

ASC "Xalq" Bankının beynəlxalq kartlarının buraxılması və onlardan istifadə edilməsi Qaydaları

1. Ümumi müddəalar.

1.1. Ödəniş kartlarının buraxılması, onlardan istifadə qaydası və şərtləri Azərbaycan Respublikasının qüvvədə olan qanunvericiliyi, müvafiq Ödəniş sisteminin qaydaları, Bankla Kart saxlayıcısı arasında bağlanmış ASC "Xalq" Bankının ödəniş kart(lar)ının buraxılması və on(lar)a xidmət göstərilməsi haqqında Müqavilə (bundan sonra – "Müqavilə") və Bankın daxili normativ aktları, o cümlədən hazırkı "ASC "Xalq" Bankının beynəlxalq kartlarının buraxılması və onlardan istifadə edilməsi" Qaydaları (bundan sonra – "Qaydalar") ilə tənzimlənir.

1.2. Ödəniş kartı Bankın mülkiyyətidir və Kart saxlayıcısına müvəqqəti istifadə üçün verilir.

1.3. Azərbaycan Respublikasının qüvvədə olan qanunvericiliyin tələblərinə zidd olduqda, habelə bu Qaydalar, Müqavilə, habelə VISA International, MasterCard Worldwide beynəlxalq Ödəniş sistemlərinin qaydaları ilə nəzərdə tutulmuş hallarda Kart saxlayıcısına Kartdan istifadə etməklə əməliyyatın aparılmasından imtina edilə bilər.

1.4. Kart saxlayıcısı Kartı özündə saxlayır və onun itirilməsinə və ya oğurlanmasına qarşı tədbirlər görür. Ödəniş kartının itirilməsi və ya oğurlanması (Kart saxlayıcısı tərəfindən Ödəniş kartının itirilməsi və ya oğurlanmasına qarşı zəruri tədbirlər görülmədikdə) Bank tərəfindən Kart saxlayıcısı ilə bağlanmış Müqavilənin şərtlərinin Kart saxlayıcısı tərəfindən pozulması kimi hesab oluna bilər.

1.5. Bu Qaydalarda aşağıdakı terminlərdən və onların təriflərindən istifadə olunur, bu zaman Qaydalarda göstərilmiş termin və onların tərifləri Müqavilədə nəzərdə tutulmuşdur:

1.5.1. **avtorizasiya** – Kartdan və ya onun rekvizitlərindən istifadə etməklə əməliyyatın aparılması üçün Bank tərəfindən verilən icazə. Avtorizasiya prosesində Kart və aparılması nəzərdə tutulan əməliyyatın məbləği barədə məlumatlar Kart saxlayıcısının KH-sının vəziyyətinin yoxlanılması üçün Banka ötürülür;

1.5.2. **aktivləşdirmə** - Bankın avtorizasiya verməkdən imtinasını nəzərdə tutan, Kartın buraxılması zamanı Bank tərəfindən Kartdan istifadə etməklə məxaric əməliyyatlarının aparılmasına qoyulmuş texniki məhdudiyyətin Bank tərəfindən ləğv edilməsi proseduru;

1.5.3. **Ödəniş kartı ("Kart")** – Azərbaycan Respublikasının ərazisində və xaricdə malların, iş və xidmətlərin nağdsız qaydada ödənilməsi, pul vəsaitlərinin köçürülməsi və nağd pul vəsaitinin alınması üçün nəzərdə tutulmuş fərdi ödəniş vasitəsi (aləti) olan VISA International və ya MasterCard Worldwide Ödəniş sistemlərinin beynəlxalq ödəniş kartıdır;

1.5.4. **Ödəniş kartının saxlayıcısı ("Kart saxlayıcısı")** və ya **"Saxlayıcı"** – Bank tərəfindən adına Kart buraxılmış və Kartı müvəqqəti istifadəyə almış fiziki şəxsdir. Bankın Ödəniş kartlarının emissiya qaydasını tənzimləyən daxili normativ aktları ilə başqası nəzərdə tutulmaqda Kart saxlayıcısının adı və soyadı Kartın üz tərəfində göstərilir;

1.5.5. **Kart hesabı ("KH")** – Kartdan və ya onun rekvizitlərindən istifadə etməklə əməliyyatları həyata keçirmək üçün Bank tərəfindən Əsas kart Saxlayıcısına Müqaviləyə Qoşulma və Ödəniş kartının buraxılması haqqında erizəsi əsasında açılan bank hesabı;

1.5.6. **E-PİN** – Kart saxlayıcısı tərəfindən ŞEN-kodun xüsusi vasitələrdən (bankomat, Bankın internet şəbəkəsində olan rəsmi saytı, internet/mobil bankinq tətbiqi) istifadə edilməklə təyin olunması texnologiyasına əsaslanan xidmət;

1.5.7. **Əsas kart** – Kart saxlayıcısına açılmış və digər (əlavə) Kartlarla müqayisədə birinci açılmış Kart;

1.5.8. **Əlavə kart** – Əsas kart ilə ümumi KH-ya malik olan Ödəniş kartı;

1.5.9. **Şəxsi Eyniləşdirmə Nömrəsi ("ŞEN-kod")** – elektron terminalar və ya bankomatlar vasitəsilə aparılan əməliyyatlar zamanı Kart saxlayıcısının eyniləşdirilməsi üçün istifadə olunan və Kart saxlayıcısının hər bir Kartına Bank tərəfindən verilən/Kart saxlayıcısı tərəfindən PIN Set və ya E-PIN xidmətlərindən istifadə

edilməklə hər bir Kart üzrə təyin edilən fərdi 4 (dörd) rəqəmli kod. ŞEN-kod yalnız Kart saxlayıcısına məlumdur;

