

**Adı Soyadı :** .....

**Müşteri No :** .....

**T.C. ZİRAAT BANKASI A.Ş.  
ELEKTRONİK BANKACILIK SÖZLEŞMESİ**

Ticaret Sicil No: 475225-5, Merkez: Finanskent Mahallesi Finans Caddesi No: 44A Ümraniye/İSTANBUL, internet sitesi: www.ziraatbank.com.tr olan bundan böyle Banka olarak anılacak T.C. Ziraat Bankası A.Ş. ile aşağıda adı, adresi ve sair bilgileri bulunan gerçek veya tüzel kişi (bundan böyle Müşteri olarak anılacaktır) arasında aşağıda belirtilen koşullarla işbu Elektronik Bankacılık Sözleşmesi imzalanmıştır.

**Tanımlar :**

**Banka :** T.C.Ziraat Bankası A.Ş. Genel Müdürlük ve Şubelerini,

**Hesap :** Banka nezdinde Türk Lirası (TL), Yabancı Para (YP) mevduat ile Yatırım hesabı ve Kredili Mevduat hesabı adı altında kredisiz veya Müşteri'ye tanınan limit içinde kredili olarak kullandırılan her türlü Mevduat hesapları ile Yatırım hesaplarını,

**Müşteri :** Banka nezdinde adına/adlarına hesap açılan ve sözleşmede yer alan her türlü ürün, hizmet ve hesap üzerinde tasarrufta bulunmaya yetkili olan kişi/kişileri, gerçek kişi/kişileri ifade etmektedir.

**ATM:** Kartın manyetik şeridi/çipi okutularak ve kart şifresi kullanılarak, biyometrik yöntemlerle, tek kullanımlık şifrelerle veya kartsız olarak bankacılık hizmetlerinin sağlandığı otomatik vezne makinesidir.

**Şifre (Pın):** Bankaca müşteriye gizli tutmak kaydıyla verilen, mal ve hizmet alımı ile ATM 'ler ve diğer elektronik bankacılık kanallarına erişim ve Bankaca uygun görülen bankacılık işlemlerini yapma yetkisi tanıyan, çeşitli aşamalarda kullanılması gerekli, Banka'nın sağladığı kanallardan değiştirilmesi mümkün olan, Müşteri'ye/Yetkili Temsilcisi'ne Banka tarafından verilen, Müşteri'nin cep telefonuna kısa mesaj (SMS) ile gönderilen veya Müşteri tarafından, şahsen, telefon veya elektronik bankacılık kanalları aracılığıyla oluşturulan, ya da Müşteri'nin sahip olduğu araçlarca (OTP vb.) üretilen kullanımı, sorumluluğu ve gizliliği kendisine ait özel alfabetik ve/veya rakamsal karakterler ile biyometrik özellikleri ve karakterleri ifade etmektedir.

**Elektronik Bankacılık:** Müşterilerin kablolu ve/veya kablosuz iletişim sistemleri ile teknik şartları haiz ATM, Bilgisayar, Avuçiçi/Dizüstü Bilgisayar, GSM, Televizyon, Telefon vb araçlar üzerinden İnternet, GPRS, WAP, Sesli Yanıt Sistemi, Telefon gibi Banka'nın istediği zaman kullanıma sunacağı uygulamalarla Banka sistemine bağlanması, münhasıran kendisine ait şifre ve/veya parolayı kullanarak Banka'nın belirleyeceği limitler dâhilinde hesapları üzerinde her türlü işlem ve sorgulama ile

Banka'nın daha sonra kullanıma sunabileceği diğer bankacılık işlemlerini yapabilmesi olanağını ifade eder.

