

## ÖDEME HİZMETLERİ ÇERÇEVE SÖZLEŞMESİ

**Müşteri Numarası:**

**Adı Soyadı:**

**TCKN/YKN:**

**Tarih:**

**Türkiye İş Bankası A.Ş.**

**MERSİS Numarası:** 0481005859000909

**Genel Müdürlük Adresi:** Konaklar Mah. Meltem Sok. İş Kuleleri No:1 Levent - Beşiktaş  
34330 İstanbul, Türkiye

**Telefon Numarası:** +90 850 724 0 724

**İnternet Sitesi:** www.isbank.com.tr

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

İşbu Sözleşme Türkiye İş Bankası A.Ş. ("Banka") ile aşağıda imza/onay bölümünde adı geçen "Müşteri" arasında imzalanmış/kurulmuş olup, Banka tarafından sunulan ödeme hizmetlerine ilişkin genel şartları ve süreklilik arz eden düzenli/periyojik ödeme işlemlerine/talimatlarına ilişkin Taraflar'ın hak ve yükümlülüklerini içermektedir.

Banka ve Müşteri, işbu sözleşmede birlikte "Taraflar", ayrı ayrı ise "Taraf" olarak anılacaktır.

**1-Banka tarafından sunulacak ödeme hizmetleri/ödeme işlemleri :**

- Düzenli/Sürekli para transferi talimatları (Hesaptan/Kredi Kartından/Banka Kartından/Ön Ödemeli Karttan yapılan Havale, EFT talimatı gibi işlemler)
- Düzenli/Sürekli BES talimatı
- Düzenli/Sürekli sigorta talimatı
- Otomatik fatura/Kurum ödeme talimatları
- Düzenli/Sürekli SGK ödeme talimatı ve işlemleri
- GSM Operatörlerine yapılan düzenli/sürekli TL/Paket yükleme talimatları

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

**2-Müşteri, işbu Sözleşme kapsamında gerçekleştirilecek ödeme hizmetlerinin/işlemlerinin gerçekleştirilebilmesi için**

- 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)

**20-298 | 08.02.2021 | Türkiye İş Bankası A.Ş. PK 134 34330 Levent İstanbul | Ticaret Sicil No: 431112 | MERSİS No: 0481005859000909 | Şirket Merkezi: İstanbul | www.isbank.com.tr | 0 850 724 0 724 | Faaliyet Konusu: Bankacılık**

- 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

bilgilerini veya işlem türüne göre Banka tarafından talep edilen diğer bilgileri sunmakla yükümlüdür.

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

Müşteri tarafından Banka'nın yetkilendirilmesinden sonra işlem Banka tarafından gerçekleştirilmediği sürece 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.

Bankaya ödeme emrine ilişkin yetkilendirmeyi iş günü saat 23:59'a kadar yapabilir. Bu saatten sonra yapılan yetkilendirme ödeme emrini izleyen ilk 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.

**4-**Banka ödeme işleminin ödeme emrine uygun olarak alıcının ödeme hizmeti sağlayıcısına aktarılmasından Müşteri'ye karşı sorumludur. Banka, ödeme emrinin alındığı tarihten itibaren en geç 1 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 1 iş günü içerisinde alıcının ödeme hizmeti sağlayıcısının hesabına ya da duruma göre alıcının ödeme hizmeti sağlayıcısının muhabir bankasının hesabına aktarır.

**5-**Müşteri, ödeme aracıyla onay vereceği ödeme işlemleri için belirlenmiş olan harcama limit tutarlarını <https://www.isbank.com.tr/islem-limit-ve-saatleri> adresinden öğrenebilir.

**6-**Banka tarafından sunulacak ödeme hizmetlerine ilişkin Müşteri tarafından ödenmesi gereken ücretler işbu sözleşmenin eki ve ayrılmaz parçası olan, ekli tarifede yer almaktadır. Taraflar ayrıca işlem özelinde ücret belirleyebilirler.

**7-**Banka ile Müşteri arasında Banka'nın işlem anındaki kurları uygulanır. Banka'nın uyguladığı kurlarda meydana gelecek değişiklikler müşteriye herhangi bir bildirim yapılmaksızın Banka tarafından derhal uygulanır.

