



TEK KERELİK ÖDEME HİZMETLERİNİN SUNULMASINA İLİŞKİN GENEL ŞARTLAR

İşbu Genel şartlar, ödeme hizmetleri tedarikçisi olarak hareket eden ve kısaca “Banka” diye anılacak olan “T.C. ZİRAAT BANKASI – SOFYA ŞUBESİ” ile kısaca “Müşteri” diye anılacak olan ödeme hizmetleri kullanıcısı arasındaki hak ve yükümlülüklerin Ödeme hizmetleri ve ödeme sistemleri kanunu'nun (RG – 23/2009) tek kerelik ödeme hizmetlerinin sunumuna ilişkin hükümleriyle ilgili olarak düzenlenmesini amaçlamaktadır.

1. İşbu Genel şartlar uyarınca tek kerelik ödeme işlemleri aşağıdaki gibidir :

- 1.1. Banka ile Müşteri (ödeyen/tahsil eden) arasında akdedilen çerçeve anlaşmasına istinaden gerçekleştirilmeyen işlemler.
- 1.2. Mevduat veya toplama (kuruluş) hesabına para tutarları yatırma ve çekme işlemleri.
- 1.3. Vadesinde tasarrufla bulunma veya hesabı kapatma sırasında mevduat veya toplama hesaplarından alacak havaaleleri.
- 1.4. Hesabın açılması sırasında kararlaştırılan şartlar (escrow hesap) yerine getirilerek gerçekleştirilen, farklı cinsten hesaplardan tek kerelik alacak havaaleleri.
- 1.5. Bankada açılmış banka hesabı üzerinden gerçekleştirilmeyen nakit para yatırma veya çekme, havale yapma işlemleri (nakit para havaaleleri).
2. Tek kerelik ödeme işlemleri kağıt üzerinde düzenlenmiş, yasal mevzuat şartlarına ve tali mevzuat kararlarına uygun olarak tamamen müşteri tarafından ve okunaklı bir şekilde doldurulmuş, Banka'ya yönlendirilmiş ve Banka memuru tarafından teslim alınmış ödeme belgelerine istinaden gerçekleştirilir. Üzerinde peşin olarak başka bankanın unvanı basılmış veya yazılmış formlar kabul edilmez.
3. Tek kerelik ödeme işleminin doğru olarak yerine getirilmesinin garanti edilmesi amacıyla Müşteri ödeme talimatında doldurarak Bankaya benzeri olmayan tanımlayıcı sunar – banka hesabının uluslararası numarası (IBAN) veya alıcı hesabına ait başka benzersiz bir tanımlayıcı sunar (ödeme hizmetleri tedarikçisinin IBAN'ı banka hesaplarının tanımlanmasına ilişkin uygulanabilir standart olarak kullanmadığı durumlarda). Nakit para havalesi talimatı verilmesi veya tahsil edilmesi durumunda benzeri olmayan tanımlayıcı kullanıcıya ait vatanadaşlık numarası, kişisel ecnebi numarası, ticaret sicil numarası (EİK)/BULSTAT olabilir.
4. Yabancı döviz üzerinden sınır aşırı havale yapıldığı durumlarda, alıcının diğer ödeme hizmetleri tedarikçisi nezdinde açılmış bir hesaba sahip olmadığı hallerde ödeme işlemi talimatını veren Müşteri alıcıya ilişkin ek tanımlayıcı veriler sunar – doğum tarihi, kişisel kimlik kartı numarası vs.
5. Banka nakit olarak yapılması için talimat verilen/tahsil edilen havaaleleri ancak para tutarını ödeyenin/tahsil edenin kimliğinin Kara para aklamaya karşı alınan önlemler ve terörizmle mücadele kanunu uyarınca belirlenen şartlara göre tanımlanmasından ve meri mevzuat hükümleri uyarınca belirlenen tüm gerekli belgelerin ibraz edilmesinden sonra gerçekleştirir. Banka ibraz edilen belgelerin fotokopilerini çekme hakkına sahiptir.
6. Banka Müşteriye ait kişisel verileri Kişisel verileri Koruma kanunu'nun şartlarına riayet ederek işler ve ödeme hizmetleriyle ilgili dolandırıcılıkların önlenmesi, soruşturulması ve ifşa edilmesi durumlarında belgelerin işlenmesi, verilerin sahibi olan kişinin muvafakati alınmadan da gerçekleştirilebilir.