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

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

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

**OTP:** İnternet bankacılığı girişlerinde kullanılmak üzere tek kullanımlık şifreler üreten cihazdır.

#### **Maddeler:**

1. Müşteri, kendisi için tanımlanmış olan ve kendi belirlediği, sadece kendisine özel ve gizli, iki aşamalı güvenlik adımlarını geçerek, kart numarasını, telefon tuşlarını, diğer iletişim araçlarını kullanmak suretiyle elektronik bankacılık kanallarında (ATM, İnternet bankacılığı, Mobil bankacılık, Telefon bankacılığı vb. dağıtım kanalları) bizzat ya da Bankanın Müşteri Temsilcisi aracılığıyla mevcut, sistemin olanak tanıdığı, ileride olanak tanınacak, her türlü bankacılık işlemini yapabilir, her türlü hizmet ve üründen yararlanabilir. Ancak müşteri tarafından, sistemin olanak tanıdığı/ tanıyacağı işlemlerin yapılabilmesi için, Banka ile Müşteri arasında bu konuda özel bir sözleşmenin kurulmuş olması, ayrıca gerekiyor ise bu işlemler için özel bir hesap açılmış ve Banka tarafından talep edilen bilgi ve belgelerin tamamlanmış olması şarttır. Müşteri ile Banka işbu sözleşme veya bir başka sözleşmenin kurulmuş olması, Banka'ya, Müşteriye işlem yapma yetkisi verme ve Müşteriyi elektronik bankacılık hizmetlerinden yararlandırma zorunluluğu getirmez. Müşteri, işbu sistem aracılığı ile yapacağı işlemlere ilişkin Banka tarafından hazırlanmış/hazırlanacak sözleşme hükümlerini ve bu sözleşmelerde yer alan taahhütleri aynen kabul ve taahhüt eder.

Müşteri, kartlar ile ve/veya Banka sistemlerinin elverdiği ölçüde Banka ATM'lerinde kart olmaksızın, biyometrik yöntemler, mobil cihaz, tek kullanımlık şifre veya mobil imza veya Banka'nın belirleyeceği diğer teknolojik yöntemleri kullanarak Banka tarafından uygun görülen bankacılık işlemlerini yapabilecektir.

Müşteri, otomatik / düzenli ödeme olarak gerçekleştirilmesini talep ettiği ödemelere ilişkin talimat/formu Banka'ya imzalayarak teslim edebileceği gibi, elektronik bankacılık kanalları (ATM, İnternet bankacılığı, Mobil bankacılık, Telefon bankacılığı vb. dağıtım kanalları) aracılığıyla da otomatik / düzenli ödeme talimatı verebilir ve bu kanallar üzerinden onay verildiğinde Banka yetkilendirilmiş sayılır. Banka'nın talimatı yerine getirme yükümlülüğü ise ancak, talimat/form onaylandıktan sonra başlayacaktır.

