

**ფიზიკური პირების საბანკო მომსახურების საერთო პირობების დანართში 18 -
ტელეფონ ბანკი შევიდეს შემდეგი სახის ცვლილება:**

შეიცვალოს ფიზიკური პირების საბანკო მომსახურების საერთო პირობების დანართი 18 - ტელეფონ ბანკი და ჩამოყალიბდეს შემდეგი რედაქციით:

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 სადებოზიტო 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 საანაბრე (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. ანაბარზე (დეპოზიტზე) თანხის დამატება **ბანკის** მიერ განსაზღვრული **ლიმიტების** შესაბამისად;
 - 5.2.9. **ბარათის** (სადებეტო/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 **Self** 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.
6. **ტელეფონ ბანკის** მომსახურების გამოყენების საფუძველზე/შემთხვევაში, **კლიენტი**, თანახმაა და წინასწარ აძლევს ბანკს თანხმობას მასზედ, რომ:
- 6.1. **ბანკმა** აწარმოოს/შეინახოს ან/და გამოიყენოს თავისი შეხედულებისამებრ სატელეფონო ჩანაწერები ან/და მომსახურების პროცესში არსებული ნებისმიერი სახის მიმოწერა;
- 6.2. 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;
7. **ტელეფონ ბანკით** მომსახურების განხორციელებისას მოპოვებული სატელეფონო ჩანაწერები შესაძლოა ბანკის მიერ გამოყენებულ იქნეს მტკიცებულების სახით, იგი წარმოადგენს ბანკის საკუთრებას და აქვს იურიდიული ძალა;
8. **ბანკი** უფლებამოსილია:
- 8.1. ნებისმიერ დროს უარი უთხრას **კლიენტს ტელეფონ ბანკით** მომსახურებაზე, ყოველგვარი დასაბუთებების გარეშე.
- 8.2. ნებისმიერ დროს ცალმხრივად დააწესოს/შეცვალოს შეზღუდვები ან/და **ოპერაციის** დადასტურების მეთოდი **ტელეფონ ბანკის** მომსახურების მიწოდებისას.
- 8.3. **კლიენტის** მიერ ინიცირებული დავალება შეასრულოს აღნიშნული **ოპერაციის** შესრულებისთვის საჭირო გონივრული დროის გათვალისწინებით, მაგრამ არაუგვიანეს მეორე **საბანკო დღისა**.
- 8.4. 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.
9. **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.
10. **ბანკი** უფლებამოსილია ნებისმიერ დროს შეიტანოს ცვლილება(ები)/დამატება(ები) საკუთარი შეხედულებისამებრ **ტელეფონ ბანკით** მომსახურების პირობებში.
11. 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.
12. **ტელეფონ ბანკით** მომსახურება დაუშვებელია:
- 12.1. მინდობილობის საფუძველზე;
- 12.2. არასრულწლოვანი ასაკის მქონე **კლიენტ(ებ)ის** შემთხვევებში, გარდა **5.1.10, 5.2.7.** (მხოლოდ **ზარათის** დაბლოკვა) და **5.2.14. ქვეპუნქტებით** გათვალისწინებული მოქმედებებისა.