

## საბანკო მომსახურების ზოგადი პირობები

### 1. ზოგადი დებულებები

- 1.1 ნინამდებარე დოკუმენტი (შემდგომში „ზოგადი პირობები“) აწესრიგებს სს „ფინკა ბანკი საქართველო“-ს (შემდგომში „ბანკი“, მოქმედი საქართველოს ეროვნული ბანკის 2013 წლის 6 აგვისტოს 590-ე განკარგულების საფუძველზე გაცემული ლიცენზიით) მიერ ფიზიკური ან იურიდიული პირ(ებ)ისათვის, ან/და საქართველოს კანონმდებლობით გათვალისწინებული სუბიექტ(ებ)ისათვის (შემდგომში „მომხმარებელი“) საბანკო მომსახურების განწვევის პირობებსა და მხარეთა უფლება-მოვალეობებს საბანკო მომსახურების განწვევის/მომსახურებით სარგებლობის პროცესში.
- 1.2 ბანკისათვის მნიშვნელოვანია საუკეთესო მომსახურების შეთავაზება ყოველი მომხმარებლისთვის. ბანკის საქმიანობა ემყარება ფინკას ბრენდის ღირებულებებს, რაც გულისხმობს მომხმარებლისათვის საუკეთესო გამოცდილების შექმნას. ბანკი უზრუნველყოფს ყველა მომხმარებლის შესახებ ინფორმაციის კონფიდენციალობას. ბანკის მომსახურებასთან დაკავშირებული რეკომენდაციების გაზიარებისა თუ მომსახურების ხარისხით უკმაყოფილების გამოხატვის სურვილის შემთხვევაში, გთხოვთ, მოგვმართოთ ელ. ფოსტის საშუალებით [customer@finca.ge](mailto:customer@finca.ge), შეავსოთ პრეტენზიის ელექტრონული ფორმა ბანკის ვებ-გვერდზე: [www.finca.ge](http://www.finca.ge) ან დაგვიკავშირდეთ ცხელ ხაზზე (+995 32) 2244949, \*4949; სათავო ოფისის მისამართი: ვაჟა ფშაველას გამზირი 71, მე-III სართული, ოფისი N12, თბილისი 0186, ხოლო სერვისცენტრების შესახებ საკონტაქტო ინფორმაცია მოცემულია ბანკის ვებ-გვერდზე: [www.finca.ge](http://www.finca.ge); ბანკის საზედამხედველო ორგანოა საქართველოს ეროვნული ბანკი - [www.nbg.gov.ge](http://www.nbg.gov.ge). საქართველოს ეროვნული ბანკი არც ერთ შემთხვევაში არ არის პასუხისმგებელი ბანკის მიერ ვალდებულებების არაკეროვან შესრულებაზე.
- 1.3 ნინამდებარე ზოგად პირობებს, საბანკო მომსახურების ტარიფებს და საჭიროების შემთხვევაში სხვა ინფორმაციას ბანკი განათავსებს, როგორც ბანკის ვებ-გვერდზე ([www.finca.ge](http://www.finca.ge), შემდგომში „ვებ-გვერდი“), ასევე ბანკის ოფისებში (ბანკის ფილიალი, სერვისცენტრი, განყოფილება, შემდგომში „ბანკის ოფისი“), ხოლო მომხმარებელს შეუზღუდავი წვდომა ექნება აღნიშნულ ინფორმაციაზე.
- 1.4 მომხმარებელი აცხადებს, რომ წინასწარ და რეგულარულად გაეცნობა ბანკის ვებ-გვერდზე და სერვისცენტრებში განთავსებულ პირობებს, ტარიფებს, საგადახდო მომსახურების სახელმძღვანელოს და სხვა ინფორმაციას. ბანკი აცხადებს, რომ მომხმარებლის მოთხოვნის შემთხვევაში, დაუყოვნებლივ უზრუნველყოფს ზოგადი პირობების / ტარიფების ბეჭდური ვერსიის მომზადებას მომხმარებლისათვის.
- 1.5 მომხმარებლის ხელმოწერა საბანკო ანგარიშის გახსნის ფორმაზე ან ბანკის მიერ კონკრეტული მომსახურებისთვის დამტკიცებულ ნებისმიერ სხვა დოკუმენტზე, რითაც მომხმარებელი უერთდება ზოგად პირობებს, წარმოადგენს ამ ზოგად პირობებზე, საბანკო მომსახურების ტარიფებზე და ბანკის მიერ დადგენილ სხვა წესებსა და პირობებზე თანხმობას და განაცხადს საბანკო მომსახურების მიღებაზე.
- 1.6 ნინამდებარე დოკუმენტში კონკრეტულ საბანკო პროდუქტთან/მომსახურებასთან დაკავშირებული ნაწილი (სპეციალური პირობები) მოქმედებს მხოლოდ შესაბამის პროდუქტთან/მომსახურებასთან მიმართებაში. ზოგად და სპეციალურ პირობებს შორის შეუსაბამობის შემთხვევაში, უპირატესობა მიენიჭება სპეციალურ პირობებს.
- 1.7 ბანკი განიხილავს მომხმარებლის განაცხადს, თანდართულ დოკუმენტებს (პირადობის მოწმობა ან/და პასპორტი და სხვა, საჭიროების შემთხვევაში) და იღებს გადაწყვეტილებას საბანკო მომსახურების განწვევის თაობაზე იმის გათვალისწინებით, რომ არ არსებობს მომხმარებელთან ხელშეკრულების დადების ზოგადი პირობებით და/ან კანონმდებლობით განსაზღვრული დამაბრკოლებელი გარემოება. მომსახურების განწვევის დრო და დასვენების დღეები მოცემულია ბანკის ვებგვერდზე/სერვისცენტრებში ან/და განსაზღვრულია საქართველოს კანონმდებლობით. ბანკის მიერ განაცხადის დაკმაყოფილების შემთხვევაში, ბანკსა და მომხმარებელს შორის წარმოიშობა სახელშეკრულებო ურთიერთობა, რომლის

ფარგლებში ბანკი იღებს ვალდებულებას გაუწიოს მომხმარებელს შესაბამისი განაცხადით განსაზღვრულ საბანკო პროდუქტთან/მომსახურებასთან დაკავშირებული მომსახურება, ხოლო მომხმარებელი ვალდებულია, შეასრულოს წინამდებარე ზოგადი პირობებით განსაზღვრული ვალდებულებები და აუნაზღაუროს ბანკს მომსახურების ღირებულება, საბანკო მომსახურების ტარიფების შესაბამისად.

- 1.8 ბანკი უფლებამოსილია, ცალმხრივად მიიღოს გადაწყვეტილება ახალი საბანკო პროდუქტის/მომსახურების შემოღების ან არსებულის გაუქმების/მოდირიფიცირების შესახებ და შეიტანოს შესაბამისი ცვლილებები წინამდებარე ზოგადი პირობებში, ამავე ზოგადი პირობებით ცვლილებების/დამატებების შეტანისათვის განსაზღვრული წესითა და ფორმით.
- 1.9 ბანკი უფლებამოსილია შეაჩეროს ნებისმიერი საბანკო ოპერაციის შესრულება/საბანკო მომსახურების განევა:

ა) თუ გაუჩნდება საფუძვლიანი ეჭვი, რომ ოპერაცია მიზნად ისახავს უკანონო შემოსავლების ლეგალიზაციას, კანონსაწინააღმდეგო ქმედების ან/და ტერორიზმსა და სხვა საერთაშორისო დანაშაულში ბრალდებულ პირთა დაფინანსებას;

ბ) კანონმდებლობით გათვალისწინებულ შემთხვევებში.

