

**1. საბანკო პროდუქტებით მომსახურების ხელშეკრულების 1.16. 4.10. 10.1.1. 11.8. 11.11. 13.2. 14.3. 14.16. პუნქტები ჩამოყალიბდეს შემდეგი რედაქციით:**

1.16. საბანკო დღე - საბანკო დღე - კალენდარული დღე, როდესაც ხორციელდება გადარიცხვის ოპერაციები საქართველოს ეროვნული ბანკის დროის რეალურ რეჟიმში ანგარიშსწორების სისტემის საშუალებით;(09.09.2022. №1800 ამოქმედდეს 2022 წლის 1 ნოემბრიდან)

4.10.კლიენტის ანგარიშ(ებ)იდან ფულადი სახსრების ჩამოწრის მიზნით, ბანკი ოპერაციებს აწარმოებს ელექტრონული ან ქაღალდის საგადახდო საბუთების საფუძველზე, რომელსაც ბანკს წარუდგენს კლიენტი დღის განმავლობაში 16:30 საათამდე; 16:30 საათის გასვლის შემდეგ ბანკის მიერ კლიენტისგან მიღებული დავალებები ითვლება მეორე საბანკო დღეს მიღებულად, რაც არ წარმოადგენს შეზღუდვას ბანკისთვის საგადახდო დავალების წარმოდგენის დღესვე შეასრულოს საგადახდო დავალება;

10.1.1..ნებისმიერი სახის საბანკო მომსახურების გაწვევისთვის ბანკს გადაუხადოს მომსახურების საკომისიო და სხვა ნებისმიერი გადასახადი, რაც აუცილებელია საბანკო მომსახურების მისაღებად, გარდა ისეთი სახის მომსახურების მიწოდებისათვის, რომელზეც მომხმარებელი კანონმდებლობის თანახმად განთავისუფლებულია საფასურის გადახდისაგან ;

11.8. საქართველოს კანონმდებლობით გათვალისწინებული პირობების არსებობისას კლიენტი უფლებამოსილია ბანკს მოსთხოვოს არაავტორიზებული ან არასწორად განხორციელებული ოპერაციის მაკორექტირებელი ღონისძიებების განხორციელება, თუ არაავტორიზებული ან არასწორად შესრულებული ოპერაციის თანხით ანგარიშის დადებებიდან არ გასულა 13 თვეზე მეტი და კლიენტმა არაავტორიზებული ან არასწორად განხორციელებული ოპერაციის აღმოჩენიდან გაუმართლებელი დაყოვნების გარეშე შეატყობინა ბანკს ამგვარი ოპერაციის შესახებ.

11.11. კლიენტი პასუხისმგებელია მოპარული ან დაკარგული საგადახდო ინსტრუმენტით ან მისი უკანონო მითვისებით ან უკანონო გამოყენებით გამოწვეული, არაავტორიზებული ოპერაციის შედეგად წარმოშობილი ზიანისთვის არაუმეტეს 100 ლარისა, გარდა 11.12. ქვეპუნქტით განსაზღვრული განსაზღვრული შემტვევებისა და იმ შემთხვევისა, როდესაც შესრულებულია შემდეგი პირობებიდან ერთ-ერთი:

- ა) საგადახდო ინსტრუმენტის მოპარვის, დაკარგვის, უკანონო მითვისების მომხმარებლის მიერ აღმოჩენა შეუძლებელი იყო ოპერაციის განხორციელებამდე;
- ბ) დაკარგვა გამოწვეული იყო საგადახდო მომსახურების პროვაიდერის, მისი აგენტის ან/და აუთსორსინგული კომპანიის მოქმედებით ან უმოქმედობით.

13.2. კლიენტი ასევე ანიჭებს ბანკს უპირობო უფლებამოსილებას, ნებისმიერ დროს გაეცნოს მის (კლიენტის და მისი წარმომადგენლობითი უფლებამოსილების მქონე პირ(ებ)ის) შესახებ არსებულ ნებისმიერი სახის პერსონალურ ინფორმაციას (მონაცემები, ჩანაწერები ან/და საბუთები) ნებისმიერ ადმინისტრაციულ ორგანოში. ამასთან, კლიენტი თანახმაა, რომ ბანკმა კანონმდებლობით დადგენილი წესით, საბანკო პროდუქტებით მომსახურების ხელშეკრულებით გათვალისწინებული მიზნით (საბანკო პროდუქტ(ებ)ით მომსახურებისთვის ან/და კონკრეტული საბანკო ოპერაციის განსახორციელებლად, მათ შორის, მოქმედი კანონმდებლობის მოთხოვნების სრულად და ჯეროვნად შესასრულებლად) და ამ მიზნის განსახორციელებლად საჭირო მოცულობით, სსიპ - სახელმწიფო სერვისების განვითარების სააგენტოს მონაცემთა ელექტრონული ბაზიდან მიიღოს, ბანკისთვის აუცილებელი, კლიენტის და მისი წარმომადგენლობითი უფლებამოსილების მქონე პირ(ებ)ის პერსონალური მონაცემები.

