საქართველოს ეროვნული ბანკის პრეზიდენტის

ბრძანება №62/04
2018 წლის 11 აპრილი

ქ. თბილისი

„ფინანსური ორგანიზაციების მიერ მომსახურების გაწევისას მომხმარებელთა უფლებების დაცვის წესის დამტკიცების შესახებ“ საქართველოს ეროვნული ბანკის პრეზიდენტის 2016 წლის 23 დეკემბრის №151/04 ბრძანებაში ცვლილების შეტანის თაობაზე

„საქართველოს ეროვნული ბანკის შესახებ“ საქართველოს ორგანული კანონის მე-15 მუხლის პირველი პუნქტის „ზ“ ქვეპუნქტის, 47-ე მუხლის, 48-ე მუხლის მე-3 პუნქტისა და „ნორმატიული აქტების შესახებ“ საქართველოს კანონის მე-20 მუხლის მე-4 პუნქტის საფუძველზე, **ვბრძანებ:**

მუხლი 1

„ფინანსური ორგანიზაციების მიერ მომსახურების გაწევისას მომხმარებელთა უფლებების დაცვის წესის დამტკიცების შესახებ“ საქართველოს ეროვნული ბანკის პრეზიდენტის 2016 წლის 23 დეკემბრის №151/04 ბრძანებით (საქართველოს საკანონმდებლო მაცნე (www.matsne.gov.ge), 28/12/2016, სარეგისტრაციო კოდი: 220020000.18.011.016210) დამტკიცებულ „ფინანსური ორგანიზაციების მიერ მომსახურების გაწევისას მომხმარებელთა უფლებების დაცვის წესში“ შეტანილ იქნეს შემდეგი ცვლილება:

1. მე-2 მუხლის:

ა) „პ“ ქვეპუნქტი ჩამოყალიბდეს შემდეგი რედაქციით:

„პ) ფინანსური ხარჯი – ხარჯი, რომელიც პირდაპირ ან არაპირდაპირ მოთხოვნილია ფინანსური ორგანიზაციის მიერ და წარმოადგენს მომხმარებლის მიერ საფინანსო პროდუქტის მიღების, შენარჩუნებისა და მისი სარგებლობის დასრულებისათვის გასაწევ აუცილებელ ხარჯს. ფინანსური ხარჯის გაანგარიშების წესი მოცემულია ამ წესის მე-12 მუხლში;“;

ბ) „ყ“ ქვეპუნქტის შემდეგ დაემატოს შემდეგი შინაარსის „შ“, „ჩ“ და „ც“ ქვეპუნქტები:

„შ) დისტანციურად დადებული ხელშეკრულება – ხელშეკრულება საფინანსო პროდუქტთან დაკავშირებით, რომლის მომხმარებლისთვის შეთავაზება და დადება სრულად განხორციელდა ფინანსური ორგანიზაციის მიერ ორგანიზებული ერთი ან რამდენიმე დისტანციური საკომუნიკაციო საშუალებით;

ჩ) დისტანციური საკომუნიკაციო საშუალება – ფინანსური ორგანიზაციის მიერ მომხმარებლისათვის საფინანსო პროდუქტის შეთავაზებისა და მიწოდებისათვის გამოყენებული კომუნიკაციის საშუალება, რომელიც არ საჭიროებს ფინანსური ორგანიზაციის წარმომადგენლისა და მომხმარებლის ერთდროულ ფიზიკურ თანდასწრებას;

ც) სანდო საშუალება – მონაცემთა შენახვის ნებისმიერი საშუალება, რომელიც მომხმარებელს საშუალებას აძლევს, შეინახოს პერსონალურად მისთვის განკუთვნილი ინფორმაცია ამ ინფორმაციის მიზნების შესაბამისი პერიოდის განმავლობაში და მოახდინოს შენახული ინფორმაციის უცვლელი სახით რეპროდუცირება.“.

2. მე-3 მუხლის:

ა) მე-4 პუნქტი ჩამოყალიბდეს შემდეგი რედაქციით:

„4. ფინანსური ინსტიტუტი ვალდებულია გამჟღავნების ტექსტი განათავსოს მომხმარებელთან გაფორმებულ ყველა დოკუმენტში. ამასთან, მომხმარებლისგან თანხის მოზიდვასთან დაკავშირებული საფინანსო პროდუქტების ხელშეკრულებებში განათავსოს გამჟღავნების ტექსტის სრული ვერსია, ხოლო ყველა სხვა საფინანსო პროდუქტის ხელშეკრულებაში, ასევე მომხმარებლისათვის გადაცემულ ამონაწერში, სალაროს შემოსავლისა და გასავლის ორდერში, ასევე მომხმარებლისგან თანხის მოზიდვასთან დაკავშირებული საფინანსო პროდუქტების შესახებ სარეკლამო შეთავაზებებისას, გამოიყენოს გამჟღავნების ტექსტის სრული ან შემოკლებული ვერსია. როგორც სრულ, ისე შემოკლებულ ვერსიებში, ტექსტი უნდა იყოს გამუქებული და დაბეჭდილი ორმაგი დაშორებით. გამჟღავნების ტექსტის სრული და შემოკლებული ვერსიის ნიმუშები