- 1.10 მომხმარებელი არც პირდაპირი, არც არაპირდაპირი გზებით არ უნდა მონაწილეობდეს ტერორისტულ საქმიანობაში, არ უნდა უწყობდეს ხელს ტერორიზმის დაფინანსებას ან/და უკანონო შემოსავლების ლეგალიზაციას. მომხმარებლის მიერ ნებისმიერი სახით მოპოვებული სახსრები არ უნდა უკავშირდებოდეს უკანონო შემოსავლის ლეგალიზაციას ან ტერორიზმის დაფინანსებას.
- 1.11 მომხმარებელს ეკრძალება ამ ზოგადი პირობებით გათვალისწინებული რომელიმე მომსახურების გამოყენება უკანონო მიზნებით, მათ შორის იმ საქონლის ან მომსახურების შესაძენად, რომლის შეძენაც აკრძალულია საქართველოს მოქმედი კანონმდებლობით.
- 1.12 მომხმარებელი აცხადებს, რომ მის მიერ ბანკისთვის მიწოდებული ყველა სახის ინფორმაცია (მათ შორის სამენარმეო საქმიანობისა და მისი, როგორც გადასახადის გადამხდელის სტატუსის შესახებ) არის უტყუარი, ზუსტი და ამომწურავი, ხოლო წარდგენილ ინფორმაციაში ნებისმიერი ცვლილების განხორციელების შემთხვევაში, მომხმარებელი დაუყოვნებლივ წერილობით მიაწვდის ბანკს შესაბამის ინფორმაციას.
- 1.13 მომხმარებელი აცხადებს, რომ ბანკის მიერ მისთვის გახსნილ ანგარიშებს სამენარმეო მიზნებისთვის გამოიყენებს მხოლოდ იმ შემთხვევაში, თუ მას აღნიშნული სტატუსის შესახებ ინფორმაცია მიწოდებული ექნება ბანკისათვის, ზოგადი პირობებით განსაზღვრული ფორმით.
- 1.14 მომხმარებელი ვალდებულია, სახელშეკრულებო ურთიერთობის წამოწყებამდე, ასევე მისი წამოწყების შემდეგ, დაუყოვნებლივ მიაწოდოს ბანკს ინფორმაცია იმ პოტენციური და/ან არსებული ადმინისტრაციული, სასამართლო (მათ შორის, საარბიტრაჟო სასამართლო) და/ან სხვა მსგავსი დავების ან სამართალწარმოების შესახებ, რომელთაც შესაძლოა ზეგავლენა იქონიონ მომხმარებლის მიერ წინამდებარე ხელშეკრულებით განსაზღვრული ან/და მის საფუძველზე წარმოშობილი ვალდებულებების შესრულებაზე, რაც შეზღუდვის გარეშე შეიძლება მოიცავდეს დავებს მომხმარებლის აქტივებთან/ქონებასთან დაკავშირებით, დავებს ან სამართალწარმოებას გადახდისუუნარობასთან/გაკოტრებასთან დაკავშირებით.
- 1.15 მომხმარებელს არ აქვს უფლება ბანკის წინასწარი წერილობითი თანხმობის გარეშე მესამე პირ(ებს) დაუთმოს არსებული ან/და მომავალი მოთხოვნის უფლება ბანკის ნებისმიერ მომსახურებაზე.
- 1.16 ეს ზოგადი პირობები შედგენილია საქართველოს კანონმდებლობის შესაბამისად. ნებისმიერი დავა ბანკსა და მომხმარებელს შორის განიხილება საქართველოს სასამართლოს მიერ. წინამდებარე დოკუმენტით მონესრიგებულ მომსახურებასთან დაკავშირებული ნებისმიერი ურთიერთობა, რომელიც არ წესრიგდება ამ ზოგადი პირობებით, გადაწყდება საქართველოს კანონმდებლობის შესაბამისად, ხოლო ურთიერთობის მომწესრიგებელი შესაბამისი საკანონმდებლო ნორმის არარსებობის შემთხვევაში - ურთიერთობა მოწესრიგდება დამკვიდრებული ბიზნეს პრაქტიკის შესაბამისად. ზოგადი პირობების ქართული ვერსია უპირატესია ინგლისურზე.
- 1.17 ზოგადი პირობებში მუხლების დასათაურება ატარებს პირობით ხასიათს და არ ზღუდავს მათ შინაარსს.
- 1.18 ბანკსა და მომხმარებელს შორის სახელშეკრულებო ურთიერთობა ხორციელდება ქართულ ენაზე. დამატებით სხვა რომელიმე უცხო ენაზე გაფორმებული ხელშეკრულების შემთხვევაში უპირატესობა მიენიჭება ქართულ ენაზე გაფორმებულ იმავე ანალოგიურ ხელშეკრულებას.

## 2. საბანკო ანგარიში

- 2.1 ბანკი მომხმარებელს წინამდებარე დოკუმენტით, ბანკის პროცედურებითა და მოქმედი კანონმდებლობით გათვალისწინებული წესითა და პირობებით გაუხსნის სალარე, სავალუტო ან/და მულტისავალუტო ანგარიშებს და გაუწევს მას საბანკო მომსახურებას.
- 2.2 მომხმარებლის მიერ ანგარიშის გახსნისათვის სავალდებულო დოკუმენტაციის ჩამონათვალს ცალმხრივად განსაზღვრავს ბანკი, მოქმედი კანონმდებლობისა და საკუთარი შეხედულების საფუძველზე. დოკუმენტაციის ჩამონათვალი შესაძლოა, დროდადრო შეიცვალოს ბანკის მიერ ცალმხრივად. ბანკს უფლება აქვს, თავად განსაზღვროს და მოითხოვოს მომხმარებლისგან დამატებითი ინფორმაცია.
- 2.3 ბანკი უფლებამოსილია, არ გაუხსნას მომხმარებელს ანგარიში, ან დაუყოვნებლივ დახუროს გახსნილი ანგარიში, თუ ანგარიშის გახსნა/არსებობა ეწინააღმდეგება ბანკის ინტერესებს, ბანკის პროცედურებს, საქართველოს მოქმედ კანონმდებლობას ან საერთაშორისოდ აღიარებულ წესებს.
- 2.4 საბანკო მომსახურების გასაწევად საჭირო დრო განისაზღვრება ბანკის მიერ, თუ ასეთი არ არის მოწესრიგებული ამ ზოგადი პირობებით, ბანკის მიერ დამტკიცებული სხვა დოკუმენტებით და/ან საქართველოს კანონმდებლობით.
- 2.5 საბანკო ანგარიშზე ოპერაციები, მათ შორის, ჩარიცხვა, გადარიცხვა, ნაღდი ფულის შეტანა, ნაღდი ფულის გატანა, კონვერტაცია და სხვა, ხორციელდება წინამდებარე ზოგადი პირობების, ბანკის პროცედურებისა და საქართველოს მოქმედი კანონმდებლობის მოთხოვნების შესაბამისად. ამასთანავე, ბანკის სამუშაო საათების დასრულების შემდეგ ინიცირებული საბანკო ოპერაციები შესრულებულია მომდევნო სამუშაო დღეს, თუ ბანკის მიერ მომხმარებლის სასარგებლოდ კონკრეტულ შემთხვევებში სხვა რამ არ განისაზღვრება. აღნიშული გამონაკლისების შესახებ ინფორმაცია მითითებული იქნება ბანკის მიერ დამტკიცებულ საინფორმაციო დოკუმენტებში, ბანკის ოფისებში და/ან განთავსდება სხვა ტექნიკური და საკომუნიკაციო საშუალებებით.
- 2.6 საბანკო ანგარიშიდან ფულადი სახსრების ჩამოჭრა (ანგარიშიდან ჩამონერა) შესაძლებელია, განხორციელდეს შემდეგი საფუძვლ(ებ)ით:

ა) მომხმარებლის დავალების, მისი ნებართვის, თანხმობის ან მოთხოვნის საფუძველზე;

ბ) ბანკის მიერ უაქცეპტო წესით, მომხმარებლის თანხმობისა და შეტყობინების გარეშე, ბანკის წინაშე არსებული/წარმოშობილი მომხმარებლის ნებისმიერი ვალდებულების (სარგებლის, საკომისიოს, პირგასამტეხლოსა და ნებისმიერი სხვა გადასახდელის ჩათვლით) დასაფარავად; ბანკი უფლებამოსილია, გამოიყენოს მომხმარებლის ნებისმიერი საბანკო ანგარიშის ნაშთი, მისაღები თანხები, ანაბარი (გარდა ვადიანი ანაბრისა, ანაბრის ვადის ამოწურვამდე) და მასზე დარიცხული პროცენტი; შესაბამისი ვალუტის არარსებობის შემთხვევაში, ბანკი უფლებამოსილია საკუთარი შეხედულებისამებრ, ბანკში ჩამოჭრის დღეს დადგენილი კომერციული გაცვლითი კურსით მოახდინოს შესაბამისი თანხის კონვერტაცია და ჩამოჭრას შესაბამისი თანხა;

გ) მომხმარებელი თანახმაა, აუნაზღაუროს ბანკს ნებისმიერი ხარჯი და ზიანი, რომელიც ამ უკანასკნელმა განიცადა მომხმარებლის დავალების შესრულებასთან დაკავშირებით. ბანკი უფლებამოსილია, ჩამოაჭრას მომხმარებელს ანგარიშიდან ამგვარი თანხები, მომხმარებლის თანხმობისა და შეტყობინების გარეშე;

დ) შეცდომით ან/და კანონმდებლობის მოთხოვნათა დარღვევით ჩარიცხული ან/და საეჭვო თანხ(ებ)ის უკან დასაბრუნებლად, მომხმარებლის თანხმობისა და შეტყობინების გარეშე;

ე) მოქმედი კანონმდებლობით გათვალისწინებულ შემთხვევებში (როგორცაა, მაგალითად, საინკასო დავალების შესრულება), მომხმარებლის თანხმობისა და შეტყობინების გარეშე.

