bilgi değişimini düzenleyen devletlerarası ikili anlaşmalar kapsamında Banka tarafından istenebilecek vergi mukimliği, vergi kimlik numarası, ülke bilgisi, yabancı hesap statüsü ve benzeri bilgi ve belgeleri tam ve doğru şekilde ibraz eder. Müşteri, FATCA/CRS ve benzeri uluslararası

vergi uyum düzenlemeleri kapsamındaki sınıflandırmasını etkileyebilecek herhangi bir değişikliği derhal ve her halde Banka'nın talep ettiği süre içinde Banka'ya bildirmekle ve gerekli güncel form, beyan ve belgeleri ibraz etmekle yükümlüdür.

**21.2.** İlgili mevzuat ve Türkiye Cumhuriyeti Hükümeti ile Amerika Birleşik Devletleri Hükümeti veya uluslararası anlaşmalar ve protokoller uyarınca ve diğer ülkeler arasında imzalanan genişletilmiş bilgi değişimi yoluyla uluslararası vergi uyumunun artırılması anlaşmaları gereğince Türkiye dışındaki bir ülkede vergi mükellefiyeti bulunan müşterilere ait hesap bilgilerinin T.C. Gelir İdaresi Başkanlığına iletilmesi gerekmektedir. Bu nedenle, Müşteriler Türkiye dışındaki bir ülkede vergi mükellefiyeti bulunup bulunmadığını Banka'ya bildirmek ve gerekli formları doldurmak ile yükümlüdür. Banka gerekli olan her türlü bilgi ve belgeyi Müşteri'den talep edebilir ve hesap bilgileri, kimlik ve adres bilgileri gibi her türlü müşteri bilgisini ve ilgili belgeleri T.C. Gelir İdaresi Başkanlığı dahil yürürlükteki mevzuat uyarınca yetkili kılınmış tüm kişi ve/veya kurumlarla, yerli ve yabancı yetkili vergi otoriteleri ile paylaşabilir.

**21.3.** Müşterilerin Banka'ya vermiş oldukları bilgiler doğrultusunda vergi yükümlülükleri hususunda tereddüt oluşması durumunda da Müşterilerin bu bilgiyi Banka'ya vermesi ve gerekli formları doldurması gerekir. ABD Hükümeti ile Türkiye Cumhuriyeti Hükümeti arasında imzalanan FATCA Anlaşması kapsamında Banka, Müşteri hesaplarını kapatma yetkisi dahil olmak üzere eksik bilgi ve belgeleri bulunan Müşterileri "işbirlikçi olmayan Müşteri" kategorisinde raporlama hakkına da sahiptir.

**21.4.** Müşteri, Banka'nın hesap açılışı veya herhangi bir diğer doğrulama veya benzer durum ve kimlik tespiti sürecinin bir parçası olarak vergisel durum bakımından ABD ile herhangi bir bağının bulunması halinde (ABD'de ikamet etme, ABD vatandaşı veya Greencard sahibi olma, ABD'de mukim olma gibi) veya bağlantıya rağmen vergisel durumu bakımından ABD ile herhangi bir bağının bulunmadığını ileri sürmesi halinde Banka'ya bu durumu derhal bildirecek ve ilgili beyan, form veya sair belgeyi imzalayacaktır. Müşteri aynı zamanda belirtilen durumlarda herhangi bir değişiklik olması halinde de Banka'yı 30 gün içerisinde bilgilendirme yükümlülüğü altındadır.

**21.5.** FATCA ve CRS raporlamaları kapsamında bilgilerin zamanında bildirilmemesinden ve ilgili belgelerin ibraz edilmemesinden dolayı Banka'nın herhangi bir zararı doğarsa Müşteri, Banka'nın ilk talebinde derhal Banka'yı nakden ve defaten tazmin edeceğini kabul, beyan ve taahhüt eder. Türkiye dışındaki bir ülkede vergi yükümlülüğü bulunan Müşteriler adı geçen mevzuat kapsamında bilgilerinin yetkili kurum ve kuruluşlarla paylaşılması için Banka'ya izin vermiş sayılırlar. Emredici mevzuat hükümleri saklıdır.

**21.6.** Müşteri'nin FATCA, CRS ve benzeri uluslararası vergi uyum düzenlemeleri kapsamında talep edilen bilgi ve belgeleri hiç veya gereği gibi sunmaması, gerçeğe aykırı beyanda bulunması ya da değişiklikleri zamanında bildirmemesi halinde Banka; hesap açmama, mevcut hesap ve ürünleri kısıtlama, belirli işlemleri reddetme, ilişkiyi sonlandırma ve ilgili mevzuatın öngördüğü raporlama ve bildirimleri yapma hakkına sahiptir. Müşteri, eksik, yanlış veya yanıltıcı beyanı nedeniyle Banka'nın maruz kalabileceği vergi, kesinti, ceza, masraf ve diğer zararları, Banka'nın ilk yazılı talebi

üzerine nakden ve defaten tazmin etmeyi kabul eder. Emredici mevzuat hükümleri saklıdır.

**21.7.** Müşteri'nin ticari veya mesleki faaliyeti kapsamında hareket ettiği hallerde, Banka Müşteri'den ilgili faaliyete, işyerine, gelir kaynağına, vergi durumuna, yabancı ülke bağlantısına veya uluslararası vergi uyum yükümlülüklerine ilişkin ek bilgi ve belge talep edebilir. Tüketici Müşteri bakımından emredici tüketici mevzuatı ve kişisel verilerin korunmasına ilişkin mevzuat hükümleri saklıdır.

## **22. Ortak Standart Hükümler**

**22.1.** İşbu Sözleşme'de düzenlenen her ürün ve hizmet, niteliğine uygun düştüğü ölçüde başlangıç hükümleri, ücret hükümleri, bildirim esasları, delil hükümleri, takas-mahsup ve uyum hükümleri ile birlikte yorumlanır.

**22.2.** Herhangi bir hükmün geçersizliği, işbu Sözleşme'nin diğer hükümlerinin geçerliliğini etkilemez.

**22.3.** Banka'nın herhangi bir hakkını kullanmaması veya geç kullanması, o haktan feragat ettiği anlamına gelmez.

**22.4.** Türkiye Bankalar Birliği veya ilgili yetkili meslek kuruluşları tarafından, mevzuata aykırı olmamak kaydıyla bankacılık ürün ve hizmetlerine ilişkin ortak uygulama hükümleri veya standartları belirlenmesi halinde, işbu Sözleşme kapsamındaki işlem ve hizmetlerde işlem tarihindeki geçerli ortak hükümler uygulanır.

