

## MEVDUAT HESABI SÖZLEŞMESİ

### AMAC ve KAPSAM

İşbu sözleşme kapsamında Elektronik Bankacılık, Banka Kartı, Otomatik/Düzenli Ödeme Talimatı ve Mevduat Hesabı ürünlerine/hizmetlerine ilişkin hükümler bulunmakta olup, Müşteri bu ürün/hizmetlerden dilediğini/dilediklerini kullanmakta, kullandığı üründen/hizmetten vazgeçmekte, başlangıçta talep etmediği ürünü/hizmeti sözleşmenin devamı boyunca talep etmekte serbesttir. İşbu sözleşmenin Müşteri tarafından kullanılması talep edilen ürün/hizmetlere ilişkin kısmı, ürünün/hizmetin kullanıldığı süreyle sınırlı olarak uygulanacaktır. Müşteri, Bankanın sunmuş olduğu ve aşağıda ilgili bölümde ayrıntıları belirtilen ürün ve hizmetlerden işbu sözleşmede yer alan ve taraflarca karşılıklı müzakere edilerek kabul edilmiş hükümler çerçevesinde yararlanabileceğini, her ürün ve hizmete ilişkin belirlenen kurallara uyacağını kabul ve taahhüt eder. İşbu sözleşme, Müşterinin yararlanacağı ürün ve hizmetlerin işleyişini, uygulanacak kuralları ve Müşteri ile Bankanın hak ve sorumluluklarını belirlemek amacıyla hazırlanıp imzalanmıştır.

### TANIMLAR

Bu sözleşmede yer alan;

**ALACAK BELGESİ:** Banka Kartı kullanılarak alınmış olan malın iadesi veya hizmetin alımından vazgeçilmesi veya yapılan işlemin iptali halinde kart hamilinin hesabına alacak kaydedilmek üzere üye işyeri tarafından düzenlenen belgeyi,

**ATM:** Otomatik para çekme işleminin yanı sıra diğer bankacılık işlemlerinin tamamının veya bir bölümünün gerçekleştirilmesine imkân veren elektronik işlem cihazlarını ifade eder.

**BANKA:** T.C. Ziraat Bankası A.Ş.'yi,

**BANKA KARTI:** Mülkiyet hakkı Bankaya ait olan ve mevduat hesabı veya özel cari hesapların kullanımı dahil bankacılık hizmetlerinden yararlanmayı sağlayan kartı,

**BANKA KARTI HAMİLİ:** Banka tarafından verilen Banka Kartını veya karta başvuran kişi tarafından kendisine kart düzenletilen/teslim edilen Ön Ödemeli Banka Kartını doğrudan kullanmaya yetkili olan gerçek veya tüzel kişiyi (Bu sözleşmenin Banka Kartı ile ilgili bölümlerinde aksi belirtilmedikçe Banka Kartı hamili tanımı ek kart hamilini de kapsar),

**BAŞVURU FORMU:** Bankaca sunulan ürün ve hizmetlerden yararlanmak için Müşteri tarafından imzalanan ve bu sözleşmenin ayrılmaz parçası olan formu,

**DÜZENLİ ÖDEME:** Müşterinin Başvuru Formunda belirttiği hesap/hesaplar kullanılarak verdiği bilgiler/talimatlar dahilinde Bankaca üçüncü kişiler lehine havale ve/veya Elektronik Fon Transferi (EFT) yolu ile otomatik olarak yapılan ödeme işlemlerini,

**ELEKTRONİK BANKACILIK:** Müşterilerin kablolu ve kablosuz iletişim sistemleri ile teknik şartları haiz ATM, Bilgisayar, Avuçiçi/Dizüstü Bilgisayar, Tablet, GSM, Televizyon, Telefon vb araçlar üzerinden İnternet, GPRS, WAP, Sesli Yanıt Sistemi, Telefon gibi Bankanın istediği zaman kullanıma

sunacağı uygulamalarla Banka sistemine bağlanması, münhasıran kendisine ait şifre ve parolayı kullanarak Bankanın belirleyeceği limitler dahilinde hesapları üzerinde her türlü işlem ve sorgulama ile Bankanın daha sonra kullanıma sunabileceği diğer bankacılık işlemlerini yapabileceği olanağını,

**HARCAMA BELGESİ:** Banka kartı ile yapılan işlemler ile ilgili olarak üye işyeri tarafından düzenlenen, üyenin işleminden doğan borcu ile diğer bilgileri gösteren ve üyenin kimliğinin bir kod numarası, şifre veya kimliği belirleyici başka bir yöntemle belirlendiği haller dışında üye tarafından imzalanan, işlemi kanıtlayan ve ödeme taahhüdü niteliğinde olan belgeyi,

**HESAP:** Banka nezdinde Türk Lirası (TL), Yabancı Para (YP) mevduat ile yatırım hesabı ve Kredili Mevduat Hesabı adı altında kredisiz veya Müşteriye tanınan limit içinde kredili olarak kullanılan her türü mevduat hesapları ile yatırım hesaplarını,

**KALICI VERİ SAKLAYICISI:** Müşterinin gönderdiği veya kendisine gönderilen bilgiyi, bu bilginin amacına uygun olarak makul bir süre incelemesine elverecek şekilde mevzuata uygun bir süre boyunca kaydedilmesini ve değiştirilmeden kopyalanmasını sağlayan ve bu bilgiye aynen ulaşılmasına imkan veren kısa mesaj, elektronik posta, internet, disk, CD, DVD, hafıza kartı ve benzeri her türlü araç veya ortamı,

**KARTLI SİSTEM KURULUŞU:** Banka Kartı veya kredi kartı sistemi kuran ve bu sisteme göre kart çıkarma veya Üye İş Yeri anlaşması yapma yetkisi veren MasterCard International, Visa International, Troy, UnionPay, Discover, Diners Club International, Japan Credit Bureau International, American Express gibi kuruluşları,

**MÜŞTERİ:** İşbu sözleşme çerçevesinde Banka nezdinde adına/adlarına hesap açılan ve sözleşmede yer alan her türlü ürün, hizmet ve hesap üzerinde tasarrufla bulunmaya yetkili olan kişi/kişileri; gerçek kişi ve şahıs firmaları için Müşterinin kendisini; tüzel Müşteriler için, internet bankacılığı kullanmaya yetkili kılınmış firma yetkilisi ana kullanıcı veya vekil ana kullanıcıları,

**OTOMATİK ÖDEME:** Müşterinin Başvuru Formunda belirttiği bilgiler/talimatlar dahilinde lehine ödeme yapılacak üçüncü kişilerden temin edilecek fatura/alacak bilgilerine ve/veya Başvuru Formunda belirtilen ödeme tutarına göre Bankaca üçüncü kişiler lehine otomatik olarak yapılan ödeme işlemlerini,

**ÖDEME HİZMETİ:** a) Ödeme hesabına para yatırılması ve ödeme hesabından para çekilmesine imkan veren hizmetler de dâhil olmak üzere ödeme hesabının işletilmesi için gerekli tüm işlemleri, b) Ödeme hizmeti kullanıcısının ödeme hizmeti sağlayıcısı nezdinde bulunan ödeme hesabındaki fonun aktarımını içeren, bir defaya mahsus olanlar da dâhil doğrudan borçlandırma işlemi, ödeme kartı ya da benzer bir araçla yapılan ödeme işlemi ile düzenli ödeme emri dâhil para transferini, c) Ödeme aracının ihraç veya kabulünü, ç) Para havalesini, d) Gönderen tarafından ödeme işleminin yapılmasına ilişkin onayın bir bilişim veya elektronik haberleşme cihazı aracılığıyla verildiği ve ödemenin ödeme hizmeti kullanıcısı ile mal veya hizmet sağlayan arasında sadece aracı olarak faaliyet gösteren bir bilişim veya elektronik haberleşme işletmecisine yapıldığı ödeme işlemini, e) Fatura ödemelerine aracılık edilmesine yönelik hizmetleri, f) (Ek:12/11/2019-7192/8 md.) Ödeme hizmeti kullanıcısının isteği üzerine başka bir ödeme hizmeti sağlayıcısında bulunan ödeme hesabıyla ilgili sunulan ödeme emri başlatma hizmetini, g) (Ek:12/11/2019-7192/8 md.) Ödeme hizmeti kullanıcısının onayının alınması koşuluyla, ödeme hizmeti kullanıcısının ödeme hizmeti sağlayıcıları nezdinde bulunan bir veya daha fazla ödeme hesabına ilişkin konsolide edilmiş bilgilerin çevrim içi platformlarda sunulması hizmetini, ğ) (Ek:12/11/2019-7192/8 md.)

Ödemeler alanında toplam büyüklük veya etki alanı açısından Bankaca belirlenecek seviyeye ulaşan diğer işlem ve hizmetleri ifade eder.

**ÖDÜL/PUAN PROGRAMI:** Banka kartı hamilinin yapacağı işlemler karşılığında ödül/puan kazanımını sağlayan, usul ve esasları Bankaca belirlenen programlardır.

**ÖN ÖDEMELİ BANKA KARTI:** Mülkiyet hakkı Bankaya ait olan, önceden üzerine yüklenen tutar kadar harcama ve/veya nakit çekim imkanı sağlayan, Banka nezdindeki herhangi bir vadesiz tasarruf hesabı ile ilişkilendirilmeyen kartı,

**POS (POINT OF SALE):** Kartın manyetik şeridinin veya çipinin okutulduğu ya da kart numarasının tuşlandığı satış terminalini,

**SON KULLANMA TARİHİ:** Kartın üzerinde yazan, kartın kullanılabileceği son tarihi,

**ŞİFRE:** Bankaca, Müşteriye gizli tutmak kaydıyla verilen, mal ve hizmet alımı ile ATM'ler ve diğer dağıtım kanallarına erişim ve işlem yapma yetkisi tanıyan, Bankanın sağladığı kanallardan müşteri tarafından dilediği zaman değiştirilmesi mümkün olan gizli rakamlar grubunu,

**ÜYE İŞYERİ:** Banka ile Üye İş Yeri Sözleşmesi imzalamış, kredi ve Banka Kartı hamillerine her türlü mal ve hizmet alımında kart kullanım imkanı sunan, verilen yetki dahilinde nakit ödemesi de yapabilen gerçek veya tüzel kişiyi, ifade eder.

## **ELEKTRONİK BANKACILIK İLE İLGİLİ HÜKÜMLER**

1. Müşteri, kendisi için tanımlanmış olan ve kendi belirlediği, sadece kendisine özel ve gizli, iki aşamalı güvenlik adımlarını geçerek, Bankkart numarasını, telefon tuşlarını, diğer iletişim araçlarını kullanmak suretiyle dağıtım kanallarında bizzat ya da Müşteri temsilcisi aracılığıyla mevcut, sistemin olanak tanıdığı, ileride olanak tanınacak her türlü bankacılık işlemini yapabilir, her türlü hizmet ve üründen yararlanabilir. Ancak Müşteri tarafından, sistemin olanak tanıdığı/tanyacağı işlemlerin yapılabilmesi için, Bankaca bu konuda hazırlanmış sözleşmelerin Müşteri tarafından imzalanması veya uzaktan erişim araçlarıyla onaylaması ve bu işlemler için ayrı bir hesap açılmasının veya Banka tarafından bilgi ve belgelerin gerekli olması halinde bu hesabın Banka tarafından açılmış olması veya gerekli bilgi ve belgelerin tamamlanması şarttır. Müşteri tarafından, bahsedilen sözleşmelerin veya işbu sözleşmenin imzalanmış olması, Bankaya, Müşteriye işlem yapma yetkisi verme ve Müşteriyi elektronik bankacılık hizmetlerinden yararlandırma zorunluluğu getirmez. Müşteri, işbu sistem aracılığı ile yapacağı işlemlere ilişkin Banka tarafından hazırlanmış/hazırlanacak sözleşme hükümlerini ve bu sözleşmelerde yer alan taahhütleri aynen kabul ve taahhüt eder. Müşteri, kartlar ile ve/veya Banka sistemlerinin elverdiği ölçüde Bankanın ATM'lerinden kart, biyometrik yöntemler, mobil cihaz, tek kullanımlık şifre mobil imza ya da teknolojik yöntemler ile Banka tarafından uygun görülen bankacılık işlemlerini yapabilecektir.