- 2.7 ბანკი უფლებას იტოვებს, არ შეასრულოს მომხმარებლის დავალება ისეთ შემთხვევებში, როცა:

ა) წარმოდგენილი დავალების ფორმა (და აგრეთვე შინაარსი) განსხვავდება ბანკის მიერ დადგენილი დოკუმენტის ფორმისაგან, ანდა შეიცავს არასრულ/არაზუსტ ინფორმაციას;

ბ) არ ხდება მომხმარებლის სრულფასოვანი იდენტიფიკაცია;

გ) ანგარიშზე ხელმისაწვდომი თანხა არ არის საკმარისი დავალების შესასრულებლად და ბანკის მომსახურების საკომისიოს დასაფარავად (არსებობის შემთხვევაში)/დავალებაში მითითებული თანხა აღემატება ბანკის მიერ დაწესებულ ლიმიტებს;

დ) მომხმარებელი არასათანადოდ (მათ შორის, ვადაგადაცილებით) / არ ასრულებს საბანკო კრედიტის, ოვერდრაფტის / ანგარიშზე დაშვებული საკრედიტო ლიმიტის ან სხვა საკრედიტო პროდუქტის შესაბამისად, ბანკის წინაშე ნაკისრ ვალდებულებებს;

ე) ოპერაცია შესაძლოა, ატარებდეს კანონსაწინააღმდეგო ხასიათს;

ვ) მომხმარებელს არ წარმოუდგენია ბანკის მიერ საბანკო ოპერაციის საფუძვლიანობის დასადგენად მოთხოვნილი დოკუმენტ(ებ)ი, ან წარმოდგენილი დოკუმენტით არ დასტურდება ოპერაციის საფუძვლიანობა;

ზ) წინამდებარე ზოგადი პირობებით და/ან მოქმედი კანონმდებლობით დადგენილ სხვა შემთხვევაში.

- 2.8 ნებისმიერი ტიპის ანგარიშზე თანხის განთავსების, აგრეთვე სესხის დაფარვის ერთ-ერთ საშუალებას, მომსახურების გაუმჯობესების მიზნით, წარმოადგენს თვითმომსახურების აპარატიდან ჩარიცხვა; აღნიშნული სერვისის მიღების მიზნით, მომხმარებელი თანახმაა, შესაბამისი იდენტიფიკაციის შემდეგ, განხორციელდეს წვდომა შემდეგ ინფორმაციაზე: იდენტიფიცირებული მომხმარებლის ანგარიშ(ებ)ის ნომერი, სესხის ბოლო შენატანის მოცულობა, სესხის ვადაგადაცილების შემთხვევაში - ჯარიმის შესაბამისი თანხის ექვივალენტი ლარში. ბანკი არ აგებს პასუხს შესამე პირ(ებ)ის მიერ, მომხმარებლის საინდენტიფიკაციო მონაცემების გამოყენებით ზემოთ აღნიშნულ ინფორმაციაზე მართლსაწინააღმდეგო წვდომის განხორციელების შემთხვევებზე. იდენტიფიკაცია ხორციელდება: ფიზიკური პირის შემთხვევაში - ანგარიშის მფლობელის პირადი ნომრისა და დაბადების თარიღის მეშვეობით; იურიდიული პირის შემთხვევაში - ანგარიშის მფლობელის საინდენტიფიკაციო კოდისა და სასესხო ხელშეკრულების პირველი 7 ციფრის მეშვეობით.
- 2.9 კონკრეტული ტიპის ანგარიშებზე ბანკს შეუძლია საკუთარი შეხედულებისამებრ გასცეს მომხმარებელზე საჩეკო წიგნაკი. მომხმარებელმა ყურადღებით უნდა შეავსოს ჩეკი, და ვალდებულია დაიცვას შესაბამისი შევსების წესები, რომლებიც შეიძლება შეიცვალოს პერიოდულად და რომლებიც დაბეჭდილია საჩეკო წიგნაკის ყდის შიდა მხარეს.
- 2.10 ბანკი უფლებამოსილია, დააკისროს მომხმარებელს ჯარიმა ანგარიშზე შეცდომით ჩარიცხული თანხის გამოყენებისათვის, გამოყენებული თანხის 0,5%-ის ოდენობით უსაფუძვლო სარგებლობის ყოველი დღისათვის, თუ ანგარიშზე შეცდომით ჩარიცხული თანხის შესახებ მომხმარებელი ინფორმირებული იყო ბანკის მხრიდან ან გონივრული განსჯის შედეგად მომხმარებელს უნდა სცოდნოდა, რომ თანხა შეცდომით იყო ჩარიცხული.
- 2.11 იმ შემთხვევაში, როდესაც მომხმარებლის მიერ ბანკში სესხის თანხის შეტანის დღე ემთხვევა უქმე დღეს, ბანკი მომხმარებლისგან შენატანს მიიღებს მომდევნო სამუშაო დღეს ყოველგვარი დამატებითი პირგასამტეხლოს დარიცხვის გარეშე. ასევე ნებისმიერ სხვა საბანკო პროდუქტზე შესაბამისი ხელშეკრულებით გათვალისწინებული ოპერაციები განხორციელდება მომდევნო სამუშაო დღეს.
- 2.12 კონვერტაცია ერთი ვალუტიდან მეორეზე ხორციელდება ბანკის მიერ ტრანზაქციის დღეს დადგენილი კომერციული კურსით.
- 2.13 საბანკო ანგარიშთან დაკავშირებული მომსახურების ფარგლებში, **ბანკი ვალდებულია:**

ა) მომხმარებლის მოთხოვნით, მიაწოდოს მას:

- ამონაწერი მომხმარებლის საბანკო ანგარიშიდან ან/და ნებისმიერი სხვა ინფორმაცია მისი ანგარიშის და ანგარიშზე განხორციელებულ ოპერაციათა შესახებ, ამონაწერში მითითებული ინფორმაცია წარმოადგენს ანგარიშზე წარმოებული ოპერაციების შესახებ ჯეროვან შეტყობინებას;

- ზოგადი პირობების, ტარიფების, ასევე ბანკსა და მომხმარებელს შორის გაფორმებული ნებისმიერი ხელშეკრულების ასლი მატერიალური/ელექტრონული ფორმით;

- ხელშეკრულებით გათვალისწინებული განახლებული მომავალი შენატანებისა და გამოტანების დეტალური გრაფიკი;

- მატერიალური/ელექტრონული ფორმით განხორციელებული შენატანებისა და გამოტანების დეტალური ამონაწერი, რაც ასევე მოიცავს ინფორმაციას სესხის ნაშთის შესახებ (არანაკლებ თვეში ერთხელ, უფასოდ);

ბ) დაიცვას მომხმარებლის ანგარიშების, მათზე ნაშთებისა და ანგარიშებიდან განხორციელებული ოპერაციების შესახებ ინფორმაციის კონფიდენციალურობა, გარდა წინამდებარე ზოგადი პირობებით და/ან საქართველოს მოქმედი კანონმდებლობით პირდაპირ გათვალისწინებული შემთხვევებისა;

გ) უზრუნველყოს მომხმარებლის მოთხოვნით ანგარიშზე არსებული მომხმარებლის კუთვნილი სახსრების დროული დაბრუნება, გარდა საქართველოს კანონმდებლობით, ბანკსა და მომხმარებელს შორის არსებული შეთანხმებით და ბანკის შიდა პროცედურებით გათვალისწინებული შემთხვევებისა;

დ) დროულად და მომხმარებლის მიერ წარმოდგენილი ინფორმაციის ზუსტი დაცვით აწარმოოს საბანკო ოპერაციები და მათი წარმოებისას დაიცვას მოქმედი კანონმდებლობის მოთხოვნები, ბანკში მოქმედი წესები და სტანდარტები;

ე) ბანკის ბრალეულობით არაავტორიზებული ან არასწორად შესრულებული ოპერაციის შემთხვევაში, მომხმარებელს თანხა დაუბრუნოს კანონმდებლობით გათვალისწინებული წესით.

2.14 საბანკო ანგარიშთან დაკავშირებული მომსახურების ფარგლებში, **ბანკს უფლება აქვს:**

ა) მომხმარებლის მიერ შესრულებული საბანკო ოპერაციის საფუძვლიანობის დასადაგენად მოსთხოვოს მას ნებისმიერი სახის დოკუმენტი;

ბ) განეული მომსახურებისთვის მომხმარებლის ანგარიშიდან უაქცეპტო წესით ჩამოწეროს ბანკის მიერ დადგენილი ტარიფების შესაბამისი თანხა.

