

BİREYSEL BANKACILIK HİZMETLERİ SÖZLEŞMESİ

Colendi Bank A.Ş. ("**Banka**") ile bankacılık ürün ve hizmetlerinden yararlanan ve Sözleşme sonunda adı-soyadı ve kimlik bilgisi yer alan kişi ("**Müşteri**"), Bireysel Bankacılık Hizmetleri Sözleşmesi ("**Sözleşme**") kapsamında belirtilen tüm işlemler ile sunulan hizmetlere ilişkin aşağıdaki koşulların uygulanması hususunda anlaşmışlardır.

Banka ile Müşteri arasında imzalanan/onaylanan işbu Sözleşme, www.colendibank.com web sitesi ("**Web Sitesi**"), ColendiBank Mobil ("**Dijital Kanal**"), ColendiBank Destek Merkezi ("**Destek Merkezi**"), Fiziksel Büro kanallarından ve Banka'nın çıkardığı her türlü dijital platform/uygulama üzerinden hizmet veren, müşterilerin uzaktan bankacılık işlemlerini gerçekleştirebildikleri dijital bankacılık uygulamalarını düzenleyen çerçeve hükümleri içermektedir.

Şüpheye mahal vermemek adına, yukarıda sayılan iletişim kanallarının bütünü Banka Kanalları'nı ifade etmektedir.

1. SÖZLEŞME'NİN KAPSAMI VE TEMEL HÜKÜMLER

- 1.1. İşbu Sözleşme, yeni bir Bireysel Bankacılık Hizmetleri Sözleşmesi imzalanmadıkça/onaylanmadıkça, Banka nezdinde açılmış ve açılacak tüm hesaplar ve ürünler için geçerli olacaktır.
- 1.2. Banka, Müşteri'nin paylaştığı tüm verilerini 6698 sayılı Kişisel Verilerin Korunması Kanunu çerçevesinde kaydeder, saklar, günceller ve işler. Ayrıca, Müşteri'ye talep ettiği bankacılık hizmetlerini sunabilmek ve yasal veya sözleşmesel yükümlülüklerini yerine getirebilmek amacıyla, kişisel verilerini ve sair müşteri verilerini mevzuatın izin verdiği yurtiçi veya yurtdışındaki 3. kişi ve kurumlarla paylaşabilir veya 3. kişi ve kuruluşlardan hakkında bilgi toplayabilir.
- 1.3. Banka'nın şifre ve güvenlik bilgilerini korumak ve 3. kişilerin eline geçmesini önlemek Müşteri'nin sorumluluğundadır. Aksi takdirde doğabilecek tüm hukuki ve mali zararların karşılanması sorumluluğu Müşteri'ye aittir.
- 1.4. Banka'nın sunduğu tüm nakdi ve gayri nakdi kredilerden yararlanmak isteyen Müşteri'nin ilgili kredi için ayrı kredi sözleşmesi imzalaması gerekmekte olup, ilgili kredi sözleşmeleri ve ekleri işbu Sözleşme'nin eki ve ayrılmaz bir parçasıdır.

2. HESAPLAR

2.1. Vadesiz Hesaplar

- 2.1.1. Vadesiz TL hesabı, Banka müşterisi olma sürecinin tamamlanması akabinde otomatik olarak açılır. TL harici para birimleri için vadesiz hesaplar, Banka'nın uygun gördüğü yabancı para birimleri üzerinden Müşteri tarafından açılabilir.
- 2.1.2. Müşteri, vadesiz hesabına elektronik para transferi yoluyla veya Banka tarafından bildirilecek farklı kanallar üzerinden para yatırabilecek/çekebilecektir. Banka, bu tür hesaplara faiz verip vermemekte serbesttir.
- 2.1.3. Müşteri, talebi halinde vadesiz hesaplarda bulunan mevcudunu, Türk Medeni Kanunu'nun rehinlere ve hapis hakkına, Türk Borçlar Kanunu'nun alacağın devir ve temlikine, takasa dair hükümleri ile diğer kanunların verdiği yetkiler ve koyduğu yükümlülükler saklı kalmak kaydı ile geri alma hakkına sahiptir.

2.2. Vadeli Hesaplar

- 2.2.1.** Vadeli hesap, önceden tayin edilen vadede, Banka tarafından ilan edilen tutarın altında olmayan anaparanın Banka'nın uyguladığı faiz oranı üzerinden hesaplanan bir faiz tutarı ile nemalandırıldığı hesap türüdür.
- 2.2.2.** Vadeli hesaptan vadesinden önce para çekilmesinin talep edilmesi ve bu talebin Banka tarafından kabul edilmesi halinde Banka, Bankacılık Mevzuatından kaynaklanan yükümlülükler saklı kalmak kaydıyla, çekilen ve/veya hesapta bırakılacak paraya faiz işletip işletmemeye, işlettiği takdirde ise vadesiz hesaplar için uygulanan faiz veya başkaca uygun göreceği faiz oranını uygulamaya, hesaptan çekiliş yapıldığı zaman ve/veya çekilen miktar itibarıyla farklı faiz oranları belirlemeye yetkilidir. Banka, kendi takdir yetkisi doğrultusunda belirleyerek ilan edeceği tutarın altındaki değere sahip varlıklar için vadeli hesap açmama hakkına sahiptir.
- 2.2.3.** Vade tarihinde kapatılmayan hesap için, Müşteri'nin yeni vade sonunun resmi tatil/hafta sonu tatiline gelmesi ve bu vadenin ilk iş gününe ötelenmesi hususunda talimat vermesi durumunda yeni bir vade, söz konusu talimatın verilmemesi durumunda ise aynı vade ve yenileme tarihinde geçerli olan faiz oranı üzerinden vadeli hesap yenilenmiş sayılır.

