

## Tüketici Ödeme Hizmetleri Çerçeve Sözleşmesi (“Çerçeve Sözleşme”)

### Taraflar

**ING Bank A.Ş.** : Reşitpaşa Mahallesi, Eski Büyükdere Caddesi, No:8 Sarıyer/İSTANBUL

Telefon: 0850 222 0 600

Faks: 0212 286 61 00

Web adresi: [www.ingbank.com.tr/ingdestek](http://www.ingbank.com.tr/ingdestek)

### Müşteri:

ING Bank A.Ş.(Banka) ve Müşteri, işbu sözleşmede birlikte “Taraflar”, ayrı ayrı ise “Taraflar” olarak anılabilecektir.

### Tanımlar

İşbu sözleşmede geçen tanımlar, (i) 6493 SAYILI ÖDEME VE MENKUL KIYMET MUTABAKAT SİSTEMLERİ, ÖDEME HİZMETLERİ VE ELEKTRONİK PARA KURULUŞLARI HAKKINDA KANUN (**KANUN**); (ii) ÖDEME HİZMETLERİ VE ELEKTRONİK PARA İHRACI İLE ÖDEME KURULUŞLARI VE ELEKTRONİK PARA KURULUŞLARI HAKKINDA YÖNETMELİK (**YÖNETMELİK**) ve (iii) ÖDEME KURULUŞLARI VE ELEKTRONİK PARA KURULUŞLARININ BİLGİ SİSTEMLERİNİN YÖNETİMİNE VE DENETİMİNE İLİŞKİN TEBLİĞ (**TEBLİĞ**)’de kullanılan anlamlarını ifade etmektedir.

### Sözleşme Şartları

a) Banka tarafından sunulacak ödeme hizmetleri:

1. Düzenli / Sürekli EFT Talimatı ve İşlemleri
2. Düzenli / Sürekli Havale Talimatı ve İşlemleri
3. Düzenli / Sürekli Swift Talimatı ve İşlemleri
4. Düzenli / Sürekli BES Talimatı ve Ödeme İşlemleri
5. Düzenli / Sürekli Sigorta Talimatı ve Ödeme İşlemleri
6. Otomatik Fatura / Kurum Ödeme Talimatları
7. Düzenli / Sürekli Kredi Kartı Ödeme Talimatı ve İşlemleri
8. Düzenli / Sürekli SGK Ödeme Talimatı ve İşlemleri

Bu hizmetlerin tamamı Bankanın hesap açtığı konvertibl döviz cinsi üzerinden verilmektedir.

b) İşbu sözleşmenin (a) maddesinde sayılan ödeme işlemlerinin gerçekleştirilebilmesi için müşteri:

- Alıcı ad, soyad ve unvan bilgisi
- Gönderici ad, soyad ve unvan bilgisi

- T.C. kimlik numarası (TCKN), Yabancı Kimlik Numarası (YKN), Vergi Kimlik Numarası (VKN)
- Hesap numarası (IBAN)
- Müşteri numarası veya kullanıcı kodu
- Kredi kartı numarası
- İletişim bilgisi (telefon, e-posta vb)
- Alıcı banka adı, şubesi veya banka şube kodu
- Alıcı adres bilgileri
- Gönderici adres bilgileri
- Fatura ödemeleri için abone/tesisat numarası
- SGK ödemelerinde sicil numarası
- BES ve sigorta ödemelerinde kurum Adı, sözleşme no, poliçe no
- İşlem tutarı
- Para birimi
- Muhabir masrafının kime ait olacağı bilgisi
- İşlem referans/sorgu numarası

İşlemin mahiyetine göre yukarıdaki bilgiler arasından Banka tarafından talep edilen bilgileri verir.

- c) Müşteri tarafından ödeme işleminin gerçekleştirilmesine ilişkin talimat bankaya ulaştırıldığında veya uzaktan iletişim araçları aracılığı ile onay verildiğinde Banka yetkilendirilmiş sayılır.

Müşteri tarafından bankanın yetkilendirilmesinden sonra işlem banka tarafından gerçekleştirilmediği müddetçe geri alınabilir. Ancak otomatik ödeme talimatları gibi doğrudan borçlandırma yöntemiyle yapılan ödeme işleminde, müşteri ödeme emrini en geç ilgili ödemenin vade gününden bir önceki iş günü sonuna kadar geri alabilir.

