



**ფიზიკური პირების საბანკო მომსახურების ხელშეკრულების საერთო პირობების  
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** **ბანკის** მიერ განსაზღვრული მეთოდით, რომელსაც **ბანკი** ადგენს საკუთარი შეხედულებისამებრ, გაიაროს დისტანციურად იდენტიფიკაცია, 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 განაღდებას 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. **ინტერნეტ ბანკის** დეაქტივაცია;
    - 5.2.4. **Digipass** აპლიკაციის აქტივაცია/დაბლოკვა;
    - 5.2.5. **უნივერსალური იდენტიფიკატორების** დაბლოკვა/განბლოკვა;
    - 5.2.6. **ბარათის** დაბლოკვა/განბლოკვა;



- 5.2.7. **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;
- 5.2.8. ანაზრე (დეპოზიტზე) თანხის დამატება **ბანკის** მიერ განსაზღვრული **ლიმიტების** შესაბამისად;
- 5.2.9. **ბარათის** (სადეპოზიტო/საკრედიტო) შეკვეთა ან/და განახლება, გარდა ბანკის მიერ დადგენილი **ბარათების** ტიპებისა;
- 5.2.10. **ლიმიტის** შემცირება საკრედიტო ბარათზე, **ოპერაციის ერთჯერადი კოდით** დადასტურების გზით;
- 5.2.11. **კრედიტის** მიმდინარე გადასახდელი თანხის დაფარვა;
- 5.2.12. **კრედიტის** მომსახურე **ანგარიშის** ცვლილება;
- 5.2.13. **ანგარიშის** რეკვიზიტების გაგზავნა ელ. ფოსტაზე, **ფინანსურ ნომერზე** ან/და **კლიენტის** მიერ დასახელებულ სხვა ტელეფონის ნომერზე მოკლე ტექსტური შეტყობინების ფორმით;
- 5.2.14. **კლიენტის ანგარიშ(ებ)თან** დაკავშირებული (**ბანკის** მიერ განსაზღვრული) სხვა კონფიდენციალური ინფორმაციის გაგზავნა **ბანკში** დაფიქსირებული ელ. ფოსტის მისამართზე;
- 5.2.15. **ანგარიშიდან** ფულადი სახსრების ჩამოჭრის (დადებითი ნაშთ(ებ)იდან ან ოვერდრაფტ(ებ)იდან) პრიორიტეტულობის ცვლილება;
- 5.2.16. **საკომისიოს** ჩამოჭრაზე **ანგარიშ(ებ)ის** რიგითობა/პრიორიტეტულობა;
- 5.2.17. საბარათე **ანგარიშზე** ძირითადი ვალუტის ცვლილება;
- 5.2.18. **პინ კოდის** აღდგენა **ბანკის** მიერ განსაზღვრული პირობებით;
- 5.2.19. **ბანკის** სერვის ცენტრების (მათ შორის Solo ლაუნჯების) შესახებ ინფორმაციის მიღება SMS-ით;
- 5.2.20. **ბარათის ადგილზე** მიტანის სერვისით მიღებული **ბარათის** აქტივაცია, **ოპერაციის ერთჯერადი კოდით** დადასტურების გზით;
- 5.2.21. ფულადი გზავნილების **ანგარიშზე** ჩარიცხვა;
- 5.2.22. MR ვაუჩერის და PLUS კატალოგიდან შეკვეთილი საჩუქრის გაცემის დადასტურება, MR და PLUS ვაუჩერის გაუქმება;
- 5.2.23. **ბანკომატში** დაკავებული თანხის დაბრუნების მოთხოვნა;
- 5.2.24. **ელექტრონული ყულაბის** აქტივაცია/დეაქტივაცია;
- 5.2.25. დაანგარიშების თარიღის ცვლილება საკრედიტო ბარათებზე;
- 5.2.26. **ოპერაციების** დაბლოკვა (კიბერდანაშაულის შემთხვევის დადგომისას);
- 5.2.27. **ურთიერთობის პროგრამა Plus-ის** აქტივაცია/დეაქტივაცია;
- 5.2.28. **ბანკის** მიერ განსაზღვრული ტიპის ცნობის მოთხოვნა;
- 5.2.29. **ანგარიშის** დახურვა, **ოპერაციის ერთჯერადი კოდით** დადასტურების გზით;
- 5.2.30. **ანგარიშზე** დაშვებული **ოვერდრაფტის** **ლიმიტის** შემცირება/გაუქმება;
- 5.2.31. **ბანკის** მიერ განსაზღვრულ შემთხვევებში, **ინტერნეტ ბანკით/მობილ ბანკით** დაფიქსირებული **კონვერტაციის** **ოპერაციის** გაუქმება.
- 5.2.32. **კლიენტი**, რომელიც ფლობს **ბარათს**, რომლის პირობების შესაბამისად აქვს შესაძლებლობა ისარგებლოს **შეღვათით / შეღვათით სარგებლობის ფუნქციონალით**, **შეღვათის / შეღვათით სარგებლობის ფუნქციონალის** გაცრეცელება პლასტიკურ ბარათზე ან საგადახდო აპლიკაციაში / საგადახდო აპლიკაციის საფულეში შენახულ/დამახსოვრებულ ბარათზე (ბარათის საიდენტიფიკაციო მონაცემებზე).



