

MokaPOS Paneli Üzerinden İptal ve İade Talebi İşlemleri Nasıl Yapılır?

Bu belgede sizlere **MokaPOS** Yönetim Paneli üzerinden başarılı bir ödemeyi nasıl iptal edebileceğinizi ve nasıl iade talebinde bulunabileceğinizi anlatacağız.

Öncelikle “iptal” ve “iade” kavramları üzerinde duralım. Her iki kavram da başarılı ödemeler için geçerlidir.

İptal, ödemenin yapıldığı gün içinde kart sağlayıcı bankanın gün sonu yapmasından önce üye işyeri tarafından MokaPOS Yönetim Paneli ya da kendi sistemi aracılığı ile MOKA'nın web servisi üzerinden yapılmalıdır.

Gün sonu alındıktan sonra yapılacak geri ödeme işlemleri ise **iade** olarak ifade edilir ve iadeler için üye işyerlerimizin **iade talebi iletmeleri** gerekir. İade talebi MokaPOS Yönetim Panelinden ya da servis aracılığı ile kendi sisteminizden MOKA'ya iletilir. İade işlemi üye işyerinin MOKA'da yeterli bakiyesi olması durumunda bir sonraki iş günü MOKA finans birimi tarafından gerçekleştirilir. Eğer üye işyerinin yeterli bakiyesi yoksa operasyon@moka.com adresi ile iletişime geçilerek iade tutarının yatırılacağı bir hesap bilgisi talep edilir ve tutarı bu hesaba gönderilmelidir. İade işlemleri MOKA tarafından onaylandıktan sonra kart sahibi bankaya göre değişkenlik göstermekle birlikte ortalama 3 iş günü içinde kart hareketlerine yansır.

ÖNEMLİ NOT: Banka kartlarında (**debit kartlarda**) **iptal** işlemi **uygulanmamaktadır**. Debit kartla yapılan işlemlerde ödemediği vazgeçilmesi istendiğinde **iade talebi süreci uygulanmalıdır**.

MOKA'da İptal ve İade Talebi İşlemleri

İşleme başlamak için <https://pos.moka.com> adresinden **Üye İşyeri ID**, **E-posta** ve **Şifre** bilgileriniz ile giriş yapmanız gerekmektedir.

Moka Dünyasına Hoşgeldin!

Bayi ID ?

E-mail

Şifre

[Şifremi Unuttum](#)

MokaPOS Yönetim Paneli kullanıcı bilgilerinizde cep telefonu numaranız kayıtlı ise güvenlik sebebiyle her gün ilk giriş denemenizde tek seferlik 4 haneli bir güvenlik kodu gelir. Bu kodu ilgili alana girip devam edin.

MokaPOS Yönetim Paneli kullanıcısına cep telefonu tanımlanması ile ilgili detaylı bilgiyi [MokaPOS Paneline Kullanıcı Cep Telefonu Numarası Nasıl Tanımlanır?](#) yazımızda bulabilirsiniz.

İptal ve iade işlemleri için menüden "**Ödemelerim**" ögesini tıklayarak "Üye İşyeri Ödeme Listesi" sayfasına erişim sağlamalıyız.

Bayi Ödeme Listesi

Ödeme ID: 0
 Karşı İşlem ID: Karşı İşlem ID
 Ödeme Tarih Aralığı: dd.MM.YYYY - dd.MM.YYYY
 Ödeme Tutarı (Min/Max): 0 - 0
 Kart Son 4 Hane: Kart Son 4 Hane
 Hizmet Alan Kişi Adı: Ad Soyad
 Hizmet Alan Kişi GSM: Hizmet Alan Kişi GSM
 Ön Provizyon Mİ?: Seçiniz

Gönderen Personel: Michael Lehr, Murat Aşkar, Turan Dağlayan
 Para Birimi: TL, USD, EUR, GBP
 Ödeme Tipi: Ödeme İptal İade
 Ödeme Durumu: Bekliyor, Başarılı, Başarısız

Arama Sonuçları - 54 kayıt bulundu.

#	Ödeme ID	Karşı İşlem ID	İşlem Tarihi	Ön Prov. Tutarı	İade Toplam Tutarı	Bayi Kom.	Tek Çekim / Takas	Kart Sahibi	Kart Bilgisi	3D Mİ?	Hizmet Alan	Hizmet Alan GSM	Bayi Çalışanı	İade Talebinde Bulunmuş Mu?	Ödeme İstek ID
3	3779034														

Legend: Bekliyor, Başarılı, Başarısız, İptal, İade Talebi, Tam İade, Kısmi İade, Chargeback, Havuz Ödemesi, Ön Prov Başarılı, Ön Prov Başarısız

Ödemelerin iptal edilmesi ya da iade talebinde yapılması için "başarılı ödeme" durumunda olması gerekmektedir. MokaPOS'ta ödeme durumlarını gösteren renk haritası yukarıdaki görselde 2 numaralı alanda gösterilmiştir.

