Ödəniş xidməti üzrə məlumatlandırma

1.	Ödəniş xidməti təchizatçısının adı, hüquqi ünvanı, elektron poçt ünvanı	"Bank Respublika" ASC (bundan sonra "Bank"); Azərbaycan Respublikası, Bakı şəhəri, Xaqani küçəsi 21; bank@bankrespublika.az
2.	Ödəniş xidməti təchizatçısına verilmiş lisenziyanın tarixi, nömrəsi və lisenziya verən qurumun adı	Mərkəzi Bank tərəfindən verilmiş 15.12.1992-ci il tarixli, 83 saylı lisenziya
3.	Göstərilən ödəniş xidmətləri	• ödəniş hesabı üzrə pul vəsaitinin nağd formada mədaxili və (və ya) məxarici əməliyyatlarının aparılması; • kredit köçürməsi, birbaşa debitləşmə, ödəniş kartı və (və ya) digər oxşar ödəniş alətləri ilə ödəniş əməliyyatlarının icrası; • ödəniş alətlərinin emissiyası və (və ya) ödəniş əməliyyatının ekvayrinqi; • pul köçürməsi.
4.	Ödəniş sərəncamının düzgün verilməsi və ya icra edilməsi üçün tələb olunan məlumatlar və ya unikal eyniləşdirici	Qüsurlu ödəniş sənədləri icraya qəbul edilmir. Ödəniş sənədi aşağıdakı hallarda qüsurlu sayılır: • "Ödəniş əməliyyatlarının aparılmasına və ödəniş alətlərinə dair Qayda"nın 3.7-ci bəndində göstərilmiş müddət keçdikdə; • ödəniş sərəncamının rekvizitlərində uyğunsuzluq olduqda; • ödəniş sərəncamı natamam doldurulduqda, o cümlədən ödənişin təyinatı göstərilmədikdə; • rəqəmlə və yazı ilə göstərilən məbləğlər arasında uyğunsuzluq olduqda; • üzərində düzəliş və ya pozulmalar edildikdə; • nüsxələr arasında uyğunsuzluq olduqda; • ödəniş sərəncamında və imza nümunələri vərəqəsində qeyd olunmuş imzalar arasında uyğunsuzluq olduqda; • möhür olmadıqda və ya uyğun gəlmədikdə (imza və möhür nümunələri vərəqəsində nəzərdə tutulduğu halda). Bu tələb müvəqqəti olaraq möhür olmadan ödəniş sərəncamlarının rəsmiləşdirildiyi hallara şamil edilmir. Ödəniş sərəncamının düzgün verilməsi və ya icra edilməsi üçün unikal eyniləşdirici: ▪ Ad, soyad, ata adı ▪ FİN ▪ Şəxsiyyət vəsiqəsinin seriya nömrəsi

		▪ Mobil nömrə ▪ Doğum tarixi ▪ Hesab nömrəsi ▪ Kart rəqəmi
5.	Ödəniş sərəncamının verilməsi, ondan imtina və ödəniş sərəncamının gerigötürülməzliyi qaydası	Müştəri ödəniş sərəncamı verdikdə, ödəniş əməliyyatı avtorizə edilmiş hesab olunur. Ödəniş sisteminə göndərilən ödəniş sərəncamı ödəniş sisteminə dair qaydalar ilə müəyyən edilən andan gerigötürülməz hesab olunur. Həmin anadək ödəniş sərəncamından istənilən vaxt imtina edilə bilər. Dövri ödəniş əməliyyatlarının icrası üzrə verilmiş sərəncamdan imtina nəticəsində Müştərinin seçimindən asılı olaraq ancaq icra vaxtı çatmış əməliyyat və ya bütün növbəti ödəniş əməliyyatları avtorizə edilməmiş hesab edilir və icra olunmur. Müştəri Bank ilə ödəniş sərəncamının icra olunması üçün müəyyən günü razılaşdırdıqda, Müştəri ödəniş sərəncamını ən geci razılaşdırılmış gündən əvvəlki iş gününün sonunadək geri götürə bilər. Birbaşa debitləşmə alətindən istifadə edildikdə Müştəri ən geci pul vəsaitinin ödəniş hesabından silinməsi üçün müəyyən etdiyi gündən əvvəlki iş gününün sonunadək ödənişin həyata keçirilməsi üzrə verdiyi sərəncamı geri götürə bilər. Bu bənddə nəzərdə tutulmuş müddətlərdən sonra ödəniş sərəncamı yalnız Bank ilə Müştəri arasında bağlanılmış müqavilədə nəzərdə tutulduğu halda və pul vəsaiti vəsait alanın ödəniş hesabına mədaxil edilmədiyi təqdirdə geri götürülə bilər.
