

სტატუს მომსახურების შესახებ ხელშეკრულება

1. ხელშეკრულების საგანი

1.1. ბანკი, მის მიერ დადგენილი კრიტერიუმების საფუძველზე კლიენტს სთავაზობს პერსონალურ საბანკო მომსახურებას, რაც გულისხმობს პერსონალური ბანკირის მიერ თიბისი სტატუს კლიენტისთვის ბანკში არსებულ ყველა საბანკო პროდუქტთან დაკავშირებით მაქსიმალურად სწრაფ და კომფორტულ საბანკო მომსახურებას, ბანკის მიერ განსაზღვრულ განსაკუთრებულ ფორმატში. თიბისი სტატუს კლიენტი ყველა ცალკეული სახის საბანკო მომსახურებას მიიღებს საბანკო მომსახურების შესახებ შესაბამისი ხელშეკრულებით განსაზღვრული წესითა და მისთვის შეთავაზებული ტარიფებით.

2. მომსახურების აღწერა და პირობები

2.1. ბანკი თიბისი სტატუს კლიენტს მიაწვდის შემდეგი სახის საბანკო მომსახურებას: დისტანციური მომსახურება – იგულისხმება თიბისი სტატუს კლიენტის მიერ, პერსონალური ბანკირისთვის ელ-ფოსტით, მობილურით, ინტერნეტ-ბანკით, მობაილ-ბანკით, SMS კოდითა და სხვა საშუალებებით საბანკო ოპერაციების შესასრულებლად დავალების მიცემა/დადასტურება ბანკის მიერ განსაზღვრული წესებითა და ლიმიტების ფარგლებში.

3. მომსახურების მიღების პირობები

3.1. თიბისი სტატუს მომსახურების შეთავაზება ხდება ბანკის იმ კლიენტებისათვის, რომლებიც აკმაყოფილებენ ბანკის მიერ დადგენილ თიბისი სტატუს მომსახურების შერჩევის კრიტერიუმებს;

3.2. შერჩევის კრიტერიუმის დარღვევის შემთხვევაში თიბისი სტატუს კლიენტს მიეცემა 3 (სამი) თვიანი საშეღავათო პერიოდი, რომლის განმავლობაში მას პერსონალური ბანკირი ისევ მოემსახურება.

3.3. იმ შემთხვევაში, თუ საშეღავათო პერიოდის დასრულებამდე არ მოხდება თიბისი სტატუს კლიენტის შერჩევის კრიტერიუმის აღდგენა, ბანკი უფლებამოსილია ცალმხრივად შეწყვიტოს თიბისი სტატუს მომსახურების შესახებ ხელშეკრულება და აღარ შეთავაზოს კლიენტს მომსახურების განსაკუთრებული პირობები, რის შემდეგაც კლიენტი მიიღებს ბანკში არსებულ სტანდარტულ მომსახურებას.

4. მხარეთა უფლება-მოვალეობები

4.1. თიბისი სტატუს კლიენტს უფლება აქვს:

4.1.1. პერსონალურ ბანკირს მისცეს/დაადასტუროს დავალებები საბანკო ოპერაციების ჩატარების შესახებ წერილობითი ფორმით, ელ-ფოსტით, მობილურით, ინტერნეტ-ბანკით, მობაილ-ბანკით, SMS კოდითა და სხვა საშუალებებით ფიზიკური პირის საბანკო ოპერაციების წარმოების შესახებ გათვალისწინებული წესით.

4.1.2. საკუთარი შეხედულებისამებრ შეარჩიოს ბანკის მიერ შეთავაზებული მომსახურებიდან მისთვის სასურველი საბანკო პროდუქტი, რისთვისაც იგი ავსებს განაცხადის შესაბამის ფორმას;

4.1.3. მოითხოვოს დამატებითი ინფორმაცია ნებისმიერ საბანკო პროდუქტთან ან საბანკო ოპერაციასთან დაკავშირებით;

4.1.4. მიიღოს პერსონალური ბანკირის კონსულტაცია ნებისმიერ საბანკო საკითხთან დაკავშირებით.

4.2. თიბისი სტატუს კლიენტი ვალდებულია:

4.2.1. საბანკო ოპერაციები აწარმოოს ფიზიკური პირის საბანკო ოპერაციების წარმოების შესახებ ხელშეკრულებითა და ბანკის მიერ განსაზღვრული ლიმიტების, პირობებისა და წესების დაცვით;

4.2.2. უზრუნველყოს ბანკში მოუსვლელად ჩატარებული გადარიცხვის/კონვერტაციის ოპერაციების ნამდვილობის (კანონიერების) დამადასტურებელი დოკუმენტების ხელმოწერა ბანკის მიერ ოპერაციის შესრულებიდან არაუგვიანეს 5 (ხუთი) სამუშაო დღისა - იმ შემთხვევაში, თუ დავალება არ იქნება დადასტურებული ელ-ფოსტით, SMS კოდით ან ინტერნეტ-ბანკით ბანკის მიერ განსაზღვრული წესებისა და ლიმიტის ფარგლებში.

