

Silk

Silk

იურიდიული პირების საბანკო ოპერაციების წარმოებისა და საბანკო პროდუქტებით
მომსახურების პირობების გენერალური ხელშეკრულება

1. ტერმინთა განმარტებები

- 1.1. წინამდებარე ხელშეკრულებაში ან/და მის ფარგლებში/საფუძველზე გაფორმებულ ხელშეკრულებაში/შეთანხმებაში გამოყენებულ ტერმინებს, თუ კონტექსტიდან სხვა რამ არ გამომდინარეობს ან შესაბამისი ხელშეკრულებით/შეთანხმებით სხვაგვარად არ განისაზღვრება, აქვს შემდეგი მნიშვნელობა:
- 1.1.1. **ბანკი** - სს „სილქ ბანკი“ ს/კ 201955027, სათავო ოფისის მისამართი: საქართველო, ქ. თბილისი, ზაარბრუკენის მოედნი N2, ელექტრონული ფოსტის მისამართი info@silkbank.ge, ვებ-გვერდის მისამართი www.silkbank.ge; ლიცენზიის # N238.
- 1.1.2. **კლიენტი** - პირი, რომლის სახელი/სახელწოდება, სხვა საიდენტიფიკაციო მონაცემი და ინფორმაცია მოცემულია განაცხადში და რომლის სასარგებლოდაც ხორციელდება საბანკო მომსახურება; იგულისხმება იურიდიული პირი, ინდივიდუალური მეწარმე, და სხვა ისეთი ორგანიზაციული წარმონაქმნი რომლებიც არ წარმოადგენს იურიდიულ პირს (მაგ. არარეგისტრირებული კავშირი, ამხანაგობა, ბინის მესაკუთრეთა ამხანაგობა და სხვა);
- 1.1.3. **მხარე/მხარეები** - ბანკი ან/და კლიენტი ან/და ბიზნეს ბარათის მფლობელ(ებ)ი კონტექსტის შესაბამისად;
- 1.1.4. **მესამე პირი** - ნებისმიერი პირი გარდა კლიენტისა და ბანკისა;
- 1.1.5. **საბანკო პროდუქტები/მომსახურება** - წინამდებარე ხელშეკრულების 2.2. პუნქტში მითითებული საბანკო მომსახურების გაწევა/საბანკო პროდუქტებით სარგებლობა, რომელთა ინდივიდუალური პირობები განისაზღვრება წინამდებარე ან/და კლიენტთან გაფორმებული/გასაფორმებელი სხვა ხელშეკრულებით;
- 1.1.6. **დავალება** - საბანკო პროდუქტებით მომსახურების ფარგლებში განხორციელებული ნებისმიერი დავალება/მითითება (წერილობითი ან/და ელექტრონული ან/და დისტანციური საშუალებით), რომელსაც კლიენტი აძლევს ბანკს;
- 1.1.7. **განაცხადი** - კლიენტის მიერ ბანკისადმი მიმართვა ბანკის მიერვე დადგენილი ფორმით (მატერიალური დოკუმენტის ან დისტანციური საბანკო მომსახურების მეშვეობით), რომლითაც კლიენტი გამოხატავს სურვილს/თანხმობას, რომ ბანკმა განაცხადის პირობების შესაბამისად, განახორციელოს ან/და შეაჩეროს/შეწყვიტოს/შეცვალოს საბანკო პროდუქტი/მომსახურება. დისტანციური საბანკო მომსახურების საშუალებით გამოხატულ თანხმობას/განაცხადებას აქვს მატერიალური დოკუმენტის თანაბარი იურიდიული ძალა;
- 1.1.8. **საბანკო ანგარიში (შემდგომში - „ანგარიში“)** - კლიენტის სახელზე ბანკში გახსნილი ფულადი სახსრების აღრიცხვის უნიკალური საშუალება, რომელიც მოიცავს მიმდინარე და საბარეთე ანგარიშებს;
- 1.1.9. **ერთვალუტიანი საბანკო ანგარიში** - ანგარიში, რომელზეც აღრიცხულია ფულადი სახსრები ერთ კონკრეტულ ვალუტაში;
- 1.1.10. **მულტისავალუტო ანგარიში** - კლიენტის სახელზე ბანკში გახსნილი ანგარიში, რომელზეც აღრიცხულია ფულადი სახსრები რამდენიმე ვალუტაში ცალ-ცალკე და რომელიც რაოდენობრივად წარმოადგენს ერთ ანგარიშს;
- 1.1.11. **ამონაწერი** - ინფორმაცია ანგარიშზე ჩატარებული ოპერაცი(ებ)ის და ნაშთ(ებ)ის შესახებ;
- 1.1.12. **გადახდის ოპერაცია** - კლიენტის ან მიმღების მიერ ინიცირებული ფულადი სახსრების განთავსების, ჩარიცხვის, გადარიცხვის ან გატანის ოპერაცია;
- 1.1.13. **საგადახდო დავალება** - კლიენტის ან მიმღების მიერ ბანკისათვის მიცემული დავალება გადახდის ოპერაციის განხორციელების თაობაზე;
- 1.1.14. **უაქცეპტო წესით თანხების ჩამოჭრა** - ბანკის მიერ კლიენტის თანხმობის (ნებართვის) გარეშე კლიენტის ანგარიშიდან თანხების ჩამოჭრა;

- 1.1.15. **საბანკო ბარათი (შემდგომში - „ბარათი“)** - ბანკის მიერ კლიენტისთვის დამზადებული საგადახდო ინსტრუმენტი, რომელიც ბანკის საკუთრებაა და განკუთვნილია კლიენტის მიერ სხვადასხვა საბანკო ოპერაციების საწარმოებლად;
- 1.1.16. **ბიზნეს ბარათი** - საბანკო ბარათი, რომლის საშუალებითაც კლიენტის ანგარიშიდან ბარათის მფლობელი განკარგავს კლიენტის სახსრებს და აწარმოებს კანონმდებლობით ნებადართულ ოპერაციებს. ბარათზე, ასახულია მფლობელის სახელი და გვარი. შესაძლებელია ასახული იყოს კლიენტის დასახელებაც. ასევე, ბარათის მფლობელის სახელი და გვარი ჩაწერილია ბარათის მაგნიტურ ზოლზე ან/და მიკროჩიპში;
- 1.1.17. **პინ-კოდი** - ბარათის თანმხლები პერსონალური, კონფიდენციალური კოდი, რომელიც ბარათთან ერთად წარმოადგენს ბარათის მფლობელის ელექტრონულ იდენტიფიკატორს (კლიენტის საიდენტიფიკაციო ოთხნიშნა კოდი);
- 1.1.18. **სტოპ-სია** - ბარათების საერთაშორისო ან ლოკალური სია, რომლებზედაც გადახდის ოპერაციების განხორციელება დაუშვებელია და ვრცელდება მომსახურების განსაკუთრებული რეჟიმი;
- 1.1.19. **ავტორიზაცია** - კლიენტის თანხმობა გადახდის ოპერაციის განხორციელებაზე, თუკი საქართველოს კანონმდებლობით სხვა რამ არ არის გათვალისწინებული;
- 1.1.20. **საგადახდო ინსტრუმენტი** - ტექნიკური საშუალება ან/და ბანკსა და კლიენტს შორის შეთანხმებული პროცედურების ერთობლიობა, რომლის მეშვეობითაც კლიენტი ახდენს საგადახდო დავალების ინიცირებას;
- 1.1.21. **ავტომატური გადარიცხვები (გადახდები)** - ბანკის მიერ კლიენტის ანგარიშიდან კლიენტის დავალების საფუძველზე განხორციელებული რეგულარული გადარიცხვები/გადახდები;
- 1.1.22. **დისტანციური საბანკო მომსახურება** - კლიენტსა და ბანკს შორის ურთიერთობა ბანკში მოუსვლელად, სატელეფონო, ინტერნეტბანკის ან/და კომუნიკაციის სხვა საშუალებით, მათ შორის, ელ. ფოსტით, მოკლე ტექსტური შეტყობინებით (შემდგომში - „SMS მომსახურება“), ბანკომატით, სწრაფი გადახდის აპარატით;
- 1.1.23. **ინტერნეტბანკი** - მომსახურება, რომლითაც შესაძლებელია კლიენტის მიერ დისტანციურად (ბანკში გამოუცხადებლად) ბანკის სპეციალურ ვებ-გვერდზე www.silkonline.ge ბანკის მიერ განსაზღვრული სხვადასხვა ოპერაციების წარმოება, ბანკის მიერ დადგენილი წესებით;
- 1.1.24. **დიჯიპასი** - ელექტრონული მოწყობილობა, რომელიც გადაეცემა კლიენტს და რომელიც აგენერირებს ერთჯერად კოდებს, რაც თავის მხრივ გამოიყენება ინტერნეტბანკში ავტორიზაციისა და ოპერაციების განხორციელებისათვის.
- 1.1.25. **ელექტრონული საგადახდო საბუთი** - კლიენტის ან/და ბანკის მიერ ფორმირებული ელექტრონული საბუთი, რომელიც წარმოადგენს კლიენტის ანგარიშზე ოპერაციის შესრულების საფუძველს;
- 1.1.26. **კომერციული კურსი** - უცხოური ვალუტის ყიდვა-გაყიდვისთვის დადგენილი კურსი, რომელსაც ადგენს ბანკი საქართველოს ეროვნული ბანკის ოფიციალურ გაცვლით კურსზე დაყრდნობით;
- 1.1.27. **სპეციალური კურსი (შემდგომში - სპეც. კურსი)** - უცხოური ვალუტის ყიდვა-გაყიდვისთვის კონკრეტული კლიენტისთვის ინდივიდუალურად დადგენილი კურსი, რომელსაც ადგენს ბანკი საქართველოს ეროვნული ბანკის ოფიციალურ გაცვლით კურსზე და კომერციულ კურსზე დაყრდნობით;
- 1.1.28. **კონვერტაცია** - ერთი ვალუტის სანაცვლოდ სხვა ვალუტის შეძენა;
- 1.1.29. **საკომისიო** - ბანკის მიერ კლიენტისათვის ნებისმიერი საბანკო პროდუქტით სარგებლობისათვის დაწესებული გადასახადი, მომსახურების საფასური, რომლის ოდენობა და გადახდის პირობები განისაზღვრება ბანკში დადგენილი პირობების შესაბამისად ან/და კონკრეტული საბანკო პროდუქტის ხელშეკრულებით;
- 1.1.30. **FATCA** - უცხოური ანგარიშის საგადასახადო შესაბამისობის აქტი;
- 1.1.31. **პროვაიდერი** - კომპუნალური, საკომუნიკაციო ან სხვა ტიპის მომსახურების მიმწოდებელი კომპანია;

- 1.1.32. **საბანკო დღე** - დღე (შაბათის, კვირის ან კანონმდებლობით განსაზღვრული ოფიციალური დასვენების დღეების გარდა), როდესაც ბანკი ღიაა და ახორციელებს ჩვეულებრივ საქმიანობას;
- 1.1.33. **საოპერაციო დღე** - საბანკო დღის მონაკვეთი საბანკო დღის დაწყებიდან იმავე დღის 16:00 საათამდე.
- 1.1.34. **ავთენტიფიკაციის ელემენტი** — შეიცავს შემდეგი ტიპის კომპონენტებს:
- 1.1.34.1. **ცოდნის კატეგორიის ელემენტი** — ინფორმაცია, როგორიც არის პაროლი, პასჟოდი ან სხვა ნებისმიერი მონაცემი, რომელიც ექსკლუზიურად კლიენტისთვის არის ცნობილი და რომლის საფუძველზეც ბანკს შეუძლია განახორციელოს ძლიერი ავთენტიფიკაცია;
- 1.1.34.2. **ფლობის კატეგორიის ელემენტი** — ნებისმიერი ისეთი მონაცემი, რომელსაც მხოლოდ კლიენტი ფლობს, მათ შორის ერთჯერადი კოდი, მობილური მოწყობილობა ან/და ინტერნეტ ბრაუზერი, რომელსაც კლიენტმა მიაწიჭა სანდო მოწყობილობის სტატუსი და რომელიც ბანკს შეუძლია გამოიყენოს ძლიერი ავთენტიფიკაციისთვის;
- 1.1.34.3. **უნიკალურობის კატეგორიის ელემენტი** — კლიენტის თითის ანაბეჭდი, სახე ან ნებისმიერი სხვა უნიკალური მახასიეთებელი, რომელიც ბანკს შეუძლია გამოიყენოს ძლიერი ავთენტიფიკაციისთვის.
- 1.1.35. **ძლიერი ავთენტიფიკაციით ავტორიზაცია** - ავტორიზაცია, რომელიც შესრულებულია ძლიერი ავთენტიფიკაციით
- 1.1.36. **ძლიერი ავთენტიფიკაცია** - პროცესი, რომელიც გულისხმობს კლიენტის მიერ ავტორიზაციისას ან/და დისტანციური საბანკო მომსახურების მიღებისას ან/და ოპერაციის მათ, შორის გადახდის ოპერაციის დადასტურებისას ავთენტიფიკაციის ელემენტებიდან მინიმუმ ორი კატეგორიის ელემენტის გამოყენებას.
- 1.1.37. **გადახდის ოპერაციის ავტორიზაცია / საგადახდო დავალების ავტორიზაცია** — კლიენტის მიერ ბანკისადმი გაცემული თანხმობა, რომელიც საშუალებას აძლევს ბანკს განახორციელოს შესაბამისი საგადახდო დავალება და დაასრულოს გადახდის ოპერაცია.
- 1.1.38. **არაავტორიზებული გადახდის ოპერაცია/არაავტორიზებული საგადახდო დავალება** - საგადახდო დავალება/გადახდის ოპერაცია რომელიც არ არის შესრულებული გადახდის ოპერაციის ავტორიზაციის ან/და საგადახდო დავალების ავტორიზაციის საფუძველზე.
- 1.1.39. **ნომინალური მფლობელობის ანგარიში** – ერთობლივი ან სეგრეგირებული ანგარიში, რომელიც გახსნილია ბანკის მიერ ნომინალური ანგარიშის მფლობელი პირის სახელზე, მისი კლიენტის/კლიენტების ფულადი სახსრების აღრიცხვისა და მართვის მიზნით.
- 1.1.40. **ნომინალური მფლობელობის ერთობლივი ანგარიში** - საბანკო ანგარიში, რომელზეც ნომინალური ანგარიშის მფლობელი პირი ერთიანად აღრიცხავს მის ერთზე მეტი კლიენტის ფულადი სახსრებს, საკუთარი სახსრებისაგან განცალკევებით.
- 1.1.41. **ნომინალური მფლობელობის სეგრეგირებული ანგარიში** - საბანკო ანგარიში, რომელზეც ნომინალური ანგარიშის მფლობელი პირი ცალ-ცალკე აღრიცხავს თითოეული კლიენტის ფულადი სახსრებს, ისე რომ თითოეული კლიენტის თანხები იდენტიფიცირებადია და სხვა კლიენტების თანხებისგან განცალკევებულია.
- 1.1.42. **ნომინალური ანგარიშის მფლობელი პირი** - ბანკის კლიენტი, რომელიც მოქმედებს საკუთარი სახელით, მაგრამ თავისი ერთი ან მეტი კლიენტის ინტერესების შესაბამისად განკარგავს ნომინალურ ანგარიშზე განთავსებულ ფულადი სახსრებს. ნომინალური ანგარიშის მფლობელი პირი არ არის ამ ფულადი სახსრების ბენეფიციარი მფლობელი და პასუხისმგებელია კანონმდებლობის შესაბამისად ბენეფიციარ კლიენტებთან დაკავშირებული ვალდებულებების შესრულებაზე.
- 1.1.43. **ანგარიშგების საერთო სტანდარტი (CRS)** – წარმოადგენს საერთაშორისო სტანდარტს, რომლის მიხედვითაც ბანკი ვალდებულია შეაგროვოს და გადასცეს კლიენტისა და მისი მაკონტროლებელი პირების შესახებ ინფორმაცია შესაბამის საგადასახადო ორგანოებს მათი საგადასახადო რეზიდენტობის დასადგენად.

- 1.1.44. **ხელშეკრულება** – ნიშნავს (i) კლიენტის მიერ ბანკისთვის წარდგენილ განაცხადს; (ii) გენერალურ ხელშეკრულებას; (iii) მხარეთა შორის დადებულ ნებისმიერი დაკავშირებულ ხელშეკრულებებს, მათი არსებობის შემთხვევაში; და (iv) ბანკს და კლიენტს შორის გაფორმებული ნებისმიერი საბანკო პროდუქტის/მომსახურების სპეციალური კლიენტზე მორგებული პირობები (v) ყველა შესაბამისი საბანკო მომსახურების/პროდუქტის ტარიფები/საკომისიოები (vi) ყველა შესაბამის დამატებით დანართსა და/ან განაცხადს, რომლებიც დაიდება მომავალში, მათ შორის ასეთ დოკუმენტებში პერიოდულად შეტანილი ცვლილებები და დამატებები.
- 1.1.45. **გენერალური ხელშეკრულება**- იურიდიული პირების საბანკო ოპერაციების წარმოებისა და საბანკო პროდუქტებით მომსახურების წინამდებარე გენერალური ხელშეკრულება.
- 1.1.46. **ბანკის ვებ-გვერდი** - www.silkbank.ge.

2. ხელშეკრულების საგანი

- 2.1. წინამდებარე ხელშეკრულებით განსაზღვრულია ზოგადი პირობები, რომლებიც არეგულირებს მხარეთა პასუხისმგებლობასა და უფლება-მოვალეობებს კლიენტის მიერ საბანკო პროდუქტებით/მომსახურებით სარგებლობის პროცესში.
- 2.2. წინამდებარე ხელშეკრულებაში მოცემულია შემდეგი საბანკო პროდუქტებით/მომსახურებით სარგებლობის ზოგადი პირობები:
- 2.2.1. საბანკო ანგარიშით მომსახურება;
 - 2.2.2. ბიზნეს ბარათით მომსახურება;
 - 2.2.3. ინტერნეტბანკით მომსახურება;
 - 2.2.4. სატელეფონო მომსახურება;
 - 2.2.5. SMS მომსახურება;
 - 2.2.6. ავტომატური გადარიცხვები/გადახდები;
 - 2.2.7. სახელფასო პროექტი;
- 2.3. ამ ხელშეკრულებაში აღწერილ ცალკეულ მომსახურებათა/პროდუქტების მისაღებად კლიენტი ბანკს მიმართავს შესაბამისი წერილობითი განაცხადით (ან ამ ხელშეკრულებით გათვალისწინებული სხვა ფორმით), რომლითაც ის იმავდროულად ადასტურებს, რომ დეტალურად იცნობს ამ ხელშეკრულების ყველა პირობას, ეთანხმება და უერთდება მას. იმ შემთხვევაში, თუ კლიენტი არ სარგებლობს რომელიმე საბანკო პროდუქტით/მომსახურებით, მასზე არ ვრცელდება აღნიშნული პროდუქტის/მომსახურების შესაბამისი პუნქტ(ებ)ი. შესაბამისი პირობები ამოქმედდება კონკრეტული საბანკო პროდუქტით/მომსახურებით სარგებლობის უფლების მინიჭებასთან ერთად.
- 2.4. კლიენტის განაცხადის განხილვის შედეგად ბანკი იღებს გადაწყვეტილებას გაუწიოს თუ არა კლიენტს შესაბამისი მომსახურება.
- 2.5. ბანკი უფლებამოსილია, კლიენტს უარი განუცხადოს მომსახურების გაწევაზე უარის მიზეზ(ებ)ის განმარტების გარეშე (გარდა კანონმდებლობით პირდაპირ გათვალისწინებული შემთხვევებისა).
- 2.6. ბანკი უფლებამოსილია, გადაწყვეტილების მისაღებად კლიენტს მოსთხოვოს დამატებითი ინფორმაციისა და/ან დოკუმენტაციის წარდგენა. კლიენტის მიერ განაცხადის შევსება, აგრეთვე დამატებითი დოკუმენტაციის ბანკისათვის წარდგენა არ ავალდებულებს ბანკს გაუწიოს კლიენტს წინამდებარე ხელშეკრულებით გათვალისწინებული რომელიმე მომსახურება.
- 2.7. წინამდებარე ხელშეკრულების 2.4 პუნქტით გათვალისწინებული გადაწყვეტილების მიღების შემდეგ, მხარეებმა შესაძლებელია ბანკის მოთხოვნით გააფორმონ სხვა დამატებითი ხელშეკრულება/შეთანხმება,

რომელიც იქნება ამ ხელშეკრულების განუყოფელი ნაწილი და რომლითაც განისაზღვრება, როგორც კონკრეტული საბანკო პროდუქტის/მომსახურების ინდივიდუალური პირობები, ასევე მხარეთა დამატებითი უფლება-მოვალეობები.

- 2.8. თითოეულ საბანკო პროდუქტზე/მომსახურებაზე ან/და ამ ხელშეკრულების საფუძველზე/ფარგლებში გაფორმებულ ნებისმიერ ხელშეკრულებაზე/შეთანხმებაზე სრულად ვრცელდება წინამდებარე ხელშეკრულების პირობები, შესაბამისი საბანკო პროდუქტისთვის/მომსახურებისთვის არსებულ ან/და ცალკეულ ხელშეკრულებით/შეთანხმებით განსაზღვრულ თავისებურებათა გათვალისწინებით.
- 2.9. საბანკო პროდუქტებთან/მომსახურებასთან დაკავშირებით გაფორმებული ხელშეკრულებები/შეთანხმებები, განაცხადები და დანართები წარმოადგენს წინამდებარე ხელშეკრულების განუყოფელ ნაწილს. წინამდებარე ხელშეკრულებასა და მის საფუძველზე გაფორმებულ კონკრეტულ ხელშეკრულებას/შეთანხმებას/დანართს შორის წინააღმდეგობის (წინააღმდეგობა გულისხმობს ერთმანეთის გამომრიცხავ დებულებებს და არ გულისხმობს ერთმანეთის შემავსებელ დებულებებს) შემთხვევაში უპირატესობა მიენიჭება კონკრეტულ ხელშეკრულებას/შეთანხმებას/დანართს იმ საკითხებთან მიმართებაში, რომელთა დასარეგულირებლად დადებულია ამგვარი ხელშეკრულება/შეთანხმება.
- 2.10. კლიენტის/უფლებამოსილი წარმომადგენლის მიერ დისტანციური საბანკო მომსახურების საშუალებით გაცემული დასტური/განაცხადი საბანკო პროდუქტის/მომსახურების ან/და ხელშეკრულების/შეთანხმების პირობებზე, ასევე დისტანციური საშუალებით ბანკისთვის მიცემული დავალება, უთანაბრდება შესაბამის ხელშეკრულებაზე/შეთანხმებაზე/დავალებაზე კლიენტის ხელმოწერას და აღნიშნული განაცხადი/ხელშეკრულება/შეთანხმება/დავალება ჩაითვლება სამართლებრივი ძალის მქონედ ბანკის მიერ დისტანციური საბანკო მომსახურების მეშვეობით კლიენტის/უფლებამოსილი წარმომადგენლის დასტურის მიღების მომენტიდან. ამასთან, კლიენტი აცნობიერებს, რომ დისტანციური საბანკო მომსახურების საშუალებით კლიენტის/უფლებამოსილი წარმომადგენლის დავალების შესასრულებად ბანკს შესაძლოა დასჭირდეს რამდენიმე ოპერაციის შესრულება, რაზეც კლიენტი წინასწარ აცხადებს თანხმობას.
- 2.11. წინამდებარე გენერალური ხელშეკრულების მიზნებისათვის, საქართველოს კანონმდებლობით დადგენილი წესით რეგისტრირებული ინდივიდუალური მეწარმე ან/და სხვა ისეთი ორგანიზაციული წარმონაქმნი რომლებიც არ წარმოადგენს იურიდიულ პირს (მაგ. არარეგისტრირებული კავშირი, ამხანაგობა, ბინის მესაკუთრეთა ამხანაგობა, და სხვა) ჩაითვლება ამ ხელშეკრულების „კლიენტად“ და ექვემდებარება ამ ხელშეკრულებით იურიდიული პირებისთვის დადგენილ სახელშეკრულებო რეჟიმს იმდენად, რამდენადაც ეს აუცილებელია სახელშეკრულებო ურთიერთობის რეგულირებისათვის. შესაბამისად, ამ გენერალური ხელშეკრულების ყველა დებულება, ყოველგვარი შეზღუდვის გარეშე, ვრცელდება ამ პირებზეც, თუ ამ ხელშეკრულებით ან საქართველოს კანონმდებლობის იმპერატიული ნორმით სხვა რამ არ არის განსაზღვრული. წინამდებარე მუხლი არ გულისხმობს, რომ აღნიშნული პირები ავტომატურად სარგებლობენ ამ გენერალური ხელშეკრულების ყველა პროდუქტითა და მომსახურებით. თუ რომელიმე საბანკო პროდუქტი ან მომსახურება თავისი შინაარსით არ ვრცელდება ამ პირებზე, ან შესაბამისი პროდუქტის პირობებით პირდაპირ არის დადგენილი, რომ აღნიშნული პირობები ვერ სარგებლობენ კონკრეტული პროდუქტით/მომსახურებით, ან/და დადგენილია სუბიექტთა ჩამონათვალი ან კვალიფიკაციის კრიტერიუმები, თითოეულ კონკრეტულ შემთხვევაში აღნიშნული პროდუქტის/მომსახურების გამოყენების უფლებას კონკრეტული კლიენტისთვის საბოლოოდ განსაზღვრავს ბანკი საკუთარი ერთპიროვნული შეუზღუდავი დისკრეციით, მათ შორის დამატებითი წინაპირობების, ლიმიტებისა და შეზღუდვების დაწესებით ან სარგებლობაზე უარის თქმით. აღნიშნული დათქმა არ წარმოშობს ბანკის ვალდებულებას უზრუნველყოს რომელიმე პროდუქტის/მომსახურების ხელმისაწვდომობა აღნიშნული პირებისთვის თუნდაც მათ მიერ ზოგადი კრიტერიუმების დაკმაყოფილების შემთხვევაში.

- 2.12. ბანკი და კლიენტი უფლებამოსილი არიან, გააფორმონ ნებისმიერი ისეთი საბანკო პროდუქტით სარგებლობის/მომსახურების ხელშეკრულება, რომელიც წინამდებარე ხელშეკრულებაში არ არის გათვალისწინებული.
- 2.13. ბანკის საზედამხედველო ორგანოს წარმოადგენს საქართველოს ეროვნული ბანკი, რომლის მისამართია - ქ. თბილისი, სანაპიროს ქუჩა N2, ხოლო ვებ-გვერდის მისამართია - www.nbg.gov.ge.
- 2.14. საქართველოს ეროვნული ბანკი არ არის პასუხისმგებელი ბანკის მიერ ნაკისრი ვალდებულებების არაჯეროვან შესრულებაზე.
- 2.15. ამ მუხლით განსაზღვრული საბანკო პროდუქტებისა და მომსახურებების ჩამონათვალი არ წარმოადგენს ამომწურავ სიას. ბანკს თავისი შეხედულებისამებრ აქვს უფლება ნებისმიერ დროს დაამატოს ახალი საბანკო პროდუქტი ან მომსახურება, მათ შორის, ინდივიდუალურად შესთავაზოს კლიენტს კონკრეტული საბანკო პროდუქტი ან მომსახურება, რაც არ საჭიროებს გენერალურ ხელშეკრულებაში ცალკე ცვლილების შეტანას.

3. ტარიფები, საკომისიოები და ჯარიმები

- 3.1. წინამდებარე ხელშეკრულებით განსაზღვრული საბანკო პროდუქტებით/მომსახურებით სარგებლობისათვის კლიენტი ვალდებულია, გადაუხადოს ბანკს საკომისიო/მომსახურების საფასური, რომლის ოდენობა განისაზღვრება ოპერაციის შესრულების ან/და მომსახურების გაწევის დროისათვის ბანკის მიერ დადგენილი ტარიფების ან/და ბანკის მიერ განსაზღვრული ინდივიდუალური ტარიფების შესაბამისად. ასევე, ხელშეკრულებით განსაზღვრული საბანკო პროდუქტებით/მომსახურებით სარგებლობის პირობების დარღვევის შემთხვევაში კლიენტი ვალდებულია გადაიხადოს ჯარიმები და პირგასამტეხლოები (ასეთის არსებობის შემთხვევაში), ბანკის მიერ დადგენილი წესების შესაბამისად.
- 3.2. ინფორმაცია დადგენილი ტარიფების, საკომისიოების, ჯარიმების და პირგასამტეხლოების და მათი გადახდის წესების შესახებ მოცემულია შესაბამისი ბანკის ვებ-გვერდზე <https://silkbank.ge/iuridiuli-piri/> რომელიც წარმოადგენს წინამდებარე ხელშეკრულების განუყოფელ ნაწილს. ამასთან, კლიენტი ვალდებულია, საბანკო ოპერაციების განხორციელებამდე ბანკის ფილიალებში/სერვისცენტრებში ან/და ვებ-გვერდის მეშვეობით გაეცნოს შესაბამისი ოპერაციისთვის/მომსახურებისთვის დადგენილ ტარიფებს. ბანკის მიერ კლიენტის მოთხოვნით ოპერაციის შესრულების შეჩერების ან შეწყვეტის, ასევე, ბანკისგან კლიენტისთვის ნებისმიერი მომსახურების შეწყვეტის შემთხვევაში, კლიენტს არ დაუბრუნდება მის მიერ ბანკისთვის გადახდილი მომსახურების საფასური, გარდა იმ შემთხვევებისა, როდესაც ასეთი დაბრუნება პირდაპირ გათვალისწინებულია მოქმედი კანონმდებლობით ან წინამდებარე ხელშეკრულებით.
- 3.3. ბანკი უფლებამოსილია, ცალმხრივად შეცვალოს მოქმედი ტარიფები და მათი გადახდის წესები, რომლის შესახებაც კლიენტს ეცნობება წინასწარ წინამდებარე ხელშეკრულებით გათვალისწინებული წესით.

4. საბანკო ანგარიშით მომსახურება

- 4.1. საბანკო ანგარიშის გახსნა
- 4.1.1. წინამდებარე ხელშეკრულებით განსაზღვრული საბანკო ოპერაციების საწარმოებლად და საბანკო პროდუქტებით სარგებლობისათვის ბანკი კლიენტს უხსნის ანგარიშ(ებ)ს. კლიენტს შეუძლია სარგებლობდეს ერთი ან რამდენიმე საბანკო ანგარიშით.
- 4.1.2. ანგარიშ(ებ)ი იხსნება კლიენტის განაცხადის, კანონმდებლობით დადგენილი და ბანკის მიერ მოთხოვნილი დოკუმენტ(ებ)ის წარმოდგენის საფუძველზე, რომელთა უტყუარობაზეც პასუხისმგებელია კლიენტი. ამასთან, ბანკი უფლებამოსილია, ნებისმიერ დროს მოითხოვოს დამატებითი დოკუმენტაცია.

დოკუმენტაციის წარმოდგენა არ წარმოშობს ბანკის ვალდებულებას გაუხსნას კლიენტს ანგარიში და გაუწიოს შესაბამისი მომსახურება.

