

## KURUMSAL BANKACILIK ÖDEME HİZMETLERİ ÇERÇEVE SÖZLEŞMESİ

**1.1 Sözleşmenin Konusu:** İşbu Sözleşme 6493 sayılı Ödeme ve Menkul Kıymet Mutabakat Sistemleri, Ödeme Hizmetleri ve Elektronik Para Kuruluşları Hakkında Kanun ve bu kanuna bağlı ikincil düzenlemeler tahtında düzenlenmiş olup, Banka ile Müşteri arasında süreklilik arz eden periyodik ödeme niteliğinde olan düzenli/sürekli ödeme işlemlerine ilişkin çerçeve sözleşme ("Sözleşme") niteliğindedir.

**1.2** İşbu Sözleşme Müşteri ile Banka arasında imzalanan Bankacılık İşlemleri Sözleşmesi'nin eki niteliğinde olup, işbu Sözleşmede yer almayan hususlarda Bankacılık İşlemleri Sözleşmesi hükümleri taraflar adına geçerli ve bağlayıcı olacaktır.

**2.1 Ödeme Hizmetleri:** Banka tarafından Müşteri'ye sunulan ve süreklilik arz eden periyodik nitelikteki;

- (I) Kredi kartı ile yapılan EFT, havale ve kredi kartına yapılan borç ödeme işlemleri,
- (II) Hesaba para yatırılması, hesaptan para çekilmesi ve hesabın işletilmesi ve bunlara imkan veren hizmetler de dahil gerekli tüm işlemler,
- (III) Müşterinin Banka nezdinde bulunan hesabındaki Para Transferleri, ödeme kartı ya da benzer bir araçla yapılan ödeme işlemini ve tüm Para Transferlerini,
- (IV) Müşteri tarafından Ödeme İşleminin yapılmasına ilişkin onayın internet bankacılığı, telefon bankacılığı, mobil bankacılık ve benzeri 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 işlemini,
- (V) Fatura ödemelerine aracılık işlemleri (Elektrik, telefon, su, doğalgaz gibi) ifade etmektedir.

**2.2** Bu hizmetlerin tamamı Banka'nın hesap açtığı konvertibl döviz cinsi üzerinden verilmektedir. Banka ile Müşteri arasında bankanın işlem anındaki kurları uygulanır. Bankanın uyguladığı kurlarda meydana gelecek değişiklikler Müşteriye herhangi bir bildirim yapılmaksızın Banka tarafından derhal uygulanır.

**3.1 Ödeme Hizmetleri ile ilgili Bilgi/Belgeler:** Ödeme İşlemlerinin gerçekleştirilebilmesi için Müşteri tarafından; (i) alıcı ad, soyad ve unvan bilgisi, (ii) T.C. kimlik numarası (TCKN)/Yabancı Kimlik Numarası (YKN)/Vergi Kimlik Numarası (VKN), (iii) Hesap numarası (IBAN), (iv) Müşteri numarası veya kullanıcı kodu, (v) Kredi kartı numarası, (vi) İletişim bilgisi (telefon, e-posta vb), (vii) Alıcı banka adı, şubesi veya banka şube kodu ve Alıcı adres bilgileri, (viii) Fatura ödemeleri için abone/tesisat numarası, (ix) SGK ödemelerinde sicil numarası, (x) İşlem tutarı, (xi) Para birimi, (xii) Muhabir masrafının kime ait olacağı bilgisi,

**3.2** Ödeme İşleminin mahiyetine göre işbu maddede yer alan bilgiler arasından Banka tarafından talep edilen bilgileri derhal Banka'ya sağlayacaktır.

**4.1 Ödeme İşlemine İlişkin Talimat:** Ödeme İşlemleri ile ilgili Müşteri tarafından ödeme işleminin gerçekleştirilmesine ilişkin talimat Bankaya ulaştığında veya işbu Sözleşmede yer alan yöntemler ile onay verildiğinde Banka yetkilendirilmiş sayılır.

