İnternet bank xidmətinin istifadəsi zamanı tez-tez verilən suallar

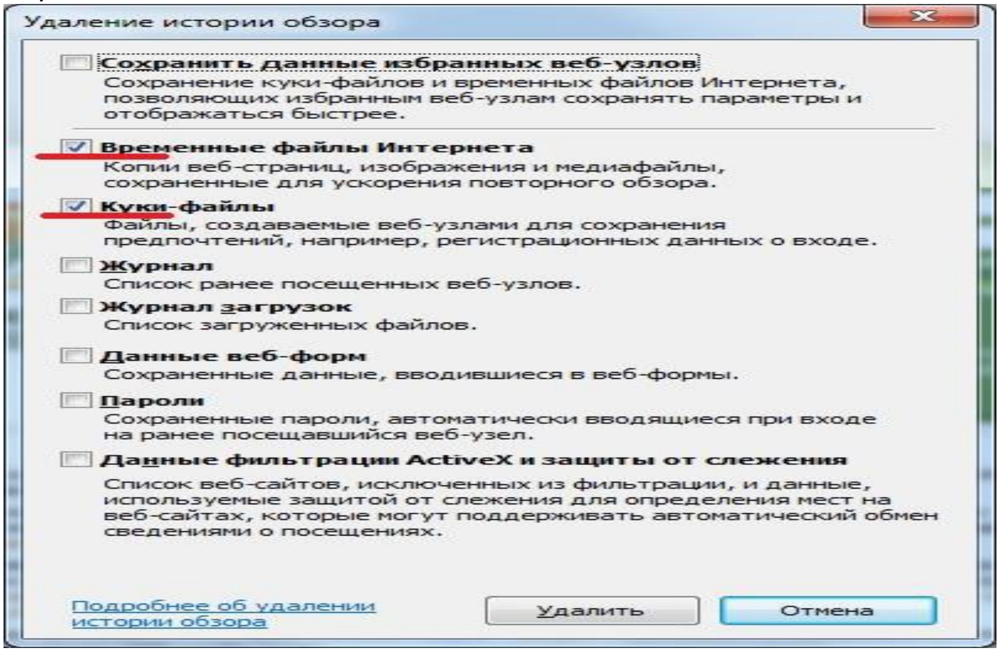
1.Internet bank sisteminə giriş zamanı yaranan suallar

1.1.İnternet banking sistemi ləng işləyir?

İnternet bank sisteminin normal işləməsi üçün istifadə etdiyiniz brauzerlərin müvvəqəti fayllarının vaxtaşırı təmizlənməsi (cookie/cache) lazımdır – brauzerlərdə yarana biləcək bir sira səhvləri aradan qaldırılmasına köməklik edəcək.

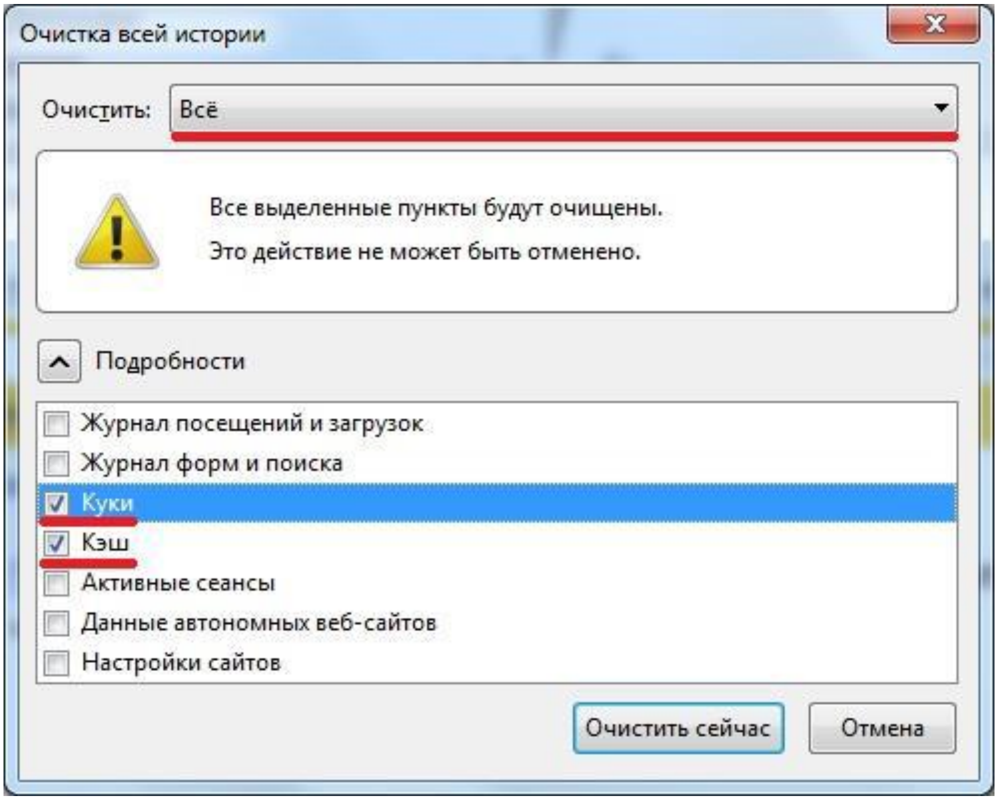
Internet Explorer-də bunun üçün:

- Ctrl+Shift+Delete düymələrin eyni zamanda tıklayın
- «Удаление истории обзора» pəncərəsini açın
- «Временные файлы интернета» və «Куки-файлы» bəndlərini qeyd edərək «Удалить» düyməsini istifadə etmək lazımdır



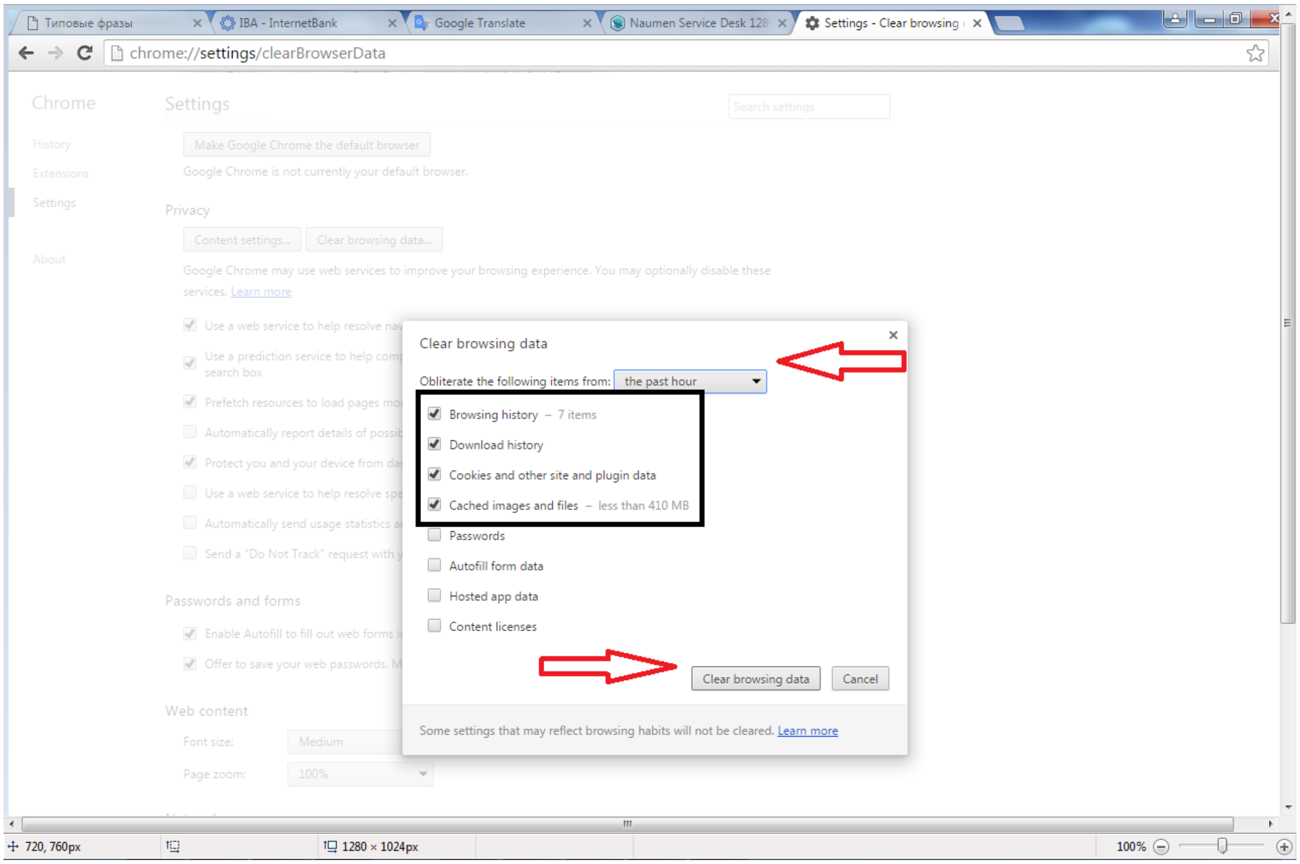
Mozilla Firefox-da bunun üçün:

- Ctrl+Shift+Delete düymələrin eyni zamanda tıklayın
- «Очистка недавней истории» pəncərəsini açın
- «Все» müddətini seçin
- «Подробности» bölməsində «Куки» və «Кэш» qeydi ilə «Очистить сейчас» düyməsini İstifadə etmək lazımdır.



Google Chrome-da bunun üçün:

- Alətlər panelində ⋮ işarəsini tiklayın
- **Дополнительные инструменты** menyusunda **Удаление данных о просмотренных страницах**
- **"Очистить историю"** pəncərəsində **Файлы cookie** seçin



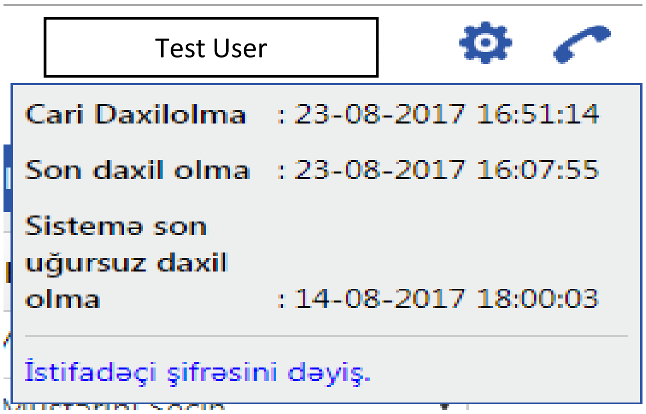
- Açılmış pəncərədə səhvənin yuxarı hissəsində silinməsi nəzərdə tutulmuş müddəti seçin
- **Очистить историю** düyməsini basın.