- 5.3. განაცხადოს უარი იმ **საბანკო პროდუქტით/საბანკო მომსახურებით** სარგებლობაზე, რომელზეც უარის თქმის უფლება არსებობს **კანონმდებლობის** ან/და **ბანკსა** და **კლიენტს** შორის გაფორმებული **ხელშეკრულების** საფუძველზე. ამასთან, **საბანკო პროდუქტზე/საბანკო მომსახურებაზე** უარის დაფიქსირებისას, **ტელეფონ ბანკის** საშუალებით შესაძლებელი იქნება **საბანკო პროდუქტების/საბანკო მომსახურების** გაუქმება **ბანკის** მიერ განსაზღვრული წესითა და პირობებით.
6. **კლიენტი** უფლებამოსილია **ბანკთან ტელეფონ ბანკით** მომსახურების ფარგლებში. კერძოდ კი, **ბანკის ვებ-გვერდზე** განთავსებულ **ბანკის** ხაზინის საკონტაქტო ნომერზე დარეკვით და **ბანკის** მიერ დადგენილი სტანდარტული იდენტიფიკაციის გავლის შემდგომ, სატელეფონო კომუნიკაციით შეათანხმოს **ბანკთან** თანხის სტანდარტული კურსისგან განსხვავებული კურსით, **კონვერტაციის** გარიგების დადების შესაძლებლობა. **ბანკში** დადგენილი სტანდარტული კურსისგან განსხვავებული კურსით, **კონვერტაციის** პირობების შეთანხმების შემთხვევაში, **კლიენტი** კისრულობს ვალდებულებას შეთანხმებით განსაზღვრული პირობების დაცვით და ვადაში დააკონვერტიტროს შეთანხმებით განსაზღვრული თანხის ოდენობა, შეთანხმებული კურსით, ხოლო **ბანკი** კისრულობს ვალდებულებას შეთანხმებით განსაზღვრული პირობების დაცვით და ვადაში დააკონვერტიტროს **კლიენტის** მიერ განსაზღვრული თანხის ოდენობა, **კლიენტის** დამატებითი მომართვის საფუძველზე **კლიენტისთვის** სასურველი არხით. ამასთან, შეთანხმებით განსაზღვრულ ვადაში, **კონვერტაციის** განხორციელებამდე **ბანკი** უფლებამოსილია **კლიენტისთვის** გაგზავნილი წინასწარი შეტყობინების საფუძველზე შეცვალოს შეთანხმების პირობები.
7. **ტელეფონ ბანკის** მომსახურების გამოყენების საფუძველზე/შემთხვევაში, **კლიენტი**, თანახმაა და წინასწარ აძლევს ბანკს თანხმობას მასზედ, რომ:
  - 7.1. **ბანკმა** აწარმოოს/შეინახოს ან/და გამოიყენოს თავისი შეხედულებისამებრ სატელეფონო ჩანაწერები ან/და მომსახურების პროცესში არსებული ნებისმიერი სახის მიმოწერა;
  - 7.2. იდენტიფიკაციის წარმატებით გავლის შემდეგ, ტელეფონ ბანკის გამოყენებით **კლიენტის** მიერ გამოხატულ თანხმობას/ოპერაციის დადასტურებას, აქვს იგივე სამართლებრივი ძალა რაც კლიენტის მიერ მატერიალურ დოკუმენტზე შესრულებულ მატერიალურ ხელმოწერას;
8. **ტელეფონ ბანკით** მომსახურების განხორციელებისას მოპოვებული სატელეფონო ჩანაწერები შესაძლოა ბანკის მიერ გამოყენებულ იქნეს მტკიცებულების სახით, იგი წარმოადგენს ბანკის საკუთრებას და აქვს იურიდიული ძალა;
9. **ბანკი** უფლებამოსილია:
  - 9.1. ნებისმიერ დროს უარი უთხრას **კლიენტს ტელეფონ ბანკით** მომსახურებაზე, ყოველგვარი დასაბუთებების გარეშე.
  - 9.2. ნებისმიერ დროს ცალმხრივად დააწესოს/შეცვალოს შეზღუდვები ან/და **ოპერაციის** დადასტურების მეთოდი **ტელეფონ ბანკის** მომსახურების მიწოდებისას.
  - 9.3. **კლიენტის** მიერ ინიცირებული დავალება შეასრულოს აღნიშნული **ოპერაციის** შესრულებისთვის საჭირო გონივრული დროის გათვალისწინებით, მაგრამ არაუგვიანეს მეორე **საბანკო დღისა**.
  - 9.4. 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.
10. **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 **9.3. 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.

11. **ბანკი** უფლებამოსილია ნებისმიერ დროს შეიტანოს ცვლილება(ები)/დამატება(ები) საკუთარი შეხედულებისამებრ **ტელეფონ ბანკით** მომსახურების პირობებში.
12. 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.
13. **ტელეფონ ბანკით** მომსახურება დაუშვებელია:
  - 13.1. მინდობილობის საფუძველზე;
  - 13.2. არასრულწლოვანი ასაკის მქონე **კლიენტ(ებ)ის** შემთხვევებში, გარდა **5.1.10**, **5.2.7**. (მხოლოდ **ბარათის** დაბლოკვა) და **5.2.14**. **ქვეპუნქტებით** გათვალისწინებული მოქმედებებისა.