- 4.1.3. უცხოურ ვალუტაში ანგარიშის გახსნის შემთხვევაში, კლიენტს ეხსნება მიმდინარე ანგარიში ლარში, თუკი მას არ აქვს ანგარიში ეროვნულ ვალუტაში.
- 4.2. **ანგარიშზე საბანკო ოპერაციების წარმოება**
- 4.2.1. კლიენტის ანგარიშზე ფულადი სახსრები შეიძლება განთავსდეს როგორც უნაღდო ანგარიშსწორებით, ისე ნაღდი ანგარიშსწორებით.
- 4.2.2. ბანკის მიერ ანგარიშ(ებ)იდან ფულადი სახსრების ჩამოწერა, როგორც წესი, ხორციელდება კლიენტის თანხმობის, ნებართვის, დავალების ან მოთხოვნის საფუძველზე, წინამდებარე ხელშეკრულებით ან/და კანონმდებლობით გათვალისწინებული წესით.
- 4.2.3. კლიენტის ანგარიშ(ებ)ზე შეტანილი ან/და ჩარიცხული თანხ(ებ)ის ასახვას ან კლიენტის ანგარიშიდან თანხ(ებ)ის გადარიცხვას ბანკი უზრუნველყოფს შესაბამისი დავალების ბანკის მიერ მიღებიდან არაუგვიანეს მომდევნო საბანკო დღისა ან/და კანონმდებლობით გათვალისწინებულ ვადებში.
- 4.2.4. საგადახდო დავალების მიღების დროდ ითვლება მომენტი, როდესაც ბანკი მიიღებს საგადახდო დავალებას, მიუხედავად იმისა, ის ინიცირებულია კლიენტის თუ მიმღების მიერ.
- 4.2.5. საოპერაციო დღის გასვლის შემდეგ ბანკის მიერ კლიენტისგან მიღებული დავალებები ითვლება მეორე საბანკო დღეს მიღებულად, რაც არ წარმოადგენს შეზღუდვას ბანკისთვის საგადახდო დავალების წარმოდგენის დღესვე შეასრულოს საგადახდო დავალება.
- 4.2.6. დაუშვებელია საგადახდო დავალების ნაწილობრივ შესრულება.
- 4.2.7. გადახდის ოპერაციის შესრულებისათვის აუცილებელია კლიენტის მხრიდან თანხმობის გამოხატვა, რაც გულისხმობს კლიენტის მხრიდან საგადახდო დავალებაზე ხელმოწერას ან თანხმობის გამოხატვას დისტანციური საბანკო მომსახურების საშუალებით (ინტერნეტბანკის ან/და სხვა საშუალებით ბანკისთვის საბანკო ოპერაციის შესრულების დავალების მიცემა ან კლიენტის მიერ შესაბამისი ოპერაციის შესრულება, განიხილება როგორც საგადახდო დავალება). შესაბამის საგადახდო დავალებაზე თანხმობის გამოხატვისას, კლიენტი ადასტურებს საგადახდო დავალებაში მითითებული მონაცემების სიზუსტეს და ბანკისთვის მიცემული დავალების მის ნებასთან სრულ შესაბამისობას, რისთვისაც შემდგომი პასუხისმგებლობა ეკისრება კლიენტს.
- 4.2.8. კლიენტს უფლება აქვს გააუქმოს ბანკისთვის მიცემული საგადახდო დავალება იმ შემთხვევაში, თუ გადარიცხვა ჯერ არ შესრულებულა (რაც გულისხმობს, თანხის კლიენტის ანგარიშიდან ჩამოწერას) და აღნიშნული არ ეწინააღმდეგება იმ ვალდებულების არსს, რომლის შესასრულებლადაც ის გაიცა ან საქართველოს მოქმედ კანონმდებლობას.
- 4.2.9. კლიენტი ინფორმირებულია, რომ ბანკის მიერ საგადახდო დავალებაზე აღნიშვნის „საგადახდო დავალება არ ექვემდებარება გადამხდელის მიერ გაუქმებას ან გამოთხოვას“ გაკეთების შემთხვევაში კლიენტს არ აქვს უფლება გამოითხოვოს საგადახდო დავალება.
- 4.2.10. საგადახდო დავალების ბანკის მიერ მიღების, უარყოფის ან/და შესრულების შეუძლებლობის თაობაზე, კლიენტის ინფორმირება მოხდება ბანკის მიერ განსაზღვრული წესით/ფორმით.
- 4.2.11. ბანკი უფლებამოსილია, არ მიიღოს შესასრულებლად დავალება ან/და უარი განაცხადოს დავალების შესრულებაზე თუ:
 - 4.2.11.1. ვერ ხდება კლიენტის/დავალების წარმომდგენის სრულფასოვანი იდენტიფიკაცია;
 - 4.2.11.2. დავალება არ შეესაბამება კანონმდებლობით დადგენილ მოთხოვნებს ან/და ბანკში დადგენილ წესებსა და პროცედურებს;
 - 4.2.11.3. დავალება შეიცავს არაზუსტ ინფორმაციას/მონაცემებს;

- 4.2.11.4. დავალების შესრულებისათვის ანგარიშზე არსებული თანხა, საკომისიოს ჩათვლით, არ არის საკმარისი, დავალების შესასრულებლად ან/და დავალებაში მითითებული თანხა აღემატება ბანკის მიერ დადგენილ ლიმიტებს. ამასთან, მხარეები თანხმდებიან, რომ ბანკი უფლებამოსილია, კლიენტის მიერ ინიცირებული საგადახდო დავალება შესასრულოს დაშვებული ოვერდრაფტის ლიმიტის ფარგლებში, შესაბამისი ნაშთის არსებობის შემთხვევაში;
- 4.2.11.5. ბანკს გაუჩნდება ეჭვი კანონსაწინააღმდეგო ოპერაციის შესრულების მცდელობის შესახებ;
- 4.2.11.6. ანგარიშზე არსებული თანხები ექვემდებარება საჯარო სამართლებრივ შეზღუდვას;
- 4.2.11.7. აღნიშნული გათვალისწინებულია კანონმდებლობით ან კლიენტს ბანკის მიმართ გააჩნია რაიმე სახის ფულადი ვალდებულება;
- 4.2.11.8. თუ არსებობს სხვა ისეთი ხარვეზი/გარემოება, რომელიც შეუძლებელს ხდის დავალების შესრულებას.
- 4.2.12. უარყოფილი საგადახდო დავალება არ ჩაითვლება მიღებულად, წინამდებარე ხელშეკრულების 4.2.4 პუნქტის მიზნებისათვის და არ წარმოშობს ბანკის პასუხისმგებლობას.
- 4.2.13. საგადახდო დავალება მისი სათანადო შესრულებისათვის, აუცილებელია მოიცავდეს საქართველოს კანონმდებლობით განსაზღვრულ რეკვიზიტებს. ამასთან, ელექტრონული საგადახდო დავალება, კანონმდებლობით განსაზღვრული მოთხოვნების გარდა, შესაძლოა მოიცავდეს ბანკის მიერ დადგენილ სხვა დამატებით რეკვიზიტებს.
- 4.2.14. ბანკი უფლებამოსილია, კლიენტის ანგარიშებიდან უაქცეპტო წესით მოახდინოს თანხების ჩამოწერა შემდეგ შემთხვევებში:
- 4.2.14.1. ბანკის წინაშე არსებული ნებისმიერი სახის გადასახდელის, ნებისმიერი საბანკო მომსახურების საკომისიოს ან/და პირგასამტეხლოს/ჯარიმის დასაფარად;
- 4.2.14.2. ბანკის წინაშე არსებული საკრედიტო დავალიანების ან ვალდებულების შესასრულებლად. ამასთან, კლიენტი აცნობიერებს, რომ ბანკი არ არის ვალდებული კლიენტის დავალების გარეშე განახორციელოს თანხების ჩამოწერა კლიენტის დავალიანების დაფარვის მიზნით;
- 4.2.14.3. კანონმდებლობის მოთხოვნათა დარღვევით, შეცდომით ჩარიცხული ან/და საექვო თანხ(ებ)ის უკან დასაბრუნებლად;
- 4.2.14.4. მოქმედი კანონმდებლობით ან/და კლიენტსა და ბანკს შორის დადებული ხელშეკრულებით, შეთანხმებით ან/და სხვა დოკუმენტით გათვალისწინებულ შემთხვევაში (მაგ.: თავდებობა, საინკასო დავალება);
- 4.2.14.5. საინკასო დავალების შემთხვევაში, საინკასო დავალიანების დაფარვის მიზნით, ბანკი ვალდებულია, ანგარიშზე საინკასო დავალების ვალუტის საკმარისი რაოდენობით არ არსებობის შემთხვევაში, კლიენტის თანხმობის გარეშე, მოახდინოს ვალუტის კონვერტაცია კლიენტის სხვა ანგარიშ(ებ)იდან საინკასო დავალების ვალუტაში, გადახდის დღისთვის ეროვნული ბანკის მიერ დადგენილი კურსის შესაბამისად. საინკასო დავალების შესრულებასთან დაკავშირებული საკომისიო (გადარიცხვის საკომისიო, კონვერტაციის საკომისიო) განისაზღვრება ბანკის მიერ დადგენილი ტარიფებით.
- 4.2.14.6. ბანკი უფლებამოსილია კლიენტის შემდგომი თანხმობის ან/და აქცეპტის გარეშე, ბანკში კლიენტის სახელზე კონკრეტული ფულადი თანხის ოდენობაზე საჯარო სამართლებრივი შეზღუდვის დაფიქსირების შემთხვევაში და იმ შემთხვევაში თუ საჯარო სამართლებრივი შეზღუდვით განსაზღვრული თანხისთვის საკმარისი თანხის მოცულობა განთავსებულია კლიენტის სხვადასხვა ანგარიშებზე (ყოველგვარი ეჭვის გამორიცხვის მიზნით, მათ შორის ისეთ ანგარიშზე, რომელიც კლიენტს საკუთარ სახელზე გახსნილი აქვს ბანკში სამეწარმეო საქმიანობის განხორციელების მიზნობრიობით), მოახდინოს კლიენტის ერთ ანგარიშზე საჯარო სამართლებრივი შეზღუდვით განსაზღვრული თანხის სრული მოცულობის აკუმულირება, კლიენტის სხვა ანგარიშ(ებ)იდან (ყველა, რამდენიმე ან ერთი ანგარიშიდან) კლიენტის ერთ ანგარიშზე შესაბამისი თანხების გადარიცხვის გზით და მხოლოდ ამ ანგარიშზე გაავრცელოს საჯარო სამართლებრივი შეზღუდვა.
- 4.2.15. თუ ბანკში კლიენტის სახელზე ფიქსირდება ნებისმიერი სახის საჯარო სამართლებრივი შეზღუდვა და ამავდროულად კლიენტი სარგებლობს ოვერდრაფტით ან/და საკრედიტო ბარათით, ოვერდრაფტის ან/და

საკრედიტო ბარათთან მიმართებაში საჯარო სამართლებრივი შეზღუდვა გავრცელდება იმ თანხაზე, რომელიც განთავსდება შესაბამისი ოვერდრაფტის ან/და საკრედიტო ბარათის ანგარიშზე, საჯარო სამართლებრივი შეზღუდვის დაფიქსირების შემდგომ.

4.2.16. თუ 4.2.14 პუნქტით განსაზღვრული გადასახდელი თანხა (გარდა 4.2.14.5 პუნქტისა) და ანგარიშზე რიცხული თანხა სხვადასხვა ვალუტაშია, ბანკი განახორციელებს კონვერტაციას გადახდის თარიღისთვის ბანკში მოქმედი კომერციული კურსით, ხოლო კონვერტაციის მომსახურების ღირებულებას (ასეთის არსებობის შემთხვევაში), ასევე უაქცეპტოდ ჩამოწერს კლიენტის ანგარიშიდან.

4.2.17. ანგარიშზე ნაღდი ფულის შეტანისა და გატანის ოპერაცია ხორციელდება სალაროს შემოსავლის/გასავლის ორდერით.

4.2.18. ვალუტის გადაცვლისას მიმდინარე ანგარიშზე შესაძლებელია განხორციელდეს ერთი ვალუტით მეორე ვალუტის შეძენა, ამგვარი ოპერაციის საწარმოებლად საჭირო თანხის მიმდინარე ანგარიშზე არსებობის შემთხვევაში.

4.2.19. ვალუტის გადაცვლა განხორციელდება ვალუტის გადაცვლის დროს ბანკის მიერ დადგენილი კომერციული ან სპეც. კურსის შესაბამისად.

4.2.20. კლიენტს შეუძლია ვალუტის კურსების შესახებ ინფორმაცია იხილოს ბანკის ვებ-გვერდზე: <https://silkbank.ge/currency/>

4.3. ნომინალური მფლობელობის ანგარიში

4.3.1. ბანკს შეუძლია კლიენტისთვის გახსნას ნომინალური მფლობელობის ერთობლივი ანგარიში ან/და ნომინალური მფლობელობის სეგრეგირებული ანგარიში (შემდგომში - ნომინალური მფლობელობის ანგარიში) კლიენტის განცხადების საფუძველზე და საქართველოს კანონმდებლობის შესაბამისად. ანგარიშის გახსნა შესაძლებელია მიმდინარე ან/და სადეპოზიტო ანგარიშის სახით.

4.3.2. ნომინალური მფლობელობის ანგარიშზე შეიძლება განთავსდეს და/ან ამ ანგარიშიდან გადაირიცხოს მხოლოდ ანგარიშის მფლობელი პირის კლიენტის სახსრები, რომელსაც ეს პირი ფლობს და განკარგავს საქართველოს კანონმდებლობის შესაბამისად, თავისი საკუთარი სახსრებისაგან განცალკევებით.

4.3.3. ბანკის მოთხოვნის შემთხვევაში, ნომინალური ანგარიშის მფლობელი პირი ვალდებულია ბანკს წარუდგინოს ინფორმაცია მისი კლიენტ(ებ)ის და/ან მათი ბენეფიციარი მფლობელების შესახებ ბანკის მოთხოვნის შესაბამისად.

4.3.4. ნომინალური ანგარიშის მფლობელი პირი ვალდებულია უზრუნველყოს მისი კლიენტებისა და ბენეფიციარი მფლობელების ინფორმაციის ბანკისთვის მოწოდება (მათ შორის პერსონალური მონაცემების დამუშავება) მოქმედი კანონებისა და რეგულაციების შესაბამისად (მათ შორის საჭიროებისამებრ პერსონალური მონაცემების დაცვის კანონის მოთხოვნათა შესაბამისად). ნომინალური ანგარიშის მფლობელი პირი ვალდებულია მიიღოს უსაფრთხოების შესაბამისი ზომები, რათა დაიცვას ასეთი მონაცემები/ინფორმაცია კანონსაწინააღმდეგო წვდომის, გამოყენების, შეცვლის ან განადგურებისგან. ნომინალური ანგარიშის მფლობელი პირის მიერ ბანკისთვის მისი კლიენტ(ებ)ის და/ან მათი ბენეფიციარი მფლობელების შესახებ მონაცემების (მათ შორის პერსონალური მონაცემების) მიწოდება უნდა განხორციელდეს პერსონალურ მონაცემთა დაცვის კანონის მოთხოვნათა დარღვევით. ბანკი გათავისუფლებულია ნებისმიერი პასუხისმგებლობისგან ან/და ზიანის ანაზღაურების ვალდებულებისგან, რომელიც გამოწვეულია ნომინალური ანგარიშის მფლობელი პირის მიერ მოქმედი კანონმდებლობის (მათ შორის პერსონალური მონაცემთა დაცვის კანონის) მოთხოვნათა დარღვევით. ამასთან, ნომინალური ანგარიშის მფლობელი პირი ვალდებულია აუნაზღაუროს ბანკს ნებისმიერი ზიანი/ზარალი, რომელიც გამოწვეულია ნომინალური ანგარიშის მფლობელი პირის მიერ მოქმედი კანონმდებლობის (მათ შორის პერსონალური მონაცემთა დაცვის კანონის) მოთხოვნათა დარღვევით.

- 4.3.5. ნომინალური მფლობელობის ანგარიშზე წარმოებული ოპერაციების შინაარსსა და დანიშნულებაზე პასუხს აგებს ნომინალური ანგარიშის მფლობელი პირი.
- 4.3.6. აკრძალულია ნომინალური მფლობელობის ანგარიშზე არსებული თანხების განკარგვა უშუალოდ ანგარიშის ნომინალური მფლობელის კლიენტის მიერ წარმოდგენილი დავალების საფუძველზე.
- 4.3.7. ნომინალური მფლობელობის ანგარიში შეიძლება გადაფორმდეს სხვა პირზე საქართველოს კანონმდებლობით გათვალისწინებული უფლებამოსილი ორგანოს გადაწყვეტილების საფუძველზე.
- 4.3.8. ნომინალური ანგარიშის მფლობელი პირი ვალდებულია დაიცვას წინამდებარე ხელშეკრულებისა და მოქმედი ადგილობრივი და საერთაშორისო კანონების, კანონქვემდებარე აქტების, რეგულაციების, საერთაშორისო შეთანხმებების, საქართველოს ეროვნული ბანკის ბრძანებების და ინსტრუქციების მოთხოვნები. იმ შემთხვევაში, თუ ნომინალური ანგარიშის მფლობელი პირი სათანადოდ არ ასრულებს ან/და არღვევს ხელშეკრულების ან მოქმედი კანონმდებლობის მოთხოვნებს, ის ვალდებულია ბანკს სრულად აუნაზღაუროს ნებისმიერი პირდაპირი ან/და არაპირდაპირი ზარალი/ზიანი (მათ შორის სანქციები ან/და ჯარიმები), რაც გამოწვეული იქნება ხელშეკრულების ან/და კანონის მოთხოვნათა არასათანადო შესრულებით, შეუსრულებლობით ან/და დარღვევით.
- 4.3.9. ნომინალური მფლობელობის ანგარიშზე ვრცელდება ბანკში დაწესებული სტანდარტული ტარიფები.

5. ბიზნეს ბარათით მომსახურება

5.1. მომსახურების აღწერა

- 5.1.1. ბიზნეს ბარათით მომსახურება გულისხმობს ბანკის მიერ გამოშვებული „ვიზა“ (VISA) ან „მასტერქარდ“ ბარათის (შემდგომში - "ბარათი") მეშვეობით, საბარათე ანგარიშის მფლობელი კლიენტის მიერ წერილობით დასახელებული პირის მიერ (შემდგომში - "ბარათის მფლობელი") საბანკო ოპერაციების განხორციელებას.
- 5.1.2. ბარათით ოპერაციების წარმოებისათვის ბანკი გახსნის შესაბამის საბარათე ანგარიშ(ებ)ს. დასაშვებია ერთ საბარათე ანგარიშზე რამდენიმე ბარათის არსებობა. ერთ საბარათე ანგარიშზე ბარათების მაქსიმალურ რაოდენობას განსაზღვრავს ბანკი.
- 5.1.3. ბარათს ბანკი ამზადებს კლიენტის მიერ შევსებული სათანადო განაცხადის საფუძველზე და გადასცემს ბარათის მფლობელს სარგებლობაში პერსონალურ საიდენტიფიკაციო კოდთან (პინ-კოდი) ერთად (პინ-კოდის გადაცემა ხდება დალუქული კონვერტით ან მოკლე ტექსტური შეტყობინების საშუალებით).
- 5.1.4. საბარათე სქემის მიერ დადგენილი წესებისა და პირობების შესაბამისად, ბარათით დასაშვებია განხორციელდეს შემდეგი ოპერაციები:
 - 5.1.4.1. ოპერაციები ონლაინ (online) ავტორიზაციით - ტრანზაქციები, რომელთა ავტორიზაცია სრულდება ონლაინ რეჟიმში, ბარათის გამომშვები ბანკის ან შესაბამისი საბარათე სქემის მიერ ემიტენტის სახელით, დასტურის ან უარყოფის საფუძველზე.
 - 5.1.4.2. ოპერაციები ოფლაინ (offline) ავტორიზაციით - ტრანზაქციები, რომელთა ავტორიზაცია სრულდება ბარათის გამომშვები ბანკის დასტურის გარეშე, და შესაძლებელია ანგარიშზე მოხდეს გადახარჯვა.
 - 5.1.4.3. ავტომატურად განმეორებადი (რეკურენტული) ოპერაციები - (მომსახურების ან/და საქონლის საფასურის პერიოდული გადახდა, როდესაც ბარათით საფასურის გადახდის საგადახდო დავალება, ინიცირებულია გამყიდველის/მომსახურების გამწვევის მიერ, ბარათის მფლობელის წინასწარი თანხმობის საფუძველზე).
- 5.1.5. ბარათით მომსახურებაზე ვრცელდება საერთაშორისო საგადახდო სისტემების რეგულაციები, საერთაშორისო საბარათე სქემების წესები და ქართული კანონმდებლობით და წინამდებარე ხელშეკრულებით განსაზღვრული პირობები.

- 5.1.6. იმ შემთხვევაში, თუ ბარათის მფლობელი ბარათის დამზადებიდან 3 (სამი) თვის განმავლობაში არ ჩაიბარებს ბარათს, მაშინ აღნიშნული ბარათი ექვემდებარება განადგურებას. ბარათის დამზადების ან ბარათის მომსახურების გადახდილი საკომისიო (ასეთის არსებობის შემთხვევაში) მფლობელს არ უბრუნდება.
- 5.1.7. ბარათით სარგებლობის პერიოდი განისაზღვრება ბარათზე მითითებული ვადის მიხედვით. ბარათის მოქმედების ვადა იწურება ბარათზე მითითებული წლის შესაბამისი თვის ბოლო დღის გასვლის შემდეგ.
- 5.1.8. ბარათის მფლობელი არის საბარათო ინსტრუმენტით მოსარგებლე იდენტიფიცირებული პირი (კლიენტის (ანგარიშის მფლობელი) მიერ დასახელებული პირი), რომელიც იყენებს საბარათო ინსტრუმენტს და რომლის სახელზეც გაცემულია ბარათი.
- 5.1.9. კლიენტი ვალდებულია, ბარათის მფლობელს გააცნოს წინამდებარე ხელშეკრულების პირობები. ამასთან, ბარათით სარგებლობის შედეგად, ბანკის წინაშე წარმოშობილ ვალდებულებებზე პასუხისმგებელია კლიენტი.
- 5.1.10. კლიენტი უფლებამოსილებას ანიჭებს ბანკს, ბარათის მფლობელ(ებ)ს გადასცეს ინფორმაცია მისი კუთვნილი ანგარიშ(ებ)ის შესახებ, აგრეთვე სხვა სახის ინფორმაცია, რომელიც საჭიროა ბარათ(ებ)ის სათანადო გამოყენებისათვის.
- 5.1.11. ბარათის მფლობელისათვის შესაძლებელია შეზღუდული იყოს გარკვეული ტიპის საბანკო მომსახურების/ინფორმაციის მიღება ბარათის მეშვეობით. შეზღუდვ(ებ)ის შესახებ ინფორმაციას ბარათის მფლობელი მიიღებს ბანკში მოთხოვნისთანავე.
- 5.1.12. კლიენტი/ბარათის მფლობელი უფლებამოსილია, გამოიყენოს თანხის ის ოდენობა, რომელიც შეტანილია/ჩარიცხულია ანგარიშზე. თანხას აკლდება ბარათის წლიური/თვიური მომსახურების საკომისიო, ხოლო თანხის გადახარჯვის შემთხვევაში - მასთან დაკავშირებული პროცენტები და პირგასამტეხლო (ასეთის არსებობის შემთხვევაში).
- 5.1.13. საბარათო ანგარიშზე რიცხული თანხების განკარგვა შესაძლებელია ბანკის მიერ დადგენილი ლიმიტების ფარგლებში.
- 5.1.14. ინფორმაცია ბარათის ანგარიშზე/ანგარიშებზე არსებული ნაშთის/ნაშთების შესახებ, ბანკის ძირითად სისტემაში მითითებულია, როგორც ბარათზე მიბმულ თითოეულ ვალუტაში, ასევე კონსოლიდირებულ ვალუტაში ბანკის მიერ დადგენილი კურსის შესაბამისად.
- 5.2. **მხარეთა უფლებები და ვალდებულებები**
- 5.2.1. კლიენტი/ბარათის მფლობელი ვალდებულია:
- 5.2.1.1. ბარათის გადაცემის მომენტში შეამოწმოს მოკლე ტექსტური შეტყობინება, რომლითაც შესაძლებელია პინ-კოდის მიღება ან იმ კონვერტის მთლიანობა, რომელშიც მოთავსებულია პინ-კოდი;
- 5.2.1.2. რეგულარულად გაეცნოს და დაიცვას ბანკის მიერ შემუშავებული ბარათით სარგებლობის და უსაფრთხოების წესები, აგრეთვე არ დაუშვას ბარათის ან/და პინ-კოდის მესამე პირებისთვის გადაცემა (გამჟღავნება);
- 5.2.1.3. აანაზღაუროს ბანკის მიერ გაწეული ის დანახარჯები, რომლებიც დაკავშირებულია „ვიზას“ (VISA) და „მასტერქარდის“ მიერ ბარათის დამატებითი სახის ფასიან მომსახურებასთან (ასეთის არსებობის შემთხვევაში);
- 5.2.1.4. ბარათით სარგებლობისათვის გადაუხადოს ბანკს ბარათით მომსახურებასთან (დამზადება, განახლება, საერთაშორისო სტოპ-სიაში ჩასმა და სხვა) და ბარათით ოპერაციების წარმოებასთან დაკავშირებული ნებისმიერი სახის საკომისიო, ბანკის მიერ ან/და საერთაშორისო საგადახდო სისტემების მიერ დადგენილი ტარიფების შესაბამისად;

- 5.2.1.5. საბარათე ანგარიშზე ოპერაციები აწარმოოს მხოლოდ ხელმისაწვდომი ნაშთის ფარგლებში. ხელმისაწვდომი ნაშთის შეგნებულად ან შეცდომით გადამეტებით გახარჯულ თანხას ბანკი დაარიცხავს პირგასამტეხლოს, ბანკის მიერ დადგენილი ტარიფების მიხედვით, გადახარჯვით გამოყენებული თანხის სარგებლობის ყოველი დღისათვის;
- 5.2.1.6. ბიზნეს ბარათზე თანხის არასანქცირებული გადახარჯვის (ოვერლიმიტი) წარმოშობის შემთხვევაში, კლიენტი ვალდებულია დაუყოვნებლივ შეავსოს გადამეტებით გამოყენებული თანხა და გადაიხადოს ბანკის მიერ განსაზღვრული ოდენობით დარიცხული გადახარჯვის ჯარიმა და/ან პირგასამტეხლო (ასეთის არსებობის შემთხვევაში), რომელიც მითითებულია <https://silkbank.ge/iuridiuli-piri/>. ასევე, ბანკი უფლებამოსილია, ანგარიშზე არასანქცირებული გადახარჯვის წარმოშობის შემთხვევაში, ავტომატურად დაბლოკოს ანგარიშზე მიბმული ყველა ბიზნეს ბარათი.
- 5.2.1.7. ბარათის დაკარგვის შესახებ დაუყოვნებლივ აცნობოს ბანკს;
- 5.2.1.8. ინტერნეტში ბარათით გადახდის ოპერაცია განხორციელოს მხოლოდ უსაფრთხო გადახდის სერთიფიკაციის მქონე ვებ-გვერდებზე (ვებ-გვერდებზე, სადაც გამოსახულია Verified by VISA ლოგოები, რომლებიც იძლევა 3D უსაფრთხოების კოდით გადახდის საშუალებას). ბანკი არ არის პასუხისმგებელი კლიენტის მიერ უსაფრთხოების გადახდის სერთიფიკაციის არ მქონე ვებ-გვერდებზე განხორციელებულ ოპერაციებზე.
- 5.2.1.9. კლიენტი უზრუნველყოფს, რომ ბიზნეს ბარათის გამოყენება განხორციელდება მხოლოდ მისი სამეწარმეო საქმიანობასთან უშუალოდ დაკავშირებული ხარჯების დაფინანსების მიზნით და თავად ატარებს პასუხისმგებლობას აღნიშნული გამოყენების კონტროლის, დადგენის, დოკუმენტური დამოწმებისა და მონიტორინგის პროცესზე. ბარათის არამიზნობრივი გამოყენების შედეგად წარმოქმნილი ნებისმიერი შედეგი, მათ შორის საგადასახადო, მარეგულირებელი ან მესამე პირების მხრიდან წამოყენებული პრეტენზიები, ჯარიმები, პირგასამტეხლოები და შესაბამისი იურიდიული ხარჯები ან/და ნებისმიერი სხვა სახის ზიანი სრულად ეკისრება კლიენტს.
- 5.2.2. კლიენტი უფლებამოსილია:
- 5.2.2.1. ნებისმიერ დროს მიიღოს ინფორმაცია საბარათე ანგარიშზე წარმოებული ოპერაციების შესახებ და მოითხოვოს აღნიშნული ოპერაციების ამსახველი ამონაწერი. კლიენტი უფლებამოსილია, საბარათე ანგარიშებზე წარმოებული ოპერაციების შესახებ ამონაწერს გაეცნოს ინტერნეტბანკში ან/და მის მისაღებად მიმართოს სს „სილქ ბანკის“ სატელეფონო სერვისცენტრს - კონტაქტ ცენტრს ან/და მიმართოს ბანკის ნებისმიერ ფილიალს. საბარათე ოპერაციების შესახებ ამონაწერი გაიცემა ბანკის მიერ დადგენილ ვადაში, მაგრამ არაუგვიანეს კლიენტის მომართვიდან 2 (ორი) საბანკო დღისა, კლიენტის მიერ მოთხოვნილი ფორმით, თუ ეს არ ეწინააღმდეგება ბანკის ტექნიკურ შესაძლებლობებს ან წესებს. ბანკი უფლებამოსილია დაადგინოს საკომისიო საბარათე ანგარიშზე განხორციელებული ოპერაციის ამსახველი ამონაწერის გაცემისთვის;
- 5.2.2.2. საბარათე ანგარიშზე წარმოებული ოპერაციების შესახებ წარადგინოს დასაბუთებული პრეტენზია წინამდებარე ხელშეკრულების 5.4 პუნქტის შესაბამისად.
- 5.2.3. კლიენტი აცნობიერებს, რომ:
- 5.2.3.1. ბანკის მიერ ემიტირებული ბარათები აღჭურვილია უკონტაქტო ტექნოლოგიით;
- 5.2.3.2. საქართველოს ტერიტორიაზე ბარათით პინ-კოდის გარეშე უკონტაქტო ტრანზაქციის შესრულება დასაშვებია 100 (ასი) ლარამდე თანხის ოდენობით. ამასთან, ბანკი პასუხს არ აგებს და არ განიხილავს კლიენტის პრეტენზიას მის საბარათე ანგარიშზე საქართველოს ტერიტორიაზე 100 ლარამდე თანხის ფარგლებში განხორციელებულ უკონტაქტო ტრანზაქცია(ებ)ზე (მიუხედავად ბარათით განხორციელებული ასეთი ტრანზაქციების რაოდენობისა).
- 5.2.3.2¹ სათანადოდ უნდა შეინახოს ბარათი და არ მისცეს მესამე პირებს ბარათის ან/და საბარათე მონაცემების გამოყენების უფლება. ასევე, არ გადასცეს ბარათი მესამე პირებს სავაჭრო მომსახურების ობიექტებში

ანგარიშსწორების მიზნებისათვის და ანგარიშსწორებისათვის მოითხოვოს POS ტერმინალის მისთვის წარდგენა.

5.2.3.3. ბანკი არ არის პასუხისმგებელი:

5.2.3.3.1. ბარათის მფლობელსა და მომსახურების ობიექტს შორის წარმოქმნილ სადავო სიტუაციაზე;

5.2.3.3.2. ბარათის არასანქცირებული გამოყენებისათვის იმ ფაქტების გამო, რომლებიც კლიენტის/ბარათის მფლობელის მიზეზით არის გამოწვეული. მათ შორის, ისეთ ოპერაციებზე, რომლებიც შესრულებულია დაკარგული/მოპარული ბარათით, თუ ბარათის მფლობელმა არ უზრუნველყო დაკარგული/მოპარული ბარათის დროული ბლოკირება.

5.2.3.4. სს „სილქ ბანკი“-ს ქსელში განხორციელებული საბარათო ოპერაციები საბარათო ანგარიშზე აისახება ოპერაციის განხორციელების არაუგვიანეს მომდევნო დღეს. სხვა ბანკის ქსელში განხორციელებული საბარათო ოპერაციები საბარათო ანგარიშზე აისახება ოპერაციის განხორციელებიდან არაუგვიანეს 30 (ოცდაათი) დღის ვადაში.

5.2.3.5. კლიენტის მხრიდან ბარათის არამიზნობრივი გამოყენებისთვის.

5.3. **თანხის ჩამოჭრა და კონვერტაცია საბარათო ოპერაციისას**

5.3.1. იმ შემთხვევაში თუ ტრანზაქციის თანხის ვალუტა ემთხვევა კლიენტის ანგარიშის რომელიმე ვალუტას (USD, EUR, GEL), თანხის ჩამოჭრა ხდება შესაბამისი ვალუტის ანგარიშიდან.