2.15 საბანკო ანგარიშთან დაკავშირებული მომსახურების ფარგლებში, **მომხმარებელი ვალდებულია:**

ა) მისცეს ბანკს ისეთი დავალებები ანგარიშზე ოპერაციების საწარმოებლად, რომლებიც არ არის კანონმდებლობით აკრძალული;

ბ) ანგარიშის წარმოებისათვის გადაუხადოს ბანკს მომსახურების საკომისიო საბანკო ოპერაციის განხორციელებისას ბანკში მოქმედი ტარიფების შესაბამისად;

გ) აცნობოს ბანკს საიდენტიფიკაციო, პირადი, საკონტაქტო და ბანკისთვის წარდგენილი ნებისმიერი სხვა მონაცემის შეცვლის შესახებ, ზოგადი პირობებით განსაზღვრული წესითა და ფორმით;

დ) სალაროდან თანხის განაღდების შემთხვევაში განაღდებად ეერთი სამუშაო დღით ადრე წერილობით შეატყობინოს ბანკის შესაბამის ფილიალს/სერვისცენტრს თუ გასანაღდებელი თანხა აღემატება 30 000 ლარს ან მის ექვივალენტს უცხოურ ვალუტაში. თუ მომხმარებელი არ დაიცავს აღნიშნულ წესს ბანკს უფლება აქვს მომხმარებლის მოთხოვნა სალაროდან თანხის განაღდების შესახებ შეასრულოს მხოლოდ მომდევნო საბანკო დღეს;

ე) დაუყოვნებლივ მიანოდოს ინფორმაცია ბანკს, თუ მისთვის ცნობილი გახდება ანგარიშზე თანხის შეცდომით ჩარიცხვის შესახებ.

2.16 საბანკო ანგარიშთან დაკავშირებული მომსახურების ფარგლებში, **მომხმარებელს უფლება აქვს:**

ა) მისცეს ბანკს ისეთი დავალებები ანგარიშზე ოპერაციების საწარმოებლად, რომლებიც არ არის კანონმდებლობით აკრძალული და მიზნად არ ისახავს უკანონო შემოსავლების ლეგალიზაციას ან კანონსაწინააღმდეგო ქმედების დაფინანსებას;

ბ) მიიღოს ამონაწერი ანგარიშზე ნაშთისა და განხორციელებული ოპერაციების შესახებ;

გ) გადახდის ოპერაციის შესრულებისათვის საჭირო მომხმარებლის თანხმობის გაცემისას ან თანხმობის გამოთხოვისას ისარგებლოს იმ განაცხადის ფორმითა და პროცედურებით, რომლებიც დადგენილია ყოველი კონკრეტული საბანკო პროდუქტის მახასიათებლების მიხედვით და წესრიგდება მომხმარებელთან დადებული ცალკეული ხელშეკრულებებით ან სპეციალური პირობებით;

გ) მესამე პირებზე გასცეს მინდობილობა ანგარიშებზე ოპერაციების საწარმოებლად;

დ) წინამდებარე ზოგადი პირობების მოქმედების პერიოდში მიიღოს ამ წესით განსაზღვრული და ამავე ზოგადი პირობების შესახებ ინფორმაცია;

ე) მოითხოვოს და მიიღოს ინფორმაცია უსაფრთხოებას ღონისძიებებისა და არაავტორიზებული ან არასწორად შესრულებული ოპერაციის შესახებ.

2.17 ბანკისა და მომხმარებლის სხვა უფლებები და მოვალეობები გამომდინარეობს ზოგადი პირობებიდან, საბანკო მომსახურების ტარიფებიდან, მხარეთა შორის შეთანხმებ(ებ)იდან და მოქმედი კანონმდებლობიდან.

2.18 **ანგარიშის დახურვა ხორციელდება შემდეგი წესით:**

ა) **მომხმარებლის ინიციატივით;** მომხმარებელს ნებისმიერ დროს, გარდა კანონმდებლობით გათვალისწინებული გამონაკლისებისა, შეუძლია მოითხოვოს ანგარიშის დახურვა, რისთვისაც აუცილებელია ბანკისათვის წერილობითი შეტყობინების გადაცემა და ანგარიშის დახურვის მომენტისათვის ბანკის წინაშე არსებულ ვალდებულებათა სრულად შესრულება, ზოგადი პირობების 9.4. „ა“ პუნქტის შესაბამისად. ბანკსა და მომხმარებელს შორის შესაძლოა, შეთანხმდეს ანგარიშის დახურვის განსხვავებული პირობები.

ბ) **ბანკის ინიციატივით:**

- წინამდებარე ზოგადი პირობებით და/ან კანონმდებლობით გათვალისწინებული სხვა საფუძვლების არსებობისას.

- ანგარიშზე ნაშთის ან ანგარიშის მომსახურებისათვის და/ან დახურვისათვის ბანკში განსაზღვრული საკომისიოს ოდენობის ნაშთის და არანაკლებ 3 (სამი) თვის განმავლობაში ოპერაციების არარსებობისას (ამ პუნქტის მიზნებისათვის, ოპერაციად არ ჩაითვლება ბანკის მომსახურების საფასურის გადარიცხვა/ჩამოჭრა მომხმარებლის ანგარიშიდან). აღნიშნული პუნქტის საფუძველზე ანგარიშის დახურვა წარმოადგენს ბანკის უფლებას.

გ) **მხარეთა შეთანხმებით.**

3. **მომხმარებლის სპეციალური დავალებები**

3.1 ბანკის დადგენილი პირობებით მომხმარებლის სპეციალური დავალებებია, მომხმარებლის წინასწარ მიცემული განაცხადით ბანკისადმი დავალება მისგან დამოუკიდებლად გარკვეული პერიოდულობით ან/და მითითებულ კონკრეტულ თარიღებში მომხმარებლის ანგარიშიდან - მის ბანკში გახსნილ სხვა ანგარიშ(ებ)ზე ან/და მესამე პირის სასარგებლოდ შესასრულებელი განაცხადშივე მითითებული პირობებით განსაზღვრული დავალებები.

3.2 მომხმარებლის სპეციალური დავალებების მომსახურების გააქტიურება ხორციელდება მომხმარებლის მიერ განაცხადში მითითებულ პირობებზე თანხმობის გამოხატვის შემთხვევაში. მომხმარებელი უფლებამოსილია წერილობით ან ბანკის მიერ დადგენილი სხვა ფორმით განაცხადოს უარი ბანკთან სპეციალური დავალებებით მომსახურებაზე.

3.3 დავალებებით განსაზღვრული ოპერაციების ვადა, პერიოდულობა, თანხის ოდენობა და სხვა დეტალები მოცემულია მომხმარებლის მიერ შევსებულ შესაბამისი დავალების განაცხადში.

3.4 თუ დავალება არ შესრულდება 3-ჯერ ზედიზედ ან/და არ არის გადახდილი მომსახურების დადგენილი საკომისიო, ბანკი უფლებამოსილია შეწყვიტოს მომხმარებლის სპეციალური დავალებების

შესრულება. მომსახურების აღდგენის შემთხვევაში, ხელახლა უნდა განხორციელდეს დავალების შესახებ განაცხადის რეგისტრაცია.

- 3.5 მომხმარებლის შესაბამისი სპეციალური დავალებებით მომსახურება ხორციელდება მხოლოდ განაცხადში მითითებული ანგარიშიდან და ერთ-ერთი ვალუტით: ლარი, აშშ დოლარი ან ევრო, ამასთანავე მიმღების ანგარიშიც უნდა იყოს შესაბამის ვალუტაში.
- 3.6 დავალების შესასრულებლად გადახდის პერიოდისთვის ანგარიშზე უნდა არსებობდეს დავალების შესრულებისა და ბანკის შესაბამისი საკომისიოს გადახდისათვის საკმარისი თანხა. ბანკის მიერ დავალების შესასრულებლად თანხის ნაწილობრივ გადარიცხვა არ მოხდება.
- 3.7 თუ დავალების შესრულების მომენტში, ანგარიშებზე წარმოდგენილია ინკასო, ყადაღა ან სხვა რაიმე სამართლებრივი შეზღუდვა, დავალება შესრულდება მხოლოდ იმ შემთხვევაში, თუ მომხმარებლის ანგარიშზე გადარიცხვის შესრულების მომენტისთვის იქნება სამართლებრივი შეზღუდვის ფარგლებზე მეტი თანხა და ამავდროულად, მოცემული თანხა საკმარისი იქნება გადარიცხვის შესასრულებლად და ბანკის დანესებული საკომისიოს მისაღებად, წინააღმდეგ შემთხვევაში, დავალება არ შესრულდება.
- 3.8 მომხმარებელი ეთანხმება, რომ ბანკი არ არის პასუხისმგებელი შეუსრულებელი ან/და შეცდომით შესრულებული დავალებით მომხმარებლისათვის მიყენებულ ზიანზე, იმ შემთხვევაში თუ ზემოაღნიშნული გამოწვეულია მომხმარებლის ანგარიშებზე საკმარისი თანხის არარსებობის / სამართლებრივი შეზღუდვის მიზეზით ან/და მომხმარებელმა ბანკს წარუდგინა მცდარი ინფორმაცია ან/და ზიანი გამოიწვეულია მომსახურე პროვაიდერის/მესამე პირის მიზეზით.