7. İşbu Genel şartları kabul ederek Müşteri kendisi tarafından gerçekleştirilen bankacılık işlemlerinin veya kendisine ait hesaplara yatırılan para tutarlarının netleştirilmesi gerekliliğinin hasıl olması durumunda Banka ile işbirliği yapmayı ve Banka tarafından Kara para aklamaya karşı alınan önlemler kanunu, Terörizmin finanse edilmesine karşı alınan önlemler kanunu ve bu alandaki uluslararası mevzuat gereğince belirlenen yükümlülüklerinin yerine getirilmesi ile ilgili olarak bankadan talep edilebilecek ek bilgi ve/veya belgeleri Bankaya ibraz etmeyi taahhüt eder ve Müşterinin işbu madde kapsamındaki yükümlülüklerini ihlal etmesi ve/veya yetkili makamın kararı durumunda Banka'nın Müşteri ile ilişkilerini tek taraflı olarak feshetme hakkı mahfuzdur.
8. Banka, Müşteri tarafından yasal temsilcileri aracılığıyla veya onlar tarafından yetkilendirilmiş kişiler aracılığıyla sunulmuş tüm veri, bilgi ve belgeleri bağımsız kaynaklarda her bir anda kontrol etme ve bankalardan ve diğer finans kuruluşlarından tavsiyeler de dahil olmak üzere, ancak sadece onlarla sınırlı kalmamak üzere ek bilgi ve belgeleri ve/veya Bulgaristan mevzuatı uyarınca izin verilen başka bilgileri talep etme hakkına sahiptir. Banka'nın güncel verilerin ve/veya ek bilgi ve belgelerin sunulmasını veya Banka'nın sahip olduğu veri, belge ve bilgilerin güncelliğinin teyit edilmesini her bir anda talep etme hakkı mahfuzdur, Müşteri ise yasal temsilcileri aracılığıyla veya onlar tarafından usulünce yetkilendirilmiş kişiler aracılığıyla bunları ibraz etme ve/veya teyit etmeyi taahhüt eder.
9. Banka tarafından yukarıdaki madde I, bent 7 uyarınca talep edilen veri ve bilgilerin güncellemesinin ve/veya güncelliklerinin teyit edilmesinin Müşteri tarafından 30 (otuz) günlük süre içerisinde yapılmaması veya reddedilmesi durumunda Banka Müşteriye ait tüm banka hesaplarını bloke etme ve bu hesaplar üzerinden 3 aya kadar süreyle ödeme işlemleri gerçekleştirilmeme hakkına sahiptir. İşbu madde uyarınca bloke edilen banka hesapları üzerinden Müşterinin Bankaya olan borçlarının itfa edilmesine ilişkin giden havaaleler haricinde herhangi bir ödeme işlemi gerçekleştirilmeyecektir ve giden ve gelen ödemeler gerçekleştirilmeyecektir, ki işbu Genel şartları kabul ederek Müşteri bu konuda hususi muvafakat vermektedir. Hesapların bloke edilmesi, hesapların bloke edilmesi, ancak Banka tarafından talep edilen veri ve bilgilerin güncellemesinin/güncelliklerinin teyit edilmesinin yapılması üzerine veya Banka'nın girişimiyle iptal edilir.
10. Müşterinin Banka tarafından fıkra 1 uyarınca talep edilen veri ve bilgileri fıkra 2 uyarınca belirlenen 3 aylık sürenin sona ermesine kadar güncellememesi / güncelliklerini teyit etmemesi durumunda Banka Müşteri ile tesis ettiği iş ilişkilerini tek taraflı ve ihbarsız olarak feshetme hakkına sahiptir. Bu durumda Banka Müşteri ile akdedilen ödeme hizmetlerinin sunulmasına dair çerçeve anlaşmasını fesheder ve Müşteriye ait tüm banka hesaplarını hükmene kapatır.
11. Bankaya IBAN ve/veya ödeme hesabı numarası veya vatanadaşlık numarası/kişisel ecnebi numarası/ticaret sicili numarası (EİK)/BULSTAT (nakit para havaalelerinin gerçekleştirilmesi sırasında) konusunda doğru olmayan bilgilerin sunulması neticesinde Müşteri açısından hasıl olan herhangi bir zarardan dolayı Banka hiçbir sorumluluk taşımaz. Banka, ödeme talimatının müşteri tarafından düzenlenen talimata uygun olarak doğru bir şekilde gerçekleştirilmesinden sorumludur.