2.3. Yabancı Para Tevdiatı Hesapları

- 2.3.1.** Mevzuat hükümleri saklı kalmak üzere ve Müşteri'nin aksine yazılı bir talimatı olmadığı takdirde, hesabın açıldığı para cinsinden başka bir para cinsiyle hesaba yatan miktarlar Banka tarafından hesabın açıldığı para cinsine çevrilir. Banka, bir para cinsinden bir başka para cinsine çevrilen tutarlar için işlem tarihinde geçerli olan komisyon ve giderleri Müşteri'den tahsil edebilir. Banka dilerse parayı yatırıldığı para cinsinde bırakıp, bu hesap cinsinde resen yeni bir hesap açmaya yetkilidir.
- 2.3.2.** Müşteri işbu Sözleşme kapsamında faks, telefon, elektronik posta veya elektronik işlem platformları dahil sair elektronik araçlar ile Banka'ya döviz alım-satım emri verebilir. Bu şekilde verilen emirler yazılı hale getirilmese dahi bizzat Müşteri'den sadır olmuş ve Müşteri'nin gerçek iradesini yansıtır sayılacaktır. Faks mesajları, sözlü döviz alım-satım emirlerine ilişkin telefon kayıtları ile elektronik emirlere ilişkin ekran dökümleri dahil her türlü kayıtlar Hukuk Muhakemeleri Kanunu'nun 199. Maddesi kapsamındaki belgelerden olup, Tarafları bağlayıcıdır. Müşteri her halükarda sözlü olarak verdiği döviz alım-satım emirlerini aynı gün içinde yazılı hale getirmek ve Banka'ya teslim etmekle yükümlüdür.
- 2.3.3.** Müşteri, döviz alım satım emirlerini açık ve doğru bir şekilde vermekle yükümlü olup, eksik veya açık olmayan döviz alım satım emirlerinden kaynaklanabilecek zararlardan Banka sorumlu tutulmayacaktır. Banka Müşteri'nin döviz alım-satım emirlerini kısmen veya tamamen kabul etmeme hakkına sahiptir.
- 2.3.4.** Müşteri'nin TL dışındaki yabancı para birimi cinsindeki mevcut alacak bakiyelerinin karşılıkları, Banka'nın muhabirleri nezdinde ilgili para birimi cinsinden Banka adına fakat Müşteri'nin hesabına riskleri Müşteri'ye ait olmak üzere yatırılır.
- 2.3.5.** Yabancı paraya ilişkin işlemlerde, hesabın döviz cinsine göre Banka'nın ilan etmiş olduğu işlem anındaki alış veya satış kurları uygulanır. Banka, hesabın cinsinden olmayan ödeme talimatlarını kabul edip etmemekte serbesttir. Virman işlemlerinde, bir para cinsinden başka para cinsine çevirmelerde doğabilecek zararlar Müşteri'ye ait olup, Müşteri, kurlar arasında oluşabilecek farka ve söz konusu zarara tekabül eden TL'ler ile bundan doğacak BSMV ve kambiyo muamelelerinden doğan vergilerin Banka nezdindeki TL ya da Vadesiz Döviz Tevdiat Hesaplarına borç kaydedilmesi hususunu kabul eder.
- 2.3.6.** Müşteri, Banka'nın kullanmakta olduğu döviz işlem platformlarındaki bankalar arası piyasadaki en iyi alım-satım fiyatlarındaki değişimlerini de dikkate alarak sistemindeki alış-satış kurunu değiştirdiğini, Banka'nın kur değişikliklerini dilediği şekilde yapabileceğini ve Banka kanallarından işlem yapılmasının Banka'nın kurlarını kabul etmek manasına geldiğini kabul, beyan ve taahhüt eder. Banka Kanalları'ndan döviz alım-satım kurlarının, sistemde gerçekleşen herhangi bir hatadan dolayı, aktif piyasa kurlarından makul olmayan düzeyde farklı olması halinde Banka, ilgili kurlarla gerçekleşen işlemleri iptal ve bu süreçten sağlanması muhtemel haksız kazancı talep etmeye yetkilidir.

2.4. Kredili Mevduat Hesabı (KMH)

Müşteri'ye kredili mevduat hesabı açılması, KMH limiti tanımlanması ve Müşteri'nin bu limit kapsamındaki kullanımları işbu Sözleşme ile özel koşulların düzenlendiği KMH sözleşmesi ve formları kapsamında yerine getirilir.

3. BANKA KARTLARI

- 3.1. Banka Kartı'nın kullanımından doğan sorumluluğu, Sözleşme'nin imzalanması/onaylanması koşuluyla, Banka Kartı'nın Müşteri'nin fiziken teslim aldığı veya mobil uygulamadan Banka Kartı numarasının öğrenildiği andan itibaren, Müşteri'ye aittir. Müşteri, dilediği zaman mobil uygulama üzerinden kartı kapatma hakkına sahiptir.
- 3.2. Müşteri, kendisine tevdi edilen Banka Kartı ile ilişkili tüm şifre, kod ve kimliği belirleyici diğer bilgileri güvenli bir şekilde korumak ve başkaları tarafından kullanılmasına engel olacak önlemleri almakla yükümlüdür.
- 3.3. Müşteri, hesaplarından yalnızca birini ana hesap olarak belirleyebileceğini ve sadece bu hesaptan işlem yapabileceğini, ancak talep edilmesi halinde Banka Kartı'nın tüm vadesiz hesaplara ulaşılabilir ve işlem yapılabilir şekilde açılabilirliğini kabul ve beyan etmektedir.
- 3.4. Müşteri, Banka Kartı'nın kaybolması, çalınması veya iradesi dışında gerçekleşmiş herhangi bir işlemi öğrenmesi durumunda Destek Merkezi, Fiziki Büro veya Dijital Kanallar aracılığıyla bildirimde bulunarak Banka'yı derhal bilgilendirmek zorundadır.
- 3.5. Müşteri, Banka'ya yapacağı Banka Kartı'nın kayıp ve çalıntı bildiriminden önceki 24 (yirmidört) saat içinde gerçekleşen hukuka aykırı kullanımdan doğan zararlardan 150 TL (YüzElliTürkLirası) ile sınırlı olmak üzere sorumludur. Hukuka aykırı kullanımın, Müşteri'nin ağır ihmeline veya kastına dayanması veya bildirimin yapılmaması hallerinde bu sınır uygulanmaz. Müşteri, ilgili sigorta prim bedelini ödemek koşuluyla bildirimden önceki 24 (yirmidört) saat içinde gerçekleşen hukuka aykırı kullanımdan doğan zararlar ilgili yasal sorumluluk tutarı için sigorta yaptırılmasını talep etme hakkına sahip olup, Müşteri'nin talebi halinde 150 TL (YüzElliTürkLirası) üzerinden hesaplanacak sorumluluk priminin ödenmesi kaydıyla Banka tarafından sigorta yaptırılabilir.
- 3.6. Banka, 30 (otuz) gün öncesinde Müşteri'ye SMS veya e-posta yoluyla bildirmek kaydıyla veya haklı nedenlerin varlığı halinde derhal Banka Kartı'nı iptal edebilir.

