

ვებგვერდზე www.tbcbank.ge განთავსებული იურიდიული პირის საბანკო ოპერაციების წარმოების შესახებ ხელშეკრულების (შემდგომში „ხელშეკრულება“) 8.5 პუნქტის შესაბამისად, სს „თიბისი ბანკი“ გათვალისწინებული ხელშეკრულებაში შემდეგი ცვლილებ(ებ)ის / დამატებ(ებ)ის შეტანას:

შეიცვალოს ხელშეკრულების მე-8 მუხლის 8.28 პუნქტი და ჩამოყალიბდეს შემდეგი რედაქციით:

„8.28 კლიენტი აცხადებს და ადასტურებს, რომ თანახმაა, მის მიერ განხორციელებული ნებისმიერი ტრანზაქციის შესახებ ინფორმაცია (მათ შორის საქართველოს ეროვნული ბანკის შესაბამისი სამართლებრივი აქტ(ებ)ით პირდაპირ გათვალისწინებული / მოთხოვნილი ინფორმაცია) და/ან ამონაწერი (ბანკის მიერ განსაზღვრული ფორმით და პირობებით) მიიღოს წინამდებარე ხელშეკრულებით გათვალისწინებული რომელიმე დისტანციური არხით (სატელეფონო სერვისცენტრით / ინტერნეტ-ბანკით / მობაილ-ბანკით და სხვ.) და/ან ბანკის ნებისმიერ ფილიალში / სერვისცენტრში ვიზიტით“.

შეიცვალოს ხელშეკრულების მე-12 მუხლის 12.5.1.3 ქვეპუნქტი და ჩამოყალიბდეს შემდეგი რედაქციით:

„12.5.1.3 ბარათის გამოყენებით შესრულებული ოპერაციების (ტრანზაქციების) არცნობის და/ან ბარათის გამოყენებით შესრულებული ოპერაციების (ტრანზაქციების) კორექტირების მოთხოვნის შემთხვევაში, წერილობით მიმართოს ბანკს არაავტორიზებული ოპერაციის განხორციელებიდან (ტრანზაქციიდან / ოპერაციის თანხით ანგარიშის დადებებიდან) / არასწორად განხორციელებული ოპერაციის („არასწორად განხორციელებული ოპერაცია“ განიშარტება საქართველოს კანონმდებლობის შესაბამისად) შესრულებიდან (ტრანზაქციიდან / ოპერაციის თანხით ანგარიშის დადებებიდან) 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 „მასტერქარდის“ (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 უსაფრთხოების ლიმიტის ფარგლებში არ მომხადარა გასაჩივრებული ტრანზაქციის თანხის ანაზღაურება; 2) რომელთა განაცხადი გაგზავნილია განხილვაზე საერთაშორისო საგადასახდელი სისტემებში და არ დასრულებულა განხილვა. ამასთან, ბანკის მიერ კლიენტისთვის/ბარათის მფლობელისთვის წინამდებარე პუნქტის შესაბამისად გასაჩივრებული

ოპერაციის თანხის ანაზღაურების შემთხვევაში, ბანკი უფლებამოსილია განახორციელოს კლიენტისთვის/ბარათის მფლობელისთვის ანაზღაურებული თანხის დაბლოკვა საჩივრის გადაწყვეტამდე. ამავდროულად, ბანკს არ ეკისრება კლიენტის/ბარათის მფლობელის მიერ გასაჩივრებული ოპერაციის თანხის ანაზღაურების ვალდებულება, თუ ბანკს აქვს კლიენტის/ბარათის მფლობელის მიერ თაღლითური ქმედების განხორციელების ან წინამდებარე ხელშეკრულებით ბარათთან/საბარათე ოპერაციებთან დაკავშირებული ვალდებულებების კლიენტის/ბარათის მფლობელის მიერ განზრახ ან უხეში გაუფრთხილებლობით დარღვევის შესახებ საფუძვლიანი ეჭვი“.

გაუქმდეს ხელშეკრულების მე-12 მუხლის 12.5.2 ქვეპუნქტის არსებული რედაქცია.

ხელშეკრულების მე-12 მუხლის 12.5.3 ქვეპუნქტს რედაქციის უცვლელად მიენიჭოს ნუმერაცია 12.5.2.

ხელშეკრულების მე-12 მუხლის 12.5.3.1 და 12.5.3.2 ქვეპუნქტებს რედაქციის უცვლელად მიენიჭოს ნუმერაცია 12.5.2.1 და 12.5.2.2.

