

6FC

**AKBANK**



# Bireysel Bankacılık Hizmetleri Sözleşmesi

Müşteri No:

Ad ve Soyadı:

Güveninizin eseri

## BİREYSEL BANKACILIK HİZMETLERİ SÖZLEŞMESİ

**Akbank T.A.Ş. (Banka) ile aşağıda ismi bulunan Müşteri/Kart Hamili arasında aşağıdaki koşullar işbu Bireysel Bankacılık Hizmetleri Sözleşmesi (Sözleşme) akdedilmiştir.**

**Akbank Mobil ve İnternet:** İşbu Sözleşme'de belirtilen veya Sözleşme kapsamına alınması Banka'ca uygun görülen bankacılık hizmetlerinin Banka tarafından Müşteri'ye internet ortamında çeşitli dijital kanallar (İnternet Bankacılığı, Mobil Bankacılık vb.) üzerinden sağlanmaktadır.

**Akbank Şifre Telefonu:** Akbank Mobil, Juzdan, Akbank İnternet, Banka/ Kredi Kartı, Telefon Şubesi ve mevcutta yer alan ve yeni çıkacak olan ürün ve hizmetlerin şifrelerinin gönderileceği ve sadece Müşteri'ye ait ve Müşteri'nin kullandığı cep telefonu numarasıdır.

**Anında Dijital Kullanım:** Sözleşmenin Müşteri tarafından mesafeli olarak onaylanmasını müteakip, müşteriye gönderilecek olan fiziki kartın (16 haneli kart numarası ve CVC2/CVV güvenlik numarası bilgilerinin yer almadığı yalnızca Müşteri ad/soyadının ve son kullanma tarihi bilgilerinin yer aldığı bir kart gönderilecektir) tüm bilgilerine Akbank Mobil, Akbank İnternet ve Juzdan kanallarından erişiminin sağlanabildiği ve bu bilgiler ile Müşterinin temassız, QR mobil ödeme ile internet harcaması yapılabilmesine olanak sağlayan uygulamayı ifade eder.

**Juzdan:** İşbu Sözleşme'de belirtilen veya Sözleşme kapsamına alınması Banka'ca uygun görülen bankacılık hizmetlerinin Banka tarafından Müşteri'ye internet ortamında Juzdan uygulaması üzerinden sağlanmasıdır.

**Banka Kartı/Kart/Ek Kart:** Banka'nın vermiş olduğu; mevduat hesabı ve kredili mevduat hesaplarının kullanımı dahil bankacılık hizmetlerinden yararlanmayı sağlayan, ATM'lerden para çekme, alışveriş yapma, Dijital Bankacılık Kanallarından bilgi, ürün ve hizmet alma imkânını veren kartı ve bu karta bağlı olarak çıkarılabilecek ek kartı ifade eder.

**Banka Kartı Limiti:** Banka Kartı sahibinin, Banka Kartı ile yapacağı nakit çekim ve alışveriş işlemleri ve POS'tan Nakit Ödeme işlemi için belirlenecek limit tutarını ifade eder.

**Borsa:** Anonim şirket şeklinde kurulan, sermaye piyasası araçları, kambiyo ve kıymetli madenler ile kıymetli taşların ve Kurulca uygun görülen diğer sözleşmelerin, belgelerin ve kıymetlerin serbest rekabet şartları altında kolay ve güvenli bir şekilde alınıp satılabilmesini sağlamak ve oluşan fiyatları tespit ve ilan etmek üzere kendisi veya piyasa işleticisi tarafından işletilen ve/veya yönetilen, alım satım emirlerini sonuçlandıracak şekilde bir araya getiren veya bu emirlerin bir araya gelmesini kolaylaştıran, 6362 sayılı kanuna uygun olarak yetkilendirilen ve düzenli faaliyet gösteren sistemler ve pazar yerleridir.

**Cep Şifre:** Dijital Bankacılık Kanalları üzerinden yapılan işlemlerde kimlik doğrulaması veya Banka'nın belirlediği ve değiştirme hakkının kendisinde olduğu işlemlerde işlem onay kodu olarak kullanılan ve Müşteri'nin cep telefonuna kısa mesaj (SMS) veya onay mesajı olarak gönderilen tek kullanımlık şifredir.

**Dijital Bankacılık:** Akbank Mobil, Juzdan, Akbank İnternet, ATM, Müşteri İletişim Merkezi, Otomatik Dış Arama Sesli Yanıt Sistem (IVN), Sesli Yanıt Sistemi (IVR), Akbank Asistan, Uzaktan Müşteri Edinimi kanalları ve bu kanallar üzerinden sunulan ürün ve hizmetlerdir.

**Emir:** Müşteri/Müşterilerin Banka'ya sermaye piyasası araçlarının alınması, satılması, saklanması, kâr payı ve faizlerinin toplanması, borç senetlerinin ifa edilmesi ile ilgili,

kural olarak yazılı yapılması gereken, ancak Banka'nın kabulü halinde Dijital Bankacılık ve benzeri iletişim araçları ile ya da sözlü olarak da yapılabilen bildirimlerdir.

**Emir İletimine Aracı:** SPK mevzuatı uyarınca Ak Yatırım Menkul Değerler A.Ş. ve/veya diğer yetkili kuruluşlarla akdedilen emir iletimine aracılık anlaşması kapsamında sermaye piyasası işlemleri ile ilgili emir iletimine aracılık eden Akbank T.A.Ş. ve şubeleridir.

**Günlük İşlem Limiti:** Müşterinin kıymetli maden ve/veya döviz alış ve satış emirlerinin günlük toplam tutarıdır.

**Kalıcı Veri Saklayıcısı:** Müşteri'nin gönderdiği veya kendisine gönderilen bilgiyi, bu bilginin amacına uygun olarak makul bir süre incelemesine elverişli şekilde kaydedilmesini ve değiştirilmeden kopyalanmasını sağlayan ve bu bilgiye aynen ulaşılmasına imkân veren kısa mesaj, elektronik posta, internet, disk, CD, DVD, hafıza kartı ve benzeri her türlü araç veya ortamı ifade eder.

**Sermaye Piyasası Araçları:** 6362 Sayılı Sermaye Piyasası Kanunu kapsamındaki devlet tahvili, hazine bonosu, özel sektör tahvili, finansman bonoları ve benzeri borçlanma araçları, varlığa dayalı menkul kıymetler, ortaklık payları, paylara ilişkin depo sertifikaları, yatırım fonu katılma payları ve benzeri menkul kıymetler ile türev araçlar ve yatırım sözleşmeleri de dahil olmak üzere Sermaye Piyasası Kurulu'na bu kapsamda olduğu belirlenen diğer sermaye piyasası araçlarıdır.

**Takasbank:** İstanbul Takas ve Saklama Bankası A.Ş.'dir.

**TCMB Geç Likidite Penceresi Faizi:** TCMB'nin nihai kredi mercii sıfatıyla, gün sonunda ödeme sistemlerinde ortaya çıkabilecek sorunların önlenmesi için bankalara geçici nitelikteki likidite ihtiyaçlarını karşılamaları için teminatları karşılığında sağladığı Türk lirası borçlanma imkânıdır. Bu imkan için TCMB tarafından uygulanan faiz "TCMB Geç Likidite Penceresi Faizi" olarak tanımlanır.

**TBBF:** İşbu Sözleşme'nin eki ve ayrılmaz bir parçası olan, 6502 sayılı Kanun uyarınca müşteriye sunulması gereken ücretleri içeren Temel Bankacılık Talep ve Bilgi Formu'nu ifade eder.

**TCMB:** Türkiye Cumhuriyet Merkez Bankası A.Ş.

**Temassız Kart:** Üzerindeki anten vasıtası ile Temassız Kart Okuyucuları tarafından okunabilen, kart hamilinin isteği doğrultusunda, kartın uzaktan okutulmak suretiyle yasal limitler dahilindeki işlemlerin gerçekleştirilebildiği kartlardır.

**Uzaktan İletişim Aracı:** Mektup, katalog, telefon, faks, radyo, televizyon, elektronik posta mesajı, internet, kısa mesaj hizmetleri gibi fiziksel olarak karşı karşıya gelinmeksizin sözleşme kurulmasına imkân veren her türlü araç veya ortamı ifade eder.

**Üye İşyeri:** Uluslararası Kart Kuruluşları ve/veya Banka ile Üyelik İşyeri Sözleşmesi imzalayan ve Kart Hamili'ne her türlü mal ve/veya hizmeti satan ve/veya Banka'nın verdiği yetki dahilinde Banka kartı sahibine bu karta istinaden nakit verebilen gerçek veya tüzel kişi işletmeleri, firmaları, işyerlerini ifade eder.

**Yatırım Kuruluşu:** Aracı kurumlar ile yatırım hizmeti ve faaliyetinde bulunmak üzere kuruluş ve faaliyet esasları SPK tarafından belirlenen diğer sermaye piyasası kurumları ve bankalardır.

İşbu Sözleşme'nin "ÖDEME HİZMETLERİNE İLİŞKİN HÜKÜMLER" bölümünde yer alan ancak özel olarak tanımlanmayan terimler Ödeme ve Menkul Kıymet Mutabakat Sistemleri, Ödeme Hizmetleri ve Elektronik Para Kuruluşları Hakkında Kanun ve ilgili Yönetmelikte düzenlenen anlamları taşımaktadır.

## 1. TEMEL HÜKÜMLER

**1.1.** İşbu Sözleşme'de yer alan "imzalanır" ifadeleri, sözleşmenin mesafeli olarak kurulması halinde "onaylanır" veya "akdedilir" şeklinde geçerli kabul edilir.

**1.2.** Müşteri, İşbu Sözleşme'nin bir örneğini Banka şubelerinden ve www.akbank.com adresinden temin edebilir.

**1.3.** İşbu Sözleşme, yeni bir Bankacılık Hizmet Sözleşmesi akdedilmedikçe, Müşteri adına Banka nezdinde açılmış ve açılacak tüm hesaplar için geçerli olacaktır.

**1.4.** Sözleşme'nin Müşteri tarafından akdedilmiş olması, Banka tarafından aranan diğer şartlar yerine getirilmedikçe Banka'yı Sözleşme tahtındaki tüm bankacılık hizmetlerini sunma yükümlülüğü altına sokmaz.

**1.5.** Tüm Müşteriler Banka'nın, ilgili mevzuat çerçevesinde talep edebileceği belgeleri mevzuata uygun olarak sağlayacaktır. Belgelerin yabancı dilde olması durumunda, Banka bu belgelerin noterce tasdikli tercümelerini isteyebilir veya masrafı Müşteri'ye ait olmak üzere resen Banka tarafından tercüme ettirebilir.

**1.6.** Banka tüm işlemlerinde Müşteri tarafından yatırılan para ve kıymetli evrak vs. varlığın kaynağının gösterilmesini ya da kanıtlanmasını talep edebilir.

**1.7.** Müşteri, Banka'nın üçüncü kişilerle yapmış olduğu işbirlikleri sonucu sunduğu ürün ve hizmetleri kullanması halinde, söz konusu ürün ve hizmetlerin kullanımı amacıyla sınırlı olmak üzere, Banka'nın vakıf olduğu müşteri sırlarını, işbirliğinin diğer taraflarıyla paylaşılmasına muvafakat eder. Ayrıca Müşteri, Banka'nın anılan bilgileri kamu kurum ve kuruluşları ile paylaşmasına da muvafakat eder.

## 2. HESAPLAR

### 2.1. Hesaplarla İlgili Genel Hükümler:

**2.1.1.** Vadeli Mevduata ilişkin hükümler saklı kalmak kaydıyla, Müşteri mevduatını bizzat kendisi çekebileceği gibi, Banka tarafından kabul edilebilir bir talimat ile bir başkasını da mevduatını çekebilmesi için yetkilendirebilir veya 5411 sayılı Kanun'un 60. maddesi saklı kalmak kaydıyla, kendisinin ya da bir başkasının Türkiye'de veya yurt dışında kurulu bir başka banka nezdindeki hesabına aktarabilir.

**2.1.2.** Sözleşme'de düzenlenen her türlü hesaptan yapılan (Banka Gişelerinden veya Dijital Bankacılık Kanallarından) para çekme işlemlerinde işlemin valörü aynı iş günü; para yatırma işlemlerinde ise valör, işlem tarihini izleyen iş günüdür.

**2.1.3.** Faiz hesaplarında küsuratlı bir rakamın ortaya çıkması durumunda; bu tutarın ondalık kısımlarındaki 00-49 arası değerler alt değere, 50-99 arasındaki değerler ise üst değere yuvarlanacaktır. (Örnek: 1,2549-1,25; 1,2550-1,26)

**2.1.4.** Müşteri, hesaplarının kapatılması talebinde bulunduğu takdirde, kapatma tarihindeki Banka ve Sigorta Muameleleri Vergisi ("BSMV") ve diğer yasal yükümlülükleri Banka'ya ödeyecektir.

**2.1.5.** Velayet altında bulunan Müşteri'ye, velisinin Sözleşme'yi "Veli" sıfatıyla çocuk adına akdetmesi ve Banka'nın uygun görmesi kaydıyla hesap açılabilir. Veli, çocuk adına açılan hesaba bağlı olarak verilen şifrenin yalnızca kendisi tarafından kullanılacağını, çocuk veya üçüncü kişi tarafından kullanılarak işlem yapılması halinde, Banka'nın herhangi bir sorumluluğu bulunmadığını ve gerçekleştirilen işlemlerden kendisinin sorumlu olduğunu kabul eder.

**2.1.6.** Vasi/Kayyum, Müşteri adına hesaplarda işlem yaparken Banka'nın gerekli gördüğü hallerde ilgili mahkemenin iznini almak zorundadır.

**2.1.7.** İlgili mevzuattaki rehin, hapis, devir, takasa dair hükümleri ile diğer kanunların verdiği yetkiler ve koyduğu yükümlülükler (haciz, tedbir vs. yasal takyidat ihbar edilmesi) kapsamında mevduat hesapları bloke edilecektir.

## 2.2. Mevduatın Sigortalanması

Banka'nın yurt içi şubeleri nezdinde resmi kuruluşlar, kredi kuruluşları ve finansal kuruluşlar dışındaki kişiler adına açılmış olan Türk Lirası, döviz ve kıymetli maden cinsinden mevduat hesaplarının anaparaları ile bu hesaplara ilişkin faiz reeskontları toplamının dokuz yüz elli bin Türk Lirası'na kadar kısmı "Sigortaya Tabi Mevduat ve Katılım Fonları ile Tasarruf Mevduatı Sigorta Fonuna Tahsil Olunacak Primlere Dair Yönetmelik" gereği sigorta kapsamındadır.

**2.3. Mevduat, Emanet ve Alacakların Zaman Aşımına Uğraması:** Hisse senedi ve tahviller, yatırım fonu katılma belgeleri, çek karnesi teslim edilmemiş dahi olsa çek karnesi olan Müşteri adına açılan mevduat hesaplarında bulunan tutarlar, havale bedelleri, mevduat, alacak ve emanetlerin zaman aşımı süresi sonuna kadar işleyecek faizleri de dahil olmak üzere her türlü mevduat, emanet ve alacaklardan Müşteri'nin en son talebi, işlemi, herhangi bir yazılı talimatı tarihinden başlayarak on yıl içinde aranmayanlar zaman aşımına uğrayacaktır. Banka, bir takvim yılı içinde zaman aşımına uğrayan ve tutarı 1.000 TL (bin) ve üzerindeki Müşteri'ye ait her türlü mevduat ve alacakların Tasarruf Mevduatı Sigorta Fonu'na (TMSF) devredileceği hususunda, izleyen takvim yılının Ocak ayı sonuna kadar Müşteri'yi ideli taahhütlü mektupla uyaracaktır. Söz konusu mevduat ve alacaklar ile tutarı 1.000 TL'nin (bin) altındaki her türlü mevduat ve alacaklar, Şubat ayının başından itibaren Banka'nın internet sitesinde liste halinde dört ay müddetle ilan edilecektir. Ayrıca Banka, söz konusu listelerin kendi internet sitesinde ilan edildiği hususunu, Şubat ayının on beşinci 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 de ilan edecektir. İnternet sitelerinde ilan edilen listeler, bankalar tarafından eşzamanlı olarak ayrıca Türkiye Bankalar Birliği (TBB) ve TMSF'ye gönderilir. TBB ve TMSF bu listeleri Mayıs ayının sonuna kadar konsolide edilmiş olarak kendi internet sitesinde yayımlar. İlan edilen zaman aşımına uğramış her türlü mevduat ve alacaklardan Haziran ayının on beşinci gününe kadar Müşteri veya mirasçıları tarafından aranmayanlar, faizi ile birlikte Haziran ayı sonuna kadar TMSF'nin TCMB veya TMSF Kurulu tarafından belirlenecek diğer bankalar nezdindeki hesaplarına Banka tarafından devredilecek ve devir tarihi itibarıyla TMSF tarafından gelir kaydedilecektir. 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 kaydı ile açtırılan hesaplarda zaman aşımı süresi kişinin ergin olduğu tarihte işlemeye başlar. Yetkili merciler tarafından üzerine bloke konulan hesaplarda zaman aşımı blokenin bulunduğu tarihte durur. Zaman aşımı süresi, hesaptaki blokenin kaldırıldığı tarihten itibaren işlemeye devam eder.

**2.4. Vadesiz Hesaplar:** Vadesiz Hesap, önceden herhangi bir vade tayin edilmeksizin, Müşteri tarafından talep edildiğinde Banka tarafından hesaptaki mevcut tutarların ödenilebileceği hesap türüdür. Banka, bu tür hesaplara faiz verip vermemekte serbesttir. Vadesiz Hesaplara faiz tahakkuk ettirildiği takdirde, bu faizler yılsonlarında anaparaya eklenecektir. Hesaplara uygulanan faiz oranları, ilgili mevzuat veya Banka tarafından değiştirildiği takdirde faiz tutarı, değişiklik tarihinden itibaren herhangi bir ihbara gerek olmaksızın yeni faiz oranı üzerinden hesaplanacaktır. Müşteri, talebi halinde, Vadesiz Hesaplarda bulunan mevcudunu ilgili mevzuattaki rehin, hapis, devir, takasa dair hükümler ile diğer kanunlarda düzenlenen yetki ve yükümlükleri saklı kalmak kaydı ile geri alma hakkına sahiptir.

## 2.5. Vadeli Hesaplar

**2.5.1. Vadeli Hesap,** önceden tayin edilen vadede, Banka tarafından ilan edilen tutarın altında olmayan anaparanın Banka'nın uyguladığı faiz oranı üzerinden hesaplanan bir faiz tutarı ile nemalandırıldığı hesap türüdür. Vadeli Hesaplardan vadesinden önce para çekilmesinin talep edilmesi ve bu talebin banka tarafından kabul edilmesi halinde, mevzuattan kaynaklanan yükümlülükler saklı kalmak kaydıyla, çekilen ve/veya hesapta bırakılacak paraya faiz işletip işletmemeye, işlettiği takdirde ise Vadesiz Hesaplar için uygulanan faiz veya başkaca uygun göreceği faiz oranını uygulamaya, hesaptan çekiliş yapıldığı zaman ve/veya çekilen miktar itibarıyla farklı faiz oranları belirlemeye Banka yetkilidir. Banka, ilan edilen tutarın altında kalan tutarlar için Vadeli Hesap açmama hakkına sahiptir.

**2.5.2. Değişken faiz oranı,** ilgili mevzuat kapsamında Türk lirası mevduatta 3 ay ve daha uzun vadeli, yabancı para mevduatta 6 aydan uzun vadeli mevduatlar için uygulanabilir.

**2.5.3. Vadeli mevduat hesaplarında,** hesabın türüne ve ilgili mevzuata göre belirlenen azami miktar ve oranları aşmayacak şekilde uygulanacak faiz oranları ilan edilir ve vade sonuna kadar değiştirilemez.

**2.5.4. Vadeli Hesaplar'da,** vade günü mesai saati bitimine kadar hesabın kapatılmaması halinde; Müşteri'nin yeni vade sonunun hafta sonu tatiline gelmesi ve bu vadenin ilk iş gününe ötelenmesi hususunda talimat vermesi durumunda yeni bir vade ve vade yenileme tarihinde Banka'da geçerli olan faiz oranı üzerinden; Müşteri'nin vadenin yenilenmesine ilişkin talimat vermemesi halinde ise, aynı vade ile vade yenileme tarihinde Banka'da geçerli olan faiz oranı üzerinden yenilenmiş sayılacaktır.

**2.5.5. Müşteri ile Banka arasındaki Sözleşme ile** kararlaştırılan vade ve ihbar süresi hakkında belirlenen hükümler saklıdır.

**2.5.6. Vadeli hesapların yenilenmesi halinde** Müşteri tarafından herhangi bir itirazda bulunulmadığı müddetçe, Müşteri'nin akdetmiş olduğu Sözleşme de yenilenmiş sayılacaktır. Müşteri'nin Banka'dan talep hakkı hesabın vadesinin bittiği tarihteki faiz oranı üzerinden hesaplanan tutarda olacaktır.

**2.5.7. 1 yıl ve daha uzun hesaplar ile** birikimli hesaplardan yapılacak para çekimlerinde Mevduat ve Kredi Faiz Oranları ve Katılma Hesapları Kâr ve Zarara Katılma Oranları ile Özel Cari Hesaplar Dahil Bu İşlemlerde Sağlanacak Diğer Menfaatler Hakkında Karar doğrultusunda, Banka tarafından, elektronik iletişim yolları da dahil olmak üzere 10 gün öncesinden mudiye bildirimde bulunmak kaydıyla ilgili düzenlemelerdeki faiz ödemesine ilişkin sınırlamalar kapsamında anılan hesaplardan yapılacak para çekimlerinde uygulanacak faiz oranlarında değişiklik yapılabilecektir.

## 2.6. Yabancı Para Tevdiatı

**2.6.1. Müşteri; Vadesiz Döviz Tevdiat Hesapları arasında** yapılacak virman işlemleri sırasında, iki yabancı paranın değiştirilmesinden doğabilecek zararın kendisine ait olacağını; kurlar arasında farka ve söz konusu zarara tekabül eden TL'ler ile bundan doğacak BSMV'nin Banka nezdindeki TL ya da Vadesiz Döviz Tevdiat Hesaplarına borç kaydedilmesini kabul eder. Müşteri, efektif ve döviz alış kurları farklı olan döviz cinslerinin efektifleriyle açılmış Vadesiz Döviz Tevdiat Hesabı üzerine çek keşide etmesi halinde, dönüştürme işlemi sonucunda oluşacak farkın Vadesiz Döviz Tevdiat Hesabı'ndan karşılanacağını kabul eder.

**2.6.2. Banka, bir hesabın** açıldığı para cinsinden başka bir para cinsi ile ödemede bulunmak zorunda olmayıp, bu gibi talepleri reddetme hakkına sahiptir. Bununla birlikte, Müşteri TL Hesabı üzerinden Yabancı Para Hesabı'na virman veya EFT/havale talimatı vermesi hallerinde paranın çevrilmesinde, işlem anındaki Banka'nın ilgili döviz satış kuru esas alınacaktır. Ayrıca, ilgili mevzuata uygun olmak kaydıyla, yabancı paraların birbirine çevrilmesinde (yabancı para hesapları arasında virman, EFT/havale talimatı

vermesi dahil) Banka'nın işlem anındaki ilgili döviz parite kuru esas alınacaktır.

**2.6.3. Müşteri yabancı para ile olan hesap** bakiyelerine yalnızca Banka üzerine keşide edilmiş bir çek ile re'sen çekebilecek ya da yazılı talimat ile tasarruf edebilecektir. Çek ve/veya yazılı talimatta belirtilen tutarın hesabın para cinsinden olması gerekir. Bununla birlikte Banka ilgili madde hükümlerini uygulayarak hesabın olduğu para cinsinden başka cinsteki çek veya havaleleri dilerse uygulamaya koymakta serbesttir.

## 2.7. Kıymetli Maden Hesabı ile İlgili Hükümler

**2.7.1. İşbu Sözleşme hükümleri** gereğince açılacak Vadesiz Kıymetli Maden Hesabı, önceden herhangi bir vade tayin edilmeksizin hesap sahibi tarafından istenildiği zaman kısmen veya tamamen geri çekilebilen, altın için 995/1000 safılıkta altının, gümüş için en az 99.9/100 safılıkta gümüşün, platin için 99.95/100 safılıkta platinin Banka'ca kaydı satışının yapılması / müşterinin fiziken bankaya yatırması / yurt içi ya da yurt dışı banka hesaplarından transferi yapılması suretiyle açılabilir. Banka, bu tür hesaplara faiz verip vermemekte serbesttir.

**2.7.2. Vadesiz kıymetli maden hesabı** uluslararası piyasalarda işlem gören ve Hazine Müsteşarlığı tarafından belirlenen listede yer alan rafinerilerin damgasını taşıyan veya Türkiye'de kurulacak ve uluslararası standartlara uygun üretim yapacak ve Hazine Müsteşarlığı tarafından uygunluk belgesi verilen rafineriler tarafından üretilip damgalanan ve Kıymetli Madenler Borsası'nda işlem gören en az 995/1000 safılıkta altının, en az 99.9/100 safılıkta gümüşün veya en az 99.95/100 safılıkta platinin Banka'ya fiziken teslimi veya Banka tarafından Müşteri'ye satışının yapılması suretiyle açılır.

**2.7.3. Banka tarafından** altın türü kıymetli maden hesaplarına kabul edilebilecek fiziki altınlar, standartları mevzuat hükümleri ile belirlenmiş ve ileride belirlenecek ve uluslararası piyasalarda işlem gören ve Hazine Müsteşarlığı tarafından belirlenen listede yer alan altın rafinerilerinin damgasını taşıyan altınlar ile Türkiye'de kurulacak ve uluslararası standartlara uygun üretim yapacak altın rafinerileri tarafından üretilip damgalanan ve Hazine Müsteşarlığı tarafından uygunluk belgesi verilen veya Banka'nın anlaşmalı olduğu rafinerilerin ürettiği olduğu sertifikalı altınlardan ibarettir.

Banka, mevduatın izin verdiği veya vereceği değişik niteliklerdeki diğer kıymetli madenleri hesaplarına kabul edip etmemekte serbesttir.

**2.7.4. Müşteri, Sözleşme çerçevesinde** açılan kıymetli maden hesaplarını, gerekli belgelerin temin edilmiş olması kaydıyla, internet veya diğer elektronik ortamlar üzerinden takip edebilir; hesabında bulunan kıymetli madenlerin Banka'ya satışı ve/veya Banka'dan alımına ilişkin Banka'ya söz konusu ortamlar aracılığı ile talimatlar verebilir.

**2.7.5. Müşteri vadesiz kıymetli maden hesabından;** alım-satım ve havale işlemlerini gerçekleştirebilir.

**2.7.6. Müşteri, hesabındaki kıymetli madeni** çekmeye karar verdiği takdirde, Banka hesaptaki kıymetli madenleri satın alıp fiili ödeme gününde Banka'da oluşan alış fiyatı üzerinden hesaplanan karşılığını Türk Lirası veya döviz olarak ödemeye yetkilidir.