4. ÖDEME HİZMETLERİNE İLİŞKİN HÜKÜMLER

- 4.1. Ödeme hizmetleri hesabın para birimi üzerinden gerçekleştirilebilecektir.
- 4.2. Müşteri, ödeme hizmetlerinin gerçekleştirilebilmesi için gerekli olan veya Banka tarafından talep edilen bilgi ve belgeleri Banka'ya derhal vermekle yükümlü olduğunu kabul ve beyan eder.
- 4.3. Müşteri, bilgilerin açık, anlaşılır ve doğru olmasından sorumludur. Müşteri tarafından verilen bilgilere ve ödeme emrine uygun şekilde yapılan veya onaylanan ödeme işlemi doğru gerçekleştirilmiş sayılır ve bu işlemlere ilişkin Banka'nın herhangi bir sorumluluğu yoktur.
- 4.4. Ödeme işlemine ilişkin talimat/onay; Banka Kanalları üzerinden veya Banka'nın kararlaştırabileceği sair yöntemler vasıtasıyla ödeme işleminin gerçekleşmesinden önce ya da sonra verilebilecektir. Ödeme emri Banka'ya ulaştığında, Banka söz konusu işlemi gerçekleştirme konusunda yetkilendirilmiş sayılır. Müşteri'nin talimatı/onayı, açık olabileceği gibi zımni (susma, itiraz etmeme vs.) de olabilir.
- 4.5. Ödeme Hizmetlerine ilişkin mevzuatta düzenlenen ödeme emrinin geri alınmasına ilişkin şartlar saklı olmak üzere, Müşteri, ödeme emrini, Banka'nın ödeme emrini kabul etmesinden sonra geri alamaz. Ancak Banka, ödeme emrinin henüz gerçekleşmediği hallerde, ödeme emrinin gerçekleşmesinden makul süre önce kendisine ulaşan ödeme emrinin geri alınması talebini kabul edebilir.
- 4.6. Banka, ödeme emrinin mevzuata, uluslararası düzenlemelere veya Sözleşme'ye aykırı olması ya da diğer haklı nedenlerin varlığı halinde ödeme emrini yerine getirmeyi reddedebilir.

- 4.7.** Ödeme emrinin Banka tarafından alınma zamanı, talimatın Banka'ya ulaştığı andır. Ödeme emri, Banka tarafından farklı bir işlem saati belirlenmemişse iş günlerinde en geç saat 16:00'a kadar kabul edilir. Bu saatten sonra veya iş günü dışında Banka'ya ulaşan ödeme talimatları, bu tarihi izleyen ilk iş günü alınmış sayılır. Banka dilerse ve mümkünse, bu saatten sonra ulaşan ödeme emrini aynı gün işleme alabilir. Tahsilatına aracılık edilen ödemelerde ilgili kurumların en son işlem kabul etme saatleri geçerli olup, bu saatlerden sonra ulaşan talimatlar izleyen ilk iş günü alınmış sayılır.
- 4.8.** Ödemenin belirli bir günde/dönemin sonunda veya Müşteri'nin ödemeye ilişkin fonları Banka'nın tasarrufuna bıraktığı günde gerçekleştirilmesinin kararlaştırılması halinde, ödeme için kararlaştırılan gün ödeme emrinin alınma zamanı olarak kabul edilir. Kararlaştırılan günün Banka için iş günü olmaması halinde, ödeme emri izleyen ilk iş günü alınmış sayılır. Banka, ödeme aracı için harcama limiti belirleyebilir, değiştirebilir, iptal edebilir. Müşteri, ödeme aracını belirlenen limitleri dahilinde kullanmayı beyan ve kabul eder.
- 4.9.** Muhabir bankalarca ücret, masraf, komisyon gibi kesintiler yapılabileceğinden ödeme tutarı alıcıya tam olarak ulaşmayabilecek veya işlemin gerçekleşmemesi/iade edilmesi gibi hallerde muhabir bankalarca kesintiler yapılabilecektir. Bu kesintilerden dolayı sorumluluk tamamen Müşteri'ye ait olup, Banka sorumlu değildir.
- 4.10.** Ödeme aracının hileli veya yetkisiz kullanımı şüphesi doğması, kaybolması, çalınması veya iradesi dışında gerçekleşmiş herhangi bir işlemi öğrenmesi halinde, Müşteri durumu derhal Destek Merkezi'ne bildirmek ve ödeme aracını kullanıma kapatmak zorundadır. Aksine davranışlarının tüm sonuçlarından Müşteri sorumludur. Bu durumlar Banka tarafından tespit edilirse Banka, Müşteri'yi kapatma gerekçesiyle ilgili olarak bilgilendirerek ödeme aracını kullanıma kapatabilir veya gerekli gördüğü başkaca önlemleri alabilir. Ödeme aracının kullanıma kapatılma sebebinin ortadan kalkması veya Banka'nın uygun görmesi halinde, ödeme aracı kullanıma açılabilir veya yeni bir ödeme aracı temin edilebilir. Müşteri, kayıp veya çalıntı bir ödeme aracının kullanılması ya da kişisel güvenlik bilgilerinin gereği gibi muhafaza edilmemesi nedeniyle ödeme aracının başkaları tarafından kullanılması durumunda, Banka'ya yapacağı bildirimden önceki 24 (yirmidört) saat içinde gerçekleşen yetkilendirmedeği ödeme işlemlerinden doğan zararın 250 TL'ye (ikiYüzElliTürkLirası) kadar olan bölümünden sorumludur.
- 4.11.** Müşteri, yetkilendirmedeği veya hatalı gerçekleştirilmiş ödeme işlemini öğrendiği andan itibaren Banka'ya gecikmeksizin bildirmek suretiyle işlemin düzeltilmesini ister. Düzeltme talebi, her halükârda ödeme işleminin gerçekleştirilmesinden itibaren 13 (onüç) ayı aşamaz.
- 4.12.** Ödeme işleminin, Müşteri'nin ödeme emri/onayı bulunmadığı halde yapıldığının veya Banka sisteminden veya Banka personelinden kaynaklanan nedenlerle Müşteri'nin verdiği talimata/onaya uygun yapılmadığının, hatalı yapıldığının ispat edildiği hallerde Banka, ödeme işlemine ilişkin tutarı Müşteri'ye derhal iade eder veya borçlandırılan ödeme hesabını eski durumuna getirir.
- 4.13.** Ödeme aracı kaybolan, çalınan veya iradesi dışında gerçekleşmiş herhangi bir işlemi öğrenen Müşteri'nin duruma ilişkin Banka'ya bildirim yapabilmesi için Banka'nın gerekli tedbirleri almamış olması, Müşteri'nin zamanında bildirim yapmış olmasına karşın Müşteri'nin hesabını dondurmaması ya da ödeme aracını kullanıma kapatamaması hallerinde ödeme aracının kullanılmasından doğan zarardan Müşteri sorumlu tutulamaz.
- 4.14.** Banka, ödeme işleminin ödeme emrine uygun olarak gerçekleştirilmesinden Müşteri'ye karşı sorumludur. Banka'nın bu sorumluluğu ödeme işlemine konu tutarı, ödeme işleminin azami tamamlanma süresi içerisinde ödeme emrine uygun olarak alıcının ödeme hizmeti sağlayıcısının hesabına aktarmakla sınırlı olup, sorumluluğunun söz konusu olduğu hallerde ilgili tutarı gecikmeden Müşteri'ye iade eder veya hesabı eski duruma getirir. Söz konusu tutarın alıcının ödeme hizmeti sağlayıcısının hesabına ulaşmasından sonra, ödeme hizmeti alıcısına ödemenin doğru şekilde yapılmamasından Banka sorumlu değildir. Ödeme işlemindeki bilgiler hatalı, eksik, çelişkili vs. ise, Banka tutarı geldiği yere iade etmeye yetkili olup, iade ettiği hallerden sorumlu tutulamaz.
- 4.15.** Bir ödeme işleminin mevzuat, uluslararası düzenlemeler, yaptırımlar, uygulamalar, idari, adli vs. kararlar veya işlemler gereği alıkonulması/el konulması, gerçekleşmemesi gibi durumlardan Banka sorumlu değildir, sorumluluk tamamen Müşteri'ye aittir.