2. Müşterinin elektronik bankacılık hizmetlerinden yararlanabilmesi için sahip olması gereken uzaktan erişim araçlarıyla ilgili gerekli yazılım, donanım ve işleyişi konusunda Bankanın hiçbir taahhüdü ve sorumluluğu bulunmamaktadır.

3. Müşteri, Bankanın sunduğu elektronik bankacılık hizmetlerinin verilmesi esnasında veya herhangi bir zamanda oluşabilecek arıza, vb teknik sebepler ile bu hizmetlerin verilmesine ara veya son verilmesi yahut hizmetin kesintiye uğramasından, donanım, yazılım, sesli yanıt sisteminden, telefon hatlarından ve internet servisi sağlayıcılarından kaynaklanan aksaklıklar sonucu üçüncü şahısların kendisine ait bilgilere erişimi

nedeniyle, üçüncü şahısların Müşteriye ait bilgilere erişimi sonucunda; Müşterinin uğradığı zarardan, elektronik bankacılık sistemleri ile gelen bilgi ve talimatların yanlış ya da yetersiz olmasından, yanlış ya da eksik iletilmiş olmasından Bankanın sorumlu olmayacağını,

**4.** Müşteri, Bankanın “elektronik bankacılık hizmeti” olarak sunduğu, ileride sunacağı hizmetlerin, Müşteri tarafından bildirilen GSM telefon numarası ile diğer güvenlik uygulamalarına verilebileceği, söz konusu GSM telefon numarasının değiştirilmesi, kaybolması, çalınması halinde Bankayı derhal haberdar edeceğini aksi takdirde doğabilecek sonuçlarından sorumlu olduğunu,

**5.** Müşteri, hizmetin güvenli bir ortamda gerçekleştirilmesi amacıyla Bankanın gerekli gördüğü her türlü tedbiri almasına ve Müşteri temsilcisi ile arasındaki görüşmenin her türlü ses kayıt sistemi ile tespiti ve kaydına muvafakat eder. Müşterinin kimliğinin tespiti ve işlem güvenliğinin sağlanması amacıyla Müşteri temsilcisinin kendisine soracağı soruları cevaplayacağını aksi halde Müşteri temsilcisinin kendisi adına hesapları üzerinde işlem yapmasının ve bilgi vermesinin mümkün olamayacağını, kaydedilen görüşme esnasında, sesli yanıt sistemine veya Müşteri temsilcisine vereceği her türlü bilgi ve talimatların Banka tarafından delil olarak kullanılabileceğini,

**6.** Müşteri, şifresinin ve Bankanın gerekli göreceği sair yöntemlerin kullanılması suretiyle telefonda sözlü olarak vereceği talimatlar üzerine, gerek kendisine ait hesaplara gerekse üçüncü şahıslara ait hesaplara havale, virman gibi talimat konusu işlemleri gerçekleştirme konusunda Bankayı yetkili kıldığını ve Müşteriye, elektronik ortam aracılığı ile bildirim yapılabileceğini,

**7.** Müşteri, elektronik bankacılık kanallarında (ATM, Telefon, Bilgisayar vb cihazları kullanarak Müşterinin dağıtım kanallarından bankacılık işlemleri yapabildiği/yapabileceği sistemler) yapacağı işlemlerin, ancak hesabında bulunan mevcut nakit paradan ve/veya tanınmış limitteki kredilerden virman yapılarak gerçekleşeceğini, hesap bakiyesinin ve/veya kredi limitinin yetersiz olması nedeniyle gerçekleştirilemeyen işlemler için Bankanın herhangi bir sorumluluğunun bulunmadığını,

**8.** Müşteri, ileri tarihli işlem taleplerinin ancak ilgili tarihte hesap bakiyesinin ve işlemin gerektirdiği diğer şartların müsait olması halinde gerçekleştirilebileceğini, YP işlemlerde o tarihte Bankanın belirleyeceği kurun uygulanacağını, hesap bakiyesinin yetersiz olması nedeniyle gerçekleştirilemeyen işlemler için Bankanın herhangi bir sorumluluğunun bulunmadığını,

**9.** Müşteri, bu Sözleşme çerçevesinde Bankaca verilecek hizmetlerden yararlanma hakkının münhasıran kendisine ait olduğunu, şifrenin/şifrelerin ve parolanın ve diğer güvenlik uygulamalarının gizli kalması için gerekli dikkat ve özeni göstereceğini, bu şifreyi/şifreleri ve parolayı herhangi bir üçüncü şahsa açıklamayacağını ve bu şifrenin herhangi bir üçüncü şahıs tarafından kullanımına izin vermeyeceğini, şifrenin/şifrelerin ve parolanın herhangi bir üçüncü şahıs tarafından kullanımının sonuçlarından tamamıyla kendisinin sorumlu olduğunu beyan ve kabul eder. Müşteri, talebi halinde muhtelif yetkilendirme seviyelerini haiz şifrelerin kendisine iletilmesi durumunda dahi yukarıda belirtilen hükümler saklı kalmak kaydıyla bu şifreleri ve parolayı üçüncü şahısların kullanımından ve bunun neticelerinden kendisinin sorumlu olduğunu, Bankanın şifreleri kullanmak suretiyle işlem yapan kişilerin kimliklerini araştırma yükümlülüğünün olmadığını, yetkilendirme seviyelerinin ve şifrelerin değiştirilmesine yönelik olmak üzere Bankaya yazılı olarak talimat vermediği sürece bu şifrelerin kullanımı suretiyle yapılan işlemlerin kendisini bağlayıcı olduğunu gayrikabili rücu olarak,

**10.** Müşteri, Banka tarafından verilen parola ve şifrenin herhangi bir şekilde elinden çıkması (kaybolma-çalınma-zorla alınma vb gibi) halinde, bu hususu Bankaya derhal ve en hızlı vasıta ile bildirmekle

kalmayıp, durumu yazılı olarak da teyit edeceğini, Bankanın parola ve şifrenin iptal işlemini gerçekleştirdiği ana kadar geçecek süreye ait sorumluluğun kendisine ait olacağını,

**11.** Banka, Müşteriye sadece kendisine münhasır bir şifre ve parola alma imkânı sağlayacaktır. Müşteri, hesaplarında tasarruf yetkisinin sadece kendisine münhasır olduğunu, bu şifre ve parola ile yapılan her türlü işlemin kendisi tarafından yapılmış sayılacağını, şifresinin veya parolasının başkaları tarafından bilgisi dahilinde veya dışında kullanılması nedeniyle Bankayı hiç bir şekilde sorumlu tutmayacağını,

**12.** Müşteri, Banka tarafından verilen parola ve şifreyi kullanmak suretiyle, Bankanın “Elektronik Bankacılık Kanallarından” sunduğu hizmetlerden Bankanın tanıdığı limitler dahilinde yararlanarak gerçekleştirilecek işlemlerin imza karşılığı olmadan yapılacağını ve bu işlemlere herhangi bir itirazının olmayacağını, tüm sorumluluğun kendisine ait olacağını, parola ve şifre kullanılmak suretiyle verilen talimatların yazılı talimat yerine geçeceğini,

**13.** Müşteri, bu sözleşmeden kaynaklanacak ihtilaflarda, Bankanın defter ve belgelerindeki kayıtların, mikrofilm, mikrofiş, ses kayıt sistemi, bilgisayar ATM, kamera vb kayıtlarının, elektronik ortamda gönderilen iletilerin 6100 sayılı HMK’nın 193. maddesi uyarınca geçerli ve bağlayıcı delil teşkil edeceğini,

**14.** Müşteri, elektronik bankacılık hizmetleri kullanılarak yapılan EFT ve havalelerden vazgeçmenin mümkün olmadığını, Bankanın EFT ve havalelerin ödendiğine dair herhangi bir belge göndermeyeceğini, ancak Müşteri isteği sonucu hesap ekstresi verebileceğini kabul ettiğini, ayrıca sözleşme kapsamındaki elektronik bankacılık hizmetlerinden yararlanmak üzere yetki verilen tüzel kişi yetkililerin yetkilerinin sona erdiği hususu Bankaya yazılı olarak bildirilmediği sürece talimat verenin tüzel kişiyi (Müşteri) temsile yetkili olduğunun Bankaca kabulünün esas olduğunu,

**15.** Müşteri, sözleşme gereğince yapılacak işlemlerden doğan/doğacak BSMV dahil her türlü vergi, resim ve harç ile herhangi bir şekilde kendisine fazla ödeme yapılması veya sair sebeplerden doğacak Banka alacağını, herhangi bir yazılı ihtarla gerek kalmaksızın ve Banka alacağının doğduğu tarihten tahsil edileceği tarihe kadar 3095 sayılı Kanun’un 4489 sayılı Kanunla değişik 2/2, (döviz cinsi alacaklarda aynı kanunun 4/A) maddesi gereğince işleyecek avans faizi ve BSMV’si ve sair fer’ileri ile birlikte nakden ve defaten ödeyeceğini, alacağın kullanılan kredi sonrası oluşması halinde “Bankanın kredi alacaklarına uygulayacağı faizin veya işlemin düzenlendiği sözleşmede öngörülen faiz oranının talep edileceğini”, oluşacak Banka alacağına karşılık hesabının bulunduğu şubedeki diğer hesap ve alacakları ile başka şubelerdeki adına açılmış açılacak sair hesap ve alacaklarının borca yetecek miktarlarını Bankaya rehnettiğini ve bunlar üzerinde Bankanın takas ve hapis hakkı olduğunu,

**16.** Müşteri, Bankanın elektronik bankacılık kanallarıyla sunacağı hizmetler karşılığında alınacak ücret, komisyon tutarı gibi meblağları mahiyet, kapsam ve oranlarını Bankanın kendisine en az 30 gün önce yazılı olarak veya kalıcı veri saklayıcısı yoluyla veya kaydı tutulan telefon vasıtasıyla bildirerek değiştirebileceğini, bu bildirim kendisine yapıldığı tarihten itibaren 15 gün içerisinde ürün veya hizmetin kullanımından vazgeçme hakkına sahip olduğunu,

**17.** Müşteri, Bankanın elektronik bankacılık kanalıyla sunacağı yatırım hizmetleri için uygulanacak faiz oranının işlem anında elektronik bankacılık kanalıyla bildirileceğini ve ilgili faiz oranının her işlemin yapıldığı tarih itibarıyla değişiklik arz edebileceğini,

**18.** Müşteri, elektrik, telefon, su, doğalgaz, cep telefonu gibi ödemelerde fatura bedellerinin bu hizmetleri veren kurumlar tarafından yanlış veya hatalı olarak düzenlenmesi sonucunda Bankanın müşterinin

talimatı/otomatik ödeme talimatı üzerine yapacağı ödemeler nedeniyle Bankadan herhangi bir talepte bulunmaksızın bütün sorunları ilgili kurumlar nezdinde kendisinin çözeceğini,

**19.** Müşterinin Banka nezdindeki hesabının kapanması veya Müşterinin bu sözleşmedeki taahhütlerine aykırı davranması halinde ya da Bankanın herhangi bir sebep göstermeksizin şifresini iptal edebileceğini ve Müşterinin bu hizmetten yararlanmasına son verebileceğini,

**20.** Müşteri, elektronik bankacılık kanalları aracılığıyla yatırım hesaplarını kullanabilmek için bu sözleşmeyle birlikte Sermaye Piyasası Kurulu'nun zorunlu kıldığı "Sermaye Piyasası Araçları Alım-Satımına İlişkin Aracılık Çerçeve Sözleşmesi", "Menkul Kıymetlerin Geri Alma veya Satma Taahhüdü İle Alım Satımı (Repo-Ters Repo) Çerçeve Sözleşmesi" ve "Menkul Kıymet Saklama Sözleşmesi"nde belirtilen genel ve/veya özel nitelikteki tüm taahhütnameleri aynen kabul ve taahhüt edeceğini,

**21.** Müşterinin ölümünden sonra, şifrelerinin ve parolanın kullanılması suretiyle yapılan işlemler nedeniyle, Bankanın hiçbir sorumluluğunun bulunmayacağını, Müşterinin mirasçılarının dahi bu nedenlerle Bankadan hiçbir talep hakkının olmayacağını, bu tür işlemlerin gerçekleştirilmesi halinde Bankanın bu işlemlerden doğacak alacağı ile mirasçılar tarafından ödenmesi gereken vergi ve sair yükümlülükler nedeniyle sorumlu sıfatıyla ödemek zorunda kalacağı miktar ve fer'ileri ile ilgili olarak Müşteriye veya Müşterinin kanuni mirasçılarına rücu edeceğini,