2. Müşterinin elektronik bankacılık hizmetlerinden yararlanabilmesi için sahip olması gereken uzaktan erişim araçlarıyla ilgili gerekli yazılım, donanım, işletme sistemleri ve internet bağlantısı konusunda Banka'nın hiçbir taahhüdü ve sorumluluğu bulunmamaktadır.
3. Banka güvenlik nedeniyle dilediği zaman Müşteriden, Banka'nın elektronik bankacılık kanallarında kullandığı şifreyi ve/veya parolayı değiştirmesini talep edebilir.
4. Müşteri, Banka'nın sunduğu elektronik bankacılık hizmetlerinin verilmesi esnasında veya herhangi bir zamanda oluşabilecek arıza, telefon hatlarından veya internet servis sağlayıcılarından kaynaklanan aksaklıklar vb. teknik sebepler ile bu hizmetlerin verilmesine ara veya son verilmesi yahut hizmetin kesintiye uğramasından, elektronik bankacılık sistemleri ile gelen bilgi ve talimatların yanlış ya da yetersiz olmasından, yanlış ya da eksik iletilmiş olmasından Bankanın sorumlu tutulamayacağını kabul ve beyan eder.
5. Müşterilerin elektronik bankacılık erişimi için kullandıkları donanımdan, yazılımdan, telefon hatlarından veya internet servis sağlayıcılarından kaynaklanan aksaklıklar sonucu 3. şahısların kendisine ait bilgilere erişimi nedeniyle, müşterinin uğradığı zarardan, Bankanın sorumlu tutulamayacağını kabul ve beyan eder.
6. Müşteriye Banka tarafından tek kullanımlık şifre üretebilen cihazın (OTP) tahsis edilmiş olması durumunda, söz konusu cihazı kaybetme/çaldırma veya uygulamaların bozulması, yüklenememesi, teknik problemler vb. sebepler, donanım ve/veya yazılım problemleri sebebiyle kullanılamaması durumunda müşteri derhal Banka'yı haberdar edeceğini; Banka'nın bildirimin yapıldığı zamana kadar geçen süre içinde, hesabı üzerinden yapılan işlemlere ilişkin olarak Banka'nın sorumluluğunun bulunmadığını kabul eder.
7. Müşteri, Banka'nın "elektronik bankacılık hizmeti" olarak sunduğu, ileride sunacağı hizmetlerin, müşteri tarafından bildirilen GSM telefon numarası ile diğer güvenlik uygulamalarına verilebileceği, söz konusu GSM telefon numarasının değiştirilmesi, kaybolması, çalınması halinde Banka'yı derhal haberdar edeceği aksi takdirde doğabilecek sonuçlarından sorumlu olduğunu, kabul, beyan ve taahhüt eder.
8. Müşteri, hizmetin güvenli bir ortamda gerçekleştirilmesi amacıyla Banka'nın gerekli gördüğü her türlü tedbiri almasına ve Müşteri Temsilcisi ile arasındaki görüşmenin her türlü ses kayıt sistemi ile tespiti, kaydı ve muhafazasına

muvafakat eder. Müşterinin kimliğinin tespiti ve işlem güvenliğinin sağlanması amacıyla Müşteri Temsilcisinin kendisine soracağı soruları cevaplayacağını aksi halde Müşteri Temsilcisinin kendisi adına hesapları üzerinde işlem yapmasının ve bilgi vermesinin mümkün olamayacağını, kaydedilen görüşme esnasında, sesli yanıt sistemine veya Müşteri Temsilcisine vereceği her türlü bilgi ve talimatların Banka tarafından delil olarak kullanılabileceğini, kabul, beyan ve taahhüt eder.

9. Banka, anlaşmalı olduğu kurumların internet siteleri veya mobil uygulamalarında Müşterinin tercihinin sunulmak üzere kendi internet/mobil bankacılık kimlik doğrulama süreçlerini bir kimlik doğrulama aracı olarak gösterebilir veya kendi güvenli alanlarında anlaşmalı olduğu kurumların internet sitelerine veya mobil uygulamalarına yönlendirmek amacıyla bağlantılar koyabilir. Böyle bir durumda Müşteri, tercih kullanması halinde Bankanın, kendi internet/mobil bankacılık alt yapısı üzerinde doğruladığı kimlik doğrulama sonuçlarını ve/veya TCKN bilgilerini, müşterinin anlık doğrulama girişimleri sonrasında ilgili kurum ile paylaşabileceğini açıkça kabul etmiştir.

10. Elektronik bankacılık kanalları üzerinden sunulan sözleşmelerin ve sözleşmelere ilişkin bilgi formu ile sözleşmeye ilişkin diğer belgelerin Ana Kullanıcı/Müşteri tarafından onaylanması anında sözleşme kurulmuş olur; Sözleşme ve ilgili belgelerin kalıcı veri saklayıcısı aracılığı ile muhafaza edilen ve Müşteriye iletilmiş halleri kesin delil teşkil eder.

Kurulan sözleşme kapsamında elektronik bankacılık kanallarından Bankaya verilen her türlü talimatlar da, talimat verme işleminin yapıldığı anda Müşteri için bağlayıcı olur.