6.	Ödəniş sərəncamının icraya qəbulu vaxtı və icra müddəti	Bank ödəniş sərəncamı qüsurlu olmadıqda, habelə Müştəri ilə bağlanılmış müqavilə ilə müəyyən edilmiş bütün şərtlər yerinə yetirildikdə avtorizə edilmiş ödəniş sərəncamını icraya qəbul edir. Avtorizə edilmiş ödəniş sərəncamı əməliyyat günündən sonra təqdim olunduqda ödəniş sərəncamı növbəti əməliyyat günü icraya qəbul edilmiş hesab olunur. Bank ödəniş sərəncamını icraya qəbul etdiyi vaxtdan növbəti üç iş günündən gec olmayaraq icra edir. Ödəniş sərəncamında həmin sərəncamın icrası üçün fərqli müddət razılaşdırıla bilər.

		Razılaşdırılan müddət ödəniş sərəncamının icra müddəti hesab edilir və həmin gün icra edilir. Bu müddət qeyri-iş gününə düşdükdə, ödəniş sərəncamının icra müddəti növbəti iş günü hesab edilir. Ödəniş xidmətinin ödəniş terminalları vasitəsilə göstərildiyi hal istisna olmaqla, digər hallarda Müştərinin xeyrinə Banka daxil olan pul vəsaiti həmin əməliyyat günü Müştərinin ödəniş hesabına mədaxil edilir və (və ya) pul vəsaitinin istifadəsinə imkan yaradılır. Hesaba mədaxil edilməli olan pul vəsaitinin valyutası hesabda olan məbləğin valyutasından fərqli olduqda pul vəsaitinin hesaba mədaxil edilməsi müddəti Müştəri ilə Bank arasında bağlanılmış müqavilə ilə tənzimlənir. Ödəniş xidmətləri ödəniş terminalları vasitəsilə göstərildikdə ödəyicidən qəbul olunmuş pul vəsaiti 5 (beş) iş günündən gec olmayaraq vəsait alanın ödəniş hesabına köçürülür.
7.	Ödəniş alətindən istifadə edildikdə onların xüsusiyyətləri	Kart bankın mülkiyyəti hesab edilir və Müştərinin müvəqqəti istifadəsinə verilir. Birbaşa debitləşmə – ödəyicinin vəsait alana, vəsait alanın və ya ödəyicinin ödəniş xidməti təchizatçısına əvvəlcədən verdiyi razılığa əsasən vəsait alanın ödəniş sərəncamına əsaslanan ödəyicinin ödəniş hesabının debitləşdirilməsi üçün istifadə olunan ödəniş alətidir. Kredit köçürməsi (ödəniş tapşırığı) – ödəniş hesabına xidmət göstərən ödəniş xidməti təchizatçısı tərəfindən vəsaitin köçürülməsi məqsədilə istifadə olunan, ödəyicinin ödəniş sərəncamına əsaslanan ödəniş alətidir.