**22.** Bankanın, Müşterinin elektronik bankacılık hizmetlerinden yararlanmak suretiyle üçüncü şahıslarla yapacağı her türlü işlemin mali ve hukuki sonuçlarından sorumlu olmayacağını,

**23.** Müşteri, Bankaya vermiş olduğu her türlü bilgi değişikliklerini, değişikliğin meydana geldiği tarihten itibaren 15 gün içerisinde yazılı olarak Bankaya bildirmek zorunda olduğunu, aksi durumda tüm sorumluluğun kendisine ait olacağını,

**24.** Müşteri, Bankanın haklı nedenlerin varlığı halinde derhal sözleşmenin feshedebileceğini, bunun dışındaki durumlarda ise 10 gün öncesinden bildirimde bulunarak sözleşmenin feshedebileceğini, başlamış işlemlerin ise tamamlanmasına kadar bu sözleşme hükümlerine göre bitirilebileceğini, kendisinin de önceden yazılı olarak talepte bulunmak kaydıyla sözleşmeyi feshedebileceğini,

**25.** Müşterinin, Banka tarafından sunulan hizmetleri, Bankanın yürürlükteki mevzuatına uygun bir biçimde yürüteceğini,

**26.** Müşteri, Bankanın sunduğu hizmet ve ürünlerin ve bu hizmet ve ürünlerin Müşteriye sunulmasında kullanılan her türlü materyalin, Bankanın fikri hakkını teşkil ettiği ve Müşterinin Bankanın izni olmadan bunları kullanmayacağını,

**27.** Müşterinin, Bankanın hizmetini sunarken kullandığı materyale (donanım, yazılım programı vs) zarar verdiğinin tespit edilmesi halinde, bu zarardan sorumlu olacağını, Müşterinin elektronik bankacılık hizmetlerini kullanırken kötü niyetli yazılım ya da robot yazılım kullandığının veya sistemsel hatadan faydalanmak suretiyle olağan şartlarda gerçekleştirilmesi mümkün olmayan işlemlerin gerçekleştirildiğinin (Otomatik/düzenli ödeme işlemleri ile ilgili olarak ödemeye konu hesapların/kredi kartının kullanılabilir limitinin işlem tutarını karşılamaya uygun olmamasına rağmen, işlemin herhangi bir nedenle (teknik arıza vb.) gerçekleşmiş olması veya Bankanın sehven ödeme yapması durumlarında, Bankanın üçüncü kişilere fazladan ödediği tutarlar veya hesaplara sehven geçtiği alacak tutarları gibi) Banka tarafından tespit edilmesi durumunda, Bankanın Müşteriye sunduğu internet bankacılığı hizmetini feshetme hakkını saklı tutacağını,

28. Müşteri, elektronik ortamda yapacağı döviz alım/satım işlemlerinde Bankanın işlem anındaki “Döviz Satış/Alış Kurunun” esas alınacağını ve söz konusu kurun işlem esnasında değişmesi durumunda yapılan vasıta aracılığıyla Müşteriye bildirileceğini, işlem yapılan vasıta aracılığıyla Müşteriye bildirileceğini,
29. Müşteri, hafta içinde mesai saatleri dahilinde (işlemin mahiyetine göre Bankaca belirlenen saatler içerisinde) yapılan işlemlerin valörünün aynı gün olacağını, mesai saatleri dışındaki saatlerde, hafta sonları ve tatil günlerinde yapılan işlemlerin valörünün ise işlem gününü takip eden ilk iş günü olacağını,
30. Müşteri, bu sözleşme hükümlerinin uygulanmasından doğacak ihtilaflarda Türk Hukuku'nun uygulanacağını, İşbu Sözleşme Türkiye Cumhuriyeti kanunlarına göre uygulanacak olup, taraflar İstanbul Anadolu Mahkemelerinin ve İcra Dairelerinin münhasır yargı yetkisini kabul etmektedirler.
31. Müşteri, işbu sözleşmenin tümünü okuyarak, muhteviyatını bilerek ve isteyerek imzalamış olduğunu,
32. Müşteri tarafından yetkili kılınan kişi değiştiği zaman yazılı olarak Bankaya bildirmek, yetkili kıldığı kişinin elindeki kartını geri almak ve diğer güvenlik uygulamalarına erişimini engellemek ve/veya Bankadan internet kullanımını geçersiz konuma getirmek konularında Müşterinin sorumlu olacağını,
33. Müşterinin iflası halinde Bankanın bu sözleşmeyi feshe yetkili olduğunu,
34. Müşteri ve kefil/kefiller, T.C. Ziraat Bankası'nın, T.C. Merkez Bankası, Sermaye Piyasası Kurulu, Tapu Sicil Müdürlükleri, Vergi Daireleri gibi Resmi Kuruluşlar ile Türkiye'de ve/veya yurt dışında faaliyet gösteren Bankalar, finansman şirketleri ve özel finans kurumları ile T.C. Ziraat Bankası ortaklığı bulunan şirketleri ile yurtdışı şubelerinden bilgi ve belge talep edip almaya, kendilerinin; 5411 sayılı Kanun kapsamındaki Müşteri sırrı, Türk Ticaret Kanunu kapsamındaki ticari sır ve ilgili mevzuatta gizliliği özel olarak korunan bilgi ve belgelerinin sayılan kurum ve kuruluşlar ile üçüncü kişilerle paylaşmasına muvafakat ettiklerini, kabul, beyan ve taahhüt eder.

### **BANKA KARTI İLE İLGİLİ HÜKÜMLER**

İşbu sözleşmenin Banka Kartı ile ilgili hükümler bölümünde yer alan “sözleşme” ifadeleri, aksi belirtilmediği sürece Banka Kartı sözleşmesini ifade edecek olup, işbu sözleşmenin Banka Kartı ile ilgili hükümler bölümünde yer alan hükümler aksi kararlaştırılmadığı sürece yalnızca Banka Kartı ürününe uygulanacaktır.

1. İşbu sözleşme ile Bankaca Banka Kartı hamiline verilen kartların, kart sistemlerine dahil yurtiçi ve yurtdışındaki üye işyerlerinde mal ve hizmet alımı karşılığı ödeme aracı olarak, otomatik vezne makinelerinde (ATM) ve diğer dağıtım kanallarında ise nakit çekim ve kendilerine tanınan/tanınacak diğer tasarruflarda kullanım koşulları belirlenmekte, Banka ile Banka Kartı hamili/karta başvuran arasındaki hukuki ve mali ilişkiler ile tarafların birbirlerine karşı olan hak ve yükümlülükleri düzenlenmektedir.
2. Banka Kartı hamili, Banka tarafından verilen Banka Kartı ve şifre numarasını kullanmak suretiyle, kart üzerinde yazılı son kullanma tarihine kadar Bankanın ve Kartlı Sistem Kuruluşlarının veya Bankanın yapacağı anlaşmalar çerçevesinde diğer bankaların söz konusu kartlar için hizmete açtığı her türlü cihaz ve uygulamalar aracılığı ile sağlanacak tüm olanaklardan Bankanın tanıdığı limitler ve uygulanan sınırlamalar dahilinde yararlanabilir. Kart ve şifre kullanılarak gerçekleştirilen işlemler imza karşılığı olmadan yapılır.

- 3.** Banka Kartı hamilinin sorumluluğu, kartın zilyetliğine geçtiği veya fiziki varlığı bulunmayan kart numarasının öğrenildiği andan itibaren başlar.
- 4.** Kartın arka yüzünde bulunan imza paneli Banka Kartı hamili tarafından, kart teslim alınır alınmaz imzalanmak zorundadır. Kartın imzalanmamasından ve/veya kartın başkasının kullanımına verilmesinden doğacak her türlü mali, hukuki ve cezai sorumluluk Banka Kartı hamiline aittir. Kartın ve şifrenin kullanılması suretiyle veya temassız işlem yapabilme özelliği bulunan kartlar ile bu özellik kullanılarak şifresiz gerçekleşen işlemler, üçüncü bir şahıs tarafından yapılmış olsa dahi Banka Kartı hamili tarafından gerçekleştirilmiş sayılır.
- 5.** Banka Kartı hamili, kart ve kartın kullanılması için gerekli şifre bilgilerini güvenli bir şekilde korumak ve bu bilgilerin başkaları tarafından kullanılmasına engel olacak önlemleri almak, bunların kaybolması, çalınması halinde veya iradesi dışında gerçekleşen herhangi işlemi öğrenmesi durumunda derhal Bankanın Müşteri İletişim Merkezi'ne telefon ile bildirimde bulunmak zorundadır. Banka Kartı hamili, bu bilgilerin kaybolması veya çalınması halinde yapacağı bildirimden önceki 24 saatten önce gerçekleştirilen işlemlerden sorumlu olacaktır.
- 6.** Banka Kartı hamili Bankaya yapacağı bildirimden önceki 24 saat içinde gerçekleşen hukuka aykırı kullanımdan doğan zararlardan 150,-TL ile sınırlı olmak üzere sorumludur. Belirtilen tutar ile ilgili yasal mevzuatın değişmesi halinde, Kart Hamili'ne ayrı bir bildirimde gerek olmaksızın, söz konusu değişiklikler uygulanır.
- 7.** Banka Kartı hamili, ilgili sigorta primini ödemek koşulu ile bildirimden önceki 24 saat içinde gerçekleşen hukuka aykırı kullanımdan doğan zararlar ilgili yasal sorumluluk tutarı için sigorta yaptırılmasını talep edebilir. Ön Ödemeli Banka Kartı kayıp/çalıntı sigortası kapsamında değildir.
- 8.** Hukuka aykırı kullanımın, hamilin ağır ihmeline veya kastına dayanması veya bildirimden 24 saat içinde yapılmaması hallerinde sorumluluk Banka Kartı hamiline aittir. Şifre bilgilerinin güvenli bir şekilde korunmaması ve bu bilgilerin başkaları tarafından kullanılmasına engel olacak önlemlerin alınmaması Banka Kartı hamilinin ağır ihmali olarak değerlendirilir.
- 9.** Banka Kartı hamili, adres ve iletişim bilgilerinde meydana gelen değişiklikleri, değişiklik tarihinden itibaren 15 gün içinde Bankaya yazılı olarak bildirmekle yükümlüdür.
- 10.** Banka Kartı hamiline herhangi bir şekilde fazla ödeme yapıldığının Bankaca tespit edilmesi halinde söz konusu tutar Kanuni Faiz ve Temerrüt Faizine İlişkin Kanun uyarınca belirlenen avans faiz oranı üzerinden hesaplanacak faiz ve diğer ferileriyle birlikte Müşteri tarafından ödenecektir.
- 11.** Banka, kartların düzenli ve güvenli kullanımı ile bildirim, talep, şikayet ve itirazlara ilişkin gerekli tedbirleri almaya yönelik sistemi kurmak ve kesintisiz olarak açık tutmakla yükümlüdür.
- 12.** Banka, Banka Kartı hamillerinin kart kullanımı ile ilgili olarak yapacakları şikayet ve itiraz başvurularını, başvuru tarihinden itibaren 20 gün içinde hamilin başvuru yöntemini kullanarak ve gerekçeli bir şekilde cevaplar.
- 13.** Banka, kart şifresi veya kartın kullanılması için gerekli olan kimliği belirleyici diğer bilgilerin gizli kalması amacıyla gerekli önlemleri almak ve harcama ve alacak belgeleri, ATM makbuzları ve yazışmalarda kart numarasının açıkça yer almasını engellemekle yükümlüdür.
- 14.** Banka, banka kartının yasadışı bahis ve şans oyunları ile bağlantılı olarak para nakline aracılıkta kullanılması halinde kartı kapatabilir/iptal edebilir.