1.2.İkinci dərəcəli parol hansı müddət kecdikdən sonra dəyişdirilməlidir?

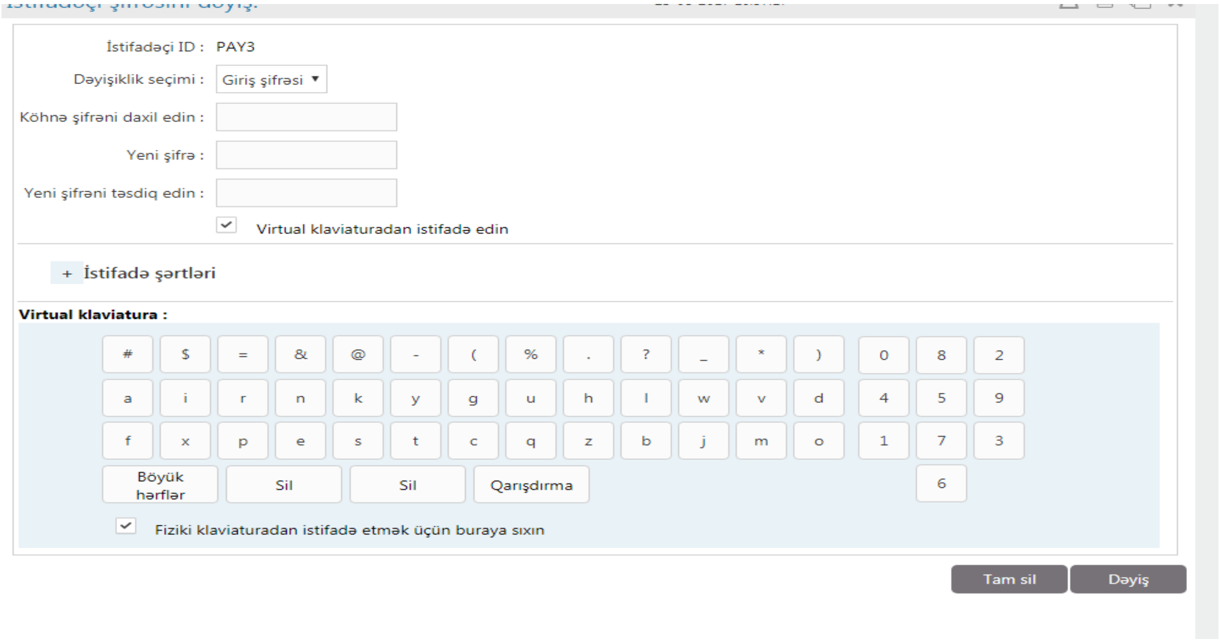
İkinci dərəcəli parol 30 təqvim gün müddəti kecdikdən sonra dəyişdirilməlidir.

1.3. Parolu necə dəyişdirmək olar?

İstifadəçi ana səhifədə ekranın sağ yuxarı küncündəki müştərinin **Login** (nümunədə Test user adlanır) hissəsinə kursoru yaxınlaşdırdıqda parolu dəyişmək üçün pəncərə açılır.



Change Password bölümü seçildikdə aşağıdakı pəncərə açılır (virtual klaviaturanın istifadəsindən imtina etmək üçün İstifadəçi şifrəsini dəyiş xanası qarşısında olan işarəni götürmək lazımdır):



Müvafiq bəndlər doldurulduqdan sonra **Dəyiş** düyməsini basaraq dəyişiklik etmək mümkündür.

1.4. **İnternet bank xidmətində azərbaycan dili seçimi üçün nə etmək lazımdır?**

Məhsuldan Azərbaycan dilində istifadə etmək üçün sistemə ikinci mərhələdə giriş zamanı dil seçimi etmək lazımdır.

1.5. İkinci mərhələdə İstifadəçi adı və parolu daxil etdikdə "User authentification failed" yazısı çıxır:

- Istifadəçı adı düzgün daxil edilməyib
- Istifadəçı adı kopyalanıb
- İstifadəçı adı azərı və ya digər şriftlər isitifadə etməklə daxil olunub. Keçərli yalnız ingilis dili şriftidir
- İstifadəçı adını qeyd edərkən fərgli reqistri olan hərflər istifadə olunub. İstifadəçı adı yalnız baş hərflər ilə daxil etmək lazımdır.

1.6. "User is locked" yazısı çıxır:

Bu o deməkdir ki, **ikinci mərhələdə** istifadəçının adı və ya parolu 9 dəfə səhv yığılıb.
Belə olduğu halda ib@ibar.az ünvanına İstifadəçı adını qeyd etməklə müraciət etmək lazımdır.

1.7. İkinci dərəcəli parolu unutduğda nə etmək lazımdır?

İkinci dərəcəli parolu unutduğda ib@ibar.az ünvanına İstifadəçı adını qeyd etməklə müraciət etmək lazımdır. Bu zaman yeni parol yalnız İnternet Bank müqaviləsinin ayrılmaz hissəsi sayılan 1 N-li Əlavədə qeyd olunan elekrton ünvana göndəriləcəkdir.

1.8. İstifadəçı dəyişdikdə (token başqa əməkdaşa veriləndə) isitfadəçi adı dəyişməlidir və ya saxlanıla bilər?

İstifadəçi dəyişdikdə istifadəçi adı dəyişdirilməlidir.