**2.7.7. Müşteri'ye** Yapılacak Altın ve Diğer Kıymetli Maden Teslimatı: Banka'nın uygun gördüğü durumlarda Müşteri'nin altın hesabında yer alan altınların fiziki teslimatı yapılabilir. Bu durumda, Müşteri, Banka nezdinde kendi adına kayıtlı altın hesabında bulunan altınların fiziki teslim ve teslim işlemlerinde Banka'nın kurallarına uyacağını, fiziki altın teslimatının kendisine Banka'nın uygun gördüğü tarih ve şekilde yapılacağını, fiziki teslimatın Banka tarafından belirlenecek yetkili şubeler tarafından gerçekleştirileceğini, hesaptaki altınların kendisine teslimi için en az 3 iş günü öncesinde Banka'ya bildirimde bulunarak randevu alacağını, bu konuda Banka tarafından belirlenecek çalışma saatleri, teslim ve kabul günleri ve saatlerine tamamen riayet edeceğini ve bu hususların hilafına ayrıca herhangi bir talepte bulunmamayı peşin olarak

kabul ve taahhüt eder. Kıymetli maden türlerinden gümüş ve platin hesaplarında yer alan bakiyenin fiziki teslimatı mümkün değildir.

**2.7.8. Kıymetli maden türlerinden altın mevduat hesabı vadeli ve vadesiz mevduat olarak açılabilir.** Gümüş ve platin cinsinden vadeli hesap açılışı mümkün değildir.

**a) Vadeli altın hesaplarına** Banka tarafından re'sen tespit edilecek oran üzerinden tahakkuk ettirilecek faizler hesapta altın olarak izlenir. Bu itibarla, vadeli hesapların faizi, vadenin sonunda hesabın açıldığı altın cinsinden hesaplanarak ana tutara ilave edilir.

**b) Banka,** dilediği takdirde hesaptaki ana tutar ve tahakkuk etmiş faizlerini Müşteri'ye kısmen veya tamamen altını satın alıp fiili ödeme günündeki karşılığı Türk Lirası veya döviz olarak ödemeye yetkilidir. Banka, ödenecek olan hesabın ana tutar ve faizleri ile faiz kusurları tutarını, altının fiili ödeme gününde Banka'da oluşan altın alış fiyatı üzerinden hesaplayacaktır.

Müşteri, vadeli hesabı vade sonunda uzatmayıp kapatmaya karar verdiği takdirde, Banka hesaptaki altınları satın alıp fiili ödeme gününde Banka'da altın alış fiyatı üzerinden hesaplanacak karşılığını Türk Lirası veya döviz olarak ödemeye yetkilidir.

**c) Müşteri,** Banka nezdinde kendi adına kayıtlı altın hesabına üçüncü şahıslar tarafından altın teslimatının yapılmak istenmesi halinde Banka'nın altınları teslim alıp almama konusunda tek tarafı karar verebileceğini peşin olarak kabul ve taahhüt eder.

**d) Kıymetli Maden Hesabı** sahibi Müşteri'nin mevduatını geri alma hakkı bulunmaktadır. Müşteri'nin Altın Vadeli Mevduat hesabındaki tutarlar, 5411 Sayılı Kanun'un 144'üncü maddesi uyarınca belirlenecek azami miktar ve oranlar dahilinde uygulanacak faiz oranının ilgili Kanun'un anılan maddesi hükümleri saklı kalmak kaydıyla vade sonuna kadar değiştirilemeyecektir. Vadesinde kapatılmayan vadeli mevduat hesaplarının, yeni vade sonunun hafta sonu tatiline gelmesi durumunda bu vadenin ilk iş gününe ötelenmesi hususunda Müşteri'nin talimat vermesi ile yeni bir vade, söz konusu talimatın verilmemesi durumunda ise aynı vade ve yenileme tarihinde geçerli olan faiz oranı üzerinden yenilenmiş sayılacaktır. Müşteri'nin, mevduatını Banka'dan geri alma talep hakkı hesabın vadesinin bittiği tarihteki faiz oranı üzerinden hesaplanan tutarda olacaktır. Ancak, Müşteri'nin vadeli mevduat hesabından vadesinden önce çekim yapılması halinde çekilen ve/veya kalan tutara herhangi bir faiz uygulanıp uygulanmayacağı Banka'nın takdirindedir. Banka'nın faiz uygulaması yönünde karar vermesi halinde mevduatın vadeye bağlandığı tarihteki o tutara uygulanan faiz oranı uygulanabilecektir. Vadeli veya vadesiz hesapların yenilenmesi halinde Müşteri tarafından herhangi bir itirazda bulunulmadığı müddetçe Sözleşme de yenilenmiş sayılacaktır.

#### **e) Vadeli Altın Mevduat Hesaplarına Uygulanacak Faiz:**

Banka, kural olarak vadeli altın mevduat hesaplarının alacaklı bakiyesine mevzuatın müsaadesi nispetinde re'sen belirleyerek uygulamakta olduğu cari faiz haddini tatbik eder. Faiz, Banka'nın valör tarihi konusundaki cari uygulamasına göre hesaplanır. Banka uygun gördüğü zamanlarda ve şekillerde cari faiz hadlerini değiştirmeye yetkilidir. Cari faiz hadlerinin Banka tarafından değiştirilmesi halinde Banka değişiklikten önce hesaplarda mevcut olan alacaklı bakiyelerin değişen daha düşük faiz oranlarını, değişiklik tarihinden itibaren uygulamaya yetkilidir. Banka faiz hadlerini mevcut olan hesapların alacaklı bakiyelerine uygulayıp uygulamamakta serbesttir.

**2.7.9. Havalelere Uygulanacak Kurallar:** Müşteri, Banka nezdindeki saklama veya Kıymetli Maden Hesabı'na borç yazılmak veya Banka'da mevcut herhangi bir kıymetli maden (altın, gümüş, platin vb.) alacağından mahsup edilmek üzere havale emri verdiği takdirde aşağıdaki hükümler uygulanır:

**a) Müşteri** havale emirlerini Banka'ya yazılı olarak bildirecektir. Bu yazılı bildirimde, havale emrinin, emrinin açık adresi, havale edilecek altının saflık derecesi, adedi,

toplam brüt bar ağırlığı ve havale emrinin hangi iletişim aracı (mektup, faks, telefon, uluslararası fon transferi, online) ile yapılacağı açık ve anlaşılır bir şekilde belirtilecektir.

**b) Banka,** iletişim araçlarından doğan zararlardan, özellikle gecikme, kaybolma, yanlış anlama gibi hususlardan dolayı sorumlu tutulamaz. Bu nedenlerle doğacak her türlü zararlar Müşteri'ye aittir.

**c) Kıymetli maden (altın, gümüş, platin vb.)** havalesinde; söz konusu kıymetli maden muhabir vasıtasıyla tevdi ve teslim edilecekse havale tutarlarının lehtar teslimatı yapacak olan muhabire gönderilmesiyle birlikte Banka'nın her türlü sorumluluğu sona erer. Havale tutarlarının lehtarın borcu için haczi ve haciz yolu ile tahsil halinde dahi Müşteri, Banka ve muhabirlerine karşı hiçbir hak ve talepte bulunmamayı kabul eder.

**d) Banka,** iletişim yetersizlikleri sebebiyle, havalesi, Müşteri tarafından bildirilen iletişim aracı dışındaki dilediği bir başka iletişim aracı ile gönderme hakkını saklı tutar.

#### **2.8. Spot Döviz/Kıymetli Maden Alım Satım İşlemleri:**

Müşteri, aynı gün valörlü (T+0) ve ileri valörlü (T+1 ve T+2 valörlü) olarak (spot işlem) Banka'dan döviz/kıymetli maden satın alınması ve karşılığında Banka'ya TL veya başka bir döviz cinsinin/kıymetli madenin ödenmesi veya Banka'ya döviz/kıymetli maden satılması ve karşılığında Banka'dan TL veya başka bir döviz cinsinin/kıymetli madenin alınması işlemlerinde, Banka ile anlaşmaya vardığı "İşlem Kuru" üzerinden işlemin valör tarihinde en geç gün sonuna kadar söz konusu işleme dair Banka'dan döviz/kıymetli maden satın alma veya Banka'ya döviz/kıymetli maden satma yükümlülüğünü yerine getirmemesi ve/veya müşterinin ilgili hesabında yeterli nakit bakiye bulundurmaması halinde; iptal kuru olarak, iptal anındaki banka kuru ile işlemi sonlandıracağını ve Banka'nın söz konusu döviz işlemini sonlandırmak için esas aldığı "İptal kuru" ile "İşlem Kuru" arasındaki Banka aleyhine oluşabilecek ve işlemin döviz miktarı üzerinden hesaplanacak olan "Kur Farkı" tutarını, ayrıca bu tutar üzerinden hesaplanacak vergi, fon, harç vb. diğer yükümlülüklerini işlemin valör tarihi itibarıyla ödemek zorunda olduğunu bildiğini, bu nedenle nakden ve defaten ödeyeceğini, ödemediği takdirde Banka nezdindeki Müşteri hesaplarından Banka'ca re'sen ve derhal tahsil edileceğini, kabul, beyan ve taahhüt eder. Günlük İşlem Limiti Banka tarafından piyasa şartlarına göre belirlenebilir; Banka tarafından değiştirilebilir. Banka tarafından tanımlanan müşterinin Günlük İşlem Limitinin yapılmak istenen işlem tutarından daha düşük olması halinde işlem gerçekleşmez. banka piyasa şartlarına göre limit belirleme ve değiştirme hakkını saklı tutar.

#### **2.9. Ara Dönem Ödemeli Mevduat Hesabı ile İlgili Hükümler**

**2.9.1. Ara Dönem Ödemeli Mevduat Hesabı** Müşteri tarafından Şube, Akbank Mobil, Akbank İnternet veya Müşteri İletişim Merkezi üzerinden verilecek talimatla seçilen aylık, 3 aylık ve 6 aylık vade aralıklarından biri ile faiz ödemesi sağlayan bir yıl vadeli mevduat hesabıdır. Vade sonu iş gününde ya da tatil gününde olabilir.

**2.9.2. Ara Dönem Ödemeli Mevduat Hesabı;** Türk Lirası, Euro veya Amerikan Doları döviz cinslerinde açılabilir. Her bir para cinsine ilişkin olarak Banka tarafından belirlenen alt limitlerin üzerindeki tutarlar için hesap açılabilir. Banka'nın hesap alt limit tutarını yükseltmesi durumunda; vade dolumu ile bu alt sınırın altında kalıp temdit edecek hesaplara, Ara Dönem Ödemeli Mevduat Hesabı açılışı için yeni belirlenen en alt tutarın dahil olduğu tutar dilimine uygulanan faiz verilecektir.

**2.9.3. Faiz Tutarı:** Faiz tutarları aylık, 3 aylık, 6 aylık dönemler sonunda tahakkuk ettirilir. Faiz tahakkukları bu hesap ile daha önce ilişkilendirilmiş vadesiz hesaba, hâlihazırda ilişkili bir vadesiz hesap bulunmaması durumunda Banka'nın re'sen açacağı

yeni vadesiz hesabına yapılacaktır. Ara Dönem Ödemeli Mevduat Hesabı'na faiz ödemesi yapılmayacaktır.

**2.9.4. Ara Dönem Ödemeli Mevduat Hesabı'nın** açılış günü aynı zamanda, aylık, 3 aylık ya da 6 aylık dönemlerdeki faizin tahakkuk gününü de belirleyecektir. Tatil günleri dâhil hesabın açılış gününe tekabül eden günde faiz tahakkuk ettirilecektir. Ara dönem faiz ödeme günleri vade tarihi içinde bir başka güne ötelenemez/ değiştirilemez.

**2.9.5. Faiz Oranı:** Hesabın açılış anında Müşteri tarafından vade bitiminde hesabın temdit edilmesi talimatı verilmiş ise faiz oranı her 12 ayda bir Banka tarafından re'sen güncellenerek hesap temdit edilecektir. Müşteri tarafından hesabın vade bitiminde temdit edilmesi yönünde bir talimat verilmemiş olması durumunda hesap bakiyesi Müşteri'nin Banka nezdindeki vadesiz hesabına otomatik olarak aktarılacaktır. Müşteri'nin hâlihazırda ilişkili bir vadesiz hesabının bulunmaması durumunda ise Banka tarafından re'sen açılacak vadesiz hesaba yapılacaktır.

**2.9.6. Kısmi Ödeme ve Hesap Kapama:** Hesaptan vade süresince kısmi çekim yapılması banka onayına bağlıdır. Hesaptan vade süresi içerisinde Banka'nın onayını almaksızın herhangi bir nedenle para çıkışının olması durumunda Ara Dönem Ödemeli Mevduat Hesabı kapatılır ve hesaptaki anapara tutarı vadesiz hesaba aktarılır. Müşteri, kısmi çekim talebini Banka'ya yazılı olarak iletmesi ve faiz talebinde bulunması halinde, Banka kısmi çekim yapılması ile Müşteri'ye faiz ödenmesine karar verebilir. Banka bu durumda; anaparanın %50'sine kadar yapılan 2 kısmi çekimde hesabın açılış anından itibaren işlemiş faizin %100'üne kadar ödeme yapılabilir. Anaparanın %50'sini aşan ve/veya 2'den fazla adette yapılan kısmi çekimlerde ise hesabın açılış anından itibaren hesaba işlemiş faiz toplamının %50'sini aşmamak kaydı ile faiz ödenilecektir. Hesaptan vade süresi içerisinde herhangi bir nedenle para çıkışının olması durumunda Ara Dönem Ödemeli Mevduat Hesabı kapatılır ve hesaptaki anapara tutarı vadesiz hesaba aktarılır. Hesabın müşteri tarafından vadesinden önce kapatılması halinde de aynı esaslar geçerli olacaktır.

#### **2.10. SGK Maaş Ödeme Hesaplarına İlişkin Hükümler**

**2.10.1. Müşteri,** Banka nezdinde Sosyal Güvenlik Kurumu (SGK) emekli maaşı, gelir, aylık ödemelerinin yatmakta olduğu mevduat hesabının 12 (Oniki) ay süre ile hareket görmemesi halinde, bu hesaba yatan SGK'nın talep ettiği tutarları, SGK ile Banka arasında akdedilen protokol ve ilgili mevzuat çerçevesinde, SGK Hesabı'na defaten iade olarak aktarılmasını kabul, beyan ve muvafakat eder.

**2.10.2. Müşteri,** SGK Gelir/Aylık Ödemeleri Protokolü uyarınca şube gişeleri ve alternatif ödeme kanalları ile yapılan işlemlerin dışında diğer bankacılık işlemleri için (otomatik ödeme vadesiz ödeme vb.) vereceği talimatların hareket olarak değerlendirilmediğini bildiğini ve 12 ay boyunca hareket görmeyen hesabına (Şube Gişeli ve alternatif ödeme kanallarından işlem yapılmayan hesap) 12 ay süreyle yatırılmış olan tutarların SGK'ya iade edilmesine muvafakat ettiğini, Protokol uyarınca SGK'ya iade edilen tutarlar için Banka'ya herhangi bir talep ve itirazda bulunmayacağını gayrikabili rücu kabul, beyan ve taahhüt eder.

**2.10.3. Müşteri,** Sosyal Güvenlik Mevzuatı ve SGK Gelir/Aylık Ödemeleri Protokolü hükümlerine istinaden, SGK'nın kendisi adına Banka'dan talep ettiği veya Banka'nın SGK'ya ödemek zorunda kaldığı tüm tutarları faizi ile birlikte, yazılı onay, ihtar veya ihbara gerek olmaksızın vadeli /vadesiz TL, DTH, döviz, menkul kıymet, yatırım, çatı ve sair hesaplarından takas, mahsup ve tahsile, vadesiz TL hesabı haricindeki hesaplardan yapılacak tahsilatlarda işbu Sözleşme'nin Rehin, Takas, Mahsup ve Hapis Hakkı maddesi kapsamında işlem yapmaya ve bu amaçla Banka nezdindeki tüm hesapları, hak ve alacakları üzerinde, Banka'nın takas,

mahsup, rehin, hapis hak ve yetkisi olacağını gayrikabili rücu kabul, beyan ve muvafakat eder.

### 2.11. SGK Dışında Kalan Maaş Ödeme Hesaplarına İlişkin Hükümler

2.11.1. Müşteri, Banka ile personeli olduğu kurum arasında imzalanan Maaş Ödeme Sözleşmesi tahtında gerçekleşen toplu maaş hesabı açılışları kapsamında kendisine de maaş ödemesi yapılmasını teminen vadesiz mevduat hesabı açılmasına muvafakat ve icazet etmekte olup, gerek maaş hesabına gerekse de bu hesabına tanımlanan banka kartlarına ilişkin olarak işbu Sözleşme'de yer alan ilgili kısımlarda düzenlenmiş şart ve esasların uygulanacağını kabul ve beyan eder.

2.11.2. Müşteri, yemek yan hakkı ödemeleri için Banka ile personeli olduğu kurum arasında imzalanan sözleşme tahtında, kendisine, yemek yan hakkı ödemelerinin yapılacağı vadesiz bir hesap açılmasına ve bu hesaba tanımlı bir banka kartı verilmesine muvafakat ve icazet etmektedir. Yemek yan hakkı ödemelerinin yapılacağı bu hesaplara sadece yemek ödemeleri yatırılabilen, bu hesaplar başkaca hiçbir işlem için kullanılamamaktadır. Müşteri'nin bu hesapları, bireysel emeklilik, kamu ve vergi ödemeleri için kullanılamaz, bu hesaplardan EFT/Havale, virman işlemi, ATM işlemleri, nakit işlemler, EFT/Havale para transferleri, cüzdan ve ön ödemeli kartlara para yükleme, fon alım/satım, BES işlemleri, talimatlı-talimatsız fatura ödemeleri, SGK/vergi ödemeleri vs yapılamaz. Bunlar dışında, gerek bu hesaba gerekse de bu hesaba tanımlanan banka kartlarına ilişkin olarak işbu Sözleşme'deki ilgili kısımlarda düzenlenmiş şart ve esaslar uygulanacaktır.

2.11.3. Banka'nın bu başlık altındaki işlemlere dair yükümlülüğü salt ödemelere aracılık olduğunda müşterinin personeli olduğu kurum tarafından iletilecek ödemeye ilişkin bilgi ve talimatların doğruluğunu teyit etme yükümlülüğü bulunmamaktadır. Bu kapsamda Banka, kurumlar tarafından kendisine iletilecek bilgi ve talimatlardaki hata, eksik ve yanlışlıklardan; ödemelerinin hiç yatırılmaması, eksik yatırılması, hatalı yatırılması gibi hallerde sorumlu olmayacaktır.

## 3. ÖDEME HİZMETLERİNE İLİŞKİN HÜKÜMLER

### 3.1. Ödeme Hizmetlerine İlişkin Genel Hükümler

3.1.1. 6493 sayılı Ödeme ve Menkul Kıymet Mutabakat Sistemleri, Ödeme Hizmetleri ve Elektronik Para Kuruluşları Hakkında Kanun ve ilgili mevzuat kapsamında Bankamızca sunulacak ödeme hizmetleri aşağıda belirtilmiş olup, bu hizmetlerin tamamı Bankamızın hesap açtığı konvertibl döviz cinsi üzerinden verilmektedir:

- Kredi kartı ile yapılan EFT, havale ve kredi kartına yapılan borç ödeme işlemleri.
- Ödeme hesabına para yatırılması, çekilmesi ve bu hesabın işletilmesi için gerekli tüm işlemler.

Müşteri'nin ödeme hesabındaki fonun aktarımı, bir defaya mahsus olanlar da dâhil doğrudan borçlandırma işlemini, ödeme kartı ya da benzer bir araçla yapılan ödeme işlemini ve düzenli ödeme emri dahil (havale, EFT, Uluslararası Fon Transferi vb.) tüm para transferleri.

- Ödeme aracının ihraç veya kabulü.

Müşteri tarafından ödeme işleminin yapılmasına ilişkin onayın Akbank Mobil ve İnternet, telefon bankacılığı vb. herhangi bir bilişim veya elektronik haberleşme cihazı aracılığıyla verildiği ve ödemenin müşteri tarafından mal veya hizmet sağlayan tarafa, aracı olarak faaliyet gösteren bir bilişim veya elektronik haberleşme işletmecisine yaptığı ödeme işlemleri.

- Fatura ödemelerine (elektrik, telefon, su, doğalgaz gibi ödemeler, vergi, resim, harç, sosyal güvenlik primi ödemeleri ve bunlara bağlı cezalar) aracılık edilmesine yönelik

hizmetler.

3.1.2. Müşteri Banka tarafından talep edilen bilgileri verir. (alıcı adı, soyadı, unvanı, T.C. Kimlik/Yabancı Kimlik Numarası, Vergi Kimlik Numarası (VKN), hesap numarası, müşteri numarası veya kullanıcı kodu, kredi kartı numarası, iletişim bilgisi (telefon, e-posta vb.), alıcı bankası, şubesi veya şube kodu, alıcı adresi, fatura ödemeleri için abone/tesisat numarası, vergi ödemelerinde VKN, SGK ödemelerinde sicil numarası, işlem tutarı, para birimi, muhabir masraflarının kime ait olacağı bilgisi, ödeme aracı ve şekli),

3.1.3. Müşteri'nin ödeme işleminin gerçekleştirilmesine ilişkin talimatı bankaya ulaştığında veya uzaktan iletişim araçları aracılığı ile onay verildiğinde Banka yetkilendirilmiş sayılır.

3.1.4. Müşteri tarafından bankanın yetkilendirilmesinden sonra işlem banka tarafından gerçekleştirilmediği müddetçe geri alınabilir. Ancak otomatik ödeme talimatları gibi doğrudan borçlandırma yöntemiyle yapılan ödeme işleminde, müşteri ödeme emrini en geç ilgili ödemenin vade gününden bir önceki iş günü sonuna kadar geri alabilir.

3.1.5. Müşteri, TCMB tarafından belirlenen FAST işlem limiti dahilindeki işlemleri Bankanın sunduğu kanallarda 7 gün 24 saat boyunca anlık olarak gerçekleştirebilir. Müşterilerimiz, FAST işlem limiti üzerindeki diğer banka hesaplarına para transferi ödeme emirlerini ATM'den saat 17.00'ye, Akbank Mobil ve İnternet kanalıyla saat 17:15'e, şubelerden saat 16.30'a kadar verebilecektir. FAST işlem limiti üzerinde kalan ve bu saatlerden sonra iletilen diğer banka hesabına ödeme emirlerinde müşteri işlemin ertesi gün için gerçekleştirilmesi için Banka'ya yetkilendirebilir. Ödeme emrinin belirli bir günde, belirli bir dönemin sonunda veya müşterinin ödemeye ilişkin fonları banka tasarrufuna bıraktığı günde gerçekleştirilmesinin kararlaştırılması halinde, ödeme için kararlaştırılan gün ödeme emrinin alınma zamanı olarak kabul edilir. Kararlaştırılan günün iş günü olmaması halinde, işlem FAST işlem limiti üzerinde ise ödeme emri izleyen ilk iş günü alınmış sayılır.

3.1.6. Banka, gerekli gördüğü durumlarda müşterinin verdiği bir ödeme emrini yerine getirmeyi reddedebilir. Bu takdirde, ret gerekçesini ödeme emrinin alınmasını izleyen iş gününün sonuna kadar müşteriye, müşterinin bankada kayıtlı iletişim bilgileri üzerinden bildirir. Bankanın ödeme emrini reddetmesi, ödeme emrine ilişkin talimatın hatalı veya eksik olması halinde redde sebep olan hataların ne şekilde düzeltilebileceği belirtilerek ödeme emrinin alınmasını izleyen iş günü sonuna kadar müşteriye, müşterinin bankada kayıtlı iletişim bilgileri üzerinden bildirim yapılır.

3.1.7. Banka ödeme emrine ilişkin limit tutarlarını www.akbank.com adresinden yayınlacaktır.

3.1.8. Banka tarafından verilecek ödeme hizmetine ilişkin müşteri tarafından ödenmesi gereken ücretler süreklilik arz etmeyen, para transferleri, fatura ödemeleri ve benzeri anlık işlem niteliğindeki işlem ve hizmetler olduğundan, bunlara ilişkin ücret bilgisi, işlem gerçekleştirilmeden evvel ilgili kanalda Müşterilerimize gösterilerek ve onayları alındıktan sonra tahsil edilecektir. Müşterilerimiz bu işlemlere ilişkin ücret bilgisini www.akbank.com adresinden de edinebilirler. İşbu madde çerçevesinde ödenmesi gereken diğer ücretler TBBF'de yer almaktadır. Müşteri'nin bankadan almış olduğu ödeme hizmetlerine ilişkin olarak ek bilgi, daha sık bilgilendirme veya bilginin farklı bir yöntemle iletilmesini talep etmesi halinde, bu işlemin maliyetiyle orantılı ücret talep edilebilir.

3.1.9. Ödeme hizmetinin bilgisayar, telefon gibi bir cihaz ve/veya uygulama aracılığıyla alınması halinde cihazın/uygulamanın taşınması gereken teknik ve diğer özellikler Banka tarafından sunulan ilgili cihaz/uygulamanın kullanım koşullarında ayrıca yer almaktadır.

3.1.10. Banka, müşteri tarafından gerçekleştirilen veya müşteriye gelen ödemelere ilişkin ödeme işlemleri ile ilgili olarak Müşteri'yi, müşterinin işlem bazındaki talebi üzerine; uzaktan iletişim araçları ile ya da yazılı olarak, işlem sonrasında ya da yine müşterinin ayrıca talep etmesi üzerine en geç birer aylık dönemler itibarıyla bilgilendirir.

3.1.11. Müşteri, ödeme aracının güvenli olarak muhafazası için; banka kartı veya kredi kartı ile yaptığı ödemelerde işbu BBHS'nin "Banka Kartına İlişkin Hükümler" bölümünde ve Akbank Kredi Kartı Sözleşmesi'nde yer alan önlemlere, ayrıca Juzzdan, Akbank Mobil ve Akbank İnternet ile yaptığı ödemelerde ise, "Dijital Bankacılık ile İlgili Hükümler" bölümünde yer alan önlemlere uyar. Müşteri, ödeme aracının kaybolması, çalınması veya haksız kullanımı durumunda belirtilen bölümlerdeki maddelere uygun hareket eder.

3.1.12. Müşteri ödeme aracının hileli veya yetkisiz kullanımı şüphesini doğuran bir olayın gerçekleşmesi, ödeme aracının kaybolması, çalınması ve Müşteri'nin iradesi dışında gerçekleşmiş bir işlemi öğrenmesi gibi durumları bankaya derhal ve en geç yirmi dört saat içerisinde herhangi bir iletişim kanalı ile bildirerek ödeme aracını kullanıma kapatır. Banka, ödeme aracının kullanıma kapatılma sebebi ortadan kalktığında müşteriye yeni bir ödeme aracı temin eder veya ödeme aracını kullanıma açar. Müşteri, ödeme aracı ile ilgili kişisel güvenlik bilgilerinin korunmasına yönelik gerekli önlemleri almak, ödeme aracını kullanım koşullarına uygun olarak kullanmakla yükümlüdür. Banka, müşteri tarafından ödeme aracının kullanıma kapatılmasının ardından, müşteri talebi olmadan yeni bir ödeme aracını kullanıcıya göndermez. Banka, müşteri dışında herhangi bir üçüncü kişinin müşterinin kişisel güvenlik bilgilerine erişimini engeller ve gerekli güvenlik önlemlerini alır.

