



საბანკო მომსახურების შესახებ ხელშეკრულების დანართი N18 - ტელეფონ ბანკი

1. **ტელეფონ ბანკით** მომსახურების ფარგლებში **ბანკი კლიენტს** სთავაზობს, **ბანკში** მისვლის გარეშე, სატელეფონო ცენტრის საშუალებით, ნომერზე: (+995) 032 2444 444 დარეკვის გზით, **ხელშეკრულებით** გათვალისწინებული პირობების შესაბამისად და მის ფარგლებში, მიიღოს განსაზღვრული ინფორმაცია ან/და მომსახურება.
2. **ტელეფონ ბანკის** მომსახურებით სარგებლობის საშუალება ეძლევა **ბანკში** რეგისტრირებულ **კლიენტებს** ან/და **კლიენტად** რეგისტრაციისთანავე ავტომატურად, ხოლო **საბანკო პროდუქტების/მომსახურების** შესახებ ინფორმაციის მიღება შეუძლია ნებისმიერ პირს.
3. **ტელეფონ ბანკის** მომსახურებით თითოეულ ჯერზე სარგებლობისას, საჭიროა **კლიენტმა** გაიაროს დისტანციურად იდენტიფიკაცია, რომელიც მოიცავს მაგრამ არ შემოიფარგლება:
 - 3.1. კლიენტის სახელს, გვარს, პირადობის დამადასტურებელი დოკუმენტის მონაცემებს და **ერთჯერად კოდს**, რომელიც **კლიენტს** ეგზავნება **ფინანსურ ნომერზე** ან/და **Digipass-ზე**.
 - 3.2. **კლიენტის** თანხმობის შემთხვევაში, **ბანკი** უფლებამოსილია **კლიენტის** იდენტიფიკაცია მოახდინოს **კლიენტის** ხმის ბიომეტრიის მეშვეობით, რომლის მიზანია **კლიენტისათვის** უფრო მეტად საიმედო, კომფორტული, სწრაფი და უსაფრთხო სერვისის შეთავაზება. პირველადი დაკავშირებისას **კლიენტისგან** თანხმობის მიღების შემდეგ, **ბანკი** განხორციელებს **კლიენტის** ხმის ჩაწერას, რომლის შემდეგაც **ტელეფონ ბანკით** მომსახურების მიღებისას იდენტიფიკაციის გავლა შესაძლებელი იქნება **კლიენტის** ხმის გამოყენებით. პირველ ჯერზე **კლიენტის** ხმის ჩაწერა განხორციელდება სტანდარტული დისტანციური იდენტიფიკაციის პროცესის გავლის შემდეგ. **კლიენტის** ხმის ჩანაწერის შენახვა განხორციელდება სათანადო ორგანიზაციულ-ტექნიკური ზომების დაცვით.
 - 3.3. **ბანკი** უფლებამოსილია საკუთარი შეხედულებისამებრ, დააწესოს დამატებითი მექანიზმები/მოთხოვნები (მათ შორის **კლიენტის** მიერ დისტანციურად იდენტიფიკაციის გავლასთან დაკავშირებით), რომლის შეუსრულებლობის შემთხვევაში, **კლიენტი** ვერ მიიღებს წინამდებარე **დანართით** გათვალისწინებულ მომსახურებას.
4. იდენტიფიკაციის გავლის გარეშე **კლიენტი** უფლებამოსილია მიიღოს ზოგადი ინფორმაცია **საბანკო პროდუქტების/მომსახურების** შესახებ.
