

ვებგვერდზე <https://tbcbank.ge/ka/agreements> განთავსებული „ფიზიკური პირის საბანკო ოპერაციების წარმოების შესახებ ხელშეკრულების“ (შემდგომში „ხელშეკრულება“) მე-15 მუხლის შესაბამისად, სს „თიბისი ბანკი“ გთავაზობთ ხელშეკრულებაში შემდეგი ცვლილებების / დამატებების შეტანას:

1. ხელშეკრულების მე-2 მუხლის მე-4 პუნქტის რედაქცია შეიცვალოს და ჩამოყალიბდეს შემდეგი შინაარსით:

„2.4. თუ კანონმდებლობით სხვა რამ არ არის გათვალისწინებული, ბანკი უფლებამოსილია, კლიენტს უარი განუცხადოს საბანკო მომსახურების გაწევაზე ან/და საბანკო ოპერაციის/ტრანზაქციის განხორციელებაზე უარის მიზეზის განმარტების გარეშე.“

2. ხელშეკრულების მე-3 მუხლს დაემატოს მე-7 პუნქტი შემდეგი რედაქციით:

„3.7. საბანკო დღის დახურვის პროცესის გათვალისწინებით, იმ საბანკო პროდუქტებისა და/ან მომსახურებების შემთხვევაში, რომლებიც შესაძლოა გაცემულ იქნას კალენდარული დღის 00:00 საათიდან 02:00 საათამდე პერიოდში, საბანკო პროდუქტისა და/ან მომსახურების გაცემის თარიღად, შესაძლოა განისაზღვროს წინა საბანკო დღე. კლიენტი აცნობიერებს რომ შემოაღნიშნულ პერიოდში გაცემულ საბანკო პროდუქტებსა და/ან მომსახურებებზე შესაძლოა გავრცელდეს წინა საბანკო დღის თარიღით განსაზღვრული პირობები (მათ შორის საპროცენტო განაკვეთის დარიცხვაც განხორციელდება წინა საბანკო დღის მდგომარეობით).“

3. ხელშეკრულების მე-5 მუხლის 1-ლი პუნქტის რედაქცია შეიცვალოს და ჩამოყალიბდეს შემდეგი შინაარსით:

„5.1. კლიენტისა და ბანკის ფინანსური ურთიერთობა რეგულირდება ბანკის მიერ დადგენილი საკომისიოებით, რომელიც ხელმისაწვდომია ბანკის ვებ-გვერდზე <https://tbcbank.ge/ka/terms-and-fees> და ბანკსა და კლიენტს შორის დადებული ხელშეკრულებებით (ასეთის არსებობის შემთხვევაში).“

4. ხელშეკრულების მე-8 მუხლის მე-11 პუნქტის 1.15 ქვეპუნქტის რედაქცია შეიცვალოს და ჩამოყალიბდეს შემდეგი შინაარსით:

„8.11.1.15. ნებისმიერი საკრედიტო პროდუქტის გრაფიკით გათვალისწინებული გადასახდელი თანხის ვადაგადაცილებისას, მხოლოდ კლიენტის ადგილსამყოფელის/საკონტაქტო ინფორმაციის დადგენის მიზნით, დაუკავშირდეს საკრედიტო პროდუქტის მიღების შესახებ კლიენტის ნებისმიერ განაცხადში (მათ შორის დახურული/გაუქმებული საკრედიტო პროდუქტების განაცხადში) დაფიქსირებულ პირს (ოჯახის წევრებს, რეკომენდატორებს, საკონტაქტო პირებს და სხვა) ან/და კლიენტის ანგარიშზე თანხების შემომტან/გადმომრიცხავ პირს - გადამხდელს;“

5. ხელშეკრულების მე-8 მუხლის დაემატოს მე-13 პუნქტი შემდეგი რედაქციით:

„8.13. პროფაილინგი და მონაცემთა ავტომატური საშუალებებით დამუშავება
8.13.1. ბანკი უფლებამოსილია გამოიყენოს მონაცემთა ავტომატური საშუალებებით დამუშავების სისტემები, მათ შორის, პროფაილინგი, კლიენტთან და კლიენტის საბანკო პროდუქტებთან/მომსახურებებთან დაკავშირებული გადაწყვეტილებების მისაღებად. ასეთი სისტემები უზრუნველყოფს გადაწყვეტილებების ეფექტიანობას, თანამიმდევრულობას, ობიექტურობას, კანონმდებლობისა და ბანკის შიდა პოლიტიკებთან შესაბამისობას. მონაცემთა ავტომატური საშუალებებით დამუშავების (შემდგომში - „ავტომატიზებული დამუშავება“) სისტემების გადაწყვეტილებები (შემდგომში - „ავტომატიზებული გადაწყვეტილებები“) შესაძლოა გავლენას ახდენდეს, მათ შორის, კლიენტისთვის შეთავაზებული საბანკო პროდუქტების/მომსახურების ხელმისაწვდომობაზე, პირობებსა და საფასურზე. ავტომატიზებული გადაწყვეტილებები ეფუძნება კლიენტის მიერ ბანკისთვის გადაცემულ, კლიენტის მიერ ბანკის პროდუქტების/მომსახურებების შედეგად გენერირებულ და მესამე პირებისგან (მათ შორის, შემოსავლების სამსახურისგან, კრედიტინფოსა და სხვს-გან მიღებულ) კანონიერად მიღებულ მონაცემებს.
8.13.2. ბანკი უზრუნველყოფს შესაბამის ტექნიკურ და ორგანიზაციულ ღონისძიებებს პროფაილინგისა და ავტომატიზებული გადაწყვეტილებების გამჭვირვალედ და უსაფრთხოდ მიღებისთვის, კლიენტის უფლებებისა და კანონიერი ინტერესების სათანადო დაცვის გზით. ამასთან, ავტომატიზებული დამუშავების სისტემები შესაძლებელია შეიცავდეს ხელოვნური ინტელექტის ან მანქანური სწავლების

ელემენტებს სისტემების მუშაობის ეფექტიანობის გაუმჯობესების მიზნით, ხოლო ბანკი უზრუნველყოფს მათ ზუსტ, სამართლიან და არადისკრიმინაციულ ფუნქციონირებას.

- 8.13.3. ბანკი უფლებამოსილია გამოიყენოს პროფაილინგი და ავტომატიზებული დამუშავების სისტემები, მათ შორის, შემდეგი მიზნებისთვის:
 - 8.13.3.1. პირდაპირი მარკეტინგის მიზნით, კლიენტზე მორგებული საბანკო, მათ შორის საკრედიტო, პროდუქტის/მომსახურების შეთავაზებისთვის;
 - 8.13.3.2. კლიენტის საბანკო პროდუქტის/მომსახურების განაცხადის განხილვისთვის, საბანკო პროდუქტების/მომსახურების საფასურის, საკომისიოებისა და სხვა კომერციული პირობების განსაზღვრისთვის;
 - 8.13.3.3. კლიენტების კლასიფიცირების, არსებული და მოსალოდნელი ქცევისა და საჭიროებების ანალიზისთვის, საბანკო პროდუქტების/მომსახურებების გაუმჯობესებისთვის;
 - 8.13.3.4. თაღლითობის, ფულის გათეთრების წინააღმდეგ ბრძოლისა და სხვა ფინანსური დანაშაულების პრევენციის/გამოვლენის მიზნით;
 - 8.13.3.5. საკრედიტო განაცხადების შეფასებისა და გადაწყვეტილების მისაღებად, მათ შორის, კლიენტის საკრედიტო ისტორიისა და გადახდისუნარიანობის შეფასებისთვის, საკრედიტო ლიმიტების განსაზღვრისთვის/ცვლილებისთვის;
 - 8.13.3.6. კლიენტის იდენტიფიკაციისთვის;
 - 8.13.3.7. მარეგულირებელი ორგანოების მითითებების/მოთხოვნების შესრულებისთვის.
 - 8.13.3.8. ანგარიშის უმოქმედოდ მიჩნევისა და საჭიროების შემთხვევაში, მისი დახურვისთვის;
- 8.13.4. მონაცემთა ავტომატური დამუშავება განხორციელდება იმ შემთხვევაში, თუ ბანკს აქვს კლიენტის მონაცემების დამუშავების საფუძველი.
- 8.13.5. კლიენტი უფლებამოსილია,
 - 8.13.5.1. მიიღოს ინფორმაცია ავტომატიზებული დამუშავების, მათ შორის, პროფაილინგის, შედეგად მიღებული გადაწყვეტილების და იმ ლოგიკის შესახებ, რომელიც გამოიყენება ამგვარი გადაწყვეტილების მისაღებად, აგრეთვე მონაცემთა დამუშავებაზე მისი გავლენისა და დამუშავების მოსალოდნელი/სავარაუდო შედეგის თაობაზე.
 - 8.13.5.2. კლიენტი უფლებამოსილია, არ დაექვემდებაროს მხოლოდ ავტომატიზებულად, მათ შორის, პროფაილინგის საფუძველზე, მიღებულ გადაწყვეტილებას, რომელიც მისთვის წარმოშობს სამართლებრივ ან სხვა სახის არსებითი მნიშვნელობის შედეგს, გარდა იმ შემთხვევისა, როდესაც პროფაილინგის საფუძველზე გადაწყვეტილების მიღება:
 - ა) ეფუძნება კლიენტის აშკარად გამოხატულ თანხმობას;
 - ბ) აუცილებელია კლიენტისა და ბანკს შორის ხელშეკრულების დასადებად ან ხელშეკრულების შესასრულებლად;
 - გ) გათვალისწინებულია კანონმდებლობით.ამასთან, კლიენტის შესაბამისი მოთხოვნის შემთხვევაში, ბანკი კანონმდებლობით დადგენილ ფარგლებში უზრუნველყოფს კლიენტის უფლებების, თავისუფლებებისა და ლეგიტიმური ინტერესების დაცვისთვის საჭირო გონივრული და პროპორციული ზომების მიღებას, მათ შორის ადამიანური რესურსის ჩართვას, გარდა წინამდებარე პუნქტის „გ“ ქვეპუნქტით გათვალისწინებული შემთხვევისა. ზემოაღნიშნული უფლებებისა და მათი განხორციელების წესის შესახებ დამატებითი ინფორმაცია მოცემულია ბანკის პერსონალურ მონაცემთა დაცვის პოლიტიკაში, რომელიც ხელმისაწვდომია შემდეგ ვებგვერდზე: <https://tbcbank.ge/ka/privacy-policy>.”