**4.2** İşbu Sözleşme tahtındaki ödeme hizmetlerine ilişkin talimatlarının iptali için Müşteri talimatını en geç ilgili ödemenin vade gününden bir önceki iş günü sonuna kadar geri alabilir.

**4.3** Banka talimatın geri alınabilmesi için Bankaca belirlenen ücreti Müşteriden talep edebilir.

**5.1 Talimatın Haklı Bir Gerekçe ile Reddi:** Banka, gerekli gördüğü durumlarda Müşterinin verdiği bir talimatı yerine getirmeyi reddedebilir. Bu takdirde, red gerekçesini talimatın alınmasını izleyen iş gününün sonuna kadar Müşteriye, Müşterinin Bankada kayıtlı iletişim bilgileri üzerinden bildirir. Bankanın talimatı red etmesi, talimatın hatalı ve/veya eksik olması halinde redde sebep olan hataların ne şekilde düzeltilebileceği, en kısa zamanda ve her halükarda en geç talimatın alınmasını izleyen iş günü sonuna kadar Müşteriye, Banka tarafından Bankada kayıtlı iletişim bilgileri üzerinden Bankaca belirlenen ücret karşılığında Müşteriye bildirilir.

**5.2** Banka hatalı ödeme işlemine konu olan tutarların iadesi için Bankaca belirlenen ücreti Müşteriden talep edebilir.

**5.3** Banka ödeme işleminin talimata uygun olarak alıcının ödeme hizmeti sağlayıcısına aktarılmasından Müşteriye karşı sorumludur. Banka, talimatın alındığı tarihten itibaren en geç dört (4) iş günü içerisinde, ödeme işleminin tutarını alıcının ödeme hizmeti sağlayıcısının hesabına aktarır. Banka, alıcının ödeme hizmeti sağlayıcısının yurt dışında bulunması halinde, ödeme işleminin tutarını en fazla otuz (30) iş günü içerisinde alıcının ödeme hizmeti sağlayıcısının hesabına aktarır. Banka ödeme işleminin gerçekleşmemiş veya hatalı gerçekleşmiş kısmını gecikmeden Müşteriye iade eder ve tutarın hesabından düşülmüş olması halinde hesabını eski durumuna getirir.

**6. Hatalı Ödeme:** Müşteri, herhangi bir şekilde Banka tarafından kendisine fazla ödeme yapılması veya hesabında karşılığı olmadığı halde herhangi bir şekilde para çekmesi ve/veya adına virman/EFT/havale yapılması halinde bu meblağı ödeme/işlem tarihinden itibaren temerrüt faizi ve tüm fer'ileriyle birlikte derhal geri ödeyeceğini; aksi halde Bankanın her türlü işlemi yapmasında muhtar olduğunu kabul eder.

**7. İşlem Saatleri ve Tatil Gününe Gelen İşlemler:** Müşteri ödeme işlemine ilişkin talimatı Bankaya iş günü içerisinde saat 14:00'e kadar yapabilir. Bu saatten sonra Bankaya iletilen talimatlar ise ertesi iş günü işleme alınacaktır. Ödeme İşleminin belirli bir günde, belirli bir dönemin sonunda veya müşterinin ödemeye ilişkin tutarı Banka tasarrufuna bıraktığı günde gerçekleştirilmesinin kararlaştırılması

halinde, ödeme için kararlaştırılan gün talimatın alınma zamanı olarak kabul edilir. Kararlaştırılan günün iş günü olmaması halinde, talimat izleyen ilk iş günü alınmış kabul edilir.

**8. Ödeme İşleminin Düzeltilmesi:** Müşteri, yetkilendirmediği veya hatalı gerçekleştirilmiş ödeme işlemini öğrendiği andan itibaren Bankaya gecikmeksizin bildirmek suretiyle işlemin düzeltilmesini ister. Düzeltme talebi, her halükarda ödeme işleminin gerçekleştirilmesinden itibaren on üç (13) ayı aşamaz.

**9. Harcama Limitleri:** Müşteri vermiş olduğu talimata ilişkin harcama limit tutarlarını [www.hsbc.com.tr](http://www.hsbc.com.tr) adresinden öğrenebilir.