11. Müşteri, şifresinin ve Banka'nın gerekli göreceği sair yöntemlerin kullanılması suretiyle telefonda sözlü olarak vereceği talimatlar üzerine, gerek kendisine ait hesaplara gerekse 3. şahıslara ait hesaplara havale, virman gibi talimat konusu işlemleri gerçekleştirme konusunda Banka'yı yetkili kıldığını ve Banka'nın müşteriye, elektronik ortam aracılığı ile bildirim yapılabileceğini, kabul, beyan ve taahhüt eder.

12. Müşteri, elektronik bankacılık kanallarında (ATM, Telefon, Bilgisayar vb cihazları kullanarak müşterinin elektronik bankacılık kanallarından bankacılık işlemleri yapabildiği/yapabileceği sistemler) yapacağı işlemlerin, ancak hesabında bulunan mevcut nakit paradan ve/veya tanınmış limitteki kredilerden virman yapılarak gerçekleşeceğini, hesap bakiyesinin yetersiz olması nedeniyle gerçekleştirilemeyen işlemler için Banka'nın herhangi bir sorumluluğunun bulunmadığını, kabul, beyan ve taahhüt eder.

13. Müşteri, online yapılacak havalelerde veya ileri tarihli havalelerde aksine bir talimat verilmez ise teknik bir arızanın ortaya çıkması nedeniyle bekletilen havalenin arızanın giderilmesinden sonra yapılacağını kabul ve beyan eder.

14. Müşteri, ileri tarihli işlem taleplerinin ancak ilgili tarihte hesap bakiyesinin ve işlemin gerektirdiği diğer şartların müsait olması halinde

gerçekleştirilebileceğini, YP işlemlerde o tarihte Bankanın belirleyeceği kurun uygulanacağını, hesap bakiyesinin yetersiz olması nedeniyle gerçekleştirilemeyen işlemler için Bankanın herhangi bir sorumluluğunun bulunmadığını, kabul, beyan ve taahhüt eder.

15. Müşteri, bu Sözleşme çerçevesinde Banka'ca verilecek hizmetlerden yararlanma hakkının münhasıran kendisine ait olduğunu, şifrenin/şifrelerin, ve/veya parolanın ve diğer güvenlik uygulamalarının gizli kalması için gerekli dikkat ve özeni göstereceğini, bu şifreyi/şifreleri ve/veya parolayı herhangi bir 3. şahısa açıklamayacağını ve bu şifrenin herhangi bir 3. şahıs tarafından kullanımına izin vermeyeceğini, şifrenin/şifrelerin ve/veya parolanın herhangi bir 3. şahıs tarafından kullanımının sonuçlarından tamamıyla kendisinin sorumlu olduğunu beyan ve kabul eder. Müşteri, talebi halinde muhtelif yetkilendirme seviyelerini haiz şifrelerin kendisine iletilmesi durumunda dahi yukarıda belirtilen hükümler saklı kalmak kaydıyla bu şifreleri ve/veya parolayı 3. şahısların kullanımından ve bunun neticelerinden kendisinin sorumlu olduğunu, Banka'nın şifreleri kullanmak suretiyle işlem yapan kişilerin kimliklerini araştırma yükümlülüğünün olmadığını ve yetkilendirme seviyelerinin ve şifrelerin değiştirilmesine yönelik olmak üzere Bankaya yazılı olarak talimat vermediği sürece bu şifrelerin kullanımı suretiyle yapılan işlemlerin kendisini bağlayıcı olduğunu gayrikabili rücu olarak, kabul, beyan ve taahhüt eder.
16. Müşteri, Banka tarafından verilen şifrenin ve/veya parolanın ya da diğer güvenlik uygulamalarının herhangi bir şekilde elinden çıkması (kaybolma-çalınma-zorla alınma vb gibi) halinde, bu hususu Banka'ya derhal ve en hızlı vasıta ile bildirmekle kalmayıp, durumu yazılı olarak da teyit edeceğini, Banka'nın şifrenin ve/veya parolanın veya diğer güvenlik uygulamalarının iptal işlemini gerçekleştirdiği ana kadar geçecek süreye ait sorumluluğun kendisine ait olacağını, kabul ve taahhüt eder.
17. Banka, Müşteriye sadece kendisine münhasır şifre ve/veya parola alma veya biyometrik bilgisini kayıt etme imkanı sağlayacaktır. Müşteri, hesaplarında tasarruf yetkisinin sadece kendisine münhasır olduğunu, kart, şifre ve/veya parola veya biyometrik bilgisi ile yapılan her türlü işlemin kendisi tarafından yapılmış sayılacağını, şifresinin veya parolasının başkaları tarafından bilgisi dahilinde veya dışında kullanılması nedeniyle Banka'yı hiç bir şekil ve surette sorumlu tutmayacağını, kabul, beyan ve taahhüt eder.
18. Müşteri, Banka tarafından verilen kartı, şifreyi ve/veya parolayı veya Bankaya verdiği biyometrik bilgisini kullanmak suretiyle, Banka'nın "Elektronik Bankacılık Kanallarından" sunduğu hizmetlerden Banka'nın tanıdığı limitler dahilinde yararlanarak gerçekleştirilecek işlemlerin imza karşılığı olmadan yapılacağını ve bu işlemlere herhangi bir itirazının olmayacağını, tüm sorumluluğun kendisine ait olacağını, şifre ve/veya parola veya biyometrik bilgisi kullanılmak suretiyle verilen talimatların yazılı talimat yerine geçeceğini, kabul, beyan ve taahhüt eder.