4.2.3. უზრუნველყოს ანგარიშის/დეპოზიტის/ბარათის გახსნის/დახურვის/შეწყვეტის და ელექტრონული პროდუქტების რეგისტრაციის/გაუქმების საბუთებზე ხელმოწერა ბანკის მიერ დავალების შესრულებიდან 1 (ერთი) კალენდარული თვის განმავლობაში, თუ დავალება არ იქნება დადასტურებული ელ-ფოსტით, SMS კოდით ან ინტერნეტ-ბანკით ან ხელშეკრულებითა და ბანკის მიერ განსაზღვრული წესებისა და ლიმიტის ფარგლებში.



- 4.2.4. პერსონალური ბანკირის ან ბანკის სხვა დასაქმებულის მოთხოვნის შემთხვევაში მიაწოდოს მოთხოვნის განხორციელების ნამდვილი, დეტალური და ზუსტი ინფორმაცია მის მიერ განხორციელებულ ფინანსურ ოპერაციებთან დაკავშირებით;
- 4.2.5. დაიცვას ამ ხელშეკრულების პირობები;
- 4.2.6. კონფიდენციალურად შეინახოს მასზე გადაცემული კოდები, პაროლები თუ სხვა მაიდენტიფიცირებელი საშუალებები. ამასთან, ამ მუხლით განსაზღვრული ინფორმაციის დაკარგვის ან/და ეჭვის გაჩენის შემთხვევაში დაუყოვნებლივ აცნობოს ბანკს. თუ მესამე პირისთვის ზემოაღნიშნული ინფორმაცია კლიენტის მიზეზით გახდება ცნობილი, ბანკი თავისუფლდება ყოველგვარი პასუხისმგებლობისაგან ამით გამოწვეულ შედეგ(ებ)ზე.
- 4.2.7. ბანკის მოთხოვნის შემთხვევაში პერსონალურ ბანკირს ან ბანკის წარმომადგენელს დაუდასტუროს მის მიერ დისტანციურად გადაცემული საბანკო დავალება, წინააღმდეგ შემთხვევაში ბანკი იტოვებს უფლებას, არ შეასრულოს მსგავსი დავალებები;

4.3. აღნიშნულ ხელშეკრულებაზე ხელმოწერით თიბისი სტატუს კლიენტი აცნობიერებს და ადასტურებს შემდეგ გარემოებებს:

- 4.3.1. მხარეთა შორის ნებისმიერი შეტყობინება ხორციელდება წერილობით, ან მათ შორის გაფორმებული/გასაფორმებელი ხელშეკრულებით გათვალისწინებული სხვა ფორმით. წერილობითი შეტყობინება მხარეს უნდა გადაეცეს შეტყობინების გამგზავნისთვის ცნობილ ბოლო მისამართზე.
- 4.3.2. ბანკს შეუძლია შეტყობინებისთვის გამოიყენოს კომუნიკაციის ნებისმიერი საშუალება (მათ შორის ელექტრონული, ციფრული, სატელეფონო და სხვა).
- 4.3.3. ბანკი პასუხს არ აგებს კლიენტის მიერ ბანკისთვის მიწოდებული საკონტაქტო ინფორმაციის (ელ. ფოსტის ინტერნეტ ბანკის) შესაბამისად გაგზავნილი შეტყობინების ან სხვა ნებისმიერი ინფორმაციის ამსახველი დოკუმენტაციის სხვა პირის მიერ მიღებით გამოწვეულ შედეგ(ებ)ზე.
- 4.3.4. ბანკი პასუხს არ აგებს კლიენტის მიერ ბანკისთვის მიწოდებული საკონტაქტო ინფორმაციის (ელ. ფოსტის ინტერნეტ ბანკის) საშუალებიდან სხვა პირის მიერ გამოგზავნილი შეტყობინების ან სხვა ნებისმიერი ინფორმაციის ამსახველი დოკუმენტაციის ბანკის მიერ მიღებით და შესაბამისად ქმედების განხორციელებით/ქმედების განხორციელებისაგან თავის შეკავებით გამოწვეულ შედეგ(ებ)ზე.
- 4.3.5. ელექტრონული კომუნიკაციის (ელ. ფოსტის, ინტერნეტ ბანკის) საშუალებით ბანკისთვის გაგზავნილ ნებისმიერ შეტყობინებას აქვს კლიენტის მიერ დადასტურებული (წერილობითი ფორმით შესრულებული და ხელმოწერილი) ქაღალდზე დაბეჭდილი საბუთის ტოლფასი იურიდიული ძალა;
- 4.3.6. ამ ხელშეკრულებით კლიენტი აცხადებს თანხმობას, რომ ბანკი უფლებამოსილია მის მიერ ან მასთან განხორციელებული ნებისმიერი სატელეფონო საუბარი (მათ შორის მისი ნებისმიერი მოთხოვნა/განცხადება საბანკო ინფორმაციის მიღების, სერვისით სარგებლობისთვის რეგისტრაციის, რეგისტრირებულ მონაცემებში ცვლილებების შეტანის, საბანკო (მათ შორის საკრედიტო) პროდუქტის მიღების ან/და ოპერაციის განხორციელების შესახებ) დაფიქსირდეს (ჩაიწეროს) ბანკის მონაცემთა ელექტრონულ ბაზაში და დავის შემთხვევაში ასეთ ჩანაწერს (არსებობის შემთხვევაში) ჰქონდეს მტკიცებულებითი ძალა (გამოყენებული იქნეს მტკიცებულებად). სატელეფონო საუბრის ჩანაწერი მიიჩნევა ბანკის საკუთრებად და მისი შექმნიდან სამი წლის გასვლამდე ბანკი ვალდებულია, ბანკისთვის მისაღები ფორმით გააცნოს კლიენტს ჩანაწერი მისი წერილობითი მოთხოვნის მიღებიდან არაუგვიანეს 15 (თხუთმეტი) კალენდარული დღისა.
- 4.3.7. კლიენტის მიერ, განაცხადში დაფიქსირებულ მობილური ტელეფონის ნომერზე გაგზავნილი SMS კოდით, საბანკო ოპერაციების დადასტურებას გააჩნია წერილობითი ფორმით შესრულებული, ქაღალდზე დაბეჭდილი, კლიენტის მიერ ხელმოწერით დადასტურებული საბუთის ტოლფასი იურიდიული ძალა. შესაბამისად საბანკო ოპერაციების კლიენტის მიერ SMS კოდით დადასტურების საკითხი არ შეიძლება გახდეს მხარეთა შორის დავის წარმოშობის წინაპირობა.
- 4.3.8. კლიენტის მიერ საბანკო ოპერაციის შესრულების SMS კოდით დადასტურების შემდეგ კლიენტს უფლება აქვს მოსთხოვოს ბანკს მის მიერ შესრულებული საბანკო ოპერაცი(ებ)ის ტოლფასი იურიდიული ძალის მქონე, ქაღალდზე დაბეჭდილი დოკუმენტის ასლის მისთვის გადაცემა.

4.4. ბანკს უფლება აქვს:

- 4.4.1. არ შეასრულოს ის ოპერაციები, რომლებიც ეწინააღმდეგება ამ და თიბისი სტატუს კლიენტთან დადებული სხვა ხელშეკრულებ(ებ)ის პირობებსა და მოქმედ კანონმდებლობას.
- 4.4.2. მოითხოვოს თიბისი სტატუს კლიენტისაგან ბანკში მოუსვლელოდ შესასრულებელ ოპერაციებთან დაკავშირებით უსაფრთხოების დამატებითი საშუალებების გამოყენება;
- 4.4.3. ნებისმიერ დროს გააუქმოს ამ ხელშეკრულებაში აღწერილი მომსახურება, შეცვალოს მისი პირობები, მახასიათებლები, რაზეც თიბისი სტატუს კლიენტი წინასწარ აცხადებს თანხმობას;
- 4.4.4. დაუკავშირდეს კლიენტს (ტელეფონით, ფაქსით, მობილურით, ელ-ფოსტით, ან კომუნიკაციის სხვა საშუალებით), სხვადასხვა სახის ინფორმაციის მიწოდების მიზნით;
- 4.4.5. ბანკი უფლებამოსილია ცალმხრივად მიიღოს გადაწყვეტილება კლიენტისგან მიღებული დავალების შესრულება/არშესრულების საკითხზე.
- 4.4.6. კლიენტისაგან მიღებული დისტანციური საბანკო დავალებები მის შესრულებამდე გადაამოწმოს კლიენტთან ტელეფონის/სმს-ის , პერსონალური ბანკირის ან ბანკის სხვა წარმომადგენლის მეშვეობით.

4.5. ბანკი ვალდებულია:

- 4.5.1. თიბისი სტატუს კლიენტის მოთხოვნის შემთხვევაში მიაწოდოს მას ინფორმაცია თიბისი სტატუს კლიენტის კონკრეტულ საბანკო პროდუქტთან ან საბანკო ოპერაციასთან დაკავშირებით;
- 4.5.2. თიბისი სტატუს კლიენტს გაუწიოს ხარისხიანი, დროული და კვალიფიციური კონსულტაცია საბანკო პროდუქტებთან დაკავშირებით, მისთვის ყველაზე ოპტიმალური ფინანსური პროდუქტის შერჩევის მიზნით.
- 4.5.3. დაიცვას კონფიდენციალური ინფორმაცია თიბისი სტატუს კლიენტისა და მისი ანგარიშების შესახებ.