მოცემულია ამ წესის №5 დანართში.";

ბ) მე-7 პუნქტი ჩამოყალიბდეს შემდეგი რედაქციით:

„7. სარეკლამო მასალის მომზადების დროს უნდა მოხდეს შემდეგი წესების გათვალისწინება:

ა) იმ შემთხვევაში, თუ კრედიტის/დეპოზიტის პროდუქტის რეკლამირებისას შეთავაზებაში მითითებულია ამ საფინანსო პროდუქტის ფასის განმსაზღვრელი ნებისმიერი პარამეტრი, გარდა ეფექტური საპროცენტო განაკვეთისა (ნომინალური საპროცენტო განაკვეთი, სარგებლობის საკომისიო და ა. შ.), ფინანსურმა ორგანიზაციამ მომხმარებელს სავალდებულო სახით უნდა მიაწოდოს ინფორმაცია საფინანსო პროდუქტის ეფექტურ საპროცენტო განაკვეთზეც;

ბ) იმ შემთხვევაში, თუ კრედიტის/დეპოზიტის პროდუქტის მომხმარებელზე შეთავაზება ხდება პირადად, მათ შორის, დისტანციური საკომუნიკაციო საშუალებებით (ბანკომატი, გადახდის თვითმომსახურების კიოსკი, ტელეფონი, მობილური ტელეფონი, ფოსტა, ელექტრონული ფოსტა, მობაილბანკი, ინტერნეტ-ბანკი ან სხვა მსგავსი), ფინანსურმა ორგანიზაციამ მომხმარებელს სავალდებულო სახით უნდა მიაწოდოს ინფორმაცია საფინანსო პროდუქტის ეფექტურ საპროცენტო განაკვეთზე;

გ) კრედიტის/დეპოზიტის პროდუქტის შეთავაზებაში (გარდა ვერბალური შეთავაზებისა) ეფექტურ საპროცენტო განაკვეთთან ერთად საფინანსო პროდუქტის ფასის განმსაზღვრელი სხვა ნებისმიერი პარამეტრის გამოყენების შემთხვევაში, ყველა ამ პარამეტრის, მათ შორის ეფექტური საპროცენტო განაკვეთის, ფონტის ზომა და ვიზუალი უნდა იყოს ერთმანეთის იდენტური;

დ) თუ საფინანსო პროდუქტის შეთავაზებაში ეფექტური საპროცენტო განაკვეთი არაა თავიდანვე ცალსახა, რამდენადაც მისი მნიშვნელობა დამოკიდებულია ფინანსური ხარჯების მოცულობაზე, ეფექტური საპროცენტო განაკვეთის დათვლისას გამოყენებული უნდა იქნეს მაგალითი (თანდართული დანართ №6-ის მიხედვით);

ე) ისეთი საკრედიტო პროდუქტის შეთავაზებისას, სადაც მსესხებელია ფინანსური ინსტიტუტი, ასევე დეპოზიტების შეთავაზებისას კანონით დადგენილი უფლებამოსილების ფარგლებში, ფინანსური ინსტიტუტი ვალდებულია გამჟღავნების ტექსტის მოკლე ვარიანტი განათავსოს პროდუქტის ყველა ტიპის შეთავაზებაში, მათ შორის ბეჭდვითი, სატელევიზიო ან სხვა მედიაში რეკლამირების დროს.";

გ) მე-8 პუნქტი ამოღებულ იქნეს;

დ) მე-9 პუნქტი ჩამოყალიბდეს შემდეგი რედაქციით:

„9. ბანკი ვალდებულია მომხმარებლის მოთხოვნის შემთხვევაში, ყოველგვარი დამატებითი ხარჯისა და საკომისიოს გარეშე მისცეს მას წვდომა ამავე ბანკში არსებულ მომხმარებლის საფინანსო პროდუქტებთან დაკავშირებულ ინფორმაციაზე მინიმუმ ერთი დისტანციური საკომუნიკაციო არხის (ინტერნეტი, ინტერნეტ-ბანკი, მობილური ტელეფონი ან მობაილ-ბანკი) საშუალებით ბანკის სისტემის ტექნიკური მოწყობის ფარგლებში.".