#### **4. ანაბარი**

- 4.1 მომხმარებელს შეუძლია, ისარგებლოს ბანკის საანაბრო პროდუქტ(ებ)ით, რომლის პირობები განისაზღვრება შესაბამისი ხელშეკრულებით.
- 4.2 2020 წლის 1 ივლისიდან, „დეპოზიტების დაზღვევის სისტემის შესახებ“ საქართველოს კანონის შესაბამისად, ყველა ფიზიკური პირის დეპოზიტზე/ანგარიშზე არსებული თანხა, დეპოზიტების/ანგარიშების რაოდენობის მიუხედავად, თითოეულ კომერციულ ბანკში დაზღვეულია და დეპოზიტების დაზღვევის სააგენტოს მიერ ანაზღაურდება 15,000 ლარის ფარგლებში. კომერციულ ბანკში ყველა ფიზიკური პირის ყველა ანგარიშზე არსებული თანხა ავტომატურად დაზღვეულია დამატებითი საზღაურის გარეშე. დამატებითი ინფორმაცია იხილეთ დეპოზიტების დაზღვევის სააგენტოს ვებგვერდზე: [www.diagency.ge](http://www.diagency.ge).

#### **5. ტელეფონბანკის მომსახურება**

- 5.1 მომხმარებელი თანახმაა, ეფექტური მომსახურებისთვის მიიღოს ტელეფონბანკის მომსახურება, რაც მოიცავს ბანკის სატელეფონო სერვისცენტრის მეშვეობით მომხმარებლისათვის ინფორმაციის მიწოდებას და სხვადასხვა საბანკო მომსახურების განევას.
- 5.2 მომხმარებელი თანახმაა, ტელეფონბანკის მეშვეობით გაკეთებული განაცხადის საფუძველზე გაუხსნას მას ბანკმა დამატებითი ანგარიშ(ებ)ი (თუ ბანკის მიერ დაშვებულია აღნიშნული მომსახურება) იმ შემთხვევაში, თუ მომხმარებელს უკვე გახსნილი აქვს ანგარიში ბანკში და მის მიერ ანგარიშის გასახსნელად წარდგენილი დოკუმენტები აკმაყოფილებს დამატებითი ანგარიშის გახსნის დროისათვის მოქმედი კანონმდებლობის / ბანკის შიდა სამართლებრივი აქტების მოთხოვნებს.
- 5.3 ტელეფონბანკის მეშვეობით დაშვებული მომსახურების სახეობების ჩამონათვალსა და ლიმიტებს განსაზღვრავს ბანკი და მოთხოვნის შემთხვევაში, აცნობებს მომხმარებელს.
- 5.4 მომხმარებელს შეუძლია წერილობით უარი თქვას ტელეფონბანკის მომსახურების მიღებაზე.
- 5.5 ინფორმაციის მიწოდება და სხვადასხვა საბანკო მომსახურების განევა ხორციელდება ბანკის სატელეფონო სერვისცენტრში მომხმარებლის მობილური ტელეფონით იდენტიფიცირებისა და აუტენტიფიცირების შემდეგ, ბანკის მიერ შემუშავებული წესების და პროცედურების გათვალისწინებით. სატელეფონო სერვისცენტრი ახორციელებს მომხმარებლის იდენტიფიკაციას ბანკის სისტემაში სახელით და გვარით, პირადი ნომრით ან მობილური ტელეფონის ნომრით; ტელეფონბანკის მომსახურებაზე რეგისტრირებული მომხმარებლის აუტენტიფიკაცია ხდება მომხმარებლისათვის გაგზავნილი SMS შეტყობინების შედეგად მიღებული კოდის მეშვეობით.
- 5.6 ინფორმაციის მიწოდება შესაძლებელია, განხორციელდეს მომხმარებლის რთული იდენტიფიკაციის მეშვეობითაც, რაც გულისხმობს ბანკის მიერ მისი შიდა პროცედურებით დადგენილი კითხვების და ბანკის ხელთ არსებული სხვა მონაცემების მეშვეობით პირის ვინაობის გადამოწმებას; რთული იდენტიფიკაციის შემთხვევაში, მომხმარებლისათვის საბანკო მომსახურების განევა არ ხდება.
- 5.7 მომსახურების განევის და მისი გაუმჯობესების მიზნით, ბანკის სატელეფონო სერვისცენტრსა და მომხმარებელს შორის საუბარი ინერება; ბანკი უფლებამოსილია, მართლზომიერი მიზნებიდან

გამომდინარე, საკუთარი შეხედულებისამებრ დაამუშავოს ჩანაწერი, ასევე, საჭიროების შემთხვევაში გამოიყენოს მტკიცებულებად.

- 5.8 ტელეფონბანკის მეშვეობით ინფორმაციის ან საბანკო მომსახურების მოთხოვნის შემთხვევაში, მომხმარებლის მიერ სატელეფონო საუბრის დროს ზეპირად გაცემული დავალება წარმოადგენს მომხმარებლის მიერ დისტანციური საშუალებით დავალების გაცემას; ბანკი უფლებამოსილია აღნიშნული დავალება მიიღოს ან სათანადო წინაპირობის არსებობის შემთხვევაში ან/და ეჭვის შემთხვევაში უარყოს ბანკში არსებული ზოგადი წესების და პროცედურების შესაბამისად; ტელეფონბანკის მეშვეობით გაცემულ დავალებას გააჩნია ამობეჭდილი და მომხმარებლის ხელმოწერით დამონმებული მატერიალური დოკუმენტის ტოლფასი იურიდიული ძალა.
- 5.9 ტელეფონბანკის მეშვეობით გაცემული დავალების გაუქმება ან გამოთხოვა დაუშვებელია, გარდა იმ შემთხვევისა, თუ აღნიშნული დავალება ბანკის მიერ არ არის ავტორიზებული. მომხმარებელს უფლება აქვს, მოითხოვოს და მიიღოს შესაბამისი ელექტრონული საბუთი.
- 5.10 მომხმარებელი ვალდებულია დაუყოვნებლივ აცნობოს ბანკს ტელეფონბანკის ნებისმიერი მომსახურების უნებართვო გამოყენების ან ნებისმიერი ასეთი ოპერაციის შესახებ, რომლის თაობაზეც შეიტყო ან გაუჩნდა ეჭვი, ან, როდესაც მომხმარებელს აქვს ეჭვი, რომ მესამე პირისთვის გახდა ცნობილი მისი პირადი იდენტიფიკატორები. მომხმარებელი ადასტურებს, რომ ბანკს არ ეკისრება პასუხისმგებლობა, თუ აღნიშნული მომსახურების განევის შედეგად მომხმარებლის ანგარიშების შესახებ არსებული კონფიდენციალური ინფორმაცია ხელმისაწვდომი გახდება მესამე პირებისთვის და/ან მომხმარებელს/მესამე პირს წარმოეშვება ზიანი, თუ ეს გამომწვეულია მომხმარებლის მიერ ტელეფონის ნომრის შეცვლით, დაკარგვით, გასხვისებით, სხვა პირისათვის გადაცემით, მომხმარებლის ნების საწინააღმდეგოდ ტელეფონის მისი მფლობელობიდან გასვლით ან სხვა მსგავსი გარემოებებით და ამის შესახებ მომხმარებელს დაუყოვნებლივ არ მიუწოდებია ინფორმაცია ბანკისათვის, ზოგადი პირობებით განსაზღვრული წესითა და ფორმით.