**22.5.** İşbu Sözleşme'nin herhangi bir hükmünün Tüketici Müşteri veya Tüketici Olmayan Gerçek Kişi Müşteri bakımından farklı sonuç doğurması halinde, ilgili hüküm Müşteri'nin işlem özelindeki hukuki ve fiili sıfatı, işlem amacı, ürün niteliği, Banka kayıtları ve emredici mevzuat hükümleri dikkate alınarak uygulanır.

## **23. Takas, Mahsup, Hapis ve Rehin**

**23.1.** Müşteri'nin Banka'ya karşı doğmuş veya doğacak her türlü borcu bakımından Banka; Müşteri'nin Banka nezdindeki hesapları, alacakları, nakitleri, blokeli tutarları, kıymetli evrakı, yatırım ürünleri, repo/ters repo alacakları, sermaye piyasası araçları, kıymetli madenleri, altın ve benzeri varlıkları ile Banka zilyetliğinde veya kontrolünde bulunan sair mal, hak ve alacakları üzerinde takas, mahsup, hapis ve rehin haklarını kullanabilir.

**23.2.** Banka, bu madde kapsamındaki haklarını kullanırken, emredici mevzuat hükümleri ve tüketiciye ilişkin özel koruyucu hükümler saklı kalmak kaydıyla, Müşteri'nin Banka nezdindeki vadeli hesaplarını vadesinden önce kapatmaya, yabancı para hesaplarını Banka'nın işlem tarihinde uyguladığı kur üzerinden ilgili para birimine çevirmeye, kıymetli madenleri Banka'nın uyguladığı alış kuru veya piyasa rayici üzerinden nakde çevirmeye, sermaye piyasası araçlarını ilgili piyasa, saklama kuruluşu veya ürün özel koşulları

çerçevesinde satmaya ve tahsil edilen tutarı Müşteri'nin Banka'ya olan borçlarına mahsup etmeye yetkilidir.

**23.3.** Bu hakların kullanımı, emredici mevzuat, üçüncü kişi hakları ve tüketicilere ilişkin özel koruyucu hükümler saklı kalmak üzere gerçekleştirilir. Tüketici Müşteri bakımından Banka'nın takas, mahsup, hapis ve rehin hakları, tüketici mevzuatı, ödeme hizmetleri mevzuatı, bankacılık mevzuatı ve diğer emredici mevzuat hükümlerinin izin verdiği ölçüde uygulanır. Bu hüküm, Tüketici Müşteri'nin emredici mevzuattan doğan itiraz, iade, mahsup yasağı, sınırlandırma veya koruma haklarını ortadan kaldıracak şekilde yorumlanamaz.

**23.4.** Tüketici Olmayan Gerçek Kişi Müşteri bakımından, Müşteri'nin ticari veya mesleki faaliyeti kapsamında doğan borçları için Banka, işbu maddede belirtilen takas, mahsup, hapis ve rehin haklarını, emredici mevzuat hükümleri saklı kalmak üzere, Müşteri'nin Banka nezdindeki mevcut veya ileride doğacak hesap, alacak, kıymetli evrak, yatırım ürünü, kıymetli maden, bloke tutar ve sair varlıkları üzerinde kullanabilir.

**23.5.** Banka'nın bu madde kapsamındaki haklarını kullanması, Banka'nın Müşteri'den ayrıca ödeme talep etme, teminat isteme, hesabı kat etme, yasal takip başlatma veya ilgili ürün özel sözleşmelerinden doğan diğer haklarını kullanma yetkisini ortadan kaldırmaz.

**23.6.** Bu madde, emredici mevzuat hükümleri saklı kalmak kaydıyla ve uygulanabildiği ölçüde, Banka lehine süresiz rehin, takas, mahsup ve hapis hakkı tesis eden sözleşmesel hüküm niteliğindedir. Banka'nın bu madde kapsamındaki hakları, Müşteri'nin Banka'ya karşı doğmuş ve doğacak borçları, faizleri, komisyonları, masrafları, vergileri, fonları, takip giderleri ve sair ferileri tamamen sona erinceye kadar devam eder.

**23.7.** Müşteri, Banka lehine rehin, bloke, hapis, takas veya mahsup hakkına konu edilen hak ve alacaklarını, Banka'nın yazılı onayı olmaksızın üçüncü kişilere devir, temlik veya rehnetmeyeceğini kabul eder. Emredici mevzuat ve tüketiciye ilişkin koruyucu hükümler saklıdır.

## **24. İfa Yeri**

**24.1.** İşbu Sözleşme'den doğan yükümlülüklerin ifa yeri, aksi ürün özel şartında veya emredici mevzuatta belirtilmedikçe Banka'nın ilgili şubesi, genel müdürlüğü veya işlemin yürütüldüğü Hizmet Kanalıdır.

**24.2.** Dijital kanallar, uzaktan iletişim araçları, ATM, telefon bankacılığı, mobil bankacılık, internet bankacılığı veya Banka'nın sunduğu sair Hizmet Kanalları üzerinden gerçekleştirilen işlemlerde ifa yeri, ilgili işlemin niteliği, ürün özel şartları, Banka kayıtları ve emredici mevzuat hükümleri çerçevesinde belirlenir.

## **25. Bildirimler ve Tebligat Adresi**

**25.1.** Banka'nın tebligat adresi Ticaret Sicilinde kayıtlı olan merkez adresidir.

**25.2.** Müşteri tarafından Banka'ya bildirilen Türkiye içindeki adresi, işyeri, e-posta adresi, telefon numarası, KEP adresi, faks numarası ve benzeri iletişim bilgileri geçerli bildirim ve tebligat adresi olarak kabul edilir.

**25.3.** Müşteri, iletişim bilgilerindeki değişiklikleri derhal ve her halde değişiklik tarihinden itibaren en geç 15 gün içinde Banka'ya yazılı olarak veya Banka'nın kabul ettiği güvenli yöntemlerle bildirmekle yükümlüdür. Bildirilmediği takdirde Banka kayıtlarındaki son bilgilere göre yapılan bildirimler geçerli sayılır.

**25.4.** Yurt dışında mukim Müşteri, işbu Sözleşme'den doğabilecek ihtilaflar ve tebligatlar nedeniyle Türkiye'de bir adres veya tebligat temsilcisi gösterecektir. Bu adrese yapılacak tebligat, bilatebliğ dönse dahi kendilerine yapılmış sayılır. Tebligat temsilcisi veya adres değişikliği yazılı olarak Banka'ya bildirilinceye kadar önceki temsilci veya adrese yapılan tebligatlar geçerli olur.

