SATIŞ İPTAL VE İADE

Şube Nakit İptal ve İade Süreci

Bu kılavuz, müşteriye nakit olarak kesilmiş bir faturanın iptal edilip iade yapılması için gerekli olan tüm adımları, ekran görüntüleriyle birlikte sırasıyla anlatır. İlk defa yapıyor olsanız bile takip ederek tamamlayabilirsiniz.

Yaklaşık süre: 5-10 dakika

Kim yapar: Şube personeli

Kim onaylar: Denetim

Gerekli belge: 2 adet

! **Başlamadan önce mutlaka okuyun**

Süreci başlatmadan **önce Denetim birimi ile mutlaka görüşülmeli** ve sözlü/yazılı onay alınmış olmalıdır. Onay alınmadan başlatılan süreçler reddedilebilir.

1	2	3	4
Şube	**Denetim**	**Şube**	**Şube**
Süreci başlatır	Onay verir	İade yapar	Süreci kapatır

Süreç başlamadan önce yanınızda hazır olması gerekenler

- [ ] **Müşteriye imzalatılmış Nakit İade Tutanağı**
  Müşterinin iade aldığını gösteren, ıslak imzalı belge.
- [ ] **Bilgi Fişi**
  Müşteriye orijinal işlemde verilen, üzerinde **Referans Numarası** yazan fiş.

Bu sayfada

Bu sayfada

1 Siteye Giriş
2 Ana Ekran
3 İş Başlat'a Tıkla
4 Süreci Seç
5 Referans Numarasını Bul
6 Referans Numarasını Gir
7 Açıklama Yaz
8 İptal Sebebini Seç
9 Tutanak ve Bilgi Fişi Yükle
10 Onaya Gönder
11 **Onay Sonrası**
12 Süreci Sonlandır
13 Alan Referansı
14 Sık Sorulan Sorular

- **Şifre** kutucuğuna **Kasa Şifrenizi** yazın.
- **Giriş Yap** butonuna basın.

> ! **Şifrenizi hatırlamıyor musunuz?**
>
> Şube müdürünüze veya Denetim birimine başvurun. Şifreyi başka kimseyle paylaşmayın.

Bu sayfada

1 Siteye Giriş

2 Ana Ekran

3 İş Başlat'a Tıkla

4 Süreci Seç

5 Referans Numarasını Bul

6 Referans Numarasını Gir

7 Açıklama Yaz

8 İptal Sebebini Seç

9 Tutanak ve Bilgi Fişi Yükle

10 Onaya Gönder

11 **Onay Sonrası**

12 Süreci Sonlandır

13 Alan Referansı

14 Sık Sorulan Sorular

3 "İş Başlat" Kartına Tıklayın

Ana ekrandaki **İş Başlat** kartına tek tıklayın. Karşınıza yapabileceğiniz tüm süreçlerin listesi gelecektir.

Bu sayfada

1 Siteye Giriş

2 Ana Ekran

3 İş Başlat'a Tıkla

4 Süreci Seç

5 Referans Numarasını Bul

6 Referans Numarasını Gir

7 Açıklama Yaz

8 İptal Sebebini Seç

9 Tutanak ve Bilgi Fişi Yükle

10 Onaya Gönder

11 **Onay Sonrası**

12 Süreci Sonlandır

13 Alan Referansı

14 Sık Sorulan Sorular

Bu sayfada

1 Siteye Giriş

2 Ana Ekran

3 İş Başlat'a Tıkla

4 Süreci Seç

5 Referans Numarasını Bul

6 Referans Numarasını Gir

7 Açıklama Yaz

8 İptal Sebebini Seç

9 Tutanak ve Bilgi Fişi Yükle

10 Onaya Gönder

11 **Onay Sonrası**

12 Süreci Sonlandır

13 Alan Referansı

14 Sık Sorulan Sorular

arayın — süreci bilgi fişi olmadan başlatmayın.