3.1.13. Müşteri, yetkilendirmedeği veya hatalı gerçekleştirilmiş ödeme işlemini öğrendiği andan itibaren bankaya gecikmeksizin bildirmek suretiyle işlemin düzeltilmesini ister. Düzeltme talebi, her halükarda ödeme işleminin gerçekleştirilmesinden itibaren on üç ayı aşamaz.

3.1.14. Müşteri, kayıp veya çalıntı bir ödeme aracının kullanılması ya da kişisel güvenlik bilgilerinin gereği gibi muhafaza edilmemesi nedeniyle ödeme aracının başkaları tarafından kullanılması durumunda, gönderen, yetkilendirmedeği ödeme işlemlerinden doğan zararın yapacağı bildirimden önceki son yirmi dört saat içinde gerçekleşen hukuka aykırı kullanımın yüz elli Türk Lirası'na kadar olan bölümünden sorumlu olduğunu bilir. Müşteri, yetkilendirmedeği ödeme işlemlerinden sorumlu tutulamaz. Müşteri, ödeme aracını hileli kullanması veya ödeme aracının güvenli kullanımına ilişkin yükümlülüklerini kasten veya ihmal ederek yerine getirmemesi durumunda, yetkilendirilmemiş ödeme işleminden doğan zararın tamamından sorumludur. Müşteri, ödeme aracının kaybolması, çalınması, iradesi dışında gerçekleşmiş herhangi bir işlemi öğrenmesine rağmen kullanımına ilişkin gerekli tedbirleri almamış olması, ödeme hesabını donduramaması ya da ödeme aracını kullanıma kapatmaması hallerinde ödeme aracının kullanımından doğan zarardan sorumludur.

3.1.15. Banka ödeme işleminin ödeme emrine uygun olarak alıcının ödeme hizmeti sağlayıcısına aktarılmasından müşteriye karşı sorumludur. Banka, ödeme emrinin alındığı tarihten itibaren en geç dört iş günü içerisinde, ödeme işleminin tutarını alıcının ödeme hizmeti sağlayıcısının hesabına aktarır. Banka, alıcının ödeme hizmeti sağlayıcısının yurt dışında bulunması halinde, ödeme işleminin tutarını Banka'nın, Banka'nın döviz muhabirinin ve alıcının ödeme hizmeti sağlayıcısının tatil günleri hariç tutulmak üzere 2 iş günü içerisinde alıcının ödeme hizmeti sağlayıcısının hesabına aktarılacak üzere muhabirine talimat verir. Ödemeye aracılık eden muhabirlerden veya alıcının ödeme hizmeti sağlayıcısından kaynaklanabilecek gecikmelerin ekleyeceği süre

Banka'nın kontrolünde değildir.

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

**3.1.17.** Müşteri'den kaynaklanan hata, kusur halleri haricinde, banka tarafından müşterinin ödeme işleminin gerçekleştirilmemesi veya hatalı gerçekleştirilmesi sonucunda müşterinin ödemek zorunda kaldığı faiz ve ücretlerin tazmininden banka sorumludur.

**3.1.18.** Banka işbu Sözleşme'nin "Ödeme Hizmetlerine İlişkin Hükümler" bölümünde yapılacak değişiklikleri 30 gün önceden müşteriye bildirir. Müşteri otuz günlük sürenin sonuna kadar işbu sözleşmeyi herhangi bir ücret ödemeksizin feshetme hakkına sahiptir. Bu süre içerisinde itiraz etmeyen müşteri değişiklikleri kabul etmiş sayılır.

**3.1.19.** Banka ile müşteri arasında bankanın işlem anındaki kurları uygulanır. Banka'nın uyguladığı kurlarda meydana gelecek değişiklikler müşteriye herhangi bir bildirim yapılmaksızın banka tarafından derhal uygulanır.

**3.1.20.** Müşterinin tüketici olduğu durumda Alıcı tarafından başlatılan işlemlerde geri ödeme: İlgili ödeme işleminin gerçekleştirildiği tarihten itibaren 2 (iki) ay içinde talepte bulunulması şartıyla Müşteri, Alıcı tarafından yetkilendirilmiş veya Alıcı aracılığıyla başlatılan ödeme işleminde yetkilendirme sırasında ödeme işlemine ilişkin tutarın tam olarak belirtilmemesi ve gerçekleşen ödeme işlemi tutarının, harcama geçmiş, sözleşme şartları ve ilgili diğer hususlar dikkate alınarak öngörülen tutarı aşması halinde, ilgili mal veya hizmetin tüketilmemiş olması kaydı ile ödeme işlemi tutarı kadar geri ödeme yapılmasını talep edebilir. Bu durumda Banka, Müşteri'den talebine ilişkin gerçeğe dayalı kanıtları sunmasını talep edebilir. Ancak, ödeme işlemine ilişkin onayın doğrudan Banka'ya verilmesi veya ödemenin gerçekleştirilmesi gereken tarihten en az 1 (bir) ay önce Müşteri'ye bildirimde bulunulması hallerinde, Müşteri ilgili ödeme işlemi için herhangi bir geri ödeme talep edemez. İşbu madde uyarınca geri ödeme talebinde bulunulabilen hallerde Banka 10 (on) iş günü içerisinde ödemeyi yapacak veya ret kararını gerekçeleri ile birlikte, Müşteri'nin başvurabileceği hukuki yolları da göstererek Müşteri'ye bildirecektir.

## **3.2. Havaleye İlişkin Hükümler**

**3.2.1.** Banka, sistemsel veya teknik bir arıza nedeniyle havalelerin zamanında yapılamaması, geç ya da hiç ulaşmaması gibi durumlarda ancak varsa kendi kusuru çerçevesinde sorumlu olacaktır. Banka, Müşteri'nin havale talimatında belirtilen hesabının müsait olmaması halinde havale işlemini yerine getirmeyecektir.

**3.2.2.** Havalenin şarta bağlanmadan veya mevzuatın zorunlu kıldığı durumlar hariç açıklama mahiyetinde bilgi eklenmeden gönderilmesi esastır. Banka'ya gelen havalelerde, havale göndericisi tarafından havalede belirtilen açıklama/şart Banka'yı taraflar arasındaki ilişkinin muhatabı haline getirmeyecektir. Banka'nın havale açıklamaları ile şartlarını yerine getirme/kontrol/takip veya değerlendirme yükümlülüğü bulunmaktadır.

**3.2.3.** Havale bedellerinin lehtarlarına ödenmesiyle, Banka'nın havale işlemine ilişkin her türlü sorumluluğu sona erecektir.

**3.2.4.** Müşteri adına hesaba yapılacak havale veya üçüncü kişiler tarafından teslimatlar Müşteri'ye ihbarda bulunmadan Banka tarafından adına kabul edilebilecek veya Banka'da mevcut ya da adına açılacak bir hesaba alacak kaydedilebilecektir. Üçüncü kişi tarafından bu şekilde hesaba gönderilen havale ve teslimatlar nedeniyle, Müşteri ve üçüncü şahıslar arasında ortaya çıkabilecek ihtilaflara Banka taraf olmayacaktır.

**3.2.5.** Müşteri, Banka'nın dövizli transfere konu olan hizmetlerin sağlıklı bir biçimde

sonuçlandırılmasını teminen, gerek nihai lehtarın bankası/finans kuruluşunun, gerek transfer işlemine aracılık eden diğer bankalar/finans kuruluşlarının talebi üzerine, transfer işleminin gerçekleştirilmesi için talimat verdiği, kendisine ait hesap numarasının ve adres bilgisinin bu kuruluşlara bildirilmesine muvafakat eder. Müşteri, SWIFT vb. transfer işlemlerine aracılık eden muhabir bankaların tabi olduğu suç gelirlerinin aklanmasının önlenmesi ve terörün finansmanı ile mücadele ile ilgili düzenlemeler kapsamında gerçekleştirdikleri işlemlerle ilgili işlem sırasında veya işlem sonrası kontrolleri sırasında muhabir bankalarca işlemin tamamlanabilmesi amacıyla talep edilebilecek olan; işlemin mahiyeti, tarafları vb. ek bilgiler; müşteri bilgileri (ismi, ortaklık yapısı, nihai faydalanıcı, adres, kimlik, vatandaşlık, faaliyet, meslek, yönetici bilgisi vb.) dahil tüm bilgi ve belgelerin işlemin tamamlanabilmesi amacıyla muhabir bankalar ile paylaşılabileceği kabul ve beyan eder.

**3.2.6.** Müşteri adına veya hesabına gelecek havale bedeli ile ilgili Banka'ca yazılı ihbar gönderildiği takdirde ihbarın tebliği edildiği veya hesaba gelen havalelerde hesaba alacak kaydedildiği tarihe kadar havale amiri tarafından herhangi bir sebeple iadesi talep edildiği takdirde Banka havaleyi iade edebilecektir. Ancak, havalenin bir başka kişiye ait olduğu ve sehven ihbar edildiği ya da mükerrer havale edilmesi gibi hatalı işlemlerden kaynaklanan durumlarda Müşteri'nin muvafakatine lüzum olmaksızın, Banka tarafından bu işlemler re'sen düzeltilenecektir. Müşteri, kendisine ait olmadığını bildiği veya bilmesi lazım geldiği halde, havale edilen tutarı Banka'yı bu konuda haberdar etmeksizin kullandığı hallerde, bu kullanım nedeniyle ilgili tutarı, Banka'ya o güne kadar geçen gün ve tutar üzerinden işleyecek kredili mevduata uygulanan faiz oranında faizi ile birlikte geri ödemekle yükümlüdür.

**3.2.7.** Müşteri, adına gelecek havaleler ile ilgili olarak Banka'ca gönderilen ihbarname üzerine en geç 3 (üç) gün içinde havale bedelini tahsil etmediği takdirde veya herhangi bir sebeple tebligatın yapılmaması halinde Banka havaleyi gönderene iade edebilecektir.

**3.2.8.** Müşteri, yurt dışına yapacağı para transferlerine ilişkin taleplerinin banka tarafından TCMB'nin belirlediği kodlarla TCMB'ye raporlama yapılacağını bilir, bunun için transfer taleplerinde işlem mahiyetini doğru ve gerçeğe uygun olarak beyan etmeyi, TCMB tarafından belirlenen tutar sınırı ve üzerindeki para transfer işlemlerinde ödeme mahiyetini tevsik edici doğru ve gerçeğe uygun belgeleri ibraz etmeyi, ek belge ve bilgi talep edilmesi halinde gecikmeksizin Bankaya ibraz etmeyi; mahiyet beyanının, ibraz ettiği belgelerin doğru ve gerçeğe uygun olmaması durumlarında Bankaya resmi merciler tarafından yaptırım uygulanması da dahil olmak üzere bankanın uğrayabileceği her türlü zararı faiziyle birlikte ilk talepte karşılayacağını kabul ve taahhüt eder.

## **3.3. Otomatik Havale ve Otomatik Ödemeye İlişkin Hükümler**

**3.3.1.** Müşteri tarafından, Banka'ya Fatura Ödeme Başvuru Formu ve Taahhütnamesi ("Başvuru Formu" olarak anılacaktır) ile (veya daha sonra Banka'ya verilecek değişiklik formu ile) iletilen talimatlar doğrultusunda fatura tutarları, Müşteri'nin bildireceği hesabından/kartından, son ödeme tarihinde, işbu bölümde belirtilen esaslar dahilinde tahsil edilerek Banka'nın anlaşmalı olduğu ve Başvuru Formu'nda belirttiği kurumların hesaplarına aktarılacaktır.

**3.3.2.** Banka ile anlaşmalı kurum/ve/veya kuruluşlar arasındaki sözleşmeler herhangi bir nedenle sona erdiğinde, bu durumun Müşteri'nin kayıtlı cep telefonuna SMS ile veya kayıtlı e-posta adresine bildirimde bulunulması sonrasında ödeme talimatları yerine getirilemeyecektir.

**3.3.3.** Banka'ca, bu Sözleşme kapsamında belirtilen hizmetler; önceden SMS veya e-posta aracılığı ile bildirimde bulunmak suretiyle tamamen veya kısmen sona erdirilebilir.

**3.3.4.** Müşteri, Başvuru Formu'nu tam olarak doldurup Banka'ya teslim ettikten sonra Banka tarafından Başvuru Formu işleme alınacaktır. Fatura ödemelerinde, kurum/kuruluşlar bazında farklı çalışma koşulları belirlenebileceğinden Müşteri, talimatı sonrasında, herhangi bir olumsuzluk yaşanmaması bakımından fatura ödemesinin gerçekleşip gerçekleşmediğini takip etmelidir. Talimatın verilmesi sonrasında, kurum/kuruluşların çalışma koşullarından kaynaklanan aksaklıklar sebebiyle ödemesi gerçekleşemeyen faturalara ilişkin olarak Banka'nın bir sorumluluğu bulunmayacaktır.

**3.3.5.** Müşterinin, fatura bedellerini başka bir kurum aracılığıyla ödemesi ve aynı zamanda Banka tarafından fatura bedelinin hesaptan/karttan tahsil edilmesi durumunda doğacak mükerrer ödemelerle ilgili sorunları, faturayı düzenleyen kurum ile kendi arasında çözümleneceğini, Müşteri yaptığı fatura ödemeleri nedeni ile üçüncü kişi (faturayı düzenleyen kurum) ile arasındaki ihtilaflarda Banka'nın taraf olmadığını ve sorumluluğunun bulunmadığını kabul eder.

**3.3.6.** Müşteri, fatura ödeme işlemini Banka'nın tahsilata yetkili herhangi bir şubesinde ve/veya Dijital Bankacılık Kanallarında Banka tarafından belirlenecek işlem saatleri içerisinde gerçekleştirebilecektir. Müşteri'nin Banka'da hesaba verilmiş otomatik ödeme talimatı mevcut ise, son ödeme günü Başvuru Formu'nda belirtilen hesabının taranması esnasında hesapta yeterli bakiye olması ve/veya kredi kartı ile ödeme talimatı verilmiş olması durumunda kredi kartı limitinin uygun olması halinde, ilgili kurumun hesabına virman yapılmak suretiyle ödemeler gerçekleştirilecektir.

**3.3.7.** Ödemenin gerçekleştirileceği hesap bakiyesi, en az fatura bedelini karşılayacak kadar olmadığı takdirde fatura Banka ile kurum arasındaki protokol esasları gereğince kısmi olarak dahi ödenemeyebilir. Son ödeme tarihi aynı olan birden fazla fatura olduğu takdirde, faturalar sistemsel sıralamalarına göre işleme alınacaktır. Kurumdan kaynaklanan hata ve arızalar sebebiyle fatura ödemesinin hiç veya gerektiği kadar yapılamamasından dolayı Banka'nın sorumluluğu bulunmayacaktır.

**3.3.8.** Müşteri'nin ödeme işlemi esnasında, ödemelerin yapılması için talimat verdiği hesabında para bulunmaması, hesap üzerinde haciz, tedbir vb. nedenlerle kısıtlama olması veya kredi kartındaki limitin yetersiz olması, kartın iptal edilmesi, yenilenmemesi ya da yenilendikten sonra yeni numara üzerinden talimat verilmemiş olması halinde, Banka'nın, otomatik ödeme/fatura tutarları için başka hesapları tarayarak otomatik virman yapma yükümlülüğü bulunmamaktadır.

**3.3.9.** İşbu Sözleşme kapsamında fatura ödeme işlemleri, Banka ile ilgili Kurum arasındaki protokol hükümleri doğrultusunda gerçekleştirilecektir. Bu protokollere uygun olmayan ödeme talepleri yerine getirilmeyecek, normal ve dönemsel kullanıma ait faturaların süresinde yapılacak ödemeleri haricinde geçmiş döneme ait fatura borçları Bankaca kabul edilmeyecektir. Yine, devir bedeli, depozito, nakil bedeli vesair borçlar gibi normal kullanım borcu dışındaki ödemeler de, bu protokollerde düzenlenmemişse Bankaca kabul edilmeyecektir.

**3.3.10.** Hesap numarası, abone numarası ve diğer bilgiler hakkında, Müşteri ya da kurum tarafından Banka'ya hatalı-eksik bilgilendirme yapılmasının sonuçlarından Banka sorumlu değildir.

**3.3.11.** Banka, fatura/havale gibi ödeme işlemleri için, işlem tarihinde ilgili Bilgilendirme/ Talep Formlarında veya mevzuatta belirtilen sair yöntemlerle bilgisi verilen oranlarda masraf veya komisyon tahsil edebilir.

**3.3.12.** Müşteri'nin, hesabı müsait olmadığı halde herhangi bir hata nedeniyle ilgili faturanın ödenmesi veya hesap bakiyesinin üzerinde ödeme yapılması durumlarında sebepsiz zenginleşme durumu gerçekleşeceği için Müşteri, bu tutarı Banka'ya derhal ödemekle yükümlü olacaktır. Aksi takdirde, Banka'nın bu tutarı, ödeme tarihine kadar

TCMB'nin avans faiz oranında işletilecek temerrüt faizi ile birlikte Müşteri'nin Banka'daki hak ve alacaklarından, Sözleşme'deki takas, mahsup, rehin hakları kapsamında tahsil etme hakkı saklıdır.

**3.3.13.** Müşteri, otomatik ödeme uygulamasına konu hizmetlerin sağlıklı biçimde gerçekleştirilebilmesi için gerekli görülen hallerde Banka'nın; Başvuru Formunda belirtilen kuruluşlardan Müşteri'ye ilişkin bilgi ve belgeleri almasına ve kullanmasına, Müşteri'nin hesabıyla ilgili veya kişisel bilgilerini resmi ve özel gerçek ve tüzel kişilere bildirmesine muvafakat eder.

**3.3.14.** Müşteri tarafından, Banka'ya iptal veya otomatik ödeme bilgi değişikliği bildirilmediği müddetçe, mevcut talimat ve bilgiler doğrultusunda işlem yapılmasından dolayı Banka'nın sorumluluğu bulunmayacaktır.

#### 4. BANKA KARTLARINA İLİŞKİN HÜKÜMLER

**4.1. Kart/ Ek Kart Hamili'nin sorumluluğu, kartın zilyetliğine geçtiği veya fiziki varlığı bulunmayan kart numarasının Akbank Mobil, Akbank İnternet, Juzdan uygulamalarından vb. şekilde öğrenildiği andan itibaren başlar.**

**4.2. Kart/ Ek Kart Hamili Banka Kartı'nın arka yüzündeki imza panelini, kartı teslim alır almaz silinmez bir kalemle imzalamakla yükümlü olduğunu, imzalamadığı takdirde doğabilecek ihtilaflardan dolayı Banka'nın hiçbir sorumluluğu olmadığını kabul ve taahhüt eder.**

**4.3. Kart Hamili, kartları Sözleşme'ye, Banka'nın üyesi bulunduğu Uluslararası kart kuruluşları (Visa, Mastercard vb.) / sair kuruluşlar tarafından belirlenen kurallara uygun kullanmayı kabul eder. Söz konusu kuruluşlar ile yapılan anlaşmaların sona ermesi/tadil edilmesi halinde Banka, Kart Hamili'ne vermiş olduğu kartların özelliklerini değiştirmek veya kartları kullanıma kapatmak zorunda kalabilir.**

**4.4. Kart Hamili; hesaplarından yalnızca birini ana hesap olarak belirleyebileceğini ve sadece bu hesaptan işlem yapabileceğini, ancak eğer talep edilmesi halinde Banka Kartı'nın tüm vadesiz hesaplara ulaşılabilir ve işlem yapılabilir şekilde açılabilirliğini kabul ve beyan eder.**

**4.5. Kart Hamili; valörün hafta içinde para çekmelerde ve para yatırma işlemlerinde aynı iş günü, tatil günlerinde ise para çekmelerde bir önceki iş günü, para yatırımlarda ise aynı iş günü olacağını, Dijital Bankacılık Kanallarından ve Banka'ca belirlenecek sair kanallar aracılığıyla yapılacak havaelerin ancak hesaptan (mevcut nakit paradan) virman yapılarak gerçekleştirilebileceğini kabul eder.**

**4.6. Banka, Kart Hamili'nin ATM ve POS'lar ile kartın kullanım imkânı verilen diğer kanallardan yapacağı işlemler için bir "standart limit" belirleyebilmekte ve kart hamillerine Banka'nın belirlediği maksimum limit dahilinde, Dijital Bankacılık Kanalları aracılığıyla standart limiti değiştirebilme olanağı verebilmektedir. Banka, Banka Kartı ile yapılacak nakit çekim ve alışveriş işlemleri için "işlem başına limit" de tanımlayabilir. Ayrıca, Banka söz konusu limitlere ilişkin değişiklikler hakkında Kart Hamili'ni Banka'nın internet sitesi, SMS veya sair yöntemler aracılığıyla önceden bilgilendirecektir.**

**4.7. Kart Hamili, münferit ve/veya tek imza yetkili olduğu ortak hesabını Banka Kartı'na tanımlayabilir, Banka'nın belirlediği kanallardan ortak hesaplarını görebilir ve işlem yapabilir. Ancak, müşterek imza**

**yetkisine sahip ortak hesap sahipleri ortak hesaplarını Banka Kartı'na tanımlayamazlar.**

**4.8. Kart Hamili'nin şifresini ve kart numarasını gizli tutması ve kartı ve kartın kullanılması için gerekli şifre bilgilerini güvenli bir şekilde koruması ve bu bilgilerin başkaları tarafından kullanılmasına engel olacak önlemleri alması gerekir. Kart Hamili, bunların kaybolması ve çalınması halinde veya iradesi dışında gerçekleşmiş herhangi bir işlemi öğrenmesi durumunda Banka'nın Müşteri İletişim Merkezi'ni arayarak veya en yakın Banka Şubesi'ne başvurarak Banka'ya derhal bildirimde bulunmak zorundadır. Kart Hamili, Banka'ya yapacağı kayıp ve çalıntı bildiriminden önceki yirmi dört saat içinde gerçekleşen hukuka aykırı kullanımdan doğan zararlardan yüz elli Türk Lirası ile sınırlı olmak üzere sorumludur. Bildirimden önceki yirmi dört saatten önce yapılan hukuka aykırı kullanımdan ise Kart Hamili sorumludur. Ancak hukuka aykırı kullanımın, hamilin ağır ihmali veya kastına dayanması veya bildirimden yirmi dört saat içinde yapılmaması hallerinde yukarıda belirtilen sınırlama uygulanmayacak olup, bildirimin yapılmaması nedeniyle bildirimden önceki yirmi dört saat içinde yapılan harcamaların tamamından Kart Hamili sorumlu olacaktır. Kart Hamili, ilgili sigorta prim bedelini ödemek koşuluyla bildirimden önceki yirmi dört saat içinde gerçekleşen hukuka aykırı kullanımdan doğan zararlar ilgili yasal sorumluluk tutarı için sigorta yaptırılmasını talep edebilecek olup, Kart Hamili'nin talebi halinde yukarıda belirtilen yüz elli Türk Lirası tutarı üzerinden hesaplanacak sorumluluk priminin ödenmesi kaydıyla Banka tarafından sigorta yaptırılabilir.**

**4.9. Temassız Kart özelliğini taşıyan kartların uzaktan okutulması suretiyle yasal limitler dahilinde harcama yapılması halinde, söz konusu harcamalar imza ya da şifre kullanılmadan onaylanır. Uzaktan okutularak yapılan ödemeler çevrimdışı (offline) ya da çevrimiçi (online) gerçekleştirilir. Bu işlemler için harcama belgesi/slip düzenlenemeyebilir. Yapılan harcamalara verilen onaydan dolayı Müşteri söz konusu işlemde sorumludur.**

**4.10. Banka, Kart/ Ek Hamili'nin işyerlerinden aldığı malların ve yararlandığı hizmetlerin cinsi, niteliği, içeriği, miktarı, garantisi, nakli, iadesi, ayıba ilişkin vesair konularda anlaşmazlık olduğu takdirde herhangi bir sorumluluk kabul etmediği gibi, aracı da değildir ve bu konuda herhangi bir araştırma yapmak ya da garanti vermekle de yükümlü tutulamaz. Bu tür anlaşmazlıklarda Kart/ Ek Hamili tarafından harcama belgesinin/slipin imzalanması veya POS cihazına şifrenin girilmesi ya da sanal mağazaya kart bilgilerinin girilmesinden sonra Banka'ya ilgili işyerlerine ödeme yapılmaması talimatının verilmesi geçerli olmayıp, Kart Hamili, bedeli Banka'ya ödemekle yükümlüdür.**

**4.11. Kart Hamili'nin Banka Kartı'nı yurt dışında kullanması durumunda, bu kartın kullanımından doğan borç ve alacak kayıtları Banka'ca USD cinsinden işleme alınır. Bu işlemler Banka'ya iletilen tarihteki Banka gişe döviz satış kurundan TL'ye dönüştürülerek, Müşteri'nin Banka Kartı'nın bağlı olduğu Hesabına borç geçilecektir.**

**4.12. Kart Hamili, Banka Kartı kullanımına ilişkin olarak yurtdışı ATM'lerden yapılacak döviz para çekim işlemlerinde TBBF'de ve www.akbank.com'da belirtilen ücret, komisyon ve vergileri Banka'ya ödemeyi,**

**bir takvim yılı içerisinde kayıp, çalıntı ve benzeri nedenler dolayısıyla gerçekleştirilen ikiden fazla kart yenileme taleplerinde ise maliyeti kadar ücret ödemeyi kabul ve beyan eder. Banka, kart kullanımına bağlı olarak kart hamilinden Sözleşme'de ve eklerinde belirtilenler haricinde herhangi bir isim altında ödeme talep etmeyecek ve hesabından kesinti yapmayacaktır. Banka tarafından yeni bir ücret kalemi getirilmesi yahut mevcut olan ücret kalemlerinde artış olması halinde Müşteri mevzuata uygun olarak bilgilendirilecektir. Müşteri, Banka'nın Sözleşme'de ve eklerinde belirtilen ücretleri; Kart Hamili'nin mevduat hesabına borç kaydederek tahsil etmeye yetkili olduğunu kabul eder.**

**4.13. Anında Dijital Kullanım Özellikli Kartlar İçin Özel Hükümler:**

**4.13.1. Akbank Mobil, İnternet, Juzdan, şube veya Müşteri İletişim Merkezi 444 25 25 üzerinden yapılan banka kartı başvuru ve kayıp/ çalıntı bildirimleri sırasında yapılan yenileme işlemleri esnasında, Müşteri'nin talebi üzerine veya Müşteri'nin aksi yönde bir talebi yoksa açıkça bilgilendirilmesi suretiyle Anında Dijital Kullanım özelliği olan banka kartı (üzerinde 16 haneli kart numarası ve CVC2/CVV güvenlik numarası bilgilerinin yer almadığı, sadece kart hamilinin isminin ve son kullanma tarihinin bulunduğu bir karttır) verilecektir. Müşteri, Anında Dijital Kullanım Uygulaması sayesinde kartın üzerinde yer almayan bu bilgilere Akbank Mobil ve İnternet ile Juzdan uygulamaları aracılığıyla ulaşarak kartı fiziken teslim almayı beklemeden internet harcaması (başvuru sırasında bu tip işlemleri yapabilmek için talebi alınması kaydıyla), temassız ve QR mobil ödeme ve benzeri işlemler ile nakit nitelikli işlemler gerçekleştirilebilecektir.**

**4.13.2. Müşteri, işbu sözleşmeyi onayladıktan sonra internette alışveriş limitini belirleyebilecek ve yukarıda bahsi geçen üzerinde kart bilgileri yer almayan Anında Dijital Kullanım Özellikli fiziki kart kendisine teslim edilmeden önce de Akbank Mobil, Juzdan üzerinden erişeceği kart bilgilerini kullanarak internet harcamalarına başlayabilecektir. Bu tip kartlar ile internet harcaması yapabilmek için internette alışveriş limiti belirlenmesi ve kartın internet harcamalarına açık olması gereklidir.**

**4.13.3. Anında Dijital Kullanım Özellikli banka kartı Müşteri'ye teslim edilene kadar bu kart, fiziki kart varlığı gerektiren POS işlemlerine kapalı olacaktır. Kartın kendisine tesliminden önce Müşteri, kart şifresini belirleyerek tanımlama yapması halinde Akbank Mobil ve Juzdan üzerinden temassız ve QR mobil ödeme yapılabilir.**

**4.13.4. Akbank Mobil ve İnternet ile Juzdan uygulamaları aracılığıyla kart bilgilerine ulaşarak internet harcaması, temassız ve QR mobil ödeme ile nakit nitelikli işlemlere devam edilecek, kurye ile gönderilen fiziki kartın teslim alınması şartına bağlıdır. Kuryedeki kartın kabul edilmemesi, adres yetersizliği vb. nedenlerle fiziki kartın teslim edilememesi halinde Banka işbu sözleşmenin fesih şartını düzenleyen hükümlerine göre önceden bildirimde bulunmak kaydıyla sözleşmeyi sona erdirmeye yetkili olup, dijital kanallar üzerinden kartın kullanımı durdurabilecektir. Fesih tarihine kadar geçen süre zarfında yapılan işlemlerden Müşterinin kart harcamalarından kaynaklanan ve kartın güvenliğine ilişkin aynı şekilde sorumluluğu devam edecektir.**

**4.13.5. Müşteri, Anında Dijital Kullanım özelliğine sahip banka kartları için**



ek kart ve sanal kart talebinde bulunamayacaktır.

