

## ტელეფონ-ბანკით მომსახურების პირობები

### 1. ტერმინთა განმარტება

- 1.1. **ავტორიზაცია** - ამ პირობებით განსაზღვრული წესების შესაბამისად კლიენტის იდენტიფიკაციის პროცედურა, რომლის საფუძველზეც ბანკი უსაფრთხოდ განახორციელებს ტელეფონ-ბანკით მომსახურებას.
- 1.2. **ამონაწერი** - ინფორმაცია ანგარიშზე ჩატარებული ოპერაციების შესახებ.
- 1.3. **ანგარიში** - ბანკში არსებული კლიენტის სტანდარტული ან/და უნივერსალური მიმდინარე საბანკო ანგარიშ(ებ)ი, რომლ(ებ)იდანაც ხდება ოპერაციების წარმოება.
- 1.4. **ბანკი** - საქეციო საზოგადოება "საქართველოს ბანკი", საიდენტიფიკაციო კოდი: 204378869.
- 1.5. **ბანკის ელ. ფოსტის მისამართი** - WMOperations@bog.ge ან/და აღნიშნული ელ. ფოსტის მისამართიდან კლიენტის განაცხადით განსაზღვრულ ელ. ფოსტის მისამართ(ებ)ზე გაგზავნილი ელ. წერილით განსაზღვრული ელ. ფოსტის მისამართ(ებ)ი.
- 1.6. **ბარათი** - საერთაშორისო პლასტიკური ბარათ(ებ)ი, რომელიც დაკავშირებულია კლიენტის უნივერსალურ მიმდინარე ანგარიშ(ებ)თან.
- 1.7. **განაცხადი** – ბანკის მიერ დადგენილი ფორმით, კლიენტის მიმართვა ბანკისადმი, რომ ბანკმა განაცხადშივე განსაზღვრული პირობებისა და ამ პირობების შესაბამისად, განახორციელოს კლიენტის ტელეფონ-ბანკით მომსახურება.
- 1.8. **დავალება** - ტელეფონ-ბანკის მომსახურების ფარგლებში განხორციელებული ნებისმიერი დავალება ან/და მითითება, რომელსაც კლიენტი აძლევს ბანკს.
- 1.9. **დიჯიპასი** – მოწყობილობა, რომელიც გადაეცემა კლიენტს, რომელიც აგენერირებს 6 ნიშნა ერთჯერად კოდებს, რაც თავის მხრივ გამოიყენება ავტორიზაციისა და ოპერაციების განხორციელებისათვის.
- 1.10. **ვებ-გვერდი** – ბანკის სარგებლობაში არსებული ინტერნეტ-გვერდ(ებ)ი.
- 1.11. **კლიენტი** - ფიზიკური პირი, რომლის სახელი, საიდენტიფიკაციო მონაცემები და სხვა სახის ინფორმაცია მოცემულია განაცხადში და რომლის სასარგებლოდაც ხორციელდება ტელეფონ-ბანკით მომსახურება.
- 1.12. **კონვერტაცია** - კლიენტის მიერ ერთი ვალუტის სანაცვლოდ, სხვა ვალუტის შექმნა.
- 1.13. **ლიმიტი** - კლიენტის მიერ ტელეფონ-ბანკის მომსახურებით სარგებლობის ან/და მის ფარგლებში ოპერაციის განხორციელებისას, ბანკის მიერ დაწესებული ფინანსური თუ ნებისმიერი სხვა სახის შეზღუდვა.
- 1.14. **მესამე პირი** – ნებისმიერი პირი გარდა კლიენტისა და ბანკისა.
- 1.15. **მხარე/მხარეები** – კლიენტი ან/და ბანკი, კონტექსტის შესაბამისად.
- 1.16. **ოპერაცია** - კლიენტის მიერ განხორციელებული ნებისმიერი გადარიცხვა განაღდება ან/და შემოსავლის ოპერაცია.
- 1.17. **საბანკო დღე** – დღე (შაბათის, კვირის ან კანონმდებლობით განსაზღვრული ოფიციალური დასვენების დღეების გარდა), როდესაც საქართველოში მოქმედი კომერციული ბანკები ღიაა და წარმართავენ თავიანთ ჩვეულებრივ საქმიანობას.
