Silk

ᲡᲐᲑᲐᲠᲐᲗᲔ ᲘᲜᲡᲢᲠᲣᲛᲔᲜᲢᲘᲗ ᲡᲐᲠᲒᲔᲑᲚᲝᲑᲘᲡ ᲬᲔᲡᲔᲑᲘ ᲓᲐ ᲠᲔᲙᲝᲛᲔᲜᲓᲐᲪᲘᲔᲑᲘ

საბარათე ინსტრუმენტით სარგებლობის წესი რეგულირდება საქართველოს კანონმდებლობით, საბარათე სქემის „Visa“ პროცედურებით და ბანკთან დადებული ხელშეკრულებებით.
წესი განკუთვნილია ბარათის მფლობელისთვის. ბარათის მფლობელი არის საბარათე ინსტრუმენტით მოსარგებლე პირი, რომლის სახელზეც გაცემულია ბარათი.

პლასტიკური ბარათის შეკვეთა

- როგორც ფიზიკური, ისე ციფრული ბარათის შეკვეთა შეგიძლიათ მობილბანკით, ინტერნეტბანკით ან სილქ ბანკის ნებისმიერი ფილიალიდან;
- ციფრული ბარათი შეგიძლია რამდენიმე წამში გაიაქტიუროთ, ხოლო ფიზიკური ბარათის მიღებას თბილისის მასშტაბით შეძლებთ შეკვეთიდან მომდევნო სამუშაო დღეს, ხოლო რეგიონებში ბარათის მიწოდება სრულდება ფოსტის მეშვეობით, ბარათის რეგისტრაციიდან მაქსიმუმ 5 სამუშაო დღის ვადაში;
- ბარათების დამატება და გამოყენება შეგიძლიათ ციფრულ საფულეში (Google Pay/Apple Pay);

ᲞᲚᲐᲡᲢᲘᲙᲣᲠᲘ ᲑᲐᲠᲐᲗᲘᲡ ᲛᲘᲚᲔᲑᲐ

- სახელობითი ბარათის მიღების დროს, შეამოწმეთ სწორად არის თუ არა თქვენი სახელი და გვარი ამოტვიფრული პლასტიკურ ბარათზე;
- სასურველია ბარათის მიღების დროს მოაწეროთ ხელი ბარათის უკანა მხარეს ხელმოწერისთვის განკუთვნილ ადგილზე. ეს შემდგომში ბარათის სარგებლობისას გაუგებრობებს აგარიდებთ;
- ბარათის დამზადებიდან 3 (სამი) თვის განმავლობაში თუ არ მოითხოვთ ბარათს, მაშინ ბანკის მიერ მოხდება აღნიშნული ბარათის განადგურება, ხოლო გადახდილი წლიური საკომისიო თანხა არ დაბრუნდება;
- ნუ შეეცდებით ბარათის მაგნიტურ ზოლზე ფიზიკურ ან ელექტრომაგნიტურ ზემოქმედებას, ეს მწყობრიდან გამოიყვანს საბანკო ბარათს, ასევე მექანიკური ზემოქმედების შედეგად შესაძლებელია ადვილად დაზიანდეს ჩიპური/უკონტაქტო ბარათის წინა მხარეზე განთავსებული ჩიპი.