14.3. კლიენტი უფლებამოსილია, წინამდებარე ხელშეკრულებასთან დაკავშირებით საგადახდო ოპერაციებთან დაკავშირებით ბანკში წარადგინოს პრეტენზია ზეპირი ან წერილობითი (მატერიალური ან ელექტრონული) ფორმით . პრეტენზიის ფორმის მიღება შესაძლებელია როგორც ბანკის ნებისმიერი სერვისცენტრის საოპერაციო განყოფილებაში, ასევე ბანკის ვებგვერდის მეშვეობით. პრეტენზიას განიხილავს ბანკის მომხმარებელთა უფლებების დამცველი 15 სამუშაო დღის განმავლობაში. თუ ბანკისაფგან დამოუკიდებელი მიზეზების გამო აღნიშნულ ვადაში ვერ ხერხდება საჩივრის განხილვა და გადაწყვეტილების მიღება, ბანკი კლიენტს აცნობებს დაგვიანების დასაბუთებული მიზეზს, საჩივრის განხილვისა და გადაწყვეტილების მიღების ვადას. ასეთ

შემთხვევაში საჩივარზე გადაწყვეტილების მიღების ვადა არ უნდა აღემატებოდეს საჩივრის მიღებიდან 35 სამუშაო დღეს. ბანკი ვალდებულია მიღებული გადაწყვეტილება კლიენტს აცნობოს დაუყოვნებლივ კლიენტის მიერ არჩეული ფორმით (მატერიალური ან ელექტრონული ფორმით). პრეტენზიის წარდგენის და განხილვის ინსტრუქცია იხილეთ ეროვნული ბანკის ინტერნეტ - გვერდზე [www.nbg.gov.ge/cp](http://www.nbg.gov.ge/cp)

14.16. ბანკი და კლიენტი თანხმდებიან, რომ წინამდებარე ხელშეკრულება ანაცვლებს ბანკსა და კლიენტს შორის დადებულ საბანკო ოპერაციების წარმოების შესახებ ხელშეკრულებას (ბანკთან გაფორმებული საბანკო პროდუქტებით მომსახურების ხელშეკრულება, რომლის რეგულირების საგანი ემთხვევა/ემთხვეოდა წინამდებარე ხელშეკრულების საგანს, შემდგომში „საბანკო ოპერაციების წარმოების შესახებ ხელშეკრულება“), შესაბამისად, წინამდებარე ხელშეკრულების დადებამდე მოქმედი საბანკო ოპერაციების წარმოების შესახებ ხელშეკრულების ყველა დანართი, დამატებითი შეთანხმება, მასთან დაკავშირებული და მის ფარგლებში გაფორმებული ყველა სხვა ხელშეკრულება ინარჩუნებს იურიდიულ ძალას და მხარეთა მიერ ჩაითვლება წინამდებარე ხელშეკრულების დანართად, დამატებით შეთანხმებად, მის ფარგლებში და მასთან დაკავშირებულ ხელშეკრულებად. ამასთან, იმ შემთხვევაში თუ წინამდებარე ხელშეკრულების წესებთან, პირობებთან და რეგულაციებთან წინააღმდეგობაში მოდის წინამდებარე ხელშეკრულების დადებამდე მოქმედი (ჩანაცვლებული) „საბანკო ოპერაციების წარმოების შესახებ ხელშეკრულების“ დანართის, დამატებითი შეთანხმების, მასთან დაკავშირებული და მის ფარგლებში გაფორმებული ყველა სხვა ხელშეკრულების წესები, პირობები და რეგულაციები, უპირატესობა ენიჭება და მოქმედებს წინამდებარე ხელშეკრულებით დადგენილ წესები, პირობები და რეგულაციები.

**2. ხელშეკრულებიდან ამოღებულ იქნას 1.7. და 6.5 ქვეპუნქტები**

**3. ხელშეკრულებას დაემატოს შემდეგი შინაარსის 10.2.5. ქვეპუნქტი**

**„10.2.5.** კლიენტ ფიზიკურ პირს, ხოლო მომხმარებელ იურიდიულ პირსა და იურიდიული პირის სტატუსის არმქონე ორგანიზაციულ წარმონაქმნს იმ შემთხვევაში, თუ ისინი აკმაყოფილებენ საქართველოს ეროვნული ბანკის სამართლებრივი აქტით დადგენილ კრიტერიუმებს, უფლება აქვთ, ბანკის/საგადახდო მომსახურების პროვაიდერის წინააღმდეგ საჩივრით მიმართონ საქართველოს ეროვნულ ბანკთან არსებულ დავების განმხილველ კომისიას (შემდგომ – კომისია) მხოლოდ ბანკისათვის წარდგენილი საჩივრის დადგენილ ვადაში დაუკმაყოფილებლობის (მათ შორის, პასუხის გაუცემლობის) ან ნაწილობრივ დაკმაყოფილების შემთხვევაში. ამ პუნქტით გათვალისწინებული კლიენტი უფლებამოსილია კომისიას მიმართოს, თუ საჩივრით გათვალისწინებული დავის საგნის ღირებულება 50 000 ლარს ან უცხოურ ვალუტაში 50 000 ლარის ეკვივალენტს არ აღემატება. კლიენტს უფლება აქვს, მიმართოს სასამართლოს კომისიისთვის მიმართვის გარეშე. ამ პუნქტით გათვალისწინებულ შემთხვევაში მომხმარებელი უფლებამოსილია კომისიას მიმართოს ბანკისათვის საჩივრით მიმართვის დღიდან არაუგვიანეს 6 თვისა (მოცემული პუნქტი ძალაში შედის 2023 წლის 01 აგვისტოდან).“