

**Doküman Adı:**  
**PTTKart İşlem İtiraz (Dispute) Başvuru Formu**



<b>Doküman No:</b> PBD.FR31	<b>Yürürlük Tarihi:</b> 23.10.2018	<b>Revizyon Tarihi:</b> 7.09.2020	<b>Revizyon No:</b> 2	<b>Sayfa Sayısı:</b> 1/1
--------------------------------	---------------------------------------	--------------------------------------	--------------------------	-----------------------------

**Aşağıda bilgisini verdiğim işlem(ler) ile ilgili itirazımın işleme alınarak bilgi verilmesini arz ederim.**

(At below I indicated the reason form my dispute, please investigate and inform me about the result.)

Adı Soyadı : .....

(Name Surname)

Kart Numarası :     -     -     -

(Card Number)

Hesap No: .....

(Account Number)

E-mail: .....

Telefon Numarası: +90 .....

(Phone)

Kimlik No: .....

(ID Number)

<b>İşlem Tarihi</b> (Transaction Date)	<b>İşlemin Yapıldığı İşyeri/ATM</b> (Merchant/ATM Name)	<b>İşlem Tutarı</b> (Transaction Amount)
...../...../20.....	.....	.....
...../...../20.....	.....	.....
...../...../20.....	.....	.....
...../...../20.....	.....	.....

- Kartım ...../...../..... tarihinde çalınmış olup belirtilen işlem(ler) tarafımda yapılmamıştır. Karakol tutanağı ektedir.  
(My card was stolen on ...../...../..... engaged in transaction(s) which were mentioned above. Official report is enclosed.)
- Kartım ...../...../..... tarihinde kaybolmuş olup, belirtilen işlemler tarafımda yapılmamıştır. Kayboldu bilgisi ...../...../..... tarihinde bildirim yapılmıştır. (My card was lost on ...../...../..... engaged in transaction(s) which were mentioned above. It was informed on ...../...../.....)
- Harcama/nakit çekim işlemi hesabıma ..... kez yansıtılmıştır. (Same transaction is charged to my account ..... times)
- Belirtilen harcama tutarı hatalıdır, doğru tutarı gösteren belge ektedir. (Transaction amount differs, copy of the receipt is enclosed.)  
Doğru tutar (Correct amount): .....
- Nakit çekim işleminde talep ettiğim tutarı alamadım. (I could not withdraw the exact cash amount)  
Doğru Tutar (Correct amount): ..... Aldığım tutar (Received amount): .....
- Nakit yatırma işleminde ATM paramı almasına rağmen hesabıma geçmemiş. (Transaction on ATM to cash, despite ATM take my money but not charged my account) Tutar (Amount): .....
- İşlem tutarı başka bir şekilde (nakit, havale-eft, diğer banka kartı vs.) ödedim, aynı zamanda hesabımdan da düşmüş. Ödeme belgesi ektedir. (I made the payment by another method (cash, different card, eft etc.), same time the amount charged my account. Proof of payment is enclosed.)
- İşyeri işlemin iptalini/iadesini yaptığını/yapacağını belirtti, ancak işlem tutarı hesabıma geçmedi. İptal/iade belgesi ektedir. Sorunu işyeri ile çözemedim. (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.)
- Diğer (Other): .....

Tarih : ...../...../..... Date (dd/mm/yyyy)  
Kart hamili imzası (Cardholder's signature)

**\*İtiraz süreci 15-120 gün arasında sonuçlanabilmektedir. (Dispute was concluded in 15-120 days)**

Harcama ve nakit çekme/yatırma itirazınızın değerlendirilebilmesi için formu doldurup imzalayarak [harcamaitirazi@ptt.gov.tr](mailto:harcamaitirazi@ptt.gov.tr) adresine mail atınız veya formu 0-312-311 47 50 numaralı faksa veya PTT Genel Müdürlüğü PTTBank Dairesi Başkanlığı Kızılbey S. No:4 Ulus/Ankara adresine posta ile gönderiniz. (Please for your transaction(s) and charge's dispute could evaluated complete and sign this form and send [harcamaitirazi@ptt.gov.tr](mailto:harcamaitirazi@ptt.gov.tr) by e-mail or fax +90(312)-311 47 50 or post PTT Genel Müdürlüğü PTTBank Dairesi Başkanlığı Kızılbey S. No:4 Ulus/Ankara.)

**\*Kişisel verileriniz, 6698 sayılı Kişisel Verilerin Korunması Kanunu'na göre işlenmekte olup, detaylı bilgilendirme için işyerlerinde asılı olan bilgilendirme metinlerini okuyunuz ve [www.ptt.gov.tr](http://www.ptt.gov.tr) adresini ziyaret ediniz. Kişisel veri politikasına ve haklarınızla ilgili başvuru formuna da web sitemizden ulaşabilirsiniz.**