

TÜRKİYE İŞ BANKASI A.Ş.
NAYS UYGULAMASI KULLANIM KOŞULLARI VE ÖDEME HİZMETLERİ
ÇERÇEVE SÖZLEŞMESİ

Nays, Türkiye İş Bankası A.Ş. güvencesinde, 6493 sayılı 6493 sayılı Ödeme ve Menkul Kıymet Mutabakat Sistemleri, Ödeme Hizmetleri ve Elektronik Para Kuruluşları Hakkında Kanun çerçevesinde belirlenen ödeme ve elektronik para hizmetleri ile 5411 sayılı Bankacılık Kanunu çerçevesinde bankacılık hizmetleri sunan bir mobil uygulamadır.

1. Taraflar

İşbu NAYS Uygulaması Kullanım Koşulları ve Ödeme Hizmetleri Çerçeve Sözleşmesi (“Sözleşme”) kapsamında aşağıdaki adreste mukim Türkiye İş Bankası A.Ş. (“Banka”) ile Ödeme Hizmetleri Kullanıcısı (“Müşteri”, “Kullanıcı”) aşağıda yer verilen hususlarda anlaşmışlardır.

İşbu Sözleşme kapsamında Müşteri ve Banka müştereken “Taraflar”, münferiden “Taraflar” olarak anılacaktır.

Türkiye İş Bankası A.Ş.

Esas Faaliyet Konusu: Bankacılık

MERSİS No: 0481005859000909

Açık Adres: Konaklar Mah. Meltem Sok. İş Kuleleri No:1 Levent - Beşiktaş 34330 İstanbul, Türkiye

İnternet Adresi: www.isbank.com.tr

Telefon: 0850 724 0 724

Kayıtlı Elektronik Posta Adresi: isbankasi@hs02.kep.tr

Vergi Dairesi ve Vergi Numarası: İstanbul-Büyük Mükellefler Vergi Dairesi Başkanlığı | 4810058590

2. Tanımlar

Alıcı: Ödeme ve/veya Elektronik Para işlemine konu Fon’un ulaşması istenen gerçek veya tüzel kişiyi,

ATM: Elektronik işlem (otomatik para ödeme) ve Bankamatik(+) ile Bankamatik cihazlarını,

Banka: Türkiye İş Bankası A.Ş. Genel Müdürlük ve Şubelerini,

Bilgilendirme Formu: İşbu sözleşmenin ayrılmaz bir parçasını oluşturmak üzere müşterinin onayına sunulan; uygulanacak faiz, ücret, masraf, vb. maddi yükümlülük doğuran unsurların yer aldığı Sözleşme Öncesi Bilgilendirme ve Talep Formunu,

Çağrı Merkezi: Müşteri’nin 0850 724 0 824 nolu telefon hattı üzerinden şikayet, talep ve önerilerini iletebileceği NAYS Müşteri Hizmetleri’ni,

Doğrudan Borçlandırma: Gönderenin kendi ödeme hizmeti sağlayıcısına, alıcıya veya alıcının ödeme hizmeti sağlayıcısına verdiği onaya dayanılarak, ödeme işleminin alıcı tarafından başlatıldığı ve gönderenin ödeme hesabının borçlandırıldığı ödeme hizmetini,

Elektronik Para: Banka tarafından kabul edilen Fon karşılığı ihraç edilen, elektronik olarak saklanan, Kanun'da tanımlanan Ödeme İşlemleri'ni gerçekleştirmek için kullanılan ve Banka dışındaki gerçek ve tüzel kişiler tarafından kabul edilen parasal değeri,

E-Posta Adresi: Müşterilerimizin şikâyet, talep ve önerilerini iletebilecekleri destek@naysapp.isbank.com.tr adresini

Fon: Banknot, madeni para, kaydi para veya elektronik parayı,

Gönderen: Kendi Ödeme Hesabı'ndan veya Ödeme Hesabı bulunmaksızın Ödeme Emri veren gerçek veya tüzel kişiyi,

Hassas Müşteri Verisi: Ödeme Emri'nin verilmesinde veya kimlik doğrulamasında kullanılan, ele geçirilmesi veya değiştirilmesi halinde dolandırıcılık ya da sahte işlem yapılmasına imkân verebilecek şifre, güvenlik sorusu, sertifika, şifreleme anahtarı ile PIN, kart numarası, son kullanma tarihi, CVV2, CVC2 kodu gibi kişisel veriler ile müşteri güvenlik bilgilerini,

Hatalı veya Yetkisiz İşlem: Ödeme emrinin tümünün veya bir kısmının Müşteri'nin iradesi ve/veya bilgisi dışında gönderen veya ödeme emri verme konusunda yetkili olmayan üçüncü bir kişi tarafından gönderilmesi sonucu gerçekleştirilen ve/veya Müşteri'nin ilgili mal veya hizmeti almadığı Ödeme İşlemi,

Kanun: 6493 sayılı Ödeme ve Menkul Kıymet Mutabakat Sistemleri, Ödeme Hizmetleri ve Elektronik Para Kuruluşları Hakkında Kanun'u,

Kimlik Tanımlayıcı: Ödeme hizmeti sağlayıcısı tarafından kimliğinin belirlenmesi ve diğer kullanıcılardan ayırt edilmesi amacıyla müşteriye özgülenen sayı, harf veya sembollerden oluşan kombinasyonu,

Ödeme Aracı: Müşteriler tarafından Ödeme Emri'ni vermek için kullanılan kart, cep telefonu, şifre ve benzeri ödeme araçlarını,

Ödeme Emri: Ödeme Hizmeti kullanıcısı tarafından Ödeme İşlemi'nin gerçekleştirilmesi amacıyla verilen talimatı,

Ödeme Hesabı: Ödeme Hizmetleri kullanıcısı adına açılan ve Ödeme İşlemler'inin yürütülmesinde kullanılan hesabı,

Ödeme Hizmetleri: Sözleşme'de belirlenen hüküm ve koşullar çerçevesinde Müşteri'ye sunulacak olan, 6493 sayılı Kanun 12. maddesinde sayılan ödeme hizmetlerini,

Ödeme İşlemi: Gönderen veya Alıcı'nın talimatı üzerine gerçekleştirilen fon yatırma, aktarma veya çekme faaliyetini,

Ön Ödemeli Kart: Önceden üzerine yatırılan tutar kadar nakit çekim ve/veya harcama imkanı sağlayan kartı,

Son Kullanma Tarihi: Ön Ödemeli Kart'ın kullanılabileceği son tarihi

Temsilci: Yönetmelik'in 18. maddesi uyarınca Banka'nın Ödeme Hizmetlerini aracılığıyla yürüttüğü kişileri,

Tüketici: Ticari veya mesleki olmayan amaçlarla hareket eden kişiyi,

Uluslararası Kart Kuruluşu: Bankanın mevcut durumda üye olduğu ya da ileride üye olabileceği Visa International S.A., MasterCard International S.A. ve kartlı ödeme sistemine aracılık eden diğer kuruluşları,

Uygulama: NAYS mobil uygulamasını,

Üye İşyeri: Uluslararası Kart Kuruluşları ve/veya Banka ile işyeri üyelik sözleşmesi imzalamış olup, Kredi Kartı Hamili ve/veya Ek Kart Hamili'ne her türlü mal ve/veya hizmetleri sunan ve/veya nakit avans olanağı tanıyan gerçek veya tüzel kişiyi,

Web Sitesi: www.naysapp.com.tr adresini,

Yönetmelik: Ödeme Hizmetleri ve Elektronik Para İhracı ile Ödeme Hizmeti Sağlayıcıları Hakkında Yönetmelik'i,

ifade eder.

3. Sözleşme'nin Konusu

Nays uygulaması, 6493 sayılı Ödeme ve Menkul Kıymet Mutabakat Sistemleri, Ödeme Hizmetleri ve Elektronik Para Kuruluşları Hakkında Kanun ve buna dayalı olarak çıkartılan Ödeme Hizmetleri ve Elektronik Para İhracı ile Ödeme Hizmeti Sağlayıcıları Hakkında Yönetmelik kapsamında sunulan bir ödeme hizmetidir. İşbu Sözleşme'nin konusu Banka tarafından Müşteri'ye 6493 sayılı Kanun çerçevesinde sunulacak Ödeme Hizmetleri'nin kapsamının ve bu hizmetlere ilişkin Taraflar'ın hak ve yükümlülüklerinin belirlenmesidir. Bu kapsamda Banka, Sözleşme'nin onay/imza tarihini takiben Ödeme Hizmetleri'ni bizzat veya Temsilci aracılığı ile Müşteri'ye sunacaktır.

4. Uygulamaya Kayıt İçin Ön Koşullar

4.1. NAYS uygulamasına sadece gerçek kişiler, ticari ve mesleki olmayan kullanım amacıyla Türkiye'de yerleşik mobil telefon operatörlerine ait telefon numaraları ile kaydolabilecektir.