6. ხელშეკრულების მე-11 მუხლის 1-ლი პუნქტის რედაქცია შეიცვალოს და ჩამოყალიბდეს შემდეგი შინაარსით:

- „11.1. ნებისმიერი შეტყობინების გასაგზავნად და ჩასაბარებლად შესაძლებელია გამოყენებულ იქნას კომუნიკაციის სხვადასხვა საშუალება, მათ შორის, შეუზღუდავად: 1) ელექტრონული ფოსტა; 2) ნებისმიერი ციფრული, სატელეფონო, საფოსტო გზავნილი, მოკლე ტექსტური შეტყობინება (სმს/MMS); 3) „ვუშ“ შეტყობინება; ან/და 4) საკომუნიკაციო აპლიკაციები (მათ შორის WhatsApp და ა.შ), 5) კომუნიკაციის სხვა საშუალება. ნებისმიერი ფორმით განხორციელებულ შეტყობინებას აქვს სავალდებულო იურიდიული ძალა და შესაძლებელია შეტყობინებისთვის გამოყენებულ იქნას ერთობლივად, როგორც რამდენიმე, ისე ერთ-ერთი მათგანი. ამასთან, კლიენტი აცხადებს თანხმობას, რომ ბანკი უფლებამოსილია კლიენტთან სატელეფონო კომუნიკაციის ფარგლებში გამოიყენოს ავტომოპასუხე.“

7. ხელშეკრულების მე-18 მუხლის მე-6 პუნქტის რედაქცია შეიცვალოს და ჩამოყალიბდეს შემდეგი შინაარსით:

„18.6. „საგადახდო სისტემისა და საგადახდო მომსახურების შესახებ“ საქართველოს კანონის შესაბამისად, მომხმარებელს უფლება აქვს, ბანკის წინააღმდეგ საჩივრით მიმართოს საქართველოს ეროვნულ ბანკთან არსებულ დავების განმხილველ კომისიას (შემდგომში - „კომისია“), კანონმდებლობით/წინამდებარე ხელშეკრულებით დადგენილ ვადებში ბანკის მიერ საჩივრის მომხმარებლის სასარგებლოდ სრულად ან ნაწილობრივ დაუკმაყოფილებლობის (მათ შორის მომხმარებლისთვის პასუხის გაუცემლობის / დაუბრუნებლობის) შემთხვევაში. წინამდებარე პუნქტით გათვალისწინებული საჩივრით მიმართვის უფლება წარმოეშობა მომხმარებელს, თუ საჩივრით გათვალისწინებული დავის საგნის ღირებულება არ აღემატება 100 000 ლარს (ან მის ეკვივალენტს უცხოურ ვალუტაში, სადავო ქმედების განხორციელების ან საჩივრის წარდგენის დღის თარიღით). ამასთან, მომხმარებელს უფლება აქვს, კომისიისთვის მიმართვის გარეშე, პირდაპირ მიმართოს სასამართლოს. მომხმარებელი უფლებამოსილია კომისიას მიმართოს ბანკისთვის საჩივრით მიმართვის დღიდან არაუგვიანეს 6 (ექვსი) თვისა. კომისია წინამდებარე პუნქტით გათვალისწინებულ საჩივარს განიხილავს უსასყიდლოდ. კომისია საქმიანობას განახორციელებს 2023 წლის 1 დეკემბრიდან. კომისიის საქმიანობის წესს (მათ შორის საჩივრის წარდგენის წესსა და პროცედურას) შეგიძლიათ დეტალურად გაეცნოთ საქართველოს ეროვნული ბანკის საბჭოს 2023 წლის 26 ივლისის #2 დადგენილებით („საქართველოს ეროვნულ ბანკთან არსებული დავების განმხილველი კომისიის საქმიანობის წესი“).“

8. ხელშეკრულების 22-ე მუხლის 5.1.3 ქვეპუნქტის რედაქცია შეიცვალოს და ჩამოყალიბდეს შემდეგი შინაარსით:

„22.5.1.3. პლასტიკური ბარათის გამოყენებით შესრულებული ოპერაციების (ტრანზაქციების) არცნობის ან/და პლასტიკური ბარათის გამოყენებით შესრულებული ოპერაციების (ტრანზაქციების) კორექტირების მოთხოვნის შემთხვევაში, წერილობით მიმართოს ბანკს არავტორიზებული ტრანზაქციის/ოპერაციის განხორციელებიდან (ტრანზაქციიდან/ოპერაციის თანხით ანგარიშის დადებულებიდან)/არასწორად განხორციელებული ოპერაციის („არასწორად განხორციელებული ოპერაცია“ განიმარტება კანონმდებლობის შესაბამისად) შესრულებიდან (ტრანზაქციიდან/ოპერაციის თანხით ანგარიშის დადებულებიდან) 13 (ცამეტი) თვის ვადაში, გარდა იმ შემთხვევისა, თუ კლიენტის/ბარათის მფლობელის მიერ წინამდებარე პუნქტით გათვალისწინებული ვადა გაშვებულია კლიენტისგან/ბარათის მფლობელისგან დამოუკიდებელი/ობიექტური მიზეზებით და არა გაუმართლებელი დაყოვნებით (აღნიშნულის მტკიცების ვალდებულება ეკისრება კლიენტს/ბარათის მფლობელს). მიუხედავად გასაჩივრების ვადის კლიენტის/ბარათის მფლობელის მიერ გაშვებისა/დარღვევისა, ბანკი საკუთარი შესაძლებლობის ფარგლებში გაუწევს დახმარებას კლიენტს/ბარათის მფლობელს არავტორიზებული ან არასწორად განხორციელებული ოპერაციის შედეგად გადარიცხული თანხების დაბრუნებაში. კლიენტი ვალდებულია გადაიხადოს „ვიზას“ (Visa) და „მასთერქარდის“ (MasterCard) მიერ პრობლემის გამოძიებასთან დაკავშირებით დაწესებული დამატებითი მომსახურებების საფასური. ბანკი კლიენტის მიერ გასაჩივრებულ ოპერაციას (საჩივარს) განიხილავს და გადაწყვეტს, საჩივრის წარდგენიდან არაუგვიანეს 20 (ოცი) საბანკო დღისა. ბანკისგან დამოუკიდებელი მიზეზების გამო ხსენებულ ვადაში საჩივრის განუხილველობის/გადაწყვეტილების მიუღებლობის შემთხვევაში, ბანკი უზრუნველყოფს კლიენტის ინფორმირებას საჩივრის განხილვის, გადაწყვეტილების მიღების დაგვიანების მიზეზსა და საჩივრის განხილვის/გადაწყვეტილების საერთო/მთლიანი ვადის შესახებ. საჩივრის განხილვის/გადაწყვეტილების საერთო/მთლიანი ვადა არ უნდა აღემატებოდეს საჩივრის მიღებიდან 55 (ორმოცდათხუთმეტი) საბანკო დღეს. ბანკი ვალდებულია საჩივარში აღნიშნულ ყველა საკითხთან დაკავშირებით მიღებული გადაწყვეტილება კლიენტს აცნობოს დაუყოვნებლივ, კლიენტის მიერ არჩეული (მატერიალური ან ელექტრონული) ფორმით. კლიენტის საჩივარი განიხილება შემდეგი პროცედურის დაცვით: ბანკი, კვირაში ორჯერ ახდენს იმ კლიენტების სიის ფორმირებას:

- 1) რომლებმაც ბანკში წარადგინეს საბარათე ტრანზაქციის გასაჩივრების/დაუთანხმებლობის/პრობლემური ტრანზაქციის შესახებ განაცხადი, მათი ბანკში მიღებიდან გასულია 25-28 კალენდარული დღე და არ მომხადარა გასაჩივრებული ტრანზაქციის თანხის ანაზღაურება;
- 2) რომელთა განაცხადი გაგზავნილია განხილვაზე საერთაშორისო საგადამხდელო სისტემებში და არ დასრულებულა განხილვა.

ამავდროულად, ბანკს არ ეკისრება კლიენტის/ბარათის მფლობელის მიერ გასაჩივრებული ოპერაციის თანხის ანაზღაურების ვალდებულება, თუ ბანკს აქვს კლიენტის/ბარათის მფლობელის მიერ

თალითური ქმედების განხორციელების ან წინამდებარე ხელშეკრულებით ბარათთან/საბარათე ოპერაციებთან დაკავშირებული ვალდებულებების კლიენტის/ბარათის მფლობელის მიერ განზრახ ან უხეში გაუფრთხილებლობით დარღვევის შესახებ საფუძვლიანი ეჭვი;“

9. ხელშეკრულების 27-ე მუხლის 1-ლი პუნქტის 26.4 ქვეპუნქტის რედაქცია შეიცვალოს და ჩამოყალიბდეს შემდეგი შინაარსით:

„27.1.26.4. წინამდებარე ხელშეკრულების საფუძველზე გაფორმებული ნებისმიერი დამატებითი ხელშეკრულების (ნებისმიერი საკრედიტო პროდუქტის) გრაფიკით გათვალისწინებული გადასახდელი თანხის ვადაგადაცილებისას, ინფორმაცია აღნიშნულის შესახებ მიაწოდოს საკრედიტო პროდუქტის მიღების შესახებ კლიენტის შესაბამის განაცხადში დაფიქსირებულ პირ(ებ)ს (ოჯახის წევრებს, რეკომენდატორებს, საკონტაქტო პირებს და სხვა). ამასთან, ბანკი უფლებამოსილია, მხოლოდ კლიენტის ადგილსამყოფელის/საკონტაქტო ინფორმაციის დადგენის მიზნით, დაუკავშირდეს საკრედიტო პროდუქტის მიღების შესახებ კლიენტის ნებისმიერ განაცხადში (მათ შორის დახურული/გაუქმებული საკრედიტო პროდუქტების განაცხადში) დაფიქსირებულ პირ(ებ)ს (ოჯახის წევრებს, რეკომენდატორებს, საკონტაქტო პირებს და სხვა) ან/და კლიენტის ანგარიშ(ებ)ზე დაფიქსირებული თანხების შემომტან/გადმომრიცხავ პირ(ებ)ს - გადამხდელ(ებ)ს, რასთან დაკავშირებითაც კლიენტი წინასწარ აცხადებს თანხმობას;“

10. ხელშეკრულების 27-ე მუხლის 1-ლი პუნქტის 26.5 ქვეპუნქტის რედაქცია შეიცვალოს და ჩამოყალიბდეს შემდეგი შინაარსით:

„27.1.26.5. წინამდებარე ხელშეკრულების საფუძველზე გაფორმებული ნებისმიერი დამატებითი ხელშეკრულების (ნებისმიერი საკრედიტო პროდუქტის) გრაფიკით გათვალისწინებული გადასახდელი თანხის ვადაგადაცილებისას, მოახდინოს მსესხებლის, თანამსესხებლის ან/და კლიენტის თავდებ(ებ)ის საბანკო ანგარიშ(ებ)ის ბლოკირება - ანგარიშზე/ანგარიშებიდან შეზღუდოს აქტიური ოპერაციები (თანხის გატანა, გადარიცხვა, კონვერტაცია და სხვა). ანგარიშ(ებ)ზე შესაძლებელი იქნება, მხოლოდ ჩარიცხვის/თანხის შეტანის ოპერაციების განხორციელება.“

11. ხელშეკრულების 27-ე მუხლის 1-ლი პუნქტის 30-ე ქვეპუნქტის რედაქცია შეიცვალოს და ჩამოყალიბდეს შემდეგი შინაარსით:

„27.1.30. იმ შემთხვევაში, თუ კლიენტს ერთდროულად უწევს რამდენიმე ვალდებულების შესრულება (რამდენიმე კრედიტის ერთდროულად (ერთ თარიღში) დაფარვა), იგი უფლებამოსილია ყოველი ასეთი შემთხვევის დადგომისას (ყოველ ჯერზე), ვალდებულების დაფარვამდე მიმართოს განცხადებით ბანკის ნებისმიერ ფილიალს/სერვისცენტრს და მოითხოვოს ვალდებულებების შესრულება (სესხის დაფარვა) მისთვის სასურველი თანმიმდევრობით (პრიორიტეტულობით). ხოლო, თუ კლიენტი არ გამოიყენებს წინამდებარე პუნქტით მისთვის მინიჭებულ უფლებამოსილებას, ბანკი მოახდენს ვალდებულებების დაფარვას შემდეგი პრიორიტეტულობით: პირველ რიგში დაიფარება საკრედიტო პროდუქტთან დაკავშირებული დავალიანება (ასეთის არსებობისას), შემდგომ, თანმიმდევრულად დაიფარება საკრედიტო ბარათებთან/ოვერდრაფტებთან დაკავშირებული გადასახდელები, არაუზრუნველყოფილი კრედიტები და ბოლოს უზრუნველყოფილი კრედიტ(ებ)ი. ამავდროულად, ბანკი იტოვებს უფლებამოსილებას, ყოველი კონკრეტული შემთხვევისას, ცალმხრივად შეცვალოს წინამდებარე პუნქტით გათვალისწინებული კლიენტის ვალდებულებათა შესრულების რიგითობა (პრიორიტეტულობა).“

12. ხელშეკრულების 27-ე მუხლის მე-3 პუნქტის 21-ე ქვეპუნქტის რედაქცია შეიცვალოს და ჩამოყალიბდეს შემდეგი შინაარსით:

„27.3.21. წინამდებარე ხელშეკრულების საფუძველზე გაფორმებული დამატებითი ხელშეკრულებით, ერთგულ ბარათზე გადასახდელი თანხის კლიენტის მიერ 2 (ორი) დღიანი ვადაგადაცილების შემთხვევაში, ბანკი უფლებამოსილია შეზღუდოს/დაბლოკოს კლიენტის ნებისმიერი ბარათის/ანგარიშების გამოყენების უფლება, ასევე, ანგარიშზე/ანგარიშიდან შეზღუდოს აქტიური ოპერაციები (თანხის შეტანა/გატანა, ჩარიცხვა/გადარიცხვა, კონვერტაცია და სხვა).“

13. წინამდებარე დოკუმენტის 1-ლი, მე-3, მე-5, მე-7 და მე-8 და მე-11 პუნქტებით გათვალისწინებული ცვლილებები ძალაში შედის ამ დოკუმენტის ბანკის ვებგვერდზე განთავსებისთანავე, ხოლო მე-2 მე-4, მე-6, მე-9, მე-10 და მე-12 პუნქტით გათვალისწინებული ცვლილებები ძალაში შედის ამ დოკუმენტის ვებგვერდზე განთავსებიდან 10 (ათი) კალენდარულ დღეში.