8.	Ödəniş xidmətlərinin göstərilməsi üçün tutulan xidmət haqları və onların ödənilməsi qaydası	Bankın qüvvədə olan tarifləri ilə tənzimlənir və https://www.bankrespublika.az/az/pages/tarifler internet səhifəsində yerləşdirilir. Xidmət haqqı Müştəri tərəfindən könüllü ödənilə və ya Bank tərəfindən Müştərinin hesabından akseptsiz tutula bilər.
9.	Valyuta mübadiləsi məzənnəsi	https://www.bankrespublika.az/ internet səhifəsində yerləşdirilir.
10.	Valyuta mübadiləsi məzənnəsi üzrə dəyişikliklərin tətbiqi qaydası	Valyuta mübadiləsi məzənnəsi hər gün dəyişir və https://www.bankrespublika.az/ internet səhifəsində yerləşdirilir. Valyuta mübadiləsi məzənnəsinin dəyişikliyi üzrə xəbərdarlıq müddəti tətbiq olunmur.

11.	Məlumatların və müraciətlərin ötürülməsi üzrə əlaqə vasitələri (əlaqə telefonu, elektron poçt ünvanı və s.), tətbiq edildikdə ödəniş xidməti istifadəçisinin avadanlıqlarına münasibətdə texniki tələblər	Bankın əlaqə telefonu: 144 Elektron poçt ünvanı: bank@bankrespublika.az Müştəri müraciətləri üçün https://www.bankrespublika.az/az/form/muraciet internet səhifəsində Onlayn Müraciət, Təklif, Şikayət bölməsi mövcuddur. Bununla yanaşı, müştərilərimiz sosial şəbəkələr üzərindən də əlaqə saxlaya bilərlər.
12.	"Ödəniş xidməti və ödənis sistemləri haqqında" Qanunun 16-18-ci və 25-ci maddələrində müəyyən edilmiş məlumatların təqdim edilməsi müddəti (dövriliyi)	Bank tərəfindən ödəniş əməliyyatının icra edilməsindən əvvəl ödəniş xidmətləri üzrə "Ödəniş xidməti və ödənis sistemləri haqqında" Qanunla tələb olunan məlumatlar https://bankrespublika.az/ saytında daimi olaraq yerləşdirilmişdir. Bank ödəniş sərəncamını icra etdikdən sonra dərhal "Ödəniş xidməti və ödənis sistemləri haqqında" Qanunla tələb olunan məlumatları əks etdirən bildirişi Müştəriyə göndərir. Müqavilə şərtlərində hər hansı dəyişikliklər haqqında (valyuta mübadiləsi məzənnəsində edilən dəyişikliklər və ya daha əlverişli şərtlərin müəyyən olunması istisna olmaqla) məlumatı Bank bu dəyişikliklərin tətbiq ediləcəyi tarixdən azı 30 (otuz) gün əvvəl Müştəriyə bildirir. Bu müddətdə Müştəri bu dəyişikliklərlə bağlı öz etirazını bildirmədikdə, bu dəyişikliklər Müştəri tərəfindən qəbul olunmuş hesab edilir. Valyuta mübadiləsi məzənnəsində edilən dəyişikliklər və Müştəri üçün daha əlverişli faiz şərtləri xəbərdarlıq müddəti tətbiq edilmədən qüvvəyə minir. Müştəri, ödəniş əməliyyatının icrasından sonra 6 (altı) ay müddətindən gec olmayaraq hər hansı avtorizə edilməmiş və ya səhv icra olunmuş ödəniş əməliyyatlarını müəyyən etdikdə bu barədə Bankı dərhal məlumatlandırmalıdır.
