

მომხმარებლების პრეტენზიების

მიღებისა და განხილვის პროცედურა

1. შესავალი

1.1 წინამდებარე პროცედურა განკუთვნილია შპს მიკროსაფინანსო ორგანიზაცია „კრედიტორი“-ს (შემდგომში „კომპანია“) შიდა მომხმარებლისათვის და მისი შესრულება ევალუა კომპანიის ყველა თანამშრომელს დაკისკრებული მოვალეობების ფარგლებში,

2. პროცედურაში გამოყენებული ტერმინები

2.1 პრეტენზია - მომხმარებლის ნებისმიერი განცხადება (ზეპირი ან წერილობითი), რომლითაც იგი გამოხატავს თავის უკმაყოფილებას, დაუთანხმებლობას, საჩივარს ფინანსური ორგანიზაციის და/ან მისი ნებისმიერი პროდუქტის მიმართ. სატელეფონო არხით მიღებული პრეტენზია, რომელიც საჭიროებს შემდგომ განხილვას, არ განიხილება ზეპირი ფორმის პრეტენზიად

2.2 მომხმარებელი - საფინანსო პროდუქტის მიმღები (კლიენტი) ან ასეთი განზრახვის მქონე ფიზიკური ან იურიდიული პირი, გრეთვე, საქართველოს კანონმდებლობით გათვალისწინებული ორგანიზაციული წარმონაქმნი, რომელიც არ არის იურიდიული პირი, გარდა ფინანსური ორგანიზაციისა

3. პრეტენზიის მიღება

3.1 მომხმარებლისგან პრეტენზიები კომპანიას შეიძლება წარედგინოს ზეპირი, სტანდარტული წერილობითი, თავისუფალი წერილობითი (იხ. პროცედურის დანართი №1 - პრეტენზიის მიღების წერილობითი ფორმა) ან ელექტრონული ფორმებით

3.2 მომხმარებლის მხრიდან პრეტენზიის ელექტრონული ფორმით დაფიქსირებისთვის გამოიყენება ელექტრონული საფოსტო მისამართი: info@creditor.ge.

3.3 მომხმარებლის მხრიდან პრეტენზიის დაფიქსირების სურვილის შემთხვევაში ან მომხმარებლისგან ზეპირი ფორმით პრეტენზიის მიღებისას, კომპანიის ნებისმიერი თანამშრომელი ვალდებულია შესთავაზოს მომხმარებელს პრეტენზიის დაფიქსირების სტანდარტული/თავისუფალი წერილობითი ან ელექტრონული ფორმა.

3.4 კომპანიის თანამშრომელი ვალდებულია, პრეტენზიის მიღებისას, გარდა ზეპირი ფორმის შემთხვევებისა, პრეტენზიის განმცხადებელს პრეტენზიის წარდგენის

შპს მიკროსაფინანსო ორგანიზაცია „კრედიტორი“ მაისი, 2024წ.

იდენტური წერილობითი/ელექტრონული ფორმით დაუდასტუროს პრეტენზიის მიღება;

3.5 მიიღოს მომხმარებლის პრეტენზია მიუხედავად იმისა, თუ რა პერიოდია გასული პრეტენზიაში აღნიშნული საკითხის წარმოშობიდან წერილობითი ფორმით წარდგენილი პრეტენზიის დადასტურებისას, კომპანიის თანამშრომელმა უნდა გადაიღოს წარდგენილი პრეტენზიის ქსერო ასლი და მასზე საკუთარი ხელმოწერით (სახელი, გვარი, პრეტენზიის მიღების თარიღი) დაამოწმოს პრეტენზიის მიღება.

3.6 ელექტრონული ფორმით წარდგენილი პრეტენზიის დადასტურებას ახდენს კომპანიის დირექტორი ელექტრონული ფოსტის მეშვეობით მიღების დასტურის გაგზავნით.

3.7 ტელეფონით მიღებული პრეტენზიის მიღება მომხმარებელს უნდა დაუდასტურდეს ამავე ფორმით;

3.8 იმ შემთხვევაში, თუ მომხმარებელს არ სურს წერილობითი ფორმით პრეტენზიის დაფიქსირება, მაშინ კომპანიის თანამშრომელი ვალდებულია მომხმარებლის ზეპირი ფორმის პრეტენზია წერილობითი ფორმით დააფიქსიროს და აღრიცხოს შესაბამის ფორმაში (იხ. წინამდებარე პროცედურის დანართი #2) და ელექტრონულად მიაწოდოს კომპანიის დირექტორს.

