

“Bank Respublika” ASC-nin bank kartlarından istifadə və xidmət Qaydaları

1. Ümumi müddəalar

- 1.1. Bu Qaydalar “Bank Respublika” ASC (bundan sonra: Bank) tərəfindən fiziki şəxslər üçün emissiya edilmiş bank kartlarından (bundan sonra: kart) istifadə və onlara xidmət qaydalarını müəyyən edir.
- 1.2. Kart Bankın mülkiyyətidir və müddəti başa çatdıqdan sonra Banka qaytarılmalıdır.
- 1.3. Bank, kartlara xidməti kartların emissiyası və istifadəsi üzrə tariflərə müvafiq olaraq həyata keçirir.
- 1.4. Bank müəyyən edilmiş iş rejiminə müvafiq olaraq, kartlara xidməti mütləq şəkildə öz qurğularında həyata keçirir. İş rejimi dəyişdirilə bilər.
- 1.5. Bank kart vasitəsilə aşağıdakı əməliyyatların həyata keçirilməsini təmin edir:
 - kart hesabına nağd və nağdsız formada, o cümlədən üçüncü şəxslər tərəfindən ödənişlərin qəbul edilməsi;
 - hesabın qalığı həcmində nağd vəsaitlərin verilməsi;
 - mal və xidmətlərin nağdsız ödənilməsi üçün hesablaşmalar;
 - kart hesabından vəsaitin digər hesablara köçürülməsi.
- 1.6. Kart hesabını aşağıdakı üsullarla nağd şəkildə artırmaq olar:
 - “Cash in” bankomatı. Bu üsulla hesabın artırılması zamanı vəsait dərhal istifadə üçün aktiv olur.
 - Bank Respublika`nın filial və şöbələri;
 - Milli Ön terminalları;
 - E-Manat terminalları.

Hesaba mədaxil olunan vəsait aşağıda qeyd olunan müddət ərzində istifadə üçün aktiv olur:

Bankın filiallarında, Milli Ön, e-Manat terminallarında mədaxil vaxtı	Vəsaitin istifadə üçün aktiv olması
Saat 12:00-dək	Saat 12:00-dən sonra
Saat 15:00-dək	Saat 15:00-dən sonra
Saat 17:45-dək	Saat 17:45-dən sonra
Saat 17:45-dən sonra	Növbəti iş günü saat 12:00-dən sonra
Qeyri-iş günü	Növbəti iş günü saat 12:00-dən sonra

- 1.7. Üçüncü bankların terminal şəbəkəsində əməliyyat apararkən kart istifadəçisinin kartı üzrə həyata keçirilmiş əməliyyatının məbləği ekvayer bankdan (müvafiq terminala xidmət edən bankdan) təsdiq alınana qədər hesabda blokləşdirilə bilər. Bank-ekvayerin təsdiqi alındıqdan sonra əqdin məbləği kart hesabından silinir. Ekvayer bankdan 33gün ərzində təsdiq alınmazsa, əqdin məbləği blokdan çıxarılır və Kart istifadəçisi üçün əlçatan olur.
- 1.8. Kart ilə əməliyyat anında ilk növbədə məbləğin bloklanması baş verir. Kart hesabının valyutası ilə əməliyyatın valyutası fərqləndikdə məbləğ həmin ana qüvvədə olan məzənnə əsasında blokləşdirilir. Vəsaitin hesabdən silinməsi isə faktiki olaraq 33 gün ərzində baş verir və vəsait müştərinin hesabından cari günün məzənnəsi ilə silinib Ödəniş Sistemlərinə köçürülür. Bu halda bloklanmış məbləğə nisbətən daha çox məbləğin silinməsi müştərinin riski kimi dəyərləndirilir.
- 1.9. Şəxsi eyniləşdirmə nömrəsi (bundan sonra PİN-kod) – kartla əməliyyatların həyata keçirilməsi zamanı kart istifadəçisinin tanınmasında istifadə olunan, kartın növündən asılı olaraq kartı təhvil alarkən kart istifadəçisi tərəfindən şəxsən təyin edilən və ya ona bağlı zərfdə təqdim edilən gizli şifrədir. Kart istifadəçisi PİN-kodun məxfi saxlanmasına görə şəxsən məsuliyyət daşıyır.
- 1.10. Əməliyyatlar POS-terminalvasitəsilə həyata keçirilərsə, həmin əməliyyat Kart istifadəçisi tərəfindən mütləq qaydada PİN-kod daxil edilməklə təsdiq edilməlidir.