1.5.10. **İlkin mədaxil məbləği** – Bank tərəfindən müəyyən edilən və Bankın Tariflərinə müvafiq olaraq Kart saxlayıcısı tərəfindən KH-ya mədaxil edilən (köçürülən) minimal pul məbləği;

1.5.11. **Ödəniş limiti** – Kart saxlayıcısının KH-sında yerləşdirilmiş və hüduqlarında Kartdan istifadə etməklə əməliyyatların aparılması mümkün olan pul vəsaitinin məbləği;

1.5.12. **Texniki (icazə verilməmiş) overdraft** – Tərəflər arasında overdraftın təqdim edilməsi haqqında Sazişin olmadığı bir şəraitdə Kart saxlayıcısı tərəfindən KH-da olan vəsait qalığından artıq olan məbləğdə Kartdan istifadə etməklə əməliyyatların aparılması;

1.5.13. **Kartdan istifadə etməklə əməliyyat ("Əməliyyat")** – Ticarət-xidmət müəssisələrində və bankomatlar vasitəsilə nağdsız qaydada malların, iş və xidmətlərin ödənilməsi, Nağd vəsaitlərin verilməsi məntəqələrində ("məntəqə") və bankomatlarda nağd vəsaitlərin alınması, habelə Kartdan və ya onun rekvizitlərindən istifadə etməklə aparılan digər əməliyyatlar;

1.5.14. **Çıxarış** – KH üzrə ödənişlər və/və ya köçürmələr, habelə digər əməliyyatlar, o cümlədən Kartdan istifadə etməklə aparılmış əməliyyatlar barədə məlumat əks etdirən sənəd;

1.5.15. **Prosesinq mərkəzi** – hesablaşmaların iştirakçıları arasında qarşılıqlı informasiya və texnoloji əlaqəni təmin edən hüquqi şəxs;

1.5.16. **Sığorta məbləği** – Bankın Tarifləri ilə nəzərdə tutulduğu halda, Kart saxlayıcısının Kartdan istifadə etməklə apardığı əməliyyatlar üzrə Bank qarşısında yaranmış (yarana biləcək) öhdəliklərinin icrasını təmin etmək üçün Kart saxlayıcısına Bankın Tarifləri ilə nəzərdə tutulduğu halda açılmış cari hesabda Tariflərlə nəzərdə tutulmuş miqdarda yerləşdirilmiş pul vəsaiti;

1.5.17. **3D Secure xidməti** – İnternet şəbəkəsində Kart saxlayıcısı tərəfindən icazə verilməmiş (avtorizə edilməmiş) Kart Əməliyyatlarının aparılması riskinin azaldılması və bu Əməliyyatların təhlükəsizliyini təmin etmək məqsədilə Kartdan (onun rekvizitlərindən) istifadə etməklə internet şəbəkəsində on-line rejimində əməliyyat həyata keçirilərkən 3D Secure parolunun daxil edilməsi yolu ilə Kart saxlayıcısının əlavə autentifikasiyası üçün beynəlxalq Ödəniş sistemləri tərəfindən hazırlanmış təhlükəsizlik standartı;

1.5.18. **3D Secure parolu** – Kartdan (onun rekvizitlərindən) istifadə etməklə İnternet şəbəkəsində əməliyyat həyata keçirilən zaman Kart saxlayıcısının eyniləşdirilməsi üçün istifadə olunan gizli parol;

1.5.19. **CVV2 və ya CVC2 ("CVV2" – "Card Verification Value 2", "CVC2" – "Card Validation Code 2"** ingilis dilində olan ifadələrin abbreviaturalıdır) – Ticarət-xidmət müəssisələrində Kartı fiziki olaraq təqdim etmədən və ya İnternet şəbəkəsində mal və xidmətlərin ödənilməsi zamanı Kart saxlayıcısının eyniləşdirilməsi üçün nəzərdə tutulan üç rəqəmli təhlükəsizlik kodu (CVV2 - VISA International Ödəniş sisteminin Kartları üzrə, CVC2 - MasterCard Worldwide Ödəniş sisteminin Kartları üzrə).

1.5.20. **Ödəniş sistemi** – ödəniş əməliyyatlarının emalı, kliningi və (və ya) hesablaşmaların aparılması üzrə rəsmiləşdirilmiş və standartlaşdırılmış ümumi mexanizm və qaydalara malik, üç və daha artıq iştirakçının üzv olduğu pul vəsaitinin köçürülməsi sistemi;

1.5.21. **Beynəlxalq Ödəniş sistemi** - VISA International və MasterCard Worldwide Ödəniş sistemləri;

1.5.22. **Ticarət-xidmət müəssisəsi ("TXM")** - Kartları ödəniş vasitəsi kimi qəbul edən və təqdim edilən mallara (iş və xidmətlərə) görə ödənişin təsdiqi kimi Kartlardan istifadə etməklə aparılan əməliyyatlar üzrə sənədləri tərtib edən hüquqi şəxs və ya hüquqi şəxs yaratmadan sahibkarlıq fəaliyyətini həyata keçirən fiziki şəxs (fərdi sahibkar);

