

**Kartochkalar, terminallar, bankomatlardan foydalanishda xavfsizlik qoidalari,  
shuningdek shtatsiz vaziyatlar yuzaga kelganda  
mijozning xatti-harakatlari to‘g‘risida  
AXBOROT**

Karta ikkita identifikatsiya paroli (PIN1 va PIN2)ga ega bo‘ladi. Bu parollar kartochka ushlovchi/ishonch bildirilgan shaxs tomonidan tayinlangan bo‘lib, ular kartochkadagi yoki kartochka hisobvarag‘idagi mablag‘larni ruqsatsiz tasarruf etishdan himoyalash uchun mo‘ljallangan.

PIN1	<p>Shaxsiy identifikatsiya raqami (PIN) – sakkiztagacha raqamdan iborat parol. U karta ushlovchining o‘zi/karta ushlovchi ishonch bildirgan shaxs tomonidan karta ilk marotaba olinayotganda va agar zarurat bo‘lsa, keyinchalik ham shaxsan hamda pinxona belgilanadi/qayta belgilanadi. PIN1 jismoniy shaxs tomonidan kartochka vositasida bajarilayotgan moliyaviy va/yoki axborot olish operatsiyalari qonuniyligini tasdiqlash uchun mo‘ljallangan. Bular, xususan:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- kartochka yoki kartochka hisobvarag‘i balansini ko‘rish;</li> <li>- kartochka hisobvarag‘idagi mablag‘larning bir qismini kartochkaga tushirish;</li> <li>- kartochka hisobvarag‘idagi mablag‘larning hammasini kartochkaga tushirish;</li> <li>- kartochkani chiqargan bank muassasasining plastik kartochkalar bilan naqd pulsiz hisob-kitoblar tizimida kartani mualliflashtirish.</li> </ul>
PIN2	<p>Shaxsiy identifikatsiya raqami (PIN) – sakkiztagacha raqamdan iborat parol. U karta ushlovchining o‘zi/karta ushlovchi ishonch bildirgan shaxs tomonidan karta ilk marotaba olinayotganda va agar zarurat bo‘lsa, keyinchalik ham shaxsan hamda pinxona belgilanadi/qayta belgilanadi. PIN2 jismoniy shaxs tomonidan kartochka vositasida bajarilayotgan moliyaviy va/yoki axborot olish operatsiyalari qonuniyligini tasdiqlash uchun mo‘ljallangan. Bular, xususan:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- tovarlar va xizmatlar haqini to‘lash;</li> <li>- kommunal xizmatlar haqini to‘lash;</li> <li>- bankomat, kassa terminali, nazoratchi-kassirning avtomatlashtirilgan ish joyi va boshqalar orqali naqd pul olish;</li> <li>- kartochka balansi to‘g‘risida axborot olish;</li> <li>- kartochka orqali bajarilgan oxirgi 20ta yoki 30ta operatsiya to‘g‘risida axborot olish;</li> <li>- mablag‘larni kartaning KYoHdan KOHga o‘tkazish.</li> </ul>

Kartochka ikkita hisobvaraqa ega. Karta ushlovchi/ishonch bildirilgan shaxs o‘z xohishiga ko‘ra ularda mablag‘larni joylashtirishi mumkin. Bular – KYoH va KOH.

KYoH	Kartaning “yopiq” hisobvarag‘i. Undagi mablag‘lar ushlovchi/ishonch bildirilgan shaxsning PIN2 bilan himoyalangan. “Mablag‘larni tushirish” operatsiyasi bajarilayotgan vaqtda mablag‘lar shu hisobvaraqa tushadi.
KOH	Kartaning “ochiq” hisobvarag‘i. Undagi mablag‘lar ushlovchi/ishonch bildirilgan shaxsning PINlari bilan himoyalangan. Ushlovchining o‘zi/ishonch bildirilgan shaxs kartaning KYoHdagi mablag‘larni bankomat, infokiosk, savdo/kassa

	terminali, nazoratchi-kassirning avtomatlashtirilgan ish joyi orqali PIN2 yordamida shu hisobvaraqqa o'tkazishi mumkin. Qaytarma operatsiyani bajarish, ya'ni KOHdagi mablag'larni KYoHga o'tkazish uchun karta ushlovchi/ishonch bildirilgan shaxs faqat kartani chiqargan bank bo'limi/filialiga murojaat qilishi kerak.
--	--

Kartochka "Xizmat ko'rsatish davri" deb ataluvchi limitlar tizimiga ega. Ular kartochkadan foydalanish yanada xavfsizroq bo'lishini ta'minlash uchun zarur hamda u bo'yicha operatsiyalar bajarilishini quyidagi doiralarda cheklaydi:

- 20ta to'lov va naqd pul berish operatsiyasi;
- 35 kalendar kun.

Shu limitlar tugashi bilan karta ushlovchi/ishonch bildirilgan shaxs eng yaqin bankomatda, infokioskda yoki bank muassasasida kartochkani "mualliflashtirishi" zarur bo'ladi.

**Eslatma:** *"Mablag'larni to'liq tushirish" va "Mablag'larni qisman tushirish" operatsiyalari bajarilayotganda karta avtomatik tarzda mualliflashtiriladi.*

Yuqorida ko'rsatilgan limitlardan tashqari, karta uchun unga "UZKART" yagona Banklararo To'lov Tizimi (YaBTT)da xizmat ko'rsatish doirasida belgilanadigan Global (umumbank) limitlari ham taalluqli bo'lishi mumkin.

### **Plastik kartochka PINlarini belgilash/qayta belgilash, saqlash**

Raqamli belgilardan tashqari, PIN butunlay "bo'sh", ya'ni belgilanmagan bo'lishi ham mumkin. Bunday hollarda terminal yoki o'ziga o'zi xizmat ko'rsatish qurilmasi PINni so'raganida karta ushlovchi tegishli tugmani (oldindan PINning raqamli ko'rsatkichigini kiritmasdan) bosishi kifoya. Bank muassasasidan kartochka olinayotganda ushlovchi unda o'zining PINlari – PIN1 va PIN2ni shaxsan va pinxona belgilashi shart.

