საქართველოს ეროვნული ბანკის პრეზიდენტის

ბრძანება №48/04
2025 წლის 27 თებერვალი

ქ. თბილისი

„საგადახდო მომსახურების პროვაიდერის რეგისტრაციისა და რეგულირების წესის დამტკიცების შესახებ“ საქართველოს ეროვნული ბანკის პრეზიდენტის 2023 წლის 1 მაისის №77/04 ბრძანებაში ცვლილების შეტანის თაობაზე

„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

„საგადახდო მომსახურების პროვაიდერის რეგისტრაციისა და რეგულირების წესის დამტკიცების შესახებ“ საქართველოს ეროვნული ბანკის პრეზიდენტის 2023 წლის 1 მაისის №77/04 ბრძანებაში (www.matsne.gov.ge, 02/05/2023, ს/კ: 200090000.18.011.016687) შეტანილ იქნეს ცვლილება და ბრძანებით დამტკიცებული წესის მე-11 მუხლი ჩამოყალიბდეს შემდეგი რედაქციით:

„მუხლი 11. მომხმარებლის საჩივრების მიღებისა და განხილვის უზრუნველყოფა

1. პროვაიდერი ვალდებულია მომხმარებლის საჩივრების მიღება და განხილვა უზრუნველყოს „ საგადახდო სისტემისა და საგადახდო მომსახურების შესახებ“ საქართველოს კანონის 41^1 მუხლის მოთხოვნების დაცვით.

2. პროვაიდერს უნდა ჰქონდეს მიღებული საჩივრების შესახებ ყოველდღიურად განახლებული ჩანაწერები. პროვაიდერი ვალდებულია საჩივრის შესახებ ჩანაწერები აწარმოოს და საქართველოს ეროვნულ ბანკს წარუდგინოს საქართველოს ეროვნული ბანკის პრეზიდენტის 2021 წლის 9 მარტის №32/04 ბრძანებით დამტკიცებული „ფინანსური ორგანიზაციების მიერ მომსახურების გაწევისას მომხმარებელთა უფლებების დაცვის წესის“ 13^1 მუხლის შესაბამისად.

3. პროვაიდერი ვალდებულია საჩივრის შესახებ ჩანაწერები ელექტრონული ფორმით შეინახოს საჩივრის მიღებიდან არანაკლებ 6 წლის განმავლობაში, გარდა იმ ჩანაწერებისა, რომლებიც განიხილება საქართველოს ეროვნულ ბანკთან არსებული დავების განმხილველი კომისიის მიერ ან მიმდინარეობს სასამართლო დავა აღნიშნულის შესახებ.“.

მუხლი 2

ეს ბრძანება ამოქმედდეს 2025 წლის 15 აპრილიდან.

საქართველოს ეროვნული ბანკის
პრეზიდენტი **ნათელა თურნავა**