1.5.23. **Kartın rekvizitləri** – Kartın Kart saxlayıcısına, Kartın emitentinə (Banka) və müvafiq Ödəniş sisteminə məxsus olduğunu müəyyən etməyə imkan verən Kartın üzərində olan və Kartda saxlanılan məlumat (Kartın nömrəsi, Kartın qüvvədə olma müddəti, Kartın maqnit lentinə və çipinə yazılmış kodlaşdırılmış məlumat, Kartda göstərilən xüsusi simvollar və kodlar, Kartın digər rekvizitləri);

1.5.24. **Kartın bloklaşdırılması** – Ödəniş kartından istifadə etməklə əməliyyatların aparılmasına qoyulan qadağa. Qadağa müvəqqəti və ya daimi ola bilər və ya müvafiq ərazi ilə məhdudlaşdırıla bilər;

1.5.25. **Nağd vəsaitlərin verilməsi məntəqəsi** – Ödəniş kartlarından istifadə etməklə nağd pul vəsaitlərin qəbul edilməsi və/və ya verilməsi üzrə əməliyyatların aparıldığı yer;

1.5.26. **QR-kod** – Kart saxlayıcısını, mal (iş və xidmət) barədə məlumatı, TXM-in/vəsait alanın bank rekvizitlərini eyniləşdirməyə imkan verən, habelə Bank tərəfindən qəbul edilən kvadratlar matrisindən ibarət ştrix-kodlardan istifadə olunmaqla Əməliyyatların aparılmasına dair göstərişin verilməsini təmin edən əməliyyatların aparılması texnologiyası;

1.5.27. **Məxfi söz** – Kart saxlayıcısı tərəfindən seçilərək Banka təqdim edilmiş Ərizədə və ya digər sənədlərdə göstərilən və Kart saxlayıcısının telefon vasitəsilə və ya digər rabitə kanalları vasitəsilə eyniləşdirilməsi üçün Tərəflərin istifadə etdikləri hərflərdən ibarət kombinasiya;

1.5.28. **PİN Set** – Kart saxlayıcısı tərəfindən Bankın filialında/şöbəsində olan POS-terminal vasitəsilə ŞEN-kodun müstəqil və məxfi şəkildə təyin olunması üzrə xidmət.

2. Kartın buraxılması və saxlanması qaydası.

2.1. Kart saxlayıcısının adına Kartın buraxılması və sonuncuya təhvil verilməsi Kart Saxlayıcısı tərəfindən Müqavilə ilə nəzərdə tutulmuş qaydada Banka təqdim edilmiş “Qoşulma və Ödəniş kartının buraxılması haqqında” Ərizənin (bundan sonra – Ərizə) Bank tərəfindən aksept edilməsindən, Kart saxlayıcısı tərəfindən isə Bankın Tarifləri ilə nəzərdə tutulduğu halda müvafiq pul məbləğlərinin (bank komissiyaların, KH-ya ilkin mədaxil məbləği, sığorta məbləği) ödənilməsindən sonra Müqavilə ilə nəzərdə tutulmuş müddət ərzində həyata keçirilir.

2.2. Bank hazırlanmış Kartı bilavasitə Kart saxlayıcısına və ya Kart saxlayıcısı tərəfindən Bankın tələblərinə müvafiq olaraq verilmiş etibarnamə əsasında onun nümayəndəsinə təqdim edir. Bu zaman Kartın alınması barədə Banka müraciət edə bilər. Bank tərəfindən müraciətə müsbət baxılması nəticəsində Əsas kart Saxlayıcısı və ya onun göstərdiyi şəxs öz adına buraxılmış və özünə məxsus ŞEN-kodu olan Kartı alır.

2.3. Müqavilə ilə nəzərdə tutulduğu halda Əsas kartın Saxlayıcısı öz adına və ya öz məsuliyyəti altında digər fiziki şəxsin adına Əlavə kartın buraxılması barədə Banka müraciət edə bilər. Bank tərəfindən müraciətə müsbət baxılması nəticəsində Əsas kart Saxlayıcısı və ya onun göstərdiyi şəxs öz adına buraxılmış və özünə məxsus ŞEN-kodu olan Kartı alır.

2.4. Bankın Ödəniş kartlarının emissiya qaydasını tənzimləyən daxili normativ aktları ilə başqaşı nəzərdə tutulmuş Əsas kart üzrə buraxıla biləcək Əlavə kartların sayına məhdudiyət qoyulmur.

2.5. Əlavə kart Bankın müəyyən etdiyi forma üzrə Əsas kart Saxlayıcısı ilə Əlavə kart Saxlayıcısının birgə imzaladıqları yazılı ərizənin, qüvvədə olan qanunvericiliyə və Bankın daxili normativ aktlarına müvafiq olaraq Əlavə kart Saxlayıcısının eyniləşdirilməsi və verifikasiyasının aparılması üçün tələb olunan sənədlərin Banka təqdim edilməsi şərtlə Bank tərəfindən həmin ərizənin aksept edilməsindən sonra buraxılır.

2.6. Əsas kart Saxlayıcısı Əlavə kartdan və ya onun rekvizitlərindən istifadə etməklə aparılmış bütün əməliyyatlara görə tam maliyyə məsuliyyəti daşıyır.

2.7. Ödəniş kartının digər şəxslərə istifadəyə və ya girova verilməsi qadağandır.

2.8. Kartın üz tərəfində kodlaşdırılmış məlumatı daxil edən mikroprosessor (çip) yerləşir. Kartdan istifadə etməklə əməliyyatların aparılmasının qeyri-mümkünlüyünə gətirib çıxara bilən çipin və ya Kartın mexaniki (cızıqlar, kirlənmə, Kartın bütövlüyünün pozulması və s.) zədələnmələrinə yol verilməməlidir.