5.3.2. თუ ტრანზაქცია სრულდება ლარში და ლარის ანგარიშზე არ არის საკმარისი თანხა, აღნიშნული ანგარიშის შესავსებად ხდება ტრანზაქციის თანხის კონვერტაცია პრიორიტეტულობის მიხედვით აშშ დოლარის ან ევროს ანგარიშიდან, იმის მიხედვით, რომელი ანგარიში არის პრიორიტეტულ ანგარიშად არჩეული კლიენტის მიერ, ხოლო პრიორიტეტულ ანგარიშზე არასაკმარისი ნაშთის არსებობის შემთხვევაში დანარჩენი ანგარიშიდან, ფინანსური ტრანზაქციის დამუშავების დღეს ბანკის მიერ დადგენილი კურსის თანახმად.

5.3.3. თუ ტრანზაქცია სრულდება აშშ დოლარში და აშშ დოლარის ანგარიშზე არ არის საკმარისი თანხა, აღნიშნული ანგარიშის შესავსებად ხდება ტრანზაქციის თანხის კონვერტაცია პრიორიტეტულობის მიხედვით ლარის ან ევროს ანგარიშიდან, იმის მიხედვით, რომელი ანგარიში არის პრიორიტეტულ ანგარიშად არჩეული კლიენტის მიერ, ხოლო პრიორიტეტულ ანგარიშზე არასაკმარისი ნაშთის არსებობის შემთხვევაში დანარჩენი ანგარიშიდან, ფინანსური ტრანზაქციის დამუშავების დღეს ბანკის მიერ დადგენილი კურსის თანახმად.

5.3.4. თუ ტრანზაქცია სრულდება ევროში და ევროს ანგარიშზე არ არის საკმარისი თანხა, აღნიშნული ანგარიშის შესავსებად ხდება ტრანზაქციის თანხის კონვერტაცია პრიორიტეტულობის მიხედვით ლარის ან აშშ დოლარის ანგარიშიდან, იმის მიხედვით, რომელი ანგარიში არის პრიორიტეტულ ანგარიშად არჩეული კლიენტის მიერ, ხოლო პრიორიტეტულ ანგარიშზე ანგარიშზე არასაკმარისი ნაშთის არსებობის შემთხვევაში დანარჩენი ანგარიშიდან, ფინანსური ტრანზაქციის დამუშავების დღეს ბანკის მიერ დადგენილი კურსის თანახმად.

5.3.5. იმ შემთხვევაში, თუ ტრანზაქციის თანხის ვალუტა არ ემთხვევა ანგარიშის არც ერთ ვალუტას (USD, EUR, GEL), თანხის ჩამოჭრა ხდება აშშ დოლარის ანგარიშიდან. აშშ დოლარის ანგარიშზე არ არის საკმარისი თანხა, აღნიშნული ანგარიშის შესავსებად ხდება ტრანზაქციის თანხის კონვერტაცია პრიორიტეტულობის მიხედვით ლარის ან ევროს ანგარიშიდან, იმის მიხედვით, რომელი ანგარიში არის პრიორიტეტულ ანგარიშად არჩეული კლიენტის მიერ, ხოლო პრიორიტეტულ ანგარიშზე არასაკმარისი ნაშთის არსებობის შემთხვევაში დანარჩენი ანგარიშიდან, ფინანსური ტრანზაქციის დამუშავების დღეს ბანკის მიერ დადგენილი კურსის თანახმად.

5.3.6. მულტისავალუტო ანგარიშის ცალკეული ვალუტის ანგარიშიდან თანხის ათვისება ხდება დაშვებული ოვერდრაფტის ლიმიტის ფარგლებშიც (ასეთის არსებობის შემთხვევაში) და მხოლოდ აღნიშნული ლიმიტის ამოწურვის შემდეგ ხდება სხვა ვალუტის ანგარიშზე სათანადო თანხის მოძიება.

5.3.7. ანგარიშზე ტრანზაქციის საკომისიოების, პირგასამტეხლოს (ასეთის არსებობის შემთხვევაში) და გაცვლითი კურსის (ბანკის მიერ დადგენილი კომერციული ან სპეც კურსის) შესახებ ინფორმაცია მოცემულია ბანკის ვებგვერდზე www.silkbank.ge/currency.

5.4. გასაჩივრება

5.4.1. კლიენტს უფლება აქვს გაასაჩივროს მის საბარათე ანგარიშზე წარმოებული გადახდის ოპერაციები და სხვა უზუსტობები გადახდის ოპერაციის შესრულებიდან 75 (სამოცდათხუთმეტი) საგადახდო სისტემის რეგულაციების თანახმად ან 90 (ოთხოცდაათი) ან 120 (ას ოცი) კალენდარული დღის განმავლობაში საბარათე სქემის რეგულაციების თანახმად (დამოკიდებულია იმაზე, რომელი წესები მოქმედებს კონკრეტულ მოთხოვნაზე, საჩივრის წარდგენის მომენტში). აღნიშნული ვადის გასვლის შემდეგ ოპერაცია ჩაითვლება კლიენტის მიერ დადასტურებულად და საჩივრები თანხის დაბრუნებაზე აღარ მიიღება. ამასთან, კლიენტის მიერ რაიმე ოპერაციის გასაჩივრება არ ნიშნავს ბანკის უპირობო ვალდებულებას აუნაზღაუროს კლიენტს აღნიშნული ოპერაციების ჩატარების შედეგად მიყენებული ზარალი. კლიენტის მიერ ოპერაციების გასაჩივრების თითოეული შემთხვევა განიხილება ინდივიდუალურად შესაბამისი საგადახდო სისტემის მიერ დადგენილი წესებისა და საქართველოს კანონმდებლობის გათვალისწინებით.

5.4.1¹ საბარათე ინსტრუმენტით განხორციელებული, საბარათე ანგარიშზე წარმოებული ოპერაციების შესახებ საჩივრის წარდგენა მომხმარებელს (კლიენტს) შეუძლია ზეპირი, წერილობითი ან ელექტრონული ფორმით. საჩივრის ზეპირი ან/და ელექტრონული ფორმით წარდგენისას, ბანკის მოთხოვნის შემთხვევაში, კლიენტი დამატებით ვალდებულია საჩივარი წარადგინოს წერილობითი/მატერიალური ფორმითაც, მოთხოვნის მიღებიდან არაუგვიანეს ერთი საბანკო დღის ვადაში. საჩივრის ზეპირი ფორმით დასაფიქსირებლად მომხმარებელს შეუძლია მიმართოს სს „სილქ ბანკის“ სატელეფონო სერვისცენტრს - კონტაქტ ცენტრს (+995 322) 2 242 242. საჩივრის სტანდარტული წერილობითი ფორმის მიღება შესაძლებელია ბანკის ფილიალებსა და სერვისცენტრებში. ელექტრონული ფორმით პრეტენზიის დაფიქსირება შესაძლებელია ინტერნეტბანკის ან ბანკის ვებგვერდის <https://silkbank.ge/consumer-rights/> საშუალებით. კლიენტის მიერ დაფიქსირებული საჩივრის განხილვის მაქსიმალური ვადაა, განმცხადებლის მომართვისა და იდენტიფიკაციიდან არაუგვიანეს 15 (თხუთმეტი) სამუშაო დღე. ამასთან, განსაკუთრებული და ობიექტური გარემოებების არსებობის შემთხვევაში, თუ ბანკისაგან დამოუკიდებელი მიზეზების გამო - 15 (თხუთმეტი) სამუშაო დღის ვადაში ვერ ხერხდება საჩივრის განხილვა და მასზე გადაწყვეტილების მიღება, ბანკი კლიენტს აცნობებს დაგვიანების დასაბუთებულ მიზეზს, საჩივრის განხილვის და გადაწყვეტილების მიღების ვადას. განსაკუთრებული და ობიექტური გარემოებების არსებობის შემთხვევაში, საჩივარზე გადაწყვეტილების მიღებისა და კლიენტისათვის გაცნობის ვადა არ აღემატება საჩივრის მიღებიდან 35 (ოცდათხუთმეტი) სამუშაო დღეს. ამ მუხლით დადგენილი საჩივრის განხილვის ვადები არ ვრცელდება იმ შემთხვევებზე, რომლებიც 5.4.1 მუხლით არის მოწესრიგებული და რომლების განხილვასაც არეგულირებს კონკრეტული საგადახდო სისტემის ან საბარათე სქემის (მაგალითად, Visa ან/და სხვ.) წესები და ვადები. მსგავს შემთხვევაში საჩივრის განხილვა მიმდინარეობს შესაბამისი სქემის რეგულაციების შესაბამისად, მათ შორის დადგენილი პროცედურებისა და ვადების დაცვით.

5.4.1² წინამდებარე ხელშეკრულება 5.4.1¹ პუნქტით დადგენილი წესის შესაბამისად, საჩივრებს განიხილავს სს „სილქ ბანკი“ მომხმარებლების მომსახურების და ხარისხის მართვის დეპარტამენტი. საჩივართან დაკავშირებით მიღებული გადაწყვეტილების შესახებ, კლიენტს ეცნობება დაუყოვნებლივ წერილობით ან ელექტრონულად (კლიენტთან შეთანხმებით). საჩივრის განხილვის მიმდინარეობასთან დაკავშირებით ინფორმაციის მიღება შესაძლებელია ნებისმიერ ფილიალში/სერვისცენტრში და/ან დისტანციური არხების

საშუალებით. საჩივართან დაკავშირებით კლიენტსა და ბანკს შორის კომუნიკაცია ხორციელდება ბანკის შემდეგი ელექტრონული ფოსტის მისამართზე: .

- 5.4.1³ წინამდებარე ხელშეკრულების 5.4.1¹ პუნქტით დადგენილი წესის შესაბამისად საჩივრის დაფიქსირებისას, კლიენტი ბანკს წარუდგენს ამომწურავ ინფორმაციას გასაჩივრებული საბარათე ოპერაციის შესახებ - ოპერაციის მოცულობის, ვალუტის, დროის და ადგილის შესახებ, ასევე, მიაწვდის ყველა იმ დოკუმენტს (ასეთის არსებობის შემთხვევაში), რომელიც უკავშირდება გასაჩივრებულ საბარათე ოპერაციას და რომელმაც შესაძლებელია გავლენა იქონიოს ბანკის მიერ გადაწყვეტილების მიღებაზე.
- 5.4.2. კლიენტი ვალდებულია, ბანკის მიერ მოთხოვნის შემთხვევაში, გადაიხადოს საგადახდო სისტემაში ბანკის მიერ პრობლემის გამოძიებასთან დაკავშირებით დაწესებული დამატებითი მომსახურების საფასური.
- 5.4.3. გასაჩივრებული თანხის დადებითად გადაწყვეტის შემთხვევაში, კლიენტის საბარათე ანგარიშზე თანხის ასახვა მოხდება გასაჩივრებიდან არანაკლებ 45 დღის გასვლის შემდეგ და არაუმეტეს 90 დღისა.

5.5. ბარათის მოქმედების შეჩერება და გაუქმება

- 5.5.1. ბანკი უფლებამოსილია, დაბლოკოს ბიზნეს ბარათი ან/და საბარათე ანგარიში ან/და შეაჩეროს გადახდის ოპერაციები იმ შემთხვევაში, თუ:
- 5.5.1.1. კლიენტმა არასწორი ინფორმაცია მიუთითა განაცხადში;
- 5.5.1.2. გაჩნდება ეჭვი, რომ ბარათის გამოყენებით ან საბარათე ანგარიშზე ხორციელდება ან/და განხორციელდა არასანქცირებული ან/და მართლსაწინააღმდეგო ოპერაცია
- 5.5.1.3. აღმოჩნდა, რომ ბარათით განხორციელებულია არაკანონიერი ოპერაციები. აგრეთვე, საერთაშორისო საგადახდო სისტემისგან მიღებულია ბარათის არაკანონიერი გამოყენების დამადასტურებელი ინფორმაცია;
- 5.5.1.4. ოპერაციის მოცულობა აჭარბებს კლიენტის ბარათზე დადგენილ განაღდების ან ანგარიშსწორების ლიმიტებს ან ოპერაცია ეწინააღმდეგება წინამდებარე ან საერთაშორისო საგადახდო სისტემის მიერ დადგენილ რეგულაციებს;
- 5.5.1.5. მოხდა ბარათის მფლობელის მიერ წინამდებარე ხელშეკრულებით ან ბარათით სარგებლობის წესებით განსაზღვრული რომელიმე პირობის დარღვევა.
- 5.5.2. ბანკომატში PIN-კოდის 3-ჯერ არასწორად აკრეფვის შემთხვევაში, ავტომატურად ხდება ბარათის დროებითი დაბლოკვა PIN-კოდის აკრეფვის მცდელობების დღიური ლიმიტის ამოწურვის გამო. დაბლოკილი ბარათის განბლოკვისთვის კლიენტმა უნდა მიმართოს ბანკს, აცნობოს ბანკს წერილობით ან ტელეფონით (ნომერზე (+995 322) 2 242 242).
- 5.5.3. ბარათის მოქმედების შეჩერება შესაძლებელია ბარათის მფლობელის სურვილის დაფიქსირების, ბარათის დაკარგვის ან მოპარვის შემთხვევაში. ბარათის მფლობელი ვალდებულია, ბარათის/საბარათე მონაცემების, მობილურის, აქსესუარის დაკარგვის ან მოპარვის შემთხვევაში, ან არავტორიზებული ოპერაციის განხორციელებაზე ინფორმაციის მიღების, ბარათის დაკარგვის ან მოპარვის შემთხვევაში, დაუყოვნებლივ აცნობოს ბანკს წერილობით ან ტელეფონით (ნომერზე (+995 322) 2 242 242). თავისმხრივ, ბანკი ვალდებულია უზრუნველყოფს ბარათის მოქმედების შეჩერება, ბარათის მონაცემების შეტანით, ბარათის მფლობელის მიერ განსაზღვრული შესაბამისი მეთოდით:
- ა) ლოკალურ სტოპ-სიაში, რომელიც მაქსიმუმ 1 (ერთი) საბანკო დღეში უზრუნველყოფს ბარათის ბლოკირებას მხოლოდ ბანკის მიერ ავტორიზებული ტრანზაქციებისთვის;
- ბ) საერთაშორისო სტოპ-სიაში, რომელიც უზრუნველყოფს ბარათის ბლოკირებას საერთაშორისო საგადახდო სისტემაში მაქსიმუმ 14 (თოთხმეტი) საბანკო დღეში. საერთაშორისო სტოპ-სიაში ბარათის ჩასმა

შესაძლებელია მხოლოდ ორი კვირის ვადით. აღნიშნული ვადის გასვლის შემდეგ, ბარათის მფლობელის სურვილის მიხედვით, ბარათი ხელახლა უნდა ჩაისვას საერთაშორისო სტოპ-სიაში. საერთაშორისო სტოპ-სიაში ბარათის ჩასმა ხდება კონკრეტული რეგიონის მიხედვით.

- 5.5.4. ბარათის მოქმედების შეჩერების შესახებ ბანკისათვის სატელეფონო შეტყობინების შემთხვევაში, კლიენტი ვალდებულია, არაუგვიანეს მეორე საბანკო დღისა, ბანკში წერილობით ან ინტერნეტბანკის საშუალებით წარადგინოს განცხადება ბარათის დაკარგვის/მოპარვის შესახებ სტოპ-სიის შესაბამისი ტიპის (ლოკალური, საერთაშორისო) მითითებით. წინააღმდეგ შემთხვევაში, ბანკი უფლებამოსილია, ამოიღოს ბარათი საერთაშორისო სტოპ-სიიდან და აღნიშნულიდან გამომდინარე საბარათო ანგარიშზე განხორციელებულ ნებისმიერ არასანქცირებულ ტრანზაქციაზე პასუხისმგებლობა ეკისრება კლიენტს.
- 5.5.5. ბანკი კლიენტის ხარჯზე უზრუნველყოფს ბარათის განთავსებას განცხადებაში მითითებულ სტოპ-სიაში. ბარათის მფლობელი ვალდებულია, გადაიხადოს ბარათის საერთაშორისო სტოპ-სიაში განთავსების საკომისიო.
- 5.5.6. წინამდებარე ხელშეკრულების 5.5.3 პუნქტით გათვალისწინებული ქმედებების განხორციელებამდე შესრულებულ ნებისმიერ ტრანზაქციაზე პასუხისმგებლობა ეკისრება კლიენტს.
- 5.5.7. ბანკს უფლება აქვს დახუროს საბარათო ანგარიში:
- 5.5.7.1. ბანკის მიერ საბარათო პროდუქტის გაუქმების შემთხვევაში, რის შესახებაც ბანკი შეატყობინებს კლიენტს;
- 5.5.7.2. წინამდებარე ხელშეკრულების 5.5.1. პუნქტით ან/და ხელშეკრულების სხვა პუნქტებით განსაზღვრულ შემთხვევებში.

6. ინტერნეტბანკით მომსახურება

6.1. მომსახურების აღწერა

- 6.1.1. ინტერნეტბანკით მომსახურება გულისხმობს კლიენტის მიერ დისტანციურად, ბანკში გამოუცხადებლად, ბანკის სპეციალური ინტერნეტ გვერდის www.silkonline.ge გამოყენების გზით, სხვადასხვა ტიპის/შინაარსის საბანკო ოპერაციების ან/და ქმედებ(ებ)ის (მათ შორის, საკრედიტო/სადეპოზიტო პროდუქტის მიღება/დადასტურება) განხორციელებას, ბანკის მიერ დადგენილი წესების/პირობების და მოთხოვნების შესაბამისად. ინტერნეტბანკის საშუალებით განსახორციელებელი საბანკო ოპერაციების ან/და ქმედებ(ებ)ის ჩამონათვალი და შესრულების წესები განსაზღვრულია ინტერნეტბანკით სარგებლობის ინსტრუქციაში, რომელიც განთავსებულია ინტერნეტბანკის ოფიციალურ გვერდზე www.silkonline.ge და წარმოადგენს წინამდებარე ხელშეკრულების განუყოფელ ნაწილს.
- 6.1.2. ინტერნეტბანკით მომსახურებით სარგებლობისთვის კლიენტი ვალდებულია, ბანკში წარადგინოს განაცხადი ან შესაბამისი თანხმობა, ანგარიშის გახსნის განაცხადთან ერთად, ინტერნეტბანკით მომსახურების გააქტიურების თაობაზე.
- 6.1.3. კლიენტი აცნობიერებს და ადასტურებს, რომ ინტერნეტბანკის საშუალებით ბანკისთვის გაგზავნილ ნებისმიერ შეტყობინებას/დავალებას (იქნება ეს საგადახდო დავალება თუ სხვა), ნებისმიერ განაცხადს/მოთხოვნას (ანგარიშის გახსნის/დახურვის ან/და კრედიტის წინსწრებით დაფარვის, რეგისტრირებული მომსახურების/პროდუქტების გაუქმების ან/და მათში ცვლილებების შეტანის, ბანკის მიერ შეთავაზებული საბანკო (მათ შორის, საკრედიტო/სადეპოზიტო) პროდუქტის მიღების (დადასტურების), კლიენტის მონაცემებში ცვლილების შეტანის შესახებ და სხვა ნებისმიერ განაცხადს/მოთხოვნას) აქვს ანგარიშის განკარგვაზე უფლებამოსილი პირის მიერ დადასტურებული (წერილობითი ფორმით შესრულებული და ხელმოწერილი) ქაღალდზე დაბეჭდილი საბუთის ტოლფასი იურიდიული ძალა.
- 6.1.4. კლიენტი უფლებამოსილია, ინტერნეტბანკის დამატებით მომხმარებლ(ებ)ად დაარეგისტრიროს რამდენიმე პირი, რომელთაც ექნებათ წინამდებარე ხელშეკრულებით გათვალისწინებული მომსახურების სრულად ან

ნაწილობრივ მიღების უფლება. ამასთან, ბანკი უფლებამოსილია, განსაზღვროს/შეზღუდოს დამატებითი მომხმარებლ(ებ)ის მიერ ინტერნეტბანკში შესასრულებელი ოპერაციების ჩამონათვალი ან/და უარი უთხრას კლიენტს დამატებითი მომხმარებლის რეგისტრაციაზე.

6.1.5. კლიენტი სრულად არის პასუხისმგებელი ინტერნეტბანკში დამატებითი მომხმარებლ(ებ)ის მიერ განხორციელებულ ოპერაციებზე.

6.2. კლიენტის იდენტიფიკაცია

6.2.1. ინტერნეტბანკის მომხმარებლად ბანკში რეგისტრაციის შემთხვევაში, კლიენტს გადაეცემა ინტერნეტბანკით სარგებლობისთვის საჭირო მომხმარებლის სახელი - USERNAME, ხოლო პაროლს - PASSWORD (საიდენტიფიკაციო მონაცემები) მიიღებს ბანკში დაფიქსირებულ მობილური ტელეფონის ნომერზე, რომელთა გამოყენებითაც კლიენტი იდენტიფიცირდება ბანკის ინტერნეტ გვერდზე შესვლის დროს. კლიენტი ვალდებულია, ბანკისგან საიდენტიფიკაციო მონაცემების მიღების შემდეგ, შევიდეს ინტერნეტბანკის გვერდზე და შეცვალოს ბანკის მიერ მისთვის გადაცემული პაროლი.

6.2.2. კლიენტი აცნობიერებს, რომ კლიენტის ინფორმაციისა და ოპერაციების უსაფრთხოების დაცვის მიზნით, ასევე, ინტერნეტბანკის საშუალებით კლიენტისათვის ბანკის მიერ შეთავაზებული საბანკო პროდუქტის (მათ შორის, საკრედიტო/სადეპოზიტო) მისაღებად/დასადასტურებლად, ბანკი უფლებამოსილია, შექმნას დამატებითი მექანიზმები/მოთხოვნები კლიენტის იდენტიფიკაციისთვის. მათ შორის, გარკვეული სახის მომსახურების გასაწევად, მოითხოვოს ბანკის მიერ კლიენტისთვის გადაცემული მოწყობილობების მეშვეობით (დიჯიტალური და ა.შ.) შექმნილი (გენერირებული) ან/და სხვა სახის კოდების გამოყენება, რომელთა შეუსრულებლობის შემთხვევაში, კლიენტი ვერ მოახდენს შეთავაზებული საბანკო პროდუქტის (მათ შორის, საკრედიტო/სადეპოზიტო) მიღებას/დადასტურებას.

6.2.3. ბანკი და კლიენტი ვალდებული არიან, დაიცვან საიდენტიფიკაციო მონაცემების კონფიდენციალობა.

6.3. მხარეთა უფლებები და ვალდებულებები

6.3.1. ბანკს უფლება აქვს:

6.3.1.1. ინტერნეტბანკის მეშვეობით კლიენტისთვის ხელმისაწვდომი გახადოს ინფორმაცია მისი ანგარიშების შესახებ;

6.3.1.2. კლიენტის დავალებით შეასრულოს ბანკის მიერ ინტერნეტბანკით მომსახურების ფარგლებში დაშვებული ოპერაციები;

6.3.1.3. რისკების შემცირების მიზნით კლიენტის აქტიურ ოპერაციებზე (გადარიცხვები, კონვერტაციები) ცალმხრივად დააწესოს შეზღუდვები და დაადგინოს ასეთი ოპერაციების ზღვრულად დასაშვები პარამეტრები (ერთჯერადი გადარიცხვის მაქსიმალური თანხა, გარკვეულ პერიოდში ჯამურად გადარიცხული თანხის მაქსიმალური ოდენობა, გადარიცხვების მაქსიმალური რაოდენობა, ერთი მომხმარებლის მიერ შესრულებული ოპერაციების დადასტურების აუცილებლობა სხვა მომხმარებლის მიერ და სხვა).

6.3.1.4. დროებით შეაჩეროს ან/და შეწყვიტოს დამატებითი მომხმარებლ(ებ)ის მომსახურების უფლება, თუ კლიენტი ან/და დამატებითი მომხმარებელი დაარღვევს ხელშეკრულებით განსაზღვრულ პირობას ან/და ბანკს გაუჩნდება ეჭვი, რომ კლიენტი ვერ/არ შეასრულებს მასზე დაკისრებულ რომელიმე ვალდებულებას.

6.3.2. კლიენტი ვალდებულია:

6.3.2.1. უსაფრთხოდ შეინახოს ინტერნეტბანკით სარგებლობისთვის საჭირო ნებისმიერი ინფორმაცია, დოკუმენტი თუ მოწყობილობა, პაროლი (Password) და მომხმარებლის სახელი (Username), ასევე, დიჯიტალური შესაბამისი მოწყობილობა (ასეთის არსებობის შემთხვევაში) და მისი პაროლი;

6.3.2.2. არ გაანდოს პაროლი და/ან მომხმარებლის სახელი მესამე პირს, არ შეინახოს ეს მონაცემები კომპიუტერში ან სხვა ნებისმიერ ტექნიკურ მოწყობილობაში, რომლითაც კლიენტი უკავშირდება ბანკის ინტერნეტ გვერდს;

- 6.3.2.3. პაროლის, მოწყობილობის ან ნებისმიერი სხვა კოდის დაკარგვის ან გამჟღავნების შემთხვევაში (მათ შორის, ნებისმიერი მესამე პირის ხელში აღმოჩენის შემთხვევაში), კლიენტი ვალდებულია, დაუყოვნებლივ აცნობოს ბანკს ამის შესახებ, წინამდებარე ხელშეკრულებით განსაზღვრული კომუნიკაციის საშუალებ(ებ)ით, რის საფუძველზეც ბანკი მოახდენს ინტერნეტბანკის მომსახურების შეჩერებას;
- 6.3.2.4. დარწმუნდეს, რომ მისამართის ველში ნამდვილად წერია ამ ხელშეკრულების 6.1.1 პუნქტში მითითებული მისამართი და ინტერნეტბანკში ნებისმიერი შესვლისას, მუშაობის დაწყებამდე, მოახდინოს უსაფრთხოების სერთიფიკატის შემოწმება;
- 6.3.2.5. ინტერნეტბანკში მუშაობის დასრულებისას პროგრამიდან გამოვიდეს მხოლოდ „გამოსვლა“ ღილაკზე დაჭერით;
- 6.3.2.6. არ ენდოს ელ.ფოსტის მისამართზე მიღებულ შეტყობინებებს, რომელთა ავტორებიც ბანკის სახელით ითხოვენ პირადი ან/და საბანკო მონაცემების მიწოდება/განახლებას.
- 6.3.3. კლიენტი აცნობიერებს, რომ ბანკის მიერ განსაზღვრული უსაფრთხოების ღონისძიებების კლიენტის მხრიდან დაუცველობის/გაუთვალისწინებლობის შემთხვევაში, ბანკი თავისუფლდება ყოველგვარი პასუხისმგებლობისაგან აღნიშნულით გამოწვეულ შედეგ(ებ)ზე.
- 6.3.4. კლიენტის ნებისმიერი სახის პრეტენზია ინტერნეტბანკის მეშვეობით განხორციელებულ ოპერაციებთან და მომსახურებასთან დაკავშირებით მიიღება კანონმდებლობით გათვალისწინებული წესით.
- 6.4. ინტერნეტბანკით მომსახურების სარგებლობის და შესაბამისი მოწყობილობის არსებობის შემთხვევაში, კლიენტი უფლებამოსილია ისარგებლოს მობაილბანკის მომსახურებით, წინამდებარე თავით განსაზღვრული წესებისა და ბანკის მიერ დადგენილი შეზღუდვების გათვალისწინებით.

7. სატელეფონო მომსახურება

- 7.1. სატელეფონო მომსახურება გულისხმობს, კლიენტის მიერ ბანკში გამოუცხადებლად, დისტანციურად, ბანკის მიერ დადგენილი პროცედურებისა და წესების შესაბამისად, სატელეფონო კავშირის გამოყენებით, კლიენტის მიერ ბანკში დაფიქსირებული ტელეფონის ნომრიდან სხვადასხვა საბანკო სერვისებით სარგებლობას, კერძოდ:
 - 7.1.1. საბანკო ინფორმაციის მიღება;
 - 7.1.2. კლიენტის ანგარიშ(ებ)ის რეკვიზიტების, ნაშთების და ტრანზაქციების შესახებ ინფორმაციის მიღება;
 - 7.1.3. განხორციელებული ტრანზაქციის სტატუსის შემოწმება;
 - 7.1.4. ბანკის მიერ განსაზღვრული სხვადასხვა საბანკო პროდუქტის მიღების, ცვლილების ან/და გაუქმების სურვილის დაფიქსირება;
 - 7.1.5. განაცხადის წარდგენა (მოთხოვნის დაფიქსირება) ბარათის დაბლოკვის/განბლოკვის შესახებ;
 - 7.1.6. მარკეტინგული თანხმობის ცვლილება;
 - 7.1.7. საკრედიტო ხელშეკრულების ან/და გადახდის გრაფიკის მიღების მოთხოვნა;
 - 7.1.8. კლიენტის საბარათო ანგარიშზე პრიორიტეტის ცვლილების მოთხოვნა;
 - 7.1.9. განაცხადის წარდგენა ბანკომატში დაკავებული თანხის დაბრუნების შესახებ.
 - 7.1.10. პინის კოდის მცდელობების განულება და პინ კოდის აღდგენა.
- 7.2. ბანკი იტოვებს უფლებას ბანკის მიერ დადგენილი წესით გაუწიოს კლიენტს სხვა დამატებითი მომსახურება, რომელიც არ ეწინააღმდეგება ამ ხელშეკრულებით დადგენილ წესებს და საქართველოს კანონმდებლობას. ბ.
- 7.3. კლიენტი უფლებამოსილია, საბანკო ბარათის დაბლოკვის ან/და ზოგადი საბანკო ინფორმაციის მიღების მიზნით დარეკოს ნებისმიერი ტელეფონის ნომრიდან. საბანკო ბარათის დაბლოკვა მოხდება მხოლოდ კლიენტის იდენტიფიკაციის შემდეგ.

