ვებგვერდზე www.tbcbank.ge განთავსებული იურიდიული პირის საბანკო ოპერაციების წარმოების შესახებ ხელშეკრულების (შემდგომში „ხელშეკრულება“) 8.5 პუნქტის შესაბამისად, სს „თიბისი ბანკი“ გთავაზობთ ხელშეკრულებაში შემდეგი ცვლილებების (დამატებების) შეტანას:

<u>**შეიცვალოს ხელშეკრულების მე-3 მუხლის 3.4 პუნქტი და ჩამოყალიბდეს შემდეგი რედაქციით:**</u>
„3.4 ბანკი უფლებამოსილია არ შეასრულოს კლიენტის დავალება და დავალების შეუსრულებლობის შესახებ ნებისმიერი ფორმით შეატყობინოს კლიენტს, მათ შორის იმ შემთხვევაშიც, თუ:“.

<u>**შეიცვალოს ხელშეკრულების მე-12 მუხლის 12.4.1.4 ქვეპუნქტი და ჩამოყალიბდეს შემდეგი რედაქციით:**</u>
„12.4.1.4 ამ ხელშეკრულების მიზნებისათვის „ავტორიზაცია“ („ავტორიზებული ტრანზაქცია“) გულისხმობს ტრანზაქციის დადასტურებას პინ კოდით და/ან ბარათის უკანა მხარეს განთავსებული უსაფრთხოების კოდით და/ან 3D უსაფრთხოების კოდით და/ან ამ რეკვიზიტების ერთობლიობით და/ან ბანკის მიერ დადგენილი სხვა მექანიზმით, რომელიც გადაეცემა უშუალოდ კლიენტს/ბარათის მფლობელს და რომლის კონფიდენციალობაზე / უსაფრთხოდ შენახვაზე პასუხისმგებელია კლიენტი/ბარათის მფლობელი.“

<u>**შეიცვალოს ხელშეკრულების მე-12 მუხლის 12.4.1.5 ქვეპუნქტი და ჩამოყალიბდეს შემდეგი რედაქციით:**</u>
„12.4.1.5 ამ ხელშეკრულების მიზნებისათვის „არაავტორიზებული ტრანზაქცია“ გულისხმობს ტრანზაქციას, რომელიც არ არის შესრულებული კლიენტის/ბარათის მფლობელის ნებართვით (არ არის ავტორიზებული) / შესრულებულია ბარათის ფლობასთან / გამოყენებასთან / უსაფრთხოებასთან და კონფიდენციალობასთან დაკავშირებით წინამდებარე ხელშეკრულებით გათვალისწინებული პირობების/მოთხოვნების კლიენტის/ბარათის მფლობელის მიერ განზრახ დარღვევით და/ან უხეში გაუფრთხილებლობით და/ან კლიენტის/ბარათის მფლობელის ან მესამე პირის მიერ თაღლითური ქმედების / ტრანზაქციის განხორციელებით. იმისათვის, რომ კლიენტის/ბარათის მფლობელის მიერ დასახელებული/იდენტიფიცირებული არაავტორიზებული ტრანზაქცია (მათ შორის არაავტორიზებული ტრანსსასაზღვრო გადახდის ოპერაცია/ტრანზაქცია) ჩაითვალოს ავტორიზებულად, კლიენტი/ბარათის მფლობელი ვალდებულია ბანკს წარუდგინოს აღნიშნულის დასადასტურებლად საკმარისი მტკიცებულებები, რომელთა შესწავლის / ანალიზის შედეგად ბანკი შეძლებს ავტორიზებული ტრანზაქციის სტატუსის დადგენას. სხვა შემთხვევაში (მათ შორის კლიენტის/ბარათის მფლობელის მიერ საკმარისი მტკიცებულებების ბანკისთვის წარუდგენლობის და/ან წინამდებარე ხელშეკრულებით გათვალისწინებული ვადების (ასეთის არსებობისას) დარღვევით წარდგენის შემთხვევაში), ტრანზაქცია ჩაითვლება არაავტორიზებულად.“