2.9. Kartın arxa tərəfində Ticarət-xidmət müəssisələrində Kartı fiziki olaraq təqdim etmədən və ya İnternet şəbəkəsində mal, iş və xidmətlərin ödənilməsi zamanı Kartın eyniləşdirilməsi üçün nəzərdə tutulan üç rəqəmli təhlükəsizlik kodu CVV2/CVC2 mövcuddur (Bankın mobil/internet bankinq tətbiqində CVV2/CVC2 əks olunduğu virtual Kartlar istisna olmaqla).

2.10. CVV2/CVC2 kodunun gizli saxlanması təmin edilməsi üçün aşağıdakı qaydalara riayət olunması zəruridir:

- CVV2/CVC2 kodu Kart saxlayıcısı tərəfindən hər-hansı bir yerdə yazıldığı təqdirdə Kartı və həmin yazını ayrı-ayrı saxlamaq lazımdır;

- İnternet şəbəkəsində Kart saxlayıcısı tərəfindən icazə verilməmiş (avtorizə edilməmiş) Əməliyyatların aparılmasının qarşısını almaq məqsədilə kompüterdə və ya digər elektron qurğuda CVV2/CVC2 kodunun yığılması zamanı kənar şəxslərin buna gizlicə baxmağa yol verməmək;

- Bankın “XalqOnline” internet/mobil bankinq tətbiqində Kart saxlayıcısı tərəfindən müvafiq Kart üzrə CVV2/CVC2 kodunun əldə edilməsi xidmətindən istifadə edilməsi nəticəsində Kart saxlayıcısının SMS məlumatlandırma xidmətinə qoşulduğu mobil telefon nömrəsinə göndərilmiş CVV2/CVC2 kodu əks etdirən SMS-mesajı gizli saxlamaq.

3. ŞEN-kod

3.1. Kart saxlayıcısına təqdim edilmiş Kart üzrə ŞEN-kodun yaradılması bir qayda olaraq Kart saxlayıcısı tərəfindən PİN Set xidmətindən istifadə etməklə Bankın filialında/şöbəsində olan POS-terminal və ya E-PİN xidmətindən istifadə etməklə Banka məxsus bankomatlar, Bankın İnternet şəbəkəsində www.xalqbank.az ünvanında yerləşən sayt vasitəsilə müstəqil və məxfi şəkildə həyata keçirilir.

Kart saxlayıcısının Kartı sifariş edərək Banka bildirdiyi istəyinə uyğun olaraq Bank Kart saxlayıcısına Kartı təhvil verdiyi zaman çap edilmiş ŞEN-kodla zərfi təqdim edə bilər.

3.2. Kartdan icazəsiz istifadənin qarşısını almaq məqsədilə Kart saxlayıcısı ŞEN-kodun nömrəsini Kartdan ayrılıqda saxlamalıdır.

3.3. ŞEN-kod yalnız Kart saxlayıcısına məlumdur. Heç kim Kart saxlayıcısından ŞEN-kodu bildirməyi tələb etmək hüququna malik deyil.

3.4. Ödəniş kartı Bank tərəfindən aktiv buraxılır.

3.5. E-PİN xidmətindən istifadə etməklə ŞEN-kodun Banka məxsus bankomat vasitəsilə yaradılması seçildikdə Bank tərəfindən Kart saxlayıcısının Ərizəsi aksept edilməsindən sonra sonuncunun Bankda qeydə alınmış mobil telefon nömrəsinə SMS mesajla müvəqqəti ŞEN-kod göndərilir. Kart saxlayıcısı Kartı bankomata daxil etməklə E-PİN bölməsinə keçid edir və müvafiq xanaya müvəqqəti ŞEN-kodu daxil edir. Bundan sonra Bankomatın ekranında açılan yeni sorğu pəncərəsində Kart saxlayıcısı istədiyi ŞEN-kodu daxil edir və açılmış növbəti sorğu pəncərəsində həmin ŞEN-kodu təkrar daxil etməklə Kart üzrə daimi ŞEN-kodu yaratmış olur.

Kart üzrə daimi ŞEN-kodun yaradılması ilə Kartın avtomatik aktivləşdirilməsi həyata keçirilir.

3.6. Təhlükəsizlik məqsədləri ilə ŞEN-kodun yaradılması üçün 1111, 1234, 6060 və s. kimi çox sadə rəqəm kombinasiyalarından istifadə etmək, habelə bir neçə Kart üzrə eyni ŞEN-kodu yaratmaq məsləhət görülmür.

3.7. E-PİN xidmətindən istifadə etməklə ŞEN-kodun Bankın www.xalqbank.az saytı vasitəsilə yaradılması seçildikdə Kart saxlayıcısı Bankın www.xalqbank.az saytında göstərilmiş təlimatlara uyğun hərəkət etməlidir.

3.8. ŞEN-kodun gizli saxlanması təmin edilməsi üçün aşağıdakı qaydalara riayət olunması zəruridir:

- ŞEN-kod Kart saxlayıcısı tərəfindən hər-hansı bir yerdə yazıldığı təqdirdə Kartı və həmin yazını ayrı-ayrı saxlamaq lazımdır;

- ŞEN-kodun rəqəmlərinin kombinasiyası elektron qurğunun klaviaturasında yığıldığı zaman bu məlumatlara üçüncü şəxslərin çıxış imkanlarının qarşısı alınmalıdır.