**25.5.** Banka, bildirimlerini Kalıcı Veri Saklayıcısı, SMS, e-posta, hesap özeti, internet/mobil bankacılık mesaj kutusu, KEP, noter veya ilgili mevzuatın izin verdiği diğer yöntemlerle yapabilir.

**25.6.** Tüketici Müşteri bakımından, tüketici mevzuatı, ödeme hizmetleri mevzuatı ve diğer emredici mevzuatta öngörülen özel bildirim yöntemi, süresi veya şekline ilişkin özel hükümler saklıdır.

**25.7.** Tüketici Olmayan Gerçek Kişi Müşteri bakımından, Müşteri'nin Banka'ya bildirdiği işyeri adresi, mesleki faaliyet adresi, ticari elektronik posta adresi, KEP adresi, telefon, faks ve sair iletişim bilgileri, ticari veya mesleki amaçlı işlemlere ilişkin bildirimlerde kullanılabilir. Müşteri, bu bilgilerdeki değişiklikleri Banka'ya derhal bildirmekle yükümlüdür.

## **26. Delil**

**26.1.** Müşteri'nin işbu Sözleşme kapsamında Banka'ya posta, telefon, faks, SMS, e-posta, internet bankacılığı, mobil bankacılık, ATM, tablet veya sair Hizmet Kanalları üzerinden verdiği sözlü veya yazılı tüm talimatlar, telefon bankacılığı ses kayıtları, hesap özetleri, Banka tarafından yapılan tüm bildirimler, Banka ve Banka'nın üyesi olduğu veya ileride dahil olabileceği kart sistemi kuruluşlarının defter, kayıt ve belgeleri, bilgisayar kayıtları, log kayıtları, mikrofilm, mikrofiş, görüntü kayıtları, güvenlik kamerası çekimleri ve sair Banka kayıtları, taraflar arasındaki uyuşmazlıklarda Hukuk Muhakemeleri Kanunu'nun 193. maddesi kapsamında delil teşkil eder.

**26.2.** Bu hüküm Tüketici Müşteri'nin itiraz ve ispat haklarını ortadan kaldırmaz; Banka'nın kayıtları aksinin uygun delillerle ispatına açıktır. Müşteri, imza karşılığı yapılması mümkün olmayan işlemlerde Banka kayıtlarının esas alınacağını kabul eder.

**26.3.** Banka, işbu Sözleşme kapsamındaki kayıtları, ilgili mevzuatta öngörülen saklama süreleri ve Banka iç politika/prosedürleri çerçevesinde saklar. Müşteri'nin kayıt, dekont, işlem belgesi, ses kaydı dökümü veya sair belge talebi; bankacılık sırrı, kişisel verilerin korunması, üçüncü kişi hakları, güvenlik ve emredici mevzuat hükümleri saklı kalmak

kaydıyla değerlendirilir. Banka, mevzuatın izin verdiği ölçüde bu talepler için ücret, masraf veya arşiv/araştırma bedeli talep edebilir.

**26.4.** Tüketici Olmayan Gerçek Kişi Müşteri bakımından, Müşteri'nin ticari veya mesleki amaçla yaptığı işlemlerde Banka kayıtları, talimat kayıtları, dijital onay kayıtları, hesap hareketleri, dekontlar, kanal logları, ses kayıtları, güvenlik kayıtları ve sair kayıtlar, emredici mevzuat hükümleri saklı kalmak üzere taraflar arasında delil teşkil eder.

**26.5.** Tüketici Müşteri bakımından Banka'nın bilgilendirme, onay, talep alma, işlem yetkilendirme ve ödeme hizmetlerine ilişkin ispat yükümlülükleri yönünden emredici mevzuat hükümleri saklıdır.

## **27. Uygulanacak Hukuk ile Uyuşmazlıkların Çözüm Yeri**

**27.1.** İşbu Sözleşme Türk hukukuna tabidir.

**27.2.** Tüketici Müşteri, uyuşmazlığın niteliği ve parasal sınırları dikkate alınarak tüketici hakem heyetine, tüketici mahkemesine ve Türkiye Bankalar Birliği nezdindeki Müşteri Şikayetleri Hakem Heyetine başvurabilir. Tüketici mahkemesinde dava açılmadan önce ilgili mevzuat uyarınca dava şartı arabuluculuk öngörülen haller saklıdır.

**27.3.** Tüketici Olmayan Gerçek Kişi Müşteri bakımından, Müşteri'nin ticari veya mesleki amaçla hareket ettiği işlemlerden doğan uyuşmazlıklarda emredici hukuk kuralları saklı kalmak üzere, İstanbul Merkez (Çağlayan) Mahkemeleri ve İcra Daireleri yetkilidir.

**27.4.** Bir uyuşmazlığın Tüketici Müşteri sıfatıyla mı yoksa Tüketici Olmayan Gerçek Kişi Müşteri sıfatıyla mı gerçekleştirilen işlemde doğduğunun belirlenmesinde; ilgili ürün veya hizmetin niteliği, Müşteri'nin işlem amacı, başvuru ve talep formları, Müşteri beyanları, hesap kullanım şekli, işlem hacmi, ticari veya mesleki faaliyet bağlantısı, Banka kayıtları ve emredici mevzuat hükümleri dikkate alınır.

## **28. Sözleşme'nin Süresi, Sözleşme'de Değişiklik Yapılması ve Sona Ermesi**

**28.1.** İşbu Sözleşme süresiz olarak düzenlenmiştir.

**28.2.** Müşteri lehine yapılan değişiklikler derhal uygulanır. Müşteri aleyhine yapılan değişiklikler ise ilgili mevzuat hükümleri saklı kalmak kaydıyla Müşteri'ye yazılı olarak, hesap özetiyle birlikte veya SMS, e-posta, internet/mobil bankacılık mesaj kutusu yahut sair Kalıcı Veri Saklayıcısı ile bildirilir. Bildirimde yer alan uygulama tarihi itibarıyla ilgili ürün veya hizmeti kullanmaya devam eden ya da hesabını kapatmayan Müşteri, emredici mevzuat hükümleri saklı kalmak üzere değişikliği kabul etmiş sayılır.

**28.3.** Tüketici Müşteri bakımından, sözleşme değişiklikleri, ücret/komisyon/masraf değişiklikleri, faiz değişiklikleri, ürün veya hizmet koşullarındaki değişiklikler ve fesih bildirimleri bakımından tüketici mevzuatı, ödeme hizmetleri mevzuatı, kart mevzuatı ve ilgili diğer emredici mevzuat hükümleri saklıdır.