ᲑᲐᲠᲐᲗᲘᲡ ᲒᲐᲐᲥᲢᲘᲣᲠᲔᲑᲐ/ᲗᲐᲜᲮᲘᲡ ᲒᲐᲜᲐᲦᲓᲔᲑᲐ

- თქვენი უსაფრთხოების მიზნებიდან გამომდინარე ბარათი გადმოგეცემათ დაბლოკილი სტატუსით;
- PIN კოდი მოგეწოდებათ დალუქული კონვერტით ან/და SMS - ით, განაცხადში მითითებულ მობილური ტელეფონის ნომერზე, შემდეგი ინსტრუქციის მიხედვით:
  - ✓ ბარათის სერვის-ცენტრში მიღების შემთხვევაში PIN კოდს მიიღებთ ბარათის მიღებისთანავე;
- ბარათის გააქტიურება შესაძლებელია ბანკომატში PIN კოდის შეყვანით. ბანკი რეკომენდაციას გაძლევთ ბარათის გააქტიურებისას შეცვალოთ PIN კოდი;
  - ✓ ბანკი რეკომენდაციას გაძლევთ წაშალოთ მიღებული SMS-ი, PIN კოდის შეცვლის და დამახსოვრების შემდეგ;
  - ✓ დავიწყებული ან დაკარგული PIN კოდის აღდგენა შეგიძლიათ ინტერნეტ/მობაილბანკით, სილქ ბანკის ფილიალიდან/სერვის ცენტრიდან ან ბანკის კონტაქტ ცენტრში განხორციელებული სატელეფონო ზარით;
- დროულად აიღეთ ბანკომატიდან მოწოდებული ბარათი, რადგან დაგვიანების შემთხვევაში მოხდება ბარათის დაკავება ბანკომატის მიერ;
- ტრანზაქციის შესრულების შემდეგ არ დაგავიწყდეთ ბანკომატიდან თანხის და ქვითრის მიღება;

- ბანკომატიდან თანხის გაცემაზე უარის შემთხვევაში შეამოწმეთ საკმარისი ნაშთის არსებობა ანგარიშზე, ასევე გადაამოწმეთ ბარათის მოქმედების ვადა;
  - ✓ ბარათის მოქმედების ვადა იწურება ბარათზე მითითებული თვის ბოლო დღის გასვლის შემდეგ;
- PIN კოდის სამჯერ შეცდომით აკრეფის შემთხვევაში მოხდება ბარათის ავტომატური ბლოკირება.

ბანკომატით სარგებლობის წესები

- ბარათის გამოყენება შეგიძლიათ მხოლოდ იმ ბანკომატებში, სადაც დაშვებულია საერთაშორისო საბარათე სქემის „Visa" ბარათების გამოყენება;
- მოათავსეთ პლასტიკური ბარათი ბანკომატის მარჯვენა მხარეს არსებულ ჭრილში ფოტოზე მითითებული მიმართულებით;
- აირჩიეთ თქვენთვის სასურველი მომსახურების ენა ეკრანზე გამოსახულ ენათა ჩამონათვლის გასწვრივ მოთავსებულ ღილაკზე თითის დაჭერით;
- ყურადღებით აკრიფეთ ბანკომატის კლავიატურაზე თქვენი **PIN** კოდი;
- შეარჩიეთ თქვენთვის სასურველი ტრანზაქციის ტიპი თითოეული ოპერაციის გასწვრივ მოთავსებულ ღილაკზე თითის დაჭერით;
- თანხის გატანის სურვილის შემთხვევაში, შეარჩიეთ სასურველი ვალუტა მის გასწვრივ მდებარე ღილაკზე დაჭერით;
- აირჩიეთ ბანკომატიდან გასანაღდებელი თანხის ოდენობა ეკრანზე მოცემული თანხის გასწვრივ არსებულ ღილაკზე თითის დაჭერით. თუ სასურველი თანხა განსხვავდება ეკრანზე გამოტანილი ვარიანტებისგან, მაშინ დააჭირეთ ღილაკს **„სხვა თანხა"**;
  - ✓ გაითვალისწინეთ, რომ თუ თქვენ გსურთ ეკრანზე მითითებულ მაქსიმალურ თანხაზე მეტი ოდენობის განაღდება, ოპერაცია უნდა განახორციელოთ რამდენჯერმე;
- განხორციელებული ტრანზაქციის შესახებ ქვითრის მიღების სურვილის შემთხვევაში, აირჩიეთ ღილაკი **„დიახ"**, თუ გსურთ აიღოთ თანხა ჩეკის გარეშე, აირჩიეთ ღილაკი **„არა"**;
- ოპერაციის დასრულების შემდეგ, აიღეთ ბარათი, თანხა და ქვითარი;
- გაითვალისწინეთ, რომ სხვა ბანკის ბანკომატით სარგებლობის წესი შესაძლოა განსხვავებული იყოს;
- თანხის განაღდება უკონტაქტო მეთოდით შეგიძლიათ როგორც სილქ ბანკის ისე, იმ ბანკის ბანკომატებიდან, რომლებსაც ჩართული აქვთ სხვა ბანკის ბარათით უკონტაქტო განაღდების შესაძლებლობა;
  - ✓ მიუახლოვეთ უკონტაქტო ბარათი ბანკომატის უკონტაქტო წამკითხველს, აკრიფეთ შესაბამისი ბარათის პინ კოდი და მიჰყევით განაღდების ინსტრუქციას.

გადახდა ბარათის მეშვეობით

- ბარათის გამოყენება შეგიძლიათ მხოლოდ იმ სავაჭრო ან/და მომსახურების ობიექტში, სადაც დაშვებულია საერთაშორისო საბარათე სქემის „Visa" ბარათების გამოყენება;
- ტერმინალით სარგებლობის დროს საბარათე ოპერაციის განხორციელებამდე აუცილებლად შეამოწმეთ ტერმინალის ეკრანზე ასახული ოპერაციის თანხის სისწორე და მხოლოდ მას შემდეგ შეიყვანეთ პინ კოდი/შეასრულეთ გადახდა უკონტაქტო ტექნოლოგიით;
- ტერმინალით გადახდის შემდეგ აუცილებლად მოითხოვეთ ქვითრის ასლი და შეინახეთ თქვენი ანგარიშიდან გადახდილი თანხის ჩამოწერამდე;
- ტრანზაქციის გაუქმების ან საქონლის უკან დაბრუნების დროს აუცილებლად მოითხოვეთ გაუქმებული ტრანზაქციის ქვითრის ასლი;
- ელ. კომერციაში გადახდისას ციფრული ბარათის დეტალების ნახვა შეგიძლიათ ინტერნეტ/მობაილბანკიდან;
- უკონტაქტო ბარათების საზოგადოებრივ ტრანსპორტში გამოყენებისას მგზავრობის ღირებულებას დაემატება საკომისო 0.50 ლარის ოდენობით.

ᲑᲐᲠᲐᲗᲘᲡ ᲒᲐᲛᲝᲧᲔᲜᲔᲑᲐ ᲘᲜᲢᲔᲠᲜᲔᲢᲨᲘ

- ბარათი გამოიყენეთ მხოლოდ დაცულ და ნაცნობ ვებ-გვერდებზე;
- ყოველთვის ყურადღებით გადაამოწმეთ ვებ-გვერდის მისამართი, სადაც შეგყავთ ბარათის მონაცემები. ბარათის მონაცემების არასანქცირებული მოპოვებისთვის ხშირად სპეციალურად იქმნება ყალბი მისამართები მხოლოდ რამდენიმე სიმბოლოს ცვლილებით;
- თუ ეჭვი გეპარებათ რომელიმე ვებ-გვერდის სანდოობაში, გადაამოწმეთ ვებგვერდის მფლობელი მომსახურების ვებგვერდზე -https://who.is/ და განსაკუთრებული ყურადღება მიაქციეთ ვებგვერდის შექმნის თარიღს. თუ იცით, რომ ოფიციალური ვებგვერდი, რომელზეც თქვენ უნდა შესულიყავით, დიდი ხნის მანძილზე არსებობს, მაგრამ თქვენ მიერ გადამოწმებული გვერდი ახალი შექმნილია, მოცემული გვერდი დიდი ალბათობით არ ეკუთვნის იმ ორგანიზაციას, რომლის ვებ-გვერდზეც თქვენ გსურდათ შესვლა;
- ვებ-გვერდის მისამართი უნდა იწყებოდეს “https://”-ით. ხოლო მარცხენა კუთხეში განთავსებული უნდა იყოს ჩაკეტილი ბოქლომის სიმბოლო. დამატებით, შეგიძლიათ დააჭიროთ ბოქლომის ღილაკს, რომ შეამოწმოთ ვებ-გვერდის სანდოობა და უსაფრთხოების დამადასტურებელი სერტიფიკატი;
- არ გადასცეთ სხვა პირებს პირადი მონაცემები, რომლის მეშვეობითაც შესაძლებელია ფინანსური ოპერაციების უნებართვო განხორციელება. ასეთ მონაცემბს მიეკუთვნება: ბარათის ნომერი, ვადა, CVV2, 3D უსაფრთხოების კოდი;
- გადახდები აწარმოეთ მხოლოდ საკუთარი კომპიუტერიდან, რომელზეც დაყენებულია ლიცენზირებული ანტივირუსული პროგრამული უზრუნველყოფა;
- შეამოწმეთ ვებ-გვერდებზე ვიზა საგადამხდელო სისტემის ლოგოტიპის არსებობა;
- არ შეინახოთ ვებ-გვერდზე თქვენი ბარათის მონაცემები;
- ყიდვის ოპერაციის განხორციელების შემდეგ ინტერნეტ მაღაზიის ანგარიშიდან წაშალეთ დამახსოვრებული ბარათების მონაცემები და საიტზე გააკეთეთ LOG OUT;
- მოწყობილობისთვის, სადაც გეგზავნებათ 3D უსაფთხოების კოდი, გამოიყენეთ პაროლი და დარწმუნდით, რომ მესამე პირს არ აქვს წვდომა ამ მოწყობილობაზე;
- ინტერნეტ ოპერაციებისთვის გამოიყენეთ ცალკე ბარათი, სადაც ხელმისაწვდომი გექნებათ თანხის შეზღუდული მოცულობა;
- თუ ვებ-გვერდი, საიდანაც ახორციელებთ გადახდას აღჭურვილია 3D უსაფრთხოების სერვისის მხარდაჭერით, ყოველი გადახდის/გადარიცხვის დადასტურება საჭირო იქნება თქვენს ფინანსურ ან სმს ბანკის ნომერზე სმს-ით მიღებული ერთჯერადი კოდით;
- სმს-ით მიღებული 3D კოდის გადახდის გვერდზე სამჯერ არასწორად შეყვანის შემთხვევაში, ბარათი დაიბლოკება 3D უსაფრთოების სისტემაში, და ონლაინ შესყიდვების განხორციელება შესაძლებელი იქნება მხოლოდ სატელეფონო ცენტრთან დაკავშირებით ან ბანკში ვიზიტის შემდეგ;
- 3D უსაფრთოების სისტემაში დაბლოკვა ვრცელდება მხოლოდ ინტერნეტით შესრულებულ ოპერაციებზე, სხვა საბარათე ოპერაციების განხორციელება შესრულდება შეფერხების გარეშე.

ᲣᲡᲐᲤᲠᲗᲮᲝᲔᲑᲘᲡ ᲬᲔᲡᲔᲑᲘ ᲑᲐᲠᲐᲗᲘᲗ ᲡᲐᲠᲒᲔᲑᲚᲝᲑᲘᲡᲐᲡ

- უსაფრთხოდ შეინახეთ ბარათი და არ მისცეთ სხვა პირებს მისი გამოყენების შესაძლებლობა;
- დაუშვებელია: ბარათზე PIN კოდის დაწერა, PIN კოდის და ბარათის ერთად შენახვა, ბარათისა და PIN კოდის მეორე პირისათვის გადაცემა (მათ შორის ბანკის თანამშრომლებისთვისაც);
- ბანკომატში ბარათის გამოყენებისას ყურადღება მიაქციეთ, ხომ არ არის ბანკომატი გარეგნულად დაზიანებული ან/და ხომ არ არის მასზე დამონტაჟებული დამატებითი მოწყობილობები. ასევე ბარათის განაღდებისას ყურადღება მიაქციეთ, ხომ არ დგას ვინმე, ვისაც შეუძლია თქვენი PIN კოდის დანახვა;
- ტერმინალით სარგებლობის დროს მოითხოვეთ, რომ ტრანზაქცია ჩატარდეს თქვენი თანდასწრებით;

