საქართველოს ეროვნული ბანკის პრეზიდენტის

ბრძანება №49/04
2025 წლის 27 თებერვალი

ქ. თბილისი

„ფინანსური ორგანიზაციების მიერ მომსახურების გაწევისას მომხმარებელთა უფლებების დაცვის წესის დამტკიცების თაობაზე“ საქართველოს ეროვნული ბანკის პრეზიდენტის 2021 წლის 9 მარტის №32/04 ბრძანებაში ცვლილების შეტანის შესახებ

„საქართველოს ეროვნული ბანკის შესახებ“ საქართველოს ორგანული კანონის მე-15 მუხლის პირველი პუნქტის „ზ“ ქვეპუნქტისა და „ნორმატიული აქტების შესახებ“ საქართველოს ორგანული კანონის მე-20 მუხლის მე-4 პუნქტის საფუძველზე, **ვბრძანებ:**

მუხლი 1

„ფინანსური ორგანიზაციების მიერ მომსახურების გაწევისას მომხმარებელთა უფლებების დაცვის წესის დამტკიცების თაობაზე“ საქართველოს ეროვნული ბანკის პრეზიდენტის 2021 წლის 9 მარტის №32/04 ბრძანებით (www.matsne.gov.ge, 10/03/2021; 220020000.18.011.016549) დამტკიცებულ წესში შეტანილ იქნეს შემდეგი ცვლილება:

1. პირველი მუხლის მე-3 პუნქტი ჩამოყალიბდეს შემდეგი რედაქციით:

„3. ამ წესით განსაზღვრული ნორმების შესრულება სავალდებულოა საქართველოში მოქმედი ყველა კომერციული ბანკისათვის და უცხოური კომერციული ბანკების ფილიალებისათვის, მიკრობანკებისთვის, მიკროსაფინანსო ორგანიზაციებისათვის, არასაბანკო სადეპოზიტო დაწესებულებებისათვის – საკრედიტო კავშირებისთვის და სესხის გამცემი სუბიექტებისთვის. ამ წესის 13^1 მუხლის მოთხოვნების შესრულება სავალდებულოა საქართველოს ეროვნული ბანკის მიერ რეგისტრირებული საგადახდო მომსახურების პროვაიდერებისთვის (შემდგომში – საგადახდო მომსახურების პროვაიდერი).“.

2. მე-13 მუხლის შემდეგ დაემატოს შემდეგი შინაარსის 13^1 მუხლი:

„მუხლი 13^1. საგადახდო მომსახურების პროვაიდერის ვალდებულებები მომხმარებლის საჩივრის განხილვასთან და აღრიცხვასთან დაკავშირებით

1. საგადახდო მომსახურების პროვაიდერი ვალდებულია მომხმარებლის საჩივრის მიღება და განხილვა უზრუნველყოს „საგადახდო სისტემისა და საგადახდო მომსახურების შესახებ“ საქართველოს კანონის 41^1 მუხლისა და ამ მუხლის შესაბამისად.

2. საგადახდო მომსახურების პროვაიდერი ვალდებულია საჩივრის შესახებ ჩანაწერები აწარმოოს ამ წესის დანართი №12-ის შესაბამისად და ყოველთვიურად, არაუგვიანეს ყოველი თვის 10 რიცხვისა, ელექტრონულად, Excel-ის ფორმატით წარუდგინოს საქართველოს ეროვნულ ბანკს, შემდეგ ელექტრონული ფოსტის მისამართზე – cp@nbg.gov.ge. საქართველოს ეროვნული ბანკისთვის წარდგენილ ანგარიშგებაში უნდა შედიოდეს გასული თვის ბოლო რიცხვის ჩათვლით მიღებული, ასევე წინა საანგარიშო თვეს მიწოდებულ და ატვირთულ ანგარიშგებაში დაუსრულებელი სტატუსით აღრიცხული საჩივრების შესახებ სტატისტიკა.

3. ამ მუხლის მიზნებისთვის მომხმარებელი არის „საგადახდო სისტემისა და საგადახდო მომსახურების შესახებ“ საქართველოს კანონის მე-2 მუხლის „ძ“ ქვეპუნქტით განსაზღვრული საგადახდო მომსახურების მომხმარებელი.“.

3. დაემატოს დანართი №12 თანდართული რედაქციით.

მუხლი 2

ეს ბრძანება ამოქმედდეს 2025 წლის 15 აპრილიდან.

საქართველოს ეროვნული ბანკის
პრეზიდენტი

ნათელა თურნავა