3. მე-3 მუხლის შემდეგ დაემატოს შემდეგი შინაარსის 3^1 მუხლი:

„მუხლი 3^1. ფინანსური ორგანიზაციის ვალდებულებები ხელშეკრულების დისტანციურად დადებისას

1. დასაშვებია ფინანსურ ორგანიზაციასა და მომხმარებელს შორის საფინანსო პროდუქტის პირობებზე დისტანციური საკომუნიკაციო საშუალებით შეთანხმება და ხელშეკრულების დადება, ასევე მოქმედ ხელშეკრულებაში ცვლილებების შეტანა. დისტანციურად დადებული ხელშეკრულების ძალაში შესვლამდე გონივრული დროით ადრე ფინანსურმა ორგანიზაციამ უნდა უზრუნველყოს მის მიერ ამ წესის შესაბამისად მიწოდებული ინფორმაციის მომხმარებლის მიერ მიღების დასტურის, ასევე მომხმარებლის მხრიდან შეთავაზებულ პირობებზე თანხმობის მიღება. მტკიცების ტვირთი, რომ შეთავაზებულ პირობებზე მომხმარებლის მხრიდან თანხმობა იყო გამოთქმული, ეკისრება ფინანსურ ორგანიზაციას.

2. დისტანციური საკომუნიკაციო საშუალებით პირობების შეთავაზებისას ფინანსური ორგანიზაცია ვალდებულია დისტანციურად დადებული ხელშეკრულების პირობების ძალაში შესვლამდე გონივრული ვადით ადრე მატერიალურად ან მომხმარებლისათვის ხელმისაწვდომი სხვა სანდო საშუალებით მიაწოდოს მას სახელშეკრულებო პირობები ამ მუხლის მე-3 პუნქტში მოცემული სავალდებულო ინფორმაციით, ხოლო სპეციფიკური საფინანსო პროდუქტების შემთხვევაში ამ წესის შესაბამისად გათვალისწინებული სახით.

3. საფინანსო პროდუქტებთან დაკავშირებულ სახელშეკრულებო პირობებში მოცემული უნდა იყოს შემდეგი სავალდებულო ინფორმაცია:

ა) საფინანსო პროდუქტის ძირითადი მახასიათებლების აღწერა;

ბ) საფინანსო პროდუქტის ფინანსური ხარჯები და მისი მთლიანი ღირებულება თანხობრივად, ხოლო კრედიტისა და დეპოზიტის შემთხვევაში, დამატებით, ეფექტური საპროცენტო განაკვეთი. იმ შემთხვევაში, თუ საფინანსო პროდუქტის ღირებულების ზუსტი ოდენობის განსაზღვრა ფინანსურ ორგანიზაციას წინასწარ არ შეუძლია, უნდა მიეთითოს ფინანსური ხარჯების და/ან მთლიანი ღირებულების დაანგარიშებისთვის (გათვლები) გამოყენებული დაშვებები/პრინციპები, რომლითაც მომხმარებელი შეძლებს ამ გათვლების შემოწმებას;

გ) ინფორმაცია საფინანსო პროდუქტთან დაკავშირებული მნიშვნელოვანი ფინანსური რისკების შესახებ;

დ) პერიოდი, რომლის განმავლობაშიც მოქმედია აღნიშნულ შეთავაზებაში აღწერილი სახელშეკრულებო პირობები;

ე) ანგარიშსწორებისა და მიწოდების პირობები;

ვ) არსებობის შემთხვევაში, ინფორმაცია იმ დამატებითი ხარჯების შესახებ, რომელთა გაწევაც მოუწევს მომხმარებელს კონკრეტულად დისტანციური კომუნიკაციის საშუალების გამოყენების გამო;

ზ) ფინანსური ორგანიზაციის დასახელება, საჯარო რეესტრში რეგისტრირებული საიდენტიფიკაციო ნომერი, ორგანიზაციულ-სამართლებრივი ფორმა და საქართველოს ეროვნულ ბანკში რეგისტრაციის ფორმა;

თ) ფინანსური ორგანიზაციის რეგისტრაციის მისამართი და საკონტაქტო ტელეფონის ნომერი;

ი) თუ საფინანსო პროდუქტთან დაკავშირებული ხელშეკრულებით მომხმარებელს ურთიერთობა უწევს ფინანსური ორგანიზაციის გარდა სხვა პირთანაც, ამ პირის დასახელება, საჯარო რეესტრში რეგისტრირებული საიდენტიფიკაციო ნომერი და მომხმარებელთან დაკავშირებული, ამავე მუხლის ხელშეკრულებიდან გამომდინარე საქმიანობის ფარგლები. ასევე ის მისამართი, რომელიც რელევანტურია მომხმარებლისთვის ამ პირთან ურთიერთობისათვის;

კ) „გაეცანით მომხმარებელთათვის სასარგებლო ინფორმაციას საქართველოს ეროვნული ბანკის ვებგვერდსა – www.nbg.gov.ge/cp და ცხელ ხაზზე – 032 2 406 406".