ხელშეკრულების მე-12 მუხლის 12.5.4 ქვეპუნქტს რედაქციის უცვლელად მიენიჭოს ნუმერაცია 12.5.3.

ხელშეკრულების მე-12 მუხლის 12.5.4.1 – 12.5.4.3 ქვეპუნქტებს რედაქციის უცვლელად მიენიჭოს ნუმერაცია 12.5.3.1 – 12.5.3.3.

ხელშეკრულების მე-12 მუხლის 12.5.5 ქვეპუნქტს რედაქციის უცვლელად მიენიჭოს ნუმერაცია 12.5.4.

ხელშეკრულების მე-12 მუხლის 12.5.6 ქვეპუნქტს მიენიჭოს ნუმერაცია 12.5.5 და ჩამოყალიბდეს შემდეგი რედაქციით:

„12.5.5 ამ ხელშეკრულების 12.5.4 ქვეპუნქტის მოქმედება ვრცელდება ყველა ტიპის პლასტიკურ ბარათზე, მათ შორის, პლასტიკურ ბარათებზე „ვიზა“ (VISA) და „მასთერქარდ“ (MasterCard) და სხვა ნებისმიერ პლასტიკურ ბარათზე ისევე, როგორც რომელიმე პლასტიკურ ბარათთან დაკავშირებულ ნებისმიერ საკრედიტო პროდუქტზე.“

ხელშეკრულების მე-12 მუხლის 12.5.7 ქვეპუნქტს მიენიჭოს ნუმერაცია 12.5.6 და ჩამოყალიბდეს შემდეგი რედაქციით:

„12.5.6 კლიენტი/ბარათის 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). ამასთან, თუ ტრანზაქციის თანხა აჭარბებს იმ ოდენობას, რომლის გონივრული მოლოდინიც კლიენტს/ბარათის მფლობელს შეეძლო ჰქონოდა წინა ხარჯვითი თავისებურებიდან და/ან ტრანზაქციის შესაბამისი გარემოებებიდან გამომდინარე, მაგრამ ხსენებული გარემოება/ები გამოწვეულია ვალუტის გადაცვლით, კლიენტი/ბარათის მფლობელი არ არის უფლებამოსილი

ბანკისაგან მოითხოვოს წინამდებარე პუნქტით განსაზღვრულ შემთხვევებში ტრანზაქციის თანხის ანაზღაურება, თუ ვალუტის გადაცვლის კურსი წინასწარ შეთანხმებული იყო კლიენტს/ბარათის მფლობელს და ბანკს / კლიენტის/ბარათის მფლობელის საგადახდო მომსახურების პროვაიდერს შორის“.

ხელშეკრულების მე-12 მუხლის 12.5.7 ქვეპუნქტი ჩამოყალიბდეს შემდეგი რედაქციით:

„12.5.7 წინამდებარე ხელშეკრულების 12.5.6 ქვეპუნქტით გათვალისწინებულ შემთხვევებში, კლიენტი/ბარათის მფლობელი უფლებამოსილია ბანკისგან მოითხოვოს ანაზღაურება საგადახდო ანგარიშ(ებ)ის დადებებიდან არაუგვიანეს 8 (რვა) კვირის განმავლობაში“.

ხელშეკრულების მე-12 მუხლს დაემატოს 12.5.8 ქვეპუნქტი შემდეგი რედაქციით:

„12.5.8 კლიენტს/ბარათის მფლობელს არ აქვს წინამდებარე ხელშეკრულების 12.5.6 ქვეპუნქტით გათვალისწინებული ანაზღაურების მოთხოვნის უფლება, თუ კლიენტმა/ბარათის მფლობელმა ბანკს / კლიენტის/ბარათის მფლობელის საგადახდო მომსახურების პროვაიდერს მისცა თანხმობა გადახდის ოპერაციის შესრულებაზე და/ან მომავალი გადახდის ოპერაციის (ასეთის არსებობის შემთხვევაში) შესახებ ინფორმაცია მხარეთა შორის შეთანხმებული ფორმით/წესით კლიენტისთვის/ბარათის მფლობელისთვის მიწოდებულია ან მხარეთა შორის შეთანხმებული ფორმით/წესით სხვაგვარად ხელმისაწვდომია ბანკის ან გადახდის ოპერაციის (ტრანზაქციის) თანხის მიმღების მიერ ამ გადახდის ვალდებულების თარიღამდე არანაკლებ 2 (ორი) კვირით ადრე“.