- 1.18. **საკომისიო** – კლიენტის მიერ ტელეფონ-ბანკით სარგებლობისათვის გადასახდელი თანხა, რომლის ოდენობა განისაზღვრება ბანკის ვებ-გვერდზე [www.bankofgeorgia/wealth.ge](http://www.bankofgeorgia/wealth.ge), ხოლო საკომისიოს დარიცხვისა და გადახდისა პირობები განისაზღვრება ბანკში დადგენილი პირობების შესაბამისად.

### 2. ტელეფონ-ბანკი

- 2.1. **ტელეფონ-ბანკის** მეშვეობით კლიენტი უფლებამოსილია დისტანციურად, ბანკში მიუსვლელოდ განაცხადით და ამ პირობებით განსაზღვრული წესების შესაბამისად ბანკის წინასწარ განსაზღვრულ ტელეფონის ნომერზე კლიენტის განაცხადში დაფიქსირებული ტელეფონის ნომრიდან მისცეს ბანკს დავალება ან/და მოითხოვოს ოპერაციების განხორციელება.
- 2.2. **ტელეფონ-ბანკით** დაშვებულია შემდეგი დავალებები, ოპერაციები:
  - 2.2.1. ბანკში არსებულ საკუთარ ანგარიშებს შორის გადარიცხვების შესრულება.
  - 2.2.2. ბანკში არსებულ მესამე პირის ანგარიშებზე გადარიცხვების შესრულება დადგენილი ლიმიტის ფარგლებში.
  - 2.2.3. სხვა ბანკებში (როგორც საქართველოში რეგისტრირებული კომერციული ბანკები ასევე საზღვარგარეთ მოქმედი ბანკები) არსებულ ანგარიშებზე გადარიცხვების შესრულება დადგენილი ლიმიტის ფარგლებში.
  - 2.2.4. კონვერტაცია.
  - 2.2.5. ანაზრის (მათ შორის ვადიანი ანაზრის და სადეპოზიტო სერთიფიკატის) გახსნა
  - 2.2.6. ავტომატური გადარიცხვების ან/და მუდმივი საგადასახადო მომსახურების სერვისის ჩართვა/გამორთვა.
  - 2.2.7. ბანკში არსებულ კლიენტის ანაზრზე თანხის დამატება შესაბამისი ხელშეკრულებით განსაზღვრული პირობების შესაბამისად.
  - 2.2.8. ბანკში არსებული კლიენტის ანაზრის შესაბამისი ხელშეკრულების ვადაზე ადრე შეწყვეტა.
  - 2.2.9. ახალ ან არსებულ უნივერსალურ მიმდინარე ანგარიშზე ახალი ბარათის დამზადების მოთხოვნა.
  - 2.2.10. ბარათის ძირითადი ვალუტის ცვლილება.
  - 2.2.11. ბარათის გახარჯვის სქემის (პრიორიტეტულობის) ცვლილება.
  - 2.2.12. ბარათის, დიჯიპასის და დისტანციურ არხებზე წვდომის კოდების მიღების დადასტურება აღნიშნულის ფოსტით გაგზავნის შემთხვევაში.
  - 2.2.13. კლიენტის საკრედიტო ბარათთან დაკავშირებულ უნივერსალურ მიმდინარე ანგარიშზე თანხის ჩარიცხვა ან/და საკრედიტო ბარათზე დაშვებული საკრედიტო ლიმიტიდან გამომდინარე მიმდინარე გადასახადის გადახდა.
  - 2.2.14. ბანკში არსებული კლიენტის სესხის დაფარვა.
  - 2.2.15. ინფორმაციის მიღება კლიენტის მიერ გამოყენებად საბანკო მომსახურებებთან დაკავშირებით, მათ შორის, კლიენტის ანგარიშის რეკვიზიტები და ა.შ.