Müşteri Bankaya ödeme emrine ilişkin yetkilendirmeyi işgünü saat 10.30'a kadar yapabilir. Bu saatten sonra yapılan yetkilendirme ertesi iş günü gerçekleştirilecektir. Ödeme emrinin belirli bir günde, belirli bir dönemin sonunda veya müşterinin ödemeye ilişkin fonları banka tasarrufuna bıraktığı günde gerçekleştirilmesinin kararlaştırılması halinde, ödeme için kararlaştırılan gün ödeme emrinin alınma zamanı olarak kabul edilir. Kararlaştırılan günün iş günü olmaması halinde, ödeme emri izleyen ilk iş günü alınmış sayılır.

- d) Müşteri, ödeme aracıyla onay vereceği ödeme işlemleri için belirlenmiş olan harcama limit tutarlarını [www.ingbank.com.tr](http://www.ingbank.com.tr) adresinden öğrenebilir.
- e) Banka tarafından verilecek ödeme hizmetine ilişkin müşteri tarafından ödenmesi gereken ücretler işbu sözleşmenin eki ve ayrılmaz parçası olan, ekli tarifede yer almaktadır.
- f) Ödeme hizmetinin bir cihaz ve/veya uygulama aracılığıyla kullanması halinde cihazın/uygulamanın taşınması gereken teknik ve diğer özellikler Banka tarafından ilgili cihaz/uygulamanın kullanım koşullarında ayrıca yer almaktadır.

- g) Banka, Müşteri tarafından gerçekleştirilen veya müşteriye gelen ödemelere ilişkin işlemler ile ilgili olarak Müşteriyi, Müşterinin talebi halinde, şubeleri, internet ve mobil bankacılığı ve ATM kanalları aracılığı ile bilgilendirir.
- h) Banka, talebi halinde müşteriye taslak sözleşmeyi verebilir, müşteri [www.ingbank.com.tr](http://www.ingbank.com.tr) adresinden taslak sözleşmeyi temin edebilir.
- i) Müşteri, ödeme aracı ile ilgili olarak Banka tarafından kendisine verilen şifreyi gizli tutmakla yükümlüdür, Ödeme aracının çalınması, kaybolması ya da haksız kullanımı halinde, müşteri, bu durumu derhal, ödeme aracının üzerinde yer verilen 0850 222 0 600 nolu telefona bildirmek ve ödeme aracını kullanıma kapatılmakla yükümlüdür.
- j) Müşteri ödeme aracının hileli kullanımı, yetkisiz kullanım şüphesi doğuran bir olayın gerçekleşmesi, ödeme aracının kaybolması, çalınması ve müşterinin iradesi dışında gerçekleşmiş bir işlemi öğrenmesi gibi durumları bankaya derhal ve en geç yirmi dört saat içerisinde 0850 222 0 600 no'lu telefon aracılığı ile bildirerek ödeme aracını kullanıma kapatır. Banka, ödeme aracının kullanıma kapatılma sebebi ortadan kalktığında müşteriye yeni bir ödeme aracı temin eder veya ödeme aracını kullanıma açar. Müşteri, ödeme aracı ile ilgili kişisel güvenlik bilgilerinin korunmasına yönelik gerekli önlemleri almak ve ödeme aracını kullanım koşullarına uygun olarak kullanmakla yükümlüdür.

Banka, müşteri tarafından ödeme aracının kullanıma kapatılmasının ardından, müşteri talebi olmadan yeni bir ödeme aracını kullanıcıya göndermez. Banka, müşteri dışında herhangi bir üçüncü kişinin müşterinin kişisel güvenlik bilgilerine erişimini engeller ve gerekli güvenlik önlemlerini alır.

- k) Müşteri, yetkilendirmediği veya hatalı gerçekleştirilmiş ödeme işlemini öğrendiği andan itibaren bankaya gecikmeksizin bildirmek suretiyle işlemin düzeltilmesini ister. Düzeltme talebi, her halükarda ödeme işleminin gerçekleştirilmesinden itibaren on üç ayı aşamaz.

Müşteri, kayıp veya çalıntı bir ödeme aracının kullanılması ya da kişisel güvenlik bilgilerinin gereği gibi muhafaza edilmemesi nedeniyle ödeme aracının başkaları tarafından kullanılması durumunda, gönderen, yetkilendirmediği ödeme işlemlerinden doğan zararın yapacağı bildirimden önceki son yirmi dört saat içinde gerçekleşen hukuka aykırı kullanımın yüz elli Türk Lirası'na kadar olan bölümünden sorumlu olduğunu bilir. Müşteri, yetkilendirmediği ödeme işlemlerinden sorumlu tutulamaz.