PIN belgilanayotganda shuni yodda tutishingiz lozimki, undagi raqamlar soni 4tadan kam bo'lishi Sizning kartochkadagi va MSKHdagi mablag'laringiz himoyasini ancha pasaytiradi. Chunki, bunday uzunlikdagi PINni uch marta urinib tasodifiy topish ehtimoli ko'payadi. Shuningdek PINni "bo'sh" qoldirish ham mutlaqo tavsiya etilmaydi. Chunki, kartochkangiz yo'qolgan taqdirda kartadagi va kartochka hisobvarag'idagi mablag'laringiz yomon niyatli shaxslardan amalda himoyalangan bo'ladi.

Shuningdek PINda hayotingizdagi muhim sanalar (masalan, tug'ilgan kun va shu kabilar)ni shuningdek o'z avtomashinangiz, telefoningiz raqamlari va boshqalarni raqamli ko'rsatkichlar sifatida belgilamang. Karta PINlarini yozib qo'ymasdan eslab qolishga harakat qiling. O'z kartangiz PINlarini boshqa shaxslarga ma'lum qilmang. Kartangiz PINlarini biron bir kishiga aytishingizni talab qilishga hech kimning haqqi yo'q. Agar biron bir sababga ko'ra o'z PINlaringizni har qalay biron kimsaga ma'lum qilishingizga to'g'ri kelgan yoki kimdir ularni tasodifan bilib qolgan bo'lsa, u holda imkon qadar tezroq eng yaqin savdo terminali, bankomat, infokiosk yoki bank muassasasida ularni maxfiy ravishda qayta belgilashga (almashtirishga) harakat qiling. PIN qayta belgilanayotganda dastlab kartochkaning amaldagi PINi kiritiladi, keyin esa yangi PIN belgilanib, so'ng u tasdiqlanadi.

PINlarni (PIN1 va PIN2ni) davriy ravishda, iloji bo'lsa har oyda kamida bir marta (masalan, navbatdagi ish haqingiz kartochka hisobvarag'ingizda kiritilishidan oldin)

almashtirishni odat qiling. Bunday hollarda, hatto kartochka yo‘qolgan taqdirda ham, kartochka hisobvarag‘iga va kartochkaga tushirilgan mablag‘larning xavfsizlik darajasi ortadi.

Shuni yodda tutish lozimki, uchinchi marta noto‘g‘ri PIN kiritilganidan keyin mazkur PIN qulflanib qoladi. Shu munosabat bilan, PINni terayotganingizda terminal, bankomat, infokiosk va shu kabilarning klaviaturasidagi tegishli raqamli tugmani har safar bosgandan keyin ularning displeyida “yulduzcha” yoki shunga o‘xshash belgi paydo bo‘lishini diqqat bilan kuzatib boring. Chunki bu belgilar qurilma PINning barcha raqamlarini qabul qilganligini bildiradi. Aks holda Siz klaviatura tugmasini yetarlicha bosmasligingiz yoki uning nosozligi oqibatida terilayotgan karta PINini tasodifan qulflab qo‘yishingiz mumkin.

Agar Siz PINni ikki marta noto‘g‘ri kiritib, uchinchi martasida to‘g‘ri kiritgan bo‘lsangiz, PINni kiritishga urinishlar soni yana uchta bo‘lib qoladi.

Kartangizning PINi biron bir sababga ko‘ra har qalay qulflanib qolsa, u faqat Sizga kartochka chiqarib bergan bank muassasasida qulfdan yechilishi mumkin.

Siz yoki Siz ishonch bildirgan shaxs Sizning qo‘lingizga kartochka bergan bank muassasasiga borishingiz va bank xodimiga karta PINini (PIN1ni, PIN2ni yoki har ikkalasini) qulfdan yechmoqchi ekanligingizni aytishingiz kerak. Bunda qo‘lingizda kartochka, pasport, ishonchnoma (ishonch bildirilgan shaxs uchun) bo‘lishi kerak. Bank muassasasida kartochkangizni tekshirishadi va qulfdan yechishadi. Qulfdan yechish protsedurasi bajarilayotganda Siz kartangizga yangi PINlarni shaxsan va pinxona belgilashingiz kerak bo‘ladi.

### **Plastik kartochkani saqlash va boshqa shaxslarga berish bo‘yicha maslahatlar**

O‘zingizga ma‘lumki, plastik kartochka mablag‘laringiz xavfsizligini oshiradigan hamda kundalik xaridlarda Siz uchun qo‘shimcha qulayliklar yaratadigan naqdsiz hisob-kitoblar vositasidir. Biroq, agar Siz bir qancha xavfsizlik choralariga rioya etmasangiz, plastik kartochkaning naqd pullar oldidagi afzalligi juda kam bo‘lib qoladi.

Shu bois, Siz plastik kartochkalardan xavfsiz foydalanishning quyidagi qoidalarini doimo yodda tutishingiz va bajarishingiz kerak:

1. Kartochkani hamyon va naqd pullar bilan birga, shuningdek kartochka tasodifan shikastlanishi ehtimoli katta bo‘lgan cho‘ntaklaringizda (masalan, shim yoki yubkaning orqa cho‘ntagida, shuningdek karta mikrochipini shikastlashi yoki u buklanishiga olib kelishi mumkin bo‘lgan kalitlar, breloklar va shu kabi qattiq buyumlar bilan birga) saqlamang.

2. Kartochkani hatto qisqa vaqtga ham begona shaxslarga bermang. U o‘zingizda yoki odatda saqlaydigan joyingizda ekanligini nazorat qilib turing.

3. Kartaning old tomonida aks ettirilgan karta raqami va uni chiqargan bank muassasasi kodini yodlab oling (karta raqami mikrochip ostida, bank kodi esa uning ustida joylashgan).

