

“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. 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.

2. Kartla əməliyyatların aparılması

- 2.1. Kart hesabını aşağıdakı üsullarla nağd şəkildə artırmaq olar (bu üsullarla hesabın artırılması zamanı vəsait istifadə üçün dərhal aktiv olur *):
 - “Cash in” bankomatı.
 - Bank Respublika`nın filial və şöbələri;
 - Milli Ön, E-Manat terminalları

**- gecikmə yarandığı halda, köçürülən vəsait kart balansında gün ərzində aktiv olacaqdır.*
- 2.2. 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 bloklaşdırıla bilər. Bank-ekvayerin təsdiqi alındıqdan sonra əqdin məbləği kart hesabından silinir. Ekvayer bankdan 33 gün ərzində təsdiq alınmazsa, əqdin məbləği blokdan çıxarılır və Kart istifadəçisi üçün əlçatan olur.
- 2.3. Kart ilə əməliyyat anında ilk növbədə məbləğin bloklanması baş verir. Kart hesabının valyutası ilə əməliyyatın valyutası fərqləndikdə məbləğ həmin ana qüvvədə olan xüsusi kart məzənnəsi (ətraflı: www.bankrespublika.az) əsasında bloklaşdırılır. Vəsaitin müştərinin kart hesabından silinməsi faktiki olaraq 33 gün ərzində baş verir və silinmə gününə olan xüsusi kart məzənnəsi ilə hesabdan silinir. Bu halda bloklanmış məbləğə nisbətən daha çox məbləğin silinməsi müştərinin riski kimi dəyərləndirilir.
- 2.4. Mal və xidmətlərin ödənilməsi üçün kartdan istifadə edərkən Kart istifadəçisi POS-terminal çekini imzalamaqdan 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. Mal və xidmətlərin ödənilməsi üçün kartı qəbul edən müəssisələr eyniləşdirmə məqsədilə kart istifadəçisindən şəxsiyyəti təsdiq edən sənəd tələb edə bilərlər.
- 2.5. 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.

3. Təhlükəsizlik

- 3.1. CVV2/CVC2 — Visa/Mastercard kartlarının xüsusi təhlükəsizlik kodudur. Bu kod kartın arxa tərəfində, imza zolağının üzərində və ya yanında yerləşən 3 (üç) rəqəmdən ibarətdir. Bu kod vasitəsilə yalnız internet şəbəkəsində deyil, eyni zamanda kartın maqnit zolağından informasiyanın oxunmadığı digər hallarda da (məsələn, telefon vasitəsilə ödənişlər zamanı) istifadə olunur.
- 3.2. Şəxsi eyniləşdirmə nömrəsi (bundan sonra PİN-kod) – kartla əməliyyatların həyata keçirilməsi zamanı kart istifadəçisinin tanınmasında istifadə olunan, kartı təhvil alarkən ona bağlı zərfdə təqdim edilən gizli şifrədir. Kart istifadəçisi PİN-kodun məxfi saxlanmasına görə şəxsən məsuliyyət daşıyır.
- 3.3. 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 edərək və ya bankomat vasitəsilə dəyişdirə bilər. (xidmət ödənişlidir, ətraflı <https://www.bankrespublika.az/content/az/17>).
- 3.4. Kod söz – telefon vasitəsilə əlaqə saxlanılan hallar üçün müştərinin eyniləşdirilməsi məqsədilə onun ərizəsi ilə müəyyən edilən şifrə sözdür (söz, rəqəm və ya onların kombinasiyası). Eyni zamanda, bank tərəfindən müştəriyə göndərilən şifrələnmiş hesab üzrə çıxarışları və məlumatları oxumaq üçün kod sözdən istifadə edilir (böyük hərflərlə (caps lock) daxil edilməlidir). Kod söz vasitəsilə müştəri bankda olan bütün hesabları haqqında məlumat əldə edə bilər və kod sözün üçüncü şəxsə verilməsi nəticəsində müştəriyə dəyən zərərə görə Bank məsuliyyət daşıyır.

- 3.5. **3D təhlükəsizliyi.** Bu texnologiya əməliyyatı aparan kart istifadəçisini birmənalı şəkildə eyniləşdirməyə və eyni zamanda kartın dələduzluq əməllərinə məruz qalma riskini maksimum azaltmağa imkan verir. Bundan başqa, SMS Məlumatlandırma xidmətinə qoşulduqda, 3D təhlükəsizliyi də avtomatik olaraq aktivləşir. Ətraflı: www.bankrespublika.az/content/az/129. 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. Bütün növ nağdsız əməliyyatlar üzrə limitlərin təyin edilməsi və dəyişdirilməsi Kart sahibinin banka yazılı müraciəti əsasında həyata keçirilə bilər.