- 2.2.16. სხვა **დავალებები**. ამასთან, ყოველგვარი ექვის გამოსარიცხად **ბანკი** განიხილავს ამ **პირობებით** განსაზღვრული **დავალებებისა** და **ოპერაციებისგან** განსხვავებული სახის დავალებებისა და ოპერაციების შესრულების მოთხოვნას, მაგრამ მათი შესრულება არ წარმოადგენს **ბანკის** უპირობო ვალდებულებას.
- 2.3. **ბანკი კლიენტს** სთავაზობს **ტელეფონ-ბანკით** მომსახურებას **საბანკო დღის** სამუშაო საათებში. აღნიშნული პირობა შეიძლება დაირღვეს, თუ **ბანკში** საჭირო სისტემურ განახლებებთან დაკავშირებით წვდომა ტელეფონთან დროებით გაითიშება/შეფერხდება. **ბანკი** შეეცდება შეასრულოს **კლიენტისგან** მიღებული ყველა **დავალება**. ამასთან, **ბანკი** არ იძლევა იმის გარანტიას, რომ მიღებული **დავალების** შესრულება არ დაყოვნდება. აღნიშნული განპირობებულია იმით, რომ **ბანკის** მიერ **დავალებების** შესრულება დამოკიდებულია სხვადასხვა ელექტრონულ ტექნოლოგიაზე, რომელსაც **ბანკს** შუამავლები აწვდიან. შესაძლებელია, **კლიენტისგან დავალების** მიღება ან/და **კლიენტისთვის** ინფორმაციის მიწოდება დაგვიანდეს. **ბანკი** არ იძლევა იმის გარანტიას, რომ **კლიენტისგან დავალებას** ყოველთვის მიიღებს. **ბანკი** არ იქნება პასუხისმგებელი რაიმე ზარალზე, ზიანზე, პირდაპირ ან არაპირდაპირ ხარჯებზე, რომელიც **კლიენტმა** მიიღო ამგვარი დაგვიანების/არ მიღების შედეგად.
- 2.4. **ბანკის** მიერ **კლიენტის დავალებების** ჯეროვნად შესრულების დასადასტურებლად ან/და **ტელეფონ-ბანკით** მომსახურების გასაუმჯობესებლად ან/და **კლიენტის ტელეფონ-ბანკით** მომსახურების უსაფრთხოდ განხორციელების მიზნით, **ბანკი** ვალდებულია აწარმოოს **მხარეთა** შორის არსებული კომუნიკაციის შენახვა. **კლიენტი** თანახმაა და აღიარებს, რომ აღნიშნული გზით წარმოდგენილი მონაცემები შესაძლოა **ბანკის** მიერ გამოყენებულ იქნეს მტკიცებულების სახით, წარმოადგენს **ბანკის** საკუთრებას და აქვს იურიდიული ძალა.
- 2.5. იმ შემთხვევაში, თუ **კლიენტის** მიერ **ბანკისათვის დავალების** მიცემის მომენტში, **კლიენტის** შესაბამის **ანგარიშზე** არ არის ხელმისაწვდომი თანხა, **დავალება** ავტომატურად გაუქმდება.