- 4.16.** Ödeme işlemi, işlem anındaki Banka'nın kurlarına uygun gerçekleştirilir. Müşteri bu sebeple geri ödeme koşullarının olduğu iddiasını döviz kurundan kaynaklanan nedenlere dayandıramaz.
- 4.17.** Ödeme işlemine ilişkin onayın doğrudan Banka'ya verilmesi veya ödemenin gerçekleştirilmesi gereken tarihten en az 1 (bir) ay önce Müşteri'ye bildirimde bulunulması hallerinde ödeme işlemi için Müşteri'nin herhangi bir geri ödeme talep etme hakkı yoktur.

5. ÜCRET, ORAN, MASRAF VE KOMİSYONLAR

Tüm ürün, hizmet ve işlemler için Sözleşme'nin eki olan ürün bilgi formunda yer alan ve Banka'nın Web Sitesi'nde yayınlanmakta olan ücret, oran, masraf ve komisyonlar geçerlidir. İlgili ürün, hizmet veya işlemlerin kullanılması durumunda bu ücret, oran, masraf ve komisyonlar Banka tarafından Müşteri hesabından/hesaplarından ek bir talimata gerek olmaksızın tahsil edilir. Müşteri'nin hesaplarında yeterli bakiye bulunmaması halinde; Müşteri bu tutarları Banka'nın ilk talebinde derhal, nakden ve tamamen ödeyecektir. Müşteri; ürün, hizmet ve işlemlere ilişkin ek bilgi, daha sık bilgilendirme veya bilginin farklı bir yöntemle iletilmesini talep etmesi halinde, Banka'nın ücret talep etme hakkı olduğunu kabul, beyan ve taahhüt eder.

6. MÜŞTERİ HESAPLARINA İLİŞKİN YAPILAN İŞLEMLER VE BANKA'NIN TAKAS, REHİN VE MAHSUP HAKKI

- 6.1.** Müşteri'nin, Banka'ya olan borçlarının, onaylanan ödeme koşulları ve/veya bilgilendirmeler çerçevesinde, zamanında ve eksiksiz ödenmesi gerekmektedir. Aksi takdirde Banka, Müşteri'nin Banka nezdindeki tüm hesapları ve mal varlığı üzerinde bloke, takas, mahsup, hapis ve rehin hakkına sahiptir.
- 6.2.** Müşteri hesaplarına sistem veya personel hatası gibi sebeplerle fazla ödeme yapıldığında, fazla ödenen tutar Müşteri talimatı olmaksızın geri alınır. Müşteri, talep edildiği anda ilgili tutarı derhal ve tek seferde ödemekle yükümlüdür.
- 6.3.** Müşteri'nin para transferi ve ödeme işlemleri alıcının tutarı kabul etmemesi, hesabının müsait olmaması, sistemsel veya teknik bir arıza oluşması, hesap üzerinde haciz veya tedbir olması gibi nedenlerden dolayı gerçekleştirilemeyebilir. Bu gibi durumlarda Banka Müşteri'yi bilgilendirir.