**28.4.** Tüketici Olmayan Gerçek Kişi Müşteri bakımından, Müşteri'nin ticari veya mesleki amaçlı işlemleri, ürünleri ve hesapları yönünden Banka'ca belirlenen ve usulüne uygun şekilde duyurulan değişiklikler, emredici mevzuat hükümleri saklı kalmak üzere, ilgili bildirimde belirtilen tarihten itibaren uygulanır.

**28.5.** Taraflar, ilgili mevzuat ve ürün özel şartları saklı kalmak kaydıyla, noter, taahhütlü posta, KEP, e-posta veya uygulanabilir olması halinde SMS dahil yazılı bildirim yöntemlerinden biriyle İşbu Sözleşme'yi tamamen veya kısmen feshedebilir.

**28.6.** Tüketici Müşteri, ilgili ürün veya hizmetin niteliğine ve uygulanacak mevzuata göre cayma hakkının bulunduğu hallerde, kanuni süre içinde herhangi bir gerekçe göstermeksizin ve cezai şart ödemeksizin cayma hakkını kullanabilir. Cayma bildirimi Banka şubeleri, çağrı merkezi, internet/mobil bankacılık, Kalıcı Veri Saklayıcısı veya Banka'nın kabul ettiği sair yöntemlerle iletilebilir. Cayma hakkının kullanılması halinde, Müşteri, ilgili mevzuat ve ürün özel koşullarında öngörülen süre içinde, sözleşme veya yan sözleşme kapsamında ifa edilmiş hizmet bedelleri, kamu kurumlarına veya üçüncü kişilere ödenmiş masraflar, vergi, fon, harç ve mevzuat gereği ödenmesi zorunlu bedelleri Banka'ya iade etmekle yükümlüdür. Cayma hakkının bulunmadığı ürün ve işlemler ile istisnalar ilgili mevzuata tabidir.

**28.7.** İşbu Sözleşme'nin sona ermesi, niteliği gereği ayrıca bağımsız hüküm ve sonuç doğuran kredi, kart, yatırım, kiralık kasa ve sair ürün sözleşmelerini kendiliğinden sona erdirmez; bu ürünlere ilişkin özel hükümler saklıdır.

**28.8.** Sözleşme'nin tamamen veya kısmen sona ermesi, sona erme tarihine kadar doğmuş borç, faiz, ücret, komisyon, masraf, vergi, fon, tazminat, teminat, takas-mahsup, delil, bildirim, uyum ve sair yükümlülükleri ortadan kaldırmaz.

## **29. Yürürlük ve Dil**

**29.1.** İşbu Sözleşme, taraflarca imzalandığı veya mevzuata uygun elektronik yöntemle onaylandığı tarihte yürürlüğe girer.

**29.2.** Müşteri, İşbu Sözleşme'nin bir örneğinin kendisine verildiğini veya Kalıcı Veri Saklayıcısı aracılığıyla erişimine sunulduğunu kabul eder. Tüketici Müşteri bakımından sözleşme örneğinin verilmesine, erişime sunulmasına ve bilgilendirmeye ilişkin emredici mevzuat hükümleri saklıdır.

**29.3.** İşbu Sözleşme Türkçe ve İngilizce dillerinde düzenlenmiş olup, her iki metin de taraflar bakımından geçerlidir. Bununla birlikte, metinler arasında herhangi bir farklılık, çelişki, muğlaklık, eksiklik veya yorum ihtilafı ortaya çıkması halinde, taraflar Türkçe metnin esas alınacağını, Sözleşme'nin uygulanması, yorumlanması ve hüküm ifade etmesinde Türkçe metnin öncelikli ve bağlayıcı olduğunu kabul eder. Emredici mevzuat hükümleri saklıdır.

### 30. Müşteri Beyanları

Müşteri;

- a) işbu Sözleşme'nin tüm hükümlerini okuyup anladığını,
- b) Banka tarafından sunulan ürün ve hizmetlerin tamamının kendisi bakımından otomatik olarak aktive edilmediğini, yalnızca talep ettiği ve Banka'ca kullandırılan ürün/hizmetler bakımından ilgili hükümlerin uygulanacağını,
- c) Banka'ya verdiği tüm bilgi ve belgelerin doğru, güncel ve gerçeğe uygun olduğunu,
- d) Banka'nın kendisini ücretler, faizler, riskler, güvenlik süreçleri ve talep/onay mekanizmaları konusunda bilgilendirdiğini,
- e) dijital kanallar, kartlar, ödeme hizmetleri, yatırım/hazine ürünleri ve kredi işlemlerinin kendine özgü riskler içerdiğini,
- f) güvenlik bileşenlerini üçüncü kişilerle paylaşmayacağını ve paylaşımı halinde doğacak sonuçlardan sorumlu olacağını,
- g) işbu Sözleşme, ekleri, ürün özel formları, bilgilendirme formları, ücret tarifeleri, risk bildirimleri, dijital onay kayıtları, SMS/OTP doğrulama kayıtları, talimatları, dekontları, işlem teyitleri ve Banka kayıtlarının birlikte değerlendirileceğini; mevzuatın izin verdiği hallerde elektronik ortamda verdiği onay, talimat ve beyanların fiziki imza ile aynı hukuki sonucu doğurabileceğini,
- h) Banka nezdindeki hesapları ve işlemleri kural olarak kendi adına ve kendi hesabına gerçekleştirdiğini; başka bir gerçek veya tüzel kişi adına, hesabına veya yararına hareket etmesi halinde bu durumu işlemten önce Banka'ya yazılı olarak bildirmek ve Banka'nın talep edeceği bilgi ve belgeleri sunmakla yükümlü olduğunu,
- i) vefat, gaiplik, ehliyet kaybı, kısıtlılık, temsil yetkisinin sona ermesi, vekaletin azli, vasi/kayyum atanması veya benzeri hukuki durumların Banka'ya usulüne uygun şekilde bildirilmediği sürece Banka'nın mevcut kayıtlarına göre işlem yapabileceğini; bu bildirim yapıncaya veya Banka tarafından öğrenilinceye kadar güvenlik bilgileri, şifreler, kartlar veya Hizmet Kanalları kullanılarak yapılan işlemlerden Banka'nın kusuru bulunmadıkça sorumlu olmayacağını,
- j) suç gelirlerinin aklanmasının ve terörizmin finansmanının önlenmesi, kitle imha silahlarının yayılmasının finansmanının önlenmesi, yaptırımlar, ambargo rejimleri, FATCA, CRS ve benzeri ulusal/uluslararası uyum yükümlülükleri kapsamında Banka'nın talep edeceği bilgi, belge, beyan ve formları doğru, tam ve güncel şekilde sunacağını; Banka'nın bu yükümlülükler kapsamında işlemleri reddedebileceğini, erteleyebileceğini, kısıtlayabileceğini, raporlama yapabileceğini veya müşteri ilişkisini sonlandırabileceğini,
- k) bu kapsamda eksik, yanlış, yanıltıcı veya güncel olmayan bilgi/belge/beyan sunması nedeniyle Banka'nın maruz kalabileceği vergi, kesinti, ceza, masraf, yaptırım, üçüncü kişi