13.	Ödəniş xidməti istifadəçisinin ödəniş alətinin təhlükəsizliyinin təmin edilməsi üzrə həyata keçirməli olduğu tədbirlər və "Ödəniş xidməti və ödənis sistemləri haqqında" Qanunun 38.1.3-cü maddəsinə uyğun olaraq ödəniş xidməti təchizatçısını məlumatlandırması qaydası	Müştəri, kartın itməsi, oğurlanması, üzərində təhriflər edilməsi və üçüncü şəxslər tərəfindən qanunsuz istifadə edilməsinin qarşısının alınması üçün bütün mümkün tədbirləri görməlidir. Kartın itirilməsi, oğurlanması və Müştərinin iradəsinə zidd olaraq digər vasitələrlə sahibliyindən çıxması, səlahiyyətli olmayan şəxs tərəfindən istifadə olunmasını müəyyən etdikdə ləngimədən onu bloklaşdırmaq lazımdır. Bu məqsədlə Bankın Məlumat Mərkəzinə (144 nömrəsi), yaxud Banka

		xidmət göstərən kart prosessinq təşkilatına müraciət olunmalıdır. Kartın bloklaşdırılmasının digər üsul və vasitələri (SMS-banking, mobil əlavə və s.) haqqında müvafiq izahedici məlumatı rəsmi saytdan əldə etmək mümkündür. Müştəri tərəfindən məlumatların vaxtında verilməməsinə görə, eləcə də yuxarıda göstərilən hallarda kartdan istifadə etməklə aparılan əməliyyatlara görə Bank məsuliyyət daşımır.
14.	Ödəniş xidməti təchizatçısının "Ödəniş xidməti və ödənis sistemləri haqqında" Qanunun 37-ci maddəsinə əsasən ödəniş alətini bloklaşdırmaq hüququ üzrə şərtlər	Bank, kartın (hesabın) təhlükəsizliyi, kartdan dələduzluq məqsədilə və ya səlahiyyəti olmayan şəxs tərəfindən istifadə olunmasının qarşısının alınması, Müştərinin kredit xətti ayrılmış kart üzrə öhdəliklərini yerinə yetirə bilməməsi təhlükəsinin qarşısının alınması və digər risklər baxımından birtərəfli qaydada Müştərinin kartını bloklaşdırmaq və ya karta xidmət göstərilməsini dayandırmaq, birdəfəlik, gündəlik, həftəlik və aylıq əməliyyat limitlərini dəyişmək, kartın risk qrupunu dəyişmək və kartın üzərində digər sərəncam vermək hüququna malikdir. Bank, Müştərinin kartını səlahiyyətli dövlət orqan(lar)ının qərarı, fırıldaqçılıq hallarının araşdırılması ilə əlaqədar, Müştərinin müraciəti əsasında və qanunvericilik və Müqavilədə nəzərdə tutulan digər hallarda da bloklaşdıra bilər. Bank tərəfindən hər hansı səbəbdən kartın bloklaşdırılması halında kartdan bütün əməliyyatlar tam məhdudlaşdırılır.