7. BANKA KANALLARI

7.1. Dijital Kanal

- 7.1.1.** Banka, hizmeti sunan taraf olması nedeniyle dijital bankacılık hizmetleri kapsamına dahil edeceği bankacılık hizmetinin çeşit ve unsurlarını serbestçe belirleyebilir, hizmetin verilmesine ara verebilir veya hizmeti tamamen durdurabilir.
- 7.1.2.** Banka tarafından Dijital Kanallar üzerinden sunulacak dijital bankacılık hizmetleri, Müşteri'nin sisteme girdiği bilgiler doğrultusunda gerçekleştirilir. Bu nedenle hatalı bilgi girişi (eksik tutar girilmesi, hatalı vergi türünün girilmesi vb.) nedeniyle doğacak zararlardan Banka sorumlu değildir.
- 7.1.3.** Müşteri, Dijital Kanallar üzerinden Banka tarafından kendisine verilen şifre/parola veya Müşteri'nin belirlediği diğer kimlik doğrulama araçları ile bankacılık işlemlerini yapabilir. Söz konusu şifre/parola veya diğer kimlik doğrulama araçları kullanılarak yapılan işlemlerin Müşteri tarafından yapıldığı kabul edilir ve Müşteri için bağlayıcıdır. Söz konusu şifreler ve diğer kimlik doğrulama yöntemleri kullanılmak suretiyle işlem yapıldığı durumlarda, Banka'nın işlemi yapan kişilerin kimliklerini araştırma yükümlülüğü bulunmamaktadır.

- 7.1.4.** Müşteri, Banka tarafından kendisine iletilen şifre/parola ve diğer bilgilerin güvenliğinin sağlanması ve üçüncü kişilerle paylaşılmamasını sağlamakla yükümlüdür. Müşteri, Banka Kanalları'na ait şifre/parola veya diğer kimlik doğrulama yöntemlerine ilişkin bilgilerin üçüncü kişilerin eline geçmesi veya herhangi bir surette irade dışında kullanılması hallerinde, derhal Banka'yı haberdar etmelidir. Aksi durumda, Banka'ya bildirimin yapıldığı zamana kadar geçecek süre içinde yapılacak işlemler sebebiyle meydana gelebilecek her türlü zarardan Müşteri sorumludur.
- 7.1.5.** Müşteri 5070 Sayılı Elektronik İmza Kanunu uyarınca elektronik imza olarak kullanılabilecek mobil imza uygulamasında Müşteri'ye gelen imzalama mesajında belirtilen kod numarası veya mesaj ile işlemi gerçekleştirdiği Dijital Kanal'da bulunan kod numaraları veya mesajların kendisi tarafından karşılaştırılması gerektiğini kabul etmektedir. Anılan mevzuat hükümleri gereğince ıslak imzaya eş değer güvenli elektronik imzanın ve mobil imzanın Dijital Kanallar'da kullanılmasına ilişkin üçüncü taraflarca sağlanan hizmetlerde ortaya çıkabilecek aksaklıklardan Banka sorumlu değildir.
- 7.1.6.** Müşteri, Dijital Kanallar dahil diğer Banka Kanalları aracılığıyla Banka'ya iletilen talimatların "yazılı işlem talimatı" niteliğinde olduğunu kabul, beyan ve taahhüt etmektedir.
- 7.1.7.** Banka, Dijital Kanallar'ın Müşteri tarafından Banka tarafından belirlenen süre içerisinde hiç kullanılmaması halinde Müşteri'nin şifresini iptal edebilir ve bu hizmetten yararlanmasına son verebilir.
- 7.1.8.** Müşteri'ye Banka tarafından tek kullanımlık şifre (OTP) üretebilen cihazlar ile cep telefonuna veya bilgisayara yüklenebilen uygulamaların tahsis edilmesi halinde, söz konusu cihazın kaybolması, çalınması veya uygulamaların bozulması, yüklenememesi, teknik problemler vb. sebepler ile kullanılamaması durumunda Müşteri, Banka'ya derhal bilgi vermekle yükümlüdür. Banka'ya bildirimin yapıldığı zamana kadar geçen süre içerisinde Müşteri'ye ait hesap üzerinden yapılan işlemler ile ilgili Banka'nın herhangi bir sorumluluğu bulunmamaktadır.
- 7.1.9.** Banka, Dijital Kanallar'da kullanılacak şifre/parolaların SMS/SIM aracılığı ile belirlenmesine veya cep telefonuna gönderilmesine yönelik işlemler esnasında Müşteri'nin kayıtlı cep telefonundan gelen SMS'lere veya SIM mesajlarına itibar ederek işlem yapar.
- 7.1.10.** Müşteri'nin sahibi olduğu cep telefonu veya SIM kartın çalınması veya kaybolması halinde bu durumun derhal Banka'ya bildirilmesi gerekmektedir. Cep telefonu veya SIM kartın herhangi bir nedenle üçüncü şahıslar tarafından kullanılması veya GSM operatörleri veya üçüncü şahıslar tarafından kopyalanması sonucunda ortaya çıkan zararlardan Banka sorumlu değildir.
- 7.1.11.** Müşteri, cep telefonu numarası bilgisinin, kimliğinin tespit edilmesini sağlayan bir güvenlik bileşeni olarak kullanılmak üzere, müşterisi olduğu mobil operatör sistemleri ile paylaşılmasını kabul etmektedir.

7.2. Destek Merkezi

- 7.2.1.** Dijital bankacılık hizmetleri, Müşteri'ye Banka tarafından Web Sitesi'nde veya diğer Dijital Kanallar'da ilan edilen telefon numaraları aracılığı ile de verilebilir. Banka'nın iletişim kanallarında değişiklik olması halinde, söz konusu değişiklikler Banka tarafından Web Sitesi'nde veya diğer iletişim kanallarında bildirilir.
- 7.2.2.** Müşteri ile güvenli ve sağlıklı bir telefon görüşmesi yapılamadığı durumlarda Banka, işleme başlamama veya başlamış olduğu işlemi devam ettirmeme ve gerekli görülen güvenlik tedbirlerini belirleme hakkına sahiptir.
- 7.2.3.** Müşteri ile Banka arasında Banka Kanalları'ndan yapılan tüm görüşmeler (sesli, görüntülü vb.), hizmet kalitesi ve güvenilirliğinin sağlanması ve oluşabilecek her türlü olasığa karşı Banka'nın tedbir alabilmesi amacıyla kaydedilebilir.