4.2. NAYS uygulaması; Android 6 ve üzeri işletim sistemleri ile IOS 14 ve üstü işletim sistemlerine sahip mobil telefonlarla uyumlu şekilde geliştirilmiştir. Müşteri belirtilenden farklı cihazlar ile Uygulama'yı kullanmasının mümkün olmadığını kabul ve beyan eder. Müşteri'nin sonradan, uyumsuz bir cihaz edinmesi dolayısıyla Uygulama'yı kullanamayacak hale gelmesi halinde, Banka Uygulama'nın sunumu ile ilgili sorumluluk kabul etmeyecektir. Söz konusu durumda, Müşteri, Çağrı Merkezi ya da herhangi bir Türkiye İş Bankası A.Ş. şubesine başvuru yaparak hesaplarındaki tutarların iadesini ya da sözleşmenin feshini isteyebilecektir.

4.3. Banka, Ödeme Hizmetleri ile ilgili olarak Yönetmelik'in öngördüğü bilgilendirmeleri, Müşteri'nin işbu Sözleşme'de yer alan ya da sonradan temin edilecek olan e-posta adresi, GSM numarası gibi iletişim bilgilerinden birini ve/veya Uygulama'yı kullanarak işlem sonrasında derhal ya da en geç birer aylık dönemler itibarıyla gerçekleştirir.

5. Ödeme Hizmetleri'ne İlişkin Genel Hükümler

5.1. İlgili mevzuatta aksi belirtilmediği sürece Banka'nın NAYS uygulaması üzerinden hesap açılacak döviz cinslerini belirleme hakkı saklıdır. Banka yabancı para birimleri üzerinden hesap açılmamasını ve işlem gerçekleştirilmemesini kararlaştırabilir. Yabancı para birimleri kullanılarak gerçekleştirilen işlemlerde Banka'nın işlem anındaki kurları uygulanır. Banka'nın kurlardaki değişiklikleri herhangi bir bildirimde bulunmaksızın derhal uygulanacağını Müşteri kabul eder.

5.2. Müşteri, Ödeme Hizmetleri'ne ilişkin olarak işbu Sözleşme'yi kabul etmeye ehil olduğunu, kendi adına ve kendi hesabına hareket ettiğini, başkası hesabına hareket etmesi ve/veya Ödeme Hesabı'nı üçüncü kişiye devretmesi ile kimlik, iletişim ve diğer kimlik tespitine konu bilgilerinin değişmesi halinde bu durumları 5549 sayılı Suç Gelirlerinin Aklanmasının Önlenmesi Hakkında Kanun dahil ilgili mevzuata uygun olarak Banka'ya yazılı olarak bildireceğini ve Banka'nın işbu bildirimde istinaden, kimlik tespit ve/veya bilgi temin talebinde bulunulabileceğini, işbu Sözleşme kapsamındaki hizmetleri 5549 sayılı Kanun da dahil olmak üzere mevzuatla belirlenen sınırlar dahilinde kullanacağını kabul eder. Aksi halde Banka; Müşteri nezdinde gerçekleşen yetkisiz, hatalı işlemler, üçüncü kişilerin haksız, hukuka aykırı kullanımı, sahtecilik vb. işlemler dahil hiçbir işlemde sorumlu bulunmayacak ve sayılı hususlar dahil ancak bunlarla sınırlı olmaksızın işbu Sözleşme ve özellikle işbu maddenin ihlali halinde işbu Sözleşme'yi tazminatsız tek taraflı olarak fesih etme, Müşteri hesabını, Ödeme Hesabını, Ödeme Hizmetleri'ni geçici veya sürekli olarak askıya alma hakkına sahip olacaktır.

5.3. Müşteri, Banka tarafından ödeme işleminin başlatılması veya gerçekleştirilebilmesi için, ilgili ödeme işleminin mahiyetine göre kart numarası, iletişim bilgileri, Alıcı'nın ad-soyad, unvanı, adresi, banka, hesap ve IBAN bilgileri gibi işlemin yapılabilmesi için gerekli olan talep edilecek tüm bilgileri veya bu bilgilere ulaşılabilmesi için gerekli kimlik tanımlayıcısını vermekle yükümlü olduğunu kabul, beyan ve taahhüt eder.

5.4. Müşteri, verdiği bilgilerin yanlışlığından veya açık, anlaşılır olmamasından veya süreli işlemlerde işlemin yapılması gereken süreyi bildirmemesinden her türlü zararın ve sorumluluğunun kendisine ait olacağını kabul ve beyan eder.

5.5. Müşteri, Sözleşme kapsamında ilgili mevzuatta belirlenen düzenlemeler çerçevesinde Banka tarafından belirlenen işlem limiti üzerinde işlem gerçekleştiremeyeceğini kabul eder. İşbu Sözleşme kapsamında yapılacak tek seferlik ve aylık toplamda yapılan işlemlerin işlem limiti Banka tarafından belirlenecek ve NAYS web sitesinde ilan edilecek olup, limitler herhangi bir zamanda Banka tarafından revize edilebilecektir.

5.6. Müşteri, ödeme işlemine ilişkin ödeme emrini ve buna ilişkin onayını Uygulama üzerinden, ödeme aracı ile veya Banka'nın kabul etmesi halinde sair kalıcı veri saklayıcıları (kısa mesaj, elektronik posta ve benzeri her türlü araç veya ortam) aracılığıyla verebilir. Ödeme işleminin yapılmasına yönelik kullanıcı talimatı Banka'ya ulaştığında veya müşterilerimizce uzaktan iletişim araçlarıyla onay verildiğinde ödeme işleminin gerçekleştirilmesi adına Banka yetkilendirilmiş sayılır.

Banka'yı yetkilendiren Müşteri, ödeme talimatlarını işlem gerçekleştirilmediği müddetçe geri alabilecektir. Ancak, doğrudan borçlandırma yöntemiyle yapılan ödeme işlemlerinde (örneğin otomatik ödeme talimatları) Müşteri, en geç ödeme vadesinden önceki iş gününün sonuna kadar

ödeme emirlerini geri alabilecektir. Doğrudan borçlandırma tanımını kapsamına giren ödeme hizmetlerinin NAYS uygulaması üzerinden verilmesine ve bu hizmetlerin kapsamına Banka karar verecektir.

5.7. Alıcı tarafından yetkilendirilmiş veya alıcı aracılığıyla başlatılan ödeme işleminde yetkilendirme sırasında ödeme işlemine ilişkin tutarın tam olarak belirtilmemesi ve gerçekleşen ödeme işlemi tutarının, harcama geçmişi, sözleşme şartları ve ilgili diğer hususlar dikkate alınarak öngörülen tutarı aşması halinde, Gönderen gerçekleşen ödeme işlemi tutarı kadar geri ödeme yapılmasını talep edebilir. Alınan malın tüketilmesinden veya hizmetin alınmasından sonra geri ödeme talep edilemez. Banka Gönderen'den talebine ilişkin gerçeğe dayalı kanıtlar sunmasını isteyebilir. Ödeme işleminin işbu Sözleşme'nin 5.1. maddesinde belirtilen Banka döviz kurlarına uygun olarak gerçekleştirilmesi durumunda, Gönderen geri ödeme talebini döviz kurundan kaynaklı nedenlere dayandıramaz. Banka, geri ödeme talebini aldığı tarihten itibaren 20 (yirmi) iş günü içerisinde ödemeyi yapar ya da gerekçeleri ile reddederek Gönderen'e başvurabileceği hukuki yolları bildirir.

5.8. Ödeme emrinin Banka'ya ileildiği an, ödeme emrinin alındığı an olarak kabul edilecek olup, ödeme işleminin belirli bir günde gerçekleştirilmesine karar verilmesi halinde ise, ödeme işlemi için kararlaştırılan gün, talimatın alınma tarihi kabul edilir. Müşteri, söz konusu ödeme emrinin tatil günleri hariç saat 24:00 (00:00)'e kadar iletilebileceğini, daha geç vakitte gelen ödeme emrinin Banka tarafından ertesi iş günü alınmış sayılacağını kabul ve beyan eder. Belirli günde gerçekleştirilmesi talimatı ile alınmış ödeme emirleri dışındaki ödeme emirleri, EFT, FAST ya da diğer sistemler için gönderim tutarı/saati ve diğer koşullara göre gerçekleştirilebilecek ilk müsait zamanda gerçekleştirilir. İşlem yoğunluğu ve benzeri nedenlerle bekleyen talimatların sırayla yerine getirilmesi gibi durumlarda ilk müsait zaman, söz konusu talimatların işlenebilmesi için gerekli makul süreyi de içerecek şekilde değerlendirilecektir.

5.9. Banka ödeme emrini, ödeme emrinin en geç 1 (bir) gün önce verilmesi kaydı ile, Müşteri ile kararlaştırılan ödeme tarihinde, Müşteri ile ödeme tarihinin kararlaştırılmadığı hallerde ise en geç, Ödeme Emri'nin Banka'ya ulaştığı tarihten itibaren 4 (dört) iş günü içerisinde gerçekleştirir.

5.10. Banka ödeme işleminin ödeme emrine uygun olarak gerçekleştirilmesinden Müşteri'ye karşı sorumludur. Banka, ödeme emrini aldığı tarihten itibaren derhal ve her halükarda en geç izleyen iş günü sonuna kadar ödeme işlemi tutarını alıcının ödeme hizmeti sağlayıcısına aktarmakla; Müşteri'nin Alıcı olması halinde ödeme işlemi tutarını derhal Müşteri'nin kullanımına hazır hale getirmekle yükümlüdür. Banka Alıcı'nın bankası veya ödeme hizmeti sağlayıcısının işlemlerinden hiçbir şekilde sorumlu değildir.