5. იდენტიფიკაციის წარმატებით გავლის შემთხვევაში **ტელეფონ ბანკით** სარგებლობისას **კლიენტი** უფლებამოსილია:
 - 5.1. მიიღოს ინფორმაცია:
 - 5.1.1. **ანგარიშ(ებ)თან** ან/და **ბარათ(ებ)თან** დაკავშირებით, ასევე **ანგარიშ(ებ)ზე** არსებული ხელმისაწვდომი ნაშთ(ებ)ის, ბლოკირებული თანხებისა და **ლიმიტების** შესახებ;
 - 5.1.2. **ანგარიშზე** არსებული დავალიანებ(ებ)ის (მათ შორის **საკომისიოს** დავალიანება, საგადასახადო დავალიანების) შესახებ;
 - 5.1.3. **ანგარიშიდან** შესრულებული **ოპერაცი(ებ)ის** შესახებ;
 - 5.1.4. **ანგარიშზე** არსებული საჯარო სამართლებრივი (მათ შორის ინკასო ან/და ყადაღა) ან/და სხვა ტიპის შეზღუდვის შესახებ;
 - 5.1.5. ანაბართან, **კრედიტთან** და **ბარათთან** (სადებეტო/საკრედიტო) დაკავშირებით;
 - 5.1.6. **ბანკის** დაგროვების პროგრამაში/პროგრამებში მის სტატუსთან ან/და სხვა პირობებთან დაკავშირებით;
 - 5.1.7. მისი **ბარათიდან** გადახდისა და განაღდების დღიური **ლიმიტების** შესახებ;
 - 5.1.8. მისთვის განკუთვნილი, არსებული შეთავაზებების შესახებ;
 - 5.1.9. ინფორმაცია **კრედიტის** ან/და **ბარათის** (საკრედიტო/სადებეტო) მოთხოვნის **განაცხადის** სტატუსის შესახებ;



- 5.1.10. **ბარათით** შესრულებული **ოპერაცი(ებ)ის** (მათ შორის პოს-ტერმინალებზე) ან/და **ოპერაცი(ებ)ის** მიმდინარე სტატუსის შესახებ;
- 5.1.11. თავისუფალი სადეპოზიტო სეიფის შესახებ;
- 5.1.12. მის სარგებლობაში არსებული **საბანკო პროდუქტებთან** დაკავშირებით;
- 5.1.13. **თვითმომსახურების ტერმინალით** შესრულებული **ოპერაციის** სტატუსის შესახებ;
- 5.2. მოითხოვოს შემდეგი მოქმედების შესრულება:
 - 5.2.1. **SMS ბანკის** აქტივაცია/დეაქტივაცია;
 - 5.2.2. **ბარათის დაცვის სერვისის** აქტივაცია/დეაქტივაცია;
 - 5.2.3. **3D უსაფრთხოების სერვისის** აქტივაცია/დეაქტივაცია;
 - 5.2.4. **ინტერნეტ ბანკის** დეაქტივაცია;
 - 5.2.5. **Digipass** აპლიკაციის აქტივაცია/დაბლოკვა;
 - 5.2.6. **უნივერსალური იდენტიფიკატორების** დაბლოკვა/განბლოკვა;
 - 5.2.7. **ბარათის** დაბლოკვა/განბლოკვა;
 - 5.2.8. **გადარიცხვები ბანკში** გახსნილ **ანგარიშ(ებ)ზე** (ასევე საანაზრე (სადეპოზიტო) ანგარიშ(ებ)იდან მხოლოდ **კლიენტის ანგარიშ(ებ)ზე**) ეროვნულ და უცხოურ ვალუტაში (მათ შორის **კონვერტაცია**), ასევე **გადარიცხვები** სხვა ბანკ(ებ)ში მხოლოდ ეროვნულ ვალუტაში, **ბანკში** დადგენილი **ლიმიტების** შესაბამისად, **ოპერაციის ერთჯერადი კოდით** დადასტურების გზით;
 - 5.2.9. ანაზრე (დეპოზიტზე) თანხის დამატება **ბანკის** მიერ განსაზღვრული **ლიმიტების** შესაბამისად;
 - 5.2.10. **ბარათის** (სადებეტო/საკრედიტო) შეკვეთა ან/და განახლება, გარდა ბანკის მიერ დადგენილი **ბარათების** ტიპებისა;