#### 4.14. Banka Kartı Ödül Programı:

Kart'ın kullanımı sonucu kazanılabilecek olan ödüle ilişkin tüm kriterler Banka tarafından belirlenir ve çeşitli mecralarda) ilan edilir. Banka, Kart Hamili'nin biriktirmiş olduğu ödül tutarlarının kazanımı ve kullanımında süre kısıtı koyma gibi ödül uygulama şartlarını değiştirme hakkına sahiptir. Ödüllere ilişkin vergi, fon ve harçlarla ilgili olarak Banka'nın herhangi bir sorumluluğu bulunmamaktadır. Kart Hamillerinin ödül kullanımları, Banka'ya olan her türlü borçlarını ödemede temerrüde düşmemeleri ve Sözleşme uyarınca yükümlülüklerini tamamen yerine getirmeleri şartına bağlıdır. Kart Hamili, kazanmış olduğu ödülleri ancak Banka tarafından yetkilendirilen üye işyerlerinde mal/hizmet alım/satımları sırasında veya Banka tarafından belirlenecek işlemlerde kullanabilecektir. Ödül kullanılarak yapılan işlemlerde kullanılan ödüller üzerinden ödül kazanılmaz. Kart Hamili'nin, aldığı bir mal ve hizmete ilişkin işlemi iptal/iade etmesi, kartını kart sistemleri kurallarına ve/veya amaca aykırı kullanması durumunda kazanılan ödül tutarı toplam ödül tutarından mahsup edilebilecektir. Toplam ödül tutarı, kazanılan ödül tutarının mahsubu için yeterli değilse, söz konusu tutar Banka Kartı'nın bağlı olduğu mevduat hesabından tahsil edilir. Banka kartının herhangi bir sebeple Kart Hamili'nin isteğiyle veya bankamız tarafından kapatılması durumunda, birikmiş olan chip-para, puan vb. ödüller sıfırlanarak kullanılamaz hale gelir. Kart Hamili, herhangi bir şekilde ödül kullanımı yapmayı, ödül karşılığında kendisine nakit ödeme yapılmasını, ödül tutarlarının üçüncü şahıslara devredilmesini, borçlarının ödenmesinde kullanılmasını ve/veya mevduat hesabına aktarılmasını talep edemeyecektir.

4.15. Müşteri, harcama tutarının Banka kartından provizyon alındıktan sonra belirli olacağı işlemleri, ancak Banka kartının bağlı olduğu hesabında uluslararası Kartlı Ödeme Sistemleri kuruluşlarınca belirlenen azami işlem tutarına kadar mevduat bulunması durumunda yapabileceğini, hesapta yeterli mevduat yoksa işlemin Banka tarafından reddedilebileceğini, yapmış olduğu harcamaların hesabındaki mevduat tutarını aşmasına neden olması durumunda ise mevduat bakiyesinin üzerindeki bu harcama tutarlarından faiziyle beraber sorumlu olacağını ve Bankanın ilk talebinde Bankanın tüm zarar ve ziyanını ödeyeceğini ve bu tutarların Banka tarafından re'sen Müşteri hesap ve varlıklarından takas ve mahsup edilebileceğini kabul, beyan ve taahhüt eder.

### 5. DİJİTAL BANKACILIK İLE İLGİLİ HÜKÜMLER

#### 5.1. Genel Hükümler:

5.1.1. Müşteri bu sözleşmede tanımlanan Dijital Bankacılık kanalları üzerinden gerçekleştireceği işlemlerde, mobil cihaza özel uygulamalar, SIM Kart menüleri ve/veya uygulamaları veya telefon gibi elektronik dağıtım kanalları ile Banka'ya talimat verebilir.

5.1.2. Müşteri Dijital Bankacılık kanalları üzerinden Banka tarafından kendisine verilen şifre/parola veya diğer kimlik doğrulama araçları ile bankacılık işlemlerini yapabilecektir. Söz konusu şifre/parola veya diğer kimlik doğrulama araçları kullanılarak yapılan işlemlerin Müşteri tarafından yapıldığı kabul edilir ve Müşteri için bağlayıcıdır. Söz konusu şifreler ve diğer kimlik doğrulama yöntemleri kullanılmak suretiyle işlem yapıldığı durumlarda, Banka'nın işlemi yapan kişilerin kimliklerini araştırma yükümlülüğü

bulunmamaktadır.

5.1.3. Banka tarafından Müşteri'ye iletilen şifre/parola ve diğer bilgilerin üçüncü kişilere karşı güvenliğinin sağlanması Müşteri'nin sorumluluğundadır. Müşteri, şifrenin hukuka aykırı kullanımların önlenmesini teminen hemen Banka'yı haberdar etmelidir. Aksi durumda, Banka'ya bildirimin yapıldığı zamana kadar geçecek süre içinde yapılacak işlemler sebebiyle meydana gelebilecek her türlü zarardan Müşteri sorumlu olacaktır.

5.1.4. Banka, hizmeti sunan taraf olması itibarıyla Dijital Bankacılık Hizmetleri kapsamına dahil edeceği bankacılık hizmetinin çeşit ve unsurlarını serbestçe belirleyebilir; hizmetin verilmesine ara verebilir veya hizmeti tamamen durdurabilir.

5.1.5. Müşteri; Banka'nın hizmete açtığı veya açacağı her türlü ürün ve hizmete, Banka'nın teknik yapısı ve güvenlik uygulamaları gereğince, Dijital Bankacılık kanalları üzerinden Banka'ca Müşteri'ye tanınan limitler ve belirlenen işlem saatleri içinde erişebilecektir. Banka, Dijital Bankacılık hizmetlerin verilmesi esnasında oluşabilecek arıza vb. teknik sebepler veya Banka haricinde donanım, yazılım ve internet sunucusundan kaynaklanan aksaklık gibi durumların varlığı halinde hizmet kesintiye uğrayabilir. Bu durumda işlemin gerçekleştirilememesi veya yarıda kalmasından Banka sorumlu değildir.

5.1.6. Dijital Bankacılık kanalları üzerinden kurulan sözleşmeler, BDDK tarafından Bankacılık Kanunu uyarınca belirlenen yöntem ile de kurulabilir. Müşteri, sözleşmeyi kurmaya yönelik olan irade beyanını mevzuat düzenlemelerinde belirttiği şekliyle bankaya ilemesi ve belirtilen yöntem ile sözleşmenin kurulması halinde, resmi şekle veya özel bir merasime tabi olmayan her türlü sözleşme yazılı şekilde kurulmuş kabul edilir.

5.1.7. Müşteri 5070 Sayılı Elektronik İmza Kanunu uyarınca elektronik imza olarak kullanılabilecek Mobil İmza uygulamasında AŞT'ye gelen imzalama mesajında belirtilen kod numarası veya mesajı ile işlemi gerçekleştirdiği kanalda bulunan kod numaralarının veya mesajlarının kendisi tarafından karşılaştırılması gerektiğini kabul eder. İlgili Kanun gereğince ıslak imza eş değeri güvenli elektronik imzanın ve Mobil İmza'nın Dijital Bankacılık Kanallarında kullanılması sırasında üçüncü taraflarca sağlanan hizmetlerde ortaya çıkabilecek aksaklıklardan Banka sorumluluğu değildir.

5.1.8. Müşteri'nin Dijital Bankacılık kanallarının kullanımı esnasında vereceği talimatların yazılı işlem talimatı niteliğinde olduğunu kabul eder. Müşteri'nin sesli yanıt sistemine veya müşteri temsilcisine vereceği bilgi ve talimatlar dahil olmak üzere tüm sistem kayıtları Hukuk Muhakemeleri Kanunu'nun 193. maddesi uyarınca münhasıran kesin ve bağlayıcı delil niteliğinde kabul edilecektir.

#### 5.2. Akbank Mobil ve Akbank İnternet ile Juzdan İşlemlerine İlişkin Hükümler

5.2.1. Banka tarafından Juzdan, Akbank Mobil ve Akbank İnternet üzerinden sunulacak bankacılık hizmetleri, Müşteri'nin sisteme girdiği bilgiler doğrultusunda gerçekleştirilecektir. Bu nedenle hatalı bilgi girişi (eksis tutar girilmesi, hatalı vergi türünün girilmesi vb.) nedeniyle doğacak zararlardan Banka sorumlu olmayacaktır.

5.2.2. Banka, Juzdan, Akbank Mobil ve Akbank İnternet hizmetlerinin 1 yıl süre ile hiç kullanılmaması, halinde Müşteri'nin şifresini iptal edebilir ve hizmetten yararlanmasına son verebilir.

5.2.3. Müşteri'ye Banka tarafından tek kullanımlık şifre (OTP) üretebilen cihazlar ile cep telefonuna veya bilgisayara yüklenebilen uygulamaların tahsis edilmesi halinde, cihazın kaybolması/çalınması veya uygulamaların bozulması, yüklenememesi, teknik problemler vb. sebepler ile kullanılamaması durumunda Müşteri derhal Banka'yı haberdar edeceğini; Banka'ya bildirimin yapıldığı zamana kadar geçen sürede hesabı

üzerinden yapılan işlemlere ait sorumluluğunun kendinde olduğunu kabul eder.

#### 5.3. Müşteri İletişim Merkezi'ne İlişkin Hükümler

5.3.1. Dijital Bankacılık Hizmetleri, Müşteri'ye Banka tarafından www.akbank.com ve diğer kanallarda ilan edilen telefon numaraları aracılığı ile de verilebilir. Müşteri telefon bankacılığı hizmetlerden Banka'nın vermiş olduğu numaraları arayarak yararlanabilir. Banka, ilan ettiği telefon numaralarının değişmesi halinde, yeni telefon numaralarını Banka'nın internet sitesinde veya diğer iletişim kanallarında bildirebilecektir.

5.3.2. Müşteri ile güvenli ve sağlıklı bir telefon görüşmesi yapılamadığı durumlarda Banka, işleme başlamama veya başlamış olduğu işlemi devam ettirmeme ve gerekli görülen güvenlik tedbirlerini belirleme hakkına sahiptir.

5.3.3. Müşteri ile Banka arasında yapılan tüm görüşmeler (sesli, görüntülü vd.), "hizmet kalitesi ve güvenilirliğinin sağlanması ve oluşabilecek her türlü olasığa karşı Banka'nın tedbir alabilmesi" amacıyla kaydedilebilecektir.

#### 5.4. Mobil Cihazlar ile Yapılan İşlemlere İlişkin Hükümler

5.4.1. Akbank Mobil ve İnternet ile Juzdan'da kullanılacak şifre/parolaların SMS/SIM aracılığı ile belirlenmesine veya cep telefonuna gönderilmesine yönelik işlemler esnasında Banka, Müşteri'nin, Banka Müşteri'nin kayıtlı telefonundan gelen SMS'lere veya SIM mesajlarına itibar ederek işlem yapacaktır.

5.4.2. Müşteri'nin sahibi olduğu cep telefonu/SIM Kart'ın çalınması, kaybolması halinde bu durumun derhal Banka'ya bildirilmesi gerekmektedir. Cep telefonu ve/veya SIM Kart'ın herhangi bir nedenle üçüncü şahıslar tarafından kullanılması veya GSM operatörleri veya üçüncü şahıslar tarafından kopyalanması sonucunda ortaya çıkan zararlardan Banka sorumlu olmayacaktır.

5.4.3. Müşteri cep telefonu numarası bilgisini, kimliğinin tespit edilmesini sağlayan bir güvenlik bileşeni olarak kullanılmak üzere, müşterisi olduğu mobil operatör sistemleri ile paylaşımını kabul eder.

5.4.4. Banka, Müşteri'nin talebi üzerine Akbank Haberci hizmeti kapsamında Müşteri'ye, Banka'ca belirlenen işlemler içinden Müşteri'nin seçimleri özelinde bildirim yapılabilir. İlgili hizmete ait güncel ve detaylı bilgi www.akbank.com'da yer almaktadır. Akbank Haberci hizmeti, Müşteri'nin genel işlem listesi içinden seçtiği kart, hesap veya diğer finansal işlemlerini kapsayacaktır.

#### 5.5. ATM İşlemlerine İlişkin Hükümler

5.5.1. Müşteri, kartlı veya kartsız/sifreli şekilde, Banka sistemlerinin elverdiği ölçüde Banka'nın ATM'lerinden Banka tarafından uygun görülen bankacılık işlemlerini yapabilecektir.

5.5.2. Müşteri, ATM'lerden kartlı veya kartsız/sifreli işlem ile yapacağı tüm nakit işlemlerde, Banka'nın fiili para sayımında saptayacağı tutarın esas alınacağını kabul eder. Herhangi bir şekilde Müşteri'ye fazla ödeme yapıldığının Banka tarafından tespit edilmesi halinde, sebeziz zenginleşme durumu gerçekleşeceği için Müşteri talep üzerine bunu derhal iade etmeyi, aksi takdirde talep tarihi ile bu tutarı iade ettiği tarih arasında geçecek günler için TCMB'nin avans faiz oranında işletilecek temerrüt faizi oranı üzerinden gecikme faizi ödemeyi kabul eder.

#### 5.6. Akbank Asistan İşlemlerine İlişkin Hükümler

5.6.1. Akbank Asistan, Banka tarafından belirlenen işlemler ile ilgili sorulara cevap verebilen, yine para transferi, ödeme, finansal ürün başvuruları gibi Banka tarafından belirlenen işlemleri Müşteri'nin talimat ve onayları ile gerçekleştirebilen bir robottur.

5.6.2. Akbank Asistan'a, www.akbank.com internet sayfasından, Akbank İnternet, Akbank Mobil gibi kanallar ile Banka'nın sosyal medya hesapları gibi diğer mecralar üzerinden erişim sağlanabilir. Banka, Akbank Asistan'a erişimin nasıl sağlanacağına



ilişkin şartları ve diğer gerekli bilgilendirmeleri [www.akbank.com](http://www.akbank.com) internet sayfasında yer verecek olup, söz konusu şartları belirleme ve değiştirme hakkına sahiptir.

**5.6.3.** Müşteri, kimlik doğrulama sürecinden geçmeden Akbank Asistan'a soru sorabilir. Kimlik doğrulama sürecinden geçilmeksizin Müşteri'nin yalnızca finansal sonuç doğurmayacak (döviz kuru, faiz oranları gibi) sorularına yanıt verilebilecek olup, sistemde yer almayan sorular için Müşteri şube ya da Banka'nın diğer kanallarına yönlendirilebilecektir.

**5.6.4.** Müşteri, Banka tarafından işlem özelinde talep edilebilecek kimlik doğrulama süreçlerinden geçerek sisteme log in olunması sonrasında Akbank Asistan ile finansal sonuç doğurabilecek para transferi, ödeme, finansal ürün başvuruları gibi işlemler gerçekleştirebilir. Banka, işlem öncesinde Müşteri'nin verdiği bilgiler doğrultusunda yapacağı işlemin onay/özet metnini Müşteri'ye sunarak onayını alır. Müşteri'nin onayı olmadan işlemi gerçekleştirmez. Müşteri'nin hatalı bilgi girişi ve hatalı onayı nedeniyle doğacak zararlardan Banka sorumlu değildir.

## 6. SERMAYE PİYASASI ARAÇLARI ALIM SATIM ARACILIĞI VE YATIRIM HİZMETLERİNE İLİŞKİN HÜKÜMLER

**6.1.** Bu Sözleşme Banka'nın Müşteri adına ve/veya hesabına borsada veya borsa dışı piyasalarda ya da Banka'nın kendi portföyünden Sermaye Piyasası Kanunu ve Sermaye Piyasası Kurulu'nun bu kanuna dayandırılarak çıkarılan tebliğlerinde tanımlanan sermaye piyasası araçlarını (yatırım fonları dahil) alım satımına, sermaye piyasası araçlarının Banka tarafından saklanması veya yetkili takas ve saklama kuruluşunda saklatılması, sermaye piyasası araçlarından kaynaklanan yönetsel ve mali hakların kullanılması ile SPK (Sermaye Piyasası Kurulu) mevzuatının izin verdiği yan hizmetlerin sunulmasına, genel yatırım tavsiyeleri ile diğer yan hizmetlerin sunulmasına ilişkin tarafların hak ve yükümlülüklerini düzenler.

**6.2.** Yatırım Kuruluşlarının Kuruluş ve Faaliyet Esasları Hakkında Tebliği'nde Genel müşteri olarak tanımlanan Müşterinin yazılı olarak talep etmesi durumunda, Banka tarafından uygun görülmesi halinde Banka'nın sunabileceği hizmet ve faaliyetlerden profesyonel müşteri sıfatıyla yararlanabilir. Müşteri, tabi olduğu sınıflandırmayı etkileyebilecek bir durum ortaya çıktığında söz konusu hususu Banka'ya bildirmekle yükümlüdür. Bu esaslar çerçevesinde verilen bilgilerin doğruluğundan ve gerektiğinde güncellenmesinden Müşteri sorumludur.

**6.3.** Banka, Türkiye Elektronik Fon Dağıtım Platformu'nda işlem gören yatırım fonları ile para piyasası fonları (likit fonlar) ve kısa vadeli tahvil ve bono fonları ve Hazine Müsteşarlığı tarafından ihraç edilmiş borsalarda ve teşkilatlanmış diğer pazar yerlerinde işlem gören kamu borçlanma araçları için uygunluk testi yapmak zorunda değildir. Müşteri bu hususta Banka tarafından bilgilendirildiğini kabul ve beyan eder.

**6.4.** Akbank Türkiye Elektronik Fon Dağıtım Platformu'nun dağıtıcı üyesidir. Türkiye Elektronik Fon Dağıtım Platformu (TEFAS), yatırım fonu katılma paylarının elektronik bir merkezi platformda fon kurucuları tarafından Platformda yer alan dağıtım kuruluşları aracılığıyla satılmasına ve geri alınmasına imkan veren, takasın ve saklamanın Takasbank-MKK sistemi ile entegre bir şekilde tam otomasyona dayalı olarak gerçekleştirilmesine imkan sağlayan elektronik bir Platform'dur. Akbank Platform'a dahil olan tüm yatırım fonları ile aktif satış anlaşması yaptığı kurumların Platform'dan işlem yapılması zorunlu olmayan yatırım fonu katılma paylarının alım satımına Sermaye Piyasası mevzuatı uyarınca aracılık yapar. Müşteri, Türkiye Elektronik Fon Dağıtım Platformu'nda alım satım yapmadan önce, <http://fonturkey.com.tr> veya <http://fundturkey.com.tr> adreslerinden ulaşılabilen Fon

Bilgilendirme Platformu'na erişim sağlayarak, hem Platform'da alınıp satılan yatırım fonlarına ilişkin karşılaştırmalı olarak getiri, alım satım saatleri, yönetim ücretleri, işlem kısıtları gibi bilgilere hem de faiz, altın, borsa endeksi gibi diğer yatırım alternatiflerine ilişkin getiri bilgilerine ulaşabilecektir. Müşteri, bu siteyi inceledikten sonra yatırım fonu alım ya da satım kararı vermesi halinde, işlemlerini Akbank Şubeleri veya Akbank Mobil ve İnternet aracılığıyla gerçekleştirebilir. Müşteri satın aldığı yatırım fon paylarını Platform'da belirtilen saatlerde, fon tarafından açıklanan fiyat üzerinden geri satabilir. Müşteri, Banka'nın şubeleri ya da Akbank Mobil ve İnternet üzerinden TEFAS'a erişim imkanına sahip olacaktır.

**6.5. Saklama Hesaplarına İlişkin Hükümler:** Banka, sermaye piyasası faaliyetleri sebebiyle, emanetçi sıfatıyla, idare etmek için, teminat olarak veya her ne nam altında olursa olsun, sermaye piyasası faaliyetleriyle ilişkili olarak kendisine kayden veya fiziken tevdi veya teslim edilen sermaye piyasası araçlarına ilişkin olarak Sermaye Piyasası Mevzuatı'na ve işbu Sözleşme hükümlerine uygun olarak saklama hizmeti verir. Banka'nın saklama hizmeti kapsamında, Müşteri hesaplarına ilişkin tuttuğu tüm kayıtların; Müşteri'ye ait sermaye piyasası araçlarının ve nakdin herhangi bir anda başka bir müşterinin hesabından veya kendi varlıklarından ayırt edilebilecek nitelikte tutulması, hak sahipleri ile bu kişilerin haklarını ve Banka'nın her bir müşteriye olan yükümlülüklerini tam ve doğru olarak yansıtmaya gerekir. Yurt dışında yerleşik müşterilere saklama hizmeti sunulması sırasında Banka nezdinde tutulan kayıtların, nakit hariç hak sahibi bazında izlenmesi zorunludur. Banka, yurt dışında menkul kıymetlerin takası ve saklanması faaliyetleri konusunda, uluslararası alanda faaliyet gösteren Euroclear Bank kurumu ile çalışmaktadır. 1968 yılında Brüksel'de kurulmuş olan Euroclear Bank, başlıca menkul kıymetlerin takası, saklanması, (teminat yönetim hizmetleri ve menkul kıymetler ödünç işlemleri dahil) varlık optimizasyonu, varlık hizmeti, yatırım fonu hizmetleri alanlarında faaliyet göstermektedir ve Euroclear Bank'ın 40'ı aşkın ülke sermaye piyasası ile doğrudan veya dolaylı bağlantıları bulunmaktadır. Euroclear Bank, uluslararası alanda takası yapılan menkul kıymetler; ipotekli tahviller, hisse senetleri, yatırım fonları ve diğer menkul kıymetlerin takası hususunda Ödeme Karşılığı Teslimat Prensipli'ni benimsemekte olup, takas işlemlerinden doğan hareketleri yansıtmak için otomatik olarak Bankamızın Nakit ve Menkul Değerler Hesaplarını borçlandırmakta ve/veya alacaklı hale getirmektedir. Euroclear Sistemi'ndeki tüm menkul kıymetler, misli esasa göre saklanmaktadır; bu bağlamda, kendisine bir kod verilen tüm menkul kıymetler, birbiriyle özdeş ve birbiriyle değiştirilebilir olarak nitelendirilir ve kıymetler sistemde her müşterimiz için ayrı hesaplarda değil, tüm müşterilerimiz için tek havuz hesabı içerisinde topluca tutulur. Euroclear Bank'ın tabi olduğu Belçika Yasaları ve Euroclear Bank tarafından uygulanan Hüküm ve Koşullar düzenlemesi uyarınca, Banka'nın menkul değerler takas hesaplarında alacak olarak kaydedilen miktarlara dair kısımlar üzerinde ve Euroclear Bank'ın kayıtları itibarıyla hak sahibidir. Belçika Yasaları uyarınca, Bankamız, Euroclear Bank'a depo edilen menkul kıymetler üzerindeki mülkiyet haklarını her zaman devam ettirmektedir. Bu hak devamı, alt depo edilmiş menkul kıymetler bakımından da geçerlidir. Yine bu kapsamda, Bankamızın sakladığı menkul kıymetler; Euroclear Bank'ın malvarlığı olarak nitelendirilmemekte, ayrıca bu menkul kıymetler üzerindeki haklar için, Euroclear Bank'ın yerel alt emanetçisinin iflası veya ödeme acı içerisinde olması halinde bile Euroclear Bank sorumluluğu devam etmektedir. MÜŞTERİ, Euroclear Bank'ın tabi olduğu Belçika yasaları ve Avrupa Birliği mevzuatı uyarınca havuz hesapta yer alan MÜŞTERİ'ye ait varlıklara ilişkin her türlü kısıt uygulayabileceğini ve bu nedenle BANKA'nın sorumluluğu olmadığını kabul eder. MÜŞTERİ, işlemleri gerçekleştirmek

üzere MÜŞTERİ'nin Portföy Yönetim Şirketleriyle ("PYS") imzalamış olduğu portföy yönetimi hizmeti sözleşmesi marifetiyle düzenlenmiş vekaletname ile yetkilendirilmiş Portföy Yönetim Şirketi çalışanı/çalışanlarının ve/veya vekaletname ile yetkilendirilmiş vekilinin Müşteri adına işlem yapması halinde yaptıkları işlemlerin bizzat kendi seçimi ve kararı sonucunda yapılmış sayılacağını ve kendi nam ve hesabına sonuç doğuracağını, sözleşme öncesi Yatırım Hizmetleri Genel Risk Bildirim Formu'nda yer alan riskleri doğurabileceğini ve kendisini zarara uğratabileceğini bildiğini; yetkilendirmiş olduğu Portföy Yönetim Şirketi'nin ve/veya vekilin sözleşme çerçevesinde gerçekleştirmiş olduğu işlemler dolayısıyla doğabilecek her türlü yükümlülüğü yerine getirmekle ve Portföy Yönetim Şirketi'nin ve/veya vekilin Sözleşme'yi ihlalinden doğabilecek her türlü zararı Banka'ya ödemekle bizzat MÜŞTERİ'nin yükümlü olacağını kabul ve beyan eder. Yetkilendirmiş olduğu Portföy Yönetim Şirketi'nin ve/veya vekilin yaptığı işlemlerin MÜŞTERİ'nin ihtiyaçlarına uygun olmaması, özel risk unsurları barındırması dolayısıyla ya da piyasada oluşacak fiyat hareketleri ve benzeri koşulların MÜŞTERİ'nin pozisyonu aleyhine gelişmesi sonucunda, Portföy Yönetim Şirketi'nin ve/veya vekilin kusurlu hareketleri sebebiyle ve/veya bunlarla sınırlı olmaksızın diğer sebeplerle yatırılan para tutarının üstünde dahi olabilecek zarara uğraması durumunda MÜŞTERİ, Banka'nın herhangi bir sorumluluğunun olmayacağını, uğradığı zararlar dolayısıyla hiçbir surette Banka'ya rücu etmeyeceğini kabul, beyan ve taahhüt eder. MÜŞTERİ, Portföy Yönetim Şirketi'nin Portföy Yönetim Hizmeti verilmesinde kullanılan hesaplarından ve sınırlı olarak ve/veya vekilin Müşteri hesapları nezdinde borsalardan her türlü finansal varlık almaya satmaya, alım satım bedellerini ödemeye, tahsil etmeye, bunlara ilişkin temettü, faiz kuponu ve ana paraları tahsil etmeye, sermaye artırımına ilişkin hakları kullanmaya ve hesapların yönetim ve idaresi ile ilgili olarak her türlü tasarrufta bulunmaya ve bu yönde talimatlar vermeye, Portföy Yönetim Şirketi'nin Portföy yöneticiliği faaliyeti kapsamındaki işlemleri hariç olmak üzere Portföy Yönetim Şirketi'nin ve/veya vekilin finansal varlıkların tesliminde veya saklama hesabından çıkışında MÜŞTERİ'nin diğer kurumlarda bulunan sadece MÜŞTERİ'nin kendisine ait hesaplarına nakit ve kıymet virmanı yapabileceğini kabul, beyan ve taahhüt eder.