## **6. პერსონალური და კონფიდენციალური ინფორმაციის დაცვა**

- 6.1 მხარეები ვალდებული არიან, მკაცრად დაიცვან მეორე მხარისგან მიღებული ფინანსური, კომერციული და სხვა სახის ინფორმაციის კონფიდენციალობა. ასეთი ინფორმაციის გადაცემა მესამე პირებისთვის შეიძლება მხოლოდ მხარის წერილობითი თანხმობის შემთხვევაში, აგრეთვე წინამდებარე ზოგადი პირობებით გათვალისწინებულ და/ან საქართველოს მოქმედი კანონმდებლობით განსაზღვრულ შემთხვევებში.
- 6.2 მომხმარებელი აცხადებს თანხმობას, რომ ბანკს უფლება აქვს თავისი უფლებამოსილებების/ვალდებულებების განხორციელების და მომსახურების განევა/გაუმჯობესების მიზნით დაამუშავოს მისი პერსონალური/განსაკუთრებული კატეგორიის მონაცემები და აგრეთვე მიაწოდოს მომხმარებელს ინფორმაციული ან სარეკლამო ხასიათის შეტყობინებები ბანკის მიერ უკვე შეთავაზებულ მომსახურებებზე ან ასეთის ცვლილებებზე ან ახალი მომსახურების შესახებ, პირად ან ბანკისთვის ცნობილ ტელეფონის ნომერზე (მათ შორის ხმოვანი, მოკლე ტექსტური, მულტიმედიაური თუ სხვა სახის შეტყობინების სახით), მისამართზე (საფოსტო გზავნილის სახით) ან ელექტრონული ფოსტის მისამართზე (ელექტრონული წერილის სახით). მომხმარებელმა წერილობით უნდა აცნობოს ბანკს ტელეფონის ნომრ(ებ)ის შეცვლის/დაკარგვის ან ელექტრონული მისამართ(ებ)ის შეცვლის/გაუქმების შესახებ. მომხმარებელი ადასტურებს, რომ ბანკს არ ეკისრება პასუხისმგებლობა, თუ ეს ინფორმაცია მოკლე ტექსტური შეტყობინებით/ელექტრონული შეტყობინებით ხელმისაწვდომი გახდება მესამე პირებისთვის, რაც გამომწვეული იქნება ტელეფონის ნომრის შეცვლის/დაკარგვის ან ელექტრონული მისამართის გაუქმების/შეცვლის შესახებ მომხმარებლის მიერ ბანკის შეუტყობინებლობით.
- 6.3 მომხმარებელი ბანკს ანიჭებს უფლებამოსილებას, მიაწოდოს 1.12 პუნქტით განსაზღვრული მობილური ტელეფონის ნომრები მობილური ტელეკომუნიკაციის ოპერატორ(ებ)ს, მოკლე ტექსტური შეტყობინებების გასაგზავნად. მომხმარებელი აგრეთვე ადასტურებს, რომ ბანკს არ დაეკისრება პასუხისმგებლობა, თუ ინფორმაცია მომხმარებლის შესახებ ხელმისაწვდომი გახდება მესამე პირთათვის, რაც გამომწვეული იქნება მობილური ტელეკომუნიკაციის ოპერატორ(ებ)ის ქმედების შედეგად.
- 6.4 მომხმარებელს უფლება აქვს, ბანკს ნებისმიერ დროს მოსთხოვოს მის შესახებ მონაცემთა პირდაპირი მარკეტინგის მიზნებისათვის (სარეკლამო შეტყობინებების) მიწოდების შეწყვეტა ზეპირი (ბანკის ცხელ ხაზზე დარეკვის გზით), ელექტრონული ან წერილობითი ფორმით.
- 6.5 მომხმარებელი ინფორმირებულია, რომ მომხმარებლის პერსონალური/განსაკუთრებული კატეგორიის მონაცემების მიწოდება სავალდებულოა, იმისათვის, რომ ბანკმა შეძლოს მომხმარებლის მომსახურება და მომხმარებელს უფლება აქვს, მიიღოს ინფორმაცია მის შესახებ დამუშავებულ მონაცემთა თაობაზე, მოითხოვოს მათი გასწორება, განახლება, დამატება, დაბლოკვა, წაშლა და განადგურება იმ



- გარემოების გათვალისწინებით, რომ ბანკმა კანონმდებლობით ან/და ხელშეკრულების მიხედვით შეძლოს მომხმარებლისათვის მომსახურების განწვევა/საკანონმდებლო მოთხოვნების დაცვა.
- 6.6 მომსახურების განწვევის მიზნით და ამ მიზნის განსახორციელებლად მომხმარებელი ბანკს ანიჭებს უპირობო უფლებას, მომხმარებლის შესახებ ბანკის ხელთ არსებული ინფორმაციის მიღება/გადაცემაზე და მასთან დაკავშირებულ თანმდევ მოქმედებებზე საქმიანი ურთიერთობა დაამყაროს სს „კრედიტიფო საქართველო“-ს და/ან იმ დროისათვის საქართველოში მოქმედ სხვა საკრედიტო საინფორმაციო ბიუროსთან, წინამდებარე ზოგადი პირობებით დადგენილი წესების შესაბამისად.
- 6.7 სს ფინკა ბანკი საქართველო (მის.: ვაჟა ფშაველას გამზირი 71, მე-III სართული, ოფისი N12, თბილისი 0186) შეაგროვებს/დაამუშავებს პირის 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 შეშვდება მომხმარებლის 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.
- 6.8 იმ შემთხვევაში, თუ მომხმარებელს აქვს საკრედიტო/სასესხო, გარესაბაღიანო (აკრედიტივი, გარანტია და სხვა) ვალდებულებები ბანკის მიმართ, ბანკი უფლებამოსილია ვალდებულებების მოქმედების პერიოდში ან კანონმდებლობით დადგენილი წესით განახორციელოს მომხმარებლის საკრედიტო, არასაკრედიტო და სხვა რელევანტური ინფორმაციის გადამონმება საკრედიტო საინფორმაციო ბიუროში მომხმარებლის დამატებითი თანხმობის გარეშე მისი გადამხდელუნარიანობის შეფასების მიზნებისათვის.
- 6.9 მომხმარებელი აცნობიერებს და ეთანხმება, რომ მომსახურების განწვევის/გაუმჯობესების, ახალი ტექნოლოგიების, პროდუქტების/მომსახურების დანერგვის მიზნით ან/და შეუფერხებელი საქმიანობის განხორციელების უზრუნველსაყოფად, ბანკი უფლებამოსილია საჭიროების შემთხვევაში მომხმარებლის და/ან მისი ანგარიშების შესახებ ინფორმაცია გადასცეს ფინკა ინტერნეშენალის<sup>1</sup> ჯგუფის ფარგლებში, ასევე ბანკის გარე აუდიტორებს და საქართველოს ეროვნული ბანკის მიერ ნებადართული აუთსორსინგული ურთიერთობის ფარგლებში მომსახურების გამწვავ კომპანიებს. ინფორმაციის ნებისმიერი ასეთი გამჟღავნება მოხდება მხოლოდ იმ მოცულობით, რაც აუცილებელია შესაბამისი კანონიერი მიზნის მისაღწევად, ამასთან, მონაცემთა მიმღები ვალდებული იქნება, მიიღოს შესაბამისი ორგანიზაციული და ტექნიკური ზომები, რათა მკაცრად დაიცვას მიღებული მონაცემების კონფიდენციალურობა. მონაცემთა გამჟღავნება ასევე შესაძლებელია, თუ საქმე ეხება ჩვეულებრივ საბანკო ინფორმაციას, რომლითაც არ ილახება მომხმარებლის ინტერესები და მონაცემთა გამჟღავნება, გონივრული განსჯის საფუძველზე, აუცილებლად მიაჩნია ბანკს, მომხმარებლის დავალების შესასრულებლად.
- 6.10 ბანკი დაიცავს მომხმარებლის შესახებ მის ხელთ არსებულ კონფიდენციალურ ინფორმაციას არასანქცირებული ან შემთხვევითი გამჟღავნების, წვდომისა და განადგურებისაგან, ბანკისათვის ხელმისაწვდომი ყველა საშუალების გამოყენებით.
- 6.11 მომხმარებლის მიერ ბანკში საკრედიტო პროდუქტით სარგებლობის შემთხვევაში, ბანკი ვალდებულია თავდებობის ხელშეკრულების მონაწილე მხარისათვის, ასევე იპოთეკის / გირავნობის საგნის შესაკუთრისათვის ხელმისაწვდომი გახადოს მომხმარებელთან გაფორმებული საკრედიტო ხელშეკრულების თავსართისა და მოთხოვნის შემთხვევაში ხელშეკრულების ასლები იმავე ფორმით, რა ფორმითაც გაფორმებულია მომხმარებელთან.

## 7. მხარეთა პასუხისმგებლობა

- 7.1 ბანკი არ არის პასუხისმგებელი მომხმარებლის დოკუმენტების მესამე პირების მიერ მიღებაზე, საფოსტო შეცდომაზე, დოკუმენტების დაკარგვის / მოპარვის გამო მიყენებულ ნებისმიერ ზიანზე და აგრეთვე სხვა ნებისმიერ პრეტენზიაზე, რაც დაკავშირებულია მომხმარებლისათვის განეული

<sup>1</sup> „ფინკა ინტერნეშენალი“ ნიშნავს ფინკა ინტერნეშენალი ინკ (FINCA International Inc.) ან იურიდიულ პირს სადაც დროდადრო (1) FINCA International Inc. (ან მისი ერთი ან მეტი შვილობილი კომპანია) ფლობს ხმის უფლების მქონე წილის ორმოცდაათ პროცენტს (50%) ან მეტს; ან (2) სადაც FINCA International Inc. (ან მისი რომელიმე შვილობილი კომპანია) პირდაპირ ან არაპირდაპირ ახორციელებენ მენეჯმენტის კონტროლს, მიუხედავად იმისა, რომ შესაძლოა ფლობდეს ორმოცდაათ პროცენტზე (50%) ნაკლებ წილს.

მომსახურებით და მასთან დაკავშირებული ინფორმაციის გამჟღავნებით, თუ აღნიშნული შედეგი გამონვეულია:

ა) მომხმარებლის მიერ მისი საიდენტიფიკაციო, პირადი, საკონტაქტო და სხვა მონაცემების ბანკისათვის შეუტყობინებლობით;

ბ) მომხმარებლის მიერ ბანკისათვის მიწოდებული ინფორმაციის უსწორობით / არასრულყოფილებით.

გ) ტექნიკის (კომპიუტერი, ტელეფონის აპარატი ან/და სხვა მოწყობილობა, რომლითაც სარგებლობს მომხმარებელი) არამართლზომიერი გამოყენების, მესამე პირებისათვის გადაცემით ან/და პროგრამული უზრუნველყოფის გაუმართავობით;

დ) მესამე პირებთან, მათ შორის: ტელეკომუნიკაციების ოპერატორთან, ინტერნეტ-პროვაიდერთან და სხვა, დაკავშირებული მიზეზით;

ე) მომხმარებლისათვის საგადახდო საშუალებებისათვის დადგენილი პირობების და უსაფრთხოების ზომების დაუცველობით;

ვ) საგადახდო საშუალებების გამოყენების უსაფრთხოების წესების დარღვევის, დაკარგვის, მოპარვის, უკანონო მითვისების ან უკანონო გამოყენების ფაქტის აღმოჩენის შემთხვევაში მისი აღმოჩენიდან უმოკლეს ვადაში ბანკისათვის წინამდებარე ზოგად პირობებში მითითებულ მისამართზე ([fincageo@finca.ge](mailto:fincageo@finca.ge)) ან ცხელ ხაზზე (+995 32) 2244949) შეუტყობინებლობის გამო.

- 7.2 წინამდებარე ზოგადი პირობების დაუცველობის გამო, მომხმარებელს შესაძლოა მიადგეს პირადი მატერიალური ზიანი. მომხმარებელი პასუხისმგებელია მოპარული ან დაკარგული საგადახდო საშუალებების ან მისი უკანონო მითვისებით ან უკანონო გამოყენებით გამონვეული, საქართველოს ტერიტორიაზე განხორციელებული არაავტორიზებული ოპერაციის შედეგად წარმოშობილი ზიანისთვის არა უმეტეს 100 ლარისა, მაგრამ მომხმარებელი სრულად აგებს პასუხს არაავტორიზებულ გადახდის ოპერაციასთან დაკავშირებული იმ ზიანისთვის, რომელიც გამონვეულია მისი დანაშაულებრივი ქმედებით, ასევე მის მიერ წინამდებარე წესით და საქართველოს კანონმდებლობით განსაზღვრული ვალდებულებების განზრახ ან დაუდევრობით შეუსრულებლობით.
- 7.3 ბანკი არ არის პასუხისმგებელი მომხმარებლის წინაშე საანგარიშსწორებო-საკასო მომსახურების განხორციელების დაყოვნებისათვის, თუ ეს მისი მიზეზით არ არის გამონვეული.
- 7.4 მომხმარებელი პასუხისმგებელია დაუყოვნებლივ, წერილობით აცნობოს ბანკს, მის მიერ ბანკისათვის წარდგენილი ნებისმიერი სახის რწმუნებულების/მინდობილობის სტატუსის/მინაარსის შეცვლის, მათ შორის გაუქმების შესახებ, წინააღმდეგ შემთხვევაში ბანკი განთავისუფლდება თანამდევნი შედეგებისა და პასუხისმგებლობისაგან, მათ შორის დამდგარი ზიანის ანაზღაურებისაგან.
- 7.5 მომხმარებლის გარდაცვალების, ქმედუნარობის, გარდაცვლილად გამოცხადების, უგზო-უკვლოდ დაკარგვის, ქმედუნარიანობის შეზღუდვის, მხარდაჭერის მიმღებად ცნობის, გადახდისუნარობის ან გაკოტრების (ან სხვა რაიმე მსგავსი მიზეზის) შემთხვევაში ბანკი პასუხისმგებელი არ იქნება საბანკო ანგარიშებზე განხორციელებულ ტრანზაქციებზე, ვიდრე იგი არ მიიღებს წერილობით მტკიცებულებას (დოკუმენტაციას) საქართველოს კანონმდებლობითა და ბანკის მიერ დადგენილი მოთხოვნების შესაბამისად. ყველა საჭირო საბუთის მიღების შემთხვევაში ბანკი შეწყვეტს საბანკო ოპერაციებს მომხმარებლის ანგარიშზე, სანამ საქართველოს კანონმდებლობით უფლებამოსილ პირს არ მიენიჭება კანონიერი უფლებამოსილება განკარგოს საბანკო ანგარიში.
- 7.6 ბანკი არ არის პასუხისმგებელი ფორს-მაჟორული გარემოებების პირდაპირი ზემოქმედებით გამონვეულ შედეგებზე (მათ შორის, ბარალზე, ზიანზე ან დაყოვნებაზე), რაც შეიძლება, იყოს: მიწისძვრა, წყალდიდობა, ხანძარი, გაფიცვა, სამხედრო მოქმედებები, ბლოკადა, სახელმწიფო ორგანოების აქტი და/ან ქმედებები, სამხედრო მოქმედებები და სხვა დაუძლეველი (გადაუღებელი) ძალის მქონე მოვლენები. შესრულებაზე უარის თქმად არ განიხილება მომხმარებელთან ურთიერთობისას შეუსრულებლობა ან დაყოვნება, თუკი ასეთი გამონვეულია ბანკის მიერ საკუთარი ინტერესების დასაცავად. ფორს-მაჟორული გარემოების დადგომისას ბანკი ვალდებულია, დაუყოვნებლივ შეატყობინოს ამის შესახებ მომხმარებელს, თუ შეტყობინების მიწოდება არ ბრკოლდება ამავე გარემოების მიზეზით. ბანკის მიერ ხელშეკრულებით ნაკისრი ვალდებულებების შესრულება გადაიდება ფორს-მაჟორული გარემოებების ლიკვიდაციამდე.
- 7.7 ბანკისთვის ანგარიშებზე ტრანზაქციის სანარმოებლად ან სხვა საბანკო მომსახურების მისაღებად მომხმარებლის მიერ წარდგენილი დოკუმენტების ნამდვილობის შესახებ ნებისმიერი ეჭვის წარმოქმნის

შემთხვევაში, ბანკი უფლებამოსილია გაუგზავნოს ამგვარი დოკუმენტები შესაბამის უფლებამოსილ უწყებას ექსპერტიზის ჩასატარებლად, რათა დადგინდეს დოკუმენტის ნამდვილობა. ბანკი პასუხს არ აგებს აღნიშნული პროცედურების ჩატარებით გამოწვეულ დაყოვნებაზე და დაყოვნებით მომხმარებლისათვის მიყენებულ ზარალზე ან/და ზიანზე.

- 7.8 ბანკი პასუხისმგებელია მომხმარებლის წინაშე ანგარიშებზე ოპერაციების წარმოების სისწორისა და დროულობისათვის, მოქმედი კანონმდებლობის შესაბამისად. ფულადი გადარიცხვების განსაზღვრულ ვადაში და უშუალოდ ბანკის ბრალით ვადების დარღვევისას, ბანკი მომხმარებელს გადაუხდის დაგვიანებული თანხის არანაკლებ 0,5 % ყოველ ვადაგადაცილებულ საბანკო დღეზე.
- 7.9 მომხმარებელი პასუხისმგებელია ანგარიშის გახსნის, მასზე ოპერაციების წარმოებისათვის წარმოდგენილი დოკუმენტების უტყუარობისა და ბანკისათვის წინამდებარე ხელშეკრულების დარღვევით მიყენებული ზიანის სრულად ანაზღაურებაზე.
- 7.10 ბანკი შეასრულებს მომხმარებლის მიერ პირადად ან მისი სახელით ჯეროვნად წარმოდგენილ ნებისმიერი სახის ტრანზაქციასა და ოპერაციას, ბანკის მიერ შეთავაზებული სერვისების ფარგლებში. მომხმარებელი პასუხისმგებელია ზემოაღნიშნული ტრანზაქციების/ოპერაციების შესრულების შედეგად გამოწვეულ შესაძლო რისკზე, ზიანზე და ხარჯზე და ასეთი არ ანაზღაურდება ბანკის ან მისი თანამშრომლების ან აგენტების მიერ.
- 7.11 ბანკი მიიღებს მის ხელთ არსებულ ყველა ზომას საგადახდო საშუალებების და მათი არამართლზომიერი გამოყენების თავიდან აცილების უზრუნველსაყოფად, არ გახდის მომხმარებლის პერსონიფიცირებულ უსაფრთხოების მახასიათებლებს და საშუალებებს ხელმისაწვდომს სხვა პირებისათვის, ასევე გააცნობს მომხმარებელს საგადახდო ინსტრუმენტის უსაფრთხოების მოთხოვნებს.