 - 5.2.11. **ლიმიტის** შემცირება საკრედიტო ბარათზე;
 - 5.2.12. **კრედიტის** მიმდინარე გადასახდელი თანხის დაფარვა;
 - 5.2.13. **კრედიტის** მომსახურე **ანგარიშის** ცვლილება;
 - 5.2.14. **ანგარიშის** რეკვიზიტების გაგზავნა ელ. ფოსტაზე, **ფინანსურ ნომერზე** ან/და **კლიენტის** მიერ დასახელებულ სხვა ტელეფონის ნომერზე მოკლე ტექსტური შეტყობინების ფორმით;
 - 5.2.15. **კლიენტის ანგარიშ(ებ)თან** დაკავშირებული (**ბანკის** მიერ განსაზღვრული) სხვა კონფიდენციალური ინფორმაციის გაგზავნა **ბანკში** დაფიქსირებული ელ. ფოსტის მისამართზე;
 - 5.2.16. **ანგარიშიდან** ფულადი სახსრების ჩამოჭრის (დადებითი ნაშთ(ებ)იდან ან ოვერდრაფტ(ებ)იდან) პრიორიტეტულობის ცვლილება;
 - 5.2.17. **საკომისიოს** ჩამოჭრაზე **ანგარიშ(ებ)ის** რიგითობა/პრიორიტეტულობა;
 - 5.2.18. საბარათე **ანგარიშზე** ძირითადი ვალუტის ცვლილება;
 - 5.2.19. **პინ კოდის** აღდგენა **ბანკის** მიერ განსაზღვრული პირობებით;
 - 5.2.20. **ბანკის** სერვის ცენტრების (მათ შორის Solo ლაუნჯების) შესახებ ინფორმაციის მიღება SMS-ით;
 - 5.2.21. **ბარათის ადგილზე** **მიტანის სერვისით** მიღებული **ბარათის** აქტივაცია;
 - 5.2.22. ფულადი გზავნილების **ანგარიშზე** ჩარიცხვა;
 - 5.2.23. MR ვაუჩერის და PLUS კატალოგიდან შეკვეთილი საჩუქრის გაცემის დადასტურება, MR და PLUS ვაუჩერის გაუქმება;
 - 5.2.24. **ბანკომატში** დაკავებული თანხის დაბრუნების მოთხოვნა;
 - 5.2.25. **ელექტრონული ყულაბის** აქტივაცია/დეაქტივაცია;
 - 5.2.26. დაანგარიშების თარიღის ცვლილება საკრედიტო ბარათებზე;
 - 5.2.27. **ოპერაციების** დაბლოკვა (კიბერდანაშაულის შემთხვევის დადგომისას);
 - 5.2.28. **ურთიერთობის პროგრამა Plus-ის** აქტივაცია/დეაქტივაცია;



- 5.2.29. ავტომატური გადახდების აქტივაცია/დეაქტივაცია;
- 5.2.30. ბანკის მიერ განსაზღვრული ტიპის ცნობის მოთხოვნა;
- 5.2.31. ანგარიშის დახურვა;
- 6. კლიენტი უფლებამოსილია ტელეფონ ბანკით მომსახურების ფარგლებში ისარგებლოს განსაკუთრებული მომსახურებით (შემდგომში - ექსკლუზიური ტელეფონ ბანკი). ექსკლუზიური ტელეფონ ბანკით სარგებლობის შესაძლებლობა კლიენტს მიეცემა შესაბამისი განაცხადის შევსებისა და მასზე კლიენტის ნების გამოვლენის დადასტურების (განაცხადის ხელმოწერის ან ბანკის დისტანციური მომსახურების არხის მეშვეობით, განაცხადზე თანხმობის დაფიქსირების) შემდეგ, თუმცა კლიენტის განაცხადის ბანკის მიერ მიღება არ ნიშნავს ბანკის მხრიდან ექსკლუზიური ტელეფონ ბანკით უპირობოდ მომსახურების ვალდებულებას და ბანკი უფლებამოსილია ყოველგვარი დასაბუთების გარეშე უარი განუცხადოს კლიენტს ექსკლუზიური ტელეფონ ბანკით სარგებლობაზე.