3.9. ŞEN-kodun yığılması zamanı rəqəmlər elektron qurğuların displeyində qəsdən göstərilmiş və şərti simvolla əvəz olunur. Yığılma zamanı səhvlərə yol verməmək vacibdir. ŞEN-kod 3 (üç) dəfə ardıcıl yanlış (istənilən vaxt dövrü ərzində, bir və ya fərqli elektron qurğulardan istifadə edildikdə) yığıldıqda Ödəniş kartı Bank tərəfindən bloklaşdırılacaq. Kartdan istifadə etməklə əməliyyatların bərpa edilməsi üçün Kart saxlayıcısı “XalqOnline” internet/mobil bankinq tətbiqində ŞEN-kodun səhv yığılma sayının sıfırlanması xidmətindən istifadə etməli və ya Banka müraciət etməlidir (Müqavilənin 5 №-li Əlavəsində nəzərdə tutulmuş ərizə formasında).

3.10. ŞEN-kodun yığılması və ya Kart saxlayıcısının çəkdə imzası ilə təsdiq edilmiş Əməliyyatlar Kart saxlayıcısı tərəfindən aparılmış hesab edilir.

3.11. ŞEN-kodun dəyişdirilməsi aşağıdakı üsullardan biri ilə həyata keçirilə bilər:

- Kart saxlayıcısının yazılı ərizəsinə əsasən Bank tərəfindən Kart yeni müddətə buraxılıqda;

- Bankın Tariflərinə müvafiq olaraq və “Plastik kartların ŞEN-kodunun dəyişdirilməsi xidmətinə dair Qaydalar”la nəzərdə tutulmuş qaydada Kart saxlayıcısı tərəfindən müstəqil şəkildə on-line rejimində Banka məxsus bankomatlar vasitəsilə. “Plastik kartların ŞEN-kodunun dəyişdirilməsi xidmətinə dair Qaydalar”la Kart saxlayıcısı Bankın internet şəbəkəsində aşağıdakı ünvanda yerləşən saytımda: www.xalqbank.az tanış ola bilər;

- Kart saxlayıcısı tərəfindən ŞEN-kodun ləğv edilməsi və yeni ŞEN-kodun yaradılması haqqında Bankın filialına/şöbəsinə yazılı ərizənin (Müqaviləyə Əlavə № 5) təqdim edilməsi nəticəsində Bank tərəfindən ŞEN-kodun ləğv edilməsi və bundan sonra Kart saxlayıcısı tərəfindən PİN Set xidmətindən istifadə olunması yolu ilə;

- Bankın Tariflərinə müvafiq olaraq Kart saxlayıcısı tərəfindən Bankın "XalqOnline" internet/mobil bankinq tətbiqi vasitəsilə.

3.12. Kart saxlayıcısı ŞEN-kodu dəyişdikdə yeni ŞEN-kod bu Qaydalarla nəzərdə tutulmuş təhlükəsizlik tələblərinə cavab verməlidir.

3.13. Kart saxlayıcısı ŞEN-kodu məhdudiyatsız sayda dəyişdirə bilər. ŞEN-kod üçün şəxslərə məlum olduqda və ya bu barədə Kart saxlayıcısında şübhələr yarandıqda, Kartdan icazəsiz istifadənin qarşısını almaq məqsədilə ŞEN-kod dəyişdirilməlidir.

4. Ödəniş kartından istifadə edilməsi

4.1. Bank Ödəniş kartına xidmət göstərilməsini, bilavasitə nəzarəti altında olan sistem və elektron qurğuların fasiləsiz işləməsinə təmin edir və Bankdan asılı olmayan səbəblərə görə Ödəniş kartına xidmət göstərilməsi dayandırıldıqda onun bərpa edilməsi üçün bütün mümkün olan tədbirləri həyata keçirir.

4.2. Ödəniş kartlarına xidmət göstərildiyi bütün yerlərdə Kart saxlayıcılarını müvafiq yerdə Kart üzrə xidmət göstərilməsinin mümkünlüyü barədə məlumatlandırmaq üçün beynəlxalq Ödəniş sistemlərinin loqotipləri yerləşdirilir.

4.3. Bank tərəfindən həm Əməliyyatların növlərinə görə, həm də Ödəniş kartına xidmət göstərildiyi ərazilər üzrə məhdudiyətlər qoyula bilər.

4.4. Kartdan istifadə etməklə əməliyyatların aparılması üçün Kart saxlayıcısı Kartı Ticarət-xidmət müəssisəsinin və ya Nağd vəsaitlərin verilməsi məntəqəsinin kassirinə təqdim edir və ya ödəniş xidmətində bankomatda müvafiq hərəkətləri edir.

4.5. Kartdan istifadə etməklə əməliyyatların aparılması zamanı QR-kod texnologiyasından istifadə oluna bilər. Bankın "XalqOnline" mobil bankinq tətbiqində QR-kodun skan edilməsi Kart saxlayıcısının ödənişin aparılmasına dair göstərişi deməkdir.