7.3. Fiziki Büro

Banka, ilgili mevzuat gereği müşteri şikâyetlerini ele almak üzere açtığı/açacağı fiziksel büro aracılığıyla Müşteri'ye dijital bankacılık hizmetlerini sunulabilecektir. Müşteri fiziki büro ile ilgili detaylı bilgiye Banka'nın Web Sitesi üzerinden ulaşabilir.

8. ULUSLARARASI ANLAŞMALAR ÇERÇEVESİNDEKİ HÜKÜMLER

- 8.1.1.** Banka'nın, uluslararası anlaşmalar doğrultusunda, FATCA, OECD, CRS vb. ve karşılıklı bilgi değişimine ilişkin düzenlemeler kapsamında, müşterilerin Türkiye dışındaki bir ülkede vergi mükellefi olup olmadığını tespit etme ve T.C. Maliye Bakanlığı'na bildirme yükümlülüğü bulunmaktadır. Müşteri, müşteri kabul sürecinin bir parçası olarak, Türkiye dışında bir ülkede mükellef olup olmadığını beyan etmeyi, bu kapsamda Banka'nın gerekli olan her türlü bilgi ve belgeyi talep edebileceğini, hesap bilgileri, kimlik ve adres bilgileri gibi her türlü müşteri bilgisini ve ilgili belgeleri mevzuatla yetkili kılınmış kurumlarla, yerli ve yabancı yetkili vergi otoriteleri ile paylaşabileceğini kabul, beyan ve taahhüt eder.
- 8.1.2.** Müşteri'nin bilgilerinde vergisel olarak Türkiye dışındaki bir ülke ile herhangi bir bağının bulunduğunu gösterebilecek bir değişiklik olması halinde (yurtdışında ikamet etme, vergisel olarak yurtdışında yerleşik olma gibi) Müşteri yeni bir form ve sair belge ile vergi mükellefi olma durumunu derhal bildireceğini, mevcut durumunda değişiklik olması halinde de 30 (otuz) gün içinde Banka'yı bilgilendireceğini, kabul, beyan ve taahhüt eder.
- 8.1.3.** Müşteri'nin beyanlarının doğru olmaması durumunda hem ulusal hem de ilgili uluslararası mevzuat hükümleri uyarınca yaptırıma tabi olabileceğini bilir ve kabul eder.

9. DİĞER HÜKÜMLER

- 9.1.** Müşteri, Banka'nın üçüncü kişilerle yapmış olduğu iş birlikleri sonucu sunulan ürün ve hizmetleri kullanması halinde, söz konusu ürün ve hizmetlerin kullanım amacıyla sınırlı olmak üzere, Banka'nın vakıf olduğu müşteri sırlarının, iş birliğinin diğer taraflarıyla ve ilgili kurum ve kuruluşlarla paylaşılmasına muvafakat ettiğini beyan eder.
- 9.2.** Müşteri, Banka'nın sunduğu hizmetlerden yararlanmak suretiyle üçüncü şahıslardan almış olduğu mal ve hizmetlerin kalitesine, cinsine, zamanına vs. ilişkin ayıplardan Banka'nın hiçbir şekilde sorumlu olmadığını kabul ve beyan eder.
- 9.3.** Banka, Bankacılık Kanunu ve ilgili mevzuat hükümleri uyarınca nezdindeki tüm mevduatların, Tasarruf Mevduatı Sigorta Fonu Kurulu ("TMSF") tarafından belirlenen kısmını sigorta ettirir.
- 9.4.** Müşteri'nin Banka'daki tüm mevduat ve alacakları en son talep, işlem veya yazılı talimat tarihinden başlayarak 10 (on) yıl içinde aramaması halinde zamanaşımına uğrar ve Bankacılık Düzenleme ve Denetleme Kurumu tarafından belirlenen esaslara uygun olarak Müşteri'ye bildirildikten ve ilan edildikten sonra, Müşteri'ye ulaşamadığı durumlarda, TMSF'ye veya Yatırımcı Tazmin Merkezi'ne devredilir. Bu işlemlerle ilgili detaylı bilgilere Web Sitesi'nde yer verilmektedir.
- 9.5.** Müşteri, bu Sözleşme'yi imzalayarak/onaylayarak Banka ile paylaştığı tüm kimlik, adres ve diğer bilgilerinin doğruluğunu kabul eder. Müşteri, Banka'ya vermiş olduğu bilgilerde meydana gelebilecek ad, soyad, telefon, adres, medeni durum, yasaklılık, kısıtlama, yetki/yetkili değişikliği ile bunlarla sınırlı olmaksızın her türlü değişiklikleri derhal Banka'ya yazılı olarak bildirmek ve değişikliğe ilişkin Banka tarafından talep edilecek usulüne uygun olarak düzenlenmiş belgeleri sunmak zorunda olduğunu kabul ve beyan eder. Aksi takdirde Müşteri'nin mevcut bilgileriyle yapılan işlemler ve Banka'da son kayıtlı adreslerine yapılan bildirimler geçerli sayılacaktır.
- 9.6.** Müşteri ve Banka arasında bilgi ve bildirimlerin iletilmesinde; Müşteri'nin Banka'ya bildirdiği GSM numarası üzerinden SMS, e-posta, KEP veya anlık bildirim (push notification) gibi iletişim araçları kullanılabilir.
- 9.7.** Müşteri, 5549 sayılı Suç Gelirlerinin Aklanmasının Önlenmesi Hakkında Kanun ve ilgili yönetmelikler uyarınca, Dijital Kanallar ve Destek Merkezi üzerinden sadece kendi adına ve hesabına işlem yapabileceğini kabul ve beyan eder. Müşteri, kendi adına ancak başkası hesabına hareket etmesi durumunda, işlem öncesinde yazılı veya Dijital Kanallar veya Destek Merkezi üzerinden bildirimde bulunmakla yükümlüdür.

