

EMİRLERİN İLETİLME ŞEKLİ

Yazılı Emirler

ING Bank A.Ş (BANKA) ve müşteri (MÜŞTERİ) arasında yapılan sözleşme kapsamında verilen Emirler'in yazılı olarak iletilmesi esastır. BANKA, MÜŞTERİ'den Emri yazılı olarak aldığı anda, ilgili mevzuata uygun şekilde düzenleyeceği Müşteri Emir Formu'nun imzalı bir örneğini MÜŞTERİ'ye vermekle yükümlüdür.

Sözlü Emirler

MÜŞTERİ, BANKA'nın kabulü halinde Emirler'ini BANKA'ya telefonla sözlü şekilde de iletebilir. BANKA, bu tip emirleri sadece kayıtlı telefonda kabul edebilir. Bu şekilde sözlü olarak alınan Emirler, aşağıdaki esaslara tabidir:

- BANKA, Sermaye Piyasası Mevzuatına uygun şekilde "Müşteri Emir Formu" düzenleyecek ve MÜŞTERİ'nin talebi olması halinde, MÜŞTERİ'ye emir alınış numarası verecektir.
- Telefon yoluyla iletilen Emirler'in tümü Sermaye Piyasası Mevzuatı uyarınca sözlü emir niteliğindedir.
- MÜŞTERİ, yapılan telefon görüşmesinin kayıt altına alındığını bildiğini, bu duruma muvafakat ettiğini ve verilen talimatların bağlayıcı olduğunu kabul ve beyan eder.
- BANKA, hiçbir surette bu kapsamda bir yükümlülüğü bulunduğu şeklinde yorumlanmamak kaydı ile herhangi bir Sözlü Emir'in yazılı olarak teyit edilmesini istemek hakkına sahiptir.
- Sermaye Piyasası Mevzuatı çerçevesinde kayıt altına alınmış olan ve MÜŞTERİ muvafakatini içeren bu sözlü Emirler herhangi bir ihtilaf halinde ilgili işlemlerin delili olarak kabul edilir.

Faks Yoluyla İletilen Emirler

MÜŞTERİ, dilerse Emirlerini BANKA tarafından kendisine bildirilecek olan faks numarasını kullanmak suretiyle de BANKA'ya iletebilir. Bu şekilde faks yoluyla alınan Emirler, aşağıdaki esaslara tabiidir:

- Emirler, MÜŞTERİ'nin BANKA'ya sunulan veya yazılı olarak bildireceği faks numarası üzerinden gönderilmelidir. Faks yoluyla gönderilen Emirler'e ilişkin talimatın, faks cihazı tarafından otomatik olarak yazılan göndericinin faks numarası, tarih ve zaman bilgilerini kapsamaması zorunludur.
- BANKA, bu şekilde belirlenen faks numarası haricinde başka numaralardan gelen Emirler'i reddedebileceği gibi, MÜŞTERİ'nin teyidini sözlü olarak almak suretiyle işleme koyma konusunda yetkilidir.
- Faksla gönderilen Emirler'in her sayfası, MÜŞTERİ veya MÜŞTERİ'yi temsil etmeye yetkili kişi ya da kişilerin imzalarını taşımalıdır.
- MÜŞTERİ, faksla gönderilmiş olan Emirler'in orijinal nüshalarını, 'teyit içindir' işaretli olarak BANKA'ya elden veya posta marifetiyle iletmekten sorumludur.
- Faksla iletilen Emirleri aldıktan sonra, BANKA, yukarıda bahsi geçen yazılı teyidi beklemeksizin Emir konusunu işleme koyabileceği gibi, tereddüt duyması halinde İşleme koymaktan kaçınma hakkını haizdir. Bu durumda BANKA, faksla gelen Emir'in işleme konmadığı hususunda MÜŞTERİ'yi uygun gördüğü en seri iletişim aracı ile bilgilendirir.
- BANKA, faks ile iletilen Emir talimatındaki imzaların karşılaştırılması ve kontrolünde gereken özeni göstermekle yükümlüdür. Ancak, bu özenin gösterilmesine rağmen, (i) ilk bakışta anlaşılabilen imza benzerlikleri ve (ii) sahtekârlık ve hile eylemlerinin sonuçları ve (iii) kendisinin bağlı olduğu genel veya özel iletişim araçlarının arızalanması ve (iv) yanlış ve yetersiz talimat ve bilgiler içeren veya yanlış veya farklı veya eksik bir şekilde iletilen Emirler'in ve ayrıca, 'teyit içindir' ibaresini içermeyen teyit yazılarından dolayı yapılabilecek mükerrer işlemlerden dolayı BANKA sorumlu tutulamaz.