talebi ve sair zararları, emredici mevzuat hükümleri saklı kalmak kaydıyla Banka'nın ilk talebi üzerine tazmin edeceğini,

l) vekil, temsilci, kullanıcı, ek kart hamili, dijital kanal kullanıcısı veya hesabı üzerinde işlem yapmaya yetkili kıldığı kişilerin yetkilerinde değişiklik olması, yetkinin sınırlandırılması veya kaldırılması halinde bu durumu Banka'ya derhal ve Banka'nın kabul ettiği usulde bildireceğini; bu bildirim Banka kayıtlarına işleninceye kadar mevcut yetki kayıtlarına dayanılarak yapılan işlemlerden Banka'nın kusuru bulunmadıkça sorumlu olmayacağını,

m) ticari veya mesleki amaçla hareket ettiği işlemler bakımından tüketiciye özgü hükümlerin uygulanmayabileceğini; bu hallerde ilgili işlem bakımından Tüketici Olmayan Gerçek Kişi Müşteri sıfatıyla değerlendirilebileceğini,

n) ticari veya mesleki faaliyet kapsamında kullandığı hesap, kart, kredi, ödeme, tahsilat, çek, yatırım, hazine, kıymetli maden, kiralık kasa ve sair ürün/hizmetlere ilişkin bilgi, belge ve beyanlarının doğru, güncel ve işlem amacına uygun olduğunu,

o) Banka'nın, Müşteri'nin işlem özelindeki sıfatını belirlerken ürünün niteliğini, kullanım amacını, Müşteri beyanlarını, hesap hareketlerini, işlem hacmini, ticari veya mesleki faaliyet bağlantısını, Banka kayıtlarını ve ilgili mevzuat hükümlerini dikkate alabileceğini,

p) Tüketici Müşteri sıfatıyla hareket ettiği işlemler bakımından tüketici mevzuatı, ödeme hizmetleri mevzuatı, kart mevzuatı ve diğer emredici mevzuattan doğan haklarının saklı olduğunu kabul, beyan ve taahhüt eder.

## Sözleşme Nüshası, Adres Beyanı ve Müşteri İmzası

Bu sayfa, 30 (otuz) maddeden oluşan Bankacılık Hizmetleri Sözleşmesi'nin imza sayfası olup, Banka ve Müşteri her sayfayı ayrı ayrı imza ve paraflamaya gerek olmadığını kabul eder.

Lütfen kutuya "Sözleşmenin bir nüshasını elden aldım." yazınız.

|  |
|--|
|  |
|--|

Lütfen kutuya ikamet adresinizi resmi kayıtlarda görüldüğü şekliyle yazınız.

|  |
|--|
|  |
|--|

Bankacılık Hizmetleri Sözleşmesi ve formları kapsayacak şekilde lütfen imzalayınız.

|                 |      |
|-----------------|------|
| Adı Soyadı:     |      |
| T.C. Kimlik No: |      |
| Tarih:          | İmza |

Freedom Bank A.Ş.

Kaşe İmza:

## KİŞİSEL VERİLERİN İŞLENMESİNE İLİŞKİN AYDINLATMA METNİ

Kişisel verilerinizin, 6698 sayılı Kişisel Verilerin Korunması Kanunu (bundan böyle “**KVKK**” olarak anılacaktır) ile özel hayatın gizliliği ve kişilerin temel hak ve özgürlüklerinin korunması ilkesine uygun olarak muhafazası, işlenmesi ve mevzuata uygun olarak aktarımı aşamalarında Freedom Bank Anonim Şirketi (bundan böyle “**Banka**” veya “**Freedom Bank**” olarak anılacaktır) olarak veri sorumlusu sıfatıyla gerekli önlemleri alıyoruz. Bu kapsamda, kişisel verilerinizin işlenmesine ilişkin olarak sizleri bilgilendirmek isteriz.

### KİŞİSEL VERİLERİN TOPLANMASI

Veri sorumlusu sıfatını haiz Freedom Bank olarak müşterilerimize ait kişisel verileri; müşterilerimizden ve/veya müşterilerimizin yetkililerinden (örneğin vekil, temsilci, veli) ve/veya yetkili kurum ve kuruluşlardan (örneğin Kimlik Paylaşım Sistemi, Adres Paylaşım Sistemi, Türkiye Bankalar Birliği Risk Merkezi) her türlü yazılı, sözlü ve görsel formatta; elektronik ve fiziki yöntemlerle, otomatik veya otomatik olmayan yollarla; İnternet Şube, Mobil Şube, ATM, web siteleri, SMS, Müşteri İletişim Merkezi gibi kanallarımız ve destek hizmeti aldığımız veya iş ortaklığımız bulunan kurum ve kuruluşlar aracılığıyla toplamaktayız.

Bankamız tarafından toplanan kişisel verileriniz; aşağıda yer verilen amaçlar ve bu amaçlarla bağlantılı hukuka uygunluk sebepleriyle bağlantılı, ölçülü ve sınırlı olarak, KVKK’nın 4. maddesinde düzenlenen ilkelere uygun şekilde işlenmekte, saklanmakta ve güvenliği sağlanmaktadır.

### İŞLENME AMAÇLARI VE HUKUKA UYGUNLUK SEBEPLERİ

Freedom Bank olarak, 5411 sayılı Bankacılık Kanunu ve ilgili yasal düzenlemeler çerçevesinde sağladığımız, aracılık ettiğimiz veya acente sıfatıyla gerçekleştirdiğimiz; başta mevduat, kredi, ödeme hizmetleri, sigorta, bireysel emeklilik ve yatırım hizmetleri olmak üzere tüm ürün ve hizmetlerimize ilişkin yükümlülük ve sorumluluklarımızı, elektronik bankacılık kanalları dahil olmak üzere tüm kanallarımız üzerinden yerine getirmek amacıyla kişisel verilerinizi ve gerektiğinde özel nitelikli kişisel verilerinizi aşağıda belirtilen hukuki sebeplere dayalı olarak işlemekteyiz.