**6.6. Genel Yatırım Tavsiyesi Sunulmasına İlişkin Hükümler:** Genelyatırım tavsiyesi belli bir kişiye veya mali durumları, risk ve getiri tercihleri benzer nitelikteki bir gruba yönelik olmamak kaydıyla, bir veya daha fazla sermaye piyasası aracı veya ihraççı hakkında, müşterilere veya dağıtım kanallarına yönelik olarak hazırlanan ve sermaye piyasası araçlarının mevcut veya gelecekteki fiyat veya değerlerine ilişkin yorum da dahil, açıkça veya zımnen bir yatırım stratejisini öneren veya tavsiye eden yönlendirici nitelikteki her türlü araştırma veya diğer bilgi sunulması faaliyetidir. Genel yatırım tavsiyesi faaliyeti kapsamında hazırlanan ve belli bir kişiye veya mali durumları, risk ve getiri tercihleri benzer nitelikteki bir gruba yönelik olmamak kaydıyla müşterilere veya dağıtım kanallarına sunulan bilgilerin müşteri ile bire bir paylaşılması da bu faaliyet kapsamındadır.

### 6.7. Müşteri;

**a)** Tüm sermaye piyasası araçlarının çeşitli oranlarda risklere tabi olduğunu, bir yatırımdan elde edilmesi beklenen kâr payı veya faiz gibi gelirlerinin gerçekleşmemesi ihtimalinin bulunduğunu, bazı hallerde anaparayı kaybedebileceğini, Banka'nın ve Banka'da çalışan personelin hiçbir şekilde bir getiriyi vaat etmediğini, kendi bilgisi dahilinde yapılan işlemler neticesinde portföyünde oluşabilecek zararlardan Banka'nın sorumlu olmadığını,

**b)** Özel sektör tarafından ihraç edilen finansman bonusu ve tahvil gibi borçlanma araçlarında şirketin iflası halinde faiz ve/veya anapara ödemesinin

gerçekleşmeyebileceğini, bu durumda alacağını Türk Ticaret Kanunu'nun iflas ve tasfiye ile ilgili hükümleri çerçevesinde takip etmek zorunda kalabileceğini, özel sektör borç senetlerinin faiz dalgalanmalarına hassas olduğunu ve bu senetlerin uzun süre elden çıkarılamaması veya zararına satılması olasılığının bulunduğunu,

c) Devletin kendi ihraç ettiği borçlanma senetlerinin ödemelerini durdurabileceğini veya erteleyebileceğini, bu tür senetlere ek veya yeni vergiler ya da başkaca mükellefiyetler getirebileceğini, tedavüllerini kısıtlayabileceğini, bu durumda Banka'nın hiçbir sorumluluğunun bulunmadığını ve sayılan hallerde Banka'ya rücu etmeyeceğini, d) Yabancı para ile ifade edilen sermaye piyasası araçlarında yukarıda sayılan risklere ek olarak kur riskinin olduğunu, dalgalanmalar nedeni ile Türk Lirası bazında değer kaybı olabileceğini, devletlerin yabancı sermaye ve döviz hareketlerini kısıtlayabileceğini, ek yeni vergiler getirebileceklerini, yurt dışı borsa ve piyasalarla ilgili olan emirlerinin ve menkul değerlerinin kendisine teslim edilmesi hususlarının bahse konu ülke borsasının kuralı ve mevzuatı çerçevesinde gerçekleşeceğini, alım satım işlemlerinin zamanında gerçekleşmeyebileceğini, menkul değerlerin kendisine teslim edilememesi riskinin bulunduğunu,

e) Banka'nın yukarıda belirtilen sermaye piyasası araçlarının anapara, faiz, temettü vesair getirilerinin ödenmesini garanti etmediğini ve bu konuda hiçbir taahhütte bulunmadığını ve yukarıdaki hususları okuyup anladığını, özgür iradesi ile bu Sözleşme'yi akdettiğini beyan, kabul ve taahhüt eder.

**6.8. Müşteri'den, gerek BANKA, gerekse borsa, MKK (Merkezi Kayıt Kuruluşu A.Ş.), Takasbank A.Ş., Takasbank haricindeki takas ve saklama kuruluşları ve diğer yetkili kuruluşlar tarafından, Müşteri'ye ait varlık/işlem nedeniyle; MKK tarafından yansıtılan komisyon/masrafin azami 3 katını, Takasbank tarafından yansıtılan komisyon/masrafin azami 3 katını BPP (Bankalararası Para Piyasası) işlemlerinde komisyon/masraf azami %0,1, Borsa İstanbul A.Ş. tarafından yansıtılan menkul kıymet alım satım masraflarında işlem tutarının %1'i aşmayacak şekilde komisyon/masraf tahsilatı yapılır. Komisyon oranlarının/tutarının belirtilen oranlardan/tutardan daha az olarak belirlenmesi Banka'nın inisiyatifindedir. Tahakkuk ettirilecek olan her türlü komisyon, posta masrafı, Banka'nın Müşteri adına yapacağı havale, virman, EFT ve diğer işlemler nedeniyle bankalar ve diğer kuruluşlar tarafından tahsil edilecek her türlü masraf, komisyon ve ücretleri (hesap bakım ücreti dahil), BSMV'yle birlikte işlem gününde ve/veya tahakkuk ettirildiği tarihte nakden veya hesaben ve def'aten ödemeyi veya Banka tarafından re'sen tahsil edilmesini; komisyon tahakkuk tarihinden ödeme tarihine kadar geçen süre için, temerrüt faizi ödemeyi beyan, kabul ve taahhüt eder. Müşteri, adına açılan hesaplarla ilgili olarak Merkezi Kaydi Sistem uygulaması dahilinde MKK nezdinde kayden saklanacak olan hisse senedi, yatırım fonu katılma payları ve/veya hazine bonusu gibi diğer yatırım ürünleri için MKK tarafından belirlenecek olan MKK yıllık hesap bakım ücreti ve/veya MKK hesap açma/şifre vb. ücretlerinin herhangi bir talimata gerek olmaksızın Banka tarafından Müşteri'nin hesaplarına tek taraflı olarak borç kaydedileceğini, MKK tarafından belirtilen ücretler dışında yeni ücretler tahsil edilmesine karar verilmesi halinde bu ücretlerin de Müşteri hesaplarından resen tahsil edileceğini ve MKK'ya aktarılacağını kabul, beyan ve taahhüt eder. Banka, yatırım hesaplarından gerçekleştirilecek işlemler ve hizmetler için, işlem anında yürürlükte bulunan ve Banka tarafından, ilgili Bilgilendirme/Talep Formlarında veya işlemin yapıldığı tarihte yürürlükte olan mevzuatta belirtilen sair yöntemlerle bilgisi verilen oranlarda ve tutarlarda komisyon talep etmeye ve bunları Müşteri'nin Banka nezdindeki hesabından re'sen tahsile yetkilidir. Yatırım Fonlarının fiyatı günlük olarak hesaplanmaktadır. Yatırım Fonu fiyatı hesaplamalarında günlük yönetim ücreti düşüldükten sonra fon fiyatları**

açıklanmaktadır ve Müşteri'ye ayrıca bir ücret yansıtılmamaktadır. Fon türleri bazında uygulanacak azami fon toplam gider oranları Sermaye Piyasası Kurulu tarafından ilan edilmektedir. Her fon için detaylı bilgiler Yatırımcı Bilgi Formlarında yer almaktadır. Ayrıca Kamuyu Aydınlatma Platformu'nda (www.kap.gov.tr) açıklanmaktadır.

**6.9. Sermaye Piyasası Araçlarının Vergilendirilmesi:** Yatırım fonu katılma belgelerinin satışı halinde, elde edilen gelir üzerinden %10'luk vergi kesintisi (stopaj) yapılmaktadır. Pay senedi yoğun fon niteliğini haiz yatırım fonu katılma belgeleri ve borsa yatırım fonu katılma belgelerinden elde edilen kazançlar %0 oranında stopaja tabidir. Sürekli olarak portföyünün en az %51'i Borsa İstanbul (BIST)'da işlem gören pay senetlerinden oluşan yatırım fonlarının, 1 yıldan fazla süreyle elde tutulan katılma belgelerinin elden çıkarılmasından sağlanan kazançlar stopaja tabi değildir. Sermaye şirketleri ve benzer nitelikteki yabancı kurumların, yatırım fonu getirileri üzerinden %0 oranında stopaj kesilir. Devlet tahvil, hazine bonusu (itfa, kupon) faiz gelirleri, alım satım kazancı %10 stopaja tabidir. Bankanın alım satımına aracılık ettiği ve/veya diğer finansal kurumlardan transfer yoluyla Banka'ya gönderilen yurtdışında ihraç edilmiş her türlü sermaye piyasası aracının (tahvil, bono, eurobond vb.) kupon faizi T.C. vergi düzenlemelerinde kapsamındaki beyan sınırını aşarsa, T.C. vergi mükellefi olan müşteriler vergi beyanına tabi olacaktır. Bankanın alım satımına aracılık ettiği ve/veya diğer finansal kurumlardan transfer Banka'ya gönderilen yurtdışında ihraç edilmiş her türlü sermaye piyasası aracı (tahvil, bono, eurobond vb.) kapsamında kazanılan getiriler üzerinden yurtdışında Müşteri'ye ait sermaye piyasası aracının getirisine ilişkin stopaj kesintisi yapılabilir. Bu nedenle, söz konusu sermaye piyasası araçlarına ait getiriler vergi kesintisi yapılarak Müşteri hesaplarına aktarılmaktadır. Uygulanacak vergi oranları, söz konusu sermaye piyasası araçlarının ihraç edildiği ülke ve döviz türüne göre saklamacı kuruluş olan Euroclear Bank N.V. tarafından belirlenmekte olup; Bankamız uygulamasında müşteriye özel vergi uygulaması ve maliyet hesaplaması yapılmamaktadır. Banka aracılığı ile satın alınan veya transferle Banka'ya gönderilen yurtdışında ihraç edilmiş her türlü tahvil, bono, eurobondlar gibi sermaye piyasası araçlarında Euroclear Bank N.V. tarafından belirlenen ortalama bir maliyet kullanılarak hesaplanan vergi matrahı üzerinden yapılan stopaj kesintisi müşteri hesaplarına yansıtılmaktadır. Bankadaki ilgili sermaye piyasası aracının alış maliyetine göre hesaplanan vergi kesinti tutarı ile Euroclear Bank N.V. tarafından uygulanan vergi kesintisine ilişkin tutar arasında farklar oluşabilmektedir. Bu nedenle, Bankanın, alım satımına aracılık ettiği ve/veya diğer finansal kurumlardan transfer yoluyla Banka'ya gönderilen yurtdışında ihraç edilmiş her türlü sermaye piyasası araçlarına ilişkin (tahvil, bono, eurobond vb.) vergi bilgilendirmeleri Müşteri tarafından işlem öncesinde kontrol edilmelidir. Türkiye'den satın alınan özel sektör tahvili (Varlığa Dayalı Menkul Kıymet-VDMK, finansman bonusu dahil) faiz geliri, kira sertifikaları geliri ve alım satım kazancı %10 stopaja tabidir. Yurt dışından satın alınan tahviller ve kira sertifikaları; diğer alım satım kazançlarıyla birlikte beyan edilir. Repo gelirleri %15 stopaja tabidir.

**6.10. MKK Ücretleri:** Yatırım Fonları kaydı olarak MKK nezdinde tutulmaktadır. MKK'nın güncel ücret tarifesine göre MKK'ya yapılan ödemeler BSMV eklenerek Müşteri hesabına yansıtılır. MKK Güncel Ücret Tarifesi, MKK internet sayfasında (www.mkk.com.tr) ilan edilmektedir.

**6.11. MKK Ücret Tarifesi:**

• **MKK Hesap Bakım Ücreti (günlük):** Saklama bakiyelerinin piyasa değeri 1.000 TL ve üzeri olan hesaplardan günlük 0,08340 TL hesap bakım ücreti alınır.

• **MKK Hesap Açma Ücreti:** Hesap başına 13,5604 TL'dir.

• **MKK Şifre Ücreti:** Azami tutarı 42,5427 TL'dir.

• **MKK Yatırım Fonu Payı Alım Satım İşlem Ücreti (işlem tutarı):** Asgari ve azami oranı On binde 0,075. Alt limit 1 kuruştur. TEFAŞ'tan yapılan işlemlerden ücret alınmaz.

• **MKK DİBS Alım Satım İşlem Ücreti (işlem sayısı):** Alım Satım İşlem Ücreti alınmamaktadır.

• **MKK Pay Senedi ve Katılım Şemsiye Fonuna Bağlı Yatırım Fonları**

**Saklama Ücreti:** Asgari ve azami oranı On binde 0,5

• **MKK Diğer Yatırım Fonları Saklama Ücreti:** Asgari ve azami oranı On binde 1

• **MKK ÖŞBA, VDMK, Kira sertifikası, DİBS Anapara Saklama Ücreti:**

On binde 0,65'tir.

**MKK ELEKTRONİK ÜRÜN SENEDİ ÜCRET TARİFESİ:**

-**Elüs saklama:** 0,000003113548848 TL/Gün

-**Alım satım:** 0,11676 TL / Alım ve Satım yapan taraftan işlem bazında alınır.

-**Transfer:** 4,8865 TL / Ücretlendirme işlem sayısı bazında uygulanır.

-**Rehin:** 0,38920 TL / Ücretlendirme işlem sayısı bazında uygulanır. / Rehin teminat sona erme (çıkış) ve teminattan alacak karşılama işlemlerinden ücret alınmaz.

**6.12. Banka, Müşteri adına işbu Sözleşme'ye konu işlemlerin takip edileceği bir hesap açacaktır. Bu bir Yatırım Hesabı olacak, mevduat niteliği taşımayacak ve TL alacak bakiyesine faiz tahakkuk ettirilmeyecektir. Müşteri'nin aksine bir talimatı olmadığı sürece yatırım hesabındaki nakit bakiyeleri gün sonunda Müşteri'nin vadesiz mevduat hesabına aktarılır. Müşteri, işbu Sözleşme'yi akdetmekle Banka nezdinde açılan Yatırım Hesabı ile Vadesiz Mevduat Hesabı arasında işbu Sözleşme çerçevesinde yapılacak işlemler nedeniyle, Banka tarafından virman yapılmasını, borç ve/veya alacak mal edilmesini, bu konuda Banka'nın tam yetkili olduğunu gayrikabili rücu olarak beyan, kabul ve taahhüt eder. Müşteri, Banka nezdinde açılan yatırım hesabı ile vadesiz mevduat hesabı arasında, Sözleşme çerçevesinde yapılacak işlemler nedeniyle, ayrıca bir talimata gerek olmaksızın Banka tarafından virman yapılacağını, borç ve/veya alacak mal edileceğini gayrikabili rücu olarak beyan, kabul ve taahhüt eder.**

**6.13. Müşteri, alım ve/veya satım emirlerini bizzat Banka'ya gelerek ve yazılı olarak verir. Emirlerin Banka'nın kabulü halinde telefon, faks, elektronik ortam, ATM veya benzeri iletişim araçları veya diğer Dijital Bankacılık Kanalları ile veya sözlü olarak da verilmesi mümkündür. Bu halde Banka yazıyla teyit edilmemiş emirleri kısmen veya tamamen yerine getirip getirmemekte serbest olup, emirlerdeki bilgilerin eksikliğinden, yanlışlığından, geçersizliğinden, imza ve onayların sahteliğinden, yanlış anlaşılmasından Banka sorumlu olmayacak, Müşteri Banka'ya bu gibi durumlarda herhangi bir hak, alacak, zarar, ziyan talebinde bulunmayacaktır. Emirlerin yenilenmesi işbu madde hükmüne tabidir. Alım veya satım emri vermesine rağmen herhangi bir işlem gerçekleştirilmediğini iddia eden Müşteri, emri verdiğini ispat etmekle yükümlüdür.**

**6.14. Süresi belirlenmemiş emirlerde Müşteri'nin seans sırasında verdiği emir, ilgili borsada günlük olarak kabul edilir. Seans sonunda girilen emirler, izleyen seansın bulunduğu gün sonuna kadar geçerlidir. Müşteri'nin borsa dışı piyasalar için verdiği emir aynı gün için geçerlidir. Müşteri tarafından verilen emrin Banka'nın kontrolü dışındaki sebeplerle belirlenen süre içinde yerine getirilememesi durumunda emir geçerliliğini yitirir. Verdiği emir Banka tarafından herhangi bir nedenle yerine getirilmeyen Müşteri, emrinin halen yerine getirilmesini istemekte ise emrini yenilemek zorundadır.**

Banka, SPK mevzuatı çerçevesinde Müşteri'nin emrini kısmen veya tamamen reddederek uygulamaya koymayabilir. Müşteri, gerçekleşmeyen emirler nedeni ile Banka'yı sorumlu tutamaz. Müşteri emrini fiyat limitli olarak vermemişse, Banka'nın kendisi adına mümkün olan en iyi fiyatla işlem yapma gayretini gösterdiğini peşinen

kabul eder ve gerçekleşen işlem fiyatı nedeni ile Banka'yı sorumlu tutamaz.

**6.15.** Müşteri, emirlerin gerçekleşip gerçekleşmediğini Banka'dan bizzat öğrenmek zorunda olup, geç öğrenme nedeni ile herhangi bir zarara uğradığını ileri sürerek tazminat isteminde bulunamaz. Müşteri, bizzat öğrenmediği takdirde, Banka'nın emirlerin sonuçlarını Müşteri'ye yazılı bildirim zarureti bulunmamaktadır.

**6.16.** Müşteri'nin vereceği satım emirlerinin Banka tarafından yerine getirilmesi, ilgili sermaye piyasası araçlarının Banka'ya yapılacak işleminden önce Banka nezdindeki menkul kıymetler portföyüne teslim edilmiş olmasına ve/veya bu kıymetlerin Takasbank ya da ilgili saklama kuruluşu tarafından kabul edilerek saklamaya alınmasına ve Banka tarafından işlemlerle ilgili olarak tahakkuk ettirilecek komisyon, kurtaj ücreti ve diğer giderlerin Banka'ya peşin olarak ödenmiş olmasına bağlıdır. Banka'nın kendi takdirine bağlı olarak ilgili sermaye piyasası araçlarını teslim alımsızın satım emri uyguladığı durumlarda, Müşteri teslim yükümlülüğünü en geç takasın gerçekleşeceği son saate kadar yerine getirmek zorunluluğundadır. Banka, Müşteri tarafından teslim edilmeyen kıymet ve teslim edilmemesinden doğan zarar ve ziyanın tazmini için Müşteri'nin Banka'nın tüm birim ve şubelerindeki hak ve alacakları, Türk Lirası ve döviz hesapları üzerinde Müşteri tarafından işbu Sözleşme ile kabul edilmiş olan mevcut rehin ve hapis hakkına binaen bu hakkını kullanabilir. Banka, herhangi bir ihbar ve ihtara gerek olmaksızın kanuni yollara ve kanuni mercilere başvurmaksızın mevcutları uygun görülecek şekillerde paraya çevirerek alacağı karşılığında takas ve/veya mahsup, virman yapabilir. Banka'nın bu yetkisi aynı zamanda yasal yollara müracaat hakkını bertaraf etmeyecektir.

**6.17.** Müşteri'nin vereceği alım emirlerinin Banka tarafından Borsada yerine getirilmesi, satın alınması istenen sermaye piyasası araçlarının bedelinin ve Banka tarafından işlemlere ilişkin olarak tahakkuk ettirilecek komisyon, kurtaj ücreti ve diğer giderlerin Banka'ya peşin olarak ödenmiş olmasına bağlıdır. Banka'nın kendi takdirine bağlı olarak sermaye piyasası araçlarının alım bedeli ile Banka tarafından işlemlere ilişkin olarak tahakkuk ettirilecek komisyon, kurtaj ve diğer giderleri kısmen ya da tamamen tahsil etmeksizin alım emrini uyguladığı durumlarda, Müşteri bedeli ödeme yükümlülüğünü emir borsada gerçekleşmişse en geç takasın gerçekleşeceği son saate kadar, emir borsada gerçekleşmemişse aynı günde saat 12.00'ye kadar yerine getirmek zorunluluğundadır. Aksi takdirde Banka, meydana gelebilecek zararın tazmin ettirmek hakkı saklı olmak üzere bu sermaye piyasası araçlarını borsa içinde ya da dışında satabilir. Banka satış tutarını öncelikle komisyon, kurtaj ücreti ve diğer masraf ve giderlere mahsup etmeye, işbu Sözleşmenin Rehin, Takas, Mahsup ve Hapis Hakkı ve/veya Repo ve Ters Repo İşlemlerine ilişkin hükümler başlıklı maddelerinde yer alan hakları kullanmaya ve bakiyesini ise alım bedeli olarak tediye etmeye yetkili olup, bakiye alım bedelini karşılamadığı takdirde işbu Sözleşme'nin Rehin, Takas, Mahsup ve Hapis Hakkı ve/veya Repo ve Ters Repo İşlemlerine ilişkin hükümler başlıklı maddelerinde yer alan hak ve yetkilerini kullanmaya salahiyyetlidir. Ancak, Banka'nın belirtilen bu sıra dahilinde hareket etme zarureti bulunmamaktadır.

**6.18.** Müşteri, verdiği alım ve/veya satım emirleri doğrultusunda gerçekleştirilen işlemlerle ilgili olarak Banka tarafından tahakkuk ettirilen kurtaj ücreti ile Banka'nın hak kazandığı komisyonu ve Borsa ya da diğer kurumlar tarafından gerçekleştirilen işlemlerle ilgili olarak Banka'ya tahakkuk ettirilen komisyon ve masraflar ile diğer ücretleri nakden ve def'aten ödemek zorunluluğundadır. Şu kadar ki, Banka kendi takdirine bağlı olarak söz konusu komisyon ve kurtaj ücretini Müşteri'den derhal talep etmeyebilir. Bu durumda, ilgili tutarın Müşteri'den ileri bir tarihte ödenmesi talep edilebilir. Banka, komisyon ve/veya kurtaj ücretlerini varsa Müşteri'nin Banka'dan olan

alacağı ile takas edebileceği gibi, işbu Sözleşmenin Rehin, Takas, Mahsup ve Hapis Hakkı ve/veya Repo ve Ters Repo İşlemlerine ilişkin hükümler başlıklı maddelerinde yer alan tüm hak ve yetkilerini de kullanarak alacaklarının tahsili yoluna gidebilir.

**6.19.** Banka, Müşteri'nin emri doğrultusunda gerçekleştirilen alım işlemleri sonucunda, Müşteri adına ve/veya hesabına iktisap ettiği sermaye piyasası araçlarını Müşteri'ye teslim edinceye kadar saklamaya alabilir. Banka, Müşteri'ye saklama karşılığında ücret ve gider tahakkuk ettirebilir. Banka, söz konusu sermaye piyasası araçlarını kendi kasalarında saklayabileceği gibi, bunları saklamak üzere takas ve saklamadan sorumlu başka bir kurum veya merciyeye de tevdi edebilir. Müşteri, Banka'nın bilgisi dışında re'sen bu kurum veya mercideki mevcut sermaye piyasası araçlarını teslim alamaz, virman veya alım satım emri veremez. Aksi takdirde, Banka'nın doğmuş veya doğacak maddi kayıplarını derhal nakden ve def'aten ödemeyi peşinen kabul eder. Müşteri'nin Banka'ya satılmak üzere tevdi ettiği sermaye piyasası araçları hakkında da bu hüküm geçerlidir.

**6.20.** Müşteri, işbu Sözleşme kapsamındaki işlemler sebebiyle yatırım ve vadesiz mevduat hesabında herhangi bir dayanağı olmaksızın, mükerreren, fazladan veya sehven alacak kaydı yapıldığı takdirde bunun Banka tarafından kendisine herhangi bir ihbar yapılmadan re'sen geri çıkışı yapılarak sermaye piyasası aracı veya nakdin tahsil edilebileceğini, bunlar üzerinde tasarrufta bulunduğu takdirde iade edeceğini, iade işlemine kadar geçen sürede piyasa koşullarında karşı tarafın oluşan zararını sermaye piyasası aracı olarak tazmin edeceğini ve alacak kaydı tarihinden itibaren iade tarihine kadar Banka müşterilerine uygulanan repo–ters repo oranı üzerinden faizi ve diğer yasal kesintileri ile birlikte Banka'ya ödeyeceğini kabul ve taahhüt eder.