## **8. კომუნიკაცია**

- 8.1 მომხმარებლისათვის განკუთვნილ კორესპონდენციას ბანკი გზავნის მომხმარებლის ტელეფონის ნომერზე (მათ შორის ხმოვანი, მოკლე ტექსტური, მულტიმედიაური თუ სხვა სახის შეტყობინების სახით), მისამართზე (საფოსტო გზავნილის სახით), ელექტრონული ფოსტის მისამართზე ან/და მობაილ / ინტერნეტ ბანკის მეშვეობით (ელექტრონული წერილის სახით). მომხმარებლის საკონტაქტო მონაცემები მითითებულია ბანკის მიერ დამტკიცებულ ანგარიშის გახსნის ფორმაში ან იმ წერილობით შეტყობინებაში, რომლითაც მომხმარებელი ინფორმაციას აწვდის ბანკს საკონტაქტო მონაცემების ცვლილების შესახებ. ბანკის მიერ მისთვის ცნობილ ბოლო საკონტაქტო ტელეფონის ნომერზე, მისამართზე, ან/და მობაილ / ინტერნეტ ბანკის მეშვეობით ელექტრონული ფოსტის მისამართზე გაგზავნილი მოთხოვნა/შეტყობინება ჩაითვლება მომხმარებლისთვის ჩაბარებულად. მომხმარებლისთვის შეტყობინების მიწოდების თარიღად ჩაითვლება ბანკის მიერ შესაბამისი დოკუმენტის გაგზავნის თარიღი. მომხმარებელმა სათანადო ყურადღება უნდა მიაქციოს ბანკის მიერ გაგზავნილი შეტყობინების თარიღს.
- 8.2 საინფორმაციო ხასიათის შეტყობინება ბანკმა მომხმარებელს შესაძლებელია, მიანოდოს ზეპირი ფორმით.
- 8.3 ბანკი უფლებამოსილია, ბანკში რეგისტრირებულ ტელეფონის ნომერზე მომხმარებელს SMS შეტყობინების სახით გაუგზავნოს სახელშეკრულებო ვალდებულებებთან ან/და კანონმდებლობით დაკისრებული მოვალეობების შესასრულებლად, ასევე საბანკო ოპერაციებთან და შეზღუდვებთან დაკავშირებული ინფორმაცია. გაგზავნილი SMS კატეგორიების შესახებ კონკრეტული ინფორმაციის მისაღებად მომხმარებელს შეუძლია დაუკავშირდეს ბანკის სატელეფონო სერვისცენტრს ან ეწვიოს ოფისებს. ბანკი არ არის პასუხისმგებელი იმ ინფორმაციის შესახებ პირთა მიერ გაცნობაზე, რომელიც მომხმარებელს ბანკში მითითებულ ტელეფონის ნომერზე გაეგზავნება SMS საშუალებით, შესაბამისად მოცემულ მდგომარეობასთან დაკავშირებით მომხმარებელი იღებს სრულ პასუხისმგებლობას მის მფლობელობაში არსებული ტელეფონის/მობილური ტელეფონის ნომრის გამოყენებასა და შესაძლო პირთა მხრიდან წვდომაზე.
- 8.4 ბანკი უფლებამოსილია, განახორციელოს „8.3“ პუნქტით განსაზღვრული ინფორმაციის მიწოდება სარეკლამო (მარკეტინგული) შეტყობინებების მიწოდების და/ან SMS მომსახურების შეწყვეტის შემთხვევაშიც.
- 8.5 მომხმარებელი ვალდებულია 5 (ხუთი) დღის ვადაში აცნობოს ბანკს საიდენტიფიკაციო, პირადი, საკონტაქტო და ბანკისთვის წარდგენილი ნებისმიერი სხვა მონაცემის შეცვლის შესახებ და ბანკის მოთხოვნის შემთხვევაში, წარუდგინოს მას ცვლილების დამადასტურებელი შესაბამისი დოკუმენტების ორიგინალები ან სანოტარო წესით დამოწმებული ასლები. აღნიშნული ცვლილების ბანკისათვის შეუტყობინებლობით გამოწვეული ნებისმიერი სახის შედეგზე პასუხისმგებლობა ეკისრება მომხმარებელს.

8.6 ნებისმიერი შეტყობინება (ინფორმაციის მიწოდება, განაცხადის გაკეთება და ა.შ.) ბანკის მიმართ მომხმარებელმა უნდა განახორციელოს წერილობითი ფორმით. წერილობითი შეტყობინება ბანკს უნდა გადაეცეს ბანკის იურიდიულ მისამართზე.

## **9. ზოგად პირობებში ცვლილებები და დამატებები; შეწყვეტის წესი**

9.1 ბანკს უფლება აქვს, ნებისმიერ დროს ცალმხრივად შეიტანოს ცვლილებები (მათ შორის, დამატებები) საბანკო მომსახურების ზოგად პირობებში და/ან საბანკო მომსახურების ტარიფებში. ცვლილების შესახებ ინფორმაცია განთავსდება ბანკის ვებ-გვერდზე და ბანკის ოფისებში. ინფორმაციის განთავსებიდან 30 (ოცდაათი) კალენდარული დღის შემდეგ ცვლილება შევა ძალაში.

9.2 იმ შემთხვევაში, თუ მომხმარებელი არ ეთანხმება შეთავაზებულ ცვლილებას, მას უფლება აქვს, შეწყვიტოს სახელშეკრულებო ურთიერთობა ცვლილების ძალაში შესვლამდე; ამასთან, იგი ვალდებულია, შეწყვიტამდე შეასრულოს ბანკის წინაშე არსებული ყველა ვალდებულება, საკომისიო და სხვა გადასახდელი; წინააღმდეგ შემთხვევაში ცვლილება შევა ძალაში და სახელშეკრულებო ურთიერთობა გაგრძელდება შეცვლილი პირობებით.

9.3 თუ დაგეგმილი ცვლილება არ ეხება ხელშეკრულების არსებით პირობებს/აუქმობებს მომსახურების პირობებს და დამატებით ხარჯს არ იწვევს მომხმარებლისთვის, ასევე იმ შემთხვევაში როდესაც ცვლილების აუცილებლობა გამოწვეულია ბანკისგან დამოუკიდებელი გარემოებებით, ბანკს უფლება აქვს, ამ ვადის დაუცველად განახორციელოს ამგვარი ცვლილების შეტანა ზოგად პირობებში, ამავე დოკუმენტით განსაზღვრული ფორმით. მომხმარებელს უფლება აქვს უარი თქვას ახალი პირობებით ხელშეკრულების გაგრძელებაზე, 9.2. პუნქტის შესაბამისად.

9.4 წინამდებარე ზოგადი პირობების ან მისი ნაწილის მოქმედება წყდება:

ა) მომხმარებლის ინიციატივით; მომხმარებელს უფლება აქვს, შეწყვიტოს ბანკთან სახელშეკრულებო ურთიერთობა ნებისმიერ დროს ბანკისთვის წერილობითი შეტყობინების იურიდიულ მისამართზე ჩაბარების გზით, მას შემდეგ, რაც დაფარავს შეწყვეტის მომენტში ბანკის წინაშე არსებულ ყველა დავალიანებას/გადასახადს საქართველოს კანონმდებლობით გამომდინარე პროცედურების დაცვით; აღნიშნული პირობის შეუსრულებლობის შემთხვევაში, სახელშეკრულებო ურთიერთობა გაგრძელდება ვალდებულებების სრულად დაფარვის ვადით.

ბ) ბანკის ინიციატივით; ბანკს უფლება აქვს, შეწყვიტოს მომხმარებელთან სახელშეკრულებო ურთიერთობა მომხმარებლისათვის არანაკლებ 1 (ერთი) თვით ადრე შეტყობინების გაგზავნის გზით. ამასთან, ბანკს უფლება აქვს, შეწყვიტოს ზოგადი პირობებით გათვალისწინებული ერთი ან რამდენიმე სახის საბანკო მომსახურების განევა მომხმარებლისთვის შეწყვეტის შესახებ არანაკლებ 5 (ხუთი) დღით ადრე შეტყობინების გაგზავნის გზით, ან ვადის დაუცველად, თუ ობიექტური გარემოებიდან გამომდინარე, ბანკს არ ქონდა წინასწარ შეტყობინების შესაძლებლობა. შეტყობინება შეიძლება განხორციელდეს ზეპირი, ელექტრონული (მათ შორის, მოკლე ტექსტური შეტყობინების, ფაქსის, ელექტრონული ფოსტის მეშვეობით და სხვა) ან წერილობითი ფორმით.

გ) მომხმარებლის მიერ ბანკთან დადებული ხელშეკრულებით ნაკისრი ვალდებულების დარღვევის შემთხვევაში, ბანკის მიერ ვადის დაცვის გარეშე.

დ) წინამდებარე ზოგადი პირობებით და/ან მოქმედი კანონმდებლობით დადგენილ სხვა შემთხვევებში.

9.5. წინამდებარე ზოგადი პირობები ძალაშია განუსაზღვრელი ვადით.