საქართველოს ბანკი

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 პროდუქტებისა** და მომსახურების შესახებ ინფორმაცის მიღება შესაძლებელია ნებისმიერი პირის მიერ.
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** განახორციელებს **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), რომლის შეუსრულებლობის შემთხვევაში, **კლიენტი** ვერ მიიღებს წინამდებარე დანართის მე-5 პუნქტით გათვალისწინებულ მომსახურებას.

4. იდენტიფიკაციის გავლის გარეშე **კლიენტი** უფლებამოსილია მიიღოს ზოგადი ინფორმაცია **საბანკო პროდუქტებისა** და 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;

5.2. 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 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;

5.2.9. ანაბარზე (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 სმს–ით;

5.2.21. **კურიერ-სერვისით** მიღებული **ბარათის** აქტივაცია;

5.2.22. ფულადი გზავნილების **ანგარიშზე** ჩარიცხვა;

5.2.23. MR ვაუჩერის და PLUS კატალოგიდან შეკვეთილი საჩუქრის გაცემის დადასტურება;

5.2.24. **ბანკომატში** დაკავებული თანხის დაბრუნების მოთხოვნა;

5.2.25. **ელ. 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. ანაბრის (დეპოზიტის) გახსნა/ვადის გაგრძელება/დახურვა **ბანკში** დადგენილი პირობებისა და **ლიმიტების** შესაბამისად;

6. **კლიენტი** წინასწარ აცხადებს 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 (მათ შორის ხმის ბიომეტრიის მეშვეობით) წარმატებით გავლის შემდეგ, **კლიენტის** დავალებით შესრულებულ საბანკო ოპერაციას აქვს მატერიალურ დოკუმენტზე ხელმოწერის ტოლფასი იურიდიული ძალა;

7. **ტელეფონ ბანკით** მომსახურების განხორციელებისას მოპოვებული სატელეფონო ჩანაწერები წარმოადგენს **ბანკის** საკუთრებას.

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 დამატებით განსაზღვროს პირველ პუნქტში მითითებული ნომრის გარდა, სატელეფონო ცენტრთან დასაკავშირებლად სხვა ტელეფონის ნომერი/ნომრები, რომლის შესახებ ინფორმაციის მიღება შესაძლებელია 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 8.3 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. **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.

11. **ბანკი** უფლებამოსილია ნებისმიერ დროს შეიტანოს ცვლილება(ები)/დამატება(ები) საკუთარი შეხედულებისამებრ **ტელეფონ ბანკით** მომსახურების პირობებში.

12. **ტელეფონ ბანკის** მომსახურებით სარგებლობა შეუძლიათ ასევე **კლიენტ(ებ)ს**, რომლებიც **ბანკში** ფიქსირდებიან **ბანკის** კლიენტი იურიდიული პირ(ებ)ის ხელმძღვანელ პირად.

12.1. **კლიენტი** (როგორც იურიდიული პირის უფლებამოსილი წარმომადგენელი) უფლებამოსილია, **ტელეფონ ბანკის** მომსახურების მეშვეობით ისარგებლოს ამ დანართის მხოლოდ 5.1.1 ქვეპუნქტით გათვალისწინებული მომსახურებით.

12.2. მომსახურების მიღებამდე **კლიენტმა** უნდა გაიაროს იდენტიფიკაცია მისივე საიდენტიფიკაციო დოკუმენტის, პირადი ნომრის, ორგანიზაციის სახელწოდების და

საიდენტიფიკაციო კოდის დასახელებით, ასევე **ერთჯერადი კოდის** დადასტურებით, რომელსაც მიიღებს **ფინანსურ ნომერზე**.

13. 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.

14. **ტელეფონ ბანკით** მომსახურება დაუშვებელია:

14.1. მინდობილობის საფუძველზე;

14.2. არასრულწლოვანი ასაკის მქონე **კლიენტ(ებ)ის** შემთხვევებში გარდა 5.1.10, 5.2.7 (მხოლოდ **ბარათის** დაბლოკვა) და 5.2.14 ქვეპუნქტებით გათვალისწინებული მოქმედებებისა;