**6.21.** Banka'nın, Müşteri'nin talebi üzerine Türk Parası Kıymetini Koruma Mevzuatı çerçevesinde, yurt dışı borsalarda veya Türk borsalarının uluslararası piyasalarında Müşteri adına yabancı sermaye piyasası araçları alıp satması durumunda, bu Sözleşme'nin diğer hükümlerine ek olarak aşağıdaki hükümler ayrıca tatbik olunur.

#### **6.22. Müşteri;**

**a)** Aksine yazılı bir talimatı yok ise, Banka'nın alım ve satım emirlerini yurt dışında dilediği aracı kuruluş vasıtasıyla gerçekleştirebileceğini, yurt dışındaki aracı kurumun seçiminde müşterinin çıkarlarını korumak için makul çabayı göstermek kaydıyla, Banka'nın tam yetkili olduğunu,

**b)** Aksine yazılı bir talimatı yok ise, Banka'nın, Müşteri'nin çıkarlarını korumak için makul çabayı göstermek kaydıyla, Müşteri adına alım satımını yaptığı menkul kıymetleri dilediği yetkili takas ve saklama merkezi veya aracı kurum nezdinde (Saklama Kuruluşları) BANKA adına veya Müşteri'nin adına saklatmaya ve bu amaçla saklama kuruluşları ile dilediği hüküm ve şartlarla Sözleşme akdetmeye yetkili olduğunu, saklama kuruluşlarının menkul kıymetleri diğer saklama kuruluşlarında (Alt Saklayıcılar) saklayabileceğini,

**c)** Banka'nın bu işlemlerden alacağı komisyonun yanında, yurt dışındaki aracı kuruluşun komisyon ücreti, saklama ücreti ve diğer her türlü gider ile yurt içi ve yurt dışında doğacak her türlü vergi, resim, harç ve fonları derhal ve nakden Banka'ya ödeyeceğini,

**d)** Sermaye Piyasası araçlarının alım bedellerinin transfer edilebilmesi için BANKA nezdindeki hesaplarında Banka'nın belirleyeceği tutarda döviz bulunduracağını, Sermaye Piyasası aracı bedelinin transferinin BANKA aracılığı ile yapılacağını kabul ve beyan eder.

**6.23.** Müşteri'ye ait menkul hesapta bulunan, yurt içi ve yurt dışı piyasalarda alınmış, alımına Banka'ca aracılık edilmiş ve/veya Banka'ya virman yoluyla gelmiş olan her türlü yabancı para menkul kıymet ile ilgili olarak; ihraççı şirket(ler)in iflâsı, birleşmesi, şirket ana sözleşme değişikliğine gidilmesi vb. sebepler sonucu başlatılan hukuki süreçlerin takibi, bunların yanı sıra; şirketlerin kendi içinde genel kurul veya yönetim kurulu aracılığı

ile aldıkları kararlar doğrultusunda yatırımcıyı ve haklarını etkileyebilecek nitelikte her türlü değişiklik ile ilgili olarak Müşteri'ye bilgilendirmede bulunma, süreçlere katılım konusunda ihraççı ve saklamacı gibi 3. taraf kurum ve kuruluşlar ile irtibata geçilerek bilgi edinme ve Müşteri'ye bu bilgileri aktarma, süreç konusunda Müşteri'ye tavsiye verme ve yönlendirmede bulunma, süreçleri herhangi bir aşamasında ilgili kurum ve kuruluşlara başvuruda bulunma ve/veya başvuru aşaması/sonucu hakkında bilgi edinme ve bilgi iletme dahil ancak bunlarla sınırlı olmamak üzere her türlü konuda Banka sorumlu değildir. Bu konular ile ilgili alınması gereken her türlü aksiyon ve takip sorumluluğu Müşteri'ye ait olup, ortaya çıkabilecek zararlardan dolayı Banka'nın sorumlu tutulamayacağını kabul ve taahhüt eder.

**6.24. Yatırımcı Tazmin Merkezi:** Sermaye Piyasası Kanunu ile yatırımcıların tazmini amacıyla kurulmuş olan tüzel kişiliğine haiz kamu kurumudur. Tazminin kapsamını, yatırımcılara ait olan ve yatırım hizmeti ve faaliyeti veya yan hizmetler ile bağlantılı olarak yatırım kuruluşu tarafından yatırımcı adına saklanan veya yönetilen nakit ödeme veya sermaye piyasası araçlarının teslim yükümlülüklerinin yerine getirilmemesinden kaynaklanan talepler oluşturur. 06.12.2012 tarihinde yayımlanan Sermaye Piyasası Kanunu'na göre hak sahibi her bir yatırımcıya ödenecek azami tazmin tutarı yüz bin Türk Lirası'dır. Bu tutar her yıl ilan edilen yeniden değerlendirme katsayısı oranında artırılır. Bu sınır, hesap sayısı, türü ve para birimine bakılmaksızın, bir yatırımcının aynı kuruluştan olan taleplerinin tümünü kapsar.

**6.25. Cayma Hakkı ve Sözleşmenin Sona Ermesi:** Müşteri, ilgili yasal mevzuat kapsamında açılan hesaplarını, dilediği zaman her hangi bir gerekçe göstermeksizin ve cezai şart ödemeden, Banka'ya bildirimde bulunmak suretiyle kapatabilir. Müşteri, hesap kapama talebini, tüm Akbank şubeleri, Müşteri İletişim Merkezi (444 25 25) ve Akbank İnternet kanalı üzerinden iletebilir. Herhangi bir nedenle Sözleşme'nin sona ermesi halinde Müşteri'nin, sözleşmenin sona erme tarihine kadar gerçekleştirdiği işlemlerden kaynaklı ödeme ve diğer yükümlülükleri, sözleşmedeki esaslar dahilinde aynen devam eder. Vadeli hesaplara ilişkin Sözleşme hükümleri saklıdır. Alım satım konu sermaye piyasası araçları için cayma hakkı bulunmamaktadır.

**6.26. Yatırım Hesaplarındaki Emanet ve Alacakların Zaman Aşımına Uğraması:** Sermaye Piyasası Kanunu'nun 83. maddesi uyarınca, yatırım hizmetleri ve faaliyetleri veya yan hizmetlerden kaynaklanan her türlü emanet ve alacaklar ile bunlara bağlı faiz, kâr payı ve diğer getiriler; hesap sahibinin yaptığı en son talep, işlem veya herhangi bir şekilde verdiği yazılı talimat tarihinden başlayarak on yıl içinde talep ve tahsil edilmemesi halinde zaman aşımına uğrar ve Yatırımcı Tazmin Merkezi'ne gelir kaydedilir.

**6.27.** Banka, SPK düzenlemelerinde öngörüldüğü şekilde bu Sözleşme hükümlerinde elektronik ortamda değişiklik yapabilir. Müşteri, Sözleşme değişikliklerinin elektronik ortamda yapılabileceğini kabul eder.

**6.28.** Banka, Yatırım Hizmet ve Faaliyetleri Genel Risk Bildirim Formu'nun Müşteri'ye iletilmesinde, işleme konu sermaye piyasası araçlarının risklerine ilişkin genel risk bildirim formuna ilave açıklamaların Müşteri'ye yapılmasında, açıklanan durumlarda değişiklik olması halinde Müşteri'ye gereken bildirimlerin yapılmasında, form, açıklama ve bildirimlerin ulaştığına dair Müşteri'den beyan alınmasında, profesyonel veya genel müşteri sınıflandırılması, bununla ilgili mevzuat hükümleri ve yer aldığı sınıfı değiştirme hakları hususunda Müşteri'ye bilgi verilmesinde elektronik ortamı kullanabilir.

**6.29.** Banka, gerçekleşen işlemlerle ilgili işlem sonuç formunu elektronik ortamda Müşteri'ye gönderir veya Müşteri'nin erişimine imkan sağlar. Müşteri'nin talebi halinde, işlem sonuç formları adresine postalanır veya Şubesinde kendisine teslim edilir.

Bildirimlerin Müşteri'nin talebi ile posta adresine gönderilmesi durumunda, posta masrafları Müşteri hesabına mal edilir.

**6.30.** Aylık hesap ekstresi Müşteri'nin beyan ettiği e-posta adresine gönderilir veya elektronik ortamda erişimine imkan sağlar. Ekstrelerinin e-posta adresine gönderilmesini istemeyen veya Akbank Mobil ve İnternet veya Juzdan'a erişimi olmayan Müşteri'nin hesap ekstresi Banka'ya beyan etmiş olduğu adresine gönderilir ve posta masrafı hesabına mal edilir. İlgili dönem içinde işlem yapmayan Müşteri'ye hesap ekstresi veya rapor gönderilmeyebilir.

**6.31.** Taraflar bu Sözleşme'nin ifası sırasında Sermaye Piyasası Kanunu, SPK Tebliğleri, İlke Kararları, Borsa İstanbul A.Ş., Merkezi Kayıt Kuruluşu A.Ş. ve Takasbank A.Ş. düzenlemeleri ile ilgili tüm mevzuat hükümlerine riayet ederler. Bu Sözleşme'nin Sermaye Piyasası Mevzuatı'na aykırı hükümleri uygulanmaz. Sözleşme'de hüküm bulunmayan hallerde Müşteri'nin akdetmiş olduğu diğer çerçeve sözleşmelerin ilgili hükümleri uygulanır. Çerçeve Sözleşmelerde hüküm bulunmayan hallerde SPK Mevzuatı, SPK Mevzuatı'nda hüküm bulunmayan hallerde ise Genel Hükümler uygulanır.

## 7. REPO VE TERS REPO İŞLEMLERİNE İLİŞKİN HÜKÜMLER

**7.1.** Bankalarca Yapılacak Repo ve Ters Repo İşlemlerine İlişkin Esaslar Hakkında Yönetmelik ile ilgili mevzuat hükümleri gereği düzenlenen işbu Sözleşme hükümleri ile taraflar arasındaki Repo ve Ters Repo işlemlerinin genel esasları düzenlenmektedir.

**7.2.** Müşteri, bu Sözleşme ile menkul kıymeti dekontta belirtilen satış bedelinden satın almayı ve dekontta belirtilen vadede belirlenen bedelden geri satmayı, Banka ise dekontta yer alan işleme konu menkul kıymeti dekontta belirtilen satış bedelinden satmayı ve dekontta belirtilen vadede belirlenen bedelden satın almayı kabul ve taahhüt eder.

**7.3.** Menkul kıymetin satım ve geri alım fiyatları ile alım ve geri satım fiyatları, işlem sırasında taraflarca, karşılıklı olarak serbestçe tespit edilir. Tespit edilen bu fiyatlar dışında ayrıca faiz söz konusu olmayıp, menkul kıymetlerin getirileri Banka'ya aittir.

**7.4.** Repo işleminde menkul kıymet mülkiyeti Müşteri'ye geçer ancak, işbu maddede yer alan yukarıdaki hüküm gereğince getirileri Banka'ya aittir. İşlem yapılırken üzerinde anlaşılan ve dekont ile tespit edilen tutarın, her bir işleme ait vade tarihinde Banka tarafından dekontta tespit edilen tutarın ödenmesi ile menkul kıymetin mülkiyeti tekrar Banka'ya geçer.

**7.5.** Ters Repo işlemleri ile menkul kıymet alımlarında ise menkul kıymetin mülkiyeti Banka'ya geçer ve getirileri de hiçbir kayda bağlı olmaksızın Banka'ya ait olur. Vade tarihinde, menkul kıymetin mülkiyeti taraflarca kararlaştırılan bedelin ödenmesi ile tekrar Müşteri'ye geçer.

**7.6.** Repo ve Ters Repo işlemlerinde vade, ilgili menkul kıymetin ifta tarihini aşmamak kaydıyla taraflarca serbestçe belirlenir. Vade sonu iş günü olarak tespit edilir. Hafta tatili, ulusal ve dini bayramlar gibi tatil gününe rastlayan vadenin hataen son gün olarak seçilmesi halinde ise takip eden iş günü vade günü sayılır. Vade içinde tek taraflı olarak akitten dönülemez. Müşteri'nin belirlenen vadeden önce işlemi tamamen sona erdirmek istemesi halinde Banka bu talebi kabul edip etmemekte ve Müşteri'nin bu talebini kısmen veya tamamen kabul ettiği takdirde ilk işlem tarihinden itibaren repo/ters repo vadesinin bozulma tarihine kadar geçen süre (akdin sona erdirildiği tarihe kadar) için faiz uygulayıp uygulamamakta ve faiz oranını tespit etmekte serbesttir.

**7.7.** Repo ve Ters Repo işlemlerine konu olan menkul kıymetler, TCMB tarafından yapılacak düzenlemelere uygun olarak "depo" edilir.

**7.8.** Her münferit işlem, vadenin son gününde sona ermiş sayılır. İşlemin yenilenmesi tarafların anlaşması ile mümkündür.

**7.9.** Repo ve Ters Repo işlemlerinde edimini ifada temerrüde düşen taraf -şayet kendi edimini zamanında ve tam olarak ifa etmişse- karşı tarafa; işbu Sözleşme'ye aykırılık nedeniyle taahhüdün aynen yerine getirilmesine kadar ayrıca geçecek süreye şamil olmak üzere gecikilen gün sayısı kadar TCMB Geç Likidite Penceresi Faizi nispetinde ceza şartı ödemeyi kabul ve taahhüt eder. Taraflar ayrıca bir ihtara gerek kalmaksızın muaccel olup da zamanında ödenmemiş bütün alacaklarına temerrüt tarihinden itibaren diğer tarafa gecikilen tutar üzerinden TCMB Geç Likidite Penceresi Faizinin iki katı tutarında temerrüt faizi ödemeyi kabul ve taahhüt eder. Banka'nın muaccel olan alacağı/alacaklarını cezaî faiz, temerrüt faizi vesair her türlü vergi ve masrafları ile birlikte tamamen tasfiye olacağı tarihe kadar her türlü yasal takibe başvuru hakkı her zaman saklı kalmak kaydı ile Ak Yatırım Menkul Değerler A.Ş. veya Akbank T.A.Ş. şubeleri nezdindeki Müşteri'ye ait türü ve niteliği ne olursa olsun Müşteri adına gelen havale, Müşteri'ye ait hisse senetleri, kiralık kasasında bulunan kıymetler, takasa ve tahsile verdiği kıymetli evrak, blokede tutulan POS bedeli ile TL ve döviz tevdiat hesaplarındaki para ve kıymetli evrakı alacağına/alacaklarına re'sen ve icra takibine başlama zorunluluğunda bulunmaksızın rehin, takas, mahsup etme hak ve yetkilerine sahip olduğunu Müşteri gayrikabili rücu olarak beyan, kabul ve taahhüt eder.

**7.10.** Yukarıdaki madde gereğince taraflarca belirlenen vadenin son günü alacağın muaccel olduğu tarihtir. Vade gününde ödeme yapılmadığı takdirde vadeden sonraki gün herhangi bir ihbar ve ihtara gerek olmaksızın muaccel olan bu alacağın borçlusu mütemerrit olur ve alacaklının TCMB Geç Likidite Penceresi Faizi nispetinde cezaî faiz ve temerrüt faizi talep hakkı herhangi bir ihbar ve ihtar yapılması şartı aranmaksızın doğar.

**7.11.** Türkiye Cumhuriyeti Hükümeti'nin ağır ekonomik bunalım nedeni ile olağanüstü hal ilan etmesi ve konsolidasyona gitmesi gibi olağanüstü hallerde ve bu süreler içerisinde tarafların temerrüdü söz konusu olmaz. Bu gibi hallerde taraflar, yeni oluşan şartların kendilerini bağladığını kabul ederler.

**7.12.** Repo ve Ters Repo işleminin başlangıcında ödemeyi yapacak taraf iş günlerinde saat 16.00'ya, ulusal ve dini bayramların öncesi gibi yarım iş günlerinde ise saat 12.00'ye kadar ödemesini yapmadığı takdirde karşı taraf isterse işlem den vazgeçebilir. TCMB ya da Borsa İstanbul A.Ş. işlem saatlerini değiştirdiği takdirde Banka da işlem saatlerini değiştirebilecektir.

### 7.13. İşlem nedeniyle yapılacak ödemeler konusunda:

a) İşbu Sözleşme'de belirtilen Ak Yatırım Menkul Değerler A.Ş. ve Akbank T.A.Ş. nezdindeki hesaplar;

b) Elektronik Fon Transferi (EFT) ve Takasbank Elektronik Transfer Sistemi (TETS) veya

c) TCMB Serbest Hesapları yoluyla taraflar arasında yapılacak mutabakata göre karar verilecektir. Taraflar karşılıklı mutabakata varmak şartıyla ödemenin başka bir bankaya yapılmasını isteyebilirler.

**7.14.** İşbu Sözleşme'nin Repo-Ters Repo işlemleri ile ilgili hükümler, süresiz olarak akdedilmiştir. Taraflar, bu Sözleşme'den doğan hak ve yükümlülükleri saklı kalmak kaydı ile 7 (yedi) günlük süre vermek suretiyle, noter kanalıyla veya iadeli taahhütlü mektupla Sözleşme'de belirtilen adreslerine feshi ihbarda bulunarak Sözleşme hükümlerini feshedebilirler.

**7.15.** Banka, Sermaye Piyasası Kurulu ve Borsa İstanbul A.Ş.'nce yayımlanan resmi mevzuatta yer alan bilgi ve ekstreleri Müşteri'ye zamanında göndermekle yükümlüdür.

Müşteri, Banka nezdindeki adresini kontrol etmek ve adres değişikliğini yazılı olarak Banka'ya bildirmek zorundadır. Aksi halde ekstre ve her türlü bilginin kendisine ulaştırılmamasından Banka'yı sorumlu tutamaz. Müşteri'nin mevcut adresine yapılan yazılı bildirimler, Tebligat Kanunu'na göre kendisine tebliğ edilmiş sayılır.

**7.16.** Müşteri'nin, Banka nezdindeki mevcut adresine yapılan yazılı bildirimler, Tebligat Kanunu'na göre kendisine tebliğ edilmiş sayılır. Müşteri, Banka tarafından gönderilen veya elden teslim aldığı herhangi bir bildirimde, hesap ekstresine tebliğ tarihinden itibaren belgenin üzerinde belirlenmiş olan itiraz süresi içinde yazılı olarak itirazını bildirmek durumundadır.

**7.17.** İşbu Sözleşme'nin çeşitli maddelerinde repo ve ters repo işlemlerinin dekont ile gerçekleştirileceği ve söz konusu dekontların imzalanacağı belirtilmiş olmakla birlikte Müşteri'nin kendisine verilen Banka kartı ve şifresini kullanarak Dijital Bankacılık Kanalları ile repo işlemleri yapması halinde, Müşteri bu işlemlere Dijital Bankacılık Kanalları ile ilgili hükümler bölümündeki hükümlerin uygulanacağını kabul, beyan ve taahhüt eder.

## 8. SÖZLEŞME'NİN FESHİ VE HESABIN KAPATILMASINA İLİŞKİN HÜKÜMLER

**8.1.** Banka, işbu Sözleşme'nin "Ödeme Hizmetlerine" ilişkin hükümlerini bir ay, Sözleşme'nin diğer hükümlerini ise 3 (üç) gün önceden ihbar ederek sona erdirebilir. Müşteri, kullandığı kartlarını ve Sözleşme'nin Banka Kartına ilişkin hükümlerini dilediği zaman, Sözleşme'nin diğer hükümlerini ise bir ay öncesinden yapacağı yazılı ihbarla iptal ettirmek/ sona erdirmeye hakkına sahiptir. Bu durumda Müşteri kredi kartları dışında kalan Sözleşme kapsamındaki diğer ürünlerle ilgili ileri vadeli taksitli harcamalar dahil olmak üzere Banka'nın doğmuş ve doğacak her türlü alacağını fer'ileriyle birlikte ödemek ve hesaplarını kapatırmak durumundadır.

**8.2.** Banka, Müşteri'nin Sözleşme konusu yükümlülüklerini yerine getirmemesi, kimlik bilgilerinin yeterliliği ve doğruluğu konusunda şüphe duyulması nedeni ile yürürlükteki mevzuat tahtında yapılması gereken kimlik tespiti ve teyidinin yapılamaması, Sözleşme'ye konu işlem, ürün ve hizmetlerden doğan borçlarını ve Banka'ya olan başkaca borçlarını ödememesi, Banka tarafından veya üçüncü kişilerce yasal takibe maruz kalması, iflasının talep edilmesi, iflasının ertelenmesi, iflas etmesi, konkordato talep etmesi, yürürlükteki mevzuata aykırı bir davranışta bulunması, bankacılık hizmetlerini kötüye kullanması, Banka tarafından hizmet verilmesini tahammül edilemeyecek derecede zorlaştırması, banka birimlerinde huzur bozacak davranışlarının süreklilik arz etmesi veya bakiyenin Banka tarafından belirlenmiş asgari bakiyenin altında kalması halinde, 5549 sayılı Suç Gelirlerinin Aklanmasının Önlenmesi Hakkında Kanun, 6415 sayılı Terörizmin Finansmanının Önlenmesi Hakkında Kanun, 7258 sayılı Futbol ve Diğer Spor Müsabakalarında Bahis ve Şans Oyunları Düzenlenmesi Hakkında Kanun, 4208 sayılı Karaparanın Aklanmasının Önlenmesine Dair Kanun, 7262 sayılı Kite İmha Silahlarının Yayılmasının Finansmanının Önlenmesine İlişkin Kanun ve ilgili ulusal ve uluslararası düzenlemeler ile ambargolar ve finansal yaptırımlara ilişkin yasal yükümlülükleri uymaması, yapılan işlemin uluslararası düzenlemelere aykırı olması ve bunlarla sınırlı olmaksızın haklı herhangi bir nedenle bildirimde bulunmak sureti ile nezdindeki hesapları kapatabilecek, ürün/hizmetleri sona erdirebilecek, borcun fer'ileri ile birlikte tamamen ödenmesini talep edebilecek, kartlarını iptal ederek Banka'ya iadesini talep edebilecek ve Sözleşme'yi tek yanlı olarak derhal feshedebilecektir. Müşteri, Banka'nın yapacağı bildirimden sonra hesapları, ürün/hizmet, kartları kullanmayarak Banka'ya iade etmekle yükümlüdür. Müşteri'nin, Banka'nın Sözleşme'yi ihlal etmesi halinde derhal

fesih hakkı saklıdır.

**8.3.** Sözleşme'nin taraflardan herhangi biri tarafından sona erdirilmesi veya herhangi bir nedenle son bulması halinde, tüm borç muaccel hale gelecek olup, borcun tamamı Müşteri tarafından, ayrıca ihbara gerek olmadan derhal ve nakden ödenecek, borcun tamamı ödeninceye kadar Müşteri'nin borç aslı, faizler, komisyon, ücretler ve diğer tüm fer'ilerden doğan sorumlulukları aynen devam edecektir.

**8.4.** Müşteri'nin Sözleşme kapsamındaki borçları nedeniyle yasal mercilere ihtiyati haciz ve ihtiyati tedbir talebinde bulunması halinde Banka, teminatlı ihtiyati haciz ve ihtiyati tedbir kararı almaya yetkilidir. Ancak buna rağmen mahkemelerce teminat istendiği takdirde, teminat mektuplarından doğacak komisyon ve her türlü ücret de Müşteri tarafından ödenecektir.

**8.5.** Müşteri, hesabının bulunduğu Şube'nin kapanması, başka bir şubeye devredilmesi halinde, Banka'nın hesap bakiyesini, hesabının devr olduğu Şube'de kendi adına yeni bir numara ile açılacak yeni bir hesapta veya hesaplarının teknik zorunluluklar nedeniyle aynı Şube'de yeni bir hesap numarası altında takip etmeye yetkili olduğunu, yeni hesaba da Sözleşme hükümlerinin aynı koşullarda uygulanacağını kabul eder.

## 9. ÜCRET, KOMİSYON, FAİZ, VERGİ VE MASRAFLARA İLİŞKİN HÜKÜMLER

**9.1.** Banka, Müşteri'den; işlem anında yürürlükte bulunan mevzuatta belirlenen usul ve esaslar çerçevesinde ücret, komisyon ve masraf talep etmeye ve bunları Müşteri'nin Banka nezdindeki maaş hesapları dahil tüm hesaplarından re'sen tahsile yetkilidir. Banka, TBBF'de yer vermiş olduğu ücret, komisyon, faiz, vergi ve masraf kalemlerini, tutar ve/veya oran olarak Banka'nın internet sitesinde ve/veya <https://www.bankacilikurunvehizmetucretleri.org.tr/> adresinde müşterilere duyuracaktır. Müşteri, İşbu Sözleşme'de ve/veya eklerinde belirtilen ücretlerin, farklı bir şekilde düzenleme getirilmemiş ise, işletim giderlerinin değişmesi, yasal mercilerce getirilen düzenlemeler, teknolojik yatırım maliyetleri gibi nedenlerle maliyetlerin değişmesi veya piyasa şartlarının değişmesi gibi nedenlerle ilgili Mevzuat kapsamında kendisinin bilgilendirilmesi/onayının alınması kaydıyla artırılabilir kabul eder. Bir takvim yılı içinde ücret ve parasal sınırlar, Türkiye İstatistik Kurumunca bir önceki yılsonu itibarıyla açıklanan yıllık tüketici fiyatları endeksi artış oranında artırılabilir. Söz konusu artışın yürürlüğe gireceği tarihten en az 30 gün önceden yazılı olarak, kalıcı veri saklayıcısı veya kaydı tutulan telefon vasıtasıyla Müşteri'ye bildirilecektir. Bu bildirim üzerine, Müşteri'nin bildirimin yapıldığı tarihten itibaren 15 gün sonrasına kadar ürünün veya hizmetin kullanımından vazgeçme hakkı bulunmaktadır. Bu hakkın kullanılması halinde Müşteri'den hiçbir şekilde yeni döneme ait ek bir faiz, ücret ve/veya komisyon tahsil edilmeyecektir. Bu sürenin sonuna kadar vazgeçme hakkının kullanılmaması durumunda ise ücret artışı uygulanacaktır. Banka'nın vazgeçme hakkını kullanan Müşteriye uyumsuzluk konusu ürün veya hizmeti durdurma hakkı mevcuttur. Bir takvim yılı içerisinde Türkiye İstatistik Kurumunca bir önceki yıl sonu itibarıyla açıklanan yıllık tüketici fiyatları endeksi artışının üzerinde yapılacak ücret artışlarında Müşteriden ayrıca onay alınacaktır.