19. Müşteri, elektronik bankacılık hizmetlerinin kullanımından veya bu sözleşmeden kaynaklanacak ihtilaflarda, Bankanın defter ve belgelerdeki kayıtların, mikrofilm, mikrofiş, ses kayıt sistemi, bilgisayar, ATM, kamera vb kayıtlarının, elektronik ortamda gönderilen iletilerin 6100 sayılı HMK'nın 193. Maddesi uyarınca delil teşkil edeceğini, kabul, beyan ve taahhüt eder.

20. Müşteri, elektronik bankacılık hizmetleri kullanılarak yapılan işlemlerden (EFT ve havale gibi) vazgeçmenin mümkün olmadığını, Banka'nın EFT ve havalelerin ödendiğine dair herhangi bir belge göndermeyeceğini, ancak Müşteri isteği sonucu hesap ekstresi verebileceğini kabul ettiğini, kabul, beyan ve taahhüt eder.

Sözleşme kapsamındaki elektronik bankacılık hizmetlerinden yararlanmak üzere yetki verilen tüzel kişi yetkililerin yetkilerinin sona erdiği hususu Banka'ya yazılı olarak bildirilmediği sürece talimat verenin tüzel kişiyi (Müşteri) temsile yetkili olduğunun Banka'ca kabulünün esas olduğunu, kabul, beyan ve taahhüt eder.

21. Müşteri, sözleşme gereğince yapılacak işlemlerden doğan/doğacak BSMV dahil her türlü vergi, resim ve harç ile herhangi bir şekilde kendisine fazla ödeme yapılması, ATM'lerden kartlı veya kartsız yapacağı tüm nakit işlemlerde, Banka'nın fiili para sayımında Müşteriye fazla ödeme yapıldığının ortaya çıkması veya sair sebeplerden doğacak Banka alacağını, herhangi bir yazılı ihtarla gerek kalmaksızın ve Banka alacağının doğduğu tarihten tahsil edileceği tarihe kadar 3095 sayılı Kanun'un 4489 sayılı Kanunla değişik 2/2, (döviz cinsi alacaklarda aynı kanun'un 4/A) maddesi gereğince işleyecek avans faizi ve BSMV'si ve sair fer'ileri ile birlikte nakden ve defaten ödeyeceğini, alacağın kullanılan kredi sonrası oluşması halinde "Bankanın kredi alacaklarına uygulayacağı faizin veya işlemin düzenlendiği sözleşmede öngörülen faiz oranının talep edileceğini", oluşacak Banka alacağına karşılık hesabının bulunduğu şubedeki diğer hesap ve alacakları ile başka şubelerdeki adına açılmış açılacak sair hesap ve alacaklarının borca yetecek miktarlarını Banka'ya rehnettiğini ve bunlar üzerinde Banka'nın takas ve hapis hakkı olduğunu, kabul, beyan ve taahhüt eder.