- ინტერნეტში ბარათის გამოყენებისას ისარგებლეთ მხოლოდ უსაფრთხო გადახდის სერტიფიკატის მქონე ინტერნეტგვერდებით. თუ ტრანზაქციას ატარებთ უსფრთხოების სერტიფიკატით დაცულ გვერდზე, ინტერნეტ მისამართი უნდა იწყებოდეს სიმბოლოებით - https://;
- ინტერნეტ საიტზე დარეგისტრირებისას ყურადღება მიაქციეთ გადასახადის პერიოდულობას (გადასახადი შეიძლება იყოს ერთჯერადი ან განმეორებადი);
- ინტერნეტში ბარათის გამოყენებისას მოერიდეთ ტრანზაქციების განხორციელებას საერთო მოხმარების კომპიუტერიდან (მაგ: ინტერნეტ კაფე);
- სისტემატურად აკონტროლეთ თქვენი საბარათე ანგარიშის ამონაწერი. ამონაწერის შემოწმებისთვის, რეკომენდებულია ტერმინალის და ბანკომატის ქვითრების შენახვა და შედარება ამონაწერის ჩანაწერებთან.
- თუ ამონაწერში დააფიქსირებთ ტრანზაქციას, რომელიც თქვენ არ შეგისრულებიათ სასწრაფოდ აცნობეთ ბანკს;
- საბანკო ბარათის ვადის ამოწურვის ან ბანკთან ურთიერთობის შეწყვეტისას ბარათი უნდა დაზიანდეს თქვენს თვალწინ;
- მობილური მოწობილობის დაკარგვის შემთხვევაში, რომელშიც არსებულ ელექტრონულ საფულეში დამატებულია სილქ ბანკის ბარათი, დაუკავშირდით ბანკს და მოითხოვეთ ბარათის დაბლოკვა ან ამოღება google pay/Apple pay-დან;

პლასტიკური ბარათებით უკონტაქტო გადახდის წესი

- პლასტიკური ბარათით უკონტაქტოდ შესრულებული ტრანზაქციისას ჯამურად მიყოლებით გახარჯულ ყოველ 600 ლარზე დაგჭირდებათ პინ-კოდით ვერიფიკაცია. ეს წესი არ ვრცელდება ელექტრონული საფულით (Google pay, Apple Pay) შესრულებულ ტრანზაქციებზე, საზოგადოებრივი ტრანსპორტით მგზავრობის და პარკირების საფასურის გადახდისთვის განკუთვნილ თვითმომსახურების ტერმინალებზე შესრულებულ ტრანზაქციებზე, ასევე მცირე მოცულობიან (10 ლარამდე) შესრულებულ ტრანზაქციებზე;
- პლასტიკური ბარათით უკონტაქტოდ პინის ვერიფიკაციის გარეშე გადახდის ლიმიტი განისაზღვრება 100 ლარით;

საკონტაქტო რეკვიზიტები

ბარათის დაკარგვის შემთხვევაში დაუყოვნებლივ დაბლოკეთ ბარათი დისტანციური არხების (ინტერნეტ/მობაილ/სმს ბანკი) გამოყენებით ან დაუკავშირდით ბანკს შემდეგ ნომერზე:

- ✓ სილქ ბანკი - 0322 242 242 (24 საათის განმავლობაში);

ბანკომატის მიერ ბარათის ან/და თანხის დაკავების შემთხვევაში დაუკავშირდით ბანკს შემდეგ ტელეფონის ნომერზე:

- ✓ სილქ ბანკი - 0322 242 242 (24 საათის განმავლობაში);