



AtaBank-ın 136 qaynar xəttinə zəng və ya +994 50 99 99 136 nömrəsinə qoşulan Whats App və Telegram proqramları vasitəsi ilə müraciət edən müştəriləri identifikasiya edərək bankın xidmət və məhsulları haqqında ətraflı və dəqiq məlumatın alınması və bir çox xidmətlərin banka gəlmədən icra olunması imkanını yaradır.

İdentifikasiyadan keçərək Siz aşağıdakı xidmətlərdən yararlanma bilərsiniz:

- Plastik kartın blokdan çıxarılması;
- Yüksək risk qrupuna aid regionlarda əməliyyatlara limitlərin aradan qaldırılması;
- Uğursuz PİN cəhdlərinin sıfırlanması;
- Balans / Hesab üzrə qalıq;
- Plastik kartın bloklanması;
- AtaNet İnternet və Mobil Bankçılıq istifadəçisinin blokdan çıxardılması / Şifrənin yenilənməsi və göndərilməsi;
- Kredit borcu / statusu haqda məlumatın təqdim edilməsi;
- Plastik kartın SMS məlumatlandırma xidmətindən yararlanmaq istəyən müştərinin, mobil nömrəsində daşınma olan nömrənin operatorun dəyişdirilməsi.
- Sistemdə qeyd olunan elektron poçt ünvanının yoxlanılması və təsdiqlənməsi;
- Əmək haqqının hesabda əks olunub olunmaması barədə məlumatın əldə edilməsi;
- Kartla aparılan əməliyyatların yoxlanılması (Bloklaşdırılmış məbləğin miqdarı barəsində məlumat verdikdə);
- Kartın növünə görə nağdlaşdırma tarifi - əmək haqqı kartları;
- Plastik kartın statusunun yoxlanılması (aktiv/deaktiv olması ; yeni əldə edilmiş kartlar istisna olmaqla).

136 nömrəsinə müraciət etdikdə aşağıdakı müraciət növləri üzrə identifikasiya tələb olunmur:

- Ödəniş kartları üzrə tariflər;
- Fiziki / Korporativ xidmətlər üzrə tariflər;
- Bank rekvizitləri;
- Valyuta məzənnələri;
- Hesabın açılması üçün sənədlərin siyahısı/ərizə nümunələri;
- Bank məhsulları üzrə məlumat;
- Müştəri müraciətlərinin, şikayətlərin və təkliflərin qəbulu;
- Məbləğin bloklaşdırıb bloklaşdırılmaması barədə məlumat - Blokda olan məbləğ ilə bağlı sorğuların qeydiyyatına alınması;
- ATM və AVMQ ünvanları və statusları;
- POS terminal ilə bağlı ümumi sorğuların cavablandırılması/ Tranzaksiyaların yoxlanılması;



- Depozit / kredit ilə bağlı ümumi məlumat;
- AtaNet İnternet və Mobil bankçılıq üzrə ümumi sorğular;
- Müştəri rekvizitlərinin təqdim edilməsi (İBAN);
- Sistemdə olan e-mail ünvanına çıxarışların göndərilməsi;
- Kartın növünə görə nağdlaşdırma tarifi : şəxsi istifadə üçün təqdim edilən kartlar.

İdentifikasiyadan necə keçmək olar?

İdentifikasiya zamanı Sizdən aşağıdakı məlumatlar tələb olunacaq:

a) Fiziki şəxslər üçün:

Müştəri kodunuz + Son dövr ərzində etdiyiniz əməliyyatlar (minimum 2 əməliyyat) + Məxfi şifrəniz (və ya Şəxsiyyət vəsiqəsinin Fərdi İdentifikasiya Nömrəsi (FİN))
(Qeyd : Məlumatlardan minimum 2-si tərəfinizdən təqdim edilməlidir)

b) Hüquqi şəxslər üçün:

Müştəri kodunuz + Son dövr ərzində etdiyiniz əməliyyatlar (minimum 2 əməliyyat) + PİN kod (və ya VÖEN)
(Qeyd : Məlumatlardan minimum 2-si tərəfinizdən təqdim edilməlidir).

Whatsaap və Telegram üzərindən müraciət edən müştərinin identifikasiyadan necə keçmək olar?

1. Müraciət edən müştəri tərəfindən görüntülü əlaqə yaradılaraq sistemdə olan şəxsiyyət vəsiqəsi ilə tutuşdurulur.
2. Müştərinin hesab sahibi olduğu təsdiq ediləndən sonra. Xidmət göstərən əməkdaş tərəfindən müştərinin (şəxsiyyət vəsiqəsi və ya xarici passport ilə) ekrandakı görüntüsü screenshot edilərək arxivləşdirir.
3. Əgər müştərini eyniləşdirmə zamanı şübhəli gələn hər-hansı bir şübhəli məqam olarsa əməliyyat dayandırılır və müştəri filiala yönləndirilir.

Müştəri kodumu bilmirəmsə identifikasiyadan necə keçə bilərəm?

a) Müştəri kodunuzu bilmirsinizsə, müştəri kodu sistemdə olan mobil nömrənizə Əlaqə Mərkəzi tərəfindən mesajla göndərilir.

b) Əgər sistemdəki nömrəniz yanlışdırsa, istifadə edilmirsə və s., son dövr ərzində etdiyiniz əməliyyatlar haqqında (minimum 2 əməliyyat) və şəxsiyyət vəsiqənizin FİN-i (və ya məxfi söz) soruşulur və müştəri kodu (bank daxili hesab nömrəsi) zəng zamanı şifahi deyilir.



Yuxarıda göstərilən məlumatlardan heç birini bilmirəmsə, hansı əməliyyatları icra edə bilərəm?

Mövcud 3 göstəricidən minimum 2-si haqda məlumat təqdim olunmursa əməliyyat dayandırılır və müştəri filiala yönləndirilir.

Eyni müştəri kodu altında bütün hesablarım haqqında məlumat ala bilərəmmi?

İdentifikasiyanı uğurla keçən müştəri eyni “müştəri kodu” altında digər kart və cari hesabları barəsində məlumat ala və əməliyyatları əlavə identifikasiyasız icra edə bilər.

İstisna: Korporativ kart sahibləri aid olduğu şirkətin cari və kart hesabları barədə məlumat ala bilməz.

Əlavə və əsas kart haqqında məlumatı kim əldə edə bilər?

Əlavə və əsas kart ilə bağlı məlumatın alınması yalnız əsas kart sahibinin uğurlu identifikasiyasından sonra mümkündür. Əlavə kart sahibi isə yalnız öz kartı ilə bağlı identifikasiyadan keçərək müraciət edə bilər.

Son dövr ərzində edilən əməliyyatlar nə deməkdir?

Son dövr ərzində edilən əməliyyatlar - maksimum son 3 ay ərzində edilən əməliyyatlar hesab olunur