**KREDİ KARTI / BANKAMATİK KARTI HARCAMA İTİRAZ FORMU (DISPUTE FORM)**



**Kart hesabınızdaki harcama/nakit çekme işlemlerine itiraz etmek için; bu formu doldurarak, 0212-316 08 06 no’lu faksa gönderebilir veya herhangi bir şubemize iletebilirsiniz. Sorularınız için bize 0216-665 27 99 ve 0216-665 27 97 (taksitli işlemler için) no’lu telefonlardan ulaşabilirsiniz.** Please complete this form and fax to 0212-316 08 06 or submit to any Turkiye Is Bankasi branch in order to dispute the transactions debited to your account. For your inquiries, you can call 0216-665 27 99 or 0216-665 27 97.

**Kart Numaranız** / Card Number **:**

**Adınız-Soyadınız** / Name-Surname **: ………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………. Telefon** / Telephone **: ………………………………………………………………………………… E-posta** / E-mail **: …………………………………………………………………………………………….. Adres** / Address **: ……………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………….. Yukarıda numarasını belirtmiş olduğum kartım;** My card with the card number I declared above;

**Halen mülkiyetimdedir.** is still in my possession.

**………/………/…………(gün/ay/yıl) tarihinde kaybolmuştur.** was lost on ………/………/…………(dd/mm/yyyy).

**………/………/…………(gün/ay/yıl) tarihinde çalınmıştır.** was stolen on ………/………/…………(dd/mm/yyyy).

**İtiraz Edilen İşlem Adedi** / Number of Disputed Transactions **: ……………………… Toplam Tutar** / Total Amount **: ……………………………………………………………………………..**

**İtiraz Edilen İşlemin Tarihi** / Transaction Date **Yapıldığı İşyeri-ATM Adı** / Merchant-ATM Name **İşlem Tutarı** / Transaction Amount

1. ……………………………………………………………………. ………………………………………………………………………… ………………………………………………………………….

2. ……………………………………………………………………. ………………………………………………………………………… ………………………………………………………………….

3. ……………………………………………………………………. ………………………………………………………………………… ………………………………………………………………….

***(İtiraz ettiğiniz işlem adedi 3’ten fazla ise, yukarıya sığmayan işlemlerin detaylarını forma ekleyiniz.*** *If there are more than 3 disputed transactions, please enclose the details of the transactions you could not write above.****)***

**I . B Ö L Ü M / PART I: (Lütfen seçeneklerden S A D E C E B İ R İ N İ işaretleyiniz.** Please check ONLY ONE of the boxes.**)**

**Hesabıma borç kaydedilen işlemleri inceledim ve yukarıda/ekte belirttiğim harcamaya/harcamalara aşağıda işaretlediğim nedenle itiraz ediyorum. İşlem tutar(lar)ının hesabıma iade edilmesini rica ederim.** I have examined the charges processed to my account and wish to dispute the above/enclosed transaction(s) for the reason checked below. Please credit my account for the regarding charge(s).

|  |  |
| --- | --- |
|  | **1) Belirtilen harcama(lar) tarafımca ya da onay verdiğim herhangi biri tarafından yapılmamıştır.** I certify that neither I, nor anyone authorized by me engaged in the above/enclosed transaction(s). |
|  | **\*2) İşyerinin, kartımdan çektiği tutar karşılığında ………/………/…………(gün/ay/yıl) tarihinde teslim etmesi/sunması gereken malı/hizmeti alamadım.** I did not receive any merchandise/service in return for my payment, although the good/service is specified to be delivered on  ………/………/…………(dd/mm/yyyy) by the merchant.  **Alamadığınız malın/hizmetin ne olduğunu belirtiniz;** Specify the good/service which you couldn’t receive; ……………………………………………………………… **İşlem tutarının iadesini işyerinden sağlayamadım. İşleme ilişkin belgeler ektedir.** I could not manage to get a refund from the merchant. The supporting documentation is enclosed. |
|  | **\*3) Aynı işlem tutarı hesabıma birden fazla kez borç kaydedildi. İşlem tutarının iadesini işyerinden sağlayamadım. (Varsa işlem belgesini ekleyiniz.)** The transaction was debited to my account more than once. I could not manage to get a refund from the merchant. (Enclose your transaction receipt, if present.) |
|  | **\*4) İşlem tutarını başka şekilde ödemiştim. (İlgili ödeme şeklini işaretleyip, belgesini ekleyiniz.) İşlem tutarının iadesini işyerinden sağlayamadım.** I paid the transaction amount by other means. (Mark the regarding payment method and enclose the documentation.) I could not manage to get a refund from the merchant.  **Nakit** (Cash) **Kredi-Banka Kartı** (Credit-Debit Card) **Havale-EFT** (Money transfer-EFT) **Diğer** (Other): **………………………….** |
|  | **5) …………………………. tutarındaki işlem tarafıma ait olup, aynı işyerinden hesabıma borç kaydedilen …………………………. tutarındaki işlem tarafıma ait değildir. (Varsa tarafınıza ait olan işlemin belgesini ekleyiniz.)** I acknowledge the transaction for the amount of **………………………….** from the merchant, but I did not authorize the one for the amount of **………………………….** from the same merchant. (Please enclose your transaction receipt, if present.) |
|  | **\*6) İşyeri işlemin iptalini/iadesini yaptığını/yapacağını belirtti; ancak işlem tutarı hesabıma geçmedi. İptal/iade belgesi ektedir. Sorunu işyeriyle çözümleyemedim.** The transaction was cancelled by the merchant but my account has not been credited for the regarding amount. The cancellation/credit receipt is enclosed. I could not manage to resolve the issue with the merchant. |
|  | **7) Yukarıda belirtilenlerden farklı bir sebeple itiraz ediyorum. (Lütfen detayları belirtiniz.)** I dispute for another reason. (Please specify the details.)  **………………………….………………………….………………………….………………………….………………………….………………………….………………………….………………………….…………………**  **……….………………………….………………………….………………………….………………………….………………………….………………………….………………………….……………………………………** |

**I I. BÖLÜM / PART II: \*(Bölüm I’deki seçeneklerden 2, 3, 4 veya 6’yı seçtiyseniz, Bölüm II’yi de doldurmanız gerekmektedir. Aksi takdirde itirazınız geçersiz sayılacaktır.** If you have checked the box 2, 3, 4 or 6 of Part I, you should also complete Part II of this form. Otherwise, your dispute form will become invalid.**)**

1. **İtirazımın çözümü için işyerine aşağıda belirttiğim yöntemle ulaşmayı denedim.** I tried to contact the merchant for a solution via the method mentioned below.

**Telefon** / Telephone **E-posta** / E-mail **Diğer** / Other **: ………………………….………………………….……………**

1. **İşyerine ulaşamadım.** I couldn’t contact the merchant.

**İşyerine ulaştım; ancak olumsuz yanıt aldım. (İşyerinin red gerekçelerini belirtiniz.)** I contacted the merchant but received a refusal. (Please specify the reasons of the refusal.) **: ………………………….………………………….………………………….………………………….………………………….………………………….………………………….………………………..**

**………………………………………………………………………… Kart Hamili İmzası** - Cardholder’s Signature

**Tarih (gün/ay/yıl)** Date (dd/mm/yyyy) **: ………/………/…………..**

30-79 (i) Türkiye İş Bankas A.Ş. Ticaret Sicil No: 431112 Şirket Merkezi : İstanbul [www.isbank.com.tr](http://www.isbank.com.tr/)