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

23. Müşteri Banka'nın elektronik bankacılık kanalıyla sunacağı yatırım hizmetleri için uygulanacak faiz oranının işlem anında elektronik bankacılık kanalıyla bildirileceğini ve söz konusu faiz oranlarının her işlemin yapıldığı tarih itibarıyla değişiklik arz edebileceğini, kabul, beyan ve taahhüt eder.

24. Müşteri, elektrik, telefon, su, doğalgaz, cep telefonu gibi ödemelerde fatura bedelleri bu hizmetleri veren kurumlar tarafından yanlış veya hatalı olarak düzenlenmesi sonucunda Banka'nın yapacağı ödemeler nedeniyle Banka'dan herhangi bir talepte bulunmaksızın bütün sorunları ilgili kurumlar nezdinde kendisinin çözeceğini, kabul, beyan ve taahhüt eder.
25. Müşterinin Banka nezdindeki hesabının kapanması veya Müşterinin bu sözleşmedeki taahhütlerine aykırı davranması halinde ya da Banka'nın herhangi bir sebep göstermeksizin ve bildirim yapmaksızın şifresini iptal edebileceğini ve müşterinin bu hizmetten yararlanmasına son verebileceğini, kabul, beyan ve taahhüt eder.
26. Müşteri, elektronik bankacılık kanalları aracılığıyla yatırım hesaplarını kullanabilmek için bu sözleşmeyle birlikte Sermaye Piyasası Kurulu'nun zorunlu kıldığı "Yatırım Hizmet Ve Faaliyetleri Çerçeve Sözleşmesi"nde belirtilen genel ve/veya özel nitelikteki tüm taahhütnameleri aynen kabul ve taahhüt eder.
27. Müşterinin ölümünden sonra, şifrelerinin ve/veya parolanın kullanılması suretiyle yapılan işlemler nedeniyle, Banka'nın hiçbir sorumluluğunun bulunmayacağını, Müşterinin mirasçılarının dahi bu nedenlerle Banka'dan hiçbir talep hakkının olmayacağını, bu tür işlemlerin gerçekleştirilmesi halinde Banka'nın bu işlemlerden doğacak alacağı ile mirasçılar tarafından ödenmesi gereken vergi ve sair yükümlülükler nedeniyle sorumlu sıfatıyla ödemek zorunda kalacağı miktar ve fer'ileri ile ilgili olarak müşterinin kanuni mirasçılarına rücu edeceğini, kabul, beyan ve taahhüt eder.
28. Bankanın, Müşterinin elektronik bankacılık hizmetlerinden yararlanmak suretiyle 3. şahıslarla yapacağı her türlü işlemin mali ve hukuki sonuçlarından sorumlu olmayacağını, kabul, beyan ve taahhüt eder.
29. Müşteri, Banka'ya vermiş olduğu GSM telefon numarası dışındaki her türlü şahsi bilgilerindeki değişiklikleri, değişikliğin meydana geldiği tarihten itibaren 15 gün içerisinde yazılı olarak Banka'ya bildirmek zorunda olduğunu, aksi durumda tüm sorumluluğun kendisine ait olacağını, kabul, beyan ve taahhüt eder.
30. Müşteri, Banka'nın haklı nedenlerin varlığı halinde derhal sözleşmenin feshedilebileceğini, bunun dışındaki durumlarda ise 10 gün öncesinden bildirimde bulunarak sözleşmenin feshedilebileceğini, başlamış işlemlerin ise tamamlanmasına kadar bu sözleşme hükümlerine göre bitirilebileceğini, kendisinin de önceden yazılı olarak talepte bulunmak kaydıyla sözleşmeyi feshedebileceğini, kabul, beyan ve taahhüt eder.
31. Müşterinin, Banka tarafından sunulan hizmetleri, Banka'nın yürürlükteki mevzuatına uygun bir biçimde yürüteceğini, kabul, beyan ve taahhüt eder.
32. Müşteri, Banka'nın sunduğu hizmet ve ürünlerin ve bu hizmet ve ürünlerin müşteriye sunulmasında kullanılan her türlü materyalin, Banka'nın

