

ცვლილებები ძალაშია 2022 წლის 01 ნოემბრიდან.

ინტერნეტ-გვერდზე [www.procreditbank.ge](http://www.procreditbank.ge) განთავსებულ „საბანკო მომსახურების პირობებში“ შევიდა შემდეგი ცვლილებები:

1. „საბანკო მომსახურების პირობების“ მე-7 მუხლის მე-13 პუნქტი შეიცვალოს და ჩამოყალიბდეს შემდეგი რედაქციით:

„13. ბანკი უფლებამოსილია არ მიიღოს შესასრულებლად დავალება საბანკო მომსახურების განხორციელებაზე, თუ დავალება წარდგენილია ბანკში მოქმედი წესების დარღვევით, შეიცავს არაზუსტ მითითებებს ან წარმოდგენილია არასწორი უნიკალური იდენტიფიკატორის მითითებით, მასში აღნიშნული თანხა აღემატება ანგარიშზე რიცხულ ფაქტობრივ ნაშთს და/ან ანგარიშზე არ არის შესაბამისი საკომისიოს ჩამოჭრისათვის საკმარისი თანხა ან მისი შესრულება მართლსაწინააღმდეგაა ან/და ეწინააღმდეგება ზნეობრივ ნორმებს.“

2. „საბანკო მომსახურების პირობების“ მე-7 მუხლის მე-14 პუნქტი შეიცვალოს და ჩამოყალიბდეს შემდეგი რედაქციით:

„14. ბანკი ვალდებულია არაუგვიანეს მომდევნო სამუშაო დღისა, თუ საქართველოს კანონმდებლობით სხვა რამ არ არის გათვალისწინებული:

- ა) მოახდინოს თანხების გადარიცხვა კლიენტის საგადახდო დავალების შესაბამისად, იმ შემთხვევაში თუ ის არ ეწინააღმდეგება მოქმედ კანონმდებლობას.
- ბ) მიიღოს კლიენტისგან, გასცეს მასზე, ან გასცეს მისი დავალებით ნაღდი ფული.“

3. „საბანკო მომსახურების პირობების“ მე-7 მუხლის 16<sup>1</sup> პუნქტი შეიცვალოს და ჩამოყალიბდეს შემდეგი რედაქციით:

„16<sup>1</sup>. თუ საგადახდო დავალება არ/ვერ სრულდება ბანკის მიერ, მაშინ ბანკი ვალდებულია შეატყობინოს/ ან აცნობოს კლიენტს ამის შესახებ მოკლე ტექსტური შეტყობინების (SMS) მეშვეობით მობილური ტელეფონის დაფიქსირებულ ნომერზე შეძლებისდაგვარად მოკლე დროში, მაგრამ არაუგვიანეს საგადახდო დავალების შესრულების ვადისა. საქართველოს კანონმდებლობით გათვალისწინებული შემთხვევების გარდა, ბანკი ვალდებულია მიუთითოს უარის თქმის საფუძველი და მიანოდოს ან სხვაგვარად გახადოს ხელმისაწვდომი იმ ფაქტობრივი ხარვეზების გამოსწორების პროცედურა, რომლებმაც განაპირობა უარის თქმა, თუ ასეთი ინფორმაციის მიწოდება შესაძლებელია. ამასთან, ბანკი უფლებამოსილია დააწესოს გონივრული ოდენობის საკომისიო, თუ უარი ობიექტურად არის დასაბუთებული და იგი განპირობებული მომხმარებლის მიზეზით;“

4. „საბანკო მომსახურების პირობების“ მე-7 მუხლს დაემატოს შემდეგი შინაარსის 16<sup>2</sup> პუნქტი:

„16<sup>2</sup>. თუ გადახდის ოპერაცია კლიენტის მიზეზით არასწორად შესრულდა, ბანკი უფლებამოსილია მომხმარებელს დაუწესოს საკომისიო თანხის დაბრუნებისთვის, ასეთის არსებობის შემთხვევაში.“

**5. „საბანკო მომსახურების პირობების“ მე-7 მუხლს დაემატოს შემდეგი შინაარსის 20<sup>1</sup> პუნქტი:**

„20<sup>1</sup>. ბანკი ასევე ვალდებულია საგადახლო დავალების მიღების დღეს მხარეებს შორის შეთანხმებული ფორმით და საქართველოს კანონმდებლობით გათვალისწინებულ შემთხვევებში აცნობოს გადამხდელს საგადახლო დავალების მიღება ან სხვაგვარად გახადოს ეს ინფორმაცია მისთვის ხელმისაწვდომი.“

**6. „საბანკო მომსახურების პირობების“ მე-7 მუხლის 24-ე პუნქტის 24.1 ქვეპუნქტი შეიცვალოს და ჩამოყალიბდეს შემდეგი რედაქციით:**

„24.1. არაავტორიზებული, არასწორად შესრულებული ან შეუსრულებელი ოპერაციის შემთხვევაში, ბანკი ვალდებულია აუნაზღაუროს კლიენტს ზიანი, ხარჯი ან მიუღებელი სარგებელი იმ შემთხვევაში, თუ კლიენტის მიერ დაცულია ამ დოკუმენტში მითითებული უსაფრთხოების მოთხოვნები, შეტყობინების ვადები და თუ ეს ზიანი გამოწვეულია ბანკის ბრალეულობით. ასეთ შემთხვევაში, თუ ბანკი დაადგენს, რომ არაავტორიზებული ან არასწორად შესრულებული/შეუსრულებელი ოპერაცია გამოწვეულია მისი ბრალეულობით, კლიენტისათვის თანხის უკან დაბრუნება/დაკრედიტება ან ანაზღაურება მოხდება ბანკის მიერ გაუმართლებელი დაყოვნების გარეშე, კლიენტის იმავე ანგარიშზე თანხის ჩარიცხვის გზით, თუ მხრეთა შორის სხვა რამ არ არის შეთანხმებული.“

**7. „საბანკო მომსახურების პირობების“ მე-7 მუხლის 24-ე პუნქტს დაემატოს 24.2 და 24.3 ქვეპუნქტები და ჩამოყალიბდეს შემდეგი რედაქციით:**

„24.2. თუ გადამხდელის მიერ ინიცირებული გადახდის ოპერაცია არ შესრულდა ან შესრულდა არასწორად, ბანკი ვალდებულია, გადამხდელის მოთხოვნის საფუძველზე მიიღოს დაუყოვნებლივი ზომები გადახდის ოპერაციის მოკვლევის მიზნით და შედეგი აცნობოს გადამხდელს. ბანკი ვალდებულია აღნიშნული ქმედებები გადამხდელისთვის განახორციელოს უსასყიდლოდ, გარდა იმ შემთხვევისა, როდესაც გადახდის ოპერაციის შესრულებაში მონაწილეობს უცხოური საგადახლო ან შეტყობინებების გაცვლის სისტემა და ამავდროულად ოპერაციის შეუსრულებლობა ან არასწორად შესრულება გამოწვეული იყო მომხმარებლის მიზეზით.

24.3. ბანკი თავისუფლდება ნებისმიერი ზიანის ანაზღაურების ვალდებულებისგან თუ დადგინდება, რომ მომხმარებლის მხრიდან ადგილი ჰქონდა თაღლითურ ქმედებას, განზრახვას ან უხემ გაუფრთხილებლობას, ასევე კანონმდებლობით გათვალისწინებულ სხვა შემთხვევაში.“

**8. „საბანკო მომსახურების პირობების“ მე-7 მუხლს დაემატოს შემდეგი შინაარსის 27-ე პუნქტი:**

„27. ბანკი ვალდებულია უსასყიდლოდ განიხილოს საგადახლო მომსახურებიდან წარმოშობილ უფლებებსა და ვალდებულებებთან დაკავშირებული კლიენტის საჩივარი. ბანკს აღნიშნული საჩივარი წარედგინება ზეპირი ან წერილობითი (მატერიალური ან ელექტრონული) ფორმით. ბანკი ვალდებულია წარდგენილი საჩივრის მიღება მისი მიღების დღეს კლიენტს დაუდასტუროს მატერიალური ფორმით ან მომხმარებელთან შეთანხმებით სხვა ხანგრძლივი მატარებლით. საჩივრის ზეპირი ფორმით წარდგენის შემთხვევაში ბანკი ვალდებულია კლიენტს შესთავაზოს წერილობითი საჩივრის წარდგენა ან კლიენტის თანხმობით განახორციელოს საჩივრის აუდიოჩანერა. საჩივრის მიღების დღედ ითვლება კლიენტის მიერ ბანკისთვის საჩივრის წარდგენის სამუშაო დღე. თუ საჩივარი

წარდგენილ იქნა არასამუშაო დღეს, მიღების დღედ ითვლება მომდევნო სამუშაო დღე. ბანკი ვალდებულია განიხილოს საგადახდო მომსახურებიდან წარმოშობილ უფლებებსა და ვალდებულებებთან დაკავშირებული საჩივარი და მიიღოს გადაწყვეტილება და გააცნოს იგი კლიენტს საჩივრის მიღებიდან არაუგვიანეს 55 სამუშაო დღის ვადაში. კლიენტი უფლებამოსილია, განსახილველ საჩივართან დაკავშირებით, ბანკისთვის საჩივრით მიმართვის დღიდან არაუგვიანეს 6 თვის განმავლობაში მიმართოს საქართველოს ეროვნულ ბანკთან არსებულ დავების განმხილველ კომისიას, რომელიც დავას განიხილავს უსასყიდლოდ.“

**9. „საბანკო მომსახურების პირობების“ მე-16 მუხლის 28-ე პუნქტი შეიცვალოს და ჩამოყალიბდეს შემდეგი რედაქციით:**

„28. ბარათის დაკარგვის/მოპარვის ფაქტის ბანკისათვის არ შეტყობინების ან დაგვიანებით შეტყობინების შემთხვევაში, ბანკს არ ეკისრება მატერიალური პასუხისმგებლობა შეტყობინებამდე, დაკარგული/მოპარული ბარათით, შესრულებულ ტრანზაქციებზე, გარდა კანონით გათვალისწინებული შემთხვევებისა.“

**10. „საბანკო მომსახურების პირობების“ მე-16 მუხლის 31-ე პუნქტი შეიცვალოს და ჩამოყალიბდეს შემდეგი რედაქციით:**

„31. საერთაშორისო სტოპ-სიაში ბარათის ჩასმა ხდება კონკრეტული რეგიონის მიხედვით, ბანკის მიერ დადგენილი ტარიფების შესაბამისად.“

**11. „საბანკო მომსახურების პირობების“ მე-16 მუხლის მე-40 პუნქტი შეიცვალოს და ჩამოყალიბდეს შემდეგი რედაქციით:**

„40. ბანკი უფლებამოსილია ბარათის მფლობელის/ბარათით მოსარგებლის წინასწარი გაფრთხილების/შეტყობინების საფუძველზე ან მის გარეშე: (1) დროებით დაბლოკოს ბარათი, თუ არსებობს საფუძვლიანი ეჭვი ბარათით არასანქცირებული ოპერაციების განხორციელების შესახებ ან თუ არსებობს ბარათის უსაფრთხოებასთან დაკავშირებული სხვა ობიექტური საფუძვლები, მათ შორის თალლითური ან/და არაუფლებამოსილი გამოყენების საფრთხე, ან საკრედიტო ლიმიტის მქონე ბარათის შემთხვევაში, ბარათის მფლობელის/მოსარგებლის მიერ გადახდის ვალდებულების შეუსრულებლობის რისკის მნიშვნელოვანად ზრდის შემთხვევაში. ბანკის მიერ ბარათი დაბლოკილი იქნება ტრანზაქციების გარკვევამდე და დაბლოკვის მიზეზის აღმოფხვრის შემდგომ გაუმართლებელი დაყოვნების გარეშე განიბლოკება ან საჭიროებისამებრ მოხდება ბარათის ჩანაცვლება ახლით. ბანკი უფლებამოსილია მოითხოვოს ბარათის ჩანაცვლებასთან პირდაპირ დაკავშირებული ხარჯების ანაზღაურება. ამასთან, ხარჯების ანაზღაურების აღნიშნული უფლება არ იზღუდება ნებისმიერი საფუძვლით დაკარგული ბარათის ჩანაცვლების შემთხვევაში; (2) ჩამოჭრას ბარათის მფლობელის/ბარათით მოსარგებლისათვის ბანკის მიერ წინასწარ დარიცხული თანხა, თუკი გასაჩივრებული ტრანზაქციის შედეგად, ვიზა/მასტერქარდის წესების შესაბამისად, საჩივარი არ დაკმაყოფილდა. ბანკი უზრუნველყოფს ბარათის მფლობელის/ბარათით მოსარგებლის ინფორმირებას ბარათის ბლოკირების თაობაზე შესაბამისი მიზეზის მითითებით, შესაძლებლობის შემთხვევაში ბარათის დაბლოკვამდე, მაგრამ არაუგვიანეს დაბლოკვისთანავე, გარდა იმ შემთხვევისა, როდესაც დაბლოკვის საფუძვლის თაობაზე ინფორმაციის მინოდება დაუშვებელია უსაფრთხოებასთან

დაკავშირებული ობიექტურად დასაბუთებული მიზეზით, აგრეთვე საქართველოს კანონმდებლობით გათვალისწინებულ სხვა შემთხვევაში.“

**12. „საბანკო მომსახურების პირობების“ მე-16 მუხლის 44-ე პუნქტი შეიცვალოს და ჩამოყალიბდეს შემდეგი რედაქციით:**

„44. ბანკი არ არის პასუხისმგებელი ბარათის მფლობელის/ბარათით მოსარგებლის მხრიდან ისეთი სახის პრეტენზიაზე, როგორცაა ბარათის გამოყენება მესამე პირის მიერ ბარათის მფლობელის/ბარათით მოსარგებლის ნების საწინააღმდეგოდ, თუ დადგინდა, რომ ბარათის მფლობელის/ბარათით მოსარგებლის მხრიდან ადგილი ჰქონდა წინამდებარე პირობებით განსაზღვრული უსაფრთხოებასთან დაკავშირებული ვალდებულებების შეუსრულებლობას ან არაჯეროვან შესრულებას, ვალდებულებათა დარღვევას განზრახვით ან უხეში გაუფრთხილებლობით, ან კანონმდებლობით გათვალისწინებულ სხვა შემთხვევაში.“

**13. „საბანკო მომსახურების პირობების“ მე-16 მუხლის 44<sup>1</sup> პუნქტის „დ“ ქვეპუნქტი შეიცვალოს და ჩამოყალიბდეს შემდეგი რედაქციით:**

„დ) უზრუნველყოს ბარათის დაკარგვის, მოპარვის, უკანონო მითვისების ან არაუფლებამოსილი გამოყენების ფაქტის შესახებ შეტყობინების, აგრეთვე ბარათის განბლოკვის მოთხოვნის ნებისმიერ დრო მიღება უშუალოდ ბარათის მფლობელისაგან/მოსარგებლისაგან ან მის მიერ წინასწარ განსაზღვრული პირისგან. ბარათის მფლობელის/მოსარგებლის მოთხოვნის შემთხვევაში ბანკი ვალდებულია მიანოდოს მას შეტყობინების ან/და მოთხოვნის მიღების დასტური, თუ შეტყობინების მიღებიდან გასული არ არის 18 თვეზე მეტი;“

**14. „საბანკო მომსახურების პირობების“ მე-16 მუხლის 44<sup>1</sup> პუნქტს დაემატოს შემდეგი შინაარსის ქვეპუნქტი:**

„[ვ] განიხილოს საბარათო ინსტრუმენტის მფლობელის საჩივარი განხორციელებულ ოპერაციასთან დაკავშირებით და მიიღოს გადაწყვეტილება და გააცნოს იგი ბარათის მფლობელს/მოსარგებლეს საჩივრის მიღებიდან არაუგვიანეს 35 სამუშაო დღისა. (ამოქმედდეს 2025 წლის 01 იანვრიდან)“.

**15. „საბანკო მომსახურების პირობების“ მე-16 მუხლის 44<sup>3</sup>, 44<sup>4</sup>, 44<sup>5</sup>, 44<sup>6</sup>, 44<sup>7</sup> და 44<sup>8</sup> პუნქტები შეიცვალოს და ჩამოყალიბდეს შემდეგი რედაქციით:**

„44<sup>3</sup>. ბარათის მფლობელი/მოსარგებლე ვალდებულია, ბარათი გამოიყენოს დადგენილი პირობების შესაბამისად; დაიცვას მისთვის გაცემული ბარათის უსაფრთხოების ზომები, უზრუნველყოს ამ ინსტრუმენტის პერსონიფიცირებული საშუალებების დაცვა; ბარათის დაკარგვის მოპარვის, უკანონო მითვისების ან არაუფლებამოსილი გამოყენების ფაქტის აღმოჩენის შემთხვევაში, დაუყოვნებლივ ან მისი აღმოჩენიდან გაუმართლებელი დაყოვნების გარეშე აცნობოს ბანკს.

44<sup>4</sup>. ბარათის მფლობელი/მოსარგებლე უფლებამოსილია, მოსთხოვოს ბანკს არაავტორიზებული ან არასწორად განხორციელებული ოპერაციის მაკორექტირებელი ღონისძიების განხორციელება, თუ არაავტორიზებული ან არასწორად შესრულებული ოპერაციის თანხით ანგარიშის დადებებიდან არ გასულა 13 თვეზე მეტი და ბარათის მფლობელმა/მოსარგებლემ არაავტორიზებული ან არასწორად განხორციელებული ოპერაციის აღმოჩენიდან დაუყოვნებლივ ან გაუმართლებელი დაყოვნების გარეშე შეატყობინა ბანკს ამგვარი ოპერაციის შესახებ. ბარათის მფლობელი/მოსარგებლე ასევე უფლებამოსილია, მოსთხოვოს ბანკს არაავტორიზებული ტრანსსასაზღვრო გადახდის ოპერაციის შესაბამისი თანხის ანაზღაურება, თუ ბარათის

- მფლობელმა/მოსარგებლემ აღნიშნული არაავტორიზებული ტრანსსასაზღვრო ოპერაციის შესახებ დაუყოვნებლივ ან ასეთი ოპერაციის აღმოჩენიდან გაუმართლებელი დაყოვნების გარეშე, მაგრამ არაუგვიანეს თანხის დადებებიდან 75 დღისა შეატყობინა ბანკს და თუკი არაავტორიზებული ოპერაციის შესრულებასთან დაკავშირებით ცალსახად იკვეთება მესამე პირის თაღლითობა ან/და გარემოებები მსგავსია ბანკის მიერ ბოლო 180 დღის განმავლობაში განხილული თაღლითური შემთხვევებისა. წინამდებარე პუნქტის მიზნებისთვის ბარათით შესრულებული ტრანსსასაზღვრო გადახდის ოპერაცია მოიცავს ისეთ ოპერაციას, რომელიც განხორციელდა საქართველოში გამოშვებული ბანკის ბარათის გამოყენებით, ხოლო ექვაირერი უცხოური საგადახდო მომსახურების პროვაიდერია.
- 44<sup>5</sup>. უცხო ქვეყნის ტერიტორიაზე, არაავტორიზებული ან არასწორად შესრულებული ოპერაციის შემთხვევაში, პასუხისმგებლობა განისაზღვრება ვიზა(VISA) და მასტერქარდი (MasterCard) საერთაშორისო სისტემის პროცედურების/რეგულაციების შესაბამისად და საქართველოს კანონმდებლობით.
- 44<sup>6</sup>. ბარათის მფლობელი/მოსარგებლე პასუხისმგებელია მოპარული/დაკარგული/უკანონოდ მითვისებული/გამოყენებული ბარათით განხორციელებული არაავტორიზებული ოპერაციის შედეგად წარმოშობილი ზიანისთვის არა უმეტეს 100 ლარისა, გარდა შემთხვევებისა, როდესაც ბარათის მოპარვის, დაკარგვის, უკანონო მითვისების აღმოჩენა ბარათის მფლობელის/მოსარგებლის მიერ შეუძლებელი იყო ოპერაციის განხორციელებამდე ან/და დაკარგვა გამონვეული იყო ბანკის, მისი აგენტის ან/და აუთორსინგული კომპანიის მოქმედებით ან უმოქმედობით. კლიენტი სრულად აგებს პასუხს, გადახდის ოპერაციასთან დაკავშირებულ იმ ზიანისთვის, რომელიც გამონვეულია მისი თაღლითური ქმედებით, მის მიერ წინამდებარე დოკუმენტში მითითებული პირობების/უსაფრთხოების წესების განზრახ ან უხეში გაუფრთხილებლობით შეუსრულებლობით.
- 44<sup>7</sup>. ბარათით არაავტორიზებული ან არასწორად შესრულებული ოპერაციის შესახებ ბარათის მფლობელის/მოსარგებლის მიერ ბანკისათვის ინფორმაციის მიწოდების ფორმა და ვადა განსაზღვრულია წინამდებარე დოკუმენტის მე-19 მუხლით. ბანკი პასუხისმგებელია კლიენტის მიერ ბანკის შეტყობინების შემდეგ შესრულებულ არაავტორიზებულ გადახდის ოპერაციაზე, თუ ბანკის მიერ არ მოხდა შეტყობინების მიღება და დროული რეაგირება ბარათის შემდგომი გამოყენების აღკვეთასთან დაკავშირებით ან პერსონიფიცირებული უსაფრთხოების დაუცველობით გამონვეული არაავტორიზებული ოპერაციის შედეგად წარმოშობილი ზიანისთვის, თუ ეს ზიანი გამონვეული არ არის კლიენტის დანაშაულებრივი ან გაზრახ ქმედებით ან უხეში გაუფრთხილებლობით. ბანკი არ არის პასუხისმგებელი არაავტორიზებული ოპერაციის შედეგად წარმოშობილი ზიანისთვის, თუ ბარათით მოსარგებლე/მფლობელი ბარათის დაკარგვის, მოპარვის ან უკანონო გამოყენების/მითვისების ფაქტის აღმოჩენის შემთხვევაში დაუყოვნებლივ ან გაუმართლებელი დაყოვნების გარეშე არ შეატყობინებს ბანკს წინამდებარე დოკუმენტის მე-19 მუხლის შესაბამისად, ან დაარღვევს აღნიშნული მუხლით გათვალისწინებულ რომელიმე ვალდებულებას, ან თუ ეს ზიანი გამონვეულია კლიენტის დანაშაულებრივი/თაღლითური ან განზრახვი ქმედებით/უხეში გაუფრთხილებლობით.
- 44<sup>8</sup>. კლიენტის მიერ არაავტორიზებული ან არასწორად შესრულებული ოპერაციის შემთხვევაში, ბანკი არ არის პასუხისმგებელი კლიენტის მიერ ბანკის (ამ დოკუმენტის მე-19 მუხლით დადგენილი წესით და ხელშეკრულებით განსაზღვრულ ვადაში) შეტყობინებამდე შესრულებულ გადახდის ოპერაციაზე.“

**16. „საბანკო მომსახურების პირობების“ 18<sup>2</sup> მუხლის მე-5 პუნქტი შეიცვალოს და ჩამოყალიბდეს შემდეგი რედაქციით:**

„5. ელექტრონული მონყობილობის შეცვლისას, დაკარგვისას ან/და მესამე პირ(ებ)ის წვდომის შემთხვევაში, კლიენტი ვალდებულია, დაუყოვნებლივ მოახდინოს პლასტიკური ბარათ(ებ)ის დეაქტივაცია პროგრამული უზრუნველყოფიდან ან დაუყოვნებლივ ან გაუმართლებელი დაყოვნების გარეშე აცნობოს ბანკს ამის შესახებ ბანკის კონტაქტ ცენტრში დარეკვით ნომერზე: \*2222 ან (32) 220 22 22, 09:00 სთ-დან 21:00 სთ-მდე პერიოდში; შემდეგ ელექტრონულ მისამართზე: [support@procreditbank.ge](mailto:support@procreditbank.ge) შეტყობინებით; ინტერნეტ ბანკის ფუნქციით „ბარათების დაბლოკვა“ მენიუდან „ჩემი ბარათები“; ფილიალში ვიზიტით ან კლიენტსა და ბანკს შორის შეთანხმებული სხვა საკომუნიკაციო არხების საშუალებით, რა შემთხვევაშიც ბანკი უზრუნველყოფს კლიენტის სახელზე არსებული პლასტიკური ბარათ(ებ)ის დაბლოკვას.“

**17. „საბანკო მომსახურების პირობების“ მე-19 მუხლის მე-9 პუნქტის ბოლო აბზაცი შეიცვალოს და ჩამოყალიბდეს შემდეგი რედაქციით:**

- კლიენტი ვალდებულია დაიცვას პერსონალური იდენტიფიკაციის ნებისმიერი და ყველა მონაცემის კონფიდენციალურობა და უზრუნველყოს აღნიშნული მონაცემებისა და ელექტრონული მონყობილობების უსაფრთხოება. ელექტრონული მონყობილობის შეცვლისას, დაკარგვისას ან/და მესამე პირ(ებ)ის წვდომის შემთხვევაში, დაუყოვნებლივ ან მისი აღმოჩენიდან გაუმართლებელი დაყოვნების გარეშე უნდა მოახდინოს ბარათ(ებ)ის დეაქტივაცია პროგრამული უზრუნველყოფიდან ან ბარათ(ებ)ის დაბლოკვა.“

**18. „საბანკო მომსახურების პირობების“ მე-19 მუხლის 13<sup>1</sup> პუნქტის პირველი აბზაცი შეიცვალოს და ჩამოყალიბდეს შემდეგი რედაქციით:**

„13<sup>1</sup>. პლასტიკური ბარათის / Pay Sticker-ის დაბლოკვა - ბარათის / Pay Sticker-ის და/ან ისეთი ელექტრონული მონყობილობების სადაც გააქტიურებულია ციფრული საფულე, დაკარგვის ან მოპარვის შემთხვევაში, ასევე, თუ პას-კოდი/თითის ანაბეჭდი (Touch ID)/იდენტიფიკაცია სახით (Face ID), პინ-კოდი, 3D კოდი და/ან ბარათის/ Pay Sticker-ის ზედაპირზე განთავსებული ინფორმაცია ცნობილი გახდა მესამე პირათვის, ბარათით მოსარგებლე/ბარათის მფლობელი ვალდებულია დაუყოვნებლივ ან გაუმართლებელი დაყოვნების გარეშე დაბლოკოს ბარათი / Pay Sticker-ი ერთ-ერთი არხის საშუალებით: „

**19. „საბანკო მომსახურების პირობების“ მე-20 მუხლის 26<sup>1</sup> პუნქტის „დ“ ქვეპუნქტი შეიცვალოს და ჩამოყალიბდეს შემდეგი რედაქციით:**

„დ) ინტერნეტ ბანკის მომხმარებლის სახელისა და პაროლის და/ან TAN-ის/ავთენტიფიკაციის კოდის საგენერაციო ელექტრონული მონყობილობის/საშუალებების და/ან მობილური ტელეფონის ნებისმიერი ფორმით დაკარგვის, მოპარვის, უკანონო მითვისების ან არაუფლებამოსილი გამოყენების ფაქტის შემთხვევაში, უზრუნველყოს აღნიშნული ფაქტის შესახებ შეტყობინების მიღება ნებისმიერ დროს უსასყიდლოდ უშუალოდ კლიენტისაგან ან მის მიერ წინასწარ განსაზღვრული პირისგან. კლიენტის მოთხოვნის შემთხვევაში ბანკი ვალდებულია მიანოდოს მას შეტყობინების მიღების დასტური, თუ შეტყობინების მიღებიდან გასული არ არის 18 თვეზე მეტი;“

**20. „საბანკო მომსახურების პირობების“ მე-20 მუხლის 26<sup>3</sup>, 26<sup>4</sup>, 26<sup>5</sup> და 26<sup>6</sup> პუნქტები შეიცვალოს და ჩამოყალიბდეს შემდეგი რედაქციით:**

- „26<sup>3</sup>. კლიენტი უფლებამოსილია მოსთხოვოს ბანკს არაავტორიზებული წვდომის შედეგად განხორციელებული ოპერაციის ან ბანკის მიერ არასწორად განხორციელებული ოპერაციის მაკორექტირებელი ღონისძიების განხორციელება და შესაბამისი თანხის ანაზღაურება, თუ არაავტორიზებული წვდომის შედეგად ან ბანკის მიერ არასწორად განხორციელებული ოპერაციის შესრულების თარიღიდან არ გასულა 13 თვეზე მეტი, თუ კლიენტმა აღნიშნული ოპერაციის შესახებ დაუყოვნებლივ ან მისი გაუმართლებელი დაყოვნების გარეშე შეატყობინა ბანკს.
- 26<sup>4</sup>. ბანკი პასუხს არ აგებს მის მიერ შეთავაზებულ უსაფრთხოების ზომაზე კლიენტის მიერ უარის თქმის/შეუსრულებლობის შემთხვევაში დამდგარი შედეგისთვის. ასეთ შემთხვევაში უსაფრთხოების ზომაზე უარის თქმის/შეუსრულებლობის შედეგად დამდგარი ზიანისთვის პასუხისმგებელია კლიენტი, თუ ამასთანავე დადგინდება რომ მომხმარებლის მხრიდან ადგილი ჰქონდა თაღლითურ ქმედებას, განზრახვას ან უხეშ გაუფრთხილებლობას.
- 26<sup>5</sup>. ინტერნეტ ბანკის მომხმარებლის სახელისა და პაროლის და/ან TAN-ის და/ან ავთენტიფიკაციის კოდის საგენერაციო ელექტრონული მონაცემების/საშუალებების და/ან მობილური ტელეფონის ნებისმიერი ფორმით მოპარვის, დაკარგვის ან უკანონო მითვისების/გამოყენების შემთხვევაში კლიენტი პასუხისმგებელია ზემოაღნიშნული საფუძვლით განხორციელებული არაავტორიზებული ოპერაციის შედეგად წარმოშობილი ზიანისთვის არა უმეტეს 100 ლარისა, გარდა შემთხვევებისა, როდესაც წინამდებარე მუხლით განსაზღვრული საგადახდო ინსტრუმენტის მოპარვის, დაკარგვის, უკანონო მითვისების გადამხდელის მიერ აღმოჩენა შეუძლებელი იყო ოპერაციის განხორციელებამდე ან/და დაკარგვა გამონვეული იყო ბანკის, მისი აგენტის ან/და აუთსორსინგული კომპანიის მოქმედებით ან უმოქმედობით. კლიენტი სრულად აგებს პასუხს, გადახდის ოპერაციასთან დაკავშირებულ იმ ზიანისთვის, რომელიც გამონვეულია მისი ბრალეულობა/თაღლითური ქმედებით, მის მიერ წინამდებარე დოკუმენტში მითითებული პირობების ან უსაფრთხოების წესების განზრახ ან უხეშ გაუფრთხილებლობით შეუსრულებლობით.
- 26<sup>6</sup>. კლიენტს შეუძლია დაუკავშირდეს ბანკს მისთვის ხელმისაწვდომი ფორმით, მათ შორის, \*2222; +995 32 220-22-22, +995 599 214 214 ან [support@procreditbank.ge](mailto:support@procreditbank.ge); ასევე დეტალური ინფორმაცია შეგიძლიათ იხილოთ ბანკის ოფიციალურ ვებგვერდზე: [www.procreditbank.ge](http://www.procreditbank.ge). ბანკი პასუხისმგებელია კლიენტის მიერ ბანკის შეტყობინების შემდეგ შესრულებულ არაავტორიზებულ გადახდის ოპერაციაზე, თუ ბანკის მიერ არ მოხდა შეტყობინების მიღება და დროული რეაგირება ინტერნეტ ბანკის შემდგომი გამოყენების აღკვეთასთან დაკავშირებით ან პერსონიფიცირებული უსაფრთხოების დაუცველობით გამონვეული არაავტორიზებული ოპერაციის შედეგად წარმოშობილი ზიანისთვის, თუ ეს ზიანი გამონვეული არ არის კლიენტის დანაშაულებრივი/თაღლითური ქმედებით ან საგადახდო ინსტრუმენტსა და ავთენტიფიკაციის საშუალებებთან დაკავშირებული უსაფრთხოების ერთი ან ერთზე მეტი ვალდებულების გაზრახ ან უხეშ გაუფრთხილებლობით შეუსრულებლობით. ბანკი არ არის პასუხისმგებელი არაავტორიზებული ოპერაციის შედეგად წარმოშობილი ზიანისთვის, თუ კლიენტი ინტერნეტ ბანკის უკანონო გამოყენების ფაქტის აღმოჩენის შემთხვევაში დაუყოვნებლივ ან შესაბამისი შემთხვევის აღმოჩენიდან გაუმართლებელი დაყოვნების გარეშე არ შეატყობინებს ბანკს, ან არ დაბლოკავს ინტერნეტ ბანკით მომსახურებას წინამდებარე დოკუმენტში მითითებული წესით, ან თუ ეს ზიანი გამონვეულია კლიენტის დანაშაულებრივი, მათ შორის თაღლითური ქმედებით ან უმოქმედობით.

ბანკი არ არის პასუხისმგებელი კლიენტის მიერ ბანკის შეტყობინებამდე შესრულებულ გადახდის ოპერაციაზე.“

**21. „საბანკო მომსახურების პირობების“ მე-20 მუხლის 29-ე პუნქტი შეიცვალოს და ჩამოყალიბდეს შემდეგი რედაქციით:**

„29. ბანკი უფლებამოსილია კლიენტის ანგარიშ(ებ)ზე ინტერნეტ ბანკის საშუალებით არასანქცირებული ან საექვო ოპერაციების გამოვლენის შემთხვევაში, ან უსაფრთხოებასთან დაკავშირებული ობიექტურად დასაბუთებული საფუძვლით საკუთარი ინიციატივით დაბლოკოს მომხმარებლისთვის ინტერნეტ ბანკის პროგრამაში წვდომის უფლება. ბანკის ინიციატივით დაბლოკვის შემთხვევაში, ბანკი ვალდებულია შეთანხმებული ფორმით შეატყობინოს კლიენტს აღნიშნულის თაობაზე შესაბამისი მიზეზის მითითებით, შესაძლებლობის შემთხვევაში დაბლოკვამდე, მაგრამ არაუგვიანეს დაბლოკვისთანავე, გარდა იმ შემთხვევისა, როდესაც დაბლოკვის საფუძვლის თაობაზე ინფორმაციის მიწოდება დაუშვებელია უსაფრთხოებასთან დაკავშირებული ობიექტურად დასაბუთებული მიზეზით, აგრეთვე საქართველოს კანონმდებლობით გათვალისწინებულ სხვა შემთხვევაში.“

**22. „საბანკო მომსახურების პირობების“ მე-20 მუხლის 31-ე პუნქტს დაემატოს შემდეგი შინაარსის ქვეპუნქტი:**

- კანონით განსაზღვრული სხვა საფუძველით.

**23. „საბანკო მომსახურების პირობების“ 21-ე მუხლის მე-7 პუნქტი შეიცვალოს და ჩამოყალიბდეს შემდეგი რედაქციით:**

„7. კლიენტი უფლებამოსილია, ცალმხრივად, ნებისმიერ დროს (მიუხედავად იმისა, განსაზღვრულია თუ არა ხელშეკრულების ვადა), შეწყვიტოს ბანკთან გაფორმებული ავტომატური გადარიცხვების შესახებ ხელშეკრულება, რისთვისაც აუცილებელია ბანკს აცნობოს წერილობით. ამასთან, ავტომატური გადარიცხვების მიზნებისთვის თუ საგადახდო დავალება უნდა შესრულდეს განსაზღვრულ დღეს/დღეებში ან განსაზღვრული პერიოდის/პერიოდების ბოლოს ან ანგარიშზე თანხის განთავსების დღეს, კლიენტს უფლება აქვს გამოითხოვოს ავტომატური საგადახდო დავალება არაუგვიანეს შეთანხმებული დღის წინა სამუშაო დღისა, რა დროსა საგადახდო დავალების გამოთხოვისთვის მხრეთა შეთანხმებით დანესებულია შესაბამისი საკომისიო.“

**24. „საბანკო მომსახურების პირობების“ 30-ე მუხლის პირველი პუნქტის „ა“ ქვეპუნქტი შეიცვალოს და ჩამოყალიბდეს შემდეგი რედაქციით:**

„ა) ექვარიინგი – საგადახდო მომსახურება, რომელსაც ბანკი მიმღებთან გაფორმებული ხელშეკრულების საფუძველზე უზრუნველყოფს და რომელიც მოიცავს გადახდის ოპერაციის მიღებასა და დამუშავებას, რის შედეგადაც ფულადი სახსრები გადაირიცხება მიმღებთან;“

**25. „საბანკო მომსახურების პირობების“ 30-ე მუხლის პირველი პუნქტის „ა“ ქვეპუნქტს დაემატოს შემდეგი შინაარსის „ა<sup>1</sup>“ ქვეპუნქტი:**

„ა<sup>1</sup>) მიმღები - პირი, რომლის სასარგებლოდაც ხორციელდება გადახდის ოპერაცია;“

**26. „საბანკო მომსახურების პირობების“ 30-ე მუხლის პირველი პუნქტის „დ“, „ე“ და „ვ“ პუნქტები შეიცვალოს და ჩამოყალიბდეს შემდეგი რედაქციით:**

„დ) **ემიტენტი** – პროვაიდერი, რომელიც ახდენს საგადახლო ინსტრუმენტის გამოშვებას, რომლითაც შესაძლებელია საბარათე/საგადახლო ოპერაციის ინიცირება;

ე) **საბარათე გადახდის ოპერაცია** (შემდგომში – საბარათე ოპერაცია) – საბარათე სქემის მიხედვით საბარათე ინფრასტრუქტურის საშუალებით საბარათე ინსტრუმენტით, მათ შორის, ბარათის რეკვიზიტებით შესრულებული სადებეტო და საკრედიტო ოპერაციები, რომლის საფუძველზე ხდება ოპერაციის თანხის საბარათე/საკრედიტო ბარათის ანგარიშზე ასახვა/ბარათის ბალანსის ცვლილება; კერძოდ, გადამხდელის ან მიმღების მიერ ინიცირებული ფულადი სახსრების განთავსების/ჩარიცხვის, გადარიცხვის ან გატანის ოპერაცია;

ვ) **პოს-ტერმინალი** – ელექტრონული პროგრამული უზრუნველყოფა ან/და ტექნიკური მოწყობილობა, რომელიც გამოიყენება: 1) პროვაიდერის/ბანკის მომსახურების ოფისიდან თანხის გასატანად; ან/და 2) სავაჭრო/მომსახურების ობიექტებში საბარათე ინსტრუმენტით გადახდის განსახორციელებლად, რომელიც საქონლის/მომსახურების საფასურის გადახდასთან ერთად (გარდა ელექტრონული კომერციის ოპერაციისა) შესაძლოა მოიცავდეს ნაღდი ფულის გატანასაც;“

**27. „საბანკო მომსახურების პირობების“ 30-ე მუხლის მე-3 პუნქტი შეიცვალოს და ჩამოყალიბდეს შემდეგი რედაქციით:**

„3. კლიენტის მიერ ექვირინგის ხელშეკრულებაზე და დაკავშირებულ კონტრაქტებზე ხელმოწერა გულისხმობს, რომ ბანკს კლიენტის მიმართ გატარებული აქვს „ფულის გათეთრებისა და ტერორიზმის დაფინანსების აღკვეთის ხელშეწყობის შესახებ“ საქართველოს კანონის, „ფინანსური მონიტორინგის სამსახურის“ და „საქართველოს ეროვნული ბანკის“ მიერ გამოცემული საკანონმდებლო და კანონქვემდებარე აქტებით დადგენილი სავალდებულო ღონისძიებები და მიღებული აქვს სარწმუნო ინფორმაცია კლიენტის საქმიანობის შესახებ.“

**28. „საბანკო მომსახურების პირობების“ 30-ე მუხლის მე-6 პუნქტის 6.8.1 ქვეპუნქტი შეიცვალოს და ჩამოყალიბდეს შემდეგი რედაქციით:**

„6.8.1. ბარათით შესრულებული თაღლითური, ყალბი, არამართლზომიერი, უკანონო, არასანქცირებული და/ან არაავტორიზებული ოპერაციების შესახებ ინფორმაციის მიღებისას, გარემოების შესწავლისა და შეჩერების საფუძვლების აღმოფხვრის ვადით.“

**29. „საბანკო მომსახურების პირობების“ 30-ე მუხლის მე-6 პუნქტის 6.9. ქვეპუნქტი შეიცვალოს და ჩამოყალიბდეს შემდეგი რედაქციით:**

„6.9. იმ შემთხვევაში, თუ 6.8.1.-ე და 6.8.2.-ე ქვეპუნქტებში მითითებული გარემოებების ბანკის მიერ შეტყობის მომენტისათვის კლიენტისათვის თანხები უკვე ანაზღაურებულია, მაშინ ბანკი უფლებამოსილია ჩამოწეროს კლიენტის ანგარიშებიდან შესაბამისი ოდენობის თანხები წინამდებარე დოკუმენტით განსაზღვრული წესით. კლიენტს ჩამოწერილი თანხები დაუბრუნდება კანონითა და წინამდებარე პირობებით განსაზღვრული წესით და ვადებში, თუ 6.8.1.-ე პუნქტში მითითებული

გარემოებები არ დადასტურდება და/ან 6.8.2.-ე ქვეპუნქტში მითითებული პროტესტი აღმოჩნდება უსაფუძვლო.

**30. „საბანკო მომსახურების პირობების“ 30-ე მუხლის მე-6 პუნქტის 6.14. ქვეპუნქტი შეიცვალოს და ჩამოყალიბდეს შემდეგი რედაქციით:**

„6.14. ბანკი უფლებამოსილია, საკუთარი შეხედულებით, კლიენტისათვის დამატებითი შეტყობინების გარეშე (თუ დაბლოკვის საფუძვლის თაობაზე ინფორმაციის მინოდება დაუშვებელია უსაფრთხოებასთან დაკავშირებული ობიექტურად დასაბუთებული მიზეზებით, აგრეთვე საქართველოს კანონმდებლობით გათვალისწინებულ შემთხვევებში), კლიენტის მიერ საბარათე საგადახდო სისტემით (“ვიზას” და “მასტერქარდის” საერთაშორისო სისტემები) განხორციელებული ტრანზაქციის თანხა დაბლოკოს კლიენტის საბანკო ანგარიშზე/ანგარიშებზე.“

**31. „საბანკო მომსახურების პირობების“ 30-ე მუხლის მე-6 პუნქტის 6.22. და 6.23 ქვეპუნქტები შეიცვალოს და ჩამოყალიბდეს შემდეგი რედაქციით:**

„6.22. პოს-ტერმინალის პრე-ავტორიზაციის ფუნქციის ჩართვის შესახებ შეთანხმების შეწყვეტისა და პრე-ავტორიზაციის ფუნქციის გაუქმების შემთხვევაში, ბანკი უფლებამოსილია 180 (ასოთხმოცი) დღის ან კანონით დადგენილი ვადის გასვლამდე არ გასცეს უზრუნველყოფის ხელშეკრულების შეწყვეტის/გაუქმების წერილი/თანხმობა, ასევე შეინარჩუნოს უზრუნველყოფის ანგარიშზე არსებული თანხა.

6.23. იმ შემთხვევაში, თუ პრე-ავტორიზაციის უფლების გაუქმებდან/ხელშეკრულების შეწყვეტიდან წინამდებარე მუხლის 6.22 პუნქტით განსაზღვრული ვადის განმავლობაში გამოვლინდება კლიენტის მიერ პრე-ავტორიზაციის შეთანხმებისა და მისგან გამომდინარე ვალდებულებების დარღვევის ფაქტი, რის გამოც ბანკს წარმოეშობა უფლება თავისი მოთხოვნა დაიკმაყოფილოს უზრუნველყოფის ხარჯზე, ბანკი უფლებამოსილია არ გასცეს უზრუნველყოფის ხელშეკრულების გაუქმების/შეწყვეტის შესახებ თანხმობა ან არ გადმოიტანოს კლიენტის მიმდინარე ანგარიშზე თანხა უზრუნველყოფის ანგარიშიდან და სრულად დაიკმაყოფილოს თავისი მოთხოვნები უზრუნველყოფის ანგარიშზე არსებული თანხიდან ან/და იპოთეკით დატვირთული უძრავი ქონებიდან.“

**32. „საბანკო მომსახურების პირობების“ 30-ე მუხლის მე-10 პუნქტი შეიცვალოს და ჩამოყალიბდეს შემდეგი რედაქციით:**

„10. ბანკს არ ეკისრება პასუხისმგებლობა პოს ტერმინალის ფუნქციონირებისათვის საჭირო კავშირგაბმულობის სისტემის დროებითი გაუმართაობის გამო, რომელიც მის კონტროლს არ ექვემდებარება. ბანკს არ ეკისრება პასუხისმგებლობა წინამდებარე პირობებით განსაზღვრული მოთხოვნების საგანგებო მდგომარეობით, საომარი მდგომარეობით ან სხვა დაუძლეველი ძალით გამოწვეული შეუსრულებლობისთვის, თუ ამ გარემოებებმა უშუალო გავლენა იქონია ბანკის მიერ ვალდებულებების შესრულებაზე, ასევე განსაკუთრებული გარემოების საფუძველზე ან/და ფინანსური სისტემის სტაბილურობის მიზნით საქართველოს ეროვნული ბანკის მიერ ოპერაციების შეზღუდვის შემთხვევაში.“