<u>**შეიცვალოს ხელშეკრულების მე-12 მუხლის 12.5.1.3 ქვეპუნქტი და ჩამოყალიბდეს შემდეგი რედაქციით:**</u>
„12.5.1.3 ბარათის გამოყენებით შესრულებული ოპერაციების (ტრანზაქციების) არცნობის შემთხვევაში წერილობით მიმართოს ბანკს არაავტორიზებული ოპერაციის განხორციელებიდან (ტრანზაქციიდან / ოპერაციის თანხით ანგარიშის დადებეტებიდან) / არასწორად განხორციელებული ოპერაციის („არასწორად განხორციელებული ოპერაცია“ განიმარტება საქართველოს კანონმდებლობის შესაბამისად) შესრულებიდან (ტრანზაქციიდან / ოპერაციის თანხით ანგარიშის დადებეტებიდან) 13 (ცამეტი) თვის ვადაში, გარდა იმ შემთხვევისა, თუ კლიენტის/ბარათის მფლობელის მიერ წინამდებარე პუნქტით გათვალისწინებული ვადა გაშვებულია კლიენტისგან/ბარათის მფლობელისგან დამოუკიდებელი / ობიექტური მიზეზ(ებ)ით და არა გაუმართლებელი დაყოვნებით (აღნიშნულის

მტკიცების ვალდებულება ეკისრება კლიენტს/ბარათის მფლობელს). მიუხედავად გასაჩივრების ვადის კლიენტის/ბარათის მფლობელის მიერ გაშვებისა/დარღვევისა, ბანკი საკუთარი შესაძლებლობის ფარგლებში გაუწევს დახმარებას კლიენტს/ბარათის მფლობელს არაავტორიზებული ან არასწორად განხორციელებული ოპერაციის შედეგად გადარიცხული თანხ(ებ)ის დაბრუნებაში. კლიენტი ვალდებულია გადაიხადოს ,,ვიზას'' (VISA) და ,,მასთერქარდის'' (MasterCard) მიერ პრობლემის გამოძიებასთან დაკავშირებით დაწესებული დამატებითი მომსახურებების საფასური. ბანკი კლიენტის მიერ გასაჩივრებულ ოპერაციას (საჩივარს) განიხილავს და გადაწყვეტს, საჩივრის წარდგენიდან არაუგვიანეს 20 (ოცი) სამუშაო დღისა. ბანკისგან დამოუკიდებელი მიზეზების გამო ხსენებულ ვადაში საჩივრის განუხილველობის / გადაწყვეტილების მიუღებლობის შემთხვევაში, ბანკი უზრუნველყოფს კლიენტის ინფორმირებას საჩივრის განხილვისა და გადაწყვეტილების მიღების დაგვიანების მიზეზსა და საჩივრის განხილვის / გადაწყვეტილების მიღების ვადის გახანგრძლივებაზე, რომლის ვადა არ უნდა აღემატებოდეს საჩივრის მიღებიდან 55 (ორმოცდათხუთმეტი) სამუშაო დღეს. კლიენტის საჩივარი განიხილება შემდეგი პროცედურის დაცვით: ბანკი, კვირაში ორჯერ ახდენს იმ კლიენტების სიის ფორმირებას - 1) რომლებმაც ბანკში წარადგინეს საბარათე ტრანზაქციის გასაჩივრების / დაუთანხმებლობის/პრობლემური ტრანზაქციის შესახებ განაცხადი, მათი ბანკში მიღებიდან გასულია 25-28 კალენდარული დღე და ბარათის უსაფრთოების ლიმიტის ფარგლებში არ მომხადარა გასაჩივრებული ტრანზაქციის თანხის ანაზღურება; 2) რომელთა განაცხადი გაგზავნილია განხილვაზე საერთაშორისო საგადამხდელო სისტემებში და არ დასრულებულა განხილვა.“

<u>ხელშეკრულების მე-12 მუხლს დაემატოს 12.5.1.3.1 ქვეპუნქტი შემდეგი რედაქციით:</u>