- (g) Faks ile iletilen talimat ile 'teyit içindir' ibaresini içeren teyit yazısı arasında fark bulunması durumunda faks talimatı geçerlidir. MÜŞTERİ, BANKA'nın faks talimatına istinaden gerçekleştirdiği işlemin bağlayıcı olacağını ve BANKA'nın sorumlu olmayacağını kabul eder.

Elektronik İşlem Platformu Aracılığıyla İletilen Emirler

MÜŞTERİ, dilerse, Emirlerini Elektronik İşlem Platformu vasıtasıyla BANKA 'ya iletebilir. Bu şekilde Elektronik İşlem Platformu yoluyla alınan Emirler, aşağıdaki esaslara tabiidir:

- (a) MÜŞTERİ'nin Elektronik İşlem Platformu'na ilişkin olarak şifre alması veya ilgili programları yüklemesi veya kullanması halinde, bu Elektronik İşlem Platformu'nun kullanılması için ihtiyaç duyulan teknik alt yapıya ve yazılım ile donanımı kullanmak için yeterli derecede bilgiye sahip olduğu ve Elektronik İşlem Platformu'nu kullanmak için gerekli olan güncellemeleri takip edeceği ve yükleyeceği kabul edilir. MÜŞTERİ'nin kullandığı alt yapıdan veya MÜŞTERİ'nin yazılım ve donanımı kullanırken yaptığı hatalı işlemlerden, Emirler'in iletilmemesinden veya hatalı veya eksik iletilmesinden doğabilecek zararlardan, Sermaye Piyasası Mevzuatına uygun hareket etmiş ve istenilen koşulları sağlamış olması kaydıyla, BANKA sorumlu olmayacaktır.
- (b) MÜŞTERİ, Elektronik İşlem Platformu üzerinden iletilen Emirler'in gönderilmesinde kendisine tahsis edilmiş olan şifre ve benzeri bilgileri gizli tutmakla yükümlüdür. Üçüncü şahısların MÜŞTERİ'nin şifresini kullanarak Elektronik İşlem Platformu üzerinden göndereceği her türlü Emir MÜŞTERİ tarafından gönderilmiş kabul edilecek ve bu Emir ile ilgili tüm sonuçlardan MÜŞTERİ sorumlu olacaktır. Herhangi bir üçüncü şahsın, MÜŞTERİ'nin rızası olmaksızın bu bilgileri temin ettiği tespit edilirse, MÜŞTERİ bu durumu derhal BANKA'ya bildirmekle yükümlüdür. Bu durumda BANKA, mümkün olan en kısa zamanda, yetkisiz Emirler'in verilmesinin önüne geçmek için gereken önlemleri almakla yükümlüdür.
- (c) MÜŞTERİ, Elektronik İşlem Platformu üzerinden işlem yapma hakkını sadece kendisi veya yetkili temsilcileri vasıtasıyla kullanabilir. MÜŞTERİ, Elektronik İşlem Platformu üzerinden üçüncü şahıslara işlem yaptıramayacağını, bu işlemler nedeniyle her ne ad altında olursa olsun ücret tahsil edemeyeceğini, bu tip işlemlerin yapılması halinde, kamu otoriteleri nezdinde ve MÜŞTERİ ve üçüncü kişiler arasında doğabilecek ihtilaflarda, BANKA'nın kendilerine açıkça kusur atfedilebilen haller hariç olmak üzere, sorumlu olmayacağını kabul ve beyan eder.
- (d) BANKA, Yatırım Hizmetleri Tebliği'nin 35'inci maddesi uyarınca, Elektronik İşlem Platformu'nun güvenilir bir şekilde kullanılması, denetlenmesi ve oluşturulması için gerekli tedbirleri almakla yükümlüdür.
- (e) BANKA, güvenlik amacıyla gerekli görmesi halinde, MÜŞTERİ'nin Elektronik İşlem Platformu üzerinden işlem gerçekleştirmesini geçici veya sürekli olarak durdurabilir ve engelleyebilir. Bu durumda MÜŞTERİ, BANKA tarafından bilgilendirilecektir.
- (f) BANKA, Elektronik İşlem Platformu'nun kullanımına ilişkin olarak kullanılacak uygulamalarda istediği zaman değişiklik yapmaya yetkilidir.
- (g) BANKA, Elektronik İşlem Platformu üzerinden sunulan hizmetler ile ilgili olarak gerekli ürün bilgi formlarının birer örneği elektronik ortamda yer vermekle yükümlü olup, MÜŞTERİ Elektronik İşlem Platformu üzerinden işlem yapmakla bu ürün bilgi formlarını okuduğunu ve anladığını; Elektronik İşlem Platformu üzerinden yapılan işlemlerin kendisi için bağlayıcı olduğunu kabul etmektedir.
- (h) MÜŞTERİ, Elektronik İşlem Platformu'nda gerçekleşen ve BANKA'ya atfı kabil olmayan sistem arızalarından dolayı, BANKA'nın her ne nam altında olursa olsun herhangi bir sorumluluğu bulunmayacağını kabul etmektedir.
- (i) MÜŞTERİ, Elektronik İşlem Platformu aracılığı ile iletilen Emirler'de, ilgili Elektronik İşlem Platformu'nun kullanılması için imzalanacak sözleşmelerin hükümleri ile bağlı olacağını kabul etmektedir.