**20-298 | 08.02.2021 | Türkiye İş Bankası A.Ş. PK 134 34330 Levent İstanbul | Ticaret Sicil No: 431112 | MERSİS No: 0481005859000909 | Şirket Merkezi: İstanbul | [www.isbank.com.tr](http://www.isbank.com.tr) | 0 850 724 0 724 | Faaliyet Konusu: Bankacılık**

**8-**Ödeme hizmetinin bir cihaz, araç ve/veya uygulama aracılığıyla kullanması halinde aracın/cihazın/uygulamanın taşınması gereken teknik ve diğer özellikler ilgili araç/cihaz/uygulamanın kullanım koşullarında ayrıca yer almaktadır.

**9-**Banka, işbu Sözleşme kapsamındaki hizmetler/işlemler ile ilgili olarak Müşteriyi, talebi halinde, yazılı olarak, uzaktan iletişim araçları ile veya elektronik bankacılık kanalları aracılığıyla bilgilendirir.

**10-**Banka, talebi halinde Müşteri'ye taslak sözleşmeyi verebilir, müşteri <https://www.isbank.com.tr/sozlesme-ve-formlar> adresinden taslak sözleşmeyi temin edebilir. Müşteri'nin talebi halinde kendisiyle kurulan/imzalanmış sözleşmenin bir örneği verilir.

**11-**Müşteri, ödeme aracı ile ilgili olarak Banka tarafından kendisine verilen şifreyi/parolayı güvenli olarak muhafaza etmek, üçüncü kişilere kullandırmamak, kişisel güvenlik bilgilerinin korunmasına yönelik gerekli kendisinin veya bir aile üyesinin doğum tarihini şifre olarak kullanmamak, şifreyi herhangi bir yere yazmamak, kolay tahmin edilebilir rakamları şifre olarak kullanmamak, aynı şifreyi birden fazla yerde kullanmamak vb. önlemleri almakla yükümlüdür. Ödeme aracının çalınması, kaybolması ya da haksız kullanımı halinde, Müşteri, bu durumu derhal, no.lu +90 850 724 0 724 telefona bildirmek ve ödeme aracını kullanıma kapatılmakla yükümlüdür.

**12-**Banka, ödeme aracının hileli kullanımı, yetkisiz kullanım şüphesi doğuran bir olayın gerçekleşmesi, ödeme aracının kaybolması, çalınması ve müşterinin iradesi dışında gerçekleşmiş bir işlemi öğrenmesi gibi durumlarda güvenliği tehdit edici nedenlerin bulunması hali dışında Müşteri'yi kullanıma kapatma gerekçesi hususunda yazılı olarak, veya kalıcı veri saklayıcısı ile uzaktan iletişim araçlarıyla kurulan sözleşmelerde kullanılan uzaktan iletişim aracına uygun olarak bilgilendirilir.

Banka, ödeme aracının kullanıma kapatılma sebebi ortadan kalktığında Müşteri'ye 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 ihraç ve 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.

**13-**Müşteri, yetkilendirmediği veya hatalı gerçekleştirilmiş ödeme işlemini öğrendiği andan itibaren Banka'ya gecikmeksizin yazılı olarak veya uzaktan iletişim aracı ile bildirmek suretiyle işlemin düzeltilmesini ister. Düzeltme talebi, her halükarda ödeme işleminin gerçekleştirilmesinden itibaren on üç ay içinde yapılır.

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 ihmal 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.

**14-** Banka ödeme işleminin ödeme emrine uygun olarak Müşteri'ni talimatında belirtilen zamanda gerçekleştirilmesinden sorumlu olmayı ve kusurundan kaynaklanan sebeplerle ödeme işleminin gerçekleşmemiş veya hatalı gerçekleşmiş kısmını gecikmeden Müşteri'yi iade etmeyi, kusuru nedeniyle oluşacak Müşteri zararını gidermeyi kabul eder.

Banka, kusurundan kaynaklanan hallerde ödeme işleminin gerçekleşmemiş veya hatalı gerçekleşmiş kısmını gecikmeden Müşteriye iade eder ve tutarın ödeme hesabından düşülmüş olması halinde ödeme hesabını eski durumuna getirir.

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.