4. Agar Siz o‘z kartangizdan foydalanishni boshqa shaxsga ishonishga qaror qilgan bo‘lsangiz, u holda buni notarial rasmiylashtirish hamda o‘sha shaxsga kartadan bexatar foydalanish choralari hamda undan foydalanish bilan bog‘liq shtatsiz vaziyatlarda qilinadigan xatti-harakatlar haqida yo‘l-yo‘riqlar berishingiz zarur. Ishonch bildirilgan shaxs yuqoridagi tavsiyalarni o‘zlashtirgani va ularga og‘ishmay rioya etishga tayyorligiga ishonch hosil qiling.

5. Siz operatsiyalarni bajarayotgan savdo nuqtasi yoki bank xodimlari tomonidan Sizning kartangiz bilan qilinayotgan xatti-harakatlarni hamisha vizual nazorat qilishga intiling. Kartochkani va operatsiya chekini bankomatda, infokioskda yoki savdo terminalida unutib qoldirmang.

6. Karta mikrochipi va uning plastik sathiga nisbatan mexanik kuch ishlatmang va boshqacha ta'sirlar ko'rsatmang. Chunki, bunday harakatlar kartaning ishga yaroqsiz bo'lib qolishiga olib kelishi mumkin.

### **Plastik kartochka yo'qolgan/ishdan chiqqan va ilgari yo'qolgani topilgan hollarda qiladigan xatti-harakatlaringiz**

Siz yoki o'zingiz ishonch bildirgan shaxs kartani yo'qotib qo'ygan taqdirda imkon qadar tezroq bu haqda Sizga kartani bergan bank muassasasiga xabar qilish zarur.

Sizning yo'qolgan kartangiz to'lov tizimidagi mahalliy Stop-varaqaga tezkor kiritilishi uchun bankka qo'ng'iroq qilish va og'zaki buyurtma berish yoki uni bankka faks orqali jo'natish kifoya. Lekin keyingi sutka mobaynida Siz bankka shaxsan tashrif buyurib, karta yo'qolgani va u Stop-varaqaga kiritilishi kerakligi haqida yozma ariza topshirishingiz lozim.

Siz bankka yozma ariza topshirganingizdan keyin kartochka bir bank kuni mobaynida Global Stop-varaqaga kiritiladi.

Shuni yodda tutinki, kartochka yo'qolgan taqdirda karta Stop-varaqaga kiritilganidan keyin 15 (o'n besh) bank kuni mobaynida Siz kartochkadagi mablag'lardan foydalana olmaysiz. Shu bilan birga, agar yo'qolgan kartochkadan operatsiyalar bajarilsa, tegishli summalar ham bank tomonidan Sizga qaytarilmaydi. Shu sababli kartochka hisobvarag'idagi HAMMA mablag'larni kartochkaga tushirmang, balki kartaga faqat yaqin kunlarda sarflashingiz rejalashtirilayotgan mablag'larni tushiring.

Agar Siz ilgari yo'qotilgan va u yo'qolgani hamda Stop-varaqaga kiritish kerakligi to'g'risida bankka ariza berilgan kartochkani topib olgan bo'lsangiz, hech qanday holatda bu kartadan naqdsiz to'lov vositasi sifatida foydalanishga urinmang. Chunki, ushbu karta Stop-varaqaga kiritib qo'yilgan bo'lishi va terminal, bankomat, infokiosk yoki bank muassasasidagi nazoratchi-kassirda qulflanib qolishi mumkin.

Siz birinchi navbatda bankka qo'ng'iroq qilib, ilgari yo'qolgan kartochkani topganligingizni xabar qilishingiz kerak. Shundan keyin Siz bankka borib, kartochkani topganingiz haqida belgilangan namunada ariza berishingiz zarur. Sizning arizangiz asosida kartochka Stop-varaqadan chiqariladi. Shundan so'ng bank xodimi Sizga kartochkadan to'lov tizimi infratuzilmasida qachon yana foydalana boshlashingiz mumkinligini ma'lum qiladi (odatda bir necha bank kунidan keyin).

Sizning kartangiz undan foydalanishga urinilganda Stop-varaqa bo'yicha qulflab qo'yilgan bo'lsa, Siz kartani qulfdan yechish va keyin Stop-varaqadan chiqarish uchun bankka taqdim etishingiz zarur. Bunda qo'lingizda o'z pasportingiz va ishonchnoma (ishonch bildirilgan shaxs uchun) bo'lishi kerak.

#### **Diqqat!**

**Agar Siz begona plastik kartochkani topib olsangiz, u bilan biron bir operatsiya bajarishga urinmang. Chunki bunday qilinishi plastik kartochkadan foydalangan holda amalga oshirilgan firibgarlik deb baholanadi va oqibatlari ham shunga yarasha bo'ladi.**

**Shunchaki kartada aks ettirilgan axborot xabarini (kartani chiqargan bank nomi, aloqa bog'lash uchun telefon raqamlari va shu kabilarni) diqqat bilan o'qib chiqishga va topilgan kartani chiqargan bank xodimi bilan telefon orqali ulanishga harakat qiling.**

**Agar Siz kartadan bunday axborotni topa olmasangiz, uni o'z plastik kartochkangizni olgan bank muassasasiga topshirish kerak. O'zmilliybank ham mahalliy, ham xorijiy banklar bilan hamjihat ishlashning rivojlangan tizimiga egaligi sababli, shunday qilinganda Siz topgan karta o'z egasini ancha tezroq topib oladi.**

### **Plastik kartochkadan foydalanish vaqtida u ishlamay qolgan taqdirda qilinadigan xatti-harakatlar**

Shuni doimo yodda tutishingiz lozimki, kartochka va u qo'llaniladigan infratuzilma uskunalari yuksak texnologiyalarga asoslangan zamonaviy dasturiy-texnik qurilmalar ekanligiga qaramay, ular ham turli sabablarga ko'ra ishlamay qolishi mumkin.

Quyida kartochkadan foydalanilayotganda yuz berishi nisbatan ko'p kuzatiladigan uzilishlar va shtatsiz vaziyatlar ro'yxati berilgan.