- 9.8.** Müşteri, Banka ile sürekli bir iş ilişkisi kurmadan ve bu Sözleşme kapsamında işlem yapmadan önce talep edilen bilgi ve belgeleri sağlamayı kabul eder. Banka, suç gelirlerinin aklanması, terörizmin finansmanı ve uluslararası finansal ve ekonomik yaptırımlarla ilgili düzenlemeler çerçevesinde müşteriyi tanıma sorumlulukları kapsamında işlem taleplerini yerine getirmeme, reddetme ve gerektiğinde tek taraflı olarak sürekli iş ilişkisini sonlandırma yetkisine sahiptir.
- 9.9.** Banka, Müşteri veya Müşteri vekili/vasisi tarafından yapılan işlemleri inceleme, reddetme veya ilgili mercilere bildirme hakkını saklı tutar. Müşteri, vekaletname ile yapılan işlemlerde, vekaletnamenin sona erdiğinin Müşteri tarafından Banka'ya bildirilmediği sürece, bu vekaletnameye istinaden yapılacak işlemlerin vekaletnamede verilen yetkilerle sınırlı olmak üzere bağlayıcı olacağını, Banka'nın, vekaletnamenin sahte veya tahrif edilmiş olmasından doğabilecek zararlardan sorumlu olmayacağını, gerçeğe aykırı beyanda bulunması halinde, Banka'nın ilgili mevzuat kapsamında işlem kısıtlama, hesap dondurma veya sona erdirmeye gibi yetkileri bulunduğunu kabul, beyan ve taahhüt eder.
- 9.10.** Müşteri'nin, işbu Sözleşme'yi imzaladığı/onayladığı tarihten itibaren 14 (ondört) gün içinde, hiçbir gerekçe göstermeden cayma hakkı bulunmaktadır. Müşteri'nin cayma hakkını kullanabilmek için belirtilen süre içinde Destek Merkezi'ni arayarak bildirimde bulunması ve bu Sözleşme ve Sözleşme'ye ek olarak düzenlenmiş diğer sözleşmeler gereğince varsa geri ödenmesi gereken tutarları, 30 (otuz) gün içerisinde, Banka tarafından ifa edilen hizmet bedellerinin anapara, işlemiş olan faiz ve vergileriyle birlikte ödemesi gerekir. Müşteri bu ödemeyi zamanında yapmaması durumunda cayma hakkını kaybedeceğini kabul ve beyan eder.
- 9.11.** Banka'nın 5411 sayılı Bankacılık Kanunu'nun 73 ve 159. Maddesindeki düzenlemeler ile 6698 sayılı Kişisel Verilerin Korunması Kanunu uyarınca sır saklama ve kişisel verileri koruma yükümlülükleri bulunmakta olup, Müşteri'ye ait müşteri sırrı niteliğindeki bilgiler kanunen açıkça yetkili kılınan mercilerden başkasına ve anılan kanun maddesinde ya da diğer mevzuatta belirtilen istisnalar dışında üçüncü kişilere açıklanmayacaktır.
- 9.12.** Banka'nın Web Sitesi'nde kişisel verilerin korunması ve işlenmesi hakkında aydınlatma metni ve çerez politikası kapsamında bilgilendirme yapılmaktadır.
- 9.13.** Banka ile ilgili bir sorun yaşanması durumunda Banka Kanalları üzerinden destek alınabilir. Tüketici, Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun çerçevesinde, uyuşmazlık konusundaki başvurularını Tüketici Hakem Heyeti'ne veya anılan kanunun 73/A maddesi uyarınca dava açılmadan önce arabulucuya başvurulması şartı ile tüketici mahkemesine yapabilecektir. Müşteri ayrıca, Türkiye Bankalar Birliği Bireysel Müşteri Hakem Heyeti'ne başvuruda bulunabilir.

10. SÖZLEŞMENİN DEĞİŞİKLİĞİ, SÜRESİ VE SONLANDIRILMASI

- 10.1.** İşbu Sözleşme hükümleri Müşteri tarafından Banka'da açılacak tüm mevduat hesapları ve diğer tüm bankacılık ürünleri için süresiz olarak uygulanacaktır. Madde 8.10 hükmü saklı kalmak kaydıyla, Müşteri Banka müşterisi olmaktan vazgeçmesi halinde, bu talebini Banka Kanalları'ndan iletebilir.
- 10.2.** Banka işbu Sözleşme'de değişiklik yapma hakkına sahiptir. Banka, söz konusu değişikliği, değişikliğin yürürlüğe girme tarihinden en az 30 (otuz) gün önce Müşteri'ye bildirir. Müşteri'nin yapılan değişiklikleri kabul etmediğini, bu değişikliklerin yürürlük tarihinden önce Banka'ya bildirmemesi halinde değişiklikler, Müşteri tarafından kabul edilmiş sayılır. Müşteri; döviz kurunun uygulandığı işlemler açısından, Banka'nın bu döviz kurunda yapacağı değişikliklerin kendisine bildirim yapılmaksızın derhal uygulanacağını kabul eder.
- 10.3.** Banka, en az 30 (otuz) gün önceden yapacağı bildirim ile Sözleşme'yi tek taraflı olarak sona erdirebilir. Banka sunmakta olduğu her türlü hizmetine ara verebilir, durdurabilir ya da iş ilişkisini kısmen ya da tamamen sonlandırarak işbu Sözleşme'yi ve eki niteliğinde olan ürün ve hizmet sözleşmelerini tek taraflı olarak derhal feshedebilir. Banka'nın mevzuattan kaynaklanan yükümlülükleri çerçevesinde Sözleşme'yi feshettiği durumlarda bu süre uygulanmaz.