fikri hakkını teşkil ettiği ve müşterinin Banka'nın izni olmadan bunları kullanmayacağını, kabul, beyan ve taahhüt eder.

33. Müşteri işbu sözleşmede de yer alan tüm elektronik bankacılık kanalları aracılığı ile işlem yapabilmesi için kendisine Banka tarafından kişiye özel olarak sağlanan ya da Bankanın sağladığı kişiye özel güvenli ortamda müşterinin kendisinin belirlediği kullanıcı adı/kodu, PIN, şifreleri, tek kullanımlık SMS şifrelerinin gizliliğini korumaya ve hiçbir koşul altında Banka görevlileri dahil üçüncü şahıslarla paylaşmamakla yükümlüdür.

Müşterinin, Bankanın sunduğu hizmetlerden azami ölçüde güvenle yararlanabilmesi için elektronik bankacılık işlemlerinde kullanacağı şahsa özel cihazlarda (bilgisayar, telefon, vs) gerekli donanım ve yazılım programının (firewall, anti virüs programları, internet koruma programları vb. gibi asgari güncel programların) bulundurulması ve güncel tutulması müşterinin sorumluluğundadır. Müşterinin, kendi güvenliği için sahte, izinsiz kişisel bilgi saklayan veya güvenli olmayan ("https" formatında bağlantı sağlamayan ve/veya asgari 128 bit SSL güvenlik düzeyinde bulunmayan) internet siteleri ve kamuya açık alanlarda yer alan bilgisayar ve bağlantı noktaları (internet kafelerdeki bilgisayarlar ve güvenli olmayan kablolu erişim ağları) üzerinden Bankanın sağladığı elektronik bankacılık hizmetlerini kullanmaması gerekmektedir. Müşteri Banka tarafından sunulan elektronik bankacılık hizmetlerinden yararlanırken, Banka tarafından kendisine zaman zaman bildirilen veya internet sitesinde yayınlanacak bilgileri takip ederek veya güvenlik açısından tavsiye edilen ilke ve kurallar ile Bankanın güvenlik kuralları ve işlem adımlarına uyacağını kabul ve taahhüt eder.

Bankanın müşterinin güvenli ortamda işlem yapmadığı hususunda bariz bulguları olması halinde (müşterinin hesabından yetkisi olmayan kişilerce işlem yapıldığı şüphesi, müşterinin güvenli olmayan ortamda işlem yapması, yurt dışından yapılan şüpheli işlemler vb. ) müşterinin internet bankacılığını iptal ya da askıya alma hakkı saklıdır.

Müşterinin, Bankanın hizmetini sunarken kullandığı materyale (donanım, yazılım programı vs) yukarıda belirtilen gerekliliklere uyulmamasından kaynaklı olarak zarar verdiğinin tespit edilmesi halinde, bu zarardan sorumlu olacağını, müşterinin elektronik bankacılık hizmetlerini kullanırken kötü niyetli yazılım ya da robot yazılım kullandığının Banka tarafından tespit edilmesi durumunda, Bankanın müşteriye sunduğu elektronik bankacılık hizmetini feshetme hakkını saklı tutacağını, kabul, beyan ve taahhüt eder.

34. Müşteri, elektronik ortamda yapacağı döviz alım/satım işlemlerinde Banka'nın işlem anındaki "Döviz Satış/Alış Kuru'nun" esas alınacağını ve söz konusu kurun işlem yapılan vasıta aracılığıyla bildirileceğini, kabul, beyan ve taahhüt eder.