4. თუ ხელშეკრულების დასადებად, მომხმარებლის მოთხოვნით, გამოყენებულია ისეთი დისტანციური საკომუნიკაციო საშუალება, რომელიც არ იძლევა ამ მუხლის მე-2 პუნქტით გათვალისწინებული ვალდებულების შესრულების შესაძლებლობას, ფინანსური ორგანიზაციის მხრიდან ეს ვალდებულება უნდა შესრულდეს ხელშეკრულების დადების შემდეგ დაუყოვნებლივ.

5. შეთავაზებულ პირობებზე ფინანსური ორგანიზაციის მიერ მომხმარებლის მხრიდან თანხმობის მიღების შემდეგ ძალაში შედის დისტანციურად დადებული ხელშეკრულება.

6. დისტანციურად დადებული ხელშეკრულება მატერიალური სახით მომხმარებლის მხრიდან მოთხოვნის შემთხვევაში, მინიმუმ წელიწადში ერთხელ, ასევე პირობების შეცვლისას ყველა ასეთ შემთხვევაში, მომხმარებლისათვის ხელმისაწვდომი უნდა იყოს უფასოდ.

7. დისტანციურად გაფორმებული ხელშეკრულების მოქმედების პერიოდში მომხმარებელს უფლება აქვს მოითხოვოს გამოყენებული დისტანციური საკომუნიკაციო საშუალების ცვლილება, თუ აღნიშნული არ ეწინააღმდეგება ხელშეკრულებას ან/და საფინანსო პროდუქტის ბუნებას.

8. თუ მომხმარებელისთვის საფინანსო პროდუქტის შესათავაზებლად დისტანციური კომუნიკაციის საშუალებად გამოყენებულია სატელეფონო ზარი, ფინანსური ორგანიზაცია ვალდებულია მომხმარებელს საუბრის დასაწყისში ცხადად და გასაგებად გააცნოს ფინანსური ორგანიზაციის დასახელება და სატელეფონო ზარის მიზანი. მომხმარებლის მხრიდან საუბრის გაგრძელებაზე მკაფიო თანხმობის მიღების შემდეგ ფინანსური ორგანიზაციის წარმომადგენელმა უნდა მიაწოდოს საკუთარი ვინაობა და თავისი კავშირი ფინანსურ ორგანიზაციასთან, ასევე ამ მუხლის მე-3 პუნქტის „ა", „ბ", „გ", „დ" და „ვ" ქვეპუნქტებით გათვალისწინებული ინფორმაცია, ასევე მომხმარებლის უფლება მოითხოვოს „ზ", "თ", „ი" და „კ"

ქვეპუნქტებით გათვალისწინებული ინფორმაციის მიწოდება, ხოლო მომხმარებლის მოთხოვნის შემთხვევაში მიაწოდოს მას „ზ“, „თ“, „ი“ და „კ“ ქვეპუნქტების შესაბამისი დეტალური ინფორმაციაც.

4. მე-4 მუხლის პირველი პუნქტი ჩამოყალიბდეს შემდეგი რედაქციით:

„1. ფინანსური ორგანიზაცია ვალდებულია მომხმარებელს მიაწოდოს ინფორმაცია სპეციფიკურ საფინანსო პროდუქტებთან დაკავშირებული მნიშვნელოვანი რისკების შესახებ. ამასთანავე, აღნიშნულ რისკებზე ინფორმაციის მიწოდების ვალდებულება ფინანსურ ორგანიზაციას აქვს როგორც მატერიალურად და/ან დისტანციურად დადებულ ხელშეკრულებებში, ასევე ვერბალურადაც საფინანსო პროდუქტის შეთავაზებისას და ამ საფინანსო პროდუქტთან დაკავშირებული ოპერაციების განხორციელებამდე.“.

5. მე-5 მუხლის:

ა) მე-5 პუნქტის „ა“ ქვეპუნქტი ჩამოყალიბდეს შემდეგი რედაქციით:

„ა) მიუთითოს ამ წესის მე-6 მუხლის მე-3 პუნქტის „ა“, „ბ“, „დ“, „ე“, „ვ“, „თ“ და „კ“ ქვეპუნქტებით გათვალისწინებული ინფორმაცია;“;

ბ) მე-6 პუნქტს დაემატოს შემდეგი შინაარსის „ვ“ ქვეპუნქტი:

„ვ) იმ შემთხვევაში, როცა სადეპოზიტო ხელშეკრულებას აფორმებს ბანკი, ეს უკანასკნელი ვალდებულია ხელშეკრულების თავსართში განათავსოს შემდეგი სახის ჩანაწერი: „თქვენი დეპოზიტი დაზღვეულია „დეპოზიტების დაზღვევის სისტემის შესახებ“ საქართველოს კანონის საფუძველზე შექმნილი დეპოზიტების დაზღვევის სისტემის ფარგლებში.“.

6. მე-6 მუხლის:

ა) პირველი პუნქტი ჩამოყალიბდეს შემდეგი რედაქციით:

„1. სპეციფიკურ საფინანსო პროდუქტებთან დაკავშირებული ხელშეკრულება უნდა იყოს მატერიალური ან დისტანციურად დადებული ხელშეკრულების ფორმით. ფინანსურმა ორგანიზაციამ მომხმარებელს უნდა მიაწოდოს ხელშეკრულების დედანი და სადაც ეს შეუძლებელია, ხელშეკრულების ასლი. ხელშეკრულებაში კანონმდებლობით გათვალისწინებული სხვა სავალდებულო რეკვიზიტების გარდა მოცემული უნდა იყოს ამ მუხლით განსაზღვრული სავალდებულო სახელშეკრულებო ინფორმაცია.“;

ბ) მე-2 პუნქტის „ზ“ ქვეპუნქტი ჩამოყალიბდეს შემდეგი რედაქციით:

„ზ) საფინანსო პროდუქტის გაცემასთან, შენარჩუნებასა და დასრულებასთან დაკავშირებული ფინანსური ხარჯები;“;

გ) მე-6 პუნქტი ჩამოყალიბდეს შემდეგი რედაქციით:

„6. ფინანსური ორგანიზაცია ვალდებულია, მომხმარებელს შესთავაზოს, ხოლო მომხმარებლის თანხმობის ან მოთხოვნის შემთხვევაში, დაუყოვნებლივ მატერიალურად ან მომხმარებლისთვის ხელმისაწვდომი სხვა სანდო საშუალებით მიაწოდოს ხელშეკრულების ნიმუში, რომელშიც სრულად იქნება მითითებული ხელშეკრულების ყველა ზოგადი მუხლი და წინასწარ ცნობილი პარამეტრი. მომხმარებლის მიერ სპეციალური საფინანსო პროდუქტის მიღებასთან/დაინტერესებასთან დაკავშირებული განაცხადის გაკეთების შემდეგ კი მომხმარებლისთვის ხელმისაწვდომი გახადოს ხელშეკრულების ამ წესის მოთხოვნების შესაბამისად შედგენილი ნიმუში მომხმარებლისთვის შესათავაზებელი კონკრეტული პირობების მითითებით. ხელშეკრულების ნიმუშში მითითებული უნდა იყოს დროის ის პერიოდი, რომლის განმავლობაშიც ძალაში იქნება მასში აღწერილი პირობები.“.

7. მე-7 მუხლის მე-4 პუნქტი ჩამოყალიბდეს შემდეგი რედაქციით:

„4. მომხმარებლის მიერ მოთხოვნის შემთხვევაში ფინანსური ორგანიზაცია ვალდებულია მას დაუყოვნებლივ, მატერიალურად ან მომხმარებლისთვის ხელმისაწვდომი სხვა სანდო საშუალებით, მომხმარებლის მოთხოვნის შესაბამისად, მიაწოდოს:

ა) ხელშეკრულების ასლი, რომელიც შესაძლებლობის შემთხვევაში უნდა იყოს დამოწმებული ფინანსური ორგანიზაციის აღნიშვნებით. ამასთან, მოქმედი ხელშეკრულებებისთვის, ასევე ხელშეკრულებებისთვის,

რომელთა მოქმედების დასრულებიდან/შეწყვეტიდან არ გასულა 2 წელი, მინიმუმ წელიწადში ერთხელ, აღნიშნული ხელშეკრულებების ასლის გაცემა უნდა იყოს უფასო;

ბ) ხელშეკრულებით გათვალისწინებული ინდექსირებული საპროცენტო განაკვეთის გაანგარიშების დეტალური წესი. ამასთან, მოქმედი ხელშეკრულებებისთვის, ასევე ხელშეკრულებებისთვის, რომელთა მოქმედების დასრულებიდან/შეწყვეტიდან არ გასულა 2 წელი, მინიმუმ წელიწადში ერთხელ, აღნიშნული წესის გაცემა უნდა იყოს უფასო. ინდექსის ყოველი ცვლილებიდან აღნიშნული ვადა აითვლება ახლიდან;

გ) ხელშეკრულებით გათვალისწინებული განახლებული მომავალი შენატანებისა და გამოტანების დეტალური გრაფიკი, რომელშიც მოცემული უნდა იყოს მინიმუმ შემდეგი ინფორმაცია: კრედიტის ძირითადი თანხა, პროცენტი, ფინანსური ორგანიზაციის მიერ დაწესებული სხვა გადასახდელები, კრედიტის დარჩენილი ვადა. ამასთან, გრაფიკის ყოველი ცვლილებისას, ასევე, ცვლილების გარეშე მინიმუმ წელიწადში ერთხელ გრაფიკის გაცემა უნდა იყოს უფასო;

დ) განხორციელებული შენატანებისა და გამოტანების დეტალური ამონაწერი, რომელშიც მოცემული უნდა იყოს მინიმუმ შემდეგი ინფორმაცია: კრედიტის ძირითადი თანხა, საპროცენტო განაკვეთი, პროცენტის თანხა, ფინანსური ორგანიზაციის მიერ დაწესებული სხვა გადასახდელები. ამასთან, მოქმედი ხელშეკრულებებისათვის, ასევე ხელშეკრულებებისთვის, რომელთა მოქმედების დასრულებიდან/შეწყვეტიდან არ გასულა 2 წელი, მინიმუმ წელიწადში ერთხელ აღნიშნული ამონაწერის გაცემა უნდა იყოს უფასო;

ე) ინფორმაცია ანგარიშის თაობაზე დამოწმებული ამონაწერის სახით. მინიმუმ თვეში ერთხელ, მაქსიმუმ უკანასკნელი ორი წლის პერიოდის ამონაწერის გაცემა უნდა იყოს უფასო. მომხმარებლისათვის მიწოდებული ანგარიშის ამონაწერი უნდა მოიცავდეს მინიმუმ შემდეგ ინფორმაციას: ინფორმაცია ანგარიშიდან თანხის გატანის/გადარიცხვის და ანგარიშზე თანხის შეტანის/ჩარიცხვის თარიღებისა და ოდენობების შესახებ მინიმუმ ბოლო ამონაწერის შემდგომი პერიოდიდან ან მომხმარებლის მიერ მოთხოვნილი პერიოდიდან.“.

8. მე-9 მუხლის:

ა) სათაური ჩამოყალიბდეს შემდეგი რედაქციით:

„კრედიტის ამორტიზაციის და წინსწრებით დაფარვის წესი“;

ბ) მე-4 პუნქტის შემდეგ დაემატოს შემდეგი შინაარსის 4^1 პუნქტი:

„4^1. საკრედიტო პროდუქტის შინაარსის/ბუნების შესაბამისი ამორტიზაცია გულისხმობს, თუმცა არ შემოიფარგლება, შესაბამისი ხელშეკრულებით გათვალისწინებული საპროცენტო განაკვეთის დაანგარიშებას ყოველდღიური დარიცხვის პრინციპის გამოყენებით, ანუ თითოეული დღისათვის სესხის ნარჩენი ძირის და საპროცენტო განაკვეთის თანაბარი, დღიური პროპორციის გათვალისწინებით.“;

გ) მე-5 და მე-6 პუნქტები ჩამოყალიბდეს შემდეგი რედაქციით:

„5. კრედიტის წინსწრებით ნაწილობრივ დაფარვის შემთხვევაში, თუ იფარება კრედიტის საწყისი ძირითადი თანხის მინიმუმ 20%, არანაკლებ 500 ლარის ოდენობით, მომხმარებლის მოთხოვნის შემთხვევაში ფინანსური ორგანიზაცია ვალდებულია მას შესთავაზოს ახალი გრაფიკის მინიმუმ შემდეგი ალტერნატივები:

ა) ნარჩენი ძირითადი თანხის გადანაწილება იმავე პერიოდზე ყოველთვიური შენატანის შემცირების გზით;

ბ) ყოველთვიური შენატანის იმავე ოდენობის პირობებში დარჩენილი პერიოდის შემცირება.

6. მომხმარებლის მიერ ფინანსური ორგანიზაციის ნებისმიერი არხში (როგორც მომსახურების ოფისებში, ისე ნებისმიერ დისტანციური საკომუნიკაციო საშუალებაში მომხმარებლის დადგენილი წესით იდენტიფიცირების შემდეგ) კრედიტის წინსწრებით დაფარვის ნებისმიერი ფორმით, მათ შორის ზეპირსიტყვიერად და/ან წერილობითი (მატერიალური ან ელექტრონული) განცხადების გაკეთების და/ან დისტანციურ საკომუნიკაციო საშუალებებში კრედიტის დაფარვის სპეციალური ღილაკების (არსებობის შემთხვევაში) გამოყენების და/ან სხვა ნებისმიერი ქმედების შემთხვევაში, რაც ადასტურებს მომხმარებლის მიერ კრედიტის წინსწრებით სრულად ან ნაწილობრივ დაფარვის ნებას და მომხმარებლის ანგარიშზე საკმარისი სახსრების არსებობისას, ფინანსური ორგანიზაცია ვალდებულია კრედიტის წინსწრებით დაფარვა განახორციელოს იმავე დღეს ან თუ მომხმარებლის მიმართვა განხორციელდა არასამუშაო საათებში, მომდევნო სამუშაო დღეს. ამასთან, ტექნიკური ან სხვა მიზეზით კრედიტის დაფარვა საჭიროებს

განსაზღვრულ ვადას. ფინანსური ორგანიზაცია უფლებამოსილია ისარგებლოს აღნიშნული ვადით, თუმცა მოცემულ პერიოდზე არ უნდა განხორციელდეს პროცენტის დარიცხვა. ამასთან, თუ მომხმარებელი ახდენს მხოლოდ ზეპირსიტყვიერ განცხადებას, რაც არ არის საკმარისი სესხის წინსწრებით დასაფარად, ფინანსური ორგანიზაცია ვალდებულია მას შესთავაზოს მოცემულ პუნქტში აღწერილი რომელიმე მეთოდის გამოყენებაც. ამასთან, ფინანსური ორგანიზაცია უფლებამოსილია მხარეებს შორის წინასწარი შეთანხმების საფუძველზე მოითხოვოს წინასწარი შეტყობინება კრედიტის წინსწრებით დაფარვისას, არაუმეტეს 14 კალენდარული დღისა, თუ კრედიტის თანხა აღემატება 2,000,000 ლარს ან მის ეკვივალენტს სხვა ვალუტაში.“.

9. მე-11 მუხლის:

ა) მე-3 პუნქტის „ა“ ქვეპუნქტი ჩამოყალიბდეს შემდეგი რედაქციით:

„ა) მიიღოს პრეტენზიები/მომხმარებლისგან ზეპირი, სტანდარტული წერილობითი (დანართი №7) და ელექტრონული ფორმებით;“;

ბ) მე-3 პუნქტის „დ“ ქვეპუნქტი ჩამოყალიბდეს შემდეგი რედაქციით:

„დ) პრეტენზიის შესწავლის დასრულების შემდეგ, არაუგვიანეს მომხმარებლის მიმართვისა და, საჭიროების შემთხვევაში, მომხმარებლის იდენტიფიკაციიდან 1 თვის ვადისა, პრეტენზიის განმცხადებელს, გარდა ზეპირი ფორმის შემთხვევებისა, დაუყოვნებლივ წერილობით ან ელექტრონულად (მომხმარებელთან შეთანხმებით და/ან პრეტენზიის დაფიქსირების მეთოდის იდენტურად) აცნობოს მას საკითხის შესწავლის შედეგები და, სადაც შესაძლებელია, შესთავაზოს პრეტენზიის გადაწყვეტის პირობები;“;

გ) მე-3 პუნქტის „ვ“ ქვეპუნქტი ჩამოყალიბდეს შემდეგი რედაქციით:

„ვ) აწარმოოს ამ წესის დანართ №8-ში მოცემული სტატისტიკური მონაცემების ანგარიშგება მომხმარებელთა პრეტენზიების შესახებ Excel-ის ფორმატით და ყოველთვიურად მიაწოდოს აღნიშნული მონაცემები საქართველოს ეროვნულ ბანკს ელექტრონულად მისამართზე – cp@nbg.gov.ge, ხოლო ბანკმა დამატებით ატვირთოს საქართველოს ეროვნული ბანკის ელექტრონული ატვირთვის პორტალზე, არაუგვიანეს მომდევნო თვის 10 რიცხვისა. მიწოდებულ მონაცემებში უნდა შედიოდეს გასული თვის ბოლო რიცხვის ჩათვლით მიღებული, ასევე, წინა საანგარიშო თვეს მოწოდებულ ანგარიშგებაში დაუსრულებელი სტატუსით აღრიცხული პრეტენზიების სტატისტიკა.“;

დ) მე-5 პუნქტი ჩამოყალიბდეს შემდეგი რედაქციით:

„5. ფინანსური ორგანიზაცია ვალდებულია საქართველოს ეროვნული ბანკის მიერ მოთხოვნილი ინფორმაცია, მათ შორის, მოთხოვნილი ელექტრონული არხებით, მიაწოდოს მას არაუგვიანეს მოთხოვნიდან ერთი კვირის ვადაში. ამასთან, იმ შემთხვევაში, თუ აღნიშნულ ვადაში ინფორმაციის მიუწოდებლობა გამოწვეულია ფინანსური ორგანიზაციისგან დამოუკიდებელი მიზეზებით, ის ვალდებულია ერთი კვირის ვადაში მიაწოდოს საქართველოს ეროვნულ ბანკს შეფერხების მიზეზი და ინფორმაციის მოწოდების სავარაუდო ვადა. იმ შემთხვევაში, თუ მოწოდებული ინფორმაცია არასაკმარისია ან საჭიროებს დაზუსტებას, საქართველოს ეროვნული ბანკის მხრიდან მოთხოვნილი შემავსებელი / დამაზუსტებელი ინფორმაცია მოწოდებულ უნდა იქნეს დაუყოვნებლივ ან საქართველოს ეროვნულ ბანკთან შეთანხმებულ გონივრულ ვადებში.“.

10. მე-12 მუხლის პირველი პუნქტი ჩამოყალიბდეს შემდეგი რედაქციით:

„1. ფინანსური ხარჯი არის ხარჯი, რომელიც პირდაპირ ან არაპირდაპირ მოთხოვნილია ფინანსური ორგანიზაციის მიერ და წარმოადგენს მომხმარებლის მიერ საფინანსო პროდუქტის მიღების, შენარჩუნებისა და/ან ამ საფინანსო პროდუქტით სარგებლობის დასრულებისათვის გასაწევ აუცილებელ ხარჯს, კერძოდ:

ა) საპროცენტო ხარჯი/შენატანები;

ბ) მომსახურებაზე ფინანსური ორგანიზაციის მიერ დაწესებული გადასახდელები;

გ) ფინანსური ორგანიზაციის მიერ დაწესებული ტრანზაქციისა და საკომისიო ხარჯი;

დ) აუცილებელი დაზღვევის ხარჯი;

ე) ქონების ღირებულების შეფასების ხარჯი;

ვ) სანოტარო ხარჯი;

ზ) ადმინისტრაციული ორგანოს მომსახურებისათვის დაწესებული საფასური;

თ) გადასახდელი, რომელსაც მომხმარებელი უხდის მესამე პირს საკრედიტო/სადეპოზიტო პროდუქტით სარგებლობის დასრულების დროს, თუ ეს წარმოადგენს მომხმარებლის მიერ საკრედიტო/სადეპოზიტო პროდუქტით სარგებლობის დასრულების და ხელშეკრულებამდე არსებული უფლებების აღდგენისათვის აუცილებელ პირობას;

ი) ფინანსური ორგანიზაციის სხვა პროდუქტით სარგებლობასთან დაკავშირებული აუცილებელი გადასახდელები/შენატანები, თუ აღნიშნული პროდუქტით სარგებლობა წარმოადგენს საკრედიტო/სადეპოზიტო პროდუქტის ხელშეკრულებით გათვალისწინებულ და/ან ამ პროდუქტის ხელშეკრულებით გაუთვალისწინებელ, მაგრამ ფაქტობრივ ვალდებულებას;

კ) ფინანსური ორგანიზაციის მხრიდან ხელშეკრულებით გათვალისწინებული ამა თუ იმ პირობის შეუსრულებლობისთვის დაწესებული/მოთხოვნილი ხარჯი, როცა საკრედიტო/სადეპოზიტო პროდუქტის ხელშეკრულებაში ჩადებული ამ პირობის შესრულება არ მოითხოვება ცალსახად საკრედიტო/სადეპოზიტო პროდუქტის გაცემის შემდეგ, არამედ შესაძლებელია ამ პირობის შესრულების მოთხოვნა/შემოწმება განხორციელდეს საკრედიტო/სადეპოზიტო პროდუქტის გაცემამდეც (მაგალითები მოცემულია №9 დანართში);

ლ) ფინანსური ორგანიზაციის მხრიდან საფინანსო პროდუქტის რაიმე პირობით მიღებისთვის დაწესებული/მოთხოვნილი ხარჯები, როცა მოცემული საფინანსო პროდუქტის შინაარსი/ბუნება აღნიშნული პირობით მომსახურებას ისედაც ითვალისწინებს (მაგალითები მოცემულია №9 დანართში);

მ) სხვა მნიშვნელოვანი გადასახდელები, რომელთა შესახებ ფინანსურმა ორგანიზაციამ შეიტყო საკრედიტო/სადეპოზიტო ხელშეკრულების დადების მომენტისათვის;

ნ) გადასახადები, რომლის დაკავებას და მომხმარებლის სასარგებლოდ ბიუჯეტში გადარიცხვას ახდენს ფინანსური ორგანიზაცია.“.

მუხლი 2

ბრძანებით დამტკიცებული დანართები ჩამოყალიბდეს თანდართული რედაქციით.

მუხლი 3

ეს ბრძანება ამოქმედდეს 2018 წლის 14 მაისიდან.

ეროვნული ბანკის პრეზიდენტი **კობა გვენეტაძე**