- 7.4. ამ ხელშეკრულებით კლიენტი აცხადებს თანხმობას, რომ 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/სადეპოზიტო) პროდუქტის მიღების ან/და ოპერაციის განხორციელების შესახებ) დაფიქსირდეს (ჩაიწეროს) ბანკის მონაცემთა ელექტრონულ ბაზაში და დავის შემთხვევაში ასეთ ჩანაწერს ჰქონდეს მტკიცებულებითი ძალა (გამოყენებული იქნეს მტკიცებულებად).
- 7.5. ბანკი კლიენტის/წარმომადგენლობაზე უფლებამოსილი პირის იდენტიფიკაციის მიზნებისთვის გამოიყენებს ბანკში კლიენტზე დაფიქსირებულ ტელეფონის ნომრებს და ბანკის მიერ წინასწარ განსაზღვრულ კითხვებს. კლიენტის იდენტიფიკაცია ხდება, როგორც სატელეფონო მომსახურების, ასევე ნებისმიერი სხვა საბანკო მომსახურების გაწევის წინ/სხვადასხვა საბანკო პროდუქტებზე (ელექტრონული სერვისებზე) რეგისტრაციისას. იდენტიფიცირების პროცედურის გავლის გარეშე, კლიენტი ვერ მიიღებს ამ ხელშეკრულების 7.1 პუნქტში აღწერილ სატელეფონო მომსახურებას, გარდა ზოგადი სახის საბანკო ინფორმაციის მიღებისა. ბანკთან ყოველი სატელეფონო კავშირისას (სატელეფონო მომსახურების მიღების ყოველ ჯერზე) კლიენტმა უნდა გაიაროს იდენტიფიცირების პროცედურა (სწორედ უნდა უპასუხოს კონტაქტ ცენტრის ოპერატორის მიერ დასმულ (ბანკის მიერ წინასწარ განსაზღვრულ) შეკითხვებს).
- 7.6. ბანკი უფლებამოსილია, უარი უთხრას სატელეფონო მომსახურებაზე პირს, რომელიც არ ან ვერ გაივლის იდენტიფიცირების პროცედურას.
- 7.7. იმ შემთხვევაში, თუ ბანკის შესაბამის წარმომადგენელს გაუჩნდება ეჭვი, რომ ინფორმაციის მიღებას ან ოპერაციის განხორციელებას ცდილობს არა კლიენტი, არამედ მესამე პირი, ბანკს უფლება აქვს უარი თქვას სატელეფონო დავალებ(ებ)ის შესრულებაზე.
- 7.8. კლიენტის იდენტიფიკაციის მიზნით, ბანკი უფლებამოსილია, საკუთარი შეხედულებისამებრ, დააწესოს დამატებითი მექანიზმები (მოთხოვნები), რომლის შეუსრულებლობის შემთხვევაში, კლიენტი ვერ მოახდენს წინამდებარე ხელშეკრულების 7.1 პუნქტში აღწერილი მომსახურების მიღებას, გარდა ზოგადი სახის საბანკო ინფორმაციის მიღებისა.
- 7.9. კლიენტი ბანკს ავალებს და უფლებას აძლევს, ბანკთან ტელეფონით დაკავშირებისას, იდენტიფიკაციის/ვერიფიკაციის შესაბამისი პროცედურის გავლის შემდეგ:
- 7.9.1. მიაწოდოს მას ინფორმაცია მისი ანგარიშების შესახებ;
- 7.9.2. კლიენტის დავალებით შეასრულოს ბანკის მიერ სატელეფონო მომსახურების ფარგლებში დაშვებული ოპერაციები.
- 7.10. კლიენტი უფლებამოსილია, ნებისმიერ დროს მოსთხოვოს ბანკს მომსახურების გაწევის ან/და პროდუქტ(ებ)ით სარგებლობის შეთავაზებისა და რეგისტრაციის მიზნით მასთან სატელეფონო ზარების განხორციელების შეწყვეტა. აღნიშნული მოთხოვნის დასაფიქსირებლად კლიენტმა უნდა განახორციელოს ქვემოთ ჩამოთვლილთაგან ერთ-ერთი მოქმედება:
- 7.10.1. ბანკის ფილიალში/სერვისცენტრში ვიზიტი;
- 7.10.2. კონტაქტ ცენტრში მოთხოვნის დაფიქსირება;
- 7.10.3. ინტერნეტბანკის საშუალებით ბანკისთვის შეტყობინების გაგზავნა.
- 7.11. ბანკი ვალდებულია, ხელშეკრულების 7.10. პუნქტში მითითებული კლიენტის მოთხოვნის მიღებიდან არაუგვიანეს 10 (ათი) სამუშაო დღისა, შეწყვიტოს მომსახურების გაწევის ან/და პროდუქტ(ებ)ით სარგებლობის შეთავაზებისა და რეგისტრაციის მიზნით კლიენტთან სატელეფონო ზარების განხორციელება.

8. SMS (მოკლე ტექსტური შეტყობინებით) მომსახურება

- 8.1. SMS (მოკლე ტექსტური შეტყობინება) მომსახურება არის დისტანციური საბანკო მომსახურება, რომლის საშუალებითაც კლიენტი ღებულობს ბანკის მიერ გაგზავნილ საინფორმაციო, სარეკლამო ან/და კანონმდებლობით განსაზღვრულ შეტყობინებებს.
- 8.2. SMS (მოკლე ტექსტური შეტყობინება) კლიენტის სპეციალური განაცხადის საფუძველზე. . მოკლე ტექსტურ შეტყობინებას კლიენტი მიიღებს საქართველოში რეგისტრირებულ მობილური ტელეფონის ნომერზე, რომელიც დარეგისტრირებულია/რეგისტრირდება ბანკის პროგრამაში და რომლის მეშვეობითაც ხორციელდება წინამდებარე სერვისით მომსახურება.
- 8.3. SMS მომსახურების სერვისის ერთხელ გააქტიურების შემდეგ, SMS მომსახურების სერვისი გავრცელდება ყველა იმ ანგარიშზე, რომელსაც მომავალში გახსნის კლიენტი. ამ შემთხვევაში SMS მომსახურება განხორციელდება წინამდებარე ხელშეკრულების პირობების შესაბამისად;
- 8.4. კლიენტი თანხამაა, SMS მომსახურების საშუალებით მიიღოს ნებისმიერი, მათ შორის, სარეკლამო ხასიათის ინფორმაცია.
- 8.5. კლიენტი ვალდებულია:
 - 8.5.1. დაუყოვნებლივ აცნობოს ბანკს, ბანკში დაფიქსირებული მობილური ტელეფონის ნომრის ცვლილების, ასევე მობილური ტელეფონის აპარატის დაკარგვის თაობაზე;
 - 8.5.2. არ დაუშვას მისი კუთვნილი მობილური აპარატის, სიმ ბარათის ან სხვა იმ მოწყობილობის მესამე პირთა ხელში მოხვედრა, რომელზეც კლიენტი იღებს მოკლე ტექსტური შეტყობინებით მომსახურებას. ბანკი არ არის პასუხისმგებელი იმ ინფორმაციის მესამე პირთა მიერ გაცნობაზე, რომელიც კლიენტს მიეწოდება SMS მომსახურების საშუალებით.
- 8.6. კლიენტს უფლება აქვს, მოსთხოვოს ბანკს მისთვის სარეკლამო შინაარსის მოკლე ტექსტური შეტყობინებების გაგზავნის შეწყვეტა:
 - 8.6.1. ბანკის ფილიალში/სერვისცენტრში ვიზიტით;
 - 8.6.2. კონტაქტ ცენტრში დარეკვით;
 - 8.6.3. ინტერნეტბანკის საშუალებით გაგზავნილი შეტყობინებით;
 - 8.6.4. მოკლე ტექსტური შეტყობინების პირობების შესაბამისად შეტყობინების გამორთვის ფუნქციის გააქტიურებით.
- 8.7. კლიენტი აცნობიერებს, რომ ზოგიერთი ტიპის ინფორმაციის მოწოდება მაინც მოხდება, მიუხედავად იმისა, მოითხოვა თუ არა მან SMS სერვისზე რეგისტრაცია ან/და 8.6 პუნქტის შესაბამისად მოკლე ტექსტური შეტყობინების გაგზავნის შეწყვეტა, იმის გათვალისწინებით, რომ ეს შეიძლება მოთხოვნილი იყოს მოქმედი რეგულაციების მიხედვით ან/და აღნიშნული ინფორმაცია დაკავშირებულია სხვადასხვა საბანკო პროდუქტებთან და ოპერაციებთან.
- 8.8. ბანკი უფლებამოსილია:
 - 8.8.1. კლიენტს გაუზავნოს სარეკლამო შინაარსის, კანონმდებლობით განსაზღვრული და ინფორმაციული ხასიათის მოკლე ტექსტური შეტყობინებები;
 - 8.8.2. კლიენტს გაუზავნოს მოკლე ტექსტური შეტყობინება სხვადასხვა საბანკო პროდუქტებისა და ოპერაციების შესახებ (მათ შორის, დავალიანების ოდენობის, დაფარვის თარიღის, დავალიანების ან/და შესრულებული ავტომატური გადარიცხვის შესახებ. ამასთან, ბანკი არ არის ვალდებული კლიენტს გაუზავნოს ასეთი შეტყობინება და ნებისმიერ შემთხვევაში, მიუხედავად იმისა, მიიღებს თუ არა ბანკის შეტყობინებას, კლიენტი ვალდებულია, დროულად დაფაროს კრედიტი (სესხი, ოვერდრაფტი, საკრედიტო ლიმიტი ან/და სხვა საკრედიტო პროდუქტი) და გადაიხადოს სხვა გადასახდელები (საპროცენტო სარგებელი, პირგასამტეხლო, საკომისიო და სხვა).

8.9. ბანკი ვალდებულია:

8.9.1. წინამდებარე ხელშეკრულების 8.6. პუნქტით განსაზღვრული შეტყობინების მიღებიდან არაუგვიანეს 10 (ათი) სამუშაო დღის ვადაში შეწყვიტოს კლიენტთან სარეკლამო შინაარსის მოკლე ტექსტური შეტყობინების გაგზავნა.

8.9.2. კლიენტის მიერ ტელეფონის ნომრის შეცვლის, მობილური ტელეფონის აპარატის ან/და სიმ ბარათის დაკარგვის თაობაზე კლიენტისგან მიღებული შეტყობინების საფუძველზე კლიენტს შეუჩეროს SMS მომსახურების სერვისი, მომსახურების აღდგენის შესახებ კლიენტის განცხადების მიღებამდე.

9. სახელფასო პროექტი.

9.1. სახელფასო პროექტის საგანს წარმოადგენს კლიენტის სახელფასო პროგრამით მომსახურება, რაც გულისხმობს კლიენტის თანამშრომლებისთვის შრომის ანაზღაურების ჩარიცხვას შესაბამის სახელფასო ანგარიშებზე, კლიენტის მიერ ბანკისთვის წარდგენილი განაცხადი-რეესტრის შესაბამისად. აღნიშნული მომსახურება მოიცავს:

9.1.1. ბანკის მიერ კლიენტის თანამშრომლებისათვის სახელფასო ბარათების დამზადება და კლიენტის დავალების საფუძველზე სახელფასო ანაზღაურების ან/და მასთან გათანაბრებული თანხების ბარათებთან მიბმულ შესაბამის ანგარიშებზე ჩარიცხვა;

9.1.2. ბარათის მფლობელებისათვის დამზადებული ბარათებით ან/და სახელფასო ანგარიშებით (სახელფასო პროექტის ფარგლებში „ბარათის და ანგარიშის მფლობელად“ მიიჩნევა სახელფასო პროექტში ჩართული კლიენტის თანამშრომლები) ოპერაციების შეუფერხებლად განხორციელება, გარდა იმ შემთხვევებისა, როდესაც ოპერაციათა შეზღუდვა გათვალისწინებულია წინამდებარე ხელშეკრულებით, ბანკსა და ბარათის/ანგარიშების მფლობელებს შორის გაფორმებული „ფიზიკური პირის მომსახურების პირობების“ საბანკო მომსახურების ხელშეკრულებით, ბანკის შიდა პოლიტიკა-პროცედურებით ან/და კანონმდებლობის მოთხოვნებით. ყოველგვარი ეჭვის გამორიცხვის მიზნით, მხარეები აცნობიერებენ, რომ კლიენტის თანამშრომლის ინდივიდუალურ საბანკო მომსახურებასთან დაკავშირებული ყველა საკითხი, მათ შორის ბარათით სარგებლობა, დისტანციური არხებით მომსახურება, ბარათზე დარიცხული თანხების განკარგვა, ანგარიშით სარგებლობა და ოპერაციების წარმოება და ნებისმიერი სხვა საკითხი, რეგულირდება უშუალოდ ბანკსა და შესაბამის თანამშრომელს (ანგარიშის/ბარათის მფლობელს) შორის გაფორმებული „ფიზიკური პირის მომსახურების პირობების“ საბანკო მომსახურების ხელშეკრულებით <https://silkbank.ge/general-agreement-for-an-individual/> ან/და სხვა ინდივიდუალური ხელშეკრულებით (მაგ. სახელფასო ოვერდრაფტის ხელშეკრულება) და ბანკი კლიენტის წინაშე არ აგებს პასუხისმგებლობას იმ ვალდებულებებზე, რომლებიც წარმოიშობა კლიენტის თანამშრომელსა და ბანკს შორის ინდივიდუალური ურთიერთობიდან.

9.2. ბარათებით/სახელფასო ანგარიშებით განხორციელებული ოპერაციებზე შეიძლება გავრცელდეს სპეციალურად შემუშავებული ტარიფები, რომლებიც განსაზღვრულია სახელფასო პროექტით მომსახურების ტარიფების დანართში (ასეთის არსებობის შემთხვევაში), და რომელიც გადაეცემა კლიენტის სახელფასო პროექტში ჩართვამდე). იმ საბანკო მომსახურებებზე, რომლებიც ტარიფების ცხრილში არ არის მითითებული, მომსახურება განხორციელდება ბანკში შესაბამის პერიოდში მოქმედი სტანდარტული ტარიფების შესაბამისად.

9.3. სახელფასო პროექტის განხორციელების მიზნით, წინამდებარე ხელშეკრულების ხელმოწერიდან 3 (სამი) საბანკო დღის განმავლობაში ბანკის მიერ შემუშავებული განაცხადი-რეესტრის მიხედვით კლიენტი ბანკს წარუდგენს, იმ პირთა შესახებ მონაცემებს და პირადობის მოწმობის ასლებს, რომელთაც უნდა გაეხსნათ სახელფასო საბარათე ანგარიშები და დაუშვადდეთ სახელფასო ბარათები;

- 9.4. სახელფასო პროგრამით სარგებლობის მიზნით კლიენტმა უნდა მიაწოდოს ბანკს სრულად და ჯეროვნად შევსებული განაცხადი-რეესტრი.
- 9.5. კლიენტმა განაცხადი-რეესტრი ბანკს უნდა მიაწოდოს ელექტრონული და მატერიალური ფორმით, კლიენტის კომპეტენტური წარმომადგენლის ხელმოწერით და კომპანიის ბეჭდით (ასეთის არსებობის შემთხვევაში). განაცხადი-რეესტრის ელექტრონული ვერსიის გაგზავნა უნდა განხორციელდეს კლიენტის ოფიციალური საკომუნიკაციო ელექტრონული ფოსტის მისამართიდან ბანკის იმ ელექტრონული ფოსტის მისამართზე, რომელიც განსაზღვრულია სახელფასო პროექტის ფარგლებში კომუნიკაციებისთვის.
- 9.6. თანამშრომლებისთვის ბარათების დამზადების მიზნით, კლიენტმა ბანკს დამატებით უნდა მიაწოდოს განაცხადი-რეესტრში მითითებული თითოეული თანამშრომლის პირადობის დამადასტურებელი დოკუმენტების ასლები, ბანკის მიერ მათი შემდგომი გამოყენების უზრუნველსაყოფად. ამასთან, კლიენტმა უნდა დაიცვას პერსონალურ მონაცემთა დაცვის შესახებ მოქმედი კანონმდებლობის მოთხოვნები და დამოუკიდებლად უზრუნველყოს სახელფასო პროგრამით მომსახურების მიზნებისათვის თანამშრომლებისგან მათი პერსონალური მონაცემების გადაცემასა და შემდგომ დამუშავებაზე შესაბამისი თანხმობების მიღება ან/და კანონიერი საფუძვლის არსებობა. პერსონალურ მონაცემთა დაცვის მოთხოვნების დარღვევის შედეგად დამდგარ ნებისმიერ ზიანსა ან ზარალზე სრული პასუხისმგებლობა ეკისრება კლიენტს.
- 9.7. ბანკს შეუძლია მოითხოვოს კლიენტისგან განაცხად-რეესტრში მითითებული თანამშრომლის მონაცემების დაზუსტება ან/და დამატებითი დოკუმენტაციის წარმოდგენა. ბანკის შესაბამისი მოთხოვნის შემთხვევაში, კლიენტმა უნდა უზრუნველყოს მოთხოვნილი ინფორმაციის ან დოკუმენტაციის დროული მიწოდება და ხელი შეუწყოს თანამშრომლის იდენტიფიკაციის პროცესის სწორ და სრულ განხორციელებას.
- 9.8. სახელფასო ბარათების დამზადება და შესაბამისი სახელფასო ანგარიშების გახსნა ხორციელდება ბანკის მიერ კლიენტის მხრიდან მოწოდებული განაცხადი-რეესტრისა და თანდართული დოკუმენტაციის საფუძველზე, ამ ხელშეკრულების, გამოსაყენებელი წესებისა და საბანკო მოთხოვნების შესაბამისად.
- 9.9. ბანკი უფლებამოსილია არ გახსნას სახელფასო ანგარიშები და არ გასცეს ბარათები თუ, კლიენტის მიერ ბანკში წარმოდგენილი დოკუმენტაცია არასრულია, არაზუსტია ან/და მოიცავს ურთიერთ საწინააღმდეგო მონაცემებს. ამ შემთხვევაში, ბანკი უფლებამოსილია შეაჩეროს ბარათ(ებ)ის დამზადება და ანგარიშების გახსნა ზუსტი მონაცემების მოწოდებამდე;
- 9.10. იმ შემთხვევაში, თუ ბარათი არ იქნება ჩაბარებული ბარათის მფლობელის მიერ 30 კალენდარული დღის განმავლობაში მისი დამზადების დღიდან, ან არ იქნება გადახდილი ბარათის დამზადების შესაბამისი საფასური (ასეთის არსებობის შემთხვევაში) ტარიფების დანართის შესაბამისად, ბარათი განადგურდება და შესაბამისი ანგარიში დაიხურება.
- 9.11. ბარათებთან ერთად კლიენტის თანამშრომელს გადაეცემა / ეგზავნება მოკლე ტექსტური (სმს) შეტყობინების სახით ბარათ(ებ)ის პინ-კოდი ან გადაეცემა პინ-კოდის შემცველი დალუქული კონვერტი.
- 9.12. სახელფასო ანგარიშებზე ხელფასის და მასთან გათანაბრებული გადასახდელების ჩარიცხვის წესი:
- 9.12.1. სახელფასო პროგრამის ფარგლებში თანამშრომელთა სახელფასო ანგარიშებზე შრომითი ანაზღაურების ჩარიცხვას ახორციელებს კლიენტის უფლებამოსილი/პასუხისმგებელი პირი ინტერნეტბანკის ან ბანკის მიერ განსაზღვრული სხვა დისტანციური არხის მეშვეობით.
- 9.12.2. კლიენტი თავად ტვირთავს შესაბამის სახელფასო რეესტრსა და საგადახდო დავალებებს ბანკის სისტემაში (ინტერნეტბანკის მეშვეობით) და უზრუნველყოფს ყველა წარმოდგენილი ინფორმაციის სიზუსტეს, სისწორესა და შესაბამისობას ამ ხელშეკრულებისა და მოქმედი კანონმდებლობის მოთხოვნებთან.
- 9.12.3. ბანკი უზრუნველყოფს მხოლოდ შესაბამისი ელექტრონული არხის (ინტერნეტბანკის) ხელმისაწვდომობას გადახდების შესასრულებლად და არ აგებს პასუხისმგებლობას კლიენტის მიერ სისტემაში ატვირთული მონაცემების ან დავალებების შინაარსზე, სისწორესა და შედეგებზე.

- 9.12.4. კლიენტმა უნდა უზრუნველყოს, რომ სახელფასო ანგარიშსწორების ანგარიშზე (იგულისხმება კლიენტის /დამსაქმებლის ბანკში გახსნილი საბანკო ანგარიში, რომელიც გამოიყენება თანამშრომელთა სახელფასო ანგარიშებზე შრომითი ანაზღაურებისა და მასთან გათანაბრებული თანხების ჩასარიცხად) არსებობდეს საკმარისი ხელმისაწვდომი ნაშთი ყველა შესაბამისი გადახდის განსახორციელებლად. არასაკმარისი ნაშთის არსებობის შემთხვევაში, გადახდები ვერ შესრულდება, რისთვისაც ბანკს არ ეკისრება პასუხისმგებლობა.
- 9.12.5. კლიენტი ვალდებულია რეგულარულად გადაამოწმოს და განახლოს სახელფასო რეესტრი, რათა უზრუნველყოს არასწორი ან მოძველებული მონაცემებისგან დაცვა და არ შეიტანოს ინფორმაცია იმ პირთა შესახებ, რომლებთანაც შრომითი ურთიერთობა შეწყვეტილია.
- 9.12.6. ბანკი არ აგებს პასუხისმგებლობას გადარიცხვების განხორციელებისას დაშვებული შეცდომებისთვის, თუ ასეთი შეცდომები გამოწვეულია კლიენტის მიერ წარმოდგენილ სახელფასო-რეესტრში (იგულისხმება კლიენტის მიერ ინტერნეტბენკინგის მეშვეობით შევსებული ელექტრონული დოკუმენტი, რომელიც შეიცავს თანამშრომელთა სიას და თითოეული ჩარიცხვის მონაცემებს და წარმოადგენს სახელფასო და თანაბარ გადასახდელთა ჩარიცხვის საფუძველს), საგადახდო დავალებაში ან სხვა დოკუმენტში დაშვებული უზუსტობით, არასწორი ან არასრული მონაცემების მითითებით, ან კლიენტის სხვა ხარვეზით.
- 9.12.7. კლიენტმა უნდა უზრუნველყოს ატვირთული სახელფასო-რეესტრისა და საგადახდო დავალებების გადამოწმება გადახდის დაწყებამდე, რათა უზრუნველყოს მათი სისწორე და შესაბამისობა. ბანკი არ აგებს პასუხისმგებლობას გადარიცხვების შესრულებისას დაშვებული შეცდომებისთვის, თუ ისინი გამოწვეულია კლიენტის მიერ წარმოდგენილ მონაცემებში ან ატვირთულ ფაილებში, სახელფასო რეესტრში ან/და საგადახდო დავალებაში დაშვებული უზუსტობით, შეცდომით ან ხარვეზით.
- 9.13. ბანკი უფლებამოსილია:
- 9.13.1. ბარათის მფლობელის მიერ ოვერდრაფტზე წერილობითი განაცხადის წარდგენის და ამ განაცხადის ბანკის მიერ დაკმაყოფილების შემთხვევაში დამატებითი შეთანხმების საფუძველზე ბარათის/ანგარიშის მფლობელ(ებ)ის სახელფასო ანგარიშებზე დაუშვას ოვერდრაფტი, საბანკო მოთხოვნების, მათ შორის ბანკის საკრედიტო პოლიტიკის და მოქმედი გამოსაყენებელი წესების მოთხოვნათა გათვალისწინებით;
- 9.13.2. ნებისმიერ დროს კლიენტისაგან გამოითხოვოს ინფორმაცია იმის შესახებ არის, თუ არა კონკრეტული ბარათის/ანგარიშის მფლობელი დასაქმებული კლიენტთან;
- 9.13.3. კლიენტსა და ბარათის მფლობელს შორის შრომითი ურთიერთობის დასრულების შემდეგ დახუროს სახელფასო ანგარიში, გააუქმოს ბარათი ან/და შეცვალოს ბარათის/ანგარიშის მფლობელისთვის მოქმედი მომსახურების პირობების და ტარიფები.
- 9.13.4. კლიენტის დამატებითი თანხმობის ან/და წინასწარი ინფორმირების გარეშე თანამშრომელს/თანამშრომლებს არ გაუხსნას სახელფასო ანგარიშ(ებ)ი და არ დაამზადოს ან/და გააუქმოს ბარათი, თუ სახელფასო პროექტის გააქტიურებიდან 30 (ოცდაათი) კალენდარული დღის ვადაში თანამშრომელი არ გაივლის ბანკის მიერ დადგენილ ანგარიშის გახსნისა და ვერიფიკაცია/იდენტიფიკაციის პროცედურებს.
- 9.13.5. თუ კლიენტი 6 (ექვსი) თვის განმავლობაში არცერთხელ არ ისარგებლებს მოთხოვნილი და გააქტიურებული სახელფასო პროგრამით, ბანკი უფლებამოსილია ცალმხრივად შეუწყვიტოს/შეუჩეროს კლიენტს სახელფასო პროგრამით მომსახურება და კლიენტის თანამშრომლები გადაიყვანოს სტანდარტულ საბანკო მომსახურების ტარიფებზე.
- 9.14. კლიენტი ვალდებულია:
- 9.14.1. თავისი შესაძლებლობის ფარგლებში და მის ხელთ არსებული ყველა გონივრული საშუალებით უზრუნველყოს საკუთარი თანამშრომლების მხრიდან ბარათით და სახელფასო ანგარიშით სარგებლობის წესების დაცვა.

- 9.14.2. დროულად, ზუსტად და სრულად მიაწოდოს საკუთარ თანამშრომლებს ინფორმაცია იმის შესახებ, რომ ისინი ვალდებული არიან გამოცხადდნენ ბანკში (ან მხარეთა შორის შეთანხმებულ სხვა ადგილას) ბარათების/სახელფასო ანგარიშ(ებ)ის გასახსნელად საჭირო დოკუმენტაციის გაფორმებისა და ბანკის მიერ დადგენილი პროცედურების გასავლელად.
- 9.14.3. წინასწარ 30 (ოცდაათი) კალენდარული დღით ადრე შეატყობინოს ბანკს სახელფასო პროექტის შეწყვეტის შესახებ;
- 9.14.4. შეატყობინოს ბანკს სახელფასო პროექტში მონაწილე ბარათების მფლობელთა (თანამშრომლების) სამსახურიდან გათავისუფლების შესახებ ასეთი გადაწყვეტილების მიღებისთანავე;
- 9.14.5. აცნობოს ბანკს იურიდიული მისამართის ცვლილების შესახებ აღნიშნული ცვლილების განხორციელებიდან 10 კალენდარული დღის განმავლობაში;
- 9.14.6. დაუყოვნებლივ აცნობოს ბანკს ნებისმიერი ცვლილების შესახებ, რომელიც შეეხება თანამშრომლის საკონტაქტო ინფორმაციას, მათ შორის მისამართს, ტელეფონს ან ელექტრონულ ფოსტას.
- 9.14.7. ბანკის წინასწარი წერილობითი თანხმობის და არანაკლებ 30 (ოცდაათი) კალენდარული დღით ადრე წერილობითი შეტყობინების გარეშე: (ა) არ დაუშვას / არ მისცეს თანამშრომელს უფლება ისარგებლოს ანალოგიური მომსახურებით მესამე პირ(ებ)ისგან; ან/და (ბ) არ გასცეს შრომის ანაზღაურება ნაღდი ფულით, ჩეკით ან ბანკის გვერდის ავლით სხვა ალტერნატიული საშუალებით; ან/და (გ) არ მოახდინოს შრომის ანაზღაურების ჩარიცხვა მესამე პირ(ებ)ის ანგარიშებზე (ან ნაღდი ფულის სახით ან/და სხვა ალტერნატიული საშუალებით).
- 9.14.8. თანამშრომელთან შრომითი ურთიერთობის შეწყვეტის შემთხვევაში, კლიენტი ვალდებულია დაუყოვნებლივ, წერილობით შეატყობინოს ბანკს მითითებით: თანამშრომლის სახელი, გვარი, დაბადების თარიღი, პირადი ნომერი და შრომითი ურთიერთობის შეწყვეტის თარიღი.
- 9.14.9. საბოლოო ანგარიშსწორების ჩარიცხვამდე არანაკლებ 5 (ხუთი) საბანკო დღით ადრე აცნობოს ბანკს გათავისუფლებული თანამშრომლის შესახებ. ანაზღაურების ჩარიცხვა უნდა განხორციელდეს მხოლოდ უნაღდო გზით – შესაბამის ანგარიშზე ჩარიცხვის გზით.
- 9.14.10. სახელფასო პროგრამით მომსახურების შეწყვეტის შემთხვევაში, კლიენტი ვალდებულია, იმ თანამშრომლებისთვის, რომლებსაც გააჩნიათ აქტიური საკრედიტო ან/და სხვა ვალდებულება ბანკის მიმართ (მათ შორის ოვერდრაფტი), გააგრძელოს შრომის ანაზღაურების ჩარიცხვა ბანკში გახსნილ ანგარიშებზე, ამ ვალდებულებების სრულად დაფარვამდე.
- 9.15. სანქციები:
- 9.15.1. კლიენტის მიერ წინამდებარე ხელშეკრულების 9.14.7. პუნქტით ნაკისრი ვალდებულების შეუსრულებლობის ან დარღვევის შემთხვევაში, ბანკს ეძლევა უფლება, დააკისროს კლიენტს ერთჯერადი პირგასამტეხლო შემდეგი ოდენობით, რაც განსაზღვრულია სახელფასო პროგრამაში ჩართული თანამშრომლების რაოდენობის მიხედვით:
- 9.15.1.1. 500 (ხუთასი) ლარი – თუ პროგრამაში ჩართულია არაუმეტეს 50 თანამშრომლისა;
- 9.15.1.2. 1000 (ათასი) ლარი – თუ პროგრამაში ჩართულია 50-დან 100-მდე თანამშრომელი;
- 9.15.1.3. 2000 (ორი ათასი) ლარი – თუ პროგრამაში ჩართულია 100-დან 500-მდე თანამშრომელი;
- 9.15.1.4. 10 000 (ათი ათასი) ლარი – თუ პროგრამაში ჩართულია 500 ან მეტი თანამშრომელი.
- 9.15.2. კლიენტის მიერ წინამდებარე შეთანხმების 9.14.10 პუნქტით გათვალისწინებული ვალდებულების დარღვევის შემთხვევაში, რაც გულისხმობს თანამშრომლების შრომის ანაზღაურების ჩარიცხვაზე უარის თქმას მიუხედავად მათი მიმდინარე საკრედიტო ან სხვა საბანკო ვალდებულებების არსებობისა, ბანკს ეძლევა უფლება, დააკისროს კლიენტს პირგასამტეხლო თითოეული ასეთი თანამშრომლის მიერ ბანკის წინაშე არსებული დაუფარავი ვალდებულების მოცულობის ოდენობით.

- 9.15.3. იმ შემთხვევაში, თუ კლიენტი არ აცნობებს ბანკს გათავისუფლებული თანამშრომლის შესახებ 5 (ხუთი) საბანკო დღის ვადაში, და ამის გამო ბანკი განახორციელებს შრომის ანაზღაურების გადარიცხვას ან/და მოემსახურება სახელფასო პროექტის სპეციალური/შელავათიანი ტარიფებით (ასეთის არსებობის შემთხვევაში) იმ პირს, რომელსაც უკვე აღარ აქვს შრომითი ურთიერთობა კლიენტთან, ბანკს უფლება ექნება დააკისროს კლიენტს ჯარიმა 500 (ხუთასი) ლარის ოდენობით თითოეულ ასეთ შემთხვევაზე.
- 9.15.4. იმ შემთხვევაში, თუ კლიენტი არღვევს წინამდებარე ხელშეკრულების საფუძველზე სახელფასო პროექტიდან გამომდინარე ბანკის წინაშე წარმოშობილი ნებისმიერი ფინანსური ვალდებულების, მათ შორის ტარიფების დანართით განსაზღვრული დავალიანების, საკომისიოების ან სხვა გადასახდელის დროულად გადახდის ვალდებულებას, ბანკს ეძლევა უფლება დააკისროს პირგასამტეხლო ყოველ ვადაგადაცილებულ დღეზე დაუფარავი თანხის 0.5% ოდენობით, ვიდრე შესაბამისი თანხის სრულ დაფარვა არ განხორციელდება.
- 9.15.5. ამ ხელშეკრულებით განსაზღვრული ნებისმიერი პირგასამტეხლო/ჯარიმა წარმოადგენს ბანკის უფლებას და არა ვალდებულებას. ბანკი სრულად თავის შეხედულებითა და დისკრეციით წყვეტს, მოითხოვს თუ არა პირგასამტეხლოს/ჯარიმის გადახდას, ხოლო მოთხოვნის შემთხვევაში, კლიენტი ვალდებულია გადაიხადოს იგი ბანკის მიერ მითითებულ ვადაში და ფორმით.
- 9.16. კლიენტი სრულად არის პასუხისმგებელია ბანკისთვის წარმოდგენილი ნებისმიერი ინფორმაციის, დოკუმენტაციისა და ინსტრუქციის, მათ შორის სახელფასო რეესტრებისა და საგადახდო დავალებების სიზუსტესა და უტყუარობაზე, აგრეთვე მათ საფუძველზე განხორციელებული ოპერაციების შინაარსსა და მიზნობრიობაზე. ბანკი არ აგებს პასუხს კლიენტის მიერ წარმოდგენილ მონაცემებსა და საგადახდო დავალებებში/ინსტრუქციებში დაშვებული ხარვეზებით გამოწვეულ შედეგებზე.
- 9.17. კლიენტი პასუხისმგებელია ბანკის წინაშე ამ ხელშეკრულებით ნაკისრი ვალდებულებების დარღვევისთვის ან/და არაჯეროვანი შესრულების ან/და შეუსრულებლობისთვის და ვალდებულია აანაზღაუროს ბანკს ნებისმიერი ზიანი, ზარალი, მარეგულირებლის სანქცია, ჯარიმა ან სხვა ხარჯი (მათ შორის გონივრული იურიდიული ხარჯები), რომელიც წარმოიშვა კლიენტის მოქმედებით ან უმოქმედობით, მათ შორის, მაგრამ არ შემოიფარგლება შემდეგით: (ა) კანონმდებლობის დაუცველობით/დარღვევით; (ბ) თანამშრომელთა ინფორმაციის არასწორად მიწოდებით ან განახლებაზე უარის თქმით; (გ) ბანკისთვის წარდგენილი დოკუმენტაციის, განაცხადების ან სახელფასო რეესტრების სიზუსტის დარღვევით; (დ) ხარვეზიანი ან/და არაზუსტი საგადახდო დავალებით/ინსტრუქციით; (ე) კლიენტის მიერ ბანკისათვის ან მარეგულირებელი ორგანოსათვის განკუთვნილი ინფორმაციის მიუწოდებლობით ან/და დავიანებით მიწოდებით; (ვ) სანქციების, ფულის გათეთრებისა და ტერორიზმის დაფინანსების პრევენციის მოთხოვნების შეუსრულებლობით; (ზ) ეროვნული ბანკის ან სხვა მარეგულირებელი ორგანოს მოთხოვნების შეუსრულებლობით;
- 10. ავტომატური გადარიცხვები/გადახდები**
- 10.1. ავტომატური გადარიცხვებით/გადახდებით სარგებლობის მოთხოვნისას, კლიენტი ბანკს აძლევს დავალებას კომუნალური მომსახურების საფასურის გადასახდელად ან სხვა დანიშნულებით კლიენტის ერთი ან რამდენიმე საბანკო ანგარიშიდან, კლიენტის მიერ განსაზღვრულ თარიღ(ებ)ში, კლიენტის შემდგომი თანხმობის გარეშე ჩამოწეროს კლიენტის ანგარიშ(ებ)იდან თანხა და გადარიცხოს შესაბამის ანგარიშ(ებ)ზე.
- 10.2. კლიენტს უფლება აქვს აირჩიოს დავალების შესრულების კონკრეტული ან ცვალებადი თარიღი, დავალების თანხა კი შეიძლება იყოს როგორც ფიქსირებული, ისე ცვალებადი.
- 10.3. მხარეები თანხმდებიან, რომ ავტომატური გადარიცხვების შესასრულებლად ბანკის მიერ შექმნილ ელექტრონულ საგადახდო საბუთ(ებ)ს აქვთ ქაღალდზე დაბეჭდილი და ანგარიშის განკარგვის

უფლებამოსილების მქონე პირის მიერ ხელმოწერით დადასტურებული საბუთის ტოლფასი იურიდიული ძალა.