#### *1. Bankomatda kartochkadan mablag'lar yechiladi, lekin naqd pul berilmaydi.*

Ushbu holatda Siz bankomat naqd pul berilmaganini tasdiqlovchi chek qog'ozini chiqarib berishini kutishingiz kerak. So'ng pul bermagan shu bankomatning o'zida karta operatsiyalari tarixi chekini qog'ozga chiqaring. Keyin mazkur bankomatga xizmat ko'rsatuvchi bank muassasasiga murojaat qiling (aloqa bog'lash uchun telefon bankomat chekida ko'rsatilgan bo'lishi kerak), Sizning kartangizdan bankomatda mablag' yechilgani va naqd pul berilmagani holati to'g'risida belgilangan shaklda ariza yozib, unga operatsiya chekini ilova qiling. Bunda qo'lingizda kartochka, pasport va ishonchnoma (ishonch bildirilgan shaxs uchun) bo'lishi kerak. Ehtimol, bankomatdagi vaziyat dastlabki tarzda tekshirilganidan keyin Siz o'zingizga kartochka chiqarib bergan bank muassasasiga qo'shimcha ravishda murojaat qilishingizga to'g'ri kelishi mumkin.

#### *2. Bankomatda kartochkadan mablag' yechilmaydi, lekin naqd pul beriladi.*

Ushbu holatda Siz bankomat "naqd pul berish" operatsiyasi chekini chiqarib berishini kutishingiz kerak. So'ng mablag' yechilmagan, lekin pul berilgan karta bo'yicha bajarilgan operatsiyalar tarixi chekini shu bankomatning o'zida qog'ozga chiqaring. Keyin mazkur bankomatga xizmat ko'rsatuvchi bank muassasasiga murojaat qiling (aloqa bog'lash uchun telefon bankomat chekida ko'rsatilgan bo'lishi kerak), Sizning kartangizdan bankomatda mablag' yechilmagani, lekin naqd pul berilgani to'g'risida belgilangan shaklda ariza yozib, unga operatsiya chekini ilova qiling hamda bankomatdan olingan naqd summani bank kassasiga topshiring. Bunda qo'lingizda kartochka, pasport va ishonchnoma (ishonch bildirilgan shaxs uchun) bo'lishi kerak.

#### *3. Mablag'lar kartochkaga tushirilayotganda xatolik.*

Kartochka hisobvarag'idan kartochkaga pul tushirayotganda mablag' hisobvaraqdan chiqqan, lekin kartochkaga tushmagan hollarda Siz bankomat "mablag'larni tushirish" operatsiyasi chekini chiqarib berishini kutishingiz kerak. So'ng mablag' tushmagan karta bo'yicha bajarilgan operatsiyalar tarixi chekini shu bankomatning o'zida qog'ozga chiqaring. Keyin mazkur bankomatga xizmat ko'rsatuvchi bank muassasasiga murojaat qiling (aloqa bog'lash uchun telefon bankomat chekida ko'rsatilgan bo'lishi kerak) va ariza yozib, unga operatsiya chekini ilova qiling. Bunda qo'lingizda kartochka, pasport va ishonchnoma (ishonch bildirilgan shaxs uchun) bo'lishi kerak. Ehtimol, bankomatdagi vaziyat dastlabki tarzda tekshirilganidan keyin Siz o'zingizga kartochka chiqarib bergan bank muassasasiga qo'shimcha ravishda murojaat qilishingizga to'g'ri kelishi mumkin.

#### *4. Savdo terminalida "To'lov" operatsiyasi bajarilayotganda xatolik.*

Savdo nuqtasida "To'lov" operatsiyasi bajarilayotgan vaqtda agar karta mijoz kartrideridan vaqtdan oldin chiqarib olinsa, chalkashlik yuzaga kelib, uning natijasini aniqlab

bo'lmashligi mumkin. Bunday hollarda Siz savdo terminali "To'lov" operatsiyasi chekini chiqarib berishini kutishingiz kerak. So'ng kartochka va savdo nuqtasi terminalining savdo kartochkasi bo'yicha bajarilgan operatsiyalar tarixini shu terminalning o'zida qog'ozga chiqaring. Keyin savdo nuqtasining xodimi savdo kartasini bankning naqd pulsiz hisob-kitob tizimiga inkassatsiya qilishi, Siz esa savdo nuqtasida to'lov operatsiyasi bajarilayotganda kartangiz bilan yuz bergan holat xususida bank muassasasiga murojaat qilishingiz zarur.

**Kartochkangiz bilan turli xatoliklar yuz berishiga yo'l qo'ymaslik uchun quyidagi qoidalarga rioya etilishi zarur:**

- savdo nuqtasining xodimi Sizning kartangiz bilan operatsiya bajarishdan avval savdo terminali soz holatda ekani, unda chek qog'ozni borligi va chek chiqarishga tayyorligi (agar to'liq funksional terminal bo'lsa) va unda avtonom ta'minot elementlari – batareykalar (agar miniterminal bo'lsa) o'rnatilganiga ishonch hosil qilishini kuzating;
- savdo nuqtasining xodimi Sizning kartangiz bilan terminalda operatsiyalar bajarilayotganda kartangizni va terminalning savdo kartasini terminal kartrideridan chiqarmasligi hamda terminalni elektr tarmog'idan uzmasligi (agar to'liq funksional terminal bo'lsa), terminaldan avtonom ta'minot elementlarini chiqarmasligini (agar miniterminal bo'lsa) kuzating;
- terminal operatsiya cheki yoki nazorat tasmasini qog'ozda chiqarayotgan vaqtda savdo nuqtasining xodimi terminal klaviaturasidagi tegishli tugmani bosish orqali qog'ozni chiqarmasligini hamda qog'ozda chiqarayotgan operatsiya cheki yoki terminalning nazorat tasmasini majburlab (qo'lda) tortib chiqarmasligini kuzatib turing.

