KUVEYTTÜRK
SAĞLAM BANKACILIK

BANKA / KREDİ KARTI HARCAMA İTİRAZ FORMU

(Bankcard/Credit Card Transaction Dispute Form)

İŞLEM YAPILAN KARTIN NUMARASI / Card Number which is used for transaction(s)**;**

	İşlem Yapılan İşyeri Adı / Merchant Name	**İşlem Tutarı /** Transaction Amount	**İşlem Tarihi** / Transaction Date
1.			
2.			
3.			
4.			
5.			
Not: İtiraz edilen işlem adedi 5'ten daha fazla ise lütfen Ek Form'u doldurunuz. / Please fill the additional form if there are more than 5 transactions			

Yukarıda/Ek formda belirtilen kredi/banka kartının sahibiyim ve aşağıda belirttiğim nedenden dolayı harcamalara itiraz etmekteyim. I am the holder of the above-mentioned credit/debit card and I am dısputing the charges for the following reason.

Lütfen itiraz sebebinizi YALNIZ BİR kutuya (x) işareti koyarak belirtiniz/ Please tick (x) an

☐	**1. Aynı işlem ekstreme iki kere yansıtılmıştır. /** The same transaction was processed twice on my statement.
☐	**2. Yukarıda belirtilen işlemin tarafımdan ya da yetki verdiğim bir kişi tarafından yapılmadığını teyit ederim. Bu işlemler yapıldığında kart mülkiyetim altındaydı. (Bu seçeneği işaretlediğinizde, güvenliğiniz ve harcama itirazınızın işleme alınabilmesi için, itiraza konu olan kartınızın iptal edilmesi gerekmektedir. İptal işlemlerinizi şubelerimiz veya müşteri iletişim merkezi üzerinden gerçekleştirebilirsiniz.) /** I certify that the charge listed above was not made by me or by a person authorized byme to use my card. The card was in my possession at the time of the dısputed transactions. (If you choose this reason, your card must be closed through branches or our call center.)
☐	**3. İşlem, işyeri tarafından iptal edilmesine rağmen kredi kartıma alacak/iade tutarı gönderilmemiştir. (Eğer iade slibi mevcutsa lütfen dilekçeye ekleyiniz). /** Credit voucher was not processed to my account (Enclose copy)
☐	**4. İşlem tutarı hatalıdır. ..... olması gerekirken ..... olarak yapılmıştır.** Transaction amount is different. My sales draft is enclosed.
☐	**5. Harcama tutarı farklı şekilde ödendiği halde KuveytTürk banka/kredi kartı hesabıma borç olarak kaydedilmiştir. (İlgili ödeme belgesi ektedir). /** The service was paid by other means e.g. Cash,other card (Please attach copy of receipt)
☐	**6. ..../..../..... tarihine kadar teslim edilmesi gereken mal/hizmeti teslim almadım ve ..../..../..... tarihinde işyerine bu durumu bildirdim. Ancak, işyerinden olumlu bir yanıt alamadım. (Teslim alınmayan mal/hizmetin belirtildiği belge ve işyerinin cevabı ektedir. Üzerinde teslimat tarihi taahhüdünün bulunduğu fatura ektedir.)** I did not receive the merchandise / service that were to be shipped and delivered until ..../..../..... and have contacted the Merchant on ..../..../..... to advise them. However, I could not receive any response from the merchant. (The document in which the nonreceived merchandise /service is present and the response of merchant is attached. I have included a copy of the invoice indicating the promised delivery date.)
☐	**7. İşyerinden gelen ürünü geri gönderdiğim halde kredi kartıma iade gönderilmemiştir.(Ürünün..... tarihinde gönderildiğine dair belge ektedir)** / I returned the merchandise delivered to me, but have not received credit from the merchant.
☐	**8. Teslim edilen mal hatalı, kusurlu veya istenilen ürünle gelen ürünün kalitesi birbirinden farklı buna ek olarak işyeriyle bu olayı çözümlemek için görüştüm fakat başarılı olamadım (Açıklama mektubu ektedir).** The goods or services I have paid for were damaged, defective or not as described. I returned the goods or cancelled the services on …./…/….. I contacted the merchant to try and resolve this matter on …/…/… ...Please describe and provide evidence (e.g. invoice) of the damaged/defective/not as described goods or services. Please provide proof that the goods were returned/services cancelled or an attempt was made
☐	**9. Diğer. /** Other. **(Eklemek istediğiniz ek açıklamayı buraya yazınız./** Please make a brief explanation**)**