- 10.4. ბანკის მიერ ავტომატური გადარიცხვა განხორციელდება მხოლოდ იმ შემთხვევაში, თუ ანგარიშზე არის საკმარისი თანხა. ბანკის მიერ თანხის ნაწილობრივ გადარიცხვა არ მოხდება.
- 10.5. ავტომატური გადარიცხვების პრიორიტეტულობის განსაზღვრა ხდება დავალების პირველადი რეგისტრაციის თარიღის/დროის მიხედვით.
- 10.6. კლიენტი ვალდებულია, ავტომატური გადარიცხვებით სარგებლობისას მიუთითოს კონკრეტული ანგარიში, საიდანაც მოხდება გადარიცხვა და მითითებულ ანგარიშზე ყოველთვის იქონიოს ავტომატური გადარიცხვებისთვის საკმარისი ნაშთი, მომსახურების საკომისიოს გათვალისწინებით, შესაბამის ვალუტაში. ამასთან, კლიენტი თანახმაა, რომ საკმარისი თანხის არარსებობის შემთხვევაში, ბანკმა გამოიყენოს შესაბამის ანგარიშზე დაშვებული ოვერდრაფტის ხელმისაწვდომი ნაშთი. ასეთ შემთხვევაში, გამოყენებული ოვერდრაფტის თანხას დაერიცხება შესაბამისი ხელშეკრულებით განსაზღვრული პროცენტი.
- 10.7. კლიენტი აცნობიერებს, რომ არსებულ დავალებაში ცვლილების განსახორციელებლად, აუცილებელია რეგისტრირებული დავალების გაუქმება და ახალი დავალების რეგისტრაცია.
- 10.8. კლიენტს უფლება აქვს ბანკისათვის მიცემული დავალება გააუქმოს არაუგვიანეს დავალების შესრულების წინა საბანკო დღეს. ოღონდ, მომსახურების ავტომატური შეწყვეტა ხდება იმ შემთხვევაში, თუ კლიენტის ანგარიშზე არ არის საკმარისი თანხა გადასახდელი ოპერაციის შესასრულებლად ზედიზედ 3 (სამი) თვის განმავლობაში. ასეთ შემთხვევაში ბანკს უფლება აქვს, დამატებითი შეტყობინების გარეშე, გაუთიშოს კლიენტს მომსახურება.
- 10.9. კლიენტი უფლებამოსილია, მიიღოს ინფორმაცია მისი ანგარიშებიდან ავტომატური გადარიცხვების განხორციელების შესახებ, წინამდებარე ხელშეკრულებით განსაზღვრული კომუნიკაციის საშუალებით.
- 10.10. ბანკი უფლებამოსილია, არ განახორციელოს ავტომატური გადარიცხვა (ანგარიშსწორება) საქართველოს მოქმედი კანონმდებლობით გათვალისწინებულ შემთხვევებში ან ბანკის წინაშე დავალიანების არსებობისას.
- 10.11. ბანკი ავტომატ ურ გადარიცხვებთან დაკავშირებული დავალების სტატუსის (შესრულების, შესრულების შეუძლებლობის და ა.შ.) შესახებ ინფორმაციას კლიენტს უგზავნის ბანკში დაფიქსირებულ ტელეფონის ნომერზე. ბანკი არ არის პასუხისმგებელი კლიენტის მიერ აღნიშნული შეტყობინების მიუღებლობის და ამით გამოწვეულ ნებისმიერ ზიანზე.
- 10.12. ბანკი არ არის პასუხისმგებელი შეუსრულებელი ან/და შეცდომით შესრულებული ავტომატური გადარიცხვის დავალებით გამოწვეულ ზიანზე, იმ შემთხვევაში, თუ ზემოაღნიშნული გამოწვეულ იქნება კლიენტის ანგარიშებზე საკმარისი თანხის არარსებობის მიზეზით ან/და კლიენტმა ბანკს წარუდგინა მცდარი ინფორმაცია ან/და ზიანი გამოწვეულ იქნა მომსახურე პროვაიდერი კომპანიის რაიმე მიზეზით.

11. მხარეთა განცხადებები და გარანტიები

- 11.1. მხარეები აცხადებენ და გარანტიას იძლევიან, რომ თავიანთ საქმიანობას წარმართავენ კანონიერად, კეთილსინდისიერად და ეთიკის მაღალი სტანდარტების დაცვით.
- 11.2. კლიენტი აცხადებს და ადასტურებს, რომ:
 - 11.2.1. აქვს ამ ხელშეკრულების დადებისა და შესრულებისათვის საჭირო უფლებამოსილება, მოპოვებული აქვს ყველა საჭირო ნებართვა და თანხმობა;
 - 11.2.2. წინამდებარე ხელშეკრულებისა და მის ფარგლებში/საფუძველზე გაფორმებული ნებისმიერი ხელშეკრულების/შეთანხმების დადებისა და მოქმედების მთელი პერიოდის განმავლობაში მისი საქმიანობა ან/და ქმედება შესაბამისობაში არის/იქნება საკუთარ წესდებასთან და/სხვა მარეგულირებელ კანონმდებლობასთან.

- 11.2.3. განაცხადზე ხელმოწერით მის მიერ ბანკისთვის წარდგენილი ინფორმაცია და დოკუმენტაცია არის უტყუარი, ზუსტი და ამომწურავი. კლიენტის ქმედება არ არის მიმართული ბანკის მოტყუებისაკენ. ასევე, მისთვის ცნობილია, რომ ბანკისათვის ყალბი ან/და არასწორი (სინამდვილესთან შეუსაბამო) ინფორმაციის/ცნობ(ებ)ის მიწოდება არის დანაშაული საქართველოს სისხლის სამართლის კოდექსის მიხედვით და წარმოადგენს საკმარის საფუძველს ამ ხელშეკრულების ან/და მის საფუძველზე/ფარგლებში გაფორმებული ხელშეკრულების/შეთანხმების მოქმედების შესაწყვეტად;
- 11.2.4. ამ ხელშეკრულების დადებისას, იგი არ იმყოფება შეცდომის, მოტყუების, მის წინააღმდეგ გამოყენებული ძალადობის ან მუქარის გავლენის ქვეშ;
- 11.2.5. არ მონაწილეობდა და არ მონაწილეობს არც ერთ სასამართლო პროცესში (მოსარჩელის, მოპასუხის ან მესამე პირის სახით), რითაც საფრთხეს უქმნის კლიენტის ვალდებულებების შესრულებას, კლიენტის ქონებას ან/და აქტივებს;
- 11.2.6. სრულად გაეცნო და ეთანხმება წინამდებარე ხელშეკრულებით განსაზღვრულ პირობებს. ასევე, ინფორმირებულია შესაბამისი საბანკო პროდუქტით/მომსახურებით სარგებლობის პირობების და ყველა შესაძლო ფინანსური ხარჯის შესახებ, ასევე საკრედიტო პროდუქტით სარგებლობასთან დაკავშირებული მნიშვნელოვანი რისკის შესახებ და თანახმაა, გააფორმოს წინამდებარე ხელშეკრულება და მის ფარგლებში/საფუძველზე გასაფორმებელი ნებისმიერი სახის ხელშეკრულება/შეთანხმება;
- 11.2.7. უარს არ იტყვის ამ ხელშეკრულებით და მის საფუძველზე/ფარგლებში გაფორმებული ნებისმიერი ხელშეკრულებით/შეთანხმებით გათვალისწინებული ვალდებულებების შესრულებაზე, ასევე არ გადასცემს თავის ვალდებულებებს მესამე პირს;
- 11.2.8. მიაწვდის ბანკს „ამერიკის შეერთებული შტატების მთავრობასა და საქართველოს მთავრობას შორის საერთაშორისო საგადასახადო ვალდებულებების შესრულების გაუმჯობესების და უცხოური ანგარიშის საგადასახადო შესაბამისობის აქტის (FATCA) შესრულების მიზნით“ შეთანხმებით დადგენილი მოთხოვნებიდან გამომდინარე ინფორმაციას, მათ შორის, შესაბამის შემთხვევებში, იმ იურიდიული პირის მაკონტროლებელი პირების შესახებ ინფორმაციის ჩათვლით, რომელიც მოხდება FATCA-ით განსაზღვრულ ანგარიშგების ფარგლებში.;
- 11.2.9. ამ ხელშეკრულებას და მის საფუძველზე/ფარგლებში გასაფორმებელ ხელშეკრულებებს/შეთანხმებებს აფორმებს მხოლოდ საკუთარი საჭიროებისთვის და არ მოქმედებს სხვა (მესამე) პირის დავალებით ან სასარგებლოდ, არ აქვს ურთიერთობა ფიქტიურ ბანკთან („შელ ბანკთან“) და ამ ხელშეკრულებაში ან/და მის საფუძველზე/ფარგლებში გასაფორმებელ ხელშეკრულებებში/შეთანხმებებში აღწერილი გარიგება არ არის საეჭვო, რაც ნიშნავს იმას, რომ ის არ არის უკანონო შემოსავლის ლეგალიზაციის მიზნით გაფორმებული და ქონება (მათ შორის, ფულადი სახსრები), რომლის საფუძველზეც დაიდო ან/და შესრულდება შესაბამისი გარიგება არ არის მოპოვებული/წარმოშობილი დანაშაულებრივი საქმიანობიდან.
- 11.2.10. თანახმაა მიიღოს ზოგიერთი ტიპის ინფორმაცია, მიუხედავად იმისა, მოითხოვა თუ არა მან SMS სერვისზე რეგისტრაცია ან/და მოკლე ტექსტური შეტყობინების გაგზავნის შეწყვეტა, იმის გათვალისწინებით, რომ ეს შეიძლება მოთხოვნილი იყოს მოქმედი რეგულაციების მიხედვით ან/და აღნიშნული ინფორმაცია დაკავშირებულია სხვადასხვა საბანკო პროდუქტებთან და ოპერაციებთან.
- 11.3. კლიენტი აცხადებს თანხმობას და ბანკს ანიჭებს უპირობო უფლებას:
- 11.3.1. საქართველოს კანონმდებლობით დადგენილი წესით და პირობებით, დაამუშაოს წინამდებარე დოკუმენტში და ბანკში დაცული კლიენტის ინფორმაცია, ასევე, კლიენტის შესახებ საკრედიტო ბიურო(ებ)ში დაცული ინფორმაცია გადამხდელუნარიანობის ანალიზის მიზნისათვის. კლიენტი აცნობიერებს საქართველოს კანონმდებლობით გათვალისწინებულ უფლებებს, რომ კლიენტის მოთხოვნის შემთხვევაში, მონაცემთა დამუშავებაზე პასუხისმგებელი პირი ვალდებულია გაასწოროს, განაახლოს, დაამატოს, დაბლოკოს, წაშალოს ან გაანადგუროს მონაცემები, თუ ისინი არასრულია, არაზუსტია, არ არის განახლებული, ან თუ მათი შეგროვება და დამუშავება განხორციელდა კანონის საწინააღმდეგოდ. აღნიშნული თანხმობა არის ერთჯერადი და მოქმედი და თანახმებიდან 30 სამუშაო დღის განმავლობაში. ამასთან, კლიენტი ადასტურებს, რომ ბანკი შეაგროვებს/დაამუშავებს კლიენტის შესახებ ყველა იმ საკრედიტო/არასაკრედიტო და სხვა

რელევანტურ ინფორმაციას, რომელიც დაკავშირებულია კრედიტინფოსთვის ინფორმაციის მიწოდებასთან და ინფორმაციის მიღებასთან საქართველოს კანონმდებლობით გათვალისწინებული წესითა და პირობებით. წინამდებარე პუნქტით განსაზღვრული ინფორმაცია მუშავდება კლიენტის გადამხდელუნარიანობის ანალიზის მიზნისათვის და ხელმისაწვდომი იქნება ბიუროში ჩართული სესხის გამცემი ორგანიზაცი(ებ)ისთვის და ინფორმაციის მიმღები/მიმწოდებელი პირ(ებ)ისთვის კანონმდებლობით დადგენილი წესით;

- 11.3.2. დამუშავოს (მონაცემთა დამუშავება - ავტომატური, ნახევრად ავტომატური ან არაავტომატური საშუალებების გამოყენებით მონაცემთა მიმართ შესრულებული ნებისმიერი მოქმედება, კერძოდ, შეგროვება, ჩაწერა, ფოტოზე აღბეჭდვა, აუდიოჩაწერა, ვიდეოჩაწერა, ორგანიზება, შენახვა, შეცვლა, აღდგენა, გამოთხოვა, გამოყენება ან გამჟღავნება მონაცემთა გადაცემის, გავრცელების ან სხვაგვარად ხელმისაწვდომად გახდომის გზით, დაჯგუფება ან კომბინაცია, დაბლოკვა, წაშლა ან განადგურება) კლიენტისშესახებ ინფორმაცია (ინფორმაცია - კლიენტის საბანკო, კომერციული, პერსონალური მონაცემების, ბიომეტრიული მონაცემების შემცველი ნებისმიერი ინფორმაცია) შემდეგი მიზნებისათვის:
 - 11.3.2.1. კლიენტისთვის ნებისმიერი სახის საბანკო მომსახურების გაწევა;
 - 11.3.2.2. კლიენტის იდენტიფიცირება ან/და უსაფრთხოების დაცვა;
 - 11.3.2.3. კლიენტის განცხადების გარეშე, ბანკის მიერ, ცალმხრივად, კლიენტისთვის საბანკო/საკრედიტო პროდუქტების შეთავაზება;
 - 11.3.2.4. კლიენტის მიმდინარე საკრედიტო პროდუქტების მონიტორინგი და კლიენტის გადამხდელუნარიანობის გადამოწმება;
 - 11.3.2.5. ბანკის მიზნებისათვის სხვადასხვა ტიპის კვლევის/მომსახურების განხორციელება;
 - 11.3.2.6. საბანკო მომსახურებასთან დაკავშირებული ექსპერტიზის ჩატარება;
 - 11.3.2.7. პირდაპირი მარკეტინგი (პირდაპირი მარკეტინგი - ფოსტის, სატელეფონო ზარების, ელექტრონული ფოსტის ან სხვა სატელეკომუნიკაციო საშუალებით საქონლის, მომსახურების, დასაქმების ან დროებითი სამუშაოს შეთავაზება);
 - 11.3.2.8. კრედიტინფოს მონაცემთა ბაზაში კლიენტის შესახებ ინფორმაციის აღრიცხვა;
 - 11.3.2.9. სხვადასხვა (ვიზა, მასტერქარდი და სხვა საბანკო მომსახურებასთან დაკავშირებულ) წამახალისებელ გათამაშებაში მონაწილეობა;
 - 11.3.2.10. კანონმდებლობით და ამ ხელშეკრულებით გათვალისწინებული სხვა შემთხვევები.
- 11.3.3. ამ ხელშეკრულების მოქმედების პერიოდში ნებისმიერ დროს, კლიენტის დამატებით თანხმობის გარეშე, შეუზღუდავად (ნებისმიერი ოდენობითა და მოცულობით) მოითხოვოს და მიიღოს კლიენტის შესახებ ნებისმიერ პირთან თუ ადმინისტრაციულ ორგანოში არსებული ნებისმიერი სახის პერსონალური ინფორმაცია (მონაცემები, ჩანაწერები ან/და საბუთები);
- 11.4. კლიენტი აცხადებს თანხმობას, რომ ბანკისგან მისთვის მომსახურების გაწევის გამარტივების მიზნით, სწრაფი გადახდის ტერმინალის საშუალებით, საინდენტიფიკაციო კოდით ან ანგარიშის ნომრით იდენტიფიკაციის საფუძველზე, მიიღოს შეზღუდული ინფორმაცია კლიენტის საბანკო პროდუქტებზე (მათ შორის, სადეპოზიტო, საკრედიტო პროდუქტებზე), მიმდინარე დავალიანებაზე, მთლიანი სასესხო დავალიანების ჩვენების გარეშე, ასევე, ანგარიშების შესახებ ინფორმაცია, ნაშთის ჩვენების გარეშე. ამასთან, მხოლოდ ანგარიშის ნომრით იდენტიფიკაციის შემთხვევაში, მიიღოს მხოლოდ ამ ანგარიშთან დაკავშირებული ინფორმაცია.
- 11.5. ბანკი არ აგებს პასუხს მესამე პირის მიერ სწრაფი გადახდის აპარატების/ბანკომატების მეშვეობით, კლიენტის იდენტიფიცირებისათვის აუცილებელი ინფორმაციის შეყვანით, კლიენტის შესახებ ინფორმაციის მოპოვებაზე.
- 11.6. კლიენტი აცხადებს და გარანტიას იძლევა, რომ წინამდებარე ხელშეკრულების გაფორმებამდე და მისი მოქმედების სრულ პერიოდის, ის და მასთან აფილირებული ნებისმიერი პირ(ებ)ი, (მათ შორის, ვინც შესაძლოა გავლენა მოახდინოს კლიენტის გადაწყვეტილებებზე ბიზნესის, პირადი ან სხვა კავშირების

მეშვეობით), მკაცრად დაიცავს ყველა მოქმედ საერთაშორისო და ეროვნულ კანონს, კანონ ქვემდებარე აქტებს და რეგულაციებს სანქციების შესახებ. აღნიშნული ვალდებულება მოიცავს კლიენტის და აფილირებული პირ(ებ)ის მხრიდან აქტიურ ქმედებას, რათა თავიდან იქნას აცილებული ნებისმიერი გარიგება, კავშირი, ურთიერთობა ან/და საქმიანობა, რომელიც, ბანკის შეფასებით, შეიძლება განხილული იქნას, როგორც სანქციების დარღვევა. კლიენტი აცხადებს და იძლევა გარანტიას, რომ კლიენტი და აფილირებული პირ(ებ)ი:

- 11.6.1. არ არიან/იქნებიან გაერთიანებული ერების ორგანიზაციის (გაერო) ან/და ევროკავშირის ან/და გაერთიანებული სამეფოს ან/და ამერიკის შეერთებული შტატების ან/და საქართველოს ან/და რომელიმე სხვა სახელმწიფოს ან/და საერთაშორისო ორგანიზაციის (შემდგომში ერთად ან ცალ-ცალკე „უფლებამოსილი პირ(ებ)ი“) მიერ სანქცირებულ პირთა სიაში (შემდგომში „სანქცირებულ პირთა სია“), ან/და მათ მიმართ არ მოქმედებს/იმოქმედებს სანქცია (ამ პუნქტის მიზნებისთვის სანქცია მათ შორის მოიცავს უფლებამოსილი პირების მიერ განსაზღვრულ შეზღუდვას, პოლიტიკას, აკრძალვას, ან სხვა სახის მითითებას);
- 11.6.2. არ არიან/იქნებიან იმ სახელმწიფოს რეზიდენტები, რომელზეც უფლებამოსილი პირ(ებ)ის მიერ ვრცელდება სრული სავაჭრო სანქციები/შეზღუდვები;
- 11.6.3. პირდაპირ ან/და ირიბად, მათ შორის სხვა პირ(ებ)ის მეშვეობით არ დაუდიათ/დადებენ ნებისმიერ გარიგებას (მათ შორის ხელს არ შეუწყობენ გარიგების დადებას) ნებისმიერ პირთან ან/და გაერთიანებასთან, რომელიც შეყვანილია/შეყვანილ იქნება სანქცირებულ პირთა სიაში/მასზე გავრცელებული იქნება სანქცია ან/და რომელიც არის იმ სახელმწიფოს რეზიდენტი ან/და საქმიანობს ტერიტორიაზე, რომელზეც ვრცელდება სრული სავაჭრო სანქციები/შეზღუდვები;
- 11.6.4. პირდაპირ ან/და ირიბად, მათ შორის სხვა პირ(ებ)ის მეშვეობით არ დაუდია/დადებს ნებისმიერ გარიგებას (მათ შორის ხელს არ შეუწყობს გარიგების დადებას) ისეთ მხარესთან/ქონებასთან/აქტივთან/პროდუქციასთან/მომსახურებასთან დაკავშირებით, რომელზეც ვრცელდება სრული ან/და მიზნობრივი ან/და სექტორული სანქციები/შეზღუდვები;
- 11.6.5. მუდმივად აკონტროლებენ და უზრუნველყოფენ სანქციების შესახებ საერთაშორისო და ადგილობრივი კანონებისა და რეგულაციების დაცვას, ადაპტირებენ თავიანთ საქმიანობას აღნიშნული მოთხოვნების შესასრულებლად და რეგულარულად ატარებენ სათანადო შემოწმებებს და მონიტორინგს დარღვევების თავიდან ასაცილებლად. კლიენტი ვალდებულია დაუყოვნებლივ შეატყობინებს ბანკს ნებისმიერი ისეთი გარემოების ან/და მოვლენის არსებობის/დადგომის შესახებ, რომელმაც შეიძლება პირდაპირ ან არაპირდაპირ გამოიწვიოს კლიენტის ან/და მასთან აფილირებული ნებისმიერი პირ(ებ)ის მიერ ნებისმიერი სანქციის, შეზღუდვის, მოთხოვნის ან/და აკრძალვის დარღვევის ან/და თავიდან არიდების, გვერდის ავლის ან/და ისეთი გარემოების შესახებ, რომელმაც შეიძლება პირდაპირ ან არაპირდაპირ გამოიწვიოს კლიენტის ან/და მასთან აფილირებული ნებისმიერი პირ(ებ)ის მიერ ნებისმიერი სანქციის, შეზღუდვის, მოთხოვნის ან/და აკრძალვის დარღვევის ან/და თავიდან არიდების, გვერდის ავლის საშიშროებას.
- 11.7. კლიენტი აცნობიერებს და ეთანხმება, რომ კლიენტისა და მისი აფილირებული პირ(ებ)ის მხრიდან განცხადებებისა და გარანტიების დარღვევის შემთხვევაში ბანკს უფლება აქვს დაუყოვნებლივ, წინასწარი გაფრთხილების გარეშე:
 - 11.7.1. დაუყოვნებლივ შეაჩეროს ან/და შეწყვიტოს საბანკო მომსახურება.
 - 11.7.2. დაბლოკოს ყველა ტრანზაქცია და გაყინოს კლიენტის აქტივები.
 - 11.7.3. შეატყობინოს შესაბამის ორგანოებს.
 - 11.7.4. ზიანის ანაზღაურების მოთხოვნით მიმართეთ სასამართლოს.
 - 11.7.5. მოითხოვოს დამატებითი დოკუმენტაცია.
 - 11.7.6. მოითხოვოს ნებისმიერი დარღვევის დაუყოვნებლივ აღმოფხვრა.
- 11.8. კლიენტი ვალდებულია ბანკს აუნაზღაუროს ნებისმიერი და ყველა სახის ზიანი (ზარალი), რომელიც ბანკს წარმოეშობა კლიენტის მიერ ზემოთ მოცემული ნებისმიერი განცხადების, გარანტიის ან/და ვალდებულების დარღვევის შედეგად.

12. მხარეთა უფლებები და ვალდებულებები

12.1. კლიენტი ვალდებულია:

- 12.1.1. ნებისმიერი სახის საბანკო მომსახურების გაწევისთვის/საბანკო პროდუქტით სარგებლობისათვის ბანკს გადაუხადოს მომსახურების საკომისიო ან/და სხვა ნებისმიერი გადასახადი, რაც აუცილებელია საბანკო მომსახურების მისაღებად;
- 12.1.2. დაუყოვნებლივ აცნობოს ბანკს, მის მიერ წარდგენილ დოკუმენტებსა და ბანკისთვის მიწოდებულ ინფორმაციაში ცვლილებებისა და დამატებების შეტანის შესახებ, მათ შორის, საკონტაქტო მონაცემების (იურიდიული/ფაქტობრივი მისამართი, ტელეფონის ნომერი, ელექტრონული ფოსტა და სხვ.) შეცვლის შესახებ, წინააღმდეგ შემთხვევაში ბანკისათვის ცნობილ საკონტაქტო მისამართზე გაგზავნილი შეტყობინება/გაფრთხილება ჩაითვლება ჩაბარებულად. ასევე, იქონიოს კომუნიკაციისთვის აუცილებელი მოწყობილობები და ქსელი (მათ შორის, მობილური ტელეფონი, კომპიუტერი, ინტერნეტი) გამართულ/ჩართულ მდგომარეობაში. წინააღმდეგ შემთხვევაში, ბანკი არ აგებს პასუხს ამით გამოწვეულ შედეგებზე/ზიანზე;
- 12.1.3. დაუყოვნებლივ წერილობით შეატყობინოს ბანკს, ანგარიშის განკარგვაზე, ანგარიშზე ოპერაციების წარმოებაზე, ანგარიშის მდგომარეობის შესახებ ინფორმაციის მიღებაზე უფლებამოსილი პირების ან/და მათი უფლებამოსილების შეცვლის შესახებ და წარუდგინოს ბანკს შესაბამისი წერილობითი დოკუმენტები. აღნიშნული პუნქტით განსაზღვრული შეტყობინების ვალდებულება ერთმნიშვნელოვნად ვრცელდება ბანკისთვის წარდგენილ ყველა იმ დოკუმენტზეც, რომლითაც კლიენტს გაცემული აქვს მისი სახელით მოქმედების უფლებამოსილება. აღნიშნული დოკუმენტების ბანკში წარდგენამდე, ბანკის მიერ ანგარიშზე ოპერაციები სრულდება ადრე წარდგენილი საბუთებისა და ხელმოწერის ნიმუშის საფუძველზე;
- 12.1.4. ყოველი ანგარიშის გახსნისას წარუდგინოს ბანკს მის მიერ მოთხოვნილი დოკუმენტები კლიენტის საგადასახადო/სამეწარმეო სტატუსის შესახებ. ასევე, დაუყოვნებლივ აცნობოს აღნიშნული სტატუსის ცვლილების შესახებ;
- 12.1.5. ანგარიშ(ებ)ზე ოპერაციების წარმოებისას, მიაწოდოს ბანკს სრული, ამომწურავი და ზუსტი ინფორმაცია ოპერაციის/გადახდის დანიშნულების შესახებ და წარუდგინოს ბანკს, მის მიერ მოთხოვნილი ნებისმიერი დოკუმენტი (გადარიცხვის საფუძვლის დამადასტურებელი დოკუმენტის ასლები);
- 12.1.6. ოპერაციის შესასრულებლად, წარუდგინოს ბანკს, მის მიერ მოთხოვნილი ნებისმიერი დოკუმენტი, რომელიც სჭირდება ბანკს კლიენტის სრულყოფილი იდენტიფიცირებისთვის, ოპერაციის შინაარსის, დანიშნულების, გადარიცხვის სახეობის და განსახორციელებელი ოპერაციის კანონმდებლობასთან შესაბამისობის დადგენის მიზნით;
- 12.1.7. მის ანგარიშზე თანხის შეცდომით ჩარიცხვის შესახებ ინფორმაციის მიღებიდან 1 (ერთი) საბანკო დღის ვადაში შეატყობინოს ბანკს, შეცდომით ჩარიცხული თანხის შესახებ და აღნიშნული თანხა დაუბრუნოს მას;
- 12.1.8. წინასწარ და დაუყოვნებლივ აცნობოს ბანკს მის მიერ რეზიდენტობის შეცვლის, რეგისტრაციის სხვა ქვეყანაში გადატანის, საქართველოს საგადასახადო რეგულაციებიდან გასვლის, სხვა ქვეყანაში ან ოფშორულ ზონაში რეგისტრაციის შესახებ, ან სხვა ნებისმიერი ისეთი გარემოების წარმოშობის შესახებ, რომელიც არსებითად ცვლის მის სამართლებრივ/გადასახადის გადამხდელის სტატუსს საქართველოს ტერიტორიაზე. რომელიმე მოცემული გარემოების დადგომის შემთხვევაში, ბანკი უფლებამოსილი იქნება, ვადაზე ადრე შეწყვიტოს წინამდებარე ხელშეკრულება ან/და მის ფარგლებში/საფუძველზე გაფორმებული ნებისმიერი ხელშეკრულება/შეთანხმება, თანმდევი სამართლებრივი შედეგებით;
- 12.1.9. სრულად დაიცვას წინამდებარე ხელშეკრულების პირობები და ბანკის მიერ დადგენილი საბანკო პროდუქტებით სარგებლობის წესები/პროცედურები;
- 12.1.10. მიაწოდოს ბანკს „ამერიკის შეერთებული შტატების მთავრობასა და საქართველოს მთავრობას შორის საერთაშორისო საგადასახადო ვალდებულებების შესრულების გაუმჯობესების და უცხოური ანგარიშის

საგადასახადო შესაბამისობის აქტის (FATCA) შესრულების მიზნით“ შეთანხმებით დადგენილი მოთხოვნებიდან გამომდინარე ინფორმაცია;

- 12.1.11. აუნაზღაუროს ბანკს წინამდებარე ხელშეკრულების ან/და მის ფარგლებში/საფუძველზე გაფორმებული ნებისმიერი ხელშეკრულების/შეთანხმების პირობების ან/და კანონმდებლობის მოთხოვნების დარღვევის შედეგად ბანკისთვის მიყენებული ნებისმიერი სახის ზიანი;
- 12.1.12. გამოიყენოს საგადახდო ინსტრუმენტი ამ საგადახდო ინსტრუმენტისათვის დადგენილი პირობების შესაბამისად;
- 12.1.13. დაიცვას მისთვის გადაცემული საგადახდო ინსტრუმენტის უსაფრთხოების ზომები, უზრუნველყოს ამ ინსტრუმენტის პერსონიფიცირებული საშუალებების დაცვა;
- 12.1.14. საგადახდო ინსტრუმენტის დაკარგვის, მოპარვის, უკანონო მითვისების ან უკანონო გამოყენების ფაქტის აღმოჩენის შემთხვევაში, მისი აღმოჩენიდან უმოკლეს ვადაში შეატყობინოს ამის თაობაზე ბანკს ან ბანკის მიერ განსაზღვრულ პირს.
- 12.1.15. პერიოდულად გაეცნოს ბანკის ვებ-გვერდზე განთავსებულ ინფორმაციას, მათ შორის, განცხადებებს, ცვლილებებსა და დამატებებს.