**Eslatma:**

- hech qachon, hech qanday vaziyatda o'z kartangiz bilan bajarilgan operatsiyalar chekini shu operatsiya bajarilgan bankomat, infokiosk yoki savdo terminali yonida qoldirmang;
- agar bankomat Sizning kartangizni qaytarib bermagan bo'lsa, Siz shu bankomatga xizmat ko'rsatuvchi bank muassasasiga murojaat qilishingiz kerak (aloqa bog'lash uchun telefon raqami bankomat chekida ko'rsatilgan bo'ladi). Bunda qo'lingizda kartochka, pasport va ishonchnoma (ishonch bildirilgan shaxs uchun) bo'lishi kerak;
- basharti bankomat Sizning kartangiz bilan biron bir operatsiyani haddan ziyod ko'p vaqt mobaynida bajarayotgan bo'lsa (Sizga bankomat ishlamay qolgandek tuyulishi mumkin), har qalay operatsiya bajarib bo'linishini kutishga va kartani qaytarib olishga harakat qiling. Aks holda bankomat Siz ketib bo'lganingizdan keyin kartani qaytarishi va u begona odam qo'lga tushib qolishi mumkin;
- agar Siz karta bo'yicha operatsiya bajarishga uringaningizda bankomat "Sizning bankingiz bilan aloqa yo'q" degan xabarni chiqarsa, demak bankomat shu vaqtda bankning naqd pulsiz hisob-kitoblari tizimiga kira olmayotgan bo'ladi.

Buning sabablari bir nechta bo'lishi mumkin:

- bankomatning aloqa kanali nosozligi;
- bankomatning o'zi nosozligi;

- bankning naqd pulsiz hisob-kitoblar tizimida texnologik jarayonlar bajarilayotgani (odatda har kuni soat 15:45 bilan 18:00 oralig'ida).

**DIQQAT:**

Sizga kartochka chiqarib bergan bank muassasasidan Siz o'z kartangizdan foydalanishingiz mumkin bo'lgan savdo nuqtalari ro'yxati taqdim etilishini talab qiling.

Shuningdek, yuqoridagi bank muassasasi Siz karta orqali xizmatlaridan foydalanmoqchi bo'layotgan savdo nuqtasiga terminal o'rnatib berishini albatta talab qiling.

Sizning kartangiz bilan bajarilgan operatsiyalar bo'yicha xato vaziyatlarni bank tezkor tekshirishi va tartibga solishi maqsadida, Sizga kartochka bilan operatsiyalarni asosan O'zmilliybank terminallari o'rnatilgan savdo nuqtalarida amalga oshirishingizni qat'iy tavsiya etamiz.

**1. VISA XALQARO KARTOCHKASI BILAN OPERATSIYALARNI BAJARISH QOIDALARI**

Kartochkalar to'lovga qabul qilinayotganda sotuvchi quyidagi ko'rsatmalarga rioya etishi kerak. Agar shubha uyg'onsa, u 10 raqamli kod bo'yicha O'zmilliybank mualliflashtirish markaziga telefon orqali xabar berishi lozim. O'zmilliybank mualliflashtirish markazi soat 10.00dan 18.00gacha ishlaydi.

Tranzaksiya bajarilishi uchun quyidagilar zarur:

**1. Kartochkaning haqiqiyligini aniqlash.**

<b>VISA logotipi tushirilgan kartochka</b>	<b>“Visa Electron” ramzi tushirilgan kartochka</b>
<b>Old tomoni</b>	
<b>Kartaning tashqi ko'rinishi.</b> Uning sathi xira va rangi o'chgan emas, balki yaltiroq, jilvali bo'lishi kerak. Kartochkada mexanik shikastlanishlar, u buzilganligining tashqi belgilari (singan, ezilgan, teshilgan (Visa Mini kartochkalaridan tashqari), darz ketgan, plastigi palahsa bo'lib qavatlariga ajralgan) <b>bo'lmasligi lozim.</b> Kartochkada yopishtirilgan begona qog'ozlar bo'lmasligi, agar bor bo'lsa, ular olib tashlanishi <b>zarur.</b>	
Kartochkani ishlab chiqargan zavodda bosma usulda tushirilgan dastlabki to'rtta raqam kartochka raqami ostida joylashgan. BIN kartochka raqamining dastlabki to'rtta raqamiga mos kelishi kerak.	
<b>Bo'rtma yozuvlar.</b> Kartochkaga tushirilgan raqamni diqqat bilan ko'zdan kechiring. Kartochka raqami bo'rttirish usulida tushirilgan bo'lishi kerak. Kartochkadagi barcha bo'rtma belgilar aniq tushgan va bir-biridan bir xil masofada joylashgan bo'lishi lozim. Shuningdek, bo'rtma raqamlarning oxirgi guruhi gologramma ichida ekaniga ishonch hosil qiling. Kartochka raqami o'n	<b>Ident-bosma.</b> Kartochkaga tushirilgan raqamni diqqat bilan ko'zdan kechiring. Kartochka raqami Ident-bosma (chuqur bosma) usulida tushirilgan bo'lishi lozim. Kartochkadagi barcha chuqur bosma raqamlar aniq tushgan va bir-biridan bir xil masofada joylashgan bo'lishi kerak. Kartochka raqami o'n olti xonali ekanligini hisobga oling. Visa Electron