12. Tek kerelik ödeme işleminin gerçekleştirilmesi için sunulan döviz biriminin Müşterinin sahip olduğu banka hesabının döviz biriminden farklı olduğu durumlarda veya ödeme işleminin gerçekleştirilmesi için Müşteri tarafından sunulan paraların işlemin yapılacağı döviz biriminden farklı olduğu durumlarda Banka kendisi tarafından ilan edilen ve işlem günü için geçerli olan döviz kurlarını uygulamaktadır. Döviz kurlarına ilişkin bilgiye Bankanın ofislerinde, www.ziraatbank.bg adresindeki internet sayfasında veya Banka tarafından belirlenen farklı şekilde erişilebilir.
13. Banka tarafından Müşterinin talimatı üzerine gerçekleştirilen tek kerelik ödeme işlemleri için Müşteri cinsi ve tutarı tahsil edildikleri tarih itibarıyla ve ilgili oldukları işlemin gerçekleştirildiği tarih itibarıyla geçerli olan, Banka'nın tarifesinde tanımlanan harç ve komisyonlar ödemektedir.
14. Kullanıcı tarafından tek kerelik ödeme işleminin gerçekleştirilmesi sırasında ödenmesi gereken harçlar ve komisyonlar ve işlem sırasında uygulanacak olan döviz kuru Tarifeye uygun olarak belirlenir ve tek kerelik işlemin gerçekleştirilmesine dair ödeme talimatında belirtilir. Harçlar ve komisyonlar ödeme işleminin gerçekleştirilmesine dair talimatı kabul eden Banka'daki memur tarafından peşinen bildirilir.
15. Banka gerçekleştirmek üzere ancak harçları ve komisyonları paylaştırılmış olan nakit havalesi talimatlarını kabul eder. Bu durumda havale edilen paraların alıcısı aracı bankaların komisyonları ile azaltılmış para tutarı alabilir ve bu komisyonlar havale bildiriminde ayrıca belirtilir ve tutarı ilgili muhabir bankanın Tarifesine göre belirlenir.
16. Banka Müşterinin talimatı üzerine aşağıdaki ödeme işlemlerini gerçekleştirir :
 - 16.1. Para tutarları yatırma ve çekme – Banka'nın müşterilerle çalışma saatleri kapsamında. Belirli tutarın üzerindeki leva ve yabancı döviz çekimlerinde Banka'nın tarifesinde belirtilmiş ön bildirim gereklidir.
 - 16.2. Banka müşterilerine ait hesaplar arasında Leva veya yabancı döviz birimi üzerinden gerçekleştirilen gayrinakdi ödeme talimatları ilgili banka ofisinin mesai saatlerine uygun olarak aynı mesai günü içerisinde gerçekleştirilir ;
 - 16.3. Banka aynı mesai günü içerisinde gerçekleştirilecek ödeme talimatlarının kabul edilmesine ilişkin son kabul süresini aşağıda belirtildiği gibi belirler :
 1. **Bisera üzerinden 100.000 levaya kadar** olan para tutarlarının havale edilmesine dair talimatlar – saat 12.15'e kadar kabul edilir.
 2. Müşterinin tercihine göre **RINGS** üzerinden ödeyen açısından aynı mesai günü valör ile ve alıcı açısından talimatın sunulmasından sonra bir saat içerisinde valörle 100.000 leva tutarında veya üzerindeki tutarlarda havaalelere ilişkin talimatlar veya 100.000 levanın düşük tutarlardaki havaalelere ilişkin talimatlar – saat 14.30'a kadar.
 3. muhabir bankalar ve uluslararası ödeme sistemi **S.W.I.F.T.** üzerinden gerçekleştirilen yabancı döviz havaalelerine ilişkin talimatlar – saat 15.00'e kadar.



TEK KERELİK ÖDEME HİZMETLERİNİN SUNULMASINA İLİŞKİN GENEL ŞARTLAR

4. yabancı döviz üzerinden **Express** havalelere ilişkin ödeme talimatları mesai günü içerisinde en geç saat 10.00'a kadar bir tek Banka tarafından peşin verilmiş onayla kabul edilir.