- 2.6. **კლიენტის** მიერ **ტელეფონ-ბანკის** მომსახურებით სარგებლობისას გამოიყენება ამ **პირობების 2.6.1.-2.6.3. ქვეპუნქტებით** განსაზღვრული **ავტორიზაციის** მეთოდები, რომელთაგანაც რომელიმეს ან მათ ერთობლიობას **ბანკი** ყოველჯერზე ირჩევს საკუთარი შეხედულებისამებრ და სთხოვს **კლიენტს ბანკში** დადგენილი პირობების შესაბამისად **ავტორიზაციის** გავლას. **კლიენტის** მიერ **ავტორიზაციის (ბანკის მიერ შერჩეული მეთოდის შესაბამისად)** გავლის შემთხვევაში **ბანკი** დაეყრდნობა **განაცხადით** განსაზღვრული **კლიენტის** ტელეფონის ნომრიდან მიღებულ ნებისმიერ **დავალებას** და არ იქნება ვალდებული შეამოწმოს კომუნიკაციის განმახორციელებელი პიროვნება. **კლიენტი** არ არის უფლებამოსილი შეედავოს **ბანკს** იმის გამო, რომ იგი ეყრდნობა ამგვარ **დავალებებს**. **კლიენტი** პასუხისმგებელია **განაცხადით** განსაზღვრული **კლიენტის** აღნიშნული ტელეფონის ნომრების არავტორიზებულ გამოყენებაზე **მესამე პირ(ებ)ის** მხრიდან. მხოლოდ **კლიენტმა** პასუხისმგებელი შეატყობინოს **ბანკს** განცხადებით ტელეფონის ნომრებთან დაკავშირებული ნებისმიერი ცვლილების შესახებ და **ბანკი** არ იქნება პასუხისმგებელი ან/და ვალდებული არანაირ დამდგარ ზარალზე, ზიანზე ან/და ხარჯზე, რომელიც **კლიენტს** მიადგა/გაიღო იმის გამო, რომ დროულად არ შეასრულა ზემოაღნიშნული. წარუმატებელი **ავტორიზაციის** მცდელობის შემთხვევაში **ბანკი** არ მიიღებს და არ შეასრულებს **კლიენტის** მიერ **ტელეფონ-ბანკის** ფარგლებში გაცემულ **დავალებას**.
- 2.6.1. **ბანკი** უფლებამოსილია **კლიენტის ავტორიზაციისთვის** გამოიყენოს შემდეგი მეთოდები:
- ✓ **ავტორიზაცია განაცხადით** განსაზღვრული **კლიენტის** ტელეფონის ნომრებით, **ბანკის** მიერ [www.bankofgeorgia/wealth.ge](http://www.bankofgeorgia/wealth.ge) განსაზღვრული ბანკის საკონტაქტო ტელეფონის ნომრიდან **კლიენტის განაცხადით** განსაზღვრული საკონტაქტო ტელეფონის ნომრზე დაკავშირებით და **განაცხადით** განსაზღვრულ საკონტროლო კითხვადან მინიმუმ 1 (ერთ) კითხვაზე სწორად პასუხის (მოცემულია **განაცხადში**) გაცემა.
  - ✓ **ავტორიზაცია განაცხადით** განსაზღვრული **კლიენტის** ტელეფონის ნომრებით, **ბანკის** მიერ [www.bankofgeorgia/wealth.ge](http://www.bankofgeorgia/wealth.ge) განსაზღვრული ბანკის საკონტაქტო ტელეფონის ნომრიდან **კლიენტის განაცხადით** განსაზღვრულ საკონტაქტო ნომრზე დაკავშირებით და **დიჯიტალის** მიერ დაგენერირებული კოდის მოთხოვნით.
- 2.7. **კლიენტის** მიერ **ავტორიზაციის** გავლის შემთხვევაში **ბანკი** უფლებამოსილია შეასრულოს **კლიენტის დავალებები** წინამდებარე **პირობების** შესაბამისად, რომელიც ყოველგვარი შეზღუდვის გარეშე გულისხმობს **ანგარიშ(ებ)იდან** ფულადი სახსრების გადარიცხვას, იმ შემთხვევაშიც კი როდესაც აღნიშნული **დავალებები** არ არის გაცემული **კლიენტის** მიერ. ამასთანავე, მას შემდეგ რაც **კლიენტი ბანკს** აცნობებს **ტელეფონ-ბანკით** მომსახურების არავტორიზირებული სარგებლობაზე ექვის ან რეალური ფაქტების შესახებ ან იმის შესახებ რომ შესაძლოა **მესამე პირ(ებ)ს** ჰქონოდა ან ჰქონდეს გარკვეული წვდომა **განაცხადში** დაფიქსირებულ ტელეფონის ნომრებთან, **კლიენტი** აღარ იქნება პასუხისმგებელი იმ **დავალებებზე**, რომლებიც განხორციელდება ასეთი შეტყობინების მიღებიდან **ბანკის** მხრიდან უსაფრთხოების ზომების მისაღებად საკმარისი დროის შემდეგ, გარდა იმ შემთხვევისა, როდესაც **კლიენტი** მოქმედებდა თაღლითურად.