<p>olti, o'n uch xonali bo'lishi mumkinligini hisobga oling.</p>	<p>kartochkalarining Visa Electron Istant Issue (bir lahzada chiqariladigan Visa Electron kartochkasi) kabi turlarida kartochkaning to'liq raqami bo'lmasligi, faqat oxirgi raqamlar bosilgan bo'lishi mumkin. Bunday hollarda BIN va kartochkaga tushirilgan oxirgi raqamlar chekda kartochkaning tegishlicha dastlabki to'rtta va oxirgi raqamlariga mos kelishiga ishonch hosil qilish zarur.</p>
<p><b>Logotip.</b> “Visa” logotipi doimo kartochkaning yuqori yoki pastki o'ng burchagida joylashgan bo'ladi. “Visa” logotipining perimetri bo'ylab uzluksiz ramka emas, balki mikromatn tushiriladi. Logotip kartochkaga yelimlangan <b>bo'lmasligi kerak.</b></p>	<p><b>Logotip.</b> “Visa Electron” ramzi kartochkaning yuqori yoki quyi o'ng burchagida joylashadi, kartochkaning orqa tomonida joylashtirilgan bo'lishi mumkin. “Visa Electron” ramzining perimetri bo'ylab uzluksiz ramka emas, balki mikromatn tushiriladi. Logotip kartochkaga yelimlangan <b>bo'lmasligi kerak.</b></p>
<p><b>Kartochkaning amal qilish muddati.</b> Kartochkaning amal qilish muddatini tekshiring. Uning muddati hali tugamaganiga ishonch hosil qiling.</p>	<p><b>Kartochkaning amal qilish muddati.</b> Kartochkaning amal qilish muddatini tekshiring. Uning muddati hali tugamaganiga ishonch hosil qiling. (<b>Visa Electron Istant Issue kartochkalarida amal qilish muddati ko'rsatilmagan bo'lishi mumkin. Kartochkaning amal qilish muddatini chekka qarab tekshiring.</b>)</p>
<p><b>Kartochka ushlovchining nomi</b> kartochkaning quyi qismida, kartochkaning amal qilish muddati tagida joylashadi, <b>faqat</b> lotin harflarida ko'rsatiladi. Ushlovchining hujjatdagi va kartochkadagi familiyasi hamda ismi bir xil bo'lishi kerak.</p>	<p><b>Kartochka ushlovchining nomi</b> kartochkaning quyi qismida, kartochkaning amal qilish muddati tagida joylashadi, <b>faqat</b> lotin harflarida ko'rsatiladi. <b><u>Visa Electron Istant Issue kartochkalarida ko'rsatilmagan bo'lishi mumkin.</u></b> Ushlovchining kartochkada ko'rsatilgan familiyasi va ismiga e'tibor bering. Ushlovchining hujjatdagi va kartochkadagi familiyasi hamda ismi bir xil bo'lishi kerak.</p>
<p><b>Uchayotgan “V”</b> deb ataluvchi V harfi borligiga e'tibor bering. U “Visa” logotipli barcha kartochkalar uchun majburiydir. Kartochkaning amal qilish muddatidan keyin qoldirilgan bo'sh oraliqdan so'ng joylashadi. Uchayotgan “V”ning yuqori burchagi “Visa” logotipidagi V harfining yuqori burchagiga muvofiq kelishi <b>kerak.</b> <b>Diqqat! “Visa” logotipining yangi dizayni qo'llanilgan kartochkalarda uchayotgan “V” mavjud emas.</b></p>	<p><b>“Electronic use only” yozuvi</b> bu kartochkadan “Faqat elektron tranzaksiyalar uchun” foydalanish mumkinligini bildiradi. Bu yozuv boshqa tillarda kiritilgan bo'lishi ham mumkin.</p>



<p><b>Gologramma.</b> Uchayotgan kaptar gologrammasi borligini tekshiring. Kartochka oldinga-orqaga engashtirilganda kaptar “qanot qoqadi”. Shuningdek, gologrammani kartochkadan chiqarib olish imkoniyatini tekshirib ko‘ring.</p> <p><b>Diqqat!</b> “Visa” logotipli barcha kartochkalarda kartochkaning old tomoniga ultrabinafsha nur tushirilganda zangori yoki qizil rangli “uchayotgan kaptar” tasviri ko‘rinishi kerak.</p>	
<p><b>Orqa tomoni</b></p>	
<p><b>Magnit tasma.</b> Kartochkaning yuqori qismida joylashgan magnit tasma har qanday rangda bo‘lishi mumkin. Unda mexanik shikastlanish va qizdiruvchi elementlar ta’siri izlari yo‘qligiga e’tiborni qarating. Magnit tasma silliq bo‘lishi kerak. Magnit tasma yopishtirilgan <b>bo‘lmasligi lozim.</b></p>	
<p><b>Imzo uchun panel.</b> Imzo uchun mo‘ljallangan panel kartochkaning yuqori qismida joylashadi. U uzun yoki qisqa bo‘lishi mumkin. Panelda albatta kartochka ushlovchining imzosi bo‘lishi shart. U kartochka ushlovchining chekdagi imzosiga taqqoslash uchun kerak.</p> <p>Imzo uchun panelda quyidagilar ham bo‘ladi:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• teskari engashgan kartochka raqami. U to‘liq yoki noto‘liq bo‘lishi mumkin;</li> <li>• CVV2 uch xonali koddan iborat bo‘ladi. U kartochkaning to‘liq yoki noto‘liq raqamidan keyin joylashadi. Kod va raqam kursiv tarzida teskari engashtirib bosilgan bo‘ladi;</li> <li>• VOID. Yangi imzo qo‘yish uchun karta ushlovchining imzosini o‘chirishga urinilganda panel ostida VOID so‘zi paydo bo‘lishi kerak. Bu so‘z “haqiqiy emas” degan ma’noni bildiradi. Bunday kartochkalarni xizmat ko‘rsatishga qabul qilmang;</li> <li>• bank rekvizitlari albatta kartochkaning quyi qismida yoki imzo uchun panel ostida ko‘rsatilgan bo‘lishi shart. Bank rekvizitlarida kartochkani chiqargan moliya muassasasining nomi, manzili, telefoni ko‘rsatiladi.</li> </ul>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• imzo uchun mo‘ljallangan maydonda takrorlanuvchi “Visa” so‘zlaridan iborat naqsh bo‘ladi (“Visa” logotipli kartochkalarda qiyalatib yoziladi). “Visa” so‘zi navbati bilan zangori va sariq ranglarda bosilgan <b>bo‘lishi kerak.</b></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• imzo uchun mo‘ljallangan maydonda takrorlanuvchi “Visa Electron” so‘zlaridan iborat naqsh bo‘ladi (“Visa Electron” ramzi tushirilgan kartochkalarda bu so‘zlar qiyalatib yoziladi). “Electron” so‘zi navbati bilan zangori va sariq ranglarda bosilgan.</li> </ul>
<p><b>Kartochkada kuzatilishi mumkin bo‘lgan boshqa qo‘shimcha belgilar</b></p>	
<p><b>Fotografiya.</b> Ayrim kartochkalarining old yoki orqa tomonida fotografiya bo‘lishi mumkin. Bunda agar kartaning old tomonida kartochka ushlovchining fotosurati joylashtirilgan bo‘lsa, old tomonning o‘zida uning lazer usulida qo‘yilgan imzo namunasi ham bo‘ladi.</p> <p><b>“Valid only in...”.</b> Ayrim kartochkalarining old tomonida “Valid only in...” degan yozuv bo‘lishi mumkin. Bu so‘zlar kartochkadan foydalanish amal qilish mintaqasi bilan cheklanganligini bildiradi. Bunday yozuv boshqa tilda bo‘lishi ham mumkin.</p> <p><b>Mikroprotessor (chip).</b> Barcha kartochkalarda bo‘lishi mumkin. Kartochkaning old tomoni markazining chap qismida plastikning ichiga kiritib joylangan bo‘ladi.</p>	