- (j) MÜŞTERİ, Elektronik İşlem Platformu üzerinden vereceği Emirler'in, Elektronik İşlem Platformu üzerinde belirlenmiş olan farklı işlem saatlerine tabi olabileceğini ve vereceği Emirler'de bu işlem saatlerine uygun davranmakla yükümlü olduğunu kabul ve beyan eder.
- (k) BANKA, tamamen kendi takdir yetkisine bağlı olarak, Elektronik İşlem Platformu üzerinden verilen Emirleri işleme koymadan önce, MÜŞTERİ'nin yazılı veya sözlü teyidinin alınmasını talep etme yetkisini haizdir. Ancak böyle bir teyid alınmaksızın Elektronik İşlem Platformu'nun işleyiş kurallarına uygun şekilde alınmış ve işleme konulmuş olan Emirler, MÜŞTERİ'nin sorumluluğundadır.

EMİRLERİN GERÇEKLEŞTİRİLMESİ, TAKAS VE TASFİYESİ

BANKA, Emir Gerçekleştirme Politikası çerçevesinde MÜŞTERİ için mümkün olan en iyi sonucu verecek şekilde özen ve sadakat borcu çerçevesinde Emirler'i yerine getirir. BANKA, MÜŞTERİ tarafından verilmiş olan bir Emri işleme koymak istememesi halinde, söz konusu Emrin işleme konulmasının reddedildiğini, gerekçesi ile birlikte uygun göreceği en seri haberleşme vasıtasıyla MÜŞTERİ'ye bildirmekle yükümlüdür. MÜŞTERİ'nin verdiği Alım Emirlerinde, alım konusu Sermaye Piyasası Aracı'nın ilgili Piyasadan satın alınması için gerekli olan nakit, veya MÜŞTERİ'nin verdiği satım emirlerinde satıma konu Sermaye Piyasası Aracı'nın Müşteri Hesapları'nda bulundurulmaması halinde, veya Emir için ihtiyaç duyulan İşlem Teminatları'nın Müşteri Hesapları'nda bulunmaması halinde, BANKA söz konusu Emir'i işleme koymaktan kaçınabilir. Gerçekleşen emirlerin takas ve tasfiyesinde, İşlem'in gerçekleştirildiği Piyasa'nın takas ve tasfiye kurallarına uygun olarak, İşlem neticesi olan nakit veya ilgili Sermaye Piyasası Araçları, en hızlı şekilde Müşteri Hesapları'na aktarılır. Tezgahüstü Piyasa Türev Araç işlemleriyle ilgili olarak MÜŞTERİ'nin kesinleşmiş nakit alacakları ise, MÜŞTERİ talebi üzerine, talep tarihinden itibaren en geç 3 (üç) iş günü içerisinde tam ve nakden MÜŞTERİ'ye ödenir.