5.11. Müşteri Banka'nın kendi koşul ve kurallarına uygun olarak sadakat programı ve sair uygulamalar hayata geçirebileceğini, uygulamalar kapsamında kazanılan ödülleri/puanları münhasıran Banka'nın belirleyeceği kurallar çerçevesinde kullanabileceğini kabul eder.

5.12. Banka, Sözleşme kapsamında ödeme hesabına faiz işletmeyecek, ödeme hesabı sahibine süreye ya da tutara bağlı menfaat sağlamayacaktır.

5.13. Ön Ödemeli Karta ve Elektronik Paraya İlişkin Hükümler

5.13.1. Banka elektronik para ihracı ve ödeme hizmeti için Banka nezdinde bir ön ödemeli kart açmaktadır.

5.13.2. Müşteri, limlik, iletişim ve diğer kimlik tespitine konu bilgilerinin değişmesi halinde bu durumları 5549 sayılı Kanun dahil ilgili mevzuata uygun olarak Banka'ya yazılı olarak bildireceğini ve Banka'ya işbu bildirim istinaden, kimlik tespit ve/veya bilgi temin talebinde bulunulabileceğini, işbu Sözleşme kapsamındaki hizmetleri 5549 sayılı Kanun da dahil olmak üzere mevzuatla belirlenen sınırlar dahilinde kullanacağını, aksi halde kendi ihmali veya kusurundan kaynaklananlar hariç olmak üzere, Banka Kullanıcı nezdinde gerçekleşen yetkisiz, hatalı işlemler, üçüncü kişilerin haksız, hukuka aykırı kullanımı, fraud vb. işlemler dahil hiçbir işlemde sorumlu bulunmayacak ve sayılı hususlar dahil ancak bunlarla sınırlı olmaksızın işbu Sözleşme ve özellikle işbu maddenin ihlali halinde işbu Sözleşme'yi tazminatsız tek taraflı olarak fesih etme, Kullanıcı hesabını, Ödeme Hesabını, Ödeme Hizmetleri'ni geçici veya sürekli olarak askıya alma hakkına sahip olacağını kabul eder.

5.13.3. Müşteri, ön ödemeli kartı kendisinin kullanacağını, 3. kişilere kullandırılmasının yasak olduğunu, 3. kişilere kullandırması nedeniyle oluşan zarardan kendisinin sorumlu olduğunu kabul eder.

5.13.4. Müşteri, Banka'ya sağladığı tüm bilgi ve belgelerin doğru, güncel ve tam olduğunu taahhüt eder. Banka 6698 sayılı Kanun'a uygun olarak Kullanıcı'nın sağladığı bilgilerin doğruluğunu ve güncelliğini temin etmek üzere çeşitli doğrulama tedbirleri alabilir.

5.13.5. Müşteri, başkası hesabına hareket etmesi ve/veya kimlik, iletişim ve diğer kimlik tespitine konu bilgilerinin değişmesi halinde bu durumları 5549 sayılı Kanun dahil ilgili mevzuata uygun olarak Banka'ya derhal yazılı olarak bildireceğini taahhüt eder. Banka, bu uyarınca veya sair sebepler ile müşteriye yönelik kimlik tespit ve/veya bilgi temin talebinde bulunabilir

5.13.6. Müşteri, ödeme hizmetlerinin kendisine sunulabilmesi için Banka tarafından kendisinden talep edilen bilgi ve belgeleri Banka'ya sunmak zorunda olduğunu, gerekmesi halinde kendisinin ödeme hizmet sağlayıcısında bulunan ve ödeme işlemi sırasında ödeme hizmet sağlayıcısından Banka'ya aktarılan bilgilerin kimlik doğrulama amacıyla kullanılabilmesini, bu bilgi ve belgelerin birbirleriyle uyumlu olmaması, mevzuat ile belirlenen koşullara uygun olmaması hallerinde Kullanıcı olma talebinin reddedilebileceğini, askıya alınabileceğini ve iptal edilebileceğini ve bu bilgi ve belgelerin Banka tarafından, posta, faks, elektronik posta ve çevrim içi görüntülü görüşme benzeri yöntemler, ya da uygun bulunan merkezi bir yapı veya günün teknolojisine uygun yenilikçi diğer yöntemler ile temin edilebileceğini, kendisinin ilgili yükümlülüklerini bu yöntemlere uygun olarak yerine getireceğini kabul eder.

5.13.7. Banka uzaktan iletişim araçları ile kurulacak sözleşmelerde ilgili mevzuata uygun şekilde Kullanıcı'ya ilişkin kimlik tespiti ve doğrulamasını gerçekleştirmekle yükümlüdür. Bu kapsamda, Kullanıcı Banka tarafından öngörülen kimlik doğrulama süreçlerini tamamlamadığı sürece ve/veya Banka'ya iletilmiş olan bilgi ve belgelerde eksiklik olması durumunda kendisiyle bu sözleşmenin yapılamayacağını kabul eder. Uzaktan kimlik tespiti ve sözleşme süreçlerinin uygulanmaması veya tamamlanmaması halinde münhasıran Banka'nın takdirine ve tercihinine bağlı olarak, Banka tarafından yetkilendirilmiş bir kuryenin Kullanıcı'nın Banka'ya bildirmiş olduğu ikametgahına/iş adresine gelerek kendisinden işbu sözleşmenin kurulması için kimlik doğrulaması amacıyla gerekli olan bilgi ve belgeleri temin etmesinin mümkün

olabileceğini ve Banka aracılığı ile gönderilecek bu kuryenin bu bilgi ve belgeleri talep etmeye yetkili olduğunu ve bu kapsamda kurye gönderiminin söz konusu olacağı durumlarda kuryenin adrese geldiği tarih ve saatte bu adreste olmayı Kullanıcı kabul ve taahhüt eder. Banka, Kullanıcı tarafından temin edilmiş olan veri ve bilgilerin İçişleri Bakanlığı Nüfus ve Vatandaşlık İşleri Genel Müdürlüğü kimlik paylaşım sistemi veya başkaca kamu veri tabanı üzerinden sorgulamaya hak sahibi ve yetkili olup Kullanıcı'nın bu konuya ilişkin ayrıca rızası aranmaz.

5.13.8. Kullanıcı, Banka tarafından kendisinden mevzuatla belirlenen bilgilerin alınmaması, mevzuatla belirlenen ve/veya Banka tarafından güvenlik amacıyla ortaya konulan kontrollerin gerçekleştirilememesi hallerinde Banka'nın sözleşmeyi akdetmeyebileceğini ve bu durumda Banka'nın herhangi sorumluluğunun doğmayacağını ve Banka'dan herhangi zarar ve ziyan talebinde bulunma hakkı olmadığını kabul, beyan ve taahhüt eder.

5.13.9. İşbu Sözleşme'ye konu Ödeme Hizmetleri, Türk Lirası cinsinden sunulacaktır. Kullanıcı'ya yabancı para birimleri ile Ödeme Hizmetleri sunulması halinde ise uygulanacak döviz kuru - para birimleri çeviri yöntemleri Banka tarafından belirlenecektir.

5.13.10. Müşteri; Ön Ödemeli Kart ve/veya şifre kullanmak suretiyle, Bankaca belirlenecek her türlü işlemin Banka'nın ve/veya Banka'nın doğrudan üyesi olduğu Uluslararası Kart Kuruluşlarına ilişkin sistemlerin söz konusu kartlar için hizmete açtığı her türlü self-servis cihazlar ve uygulamalar aracılığı ile sağlanacak tüm imkanlardan yararlanarak yapılacağını, Banka tarafından uygulanan sınırlamalar çerçevesinde gerçekleştirilecek bütün işlemlerin sistem gereği imzası olmadan da yapılacağını, uygulama kapsamında üretilen sanal/dijital ön ödemeli kartın e-ticaret işlemlerine açık olarak tarafına sunulacağını kabul eder.

5.13.11. Kart kullanımından doğan sorumluluk, sözleşme kurulduğu ve kartın zilyetliğine geçtiği veya fiziki varlığı bulunmayan kart numarasının öğrenildiği andan itibaren Müşteri'ye aittir.

5.13.12. Müşteri, Kendisine tevdi edilen kartı ve kartın kullanılması bir kod numarası, şifre veya kimliği belirleyici başka bir yöntemin kullanılmasını gerektiriyorsa bu bilgileri güvenli bir şekilde koruyacaktır, başkaları tarafından kullanılmasına engel olacak önlemleri alacaktır. Bu bilgilerin kaybolması, çalınması ve/veya iradesi dışında gerçekleşmiş herhangi bir işlemi öğrenmesi halinde Nays Çağrı Merkezi'ne (0850 724 0 824) veya yazılı olarak Banka şubelerine derhal bildirimde bulunacaktır.

5.13.13. Kartın yenilenmesi halinde müşterinin onaylamış olduğu işbu sözleşme yenilenen/yeni verilen kart için de geçerlidir.