İptal etmek ya da iade talebinde bulunmak istediğimiz ödeme için 3 numaralı alanda görünen "Ödeme ID" bağlantısına tıklayarak ödeme detay sayfasını görüntülemeliyiz.

İlk olarak "iptal" işlemini incelemek adına örnekte aynı gün içinde yapılmış bir işlemi ele alacağız.

Ödeme Detay

Ödeme ID: 3779034
 Ödeme Tarihi: 01.01.2023
 Havuz Ödemesi Mİ?: 0
 Bayi Adı: M. A. S.
 Bayi Grubu: M. A. S.
 Ön Provizyon Tutarı: 0
 Ödeme Tutarı: 100
 İade Toplam Tutarı: 0
 Tek Çekim / Takas: 0
 Kredi Kartı Bilgileri: 0
 Kredi Kartı Banka Kodu: 0
 Kredi Kartı Banka Adı: 0
 Bayi Komisyon Oranı: 0
 Bayi Komisyon Sabit Tutarı: 0
 Bayi Komisyon Tutarı: 0
 Bayi Komisyon İade Tutarı: 0
 Karşı İşlem ID: 0
 Bayi Temsilcisi: 0

İşlem Tipi: İptal
 İşlem Durumu: İptal
 3D Güvenlik: 0
 Yönlendirilen Uri: 0
 Entegratör ID: 0
 Yazılım: 0
 Sanal POS Adı: 0
 Sanal POS İşlem Numarası: 0
 Sanal POS Mesajı: 0
 Hizmet Alan Kişi: 0
 Hizmet Alan Telefonu: 0
 Hizmet Alan E-maili: 0
 Hizmet Alan Adresi: 0
 Açıklama: 0
 Durum: 0

← ÖDEME LİSTESİ Ödeme İptal Et

Ödeme Hareketleri

#	TrxID	İşlem Zamanı	İşlem Tipi	İşlem Durumu	İşlem Tutarı	Ödeme Tanımı	İptal/İade Sebebi	Banka Cevap Kodu	Banka Cevabı	Bayi Komisyon Tutarı	Pos İşlem Kodu
---	-------	--------------	------------	--------------	--------------	--------------	-------------------	------------------	--------------	----------------------	----------------

“İade İsteği Oluştur” butonuna bastığımızda iki seçenekle karşılaşırız. MokaPOS'ta tutarın tamamının ya da bir kısmının iadesi mümkün.

Ödemenin hepsini karta iade etmeyi talep etmek için 1 numaralı alandaki “Tamamının İadesi İçin Tıklayın” yazısındaki onay kutusunu işaretlemeliyiz, kısmi bir tutar iadesi yapacaksa 2 numaralı alana toplam tutardan fazla olmamak koşulu ile iade etmek istediğimiz tutarı yazıp 3 numara ile belirtilmiş “İade İsteği Gönder” butonuna tıklamalıyız. Sonrasında ekranda beliren uyarıya onay verdiğimizde iade isteğimiz MOKA finans birimi tarafından işlenecektir.

Ödeme Detay

Ödeme ID		İşlem Tipi	
Ödeme Tarihi		İşlem Durumu	
Havuz Ödemesi Mi?		3D Güvenlik	
Bayı Adı		Yönlendirilen Uri	
Bayı Grubu		Entegratör ID	
Ön Provizyon Tutarı		Yazılım	
Ödeme Tutarı		Sanal POS Adı	
İade Toplam Tutarı		Sanal POS İşlem Numarası	
Tek Çekim / Taksit		Sanal POS Mısaflı	
Kredi Kartı Bilgileri		Hizmet Alan Kişi	
Kredi Kartı Banka Kodu		Hizmet Alan Telefonu	
Kredi Kartı Banka Adı		Hizmet Alan Emaili	
Bayı Komisyon Oranı		Hizmet Alan Adresi	
Bayı Komisyon Sabit Tutarı			
Bayı Komisyon Tutarı			
Bayı Komisyon İade Tutarı			
Karşı İşlem ID			
Bayı Temsilcisi			

1 2

← ÖDEME LİSTESİ

Tamamının İadesi İçin Tıklayın İadesini Talep Ettiğiniz Tutarı Giriniz

İade İsteği Gönder

3

Ödeme Hareketleri

İptal ve iade işlemlerini Üye İşyeri Ödeme Listesi sayfasında görebiliriz. İşlemleri ödeme durumuna göre hızlıca görebileceğimiz renk haritasını da aşağıda görebilirsiniz. Bu renk haritasını menüden “Ödemelerim” ögesine tıkladığımızda ulaştığımız “Üye İşyeri Ödeme Listesi” sayfasında görebiliriz.