15. Banka, haklı sebeplerin varlığı halinde süre vermeksizin kartın iadesini talep edebilir, karta el koyabilir, kartın yenilenmemesini veya iptalini sağlayabilir. Haklı sebep bulunmasa dahi Banka, Banka Kartı hamiline otuz gün öncesinden bildirimde bulunmak suretiyle kartı iptale ve sözleşmeyi feshetmeye yetkilidir.
16. Banka Kartı hamili, Bankanın Müşteri İletişim Merkezi kanalıyla sebep göstermeksizin kartını iptal ettirebilir. Bu sözleşme Banka Kartı hamiline ait tüm Banka Kartları/Ön Ödemeli Banka Kartları için geçerli olup, kartın iptal edilmesi, sözleşmenin sona ermesi anlamına gelmez.
17. Banka Kartı hamilinin, yurt dışında gerçekleştireceği nakit çekim ve alışveriş işlemleri için Bankadan alınacak otorizasyon aşamasında kartlı sistem kuruluşları tarafından USD veya diğer konvertibl döviz cinsinden Bankaya gönderilen işlem tutarı, işlemin yapıldığı gün içerisindeki işlem anına kadar olan Bankanın en yüksek USD veya diğer konvertibl döviz satış kuru üzerinden TL'ye çevrilecektir. Söz konusu işlemlerin iadesi gibi alacak yönlü işlemler ise, Bankaya ulaştığı günün en düşük Banka USD döviz alış kurundan TL'ye çevrilecektir.
18. Banka Kartı hamili, alışveriş terminalleri kullanılarak yapılan alışverişlerin karşılığı tutarların, hesabından/karta yüklenen tutardan otomatik olarak çekilerek üye işyerinin hesabına aktarılması/ödenmesi konusunda Bankayı yetkili kılar.
19. Banka, Banka Kartı hamilinin POS/Sanal POS kullanarak yaptığı alışverişlerden, satılan mal ve hizmetten, teslimattan veya ayıplı olmasından sorumlu değildir.
20. Banka Kartı hamili, Banka nezdindeki hesabını kapattırdığı takdirde kartı Bankaya iade edeceğini kabul eder.
21. Banka Kartı hamili, Bankanın yurtiçi ortak ATM paylaşımı kapsamında diğer banka ATM'lerinden Banka Kartı ile azami tutar ve/veya oranı Bankaca belirlenecek nakit çekim ve para yatırma işlemleri ile bakiye sorgulamalarından, Banka Kartı Ürün Bilgi Formu'nda yer verilen işlem ücretinin hesabına borç kaydedilebileceğini ve söz konusu ücretin Banka tarafından kendi şubelerinde ve/veya kendi internet sitesinde ilan edilerek değiştirilebileceğini kabul eder.
22. Bankanın ATM'lerinden Banka Kartı ile günlük azami para çekme limitini dolduran Banka Kartı hamili, azami tutar ve/veya oranı Bankaca belirlenecek limit üstü (ek) nakit çekim işlemlerinde, Banka Kartı Ürün Bilgi Formu'nda yer verilen işlem ücretinin hesabına borç kaydedilebileceğini ve söz konusu ücretin Banka tarafından kendi şubelerinde ve/veya kendi internet sitesinde ilan edilerek değiştirilebileceğini kabul eder. 23. Banka Kartı hamili, Bankanın bir takvim yılı içerisinde kayıp, çalıntı, manyetik hasar, ad-soyad değişikliği ve benzeri nedenler dolayısıyla gerçekleştirilen 2 adetten sonraki kart yenileme işlemlerinde Banka Kartı Ürün Bilgi Formu'nda yer verilen işlem ücretinin hesabına borç kaydedilebileceğini ve söz konusu ücretin Banka tarafından kendi şubelerinde ve/veya kendi internet sitesinde ilan edilerek değiştirilebileceğini kabul eder.
24. Banka Kartı hamili, Bankanın Ön Ödemeli Banka Kartı başvuru işlemlerinde Banka Kartı Ürün Bilgi Formu'nda yer verilen kart ücretinin karta başvuran hesabına borç kaydedilebileceğini ve söz konusu ücretin Banka tarafından kendi şubelerinde ve/veya kendi internet sitesinde ilan edilerek değiştirilebileceğini kabul eder.
25. Ön Ödemeli Banka Kartına başvuru anında tanımlanan kart özellikleri ve işlem kısıtları, sonradan değiştirilememektedir. Karta bağlı elektronik cüzdan üzerindeki tutarın nakden iadesi yapılmamaktadır.

26. Karta başvuran kişi bu sözleşme hükümlerini Ön Ödemeli Banka Kartı hamiline iletceğini kabul, beyan ve taahhüt eder.
27. Banka, banka kartına bağlı ödül/puan programları ile kart hamillerine kampanya nitelikli dönemsel avantajları belirleyebilir /uygulayabilir/ durdurabilir. Banka kartı hamili, Bankaca belirlenen kurallar çerçevesinde bu avantajlardan yararlanabileceğini kabul ve taahhüt eder.
28. Banka kartı hamili, kartını kullanmak suretiyle elde edeceği ödülleri/puanlarını, Banka tarafından kendisine bildirilen/bildirilecek olan/herhangi bir yolla ilan edilen üye işyerlerinde ve Banka tarafından belirlenen/belirlenecek işlemlerde kullanabileceğini, ödül /puan tutarlarını üçüncü şahıslara devredemeyeceğini ve bu tutarlar karşılığında kendisine nakit ödeme yapılmasını ve kart borçlarına mahsup edilmesini talep edemeyeceğini, ( istisnai olarak ekstre kesilmeden önce uygun harcamalar için, işlem bazlı olarak **Bankkart Lira İle Öde** özelliği kullanılabilir) Bankanın uygulamakta olduğu ödül/puan kazanma esaslarını değiştirebileceğini, bunların kendisi için kazanılmış hak teşkil etmeyeceğini, kazandığı ödülün/puanın bir diğer cins ödüle/puana dönüştürülmesi konusunda Bankanın yetkili olduğunu, puan kullanılarak yapılan işlemlerden puan kazanılamayacağını kabul ve taahhüt eder.
29. Banka kartı hamili, ödül/puan tutarlarının kullanımı neticesinde almış olduğu mal ve/veya hizmeti iade ettiği takdirde, kullanılan ödül/puan tutarı ile ilgili olarak Bankadan herhangi bir hak ve alacak talebinde bulunmayacağını, kendisine verilecek ödüller/puanlar nedeni ile doğacak her türlü vergi ve harçların kendilerine ait olduğunu ve Bankanın bu tutarları kart hesabına borç kaydetmeye yetkili olduğunu kabul ve taahhüt eder.
30. Banka kartı hamili, satın alınırken ödül/puan kazanılmış bir mal veya hizmetin iadesi halinde ve kartlı sistemler kurallarına aykırı kullanımlar nedeniyle kazanmış olduğu ödülün/puanın toplam ödül/puan tutarından mahsubuna Bankanın yetkili olduğunu kabul ve taahhüt eder. Toplam ödül/puan tutarı, kazanılan ödülün/puanın mahsubu için yeterli değilse, söz konusu tutar karta bağlı olan mevduat hesabından tahsil edilebilir.
31. Banka kartının gerçek dışı veya ticari amaçlı olarak ödül/puan kazanılması amacıyla kullanımının tespiti halinde, bu işleme ilişkin ödüller/puanlar iptal edilebilir. Kart hamili, kampanya şartlarını yerine getirmediği/ihlal ettiği durumda ödül/puan kazanma hakkını kaybedebileceğini ve kampanya ödüllerinden/puanlarından yararlanamayabileceğini kabul eder. Banka kartı hamilinin ödül/puan kullanımı, kartın kullanımı sonucunda ortaya çıkan borcunu ödemediği takdirde düşmemesi ve işbu sözleşme uyarınca yükümlülüklerini tamamen yerine getirmesi şartlarına bağlıdır.
32. Banka kartı hamili, herhangi bir sebeple kartın iptal edilmesi halinde, Bankaca verilen ödül ve puanların kullanma hak ve imkanının kendiliğinden ortadan kalkacağını, bu konuda herhangi bir hak iddia etmeyeceğini kabul ve taahhüt eder.
33. Banka ödül/puan uygulamasında banka kartı hamilinin biriktirmiş olduğu ödül/puan tutarlarının kazanım ve kullanımında süre kısıtı koyma hakkına sahiptir. Kullanılmayan ödüller/puanlar, ilgili kampanya koşulları veya ürün özelliklerinde daha kısa bir süre belirlenmiş ise o süre zarfında, belirlenmemiş ise Bankanın ödül/puan kullanımı için genel olarak belirlediği süre sonunda geri alınabilir.
34. Banka kartı hamili, BKM (Bankalararası Kart Merkezi) altyapısı aracılığıyla para transferi yapılabileceğini, para transferi esnasında alıcının kartının kullanılabilir durumda olup olmadığını kontrol edeceğini, kart kullanılabilir durumdaysa para transferinin gerçekleşeceğini, kart kullanılabilir durumda değilse işleme izin verilmeyeceğini, para transferi talebi onaylandıktan sonra paranın kart hesabına aktarılacağını, Banka tarafından tek seferlik işlem tutarı, dönemsel işlem tutarı vb. üst sınırlar

belirlenebileceğini, bu sınırların üzerindeki işlemlerin kabul edilmeyeceğini, para aktarımına dair bilgi verme yükümlülüğünün Banka'ya ait olmadığını, para gönderilmesi esnasında kart numarasının yanlış girilmesi nedeniyle ilgili tutarın alıcıya ulaşmaması durumunda Banka'nın hiçbir sorumluluk üstlenmeyeceğini kabul, beyan ve taahhüt eder.

**35.** Banka, işbu sözleşmede belirtilen ücret, komisyon ve masraflarda meydana gelecek değişiklikleri otuz gün önce yazılı olarak veya kalıcı veri saklayıcısı yoluyla veya kaydı tutulan telefon vasıtasıyla bildirerek değiştirmeye yetkilidir. Bu bildirim üzerine, Banka Kartı hamilinin kendisine bildirim yapıldığı tarihten itibaren 15 gün sonrasına kadar kartın kullanımından vazgeçme hakkı vardır. Banka Kartı hamili kartı kullanmaya devam etmesi halinde, değişikliği kabul etmiş sayılır. Anlık işlem ve hizmetlerden alınacak ücretler için işlem anında Müşteri onayı alınması kaydıyla ilgili yasal mevzuatta belirtilen bildirim ve onay alma yükümlülükleri uygulanmaz. Kart kullanımına bağlı olarak bu sözleşmede veya Banka Kartı Ürün Bilgi Formu'nda belirtilenler dışında Banka Kartı hamilinden herhangi bir ödeme talep edilmez ve hesaptan kesinti yapılmaz.

**36.** Ticari nitelikli mevduat hesabı sahibi gerçek kişi, bu hesaba verilen Banka Kartının kendisi tarafından karta bağlı hesaba tanımlı yetkiliye teslim edileceğini, yetkili dışında kişilere teslimi halinde yapılan işlemlerin kendi sorumluluğunda olduğunu kabul eder.

**37.** Banka Kartı hamili, tüzel kişilere verilen Banka Kartının karta bağlı hesaba tanımlı yetkiliye teslim edileceğini, kartın yetkili kişi dışında kullanılmayacağını, yetkililik süresi dolması halinde Bankanın kartı işleme kapatabileceğini kabul eder.

**38.** Tüzel kişi, işlem yapmaya yetkili kişilerdeki değişikliği vakit geçirmeksizin Bankaya bildirmekle yükümlüdür. Tüzel kişi bu durumda yetkisi alınan kişinin elindeki kartı geri almak ve/veya söz konusu kartın iptalini Bankadan talep etmekle de yükümlüdür.

**39.** Yabancı uyruklu Banka Kartı hamili ile Banka arasında çıkacak uyuşmazlıklarda Türk Hukuku uygulanır. İşbu Sözleşme Türkiye Cumhuriyeti kanunlarına göre uygulanacak olup, taraflar İstanbul Anadolu Mahkemelerinin ve İcra Dairelerinin münhasır yargı yetkisini kabul etmektedirler.

**40.** Banka kartı hamili, işbu sözleşmeden ve kartlar ve/veya kart no ve şifresinin kullanımından doğan ihtilaflarda/uyuşmazlıklarda, Bankanın ve işlemle ilgili oldukları ölçüde uluslararası kart kuruluşları ve Bankalararası Kart Merkezi A.Ş.'nin defter, mikrofilm, mikrofiş ve bilgisayar kayıtlarının, ses kayıtlarının, internet aracılığı ile gönderilen iletilerin, imzalanan sözleşmelerin, hesap özetlerinin, Bankaya verilen her türlü yazılı talimatın, alacak belgelerinin, iptal belgelerinin, imzalanmış makbuzların, başvuru formlarının, kredilendirme talimatlarının, ödeme fişlerinin, gönderilen ihtarname ve ihbarnamelerin, ödeme planının ve Bankanın diğer defter ve evraklarındaki kayıtlarının geçerli ve bağlayıcı delil teşkil edeceğini kabul ve taahhüt eder.