5.13.14. Yurtdışında Ön Ödemeli Kart ile gerçekleştirilen işlemler, Bankaca belirlenmiş olan döviz cinslerine, Uluslararası kart kuruluşları tarafından belirlenen kurlar üzerinden dönüştürülerek Banka'ya bildirilecek, gerçekleştirilen bu işlemler işlemin karta borç kaydedildiği günden bir gün önce geçerli olan gişe döviz satış kurundan TL'ye dönüştürülecek, TL'ye dönüştürülen tutar kart üzerinde bulunan tutardan düşülecektir. Banka söz konusu işlemler için kur dönüşüm marjı uygulayabilecektir.

5.13.15. Yurtdışında gerçekleştirilecek nakit çekme ve alışveriş işlemlerinde Bankadan alınacak otorizasyon aşamasında kur değişiminden kaynaklanan farkın giderilmesi amacıyla

Bankanın belirleyeceği bir marj ile karta tutar blokesi koyulmakta ve borç kaydı karşı bankadan gelene kadar bloke kaldırılmamaktadır.

5.13.16. Takasta gelen USD işlem tutarı üzerinden yapılacak dönüşüm sonrasında hesaplanan tutarın provizyon işlemi anında bloke konan tutarın üzerinde olması ve kart bakiyesinin aradaki bu farkı karşılayamaması durumunda söz konusu fark, müşteri numarasının altında tanımlı olan diğer hesaplardan (vadeli ve vadesiz döviz tevdiat hesapları, Türk Lirası vadeli ve vadesiz mevduat hesapları ve Kullanıcı'nın talimatı varsa kredili mevduat hesaplarından) tahsil edilebilecektir. Bu hususta, müşteri Banka'dan herhangi bir hak ve alacak talebinde bulunmayacak, müşteri numarası altında tanımlı olan herhangi bir hesaptan söz konusu tutarın tahsil edilememesi durumunda, söz konusu tutara tahsil edilmeyen süre zarfında kredi kartı akdi faiz oranı üzerinden günlük faiz işletilmekte ve ilgili yasal sürenin sonunda kendisi hakkında yasal yollara başvurulmakta veya takip yapılabilmektedir.

5.13.17. Banka, Üye İşyerlerinden Ön Ödemeli Kartın ve/veya şifrenin kullanılması suretiyle satın alınan mal veya hizmetlerin teslim edilmemesi veya ayıplı olmasından sorumlu değildir.

5.13.18. Banka yasa, yönetmelik, sözleşme ve ilgili mevzuattan kaynaklanan hak, yetki ve yükümlülükleri saklı kalmak kaydı ile 10 yıl boyunca hareket görmeyen Ön Ödemeli Kart bakiyelerini zamanaşımına uğratmakta ve TMSF'ye devretmektedir.

5.13.19. Ön Ödemeli Karta yatırılacak günlük/ yıllık para yatırma limitlerine, günlük/haftalık/aylık para yatırma adedine ve süresine ilişkin olarak haklı sebeplerin varlığı halinde Banka sınırlama getirebilecek, bunların değiştirilebilecek, bu durumda müşterinin işbu sözleşmeyi fesh etme hakkı bulunmaktadır.

5.13.20. Ön Ödemeli Kartlarla, Mali Suçları Araştırma Kurulu (MASAK) tarafından yayınlanmış olan 5 Sıra Numaralı Mali Suçları Araştırma Kurulu Genel Tebliği'nin "Ön Ödemeli Kartlara İlişkin İşlemler" başlığı altında yer alan düzenlemeler çerçevesinde işlem yapılabilecektir. Söz konusu düzenlemenin güncel haline www.masak.gov.tr adresinden ulaşılabilmektedir.

5.13.21. Bir kişinin başvurabileceği/kullanabileceği Ön Ödemeli Kart sayısına banka tarafından sınırlama getirilebilecektir.

5.13.22. Taraflar haklı sebeplerin varlığı halinde bildirim yapmak suretiyle sözleşmeyi tek taraflı feshedebilecektir. Müşteri, kendisinin sözleşme hükümlerinden herhangi birine uymaması, Bankanın hizmetlerini kötüye kullanması, kartın amacı dışında kullanılması, Şube, İnteraktif Bankacılık, Bankanın her hangi bir kanalı veya ATM marifetiyle yapılan işlemler nedeniyle Bankanın doğrudan veya dolaylı zarara uğratılması veya diğer haklı nedenlerin bulunması halinde, Banka, bildirim yapmak suretiyle, işbu Sözleşmeyi feshetmeye ve kartı kullanıma kapatmaya yetkilidir ve bu nedenle Banka'nın uğrayacağı zararlardan sorumludur.

5.13.23. Müşteri, Bankaya karşı doğmuş ve doğacak tüm borçlarının teminatı olarak, Ön Ödemeli Kart bakiyesinin üzerinde Banka lehine rehin hakkı, Banka'nın hapis hakkı bulunduğunu ve söz konusu rehlinli meblağdan Banka'nın doğmuş/doğacak alacaklarını, muaccel olmak ve bildirimde bulunmak kaydıyla takas ve mahsup etme hak ve yetkisinin olduğunu, ayrıca bu tutarların hacze konu olabileceğini kabul eder.

5.13.24. Taraflar, işbu sözleşmeden doğacak her türlü anlaşmazlıkta Türk Hukuk Kurallarının uygulanacağını ve anlaşmazlıkların çözümünde, Hukuk Muhakemeleri Kanunu'nun 5 ila 15. maddelerinde belirtilen mahkeme ve icra dairelerinin yetkili olduğunu kabul eder.

5.13.25. Müşterinin, kartın kullanımına ilişkin şikayet ve itirazları konusunda Tüketici Hakem Heyetine, Tüketici Mahkemelerine başvurma hakkı bulunmaktadır.

5.13.26. Müşteri, tahsis edilen Ön Ödemeli kartının markasının, kart kuruluşları ile imzalanan sözleşmeler çerçevesinde Bankamızca belirleneceğini ve kartın manyetik/çip/plastik arızası, kayıp, çalıntı veya son kullanma tarihinin dolması gibi sebeplerle veya böyle bir sebep bulunmaksızın Bankamızca alınan karar doğrultusunda yenilenmesi durumunda değiştirilebileceğini, bu değişikliğin kart numarasında değişikliğe sebebiyet vermesi durumunda, hamiline hesap özeti yoluyla bilgilendirme yapılacağını ve bu takdirde varsa eski kart numarası üzerinden verilmiş talimatların yenilenmesinin kart hamiline ait bir yükümlülük olduğunu kabul eder.

5.13.27. Ön Ödemeli Kart ile kripto para **alınabilecektir.**

6. Elektronik Para'ya İlişkin Özel Hükümler

6.1. Müşteri'nin Gönderen Olduğu Durumlarda Uygulanacak Hükümler

6.1.1. Müşteri'nin, NAYS web sitesinde belirtilen yöntemlerle talep edilen elektronik para ihracı talebini takiben Banka, fon tutarı kadar elektronik para ihraç edecek ve bu tutarı Müşteri'nin kullanımına sunacak ve ihraç etmiş olduğu elektronik para karşılığında almış olduğu fon tutarını gösterir dekontu Müşteri'ye iletacaktır.

6.1.2. Aksi Müşteri tarafından yazılı olarak belirtilmedikçe elektronik paranın hak sahibi, Uygulama'ya kayıt olan müşteri ya da adına ön ödemeli kart üretilen kişi olarak kabul edilir. Aksi durumlarda Müşteri'nin Banka'ya yazılı olarak bilgi vermesi gerekecektir ve Banka müşteri tanıma prosedürü ve ilgili mevzuat kapsamında gerekli kimlik tespiti süreçlerinin tamamlanmasını talep edebilecektir.

6.1.3. Müşteri, Uygulama vasıtasıyla elektronik paranın kısmen veya tamamen fona çevrilmesi talebinde bulunabilecektir. Banka, mevzuatta aksi yönde bir hak veya yükümlülüğü bulunmadığı sürece, Müşteri'nin bu talebi üzerine Banka, IBAN numarası dahil tüm bilgilerin Banka'ya eksiksiz olarak iletilmesini ve gerekli olması durumunda yasal yükümlülüklerin yerine getirilmesini takiben 1 (bir) iş günü içerisinde elektronik para karşılığı kadar fonun Müşteri tarafından iletilen IBAN numaralı hesaba aktarımına ilişkin işlemleri gerçekleştirecektir.

6.1.4. Fona çevirme işlemlerinde, iade yapılacak IBAN bilgisinin Müşteri hesabına ait olması şartı aranacaktır. Müşteri tarafından iadesi talep edilen tutarın ve/veya aylık bakiye ve/veya kullanım tutarının yürürlükteki mevzuat ile öngörülen limitlerin üzerinde olması halinde, kimlik tespiti yaptırması gerekeceğini, aksi halde bu tespit tamamlanana kadar kendisine bir iade yapılmasının söz konusu olmayacağını kabul eder.

6.2. Müşteri'nin Alıcı Olduğu Durumlarda Uygulanacak Hükümler

6.2.1. Müşteri; Banka'nın göndericilerden aldığı tutarlara eşit miktarlarda elektronik para ihraç edebileceğini, Müşteri tarafından gerçekleştirilecek mal ve/veya hizmet alımlarında bu

elektronik paranın kullanılabilceğini, elektronik para kullanılan hallerde elektronik paranın Müşteri'nin Banka nezdindeki ödeme hesabına aktarılacağını kabul ve beyan eder.

