

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

Kartınıza yansıyan(\*) alışveriş/nakit çekme/karttan karta para transferi işlemlerine ilişkin itirazlarınızı [İşCep'teki "Kartlar/Harcama İtirazı"](#), [Maximum Mobil'deki "Kart İşlemlerim/Harcama İtirazı"](#) veya [Bireysel İnternet Şubemizdeki "Kartlarım/Harcama İtirazı"](#) menüsünü kullanarak zahmetsizce iletebilirsiniz. Ya da dilerseniz aşağıdaki formu doldurup imzalayarak [harcamaitirazi@isbank.com.tr](mailto:harcamaitirazi@isbank.com.tr) e-posta adresine gönderebilirsiniz. You can dispute the sales/cash advance/card-to-card funds transfer transactions debited(\*) to your account via our İşCep, Maximum Mobile applications or web branch easily without filling in any printed forms or by sending the filled and signed copy of this form to [harcamaitirazi@isbank.com.tr](mailto:harcamaitirazi@isbank.com.tr).

(\*)Kartınızın dönem içi hareketlerine/hesap özetine yansımamış durumdaki "Bekleyen İşlemler" için harcama itirazı başlatılamamaktadır. İşlemleri takip ederek, dönem içi hareketlerinize/hesap özetime yansımaları halinde harcama itirazı başlatabilirsiniz. Dispute process cannot be initiated for pending transactions (waiting activities). Therefore, please follow up the transactions until they are debited to your card's current activities/account statement in order to dispute them.

Kart Numaranız / Card Number : .....  
Adınız-Soyadınız / Name-Surname : .....  
Telefon No / Telephone Number : .....

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

| İtiraz Edilen İşlemin Tarihi / Transaction Date | İşyeri-ATM Adı / Merchant-ATM Name | İşlem Tutarı / Transaction Amount |
|-------------------------------------------------|------------------------------------|-----------------------------------|
| 1. ....                                         | .....                              | .....                             |
| 2. ....                                         | .....                              | .....                             |
| 3. ....                                         | .....                              | .....                             |
| 4. ....                                         | .....                              | .....                             |

(İtiraz ettiğiniz işlem adedi 4'ten fazla ise, yukarıya sığmayan işlemlerin detaylarını forma ekleyiniz. If there are more than 4 disputed transactions, please enclose the details of the transactions you could not write above.)

### I. BÖLÜM / PART I: (Lütfen seçeneklerden SADECE BİRİNİ işaretleyiniz. Please check ONLY ONE of the boxes.)

Tarafıma borç kaydedilen işlemleri inceledim ve yukarıda/ekte belirttiğim işlem(ler)e aşağıda işaretlediğim nedenle itiraz ediyorum. İşlem tutar(lar)ının iade edilmesini rica ederim. / I have examined the transactions on my card account and wish to dispute the above/enclosed transaction(s) for the reason checked below. Please credit my account for the regarding charge(s).

|                          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
|--------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> | 1) Kartım ...../...../..... (gg/aa/yyyy) tarihinde kayboldu/çalındı. İşlem(ler) tarafımca veya izin verdiğim bir kişi tarafından yapılmamıştır. My card was lost/stolen on ...../...../..... (dd/mm/yyyy). I or anybody authorized by me did not participate in the above/enclosed transaction(s).                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| <input type="checkbox"/> | 2) İşlem(ler)in yapıldığı tarihte kartım bende idi. Belirtilen işlem(ler) tarafımca veya izin verdiğim bir kişi tarafından yapılmamıştır. The card was in my possession at the time of the disputed transaction. I (or anybody authorized by me) did not participate in the above/enclosed transaction(s).                                                                                                                                                                                                                                                                |
| <input type="checkbox"/> | *3) İşyeri, kartımdan çektiği tutar karşılığında teslim etmesi/sunması gereken ürünü/hizmeti teslim etmedi/sunmadı. İşlem tutarının iadesini işyerinden sağlayamadım. İşleme ilişkin belgeler ektedir. I did not receive any merchandise/service in return for my payment. I could not manage to get a refund from the merchant. The supporting documentation is enclosed.<br>Ürün/hizmetin tanımı Description of merchandise/services:.....<br>Ürün/hizmetin teslim edilmesi/sunulması gereken tarih (gg/aa/yyyy) Expected delivery date (dd/mm/yyyy): ...../...../..... |
| <input type="checkbox"/> | *4) Aynı işlem tutarı hesabıma birden fazla borç kaydedildi. (Varsa işlem belgesini ekleyiniz.) The transaction was debited to my account more than once. (Enclose your transaction receipt, if present.)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| <input type="checkbox"/> | *5) İşlem tutarını başka şekilde (nakit, kredi-banka kartı, havale-EFT-FAST vb.) ödemişim. İşlem tutarının iadesini işyerinden sağlayamadım. İlgili ödeme belgesi ektedir. I paid the transaction amount by other means(cash, credit-debit card, money transfer etc.). I could not manage to get a refund from the merchant.                                                                                                                                                                                                                                              |
| <input type="checkbox"/> | *6) İşyeri işlemin iptalini/iadesini yaptığını/yapacağını belirtti ancak işlem tutarı hesabıma geçmedi. İptal/iade belgesi ektedir. Sorunu işyeriyle çözümlayemedim. The transaction was cancelled by the merchant but my account has not been credited. The cancellation/credit receipt is enclosed. I could not manage to resolve the issue with the merchant.                                                                                                                                                                                                          |
| <input type="checkbox"/> | *7) Yukarıda belirtilenlerden farklı bir sebeple itiraz ediyorum. (Lütfen detayları belirtiniz.) I dispute for another reason. (Please specify the details.) .....                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |

### II. BÖLÜM / PART II: (\*) Bölüm I'deki seçeneklerden 3, 4, 5, 6 veya 7'yi seçtiyseniz, Bölüm II'yi de doldurmanız gerekmektedir. Aksi takdirde itirazınız geçersiz sayılacaktır. If you have checked the box 3, 4, 5, 6 or 7 of Part I, you should also complete Part II of this form. Otherwise, your dispute form will become invalid.

1. İtirazımın çözümü için işyerine aşağıdaki yöntemle ulaşmayı denedim. I tried to contact the merchant for a solution via the method mentioned:  
☐ Telefon / Telephone ☐ E-posta / E-mail ☐ Diğer / Other : .....
2. ☐ İşyerine ulaşamadım. I could not contact the merchant.  
☐ İşyerine ulaştım; ancak olumsuz yanıt aldım. (İşyerinin ret gerekçelerini belirtiniz.) I contacted the merchant but they did not resolve the issue. (Please specify the merchant's reasons for refusal.) .....

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

Kart Hamili İmzası - Cardholder's Signature