**41.** Banka kartı hamili, Banka Kartı ile ilgili olarak Banka ile arasında yapılacak telefon görüşmelerinin 5464 sayılı Yasa uyarınca kayıt altına alınmasını ve saklanmasını kabul eder.

### **OTOMATİK/DÜZENLİ ÖDEME TALİMATINA İLİŞKİN HÜKÜMLER**

İşbu sözleşmenin Otomatik/Düzenli Ödeme Talimatına ilişkin hükümler bölümünde yer alan "sözleşme" ifadeleri, aksi belirtilmediği sürece Otomatik/Düzenli Ödeme Talimatı sözleşmesini ifade edecek olup, işbu sözleşmenin Otomatik/Düzenli Ödeme Talimatı bölümünde yer alan hükümler aksi kararlaştırılmadığı sürece yalnızca Otomatik/Düzenli Ödeme Talimatı ürününe uygulanacaktır.

İşbu sözleşme, Müşterinin Başvuru Formunda belirtmiş olduğu ödemelerinin, söz konusu formda belirttiği bilgiler doğrultusunda düzenli olarak yapılması hususunda Banka ve Müşterinin karşılıklı hak ve sorumluluklarını belirler. Müşteri;

- 1.** Otomatik/düzenli ödemelerinin Banka kanalıyla yapılabilmesi için Başvuru Formunu doldurarak işbu sözleşmenin imzalanması gerektiğini,
- 2.** Başvuru Formu aracılığıyla vermiş olduğu talimatı yazılı olarak geri almadığı sürece, üçüncü şahıslar ile arasında yapılmış olan sözleşmeler uyarınca her türlü sebepten dolayı üçüncü şahıslara karşı doğmuş ve doğacak olan tüm borçlarının, Başvuru Formunda belirtilen veya üçüncü şahıslar tarafından Bankaya bildirilen tarihlerde ve tutarlarda otomatik/düzenli ödeme işlemlerin yapılmasını ve bu işlemler sonucunda oluşacak faiz, ücret, komisyon, vergi, resim, harç, fon vb. parasal yükümlülüklerden sorumlu olduğunu,
- 3.** Otomatik/düzenli ödeme uygulaması kapsamında Müşterinin başvuru formunda belirttiği hesabından yapılacak otomatik/düzenli ödemeler ile ilgili olarak; Bankanın, işlem başına ve işlem anında yürürlükte bulunan oranda ve tutarda her türlü ücret, komisyon, vergi, resim, harç, fon vb. parasal yükümlülükleri hesabına re'sen borç kaydetmeye yetkili olduğunu,
- 4.** Otomatik/düzenli ödeme uygulaması kapsamında Müşterinin başvuru formunda belirttiği kredi kartından yapılacak otomatik/düzenli ödemeler ile ilgili olarak; Bankanın, kredi kartı ile adına tahsilat yapılan kurumlar ile yapacağı anlaşmalar doğrultusunda, söz konusu işlemleri nakit çekim veya alışveriş olarak değerlendirebileceğini, kurum bazında değişik oran ya da tutarda komisyon/işlem ücreti/faiz vb. ile bunlara ilişkin vergi, resim, harç, fon vb. parasal yükümlülükleri tahsil edebileceğini,
- 5.** Otomatik/düzenli ödeme yapılabilmesi için, son ödeme tarihinde, Banka mesai saatleri içerisinde (EFT işlemleri için EFT saatleri içerisinde), ödemeye konu hesabı/kredi kartını işlem tutarı ve gerekiyorsa bu tutara ek komisyon/işlem ücreti/faiz vb. ile bunlara ilişkin vergi, resim, harç, fon vb. parasal yükümlülükler toplamı kadar ödeme için uygun hale getirmekle yükümlü olduğunu,
- 6.** Başvuru Formu'nda belirtilen bilgiler doğrultusunda hesaba tanımlı Kredili Mevduat Hesabının (KMH) kullanılmasının istenmesi durumunda, otomatik/düzenli ödemenin gerçekleştirileceği tarihte hesabın, işlem tutarı ve gerekiyorsa bu tutara ek olarak komisyon/işlem ücreti/faiz vb. ile bunlara ilişkin vergi, resim, harç, fon vb. parasal yükümlülükler toplamı kadar ödeme için uygun olmaması halinde ödeme işleminin gerçekleşmesi için hesapta bulunmayan eksik tutarların KMH'dan kullanılacağını, bu işlemin sonucunda Bankaca belirlenen faiz ve fer'ilerini ödeyeceğini, KMH limitinin yetersiz olması durumunda işlemin gerçekleştirilemeyeceğini, **7.** Hesap bakiyelerinin son ödeme tarihi itibarıyla otomatik/düzenli ödemeleri karşılamaya uygun olmaması, hesaplara haciz/tedbir konulması, kredi kartı limitinin uygun olmaması ya da geçerlilik süresinin geçmiş olması ya da kart bilgilerinde değişiklik olması, vb hallerde söz konusu ödemelerin yapılamamasından ve/veya geç yapılmasından dolayı üçüncü şahıslar karşısında temerrüde düşmesi halinde Bankanın sorumlu olmayacağını,
- 8.** Otomatik/düzenli ödeme işlemleri ile ilgili olarak ödemeye konu hesapların/kredi kartının kullanılabilir limitinin işlem tutarını karşılamaya uygun olmamasına rağmen, işlemin herhangi bir nedenle (teknik arıza vb.) gerçekleşmiş olması veya Bankanın sehven ödeme yapması durumlarında, Bankanın üçüncü kişilere fazladan ödediği tutarları veya hesaplara sehven geçtiği alacak tutarlarını her zaman hesaplarından/kredi kartlarından resen geri almaya yetkili olduğunu,
- 9.** Talimat verdiği otomatik/düzenli ödeme bilgilerinde değişiklik olması halinde Bankaya önceki talimatlarının iptali ve yeni talimatlar için yazılı olarak başvurması gerektiğini aksi takdirde doğabilecek

herhangi bir ihtilafta Bankanın taraf olmadığını ve sorumluluğu bulunmayan Bankaya karşı herhangi bir itiraz ve talep hakkı bulunmayacağını,

10. Talimat verdiği otomatik/düzenli ödeme bilgilerinde hata veya eksiklik olması halinde talimatın yerine getirilmemesinden veya eksik getirilmesinden Müşterinin kendisinin sorumlu olacağını,

11. Otomatik/düzenli ödeme talimatını iptal ettirmek için yazılı olarak başvurması gerektiğini, ancak, iptal başvurusunu yaptığı tarihte ve bu tarihten önce Bankaca yapılan otomatik/düzenli ödemelerden sorumlu olduğunu,

12. Otomatik/düzenli ödeme uygulamasına konu olan hizmetlerin sağlıklı biçimde gerçekleştirilebilmesi için, Başvuru Formunda belirtilen üçüncü kişiler nezdindeki kendisine ilişkin tüm bilgi ve belgelerin ya da bunların örneklerini almaya, kayıtlarına intikal ettirmeye ve bunları hizmet gereği olarak mevzuat çerçevesinde kullanmaya, Müşterinin hesabı/kredi kartı ile ilgili bilgileri uygun göreceği resmi ve özel, gerçek ve tüzel kişilere bildirmeye Bankanın yetkili olduğunu,

13. Otomatik/düzenli ödeme kapsamında ödemelerin kısmi ödemeye konu edilmeyeceğini, kabul, beyan ve taahhüt eder.

### **MEVDUAT HESABINA İLİŞKİN HÜKÜMLER**

İşbu sözleşmenin Mevduat Hesabına ilişkin hükümler bölümünde yer alan “sözleşme” ifadeleri, aksi belirtilmediği sürece Mevduat Hesabı Sözleşmesini ifade edecek olup, işbu sözleşmenin Mevduat Hesabına ilişkin hükümler bölümünde yer alan hükümler aksi kararlaştırılmadığı sürece yalnızca Mevduat Hesabı ürününe uygulanacaktır.

1. Müşteri, hesap açılmasının, kanunlar ve mevzuat çerçevesinde Bankaca gerçekleştirileceğini kabul eder.
2. Müşteri talebi halinde, vadesiz mevduat hesaplarındaki mevcudunu kanunların verdiği yetkiler ve koyduğu yükümlülükler saklı kalmak kaydıyla dilediği zaman geri alma hakkına sahiptir. Döviz küsüratı Türk Parası olarak ödenir.
3. Vadesinde kapatılmayan hesaplar, hesap sahibinin yeni vade sonunun hafta sonu tatiline gelmesi ve bu vadenin ilk iş gününe ötelenmesi hususunda talimat vermesi durumunda yeni bir vade, söz konusu talimatın verilmemesi durumunda ise aynı vade ve yenileme tarihinde geçerli olan faiz oranı üzerinden yenilenmiş sayılır. Müşterinin mevduatına ilişkin talep hakkı, hesabın vadesinin bittiği tarihteki anapara ve tahakkuk eden faiz tutarı kadardır.
4. Vadeli hesaplardan vadesinden önce kısmen veya tamamen iade talebinde bulunulması ve Bankanın bu talebi kabul etmesi halinde, hesaba vadesiz faiz oranı uygulanarak ödeme yapılır. Kısmi ödeme yapılmış ise Müşterinin talebi halinde bakiye üzerinden yeni bir hesap açılır. Döviz küsüratı Türk Parası olarak ödenir.
5. Vade sonunun tatil gününe gelmesi durumunda, hesaba para yatırma işlemleri sonraki ilk iş günü yapılabilecektir.
6. Müşteri hesabın vadesi dolmadan vade değişikliği talebinde bulunamaz.
7. Vadeli mevduat hesaplarına uygulanan faiz oranları vade sonuna kadar değiştirilemez. Hesabın açılış ve temdit tarihinde Banka tarafından vade durumuna göre ilan edilen faiz oranları uygulanır.

8. Banka mevduata peşin faiz veremez. Mevduata faiz dışında menfaat temin edilemez. Müşteri lehine verilecek özel sigorta teminatı bu düzenlemenin dışındadır.
9. Müşterinin veya vekilinin/yasal temsilcisinin en son talep, işlem (cüzdan işletilmesi, para çekilmesi, yatırılması vb.) veya herhangi bir şekilde yazılı talimatı tarihinden başlayarak 10 yıl içerisinde aranmayan hesaplar zamanaşımına uğradığından Tasarruf Mevduatı Sigorta Fonu'na (TMSF) devredilir.
10. Müşteri; hesabına gelen her türlü EFT/havaleyi, para transferi yapılmadan önce vereceği yazılı bir talimatı olmadığı sürece Bankanın ihbar yükümlülüğü olmadan kabul ettiğini, hesabından yurt içi/yurt dışı diğer bankalara yapılan yabancı para transfer işlemlerinde kimlik bilgileri, adres bilgisi ve hesap numarasının Banka tarafından karşı bankaya bildirilmesini, kendisinin talebi ve talimatı ile Banka mevzuatı doğrultusunda elektronik bankacılık kapsamında yapılacak işlemlerin Elektronik Bankacılık Sözleşmesi çerçevesince yerine getirileceğini beyan, kabul ve taahhüt eder.
11. Müşterinin aynı ya da farklı türde birden fazla hesabının bulunması halinde, aksi belirtilmediği takdirde, hesap cüzdanında Sözleşme tarihinin açık bir şekilde belirtilmiş olması koşuluyla, hesap sahibi ile imzalanan işbu çerçeve sözleşme hükümleri, ilgili hesaplar için de geçerli olacaktır.
12. Hesabın yenilenmesi halinde, Müşteri tarafından itirazda bulunulmadığı müddetçe sözleşme yenilenmiş sayılır.
13. Banka Müşterinin hesabına/hesaplarına sehven alacak kaydettiği meblağı ayrıca ihbara gerek kalmaksızın hesaptan tahsil etmeye yetkilidir. Söz konusu tutarın kullanılması halinde; Müşteri Kanuni Faiz ve Temerrüt Faizine İlişkin Kanun uyarınca belirlenen avans faiz oranı üzerinden hesaplanacak faiz ve diğer fer'ilerini ödeyeceğini kabul ve taahhüt eder.
14. Türk Medeni Kanunu'nun rehinlere ve hapis hakkına, Türk Borçlar Kanunu'nun alacağın devir ve temlikine, takasa dair hükümleri ile diğer kanunların verdiği yetkiler ve koyduğu yükümlülükler saklı kalmak şartıyla, Müşteri, hesaplarından dilediği gibi tasarruf edebilir. Vade ve ihbar süresine ilişkin hükümler saklıdır.
15. Bankanın yurt içi şubelerinde gerçek kişiler adına açılmış olan ve münhasıran çek düzenlemesi dışında ticari işlemlere konu olmayan Türk Lirası, döviz ve kıymetli maden cinsinden tasarruf mevduatı hesaplarının anaparaları ile bu hesaplara ilişkin faiz reeskontları toplamının her bir gerçek kişi için TMSF tarafından belirlenen tutar sigorta kapsamını oluşturacaktır. Sigorta edilen tutarın yasal mevzuat ile değişmesi halinde, cari tutarlar geçerli olacaktır.
16. Müşteri, vekil tayin ettiği takdirde, vekilin bu Sözleşme kapsamındaki hesap/hesaplar ile ilgili olarak hesap sahibinin bu Sözleşmeden doğan haklarını aynen hesap sahibi gibi tasarruf etmek hak ve yetkisine sahip olduğunu, vekilin bu Sözleşme kapsamındaki hesap/hesaplarla yaptığı/yapacağı işlemlerin bütün hukuki sonuçlarından kendisi tarafından yapılmış gibi sorumlu olacağını kabul ve taahhüt eder. Vekaletten azil, ancak Bankaya resmi olarak bildirildiği takdirde hüküm ifade eder.
17. Tüzel kişi yetkililerinin, yetkilerinin sona erdiği Bankaya yazılı olarak bildirilmediği sürece, tüzel kişiyi temsile yetkili oldukları kabul edilir.
18. Küçüklerin ve kısıtlıların hesapları üzerinde kanuni temsilciler tasarrufta bulunulabilir.
19. Banka, yasal düzenlemelere uygun şekilde hesap işletim ücretini Müşteri hesabından mahsuben tahsile yetkilidir.