6.2.2. Müşteri, Banka nezdinde tutulan ödeme hesabına aktarılacak elektronik paranın herhangi bir zamanda kısmen veya tamamen Türk Lirası olarak fona çevrilmesi için Uygulama üzerinden talepte bulunabilecektir. Uygulama üzerinden gönderilmeyen talepler geçersiz olacaktır. Banka mevzuat uyarınca aksi yönde bir yükümlülüğü olmaması halinde elektronik parayı ilgili talebi almasını takiben 1 (bir) iş günü süre içerisinde Türk Lirası olarak fona çevirerek Müşteri'nin banka hesabına gönderir.

7. Hatalı/Yetkisiz İşlemler:

7.1. Müşteri, yetkilendirmediği veya hatalı gerçekleştirilmiş ödeme işlemini öğrendiği andan itibaren ödeme hizmeti sağlayıcısına gecikmeksizin bildirmek suretiyle işlemin düzeltilmesini isteyebilir. Düzeltme talebi, her halükarda ödeme işleminin gerçekleştirilmesinden itibaren 13 (on üç) ay içinde yapılır. Ödeme hizmeti sağlayıcısı tarafından ödeme işlemine ilişkin Yönetmelik'te belirtilen tüm bilgilerin Müşteri'ye sağlanmamış olması halinde, Müşteri bu süreyle bağlı olmaksızın her zaman düzeltme talep edebilir. Müşteri tarafından bu bildirimlerin yazılı olarak veya uzaktan iletişim aracı ile yapılması ve bildirimlere ilişkin kayıtların ödeme hizmeti sağlayıcısı tarafından saklanması esastır.

7.2. Müşterinin gerçekleşmiş bir ödeme işlemini yetkilendirmediğini veya işlemin doğru bir şekilde gerçekleşmediğini iddia etmesi durumunda, bu işlemin Müşteri tarafından onaylandığını, doğru bir şekilde kaydedildiğini, hesaplara işlendiğini ve sunduğu hizmetlerde yaşanan teknik bir arıza veya sorundan etkilenmediğini ispat yükümlülüğü, ödeme hizmeti sağlayıcısına aittir. Ödeme işleminin ödeme emri başlatma hizmeti sağlayıcısı aracılığıyla gerçekleştirilmesi durumunda, bu işlemin Müşteri tarafından onaylandığını, doğru bir şekilde kaydedildiğini, hesaplara işlendiğini ve kendi sorumluluğundaki hizmetlerde yaşanan teknik bir arıza veya sorundan etkilenmediğini ispat yükümlülüğü, kontrol alanı ölçüsünde, ödeme emri başlatma hizmeti sağlayıcısına aittir.

7.3. 7.2. no.lu madde kapsamında yapılan düzeltme talebi, ödeme hizmeti sağlayıcısı tarafından mümkün olan en kısa süre içerisinde yerine getirilir. Yetkilendirilmemiş veya hatalı gerçekleşmiş ödeme işlemi ile ilgili olarak 7.6. no.lu maddede yer alan hususların oluştuğuna dair şüphe bulunması durumunda, ödeme hizmeti sağlayıcısı, işleme ilişkin düzeltme yapmadan önce, makul bir süreyle sınırlı olmak üzere, araştırma yapma hakkına sahiptir. Ödeme işleminin Müşteri tarafından yetkilendirilmeksizin ya da hatalı olarak gerçekleştiğinin ispatı durumunda, gönderenin ödeme hizmeti sağlayıcısı bu ödeme işlemine ilişkin tutarı derhal gönderene iade etmek veya borçlandırılan ödeme hesabını eski durumuna getirmekle yükümlüdür. Ödeme işleminin ödeme hizmeti sağlayıcısının herhangi bir kusurundan veya sorumluluğunda bulunan altyapı ve hizmetlerdeki bir hatadan kaynaklanan nedenlerle gerçekleştirilmemesi veya hatalı gerçekleştirilmesi sonucunda Müşteri'nin ödediği faiz ve ücretlerin tazmininden ödeme hizmetleri sağlayıcısı sorumludur.

7.4. Müşteri; ödeme hesabını, ödeme aracını ve şifresini, hassas müşteri verilerini güvenli bir şekilde korumak, üçüncü kişilerle paylaşmamak ve bu bilgilerin başkaları tarafından kullanılmasına engel olacak tüm önlemleri almakla; ödeme aracının hileli ve yetkisiz kullanım şüphesi doğuran bir olayın gerçekleşmesi, ödeme aracının kaybolması, çalınması ve iradesi dışında işlem gerçekleştiğini öğrenmesi halinde derhal Çağrı Merkezi'ni veya Uygulama içerisindeki destek menüsünü kullanarak bildirmekle yükümlüdür. Bu bildirim yapılmasıyla Banka ödeme aracını kullanma kapatır. Müşteri, Banka'nın herhangi bir kusuru olmaksızın

yetkisi olmayan kişiler tarafından gerek NAYS uygulamasının, gerek ön ödemeli kartının, gerek Hassas Müşteri Verileri'nin gerekse kullanıcı adı ve şifrenin kullanılması ve/veya verilen amaç dışında kullanımı nedeniyle ortaya çıkabilecek zararlara ilişkin olarak işbu Sözleşme'de belirtilen şekilde sorumlu olacağını kabul eder. Müşteri, ödeme aracını teslim aldığı veya ödeme aracı üzerinde kullanım ve tasarruf imkânına sahip olduğu andan itibaren, gerekli güvenlik tedbirlerini almakla yükümlüdür.

Banka, ödeme aracının hileli veya yetkisiz kullanımı şüphesini doğuran durumları tespit etmesi halinde ödeme aracını kullanıma kapatır ve diğer kanunlarda yer alan bilgi verilmesini engelleyici hükümler ile güvenliği tehdit edici objektif nedenlerin bulunması hali dışında, kullanıma kapatma gerekçesi konusunda Müşteri'yi işbu Sözleşme'nin kurulmasında kullanılan uzaktan iletişim aracına uygun olarak bilgilendirir. Ödeme aracının kullanıma kapatılma sebebi ortadan kalktığında Banka, Müşteri'nin onayını almak kaydıyla ödeme aracını kullanıma açar veya Müşteri'ye yeni bir ödeme aracı temin eder.

7.5. Gönderen, 7.4. no.lu madde uyarınca yaptığı bildirimden sonra gerçekleşen yetkilendirmediği ödeme işlemlerinden sorumlu tutulamaz. Gönderen, ödeme aracının başkaları tarafından kullanılması sonucunda ortaya çıkan zararın sebebinin ödeme hizmeti sağlayıcısının çalışanı, temsilcisi veya dış hizmet aldığı kuruluş olması durumunda, bu fıkra uyarınca herhangi bir ödeme işleminden veya ödeme işlemi nedeniyle oluşan zarardan sorumlu tutulamaz.

7.6. Gönderen, ödeme aracını hileli kullanması veya 7.4. no.lu maddede yer alan yükümlülüklerini kasten veya ağır ihmalle yerine getirmemesi durumunda, yetkilendirilmemiş ödeme işleminden doğan zararın tamamından sorumludur.

7.7. Gönderenin ödeme hizmeti sağlayıcısının 7.4. no.lu madde kapsamındaki bildirim yapılabilmesi için gerekli tedbirleri almamış olması, gönderen tarafından bildirim yapılmasına karşın ödeme hesabını donduramaması ya da ödeme aracını kullanıma kapatamaması hallerinde ödeme aracının kullanılmasından doğan zarardan gönderen sorumlu tutulamaz.

7.8. Ödeme işlemine ödeme emri başlatma hizmeti sağlayıcısının aracılık etmesi durumunda, Müşteri, ödeme hesabının bulunduğu kuruluştan Yönetmelik'in 54. maddesinin 1. fıkrası uyarınca düzeltme isteyebilir.

7.9. Ödeme işleminin ödeme emri başlatma hizmeti sağlayıcısı tarafından başlatıldığı durumda, ödeme hesabının bulunduğu kuruluş yetkilendirilmemiş ödeme işlemine ilişkin tutarı derhal gönderene iade etmek ve ödeme hesabını yetkilendirilmemiş ödeme işlemi gerçekleşmeseydi olması gereken duruma getirmekle yükümlüdür.

7.10. 7.6. no.lu madde saklı kalmak kaydıyla gönderen, ödeme hizmeti sağlayıcısının, Yönetmelik uyarınca gerekli kimlik doğrulamalarını zorunlu tutmadığı durumlarda, kayıp veya çalıntı bir ödeme aracının kullanılması ya da müşteri güvenlik bilgilerinin gereği gibi muhafaza edilmemesi nedeniyle ödeme aracının başkaları tarafından kullanılmasından kaynaklanacak zararlardan sorumlu tutulamaz.

7.11. Dijital Cüzdan İşlemleri

7.11.1. NAYS uygulaması üzerinde, diğer dijital cüzdanların eşleştirilmesi için kullanıcı adı, şifre ya da eşleştirmenin yapılmasına imkân veren diğer kimlik tanımlayıcıların Müşteri tarafından Uygulama oturumu esnasında Uygulama'ya girilmesi diğer dijital cüzdanın NAYS

uygulamasına tanımlanması talimatı verilmesi, söz konusu işlemin Müşteri tarafından yapıldığının ve müşteri sırrı niteliğindeki verilerinin dijital cüzdan hizmetini veren iş ortaklarına aktarılması hususunda onay ve talimatı bulunduğu ispatı niteliğinde olacaktır.