- 7. ექსკლუზიური ტელეფონ ბანკით სარგებლობის ფარგლებში, კლიენტი უფლებამოსილია:
 - 7.1. ისარგებლოს სატელეფონო ცენტრით, რომლის ტელეფონის ნომერია: (+995) 032 2444 444 და (+995) 032 2444 900;
 - 7.2. ისარგებლოს პირადი საბანკო მრჩეველის მომსახურებით, რომელიც დაეხმარება კლიენტს ექსკლუზიური ტელეფონ ბანკით მომსახურების მიღებაში და კლიენტს პერიოდულად გააცნობს ბანკში არსებულ და კლიენტისთვის შესაძლო საინტერესო საბანკო პროდუქტებს/მომსახურებას;
 - 7.3. მიიღოს ინფორმაცია წინამდებარე დანართის 5.1.1. – 5.1.13. პუნქტებით განსაზღვრულ საკითხებთან დაკავშირებით ან/და მოითხოვოს როგორც წინამდებარე დანართის 5.2.1. – 5.2.31. პუნქტებით განსაზღვრული, ასევე შემდეგი მოქმედებების შესრულება:
 - 7.3.1. კრედიტის განაცხადის შევსება/რეგისტრაცია;
 - 7.3.2. ანაზრის (მოთხოვნამდე/ვადიანი/შეგროვებადი) გახსნა, დახურვა ან არსებული ანაზრის სხვა ვალუტაში გადატანა/კონვერტაცია;
 - 7.3.3. მუდმივი საგადახდო დავალების რეგისტრაცია, რედაქტირება, გაუქმება;
 - 7.3.4. ანგარიშთა პაკეტის რეგისტრაცია, გაუქმება;
 - 7.3.5. ბანკში დადგენილი ლიმიტების შესაბამისად, ოპერაციის ერთჯერადი კოდით დადასტურების გზით, გადარიცხვა ეროვნულ ან/და უცხოურ ვალუტაში ბანკში გახსნილ ან/და სხვა ბანკ(ებ)ში არსებულ ანგარიშებზე.
- 8. კლიენტი წინასწარ აცხადებს თანხმობას მასზედ, რომ:
 - 8.1. ბანკმა აწარმოოს/შეინახოს ან/და გამოიყენოს თავისი შეხედულებისამებრ სატელეფონო ჩანაწერები ან/და მომსახურების პროცესში არსებული ნებისმიერი სახის მიმოწერა;
 - 8.2. იდენტიფიკაციის (მათ შორის ხმის ბიომეტრიის მეშვეობით) წარმატებით გავლის შემდეგ, კლიენტის დავალებით შესრულებულ საბანკო ოპერაციას აქვს მატერიალურ დოკუმენტზე ხელმოწერის ტოლფასი იურიდიული ძალა;
- 9. ტელეფონ ბანკით მომსახურების განხორციელებისას მოპოვებული სატელეფონო ჩანაწერები წარმოადგენს ბანკის საკუთრებას.
- 10. ბანკი უფლებამოსილია:
 - 10.1. ნებისმიერ დროს უარი უთხრას კლიენტს ტელეფონ ბანკით მომსახურებაზე, ყოველგვარი დასაბუთებების გარეშე.
 - 10.2. ნებისმიერ დროს ცალმხრივად დააწესოს/შეცვალოს შეზღუდვები ან/და ოპერაციის დადასტურების მეთოდი ტელეფონ ბანკის მომსახურების მიწოდებისას.
