**Yaddaş Kitabçası**

Hörmətli müştəri!

Bank VTB (Azərbaycan) ASC-nin ödəniş kartları qanunsuz istifadədən etibarlı müdafiə olunub. Siz sadəcə kartdan istifadə etdikdə təhlükəsizlik qaydalarına əməl etməli, itdikdə isə təcili surətdə Bank VTB (Azərbaycan) ASC-yə müraciət etməlisiniz. Ödəniş kartının sahibi olaraq, aşağıdakıları yadda saxlamaq lazımdır:

* Yeni ödəniş kartı alarkən kartın imza üçün ayrılmış xüsusi yerində imza qoymaq lazımdır – bu ticarət mərkəzlərində, restoranlarda, otellərdə ödəniş apararkən təhlükəsizliyin əlavə zəmanəti kimi çıxış edir.
* Əgər Sizə tanınmış ticarət firmasının, bankın, mehmanxananın və s. nümayəndəsi kimi zəng ediblərsə, heç vaxt ödəniş kartınızın məlumatlarını onlara verməyin. Belə bir zəng Sizin kart hesabınız üzrə icazəsiz əməliyyatların aparılmasına səbəb ola bilər. Ödəniş kartınızı, kartın nömrəsini və digər rekvizitlərini yalnız Sizin əsaslı hesab etdiyiniz əməliyyatın aparılması üçün təqdim edin. Rekvizitlər ödəniş kartın üz hissəsində yerləşən 16 rəqəmli kart nömrəsi və onun qüvvədə olma müddətidir, həmçinin kartın arxasında yerləşən imza zolağında olan 3 rəqəmli CVV2/CVC2 yoxlama kodudur.
* Yadda saxlayın ki, bank(lar) tərəfindən telefon zəngləri və ya digər formada ödəniş kartına dair məlumatların təqdim olunması ilə bağlı kart sahiblərinə müraciətlər edilmir.
* Qeyd edilən hallarla qarşılaşdığınız zaman dərhal ödəniş kartının üzərində olan telefon nömrələri ilə əlaqə saxlayın.
* Yalnız Sizin iştirakınızla kart üzrə əməliyyatlar aparılmasını həmişə tələb edin, xidmətçi personala, əməliyyat aparmaq üçün, ödəniş kartınızı özü ilə aparılmasına icazə verməyin. Bu ödəniş kart rekvizitlərinin məxfiliyinin qorunub saxlanması üçün vacibdir.
* PİN kod – bankomatlarda və POS-terminallar vasitəsilə kart əməliyyatı aparılarkən ödəniş kartı sahibinin eyniləşdirilməsi üçün dörd rəqəmli şəxsi eyniləşdirmə nömrəsidir. İtirilmiş və ya unudulmuş PİN-kodu bərpa etmək üçün ERASE PIN xidmətindən istifadə edilməlidir.
* Bankda şəxsi eyniləşdirmə nömrəli PİN-zərfi alarkən, onda açılma izlərinin olub-olmamasını yoxlayın.
* Ödənış kartınızın PİN-kodunu yadda saxlamağa çalışın. PİN-kodunuzu HEÇ VAXT kartın üzərində yazmayın. Əgər PİN-kodunuzu yadda saxlaya bilmirsinizsə, kartla kodu ayrı-ayrı yerlərdə saxlayın.
* Karla əməliyyat zamanı PİN-kodunuzu yığarkən diqqətli olun. Üç dəfə səhv yığdıqda ödəniş kartı bloklanacaqdır. Belə hallarda dərhal Banka müraciət edin.
* Əgər Siz ATM əməliyyat zamanı fikriniz yayınarsa və ödəniş kartınızı və / və ya pulu almağı unutsanız, nəzərə alın ki, 30 saniyə sonra ATM ödəniş kartını və / və ya pulu özündə tutub saxlayacaq. Bu halda Siz Bankın bankomatına ən yaxın olan Bank filialının Satışlar və Müştəri xidmətləri şöbəsinə müraciət etməlisiz.
* Siz Banka (+994 12) 492 00 80 və ya (+ 994 12) 986 və ya “Azerikard” prosessinq mərkəzinə (012) 598 43 76, (012) 598 46 97, 194 telefon nömrələrinə zəng vurub operatora öz kod sözünüzü deməklə ödəniş kartınızla bağlı problemlərin həllində zəruri məlumat və yardım ala bilərsiniz..
* Ödəniş kartınızın rekvizitlərini istifadə etməklə Siz ölkə daxilində, həm də ondan kənarda otel nömrəsi sifariş edə bilərsiniz. Sifarişi ləğv etdikdə, ləğv kodunu almağı unutmayın. Əks halda, müvafiq məbləğ borc kimi kart hesabınızda əks olunmağda davam edə bilər.