4.6. Adı (təməli) Əməliyyat zamanı kassir Ödəniş kartını POS-terminalın oxuyucu qurğusuna daxil edir, klaviatürada Əməliyyatın məbləğini yığır və Kart saxlayıcısına klaviatürada ŞEN-kodu yığmaqla Əməliyyatı təsdiq etməyi təklif edir. Sorğu Banka müvafiq rəhbərlik kanalları ilə daxil olur. ŞEN-kod düzgün yığıldığı və KH-da kifayət edən pul vəsaitləri olduğu təqdirdə Əməliyyatın aparılmasını təsdiq edən 2 (iki) nüsxədə çek çap edilir. Kassir çekin bir nüsxəsini Kart saxlayıcısına təqdim edir. Kart saxlayıcısı çekdə göstərilmiş məlumatların düzgün olduğunu yoxlayır. Əməliyyatın aparılması xüsusiyyətlərindən asılı olaraq çap edilmiş çek Kart saxlayıcısının və kassirin imzaları ilə təsdiq edilə bilər.

Təməli Əməliyyat zamanı Kart saxlayıcısı Əməliyyatın aparılması üçün Ödəniş kartını terminalın oxuyucu qurğusuna müstəqil şəkildə yaxınlaşdırıla bilər. Əməliyyatın məbləği Bank və ya Ticarət-xidmət müəssisəsinə xidmət göstərən bank tərəfindən müəyyən edilmiş limiti keçmədikdə təməli qaydada aparılan Əməliyyatlar ŞEN-kod daxil edilmədən və ya Kart saxlayıcısı tərəfindən çekdə imza qoyulmadan həyata keçirilə bilər.

4.7. Kassir Kartı təqdim edən şəxsə onun şəxsiyyətini təsdiq edən sənədin təqdim edilməsini tələb edə bilər. Şəxsiyyətini təsdiq edən sənədin olmaması kassir tərəfindən Kartı təqdim edən şəxsə Əməliyyatın aparılmasından imtina edilməsi üçün əsas ola bilər.

4.8. Bu Qaydaların 6-cı bəndinin müddəalarına müvafiq olaraq kassir müvafiq halların aydınlaşdırılmasına qədər Ödəniş kartını müsadirə edə bilər.

4.9. Nəqliyyat vasitəsinin icarəyə verilməsi, otellərdə otaqların bronlaşdırılması və s. zamanı Ticarət-xidmət müəssisəsinin əməkdaşları Kart saxlayıcısının Ticarət-xidmət müəssisəsi qarşısında öhdəliklərinin icrasının təminatı qismində vəsaitlərin məcburi rezervləşdirilməsini həyata keçirə bilərlər, bu zaman Ödəniş limiti rezervləşdirmə məbləğinə qədər azalır, yəni Kart üzrə Əməliyyatın məbləği bloklashdırılır. Kart saxlayıcısı xidmətin alınmasından imtina etdiyi və ya həmin xidməti başqa yolla ödədiyi halda Ticarət-xidmət müəssisəsi ödəniş günündə Kart üzrə məbləğin bloklashdırılmasını ləğv etməli və bunu təsdiq edən sənədi Kart saxlayıcısına təqdim etməlidir. 33 (otuz üç) təqvim günü ərzində Əməliyyatın təsdiqi baş vermədikdə Kart üzrə bloklashdırılmış məbləğ blokdan azad edilir. Kartdan istifadə etməklə əməliyyatın aparılmasının təsdiqi alındığı təqdirdə Bank Müqaviləyə müvafiq olaraq KH üzrə pul vəsaitlərini silir.

4.10. İnternet şəbəkəsi vasitəsilə malların, işlərin və xidmətlərin ödənilməsi zamanı Kart saxlayıcısı Ticarət-xidmət müəssisəsinin etibarlılığını (fəaliyyət müddətini, işgüzar nüfuzunu və s.) müstəqil qiymətləndirir. İnternet şəbəkəsi vasitəsilə malların, işlərin və xidmətlərin ödənilməsi Ticarət-xidmət müəssisəsində mövcud olan qaydaya uyğun olaraq həyata keçirilir. Ticarət-xidmət müəssisəsi

tərəfindən aşağıdakı məlumatlar Kart saxlayıcısından sorğu edilə bilər: Ödəniş kartının aid olduğu Ödəniş sistemi, Kartın nömrəsi və qüvvədə olma müddəti, Kart saxlayıcısının adı və soyadı (Kartda göstərildiyi kimi), CVV2/CVC2 kodu.

İnternet şəbəkəsi vasitəsilə malların, iş və xidmətlərin alınması zamanı 3D Secure xidmətinə dəstəkləyən saytlarda fırıldaqçılığa qarşı yoxlama Kart saxlayıcısının mobil telefon nömrəsinə SMS-mesajla göndərilən birdəfəlik 3D Secure parolu ilə həyata keçirilir. Bu parol yalnız Kart saxlayıcısına məlum olur. Kart saxlayıcısına göndərilmiş 3D Secure parolunu üçüncü şəxslərə açıqlamaq qadağandır. Parol düzgün yığıldıqda Kart saxlayıcısının eyniləşdirilməsi uğurla baş vermiş sayılır və Əməliyyat avtorizasiya ediləcək. 3D Secure parolu yalnız bir satınalma üçün qüvvədə olur.

4.10.1. Banka 3D Secure parolunun ötürülməsini qeyri-mümkün edən Kart saxlayıcısının istifadə etdiyi rəhbər xəttin fəaliyyətində baş vermiş pozuntulara və maneələrə, habelə həmin parolların alınması üçün istifadə olunan Kart saxlayıcısının elektron qurğularında olan nasazlıqlara və qüsurulara və ya onlardan düzgün istifadə olunmamasına görə Bank məsuliyyət daşımır.