20. Müşterinin Bankaya ileteceği bütün bildirimlerin, talimat ve emirlerin yazılı olması, açıkça anlaşılacak şekilde ve yerine getirilmelerinde hiçbir tereddüde yer vermeyecek tarzda kaleme alınmış olmaları gerekir. Banka, Müşteri imzası veya 5070 sayılı Elektronik İmza Kanunu ve Elektronik İmza Kanunu'nun Uygulanmasına İlişkin Usul ve Esaslar Hakkında Yönetmelik uyarınca Nitelikli Elektronik Sertifika'ya sahip güvenli elektronik imza taşımayan, açık olmayan/tereddüde yer veren bildirim, talimat ve emirleri yerine getirmekle yükümlü değildir.
21. İşlemler hesap cüzdanına işlendiğinden, Müşteri yazılı olarak talep etmedikçe hesap özeti gönderilmez. Bu hesap özeti işlemleri internet bankacılığı kanallarında da gerçekleştirilebilecektir.
22. Müşterinin hesabı/hesapları ile ilgili olarak Bankaya vereceği talimatlarında (havale, EFT, vb.) belirtilen talimat gününün resmi tatil gününe rastlaması halinde, söz konusu talimat takip eden ilk iş gününde yerine getirilir.
23. Müşteri, hesabının herhangi bir nedenle başka bir şubeye devrolması halinde, herhangi bir süre ve mevduat ortalaması ile bağlı kalınmaksızın işbu hesaplarının, devrolduğu şubede adına yeni bir numara ile açılacak yeni bir hesapta takip edilmesini veya işbu hesapların teknik zorunluluklar nedeniyle aynı şubede başka bir hesaba kaydedilip yeni bir hesap numarası altında takip edilmesini, bu durumlarda yeni numara alan hesaplara da işbu Sözleşme hükümlerinin aynı koşullarda uygulanacağını kabul ve taahhüt eder.
24. Bu Sözleşme, ilişkilendirilen hesap cüzdanları ve düzenlenen ek sözleşmeler hukuki açıdan birbirlerinin ayrılmaz parçasıdır.
25. Müşteri, Bankaca yapılan işlemlerde kullanılmak üzere kimlik belgesi, fotoğraf ve imza örneğinin Bankanın sisteminde/kayıtlarında arşivlenmesine onay verir. Bununla birlikte, Bankanın bunları Banka sisteminde kullanıp kullanmamak konusunda yetkili olduğunu kabul ve taahhüt eder.
26. Müşteri, hesap cüzdanını kaybetmesi halinde durumu derhal Bankaya yazılı olarak bildirmekle yükümlü olup, aksi takdirde doğacak zarardan sorumlu olacaktır.
27. Döviz alım/satım/arbitraj işlemleri telefon ve benzeri iletişim araçlarıyla ya da elektronik ortam aracılığıyla gerçekleştirilebilmektedir. Söz konusu telefon ve benzeri iletişim araçlarıyla ya da elektronik ortamda verilen talimatın akabinde, Müşteri derhal sözlü talimatıyla aynı olmak kaydıyla yazılı işlem talimatı vermek zorundadır. Sözlü emir şeklinde verilen talimatların kendisini tamamen bağlayacağını, sözlü talimatı ile ilgili telefon dinleme cihazındaki kayıtların ve elektronik ortamda saklanan bilgilerin doğruluğunu, mahkemede geçerli ve bağlayıcı delil olacağını; sözlü talimat ve yazılı talimat arasında fark olması halinde sözlü verilen talimatın geçerli kabul edilerek işlemin gerçekleştirileceğini, herhangi bir talimat farklılığından dolayı işlemde doğabilecek zarardan Bankanın herhangi bir sorumluluğu olmayacağını ve doğacak zararları kendisinin karşılayacağını şimdiden gayrikabili rücu kabul ve taahhüt eder.
28. Müşteri; Sözleşme hükümlerine uymaması, kısıtlanması, iflası ya da ölümü gibi hallerde Bankanın, dilediği anda noter aracılığıyla veya iadeli taahhütlü mektupla, telgrafla veya güvenli elektronik imza kullanılarak kayıtlı elektronik posta sistemi ile bildirimde bulunmak kaydıyla, adına açılan hesapların tamamını veya bir kısmını kapatmaya veya Sözleşmeyi feshetmeye yetkili olduğunu; Bankanın, herhangi bir protokolle düzenlenmemiş olması halinde 1 yıl boyunca hareket göstermeyen ve bakiyesi olmayan hesapları, Müşterinin talimatını beklemeksizin yukarıda belirtildiği şekilde bildirimde bulunmak kaydıyla kapatmaya yetkili bulunduğunu; Kendisinin fesih talebinde bulunabilmesi için ise

1 ay önceden ihbarda bulunması ve bu Sözleşmeye bağlı her türlü borcunun kendisi tarafından karşılanmış olması ve tüm hesaplarının kapatılmış bulunması gerektiğini kabul ve taahhüt eder.

### **EK SÖZLEŞMELER**

Tarafların isteği ile aşağıda belirtilen ürün/hizmetlerden biri için yapılacak sözleşme/sözleşmeler bu Sözleşmenin ayrılmaz bir parçası sayılacaktır.

- Teselsüllu Müşterek Hesap Sözleşmesi
- Teselsülsüz Müşterek Hesap Küşat Mektubu
- Dönem Ödemeli Mevduat Hesabı Sözleşmesi
- Birikimli Mevduat Hesabı Sözleşmesi
- Vadesiz Altın Mevduat Hesabı Sözleşmesi
- Vadeli Altın Mevduat Hesabı Sözleşmesi
- Vefalı Hesap Sözleşmesi
- Vefalı Döviz Hesabı Sözleşmesi
- Devlet Katkılı Çeyiz Hesabı Sözleşmesi
- Devlet Katkılı Konut Hesabı Sözleşme
- Kasa Mevduatı Sözleşmesi
- Kesintisiz Vadeli Mevduat Hesabı Sözleşmesi
- TL Kur Korumalı Vadeli Mevduat Ek Sözleşme
- YP'den Dönüşen TL Kur Kormalı Vadeli Mevduat Ek Sözleşmesi
- Yuvam TL Vadeli Mevduat Ek Sözleşmesi
- Dönem Ödemeli Yuvam TL Vadeli Mevduat Ek Sözleşme
- Temel Bankacılık Ürün Bilgi Formu

### **ORTAK HÜKÜMLER**

İşbu sözleşmede geçen “ücret ve masraf” ifadesi, Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun ve ilgili mevzuat uyarınca alınabilecek ücret ve masrafları ifade eder.

Müşteri, Banka nezdinde açtırdığı ve açtıracığı her türlü hesapta (mevduat/kredi/banka kartları/ kiralık kasa / yatırım hesabı vb.) ve yapacağı işlemde, 5549, 6415 ve 7262 sayılı kanunlara ve ikincil mevzuata aykırı işlem gerçekleştirmeyeceğini kabul ve taahhüt eder. Müşteri, bu tür işlemlerin gerçekleştiğinin tespit edilmesi ve/veya şüphe duyulması, yaptırım riski ve muhabir ilişkileri kapsamında Bankayı doğrudan veya dolaylı olarak zarara uğratacak işlemlerin tespit edilmesi, Banka politikalarına uymaması, hesap ve kartları amacı dışında kullanması hallerinde Bankanın, Suç Gelirlerinin Aklanmasının Ve Terörün Finansmanının Önlenmesine Dair Tedbirler Hakkında Yönetmelik ve ilgili mevzuat uyarınca önceden herhangi bir bildirim yapmaksızın ve müşteriden ayrıca bir talimat almaksızın tüm hesaplarını, kartlarını ve internet bankacılığını kapatmaya, işlemlerini durdurmaya, ertelemeye veya reddetmeye yetkili olduğunu, Banka’ya karşı herhangi bir itiraz ve talep hakkı olmadığını kabul, beyan ve taahhüt eder.



Müşteri, 7258 sayılı Futbol ve Diğer Spor Müsabakalarında Bahis ve Şans Oyunları Düzenlenmesi Hakkında Kanun çerçevesinde; Müşteri'nin işlemlerini, hesaplarını ve ürünlerini yasadışı bahis ve şans oyunlarıyla bağlantılı olarak para nakline aracılıkta kullanması hususunda şüphe edilmesi halinde, ilgili ürün ve hizmetler Banka tarafından tek taraflı olarak kapatılır, sona erdirilir ve bütün ilişki sonlandırılır.

Müşteri, Banka nezdinde açtırdığı ve açtıracığı her türlü hesaplarda (mevduat / kredi kartları / kiralık kasa / yatırım hesabı vb.) ve yapacağı işlemlerde kendi adına ve kendi hesabına hareket ettiğini, başkası hesabına hareket etmediğini ve başkası hesabına hareket etmesi halinde, 5549 sayılı Suç Gelirlerinin Aklanmasının Önlenmesi Hakkında Kanun'a uygun olarak kimin hesabına işlem yaptığını ve bu kişinin kimlik bilgilerini, işlemin yapılmasından önce Bankaya yazılı olarak bildireceğini kabul, beyan ve taahhüt ederler.

Müşteri, otomatik/düzenli ödeme olarak gerçekleştirilmesini talep ettiği ödemelere ilişkin talimat/formu Bankaya imzalayarak teslim edebileceği gibi, dağıtım kanalları (ATM, İnternet bankacılığı, Mobil bankacılık, Telefon bankacılığı vb. dağıtım kanalları) aracılığıyla da otomatik/düzenli ödeme talimatı verebilir ve bu kanallar üzerinden onay verildiğinde Banka yetkilendirilmiş sayılır.

### **BANKANIN REHİN, TAKAS, MAHSUP VE HAPİS HAKKI**

Müşteri, Bankaya karşı işbu sözleşmeden kaynaklanan borçlarının tahsilatını sağlamak üzere Bankanın, Türk Borçlar Kanunu'nda düzenlenen takas ve mahsup hükümleri kapsamında, nezdindeki vadeli/vadesiz mevduat ve yatırım hesaplarında bulunan tutarlar ile lehlerine gelen havalelerden tahsilat yapmaya yetkili olduğunu kabul ve taahhüt eder.