Müşteri, ödeme aracını hileli kullanması veya ödeme aracının güvenli kullanımına ilişkin yükümlülüklerini kasten veya ihmâl ederek yerine getirmemesi durumunda, yetkilendirilmemiş ödeme işleminden doğan zararın tamamından sorumludur.

Müşteri, ödeme aracının kaybolması, çalınması, iradesi dışında gerçekleşmiş herhangi bir işlemi öğrenmesine rağmen kullanımına ilişkin gerekli tedbirleri almamış olması, ödeme hesabını donduramaması ya da ödeme aracını kullanıma kapatmaması hallerinde ödeme aracının kullanılmasından doğan zarardan sorumludur.

- l) Banka ödeme işleminin ödeme emrine uygun olarak alıcının ödeme hizmeti sağlayıcısına aktarılmasından müşteriye karşı sorumludur. Banka, ödeme emrinin alındığı tarihten itibaren en geç dört iş günü içerisinde, ödeme işleminin tutarını alıcının ödeme hizmeti sağlayıcısının hesabına aktarır. Banka, alıcının ödeme hizmeti sağlayıcısının yurt dışında bulunması halinde, ödeme işleminin tutarını, Bankadan kaynaklanmayan bir sorun yaşanmadığı ve/veya saat farkı nedeni ile bir engel oluşmadığı sürece, ödeme emrinin alındığı tarihten itibaren en geç dört iş günü içerisinde alıcının ödeme hizmeti sağlayıcısının hesabına ya da duruma göre alıcının ödeme hizmeti sağlayıcısının muhabir bankasının hesabına aktarır.
- m) Banka ödeme işleminin gerçekleşmemiş veya hatalı gerçekleşmiş kısmını gecikmeden müşteriye iade eder ve tutarın ödeme hesabından düşülmüş olması halinde ödeme hesabını eski durumuna getirir.
- n) Müşteriden kaynaklanan hata, kusur halleri haricinde, banka tarafından müşterinin ödeme işleminin gerçekleştirilmemesi veya hatalı gerçekleştirilmesi sonucunda müşterinin ödemek zorunda kaldığı faiz ve ücretlerin tazmininden banka sorumludur.
- o) Banka iş bu sözleşmedeki değişiklikleri 30 gün önceden müşteriye bildirir. Müşteri otuz günlük sürenin sonuna kadar iş bu sözleşmeyi herhangi bir ücret ödemeksizin feshetme hakkına sahiptir. Bu süre içerisinde itiraz etmeyen müşteri, değişiklikleri kabul etmiş sayılır.

Banka ile müşteri arasında bankanın işlem anındaki kurları uygulanır. Bankanın uyguladığı kurlarda meydana gelecek değişiklikler müşteriye herhangi bir bildirim yapılmaksızın banka tarafından derhal uygulanır.

- p) İşbu sözleşmeyi banka iki ay önceden, müşteri bir ay önceden ihbar etmek koşuluyla istedikleri zaman fesih edebilirler, sözleşme fesih edilinceye kadar yürürlükte kalacaktır.

**Tarih :** / /

**ING Bank A.Ş. (Banka)**

**Müşteri**

Ödeme hizmeti veren Şubelerimize ve adreslerine aşağıdaki linkten ulaşabilirsiniz.

<http://www.ingbank.com.tr/tr/bilgi-destek/sube-ve-atm-bulucu>

## Ücretler

<b>Düzenli Havale (İşlem Başı)</b>	
Şube	2 TL (BSMV Dahil)
İnternet	1,15 TL (BSMV Dahil)
Telefon Bankacılığı	2 TL (BSMV Dahil)
<b>Düzenli EFT (İşlem Başı)</b>	
Şube	5 TL (BSMV Dahil)
İnternet	3 TL (BSMV Dahil)
Telefon Bankacılığı	5 TL (BSMV Dahil)
<b>Düzenli Swift (İşlem Başı)</b>	
İnternet (İleri Gün Valörlü)	36,75 TL (BSMV Dahil)
İnternet (Aynı Gün Valörlü)	57,75 TL (BSMV Dahil)