Bunun üçün yeni istifadəçinin qeydə alınması üçün müştəri xidmət olunduğu filiala rəsmi müraciət ilə birlikdə və müvafiq ərizə formanı təqdim etməlidir. Bu zaman token melumatları bank tərəfindən yenilənəcək.

1.9. İstifadəçinin email ünvanı dəyişdikdə (ilkin elektron ünvan Müqavilə ilə birlikdə təqdim olunan Ərizədə göstərilir) nə etmək lazımdır?

Bu zaman yeni **elektron ünvanın** qeydə alınması üçün müştəri xidmət olunduğu filiala rəsmi müraciət təqdim edir. Bu müraciətin əsasında məlumatlar bank tərəfindən yenilənəcək.

1.10. **"User ..... is Inactive"** **yazısı çıxır:**

Belə olduğu halda ib@ibar.az ünvanına İstifadəçı adını qeyd etməklə müracıət etmək lazımdır.

2. İnternet bank sistemində əməliyyatlar aparıldığı zaman yaranan suallar

2.1. Hesabın balansını necə yoxlamaq olar?

Əsas səhifədə **Hesab Qalıqları** məlumat bölməsində görünən balans Hesab üzrə Cari Balansdır. **Cari qalıq** və **İstifadə oluna biləcək məbləğ** biri birindən fərqlənə bilər. **Cari qalıq** bölməsində əməliyyat təsdiqlənmədiyindən ondan istifadə etmək olmur. Bu zaman **Cari qalıq** həmin mədaxil məbləğini də nəzərə alır, hal bu ki, **İsitfadə Oluna biləcək məbləğ** həmin məbləğ istifadəyə verilməyib. Buna görə də, **İsitfadə Oluna biləcək məbləğ** xanas;nda göstərilən qalığ nəzərə alınmalıdır.

2.2. İstifadəçı köçürmə yaradıb, lakin təstiq edən şəxs (avtorizator) onu görmür:

Əgər təstiq edən şəxs əməliyyatları **Təsdiqi Gözlənilən Əməliyyatlar** pəncərəsindən imzalayırsa, o zaman yeni yaradılmış əməliyyatı gömrək üçün **Yenilə (** **)** düyməsini sıxmaq lazımdır.

2.3. ***EL-LİAB-LK..Liability table is currently locked by other transaction.Please re-try*** **səhv nə deməkdir?**

Bu o deməkdir ki, həmin əməliyyat təstiq olunan zaman hesabda başqa bir əməliyyat ilə üst üste düşüb və nəticədə bu əməliyyat geri qayıdıb. Bu köçürmə yenidən istifadəçı tərəfindən təkrar icra olunmalıdır.

2.4. *Leigth of UDF is not proper* səhv nə deməkdir?

Adətən belə səhv bankdaxili köçürmələrdə olur. Bu o deməkdir ki, alanın hesab məlumatlarında (adında, VÖEN-də, ünvanında və sair) səhv mövcuddur. Bu növ səhvlər yalnız bank tərəfindən aradan qaldırıla bılər. Bu zaman müştəri bu sehvin aradan qaldırılması üçün bankın ib@ibar.az müraciət etmək lazımdır.

2.5. *Field contains non swift characters* səhv nə deməkdir?

Alanın adını və ya köçürmənin təyinatında simvol və qeyri latın əlifbasından istifadə olunub.

2.6. Kütləvi köçürmələr menyusu vasitəsilə yüklənilmiş faylda *one of the field size is of invalid lenght* səhvı çıxır.

Bu o deməkdir ki, faylın içindəki sətrlərin birində (və ya bir neçəsində) görünməyən simvollar var. Hər sətrdə, qaydalara görə, simvolların sayı müəyyənləşdirilib və simvol sayı artıq gəldikdə bu növ səhvlər olur.

2.7. Kütləvi köçürmələr menyusu vasitəsilə yüklənilmiş faylda *Either of the Debit Account,Branch or Currency is invalid* səhvı çıxır.

Bu o deməkdir ki, bu tip əməliyyatların keçirilməsinə istifadəçının hüququ yoxdur və ya yüklənilən faylı səhv formatda yadda saxlanılıb (UDF-8 olmalıdır).

2.8. Kütləvi köçürmələr menyusuna daxil olarkən *BTİD not mapped to the customer* səhvi çıxır?

Bu səhv Kütləvi ödəniş menyusunun aktiv olmamasını bildirir. Bu hüquqları əldə etmək üçün banka rəsmi müraciət etmək lazımdır.

2.9. Kütləvi köçürmələr menyusuna fayl yükləyərkən *There are no accounts aviable for this function ve ya The transaction is not allowed səhvi* çıxır.

Bu o deməkdir ki, əməliyyatın keçirilməsi üçün müvafiq hesab qoşulmayıb və ya hüquqlar verilməyib.

Bu səhvi aradan qaldırmaq üçün banka rəsmi müraciət edilməlidir. Bununla bağlı müraciət artıq edilibsə, məsələni araşdırmaq üçün ib@ibar.az müraciət etmək lazımdır.

2.10. **Kütləvi köçürmələr menyusu vasitəsilə fayl yükləyərkən *This request cannot be processed currently.Please try again after sometime* səhvi çıxır.**

Belə olduğu halda ib@ibar.az müraciət etmək lazımdır.