**Böylelikle Bankamızca; hukuki yükümlülüğümüzü yerine getirebilmek ve/veya meşru menfaatimiz için veri işlenmesinin zorunlu olması ve kanunlarda açıkça öngörülmesi halinde;**

- Kimlik ve adres bilgilerinizin tespit ve teyit edilmesi,
- Müşteri bilgilerinin doğrulanması ve güncel olmasının sağlanması,
- Risk analizi yapılması,
- Risk yönetimi ve bilgi güvenliği süreçlerinin yürütülmesi,
- İç denetim, soruşturma ve istihbarat faaliyetlerinin yürütülmesi,
- Banka faaliyetleri kapsamında yapılması zorunlu görülen analiz, raporlama ve inceleme çalışmalarının yürütülmesi,
- İş faaliyetlerinin yürütülmesi ve denetimi,
- Saklama ve arşiv faaliyetlerinin yürütülmesi,
- Finans ve muhasebe işlerinin yürütülmesi,

Freedom Bank A.Ş.

BHSGK.BNK.001

Yayın Tarihi: 18.08.2026

- BDDK, TCMB, MASAK, GİB, SPK, TBB Risk Merkezi ve benzeri bilgi verme yükümlülüğümüz bulunan kamu kurum ve kuruluşlarının bilgi ve belge taleplerinin karşılanması,
- Tüm faaliyetlerin mevzuata uygun yürütülmesi amacıyla,

**Bankamız ile aranızda bir sözleşmenin kurulması veya ifasıyla doğrudan doğruya ilgili olması ve hukuki yükümlülüğümüzü yerine getirebilmemiz için zorunlu olması halinde;**

- Bankamızın faaliyet alanı içerisinde sağladığı, aracılık ettiği veya acente sıfatıyla gerçekleştirdiği ürün ve hizmetlere ilişkin yükümlülük ve sorumlulukların ifa edilmesi ve sözleşme süreçlerinin yürütülmesi,
- Bankamızın ürün ve hizmetleriyle ilgili reklam, kampanya ve promosyon süreçlerinin yürütülmesi ve bu amaçlarla tarafınızla iletişime geçilmesi,
- Ürün satışı, bülten gönderimi, bilgilendirme ve pazarlama faaliyetlerinin yürütülmesi,
- Müşteri memnuniyeti çalışmalarının gerçekleştirilmesi ve hizmetlere ilişkin tekliflerin paylaşılması,
- Müşteri ilişkileri yönetim süreçlerinin yürütülmesi,
- Ürün ve hizmet satın alım süreçlerinin ve bunlara ilişkin destek hizmetlerinin yürütülmesi,
- Ürün ve hizmet kalitesinin artırılması,
- Yatırım süreçlerinin yürütülmesi amacıyla,

**Temel hak ve özgürlüklerinize zarar vermemek kaydıyla, veri sorumlusunun meşru menfaatleri için veri işlenmesinin zorunlu olması halinde;**

- Bankacılık Kanunu ve ilgili yasal düzenlemeler çerçevesinde sağlanan ürün ve hizmetlerin iştirakler ve iş ortakları tarafından sürdürülebilmesinin sağlanması,
- Müşteri ve bankacılık ihtiyaçlarına yönelik geliştirmeler yapılabilmesi,
- Bankacılık faaliyetleri kapsamında gerekli görülen analiz, raporlama, çalışma ve incelemelerin yapılması,
- Stratejik planlama faaliyetlerinin yürütülmesi,
- Sosyal sorumluluk ve sivil toplum faaliyetlerinin yürütülmesi,
- İş süreçlerinin iyileştirilmesine yönelik önerilerin alınması ve değerlendirilmesi amacıyla,

**Bir hakkın tesisi, kullanılması veya korunması için veri işlemenin zorunlu olması halinde;**

- Hukuk işlerinin takibi,
- Talep ve şikayetlerin takibi amacıyla,

**Açık rızanızın varlığı halinde;**

- Freedom Bank'ın sunduğu, aracılık ettiği veya acente sıfatıyla gerçekleştirdiği ürün ve hizmetlerin kişiye özel olarak sunulması,
- Pazarlama analizleri ve modellemeler yapılarak bu kapsamda tarafınızla iletişime geçilmesi,
- Ürün ve hizmetlere ilişkin kişiye özel tekliflerin paylaşılması,

- Ürün ve hizmetlerin çapraz satışına yönelik faaliyetlerin yürütülmesi,
- Müşteri kazandırma çalışmalarının gerçekleştirilmesi,
- Banka faaliyetleri kapsamında gerekli görülen analiz ve modelleme çalışmalarının yürütülmesi ve incelemelerin yapılması,
- Müşteri memnuniyetine yönelik faaliyetlerin yürütülmesi amacıyla bağlantılı, sınırlı ve ölçülü bir şekilde ve KVKK md.4'te düzenlenen ilkelere uygun olarak işlenmektedir.

Açık rızanız; şubelerimiz, çağrı merkezi ve dijital kanallarımız aracılığıyla geri çekilebilir.

## **İŞLENEN KİŞİSEL VERİLERİN AKTARIMI**

Kişisel verileriniz; Bankacılık faaliyetlerini yürütmek üzere, başta Bankacılık Kanunu ve tabi olduğumuz mevzuat hükümlerine ilişkin yükümlülüklerimiz gereği, aşağıda belirtilen işleme amaçlarının yerine getirilmesiyle bağlantılı, sınırlı ve ölçülü bir şekilde;