**15-** 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.

**16-**Süresi olan işbu sözleşmeyi Banka iki ay önceden, Müşteri bir ay önceden ihbar etmek koşuluyla istedikleri zaman fesh edebilirler, sözleşme fesih edilinceye kadar yürürlükte kalacaktır.

**17-** Taraflar, işbu sözleşmeden doğacak her türlü anlaşmazlığın Hukuk Muhakemeleri Kanununa göre görevli ve yetkili mahkemelerce çözümleneceğini karşı taraf tacir ya da kamu tüzel kişisi ise Banka şubesinin bulunduğu yer ile İstanbul Mahkeme ve İcra Dairelerinin de yetkili olduğunu kabul, beyan ve taahhüt ederler.

Tarih: / /

Türkiye İş Bankası A.Ş. (Banka)

Müşteri

Ödeme hizmeti veren Şubelerimize ve adreslerine aşağıdaki linkten ulaşabilirsiniz.

<https://www.isbank.com.tr/sube-ve-bankamatikler>

**20-298 | 08.02.2021 | Türkiye İş Bankası A.Ş. PK 134 34330 Levent İstanbul | Ticaret Sicil No: 431112 | MERSİS No: 0481005859000909 | Şirket Merkezi: İstanbul | www.isbank.com.tr | 0 850 724 0 724 | Faaliyet Konusu: Bankacılık**

**Ek:**

## **Ücretler**

### **Düzenli/Sürekli Havale (İşlem Başı)**

- Şube: Şubelerarası havale, aynı şube içi havale ilk işlem ve tekrarlayan her bir Havale işlemi için 0-1.000 TL arası 0,57 TL+BSMV, 1.000,01-50.000 TL arası 1,14 TL+BSMV ve 50.000,01 TL ve üzeri için 14,32 TL+BSMV
- İnternet: Şubelerarası havale, aynı şube içi havale ilk işlem ve tekrarlayan her bir Havale işlemi için 0-1.000 TL arası 0,57 TL+BSMV, 1.000,01-50.000 TL arası 1,14 TL+BSMV ve 50.000,01 TL ve üzeri için 14,32 TL+BSMV
- Mobil: Şubelerarası havale, aynı şube içi havale ilk işlem ve tekrarlayan her bir Havale işlemi için 0-1.000 TL arası 0,57 TL+BSMV, 1.000,01-50.000 TL arası 1,14 TL+BSMV ve 50.000,01 TL ve üzeri için 14,32 TL+BSMV
- Telefon Bankacılığı: Şubelerarası havale, aynı şube içi havale ilk işlem ve tekrarlayan her bir Havale işlemi için 0-1.000 TL arası 0,57 TL+BSMV, 1.000,01-50.000 TL arası 1,14 TL+BSMV ve 50.000,01 TL ve üzeri için 14,32 TL+BSMV

### **Düzenli/Sürekli EFT (İşlem Başı)**

- Şube: Düzenli EFT Talimatı verilmesi işlemi ilk işlem ve tekrarlayan her bir EFT işlemi için 0-1.000 TL arası 1,14 TL+BSMV, 1.000,01-50.000 TL arası 2,29 TL+BSMV ve 50.000,01 TL ve üzeri için 28,65 TL+BSMV
- İnternet: Düzenli EFT Talimatı verilmesi işlemi ilk işlem ve tekrarlayan her bir EFT işlemi için 0-1.000 TL arası 1,14 TL+BSMV, 1.000,01-50.000 TL arası 2,29 TL+BSMV ve 50.000,01 TL ve üzeri için 28,65 TL+BSMV
- Mobil: Düzenli EFT Talimatı verilmesi işlemi ilk işlem ve tekrarlayan her bir EFT işlemi için 0-1.000 TL arası 1,14 TL+BSMV, 1.000,01-50.000 TL arası 2,29 TL+BSMV ve 50.000,01 TL ve üzeri için 28,65 TL+BSMV
- Telefon Bankacılığı: Düzenli EFT Talimatı verilmesi işlemi ilk işlem ve tekrarlayan her bir EFT işlemi için 0-1.000 TL arası 1,14 TL+BSMV, 1.000,01-50.000 TL arası 2,29 TL+BSMV ve 50.000,01 TL ve üzeri için 28,65 TL+BSMV