2.11. **XÖHKS sistemi vasitəsilə manatla köçürmələr, AZİPS sistemi vasitəsilə manatla köçürmələr, SWIFT (xarici köçürmələr)** menyularında əməliyyat edərkən ***IBAN is incorrect*** səhv çıxır.

Bu o deməkdir ki, alanın İBAN hesabı düz deyil. İban hesabının düz olub olmamasını yoxlamaq üçün https://www.iban.com/ ünvanı vasitəsilə yoxlanılması tövsiyyə olunur.

2.12. Account .... Marked for No Debits.

Account .... Marked for No Credits yazıları çıxır.

Hesaba Debitləşmək və ya kreditləşmək üçün qadağa qoyulduqda belə xətalar yaranır.

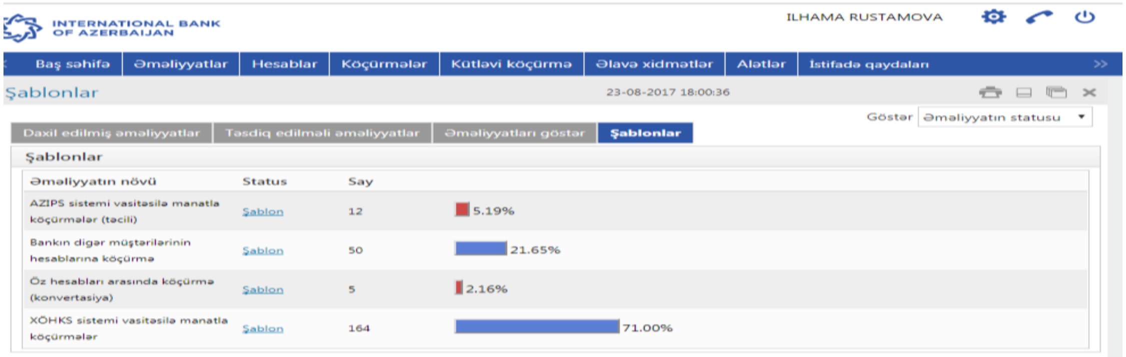
Bu halda istifadəçı xidmət olunduğu filiala müraciət etməlidir. Filial bu qadağanın səbəbini izah etməli və lazım gəldikdə qoyulmuş qadağanı ləğv etməlidir.

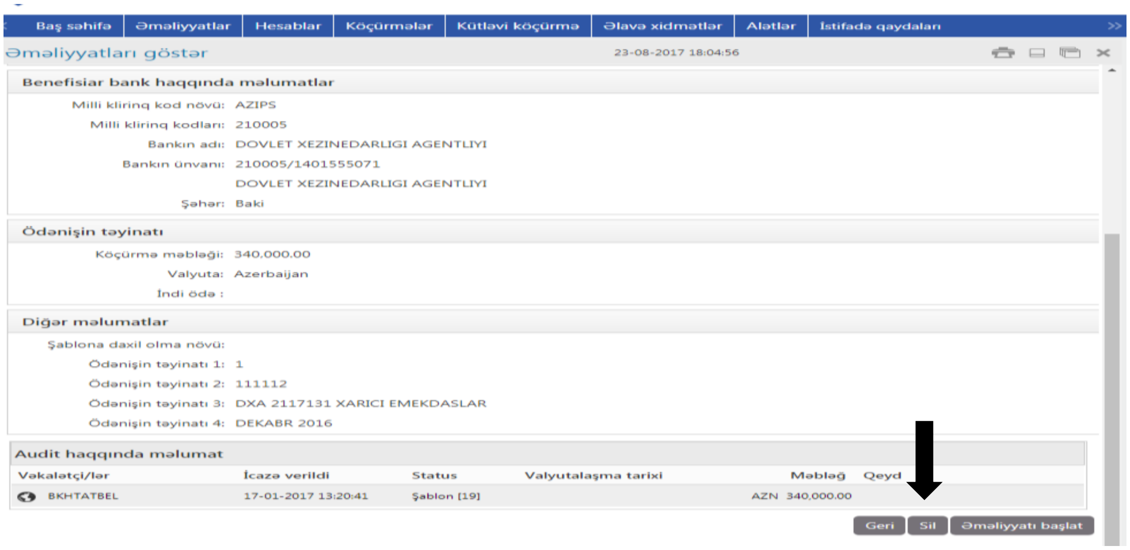
2.13. Yeni yaradılmış şablonun görünməməsinin səbəbı nədədir?

Şablon yaradıldığda iki seçim vardır: **özəl; hər kəsə**. Bu seçim edilmədiyi təqdirdə şablon yadda saxlanılmayacaq. Qeyd etmək istəyirik ki, **özəl** seçildikdə şablonu yalnız yaradan istifadəçi görəcək, **hər kəsə** seçildikdə isə digər istifadəçilərdə (həmin şirkətə məxsus istifadəçilər nəzərdə tutulur) görə biləcək.

2.14. Əvvəllər yaradılan köçürmənin şablonu necə ləğv etmək olar?

Bunun üçün Əməliyyatlar – Şablonlar. Bu menyuda istifadəçının yaratdığı bütün şablonlar olmalıdır. Konkret əməliyyat növü üzrə şablonu nəzərdən keçirmək və ya ləğv etmək üçün Status sütununda Şablon sözünün üzərinə tiklayaraq şablonu tapmaq olar. Açılan pəncərədə Ebankçılıq əməliyyat nömrəsi sütununda lazım olan şablonu açaraq ləğv etmək mümkündür.