- 1.11. Müəssisə, o cümlədən digər kredit təşkilatlarının karta xidmət göstərməsindən imtina etməsi, Bankın mülkiyyətinə aid olmayan texniki avadanlıqların nasazlığı, habelə Bankın nəzarətindən kənar olan bütün digər hallara görə Bank məsuliyyət daşımır.
- 1.12. Kart sahibi, adına buraxılmış əsas kartdan, habelə etibar etdiyi digər şəxslərin xeyrinə sifariş etdiyi əlavə kartlardan istifadə edilməklə həyata keçirilmiş bütün əməliyyatlara görə maddi məsuliyyət daşıyır.
- 1.13. Kartın digər şəxsə verilməsi nəticəsində Kart istifadəçisinə dəyən zərərə görə Bank məsuliyyət daşımır.

2. Kartların tədavülə buraxılması

- 2.1. Kartlar üzrə sifarişlər Bankın filiallarında, müştərinin şəxsi “İnternet Şöbə”si (<https://www.bankim.az>) vasitəsilə və bankın www.bankrespublika.az rəsmi internet sahifəsində onlayn şəkildə həyata keçirilə bilər.
- 2.2. Kart, üz tərəfində qeyd edilmiş il və ayın sonuncu gününədək qüvvədədir.
- 2.3. Kartın arxasında mövcud olan imza zolağı fiziki şəxs tərəfindən imzalanmalıdır. Kartın imzalanması ilə bağlı meydana gələ biləcək problemlərə görə məsuliyyət kart istifadəçisinin üzərinə düşür.
- 2.4. Kart hesabının sahibi eyni hesaba çıxışı olan əsas kartla birgə əlavə kart da sifariş edə bilər. Əlavə kart həm kart sahibinin öz adına, həm də kart sahibinin məsuliyyəti ilə istənilən fiziki şəxsin adına sifariş edilə bilər.
- 2.5. Əlavə kart aşağıdakı şəxslərin xeyrinə sifariş edilə bilər:
 - 2.5.1. Yetkinlik yaşına çatmayan istənilən şəxsin;
 - 2.5.2. Yetkinlik yaşına çatmayan 14-18 (on dörd – on səkkiz) yaş arasında olan şəxslərin. Yetkinlik yaşına çatmayan 14-18 (on dörd – on səkkiz) yaş arasında olan şəxslərə əlavə kart valideynləri və ya qanuni nümayəndələri tərəfindən sifariş edilə bilər.
- 2.6. Xeyrinə əlavə kart buraxılan şəxslərdən hər biri öz adına buraxılmış və ayrıca PIN-kodu olan kart alır.
- 2.7. Əsas kart istifadəçisi əlavə kart istifadəçisini bu Qaydalar və tariflərlə bağlı məlumatlandırmalıdır.

3. Kartın yenidən buraxılması

- 3.1. Kartın istifadə müddətinin uzadılması haqqında yazılı müraciət olduğu təqdirdə bank, kartı yeni müddət üçün yenidən buraxır.
- 3.2. Müştəri tərəfindən kartın müddətinin uzadılması haqqında yazılı müraciət olmadıqda Bank kartın istifadə müddətini uzatmır.
- 3.3. Ad, yaxud soyad dəyişikliyi zamanı Kart istifadəçisi kartın yenidən buraxılması məqsədilə Banka yazılı müraciət etməli və şəxsi məlumatlarının dəyişdirilməsini təsdiq edən sənədləri təqdim etməlidir.
- 3.4. Əlavə kartın müddətini yalnız əsas kart sahibi uzada bilər.
- 3.5. Bank Respublikanın bankomatı tərəfindən müsadirə olunmuş (götürülmüş) kart Banka məxsusdursa, kartın statusu və etibarlılıq müddəti bank tərəfindən yoxlanılır və Kart istifadəçisinə geri qaytarılır.
- 3.6. Bank Respublikaya məxsus olmayan bankomat tərəfindən kart müsadirə olunarsa, Kart istifadəçisi kartın dərhal blokladılması və yeni kartın buraxılması üçün banka müraciət etməlidir.

4. Kart hesabının bağlanması

- 4.1. Kart hesabını bağlamaq üçün Kart istifadəçisi kartı aldığı filialda Banka yazılı müraciət təqdim etməli və kartını, hesabına bağlı olan əlavə kartları olduğu təqdirdə, bütün əlavə kartları təhvil verməlidir.
- 4.2. Kart banka təhvil verilmədikdə itirilmiş hesab olunur. Kartın itirilməsinə görə bank müvafiq komissiya haqqı tətbiq edir.
- 4.3. Əlavə kartın bağlanması üçün kart hesabının sahibi Banka yazılı ərizə ilə müraciət etməli və əlavə kartı geri qaytarmalıdır.
- 4.4. Müştərinin kart hesabı bağlanarkən, digər fiziki şəxs(lər)in adına buraxılmış əlavə kartlar da bağlanılır.
- 4.5. Kart hesabı bağlanarkən hesabdakı pul vəsaitlərinin qalıqlarının Kart istifadəçisinə qaytarılması bütün blokladılmış, lakin silinməmiş məbləğlərin silinməsi nəzərə alınmaqla həyata keçirilir.

