დანართი N1

საკრედიტო ხელშეკრულების სტანდარტული პირობები

1. საკრედიტო ხელშეკრულების არსებითი პირობები

1.1. **საკრედიტო ხელშეკრულების** ხელმოწერა არ გულისხმობს **ბანკის** მიერ **კლიენტისათვის** საბანკო კრედიტით ან მისი ნაწილით სარგებლობის უფლების მინიჭებას და საბანკო კრედიტის თანხის ფაქტობრივ გაცემამდე (თუ უშუალოდ **საკრედიტო ხელშეკრულებით** ან/და **გენერალური ხელშეკრულებით** (ასეთის არსებობის შემთხვევაში) სხვა პირობა არ არის განსაზღვრული) **ბანკი** უფლებამოსილია, ყოველგვარი დასაბუთების გარეშე, უარი განუცხადოს **კლიენტს** საბანკო კრედიტით ან მისი ნაწილით სარგებლობაზე/ათვისებაზე. ასევე, **მხარეები** თანხმდებიან, რომ თუ **კლიენტის** რომელიმე ანგარიშზე იარსებებს რაიმე სახის საჯარო-სამართლებრივი შეზღუდვა (მათ შორის ინკასო ან/და ყადაღა) ან/და **კლიენტს** ექნება რაიმე სახის ვალდებულება **ბანკის** წინაშე, **ბანკი** უფლებამოსილი იქნება: ა) არ ჩაურიცხოს **კლიენტს** საბანკო კრედიტის თანხა, როგორც სრულად, ისე ნაწილობრივ; ან/და ბ) დაბლოკოს **კლიენტის** ნებისმიერ ანგარიშზე არსებული თანხა (მათ შორის **საკრედიტო ხელშეკრულების** საფუძველზე ჩარიცხული თანხა); ან/და გ) **კლიენტის** დამატებითი თანხმობის გარეშე, ჩამოჭრას მის ნებისმიერ ანგარიშზე არსებული თანხა და მიმართოს **ბანკის** წინაშე არსებული ვალდებულების შესასრულებლად (სრულად ან ნაწილობრივ). ამასთან, თუ **კლიენტის** ანგარიშზე არსებული თანხა და **კლიენტის** მიმართ არსებული **ბანკის** მოთხოვნა სხვადასხვა ვალუტაშია, **ბანკი** უფლებამოსილია განახორციელოს კონვერტაცია **ბანკის** მიერ დადგენილი კომერციული კურსით, ხოლო კონვერტირებული თანხა მიმართოს **კლიენტის** ვალდებულების სრულად ან ნაწილობრივ დასაფარად.

1.2. საბანკო კრედიტის გაცემა მოხდება **საკრედიტო ხელშეკრულების** გაფორმებიდან 10 (ათი) კალენდარული დღის განმავლობაში. ასევე, **მხარეები** თანხმდებიან, რომ თუ საქართველოს კანონმდებლობით ან/და **ბანკის** გადაწყვეტილებით მოთხოვნილი იქნება **კლიენტის** გადახდისუნარიანობის შესწავლა, **ბანკის** მიერ საბანკო კრედიტის გაცემა მოხდება მას შემდეგ, რაც **ბანკის** მიერ დადგენილი წესების/პროცედურებისა და საქართველოს კანონმდებლობით განსაზღვრული წესების შესაბამისად მოხდება **კლიენტის** გადახდისუნარიანობისა და **კლიენტის** მიერ **ბანკისათვის** მიწოდებული ინფორმაციის (მათ შორის საბანკო კრედიტის განაცხადში დაფიქსირებულის) დამუშავება/გადამოწმება, იმ პირობით, რომ აღნიშნული ინფორმაციის დამუშავების/გადამოწმების შედეგები მისაღები იქნება **ბანკისთვის**. ამასთან, **მხარეები** ადასტურებენ, რომ, თუ ნებისმიერი მიზეზით, ზემოაღნიშნული ინფორმაციის დამუშავება/გადამოწმება ვერ დასრულდება **საკრედიტო ხელშეკრულების** გაფორმებიდან 7 (შვიდი) კალენდარული დღის ვადაში, **ბანკი** უფლებამოსილია უარი განაცხადოს საბანკო კრედიტის გაცემაზე ან გააგრძლოს აღნიშნული 7 დღიანი ვადა არაუმეტეს 30 (ოცდაათი) კალენდარულ დღემდე, საკუთარი შეხედულებისამებრ.

1.3. საბანკო კრედიტის დაფარვის გრაფიკით გათვალისწინებულ ვადაში გადასახდელი თანხის გადაუხდელობის შემთხვევაში **კლიენტს** დაერიცხება პირგასამტეხლო დარჩენილი სრული ძირითადი თანხის 0.27%-ის ოდენობით ყოველ ვადაგადაცილებულ დღეზე (პირგასამტეხლოს დარიცხვა მოხდება მაქსიმუმ 275 დღის განმავლობაში, ყოველ ვადაგადაცილებაზე) და დამატებით ერთჯერადი პირგასამტეხლო 20 (ოცი) ლარის (ან შესაბამისი მოცულობის უცხოური ვალუტის) ოდენობით ყოველ ვადაგადაცილებაზე. ამასთან, **მხარეები** თანხმდებიან, რომ **ბანკი** უფლებამოსილია, **კლიენტის** დამატებითი თანხმობის გარეშე, საკუთარი შეხედულებისამებრ, **კლიენტისთვის** არანაკლებ 2 (ორი) თვით ადრე გაგზავნილი შეტყობინების საფუძველზე გაზარდოს

ამ პუნქტით განსაზღვრული პირგასამტეხლოს მოცულობა, არაუმეტეს გაზრდის მომენტისათვის საქართველოს კანონმდებლობით დადგენილი მაქსიმალური ოდენობის ფარგლებში. იმ შემთხვევაში, თუ საქართველოს კანონმდებლობით არ იქნება დადგენილი მაქსიმალური ოდენობა, **ბანკი** უფლებამოსილია **კლიენტისთვის** წინასწარ გაგზავნილი შეტყობინების საფუძველზე, გაზარდოს პირგასამტეხლოს მოცულობა შემდეგი პირობების დაცვით: ყოველ პირველ ვადაგადაცილებულ დღეზე გადასახდელი ერთჯერადი ჯარიმის ოდენობა - დარჩენილი სრული ძირითადი თანხის არაუმეტეს 10%-მდე, ხოლო ყოველ მომდევნო ვადაგადაცილებულ დღეზე - დარჩენილი სრული ძირითადი თანხის არაუმეტეს 1%-მდე. ასევე, ყოველგვარი ეჭვის თავიდან აცილების მიზნით, **მხარეები** ადასტურებენ, რომ **ბანკი** უფლებამოსილია ნებისმიერ დროს, **ბანკის** მიერ დადგენილი შიდა პროცედურებისა და საქართველოს კანონმდებლობის შესაბამისად, შეამციროს ამ პუნქტით განსაზღვრული პირგასამტეხლოს მოცულობა, რაც არ საჭიროებს **კლიენტის** დამატებით ინფორმირებას. **მხარეები** ადასტურებენ, რომ პირგასამტეხლოს დარიცხვა წარმოადგენს **ბანკის** უფლებას და არა ვალდებულებას.

1.4. საბანკო კრედიტის გადახდა მოხდება **საკრედიტო ხელშეკრულებაზე** თანდართული გრაფიკის მიხედვით. გრაფიკი შესაძლოა ითვალისწინებდეს სხვა ტიპის გადასახადელსაც. გრაფიკი თან ერთვის **საკრედიტო ხელშეკრულებას** და წარმოადგენს მის განუყოფელ ნაწილს. იმ შემთხვევაში, თუ **საკრედიტო ხელშეკრულებით** განსაზღვრული პირობების შესაბამისად, საბანკო კრედიტის გაცემა ხდება ნაწილ-ნაწილ (ტრანშებად), ყოველი მომდევნო ტრანშის გაცემის შემდეგ შესაძლებელია შედგეს ახალი (დამატებითი) გადახდის გრაფიკი, თუმცა **კლიენტის** მიერ აღნიშნულ გრაფიკზე ხელმოწერის არარსებობა არ შეიძლება გახდეს უარის თქმის საფუძველი **კლიენტის** მიერ **საკრედიტო ხელშეკრულებით** ნაკისრი ვალდებულებების შესრულებაზე. ამასთან, თუ **საკრედიტო ხელშეკრულებით** ან/და **მხარეთა** დამატებითი შეთანხმებით სხვა პირობა არ იქნება განსაზღვრული, ყოველი ათვისებული ტრანშის ყოველთვიური გადახდის თარიღი იქნება იგივე, რაც განსაზღვრულია საწყისი გადახდის გრაფიკით.

1.5. თუ **კლიენტს ბანკის** წინაშე გააჩნია ერთზე მეტი ვადამოსული/ვადაგადაცილებული საკრედიტო დავალიანება, მათი დაფარვის რიგითობის არჩევა შესაძლებელი იქნება **ბანკის** სერვის-ცენტრში, სამუშაო დღის 16:00 საათამდე.

1.6. თუ **კლიენტს** გააჩნია რამდენიმე სახის ვადამოსული დავალიანება **ბანკის** წინაშე, როგორც უშუალო საკრედიტო ხელშეკრულებიდან, ისე ნებისმიერი სხვა სახის გარიგებიდან (მათ შორის საკრედიტო ხელშეკრულებიდან) გამომდინარე, აღნიშნული ვალდებულებების შესრულების რიგითობას ცალმხრივად განსაზღვრავს **ბანკი**. თუ **კლიენტი** არ ისარგებლებს 1.5 პუნქტით განსაზღვრული დაფარვის რიგითობის არჩევის წესით.

1.7. გრაფიკში მითითებულ გადასახდელების გადახდა უნდა მოხდეს გრაფიკში მითითებულ თარიღებში, სამუშაო დღის 23:59 საათის ჩათვლით, საბანკო კრედიტთან დაკავშირებულ კრედიტის მომსახურე ანგარიშზე თანხის განთავსებით ან/და სამუშაო დღის 21:59 საათის ჩათვლით სხვა არამომსახურე ანგარიშზე თანხის განთავსების გზით. თუ გრაფიკში მითითებული გადახდის თარიღი ემთხვევა არასამუშაო დღეს, გადახდა უნდა მოხდეს მომდევნო სამუშაო დღეს, წინააღმდეგ შემთხვევაში არასამუშაო დღეს ნებისმიერ დროს განხორციელებული გადახდები აღირიცხება მომდევნო სამუშაო დღეს. ამ პუნქტის მიზნებისთვის არასამუშაო დღეებში იგულისხმება შაბათი, კვირა და საქართველოს კანონმდებლობით განსაზღვრული უქმე დღეები.

1.8. **კლიენტის** მიერ გადახდილი ან/და მის ანგარიშზე არსებული თანხით, მათ შორის საბანკო კრედიტის სრულად ან ნაწილობრივ წინასწარ, ვადაზე ადრე დაფარვის შემთხვევაში, (მათ შორის კრედიტზე საშეღავათო პერიოდში კრედიტის ვადაზე ადრე დაფარვის შემთხვევაში), პირველ რიგში იფარება დარიცხული ჯარიმა (ასეთის არსებობის შემთხვევაში), დარიცხული მომსახურების საკომისიოები (ასეთის არსებობის შემთხვევაში), შემდეგ დარიცხული საპროცენტო სარგებელი (ასეთის არსებობის

შემთხვევაში) და ბოლოს გადასახდელი ძირი. ამასთან, **კლიენტის** ანგარიშზე საბანკო კრედიტის სრულად დასაფარად საკმარისი თანხის განთავსებით, ავტომატურად არ მოხდება საბანკო კრედიტის წინსწრებით დაფარვა, თუ ამას პირდაპირ არ ითვალისწინებს **საკრედიტო ხელშეკრულება** ან/და არ მოითხოვს **კლიენტი**.

1.9. **კლიენტის** მიერ საბანკო კრედიტის ვადაზე ადრე დაფარვის მოთხოვნისა და **კლიენტის** ანგარიშზე საკმარისი თანხის არსებობის შემთხვევაში, **ბანკი** ვალდებულია დაფაროს საბანკო კრედიტი არაუგვიანეს 7 (შვიდი) კალენდარული დღის ვადაში, თუმცა საბანკო კრედიტზე საპროცენტო სარგებლის დარიცხვა შეწყდება: ა) იმავე დღეს, თუ საბანკო კრედიტის ვადაზე ადრე დაფარვის მოთხოვნა მიღებულია სამუშაო დღეს; ბ) მომდევნო სამუშაო დღეს, თუ საბანკო კრედიტის ვადაზე ადრე დაფარვის მოთხოვნა მიღებულია არასამუშაო დღეს.

1.10. **ბანკს** უფლება აქვს ცალმხრივად შეცვალოს **საკრედიტო ხელშეკრულებაში** მითითებული პირგასამტეხლოს ოდენობები, მომსახურების (ყველა სახის მომსახურების საკომისიოს/გადასახადის, მათ შორის სმს და დისტანციური მომსახურების გადასახადის ოდენობა) ტარიფები, **კლიენტთან** დამატებითი შეთანხმების გარეშე. პირგასამტეხლოების/ჯარიმების, საკომისიოს ოდენობის (მომსახურების ტარიფების) ცვლილების შესახებ ინფორმაცია ცვლილებების ძალაში შესვლამდე 2 (ორი) თვით ადრე, ხოლო სხვა საფინანსო პროდუქტის ფასის ზრდის შემთხვევაში – არანაკლებ ერთი თვით ადრე პირადად ეცნობება კლიენტს წერილობით, სმს-ის, ელექტრონული ფოსტის ან/და კურიერის მეშვეობით. ამასთან, თუ **საკრედიტო ხელშეკრულებს** რაიმე პირობის ცვლილება აუმჯობესებს **კლიენტის** მდგომარეობას, **ბანკი** თავისუფლდება შეტყობინების ვალდებულებისგან.

1.11. **კლიენტი** ადასტურებს, რომ **საკრედიტო ხელშეკრულების** გაფორმებამდე სრულად გაეცნო მის გაფორმებაზე გადაწყვეტილების მისაღებად ყველა საჭირო ინფორმაციას, **საკრედიტო ხელშეკრულებით** განსაზღვრული ეფექტური საპროცენტო განაკვეთის დათვლისთვის გამოყენებული ყველა ფინანსური ხარჯის მოცულობას და დაანგარიშების წესს, შესაძლო სავალუტო რისკებს, მათ შორის იმას, რომ: ა) **კლიენტის** შემოსავლისა და საბანკო კრედიტის ვალუტის სხვაობა წარმოადგენს დამატებით რისკს; ბ) ინდექსირებული საპროცენტო განაკვეთის არსებობის შემთხვევაში, შესაძლოა გაიზარდოს საბანკო კრედიტზე გადასახდელი თანხა; გ) საბანკო კრედიტის გადაუხდელობამ შესაძლოა გამოიწვიოს **კლიენტის** ანგარიშების დაყადაღება ან/და **კლიენტის** საკუთრებაში არსებული უძრავ-მოძრავი ქონების რეალიზაცია საბანკო კრედიტის (მათ შორის მასზე დარიცხული პროცენტის, პირგასამტეხლოს და ნებისმიერი სხვა გადასახდელის) დასაფარად.

1.12. **კლიენტი** უფლებამოსილია პრეტენზიის (რომლის განხილვის პროცედურა განთავსებულია ბანკის ვებ-გვერდზე - https://credobank.ge/protection/) შემთხვევაში მიმართოს **ბანკის** ნებისმიერ სერვის-ცენტრს, წინამდებარე დანართით განსაზღვრული წესების შესაბამისად.

1.13. **ბანკი** უფლებამოსილია, **საკრედიტო ხელშეკრულების** მოქმედების ნებისმიერ ეტაპზე, **კლიენტს** მოსთხოვოს ნებისმიერი სახის დამატებითი ინფორმაციის/დოკუმენტაციის წარმოდგენა, რაც დაკავშირებული იქნება **კლიენტის** მიერ **საკრედიტო ხელშეკრულებიდან** გამომდინარე ვალდებულების შესრულებაზე სრული ინფორმაციის მიღებასთან/მონიტორინგთან.

1.14. **მხარეები** თანხმდებიან, რომ თუ **საკრედიტო ხელშეკრულებით** განსაზღვრულია საბანკო კრედიტის გამოყენების მიზნობრიობა, **ბანკი** უფლებამოსილია, საბანკო კრედიტის თანხა (სრულად ან ნაწილობრივ) **კლიენტის** დამატებითი თანხმობის გარეშე გადარიცხოს **საკრედიტო ხელშეკრულებით** (ან/და შესაბამისი განაცხადით) განსაზღვრული მესამე პირის (მიმღების) ანგარიშზე.

1.15. თუ **საკრედიტო ხელშეკრულებით** განსაზღვრული საპროცენტო სარგებლის მოცულობა დაკავშირებულია რაიმე სახის საჯარო ინდექსზე და თუ აღნიშნული ინდექსის ცვლილება გავლენას ახდენს საპროცენტო სარგებლის მოცულობაზე, **ბანკი** აცნობებს **კლიენტს** აღნიშნულის შესახებ სმს-ის, ელექტრონული ფოსტის ან/და **ბანკის** ვებ-გვერდზე შესაბამისი ინფორმაციის განთავსების გზით,

საჯარო ინდექსის ცვლილებიდან არაუგვიანეს 30 (ოცდაათი) კალენდარული დღის ვადაში, თუმცა **ბანკის** მიერ აღნიშნული ვალდებულების შეუსრულებლობა არ ათავისუფლებს **კლიენტს** ნაკისრი ვალდებულებების შესრულებისაგან.

1.16. თითოეული **კლიენტი** უფლებამოსილია წარმოადგინოს დანარჩენი **კლიენტ(ებ)ი ბანკთან** ურთიერთობაში. მათ შორის, ყოველგვარი შეზღუდვის გარეშე, დაფაროს **საკრედიტო ხელშეკრულებიდან** გამომდინარე, ნებისმიერი **კლიენტის** ვადამოსული ან/და ვადამოუსვლელი ვალდებულება (როგორც სრულად, ისე ნაწილობრივ), დანარჩენი **კლიენტების** სახელით ხელი მოაწეროს როგორც **საკრედიტო ხელშეკრულების** პირობების ცვლილების დოკუმენტს (მათ შორის **საკრედიტო ხელშეკრულების** თავსართს, გადახდის გრაფიკს და ა.შ.), შეცვალოს გადახდის თარიღი და შეასრულოს ყველა სხვა მოქმედება, როგორც სოლიდარულმა მოვალემ.

1.17. **მხარეები** თანხმდებიან, რომ **საკრედიტო ხელშეკრულებასთან** დაკავშირებული ნებისმიერი სახის კომუნიკაცია განხორციელდება ქართულ ენაზე.

2. კონფიდენციალურობა და კლიენტის პერსონალური მონაცემების დამუშავება

2.1. **მხარეები** თანხმდებიან, რომ **საკრედიტო ხელშეკრულებიდან** გამომდინარე ნებისმიერი სახის ინფორმაცია არის კონფიდენციალური და მისი მესამე პირისათვის სრულად ან ნაწილობრივ გადაცემა დაუშვებელია მეორე **მხარის** წინასწარი თანხმობის გარეშე. ამასთან, აღნიშნული შეზღუდვა არ ეხება ინფორმაციას:

2.1.1. თუ უშუალოდ **საკრედიტო ხელშეკრულებით** განსაზღვრული პირობების შესაბამისად, მისი გადაცემა შესაძლებელია მესამე პირისთვის.

2.1.2. თუ ის ცნობილი იყო **მხარისათვის საკრედიტო ხელშეკრულების** გაფორმებამდე, საქართველოს კანონმდებლობის მოთხოვნათა სრული დაცვით.

2.1.3. რომლის მესამე პირისათვის გადაცემაც სავალდებულოა საქართველოს კანონმდებლობით.

2.2. ყოველგვარი ეჭვის თავიდან აცილების მიზნით, **ბანკი** უფლებამოსილია, **კლიენტის** დამატებითი თანხმობის გარეშე:

2.2.1. **კლიენტის** შესახებ მის ხელთ არსებული ნებისმიერი სახის ინფორმაცია (მათ შორის, ყოველგვარი შეზღუდვის გარეშე, **კლიენტისა** და მისი აქციონერების/დამფუძნებლების და მათ წარმომადგენლობაზე უფლებამოსილი პირების საიდენტიფიკაციო მონაცემები, ინფორმაცია მიმდინარე ვალდებულებების, მათი უზრუნველყოფის საშუალებების/საგნების, სასამართლო, საარბიტრაჟო ან/და დავის განმხილველ სხვა ორგანოში არსებული/დასრულებული საქმისწარმოების შესახებ) მრავალჯერადად გადასცეს სს „კრედიტინფო საქართველოს“ (საიდენტიფიკაციო ნომერი: 204470740) ან/და მსგავსი ფუნქციის მქონე პირს.

2.2.2. სს „კრედიტინფო საქართველოს“ ან/და ნებისმიერ, მსგავსი ფუნქციის მქონე პირს მისცეს თანხმობა, რომ მათ **ბანკის** მიერ მიწოდებული, სტანდარტული პირობების 2.2.1. ქვეპუნქტით განსაზღვრული ინფორმაცია მრავალჯერადად გადასცენ ისეთ მესამე პირს, რომელიც შესაბამისი გარიგების საფუძველზე თავადაც აწვდის სს „კრედიტინფო საქართველოს“ ან/და მსგავსი ფუნქციის მქონე პირს აღნიშნულ ინფორმაციას, საქართველოს კანონმდებლობით განსაზღვრულ შემთხვევებში.

2.2.3. სს „კრედიტინფო საქართველოსგან“ ან/და მსგავსი ფუნქციის მქონე პირისგან მრავალჯერადად მოიძიოს სტანდარტული პირობები 2.2.1. ქვეპუნქტით განსაზღვრული ინფორმაცია მხოლოდ იმ შემთხვევაში, თუ **კლიენტს** გააჩნია აქტიური საკრედიტო ვალდებულება **ბანკის** წინაშე.

2.2.4. **კლიენტისათვის** ნებისმიერი სახის საბანკო მომსახურების (მათ შორის საკრედიტო, სადეპოზიტო და სხვა) შეთავაზების/გაწევის მიზნით, მრავალჯერადად გადაამოწმოს **კლიენტის** პერსონალური მონაცემები სსიპ სახელმწიფო სერვისების განვითარების სააგენტოს ელექტრონულ ბაზაში, საქართველოს კანონმდებლობით განსაზღვრულ შემთხვევებში.

2.2.5. **კლიენტის** შესახებ მის ხელთ არსებული ნებისმიერი სახის ინფორმაცია გადასცეს მესამე პირს (მათ შორის **ბანკის** კრედიტორებს), თუ აღნიშნული გადაცემა აუცილებელია **ბანკის** უფლებებისა და კანონიერი ინტერესების დაცვისათვის, **ბანკის** მიერ მესამე პირების წინაშე სხვადასხვა გარიგებებით ნაკსრი ვალდებულებების შესრულებისათვის, **კლიენტის** მიმართ არსებული რაიმე სახის მოთხოვნის მესამე პირისათვის დასათმობად (მათ შორის აღნიშნულ მესამე პირთან მოლაპარაკების პროცესში), **კლიენტის** მიერ **საკრედიტო ხელშეკრულებით** ნაკისრი ვალდებულებების შესრულების მონიტორინგის ან/და **კლიენტისათვის** რაიმე სახის მომსახურების/პროდუქტის შეთავაზების ან/და რაიმე სახის ინფორმაციის მიწოდების მიზნით.

3. პრეტენზიები და დავები

3.1. **კლიენტის** მიერ პრეტენზიის დაფიქსირება შესაძლებელია როგორც **ბანკის** სერვისცენტრებში, ისე ვებ-გვერდის https://credobank.ge/contact/, **ბანკის** ოფიციალური „ფეისბუქის" გვერდის https://www.facebook.com/CredoBank ან/და **ბანკის** სატელეფონო ცენტრის (ნომერი: 032 2424242) მეშვეობით, ზეპირი, წერილობითი, სტანდანდარტული წერილობითი ან/და ელექტრონული ფორმით. სტანდარტული წერილობითი პრეტენზიის ფორმა ხელმისაწვდომია **ბანკის** ნებისმიერ სერვის-ცენტრში. პრეტენზიის განხილვის პროცედურის შესახებ დეტალური ინფორმაცია მოცემულია ვებ-გვერდზე https://credobank.ge/protection/. პრეტენზიას განიხილავს **ბანკის** მომხმარებელთა პოზიტიური გამოცდილების მართვის დეპარტამენტი.

3.2. **ბანკის** მიერ პრეტენზიის გახილვა მოხდება საქართველოს კანონმდებლობისა და ბანკში დადგენილი პროცედურების შესაბამისად და **კლიენტისათვის** პასუხის დაბრუნება მოხდება ნებისმიერი ფორმით პრეტენზიის მიღებიდან მაქსიმუმ 1 (ერთი) თვის ვადაში, თუ კანონმდებლობით ან/და საერთაშორისო პრაქტიკით სხვა რამ არ არის განსაზღვრული. პრეტენზიასთან დაკავშირებით მიღებული გადაწყვეტილების შესახებ **კლიენტს** ეცნობება მოთხოვნილი ფორმის მეშვეობით: წერილობით ან კომუნიკაციის სხვა საშუალებით (ელექტრონული, ციფრული ან სხვა).

3.3. პრეტენზიის განხილვის პროცედურასთან დაკავშირებული ინფორმაციის მიღება შესაძლებელია **ბანკის** ვებგვერდზე: https://credobank.ge/protection/ და ტელეფონის ნომერზე: 032 2424242

3.4. **საკრედიტო ხელშეკრულების** ფარგლებში წამოჭრილი ნებისმიერი დავა, პირველ ეტაპზე წყდება მოლაპარაკებით. მოლაპარაკების უშედეგოდ დასრულების შემთხვევაში ან/და თუ რომელიმე **მხარე** ჩათვლის, რომ მოლაპარაკების დაწყება იქნება უშედეგო, თითოეული **მხარე** უფლებამოსილია მოლაპარაკების გარეშეც, პირდაპირ მიმართოს სასამართლოს, საქართველოს კანონმდებლობით განსაზღვრული წესის შესაბამისად.

4. ზოგადი პირობები

4.1. **საკრედიტო ხელშეკრულებიდან** გამომდინარე ვალდებულებები **კლიენტმა** უნდა შეასრულოს პირადად. **კლიენტი** არ არის უფლებამოსილია **საკრედიტო ხელშეკრულებიდან** გამომდინარე უფლება-მოვალეობები სრულად ან ნაწილობრივ გადასცეს მესამე პირს, **ბანკის** წინასწარი თანხმობის გარეშე, თუმცა აღნიშნული შეზღუდვა არ გამორიცხავს **ბანკის** უფლებამოსილებას, რომ ნებისმიერი შესრულება (როგორც ვადამოსული, ისე ვადამოუსვლელი მოთხოვნის) მიიღოს მესამე პირისგან.

4.2. იმ შემთხვევაში, თუ **საკრედიტო ხელშეკრულების** რაიმე პირობა, საქართველოს კანონმდებლობის შესაბამისად, ვერ გავრცელდება **კლიენტზე** მისი სტატუსიდან გამომდინარე, აღნიშნული არ გამოიწვევს **საკრედიტო ხელშეკრულების** სრულად ბათილობას და **კლიენტზე** გავრცელდება მხოლოდ ის პირობები, რომლებიც მისი სტატუსიდან გამომდინარე შესაძლებელია რომ გავრცელდეს მასზე.

4.3. ყველა საკითხი, რაც არ არის დარეგულირებული **საკრედიტო ხელშეკრულებით**, რეგულირდება საქართველოს კანონმდებლობის შესაბამისად.

4.4. იმ შემთხვევაში, თუ **კლიენტი** არ ფლობს ქართულ ენას, **საკრედიტო ხელშეკრულება** შესაძლებელია დამატებით გაფორმდეს მისთვის გასაგებ უცხო ენაზეც, რა დროსაც, ქართულ და უცხოურ ენაზე შედგენილ ტექსტს შორის შეუსაბამობის შემთხვევაში, უპირატესობა მიენიჭება ქართულ ენაზე გაფორმებულ **საკრედიტო ხელშეკრულებას**.

4.5. **საკრედიტო ხელშეკრულების** თითო იდენტური ეგზემპლარი გადაეცემათ მხარეებს.