4. პრეტენზიის შეგროვება

4.1 კომპანიის ფილიალებში მიღებული ზეპირი და სტანდარტული /თავისუფალი წერილობითი ფორმით წარდგენილი პრეტენზიები უნდა შეაგროვოს და გააკონტროლოს მათი აღრიცხვა შესაბამისმა ხელმძღვანელმა უფლებამოსილმა თანამშრომელმა.

4.2 მიღებული პრეტენზიები უნდა წარედგინოს კომპანიის დირექტორს ყოველი კვირის ბოლოს, გარდა ეროვნული ბანკიდან მიღებული პრეტენზიებისა, რომელზე რეაგირებაც უნდა მოხდეს დაუყოვნებლივ. .

4.3 კომპანიის დირექტორი (ან დელეგირების ფარგლებში უფლებამოსილი პირი პასუხისმგებელია მოაგროვოს როგორც ფილიალებიდან დოკუმენტების სახით გამოგზავნილი, ასევე საფოსტო მისამართის info@creditor.ge-ზე ელექტრონული სახით მიღებული კლიენტების პრეტენზიები და აღრიცხოს ისინი სპეციალურ რეესტრში (იხ. დანართი #2 - პრეტენზიების აღრიცხვის რეესტრი).

5. კომპანიის პრეტენზიების მიღება-განხილვის ვალდებულებებისგან გათავისუფლების საფუძვლები

**შპს მიკროსაფინანსო ორგანიზაცია „კრედიტორი“
მაისი, 2024წ.**

5.1 წინამდებარე პროცედურით განსაზღვრული მომხმარებელთა პრეტენზიების მიღება-განხილვის ვალდებულებები არ ეკისრება კომპანიას და მის თანამშრომლებს იმ შემთხვევაში, თუ:

5.1.1 კომპანიის დირექტორს წერილობითი ან ელექტრონული ფორმით უკვე განხილული აქვს იმავე მომხმარებლის იგივე პრეტენზია წერილობითი ფორმით და ადგილი არ აქვს დამატებით მნიშვნელოვან ფაქტებსა და გარემოებებს აღნიშნულ საკითხთან დაკავშირებით.

5.1.2 მომხმარებლის პრეტენზია ეხება კომპანიის უარს მომხმარებლისთვის ფინანსური პროდუქტის მიწოდებაზე, გარდა იმ შემთხვევებისა, როცა კომპანიას ეკისრება აღნიშნული ფინანსური პროდუქტის მიწოდების ვალდებულება.

5.1.3 პრეტენზიის მიზეზს წარმოადგენს შეფერხებები ან უარი მომსახურების გაწევაზე, რომლებიც განპირობებულია მოქმედი კანონმდებლობის მოთხოვნებით, მათ შორის ფულის გათეთრებისა და ტერორიზმის დაფინანსების აღკვეთის ხელშეწყობის შესახებ“ საქართველოს კანონით.საქართველოს კანონით.

6. პრეტენზიის განხილვა

6.1 კომპანიის დირექტორი უშუალოდაა პასუხისმგებელი მიწოდებული პრეტენზიების დროულად და ობიექტურად განხილვაზე.

4.3.2. კომპანიის დირექტორი პრეტენზი(ებ)ის განხილვისას, შეისწავლის ფაქტობრივ გარემოებებს, მტკიცებულებებსა და სხვა აუცილებელ დეტალებს, მასში მოყვანილ საკითხს და იღებს გადაწყვეტილებას პრეტენზიაში დაფიქსირებული პრობლემის გადაჭრისათვის საჭირო ღონისძიებებზე.

4.3.6. დირექტორი ((ან (ან დელეგირების ფარგლებში უფლებამოსილი პირი) მიღებულ გადაწყვეტილებებს აღრიცხავს სპეციალურ აღრიცხვის რეესტრში.

4.3.7. დირექტორი ((ან (ან დელეგირების ფარგლებში უფლებამოსილი პირი პასუხისმგებელია მუდმივად ჰქონდეს მიღებული პრეტენზიების, გარდა ზეპირი ფორმის შემთხვევებისა, განახლებული ჩანაწერები, რომელიც უნდა შეიცავდეს შემდეგ სავალდებულო ინფორმაციას: პრეტენზიის განმცხადებელი მომხმარებლის მონაცემები, პრეტენზიის ხასიათი, კომპანიის პასუხის შინაარსი, პრეტენზიაში დაფიქსირებული პრობლემის გადაჭრისათვის განხორციელებული ღონისძიებები და საბოლოო შედეგი. მოთხოვნის შემთხვევაში აღნიშნული ჩანაწერები უნდა მიეწოდოს საქართველოს ეროვნულ ბანკს.

