

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”) 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,

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,

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. İşbu Sözleşme'ye konu Ödeme Hizmetleri Türk Lirası ve Banka'nın hesap açtığı döviz cinsleri üzerinden sunulacaktır. 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, işbu Sözleşme'nin kabul tarihi itibarıyla 18 (on sekiz) yaşını doldurmuş 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 bildirimine 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 kredi kartı 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 sürekli 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 tanımı 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 iletildiği 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. Fiziki Kart Çıkarılması

5.13.1. Ödeme hesabına bağlı olarak fiziki kart çıkarılması, yalnızca Müşteri'nin talep etmesi halinde gerçekleştirilecektir. Fiziki kart, kredi kartı niteliğinde olmayıp, NAYS web sitesinde belirtilen işlem limitleri çerçevesinde mal veya hizmet alımından kaynaklanan ödeme işleminin gerçekleştirilmesi ve ATM'lerden para yatırılması/çekilmesi amacıyla kullanılabilir.

5.13.2. Söz konusu fiziki kart, Müşteri'nin talebi esnasında belirttiği adresine ve kimlik tespiti yapılarak sadece kendisine teslim edilebilecek, oluşturulacak fiziki kart, kart üzerinde yazılı son kullanma tarihine kadar, Türkiye içinde ve dışında üye işyerlerinde, Banka'nın doğrudan üyesi olduğu uluslararası kart kuruluşlarının yetki verdiği birimlerde ve ATM'lerde geçerli olacaktır.

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

5.13.4. 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 yapılabilecektir.

5.13.5. Fiziki kart kullanımından doğan sorumluluk, kartın zilyetliğine geçtiği andan itibaren Müşteri'ye ait olacaktır.

5.13.6. 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.

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 iletecektir.

6.1.2. Aksi Müşteri tarafından yazılı olarak belirtilmedikçe elektronik paranın hak sahibi, Uygulama'ya kayıt olan müşteri ya da adına fiziki kart basılan 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 kullanılabileceğini, 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. Ödeme Hizmetleri'ne İlişkin Özel Hükümler

7.1. İşbu Sözleşme kapsamında sağlanan ödeme hizmetleri kullanılarak temin edilen mal ve hizmetlere ilişkin ücretler ve bu ücretlerin tahsilatına ilişkin koşullar Müşteri ile Alıcı arasında belirlenecektir. Banka'nın belirtilen hususlarda herhangi bir dahli ve sorumluluğu bulunmamaktadır.

7.2. Hatalı/Yetkisiz İşlemler:

7.2.1. Müşteri, yetkilendirmedeği 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.

7.2.2. Müşterinin gerçekleşmiş bir ödeme işlemini yetkilendirmedeğini 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.

7.2.3. 7.2.1. 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 7.2.6. 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.

7.2.4. 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 bildirimin yapılmasıyla Banka ödeme aracını kullanıma kapatır. Müşteri, Banka'nın herhangi bir kusuru olmaksızın yetkisi olmayan kişiler tarafından gerek NAYS uygulamasının, gerek fiziki 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 kalktığıında Banka, Müşteri'nin onayını almak kaydıyla ödeme aracını kullanıma açar veya Müşteri'ye yeni bir ödeme aracı temin eder.

7.2.5. Kayıp veya çalıntı bir ödeme aracının kullanılması ya da müşteri güvenlik bilgilerinin gereği gibi muhafaza edilmemesi nedeniyle ödeme aracının başkaları tarafından kullanılması durumunda, gönderen, 7.2.4. no.lu madde uyarınca yaptığı bildirimden önceki 24 (yirmi dört) saat içinde gerçekleşen yetkilendirmediği ödeme işlemlerinden doğan zararın 150 (yüz elli) Türk Lirası'na kadar olan bölümünden sorumludur. Gönderen, 7.2.4. 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.

7.2.6. Gönderen, ödeme aracını hileli kullanması veya 7.2.4. no.lu maddede yer alan yükümlülüklerini kasten veya ağır ihmalle yerine getirmemesi durumunda, yetkilendirilmemiş ödeme işleminden doğan zararın tamamından sorumludur.

7.2.7. Gönderenin ödeme hizmeti sağlayıcısının 7.2.4. no.lu madde kapsamındaki bildirimin yapılabilmesi için gerekli tedbirleri almamış olması, gönderen tarafından bildirimin yapılmasına karşın ödeme hesabını donduramaması ya da ödeme aracını kullanıma kapatamaması hallerinde ödeme aracının kullanılmasından doğan zarardan gönderen sorumlu tutulamaz.

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

7.2.9. 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.

7.2.10. 7.2.6. 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.

7.3. Dijital Cüzdan İşlemleri

7.3.1. 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 onayı ve talimatı bulunduğu ispatı niteliğinde olacaktır.

7.3.2. 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 tercihinine bağlıdır. Banka, yeni iş ortaklıkları yapmaya ve mevcutları sona erdirmeye veya mevcut iş ortaklığı ile arasındaki anlaşmanın koşullarını değiştirmeye yetkilidir.

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

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

7.3.5. 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.

7.4. ATM Cihazlarının Kullanımı

7.4.1. Müşteri, ödeme hesabına para yatırılması ve ödeme hesabından 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 ya da fiziki kartını kullanarak yapabilecektir.

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

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

8. Mali Hükümler

8.1. Ödeme Hizmeti karşılığında Müşteri tarafından ödenmesi gereken ücretler hizmet nevilerine göre sınıflandırılmış şekilde www.naysapp.com.tr adresinde yer almaktadır.

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

8.3. 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 tarifesini uygulanır.

8.4. 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.

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

8.6. 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.

9. Sözleşme'nin Süresi ve Fesih

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

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

9.3. 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.

9.4. 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.

9.5. 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 bildirimin cayma hakkı süresi içinde, yazılı olarak veya kalıcı veri saklayıcısı ile tarafımıza iletilmiş olması, cayma hakkının kullanılabilmesi için yeterlidir. Cayma hakkı bildirimi, Nays uygulamasına ait çağrı merkezi veya e-posta adresine yapılabilecektir.

Cayma hakkının kullanıldığına ilişkin bildirimin 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 ilettiği 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.

10. Muhtelif Hükümler

10.1. 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.

10.2. 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.

10.3. 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.

10.4. 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.

10.5. 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.

10.6. 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.

10.7. 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.

Banka

Müşteri