**9.2.** Süreklilik arz etmeyen ve Banka tarafından işlem anında tahsil edilen, anlık bankacılık işlem ve hizmetlerinden alınan ücretlere ilişkin bilgilendirme yükümlülüğü, işlemin gerçekleştirildiği anda dekont/işlem fişi vermek veya işlemin gerçekleştirildiği alanın yapısına uygun diğer bir şekilde onayı alınmak suretiyle yerine getirilir. Vazgeçme hakkı süresi söz konusu anlık bankacılık işlem ve hizmetlerden doğan ücret, komisyon ve masraflar için geçerli olmaz

**9.3.** Banka, Müşteri'den; şube kanalıyla gerçekleştireceği Yurt Dışı Banka Yabancı Para Transferlerinde (Giden Uluslararası Fon Transferi) işlemin gönderildiği saate göre farklı işlem ücreti tahsil edebilecektir. Müşterilerimizin Şubelerimize 17.00'den sonra ileteceği Yurt İçi/Yurt Dışı Banka Yabancı Para Transferlerinde (Giden Uluslararası Fon Transferi) daha önce belirlenen işlem ücretine "geç işlem ücreti" eklenecektir. İşlem öncesinde geç işlem ücretine ilişkin müşteriye bilgilendirme yapılacak ve müşterinin onayı alınacaktır.

**9.4.** Sözleşme konusu hesaplar ve işlemler ile ilgili her türlü ücret, komisyon ve masraflar yanında Kaynak Kullanımı Destekleme Fonu "KKDF", BSMV ve mevzuattan kaynaklanan sair vergi, fon, harç ve diğer yasal kesintileri ve sigorta primlerini ödeme yükümlülüğü Müşteri'ye aittir. Banka'nın Sözleşme ile düzenlenen yükümlülükleri ve/veya bankacılık ürün, hizmet ve işlemleriyle ilgili olarak yapacağı veya Sözleşme'den kaynaklanan alacakların tahsili amaçlı icra takipleri, davalar nedeniyle Banka'nın yapacağı tüm masraflar ve bunlara ait gider vergileri, cezaevi harcı da Müşteri'ye aittir.

**9.5.** Banka, Sözleşme konusu ürün, işlem ve hizmetlerden kaynaklanan komisyon, ücret, vergi, sigorta, masraf ve diğer alacaklarını Müşteri'nin işlemle ilgili hesabından, anılan hesapta yeterli bakiye olmadığı takdirde veya işlem herhangi bir hesaba bağlı olmadığı takdirde Müşteri'nin Banka nezdindeki tüm mevduat hesaplarından re'sen ve müşterinin talebine bağlı olarak kredi kartından veya kredili mevduat hesabından tahsile yetkilidir. Tahsilatın döviz cinsinden açılmış bir hesaptan yapılmak zorunda kalınması halinde; hesapta bulunan tutar alacak ile aynı döviz cinsine çevrilirken aynı gün veya bir önceki günde geçerli olan Banka gişe kurları veya TCMB tarafından uygulanan kur kullanılabilir olup döviz alım- satımına ilişkin masraf ve vergiler Müşteri'ye yansıtılacaktır. Müşteri'nin vadesiz hesabı, kredi kartı ve/veya kredili mevduat hesabı limitinin yetersiz olması halinde Banka, alacaklarını nezdinde bulunan ve teminat olarak verilmiş veya rehin ve hapis hakkına konu değerlerle takas ve mahsuba yetkilidir.

**9.6.** Müşteri, Banka'nın Sözleşme konusu işlemler ve hizmetler nedeniyle doğan alacaklarını Banka'nın ilk yazılı talebi üzerine ödemeyi kabul eder. Aksi takdirde talep tarihinden ödeme tarihine kadar geçecek günler için Banka'da cari kısa vadeli kredilere uygulanan faiz oranının %30 fazlası olarak belirlenecek oran üzerinden hesaplanacak tutarda temerrüt faizi ödemeyi kabul eder.

**9.7.** İşbu Sözleşme ile ilgili olarak: kamu kurum ve kuruluşları ile 3. kişilere ödenen ücret ve masraflar; ihtar ve ihbarname masraf ve giderleri (noter masrafları dahil); icra daireleri ve/veya mahkemeye müracaat halinde bu nedenle ödenen ücretler ve de Avukatlık Asgari Ücret Tarifesindeki avukatlık ücretleri; alınması halinde teminatlara ilişkin ücret ve masraflar ile her türlü kamusal yükümlülükler (vergi, harç vd.) Müşteri tarafından ödenecektir.

## 10. MÜŞTEREK HÜKÜMLER

**10.1. Rehin, Takas, Mahsup ve Hapis Hakkı:** Müşteri, mevcut ve/veya ileride açılabilir olan maaşının yattığı hesaplar da dahil olmak üzere TL veya yabancı para, vadeli, vadesiz, repo ve her nevi mevduat, yatırım (menkul kıymet), altın ve sair kıymetli maden hesaplarından, (maaşının yattığı hesaplar ve ortak hesaplarındaki kendi payı da dahil olmak üzere), Müşteri'nin Banka'ya karşı Sözleşme'den ve/veya herhangi bir sebepten dolayı doğmuş ve doğacak alacakları, bloke hesapları, Müşteri'ye ait kiralık kasalar ve bunlar içindeki her türlü değerler, nakit, hisse, tahvil, senet, konşimento, tahsile verilen emre muharrer senetler, çekler vesair tüm kıymetli evrak ya da kredi hesapları ile lehine gelmiş veya gelecek havalelerin borcu karşılayacak miktarı üzerinde Banka'nın rehin, virman, takas, mahsup ve hapis hakkı olduğunu ve bunların

şekil ve mahiyeti her ne olursa olsun, doğmuş ve doğacak tüm borçlarını karşılayacak miktarlarını Banka'ya rehnettiğini, Banka'nın bunların borca yeter kısmını herhangi bir ihtar ve ihbara veya kanuni yollara başvurmaya gerek olmaksızın borca mahsup etmek suretiyle alacağını re'sen tahsile yetkili olduğunu, bu amaçla hesaplarındaki tutarları o günkü TCMB kurları üzerinden ilgili para birimine çevirmeye, vadeli hesaplarını vadesinden önce kapatmaya, altın ve diğer kıymetli madenleri piyasa rayıcı üzerinden bozdurmaya, menkul kıymetleri ilgili piyasada satmaya Banka tarafından o tarih itibarıyla cari olan döviz alış kurları üzerinden kat'ı alışları yapılarak aynı hükümlere tabi olduğunu, yetkili olduğunu gayrikabili rücu kabul eder. Müşteri, yukarıda belirtilen hak ve alacakları üzerinde, Banka'ya olan borçları tamamen ödeninceye değin Banka'nın Sözleşme'de belirtilen haklarını kullanmaya yetkili olduğunu kabul eder. Müşteri, Banka'nın Sermaye Piyasası Kanunu kapsamında Emir İletimine Aracı sıfatıyla başka aracı kurumların adına hareket etmesi halinde de, bu aracı kurumların alacaklarının tahsili amacıyla da Banka'nın bu hakları kullanabileceğini kabul eder. Üzerinde Banka'nın rehin hakkı bulunan ve yukarıda sayılan alacakları, Banka'nın muvafakatı alınmaksızın Müşteri üçüncü şahıslara devir ve temlik edemez. İşbu madde bir Rehin Sözleşmesi mahiyetinde olup, süresiz olarak düzenlenmiştir. Rehin hakkı, Banka'nın işbu Sözleşme'de belirtilen alacakları tüm ferileriyle birlikte sona erene kadar geçerli olmaya devam edecektir. İşbu Sözleşme, Sözleşme'de belirtilen şartlar dahilinde Banka'ya ilgili hesaplara bloke koyma hakkı vermektedir. İşbu Sözleşme'de belirtilen Banka alacaklarının tamamen sona ermesi halinde, Rehin Veren'in talebi üzerine hesaplar üzerindeki bloke kaldırılacak ve blokenin kalkması ile Rehin Veren, bloke edilen tutarlar üzerinde tasarrufta bulunabilecektir.

**10.2. Cayma Hakkı:** Müşteri, işbu Sözleşme kapsamında aldığı finansal hizmetlerin niteliğine uygun olarak; imzalanacak ürün sözleşmesi/talimatlar çerçevesinde sözleşmenin imzalanmasını müteakip on dört gün içinde herhangi bir gerekçe göstermeksizin ve ceza şart ödemeksizin cayma hakkını kullanabilir. Tüketici, cayma bildirimini yönelttiği tarihten itibaren en geç otuz gün içinde sözleşme ve yan sözleşme uyarınca ifa edilen hizmet bedelleri ile varsa bir kamu kurum veya kuruluşuna ya da üçüncü kişilere ödenmiş olan masraflar ile mevzuat gereği ödenmesi zorunlu olan bedelleri sağlayıcıya iade etmekle yükümlüdür. Bu süre içinde tüketicinin gerekli iade ve ödemeleri yapmaması halinde sözleşmeden caymadığı kabul edilir. Müşteri, cayma hakkı talebini; Banka şubeleri, Müşteri İletişim Merkezi, [www.akbank.com](http://www.akbank.com) aracılığıyla yazılı olarak veya kalıcı veri saklayıcısı ile Banka'ya iletebilir. Finansal Hizmetlere İlişkin Mesafeli Sözleşmeler Yönetmeliği'nin 13. maddesinde belirlenen istisnai hallerde cayma hakkı kullanılamaz.

**10.3. Vefat Hali:** Müşteri'nin vefatına ilişkin Banka'ya yazılı bildirim yapılmadığı müddetle vefatından sonra Müşteri'ye ait şifreyle yapılacak para çekme ve sair işlemler nedeniyle Banka'nın sorumluluğu bulunmayacaktır.

**10.4. Tebligat:** Müşteri, Sözleşme konusu ile ilgili olarak Banka tarafından gerekli tebligatın yapılabilmesi için, aşağıda belirttiği adresinin veya İşleri Bakanlığı Nüfus ve Vatandaşlık İşleri Genel Müdürlüğü'nün Adres Kayıt Sistemi'nde yer alan adresinin kanuni ikametgâhi olduğunu, bu adreslerden herhangi birine yapılacak tebligatların şahsına yapılmış sayılacağını, adresinde meydana gelen değişiklikleri, değişiklik tarihinden itibaren on beş gün içerisinde noter vasıtasıyla, şubelere yazılı olarak başvurarak veya Müşteri İletişim Merkezi, Akbank Mobil ve İnternet kanalları üzerinden Banka'ya bildirmekle yükümlü olduğunu, adres değişikliğini söz konusu süre zarfında Banka'ya bildirmemesi halinde ise eski adresine veya Adres Paylaşım Sistemi'nde yer alan adresine yapılacak bildirimlerin geçerli olacağını kabul, beyan ve taahhüt eder.

**10.5. İletişim Bilgilerinde Değişiklik:** Müşteri, Sözleşme'deki hizmetlerden yararlanmak için Banka'ya verdiği bilgilerin doğru ve eksiksiz olduğunu, kimlik teyidi, hizmet kesintileri, bankacılık ürünleri ile ilgili bildirimlerin yapılabilmesini teminen Banka kayıtlarında yer alan cep telefonu bilgisi ile diğer tüm iletişim bilgilerinde meydana gelebilecek değişiklikleri derhal Banka'ya yazılı olarak bildireceğini kabul eder. Ayrıca Müşteri ad/soyad, unvan, medeni durum, kısıtlama, yetki/yetkili değişikliği, vekaletten azil, evlenme, uzun süreli yurt içi veya yurt dışı seyahat ve imza değişikliği gibi her türlü değişikliği derhal yazılı olarak bildirmek ve usulüne uygun olarak düzenlenmiş belgeleri sunmak zorundadır.

**10.6. Delil Sözleşmesi:** İşbu Sözleşme veya Sözleşme'ye konu işlemler ile ilgili olarak Banka'ya iletilen her türlü talimat, form ve banka ile kurulan tüm sözleşmelere ilişkin diğer belgeler; kimlik doğrulaması yapılabilen uzaktan iletişim araçlarının (güncel olarak Banka tarafından kullanılan mektup, katalog, telefon, faks, radyo, televizyon, elektronik posta mesajı, internet, kısa mesaj hizmetleri gibi fiziksel olarak karşı karşıya gelinmeksizin sözleşme kurulmasına imkan veren her türlü araç veya ortam) kullanılması suretiyle Müşteri tarafından 6098 sayılı Türk Borçlar Kanunu ve 6100 sayılı Hukuk Mahkemeleri Kanunu'nun ilgili hükümleri ve 5411 sayılı Bankacılık Kanunu kapsamında şubelerde kullanılan tablet de dahil olmak üzere, internet bankacılığı, mobil bankacılık, ATM bankacılığı, telefon bankacılığı ile sınırlı olmayacak şekilde BDDK'nın yayımlanmış olduğu Bankaların Bilgi Sistemleri ve Elektronik Bankacılık Hizmetleri Hakkında Yönetmelik hükümleri ile belirlenen her türlü elektronik bankacılık kanalları ile onaylanabilmesi durumunda veya tablet üzerine dijital kalem veya güvenli elektronik imzayla imzalanabilmesi durumunda da geçerli olur. Söz konusu belgeler, kalıcı veri saklayıcısı aracılığıyla muhafaza edilen halleri dahil kesin delil teşkil eder. Banka nezdinde tesis edilerek her türlü işlemlerde kimlik doğrulama yöntemi olarak kullanılmak üzere Müşterinin, bunlarla sınırlı olmamak üzere; biyometrik veri durumunda olsun ya da olmasın, parmak damar yapısı, ses ile görüntü kaydının kullanıldığı durumlarda bu kayıtlar taraflar arasında çıkabilecek uyuşmazlıklarda delil olarak kullanılabilir. Müşteri ile Banka arasında çıkacak her türlü anlaşmazlıkta, işlemle ilgili oldukları ölçüde uluslararası kredi kartı kuruluşlarının, Bankalararası Kart Merkezi A.Ş.'nin ve Banka'nın defter ve kayıtları ve mikro filmlerden, mikrofişlerden alınan kopyalar, elektronik ya da manyetik ortamlardan çıkarılan bilgileri içeren belgeler, teyit edilmiş olsun veya olmasın faks veya benzeri iletişim araçlarıyla gönderilen dokümanlar ile CD Rom, kamera kayıtları, telefon ses kayıtları, bilgisayar ve benzeri kayıtlar ile ATM kayıtları, Hukuk Mahkemeleri Kanunu'nun 193. maddesi uyarınca geçerli, bağlayıcı ve kesin delil olacaktır.

**10.7. Faks/Elektronik Posta Talimatları:** Müşteri faks/elektronik posta ile talimat göndermesi durumunda ilgili talimat asılları aranmadan/beklenmeden işleme alınarak yerine getirilmesini talep etmiş olacaktır. Banka, Müşteri tarafından imzalanmış talimatları, işbu Sözleşme sonunda belirtilen ya da Banka'ya yazılı olarak bildirilen faks/elektronik posta yoluyla iletilmesi halinde, kendi ihtiyarında olmak üzere, kendi faks cihazı/elektronik posta tarafından üretilen belgeyi yazı aslı gibi kabul ederek, faks no/elektronik posta adresi teyidi aramaksızın veya beklemeksizin ilgili talimatı yerine getirmeye yetkilidir. Teyit alınmış olup olmaması fark etmeksizin talimatların gerçekleştirilmesiyle ilgili olarak Banka talimata uygun yapılan işlemlerden hiçbir nedenle sorumlu olmayacaktır. Müşteri, Banka'nın şüpheye düştüğü durumda ve kendisine faks/elektronik posta ile gelmiş olan talimatını işlem güvenliği amacıyla, şüpheyi giderecek teyitleri almadıkça yerine getirmeyebileceğini, Banka'ya faks/ elektronik posta ile ulaşan talimat ile işlem gerçekleştikten sonra ulaşan yazı aslı arasında fark olduğunda, Banka'ya

ilk ulaşan faks/elektronik posta talimatının esas alınacağını kabul eder. Faks/elektronik posta ile gönderilen talimatın aslı, faks/ elektronik posta teyidi olduğu da belirtilerek 15 gün içinde Banka'ya ulaştırılacaktır. Bu husustaki sorumluluk Müşteri'ye aittir. Bankanın talimat asıllarını temin ve takip etmekle ilgili herhangi bir sorumluluğu bulunmamaktadır. Müşteri faks numarasının ve/elektronik posta adresinin yalnızca kendisi tarafından kullanıldığını kabul ve beyan eder. Banka, Müşteri'nin faks/elektronik posta talimatını aldığı anda, üzerindeki imzaları makul bir dikkat çerçevesinde karşılaştıracak ve uygunluğunun belirlenmesi halinde de müşteri teyidi beklemeksizin yerine getirecektir. Faks/elektronik posta talimatının aslına uygun olmaması, sahte olması halleri başta olmak üzere, Banka ilk bakışta ayırt edilmeyecek imza benzerliklerinin sonuçlarından, hile ve sahtecilik eylemlerinin sonuçlarından, Banka'nın ve Müşteri'nin bağlı olduğu genel veya özel iletişim vasıtalarının işlememesinden veya arızalanmasından, faks/elektronik posta sistemiyle gelen bilgi veya talimatın yetersiz olmasından, yanlış, okunaksız veya eksik iletilmiş olmasından ve üçüncü kişilerin kusurlarından sorumlu değildir. Bankanın Müşteriden teyit almak için hiçbir sorumluluğu olmamasına rağmen teyit almak için Müşteriyi aramaya karar vermesi ve Müşterinin Banka tarafından aranması durumunda, Müşteri telefonunu açan kişilerin Müşterinin imza yetkilisi olmasa dahi Müşteri tarafından bu hususta gerekli özen gösterilerek seçilmiş/yetkilendirilmiş ve güven duyulan kişiler olmasını sağlamak Müşterinin sorumluluğundadır. Müşteri, Bankanın telefonla araması durumunda Müşteri telefonunu açan kişinin herhangi bir kimlik tespiti/kontrolü yapılmasına gerek olmaksızın teyit alınacak kişi olarak yetkilendirilmiş olmasından, bu kişilerin sıfahen yapacakları teyidin Müşteri açısından geçerli ve bağlayıcı olacağını kabul, beyan ve taahhüt eder. Müşteri ayrıca Faks/elektronik posta talimatları ile gerçekleştirilecek işlemler nedeniyle Bankadan herhangi bir hak ve zarar talebinin olmayacağını, faks/elektronik posta talimatı ile işlem gerçekleştirilen hesapların kontrol ve mutabakatından, kontrol ve mutabakat için gerekli olan hesap ekstrelerinin Bankadan talep edilmesinden, Müşteriye ulaşmış olup olmadığından sorumlu olduğunu, faks/elektronik posta talimatı ile gerçekleştirilen işlemlerde Bankayı en geniş şekilde ibra ettiğini gayrikabili rücu kabul, beyan ve taahhüt eder. Müşteri, faks/ elektronik posta talimatına istinaden gerçekleştirilecek EFT, havale ya da uluslararası fon transferi işlemlerinden alınacak ücret, masraf ve komisyon bilgisine kendisine iletilen TBBF ve www.akbank.com adresinden ulaşabilecektir.

**10.8. Uyuşmazlıkların Çözümü ve Yetkili Mahkeme:** Müşteri ile Banka arasındaki ilişkilerde Sözleşme hükümleri uygulanırken Türk Kanunları geçerlidir. Müşteri, tüketici sıfatını haiz olması durumunda, işbu Sözleşme'den doğan uyuşmazlıklarla ilgili olarak, Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun düzenlemeleri kapsamında Tüketici Hakem Heyetlerine ve Tüketicinin Korunması Hakkında Kanunun 73/A maddesi uyarınca dava açılmadan önce arabulucuya başvurulması şartı ile Tüketici Mahkemelerine başvuruda bulunma hakkına sahiptir. Müşteri, Türkiye Bankalar Birliği nezdindeki Bireysel Müşteri Hakem Heyetine de başvuruda bulunabilir.

**10.9. Devir:** Müşteri, Banka'nın Sözleşme'den doğan tüm hak ve alacaklarını kısmen ve/veya tamamen devredebileceğini, Banka'nın Sözleşme'den doğan hak ve alacakların devir edilmesi sürecinde devir alan ve/veya devralma talebinde bulunan resmi/özel/ gerçek/tüzel kişilere, Müşteri'nin tüm bilgi ve belgelerini verebileceğini kabul eder.

**10.10. Müşterinin Tanınması ve Bağlayıcı Hükümler:** Müşteri, banka ile kuracağı sürekli iş ilişkisi ve bu sözleşme kapsamında gerçekleştireceği işlemler öncesinde kendisinden talep edilen bilgi ve belgeleri vermeyi kabul ve beyan eder. Banka, suç gelirlerinin aklanması, terörizmin finansmanı ve uluslararası finansal ve ekonomik yaptırımlara ilişkin düzenlemeler ile ilgili olarak müşterinin tanınmasına

ilişkin yükümlülükler kapsamında müşterinin işlem taleplerini yerine getirmeme, ret etme ve gerektiğinde kurulan sürekli iş ilişkisini tek taraflı olarak sona erdirmeye yetkisini haizdir.

**10.11. Başkası Hesabına Hareket Edilmemesi Hakkında Müşteri Beyanı:** Müşteri, başkası nam ve hesabına işlem yaptığını bankaya yazılı olarak bildirmekle sorumlu ve yükümlüdür.

**10.12. Yabancı Hesaplar Vergi Uyum Yasası (FATCA):** Müşteri, Banka'da bulunan hesaplarıyla ilgili Türkiye Cumhuriyeti Hükümeti ile Amerika Birleşik Devletleri Hükümeti veya diğer ülkeler arasında genişletilmiş bilgi değişimi yoluyla uluslararası vergi uyumunun artırılması anlaşmalarına tabi olmadığını, bilgilerinde değişiklik olması ve ilgili anlaşma kapsamında değerlendirilecek olması durumunda Banka'ya bunu en kısa sürede beyan edeceğini ve gerekli belgeleri derhal herhangi bir ihbar ve ihtara gerek olmaksızın ibraz edeceğini, sorumluluğun kendisine ait olduğunu, Banka'ya yanlış ve eksik bilgilendirme veya bilgilendirme yapmaması nedeni ile bizzatıhi sorumluluğu olduğunu kabul ve beyan eder. Değişiklik zamanında bildirilmemesinden ve belgelerin ibraz edilmemesinden dolayı Banka'nın bir zararı doğarsa Müşteri, Banka'nın ilk talebinde derhal Banka'yı nakden ve defaten tazmin edeceğini şimdiden peşinen gayrikabili rücu olarak kabul, beyan ve taahhüt eder.

**10.13. Uluslararası Finansal ve Ekonomik Yaptırımlara İlişkin Kontrol ve Önlemler:** Banka, süreçlerini uluslararası yaptırımlar ve ambargolar kapsamında OFAC, EU, UN, UK (HMT), ABD ve yerel listeler başta olmak üzere; uluslararası yaptırım yükümlülüklerine uygun olarak yürütür. Uluslararası bankacılık işlemlerinin tabi olduğu düzenlemeler ile finansal ve ekonomik yaptırımlara ilişkin kontrol rejimleri kapsamında, müşterinin talep ettiği işlemlerin yerine getirilememesi veya müşterinin yurt içindeki veya yurt dışındaki varlıkları üzerinde kısıt uygulanması durumunda banka, bu durumdaki sorumlu tutulamaz. Bahse konu kural ve düzenlemeler kapsamında müşteri bankanın kendisinden talep edeceği ilave bilgi ve belgeleri bankaya ibraz etmekle yükümlü olup, Banka'da bu bilgi ve belgeleri gerektiği takdirde ilgili yasal ve resmi merciler ile bilgi ve belgenin aktarılması gereken üçüncü kişiler ile paylaşabilir. Müşteri, SWIFT vb. transfer işlemlerine aracılık eden muhabir bankaların tabi olduğu suç gelirlerinin aklanmasının önlenmesi ve terörün finansmanı ile mücadele ile ilgili düzenlemeler kapsamında gerçekleştirdikleri işlemlerle ilgili işlem sırasında veya işlem sonrası kontrolleri sırasında muhabir bankalarca işlemin tamamlanabilmesi amacıyla talep edilebilecek olan; işlemin mahiyeti, tarafları vb. ek bilgiler, müşteri bilgileri (ismi, ortaklık yapısı, nihai faydalanıcı, adres, kimlik, doğum tarihi, doğum yeri, vatandaşlık, faaliyet, meslek bilgisi vb.) dahil tüm bilgi ve belgelerin işlemin tamamlanabilmesi amacıyla muhabir bankalar ile paylaşılabilmesi kabul ve beyan eder. Müşteri, bankaya yaptığı başvuru ve taleplerinin banka tarafından değerlendirilmesi sonucunda tek taraflı olarak ret edilebileceğini kabul, beyan ve taahhüt eder.

**10.14.** Müşteri, Banka'nın sözleşmenin kurulması sırasında veya işbu Sözleşme tahtında gerçekleştirilen işlemler kapsamında; işlem öncesinde veya sonrasında işlemin gerçekleştirilmesi için gerekli olan her türlü beyan, bilgi ve belgeleri Banka'ya doğru, eksiksiz, zamanında ve tam şekilde vermekle yükümlüdür. Banka, ayrıca Müşteri ile ilgili olarak kanunen yetkili kılınmış resmi merciler ve kurumlar tarafından talep edilecek bilgi ve belgeleri vermeye yetkilidir. Müşteri, Banka'ya verdiği beyanların ve Banka'ca talep edilen bilgi ve belgelerin hatalı, eksik veya yanlış olması durumunda, Banka'nın bu nedenle uğrayacağı tüm zararları derhal nakden ve defaten ödeyeceğini kabul eder.



## **SERMAYE PİYASASI KURULU'NUN “YATIRIM KURULUŞLARININ KURULUŞ VE FAALİYET ESASLARI HAKKINDA TEBLİĞİ” (III-39-1) ÇERÇEVESİNDE OLUŞTURULAN GRUP ÇIKAR ÇATIŞMASI POLİTİKASI**

### **AMAÇ:**

Sermaye Piyasası Kurulu'na çıkarılan mevzuata göre hazırlanmış olan bu Çıkar Çatışması Politikası (Politika) ile müşterilerimizle olası çıkar çatışması alanlarının, her bir yatırım hizmet ve faaliyeti ile yan hizmetler için müşterilerin çıkarlarına aykırı olabilecek olası durumların, bu durumların önlenmesi için alınacak tedbirlerin ve çıkar çatışmalarının önlenemediği durumlarda izlenecek süreçlerin belirlenmesi amaçlanmaktadır.

### **KAPSAM:**

Bu politika, Akbank T.A.Ş. tüzel kişiliği ile iştiraki Ak Yatırım Menkul Değerler A.Ş., Ak Portföy Yönetimi A.Ş., grup şirketleri, ortakları, çalışanları, yöneticileri ve bunlarla doğrudan ya da dolaylı olarak ilişkili bulunan kişiler ile müşterileri arasında doğabilecek çıkar çatışmalarını kapsamaktadır.

### **GENEL ESASLAR:**

Çıkar çatışması genel olarak güven duyulması gereken bir konumda bulunan herhangi bir kimsenin göreviyle ilgili çıkar ile kişisel çıkarı arasındaki çatışma durumudur. Personelimizin çalışmaları sırasında ortaya çıkabilecek çıkar çatışmalarından uzak kalması, dürüstlük ve tarafsızlıklarını etkileyebilecek hiç bir müdahaleye imkân vermemesi esastır. Çalışanlarımız, yatırım hizmet ve faaliyetleri ile yan hizmetleri sunarken müşterilerinin çıkarını ve piyasanın bütünlüğünü gözeterek adil ve dürüst davranırlar.