* Yüksək risk səviyyəsi olan ölkələrdə ödəniş kartından istifadə edərkən (Visa Int./ Mastercard-ın “məsuliyyətin ötürülmə qaydası”nın şamil edilmədiyi ölkələrin siyahısı ilə [www.visa.com](http://www.visa.com) / www.mastercard.com saytında tanış olmaq olar), böyük məbləğ saxladığınız kartlar üzrə əməliyyatlar həyata keçirməməyə çalışın. Təhlükəsiz yerlərdə (bankın bölmələri, dövlət idarələri, iri alış-veriş mərkəzləri, oteller, hava limanları və s.) yerləşən nağd vəsait verilən məntəqələrindən və ya bankomatlardan istifadə edin.
* Xaricə səyahət planlaşdırdıqda, kart əməliyyatları üzrə limitlərin müəyyənləşdirilməsi üçün bankın filialına müraciət edin. Siz Bankın «Call-Center»nə zəng etməklə müəyyən edilmiş limitləri ləğv edə bilərsiniz.
* Ticarət obyektlərində əməliyyat apararkən imzalanan çekin tarixinə və məbləğinə diqqət yetirin. Nədənsə şübhələndikdə, çeki imzalamağa tələsməyin. Alınmış malların ödənişini və bankomatlardan nağd vəsait çıxarılmasını təsdiqləyən çeklərin surətlərini ödəniş həyata keçirildikdən sonra 45 gün ərzində saxlayın – beləliklə kartınızdan hər hansı sanksiyalaşdırılmamış silinmələr olduqda əməliyyatı mübahisələndirə bilərsiniz.
* Siz ödəniş kartınızı və ya kart məlumatlarınızı özünüzdən başqa digər şəxslərə, hətta bank əməkdaşlarına və ya özünü bank əməkdaşı qismində təqdim edən şəxslərə təqdim etməməlisiniz. Əgər Sizdən xəbərsiz kartınızdan ailə üzvləriniz və ya tanışlarınızdan kimsə istifadə edibsə, bu halda kartınızla aparılmış bütün əməliyyatlara görə məsuliyyət Sizin üzərinizə düşür.
* Ödəniş Kartınız itirildikdə Siz təcili Bankın Satışlar və müştəri xidmətləri şöbəsinə, Bankın “Call-center”-nə və ya Azərikard prosessinq mərkəzinə müraciət etməklə məlumat verməlisiniz (telefon nömrələri yuxarıda göstərilib).
* Kart hesabınızdan vəsaitin əsassız silinməsinə dair ən kiçik şübhəniz yaranarsa, Banka müraciət edin.
* Bankdan aldığınız hesabdan çıxarışlarını özünüzdə olan hesab surətləri ilə tutuşdurun. Fərq olduğu təqdirdə Banka müraciət edin.
* Ödəyəcəyiniz məbləğ müqabilində pul vəsaiti qazanacağınızı vəd edən sosial şəbəkələrdə yayılmış piramida tipli dələduzluq sxemlərinə qoşulub, tanımadığınız şəxslərin ödəniş kartına pul vəsaiti köçürməyin.
* Ödəniş kartından istifadə zamanı kartın kredit limiti üstələdikdə Sizin kart hesabı müqaviləsinə uyğun olaraq təkrar limit məbləğinə cərimə faizləri hesablanacaq.
* Müxtəlif Billinq hesablaşma əməliyyatlarına qoşulduqda abunə və xidmət haqqı onun sərəncamı olmadan silindiyi üçün Bank məsuliyyət daşımır.
* Nəzərə alın ki, pul vəsaitlərini nağdlaşdırarkən Sizin kart hesabınızdan Bankın tariflərinə uyğun olaraq komissiya tutula bilər.
* Ödəniş kartınızı güclü maqnit şüalanması olan cihazlardan, xüsusilə mobil telefonlardan, uzaq tutun. Bu ödəniş kartının maqnitsizləşməsinə səbəb ola bilər.
* Sizin ödəniş kartınız kartın üzərində yazılan ayın son gününədək etibarlıdır.

 İstifadə müddətinin bitməsi ilə әlaqәdar yeni ödəniş kartı almaq arzusundasınızsa, istifadə müddətinin bitməsinə ən azı bir həftə qalmış Banka müraciət edin.