„12.5.1.3.1 ბარათის გამოყენებით შესრულებული არაავტორიზებული ტრანსსასაზღვრო გადახდის ოპერაციების (ტრანზაქციების) არცნობის შემთხვევაში, წერილობით მიმართოს ბანკს ოპერაციის განხორციელებიდან (ტრანზაქციიდან / ოპერაციის თანხით ანგარიშის დადებეტებიდან) 75 (სამოცდათხუთმეტი) დღის ვადაში, გარდა იმ შემთხვევისა, თუ კლიენტის/ბარათის მფლობელის მიერ წინამდებარე პუნქტით გათვალისწინებული ვადა გაშვებულია კლიენტისგან/ბარათის მფლობელისგან დამოუკიდებელი / ობიექტური მიზეზ(ებ)ით და არა გაუმართლებელი დაყოვნებით (აღნიშნულის მტკიცების ვალდებულება ეკისრება კლიენტს/ბარათის მფლობელს). ამ პუნქტის მიზნებისთვის, ტრანსსასაზღვრო გადახდის ოპერაცია წარმოადგენს ისეთ ოპერაციას, რომელიც განხორციელებულია საქართველოში ემიტირებული საბარათე ინსტრუმენტის (პლასტიკური ბარათის) გამოყენებით და მიმღების პროვაიდერი (ექვაირერი) უცხოურ საგადახდო მომსახურების პროვაიდერს წარმოადგენს. გასაჩივრებული ოპერაციის თანხა ბანკის მიერ ანაზღაურებას ექვემდებარება მხოლოდ იმ შემთხვევაში, თუ საჩივარი ბანკში წარმოდგენილია წინამდებარე პუნქტით გათვალისწინებულ ვადაში ან ცალსახად იკვეთება მესამე პირის თაღლითური ქმედება და/ან კლიენტის/ბარათის მფლობელის მიერ შეტყობინებული შემთხვევა შინაარსობრივად და/ან გარემოებებით მსგავსია ბანკის მიერ ბოლო 180 დღის განმავლობაში განხილული იმ შემთხვევისა/შემთხვევებისა, რომლის/რომელთა ფარგლებშიც კლიენტებს/ბარათის მფლობელებს აუნაზღაურდათ არაავტორიზებული ოპერაციის თანხა.“

<u>ხელშეკრულების მე-12 მუხლს დაემატოს 12.5.1.6 ქვეპუნქტი შემდეგი რედაქციით:</u>

„12.5.1.6 აუნაზღაუროს ბანკს არაავტორიზებული გადახდის ოპერაციასთან დაკავშირებული ზიანი, რომელიც გამოწვეულია კლიენტის/ბარათის მფლობელის თაღლითური ქმედებით და/ან ბარათის ფლობასთან / გამოყენებასთან / უსაფრთხოებასთან და კონფიდენციალობასთან დაკავშირებით

წინამდებარე ხელშეკრულებით გათვალისწინებული პირობების/მოთხოვნების კლიენტის/ბარათის მფლობელის მიერ განზრახ დარღვევით და/ან უხეში გაუფრთხილებლობით.“

<u>შეიცვალოს ხელშეკრულების მე-12 მუხლის 12.5.4.3 ქვეპუნქტი და ჩამოყალიბდეს შემდეგი რედაქციით:</u>
„12.5.4.3 ისეთ ოპერაციებზე, რომლებიც შესრულებულია დაკარგული/მოპარული ბარათით, თუ ბარათის მფლობელმა არ უზრუნველყო დაკარგული/მოპარული ბარათის დროული ბლოკირება ან ოპერაციებზე, რომლებიც შესრულებულია მესამე პირის მიერ, თუ ტრანზაქცია ავტორიზებულია ან არაავტორიზებულ ტრანზაქციებზე (წინამდებარე ხელშეკრულების 12.4.1.5 ქვეპუნქტის შესაბამისად).“

<u>ხელშეკრულების მე-12 მუხლს დაემატოს 12.5.7 ქვეპუნქტი შემდეგი რედაქციით:</u>
„12.5.7 კლიენტი/ბართის მფლობელი უფლებამოსილია ბანკისგან მოითხოვოს ანაზღაურების მიღება მიმღების (პირი რომლის სასარგებლოდაც ხორციელდება გადახდის ოპერაცია (ტრანზაქცია)) მიერ ინიცირებულ ავტორიზებულ გადახდის ოპერაციაზე (ტრანზაქციაზე) იმ შემთხვევაში, თუ გადახდის ოპერაციის (ტრანზაქციის) ავტორიზაციისას არ იყო განსაზღვრული ტრანზაქციის ზუსტი თანხა ან ტრანზაქციის თანხა აჭარბებს იმ ოდენობას, რომლის გონივრული მოლოდინიც კლიენტს/ბარათის მფლობელს შეეძლო ჰქონოდა წინა ხარჯვითი თავისებურებიდან და/ან ტრანზაქციის შესაბამისი გარემოებებიდან გამომდინარე (აღნიშნულის მტკიცების ვალდებულება ეკისრება კლიენტს/ბარათის მფლობელს). კლიენტის/ბარათის მფლობელის მიერ ამ პუნქტის შესაბამისად გასაჩივრებული ტრანზაქციის ბანკის მხრიდან ანაზღაურების შემთხვევაში, ასანაზღაურებელი თანხის მაქსიმალური მოცულობა არ იქნება საერთაშორისო საგადახდო სისტემების რეგულაციებით დაშვებულ/განსაზღვრულ ოდენობაზე მეტი.“