**2. Terminal yordamida tranzaksiya summasida elektron mualliflashtirish.** Kartochkani magnit tasma o'qiladigan qurilmadan terminalda strelka bilan ko'rsatilgan yo'nalishda o'tkazishingiz, bunda kartochkaning old tomonini o'zingizga qaratib ushlab kerak.

Mualliflashtirish kartochka ushlovchi huzurida bajarilishi lozim.

**DIQQAT! TERMINALDA QO'LDA KIRITILGAN TRANZAKSIYALAR BILAN BOG'LIQ BAHS LI VAZIYAT YUZAGA KELGANDA, MODDIY JAVOBGARLIK TO'LA-TO'KIS SAVDO KORXONASI ZIMMASIGA TUSHADI!**

Bunda O'zmilliybankning mualliflashtirish markazidan javob kelishini kutish zarur. Mualliflashtiruvni olish uchun muayyan vaqt kerak bo'lishi mumkin.

Mualliflashtirish so'roviga javob chekda ko'rsatiladi va to'rt variantda taqdim etilishi mumkin:

- mualliflashtirish muvaffaqiyatli o'tsa, O'zmilliybankning mualliflashtirish markazi mualliflashtirish kodini beradi. Mualliflashtirish kodi ko'rsatilgan chek 3 nusxada qog'ozga chiqariladi;

**YODDA TUTISH LOZIMKI, QALBAKI YOKI YAQINDAGINA O'G'IRLANGAN/TOPI LGAN KARTOCHKALAR UCHUN MUALLIFLASH TIRISH KODI BERILISHI MUMKIN VA KOD OLINGANLIGI BUNDA Y KARTOCHKALARNING HAQIQIYLIGINI KAFOLATLAMAYDI.**

- O'zmilliybankning mualliflashtirish markazidan "DECLINE" "CARD NOT ACCEPTED" "REFER TO ISSUER" xabarlar i olingan taqdirda kartochkani mijozga qaytaring. Basharti mijoz takroran mualliflashtirishni talab qilib turib olsa, unga rad javobini berib, boshqa kartochka orqali haq to'lashni yoxud kartochkani chiqargan bankka murojaat etib, izoh so'rashni taklif qiling.

Chekda ko'rsatilgan kartochka raqamining oxirgi guruhi karta ushlovchi taqdim etgan kartochka raqamining oxirgi guruhiga mos kelishini tekshiring. Ular bir xil bo'lishi kerak. Agar kartochka raqamlari o'zaro mos kelmasa, telefon orqali 10 raqamli kod bilan Bankning mualliflashtirish markaziga murojaat qiling.

### **TO'LOV HUJJATINI RASMIYLASH TIRISH**

Mualliflashtirish markazidan mualliflashtirish uchun ijobiy javob olinganidan keyin (mualliflashtirish kodi chekda aks etadi):

- chekni 3 nusxada qog'ozga chiqaring va chekka imzo chekishni mijozdan iltimos qiling. Savdo xodimi qo'yilgan imzoni kartochkaning orqa tomonidagi imzo namunasi bilan taqqoslab tekshirishi kerak;

- chek va kartochkadagi imzolar bir xil bo'lsa, kartochka ushlovchiga karta hamda chekning unga mo'ljallangan nusxasini qaytaring va unga tovarni bering/xizmat ko'rsating.

**DIQQAT! Agar kartochkada imzo namunasi bo'lmasa yoki chekdagi imzo kartochkadagi imzoga mos kelmasa:**

- mijozdan tasdiqlovchi hujjat – pasport, shaxsiy guvohnoma, haydovchilik guvohnomasi yoki boshqa har qanday hujjatni ko'rsatishini iltimos qiling;

- kartochkadagi familiya va ismni karta ushlovchi taqdim etgan hujjatdagi ma'lumotlar bilan taqqoslang;

- hujjatdagi fotosuratni shu hujjatni taqdim etgan shaxsning chehrasiga taqqoslang;
- mijozdan kartochkaga imzo chekishni iltimos qiling;
- agar mijoz tasdiqlovchi hujjatni ko'rsatishdan yoki kartochkaga imzo chekishdan bo'yin tovlasa, bu kartani to'lov uchun qabul qilmang.

Mabodo mualliflashtirishdan so'ng chek tasodifan shikastlangan (yirtilgan) bo'lsa, savdo xodimi terminalda chek nusxasini qog'ozga chiqarishi mumkin.

Basharti, mijoz operatsiya bajarilgan kuni tovardan/xizmatdan voz kechsa va agar hali inkassatsiya amalga oshirilmagan bo'lsa, yoki mualliflashtirish muvaffaqiyatli o'tganda terminalda qog'oz tugab qolgan va savdo xodimi uni almashtirishining imkoni bo'lmagan hollarda savdo xodimi operatsiya bekor qilinishini O'zmilliybank mualliflashtirish markazidan so'raydi.