- 10.4.** Banka, Müşteri'nin Sözleşme konusu veya mevzuattan doğan yükümlüklerini yerine getirmemesi, kimlik bilgilerinin yeterliliği ve doğruluğu konusunda şüphe duyulması nedeni ile yürürlükteki mevzuat tahtında yapılması gereken kimlik tespiti ve teyidinin Banka tarafından yapılamaması, Müşteri'nin Banka'nın mevzuat kapsamındaki yükümlülükleri gereği kendisinden talep ettiği veya edeceği bilgi ve belgeleri tam ve eksiksiz şekilde zamanında vermemesi, ilgili bilgi ve belgelerde değişiklik olduğunda Banka'ya süresi içinde yazılı olarak değişikliği bildirmemesi, Müşteri'nin Banka ile imzalamış olduğu sözleşmelerden kaynaklanan borçlarından herhangi birini vadesinde ödememiş olması, hakkında yasal takip başlatılması veya haciz/ tedbir, el koyma kararı alınmış olması, yasadışı bahis ve şans oyunları ile bağlantılı olarak para nakline aracılık etmesi, işbu Sözleşme kapsamında sunulan hizmetleri kötüye kullanması, Banka tarafından hizmet verilmesini tahammül edilemeyecek derecede zorlaştırması, Banka Kanalları'nda huzur bozacak davranışlarının bulunması, Sözleşme konusu ürün veya hizmetlerin son işlem tarihinden itibaren 1 (bir) yıl süre ile kullanılmaması veya hesap bakiyesinin Banka tarafından belirlenmiş asgari bakiyenin altında kalması veya başkaca haklı herhangi bir nedenin varlığı halinde, Banka Müşteri'nin talimatını yerine getirmeyebilecek, hesaplarını kapatabilecek, Müşteri'nin sahip olduğu ürünlerin kullanımını durdurabilecek ve/veya iptal edebilecek ve Müşteri'ye hizmet sunmayarak, Müşteri ile arasındaki hukuki ilişkiyi geçici olarak askıya alabilecek veya tamamen sona erdirebilecektir. Banka, Müşteri'yi mümkün olması halinde fesihden önce veya en geç fesihden sonra, fesih ve nedenleri hakkında bilgilendirir. Bu madde kapsamında yapılacak bildirimler yazılı olarak veya kalıcı veri saklayıcısı ile yapılabilir.
- 10.5.** Sözleşme'nin taraflardan herhangi biri tarafından sona erdirilmesi veya herhangi bir nedenle son bulması halinde, ileri vadeli taksitli harcamaları da dahil olmak üzere Müşteri'nin tüm borcu muaccel hale gelecek olup, borcun tamamı Müşteri tarafından, ayrıca ihbara gerek olmadan derhal ve nakden ödenecek, borcun tamamı ödeninceye kadar Müşteri'nin borç aslı, faizler, komisyon, ücretler ve diğer tüm fer'ilerden doğan sorumlulukları aynen devam edecektir. Müşteri ayrıca bu halde Banka'daki tüm hesaplarını kapatacağını kabul ve taahhüt eder. Hesaplarını kapatmaması halinde hesapta bulunan bakiyelerin Banka'dan kullandığı ürünlerden doğan ve ödemekle yükümlü olduğu masraflara mahsup edilebileceğini, varsa Banka Kartı'nın da bu süre sonunda Banka tarafından kullanıma kapatılacağını ve kullandığı tüm ürünlerin Banka tarafından iptal edileceğini kabul ve beyan eder.

11. UYGULANACAK HUKUK, YETKİLİ MAHKEME, DELİL SÖZLEŞMESİ

İşbu Sözleşme ve Sözleşme'den kaynaklanan uyuşmazlıkların çözümünde ve yorumlanmasında Türk Hukuku uygulanır. İşbu Sözleşme'den kaynaklanan tüm uyuşmazlıklarda İstanbul Anadolu Mahkemeleri ve İcra Daireleri yetkilidir. Müşteri ile Banka arasında çıkacak her türlü anlaşmazlıkta, dijital onaylanan sözleşme ve ilgili her türlü belge, Banka'nın defter ve kayıtları ve mikro film, mikrofiş ve alınan kopyaları, elektronik ya da manyetik ortamlardan çıkarılan bilgileri içeren belgeler, teyit edilmiş olsun veya olmasın faks veya benzeri iletişim araçlarıyla gönderilen dokümanlar ile CD, kamera, elektronik görüntü kayıtları, telefon ses kayıtları, bilgisayar ve benzeri kayıtlar ile ATM kayıtları, 6100 sayılı Hukuk Muhakemeleri Kanunu'nun ilgili maddeleri uyarınca geçerli, bağlayıcı ve kesin delil olarak kabul edilir.

12. SÖZLEŞMENİN DİJİTAL ONAYI

İşbu Sözleşme veya Sözleşme'ye konu işlemler ile ilgili olarak Banka'ya iletilen her türlü talimat, form ve Banka ile kurulan tüm sözleşmelere ilişkin diğer belgeler; kimlik doğrulaması yapılabilen uzaktan iletişim araçlarının (güncel olarak Banka tarafından kullanılan NFC (Yakın Alan İletişimi), OCR (Optik Karakter Tanıma), Yüz Doğrulama, Görüntülü Görüşme veri ve kayıtları ile mektup, katalog, telefon, faks, radyo, televizyon, elektronik posta mesajı, internet, kısa mesaj hizmetleri gibi fiziksel olarak karşı karşıya gelinmeksizin sözleşme kurulmasına imkan veren her türlü araç veya ortam kullanılması suretiyle ve her türlü Dijital Kanal ile onaylanabilmesi durumunda geçerli olur.

İşbu Sözleşme imzalanmak/onaylanmak üzere düzenlenmiş olup, Müşteri tarafından imzalandığı/onaylandığı tarih ve saat itibarıyla yürürlüğe girer. İmzalı/onaylı Sözleşme'nin bir örneğine Dijital Kanal'dan ulaşılabilir.

Tarafım adına yazılı olarak veya Dijital Kanal'da hesap cüzdanımızın oluşturulduğu, Dijital Kanal'dan hesap cüzdanı gönderim tercihini sonradan değiştirebileceğim/değiştirebileceğimiz hususlarında bilgilendirildim.

MÜŞTERİ

TCKN

TARİH

COLENDİ BANK A.Ş.

Genel Müdür Yardımcısı

Baş Hukuk Müşaviri

Onay/İmza (Dijital olarak onaylanmıştır/imzalanmıştır)

SZ-BHS0425.02

SZ-BHS0425.02