7.11.2. NAYS uygulaması üzerinde diğer dijital cüzdanların eşleştirilmesi, NAYS uygulaması üzerinden para yükleme, bakiye görüntüleme ya da diğer dijital cüzdandan NAYS hesabına iade gibi işlemlerin gerçekleştirilmesi, Banka ile ilgili iş ortaklığı arasındaki anlaşmanın koşullarına bağlı olarak mümkün olabilecektir. İş ortaklıkları nezdinde tutulan dijital cüzdanların bilgi güvenliğine ya da iş ortaklıklarının mali bünyelerinin sağlamlığına yönelik olarak Banka'nın sorumluluğu bulunmamaktadır.. Banka ile ilgili iş ortaklığı arasındaki anlaşmanın koşullarında meydana gelebilecek değişikliklere veya iş ortaklığının sona ermesine bağlı olarak, NAYS uygulamasında eşleştirilen diğer cüzdanlar üzerinden gerçekleştirilebilecek işlemlerin kapsamında değişiklik yapılması ya da bu işlemlerin kısmen veya tamamen sona erdirilmesi mümkün olabilecektir. Söz konusu hizmetlerin kullanılması Banka ile iş ortaklığı arasındaki anlaşmanın elverdiği ölçüde Müşteri'nin tercihine bağlıdır. Banka, yeni iş ortaklıkları yapmaya ve mevcutları sona erdirmeye veya mevcut iş ortaklığı ile arasındaki anlaşmanın koşullarını değiştirmeye yetkilidir.

7.11.3. Diğer dijital cüzdanların kullanımı müşterinin kendi sorumluluğunda olup, Müşteri ile diğer dijital cüzdan hizmetini veren iş ortaklığı arasındaki hukuki anlaşmazlıklara Banka taraf değildir.

7.11.4. Müşteri ilgili mevzuat çerçevesinde gerekli kimlik tespiti ve kimlik teyidi süreçlerini tamamlamadan NAYS uygulaması üzerinden işbu maddeye konu hizmetleri kullanamayacağını kabul ve beyan eder.

7.11.5. Banka iş ortaklıkları ile yapacağı anlaşmalar çerçevesinde diğer cüzdan işlemlerine bağlı kampanya veya ödül uygulamaları gerçekleştirebilecektir. Bu uygulamalarda değişikliğe gidilmesi veya süresinden önce sona erdirilmesi durumlarında Müşteri'ye önceden Uygulama üzerinden bilgi verilecektir.

7.12. ATM Cihazlarının Kullanımı

7.12.1. Müşteri, ödeme hesabına para yatırılması ve ödeme hesaplarından para çekilmesi işlemlerini Uygulama'ya ait web sitesinde belirtilen limitler çerçevesinde ve Türkiye Cumhuriyeti sınırları içerisinde yer alan Türkiye İş Bankası ATM cihazları üzerinden, uygulamanın QR fonksiyonunu kullanarak yapabilecektir.

7.12.2. ATM üzerinden yapılan para yatırma işlemlerinde, Banka'nın fiili para sayımında saptayacağı tutar esas alınacaktır.

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

8. Fiziki Kart Çıkarılması

8.1. Ödeme hesabına bağlı olarak fiziki kart çıkarılması, yalnızca Müşteri'nin talep etmesi halinde gerçekleştirilecektir. Müşteri fiziki kart talebini Nays uygulaması üzerinden iletacaktır. Fiziki kart, kredi kartı niteliğinde olmayıp, NAYS web sitesinde belirtilen işlem limitleri

çerçevesinde mal veya hizmet alımından kaynaklanan ödeme işleminin gerçekleştirilmesi amacıyla kullanılabilir.

8.2. Söz konusu fiziki kart, ön ödemeli kart niteliğinde olup, üzerinde yazılı son kullanma tarihine kadar, Türkiye içinde ve dışında üye işyerlerinde, Banka'nın doğrudan üyesi olduğu uluslararası kart kuruluşlarının yetki verdiği birimlerde geçerli olacaktır.

8.3. Kart kullanıcısının, fiziki kartın arka yüzünde bulunan imza panelini imzalaması gerekmektedir. İmza panelinin imzalanmadan kullanılması durumunda ortaya çıkabilecek ihtilaflardan dolayı kart kullanıcısı sorumlu olacaktır. Kart kullanıcısı, üye işyerinin talep etmesi durumunda kimlik belgesi ibraz etmek zorundadır.

8.4. Fiziki kartın kaybolması/çalınması halinde kayıp/çalıntı sigortası kapsamında olmadığını kart kullanıcısı kabul eder.

8.5. Fiziki karta başvuran, söz konusu kartı kendisinin kullanacağını, kartın 3. kişilere kullandırılmasının yasak olduğunu, kartı 3. kişilere kullandırması nedeniyle oluşan zarardan kendisinin sorumlu olacağını kabul, beyan ve taahhüt eder.

8.6. Söz konusu fiziki kart ile kredi kullanma, taksitlendirme, tahsil edilemeyen tutarlara ilişkin ödeme veya ödeme garantisi verme anlamına gelecek faaliyetler gerçekleştirilmeyecektir.

8.7. Fiziki kart/Ön ödemeli kart numarası ve/veya TCKN ve/veya şifre kullanmak suretiyle, Bankaca belirlenecek her türlü işlemin Banka'nın ve/veya Banka'nın doğrudan üyesi olduğu ya da hizmet aldığı kart kuruluşlarına ilişkin sistemlerin söz konusu kartlar için hizmete açtığı her türlü self-servis cihazlar ve uygulamalar aracılığı ile sağlanacak tüm imkânlardan yararlanarak yapılacak olup, Banka tarafından uygulanan sınırlamalar çerçevesinde gerçekleştirilecek bütün işlemler sistem gereği imzası olmadan da yapılabilir.

8.8. Fiziki kart kullanımından doğan sorumluluk, kartın zilyetliğine geçtiği andan itibaren Müşteri'ye ait olacaktır. Bununla birlikte, halihazırda Nays Uygulaması üzerinden kendisine tahsis edilen ve fiziki varlığı bulunmayan Ön Ödemeli Kart kullanımından kaynaklanan sorumluluk, fiziki varlığı bulunmayan kart numarasının öğrenildiği andan itibaren, Müşteri'ye aittir.

8.9. Müşteri, talebi üzerine kendisine tevdi edilen kartı ve kartın kullanılması bir kod numarası, şifre veya kimliği belirleyici başka bir yöntemin kullanılmasını gerektiriyorsa bu bilgileri; güvenli bir şekilde koruyacak ve başkaları tarafından kullanılmasına engel olacak önlemleri alacaktır. Bu bilgilerin kaybolması, çalınması ve/veya iradesi dışında gerçekleşmiş herhangi bir işlemi öğrenmesi halinde Banka'nın NAYS uygulaması ile ilgili Çağrı Merkezi'ne veya yazılı olarak Türkiye İş Bankası A.Ş. şubelerine derhal bildirimde bulunacaktır.

8.10. Kart kullanıcısı, İşbu sözleşmenin imzalanmasından önce onayına sunulan ve bu sözleşmenin ayrılmaz bir parçasını oluşturan Ek-1'de ki Bilgilendirme Formu'nda yer alan ücret, masraf, komisyon ve vergileri ödemekle yükümlü olduğunu ve söz konusu ücret, masraf, komisyon ve vergilerin hesaplarına borç kaydedileceğini ve bu ücret, masraf, komisyon ve vergilerin Banka tarafından Bilgilendirme Formu'nun "ÜCRETLERİN GEÇERLİLİK SÜRESİ VE DEĞİŞİKLİK BİLDİRİMLERİ" başlıklı bölümündeki usul ve esaslar çerçevesinde değiştirilebileceğini kabul eder.