## **2. IMPRINTERDA KARTALARNI QABUL QILISH TARTIBI (faqat bo'rtma yozuvli kartochkalar uchun)**

Agar savdo xodimi mijozlarga ovozli mualliflashtirish vositasida xizmat ko'rsatayotgan bo'lsa, u holda to'lov hujjati quyidagi tartibda rasmiylashtiriladi:

1. Kartochkani ko'rsatmalarga muvofiq tekshiring.
2. Kartochkani imprinteriga joylashtiring.
3. Slipni to'ldirib, unda operatsiya sanasi, summasi va valutasini ko'rsating.
4. Savdo xodimi uchun. "Shaxsiy guvohnoma" maydonida tovar yoki ko'rsatilayotgan xizmat nomini qayd eting.
5. Slipni imprinteriga joylang.
6. Kartochka va savdo xodimining detallari izi slipda paydo bo'lishi uchun imprinter dastagini chapdan o'ngga (o'ngdan chipga) yurgizing.
7. O'zmilliybank mualliflashtirish markaziga qo'ng'iroq qiling hamda O'zmilliybank bergan o'z kodingiz (MSS), kartochka raqami va u amal qiladigan muddatni ma'lum qilib, mualliflashtirishni so'rang.
8. Mualliflashtirish kodi olinganidan keyin uni tegishli maydonga kiriting.
9. Mijozdan slipga imzo chekishini iltimos qiling.
10. Slipdagi imzoni kartochkadagi imzoga taqqoslang.
11. Agar imzolar mos kelmasa, 2.2-banddagi ko'rsatmalar bo'yicha ish tuting.
12. Agar savdo xodimi hisobotlar bilan sliplarni taqdim etishidan oldin mijoz tovar/xizmatdan voz kechsa, savdo xodimi mijozning ko'z oldida slipni yirtib tashlashi kerak.

## **3. KARTOChKALAR BILAN FIRIBGARLIK OPERATSIYALARI BAJARILISHINING OLDINI OLISH UChUN KO'RILADIGAN ChORA-TADBIRLAR**

Operatsiya bajarilayotganda bo'lim/filial/savdo korxonasining xodimi quyidagi hollarda alohida ehtiyotkor va e'tiborli bo'lishi kerak:

- kartochka ushbu Yo'riqnomaning 1-bobida qo'yilgan talablarga javob bermaganda;

- erkak kishining nomiga chiqarilgan kartochkani ayol kishi taqdim etganda va aksincha holatlarda. Kartochka boshqa shaxsga berilmaydi va bu qoida karta ushlovchining oila a'zolari hamda do'stlariga ham taalluqlidir;
- karta ushlovchi chekni imzolamasdan turib qartochka qaytarib berilishini iltimos qilganda. **Shuni yodda tutingki, operatsiya to'liq bajarilmagunicha kartochka mijozga qaytarilmaydi!;**
- mijoz katta summadagi xaridlarni **shoshilib** bajarganda;
- mijoz tovarlarni tanlamasdan olganda;
- mijoz asabiylashib, savdo xodimini shoshirganda.

Agar savdo korxonasi xodimida ushlovchi yoki kartochka xususida shubha uyg'onsa,

u:

- imkon qadar tezroq va maxfiy ravishda bu haqda o'z rahbariyatiga xabar berishi, bunda kartochkani qo'ldan qo'ymasligi;
- keyin O'zmilliybank mualliflashtirish markaziga qo'ng'iroq qilib, osoyishtalik bilan 10 raqamli kodni so'rashi lozim. Shu tariqa savdo xodimi o'z shubhasini karta ushlovchiga bildirmasdan, O'zmilliybankni ogohlantiradi.

Agar erkin gapirish imkoniyatingiz bor bo'lsa, operatorga o'z shubhalaringsizni ayting. Aks holda operator tranzaksiya haqida "ha" yoki "yo'q" deb javob qaytarish mumkin bo'lgan savollarni beradi. Siz kartochka va chek o'z qo'lingizda turganligini aniq bilishingiz lozim. Shuningdek Siz Savdo korxonasiga bank bergan raqamni bilishingiz kerak.

Agar operatsiya bajarilayotgan vaqtda 10-kod bo'yicha xabar berishingizning imkoni bo'lmasa, operatsiya bajarib bo'linganidan keyin iloji boricha tezroq xabar qiling.

### **EMITENT VAZIYATNI BILISHI MUHIM. EMITENT TEKSHIRUV O'TKAZISHI VA AGAR ZARURAT BO'LSA, KARTADAN FOYDALANISHNI TO'XTATIB QO'YISH MAQSADIDA HISOBVARAQNI QULFLASHI MUMKIN.**

Mualliflashtirish markazidan "PICK-UP CARD FRAUD (kartochka olib qo'yilsin – firibgarlik)" komandasi olingan taqdirda, savdo xodimi:

- mijozdan terminal chekiga yoki slipga imzo chekishni iltimos qilishi;
- kartochkani va uni ko'rsatgan shaxsni savdo korxonasining qo'riqlash xodimlari yoki huquqni muhofaza qilish organlari xodimlari yordamida ushlab turish choralari ko'rishi zarur. Terminal cheki yoki slipdagi imzo o'g'irlangan/qalbaki kartochka yordamida firibgarlik operatsiyasini bajarishga urinilganining isboti bo'lib xizmat qiladi.

"Kartochka olib qo'yilsin" komandasi olinganida kartochkaning o'zini olib qolish choralari ko'rilishi va kartochka olib qo'yilgani haqida mijozga aytilishi kerak.

Savdo korxonasining xodimlari taqdim etilgan kartochka haqiqiy emas (o'g'irlangan/yo'qotilgan) yoki qalbaki ekanligini aniq bilgan taqdirdagina kartochka ushlab qolinishi kerak.

### **AGAR BANK KARTOChKANI UShLAB QOLISHNI ILTIMOS QILSA, LEKIN SIZ O'ZINGIZ UChUN XAVF-XATAR EHTIMOLINI SEZSANGIZ, TRANZAKSIYANI RAD ETIB, KARTOChKANI UNING UShLOVChISIGA QAYTARIB BERING.**

Olib qo'yilgan kartochka magnit tasma, gologramma va kartochka raqamini shikastlamasdan kesiladi.

Ushlab qolingani kartochka bankka yetkazib berilishi zarur.