7. პრეტენზიის განხილვის შედეგების შესახებ მომხმარებლის ინფორმირება

7.1. კომპანიის დირექტორმა უნდა უზრუნველყოს უშუალოდ ან/და მისდამი დაქვემდებარებული თანამშრომლის მეშვეობით, მომხმარებლისათვის პრეტენზიასთან

**შპს მიკროსაფინანსო ორგანიზაცია „კრედიტორი“
მაისი, 2024წ.**

დაკავშირებით მიღებული საპასუხო გადაწყვეტილების გაგზავნა მომხმარებელთან შეთანხმებული ან პრეტენზიის მიღების იდენტური ფორმით. სადაც აღწერილი იქნება საკითხის შესწავლის შედეგები და, სადაც შესაძლებელია, შესთავაზოს პრეტენზიის გადაწყვეტის პირობები

7.2. პრეტენზიის განმცხადებელს პასუხი უნდა გაეგზავნოს პრეტენზიის მიღებიდან არაუგვიანეს 1 თვისა.

8. ანგარიშგება

8.1. კომპანიის დირექტორი ვალდებულია პრეტენზიების შესახებ ყოველთვიურად მიაწოდოს სტატისტიკური მონაცემები საქართველოს ეროვნულ ბანკს, არაუგვიანეს მომდევნო თვის 10 რიცხვისა სპეციალური ფორმის სახით (იხ. დანართი#4 - ეროვნულ ბანკთან პრეტენზიების სტატისტიკური ანგარიშის ფორმა) ელექტონული ფოსტით და ასევე ატვირთოს იდენტური ანგარიშგება . საქართველოს ეროვნული ბანკის NBFი დისტანციური ზედამხედველობის პორტალზე. მიწოდებულ მონაცემებში უნდა შედიოდეს გასული თვის ბოლო რიცხვის ჩათვლით მიღებული პრეტენზიების სტატისტიკა. მონაცემები უნდა იყოს ზუსტი და პრეტენზიისა და მისი შედეგების შესაბამისი.

9. დასკვნითი დებულებები

9.1 წინამდებარე პროცედურა ძალაში შედის 2024 წლის 01 აგვისტოდან.

9.2 პროცედურის შესრულებაზე და აღნიშნულის უზრუნველსაყოფად მონიტორინგის განხორციელებაზე უფლებამოსილი პირია -----.

საქართველოს ეროვნული ბანკის პრეზიდენტის

ბრძანება №32/04
2021 წლის 9 მარტი

ქ. თბილისი

ფინანსური ორგანიზაციების მიერ მომსახურების გაწევისას მომხმარებელთა უფლებების დაცვის წესის დამტკიცების თაობაზე

„საქართველოს ეროვნული ბანკის შესახებ“ საქართველოს ორგანული კანონის მე-15 მუხლის პირველი პუნქტის „ზ“ ქვეპუნქტის, 47-ე მუხლის, 48-ე მუხლის მე-3 და მე-12 პუნქტებისა და 64¹ მუხლის საფუძველზე, **ვბრძანებ:**

საქართველოს ეროვნული ბანკის პრეზიდენტის 2024 წლის 29 მაისის ბრძანება №131/04 - ვებგვერდი, 31.05.2024წ.

მუხლი 1

დამტკიცდეს ფინანსური ორგანიზაციების მიერ მომსახურების გაწევისას მომხმარებელთა უფლებების დაცვის წესი თანდართულ დანართებთან ერთად.

მუხლი 2

ძალადაკარგულად გამოცხადდეს „ფინანსური ორგანიზაციების მიერ მომსახურების გაწევისას მომხმარებელთა უფლებების დაცვის წესის დამტკიცების შესახებ“ საქართველოს ეროვნული ბანკის პრეზიდენტის 2016 წლის 23 დეკემბრის №151/04 ბრძანება.

მუხლი 3

ეს ბრძანება ამოქმედდეს 2021 წლის 1 აპრილიდან.