Sermaye piyasalarıyla ilgili her işlemde çalışanlarımız gerekli özen ve dikkati göstermek zorundadır.

Çıkar çatışmasına ilişkin olarak bu politika dokümanı ile öngörülen esaslar; mevzuata aykırı iş ve işlemlerin yapılması sonucunu doğuracak şekilde kullanılamaz.

Kuruluşumuz, müşterileri ile olan ilişkilerinde kendisi, ortakları, çalışanları, yöneticileri ve bunlarla doğrudan ya da dolaylı olarak ilişkili bulunan kişiler ile müşterileri arasında veya bir müşterisi ile başka bir müşterisi arasında çıkabilecek çıkar çatışmalarını önleyecek bir organizasyon yapısı oluşturmuştur. Çalışanlarımıza mesleki ve kişisel gelişimleri için gerekli olan ortam ve şartlar sağlanır.

Piyasanın işleyişinden kaynaklanan makul nedenlerden dolayı çıkar çatışmasının önlenememesi durumunda, Kuruluşumuz ile müşterilerimiz arasında ortaya çıkabilecek çıkar çatışmalarının içeriği ve nedenleri hakkında, ilgili faaliyet veya hizmeti sunmadan önce müşteriler yazılı olarak bilgilendirilir ve bilgilendirilme yapıldığına dair müşteri imzası alınır.

Kuruluşumuz, objektif iyi niyet kurallarına aykırı olarak müşterilerinden biri veya birden fazlası lehine, diğerleri aleyhine sonuç verebilecek işlemlerde bulunamaz. Müşteri emirlerinin yerine getirilmesinde herhangi bir kişi ya da kuruluşa öncelik tanınmaz. İlgili SPK mevzuatı gereğince zaman önceliği kuralı uygulanır.

Sermaye piyasası işlemlerinin müşteriye sunulmasında Kuruluşumuz, sermaye ortaklığı bağı olan diğer tüm finansal kuruluşla çıkar çatışmasını önlemede birlikte hareket eder.

Ayrıca Kuruluşumuz;

- Müşteri aleyhine mali kazanç elde edecekleri veya mali kayıptan kurtulacağı,
- Müşterinin bir çıkarı olmadığı halde müşteriye sunulan hizmet ve faaliyetten çıkar elde edeceği,
- Bir müşteri ya da müşteri grubunun diğer bir müşteri veya müşteri grubuna tercih edilmesi sonucunda çıkar elde edeceği,
- Müşteriye sunulan hizmet ve faaliyet nedeniyle müşteri dışında kalan başka bir kişiden standart ücret ve komisyon dışında mali kazanç elde edeceği durumları engellemek üzere sistemlerini ve uygulamalarını oluşturmuştur.

Müşterilerin sermaye piyasası araçlarıyla ilgili alım veya satım emirlerini karşı taraf olarak Kuruluşun yerine getirmesi faaliyeti olan portföy aracılığı kapsamında, sunulan hizmet ya da ürünün niteliği gereği müşterinin zarar etmesi ve karşı taraf olan Kuruluşun kâr elde etmesi mümkündür.

Yetkili kuruluş, yatırım danışmanlığı faaliyeti sırasında sunulan yorum ve tavsiyelerin objektifliğini etkilemesi muhtemel nitelikteki tüm ilişki ve koşulları, özellikle yorum ve tavsiyenin ilgili olduğu sermaye piyasası aracına ilişkin önemli finansal çıkarlarını veya ihraççı ile olan önemli çıkar çatışmalarını müşteriye açıklamakla yükümlüdür. Söz konusu yükümlülük, Kuruluş ile istihdam ilişkisi doğuracak bir sözleşme çerçevesinde veya herhangi bir sözleşme olmaksızın çalışan ve tavsiyenin hazırlanmasına katılan tüm gerçek veya tüzel kişiler için de geçerlidir. Sunulan yorum ve tavsiyelere konu ihraççı ile Kuruluşun karşılıklı olarak ödenmiş sermayelerinde veya oy haklarında %1 veya daha fazla oranda sahip oldukları paylara, sahip oldukları yönetim imtiyazına, aralarındaki kredi sözleşmesi, kira kontratları gibi diğer önemli finansal ilişkilere ilişkin bilgilerin müşteriye açıklanması zorunludur.

**Olası çıkar çatışmalarının önlenmesi için kabul edilen tedbirler ile çıkar çatışmalarının önlenemediği durumlarda takip edilecek süreç:**

#### **a) Bilgi Akışının Önlenmesi ve Yönetilmesi**

Kuruluş içinde veya şirketler topluluğunun üyeleri arasında bilgi akışının önlenmesi veya yönetilmesi amacıyla, işlemler sadece bu konuda yetkilendirilmiş personel tarafından gerçekleştirilir. Bilgi güvenliği konusunda genel güvenlik kavramlarının yanı sıra, bilgilerin gizliliğinin, bütünlüğünün ve erişilebilirliğinin sağlanması amacıyla “Bilgi Güvenliği Yönetmeliği” ve “Bilgi Güvenliği Uygulama Esasları” hazırlanmıştır. Kuruluşumuz, müşterilerine ait kimlik bilgilerini ve faaliyetleri dolayısıyla öğrendiği her türlü bilgiyi, bu konuda kanunen açıkça yetkili kılınan mercilerden başkasına açıklamaz, elde ettiği bilgileri kendisi veya üçüncü bir tarafın menfaati doğrultusunda kullanmaz. Kuruluşumuzun yetkili olduğu diğer tüm hizmet ve faaliyetler ile yan hizmetlerden dolayı müşterilerimizin çıkarlarına aykırı olabilecek olası durumları engellemek amacıyla; hizmet verilen müşteri bilgileri Portföy Saklama Şubesi'nde ayrı bir sistem üzerinde tutulmaktadır.

Saklama hizmeti verilen müşteri bilgilerine Portföy Saklama Şubesi bünyesinde çalışan personel haricinde erişim imkânı bulunmamaktadır. Buna ek olarak denetim, raporlama ve bilgi işlem amaçlı olarak sınırlı sayıda yetkiliye görüntüleme amaçlı erişim yetkisi verilmektedir. Diğer saklama hizmetleri ile ilgili işlem yapma yetkisi, çalışanlarımızın görev ve unvanlarına göre belirlenmiş yetkilendirme çerçevesinde verilir. Saklama hizmeti kapsamında elde edilen müşteri bilgilerinin diğer hizmet birimlerine karşı güvenliğinin korunması için fiziki ve sistemsel

olarak her türlü tedbir alınmıştır.

#### **b) Gözetim Tedbirleri**

Çıkar çatışması yaşanabilecek birimler ile bu birimlerde çalışanların gözetimi kuruluşun her bir birimindeki idareciler tarafından takip edilir. İnceleme ve soruşturmalar, ilgili iş akışları doğrultusunda Teftiş Kurulu Başkanlığı/Denetim Grubu Başkanlığı'na yapılır. Çalışanlarımız, müşterilerimiz ve Kuruluşumuz arasında doğabilecek her türlü anlaşmazlık ve çıkar çatışmasını engellemek amacıyla Etik İlkeler oluşturulmuştur. Çalışma prensipleri ve müşterilerle ilişkiler bu kapsamda yürütülür. Kuruluşumuz kendisi ya da ihraççı, borsa ya da resmi kuruluş gibi 3. kişiler adına komisyon, iskonto ve benzeri bir menfaat sağlıyorsa, bu durumu müşterisine hizmet sunmadan önce açıklar. Sermaye piyasası işlemlerine ilişkin denetime yetkili resmi kuruluşlar ve bağımsız denetim şirketlerince belirlenen olumsuzluklar, ilgili birimlerce öncelikli olarak değerlendirilerek sonuçlandırılır.

#### **c) Çıkar Çatışmasına Konu Olan Birimlerde Çalışanların Ücretlendirilmesi**

Çalışanlarımıza verilecek ücretler Kuruluşumuzun etik değerleri, iç dengeleri ve stratejik hedefleri ile uyumludur. Tüm çalışanlar, hiçbir ayırım gözetmeksizin üstlendikleri sorumluluklar dikkate alınarak ücretlendirilir. Başarılı olan personelin ödüllendirilmesi sağlanır.

#### **d) Görev Yerlerinin Çıkar Çatışmasına Yol Açmayacak Şekilde Belirlenmesi**

Hedeflere ulaşmak için ihtiyaç duyulan işin niteliğine uygun yetkinlikte insan kaynağı temin edilir. Kişilerin görev yerlerinin belirlenmesinde Birimlerle irtibat halinde çalışılır. Her türlü çıkar çatışması oluşturabilecek faktörün göz önünde bulundurulması prensibiyle; yetkin insan kaynağının, doğru pozisyona, doğru zamanda yerleştirilmesi esastır.

#### **Çıkar Çatışmasının Önlenemediği Durumlarda Takip Edilecek Prosedürler:**

Bir çıkar çatışmasının çözümü için alınacak aksiyonların, ilgili çalışanın görev tanımında yer alan yetkilerini aşması halinde, konu derhal bir üst yöneticiye iletilir. Üst yöneticinin gerekli aksiyonu almaması durumunda çalışanlar durumu daha üst görev seviyelerindeki yöneticilere aktarmalıdır. Yöneticiler, söz konusu çatışmanın doğruluğunu araştırarak çıkar çatışmasının giderilmesini temin eder ve benzeri çıkar çatışmalarının tekrarlanmaması için gerekli tedbirleri alır. Gerekli durumlarda gözetimden sorumlu birimlerce inceleme gerçekleştirilir ve gereken önlemler alınır. Kuruluşumuza iletilen tüm şikâyetler değerlendirilerek süresi içinde müşterilere dönüş yapılır. Genellik arz eden şikâyetler değerlendirilerek aksiyon alınması sağlanır.

#### **SORUMLULUKLAR:**

Kuruluşumuzun ilgili sermaye piyasası işlemlerine aracılık eden bölümlerinin görev ve sorumlulukları kurumun organizasyon yapısı çerçevesinde belirlenmiştir. Görev tanımları ve organizasyon yapıları kuruluşların iç iletişim kanallarında yayınlanmakta ve gerektiğinde güncellenmektedir.

#### **YÜRÜRLÜK:**

Yönetim Kurulu'nun onayı ile yürürlüğe girmiş olan Çıkar Çatışması Politikası, yine Yönetim Kurulu onayı ile değiştirilebilir.





## KİŞİSEL VERİLERİN KORUNMASI AYDINLATMA METNİ

Kişisel verilerinizin, 6698 sayılı Kişisel Verilerin Korunması Kanunu ("KVKK") ile özel hayatın gizliliği ve kişilerin temel hak ve özgürlüklerinin korunması ilkesine uygun olarak muhafazası, işlenmesi ve mevzuata uygun olarak aktarımı aşamalarında AKBANK T.A.Ş. ("Banka") olarak veri sorumlusu sıfatıyla hareket ederek gerekli önlemleri alıyoruz. Bu konularda sizleri bilgilendirmek isteriz.

## KİŞİSEL VERİLERİN TOPLANMASI

Veri Sorumlusu sıfatını haiz AKBANK T.A.Ş. olarak müşterilerimize ait kişisel verileri, kendilerinden ve/veya müşterilerimizin yetkililerinden (Örn. vekil, temsilci, veli) ve/veya yetkili kurum ve kuruluşlardan (Örn. 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 kanallarımız (İnternet Şube, Mobil Şube, ATM, web sitelerimiz, SMS, Müşteri İletişim Merkezi) ve destek hizmeti aldığımız veya iş ortaklığımız bulunan kurum ve kuruluşlar aracılığı ile toplamaktayız. Bankamız tarafından topladığımız kişisel verilerinizi, aşağıda yer verilen amaçlar ve amaçlarla bağlantılı hukuka uygunluk sebepleri ile bağlantılı, ölçülü ve sınırlı olarak KVKK md.4'teki ilkelere uygun olarak işlemekte, saklamakta ve güvenliğini sağlamaktayız.

## İŞLENME AMAÇLARI VE HUKUKA UYGUNLUK SEBEPLERİ

AKBANK T.A.Ş. olarak 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 hizmetlere ilişkin yükümlülüklerimizi ve sorumluluklarımız, elektronik bankacılık kanalları da dâhil olmak üzere tüm kanalları üzerinden yerine getirmek amacıyla müşterilerimiz ve müşterilerinin yetkililerinden zorunlu olarak alması gereken bilgilerin yanında, vermeyi hedeflediğimiz en iyi hizmeti ve ürünü sağlamak amacıyla gerekli olan kişisel verileri ve özel nitelikli kişisel verileri, aşağıda sayılı hukuki sebeplere dayalı olarak işlemekteyiz.

Böylelikle bankamızca;

Hukuki yükümlülüğümüzü yerine getirebilmek ve/veya meşru menfaatimiz için verilerinizin işlenmesi zorunlu olması ve kanunlarda açıkça öngörülmesi halinde;

- Kimliğinizin 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 / İstihbarat faaliyetlerinin yürütülmesi,
- Banka faaliyetleri kapsamında yapılması zorunlu görülen analiz, raporlama çalışmalarının yürütülmesi ve incelemelerin yapılması,
- İş faaliyetlerinin yürütülmesi ve denetimi,
- Saklama ve arşiv faaliyetlerinin yürütülmesi,

- Finans ve muhasebe işlerinin yürütülmesi
- BDDK, TCMB, MASAK, GIB, SPK ve TBB Risk Merkezi ve benzeri bilgi verme yükümlülüğümüz olan kamu kurumlarının istenilen bilgilerin saklanması, raporlaması ve bu kurumların 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;**

- Bankamız faaliyet alanı içerisinde sağladığımız, aracılık ettiğimiz veya acente sıfatıyla gerçekleştirdiğimiz, başta mevduat, kredi, ödeme hizmetleri, sigorta, bireysel emeklilik ve yatırım hizmetleri olmak üzere tüm ürün ve hizmetlerine ilişkin yükümlülüklerini ve sorumluluklarımızı ifa edilmesi ve sözleşme süreçlerimizin yürütülmesi,
- Bankamızın ürün ve hizmetleri ile ilgili olarak reklam, kampanya ve promosyon süreçlerinin yürütülmesi ve bu amaçlarla tarafınızla iletişime geçilmesi,
- Ürün satışı, bülten gönderimi ve bilgilendirmelerin yapılması, pazarlama faaliyetlerinde bulunulması,
- Müşteri memnuniyeti çalışmalarının gerçekleştirilmesi ve hizmetlerine 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 sağladığımız, tüm ürün ve hizmetlerin iştirakleri ve iş ortakları tarafından sürdürülebilmesini sağlanması,
- Müşteri ve bankacılık ihtiyaçlarına yönelik geliştirmeler yapılabilmesi,
- Bankacılık faaliyetleri kapsamında yapılması gerekli görülen diğer analiz ve raporlama, çalışmalarının yürütülmesi ve incelemelerin yapılması,
- Stratejik planlama faaliyetlerinin yürütülmesi,
- Sosyal sorumluluk ve sivil toplum aktivitelerinin yürütülmesi,
- İş süreçlerinin iyileştirilmesine yönelik önerilerin alınması ve değerlendirilmesi amacıyla

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

- Hukuk işlerinin takibi,
- Talep ve şikâyetlerinin takibi amacıyla

Açık rızanın varlığı halinde;

- AKBANK'ın sunduğu, aracılık ettiği veya acente sıfatıyla gerçekleştirdiği ürün ve hizmetlerin kişiye özel olarak sunulması, pazarlama analizlerinin ve modellemelerinin yapılarak bu kapsamda tarafınızla iletişime geçilmesi,
- Ürün ve hizmetlerimize ilişkin kişiye özel tekliflerin paylaşılması,
- Ürün ve hizmetlerin çapraz satışına yönelik faaliyetlerin yürütülmesi,
- Müşteri kazandırma çalışmalarının gerçekleştirilmesi,
- Banka faaliyetleri kapsamında yapılması gerekli görülen analiz ve modelleme çalışmalarının yürütülmesi ve incelemelerin yapılması,
- Müşteri memnuniyetine yönelik aktivitelerin yürütülmesi amacıyla bağlantılı, sınırlı ve ölçülü bir şekilde ve KVKK md.4'te düzenlenen ilkelere uygun işlenmektedir. Açık rızanız; şubelerimiz, Müşteri İletişim Merkezi ve tüm dijital kanallarımız aracılığı ile geri çekilebilir.

## İŞLENEN KİŞİSEL VERİLERİN AKTARIMI

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

- Kanunen bilgi almaya yetkili kurum ve kuruluşlara (örn. BDDK, SPK, TCMB, MASAK, SGK, İYS, Kredi Kayıt Bürosu, Bankalararası Kart Merkezi, Türkiye Bankalar Birliği), risk yönetimi, risk izleme faaliyetlerinin yürütülmesi ve yasal raporlama yapılması, düzenleme ve denetim faaliyetlerinin yürütülmesi, şikâyet ve hukuki süreçlerin işletilmesi amacıyla,
- Acentesi olduğumuz şirketlere (Örn: Aksigorta, AgeSA), sigorta işlemlerinin yürütülmesi amacıyla,
- Yurtiçi ve/veya yurtdışındaki şube ve birimler ile hissedar(lar)ımıza müşteri ile hizmet ilişkisinin kurulması, işleyişi ve sona erdirilmesi amacıyla,
- Ana hissedar (Hacı Ömer Sabancı Holding) ve iştiraklerimize (Örn: Akyatırım, Akportföy, Aklease, Aköde), kredi değerlendirmesi yapılması, konsolide finansal tablo hazırlama çalışmaları, risk yönetimi ve iç denetim faaliyetleri yapılması amacıyla,
- İş ortaklarımıza (örn. program ortağı kuruluşlar, bankalar, finansal kuruluşlara, fintechlere), talep ettiğiniz bankacılık ürün ve hizmetleri ile ödeme hizmetlerinin sunulabilmesi amacıyla,
- Dış hizmet aldığımız tedarikçilere, bağımsız denetim şirketlerine, hukuk bürolarına bankaya destek ve danışmanlık hizmeti verebilmeleri amacıyla,
- Bankacılık faaliyetleri ile ilgili olarak muhabir ilişkisi içinde olduğumuz bankalar ve finansal kuruluşlar ile suç gelirlerinin aklanması ve terörizmin finansmanının önlenmesine ilişkin işlem sırasında veya işlem sonrası kontrollerine yönelik yapılacak incelemelerin yerine getirilmesi kapsamında paylaşılması amacıyla,
- Varlık yönetim şirketleri ile Banka alacaklarının satışı ve muhtemel alıcılar ile Banka paylarının satışında değerlendirme çalışmaları yapılabilmesi amacıyla,



- ve 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, AKBANK T.A.Ş.'ye başvurarak aşağıdaki haklarınızı kullanabilirsiniz:

- Kişisel veri işlenip işlenmediğini öğrenme,
- Kişisel verileri işlenmişse buna ilişkin bilgi talep etme,
- Kişisel verilerin işleme amacını ve bunların amacına uygun kullanılıp kullanılmadığını öğrenme,
- Yurt içinde veya yurt dışında kişisel verilerin aktarıldığı üçüncü kişileri bilme,
- Kişisel verilerin eksik veya yanlış işlenmiş olması hâlinde bunların düzeltilmesini isteme,
- Kişisel verilerin silinmesini veya yok edilmesini isteme,
- Kişisel verilerin düzeltilmesi, silinmesi ya da yok edilmesi halinde bu işlemlerin kişisel verilerin aktarıldığı üçüncü kişilere bildirilmesini isteme,
- İşlenen verilerin münhasıran otomatik sistemler vasıtasıyla analiz edilmesi suretiyle kişinin kendisi aleyhine bir sonucun ortaya çıkmasına itiraz etme,
- Kişisel verilerin kanuna aykırı olarak işlenmesi sebebiyle zarara uğraması hâlinde zararın giderilmesini talep etme

Bu kapsamda iletilen talepler AKBANK T.A.Ş. tarafından en geç otuz gün içinde ücretsiz olarak sonuçlandırılacaktır. Ancak, Kişisel Verileri Koruma Kurulu'na bir ücret öngörülmesi halinde, bankamız tarafından belirlenen tarifedeki ücret alınabilir.

### TALEPLERİNİZ İÇİN BİZİMLE İLETİŞİME GEÇMEK İSTERSENİZ

KVKK kapsamında bizimle iletişime geçmek, geri bildirimde bulunmak ya da sorularınızı yöneltmek isterseniz, kimlik belgeleriniz ve talebinizi içeren dilekçeniz ile şubelerimize, Sabancı Center 34330 4.Levent/Beşiktaş-İstanbul adresine iletebilir, noter kanalıyla ulaştırabilir veya akbank@akbank.hs03.kep.tr adresine güvenli elektronik imzalı olarak iletebilirsiniz. Ayrıca, şubelerimiz ve direkt kanallarımız aracılığıyla da başvurularınızı yazılı olarak iletebilirsiniz.

Bu kapsamda, konuyla ilgili yapılacak olan yazılı başvurularınızın tarafımızdan yapılacak olan kimlik doğrulamasını takiben kabul edilebileceğini hatırlatmak isteriz.

### ÇEREZ POLİTİKASI

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

### KİŞİSEL VERİLERİN KORUNMASI AÇIK RIZA METNİ

#### MÜŞTERİ BEYANI

Değerli Müşterimiz;

Size uygun kampanya ve fırsatları oluşturabilmemiz ve sizi haberdar edebilmemiz için izninizi almak isteriz:

“Akbank’ın 6698 sayılı “Kişisel Verilerin Korunması Kanunu” çerçevesinde tarafıma yaptığı bilgilendirme kapsamında gerçekleştirdiği ve gerçekleştireceği işlem ve faaliyetler sonucu edindiği kişisel verilerimin;

- Akbank’ın kendisi ve acentelik sıfatıyla sunduğu bankacılık faaliyetleri, ürün ve hizmetleri ile ilgili olarak; bana uygun fırsat ve kampanyalarla ilgili tekliflerin hazırlanması, tarafımla iletişime geçilmesi, ürün satışı ve pazarlama faaliyetlerinde bulunulması ile müşteri ve bankacılık ihtiyaçlarına yönelik geliştirmeler, müşteri memnuniyeti ve hizmet kalitesinin artırılmasına yönelik çalışmalarla, planlama, analiz, risk değerlendirmesi, raporlama ve istatistik çalışmaları ve acente sıfatı ile veya diğer iş ortaklıkları kapsamında sunduğu hizmetlerin iştiraklerince ve diğer iş ortaklarınca sürdürülebilmesi amaçlarıyla işlenmesini ve saklanması,
- Yukarıdaki kapsamda, Akbank’ın yurt içi ve yurt dışındaki, sözleşme imzaladığı, hizmet ve/veya danışmanlık aldığı üçüncü kişi ve kurumlara aktarılmasını kabul, beyan ve taahhüt ederim.”

Tarih:

Adı ve Soyadı:

Veri izni imzası\*:

\*İzin vermek istemiyorsanız boş bırakabilirsiniz



# Müşteri Bilgi Formu



Vatandaşlık No. : \_\_\_\_\_  
Adı : \_\_\_\_\_ Soyadı: \_\_\_\_\_  
Cep Tel. (Akbank Şifre Telefonu\*): \_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_ E-mail Adresi: \_\_\_\_\_ @ \_\_\_\_\_  
Yurt Dışında Yerleşik : Evet ☐ Hayır ☐  
Uyruk : T.C. ☐ Diğer ☐ \_\_\_\_\_ 2. Uyruk: Yok ☐ Var ☐ \_\_\_\_\_ Greencard (Yeşil Kart): Var ☐ Yok ☐

İletişim/Tebliğat Adresinin Tipi: Ev ☐ İş ☐  
Adres : \_\_\_\_\_  
Semt : \_\_\_\_\_ İlçe: \_\_\_\_\_ Şehir: \_\_\_\_\_ Ülke: \_\_\_\_\_  
Ev Tel. : \_\_\_\_\_ Faks No.: \_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_  
Eğitim Durumu : Eğitimsiz ☐ İlkokul ☐ Ortaokul ☐ Lise ☐ Yüksekokul ☐ Lisans ☐ Lisansüstü ☐

\*Akbank Şifre Telefonu: Banka Kartı, Akbank Mobil, Akbank İnternet, Telefon Şubesi ve mevcutta yer alan ve yeni çıkacak olan ürün ve hizmetlerin şifrelerinin gönderileceği ve sadece size ait ve sizin kullandığınız cep telefonu numarasıdır. Banka'nın bu telefon numarasından gelecek kısa mesaja (SMS) itibar ederek işlem yapabileceğini ve bu nedenle Akbank'ın sorumluluğunun doğmayacağını kabul, beyan ve taahhüt ederim.

10 ana madde ve 15 sayfadan ibaret Sözleşme'yi tamamen okuduğumu, her sayfasını imzalamaya/paraflamaya/onaylamaya gerek olmadığını, işbu sayfada yer alan Müşteri Bilgi Formu'ndaki bilgilerin doğru olduğunu, Sözleşme'deki ücret, masraf, komisyon ve vergiler dahil tüm hususları müzakere ettiğimizi ve tam bir mutabakatla kabul ettiğimi, işbu Sözleşme'nin aşağıda belirtilen tarihte 2 (iki) nüsha olarak düzenlendiğini, imzalandığını/onaylandığını ve bir nüshasının tarafıma yazılı veya kalıcı veri saklayıcısı yoluyla teslim edildiğini kabul ve beyan ederim.

Müşterinin Adı ve Soyadı:

Sözleşme İmzası:

Tarih: ...../...../.....

Tarafınıza teslim edilen sözleşme nüshası ile ilgili olarak **"Sözleşme'nin bir nüshasını elden aldım"** ibaresinin aşağıya elle yazılarak imzalanmasını rica ederiz.

Müşteri Beyanı:

Beyan İmzası:

**Akbank Mobil ve Akbank İnternet kullanıcısı olmak istiyorum.**

\*Akbank Mobil ve Akbank İnternet kullanımınız için geçici şifreniz Akbank şifre telefonunuza SMS ile gönderilecektir.

Akbank Mobil ve Akbank İnternet İmzası:

**Banka Yetkililerinin İmzası:**

**AKBANK T.A.Ş.**



Ödeme Sistemleri Bölümü  
Mehmet Yasin MENGÜLLÜOĞLU  
Bölüm Başkanı

Bireysel Ürün Yönetimi Bölümü  
Seyhan TOPRAKTEPE YEŞİLOĞLU  
Bölüm Başkanı

## ELEKTRONİK TİCARİ İLETİ İZNI

Akbank T.A.Ş. ve/veya iştirakleri ve/veya iş ortakları tarafından ürün ve hizmetlere ilişkin olarak, pazarlama amaçlı aramalar dahil her türlü iletişim mecrası aracılığı ile (SMS, E-mail, Müşteri İletişim Merkezi, Şube, IVN ve diğerleri) müşteri bilgi formunda yer verdiğim elektronik iletişim adreslerine ilan, reklam gönderilmesini ve arama yapılmasını

İstiyorum İmzası

İstemiyorum İmzası