15.	Ödəniş xidməti istifadəçisinin avtorizə edilməmiş və ya səhv icra edilmiş ödəniş əməliyyatı üzrə ödəniş xidməti təchizatçısını məlumatlandırması qaydası, habelə ödəniş xidməti təchizatçısının avtorizə edilməmiş ödəniş əməliyyatı üzrə öhdəlikləri	Müştəri ödəniş əməliyyatının icrasından sonra 6 (altı) ay müddətindən gec olmayaraq hər hansı avtorizə edilməmiş və ya səhv icra olunmuş ödəniş əməliyyatlarını müəyyən etdikdə bu barədə Bankı dərhal məlumatlandırmalıdır. Bank, avtorizə edilməmiş ödəniş əməliyyatı haqqında Müştəri bildirişi aldıqdan sonra bu bənddə qeyd olunmuş sübutları 5 (beş) iş günündən gec olmayaraq (ödəniş alətləri ilə ölkə xaricində aparılan əməliyyatlarda isə iştirakçısı olduğu ödəniş sisteminə dair qaydalar ilə müəyyən edilmiş müddətdə) təqdim edə bilmədikdə ödəniş əməliyyatının məbləğini Müştəriyə növbəti iş günündən gec olmayaraq geri ödəyir. Bank avtorizə edilməmiş ödəniş əməliyyatının məbləğini bu ödəniş əməliyyatının icrası üçün

		Müştəridən tutulan bütün xidmət haqları ilə birgə Müştəriyə geri ödəyir. Müştəri ödəniş əməliyyatını avtorizə etdiyini inkar etdikdə və ya ödəniş əməliyyatının səhv icra olunduğunu bildirdikdə, Bank ödəniş əməliyyatının autentifikasiya olunduğunu, düzgün qeydə alındığını, ödəniş əməliyyatı üzrə məbləğin Müştərinin müəyyən etdiyi ödəniş hesabına mədaxil edildiyini və ödəniş əməliyyatının texniki nasazlıq və ya ödəniş xidməti təchizatçısının digər nöqsanı nəticəsində təsirə məruz qalmadığını sübuta yetirməlidir. Müştəri icra olunmuş ödəniş əməliyyatını avtorizə etdiyini inkar etdikdə, ödəniş alətinin istifadəsi faktı Müştərinin ödəniş əməliyyatını avtorizə etməsini və ya onun dələduzluq məqsədilə hərəkət etməsinə şübhə olmasını və ya təhlükəsizliyin qorunmasıyla bağlı vəzifələri qəsdən və ya kobud ehtiyatsızlıqdan yerinə yetirmədiyini sübuta yetirmək üçün kifayət deyildir. Bu halda Bank fırıldaqçılıq əməliyyatının baş verdiyini və Müştəri tərəfindən kobud ehtiyatsızlığın olunduğunu təsdiq edən aidiyyəti sübutları Müştəriyə təqdim etməlidir.
16.	Ödəniş xidməti təchizatçısının icra edilməmiş və ya səhv icra edilmiş ödəniş sərəncamı ilə bağlı öhdəliyi	Bank, Müştəri tərəfindən verilən ödəniş sərəncamının icra olunmamasına, səhv icra edilməsinə, həmçinin pul vəsaitinin əsassız olaraq ödəniş hesabından silinməsinə görə ödəyici qarşısında məsuliyyət daşıyır. Bu halda Bank səhv icra edilmiş, əsassız olaraq ödəniş hesabından silinmiş ödəniş əməliyyatı üzrə məbləği dərhal ödəyicinin ödəniş hesabına bərpa etməlidir. Bank ödəniş əməliyyatının vaxtında və düzgün icrasını sübut etdikdə, vəsait alana xidmət göstərən ödəniş xidməti təchizatçısı vəsait alan qarşısında ödəniş əməliyyatının düzgün icra olunmasına görə məsuliyyət daşıyır. Bank icra edilməmiş, səhv icra edilmiş ödəniş əməliyyatlarının icrası üzrə və ya pul vəsaitinin əsassız olaraq ödəniş hesabından silinməsinə görə məsuliyyət daşıdığı halda, Müştəri tərəfindən ödənilən xidmət haqları və digər xərclərin məbləği də kompensasiya edilməlidir.