8.11. Kart kullanıcısı;

- a) Kartın yenilenmesi halinde imzalamış olduğu işbu sözleşmenin yenilenen/yeni verilen kart için de geçerli olduğunu, aksi yönde herhangi bir talimatı olduğunda bunu derhal Bankaya bildireceğini,
- b) Yurtdışında Nays Kart ile gerçekleştirilen işlemlerin, Bankaca belirlenmiş olan döviz cinslerine, Uluslararası kart kuruluşları tarafından belirlenen kurlar üzerinden dönüştürülerek Banka'ya bildirileceğini, gerçekleştirilen bu işlemlerin işlemin karta borç kaydedildiği günden bir gün önce geçerli olan gişe döviz satış kurundan TL'ye dönüştürüleceğini, TL'ye dönüştürülen tutarın kart üzerinde bulunan tutardan düşüleceğini,
- c) Yurtdışında gerçekleştirilecek nakit çekme ve alışveriş işlemlerinde Bankadan alınacak otorizasyon aşamasında kur değişiminden kaynaklanan farkın giderilmesi amacıyla Bankanın belirleyeceği bir marj ile karta tutar blokesi koyulacağını ve borç kaydı karşı bankadan gelene kadar blokenin kaldırılmayacağını,
- d) Takasta gelen USD işlem tutarı üzerinden yapılacak dönüşüm sonrasında hesaplanan tutarın provizyon işlemi anında bloke konan tutarın üzerinde olması ve kart bakiyesinin aradaki bu farkı karşılayamaması durumunda söz konusu farkın müşteri numarasının altında tanımlı olan diğer hesaplardan ve talimatı varsa kredili mevduat hesaplarından tahsil edilebileceğini, bu hususta Banka' dan herhangi bir hak ve alacak talebinde bulunmayacağını, müşteri numarası altında tanımlı olan herhangi bir hesaptan söz konusu tutarın tahsil edilememesi durumunda, söz konusu tutara tahsil edilmeyen süre zarfında kredi kartı akdi faiz oranı üzerinden günlük faiz işletileceğini ve ilgili yasal sürenin sonunda kendisi hakkında yasal yollara başvurulacağını veya takip yapılacağını
- e) Bankanın, Üye İşyerlerinden fiziki kartın ve/veya şifrenin kullanılması suretiyle satın alınan mal veya hizmetlerin teslim edilmemesi veya ayıplı olmasından sorumlu olmadığını,
- f) İşbu sözleşmedeki hususların yerine getirilmesi amacıyla yapılacak her türlü yazışma ve tebliğler için, bildirdiği adresine yapılacak tebligatın geçerli olacağını, bu adrese tebligat yapılamaması halinde, Adres Kayıt Sistemi'nde bulunan yerleşim yeri adresine yapılacak tebligatların kendilerine yapılmış sayılacağını, o yerde bulunmasa bile, tebligatın iade edilmeyerek Tebligat Kanunu'nun 21. maddesinin uygulanacağını,
- g) Nays uygulaması ekranlarında karta ait kart numarası, son kullanma tarihi ve güvenlik kodu (CVV) bilgilerinin gösterileceğini,
- h) Bir kişinin başvurabileceği/kullanabileceği fiziki kart sayısına Banka tarafından sınırlama getirilebileceğini,
- i) Tahsis edilen fiziksel kartının markasının, kart kuruluşları ile imzalanan sözleşmeler çerçevesinde Bankamızca belirleneceğini ve kartın manyetik/çip/plastik arızası, kayıp, çalıntı veya son kullanma tarihinin dolması gibi sebeplerle veya böyle bir sebep

bulunmaksızın Bankamızca alınan karar doğrultusunda yenilenmesi durumunda değiştirilebileceğini, bu takdirde varsa eski kart numarası üzerinden verilmiş talimatların yenilenmesinin kart hamiline ait bir yükümlülük olduğunu

kabul, beyan ve taahhüt eder.

9. Kampanya ve Ödül Programı

9.1 Müşteri kazanmış olduğu ödülleri ve/veya puanları, ödül uygulamasının esaslarının duyurulduğu hesap özetleri, Nays uygulamasının internet sayfası, televizyon, gazete, dergi, broşür, bildiri vb. mecralarda ilan edilen süreler içinde kullanmadığı takdirde, bu ödüllerin ve/veya puanların karşılıksız silineceğini; ayrıca Banka'nın önceden haber vermek suretiyle, belirli bir süre içinde kullanılmayan puanları silme, ödül uygulamasını durdurma, uzatma ya da esaslarında değişiklik yapma hakkı olduğunu,

9.2 Banka tarafından belirlenen nitelikteki işlemler sonucunda kazanacağı ödül ve puanların, söz konusu işlemlerin iadesi ya da iptali halinde iptal edileceğini; toplam ödül veya puan tutarından mahsuba Banka'nın yetkili olduğunu, söz konusu ödül veya puanların kullanılmış olması veya toplam ödül veya puan tutarının mahsup edilecek olan ödül veya puan tutarından az olması durumunda bu ödül veya puana karşılık gelen bedelin, söz konusu işlemlerin tutarından tahsil edileceğini; söz konusu bedelin işlem tutarından tahsil edilmesi mümkün olmayan durumlarda müşteri numarası altında tanımlı tüm hesaplarından bedelin tahsil edileceğini, bu hususta Banka'dan herhangi bir hak ve alacak talebinde bulunmayacağını, müşteri numarası altında tanımlı olan herhangi bir hesaptan söz konusu bedelin tahsil edilememesi durumunda, söz konusu bedele tahsil edilmeyen süre zarfında kredi kartı akdi faiz oranı üzerinden günlük faiz işletileceğini ve ilgili yasal sürenin sonunda kendisi hakkında yasal yollara başvurulacağını veya takip yapılacağını

9.3 Kartın kullanıma kapatılması, yenilenmemesi, Banka'nın herhangi bir haklı sebeple sözleşmeyi feshetmesi halinde, birikmiş ödüllерinin ve/veya puanlarının, kartın kapanmasını müteakip karşılıksız silineceğini ve bu hususta Banka'dan herhangi bir hak ve alacak talebinde bulunmayacağını,

9.4 Bankaca belirlenen nitelikteki işlemlerde ve Bankaca yetki verilen üye işyerlerinde, geçerli ve kullanılabilir durumdaki kartını kullanmak suretiyle elde edeceği puan ve diğer ödüllerin ancak Bankaca yetkilendirilen/yetkilendirilecek olan üye işyerlerinde yine kartın geçerli ve kullanılabilir durumda olması koşuluyla, mal/hizmet alım/satımları sırasında veya Bankaca belirlenecek diğer işlemler için kullanabileceğini, puan ve diğer ödül tutarlarını üçüncü şahıslara devredemeyeceğini ve bu tutarlar karşılığında kendisine nakit ödeme yapılmasını ve kart borçlarına mahsup edilmesini talep etmeyeceğini, Bankaca uygulanan tüm ödül kazanım ve kullanım esaslarının önceden haber verilmek suretiyle Bankaca değiştirilebileceğini; ayrıca kartının kendisi tarafından iptal edilmesi halinde Banka'nın ilgili puan ve ödülleri silmeye yetkili olduğunu,

9.5 Banka'nın düzenleyeceği ödül uygulamasına, hangi tip kullanımlar sonucunda dâhil olacağını belirleme yetkisinin Banka'da bulunduğunu, nakit çekme ve/veya nakit çekme sayılan işlemler ya da ödül/puan kullanılarak yapılan işlemler sonucunda herhangi bir ödül kazanmayacağını, ödül uygulamasına dâhil olmasına sebebiyet veren mal/hizmet alım/satımını gerçekleştirdiği andan itibaren ilgili ödül uygulamasına dahil olacağını; Bankaca belirlenen ve Nays uygulaması internet sayfaları, gazete, broşür vb. mecralarda ilan edilen ödül uygulama esaslarının takibinin kendi sorumluluğunda bulunduğunu, ödül uygulamasına dair yukarıda

belirtilen şekilde ilan edilen esasların tarafınca yerine getirilmemesi halinde, doğacak tüm sorumluluğun kendisine ait olduğunu, bu nedenle Bankadan bir talepte bulunmayacağını,

9.6 Puan ve/veya ödül karşılığı Banka ve/veya ilgili diğer kuruluşlardan nakit ödeme talep etmeyeceğini, biriken puan ve/veya ödülleri kullanmak suretiyle satın aldığı ürün ve/veya hizmetlerin iadesinin satın alınma gününden farklı bir günde yapılması halinde, kullanılan bu puan ve/veya ödüller ile ilgili olarak Bankadan herhangi bir hak ve alacak talebinde bulunmayacağını, ödüllere ilişkin vergi, fon ve harçların kendisince karşılanacağını,

9.7 Kanuna, yönetmeliğe, işbu sözleşmede belirtilen esaslara, Uluslararası Kart Kuruluşlarının kurallarına ve ilgili ödül uygulamasına dair Bankaca belirlenerek ilan edilen esaslara aykırı kullanımlar sonucunda kazanmış olduğu ödülün/puanların Bankaya iade edilmesi gerektiğini; bu itibarla iade edilmesi gereken ödülün/puanların/millerin, kazanılmış toplam ödül/puan tutarından mahsubuna Banka'nın yetkili olduğunu, toplam ödül/puan tutarının mahsup edilecek olan ödül/puan tutarından az olması durumunda söz konusu tutarın kartın bağlı olduğu hesaba borç olarak yansıtılacağını,

kabul, beyan ve taahhüt eder.

10. Mali Hükümler

10.1. Ödeme Hizmeti karşılığında Müşteri tarafından ödenmesi gereken ücretler hizmet nevelerine göre sınıflandırılmış şekilde www.naysapp.com.tr adresinde ve aşağıdaki tabloda yer verilmiştir.

İşlem Tipi	İşlem Ücreti
Nays'a kayıt olma	Ücretsiz
Nays kullanıcıları arası para gönderme	Ücretsiz
IBAN ile para gönderme	Ücretsiz
Bankamatik'ten nakit çekme	Ücretsiz
Bankamatik'ten para yükleme	Ücretsiz
Banka hesabından para yükleme	Ücretsiz

10.2. Web Sitesi'nde belirtilen ücret, masraf ve komisyonlar Banka tarafından tek taraflı olarak güncellenebilecek olup, Müşteri işbu Sözleşme uyarınca kendisine yapılan bildirim müteakip söz konusu değişiklik nedeniyle Sözleşme'yi feshetmediği takdirde, hizmeti kullandığı sürece güncel hizmet bedelinin yukarıda belirtilen şekilde tahsil edileceğini kabul eder.