### **BİLDİRİM**

Müşteri, işbu sözleşmede belirtilen adresi yasal tebligat adresi olarak belirlediğini ve bu adrese yapılacak tebliğlerin kendisine yapılmış sayılacağını, adresini değiştirdiği takdirde en geç 15 gün içinde yeni adresini Bankaya iadeli taahhütlü veya noter kanalıyla bildirmeyi, bilinen veya bildirilen en son adrese tebligat yapılamaması halinde, adres kayıt sisteminde /ticaret sicilinde/ esnaf sicilinde kayıtlı bulunan adresinin, bilinen en son adresi olarak kabul edileceğini ve Tebligat Kanunu'nun 21. maddesinin uygulanması suretiyle tebligatın buraya yapılacağını, adres kayıt sisteminde /ticaret sicilinde/ esnaf sicilinde kayıtlı bulunan adresine (Tebligat Kanunu 28. ve 29. maddelerine göre ilan tebliğe gerek bulunmaksızın) yapılacak tebliğlere itiraz hakkı olmadığını, adres kayıt sisteminde /ticaret sicilinde/ esnaf sicilinde kaydının bulunmaması/silinmiş olması vs halinde ise sözleşmede yer alan adrese yapılacak her türlü tebligatın noter veya postaya tevdi olunduğu tarihte kendisine yapılmış sayılacağını,

Yurt dışında yerleşik dahi olsa Türkiye Cumhuriyeti sınırları içinde bir adresi tebligat adresi olarak göstermeyi, bu durumda bu adrese yapılacak tebligatların geçerli olacağını kabul ve taahhüt ederler.

Banka, bu sözleşme gereği düzenleyeceği dekont, mektup ve ihbar/ihtarları Müşteriye gönderdiği takdirde, Müşteri, söz konusu dekont, mektup ve ihbar/ihtarların diğerleri için de hüküm ifade edeceğini kabul eder ve süresi içinde itiraz etmedikleri takdirde bildirim içeriğini kabul etmiş sayılırlar.

### **BANKA KAYITLARININ DELİL TEŞKİL ETMESİ**

Müşteri, işbu sözleşmeden, işbu sözleşme kapsamında verilen hesap cüzdanı ve/veya hesap özetlerinden ve kartlar ve/veya kart no ve şifresinin kullanımından doğan ihtilaflarda/uyuşmazlıklarda, Bankanın ve işlemle ilgili oldukları ölçüde uluslararası kredi kartı kuruluşları ve Bankalararası Kart Merkezi A.Ş.'nin defter, mikrofilm, mikrofiş ve bilgisayar kayıtlarının, ATM kayıtlarının, ses kayıtlarının, internet aracılığı ile gönderilen iletilerin, imzalanan sözleşmelerin, hesap özetlerinin, Bankaya verilen her türlü yazılı

talimatın, alacak belgelerinin, iptal belgelerinin, imzalanmış makbuzların, başvuru formlarının, kredilendirme talimatlarının, ödeme fişlerinin, gönderilen ihtarname ve ihbarnamelerin, ödeme planının ve Bankanın diğer defter ve evraklarındaki kayıtlarının kesin, geçerli ve bağlayıcı delil teşkil edeceğini kabul ve taahhüt ederler. Ayrıca Bankanın gerek gördüğü takdirde, hukuki takibat gerektiren işlemler de dahil olmak üzere, Müşteri ile olan iş ilişkilerini içeren tüm bilgi ve belgelerin aslını veya kopyasını kullanmaya yetkili olduğunu kabul eder.

## **HUKUKİ UYUŞMAZLIKLAR**

İşbu Sözleşme hükümleri ile ilgili çıkacak uyuşmazlıklarda Türk Hukuku uygulanacak olup; sözleşme kapsamında doğabilecek uyuşmazlıklarla ilgili olarak taraflar Tüketici Mahkemesine veya Tüketici Hakem Heyetine başvurma hakkına sahiptir. Müşteri işbu sözleşme kapsamında doğabilecek uyuşmazlıklarla ilgili olarak ayrıca Türkiye Bankalar Birliği Bireysel Müşteri Hakem Heyetine de başvurma hakkına sahiptir. İşbu Sözleşme Türkiye Cumhuriyeti kanunlarına göre uygulanacak olup, taraflar İstanbul Anadolu Mahkemelerinin ve İcra Dairelerinin münhasır yargı yetkisini kabul etmektedirler.

## **SÖZLEŞMENİN VERİLMESİ**

Müşterinin işbu sözleşmenin bir örneğini, düzenlenme tarihinden itibaren ilk yıl için ücretsiz olarak alma hakkı bulunmaktadır. Müşteri Banka ile aralarında yapılacak telefon görüşmelerinin 5464 sayılı Yasa uyarınca kayıt altına alınmasını ve saklanmasını kabul eder. Müşteri, işbu sözleşme şartlarının tümünün müzakere edildiğini, her hususta mutabık kaldığını kabul, beyan ve taahhüt eder. İşbu sözleşme taraflarca okunup, müzakere edilip kabul edilmesi sonrasında imza edilerek bir nüshası Müşteri tarafından alınmış olup, Müşteri, son sayfası imzalanan sözleşmenin her sayfasını paraf etmeye gerek olmadığını, tüm sözleşme hükümlerinin hakkında geçerli olacağını kabul ve taahhüt eder.

## **KİŞİSEL VERİLERİN KORUNMASI KANUNU KAPSAMINDA BİLGİLENDİRME**

Banka, işbu sözleşme kapsamında edindiği müşterilere ait kişisel verileri 6698 sayılı Kişisel Verilerin Korunması Kanunu (“Kanun”) ve Bankacılık Kanunu başta olmak üzere ilgili mevzuata uygun şekilde gizli tutacağını, sözleşme konusuyla sınırlı olmak üzere işleyeceğini ve üçüncü kişilerle bu kapsamda paylaşacağını ve işlenmesini gerektiren sebeplerin tamamen ortadan kalkmasını takiben yasal zorunluluk arz eden durumlar hariç olmak üzere sileceğini, yok edeceğini veya anonimleştireceğini kabul ve beyan eder. Banka, söz konusu kişisel verilerin hukuka aykırı olarak işlenmesini önlemek, azami saklama süreleri ve amacı ile sınırlı olmak kaydıyla muhafazasını sağlamak amacıyla Kanun ve ilgili mevzuat uyarınca gerekli her türlü teknik ve idari tedbirleri almayı taahhüt eder.

Müşteri; Bankanın, T.C Merkez Bankası, Sermaye Piyasası Kurulu, Tapu Sicil Müdürlükleri, Vergi Daireleri, Borsalar, Merkezi Kayıt Kuruluşu A.Ş. Mali Suçları Araştırma Kurulu, Maliye Bakanlığı, Kredi Kayıt Bürosu gibi kanunen yetkili kılınmış merciler ile yaptığı kişisel veri paylaşımının Kanun’da öngörüldüğü üzere istisnaya tabi olduğunu, ayrıca, Bankanın işbu sözleşme kapsamında edindiği kişisel verileri mevzuatın izin verdiği ve iş süreçlerinin gerektirdiği ölçüde finansman şirketleri, finans kurumları, Bankanın yurt içi ve yurtdışı şube ve iştirakleriyle bankacılık faaliyetlerini yürütmek üzere hizmet aldığı ve işbirliği yaptığı firmalarla paylaşabileceğini anladığını kabul ve beyan eder.

Kişisel Verilerin Korunması Kanunu gereğince, özel nitelikli kişisel verilerim de dahil olmak üzere tüm kişisel verilerimin Banka tarafından işlenmesine ilişkin yukarıdaki bilgilendirme metnini aldım, okudum ve anladım.

**Müşterinin Adı ve Soyadı:**

**İmza**

## **KİŞİSEL VERİLERİN İŞLENMESİNE İLİŞKİN AÇIK RIZA METNİ**

Türkiye Cumhuriyeti Ziraat Bankası Anonim Şirketi ("Ziraat Bankası") tarafından sunulan/sunulacak ürün ve hizmetler amacıyla edindiği kişisel verilerimin; müşteri memnuniyetinin planlanması ve icrası, müşteri ilişkilerinin yönetimi, yeni ürün/hizmetlerin beğeni, kullanım alışkanlıkları ve ihtiyaçlarına göre özelleştirilerek tarafıma önerilmesi, özel satış ve pazarlama faaliyetlerinin planlanması ve gerçekleştirilmesi, hacim arttırmaya yönelik tanıtım ve reklam faaliyetlerinin yürütülmesi, acente sıfatıyla tarafıma sunulabilecek ürün/hizmetlerde kullanılması ve en yüksek faydanın elde edilmesi için ilgili süreçlerin planlanması ve icrası, analiz, etkin risk yönetimi ve raporlama amaçlarıyla işlenmesi ve bu amaçlar doğrultusunda kişisel verilerimi ilgili mevzuatın izin verdiği ölçüde Ziraat Bankası'nın kendisi, yurtiçi ve yurtdışı iştirakleriyle, yurtdışında bulunan muhabir bankalarla, yurtiçindeki ve yurtdışındaki hizmet aldığı üçüncü kişi firmalara aktarılmasına açık rızam ile muvafakat ederim.

İlgili bilgilendirme kapsamında Ziraat Bankası, mevzuat uyarınca veri güvenliğine ilişkin yükümlülüklerini tam ve eksiksiz olarak yerine getireceğini taahhüt etmekte olup, buna istinaden kişisel verilerimin kanuna aykırı olarak işlenmesi ve ele geçirilmesi sebebiyle zarara uğramam hâlinde, zararın giderilmesini talep etme hakkımı saklı tutarım.

Onaylıyorum

Onaylamıyorum

Ad – Soyad : .....

(İzni verenin kendi el yazısıyla)

İzni Verenin İmzası: .....

## **KİŞİSEL VERİLERİN İŞLENMESİNE İLİŞKİN AYDINLATMA METNİ**

Kişisel verilerin işlenmesinde başta özel hayatın gizliliği olmak üzere kişilerin temel hak ve özgürlüklerini korumak ve kişisel verileri işleyen gerçek ve tüzel kişilerin yükümlülükleri belirlemek amacıyla 7 Nisan 2016 tarihli ve 29677 Sayılı Resmî Gazete'de yayımlanan 6698 sayılı Kişisel Verilerin Korunması Kanunu ("KVKK") hususunda Türkiye Cumhuriyeti Ziraat Bankası Anonim Şirketi ("Ziraat Bankası") olarak veri sorumlusu sıfatıyla Kanun'un "Veri Sorumlusunun Aydınlatma Yükümlülüğü" başlıklı 10. maddesi uyarınca sizleri bilgilendirmek isteriz.

### **1. Kişisel Verilerin İşlenme Amacı, Toplama Yöntemi ve Hukuki Sebebi**

Ziraat Bankası, sizlere ait kimlik, iletişim, özgeçmiş, hukuki işlem, müşteri işlem, lokasyon, kamera görüntüleri, risk yönetimi bilgisi, finans, mesleki deneyim, görsel ve işitsel kayıtlar, demografik bilgiler, eğitim seviyesi ve gelir seviyesi bilgilerinizi; bankamızla hukuki ilişkinizin kurulması esnasında ve söz konusu ilişkinin devamı süresince sizlerden, üçüncü kişilerden ve yasal mercilerden olmak kaydıyla internet sitesi, muhtelif sözleşmeler, ATM, mobil bankacılık, elektronik posta, başvuru formları araçları üzerinden, Bankamız ile yapılan yazılı veya sözlü iletişim kanalları aracılığıyla sözlü, yazılı veya

elektronik ortamda otomatik olarak ve; KVKK'nın 5/2(a) maddesinde belirtilen kanunlarda açıkça öngörülmesi, KVKK'nın 5/2(c) maddesinde belirtilen sözleşmenin kurulması veya ifası için gerekli olması, KVKK'nın 5/2(ç) maddesinde belirtilen bankamızın hukuki yükümlülüğünü yerine getirmesi, KVKK'nın 5/2(d) maddesinde belirtilen ilgili kişinin kendisi tarafından alenileştirilmiş olması, KVKK'nın 5/2(e) maddesinde belirtilen bir hakkın tesisi, kullanılması veya korunması için veri işlemenin zorunlu olması ve 5/2(f) maddesi uyarınca ilgili kişinin temel hak ve özgürlüklerine zarar vermemek kaydıyla, veri sorumlusunun meşru menfaatleri için veri işlenmesinin zorunlu olması hukuki sebeplerine dayanarak;