2.15. Yüklənilmiş fayldakı köçürmlərin keçməsini necə yoxlamaq lazımdır?

Bunun üçün **Kütləvi köçürmələr** - **Kütləvi köçürmələrin izlənilməsi** daxil olmaq lazımdır. Yüklənilmiş faylı **BULK köçürmələr seçin – Fayl istinad nömrəsi** seçib üzərinə tıklayaraq hər bir köçürmənin statusuna baxmaq mümkündür.

2.16. İstifadəçı köçürmə yaradıb, lakin avtorizator onu görmür.

Əgər rəhbər şəxs əməliyyatları **Təsdiq gözləyən əməliyyatlar pəncərəsindən** imzalayırsa, o zaman yeni yaradılmış əməliyyatı imzalanacaqların siyahısında gömrək üçün **Yenilə ( )** düyməsini sıxmaq lazımdır.

2.17. Hesabda balans olduğu görünür lakin əməliyyatlar keçmir?

Hesabda olan qalıqlar ilə bağlı daha detallı məlumat ala bilərsiniz. Belə ki, **Cari qalıq** və **İstifadə oluna biləcək məbləğ** biri birindən fərqlənə bilər. **Cari qalıq** bölməsində əməliyyat təsdiqlənmədiyindən ondan istifadə etmək olmur. Bu zaman **Cari qalıq** həmin mədaxil məbləğini də nəzərə alır, hal bu ki, **İsitfadə Oluna biləcək məbləğ** həmin məbləğ istifadəyə verilməyib. Buna görə də, **, İsitfadə Oluna biləcək məbləğ** xanasında olan qalıq nəzərə alınmalıdır.

2.18. Son aparılmış əməliyyatları harada yoxlamaq olar?

Açılmış ana səhifənın aşagı sağ bölməsində **Son Hərəkətlər** menyusunda son beş əməliyyatları görmək olar.
Bundan başqa adı çəkilən məlumatları Əməliyyatlar bölməsindən əldə etmək olar.

2.19. Büdcə köçürmələri hansı menyu vasitəsilə icra edilir?

Büdcəyə köçürmələr (ƏDV köçürmələrdən başqa) yalnız XÖHKS sistemi vasitəsilə manatla köçürmələr menyusu vasitəsilə icra edilə bilər. Bu zaman köçürmənin təyinatının (payment details- 4 sətr) birinci sətrində yalnız **Büdcə səviyyəsinin kodu,** ikinci sətrində yalnız **Büdcə təsnifatı ödənişlərinin kodları ,** 3 və 4 sətrlərdə isə istənilən əlavə məlumat daxil edilir.

2.20. Bankdaxili köçürmələrdə alanın hansı rekvizitlərini daxil etmək lazımdır?

Bankdaxili köçürmələrdə alanın təkçə hesab N-ni daxil etmək kifayyətdir. Bu zaman İBAN hesabı əvəzinə 20-rəqəmli hesabı daxil edilməlidir (məsələn, 28 rəqəmli İBAN hesabın AZ62İBAZ33881019449123456120 son 20 rəqəmini daxil etmək lazımdır). Digər məlumatlar avtomatik olaraq doldurulacaq.

2.21. Rus rublu ilə köçürməni hansı menyu vasitəsilə keçirmək olar?

Rus rublu ilə köçürməni **SWIFT köçürmə** menyusu vasitəsilə icra etmək mümkündür. Bunun üçün Mənbə hesab sahəsində Rus rublu ilə mövcud olan hesab seçildikdə sistem avtomatik olaraq rus rublu ilə köçürmə üçün müvafiq sahələri açacaq.

2.22. Əmək haqqı faylını günün istənilən vaxtında yükləmək olar?

Əmək haqqı faylını iş gününün saat 08:00-dən saat 17:00-kimi yükləmək mümkündür.

2.23. Kütləvi ödəniş vasitəsi ilə hansı ödənişləri etmək olar?

Kütləvi ödəniş faylında Bankdaxili, Ölkədaxili, büdcə köçürmələri etmək mümkündür.

2.24. Kütləvi köçürmələrin və əmək haqqı faylların yüklənilməsi üçün hansı fayl formatları istifadə edilməlidir?

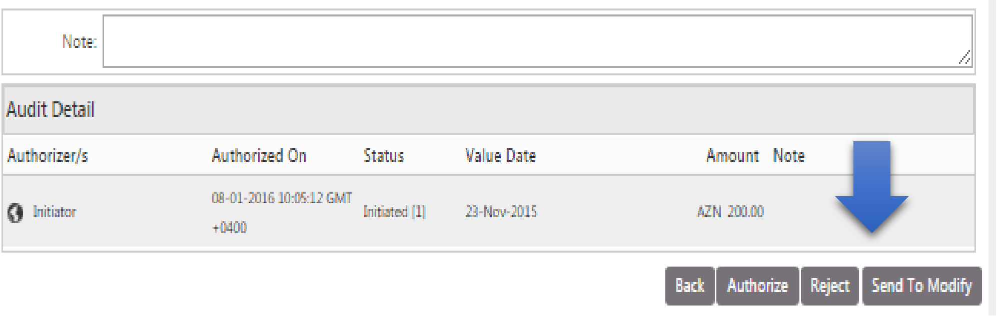
Kütləvi köçürmələr və əmək haqqı faylların İnternet bank sisteminə yükləmək üçün csv və txt text formatlarından istifadə olunur. Həmin formatda yüklənilən faylların nümünələri https://www.ibar.az/az/corporate/e-banking/corporate-internet-banking/#user-manuals əldə edə bilərsiniz. Bundan başqa yüklədiyiniz faylda yarana biləcək səhflərin asan aşkar edilməsi uçun Notepad++ istifadə etmək məsləhət görünür (yükləmək üçün https://notepad-plus-plus.org/).