ეროვნული ბანკის პრეზიდენტი

კობა გვენეტაძე

ფინანსური ორგანიზაციების მიერ მომსახურების გაწევისას მომხმარებელთა უფლებების დაცვის წესი

მუხლი 1. ზოგადი დებულებები

1. ფინანსური ორგანიზაციების მიერ მომსახურების გაწევისას მომხმარებელთა უფლებების დაცვის წესი (შემდგომში – წესი) არეგულირებს საფინანსო პროდუქტების შეთავაზებისა და მიწოდებისას, ასევე, საფინანსო მომსახურების გაწევისას მომხმარებელთა უფლებების დაცვის წესებსა და პრინციპებს, რაც მოიცავს ასევე, სრული, აუცილებელი, გასაგები, უტყუარი და თავისდროული ინფორმაციის თანმიმდევრული მიწოდების საკითხებს.

2. ამ წესის შემუშავების მიზანია საფინანსო სექტორის ფინანსური მდგრადობისა და გამჭვირვალობის ხელშეწყობა, ასევე, საფინანსო სექტორისადმი საზოგადოების ნდობის ამაღლების, მომხმარებელთა ინტერესების მაქსიმალურად დაცვისა და ბაზარზე არსებული საფინანსო პროდუქტების შესახებ ინფორმაციის გამჭვირვალობის უზრუნველყოფა, რაც, თავის მხრივ, მნიშვნელოვნად შეუწყობს ხელს როგორც მომხმარებლის მიერ ახალი საფინანსო პროდუქტების აქტიურ გამოყენებას, ასევე მათთან დაკავშირებული სხვადასხვა რისკების შემცირებას.

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.

4. ამ წესის ის ნორმები, რომელიც ვრცელდება დეპოზიტზე, ასევე ვრცელდება ფინანსური ინსტიტუტის მიერ მომხმარებლისგან მოზიდულ თანხებზე.

5. ის ფაქტი, რომ ხელშეკრულება არ შეიცავს ამ წესით გათვალისწინებულ ინფორმაციას და/ან ხელშეკრულების ძალაში შესვლის შემდეგ მომხმარებლისთვის არ ხორციელდება ინფორმაციის ამ წესის მიხედვით მიწოდება, არ შეიძლება გახდეს აღნიშნული ხელშეკრულების ბათილობის საფუძველი.



მუხლი 2. ტერმინთა განმარტება

ამ წესის მიზნებისათვის მასში გამოყენებულ ტერმინებს აქვს შემდეგი მნიშვნელობა:

ა) **ბანკი** – საქართველოში მოქმედი კომერციული ბანკი, ასევე, უცხოური კომერციული ბანკის ფილიალი საქართველოში და მიკრობანკი;

ბ) **ფინანსური ინსტიტუტი** – მიკროსაფინანსო ორგანიზაცია, არასაბანკო სადეპოზიტო დაწესებულება – საკრედიტო კავშირი, სესხის გამცემი სუბიექტი;

გ) **ფინანსური ორგანიზაცია** – ბანკი და ფინანსური ინსტიტუტი;

დ) **საფინანსო პროდუქტი** – ფინანსური ორგანიზაციის მიერ მომხმარებლისათვის შეთავაზებული ნებისმიერი პროდუქტი და მომსახურება;

ე) **მომხმარებელი** – საფინანსო პროდუქტის მიმღები ან ასეთი განზრახვის მქონე ფიზიკური ან იურიდიული პირი, აგრეთვე, საქართველოს კანონმდებლობით გათვალისწინებული ორგანიზაციული წარმონაქმნი, რომელიც არ არის იურიდიული პირი, გარდა ფინანსური ორგანიზაციისა;

ვ) **დაკავშირებული საწარმო** – იურიდიული პირის შვილობილი და/ან კონტროლს დაქვემდებარებული საწარმო, ასევე, მისი კონტროლის განმახორციელებელი პირები და მათი შვილობილი და კონტროლს დაქვემდებარებული საწარმოები, ასევე, საწარმო, რომელიც ფინანსურ ორგანიზაციასთან გაფორმებული ხელშეკრულების საფუძველზე წარმოადგენს იურიდიული პირის თანამსესხებელს, სოლიდარულ თავდებას ან/და თავდებას;

ზ) **საკრედიტო შუამავალი** – ფიზიკური ან იურიდიული პირი, რომელიც არ არის კრედიტორი და ფინანსურ ორგანიზაციასთან არსებული ხელშეკრულების/შეთანხმების შესაბამისად ახორციელებს ერთ ან რამდენიმე შემდეგ საქმიანობას:

ზ.ა) მომხმარებლებს წარუდგენს/სთავაზობს საკრედიტო პროდუქტებს;

ზ.ბ) მომხმარებლებს ეხმარება საკრედიტო ხელშეკრულებებთან დაკავშირებულ მოსამზადებელ სამუშაოებში;

ზ.გ) მომხმარებლებთან ფინანსური ორგანიზაციის სახელით დებს საკრედიტო ხელშეკრულებას;

ზ.დ) მომხმარებლებს ამისამართებს ფინანსურ ორგანიზაციაში საკრედიტო პროდუქტების შეთავაზებების მისაღებად/პირობების გასაცნობად.