5. Kartla əməliyyatların aparılması

- 5.1. Mal və xidmətlərin ödənilməsi üçün kartdan istifadə edərkən Kart istifadəçisi POS-terminal çekini imzalamazdan qabaq əməliyyatın məbləği və tarixinin düzgünlüyünü yoxlamalıdır. Bu sənədi imzalamaqla Kart istifadəçisi göstərilmiş məbləğin düzgünlüyünü qəbul edir və bununla da Banka kart hesabından pulların silinməsi üçün göstəriş verir. Rəsmiləşdirilmiş çekin bir nüsxəsi Kart istifadəçisinə təqdim edilir.
- 5.2. Mal və xidmətlərin ödənilməsi üçün kartı qəbul edən müəssisələr eyniləşdirmə məqsədilə kart istifadəçisindən şəxsiyyəti təsdiq edən sənəd tələb edə bilərlər.
- 5.3. Kart istifadəçisi kartdan istifadə edilməklə həyata keçirilmiş əməliyyatları təsdiq edən çek və slipləri müvafiq əməliyyatların aylıq çıxarışda əks etdirilməsinə qədər saxlamalıdır. Əgər mal qaytarılarsa, yaxud xidmət tam həcmdə alınmazsa, ticarət müəssisəsi/xidmətin əməkdaşı məbləği hesaba qaytarır. Kart istifadəçisi kart vasitəsilə əldə edilmiş malın məbləğinin nağd şəkildə geri qaytarılmasını tələb edə bilməz. Məbləğ yalnız nağdsız şəkildə, müəssisə/servis tərəfindən vəsaitin müvafiq kart hesabına köçürülməsi yolu ilə qaytarıla bilər.
- 5.4. Kart ilə aparılmış əməliyyatlar üzrə Bank Kart istifadəçisinə kart hesabından çıxarışlar verir. Çıxarış müştərinin müraciəti əsasında, həmçinin, mütəmadi olaraq elektron poçt vasitəsilə (ərizədə qeyd olunduğu halda) verilir.
- 5.5. Hesabdan hər hansı silinməyə dair etiraz silinmə tarixindən 45 gün ərzində banka təqdim olunmalıdır. Müraciətə onun daxil olma tarixindən etibarən 45 gün ərzində baxılır və cavablandırılır.

6. Limitlər

- 6.1. 3D Secure Xidmətinə qoşulmayan kart istifadəçilərinin internet vasitəsilə aparılan əməliyyatlarına kart sahibi tərəfindən gündəlik limit təyin edilir. Limit kart sahibi tərəfindən təyin edilməzsə, internet vasitəsilə aparılan əməliyyatlara gündəlik limit Bank tərəfindən müəyyən edilir. Bank tərəfindən müəyyən edilən limitlərə dair məlumatla bankın rəsmi web ünvanında tanış olmaq olar.
- 6.2. Bütün növ nağd və nağdsız əməliyyatlar üzrə limitlərin təyin edilməsi və dəyişdirilməsi Kart sahibinin banka yazılı müraciəti əsasında həyata keçirilə bilər.
- 6.3. Təhlükəsizlik məqsədləri üçün kartlar ilə aparılan nağd və nağdsız əməliyyatlara Bank və ya ödəniş sistemləri tərəfindən məhdudiyətlər müəyyən edilə bilər.

7. Təhlükəsizlik

- 7.1. CVV2/CVC2 — Visa/Mastercard kartlarının xüsusi təhlükəsizlik kodudur. Bu kod kartın arxa tərəfində, imza zolağının üzərində və ya yanında yerləşən 3 (üç) rəqəmdən ibarətdir. Kart üzərində bu cür kod olmadıqda, onun vasitəsilə internet şəbəkəsində hər hansı əməliyyat etmək mümkün deyil. Bu kod vasitəsilə yalnız internet şəbəkəsində deyil, eyni zamanda kartın maqnit zolağından informasiyanın oxunmadığı digər hallarda da (məsələn, telefon vasitəsilə ödənişlər zamanı) istifadə olunur.
- 7.2. PİN-kod ardıcıl olaraq 3 (üç) dəfə səhv daxil edilərsə, kart bloka düşür. Bu halda kartın blokdan açılması üçün banka müraciət etmək lazımdır. Müştəri PİN-kodu Banka müraciət etmək və ya bankomat vasitəsilə dəyişdirə bilər.
- 7.3. Kod söz – telefon vasitəsilə əlaqə saxlanılan hallar üçün müştərinin eyniləşdirilməsi məqsədilə onun ərizəsi ilə müəyyən edilən şifrə sözdür (söz, rəqəm və ya onların kombinasiyası).
- 7.4. Bank tərəfindən müştəriyə göndərilən hesab üzrə çıxarışlar, hesab haqqında məlumatlar şifrələnir. Məlumatı oxumaq üçün kod söz böyük hərflərlə (caps lock) daxil edilməlidir.
- 7.5. Kod söz vasitəsilə müştəri bankda olan bütün hesabları haqqında məlumat əldə edə bilər.
- 7.6. Kod söz müstəsna olaraq müştəri tərəfindən təyin edilir.
- 7.7. Kod sözün üçüncü şəxsə verilməsi nəticəsində müştəriyə dəyən zərərə görə Bank məsuliyyət daşımır.