2.25. Əməliyyat avtorizatorun təstiqini olmadan keçir:

Bunun səbəbi imza hüquqlarında məlumatların səhv qeyd edilməsidir. Belə olduğu halda xidmət olunduğunuz filiala müraciət (müraciət qeyri rəsmi ola bilər) etmək lazımdır.

2.26. Əməliyyatı təstiqləyən şəxs (avtorizator) yaradılan əməliyyatı üzərində dəyişiklik edə bilər?

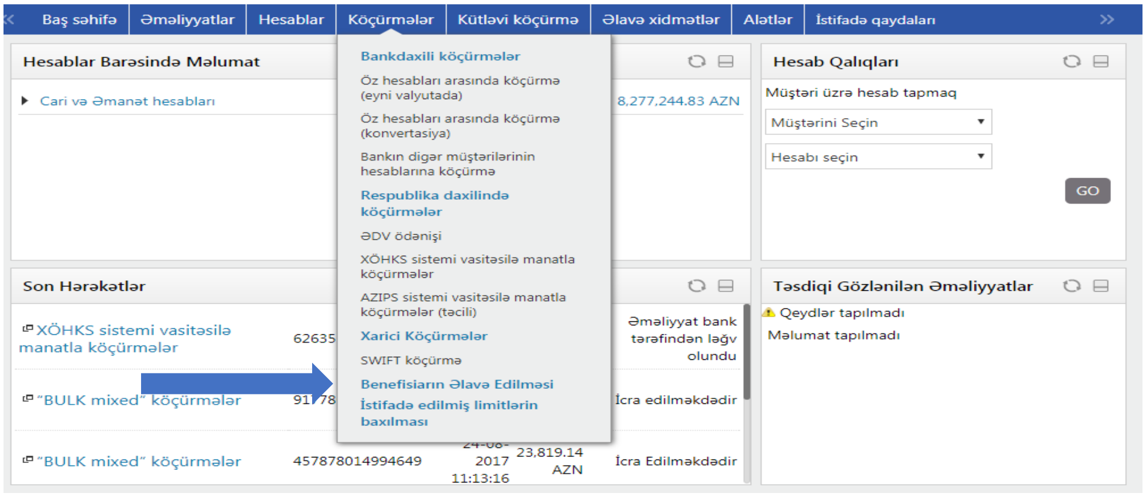
Əməliyyat yalnız onu yaradan tərəfdən dəyişdirilə bilər. Əməliyyatı təstiqləyən şəxs (avtorizator) ona imzaya gəlmiş əməliyyat geri göndərə **Geri** bilər, təstiqləyə **Təstiq et** və ya rədd edə **Rədd et** bilər. Heç bir halda təstiqləyən şəxs əməliyyatın üzərində dəyişiklik edə bilməz, və yalnız Dəyişmək üçün geri göndər əməliyyatını icra edərək Qeyd xanasında qeydlərini apararaq ödənişi yaradan şəxsə geri göndərə bilər. Geri gəlmiş ödənişdə yaradan şəxs müvafiq dəyişiklikləri edərək, ödənişi yenidən imzaya göndərə bilər.