12.2. **კლიენტი უფლებამოსილია:**

- 12.2.1. მიიღოს ამონაწერი ანგარიშზე არსებული ნაშთისა და განხორციელებული ოპერაციების შესახებ;
- 12.2.2. მისცეს ბანკს იმ სახის დავალებები ანგარიშზე ოპერაციების საწარმოებლად, რომელიც არ არის კანონმდებლობით აკრძალული;
- 12.2.3. ისარგებლოს ბანკის მიერ შეთავაზებული მომსახურებით/პროდუქტით;
- 12.2.4. შეწყვიტოს წინამდებარე ხელშეკრულება, წინამდებარე ხელშეკრულებით დადგენილი წესით, ბანკისათვის წინასწარი წერილობითი შეტყობინების გაგზავნის გზით;
- 12.2.5. ნებისმიერ დროს, შესაბამისი განაცხადით მოსთხოვოს ბანკს ცალკეული საბანკო პროდუქტის/მომსახურების შეწყვეტა, მათ შორის, ანგარიშის დახურვა, მხოლოდ იმ შემთხვევაში, თუ კლიენტს კონკრეტული საბანკო პროდუქტიდან/მომსახურებიდან გამომდინარე არ გააჩნია რაიმე სახის შეუსრულებელი ვალდებულება (ფინანსური თუ ნებისმიერი სხვა სახის) ბანკის წინაშე. ამასთან, ბანკი უფლებამოსილია, კლიენტის მიერ საბარათე ანგარიშ(ებ)ის დახურვის მოთხოვნის შემთხვევაში, არ დახუროს აღნიშნული ანგარიშ(ებ)ი 30 (ოცდაათი) კალენდარული დღის განმავლობაში. კლიენტის განაცხადის მიღების მომენტიდან დასახურ ანგარიშ(ებ)თან მიმართებით წყდება ყველა ტიპის საკომისიოს (ასეთის არსებობის შემთხვევაში) დარიცხვა.
- 12.2.6. ბანკის ნებისმიერი დისტანციური არხის/კომუნიკაციის ელექტრონული საშუალების გამოყენებით, დააფიქსიროს მოთხოვნა კლიენტსა და ბანკს შორის გაფორმებული საკრედიტო/სადეპოზიტო პროდუქტის ხელშეკრულების (მათ შორის, დისტანციური არხების საშუალებით მიღებული საკრედიტო/სადეპოზიტო პროდუქტის ხელშეკრულების) ასლის გადაცემასთან დაკავშირებით და მიიღოს შესაბამისი ხელშეკრულების ასლი დისტანციურად ან/და ბანკის შესაბამის ფილიალში/სერვისცენტრში;

12.3. **ბანკი უფლებამოსილია:**

- 12.3.1. მოსთხოვოს კლიენტს ნებისმიერი ინფორმაცია და დოკუმენტი (მათ შორის, ინფორმაცია კლიენტის დამფუძნებლების, ბენეფიციარი მესაკუთრის შესახებ) ანგარიშის გახსნის, კლიენტის სრულყოფილი იდენტიფიცირების, კლიენტის ანგარიშ(ებ)ზე განხორციელებული/განსახორციელებელი ოპერაცი(ებ)ის კანონმდებლობასთან შესაბამისობის დადგენის მიზნით;
- 12.3.2. განახორციელოს კლიენტის ანგარიშ(ებ)ზე ოპერაციები კანონმდებლობით დადგენილი წესით;
- 12.3.3. კლიენტის დავალებით ან/და მისი დავალების გარეშე, წინამდებარე ხელშეკრულებით და კანონმდებლობით გათვალისწინებული წესით, ჩამოწეროს თანხები კლიენტის ანგარიშ(ებ)იდან;
- 12.3.4. თავისი შეხედულებისამებრ ან/და კანონმდებლობით განსაზღვრულ შემთხვევაში უარი უთხრას კლიენტს ანგარიშით მომსახურებაზე;
- 12.3.5. არ შეასრულოს კლიენტის დავალება იმ შემთხვევაში, თუ კლიენტი არ წარმოადგენს ბანკის მიერ მოთხოვნილ ინფორმაციას ან/და ბანკს გაუჩნდება ეჭვი ოპერაციის კანონმდებლობასთან შეუსაბამობის შესახებ;

- 12.3.6. ბანკის წინაშე არსებული კლიენტის ვალდებულებები გაქვითოს კლიენტის წინაშე არსებულ ბანკის ნებისმიერ ვალდებულებაში;
- 12.3.7. კლიენტს დისტანციური არხების გამოყენებით (მათ შორის, ინტერნეტბანკი, ბანკომატი, სატელეკომუნიკაციო საშუალება და სხვა) შესთავაზოს და გაუაქტიუროს სხვადასხვა საბანკო პროდუქტები და მომსახურებები;
- 12.3.8. შეინახოს კლიენტის ბანკთან არსებული მიმოწერა (როგორც მატერიალური, ასევე ელექტრონული) და სატელეფონო ჩანაწერები. ამასთან, კლიენტი ადასტურებს, რომ წინამდებარე პუნქტით განსაზღვრული მონაცემები (ინფორმაცია) შესაძლოა ბანკის მიერ გამოყენებულ იქნეს მტკიცებულების სახით, იგი წარმოადგენს ბანკის საკუთრებას და აქვს იურიდიული ძალა;
- 12.3.9. შეწყვიტოს წინამდებარე ხელშეკრულება ან/და მის ფარგლებში/საფუძველზე გაფორმებული ნებისმიერი ხელშეკრულება ან/და დახუროს ბანკში გახსნილი კლიენტის ნებისმიერი ანგარიში იმ შემთხვევაში, თუ:
 - 12.3.9.1. კლიენტის შესახებ, ბანკის ხელთ არსებული ან/და კლიენტის მიერ წარდგენილი ინფორმაცია (დოკუმენტური ან/და ელექტრონული სახით წარდგენილი) აღმოჩნდება მცდარი;
 - 12.3.9.2. არ შესრულდება (დაირღვევა) რომელიმე წინაპირობა, დამატებითი პირობა ან/და ბანკის მიერ კლიენტისთვის წაყენებული ნებისმიერი მოთხოვნა;
 - 12.3.9.3. ანგარიშზე არ იქნება ანგარიშის მომსახურებისათვის და/ან დახურვისათვის საჭირო, ბანკის მიერ განსაზღვრული, საკომისიოს ოდენობის ნაშთი და არანაკლებ ერთი წლის განმავლობაში არ დაფიქსირდება ოპერაციების წარმოება;
 - 12.3.9.4. ანგარიშის დახურვა განსაზღვრულია სასამართლოს გადაწყვეტილებით;
 - 12.3.9.5. მოხდება დადგენილი წესით კლიენტის გაკოტრებულად ცნობა;
 - 12.3.9.6. კლიენტი დაარღვევს წინამდებარე ხელშეკრულებით ან/და მის ფარგლებში/საფუძველზე გაფორმებული ნებისმიერი ხელშეკრულებით/შეთანხმებით გათვალისწინებულ პირობებსა და ვალდებულებებს;
 - 12.3.9.7. კლიენტი უარს აცხადებს/ბანკის მიერ დადგენილ ვადაში არ აწვდის ბანკს ან/და აწვდის არასწორ/არასრულ ინფორმაციას „ამერიკის შეერთებული შტატების მთავრობასა და საქართველოს მთავრობას შორის საერთაშორისო საგადასახადო ვალდებულებების შესრულების გაუმჯობესების და უცხოური ანგარიშის საგადასახადო შესაბამისობის აქტის (FATCA) შესრულების მიზნით“ შეთანხმებით დადგენილი მოთხოვნებიდან გამომდინარე ან/და სხვაგვარად არღვევს აღნიშნული აქტიდან გამომდინარე მოთხოვნებს;
 - 12.3.9.8. აღნიშნული გათვალისწინებულია წინამდებარე ხელშეკრულებითა და საქართველოს კანონმდებლობით.
 - 12.3.9.9. ბანკს აქვს უფლება, საკუთარი ერთპიროვნული, შეუზღუდავი დისკრეციით, კლიენტის წინასწარი შეტყობინების ან თანხმობის გარეშე, დაბლოკოს ან დახუროს კლიენტის ანგარიშ(ებ)ი ან/და შეწყვიტოს წინამდებარე ხელშეკრულებით (მათ შორის ამ ხელშეკრულების საფუძველზე გაფორმებული სხვა შეთანხმებებით) გათვალისწინებული ნებისმიერი მომსახურების გაწევა ან პროდუქტით სარგებლობა, თუ ბანკის შეფასებით არსებობს რისკი იმისა, რომ კლიენტის ქმედება, საქმიანობა ან ანგარიშ(ებ)ის გამოყენება არღვევს ან შესაძლოა არღვევდეს ან ეწინააღმდეგებოდეს: (ა) ადგილობრივ ან საერთაშორისო კანონმდებლობას, რეგულაციებსა და სამართლებრივ აქტებს; (ბ) საქართველოს ეროვნული ბანკის, სხვა მარეგულირებელი ორგანოს ან პარტნიორი ფინანსური ინსტიტუტის მიერ გაცემულ დადგენილებებს, მითითებებსა და მოთხოვნებს; (გ) ბანკის შიდა პოლიტიკებსა და პროცედურებს, მათ შორის ფულის გათეთრებისა და ტერორიზმის დაფინანსების აღკვეთასთან, პერსონალური მონაცემების დაცვასთან, მომხმარებელთა უფლებებთან, სანქციურ რეგულირებასთან და სხვა რისკებზე დაფუძნებულ კონტროლის რეჟიმებთან დაკავშირებულ წესებს; (დ) საქართველოს მთავრობისა და სხვა სახელმწიფოს მთავრობასთან დადებულ შეთანხმებებს; (ე) ბანკსა და მის პარტნიორ ფინანსურ ორგანიზაციებს შორის მოქმედ შეთანხმებებსა და თანამშრომლობის პირობებს/წესებს.
- 12.3.10. გარდა წინამდებარე ხელშეკრულების 12.3.9 პუნქტით განსაზღვრული შემთხვევებისა, საკუთარი შეხედულებისამებრ და ცალმხრივად, კლიენტის დამატებითი თანხმობის გარეშე, სრულად ან ნაწილობრივ

გააუქმოს ან/და დროებით შეწყვიტოს საბანკო პროდუქტ(ებ)ით მომსახურება ნებისმიერ დროს, რის თაობაზეც ბანკი აცნობებს კლიენტს, ხელშეკრულებით განსაზღვრული პირობების შესაბამისად.

12.4. ბანკი ვალდებულია:

- 12.4.1. დროულად და კლიენტის მიერ წარმოდგენილი ინფორმაციის ზუსტი დაცვით აწარმოოს საბანკო ოპერაციები და მათი წარმოებისას დაიცვას მოქმედი კანონმდებლობის მოთხოვნები;
- 12.4.2. კლიენტის მოთხოვნით მიაწოდოს მას ამონაწერი საბანკო ანგარიშიდან ან/და ნებისმიერი სხვა ინფორმაცია მისი ანგარიშის და ანგარიშზე განხორციელებული ოპერაციების შესახებ;
- 12.4.3. მოთხოვნისთანავე მიაწოდოს კლიენტს ინფორმაცია საბანკო მომსახურებისთვის დადგენილი ტარიფებისა და მომსახურების საკომისიოს შესახებ;
- 12.4.4. სრულად დაიცვას წინამდებარე ხელშეკრულების პირობები;
- 12.4.5. მიიღოს ყველა შესაძლო ზომა საგადახდო ინსტრუმენტის დაცულობისა და მისი არამართლზომიერი გამოყენების თავიდან აცილების უზრუნველსაყოფად;
- 12.4.6. არ გახადოს საგადახდო ინსტრუმენტის პერსონიფიცირებული უსაფრთხოების მახასიათებლები და საშუალებები ხელმისაწვდომი სხვა პირებისათვის, გარდა ან ინსტრუმენტის მფლობელისა;
- 12.4.7. ნათლად გააცნოს კლიენტს საგადახდო ინსტრუმენტის უსაფრთხოების მოთხოვნები;
- 12.4.8. ნებისმიერ დროს უზრუნველყოს 12.1.15. პუნქტით განსაზღვრული შეტყობინების მიღება;
- 12.4.9. კლიენტის მხრიდან 12.1.15 პუნქტით განსაზღვრული შეტყობინების მიღებისთანავე, დაუყოვნებლივ უზრუნველყოს საგადახდო ინსტრუმენტის შემდგომი გამოყენების აღკვეთა.

12.5. დისტანციურ საბანკო პროდუქტზე/მომსახურებაზე (ხელშეკრულებაზე) უარის თქმის უფლება

- 12.5.1. ეს მუხლი განსაზღვრავს კლიენტის მიერ დისტანციურ საბანკო პროდუქტებზე ან მომსახურებებზე უარის თქმის უფლების გამოყენების წესებსა და პირობებს (შემდგომში "უარის თქმის უფლება"), რომლებიც შეთანხმებულია ან ხელშეკრულება დადებულია ბანკსა და კლიენტს შორის დისტანციური კომუნიკაციის არხების საშუალებით (შემდგომში "დისტანციური საბანკო პროდუქტები/მომსახურებები").
- 12.5.2. კლიენტს უფლება აქვს, ყოველგვარი საფუძვლის მითითების გარეშე, გამოიყენოს ხელშეკრულებაზე უარის თქმის უფლება დისტანციური კომუნიკაციის არხების გამოყენებით მიღებულ საბანკო პროდუქტებზე/მომსახურებაზე, ხელშეკრულების გაფორმებიდან/მომსახურების მიღებიდან 14 (თოთხმეტი) კალენდარული დღის ვადაში.
- 12.5.3. კლიენტმა მკაფიოდ და ცალსახად უნდა აცნობოს ბანკს ხელშეკრულებაზე უარის თქმის უფლების გამოყენების შესახებ, არაუგვიანეს ხელშეკრულების გაფორმებიდან/მომსახურების მიღებიდან 14 (თოთხმეტი) კალენდარული დღის ვადაში. ამ შეტყობინების წარდგენა შესაძლებელია ერთ-ერთი შემდეგი არხის საშუალებით: ინტერნეტ/მოზაილ ბანკის მეშვეობით; წერილობითი ფორმით (ბანკის ნებისმიერ ფილიალში/სერვისცენტრში). სატელეფონო სერვისცენტრთან დაკავშირებით შემდეგ ნომერზე: (+995 322) 2 242 242.
- 12.5.4. ხელშეკრულებაზე უარის თქმის უფლების შესახებ შეტყობინება აუცილებლად უნდა შეიცავდეს მითითებას, თუ რომელი დისტანციური საბანკო პროდუქტის/მომსახურების თაობაზე იყენებს კლიენტი ხელშეკრულებაზე უარის თქმის უფლებას. ამასთან, ბანკს უფლება აქვს მოსთხოვოს კლიენტს, ხოლო კლიენტი ვალდებულია ბანკის ამგვარი მოთხოვნიდან გონივრულ ვადაში მიაწოდოს ბანკს ნებისმიერი ინფორმაცია/დოკუმენტაცია, დაკავშირებული იმ დისტანციური საბანკო პროდუქტით/მომსახურებით სარგებლობასთან, რომელზეც კლიენტმა გამოიყენა ხელშეკრულებაზე უარის თქმის უფლება.
- 12.5.5. კლიენტი ვალდებულია დაუბრუნოს ბანკს ხელშეკრულებით მიღებული ქონება/თანხა, ხელშეკრულებაზე უარის თქმის შესახებ შეტყობინების გაგზავნისთანავე დაუყოვნებლივ, მაგრამ ნებისმიერ შემთხვევაში არაუგვიანეს 30 (ოცდაათი) კალენდარული დღისა ასეთი შეტყობინების გაგზავნიდან. კლიენტს შეიძლება დაეკისროს ხარჯის ანაზღაურების ვალდებულება ხელშეკრულების შესაბამისად, კლიენტის მიერ ხელშეკრულებაზე უარის თქმის უფლების გამოყენებამდე და მიღებული თანხის/ქონების უკან დაბრუნებამდე ბანკის მიერ ფაქტობრივად გაწეული მომსახურების პროპორციულად. ამასთან, ბანკს უფლება

აქვს კლიენტს დააკისროს ბანკის მიერ მესამე პირისთვის გაწეული/გასაწევი ხარჯის ანაზღაურების ვალდებულება.

- 12.5.6. ბანკი ვალდებულია დაუბრუნოს კლიენტს დისტანციური საბანკო პროდუქტით/მომსახურებით სარგებლობისთვის კლიენტის მიერ გადახდილი ნებისმიერი თანხა სრულად, გარდა ადმინისტრაციული ხარჯებისა და ბანკის მიერ ფაქტობრივად გაწეული მომსახურების ხარჯებისა (გაწეული მომსახურების პერიოდის პროპორციულად). ბანკის მიერ კლიენტისთვის თანხის (ასეთის არსებობის შემთხვევაში) დაბრუნება ხდება ხელშეკრულებაზე უარის თქმის უფლების გამოყენების შესახებ შეტყობინების მიღებიდან არაუგვიანეს 30 (ოცდაათი) კალენდარული დღისა, მაგრამ არა უადრეს იმ მომენტისა, როდესაც მომხმარებელი შეასრულებს ხელშეკრულების 12.5.4. და 12.5.5. პუნქტით გათვალისწინებულ ვალდებულებებს.
- 12.5.7. კლიენტის მიერ ხელშეკრულებაზე უარის თქმის შემთხვევაში, ხელშეკრულება შეწყვეტილად ითვლება მხარეების მიერ ამ მუხლის 12.5.4, 12.5.5, და 12.5.6., პუნქტებით გათვალისწინებული მოთხოვნების სრულად და ჯეროვნად შესრულების შემდეგ.
- 12.5.8. თუ კლიენტი სათანადოდ არ შეასრულებს ამ ხელშეკრულების 12.5.4. და 12.5.5 პუნქტებით გათვალისწინებულ ვალდებულებებს, სახელშეკრულებო ურთიერთობა აგრძელებს არსებობას თავდაპირველი ხელშეკრულების პირობების შესაბამისად, ხოლო ხელშეკრულებაზე უარის თქმის უფლება ითვლება არ გამოყენებულად.
- 12.5.9. თუ კლიენტსა და ბანკს ერთმანეთის წინაშე აქვთ ფინანსური ვალდებულებები და ურთიერთმოთხოვნები, ბანკი უფლებამოსილია მოახდინოს აღნიშნული ფინანსური ვალდებულებების და ურთიერთმოთხოვნების გაქვითვა. ეს ნიშნავს იმას, რომ ნებისმიერი თანხა, რომელიც კლიენტმა უნდა დაუბრუნოს ბანკს, შეიძლება გაიქვითოს იმ თანხიდან, რომელიც ბანკმა უნდა დაუბრუნოს კლიენტს ხელშეკრულებაზე უარის თქმის უფლების გამოყენების შედეგად.
- 12.5.10. ამ მუხლით განსაზღვრულ ხელშეკრულებაზე უარის თქმის უფლებასთან დაკავშირებული დათქმები არ ვრცელდება სპეციფიკური საფინანსო პროდუქტის (კრედიტი, მათ შორის, ოვერდრაფტი, საკრედიტო ბარათი და სხვა) საკრედიტო ხელშეკრულებაზე, ასეთი ხელშეკრულებებისთვის უარის თქმის ეფლება (ასეთის არსებობის შემთხვევაში) წესრიგდება კლიენტთან გაფორმებული ინდივიდუალური ხელშეკრულებით.
- 12.5.11. ხელშეკრულებაზე უარის თქმის უფლება არ ვრცელდება ისეთ საბანკო პროდუქტზე/მომსახურებაზე, რომლებიც დაკავშირებულია:
- 12.5.11.1. ვალუტის გაცვლასთან;
 - 12.5.11.2. ფულადი ბაზრის ინსტრუმენტებთან;
 - 12.5.11.3. მიმოქცევად ფასიან ქაღალდებთან;
 - 12.5.11.4. საინვესტიციო ფონდის მიერ ემიტირებულ უფლებებთან;
 - 12.5.11.5. ფიუჩერსებთან, მათ შორის, ისეთ ეკვივალენტურ ინსტრუმენტებთან, რომელთა ანგარიშსწორება ხდება ნაღდი სახით;
 - 12.5.11.6. საპროცენტო განაკვეთის ფორვარდთან (FRAs);
 - 12.5.11.7. საპროცენტო განაკვეთის, ვალუტის და კაპიტალის სვოპებთან;
 - 12.5.11.8. ამ პუნქტში მოცემული ნებისმიერი ინსტრუმენტის შეძენის ან გასხვისების ოფციებთან, მათ შორის, ისეთ ეკვივალენტურ ინსტრუმენტებთან, რომელთა ანგარიშსწორება ხდება ნაღდი სახით. ასევე, ვალუტის და საპროცენტო განაკვეთის ოფციებთან;
 - 12.5.11.9. დოკუმენტალურ ოპერაციებთან (აკრედიტივი, დოკუმენტალური ინკასო, საბანკო გარანტია, აქცეპტები და სხვა);
 - 12.5.11.10. ესქრო ანგარიშთან;
 - 12.5.11.11. ფაქტორინგულ ოპერაციებთან;
 - 12.5.11.12. ხელშეკრულებებზე, რომლებიც მომხმარებლის აშკარა და ცალსახა მოთხოვნის საფუძველზე სრულად შესრულდა ორივე მხარის მიერ, მომხმარებლის მიერ ხელშეკრულებაზე უარის თქმის უფლების გამოყენებამდე;

- 12.5.11.13. სადეპოზიტო ხელშეკრულებებზე.
- 12.5.11.14. კანონით გათვალისწინებულ სხვა პროდუქტებზე/მომსახურებაზე.

13. მხარეთა პასუხისმგებლობა

- 13.1. წინამდებარე ხელშეკრულებით ნაკისრი ვალდებულებების შეუსრულებლობის ან არაჯეროვანი შესრულებისთვის, მხარეები პასუხს აგებენ წინამდებარე ხელშეკრულებით და საქართველოს მოქმედი კანონმდებლობით დადგენილი წესით;
- 13.2. კლიენტს ეკრძალება ამ ხელშეკრულებით გათვალისწინებული მომსახურების გამოყენება კანონთან შეუსაბამო მიზნით;
- 13.3. ბანკი პასუხისმგებელია კლიენტის წინაშე საბანკო ოპერაციების ზუსტად და დროულად განხორციელებისათვის.
- 13.4. ბანკი პასუხისმგებელია, საგადახდო ინსტრუმენტის ან/და მისი პერსონიფიცირებული უსაფრთხოების მახასიათებლებისა და საშუალებების გაგზავნასთან დაკავშირებულ ყველა რისკზე.
- 13.5. ბანკი არ არის პასუხისმგებელი:
 - 13.5.1. ნებისმიერი სახით დამდგარ ზიანზე, მათ შორის, მესამე პირის მიმართ, რომელიც გამოწვეულია კლიენტის მიერ წინამდებარე ხელშეკრულების ან/და მის საფუძველზე/ფარგლებში გაფორმებული ხელშეკრულების/შეთანხმების ნებისმიერი პირობის დარღვევის შედეგად;
 - 13.5.2. შედეგებზე (მათ შორის, კლიენტის მიერ ნებისმიერი პირის წინაშე ვალდებულების შეუსრულებლობით დამდგარ შედეგებზე), თუ ეს გამოწვეულია:
 - 13.5.2.1. კლიენტის დავალებით ოპერაციის განხორციელებით;
 - 13.5.2.2. კლიენტის მიერ ბანკისთვის მიწოდებული ინფორმაციის (მათ შორის, საგადახდო დავალებაში ან ბანკში წარდგენილ სხვა ნებისმიერ საბუთში მითითებული ინფორმაციის) უზუსტობით ან/და უსწორობით, განაცხადის ან/და განცხადების არასწორი ან/და არასრულყოფილი შევსებით;
 - 13.5.2.3. კლიენტისთვის ამ ხელშეკრულებით მინიჭებული უფლებების კლიენტის მიერ გამოუყენებლობით;
 - 13.5.2.4. კლიენტის ან სხვა ნებისმიერი პირის კუთვნილი კომპიუტერის ტელეფონის აპარატის ან/და სხვა მოწყობილობების (მათი ნაწილებისა და აქსესუარების), პროგრამული უზრუნველყოფის გაუმართაობით, ინტერნეტ-პროვაიდერის, ტელეკომუნიკაციების ოპერატორის ან/და ნებისმიერი სხვა პირის მიზეზით;
 - 13.5.2.5. კლიენტის მიერ ბანკისთვის მიწოდებულ მონაცემებში დაფიქსირებული მიმდები ან/და შუამავალი ბანკის ნებისმიერი ქმედებით ან/და ბანკისგან დამოუკიდებელი ნებისმიერი მიზეზით;
 - 13.5.2.6. ნებისმიერი შეზღუდვით, რომელიც დაწესებულია იმ სახელმწიფოს ტერიტორიაზე, რომელზეც მოქმედებს თანხის მიმდების (ადრესატის) მომსახურე ან/და შუამავალი ბანკი, რაც აფერხებს ან/და მთლიანად ან ნაწილობრივ ბლოკავს თანხის მიღებას;
 - 13.5.2.7. გადარიცხვის ოპერაციის ან/და გადასარიცხი თანხის ან მისი ნაწილის, უკანონო შემოსავლის ლეგალიზაციის აღკვეთის ხელშეწყობის, ტერორიზმის დაფინანსების, „ამერიკის შეერთებული შტატების მთავრობასა და საქართველოს მთავრობას შორის საერთაშორისო საგადასახადო ვალდებულებების შესრულების გაუმჯობესების და უცხოური ანგარიშის საგადასახადო შესაბამისობის აქტის (FATCA) შესრულების მიზნით“ შეთანხმებით დადგენილი მოთხოვნებიდან გამომდინარე ან/და სხვა მიზნით ბლოკირებით, დაკავებით/ჩამოჭრით;
 - 13.5.2.8. საკორესპოდენტო ბანკის (რომლის მეშვეობითაც სრულდება გადარიცხვა), მიერ ოპერაციის შესრულებაზე უარის შედეგად ან/და ოპერაციის განხორციელების/დასრულების გაჭიანურებისათვის;
 - 13.5.2.9. საგადახდო დავალების შეუსრულებლობისთვის ან არასწორად შესრულებისთვის, რომელიც გამოწვეულია კლიენტის მიერ წარმოდგენილ საგადახდო დავალებაში მითითებული არასწორი ინფორმაციით;
 - 13.5.2.10. ბანკის მიერ შეთავაზებული უსაფრთხოების ზომაზე კლიენტის მხრიდან უარის თქმის შემთხვევაში დამდგარი შედეგისათვის. აღნიშულ შემთხვევაში კლიენტს ეკისრება სრული პასუხისმგებლობა.

- 13.6. ბანკი პასუხისმგებელია, კლიენტის წინაშე კლიენტის მიერ ინიცირებული საგადახდო დავალების სწორად შესრულებისთვის, გარდა იმ შემთხვევისა, როდესაც არსებობს 13.5.2.9 პუნქტით გათვალისწინებული გარემოება, ან ბანკის მიერ სწორად იქნა მითითებული მიმღების რეკვიზიტები და მიმღების პროვაიდერს მიღებული აქვს გადახდის ოპერაციის თანხა (მიმღების პროვაიდერის ანგარიშზე ბანკის მიერ გადარიცხულია საგადახდო დავალებაში მითითებული თანხა).
- 13.7. თუ ბანკმა სწორად შეასრულა კლიენტის საგადახდო დავალება, მაშინ მიმღების პროვაიდერი პასუხისმგებელია კლიენტის ან/და მიმღების მიმართ გადახდის ოპერაციის განხორციელების სისწორისთვის.
- 13.8. თუ ბანკმა 13.6. პუნქტის მოთხოვნათა საწინააღმდეგოდ არასწორად განახორციელა საგადახდო დავალება, იგი ვალდებულია კლიენტს დაუბრუნოს არასწორად გადარიცხული თანხა და ამ ოპერაციასთან დაკავშირებული საკომისიო.
- 13.9. თუ კლიენტი წარმოადგენს მიმღებს და ბანკი პასუხისმგებელია გადახდის ოპერაციის არასწორად განხორციელებისთვის ამ ხელშეკრულების 13.6-13.8 პუნქტების შესაბამისად, იგი ვალდებულია კლიენტს ანგარიშზე ჩაურიცხოს თანხა.
- 13.10. კლიენტი უფლებამოსილია, მოსთხოვოს ბანკს არაავტორიზებული ან არასწორად განხორციელებული ოპერაციის შესაბამისი თანხის ანაზღაურება წინამდებარე პუნქტის დებულებების შესაბამისად, თუ არაავტორიზებული ოპერაციის შესრულების თარიღიდან არ გასულა 40 დღეზე მეტი ან არასწორად განხორციელებული ოპერაციის შესრულების თარიღიდან არ გასულა 180 დღეზე მეტი და კლიენტმა არაავტორიზებული ან არასწორად განხორციელებული ოპერაციის შესახებ ბანკს შეატყობინა ამგვარი ოპერაციის თაობაზე ინფორმაციის მიღებიდან უმოკლეს ვადაში.
- 13.11. თუ კლიენტმა არაავტორიზებული ან არასწორად განხორციელებული გადახდის ოპერაციის შესახებ 13.10 პუნქტით დადგენილი შესაბამისი ვადის გასვლის შემდეგ განაცხადა, ამ ვადის გასვლის შემდეგ ბანკი ვალდებულია, თავისი შესაძლებლობის ფარგლებში დაეხმაროს მომხმარებელს არაავტორიზებული ან არასწორად გადარიცხული თანხის დაბრუნებაში. წინამდებარე პუნქტი არ წარმოშობს კლიენტის მოთხოვნას ბანკის მიმართ სასამართლოს მეშვეობით ბანკისგან მოითხოვოს ზიანის ანაზღაურება, თანხის დაბრუნება ან სხვა მოქმედების შესრულება.
- 13.12. ბანკი, წინამდებარე პუნქტის მოთხოვნების შესაბამისად ვალდებულია კლიენტს აუნაზღაუროს არაავტორიზებული გადახდის ოპერაციის თანხა, გარდა ამ პუნქტის 13.14 პუნქტით განსაზღვრული შემთხვევისა. კლიენტისათვის ასანაზღაურებელი თანხის ოდენობა განისაზღვრება ამ პუნქტის 13.13 პუნქტის შესაბამისად.
- 13.13. კლიენტი პასუხისმგებელია მოპარული ან დაკარგული საგადახდო ინსტრუმენტით ან მისი უკანონო მითვისებით ან უკანონო გამოყენებით გამოწვეული, საქართველოს ტერიტორიაზე განხორციელებული არაავტორიზებული ოპერაციის შედეგად წარმოშობილი ზიანისთვის არა უმეტეს 100 ლარისა, გარდა 13.14 პუნქტით განსაზღვრული შემთხვევისა. ამ პუნქტის მიზნებისათვის ინტერნეტის მეშვეობით განხორციელებული ოპერაცია საქართველოს ტერიტორიაზე განხორციელებულად ითვლება, თუ ის საქართველოში გამოშვებული საგადახდო ინსტრუმენტის გამოყენებით განხორციელდა და ინტერნეტგვერდი ეკუთვნის საქართველოს მოქალაქეს, საქართველოში რეგისტრირებულ იურიდიულ პირს ან საქართველოს კანონმდებლობით გათვალისწინებულ სხვა ორგანიზაციულ წარმონაქმნს, რომელიც არ არის იურიდიული პირი.
- 13.14. კლიენტი სრულად აგებს პასუხს არაავტორიზებულ გადახდის ოპერაციასთან დაკავშირებული იმ ზიანისთვის, რომელიც გამოწვეულია მისი დანაშაულებრივი ქმედებით, ასევე მის მიერ ამ ხელშეკრულების 12.1.14 პუნქტით განსაზღვრული ვალდებულებების განზრახ ან დაუდევრობით შეუსრულებლობით.
- 13.15. კლიენტი არ არის პასუხისმგებელი მოპარული, დაკარგული, უკანონოდ მითვისებული ან უკანონოდ გამოყენებული საგადახდო ინსტრუმენტის, ასევე მის მიერ საგადახდო ინსტრუმენტის უსაფრთხოების ზომების ან პერსონიფიცირებული უსაფრთხოების საშუალებების დაუცველობით გამოწვეული არაავტორიზებული ოპერაციის შედეგად წარმოშობილი ზიანისთვის:

- 13.15.1. თუ ოპერაცია განახორციელდა ხელშეკრულებით გათვალისწინებული პირობების შესაბამისად ბანკის მიერ შეტყობინების მიღების შემდეგ, თუკი ეს ზიანი გამოწვეული არ არის კლიენტის დანაშაულებრივი ან განზრახი ქმედებით;
- 13.15.2. თუ ბანკმა არ უზრუნველყო შეტყობინების მიღება, თუკი ეს ზიანი გამოწვეული არ არის კლიენტის დანაშაულებრივი ან განზრახი ქმედებით.