- Kanunen bilgi almaya yetkili kurum ve kuruluşlara (örneğin BDDK, SPK, TCMB, MASAK, SGK, İYS, Kredi Kayıt Bürosu, Bankalararası Kart Merkezi, Türkiye Bankalar Birliği), risk yönetimi ve risk izleme faaliyetlerinin yürütülmesi, yasal raporlama yapılması, düzenleme ve denetim faaliyetlerinin yürütülmesi, şikayet ve hukuki süreçlerin işletilmesi amacıyla,
- Acentesi olduğumuz şirketlere, sigorta ve benzeri işlemlerin yürütülmesi amacıyla,
- Yurt içi ve/veya yurt dışındaki şube ve birimler ile hissedarlarımıza, müşteri ile hizmet ilişkisinin kurulması, işleyişi ve sona erdirilmesi amacıyla,
- Ana hissedar ve iştiraklerimize, kredi değerlendirmesi yapılması, konsolide finansal tablo hazırlama çalışmaları, risk yönetimi ve iç denetim faaliyetlerinin yürütülmesi amacıyla,
- İş ortaklarımıza, talep ettiğiniz bankacılık ürün ve hizmetleri ile ödeme hizmetlerinin sunulabilmesi amacıyla,
- Dış hizmet aldığımız tedarikçilere, bağımsız denetim şirketlerine ve hukuk bürolarına, Banka'ya destek ve danışmanlık hizmeti verebilmeleri amacıyla,
- Bankacılık faaliyetleri ile ilgili olarak muhabir ilişkisi içinde olduğumuz bankalar ve finansal kuruluşlara, suç gelirlerinin aklanmasının ve terörizmin finansmanının önlenmesine ilişkin işlem sırasında veya işlem sonrası kontrollerinin yapılması amacıyla,
- Varlık yönetim şirketlerine, Banka alacaklarının satışı ve muhtemel alıcılarla Banka paylarının satışında değerlendirme çalışmaları yapılabilmesi amacıyla,
- Bunlarla sınırlı olmamak üzere, veri aktarımı zorunlu olan gerçek ve tüzel kişilere hukuka uygunluk sebepleri kapsamında aktarılmaktadır.

## **KİŞİSEL VERİSİ İŞLENEN İLGİLİ KİŞİNİN HAKLARI**

KVKK hükümleri uyarınca Freedom Bank'a başvurarak aşağıdaki haklarınızı kullanabilirsiniz:

- Kişisel verilerinizin işlenip işlenmediğini öğrenme,
- Kişisel verilerinizin işlenmişse buna ilişkin bilgi talep etme,
- Kişisel verilerinizin işlenme amacını ve bunların amacına uygun kullanılıp kullanılmadığını öğrenme,

- Yurt içinde veya yurt dışında kişisel verilerinizin aktarıldığı üçüncü kişileri bilme,
- Kişisel verilerinizin eksik veya yanlış işlenmiş olması halinde bunların düzeltilmesini isteme,
- Kişisel verilerinizin silinmesini veya yok edilmesini isteme,
- Kişisel verilerinizin düzeltilmesi, silinmesi ya da yok edilmesi halinde bu işlemlerin kişisel verilerinizin aktarıldığı üçüncü kişilere bildirilmesini isteme,
- İşlenen verilerin münhasıran otomatik sistemler vasıtasıyla analiz edilmesi suretiyle kendiniz aleyhine bir sonucun ortaya çıkmasına itiraz etme,
- Kişisel verilerinizin kanuna aykırı olarak işlenmesi sebebiyle zarara uğramanız halinde zararın giderilmesini talep etme.

Bu kapsamda iletilen talepler, Freedom Bank tarafından en geç otuz gün içinde ücretsiz olarak sonuçlandırılacaktır. Ancak Kişisel Verileri Koruma Kurulu'nca bir ücret öngörülmesi halinde, Bankamız tarafından belirlenen tarifiedeki ücret alınabilecektir.

### **TALEPLERİNİZ İÇİN BİZİMLE İLETİŞİME GEÇMEK İSTERSENİZ**

KVKK kapsamında bizimle iletişime geçmek, geri bildirimde bulunmak veya sorularınızı yöneltmek isterseniz, kimlik belgeleriniz ve talebinizi içeren dilekçeniz ile şubelerimize başvurabilir, noter kanalıyla Bankamız merkez adresine ulaştırabilir veya Bankamızın KEP adresine güvenli elektronik imzalı olarak iletebilirsiniz. Ayrıca şubelerimiz ve direkt kanallarımız aracılığıyla da başvurularınızı yazılı olarak iletebilirsiniz. Konuyla ilgili yazılı başvurularınız, tarafımızca yapılacak kimlik doğrulamasını takiben kabul edilebilecektir.

### **ÇEREZ POLİTİKASI**

Online kanallarımızdan en iyi şekilde faydalanabilmeniz için, amaçlarla sınırlı ve gizliliğe uygun şekilde çerezler kullanılmaktadır. Çerezleri nasıl kullandığımızı incelemek ve çerezleri nasıl kontrol edebileceğinizi öğrenmek için Çerez Politikamızı inceleyebilirsiniz.

## KİŞİSEL VERİLERİN AKTARILMASI AÇIK RIZA METNİ

Freedom Bank Anonim Şirketi tarafından temin edilen “Kimlik Bilgisi, İletişim Bilgisi, Müşteri İşlem Bilgisi, Mesleki Deneyim Bilgisi, Risk Yönetim Bilgisi ve Finansal Bilgi” kategorilerine dahil kişisel verilerimin bankacılık ve risk yönetimi faaliyetlerinin yürütülmesi, tarafıma kesintisiz olarak daha iyi ve güvenilir hizmet verilebilmesi, ürün veya hizmetlerin pazarlama faaliyetlerinin yürütülebilmesi, kurumsal iletişim faaliyetlerinin gerçekleştirilmesi, sunulan/sunulacak hizmet için gerekli değerlendirmenin yapılması, sigortacılık hizmetleri verilebilmesi, yatırım hizmet ve faaliyetlerinin yürütülebilmesi, müşteri memnuniyeti, müşteri şikayetleri ve müşteri iletişimlerinin yönetimi, müşteriye özel ürün ve hizmetler sunulabilmesi, bankacılık işlemlerine ilişkin raporlamaların ve analiz çalışmalarının yapılması, veri analitiği çalışmalarının yapılması, sunulan ürün ve hizmetlerin pazarlama faaliyetlerinin yapılması amaçlarıyla yurt içinde bulunan; Freedom Finansal Hizmetler Anonim Şirketi’ne, Freedom Yatırım Menkul Değerler Anonim Şirketi’ne ve/veya yukarıda belirtilen şirketlerin ve Freedom Bank’ın iştiraklerine, grup şirketlerine, ortak olduğu veya ileride ortak olacağı diğer risk grubu kapsamında kalan kuruluşlar ve faaliyetlerini yürütmek için hizmet aldığı, işbirliği yaptığı kuruluşlara ve tedarikçilerine aktarılması konusunda, aydınlatma metninde açıkça belirtilen yöntemlerle kişisel verilerimin Anayasal güvenceler ve 6698 sayılı Kişisel Verilerin Korunması Kanunu ve ilgili mevzuat kapsamında belirlenen ilke ve güvenceler çerçevesinde aktarılmasına açık rıza verdiğimi kabul, beyan ve taahhüt ederim.