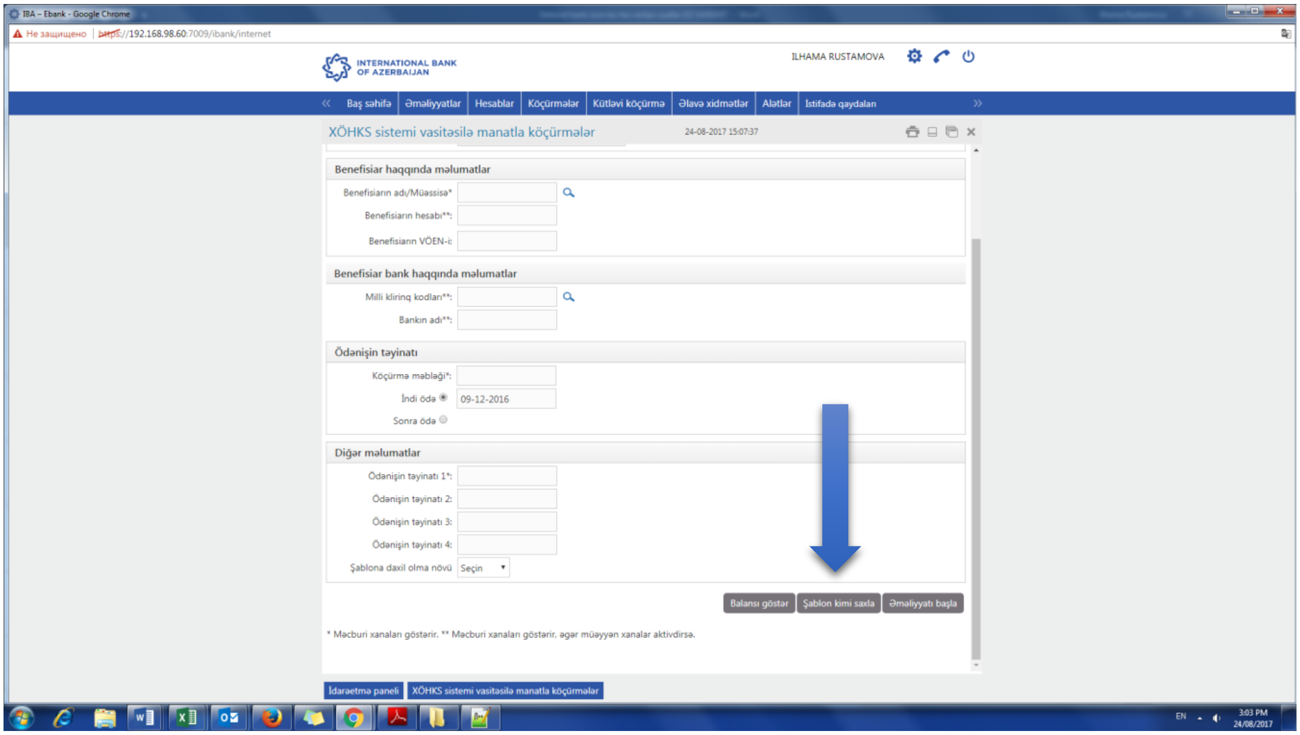
2.27. Şablonların yaradılması qaydası

Şablonları iki üsulla yaratmaq olar:

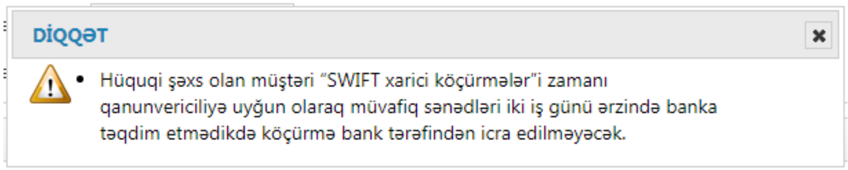
- Köçürmələr bölməsi → Benefisiarın Əlavə Edilməsi (daha ətraflı izahatı İstifadə qaydaların 15 bölməsindən əldə etmək olar)



- Köçürmə etdikdə **Şablon kimi saxla** xanası vasitəsilə şablon yaratmaq olar. Bu zaman şablonda köçürmənin bütün məlumatları əks olunacaq. Şablon yaratdıqda **Şablona daxil olma növü** xanası mütləq qeyd olunmalıdır. Əks təqdirdə şablon yadda saxlanılmayacaq. Yaradılmış şablonları **Əməliyyatlar** ⟶ **Şablonlar** bölməsindən izləmək olar.



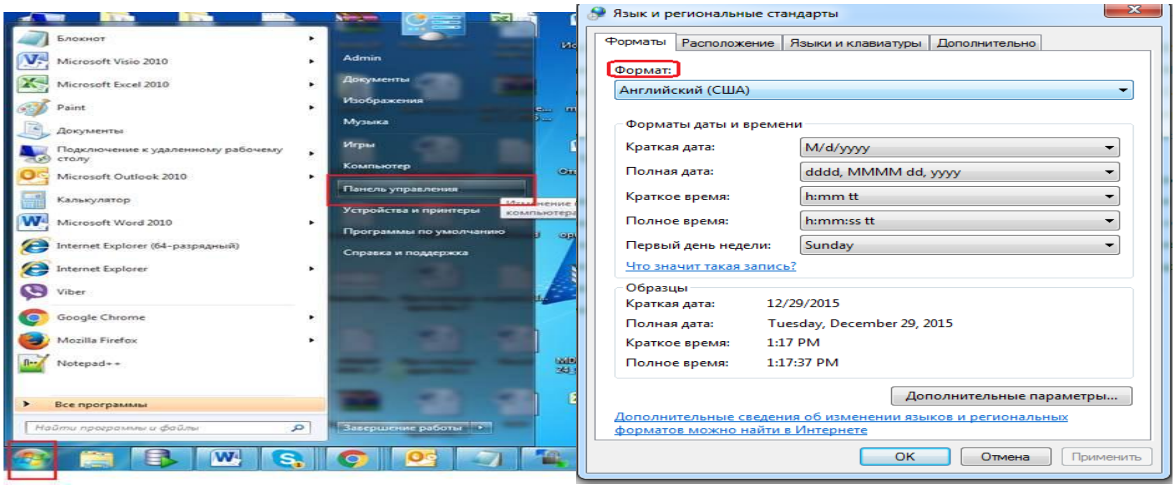
2.28. SWIFT köçürmələri icra edərkən aşağıda göstərilən yazı çıxır:



Bu o deməkdir ki, Rezident və qeyri-rezidentlərinin xarici valyuta əməliyyatlarının aparılması Qaydalarına uyğun olaraq köçürmənin məqsədini təstiq edən sənədələrın əsli banka təqdim edilməklə həyata keçirilməlidir. Əks təqdirdə sistemə daxil edilən köçürmə bank tərəfindən icra olunmayacaq.

2.29. CSV formatında faylın yadda saxlanılması üçün nə etmək lazımdır?

Vergül işarəsi ilə ayrılmış CSV formatında faylın yadda saxlanılması üçün regional parametrin dəyişdirilməsi lazımdır. Bunun üçün kontrol panelində «Язык и региональные стандарты» seçmək lazımdır:



«Формат» adlı xanada «Английский (США)» seçib sonradan təkrar faylın yadda saxlanılması lazımdır. «Тип файла» xanasında «CSV – разделители запятые».