4. Banka gəlmədən hesabı idarə etmək

- 4.1. **“İnternet Şöbə”** - çox sadə, rahat və operativ qaydada bank xidmətlərini dünyanın istənilən ölkəsindən idarəetmə imkanı yaradan bir xidmətdir (www.bankim.az). Xidmətdən yararlanaraq müştərilər plastik kartlarının balansını artırmaq, balansı haqqında məlumat əldə etmək, plastik kart sifarişi, kreditin onlayn sifarişini etmək, kredit borclarının ödənilməsi ilə yanaşı kredit cədvəlini izləmək, kommunal xidmətlərin ödənişini və s. aparmaq mümkündür. (ətraflı: www.bankrespublika.az/content/az/114)
- 4.2. **“Mobil Şöbə”** - xidmətinin köməyi ilə müştəri, mobil telefon vasitəsilə məkan və vaxtdan asılı olmayaraq, real vaxt rejimində hesabları üzrə bir sıra əməliyyatları apara bilər: Kart, cari, əmanət hesabları üzrə hesabat, avtomatik ödəniş və köçürmələr, hesabların artırılması, Card to Card, Card to Account əməliyyatları, Kredit qrafikləri və ödənişləri, kommunal, mobil, dövlət xidmətlərinin ödənişləri, plastik kart sifarişi, Mobil Vizit xidməti vasitəsilə bankda görüş vaxtını təyin etmək və s. (ətraflı: www.bankrespublika.az/content/az/112)
- 4.3. **“Mobil ofis”** – fərdi sahibkar və hüquqi şəxsin cari, kredit, depozit və kart hesabları haqqında ətraflı məlumat təqdim edən virtual ofis xidmətidir. (Ətraflı www.bankrespublika.az/content/az/193)
- 4.4. **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. (Ətraflı www.bankrespublika.az/content/az/113)

5. Kartlar üzrə xidmətlər

- 5.1. Kart itirildikdə və ya digər zəruri hallarda müştəri kartı aşağıda qeyd olunmuş üsullarla identifikasiya olunaraq blokladıra bilər.
- Məlumat mərkəzinə zəng edərək
 - "Azerikard" prosesinq mərkəzinə zəng edərək
 - Bankın filial və şöbələrinə yaxınlaşaraq
 - Bankın “Mobil Şöbə” mobil əlavəsi vasitəsilə
- Kart müştəri tərəfindən müvəqqəti blokladıdırılıbsa, həmin kartı yuxarıda qeyd olunan vasitələrlə blokdan çıxara bilər.
- 5.2. Karta xidmət göstərilməsinin dayandırılması halları istifadə müddəti bitmiş, müştərinin ərizəsi əsasında bağlanmış və ya blokladıdırılmış kartlar üzrə baş verə bilər.
- 5.3. Aşağıdakı hallarda kart yeni kartla əvəz edilir:
- Kartın müddəti bitdikdə - kartın müddəti bitdikdən sonra, müştəri bu kartı növbəti 3 (üç) ay ərzində yeni müddətə verilən yeni kartla əvəz edə bilər.
 - Kart bitmə müddətindən əvvəl yenisi ilə əvəz edilə bilər. Kartın istifadə müddətinin bitməsinə 3 aydan çox müddət qaldıqda, kartın əvəzlənməsinə görə xidmət haqqı tutula bilər (tariflər haqqında daha ətraflı <https://www.bankrespublika.az/content/az/17>)
 - Mexaniki zədələnmə və ya kartın maqnit zolağının əks maqnitləşdirilməsi;
 - Müştərinin adı və/və ya soyadının dəyişilməsi;
- Qeyd olunan hallarda müştəri müvafiq ərizəylə banka müraciət etməlidir və əvəzediləcək kartı banka geri təhvil verməlidir.
- 5.4. Kartlar vasitəsilə aparılan əməliyyatlara bank tərəfindən kart növləri, əməliyyat növləri, ölkələr üzrə, mübadilə əməliyyatları və kart qəbulu üzrə müxtəlif məhdudiyyətlər tətbiq edilə bilər. Bu məhdudiyyətlər barəsində ətraflı məlumat, “Bank Respublika ASC”-nin rəsmi internet sahifəsində (<https://www.bankrespublika.az/content/az/23>) yerləşdirilib.
- 5.5. Müştərinin yazılı müraciətinə əsasən kart vasitəsilə keçən nağd və nağdsız əməliyyatlara məhdudiyyətlər qoyula bilər. Müştərinin müraciətinə əsasən qoyulan məhdudiyyət müştəri tərəfindən müvəqqəti və ya daimi deaktiv edilə, limitin məbləği/sayı dəyişdirilə bilər.