14. კონფიდენციალური ინფორმაცია, საბანკო საიდუმლოება

- 14.1. მხარეები ვალდებული არიან, არ გაახმაურონ კონფიდენციალური ინფორმაცია ხელშეკრულების მოქმედების განმავლობაში და მის დასრულების შემდეგაც, მეორე მხარის წინასწარი წერილობითი თანხმობის გარეშე. კონფიდენციალური ინფორმაცია გულისხმობს ამ ხელშეკრულებიდან ან/და მასთან დაკავშირებული ნებისმიერი სხვა სახის შეთანხმებიდან გამომდინარე დოკუმენტურ ან სხვა სახის ინფორმაციას, მათ შორის, პერსონალურ მონაცემებს.
- 14.2. აღნიშნული შეზღუდვა არ ვრცელდება ინფორმაციაზე:
 - 14.2.1. რომელიც ცნობილია ინფორმაციის მიმღები მხარისათვის მეორე მხარის მიერ შესაბამისი ინფორმაციის მიწოდებამდე;
 - 14.2.2. რომლის გამჟღავნებაც მოხდება მხარეთა მიერ კანონმდებლობის მოთხოვნათა დაცვით ან შესასრულებლად;
 - 14.2.3. რომლის გამჟღავნებაც ხდება რომელიმე მხარის მიერ სასამართლო/არბიტრაჟის წესით საკუთარი უფლებების განსახორციელებლად/დასაცავად ან/და აღნიშნული პროცესების მიმდინარეობასთან დაკავშირებით;
 - 14.2.4. რომლის კანონიერად მოპოვებაც შესაძლებელია სხვა წყაროებიდან, მათ შორის, საჯარო წყაროებიდან;
 - 14.2.5. რომლის მესამე პირებისთვის მიწოდება ნებადართულია წინამდებარე ხელშეკრულების ან/და მასთან დაკავშირებული ნებისმიერი დოკუმენტის სხვა ნებისმიერი პუნქტის თანახმად.
- 14.3. ბანკი პასუხს არ აგებს კლიენტის მიერ ბანკისთვის მიწოდებული საკონტაქტო ინფორმაციის შესაბამისად გაგზავნილი შეტყობინების სხვა პირის მიერ მიღებით გამოწვეულ შედეგ(ებ)ზე.
- 14.4. კლიენტი აცხადებს თანხმობას, რომ კლიენტის დამატებითი წინასწარი ან შემდგომი თანხმობის ან აქცეპტის გარეშე, ბანკი უფლებამოსილია:
 - 14.4.1. კლიენტის ნებისმიერი დოკუმენტაცია (მათ შორის, პერსონალური ინფორმაცია, ხელშეკრულება, განაცხადი და ა.შ.) შენახვის მიზნით გადასცეს სახელმწიფო არქივს ან ამ პროფილის კომერციულ ორგანიზაციას, რომელიც უზრუნველყოფს მიწოდებული დოკუმენტაციის საერთაშორისო სტანდარტების მიხედვით დაარქივებასა და უსაფრთხო პირობებში შენახვას კონფიდენციალობის წესების სრული დაცვით;
 - 14.4.2. ბანკის აუდიტორებს, კონსულტანტებს, მრჩეველებს, ბანკისთვის სხვადასხვა მომსახურების გამწევ პირებს (მათ შორის, სახელშეკრულებო მოთხოვნ(ებ)ის წარმართველებს) და სხვა მსგავსი კატეგორიის ფიზიკურ ან იურიდიულ პირებს, საჭიროების შესაბამისად, გადასცეს კლიენტის შესახებ ნებისმიერი ინფორმაცია და კლიენტთან გაფორმებული ნებისმიერი ხელშეკრულება/დოკუმენტაცია, რომლებიც თავის მხრივ, კისრულობენ ვალდებულებას, დაიცვან ბანკის მიერ მიწოდებული ინფორმაციის კონფიდენციალობა;
 - 14.4.3. FATCA-ს რეგულაციებიდან გამომდინარე კლიენტის შესახებ ინფორმაცია გადასცეს შესაბამის პირებს;
 - 14.4.4. სასამართლოს, არბიტრაჟს, ან/და პირებს, რომლებიც დაინტერესებულნი არიან ხელშეკრულებიდან გამომდინარე ბანკის მოთხოვნების შემენით/სინდიცირებით ან/და კლიენტის ვალდებულებების გადაკისრებით ან/და კლიენტის მიერ ხელშეკრულების პირობების შესრულებაზე მონიტორინგის მიზნით ან/და მესამე პირებს (კანონმდებლობით გათვალისწინებულ შემთხვევებში), გადასცეს კლიენტის შესახებ ნებისმიერი ინფორმაცია (მათ შორის, კლიენტის საბანკო ანგარიშების, შესრულებული ოპერაციების, ანგარიშებზე არსებული ნაშთების, კლიენტის ვალდებულებების შესახებ მონაცემები) და კლიენტთან გაფორმებული ნებისმიერი ხელშეკრულება;
 - 14.4.5. კლიენტის მიერ ბანკის წინაშე ნაკისრი რომელიმე ვალდებულების დროულად ან/და ჯეროვნად შეუსრულებლობის შემთხვევაში, პრობლემური აქტივ(ებ)ის მართვის მიზნით, ბანკთან სახელშეკრულებო ურთიერთობაში მყოფ პრობლემური აქტივების მართვის კომპანიებს, გადასცეს კლიენტის შესახებ

- ნებისმიერი ინფორმაცია და კლიენტთან გაფორმებული ნებისმიერი ხელშეკრულება, რომლებიც თავის მხრივ, კისრულობენ ვალდებულებას, დაიცვან ბანკის მიერ მიწოდებული ინფორმაციის კონფიდენციალობა;
- 14.4.6. დისტანციური საბანკო მომსახურების არხების საშუალებებით (ბანკომატი, სწრაფი გადახდის ტერმინალი და სხვ.) კლიენტისათვის მომსახურების გაწევისთვის (მათ შორის, სხვადასხვა საბანკო/საკრედიტო პროდუქტ(ებ)ის შეთავაზებისათვის) აუცილებელი ინფორმაცია (მათ შორის, პერსონალური მონაცემები), მიაწოდოს სს „სილქ ბანკს“ სახელშეკრულებო ურთიერთობაში მყოფ საგადახდო მომსახურების პროვაიდერ(ებ)ს, რომლებიც თავის მხრივ, კისრულობენ ვალდებულებას, დაიცვან ბანკის მიერ მიწოდებული ინფორმაციის კონფიდენციალობა;
- 14.4.7. კლიენტის თავდებ(ებ)ს ან/და ნებისმიერ პირს, რომლის ქონებითაც უზრუნველყოფილია კლიენტის ვალდებულებ(ებ)ის შესრულება, მიაწოდოს ინფორმაცია ბანკის მიმართ კლიენტის ვალდებულებ(ებ)ის შესახებ და/ან ამ პუნქტში ჩამოთვლილთაგან ნებისმიერ პირს, მოთხოვნის შემთხვევაში, გადასცეს ბანკსა და კლიენტს შორის გაფორმებული შესაბამისი ხელშეკრულებ(ებ)ის ასლ(ებ)ი (მათ შორის, საბანკო კრედიტის ხელშეკრულება);
- 14.4.8. კლიენტისთვის მომსახურების გაწევის პროცესში, ბანკს უფლება აქვს, ამ ხელშეკრულებით ან/და კანონით დადგენილი წესისა და პირობების შესაბამისად, გაუზიაროს შესაბამისი ინფორმაცია ბანკის შვილობილ ან მასთან დაკავშირებულ კომპანიებს.
- 14.4.9. საბარათე ოპერაციების შესრულების და დამუშავების მიზნით გადასცეს კლიენტის და ბარათის მფლობელის პერსონალური მონაცემები და მის მიერ განხორციელებული ოპერაციების შესახებ ნებისმიერი ინფორმაცია (მათ შორის, კლიენტის საბანკო ანგარიშების, ანგარიშებზე არსებული ნაშთების და სხვ.) უცხო ქვეყანაში არსებულ საპროცესინგო ცენტრს.
- 14.4.10. კლიენტის მიერ სსიპ „შემოსავლების სამსახურში“ მოთხოვნის („გადასახადის გადამხდელის მოთხოვნის“) წარდგენის შემთხვევაში, „შემოსავლების სამსახურის“ მოთხოვნის საფუძველზე, „შემოსავლების სამსახურს“ მიაწოდოს ინფორმაცია ბანკში არსებული კლიენტის აქტიური საბანკო ანგარიშის რეკვიზიტების შესახებ;
- 14.4.11. საკრედიტო პროდუქტ(ებ)ის გაცემის შესახებ გადაწყვეტილების მიღების, საბანკო მომსახურების გაწევის/გაუშვების ან/და კლიენტის მიერ ბანკისათვის მიწოდებული ინფორმაციის გადამოწმების მიზნით, კლიენტის შესახებ არსებული შესაბამისი ინფორმაცია გადასცეს ბანკთან სახელშეკრულებო ურთიერთობაში მყოფ პირებს, იმ პირობით, რომ უზრუნველყოფილი იქნება გადაცემული ინფორმაციის კონფიდენციალურობა ან/და ისეთ მესამე პირებს რომლებთანაც პერსონალური მონაცემების გადაცემა გათვალისწინებულია მოქმედი კანონმდებლობის შესაბამისად.
- 14.4.12. კლიენტთან კომუნიკაციის გამარტივების, ეფექტურად და დროულად განხორციელების მიზნით, კლიენტის დამატებითი თანხმობის გარეშე, კლიენტის შესახებ ინფორმაცია (როგორც პერსონალური მონაცემები, ასევე საბანკო საიდუმლოების შემცველი (კონფიდენციალური) ინფორმაცია), შეუზღუდავად, ნებისმიერი მოცულობით (კონკრეტული საჭიროების შესაბამისად) გადასცეს შპს „საქართველოს ფოსტას“ ან/და სხვა საკურიერო/საფოსტო მომსახურების გამწევ კომპანიას/კომპანიებს, რომელიც/რომლებიც თავის მხრივ კისრულობს/კისრულობენ ვალდებულებას, დაიცვას/დაიცვან ბანკის მიერ მიწოდებული ინფორმაციის კონფიდენციალობა და უზრუნველყოს/უზრუნველყონ ბანკის გზავნილის მიწოდება ადრესატისთვის.
- 14.4.13. კლიენტი აცნობიერებს და ადასტურებს, რომ კანონმდებლობით გათვალისწინებულ შემთხვევებში, ბანკი დაამუშავებს ინფორმაციას, რომელიც დაკავშირებულია საკრედიტო/არასაკრედიტო და სხვა რელევანტურ ინფორმაციას, რომელიც დაკავშირებულია საკრედიტო საინფორმაციო ბიუროსთვის ინფორმაციის მიწოდებასთან და ინფორმაციის მიღებასთან კანონმდებლობით გათვალისწინებული წესითა და პირობებით. ეს ინფორმაცია მუშავდება კლიენტის გადამხდელუნარიანობის ანალიზის მიზნით და ხელმისაწვდომი იქნება საკრედიტო საინფორმაციო ბიურო(ებ)ში ჩართული მომხმარებლებისთვის კანონმდებლობით დადგენილი წესით. საკრედიტო საინფორმაციო ბიუროსთვის ინფორმაციის გადაცემის დეტალური პირობები განთავსებულია ვებ-გვერდზე: www.creditinfo.ge
- 14.5. **კლიენტის პერსონალური მონაცემების დამუშავების პირობები**

- 14.5.1. მინამდებარე მუხლში გამოყენებული ტერმინები, მათ შორის, “პერსონალური მონაცემები”, “მონაცემთა დამუშავება”, მონაცემთა დამუშავებისთვის პასუხისმგებელი პირი, “მონაცემთა დამუშავებაზე უფლებამოსილი პირი”, “თანადამუშავებელი”, “პირდაპირი მარკეტინგი” და სხვა ტერმინები განიმარტება “პერსონალურ მონაცემთა დაცვის შესახებ” საქართველოს კანონის შესაბამისად.
- 14.5.2. მხარეები აცხადებენ, რომ წინამდებარე პირობებით განსაზღვრული მომსახურების გაწევა შეიძლება გულისხმობდეს კლიენტის (როდესაც იგი ფიზიკური პირია, მაგალითად, ინდივიდუალური მეწარმე), კლიენტის თანამშრომლების ან/და კლიენტთან დაკავშირებული სხვა პირ(ებ)ის პერსონალური მონაცემების შემცველი ინფორმაციის დამუშავებას და ამ ინფორმაციის ბანკისთვის მიწოდებას წინამდებარე პირობებით, ბანკის კონფიდენციალურობის პოლიტიკისა (ხელმისაწვდომია ბანკის ოფიციალურ ვებგვერდზე: <https://silkbank.ge/privacy-policy/> და საქართველოს მოქმედი კანონმდებლობით დადგენილი წესით.
- 14.5.3. პერსონალური მონაცემების დამუშავებისას თითოეული მხარე იღებს ვალდებულებას შესაბამისობაში იყოს საქართველოს პერსონალურ მონაცემთა დაცვის კანონმდებლობის მოთხოვნებთან და მკაცრად დაიცვას ამ მუხლით განსაზღვრული პირობები. კლიენტი ვალდებულია უზრუნველყოს მომსახურების შესრულებისათვის აუცილებელი, კლიენტის თანამშრომლების ან/და კლიენტთან დაკავშირებული სხვა პირების პერსონალური მონაცემების ბანკისათვის მიწოდება და ამ მონაცემების ბანკის მიერ დამუშავების თაობაზე მონაცემთა სუბიექტებისგან შესაბამისი თანხმობის მოპოვება საჭიროების შემთხვევაში;
- 14.5.4. კლიენტი აცნობიერებს და ადასტურებს, რომ ბანკის მომსახურებით სარგებლობის პერიოდში, ასევე, სახელშეკრულებო ურთიერთობის დასრულების შემდგომაც, ბანკი, როგორც მონაცემთა დამუშავებისათვის პასუხისმგებელი პირი ან, მონაცემთა დამუშავების კონტექსტის გათვალისწინებით, როგორც მონაცემთა დამუშავებაზე უფლებამოსილი პირი ან/და თანადამუშავებელი, უფლებამოსილია, წინამდებარე პირობებით განსაზღვრული მიზნებით, განახორციელოს პერსონალური მონაცემების, დამუშავება (ავტომატური, ნახევრად ავტომატური ან არაავტომატური საშუალებების გამოყენებით მონაცემთა მიმართ შესრულებულ ნებისმიერ მოქმედება, მათ შორის მონაცემების კლიენტისაგან, საჯაროდ ხელმისაწვდომი წყარო(ებ)იდან ან/და წინამდებარე მუხლში მითითებულ მესამე პირ(ებ)ისაგან მოპოვება, შეგროვება, ჩაწერა, ფოტოზე აღბეჭდვა, აუდიოჩაწერა, ვიდეოჩაწერა, ორგანიზება, შენახვა, შეცვლა, აღდგენა, გამოთხოვა, გამოყენება ან გამჟღავნება, მონაცემთა გადაცემის, გავრცელების ან სხვაგვარად ხელმისაწვდომად გახდომის გზით, დაჯგუფება ან კომბინაცია, დაბლოკვა, წაშლა ან განადგურებას) კანონმდებლობით დადგენილი მოთხოვნების შესაბამისად, რომელიც მიღებულია კლიენტის მიერ წინამდებარე ხელშეკრულებით გათვალისწინებული საბანკო მომსახურებით/პროდუქტებით სარგებლობის/ გამოყენების პროცესში. აგრეთვე კლიენტის მიერ ხელშეკრულებით ან/და მასთან დაკავშირებული სხვა ხელშეკრულებებით ან/და კანონმდებლობით მინიჭებული უფლებების რეალიზაციის ან/და არსებული ვალდებულებების შესრულების მიზნით.
- 14.5.5. მონაცემების ტიპები, დამუშავების მიზნები, საფუძვლები, მონაცემთა უსაფრთხოების სტანდარტები, მონაცემთა მოპოვების წყაროები, მონაცემთა სუბიექტის უფლებები, მესამე პირებისათვის მონაცემთა გაზიარების წესები და პირობები, მონაცემთა შენახვის ვადები და პერსონალური მონაცემების დამუშავებასთან დაკავშირებული სხვა რელევანტური საკითხები, წინამდებარე ხელშეკრულებასთან ერთად, წესრიგდება ბანკის პოლიტიკით, რომელიც საჯაროდ ხელმისაწვდომია ბანკის ვებგვერდზე: <https://silkbank.ge/privacy-policy/>.
- 14.5.6. ბანკი უფლებამოსილია დაამუშავოს კლიენტის პერსონალური მონაცემები 14.4.1. - 14.4.13 პუნქტებით გათვალისწინებული წესითა და მიზნებით.
- 14.5.7. ბანკი უფლებამოსილია კლიენტთან დაკავშირებით მიიღოს კლიენტისთვის სამართლებრივი ან სხვა სახის არსებითი მნიშვნელობის შედეგის მქონე გადაწყვეტილება, მხოლოდ ავტომატიზებულად, მათ შორის პროფაილინგის საფუძველზე, კანონმდებლობის მოთხოვნათა დაცვით, მათ შორის, თუ ეს აუცილებელია კლიენტსა და ბანკს შორის ხელშეკრულების დასადასტურებლად ან ხელშეკრულების შესასრულებლად, გათვალისწინებულია კანონით ან კანონის საფუძველზე დელეგირებული უფლებამოსილების ფარგლებში გამოცემული კანონქვემდებარე ნორმატიული აქტით.

- 14.5.8. კლიენტისთვის ცნობილია, რომ ბანკის მომსახურებით სარგებლობის პერიოდში, ასევე სახელშეკრულებო ურთიერთობის დასრულების შემდგომაც, ბანკის მიერ კლიენტის ან მის მიერ დასახელებული მესამე პირ(ებ)ის მონაცემების დამუშავება ხორციელდება: კლიენტის თანხმობით მის შესახებ მონაცემთა ერთი ან რამდენიმე კონკრეტული მიზნით დამუშავებასთან დაკავშირებით; კლიენტის განცხადების განსახილველად ან/და მისთვის მომსახურების გასაწევად; ბანკის ან/და მესამე პირ(ებ)ის კანონიერი ინტერესების დასაცავად; ბანკის მიერ კანონმდებლობით დაკისრებული მოვალეობების შესასრულებლად; კანონმდებლობით განსაზღვრულ სხვა შემთხვევებში.
- 14.5.9. კლიენტისთვის ცნობილია, რომ კლიენტის გადამხდელუნარიანობის ანალიზის მიზნისათვის ბანკი შეაგროვებს/დაამუშავებს მის შესახებ ყველა იმ საკრედიტო/არასაკრედიტო და სხვა რელევანტურ ინფორმაციას, რომელიც დაკავშირებულია საკრედიტო საინფორმაციო ბიუროსათვის ინფორმაციის მიწოდებასთან და ინფორმაციის მიღებასთან საქართველოს კანონმდებლობით გათვალისწინებული წესითა და პირობებით. წინამდებარე ინფორმაცია მუშავდება კლიენტის გადამხდელუნარიანობის ანალიზის მიზნისათვის და ხელმისაწვდომი იქნება საკრედიტო საინფორმაციო ბიუროში ჩართული მომხმარებლებისათვის კანონმდებლობით დადგენილი წესით (სესხის გამცემი ორგანიზაციები და ინფორმაციის მიმღები/მიმწოდებელი პირები). მომხმარებლის (მათ შორის, მონაცემთა სუბიექტი) მოთხოვნის შემთხვევაში, მონაცემთა დამუშავებელი ვალდებულია გაასწოროს, განაახლოს, დაამატოს, დაბლოკოს, წაშალოს ან გაანადგუროს მონაცემები, თუ ისინი არასრულია, არაზუსტია, არ არის განახლებული, ან თუ მათი შეგროვება და დამუშავება განხორციელდა კანონის საწინააღმდეგოდ.
- 14.5.10. კლიენტი (ფიზიკური პირი) აცნობიერებს და ადასტურებს, რომ ბანკი ან/და ბანკის პარტნიორი კომპანია უფლებამოსილია კლიენტის თანხმობის (აღნიშნულთან დაკავშირებით კლიენტი ნებას ავლენს ცალკე არასავალდებულო თანხმობის ფორმაზე დათანხმების გზით) საფუძველზე დაამუშაოს (მათ შორის უფლებამოსილი პირისმეშვეობით) კლიენტის მიერ ბანკისთვის მოწოდებული მონაცემ(ებ)ი, რომლის ჩამონათვალი და დამუშავების პირობები ასევე ეცნობება კლიენტს დამატებით.
- 14.5.11. კლიენტს (ფიზიკური პირი) უფლება აქვს ნებისმიერ დროს მოითხოვოს ელექტრონული ფოსტით, ტელეფონით ან/და სხვა ელექტრონული საშუალებით პირდაპირი მარკეტინგის მიზნით მონაცემთა დამუშავების შეწყვეტა შესაბამის ელექტრონულ საშუალებაში გათვალისწინებული უარის თქმის მექანიზმის გამოყენებით, იმავე ფორმის/არხის მეშვეობით, რომლითაც ხორციელდება პირდაპირი მარკეტინგი, ასევე ბანკის სერვისცენტრისადმი მიმართვის, ბანკის ცხელ ხაზზე (0 322 55 55 00) დაკავშირების გზით ან/და მხარეთა შორის შეთანხმებული ან/და კანონმდებლობით დადგენილი სხვა ფორმით. ამასთან, კლიენტისთვის ცნობილია, რომ პირდაპირი მარკეტინგის მიზნით მონაცემების დამუშავებაზე თანხმობის არარსებობის შემთხვევაში ბანკი მოკლებული იქნება შესაძლებლობას განახორციელოს კლიენტზე მორგებული მომსახურების/პროდუქტების შეთავაზება ზემოაღნიშნული პირობებით.
- 14.5.12. კლიენტისთვის (ფიზიკური პირი) ცნობილია, რომ პირდაპირი მარკეტინგის მიზნებისათვის მონაცემთა დამუშავების შეწყვეტის მოთხოვნის საფუძველზე შეწყდება მხოლოდ სარეკლამო ხასიათის ელექტრონული კომუნიკაციები. კლიენტთან დაკავშირება მის შესახებ ბანკში დაცული საკონტაქტო მონაცემების გამოყენებით გაგრძელდება ბანკსა და კლიენტს შორის ურთიერთობის ფარგლებში წარმოშობილ საკითხებთან/ვალდებულებებთან დაკავშირებით, მათ შორის, კანონმდებლობის მოთხოვნათა გათვალისწინებით, კრედიტის ვადაგადაცილებისა და სხვა ნებისმიერი ტიპის დავალიანების თაობაზე კლიენტის ინფორმირების მიზნით, მომსახურების/პროდუქტის პირობების ცვლილების, დეპოზიტების დაზღვევის შესახებ ინფორმაციის მიწოდების, ასევე კლიენტის განცხადებებსა თუ მოთხოვნებზე რეაგირების უზრუნველსაყოფად და სხვა შესაბამისი ინფორმაციის მისაწოდებლად.
- 14.5.13. ხელშეკრულების მოქმედების განმავლობაში, ასევე მისი შეწყვეტის შემდგომ, ბანკის მიერ წინამდებარე პირობებით გათვალისწინებული ინფორმაციის, მათ შორის პერსონალური მონაცემების, ამავე პირობებით განსაზღვრული მიზნებით დამუშავება ხორციელდება იმ ვადით, რომელიც აუცილებელია მონაცემთა დამუშავების მიზნების მისაღწევად, ბანკის ლეგიტიმური ინტერესების დასაცავად, ან/და იმ ვადით, რომელიც მოთხოვნილია რეგულატორის მიერ ან/და გათვალისწინებულია კანონმდებლობით.

- 14.5.14. ელექტრონული არხების საშუალებით (ვებ-ბრაუზერი, ბანკის ვებ-გვერდი, ციფრული ბანკი, ბანკის მობილური აპლიკაციები ან/და მონაცემთა გადაცემის სხვა ტექნიკური საშუალებები) მონაცემების დამუშავება არ შეწყდება კლიენტის მიერ ამ მონაცემების ელექტრონული არხებიდან წაშლის ან/და ბანკთან საქმიანი ურთიერთობის შეწყვეტისას და აღნიშნული მონაცემების შენახვა ასევე განხორციელდება იმ ვადით, რომელიც აუცილებელია მონაცემთა დამუშავების მიზნების მისაღწევად, ბანკის ლეგიტიმური ინტერესების დასაცავად ან/და იმ ვადით, რომელიც მოთხოვნილია რეგულატორის მიერ ან/და გათვალისწინებულია კანონმდებლობით.
- 14.5.15. კლიენტის (ფიზიკური პირი) მოთხოვნის შემთხვევაში, ბანკი კანონმდებლობით გათვალისწინებულ ფარგლებში, მიაწვდის კლიენტს მის პერსონალურ მონაცემებთან დაკავშირებით ბანკში არსებულ ინფორმაციას. აღნიშნული ინფორმაციის გაცემაზე ბანკი უფლებამოსილია დააწესოს მომსახურების საფასური, გარდა იმ შემთხვევისა, როდესაც ინფორმაციის უსასყიდლოდ მიწოდების ვალდებულება გათვალისწინებულია კანონმდებლობით.
- 14.5.16. თუ კლიენტი თვლის, რომ კლიენტის შესახებ ბანკში არსებული ინფორმაცია არ შეესაბამება სინამდვილეს ან არ არის სრული, იგი ვალდებულია დაუყოვნებლივ წერილობით აცნობოს ბანკს აღნიშნულის შესახებ. ბანკი არც ერთ შემთხვევაში არ იქნება პასუხისმგებელი კლიენტის მხრიდან ამგვარი შეუტყობინებლობით და მცდარი, არაზუსტი ან/და არასრული მონაცემების დამუშავებით გამოწვეულ ნებისმიერ შედეგებზე.
- 14.5.17. თუ კანონმდებლობით სხვა რამ არ არის განსაზღვრული, კლიენტი არ არის უფლებამოსილი მოსთხოვოს ბანკს მის შესახებ ბანკში დაცული პერსონალური მონაცემების წაშლა.
- 14.5.18. პერსონალურ მონაცემთა დამუშავების დამატებითი პირობები დამატებით განისაზღვრება ბანკის ვებ-გვერდზე www.silkbank.ge განთავსებული კონფიდენციალურობის/ მონაცემთა დაცვის პოლიტიკ(ებ)ით.

15. ფორს-მაჟორული გარემოება

- 15.1. მხარეები თავისუფლდებიან პასუხისმგებლობისგან ხელშეკრულებით ნაკისრი ვალდებულებების სრული ან ნაწილობრივი შეუსრულებლობის გამო დაუძლეველი ძალის [ფორს-მაჟორი] მოქმედების პერიოდში, თუ შეუსრულებლობა გამოწვეულია დაუძლეველი (გადაულახავი) ძალის პირდაპირი ზემოქმედებით. ფორს-მაჟორულ გარემოებად ითვლება გარემოებები, რომლებიც არ არსებობდნენ წინამდებარე ხელშეკრულების გაფორმების დროს და რომელთა დადგომა და ზემოქმედება მხარეებს არ შეეძლოთ თავიდან აეცილებინათ და გადაეღებინათ. კერძოდ: სტიქიური უბედურებები, ხანძარი, გაფიცვა, სამხედრო მოქმედება, ბლოკადა, მოწყობილობების მწყობრიდან გამოსვლა, პროგრამული უზრუნველყოფის დაზიანება, სამართლებრივი აქტების მიღება, რომლებიც შეუძლებელს ხდიან ხელშეკრულებით გათვალისწინებულ ვალდებულებათა შესრულებას და სხვა.
- 15.2. თუ ნებისმიერმა ზემოხსენებულმა გარემოებამ უშუალოდ იმოქმედა ხელშეკრულებით ნაკისრი ვალდებულებების შესრულების ვადებზე, მაშინ ნაკისრი ვალდებულებების შესრულება გადაიდება ფორს-მაჟორული გარემოებების ლიკვიდაციამდე.
- 15.3. მხარე, რომელსაც დაუდგა ფორს-მაჟორული მდგომარეობა, ვალდებულია გონივრულ ვადაში, მაგრამ არაუგვიანეს 5 (ხუთი) საბანკო დღისა, აცნობოს მეორე მხარეს შესაბამისი ფორს-მაჟორული გარემოებ(ებ)ის და მისი/მათი სავარაუდო ხანგრძლივობის შესახებ, წინააღმდეგ შემთხვევაში, იგი კარგავს უფლებას დაეყრდნოს ფორს-მაჟორის არსებობას, როგორც პასუხისმგებლობისგან გათავისუფლების საფუძველს.
- 15.4. შეტყობინებაში მითითებული ფორს-მაჟორული გარემოებ(ებ)ი, თუ ისინი არ წარმოადგენენ საყოველთაოდ აღიარებულ ფაქტებს (გარემოებებს) ან მეორე მხარეს ეჭვი შეაქვს მათ ნამდვილობაში, შესაბამისი მხარის მიერ ფორს-მაჟორული გარემოებ(ებ)ის თაობაზე ცნობის მიღებიდან ან შესაბამისი მხარის მიერ ფორს-მაჟორული გარემოებ(ებ)ის არსებობაზე ეჭვის გამოთქმის თაობაზე შეტყობინების მეორე მხარისათვის გაგზავნიდან 30 (ოცდაათი) კალენდარული დღის ვადაში ფორს-მაჟორული გარემოებ(ებ)ის არსებობა უნდა დადასტურდეს კანონმდებლობით განსაზღვრული უფლებამოსილი ორგანოს მიერ.
- 15.5. თუ ფორს-მაჟორის მოქმედება, შესაბამისი მხარის მიერ ფორს-მაჟორული გარემოებ(ებ)ის თაობაზე ცნობის ან ფორს-მაჟორული გარემოებ(ებ)ის არსებობის დადასტურების თაობაზე სათანადო ორგანოს დასკვნის მიღების

თარიღიდან 30 (ოცდაათი) კალენდარულ დღეზე მეტ ხანს გრძელდება, აღნიშნული 30 (ოცდაათი) კალენდარულ დღიანი ვადის გასვლიდან 15 (თხუთმეტი) კალენდარულ დღის ვადაში მხარეებმა უნდა გადაწყვიტონ ხელშეკრულების ბედი, წინააღმდეგ შემთხვევაში, ხელშეკრულების ნებისმიერი მხარე უფლებამოსილი იქნება მოშალოს ხელშეკრულება, ამ ხელშეკრულებით განსაზღვრული წესით.

16. ანგარიშგების საერთო სტანდარტი (CRS)

16.1. მხარეები თანხმდებიან, რომ CRS რეგულაციიდან დადგენილი მოთხოვნების ფარგლებში:

16.1.1. კანონმდებლობის საფუძველზე, CRS რეგულაციიდან გამომდინარე, ამავე რეგულაციით განსაზღვრულ შემთხვევებში ბანკი ვალდებულია, მოიპოვოს კლიენტის ან/და მისი მაკონტროლებელი პირის შესახებ CRS რეგულაციით განსაზღვრული ინფორმაცია და მოპოვებული ინფორმაციის საფუძველზე განსაზღვროს არის თუ არა კლიენტი ან/და მისი მაკონტროლებელი პირი CRS ანგარიშგებას დაქვემდებარებული პირი. კლიენტის ან/და მისი მაკონტროლებელი პირის CRS ანგარიშგებას დაქვემდებარებულ პირად განსაზღვრის შემთხვევაში ბანკი ვალდებულია მოპოვებული და მის ხელთ არსებული კლიენტის ან/და მისი მაკონტროლებელი პირის შესახებ ინფორმაცია გადასცეს შესაბამის უფლებამოსილ საგადასახადო ორგანოებს, მათ შორის საჯარო სამართლის იურიდიული პირს – შემოსავლების სამსახურს.