- 16.4. Bent 12.3.1. ve bent 12.3.2. uyarınca belirlenen sürelerden sonra, ancak en geç saat 15.30'da teslim alınan ödeme talimatları bir sonraki mesai günü içerisinde gerçekleştirilir ve ödeyenin hesabı talimatın teslim alındığı tarihteki valörle borçlandırılır.
17. Havale gerçekleştirilmesi durumunda Banka alıcının ödeme hizmetleri tedarikçisi nezdindeki ödeme hesabının ödeme işleminin tutarıyla onaylanmasını aşağıda belirttiği şekilde gerçekleştirir :
- 17.1. Leva üzerinden BİSERA aracılığıyla gerçekleştirilen işlemlerde – en geç ödeme talimatının teslim alındığı tarihten sonraki mesai gününün sonuna kadar ;
- 17.2. Leva üzerinden RINGS aracılığıyla gerçekleştirilen işlemlerde – ödeme talimatının teslim alındığı mesai gününde ;
- 17.3. Euro üzerinden Avrupa Ekonomi Alanı çerçevesinde gerçekleştirilen sınır aşırı ödeme işlemlerinde – ödeme talimatının teslim alındığı tarihten sonraki iki mesai günü çerçevesinde.
- 17.4. Başka döviz birimleri üzerinden Avrupa topluluğu çerçevesinde gerçekleştirilen ödeme işlemlerinde – en geç ödeme talimatının teslim alındığı tarihten itibaren 4 mesai günü içerisinde.
18. Gerçekleştirilmek üzere sunulan her bir ödeme belgesine Banka benzersiz kayıt numarası verir ve bu numara ödeme belgesi üzerine kaydedilir ve her bir ödemenin tanımlanması için kullanılır.
19. Nakit para havalesi alımı durumunda havale talimatının yapıldığı tarihten en fazla 7 günlük süre içerisinde alıcı tarafından çekilmeyen paralar Banka tarafından ödeyene geri gönderilir.
20. Banka tarafından nakit para havalesi yapılması, ancak çekilmediği için alıcı bankası tarafından geri gönderilmesi durumunda Banka havalenin netleştirilmesi amacıyla gönderici tarafından sunulan telefon numarası aracılığıyla gönderici ile irtibata geçer.
21. İşbu Genel şartların kabul edilmesiyle müşteri kendisi tarafından gerçekleştirilen bankacılık işlemlerine açıklık getirilmesi gerekliliğinin hasıl olması durumunda Banka ile işbirliği yapmayı ve Banka'nın talep etmesi üzerine Banka'nın Terörizmin finansmanının önlenmesi hakkında kanunun, Kara para aklanmasının önlenmesine dair kanun, mezkurun kanunun uygulanmasına dair Yönetmelik ve Bulgaristan Cumhuriyeti'nin taraf olduğu bu alandaki Uluslararası kararlar uyarınca sahip olduğu yükümlülüklerinin yerine getirilmesiyle ilgili olarak Banka tarafından talep edilebilecek ek bilgi ve belgeleri 1 haftalık süre içerisinde sunmayı taahhüt eder.
22. Banka, Kara para aklanmasının önlenmesine dair kanun, bu kanunun uygulanmasına dair Yönetmelik ve Terörizmin finansmanının önlenmesi hakkında kanunun hükümlerine uygun olmadığı konusunda şüphe doğuran ve bu mevzuat hükümlerinin uygulanmasıyla ilgili olarak olgu ve hususların tespit edilmesine ilişkin olarak ek kontroller yapılmasının gerekli olduğu durumlarda ödeme talimatlarının yerine getirilmesini gerçekleştirilmemesi, bekletme veya askıya alma hakkına sahiptir. Bu durumlarda Banka reddedilen ve/veya bekletilen ödeme işleminin yol açtığı ve hasarlardan, mahiyeti ne olursa olsun, sorumlu değildir.