 - 10.3. კლიენტის მიერ ინიცირებული დავალება შეასრულოს აღნიშნული ოპერაციის შესრულებისთვის საჭირო გონივრული დროის გათვალისწინებით, მაგრამ არაუგვიანეს მეორე საბანკო დღისა.



- 10.4. ცალკეული ტიპის მომსახურების მიწოდების მიზნით, სატელეფონო ცენტრთან დასაკავშირებლად განსაზღვროს სხვა ტელეფონის ნომერი/ნომრები, რომლის შესახებ ინფორმაციის მიღება შესაძლებელია წინამდებარე **დანართით** ან/და სატელეფონო ცენტრის მეშვეობით.
11. **ბანკი** არ არის პასუხისმგებელი მომსახურების (ტელეფონ ბანკის) მიწოდებისას ნებისმიერი ტიპის შეფერხებიდან (მათ შორის მოლოდინის რეჟიმის ხანგრძლივობიდან) ან მომსახურების გაწევაზე მისი (ბანკის) უარიდან გამომდინარე წარმოშობილ ნებისმიერ ზარალზე/ზიანზე/დამატებით ხარჯებზე ან/და **10.3. ქვეპუნქტით** გათვალისწინებული ვადის დარღვევით შესრულებული **ოპერაციის** შედეგად **კლიენტისთვის** წარმოშობილ ნებისმიერ ზარალზე/ზიანზე ან/და სხვა დამატებით ხარჯებზე, რომელიც გამოწვეულია რაიმე სახის ტექნიკური ან/და **მესამე პირების** მიერ მომსახურების შეფერხების შედეგად.
12. **კლიენტი** წინასწარ აცხადებს თანხმობას მასზედ რომ **ბანკმა** ყოველგვარი დამატებითი თანხმობისა და აქცეპტის გარეშე, საკუთარი შეხედულებისამებრ, **კლიენტის** ნებისმიერი **ანგარიშიდან** ჩამოჭრას **ტელეფონ ბანკით** მომსახურების **საკომისიო** (ასეთის არსებობის შემთხვევაში), ხოლო თუ **საკომისიოს** დასაფარი თანხა **ანგარიშზე** განთავსებულია სხვა ვალუტაში, **ბანკი** თავად შეასრულებს **კონვერტაციას** გადახდის თარიღისათვის **ბანკში** დადგენილი მოქმედი კომერციული კურსით, რომლის ღირებულებაც ასევე უაქცეპტოდ ჩამოიწერება **კლიენტის** ნებისმიერი **ანგარიშიდან**, ხოლო კონვერტირებული თანხა მიემართება **საკომისიოს** დასაფარად.
13. **ბანკი** უფლებამოსილია ნებისმიერ დროს შეიტანოს ცვლილება(ები)/დამატება(ები) საკუთარი შეხედულებისამებრ **ტელეფონ ბანკით** მომსახურების პირობებში.
14. იმ შემთხვევაში თუ **ბანკის** შესაბამის წარმომადგენელს გაუჩნდება ეჭვი, რომ ინფორმაციის მიღებას ან **ოპერაციის** შესრულებას ცდილობს არა **კლიენტი**, არამედ **მესამე პირი**, **ბანკს** უფლება აქვს ნებისმიერ დროს თქვას უარი **ტელეფონ ბანკის** მეშვეობით მომსახურების გაწევაზე ან/და ინფორმაციის მიწოდებაზე.
15. **ტელეფონ ბანკით** მომსახურება დაუშვებელია:
 - 15.1. მინდობილობის საფუძველზე;
 - 15.2. არასრულწლოვანი ასაკის მქონე **კლიენტ(ებ)ის** შემთხვევებში, გარდა **5.1.10**, **5.2.7**. (მხოლოდ ბარათის დაბლოკვა) და **5.2.14**. **ქვეპუნქტებით** გათვალისწინებული მოქმედებებისა.