Bu sayfada

1 Siteye Giriş

2 Ana Ekran

3 İş Başlat'a Tıkla

4 Süreci Seç

5 Referans Numarasını Bul

6 Referans Numarasını Gir

7 Açıklama Yaz

8 İptal Sebebini Seç

9 Tutanak ve Bilgi Fişi Yükle

10 Onaya Gönder

11 **Onay Sonrası**

12 Süreci Sonlandır

13 Alan Referansı

14 Sık Sorulan Sorular

Bu sayfada

1 Siteye Giriş

2 Ana Ekran

3 İş Başlat'a Tıkla

4 Süreci Seç

5 Referans Numarasını Bul

6 Referans Numarasını Gir

7 Açıklama Yaz

8 İptal Sebebini Seç

9 Tutanak ve Bilgi Fişi Yükle

10 Onaya Gönder

11 **Onay Sonrası**

12 Süreci Sonlandır

13 Alan Referansı

14 Sık Sorulan Sorular

Bu sayfada

1 Siteye Giriş

2 Ana Ekran

3 İş Başlat'a Tıkla

4 Süreci Seç

5 Referans Numarasını Bul

6 Referans Numarasını Gir

7 Açıklama Yaz

8 İptal Sebebini Seç

9 Tutanak ve Bilgi Fişi Yükle

10 Onaya Gönder

11 **Onay Sonrası**

12 Süreci Sonlandır

13 Alan Referansı

14 Sık Sorulan Sorular

Bu sayfada

1 Siteye Giriş

2 Ana Ekran

3 İş Başlat'a Tıkla

4 Süreci Seç

5 Referans Numarasını Bul

6 Referans Numarasını Gir

7 Açıklama Yaz

8 İptal Sebebini Seç

9 Tutanak ve Bilgi Fişi Yükle

10 Onaya Gönder

11 **Onay Sonrası**

12 Süreci Sonlandır

13 Alan Referansı

14 Sık Sorulan Sorular

ile süreci durdurun, imza alındıktan sonra devam edin.

Bu sayfada

1 Siteye Giriş

2 Ana Ekran

3 İş Başlat'a Tıkla

4 Süreci Seç

5 Referans Numarasını Bul

6 Referans Numarasını Gir

7 Açıklama Yaz

8 İptal Sebebini Seç

9 Tutanak ve Bilgi Fişi Yükle

10 Onaya Gönder

11 **Onay Sonrası**

12 Süreci Sonlandır

13 Alan Referansı

14 Sık Sorulan Sorular

3. Listede ilgili süreci bulun ve üzerine tıklayarak açın.
4. Müşteriye **nakit iadeyi gerçekten yapın** (kasadan parayı verin).

> ! **Süreç reddedildiyse**
>
> Denetim ret nedeniyle birlikte cevap verir. Ret nedenini okuyun, gerekirse eksikleri tamamlayıp yeni bir süreç başlatın. Reddedilen süreç otomatik kapanır.

Bu sayfada

1 Siteye Giriş

2 Ana Ekran

3 İş Başlat'a Tıkla

4 Süreci Seç

5 Referans Numarasını Bul

6 Referans Numarasını Gir

7 Açıklama Yaz

8 İptal Sebebini Seç

9 Tutanak ve Bilgi Fişi Yükle

10 Onaya Gönder

11 **Onay Sonrası**

12 Süreci Sonlandır

13 Alan Referansı

14 Sık Sorulan Sorular

İptal Sebebi	Açılır listeden seçilen iptal nedeni kategorisi.	**Evet**
Nakit İade Tutanağı	Müşteriye imzalatılmış iade tutanağının fotoğrafı/taranmış hâli.	**Evet**
Bilgi Fişi	Orijinal işleme ait, müşteriye verilmiş bilgi fişinin fotoğrafı.	**Evet**

Bu sayfada

1 Siteye Giriş

2 Ana Ekran

3 İş Başlat'a Tıkla

4 Süreci Seç

5 Referans Numarasını Bul

6 Referans Numarasını Gir

7 Açıklama Yaz

8 İptal Sebebini Seç

9 Tutanak ve Bilgi Fişi Yükle

10 Onaya Gönder

11 **Onay Sonrası**

12 Süreci Sonlandır

13 Alan Referansı

14 Sık Sorulan Sorular

Bilgisayar/internet kesildi, süreç ne olur? +

Hâlâ yardıma mı ihtiyacınız var?

Bu sayfada

1 Siteye Giriş

2 Ana Ekran

3 İş Başlat'a Tıkla

4 Süreci Seç

5 Referans Numarasını Bul

6 Referans Numarasını Gir

7 Açıklama Yaz

8 İptal Sebebini Seç

9 Tutanak ve Bilgi Fişi Yükle

10 Onaya Gönder

11 **Onay Sonrası**

12 Süreci Sonlandır

13 Alan Referansı

14 Sık Sorulan Sorular