|             |      |
|-------------|------|
| Adı Soyadı: |      |
| Tarih:      |      |
|             | İmza |

## KİŞİSEL VERİLERİN TİCARİ ELEKTRONİK İLETİ GÖNDERİMİ FAALİYETLERİNDE İŞLENMESİNE İLİŞKİN AÇIK RIZA METNİ

6698 Sayılı Kişisel Verilerin Korunması Kanunu (bundan böyle “**KVKK**” olarak anılacaktır) kapsamında veri sorumlusu sıfatını haiz Freedom Bank Anonim Şirketi tarafından temin edilen Kimlik Bilgileri ve İletişim Bilgileri kategorilerine dahil kişisel verilerimin, 6563 sayılı Elektronik Ticaretin Düzenlenmesi Hakkında Kanun ve ikincil mevzuat uyarınca tarafıma ticari elektronik ileti gönderilebilmesi amacıyla;

- İrtibat numarama SMS yoluyla ticari elektronik ileti gönderimi,
- E-posta hesabıma e-posta yoluyla ticari elektronik ileti gönderimi ve/veya
- İrtibat numarama çağrı yoluyla ticari elektronik ileti gönderimi

yöntemleriyle ticari elektronik ileti gönderilmesi kapsamında işlenmesine ve bu amaçla sistem ve altyapı hizmeti alınan tedarikçilere aktarılmasına, Anayasal güvenceler, KVKK ve ilgili mevzuatta öngörülen ilke ve güvenceler çerçevesinde açık rıza verdiğimi kabul, beyan ve taahhüt ederim.

|                    |      |
|--------------------|------|
| Adı Soyadı:        |      |
| Tercihler (varsa): |      |
| Tarih:             | İmza |

## KİŞİSEL VERİLERİN YURT DIŞINA AKTARILMASINA İLİŞKİN AÇIK RIZA METNİ

6698 Sayılı Kişisel Verilerin Korunması Kanunu (bundan böyle “**KVKK**” olarak anılacaktır) kapsamında veri sorumlusu sıfatını haiz Freedom Bank Anonim Şirketi tarafından temin edilen “Kimlik Bilgisi, İletişim Bilgisi, Müşteri İşlem Bilgisi, Mesleki Deneyim Bilgisi, Risk Yönetim Bilgisi ve Finansal Bilgi” kategorilerine dahil kişisel verilerimin, bankacılık ve risk yönetimi faaliyetlerinin yürütülmesi, tarafıma kesintisiz olarak daha iyi ve güvenilir hizmet verilebilmesi, ürün veya hizmetlerin pazarlama faaliyetlerinin yürütülebilmesi, kurumsal iletişim faaliyetlerinin gerçekleştirilmesi, sunulan/sunulacak hizmet için gerekli değerlendirmenin yapılması, sigortacılık hizmetleri verilebilmesi, yatırım hizmet ve faaliyetlerinin yürütülebilmesi, müşteri memnuniyeti, müşteri şikayetleri ve müşteri iletişimlerinin yönetimi, müşteriye özel ürün ve hizmetler sunulabilmesi, bankacılık işlemlerine ilişkin raporlamaların ve analiz çalışmalarının yapılması, veri analitiği çalışmalarının yapılması, sunulan ürün ve hizmetlerin pazarlama faaliyetlerinin yapılması amaçlarıyla yurt dışında bulunan

- Freedom Bank’ın dahil olduğu grup bünyesindeki kuruluşlara,
- Freedom Bank’ın faaliyetlerini yürütmek için hizmet aldığı, iş birliği yaptığı kuruluşlara ve tedarikçilerine

aydınlatma metninde açıkça belirtilen yöntemlerle aktarılmasına, Anayasal güvenceler, KVKK ve ilgili mevzuatta öngörülen ilke ve güvenceler çerçevesinde açık rıza verdiğimi kabul, beyan ve taahhüt ederim.

|             |      |
|-------------|------|
| Adı Soyadı: |      |
| Tarih:      | İmza |

**HASSAS VERİ VEYA SIR NİTELİĞİNDE VERİ İÇEREN EKSTRE, DEKONT, HESAP  
ÖZETİ BİLGİLERİNİN E-POSTA ADRESİNE VEYA CEP TELEFONUNA  
İLETİLMESİNE İLİŞKİN TALEP FORMU**

Bankaların Bilgi Sistemleri ve Elektronik Bankacılık Hizmetleri Hakkında Yönetmeliği uyarınca, hassas veri veya sır niteliğinde veri içeren Freedom Bank nezdindeki hesaplarıma ilişkin ekstre, dekont, hesap özeti gibi bilgilerin 01/07/2020 tarihinden itibaren e-posta veya SMS ile gönderilemeyecek olması nedeniyle; bu bilgilerin daha güvenli olan Freedom Bank'ın elektronik dağıtım kanalları üzerinden alınması yönünde tarafıma/tarafımıza bilgilendirme yapılmıştır. Bu kapsamda Freedom Bank nezdindeki hesaplarıma ait ekstre, dekont, hesap özeti bilgilerinin aşağıda beyan ettiğim e-posta adresime ve cep telefonuma gönderilmesini talep ettiğimi, bu gönderime açıkça onay verdiğimi kabul ve beyan ederim.

|                 |  |
|-----------------|--|
| Adı Soyadı:     |  |
| E-Posta Adresi: |  |
| Cep Telefonu:   |  |
| Tarih:          |  |

## TİCARİ İLETİŞİM VE TİCARİ ELEKTRONİK İLETİ İZNİ FORMU

**Ticari İletişim Ve Ticari Elektronik İleti Almayı Reddetme Hakkınız Bulunmaktadır.**

Freedom Bank ve/veya iştirakleri, bünyesinde bulunduğu grup şirketleri ve iş ortakları tarafından sunulan ürün, hizmet veya kampanyalara ilişkin pazarlama, reklam, tanıtım veya promosyon faaliyetleri kapsamında, tarafımla SMS, e-posta, çağrı merkezi, şube ve benzeri iletişim kanalları aracılığıyla iletişime geçilmesini, aşağıda belirttiğim elektronik iletişim bilgileri üzerinden ticari elektronik ileti gönderilmesini, arama yapılmasını kabul ve talep ederim.

|                 |      |
|-----------------|------|
| Adı Soyadı:     |      |
| E-Posta Adresi: |      |
| Cep Telefonu:   |      |
| Tarih:          | İmza |