4.10.2. Bank 3D Secure xidmətinin göstərilməsini təmin edən program vasitələrinin fəaliyyətinə təbii fəlakətlər, elektrik enerjisinin kəsilmələri, rəhbər xətlərinin zədələnmələri və s. kimi mühüm təsir göstərən qarşısı alınmaz qüvvə hallarının təsiri nəticəsində həmin program vasitələrinin fəaliyyətində baş vermiş kəsilmələrə görə məsuliyyət daşımır.

4.10.3. Bank Kart saxlayıcısının 3D Secure xidmətindən istifadə olunmaqla uğurlu autentifikasiyası ilə Kartın rekvizitlərindən istifadə etməklə aparılmış əməliyyatlara görə, o cümlədən 3D Secure parolunun komprometasiyası nəticəsində üçüncü şəxslərə məlum olduğu hallar da daxil olmaqla məsuliyyət daşımır.

4.11. Ödəniş kartından istifadə etməklə nağd pul vəsaitlərin alınması Beynəlxalq ödəniş sistemlərinin üzvü olan bankların Nağd vəsaitlərin verilməsi məntəqələrində və ya bankomatları vasitəsilə həyata keçirilir.

4.12. Bəzi ölkələrdə Kart üzrə nağd vəsaitlərin verilməsinin tezliyi və maksimal məbləği olduğu ölkənin qanunvericiliyi və ya xidmət göstərən bankın daxili qaydaları ilə məhdudlaşdırıla bilər.

4.13. Bankomatda Əməliyyat aparılarkən nəzərə alınmalıdır ki, Kart saxlayıcısı nağd pul vəsaitini və ya Kartı 10-30 saniyə ərzində bankomatdan götürmədikdə mühafizə sistemi işə salınır və pul vəsaiti və /və ya Kart bankomatın daxilinə çəkilib xüsusi bölmədə saxlanılacaq. Bu hallarda Kart saxlayıcısı Bankla və/və ya bankomatın məxsus olduğu bankla əlaqə saxlamalıdır, Bank isə mümkün olan növbəti addımlar barədə Kart saxlayıcısına məlumat verəcəkdir.

4.14. Bank Kart saxlayıcısı ilə TXM/digər bankların Nağd vəsaitlərin verilməsi məntəqələri arasında olan fikir ayrılıqlarına görə, xüsusilə malın və ya xidmət səviyyəsinin aşağı keyfiyyətdə olması ilə bağlı yaranan fikir ayrılıqlarına görə məsuliyyət daşımır. Alınmış mal TXM-ə qaytarıldıqda (xidmətdən imtina olunmuşda) Kart saxlayıcısı TXM-dən pul vəsaitlərinin qaytarılmasını yalnız nağdsız qaydada KH-yə köçürülməsi yolu ilə tələb edə bilər. Alınmış mala (xidmətə) görə pul vəsaitlərinin qaytarılması TXM tərəfindən qaytarma çekinin rəsmiləşdirilməsi yolu ilə həyata keçirilir. Kart saxlayıcısı qaytarma çekini saxlamalıdır.

4.15. Malın qaytarılmasından (xidmətdən imtina olunmasından) sonra KH-yə vəsaitlərin daxil olmaması ilə bağlı yaranmış mübahisələrin həll edilməsi üçün Kart saxlayıcısı pretenziyanı (etiraz sorğusunun) rəsmiləşdirilməsi üçün Banka müraciət etməli və qaytarma çekini sonuncuya təqdim etməlidir. Bu mübahisələr üzrə pretenziya işi və pul vəsaitlərinin qaytarılması Ödəniş sistemlərinin müəyyən etdiyi qaydalara və müddətlərə müvafiq olaraq Bank tərəfindən həyata keçirilir.

5. Ödəniş kartının bloklashdırılması

5.1. Ödəniş kartı itirildikdə, oğurlandıqda və ya ondan icazəsiz (səlahiyyəti olmayan şəxs tərəfindən) istifadə edildikdə Kart saxlayıcısı dərhal müstəqil şəkildə Kartı "XalqOnline" internet/mobil bankinq tətbiqində bloklashdırılmalı və Kartın ləğv olunmaqla tam bloklashdırılması üçün bu barədə Banka aşağıdakı üsullardan biri ilə müraciət etməlidir:

- Bankın Çağrı mərkəzinə iş və qeyri-ış günlərində (24 saat ərzində) (994 12) 138 / (994 12) 404 43 43 telefon nömrələri ilə;

- Kartın itirilməsi (oğurlanması və s.) haqqında yazılı ərizənin (Müqaviləyə Əlavə № 5) Banka təqdim edilməsi yolu ilə.

5.2. Kart saxlayıcısı Banka müstəqil şəkildə "XalqOnline" internet/mobil bankinq tətbiqində bloklashdırmaq imkanına malik olmadıqda ("XalqOnline" internet/mobil bankinq tətbiqi Kart saxlayıcısının mobil telefonunda/digər qurğusunda olmadıqda və ya işləmədikdə) Ödəniş kartının itirilməsi, oğurlanması və ya ondan icazəsiz (səlahiyyəti olmayan şəxs tərəfindən) istifadə edilməsi faktının ona məlum olduğu andan dərhal Kartın ləğv

olunmaqla tam blokləşdırılması üçün Banka bu Qaydaların 5.1-ci bəndində nəzərdə tutulmuş üsullardan biri ilə müraciət etməlidir. Kart saxlayıcısının Kartın blokləşdırılması barədə şifahi tələbi Kart saxlayıcısının imzası ilə təsdiq edilmiş bu barədə yazılı ərizəsinə bərabər tutulur.