- 2.8. **ბანკი** პასუხს არ აგებს: ა) **კლიენტის** მიერ **განაცხადში** მითითებული ან/და შემდგომში ამ **პირობებით** განსაზღვრული წესების შესაბამისად განსაზღვრული ტელეფონის ნომრების ჩანაწერის სისწორესა და სიზუსტეზე; ბ) **ბანკში** არსებული ტექნიკური/პროგრამული ხარვეზის გამო, **კლიენტის დავალებების** შემცველი ელ. წერილის დაგვიანებით მიღებით, ან/და მიუღებლობით ან/და არასრული/არასწორი ინფორმაციის მიღებით გამოწვეულ/დამდგარ ზიანზე, გ) **განაცხადით** განსაზღვრული **კლიენტის** ტელეფონის ნომრების **მესამე პირ(ებ)ის** მიერ გამოყენებით გამოწვეულ/დამდგარ ზიანზე.
- 2.9. **მხარეები** ურთიერთობას განხორციელებენ **განაცხადით** და ამ **პირობებით** განსაზღვრულ მისამართებზე (ან სხვა ნებისმიერ მისამართზე, რომელსაც ერთი **მხარე** აცნობებს მეორეს წერილობით).
- 2.10. **ბანკი** უფლებამოსილია:
- 2.10.1. უარი განაცხადოს შესაბამისი **დავალების** შესრულებაზე, თუ ამგვარი **დავალება** გულისხმობს **ოპერაციას**, რომელიც აღემატება შესაბამის **ლიმიტს** ან როდესაც **ბანკის** შეხედულებით ასეთი უარი მართებულია ან არსებობს ექვი უსაფრთხოების ნორმების დარღვევასთან დაკავშირებით. **ბანკი** შეატყობინებს **კლიენტს** აღნიშნული უარის შესახებ **ბანკის ტელეფონის ნომრიდან განაცხადით** განსაზღვრული **კლიენტის** ტელეფონის ნომრებზე განხორციელებული ზარით.

- 2.10.2. გააუქმოს ან დროებით შეწყვიტოს **ტელეფონ-ბანკით** მომსახურება ან მისი ნაწილი ნებისმიერ დროს. **ბანკი** მიმართავს ყველა შესაძლო ზომას, რათა წინასწარ აცნობოს **კლიენტს** აღნიშნულის თაობაზე ბანკის ვებ-გვერდზე - [www.bankofgeorgia/wealth.ge](http://www.bankofgeorgia/wealth.ge) შესაბამისი ინფორმაციის განთავსებით, ნებისმიერ დროს საკუთარი შეხედულებისამებრ, **კლიენტის** დამატებითი თანხმობისა თუ აქცეპტის გარეშე, ცალმხრივად საკუთარი შეხედულებისამებრ განსაზღვროს **ტელეფონ-ბანკით** მომსახურების სარგებლობის **საკომისიო** ან/და შეცვალოს მოქმედი **საკომისიოს** ოდენობა, მისი დარიცხვის და გადახდის წესი.
- 2.10.3. გააუქმოს ან დროებით შეწყვიტოს **ტელეფონ-ბანკით** მომსახურება კლიენტს, თუ მან არ წარმოადგინა ოპერაციის დამადასტურებელი ორიგინალი დოკუმენტი ბანკის მიერ დადგენილ ვადებში.
- 2.10.4. ნებისმიერ დროს საკუთარი შეხედულებისამებრ, **კლიენტის** დამატებითი თანხმობისა თუ აქცეპტის გარეშე, ცალმხრივად განახორციელოს ამ **პირობებში** ცვლილებების და დამატებების შეტანა (რომელიც ყოველგვარი შეზღუდვის გარეშე მოიცავს ახალი ტიპის ინსტრუქციების შემოღებას), ამასთან **ბანკის** მიერ ამ **პირობების 2.10.4. ქვეპუნქტით** გათვალისწინებული უფლების გამოყენების შემთხვევაში:
- 2.10.4.1. თუ ასეთი გადაწყვეტილება აუარესებს **კლიენტის** მდგომარეობას, მაშინ ასეთი გადაწყვეტილების მიღების შესახებ **ბანკი** ცვლილების ძალაში შესვლის თარიღამდე არანაკლებ 15 (თხუთმეტი) კალენდარული დღით ადრე განათავსებს განცხადებას/ცვლილებ(ებ)ის პროექტს **ბანკის ვებ-გვერდზე**, **ბანკის** სერვისცენტრებში, სხვა მომსახურების წერტილებში ან/და სხვაგვარად შეატყობინებს **კლიენტს**.