თ) **ოპერაცია/ოპერაციის განხორციელება** – ნებისმიერი ქმედება, რომელსაც ახორციელებს ფინანსური ორგანიზაცია მომხმარებლისათვის საფინანსო პროდუქტის მიწოდებისას მისივე შიდა პროცედურებითა და კანონმდებლობით დადგენილი წესების შესაბამისად;

ი) **კრედიტი** – ნებისმიერი ტიპის სესხი/კრედიტი, მათ შორის, ოვერდრაფტი და საკრედიტო ბარათი, მიუხედავად საფინანსო პროდუქტის სახელწოდებისა, რომელსაც ფინანსური ორგანიზაცია სთავაზობს/აწვდის მომხმარებელს;

კ) **კრედიტის მთლიანი თანხა (ძირითადი თანხა)** – საკრედიტო ხელშეკრულებით დადგენილი მთლიანი მისაღები თანხის მაქსიმალური შესაძლო ოდენობა;

ლ) **მომხმარებლის მიერ გადასახდელი მთლიანი (ჯამური) თანხა** – კრედიტის მთლიანი თანხის და ყველა ფინანსური ხარჯის ჯამი;

მ) **დეპოზიტი** – ბანკებისა და არასაბანკო სადეპოზიტო დაწესებულებების – საკრედიტო კავშირების მიერ, კანონმდებლობით განსაზღვრული უფლებამოსილების ფარგლებში, მომხმარებლისათვის შეთავაზებული/მიწოდებული ნებისმიერი ტიპის დეპოზიტი (მათ შორის, მოთხოვნამდე დეპოზიტი), ანაბარი ან სადეპოზიტო სერტიფიკატი, ასევე, მიმდინარე და საბარათე ანგარიში, რომლებსაც ერიცხება



პროცენტი;

მ¹) მოთხოვნამდე დეპოზიტი – ბანკებისა და არასაბანკო სადეპოზიტო დაწესებულებების – საკრედიტო კავშირების მიერ, კანონმდებლობით განსაზღვრული უფლებამოსილების ფარგლებში, მომხმარებლისათვის შეთავაზებული/მიწოდებული დეპოზიტი, თუ ის აკმაყოფილებს ყველა შემდეგ კრიტერიუმს:

მ¹.ა) დეპოზიტის ვადა განუსაზღვრელია;

მ¹.ბ) დეპოზიტზე თანხის განთავსება და სარგებლობა შესაძლებელია ნებისმიერ დროს, შეუზღუდავად;

მ¹.გ) დეპოზიტზე ეფექტური საპროცენტო განაკვეთის დაანგარიშება ხორციელდება ამ წესის დანართი №2-ის 3¹, 3² და 3³ პუნქტების მიხედვით.

ნ) სპეციფიკური საფინანსო პროდუქტი – კრედიტი, მათ შორის, ოვერდრაფტი, საკრედიტო ბარათი, რომლის მთლიანი თანხა ნაკლებია 1 000 000 ლარზე ან მის ეკვივალენტზე სხვა ვალუტაში, ასევე, დეპოზიტი, რომლის პირველადი შენატანი ნაკლებია 1 000 000 ლარზე ან მის ეკვივალენტზე სხვა ვალუტაში. ამასთან, მიუხედავად მოცულობისა, არ გაითვალისწინება იურიდიულ პირზე, ასევე, დაკავშირებულ საწარმოში შემავალ პირებზე გაცემული კრედიტი/დეპოზიტი, თუ ამ პირზე/პირებზე იმავე საფინანსო ორგანიზაციაში უკვე გაცემული და აქტიური კრედიტების ან დეპოზიტების ჯამური მოცულობა აღემატება 1 000 000 ლარს ან მის ეკვივალენტს სხვა ვალუტაში;

ო) საპროცენტო განაკვეთი – საკრედიტო ან სადეპოზიტო ხელშეკრულებით გათვალისწინებული ფიქსირებული, ცვლადი ან ინდექსირებული წლიური საპროცენტო განაკვეთი განსაზღვრული პერიოდის მანძილზე;