23. Banka'nın aşağıdaki durumlarda ödeme talimatının yerine getirilmesini reddetme hakkı mahfuzdur :
- 23.1. Ödeme talimatının haklarında yaptırım uygulanan veya terörizmin finansmanının önlenmesi ve kitle imha silahlarının dağıtılmasının önlenmesi veya uluslararası topluluğun sair amaçlarının yerine getirilmesiyle ilgili olarak Birleşmiş Milletler Güvenlik Konseyi tarafından kabul edilen kararnamele ya da Avrupa Birliği organları tarafından kabul edilen hüküm ve kararlar hükmünce mali hizmet verilmesine müsaade edilmeyen gerçek veya tüzel kişiler, kuruluşlar, oluşumlar veya devletler/yetki alanları ile herhangi bir şekilde ilintili olan havalelere ilişkin olduğu durumlarda ;
- 23.2. Ödeme talimatının ABD Hazine Bakanlığı'nın bir birimi olan Yabancı Varlıklar Kontrol Ofisi (Office of Foreign Assets Control of the U.S. Department of Treasury (OFAC)) tarafından haklarında yaptırım uygulanan gerçek veya tüzel kişiler, kuruluşlar, oluşumlar veya devletler/yetki alanları ile herhangi bir şekilde ilgili olan işlemlere ilişkin olduğu durumlarda ;
- 23.3. Müşterinin Banka ile olan sözleşme ilişkilerini yerine getirmediği durumlarda.
24. Müşteri tarafından yukarıdaki madde 23.1. veya 23.2. kapsamındaki durumlarda sunulan ödeme talimatının muhabir banka tarafından bekletilmesi, yerine getirilmesinin reddedilmesi veya döviz üzerinden yapılacak ödeme işlemi kapsamındaki para tutarını bloke etmesinden dolayı Banka sorumlu olamaz.
25. Müşteri'nin ödeme talimatının yerine getirilmesinden sonra bu talimatın madde 23.1. ile madde 23.2.'de belirtilen kapsamlarda olduğunun tespit edilmesi ve Banka'nın bu ödeme talimatını gerçekleştirilmesi neticesinde zarara uğraması veya bu bağlamda masraf yapması durumunda Müşteri olası maddi yaptırımlar ve/veya yapılan masraflar da dahil olmak üzere Banka'yı uğradığı tüm zararlardan dolayı tazmin etme taahhüdünü kabul eder.
26. Ayrıntılı bilgi sunma yasağının bulunduğu durumlar haricinde, Banka ödeme talimatının reddine veya gerçekleştirme imkansızlığına yol açan nedenler hakkında en geç bir sonraki mesai gününün sonuna kadar Müşteriyi bilgilendirir.
27. Tek kerelik ödeme işleminin gerçekleştirilmesinden sonra Banka Müşteriye aşağıda belirtilen bilgileri ihtiva eden ödeme belgesinin suretini sunar :
- Ödeme işleminin kayıt numarası ve gerekli olduğu durumlarda ödeyen/alıcı hakkında bilgi ve/veya ödeme işlemine refakat eden başka bilgiler ;
 - Ödeme talimatında belirtilen veya paraların alıcıya sunulduğu döviz birimi üzerinden belirtilmiş ödeme işlemi tutarı ;
 - Ödeme işlemi ile ilgili olarak ödeyen/alıcı tarafından ödemesi gereken tüm harç ve komisyonların tutarı ;
 - Uygulanabilir olduğu durumlarda, ödeme işleminin gerçekleştirilmesi sırasında Banka tarafından uygulanan döviz kuru ve gerçekleştirilen döviz alımından sonra ödeme işleminin tutarı ;
- Alıcı/Gönderici hesabının onaylandığı/borçlandırıldığı valör.
28. Madde 17 uyarınca belirlenen bilgi banka hesabı üzerinden rapor aracılığıyla da sunulabilir (ödeme işlemine ilişkin paraların alıcının Banka'da açılmış banka hesabına yatırılması durumunda).
29. Banka madde 17 uyarınca belirlenen bilgiyi ödeme işleminin yapıldığı Banka ofisinde temin eder. Bilgi Müşteri tarafından talep edilmesi üzerine sunulur.
30. İşbu Genel şartlar Ödeme hizmetleri ve ödeme sistemleri kanununa uygun olarak düzenlenmiştir, T.C. ZİRAAT BANKASI – SOFYA ŞUBESİ Yönetim Kurulu tarafından onaylanmıştır ve 01.04.2021 tarihinde yürürlüğe girmektedir.
- MÜŞTERİNİN GENEL ŞARTLAR HAKKINDA BİLGİ SAHİBİ OLDUĞUNA DAİR İMZASI :**