5. ხელშეკრულების მოქმედების ვადა და დამატებითი პირობები

- 5.1. ეს ხელშეკრულება მოქმედებს განუსაზღვრელი ვადით.
- 5.2. ამ ხელშეკრულების მოქმედება შეიძლება შეწყდეს მხარეთა ინიციატივით, წინამდებარე ხელშეკრულების პირობების შესაბამისად და/ან მოქმედი კანონმდებლობით გათვალისწინებულ სხვა შემთხვევებში.
- 5.3. ფორს-მაჟორული გარემოებების (კერძოდ წყალდიდობით, მიწისძვრით, ხანძრით, გაფიცვით, სამხედრო მოქმედებით, ბლოკადით, სახელმწიფო ორგანოების აქტებით ან ქმედებებით გამოწვეული გადაულახავი ძალის) დადგომისას მხარე ვალდებულია დაუყოვნებლივ შეატყობინოს ამის შესახებ მეორე მხარეს, თუ ასეთმა გარემოებამ შეიძლება გამოიწვიოს ხელშეკრულებით განსაზღვრული ვალდებულებების შესრულების გადავადება.
- 5.4. ხელშეკრულების ცალმხრივად შეწყვეტის შემთხვევაში ინიციატორი ვალდებულია ამ ხელშეკრულებით განსაზღვრული წესით შეატყობინოს მეორე მხარეს ამის შესახებ მინიმუმ 30 (ოცდაათი) კალენდარული დღით ადრე;
- 5.5. მხარეთა შორის წამოჭრილი ყველა დავა და უთანხმოება გადაწყდება მოლაპარაკების გზით, მხარეთა მიერ აღიარებული ბიზნეს-ეთიკის წესებით. შეთანხმების მიუღწევლობის შემთხვევაში დავას განიხილავს თბილისის საქალაქო სასამართლო.
- 5.6. კანონმდებლობაში მომხდარი ცვლილებების შედეგად ან სხვა მიზეზით ხელშეკრულების რომელიმე პუნქტის მოქმედების შეწყვეტის შემთხვევაში ხელშეკრულების დანარჩენი პუნქტები ძალაში რჩება. ამ ხელშეკრულების რომელიმე პუნქტის ბათილად ცნობა არ იწვევს მთელი ხელშეკრულების, ან მისი სხვა პუნქტების ბათილობას.
- 5.7. ყველა სხვა საკითხი, რაც ამ ხელშეკრულებით არ არის გათვალისწინებული, რეგულირდება საქართველოს მოქმედი კანონმდებლობით.
- 5.8. ბანკის მიერ ამ ხელშეკრულებაში ცვლილებების შეტანა დასაშვებია ცალმხრივად, ბანკის მიერ თიბისი სტატუს კლიენტისთვის ელექტრონული, ციფრული, სატელეფონო, ვებ-გვერდის და სხვა კომუნიკაციის საშუალების გამოყენებით გაგზავნილი შეტყობინების საფუძველზე.

თიბისი სტატუს კლიენტების დისტანციური საბანკო მომსახურების პირობები და ლიმიტები

ოპერაციები, რომელთა შესრულება დაშვებულია ელ. ფოსტით ან ინტერნეტ ბანკით დადასტურებული დავალების შემთხვევაში:

- ანგარიშის, დეპოზიტის გახსნა/დახურვა/შეწყვეტა;
- პლასტიკური ბარათის(ებ)ის დამზადება/განახლება/გაუქმება
- გადარიცხვა/კონვერტაცია საკუთარ ანგარიშებს შორის (ულიმიტო) ბანკის სისტემის შიგნით;
- გადარიცხვა სხვის ანგარიშზე (20,000 ლარი ან ექვივალენტი);
- ბარათზე ვალუტის დამატება; პრიორიტეტის ცვლილება, დაბლოკვა/ბლოკის მოხსნა;
- ელექტრონულ პროდუქტებზე რეგისტრაცია (გარდა: მობაილ ბანკისა და დიჯიპასისა);
- ელექტრონულ პროდუქტების ცვლილება/გაუქმება (გარდა: მობაილ ბანკის, დიჯიპასისა);
- ბარათის უსაფრთხოების სერვისის რეგისტრაცია/გაუქმება;
- ანგარიშის ამონაწერის ფორმირება;
- სატარიფო პაკეტზე რეგისტრაცია/პაკეტის ტიპის ცვლილება, ძირითადი ანგარიშის ცვლილება/სატარიფო პაკეტის გაუქმება;
- სხვადასხვა ტიპის საკრედიტო მომსახურება.