10.3. Banka'nın mevzuat kapsamında yapması gereken bilgilendirmelere ilave olarak; ek bilgi, daha sık bilgilendirme veya bilgilendirmenin işbu Sözleşme'de öngörülenden farklı yöntemlerle iletilmesinin talep edilmesi halinde www.naysapp.com.tr adresinde belirtilen ücretlendirme tarifesi uygulanır.

10.4. Banka, Ödeme Emri'nin haklı sebeple reddi durumunda Müşteri'ye yapacağı bildirim, Ödeme Emri'nin geri alınmasının talep edilmesi hali, hatalı Ödeme İşlemi'ne konu Fon'ların geri alınması ve sair durumlar için ücret talep etme hakkını saklı tutar.

10.5. Ödeme Hizmetleri kapsamında gerçekleştirilecek ücretlendirmeye tabi diğer işlemler Banka tarafından belirlenmiş ve www.naysapp.com.tr üzerinden duyurulacak işlem ücretlerine tabi olabilecektir.

10.6. Banka işbu Sözleşme kapsamında Müşteri'den olan alacaklarını herhangi bir bildirimde bulunmaksızın Müşteri'ye yapılacak ödemelerden mahsup edebilir. Müşteri bu hususta herhangi bir itiraz ve talepte bulunmayacağını peşinen kabul, beyan ve taahhüt eder.

11. Sözleşme'nin Süresi ve Fesih

11.1. Sözleşme Taraflarca imzalandığı tarihte yürürlüğe girer ve feshedilmediği sürece yürürlükte kalır.

11.2. İşbu Sözleşme, her zaman Taraflar'ın karşılıklı yazılı mutabakatı ile feshedilebilecektir.

11.3. Banka, mevzuattan kaynaklanan yükümlülükleri çerçevesinde sözleşmeyi feshetmesinin gerektiği durumlar saklı kalmak kaydıyla, herhangi bir zamanda en az 1 (bir) ay öncesinde yapacağı yazılı bildirimle; Müşteri ise, 1 (bir) ay öncesinde yapacağı bildirimle Sözleşme'yi herhangi bir tazminat ödemeksizin feshedebilecektir. Müşterinin sözleşmeyi sona erdirmesine yönelik talebini herhangi bir uzaktan iletişim aracıyla Bankamıza iletmesi yeterlidir. Banka fesih talebini aldıktan sonra Müşterinin sözleşmede yer alan yükümlülüklerini yerine getirmiş olması kaydıyla, mümkün olan en kısa süre içerisinde fesih işleminin gereklerini yerine getirir.

11.4. Müşteri tarafından Banka'ya bildirilen diğer kuruluşlar nezdindeki Müşteri hesap bilgilerinin güncel olması ve ilgili hesapların kullanılır halde bulunması Müşteri'nin sorumluluğundadır. Banka'ya bildirilen hesapların Müşteri adına kayıtlı olmaması halinde, fesih durumunda Banka tarafından ödeme yapılmayacaktır.

11.5. Cayma Hakkı

Müşteri, işbu Sözleşme'nin onaylandığı tarihten itibaren on dört gün içinde herhangi bir gerekçe göstermeksizin ve cezai şart ödemeksizin "*cayma hakkı*"nı kullanabilecektir. Cayma hakkının kullanıldığına dair bildirim cayma hakkı süresi içinde, yazılı olarak veya kalıcı veri saklayıcısı ile tarafımıza iletilmiş olması, cayma hakkının kullanılabilmesi için yeterlidir. Cayma hakkı bildirim, Nays uygulamasına ait çağrı merkezi veya e-posta adresine yapılabilecektir.

Cayma hakkının kullanıldığına ilişkin bildirim Bankamıza ulaştığı tarihten itibaren 30 gün içinde, Sözleşme uyarınca ifa edilen hizmet bedelleri ile varsa bir kamu kurum veya kuruluşuna ya da üçüncü kişilere ödenmiş olan masraflar ile mevzuat gereği ödenmesi zorunlu olan bedeller hariç tüm ödemeler Müşteri'ye iade edilir. İade işlemi, Müşteri'nin ilgili hizmeti satın alırken kullandığı ödeme aracına uygun bir şekilde, Müşteri'ye herhangi bir masraf veya yükümlülük getirmeden tek seferde yapılır.

Müşteri, cayma bildirimini Bankamıza iletmediği tarihten itibaren en geç otuz gün içinde sözleşme uyarınca ifa edilen hizmet bedelleri ile varsa bir kamu kurum veya kuruluşuna ya da üçüncü kişilere ödenmiş olan masraflar ile mevzuat gereği ödenmesi zorunlu olan bedelleri Bankamıza iade etmekle yükümlüdür. Bu süre içinde Müşteri'nin gerekli iade ve ödemeleri yapmaması halinde sözleşmeden caymadığı kabul edilir.

12. Muhtelif Hükümler

12.1. Banka, işbu Sözleşme'deki her türlü değişikliği, değişikliğin yürürlüğe girme tarihinden en az otuz gün önce Müşteri'ye bildirir. Bu bildirimde, değişikliğin kapsamına ve yürürlük tarihine yer verilir. Müşterinin, yürürlük tarihine kadar işbu Sözleşme'yi herhangi bir ücret ödemeksizin feshetme hakkı bulunmaktadır. Müşterinin bildirim tarihinden itibaren 30 gün içinde değişikliğe itiraz etmemesi halinde, değişiklik Müşteri tarafından kabul edilmiş sayılır.

12.2. Banka, Müşteri'nin Ödeme Hizmeti ile ilgili şikayet ve itiraz başvurularını, başvuru tarihinden itibaren 20 (yirmi) gün içinde Müşteri'nin başvuru yöntemini kullanarak gerekçeli biçimde cevaplandırır.

12.3. İşbu Sözleşme'den kaynaklı uyuşmazlıklarda İstanbul Merkez (Çağlayan) Mahkemeleri ve İcra Müdürlükleri yetkili kılınmıştır. Müşteri, ihtilaf halinde yetkili Tüketici Hakem Heyetleri ve Tüketici Mahkemelerine başvurma hakkına sahiptir.

12.4. Sözleşme veya yürürlükteki mevzuatta aksi belirtilmedikçe Sözleşme uyarınca yapılacak tüm bildirimler yazılı veya elektronik olarak iletilebilir. Banka, işbu Sözleşme kapsamında Müşteri'ye yönelik yapacağı bildirimleri Sözleşme'de belirtilen zamanlarda NAYS uygulaması üzerinden, SMS yoluyla ya da e-posta aracılığıyla yapacaktır.

12.5. İşbu Sözleşme kapsamında belirtilen adresler Taraflar'ın yasal tebligat adresleri olup, herhangi bir adres değişikliği karşı tarafa yazılı olarak bildirilmediği sürece bu adreslere yapılan tebligatlar geçerli addedilecektir.

12.6. Müşteri işbu Sözleşme'yi NAYS mobil uygulaması üzerinden okuyup, onaylayabilecektir. Müşteri, Sözleşme'nin bir örneğine ve işbu sözleşmedeki bilgi ve koşullara Uygulama ve/veya www.naysapp.com.tr web sitesi üzerinden ücretsiz ulaşabilecektir. Sözleşme'nin kurulması ya da Sözleşme'nin bir örneğinin yayımı sırasında yaşanan aksaklıklar ilgili olarak Müşteri Çağrı Merkezi aracılığıyla ya da Uygulama üzerinden Banka'dan bilgi ve yardım talep edebilecektir. Müşterilerimizin mobil cihazlarının işbu Sözleşme'nin 4.2. maddesinde belirtilen teknik özelliklere sahip olmaması halinde Banka'nın herhangi bir sorumluluğu bulunmayacaktır.

12.7. Uzaktan iletişim araçları kullanılarak Banka'nın temin ettiği bilgi ve belgeler, 6698 sayılı Kişisel Verilerin Korunması Kanunu, 5549 sayılı Suç Gelirlerinin Aklanmasının Önlenmesi Hakkında Kanun ve tabi olunan diğer mevzuat hükümlerine uyumlu olarak muhafaza edilecektir. Uzaktan iletişim araçları vasıtasıyla temin edilen bilgi ve belgelere Müşteri, NAYS uygulaması üzerinden ve Çağrı Merkezi aracılığıyla ilgili mevzuat hükümleri saklı kalmak kaydıyla erişebilecektir.

12.8. Veri girişindeki hataların açık ve anlaşılır bir şekilde belirlenmesine ve düzeltilmesine ilişkin teknik araçlara ilişkin bilgiler:

Müşteri/Kullanıcılar, bazı kişisel bilgilerini Nays uygulamasında "Sayfam" menüsü altında görüntüleyebilmekte ve güncelleyebilmektedir.

Müşteri/Kullanıcılar, Nays uygulaması üzerinden gerçekleştirecekleri para gönderme, borç alma ve birikim işlemlerinde ödemeye ilişkin bilgilerin özet olarak gösterildiği onay ekranında

“Geri Dön” butonuna tıklayarak ödeme işlemi tamamlandıktan sonra uygulama kullanımına devam edebilmekte ya da işlemlerine ait bilgileri düzelterek süreci tamamlayabilmektedir.

Banka

Müşteri

Müşteri Adı Soyadı:

TCKN:

Tarih:

Adres:

Telefon numarası:

E-posta adresi: