

**ვებ-გვერდზე [www.rebank.ge](http://www.rebank.ge) განთავსებულ „ფიზიკური პირების საბანკო მომსახურების გენერალურ ხელშეკრულებაში“ ცვლილებების შეტანის თაობაზე**

წინამდებარე დოკუმენტის საფუძველზე, შეიცვალოს ვებ-გვერდზე - [www.rebank.ge](http://www.rebank.ge) - განთავსებული „ფიზიკური პირების საბანკო მომსახურების გენერალური ხელშეკრულება“, კერძოდ, ხელშეკრულებაში შეიცვალოს 2.5, 2.12, 5.4.1<sup>2</sup>, 11.4, 11.9, 11.11, 11.18, 11.19, 11.25, 17.1, 18.3 პუნქტები, ასევე, ხელშეკრულებას დაემატოს 7.1.13, 12.4.3<sup>1</sup>, 12.4.3<sup>2</sup> პუნქტები და მათი შინაარსი ჩამოყალიბდეს შემდეგნაირად:

„2.5 ბანკი უფლებამოსილია, კლიენტს უარი განუცხადოს მომსახურების გაწევაზე უარის მიზეზ(ებ)ის განმარტების გარეშე (გარდა კანონმდებლობით პირდაპირ გათვალისწინებული შემთხვევებისა).“

„2.12 ბანკის საზედამხედველო ორგანოს წარმოადგენს საქართველოს ეროვნული ბანკი, რომლის მისამართია - ქ. თბილისი, სანაპიროს ქუჩა N2, ხოლო ვებ-გვერდის მისამართია - [www.nbg.gov.ge](http://www.nbg.gov.ge).“

„5.4.1<sup>2</sup> წინამდებარე ხელშეკრულება 5.4.1<sup>1</sup> პუნქტით დადგენილი წესის შესაბამისად, საჩივრებს განიხილავს სს „პაშა ბანკი საქართველოს“ ომხმარებელთა გამოცდილების მართვის დეპარტამენტი . საჩივართან დაკავშირებით მიღებული გადაწყვეტილების შესახებ, კლიენტს ეცნობება დაუყოვნებლივ წერილობით ან ელექტრონულად (კლიენტთან შეთანხმებით). საჩივრის განხილვის მიმდინარეობასთან დაკავშირებით ინფორმაციის მიღება შესაძლებელია ნებისმიერ ფილიალში/სერვისცენტრში და/ან დისტანციური არხების საშუალებით. საჩივართან დაკავშირებით კლიენტსა და ბანკს შორის კომუნიკაცია ხორციელდება ბანკის შემდეგი ელექტრონული ფოსტის მისამართზე: [customercare@pashabank.ge](mailto:customercare@pashabank.ge).“

„7.1.13 პინ კოდის მცდელობების განულება და პინ კოდის აღდგენა.“

„11.4 საკრედიტო პროდუქტის მისაღებად კლიენტმა ბანკს უნდა მიმართოს განაცხადით. ბანკის მიერ დადგენილი წესების თანახმად, ზოგიერთ პროდუქტზე განაცხადისა და შესაბამისად, პროდუქტის მიღება დასაშვებია კომუნიკაციის ელექტრონული საშუალებების გამოყენებით (ტელეფონით, ინტერნეტბანკით, ელექტრონული ფოსტით და ა.შ.). ბანკი განიხილავს კლიენტის განაცხადს და მიიღებს გადაწყვეტილებას საკრედიტო პროდუქტის გაცემის ან გაცემაზე უარის თქმის შესახებ (კანონმდებლობით გათვალისწინებული შემთხვევების გარდა, ბანკი არ არის ვალდებული განმარტოს უარის თქმის მიზეზი).“

„11.9 კლიენტის მიერ საკრედიტო პროდუქტის დასაფარად ბანკისთვის გადაცემული ან კლიენტის ანგარიშზე არსებული თანხით პირველ რიგში დაიფარება საკომისიო (ასეთის არსებობის შემთხვევაში), პირგასამტეხლო (ასეთის არსებობის შემთხვევაში), შემდეგ დარიცხული საპროცენტო სარგებელი, კრედიტის ძირითადი თანხა და ბოლოს სხვა ხარჯები (მათ შორის, დაზღვევა ასეთის არსებობის შემთხვევაში). კლიენტი ბანკს ანიჭებს უფლებამოსილებას, ცალმხრივად, ბანკის შეხედულებისამებრ შეცვალოს აღნიშნული რიგითობა. ამასთან, აღნიშნული რიგითობა მოქმედებს იმ სესხებისთვისაც, რომლის საფუძველზეც მომხმარებელს სარგებლობს სამელავათო პირობებით.“

„11.11 კლიენტის ფულადი ვალდებულებები, როგორც წესი, სრულდება მის ანგარიშ(ებ)ზე აკუმულირებული თანხებით. ამასთან, კლიენტი ითვალისწინებს, რომ ავტომატურად არ მოხდება კრედიტის წინსწრებით სრულად დაფარვა, თუ მის ანგარიშზე არის აღნიშნულისათვის საჭირო თანხა და სესხის სრულად

წინსწრებით დაფარვისათვის, კლიენტმა უნდა მიმართოს ბანკს კონკრეტული ან/და წინამდებარე გენერალური ხელშეკრულებით გათვალისწინებული წესის შესაბამისად.“

„11.18 თუ კანონმდებლობით სხვა რამ არ არის დადგენილი, ბანკი უფლებამოსილია, მის მიერ გაცემული საბანკო პროდუქტის რეფინანსირების ან კლიენტის საკუთარი სახსრებით წინსწრებით დაფარვის შემთხვევაში კლიენტს, გარდა ნარჩენი ძირის დაფარვისა, დააკისროს და მოსთხოვოს საკომისიო და/ან პირგასამტეხლო, თანხის წინსწრებით დაფარვის მომენტისათვის ხელშეკრულების დარჩენილი ვადის გათვალისწინებით, შემდეგი წესის დაცვით:

11.18.1 ფიქსირებული საპროცენტო განაკვეთის მქონე საფინანსო პროდუქტებისთვის:

ა) თუ ხელშეკრულების დასრულებამდე დარჩენილია 6-დან 12 თვემდე, გადახდის მომენტში კრედიტის ნარჩენ ძირითად თანხაზე მიმართული თანხის არაუმეტეს 0.5%-ისა;

ბ) თუ ხელშეკრულების დასრულებამდე დარჩენილია 12-დან 24 თვემდე, გადახდის მომენტში კრედიტის ნარჩენ ძირითად თანხაზე მიმართული თანხის არაუმეტეს 1%-ისა;

გ) თუ ხელშეკრულების დასრულებამდე დარჩენილია 24 თვეზე მეტი, გადახდის მომენტში კრედიტის ნარჩენ ძირითად თანხაზე მიმართული თანხის არაუმეტეს 2%-ისა.

11.18.2 ცვლადი საპროცენტო განაკვეთის მქონე საფინანსო პროდუქტებისთვის:

ა) თუ ხელშეკრულების დასრულებამდე დარჩენილია 6-დან 24 თვემდე, გადახდის მომენტში კრედიტის ნარჩენ ძირითად თანხაზე მიმართული თანხის არაუმეტეს 0.5%-ისა;

ბ) თუ ხელშეკრულების დასრულებამდე დარჩენილია 24 თვეზე მეტი, გადახდის მომენტში კრედიტის ნარჩენ ძირითად თანხაზე მიმართული თანხის არაუმეტეს 1%-ისა;

11.18.3 ინდექსირებული საპროცენტო განაკვეთის მქონე საფინანსო პროდუქტებისთვის - თუ ხელშეკრულების დასრულებამდე დარჩენილია 6 თვეზე მეტი, გადახდის მომენტში კრედიტის ნარჩენ ძირითად თანხაზე მიმართული თანხის არაუმეტეს 0.5%-ისა.“

„11.19 ბანკის მიერ კლიენტისთვის ზემოაღნიშნული პუნქტით გათვალისწინებული საკომისიოს დაკისრება არ მოხდება იმ შემთხვევებში თუ:

ა) ხელშეკრულების დასრულებამდე დარჩენილია 6 თვემდე პერიოდი;

ბ) საბანკო პროდუქტის რეფინანსირება მთლიანად ან ნაწილობრივ ხდება სს „პაშა ბანკი საქართველოს“ მიერ გაცემული ახალი საკრედიტო პროდუქტით;

გ) საკრედიტო პროდუქტის წინსწრებით დაფარვა ხდება ბანკის მოთხოვნით;

დ) საკრედიტო პროდუქტის წინსწრებით დაფარვა ან რეფინანსირება ხდება ბანკის მხრიდან საბანკო პროდუქტის ხელშეკრულებებში შესატან ცვლილებებზე კლიენტის ან/და, არსებობისას, თავდების/სოლიდარული თავდების/უზრუნველყოფის საგნის მესაკუთრის (აღნიშნული მოთხოვნა არ ვრცელდება, თუ ფინანსური ორგანიზაციისგან დამოუკიდებელი მიზეზით გაუქმდა არსებული ინდექსი და ხდება ინდექსის ჩანაცვლება) დაუთანხმებლობის მიზეზით.

ე) კრედიტი იფარება კრედიტის დაფარვის უზრუნველსაყოფად დადებული დაზღვევის ხელშეკრულების (ასეთის არსებობისას) ფარგლებში;

ვ) წინსწრებით იფარება ოვერდრაფტი;“

„11.25 კლიენტი ვალდებულია ბანკს დაუყოვნებლივ აცნობოს ამ ხელშეკრულების 11.24.7 ქვეპუნქტში ჩამოთვლილი ნებისმიერი გარემოების, ასევე ისეთი მდგომარეობის შესახებ, რამაც შეიძლება ზეგავლენა იქონიოს საკრედიტო ურთიერთობის გაგრძელებაზე. ამასთან, დამატებით, იმ შემთხვევაში, თუ კლიენტი სარგებლობს სხვადასხვა საკრედიტო პროდუქტით და მის ანგარიშზე განთავსებული თანხა არ არის საკმარისი ერთზე მეტი ვადამოსული/ვადაგადაცილებული ვალდებულების სრულად დასაფარად, კლიენტი ვალდებულია დაუკავშირდეს ბანკს) და აცნობოს (შეტყობინების ბანკისათვის მიწოდება დასაშვებია, როგორც წერილობით (ფილიალი/ინტერნეტ ბანკის შეტყობინება), ისე, ზეპირად, ბანკის ქოლცენტრის მეშვეობით) თუ

რომელი ვალდებულების დაფარვა სურს უპირატესად, წინააღმდეგ შემთხვევაში, დაიფარება ის ვალდებულება, რომლის ნარჩენი თანხაც ნაკლებია.“

„12.4.3<sup>1</sup> წინამდებარე ხელშეკრულების 18.4 პუნქტით განსაზღვრული ერთ-ერთი საკომუნიკაციო საშუალებებით აცნობოს კლიენტს ვადაგადაცილებისა და სხვა ნებისმიერი ტიპის დავალიანების წარმოშობის, ხელშეკრულებით განსაზღვრული მომსახურების შეწყვეტის/დროებით შეჩერების შესახებ, ასევე, სესხის შესაძლო გასხვისების შესახებ - ასეთი ფაქტის დადგომიდან არაუგვიანეს 5 (ხუთი) სამუშაო დღის ვადაში.

12.4.3<sup>2</sup> კანონმდებლობით დადგენილი წესის დაცვით და განსაზღვრულ ვადებში, უზრუნველყოს - უზრუნველყოფის საგნის მესაკუთრის და/ან თავდებს/სოლიდარულ თავდების ინფორმირება, ასევე, წინამდებარე ხელშეკრულების საფუძველზე გაფორმებული საფინანსო პროდუქტების ხელშეკრულების მონაწილე ყველა მსესხებელს აცნობოს ხელშეკრულების მნიშვნელოვანი პირობების ცვლილების შესახებ.“

„17.1 კლიენტს (მომხმარებელს) უფლება აქვს ბანკს მიმართოს პრეტენზიით ზეპირი, წერილობითი ან ელექტრონული ფორმით. პრეტენზიის ზეპირი ფორმით დასაფიქსირებლად მომხმარებელს შეუძლია მიმართოს სს „პაშა ბანკი საქართველოს“ სატელეფონო სერვისცენტრს - კონტაქტ ცენტრს (+995 322) 22 25 25. პრეტენზიის სტანდარტული წერილობითი ფორმის მიღება შესაძლებელია ბანკის ფილიალებსა და სერვისცენტრებში. ელექტრონული ფორმით პრეტენზიის დაფიქსირება შესაძლებელია ინტერნეტბანკის ან ბანკის ვებგვერდის ([www.rebank.ge](http://www.rebank.ge)) საშუალებით. კლიენტის მიერ დაფიქსირებული პრეტენზიის განხილვის მაქსიმალური ვადაა, განმცხადებლის მომართვისა და იდენტიფიკაციიდან არაუგვიანეს ერთი თვე. პრეტენზიებს განიხილავს სს „პაშა ბანკი საქართველოს“ მომხმარებელთა გამოცდილების მართვის დეპარტამენტი. პრეტენზიასთან დაკავშირებით მიღებული გადაწყვეტილების შესახებ, კლიენტს ეცნობება დაუყოვნებლივ წერილობით ან ელექტრონულად (კლიენტთან შეთანხმებით და/ან პრეტენზიის დაფიქსირების მეთოდის იდენტურად). პრეტენზიის განხილვის მიმდინარეობასთან დაკავშირებით ინფორმაციის მიღება შესაძლებელია ნებისმიერ ფილიალში/სერვისცენტრში და/ან დისტანციური არხების საშუალებით. პრეტენზიასთან დაკავშირებით კლიენტსა და ბანკს შორის კომუნიკაცია ხორციელდება ბანკის შემდეგი ელექტრონული ფოსტის მისამართზე: [customercare@pashabank.ge](mailto:customercare@pashabank.ge).“

„18.3 ბანკს უფლება აქვს, წინამდებარე ხელშეკრულების ან/და მის საფუძველზე/ფარგლებში გაფორმებული/გასაფორმებელი შეთანხმების/ხელშეკრულების ტექსტში/პირობებში შეიტანოს ცვლილებები და დამატებები, ასევე შეცვალოს/დააწესოს ნებისმიერი სახის საკომისიო, მათ განხორციელებამდე/ამოქმედებამდე 2(ორი) თვით ადრე, თუ ცვლილებების ეხება ხელშეკრულების მნიშვნელოვან პირობებს, ხოლო 1 (ერთი) თვით ადრე, თუ ცვლილებების ეხება სხვა საფინანსო პროდუქტის ფასის ზრდას - ბანკის ოფიციალურ ვებ-გვერდზე [www.rebank.ge](http://www.rebank.ge) ან ბანკის ფილიალების/სერვისცენტრების შენობებში განთავსების გზით (გარდა კანონმდებლობით გათვალისწინებული შემთხვევებისა). შეტყობინება ასევე დასაშვებია წინამდებარე ხელშეკრულების 18.4 პუნქტით გათვალისწინებული რომელიმე ფორმით. კლიენტი უფლებამოსილია, 1 (ერთი) ან/და 2 (ორი) თვის გასვლამდე (იმის მიხედვით, ცვლილებები შეეხება ხელშეკრულების მნიშვნელოვანი პირობების ცვლილებას, თუ სხვა საფინანსო პროდუქტის ფასის ზრდას) ნებისმიერ დროს შეწყვიტოს ხელშეკრულება/შეთანხმება და გადაუხადოს ბანკს ნებისმიერი სახის გადასახდელი/დავალიანება სრულად (გარდა იმ შემთხვევისა, როდესაც კლიენტს ბანკთან გაფორმებული სხვა ხელშეკრულების საფუძველზე, ამავე ხელშეკრულების ვადით გააჩნია მიმდინარე ანგარიშის შენარჩუნების ვალდებულება). წინააღმდეგ შემთხვევაში, ბანკის მიერ შეთავაზებული ცვლილებები (დამატებები) ჩათვლება კლიენტის მიერ მიღებულად, ხელშეკრულება/შეთანხმება კი შეცვლილად შეთავაზებული პირობების შესაბამისად. ბანკს არ წარმოეშობა ამ პუნქტით გათვალისწინებული ვალდებულება, როდესაც ხორციელდება სახელშეკრულებო პირობების/მომსახურების საკომისიოს ცვლილება კლიენტის სასარგებლოდ, ასევე იმ ახალ მომსახურებაზე, რომელიც არ ანაცვლებს და/ან არ ცვლის წინამდებარე ხელშეკრულებით გათვალისწინებულ საგადახდო მომსახურებას (მომსახურებებს). ბანკის მიერ კლიენტის სასარგებლოდ ხელშეკრულების ცვლილება არ საჭიროებს კლიენტის თანხმობას, რაიმე ფორმით კლიენტის მხრიდან მოწონებას ან/და მისთვის შეტყობინების გაგზავნას. კლიენტის სასარგებლოდ განხორციელებულ ნებისმიერ ცვლილებას კლიენტი შეიძლება დაეყრდნოს მხოლოდ ბანკის მხრიდან შესაბამისი სახელშეკრულებო ცვლილების ოფიციალურად, წერილობით დადასტურების შემთხვევაში. კლიენტს ნებისმიერ დროს აქვს უფლება მოსთხოვოს ბანკს ინფორმაცია მის სასარგებლოდ სახელშეკრულებო

პირობების ცვლილების შესახებ. კლიენტისთვის სასარგებლო ნებისმიერი ცვლილება ბანკის გადაწყვეტილებით შეიძლება ძალაში შევიდეს დაუყოვნებლივ ან ბანკის მიერ განსაზღვრული თარიღიდან.“

**წინამდებარე დოკუმენტით გათვალისწინებული ცვლილება ძალაშია 2021 წლის 1-ლი აპრილიდან.**