Kartın blokləşdırılması müvafiq məlumatın (ərizənin) verilməsi anından dərhal baş verir.

5.3. Kartın blokləşdirılması barədə telefon vasitəsilə müraciət edilməsi zamanı Kart saxlayıcısından, onun adı, soyadı, atasının adından başqa Kart saxlayıcısının eyniləşdirilməsi üçün Məxfi söz, Kart nömrəsinin son dörd rəqəmi, Kartın qüvvədə olma müddəti, şəxsiyyəti təsdiq edən sənədin məlumatları soruşula bilər, Kart saxlayıcısı isə onları bildirməlidir.

5.4. Əvvəllər itirilmiş, oğurlanmış kimi elan edilmiş Ödəniş kartı tapıldıqda Kart saxlayıcısı bu barədə Banka istənilən üsulla dərhal məlumat verməli və Kartı ləngimədən Banka qaytarmalıdır.

5.5. Kartın itirilməsi, oğurlanması və ya ondan qeyri-qanuni və ya icazəsiz istifadə edilməsi barədə Banka məlumat verilməməsi halında Kart saxlayıcısı Kartın itirilməsi, oğurlanması və ya ondan qeyri-qanuni və ya icazəsiz istifadə edilməsi ilə bağlı riskləri özü daşıyır.

6. Ödəniş kartının müsadirə edilməsi

6.1. Ödəniş kartının müsadirəsi aşağıdakı hallarda aparılır:

- Ödəniş kartı blokləşdirildiqda;

- Kart saxlayıcısı Kartdan istifadə etməklə əməliyyatın aparılmasından sonra onu TXM-də, Nağd vəsaitlərin verilməsi məntəqəsində, bankomatda unudduqda;

- bankomatda 3 (üç) dəfə ardıcıl ŞEN-kod yanlış (istənilən vaxt dövrü ərzində, bir və ya fərqli elektron qurğulardan istifadə edildikdə) yığıldıqda.

6.2. Ödəniş kartının müsadirəsi bankomat, Nağd vəsaitlərin verilməsi məntəqəsinin kassiri, Bankın səlahiyyətli əməkdaşı tərəfindən aparılır.

6.3. Kart müsadirə edildikdə Kart saxlayıcısı Banka (o cümlədən Kartı müsadirə etmiş banka) şifahi və ya yazılı şəkildə müraciət edir.

6.4. Kartın müsadirə edilməsi səbəbləri Bank tərəfindən Kart saxlayıcısının və ya Kartı müsadirə etmiş digər bankın Banka müraciət etdiyi gündən növbəti 1 (bir) iş günündən gec olmayaraq araşdırılır.

6.5. Müsadirə edilmiş Kartın qaytarılması Bankın qərarı əsasında Bank (müsadirə edilmiş Kart Banka çatdırıldıqda), Kartı müsadirə

etmiş digər bank tərəfindən bilavasitə Kart saxlayıcısına Kartın qaytarılmasına dair sənədə qol çəkməklə həyata keçirilir.

7. Ödəniş kartının qüvvədə olma müddəti. Kartdan istifadəyə xitam verilməsi.

7.1. Kart, onun üz tərəfində göstərilmiş müvafiq ilin müvafiq ayının sonuncu gününə (daxil olmaqla) qədər öz qüvvəsini saxlayır.

7.2. Əlavə kart Əsas kartın qüvvədə olma müddətindən artıq olan müddətə buraxıla bilər.

7.3. Kart saxlayıcısı Kartdan istifadə etməkdən imtina etdikdə bu barədə Banka yazılı ərizə ilə müraciət etməli və Ödəniş kartını Banka qaytarmalıdır.

7.4. Əlavə kartın qüvvəsinə xitam vermək üçün Əsas kart saxlayıcısı Banka yazılı ərizə ilə müraciət etməli və Əlavə kartı Banka təhvil verməlidir.

8. Ödəniş kartının yenidən buraxılması.

8.1. Kartın yenidən buraxılması Kart saxlayıcısının yazılı ərizəsi əsasında Müqavilə ilə müəyyən edilmiş qaydada və müddətdə həyata keçirilir.

8.2. Kartın yenidən buraxılması onun qüvvədə olma müddətinin bitməsi, itirilməsi, oğurlanması, zədələnməsi, Kart saxlayıcısının adının və/və ya soyadının dəyişilməsi (Kartın üzərində göstəriləndikdə), Kartın komprometasiyası halında və digər hallarda Kart saxlayıcısının Banka yazılı müraciəti əsasında həyata keçirilir.

8.3. Kartın qüvvədə olma müddətinin bitməsi ilə əlaqədar Kartın yenidən buraxılması üçün Kart saxlayıcısı müvafiq ərizə ilə Banka Kartın qüvvədən düşdüyü tarixdən (bu tarix daxil olmaqla) 33 (otuz üç) gün keçənədək müraciət etməlidir.

8.4. Kartın yenidən buraxılmasının mümkün olub-olmaması Bank tərəfindən müstəqil müəyyən edilir.

8.5. Kartın yenidən buraxılmasına görə Bankın Tariflərinə müvafiq olaraq xidmət haqqı tutula bilər. Əvəzinə yeni Kart buraxılmış Kart ləğv edilməsi üçün Banka təhvil verilməlidir.

8.6. Əlavə kartın yenidən buraxılması bu Qaydaların 2.5-ci, 7.2-ci bəndlərinin müddəaları nəzərə alınmaqla Əsas kartın buraxılması üçün nəzərdə tutulmuş qaydada həyata keçirilir.