İtirazınız, 5464 sayılı Banka ve Kredi Kartları Kanunu ile Uluslararası Banka ve Kredi kartı kurallarınca işleme alınmakta olup en az 45 günü bulabilen bir değerlendirmeden geçmektedir. Bu süre zarfında, Bankamızca yapılacak ön inceleme sonucu uygun bulunması halinde, Bankamız itiraz ettiğiniz harcama tutar(lar)ını kredi kartı hesabınıza geçici olarak alacak kaydedecektir. İtirazınızın olumlu sonuçlandırılamaması halinde söz konusu işlem tutar(lar)ı kredi kartı hesabınıza tekrar borç kaydedilecektir.
*Banka kartlarında (ATM/Vadesiz hesap kartı) geçici alacak uygulaması bulunmamaktadır. İtiraz süreci olumlu olarak sonuçlandığında hesaba alacak verilecektir.

Kart Sahibinin Adı ve Soyadı Cardholder's Name-Surname	**Telefon Numarası** Phone Number	**Tarih** Date	**İmza** Signature
		___/____/_____	

Formu imzalayıp aşağıdaki e-posta adresine gönderebilirsiniz.
E-posta: harcamaitirazi@kuveytturk.com.tr
Gönderdiğiniz mail bankamıza ulaştığında işleminizin değerlendirildiğine dair tarafınıza SMS-mail iletiriz.
(Gereksiz/spam/istenmeyen posta klasörlerinin de kontrol edilmesini rica ederiz.)
***Mailinize takiben 1 hafta içerisinde SMS veya mailimiz size ulaşmaz ise, itiraz süreciniz hakkında bilgi almak için 444 0 123 Kuveyt Türk Katılım Bankası Çağrı Merkezi'ni* arayabilirsiniz.**

EK FORM
(Additional Form)

İŞLEM YAPILAN KARTIN NUMARASI / Card Number which is used for transactions**;**

- **İtiraz edilen işlem adedi 5'ten daha fazla ise lütfen Ek Form'u doldurunuz. /** Please fill the additional form if there are more than 5 transactions.
- **Formu doldurup imzaladıktan sonra ilk sayfa ile birlikte formun altındaki iletişim adresine gönderiniz.**

	İşlem Yapılan İşyeri Adı / Merchant Name	**İşlem Tutarı /** Transaction Amount	**İşlem Tarihi** / Transaction Date
6.			
7.			
8.			
9.			
10.			
11.			
12.			
13.			
14.			
15.			
16.			
17.			
18.			
19.			
20.			
21.			
22.			
23.			
24.			
25.			
26.			
27.			
28.			
29.			
30.			

İtirazınız, 5464 sayılı Banka ve Kredi Kartları Kanunu ile Uluslararası Banka ve Kredi kartı kurallarınca işleme alınmakta olup en az 45 günü bulabilen bir değerlendirmeden geçmektedir. Bu süre zarfında, Bankamızca yapılacak ön inceleme sonucu uygun bulunması halinde, Bankamız itiraz ettiğiniz harcama tutar(lar)ını kredi kartı hesabınıza geçici olarak alacak kaydedecektir. İtirazınızın olumlu sonuçlandırılamaması halinde söz konusu işlem tutar(lar)ı kredi kartı hesabınıza tekrar borç kaydedilecektir.
*Debit (ATM) kartlarda geçici alacak uygulaması bulunmamaktadır. İtiraz süreci olumlu olarak sonuçlandığında hesaba alacak verilecektir.

Kart Sahibinin Adı ve Soyadı Cardholder's Name-Surname	**Telefon Numarası** Phone Number	**Tarih** Date	**İmza** Signature
		___/____/_____	

Formu imzalayıp aşağıdaki e-posta adresine gönderebilirsiniz.
E-posta: harcamaitirazi@kuveytturk.com.tr
Gönderdiğiniz mail bankamıza ulaştığında işleminizin değerlendirildiğine dair tarafınıza SMS-mail iletiriz.
(Gereksiz/spam/istenmeyen posta klasörlerinin de kontrol edilmesini rica ederiz.)
***Mailinize takiben 1 hafta içerisinde SMS veya mailimiz size ulaşmaz ise, itiraz süreciniz hakkında bilgi almak için 444 0 123 Kuveyt Türk Katılım Bankası Çağrı Merkezi'ni* arayabilirsiniz.**