		Müştəri, icra edilməyən, səhv icra edilən ödəniş əməliyyatlarına və ya pul vəsaitinin əsassız olaraq ödəniş hesabından silinməsinə görə Bankdan ödəniş əməliyyatı üzrə məbləğ, xidmət haqqı və digər xərclərdən əlavə, Azərbaycan Respublikası Mülki Məcəlləsinin 449-cu maddəsinə uyğun olaraq faizlərin ödənilməsini tələb edə bilər. Bank, Müştəri tərəfindən ödəniş sərəncamında səhv göstərilmiş məlumatlara görə ödəniş sərəncamının icra edilməməsi və ya səhv icra olunması üçün məsuliyyət daşımır. Bank, icra edilməmiş, səhv icra edilmiş ödəniş əməliyyatı üzrə və pul vəsaitinin əsassız olaraq ödəniş hesabından silinməsi üzrə Müştərinin tələbi əsasında xidmət haqqı tələb etmədən ödəniş əməliyyatının icrasını izləməli və bu haqda Müştərini məlumatlandırmalıdır. Ödəniş sərəncamı vəsait alan tərəfindən verildikdə ona xidmət göstərən ödəniş xidməti təchizatçısı ödəniş sərəncamının ödəyiciyə xidmət göstərən ödəniş xidməti təchizatçısına vaxtında və düzgün göndərilməsi üzrə vəsait alan qarşısında cavabdehdir. Ödəyiciyə xidmət göstərən ödəniş xidməti təchizatçısı vəsait alana xidmət göstərən ödəniş xidməti təchizatçısı tərəfindən göndərilən ödəniş sərəncamının icra edilməməsinə və ya səhv icra edilməsinə görə məsuliyyət daşıyır. Bu halda, ödəyiciyə xidmət göstərən ödəniş xidməti təchizatçısı səhv icra edilmiş ödəniş sərəncamı üzrə vəsaitin dərhal ödəyicinin ödəniş hesabına bərpa edilməsini və ya tələb olunduqda ödəniş sərəncamının düzgün icrasını təmin etməlidir. Vəsait alan tərəfindən ödəniş sərəncamı ödəyiciyə xidmət göstərən ödəniş xidməti təchizatçısına birbaşa təqdim edildikdə ödəniş xidməti təchizatçısı yuxarıda qeyd olunmuş qaydada məsuliyyət daşıyır. Ödəniş sərəncamı vəsait alan tərəfindən verildikdə, ona xidmət göstərən ödəniş xidməti təchizatçısı icra edilməmiş və ya səhv icra edilmiş ödəniş əməliyyatı üzrə vəsait alanın tələbi əsasında xidmət haqqı tələb etmədən ödəniş əməliyyatının icrasını izləməli və bu haqda vəsait alanı məlumatlandırmalıdır.

17.	"Ödəniş xidməti və ödənis sistemləri haqqında" Qanunun 33-cü maddəsinə uyğun olaraq ödəniş əməliyyatının məbləğinin geri ödənilməsi qaydası	Müştəri, birbaşa debitləşmə üzrə ödəniləcək məbləğ limitini müəyyən etməlidir. Bank, vəsait alan tərəfindən verilən ödəniş sərəncamı üzrə ödəyicinin müəyyən etdiyi ödəniş məbləğindən yüksək məbləğdə ödəniş əməliyyatı apardığı təqdirdə artıq ödənilmiş məbləği geri ödəməlidir. Müştəri, yuxarıda qeyd olunmuş halda vəsaitin onun ödəniş hesabından silindiyi tarixdən 2 (iki) ay müddətində Banka müraciət edə bilər. Bank, ödəniş əməliyyatı üzrə məbləğin geri ödənilməsi barədə Müştərinin müraciəti daxil olduqdan sonra 5 (beş) iş günü müddətində yuxarıda qeyd olunmuş hala uyğun olaraq artıq ödənilmiş məbləğin geri ödənilməsini təmin etməli və ya imtinanın səbəbləri haqqında əsaslandırılmış məlumatı Müştəriyə təqdim etməlidir.
18.	Ehtimal olunan və ya baş verən fırıldaqçılıq hadisəsi və ya təhlükəsizlik təhdidləri zamanı ödəniş xidməti təchizatçısı tərəfindən ödəniş xidməti istifadəçisinin təhlükəsiz formada məlumatlandırılması prosedurları	Şübhəli əməliyyat, ehtimal olunan və ya baş verən fırıldaqçılıq hadisəsi və ya təhlükəsizlik təhdidləri zamanı Bank tərəfindən ödəniş xidməti istifadəçisinin təhlükəsizliyini təmin etmək üçün əməliyyatlara nəzarət edilir və şübhəli hallarda Müştəriyə zəng və ya SMS vasitəsilə məlumat verilir. Əlavə olaraq, sui-istifadə hallarının baş verməməsi üçün əməliyyatın keçdiyi kart bloklaşdırılır və yalnız Müştərinin təsdiqi ilə blokdan azad olunur.