16.1.2. CRS რეგულაციის საფუძველზე კლიენტის ან/და მისი მაკონტროლებელი პირის შესახებ ინფორმაციის მოპოვება/დამუშავება ხდება იმ მიზნით, რომ დადგინდეს CRS რეგულაციით განსაზღვრულ შესაბამისი იურისდიქციის ქვეყანაში კლიენტის ან/და მისი მაკონტროლებელი პირის (ასეთის საჭიროებისას) საგადასახადო/გადასახადის გადამხდელ რეზიდენტად ყოფნის ფაქტი და მისი გადასახადის გადამხდელის ნომერი, რის საფუძველზეც აღნიშნული ინფორმაცია და კლიენტის ან/და მისი მაკონტროლებელი პირის შესახებ ბანკში არსებული ინფორმაცია (მათ, შორის და არა მხოლოდ ინფორმაცია, რომ პირი, არის/აღარ არის ბანკის კლიენტი, ანგარიშის ნომერი, ანგარიშზე არსებული/ჩარიცხული თანხები) მიეწოდება შესაბამისი ქვეყნის/იურისდიქციის საგადასახადო ორგანოებს.

16.1.3. CRS რეგულაციის საფუძველზე ბანკის მიერ კლიენტის შესახებ ინფორმაციის მოპოვებისას:

16.1.3.1. კლიენტის მიერ მოწოდებული ინფორმაციის საფუძველზე, რომელსაც კლიენტი ბანკს აწვდის თვითდეკლარაციის ფორმის შევსების გზით, ბანკი ადგენს კლიენტი არის თუ არა CRS ანგარიშგებას დაქვემდებარებული პირი.

16.1.3.2. იმ შემთხვევაში, თუ კლიენტის მიერ მოწოდებულ და ბანკში არსებულ ინფორმაციაზე დაყრდნობით დადგინდა, რომ კლიენტი ან/და მისი მაკონტროლებელი პირ(ებ)ი არის CRS ანგარიშგებას დაქვემდებარებული პირი, ბანკი კლიენტის ან/და მისი მაკონტროლებელი პირის შესახებ ბანკში არსებულ ინფორმაციას მიაწვდის უფლებამოსილ საგადასახადო ორგანოებს, მათ შორის საჯარო სამართლის იურიდიული პირს – შემოსავლების სამსახურს.

16.1.3.3. ბანკი არ არის ვალდებული და არ განსაზღვრავს CRS რეგულაციის მიზნებიდან გამომდინარე კლიენტის შესაბამისი იურისდიქციაში საგადასახადო/გადასახადის გადამხდელ რეზიდენტობის სტატუსს. შესაბამისად, ბანკი არ არის ვალდებული კლიენტს მისცეს რაიმე სახის მითითება/რჩევა აღნიშნულთან დაკავშირებით. თუ კლიენტმა არ იცის ან/და არ შეუძლია განსაზღვროს საგადასახადო რეზიდენტობა, კლიენტმა კონსულტაციისთვის უნდა მიმართოს შესაბამისი კვალიფიკაციის საგადასახადო სპეციალისტს/ორგანოს.

16.1.3.4. ბანკი უფლებამოსილია კლიენტისგან მოიპოვოს ბანკის მიერ დადგენილი თვითდეკლარაციის სრულად/სათანადოდ შევსებული ფორმ(ებ)ი, ხოლო კლიენტი ვალდებულია სრულად შეავსოს და ბანკს გადასცეს თვითდეკლარაციის ფორმა.

16.1.3.5. ბანკი უფლებამოსილია უარი უთხრას კლიენტს ანგარიშის გახსნაზე, დახუროს არსებული ანგარიში, ან/და შეუზღუდოს ანგარიშით სარგებლობის უფლება, თუ კლიენტი უარს აცხადებს ბანკისთვის თვითდეკლარაციის ფორმის წარდგენაზე ან/და ბანკის მიერ მოთხოვნილი ინფორმაციის მიწოდებაზე.

16.1.3.6. ბანკი უფლებამოსილია შეამოწმოს კლიენტის მიერ მისთვის წარდგენილი ინფორმაციის სისწორე/შესაბამისობა მის ხელთ არსებულ ან/და მოპოვებულ ინფორმაციასთან და საჭიროების შემთხვევაში

მოითხოვოს კლიენტისგან კიდევ ერთხელ თვითდეკლარაციის ფორმის სრულად/სათანადოდ შევსება და ბანკისთვის წარდგენა;

- 16.1.3.7. კლიენტის მიერ თვითდეკლარაციის ფორმის შეუსვებლობის ან/და წარუდგენლობის შემთხვევაში ან/და კანონმდებლობით გათვალისწინებულ სხვა შემთხვევაში ბანკი უფლებამოსილია შესაბამისი საფუძვლის არსებობის შემთხვევაში მის ხელთ არსებული როგორც კლიენტის ასევე, ასეთი საჭიროებისას, მაკონტროლებელი პირ(ებ)ის შესახებ ბანკში არსებული ინფორმაცია წარუდგინოს შესაბამის უფლებამოსილ საგადასახადო ორგანოებს, მათ შორის საჯარო სამართლის იურიდიული პირს – შემოსავლების სამსახურს.
- 16.1.3.8. კლიენტის შესახებ ინფორმაცია, მისი მაკონტროლებელი პირ(ებ)ის შესახებ ბანკისათვის მიწოდებული/ბანკის ხელთ არსებული/მოპოვებული ინფორმაციის საფუძველზე, მიეწოდება შესაბამის საგადასახადო ორგანოებს მხოლოდ CRS რეგულაციით გათვალისწინებული საფუძვლების არსებობის შემთხვევაში.
- 16.1.4. კლიენტი აცხადებს/თანახმაა, რომ:
- 16.1.4.1. კლიენტის მიერ ბანკისათვის გადაცემული ინფორმაცია უტყუარი და ზუსტია;
- 16.1.4.2. მისთვის ცნობილია, რომ მის მიერ ბანკისთვის მიწოდებული ინფორმაცია, ასევე კლიენტის ან/და მისი მაკონტროლებელი პირ(ებ)ის შესახებ ბანკის ხელთ არსებული ინფორმაცია, CRS რეგულაციის შესაბამისად, ზიარდება იმ ქვეყნის/იურისდიქციის საგადასახადო ორგანოებთან, სადაც კლიენტის მიერ მითითებული ინფორმაციის საფუძველზე, კლიენტი ან/და მისი მაკონტროლებელი პირ(ებ)ი (ასეთი საჭიროებისას) ფიქსირდება საგადასახადო/გადასახადის გადამხდელ რეზიდენტად. ამასთან, კლიენტი ადასტურებს, რომ კლიენტის და მისი მაკონტროლებელი პირ(ებ)ის შესახებ ბანკის ხელთ არსებული ინფორმაცია ზიარდება იმ შემთხვევაშიც, თუ CRS რეგულაციით განსაზღვრული ქვეყნის საგადასახადო რეზიდენტად ფიქსირდება მხოლოდ მაკონტროლებელი პირ(ებ)ი.
- 16.1.4.3. დაუყოვნებლივ აცნობოს ბანკს ნებისმიერი გარემოების ცვლილების შესახებ, რომელმაც შეიძლება გამოიწვიოს ნებისმიერი სახის ცვლილება მის მიერ ბანკისათვის მიწოდებულ თვითდეკლარაციის ფორმაში ასახულ ინფორმაციაში და ბანკის მოთხოვნის შემთხვევაში წარუდგინოს ბანკს ახალი თვითდეკლარაციის ფორმა.
- 16.1.4.4. ბანკისთვის ინფორმაციის გადაცემამდე კანონმდებლობით დადგენილი ფორმით, მოიპოვოს თანხმობა იმ პირების პერსონალური მონაცემების დამუშავების თაობაზე, ვის შესახებაც ბანკს გადასცემს ინფორმაციას.
- 16.1.4.5. აქვს კითხვარის/თვითდეკლარაციის ფორმის ბანკისათვის წარდგენის და მასზე ხელმოწერის უფლებამოსილება.
- 16.1.4.6. კლიენტი პასუხისმგებელია თვითდეკლარაციის ფორმით ბანკისთვის მიწოდებულ ინფორმაციის სიზუსტეზე და უტყუარობაზე, ამასთან კლიენტი სრულად აგებს პასუხს ნებისმიერ ზიანზე ან/და ზარალზე, რომელიც შეიძლება მიადგეს ბანკს კლიენტის ნებისმიერი ქმედებიდან გამომდინარე, CRS რეგულაციის მოთხოვნილი ვალდებულებების შეუსრულებლობის ან/და არასათანადო შესრულების გამო.

17. პრეტენზიები და დაგები

- 17.1. კლიენტს (მომხმარებელს) უფლება აქვს ბანკს მიმართოს პრეტენზიით ზეპირი, წერილობითი ან ელექტრონული ფორმით. პრეტენზიის ზეპირი ფორმით დასაფიქსირებლად მომხმარებელს შეუძლია მიმართოს სს „სილქ ბანკის“ სატელეფონო სერვისცენტრს - კონტაქტ ცენტრს (+995 322)2 242 242. პრეტენზიის სტანდარტული წერილობითი ფორმის მიღება შესაძლებელია ბანკის ფილიალებსა და სერვისცენტრებში. ელექტრონული ფორმით პრეტენზიის დაფიქსირება შესაძლებელია ინტერნეტბანკის ან ბანკის ვებგვერდის www.silkbank.ge საშუალებით. კლიენტის მიერ დაფიქსირებული პრეტენზიის განხილვის მაქსიმალური ვადაა, განმცხადებლის მომართვისა და იდენტიფიკაციიდან არაუგვიანეს ერთი თვე. პრეტენზიებს განიხილავს სს „სილქ ბანკი“ მომხმარებლების მომსახურების და ხარისხის მართვის დეპარტამენტი. პრეტენზიასთან დაკავშირებით მიღებული გადაწყვეტილების შესახებ, კლიენტს ეცნობება დაუყოვნებლივ წერილობით ან ელექტრონულად (კლიენტთან შეთანხმებით და/ან პრეტენზიის დაფიქსირების მეთოდის იდენტიფიკაციით). პრეტენზიის განხილვის მიმდინარეობასთან დაკავშირებით ინფორმაციის მიღება შესაძლებელია ნებისმიერ ფილიალში/სერვისცენტრში და/ან დისტანციური არხების საშუალებით.

პრეტენზიასთან დაკავშირებით კლიენტსა და ბანკს შორის კომუნიკაცია ხორციელდება ბანკის შემდეგი ელექტრონული ფოსტის მისამართზე: rights@silkbank.ge.

- 17.2. საგადახდო სისტემისა და საგადახდო მომსახურებასთან დაკავშირებული ოპერაციების შესახებ საჩივრის წარდგენა მომხმარებელს (კლიენტს) შეუძლია ზეპირი, წერილობითი ან ელექტრონული ფორმით. საჩივრის ზეპირი ან/და ელექტრონული ფორმით წარდგენისას, ბანკის მოთხოვნის შემთხვევაში, კლიენტი დამატებით ვალდებულია საჩივარი წარადგინოს წერილობითი/მატერიალური ფორმითაც, მოთხოვნის მიღებიდან არაუგვიანეს ერთი საბანკო დღის ვადაში. საჩივრის ზეპირი ფორმით დასაფიქსირებლად მომხმარებელს შეუძლია მიმართოს სს „სილქ ბანკი“-ს სატელეფონო სერვისცენტრს - კონტაქტ ცენტრს +995 322)2 242 242. საჩივრის სტანდარტული წერილობითი ფორმის მიღება შესაძლებელია ბანკის ფილიალებსა და სერვისცენტრებში. ელექტრონული ფორმით პრეტენზიის დაფიქსირება შესაძლებელია ინტერნეტბანკის ან ბანკის ვებგვერდის <https://silkbank.ge/consumer-rights/> საშუალებით. კლიენტის მიერ დაფიქსირებული საჩივრის განხილვის მაქსიმალური ვადაა, განმცხადებლის მომართვისა და იდენტიფიკაციიდან არაუგვიანეს 15 (თხუთმეტი) სამუშაო დღე. ამასთან, განსაკუთრებული და ობიექტური გარემოებების არსებობის შემთხვევაში, თუ ბანკისაგან დამოუკიდებელი მიზეზების გამო - 15 (თხუთმეტი) სამუშაო დღის ვადაში ვერ ხერხდება საჩივრის განხილვა და მასზე გადაწყვეტილების მიღება, ბანკი კლიენტს აცნობებს დაგვიანების დასაბუთებულ მიზეზს, საჩივრის განხილვის და გადაწყვეტილების მიღების ვადას. განსაკუთრებული და ობიექტური გარემოებების არსებობის შემთხვევაში, საჩივარზე გადაწყვეტილების მიღებისა და კლიენტისათვის გაცნობის ვადა არ აღემატება საჩივრის მიღებიდან 35 (ოცდათხუთმეტი) სამუშაო დღეს. ამ მუხლით დადგენილი საჩივრის განხილვის ვადები არ ვრცელდება იმ შემთხვევებზე, როდესაც საჩივარი ეხება საგადახდო სისტემის (მათ შორის, საერთაშორისო საგადახდო სისტემის) ან საბარათე სქემის ფარგლებში განხორციელებულ ოპერაციებს. ასეთ შემთხვევებში საჩივრის განხილვა და მასზე გადაწყვეტილების მიღება ხდება შესაბამისი სისტემის ან/და საბარათე სქემის მიერ დადგენილი წესების და ვადების შესაბამისად.
- 17.3. წინამდებარე ხელშეკრულება 17.2. პუნქტით დადგენილი წესის შესაბამისად, საჩივრებს განიხილავს სს „სილქ ბანკი“ მომხმარებლების მომსახურების და ხარისხის მართვის დეპარტამენტი. საჩივართან დაკავშირებით მიღებული გადაწყვეტილების შესახებ, კლიენტს ეცნობება დაუყოვნებლივ წერილობით ან ელექტრონულად (კლიენტთან შეთანხმებით). საჩივრის განხილვის მიმდინარეობასთან დაკავშირებით ინფორმაციის მიღება შესაძლებელია ნებისმიერ ფილიალში/სერვისცენტრში და/ან დისტანციური არხების საშუალებით. საჩივართან დაკავშირებით კლიენტსა და ბანკს შორის კომუნიკაცია ხორციელდება ბანკის შემდეგი ელექტრონული ფოსტის მისამართზე: rights@silkbank.ge
- 17.4. წინამდებარე ხელშეკრულების 17.2. პუნქტით დადგენილი წესის შესაბამისად საჩივრის დაფიქსირებისას, კლიენტი ბანკს წარუდგენს ამომწურავ ინფორმაციას გასაჩივრებული საბარათე ოპერაციის შესახებ - ოპერაციის მოცულობის, ვალუტის, დროის და ადგილის შესახებ, ასევე, მიაწვდის ყველა იმ დოკუმენტს (ასეთის არსებობის შემთხვევაში), რომელიც უკავშირდება გასაჩივრებულ საბარათე ოპერაციას და რომელმაც შესაძლებელია გავლენა იქონიოს ბანკის მიერ გადაწყვეტილების მიღებაზე.
- 17.5. კლიენტი ვალდებულია, ბანკის მიერ მოთხოვნის შემთხვევაში, გადაიხადოს საგადახდო სისტემაში ბანკის მიერ პრობლემის გამოძიებასთან (მათ შორის გასაჩივრებასთან და გადაწყვეტასთან) დაკავშირებით დაწესებული დამატებითი მომსახურების საფასური ან/და აუცილებელი ხარჯები.
- 17.6. კლიენტს უფლება აქვს, ბანკის წინააღმდეგ საჩივრით მიმართონ საქართველოს ეროვნულ ბანკთან არსებულ დავების განხილველ კომისიას (შემდგომ - კომისია) მხოლოდ ბანკისთვის 17.2. მუხლით შესაბამისად წარდგენილი საჩივრის ამავე მუხლით დადგენილ ვადაში დაუკმაყოფილებლობის (მათ შორის, პასუხის გაუცემლობის) ან ნაწილობრივ დაკმაყოფილების შემთხვევაში. ამ პუნქტით გათვალისწინებული მომხმარებელი უფლებამოსილია კომისიას მიმართოს, თუ საჩივრით გათვალისწინებული დავის საგნის ღირებულება 50 000 ლარს ან უცხოურ ვალუტაში 50 000 ლარის ეკვივალენტს არ აღემატება. მომხმარებელს უფლება აქვს, მიმართოს სასამართლოს კომისიისთვის მიმართვის გარეშე.
- 17.7. წინამდებარე ხელშეკრულების 17.6. პუნქტით გათვალისწინებულ შემთხვევაში მომხმარებელი უფლებამოსილია კომისიას მიმართოს ბანკისთვის საჩივრით მიმართვის დღიდან არაუგვიანეს 6 თვისა.

17.8. კომისია საჩივრებს განიხილავს უსასყიდლოდ.

18. დავების გადაწყვეტა:

18.1. ნებისმიერი დავა, რომელიც წარმოიშვება ამ ხელშეკრულებიდან ან მასთან დაკავშირებული სხვა გარიგების საბანკო პროდუქტის მომსახურების ან საბანკო ოპერაციის წარმოების ირგვლივ (მათ შორის, დავები შეთანხმების ან მასთან დაკავშირებული სხვა გარიგების არსებობასთან, ინტერპრეტაციასთან, შესრულებასთან და აღსრულებასთან დაკავშირებით), მოგვარდება.

18.2. მოლაპარაკების გზით. ურთიერთშეთანხმების მიუღწევლობის შემთხვევაში, მხარეები მიმართავენ საქართველოს საერთო სასამართლოებს, საქართველოს კანონმდებლობით დადგენილი წესის შესაბამისად.

19. დასკვნითი დებულებები

19.1. წინამდებარე ხელშეკრულება ძალაში შედის ამ ხელშეკრულების 2.3. პუნქტში აღნიშნული განაცხადის ბანკის მიერ დადასტურების მომენტიდან და მოქმედებს განუსაზღვრელი ვადით.

19.2. ბანკის ვებ-გვერდზე განთავსებულ და ბანკის მონაცემთა ბაზებში (კომპიუტერულ პროგრამებში) დაცულ ინფორმაციას, ამ ინფორმაციის ბანკის მიერ დამზადებულ ელექტრონულ ასლებსა და ამონაბეჭდებს, რომლებიც დამოწმებულია ბანკის უფლებამოსილი პირის ხელმოწერით, აქვთ მტკიცებულებითი ძალა ამ ხელშეკრულებით გათვალისწინებულ ურთიერთობებთან დაკავშირებული ფაქტების არსებობა-არარსებობის დადასტურების მიზნებისთვის.

19.3. მხარეთა შორის ამ ხელშეკრულების საგანთან დაკავშირებით ადრე გაფორმებულ სხვა ხელშეკრულებებთან წინააღმდეგობის შემთხვევაში ამ ხელშეკრულებას ენიჭება უპირატესი ძალა. გარდა იმ შემთხვევებისა, როდესაც კონკრეტულ ხელშეკრულებაში მითითებულია, რომ იმ კონკრეტულ ხელშეკრულებას ენიჭება უპირატესი ძალა ამ ხელშეკრულებასთან წინააღმდეგობის შემთხვევაში.

19.4. თუ ცალკეული ხელშეკრულებით/შეთანხმებით სხვა რამ არ არის განსაზღვრული, წინამდებარე ხელშეკრულების ან/და მის საფუძველზე/ფარგლებში გაფორმებული ნებისმიერი ხელშეკრულების/შეთანხმების შეწყვეტა ხდება:

19.4.1. წინამდებარე ხელშეკრულებით გათვალისწინებული მოვლენების დადგომის ან/და კანონმდებლობით გათვალისწინებულ შემთხვევებში;

19.4.2. მხარეთა შეთანხმებით;

19.4.3. რომელიმე მხარის ინიციატივით, მეორე მხარისათვის 1 (ერთ) თვით ადრე შესაბამისი შეტყობინების გაგზავნის გზით. ამასთან, ხელშეკრულების შეწყვეტის შემთხვევაში კლიენტი ვალდებულია, შეტყობინებიდან 5 (ხუთი) კალენდარული დღის ვადაში სრულად დაფაროს ბანკის მიმართ არსებული ნებისმიერი სახის დავალიანება.

19.5. ბანკი უფლებამოსილია, ნებისმიერ დროს, ვებ-გვერდზე შესაბამისი ინფორმაციის განთავსების გზით ან/და ბანკისათვის მისაღები სხვა ფორმით, თუ კანონმდებლობით სხვა რამ არ არის განსაზღვრული, კლიენტის დამატებითი თანხმობისა და აქცეპტის გარეშე, შეცვალოს ამ ხელშეკრულების ან/და ნებისმიერი საბანკო პროდუქტის ნებისმიერი პირობა (მათ შორის და არა მხოლოდ ნებისმიერი საბანკო პროდუქტის მოცულობა, მოქმედების ვადა ან/და საპროცენტო განაკვეთის, საპროცენტო სარგებლის, საკომისიოს, მომსახურებისთვის გათვალისწინებული ნებისმიერი ტარიფების, პირგასამტეხლოს ან/და სხვა გადასახდელის მოცულობა/ოდენობა ან/და მათი დარიცხვის წესი ან/და გადახდის ვადა). ამგვარი ცვლილება სავალდებულოა კლიენტისთვის მისი გამოქვეყნების დღის მომდევნო საბანკო დღიდან, თუ ბანკის მიერ ან/და კანონმდებლობით სხვა რამ არ არის განსაზღვრული.

19.6. თუ ხელშეკრულების ცვლილება/დამატება ხორციელდება კლიენტის სასარგებლოდ, ან/და არ აუარესებს კლიენტის მდგომარეობას, ან/და ცვლილება/დამატება ეხება ახალ საგადახდო მომსახურებას, რომელიც არ აწვდის ან/და არ ცვლის ხელშეკრულებით გათვალისწინებულ საგადახდო მომსახურებას, ბანკი არ არის ვალდებული შეტყობინოს კლიენტს ასეთი ცვლილების/დამატების შესახებ.

- 19.7. იმ შემთხვევაში თუ კანონმდებლობით გათვალისწინებული ცვლილების/დამატების ძალაში შესვლამდე გათვალისწინებულია წინასწარ შეტყობინების ვადა, ნებისმიერი ასეთი ცვლილება/დამატება ჩაითვლება კლიენტთან შეთანხმებულად, თუ კლიენტი ცვლილების/დამატების ძალაში შესვლამდე არ შეატყობინებს ბანკს რომ არ ეთანხმება ცვლილებას/დამატებას.
- 19.8. ხელშეკრულებაში შეტანილი ნებისმიერი ცვლილება ან/და დამატება წარმოადგენს ხელშეკრულების დანართს და მის განუყოფელ ნაწილს.
- 19.9. კლიენტი ვალდებულია, სულ მცირე თვეში ერთხელ შეამოწმოს ბანკის ვებ-გვერდი, რათა გაეცნოს გენერალური ხელშეკრულებაში განხორციელებულ ცვლილებებს და ბანკთან ურთიერთობისას იხელმძღვანელოს განახლებული და კონსოლიდირებული ვერსიით.
- 19.10. ბანკი უფლებამოსილია, ხელშეკრულების ნებისმიერი პირობა შეცვალოს 19.5-19.9 მუხლებით განსაზღვრული წესისგან განსხვავებული წესით, კლიენტთან ინდივიდუალური ცვლილების შეთანხმების გაფორმების გზით.
- 19.11. მხარეთა შორის ნებისმიერი ოფიციალური კომუნიკაცია განხორციელდება წერილობითი ფორმით. წერილობით ფორმას უთანაბრდება ბანკის მიერ შეტყობინების გაგზავნა ინტერნეტბანკის ან/და ელექტრონული ფოსტის მეშვეობით. ასევე, შესაძლებელია შეტყობინების გაგზავნა მოკლე ტექსტური შეტყობინების საშუალებით. წერილობითი შეტყობინება მხარეს უნდა გადაეცეს შეტყობინების გამგზავნისთვის ცნობილ ბოლო მისამართზე.
- 19.12. წინამდებარე ხელშეკრულებით ან/და მის საფუძველზე/ფარგლებში გაფორმებული ხელშეკრულებით/შეთანხმებით შეტყობინება, გარდა პირდაპირ გათვალისწინებული შემთხვევებისა, ჩაბარებულად ითვლება:
 - 19.12.1. ადრესატის მიერ მისი მიღების დღეს, თუ შეტყობინების მიღება დადასტურებულია ადრესატის (მათ შორის, ელექტრონული დოკუმენტით, ქვითრით, შეტყობინების შესაბამისი სხვა საშუალებით და ა.შ.) მიერ;
 - 19.12.2. თუ შეტყობინების მიღება არ არის დადასტურებული ადრესატის მიერ, ნებისმიერი ასეთი შეტყობინება სათანადო წესით გაგზავნილად და ადრესატის მიერ მიღებულად ჩაითვლება:
 - 19.12.2.1. კურიერის ან საფოსტო გზავნილის მეშვეობით წერილობითი შეტყობინების გაგზავნის შემთხვევაში - (ა) თუ შეტყობინება გაგზავნილია ბანკის მიერ, გაგზავნიდან 3 კალენდარულ დღეში, ან ჩაბარების დადასტურების თარიღის დღეს (რომელსაც უფრო ადრე ექნება ადგილი), (ბ) თუ შეტყობინება გაგზავნილია კლიენტის მიერ, ბანკის კანცელარიაში შეტყობინების დარეგისტრირების მომდევნო საბანკო დღეს;
 - 19.12.2.2. ინტერნეტბანკის მეშვეობით, ბანკის მიერ შეტყობინების გაგზავნის შემთხვევაში, შეტყობინება ჩაბარებულად ჩაითვლება გაგზავნის თარიღიდან 3 დღის ვადაში, მიუხედავად შეტყობინების ფაქტობრივი გაცნობის თარიღისა. კლიენტი ვალდებულია, რეგულარულად, თვეში ერთხელ მაინც გაეცნოს ინტერნეტბანკის მეშვეობით მიღებულ შეტყობინებებს;
 - 19.12.2.3. ელექტრონული ფოსტის, მოკლე ტექსტური შეტყობინების ან/და სხვა ელექტრონული საშუალებით გაგზავნის შემთხვევაში - (ა) თუ შეტყობინება გაგზავნილია ბანკის მიერ, გაგზავნის თარიღიდან მე-2 საბანკო დღეს, (ბ) თუ შეტყობინება გაგზავნილია კლიენტის მიერ ბანკის მიერ შესაბამისი შეტყობინების მიღების დადასტურების თარიღიდან.
- 19.13. თუ შეტყობინება გაგზავნილია ბანკის მიერ, იგი მიღებულად ითვლება იმ შემთხვევაშიც, თუ შეტყობინების გამგზავნ მხარეს შეტყობინება დაუბრუნდება გაგზავნილ მისამართზე/საკონტაქტო მონაცემებზე ადრესატის ადგილსამყოფელის არარსებობის გამო, ადრესატი უარს განაცხადებს შეტყობინების მიღებაზე ან თავს არიდებს მის მიღებას.
- 19.14. მხარეები ურთიერთობას განახორციელებენ ხელშეკრულებით ან/და მის ფარგლებში/საფუძველზე გაფორმებული ხელშეკრულებით/შეთანხმებით განსაზღვრულ მისამართზე/საკონტაქტო მონაცემებზე ან სხვა ნებისმიერ მისამართზე/საკონტაქტო მონაცემზე, რომელთაც ერთ მხარე აცნობებს მეორეს წერილობით (მათ შორის, ელექტრონული ფორმით), აგრეთვე ბანკისთვის ცნობილ კლიენტის სხვა მისამართ(ებ)ზე. მხარეები ვალდებულნი არიან, მისამართების ან მათი რომელიმე მონაცემების ცვლილების შემთხვევაში დროულად

აცნობოს მეორე მხარეს, წინააღმდეგ შემთხვევაში, მხარის მიერ აღნიშნულ მისამართზე განხორციელებული ურთიერთობა (შეტყობინების გაგზავნა) ჩაითვლება ჯეროვნად შესრულებულად.

- 19.15. წინამდებარე ხელშეკრულების ან/და მის ფარგლებში/საფუძველზე გაფორმებული ხელშეკრულების/შეთანხმების სათაურებისა და ფრაზების ნუმერაციას აქვს მხოლოდ პირობითი ხასიათი. ნუმერაციის მიზანია დოკუმენტის სისტემურად გამართვა და ადვილად წაკითხვადობა და აღნიშნული ვერ მოახერხებს გავლენას წინამდებარე ხელშეკრულების პირობების ან/და მთლიანი ხელშეკრულების ინტერპრეტაციაზე. ხელშეკრულებაში აღნიშნული მხოლოდით რიცხვში გამოყენებული სიტყვები გულისხმობს მრავლობითსაც და პირიქით.
- 19.16. თუ ხელშეკრულების ან/და მის ფარგლებში/საფუძველზე გაფორმებული ხელშეკრულების/შეთანხმების რომელიმე პუნქტი მიჩნეულ იქნა ბათილად, ეს გავლენას ვერ მოახდენს ხელშეკრულების/შეთანხმების დანარჩენი პუნქტების ნამდვილობაზე. ბათილი დებულების ნაცვლად გამოიყენება ის დებულება, რომლითაც უფრო ადვილად მიიღწევა შესაბამისი ხელშეკრულებით გათვალისწინებული მიზანი.
- 19.17. კლიენტი არ არის უფლებამოსილი, ბანკის წინასწარი წერილობითი თანხმობის გარეშე მესამე პირ(ებ)ს სრულად ან ნაწილობრივ დაუთმოს ხელშეკრულებით/შეთანხმებით მინიჭებული უფლებები ან/და ვალდებულებები. ამასთან, აღნიშნული არ გამორიცხავს ბანკის უფლებამოსილებას, საკუთარი შეხედულებისამებრ მიიღოს ხელშეკრულებით განსაზღვრული ვალდებულების შესრულება.
- 19.18. ბანკი უფლებამოსილია, ნებისმიერ დროს მესამე პირებს დაუთმოს/გადასცეს წინამდებარე ხელშეკრულებით ან/და მის საფუძველზე/ფარგლებში გაფორმებული ხელშეკრულებით/შეთანხმებით განსაზღვრული უფლებები ან/და ვალდებულებები.
- 19.19. წინამდებარე ხელშეკრულების ან/და მის ფარგლებში/საფუძველზე გაფორმებული ხელშეკრულების/შეთანხმების პირობები სრულად ვრცელდება მხარეთა უფლებამონაცვლეებზე/სამართალმემკვიდრეებზე/მემკვიდრეებზე.
- 19.20. იმ საკითხების მოწესრიგებისას, რომლებიც ამ ხელშეკრულებით არ არის გათვალისწინებული, მხარეები ხელმძღვანელობენ საქართველოს მოქმედი კანონმდებლობით.
- 19.21. წინამდებარე ხელშეკრულების პირობებს ენიჭება უპირატესი ძალა მხარეთა შორის აქამდე იგივე საგანზე გაფორმებულ ნებისმიერ შეთანხმებასა და ხელშეკრულებასთან შედარებით.
- 19.22. წინამდებარე ხელშეკრულება შედგენილია ქართულ ენაზე, რომლის პირობებიც განთავსებულია ბანკის ვებ-გვერდზე:- www.silkbank.ge . მოთხოვნის შემთხვევაში კლიენტს გადეცემა ხელმოწერილი ხელშეკრულება. კლიენტის სურვილის შემთხვევაში ხელშეკრულება შესაძლოა დაიდოს სხვა ენაზეც. ამ შემთხვევაში, ქართულ ენაზე შედგენილ ხელშეკრულებას და მის პირობებს მიენიჭება უპირატესობა სხვა ენაზე შედგენილ ტექსტთან მიმართებაში.