8. Məsafədən hesabı idarə etmək

- 8.1. **MobilBank xidməti.** Bu xidmətin köməyi ilə müştəri mobil telefon vasitəsilə yerləşdiyi yerdən və vaxtdan asılı olmayaraq, real vaxt rejimində kart hesabı üzrə aşağıdakı əməliyyatları apara bilər:
- Kommunal xidmətlərin ödənişi;
 - Mobil operatorlarının ödənişi;
 - İnternet provayder xidmətlərinin ödənişi;
 - Pul vəsaitinin kartdan karta köçürülməsi;
 - Kartın bloklaşdırılması;
 - Hesabdan çıxarışın alınması;
 - Kartın balansı haqqında informasiyanın alınması;
 - Cash-By-Code əməliyyatı.
- 8.2. Xidmətə qoşulmaq üçün:
- 8.2.1. Bankomatın menyusunda "Xidmətlər" bölməsi seçilir. Daha sonra "Xidmətlər" menyusunda "MobilBank qeydiyyat" bölməsi seçilir, daha sonra bankomatda seriya nömrəsi və komponentlər olan çek çap olunur.
- 8.2.2. Mobil (smart) telefona Play Market/App Store-dan "Bank Respublika MobilBank" adlı proqram yüklənir.
- 8.2.3. Seriya nömrəsi və komponentlər olan çekdə əks olunan şifrə yüklənmiş proqramın personalizasiyası zamanı istifadə olunur.
- 8.3. "**İnternet Şöbə**" xidməti. Bu xidmətin köməyi ilə müştəri yerləşdiyi yerdən və vaxtdan asılı olmayaraq, real vaxt rejimində aşağıdakı əməliyyatları apara bilər:
- **Kreditlər.** Onlayn şəkildə kredit sifariş etmək, kredit borclarını ödəmək, kredit qrafikini izləmək;
 - **Kartlar.** Onlayn şəkildə kart sifariş etmək; Kart üzrə çıxarış əldə etmək; Kart hesablarının balansını artırmaq.
 - **Cari hesablar.** Cari hesablar haqqında məlumat əldə etmək;
 - **Depozitlər.** Əmanət hesabları haqqında məlumat əldə etmək;
 - **Kommunal xidmətlərin** ödənişini aparmaq və s.
- 8.4. Xidmətə qoşulmaq üçün müştəri bankın istənilən ofisinə yaxınlaşıb, xidmətin istifadəsinə dair ərizəni doldurur. Xidmətin personalizasiyası şəxsiyyət vəsiqəsinin nömrəsi; login və şifrə və ya Asan İmza ilə həyata keçirilir.
- 8.5. **SMS Notification xidməti.** Bu xidmətin köməyi ilə kart üzrə aparılmış əməliyyat haqqında məlumat (əməliyyatın məbləği, valyutası, hesabın valyutası) dərhal mobil telefona sms şəkilində daxil olur. Xidmətə qoşulmaq üçün: bankomatın menyusunda "xidmətin ödənilməsi" - "servis" - "digər xidmətlər" - "SMS Notification", daha sonra mobil telefon nömrəsini daxil etmək lazımdır.
- 8.6. **3D təhlükəsizliyi.** Bu xidmət internet vasitəsilə aparılan ödənişlərin təhlükəsizliyini təmin etməyə imkan verən ən müasir texnologiyadır. Bu texnologiya əməliyyatı aparən kart istifadəçisini birmənalı şəkildə eyniləşdirməyə və eyni zamanda kartın dələduzluq əməllərinə məruz qalma riskini maksimum azaltmağa imkan verir. Bu texnologiyadan istifadə edərkən Kart istifadəçisi apardığı hər bir əməliyyatını xüsusi şifrə vasitəsilə təsdiq edir. "3D" parolu əldə etmək üçün bankomatın menyusundan "İnternet Banking və 3D Secure üçün birdəfəlik parollar siyahısı" bölməsi seçilməli, birdəfəlik parollar qeyd edilmiş çek çap olunmalı və www.azericard.com/3d səhifəsində qeydiyyatdan keçilməlidir.