Bayı Ödeme Listesi

Ödeme ID	0	Gönderen Personel	Michal Lehr Murat Aşıklar Turan Dağlayan
Karşı İşlem ID	Karşı İşlem ID	Para Birimi	TL USD EUR GBP
Ödeme Tarih Aralığı	dd.MM.YYYY dd.MM.YYYY	Ödeme Tipi	Ödeme İptal İade
Ödeme Tutarı (Min/Max)	0 0	Ödeme Durumu	Bekliyor Başarılı Başarısız
Kart Son 4 Hane	Kart Son 4 Hane		
Hizmet Alan Kişi Adı	Ad Soyad		
Hizmet Alan Kişi GSM	Hizmet Alan Kişi GSM		
Ön Provizyon Mi?	Seçiniz		

LİSTELE EXCEL

Arama Sonuçları - 54 kayıt bulundu.

Bekleme Başarılı İptal Kısmi İade Chargeback Ön Prov Başarılı
Basarısız İade Talebi Tam İade Havuz Ödemesi Ön Prov Başarısız



İade işlemlerini takip etmek için menüden “İade İsteği Listesi” ögesine tıklayabiliriz. Burada bekleyen ve sonuçlanmış iade isteklerimizi ve detaylarını görebiliriz. Her bir satır bir iade işlemi ifade eder. Tabloda bulunan iade oluşturma ve güncelleme tarihi, durum ve araçlar bölümleri konuyla alakalı özellikle dikkat etmemiz gereken alanlardır. İade talebinin hangi aşamadan olduğunu, talebin durumunu değiştirme işlemlerini bu alanlardan yapabiliriz.

İade Talebini İptal Etmek

MokaPOS'ta “İade İsteği Listesi” sayfası üzerinden talebimizi geri çekebiliriz. Her bir satır bir isteği ifade eder. Aktif bir iade talebi satırının en sağında “Geri Çek” yazısı yer almaktadır. İade isteğinden vazgeçmek istediğimizde buradaki linke tıklayıp çıkan uyarıya da onay vermemiz gerekecektir.

Bayi İade Talebi Listesi

İade Talebi ID: 0
Ödeme ID: 0
Ödeme Tutarı: 0

İade Oluşturma Tarih Aralığı: dd.MM.YYYY - dd.MM.YYYY
Maks: 0
Personel: 0

pos.moka.com says
İade İsteği Geri Çekilecek Emin Misiniz?
Cancel OK

Arama Sonuçları - 23 kayıt bulundu.

İade Talebi ID	Ödeme ID	Ödeme Tarihi	Kart Bilgisi	Bayi Çalışmanı	Ödeme Tutarı	İade Talebi Tutarı	İade Oluşturma Tarihi	Güncellenme Tarihi	Durum	Açıklama	Araçlar
19056							22.5.2019 15:57:33	22.5.2019 15:57:33	İade talebi geldi ve henüz iade yapılmadı.		Geri Çek

MokaPOS'ta iade işlemi ile ilgili önemli noktalar

- Üye işyeri doğrudan iade yapamaz iade talebinde bulunabilir
- İade işlemi hem kredi hem de banka kartlarından yapılan ödemeler için geçerlidir
- İade işlemi ödemenin gerçekleştiği günden sonra üye işyeri tarafından MokaPOS Yönetim Paneli üzerinden ya da web servis aracılığı ile talepte olarak başlatılır
- İade talebi işlemi iade MOKA tarafından gerçekleşene kadar üye işyeri tarafından iade talebi geri çekilerek iptal edilebilir
- İadenin tamamlanması için üye işyerinin MOKA'da bakiyesinin olması ya da işlem tutarını MOKA'nın banka hesabına transfer etmesi gerekir
- İadesi tamamlanmış bir ödeme kart sahibinin ekstresinde gider ve gelir olmak üzere ayrı işlemler olarak görünür

Bu rehberde MokaPOS yönetim panelinde **iptal ve iade işlemlerini nasıl yapabileceğimizi inceledik**. MokaPOS hakkındaki tüm sorularınızı operasyon@moka.com adresi ve www.moka.com web sitemiz aracılığı ile bize iletebilirsiniz.