**10. Ödeme Hizmetine İlişkin Bilgilendirme:** Banka, Müşteri tarafından gerçekleştirilen veya Müşteriye gelen ödemelere ilişkin ödeme işlemleri ile ilgili olarak Müşteriyi, Müşterinin işlem bazındaki talebi üzerine uzaktan iletişim araçları ile veya yazılı olarak, işlem sonrasında ya da yine Müşterinin ayrıca talep etmesi üzerine en geç birer aylık dönemler itibarıyla bilgilendirir.

**11.** Banka, Müşterinin talebi halinde işbu Sözleşme örneğini Müşteriye temin edebileceği gibi, Müşteri [www.hsbc.com.tr](http://www.hsbc.com.tr) adresinden de Sözleşme örneğini temin edebilir.

**12.1 Ödeme Araçlarına İlişkin Banka ve Müşteri Sorumluluğu:** Tarafların Bankacılık İşlemleri Sözleşmesindeki hak ve yükümlülüklerine ek olarak;

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

**12.3** 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.

**12.4 Sözleşme Değişikliği:** Banka işbu Sözleşmedeki hizmetlere ilişkin değişiklikleri, değişikliğin yürürlüğe grime tarihinden önce otuz (30) gün önceden yazılı olarak/Express Bankacılık Kanallarından ilan ederek/elektronik posta göndererek Müşteriye bildirecektir. Bu süre içerisinde itiraz etmeyen Müşteri değişiklikleri kabul etmiş sayılır. Ödeme hizmetlerine ilişkin değişiklikler ile ilgili olarak, Müşteri otuz (30) günlük sürenin sonuna kadar işbu Sözleşmeyi herhangi ek bir ücret ödemeksizin bu Sözleşmeye bağlı olarak Bankanın doğmuş ve doğacak her türlü alacağının Müşteri tarafından karşılanmış olması kaydı ile Bankaya yazılı bir bildirimde bulunarak feshetme hakkına sahiptir.

**12.5 Sözleşmenin Feshi:** Banka kendi takdirine göre herhangi bir zamanda, Müşteriye iki (2) ay öncesinden yazılı bildirimde bulunarak işbu Sözleşmeyi sona erdirebilir. Müşterinin fesih talebinde bulunabilmesi için 1 (bir) ay önceden ihbarda bulunması ve bu Sözleşmeye bağlı olarak Bankanın doğmuş ve doğacak her türlü alacağının Müşteri tarafından karşılanmış olması gerekmektedir.

**12.6** İşbu sözleşmenin ayrıca İngilizce dilinde de imzalanması durumunda, Türkçe ile İngilizce versiyonların yorumlanmasında herhangi bir uyumsuzluk olması halinde Türkçe versiyon geçerli olacaktır.

Sözleşme tanzim tarihi: ...../...../.....

HSBC BANK A.Ş. .... Şubesi

## MÜŞTERİ

Ticaret Unvanı: .....

Adresi: .....

İmza/Kaşe: .....

## HSBC BANK A.Ş.

**Adresi:** Esentepe Mah. Büyükdere Cad. No: 128 Şişli 34394 / İstanbul

**Sicile Kayıtlı Olduğu Yer:** İstanbul Ticaret Sicil Müdürlüğü **Sicil No:** 268376 **MERSİS No:** 2587864588194500

**Web Sitesi:** [www.hsbc.com.tr](http://www.hsbc.com.tr) **Telefon:** (0212) 376 40 00 **Faks:** (0212) 3362939-3362638-3362141- 3362260

Memnuniyet, öneri ve şikayetlerinizi [www.hsbc.com.tr](http://www.hsbc.com.tr)'de yer alan "Bize Ulaşın" menüsünden veya 0850 211 0 111'i tuşlayarak HSBC Bank A.Ş. Telefon Bankacılığı üzerinden iletebilirsiniz.

## HSBC Bank A.Ş. Müşteri İletişim Birimi

**Adres:** Maslak Mah. Dereboyu Cad. No: 16 Sarıyer 34398 İSTANBUL **Tel:** 0850 211 0 114 **Faks:** 0212 336 29 39