- 2.10.4.2. თუ ასეთი გადაწყვეტილება მიღებულია **კლიენტის** სასარგებლოდ ან/და არ აუარესებს **კლიენტის** მდგომარეობას, მაშინ ასეთი გადაწყვეტილება ამოქმედდება **ბანკის** მიერ განსაზღვრული თარიღიდან. ამასთან, **ბანკი** ვალდებულია გადაწყვეტილების მიღებიდან 30 (ოცდაათი) კალენდარული დღის ვადაში განათავსოს განცხადება/ცვლილებები **ბანკის ვებ-გვერდზე**, **ბანკის** სერვისცენტრებში, სხვა მომსახურების წერტილებში ან/და სხვაგვარად შეატყობინოს **კლიენტს**.
- 2.10.5. ამ **პირობებში** შეტანილი ცვლილებები და დამატებები (მათ შორის ამ **პირობების 2.10.4. ქვეპუნქტის** შესაბამისად განხორციელებული ცვლილებები და დამატებები) წარმოადგენს ამ **პირობების** განუყოფელ ნაწილს.
- 2.10.6. **ტელეფონ-ბანკის** ფარგლებში განსახორციელებელ ცალკეულ **ოპერაციებს** დაუწესოს **ლიმიტი**.
- 2.11. **კლიენტი** უფლებამოსილია: **ტელეფონ-ბანკით** მომსახურებით სარგებლობისას და მის ფარგლებში **ბანკს** მისცეს ამ **პირობებით** განსაზღვრული **ოპერაციების** შესრულების **დავალბა**. ამასთან, **კლიენტის** **ოპერაციის** განხორციელების **დავალბები** **ბანკის** მიერ შესასრულებლად მიიღება მხოლოდ იმ შემთხვევაში თუ აღნიშნული **დავალბები** შეესაბამება **კლიენტის ბანკთან** დადებულ შესაბამისი ხელშეკრულებებით განსაზღვრულ პირობებს ან/და **ბანკში** დადგენილ შესაბამის წესებსა და პროცედურებს, მათში შესული ცვლილებების და დამატებების გათვალისწინებით, მათ შორის შესაბამისი მოთხოვნის ელ. წერილით განსაზღვრული უნდა იყოს **დავალბების/ოპერაციის** შესრულებისათვის საჭირო აუცილებელი ინფორმაცია.
- 2.12. **კლიენტი** ვალდებულია:
- 2.12.1. **ბანკში** იმ დროისათვის მოქმედი ტარიფების შესაბამისად გადაიხადოს **ტელეფონ-ბანკით** მომსახურების **საკომისიო**. **ბანკი** უფლებამოსილია **ბანკში** მოქმედი ტარიფების შესაბამისად **კლიენტის** ნებისმიერი **ანგარიშიდან** **კლიენტის** დამატებითი თანხმობისა თუ აქცეპტის გარეშე ჩამოწეროს **საკომისიოს** თანხა.

### 3. სხვა პირობები

- 3.1. **განაცხადი** და წინამდებარე **პირობები** წარმოადგენს **მხარეთა** შორის გაფორმებული საბანკო მომსახურების შესახებ ხელშეკრულების დანართს და მის განუყოფელ ნაწილს და მოქმედებს მასთან ერთად. **განაცხადსა** და ამ **პირობებზე** სრულად ვრცელდება აღნიშნული ხელშეკრულების მუხლ(ებ)ის, პუნქტ(ებ)ის და ქვეპუნქტ(ებ)ის მოქმედება.