- Bankacılık Kanunu, Banka Kartları ve Kredi Kartları Kanunu, Suç Gelirlerinin Aklanmasının Önlenmesi Hakkında Kanun, Ödeme ve Menkul Kıymet Mutabakat Sistemleri, Ödeme Hizmetleri ve Elektronik Para Kuruluşları Hakkında Kanun gibi bankamızın tabi olduğu mevzuattan doğan yükümlülüklerimizin yerine getirilmesi;
- Bankacılık Düzenleme ve Denetleme Kurumu, Merkezi Kayıt Kuruluşu A.Ş., Mali Suçları Araştırma Kurulu, Hazine ve Maliye Bakanlığı, Kredi Kayıt Bürosu, T.C. Merkez Bankası, TBB, Hazine ve Maliye Bakanlığı gibi resmi, idari merciler tarafından talep edilmesi halinde bilgilendirme ve raporlama yükümlülüklerine uyulması;
- Bankacılık faaliyetlerinin Banka prosedürleri ve/veya ilgili mevzuata uygun olarak yürütülmesinin temini;
- Sözleşmesel ilişki kapsamındaki yükümlülüklerin gereği gibi ifa edilmesinin sağlanması;
- Tabi olduğumuz mevzuatlar uyarınca müşterimizi tanımamız konusundaki yükümlülüklerimizi yerine getirebilmek için kimlik ve adres tespiti başta olmak üzere mesleğiniz, gelir durumunuz, Bankamızda işlem yapma amacınız gibi bilgilerinizin kaydedilmesi;
- Talep etmeniz halinde sizlere Otomatik Geçiş Sistemi (OGS) ve Hızlı Geçiş Sistemi (HGS)'nden yararlanmanızı sağlamak için maskelenmiş bir şekilde kredi kartı numaranız, araç plakası ve ruhsat sahiplik belgesinin başta olmak üzere kimlik ve iletişim gibi bilgilerinin elde edilmesi;
- Şikayet, itiraz, talep, öneri, memnuniyet gibi bildirimlerin sizlere daha iyi hizmet verebilmek için bildirim yönetim sistemimizde kayıt altında tutulması;
- Elektronik (SWIFT, internet / mobil bankacılık, Genel Müdürlük Birimleri, Şubeler, kiosklar, ATM'ler, internet şubesi, görüntülü işlem merkezi, çağrı merkezi ve benzeri diğer tüm kanalları aracılığıyla vs.) veya kâğıt ortamında işleme dayanak olacak tüm kayıt ve belgelerin düzenlenmesi;
- Acente sıfatıyla sizlere sunulabileceğimiz ürün ve hizmetlerde kullanılması;
- İş faaliyetlerinin ve operasyonel süreçlerin planlanması ve icrası;
- Müşteri ilişkilerinin yürütülmesi ve icrası;
- Sizlere ait verilerin doğru ve güncel tutulmasının sağlanması;
- Destek hizmetleri ile yükümlülüklerinin, müşteri memnuniyetinin, kurumsal iletişim faaliyetlerinin,
- Sosyal Medya üzerinden yapılan talep ve şikayetlerinizin değerlendirilmesi ve çözüm önerilmesi;
- Hacim arttırmaya yönelik tanıtım ve reklam faaliyetlerinin planlanması ve icrası;
- Size özel satış ve pazarlama faaliyetlerinin planlanması ve gerçekleştirilmesi;
- Bankamızın yurtiçi, yurtdışı şube ve iştirakleriyle yürüttüğü işlerin icrası ve ilişkilerin yönetimi;

- Bankamızın taraf olduğu dava ve icra takiplerinin yürütülmesi;
- Kurumsal sürdürülebilirlik, kurumsal yönetim, stratejik planlama ve bilgi güvenliği süreçlerinin planlanması ve icrası;
- Güvenlik sebebiyle ve kanundan kaynaklanan yükümlülüklerimiz kapsamında bankamıza ait ATM ve şubelerde kamera görüntülerinin kaydedilmesi; amaçlarıyla işlenmekte ve paylaşılmaktadır.

Ziraat Bankası, yürüttüğü faaliyetlerin bazılarında ise kişisel verilerinizi işlerken sizlerin açık rızanıza ihtiyaç duyabilmektedir. KVKK'nın 6/2. maddesi uyarınca açık rızanızın olması hukuki sebebine dayanarak avuç içi ayası ve engel durumu bilginiz ATM'ye girişinizin onaylanması ve size uygun destek hizmeti sunulması amaçlarıyla ve KVKK'nın 5/1. maddesi uyarınca açık rızanızın olması hukuki sebebine pazarlama, davranış analizleri, kullanıcı alışkanlıklarınıza yönelik kişisel verileriniz,

- Acente sıfatıyla sizlere sunulabileceğimiz ürün ve hizmetlerde kullanılması;
- Hacim arttırmaya yönelik tanıtım ve reklam faaliyetlerinin planlanması ve icrası;
- Size özel satış ve pazarlama faaliyetlerinin planlanması ve gerçekleştirilmesi; amaçlarıyla işlenmektedir.

Ayrıca, müşterimiz olmanız dahi, bankacılık mevzuatına göre bir risk grubuna kullanılacak kredi sınırlarının tespiti için dahil olacağımız risk grubunun belirlenebilmesi, izlenebilmesi, raporlanabilmesi, kontrol edilmesi amacıyla Bankamızca kişisel verileriniz işlenebilmektedir.

Sizin, eşinizin, çocuklarınızın ve bu sayılanların, yönetim kurulu üyesi veya genel müdür oldukları veya bunların ya da bir tüzel kişinin birlikte veya tek başlarına, doğrudan ya da dolaylı olarak kontrol ettikleri ya da sınırsız sorumlulukla katıldıkları ortaklıklar ile bir bankanın nitelikli pay sahipleri, yönetim kurulu üyeleri ve genel müdürü, bunların birlikte veya tek başına, doğrudan veya dolaylı olarak kontrol ettikleri ya da sınırsız sorumlulukla ortak oldukları veya yönetim kurulu üyesi ya da genel müdürü oldukları ortaklıklar ve birinin ödeme güçlüğüne düşmesinin diğer bir veya birkaçının ödeme güçlüğüne düşmesi sonucunu doğuracak boyutta kefalet, garanti veya benzeri ilişkiler bulunan gerçek ve tüzel kişiler bir risk grubu oluşturmaktadır. Bunların yanı sıra, risk grubu kapsamına girecek diğer gerçek ve tüzel kişiler T.C. Bankacılık Düzenleme ve Denetleme Kurulu'na belirlenir.

## 2. Kişisel Verilerinizin Aktarımı

Kişisel verileriniz; Kanun'un kişisel verilerin aktarılması ve yurtdışına aktarılmasına ilişkin hükümleri kapsamında işbu Aydınlatma Metninin 1. maddesinde yer alan amaçlar ve hukuki sebeplerle, Bankacılık Kanunu madde 73/4'te düzenlenen finansal kuruluşlara; sigorta şirketlerine; BDDK, SPK, TCMB, MASAK, TBB, TBB Risk Merkezi, Hazine ve Maliye Bakanlığı, Kredi Kayıt Bürosu, Merkezi Kayıt Kuruluşu A.Ş. gibi kamu kurum ve kuruluşlarına; yurtiçi, yurtdışı şube ve iştiraklerimize; bankacılık faaliyetlerimizi yürütmek üzere hizmet aldığımız üçüncü taraflara; bankacılık faaliyetlerimiz kapsamında imzalanan sözleşmelerin veya sözleşme konusu işlemlerin ilgili/ilşkili taraflarına; işbirliği yapılan kuruluşlara ve program ortaklarına aktarılabilir.

## 3. Kişisel Verilerinizin Saklanması

Kişisel verileriniz, işleme amaçlarının gerektirdiği süreler boyunca saklanabilmektedir. Başka bir gerekçe veya hukuki sebep olmaması, uluslararası yasa veya düzenlemenin bulunmaması ve sözleşmelerden kaynaklı zorunlulukların ortadan kalkması halinde işleme amaçları ortadan kalkan kişisel verileriniz silinmekte, yok edilmekte veya anonim hale getirilmektedir.

#### 4. Kişisel Verisi İşlenen İlgili Kişinin Hakları

Kişisel verilerinizin işlenmesine ilişkin olarak aşağıdaki hakları, Bankamıza yapacağınız bir talep ile kullanabilirsiniz. Bu kapsamda iletilen talepler Bankamız tarafından en geç otuz gün içinde ücretsiz olarak sonuçlandırılacaktır. Ancak, Kişisel Verileri Koruma Kurulunca bir ücret öngörülmesi halinde, Bankamız tarafından, belirlenen tarifedeki ücret alınacaktır. Bu kapsamda kişisel veri sahibi olarak;

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

Haklarınız bulunmaktadır. 6698 Sayılı Kanun kapsamında kişisel verilerinize ilişkin haklarınız ile ilgili; kimliğinizi tevsik edici belgeler ve talebinizi içeren dilekçeniz ile bizzat elden veya noter kanalıyla en yakın şubemize başvurabilir ya da talebinizi ziraatbank@hs.01.kep.tr kep adresimize iletebilirsiniz.

Bu kapsamdaki başvurular tarafımızdan yapılacak olan kimlik doğrulamasını takiben kabul edilecek olup, ilgili kişilere yasal süreler içerisinde yazılı olarak veya elektronik ortamda cevap verilecektir.

**Müşterinin Adı ve Soyadı:**

**Müşterinin İmzası:**

#### **TİCARİ ELEKTRONİK İLETİ ONAYI**

Aşağıda imzası bulunan ben, müşteri bilgilerimin ve Bankanın Aydınlatma Metni uyarınca 6698 sayılı Kişisel Verilerin Korunması Kanunu, 6563 sayılı Elektronik Ticaretin Düzenlenmesi Hakkındaki Kanun ve sair mevzuat kapsamında kişisel verilerimin, başta Türkiye Cumhuriyeti Ziraat Bankası Anonim Şirketi olmak üzere yurtiçi ve yurtdışı iştiraklerince, Banka ve Bankanın acentelik/aracılık hizmeti verdiği üçüncü kişiler adına, tarafıma yönelik yapılacak bilgilendirme, yeni ürün, yeni hizmet, özel teklif ve kampanyaların, ayrıca mevcut ürün ve hizmetlerin kullanımının artırılmasına yönelik tanıtım, pazarlama iletişimi faaliyetleri ile anket uygulamaları da dahil olmak üzere her türlü ticari elektronik iletinin gönderiminde kullanılmasını ve bu kapsamda Banka, Şubeleri, yurt içi ve yurtdışı iştirakleri ile Banka tarafından yetkilendirilen aracı hizmet sağlayıcı üçüncü kişilerce ticari amaçlarla veri, ses ve görüntü içerikli ticari elektronik ileti gönderiminin; Telefon yoluyla yapılmasını;

Onaylıyorum  Onaylamıyorum

SMS/MMS/Cep Telefonu yoluyla yapılmasını:

Onaylıyorum  Onaylamıyorum

E-posta yoluyla yapılmasını:

Onaylıyorum  Onaylamıyorum

Şahsımın tacir veya esnaf sıfatını haiz olması durumunda, Bankanızın ve yukarıda anılan kişilerin tarafıma ticari elektronik ileti gönderme konusunda onay almasına gerek olmadığını, ret hakkımı kullanmadıkça ticari elektronik iletinin tarafıma gönderilebileceğini biliyorum ve kabul ve beyan ediyorum.

**Müşterinin Adı ve Soyadı:**

**Müşterinin İmzası:**

## İMZA

İşbu sözleşme Bankalarca Kullanılacak Uzaktan Kimlik Tespiti Yöntemlerine ve Elektronik Ortamda Sözleşme İlişkisinin Kurulmasına İlişkin Yönetmelik ile Bankaların Bilgi Sistemleri ve Elektronik Bankacılık Hizmetleri Hakkında Yönetmelik ve sair ilgili mevzuat uyarınca akdeden Müşteri, yukarıdaki hususları okuyup anladığını, özgür irade sonucu bu sözleşmeyi akdettiğini ve sözleşmenin bir nüshasının internet bankacılığı ya da mobil bankacılık dağıtım kanalları üzerinden kendisine iletildiğini kabul ve taahhüt eder.

**Müşterinin Adı ve Soyadı:**

**İmza:**

**Tarih:**

**Cep Telefonu Numarası: E-posta Adresi:**

**T.C. ZİRAAT BANKASI A.Ş.**

..... ŞUBESİ