35. Müşteri, hafta içi ve mesai saatleri dahilinde yapılan para çekme (mahsup) işlemlerinde paranın çekildiği tarih, para yatırma(mahsup) işlemlerinde ise paranın yatırıldığı tarihi takip eden ilk iş gününün valör tarihi olduğunu, tatil

günlerinde ise (Cumartesi, Pazar ve tatil günleri) çekilen paralarda tatilden önceki iş günü, yatırılan paralarda işlem tarihini takip eden ilk iş günü valör tarihi olacağını, kabul, beyan ve taahhüt eder.

36. Müşteri, bu sözleşme hükümlerinin uygulanmasından doğacak ihtilaflarda Türk Hukuku'nun uygulanacağını, kabul, beyan ve taahhüt eder.

37. Müşteri, işbu sözleşmenin tümünü okuyarak, muhteviyatını bilerek ve isteyerek imzalamış olduğunu, kabul, beyan ve taahhüt eder.

38. Müşteri ve kefil/kefiller, Ziraat Bankası'nın, T.C. Merkez Bankası, Sermaye Piyasası Kurulu, Tapu Sicil Müdürlükleri, Vergi Daireleri gibi Resmi Kuruluşlar ile Türkiye'de ve/veya yurt dışında faaliyet gösteren Bankalar, finansman şirketleri ve özel finans kurumları ile Ziraat Bankası ortaklığı bulunan şirketleri ile yurtiçi/yurtdışı şubelerinden bilgi ve belge talep edip almaya, kendilerinin; 5411 sayılı Kanun kapsamındaki müşteri sırrı, Türk Ticaret Kanunu kapsamındaki ticari sır ve ilgili mevzuatta gizliliği özel olarak korunan bilgi ve belgelerinin sayılan kurum ve kuruluşlar ile üçüncü kişilerle paylaşmasına muvafakat ettiklerini, kabul, beyan ve taahhüt eder.

#### 39. KİŞİSEL VERİLERİN KORUNMASI:

Banka, işbu sözleşme kapsamında edindiği müşteri ve kefil/kefillere, yasal olarak gerekmesi nedeniyle alınmış eş rızaları varsa eşlerine, ipotek borçlularına, iradi ve yasal temsilcilerine ait kişisel verileri 6698 sayılı Kişisel Verilerin Korunması Kanunu ("Kanun") ve Bankacılık Kanunu başta olmak üzere ilgili mevzuata uygun şekilde gizli tutacağını, sözleşme konusuyla sınırlı olmak üzere işleyeceğini ve üçüncü kişilerle bu kapsamda paylaşacağını ve işlenmesini gerektiren sebeplerin tamamen ortadan kalkmasını takiben yasal zorunluluk arz eden durumlar hariç olmak üzere sileceğini, yok edeceğini veya anonimleştireceğini kabul ve beyan eder.

Banka, söz konusu kişisel verilerin hukuka aykırı olarak işlenmesini önlemek, azami saklama süreleri ve amacı ile sınırlı olmak kaydıyla muhafazasını sağlamak amacıyla Kanun ve ilgili mevzuat uyarınca gerekli her türlü teknik ve idari tedbirleri almayı taahhüt eder.

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



# Ziraat Bankası

## 40. TİCARİ ELEKTRONİK İLETİ ONAYI:

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

Telefon yoluyla yapılmasını:

☐

Onaylıyorum

☐

Onaylamıyorum

SMS/MMS/cep telefonu yoluyla yapılmasını:

☐

Onaylıyorum

☐

Onaylamıyorum

E-posta yoluyla yapılmasını:

☐

Onaylıyorum

☐

Onaylamıyorum

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

Ad – Soyad : .....  
(İzni verenin kendi el yazısıyla)

İzni Verenin İmzası: .....

Tarih : ..... / ..... / .....

T.C. ZİRAAT BANKASI A.Ş.  
..... Şubesi

## MÜŞTERİ

Adı Soyadı:

Adres:

Tel. :

İmza :