პ) საჯარო ინდექსი – ისეთი საჯაროდ ხელმისაწვდომი მაჩვენებელი, განაკვეთი ან ინდექსი, რომელზეც ფინანსური ორგანიზაცია ვერ ახდენს მნიშვნელოვან გავლენას;

ჟ) ინდექსირებული საპროცენტო განაკვეთი – საპროცენტო განაკვეთი, რომელიც გარკვეული წესით მიზნულია რაიმე საჯარო ინდექსზე და რომლის ცვლილებაც აღნიშნული ინდექსის ცვლილებითაა გამოწვეული;

რ) ფიქსირებული საპროცენტო განაკვეთი – საპროცენტო განაკვეთი, რომელიც უცვლელია ხელშეკრულების მოქმედების სრული პერიოდის განმავლობაში ასევე, საპროცენტო განაკვეთი, რომელიც იცვლება ხელშეკრულების მოქმედების განმავლობაში, ყოველი ცალკეული პერიოდისათვის წინასწარ შეთანხმებული უცვლელი საპროცენტო განაკვეთით. თუ ხელშეკრულების ცალკეული პერიოდისთვის/პერიოდებისთვის საპროცენტო განაკვეთი ცალსახად არაა უცვლელი და წინასწარ შეთანხმებული, საპროცენტო განაკვეთი ფიქსირებულად ჩაითვლება მხოლოდ ხელშეკრულების იმ პერიოდისთვის/პერიოდებისთვის, რომლისთვისაც საპროცენტო განაკვეთი ცალსახად უცვლელი სახითაა შეთანხმებული. ამასთან, ფიქსირებული საპროცენტო განაკვეთით ხელშეკრულების გაფორმების შემდეგ დაუშვებელია მომხმარებლისთვის ისეთი ხარჯის დაკისრება, რომელიც შინაარსობრივად წარმოადგენს ფინანსურ ხარჯს და მისი ხელშეკრულების გაფორმებამდე დაკისრების შემთხვევაში გაიზრდებოდა ეფექტური საპროცენტო განაკვეთი;

ს) ცვლადი საპროცენტო განაკვეთი – საპროცენტო განაკვეთი, რომლის ცვლილება შესაძლებელია ხელშეკრულებით გათვალისწინებული ცალკეული გარემოებების (გარდა საჯარო ინდექსის ოდენობის ცვლილებისა და ამ წესის მე-7 მუხლის მე-7 პუნქტით გათვალისწინებული შემთხვევისა) დადგომის შემთხვევაში. ცვლად საპროცენტო განაკვეთად არ მიიჩნევა საპროცენტო განაკვეთი, რომელიც იცვლება მხოლოდ ხელშეკრულებით წინასწარ განსაზღვრული და მომხმარებლების ქმედებით გამოწვეული გარემოებების დადგომის გამო;

ტ) ფინანსური ხარჯი – ხარჯი, რომელიც პირდაპირ ან არაპირდაპირ მოთხოვნილია ფინანსური ორგანიზაციის მიერ და მომხმარებლის მიერ საფინანსო პროდუქტის მიღების, შენარჩუნებისა და მისი სარგებლობის დასრულებისათვის გასაწევი აუცილებელი ხარჯია. ფინანსური ხარჯის გაანგარიშების წესი მოცემულია ამ წესის მე-14 მუხლში;



უ) კრედიტის ეფექტური საპროცენტო განაკვეთი – კრედიტის წლიური საპროცენტო განაკვეთი, რომლის გაანგარიშებაში გაითვალისწინება ყველა აუცილებელი ფინანსური ხარჯი, მომხმარებლის მიერ ამ ხარჯების გაწევის პერიოდის გათვალისწინებით;

ფ) დეპოზიტის ეფექტური საპროცენტო განაკვეთი – დეპოზიტის წლიური საპროცენტო განაკვეთი, რომლის გაანგარიშებაში გაითვალისწინება ყველა აუცილებელი ფინანსური ხარჯი და მიღებული/მისაღები სარგებელი, მომხმარებლის მიერ ამ ხარჯების გაწევისა და სარგებლის მიღების პერიოდის გათვალისწინებით;

ქ) დაკავშირებული საკრედიტო ხელშეკრულება – საკრედიტო ხელშეკრულება ფინანსურ ორგანიზაციასა და მომხმარებელს შორის, რომლის მიხედვითაც ფინანსური ორგანიზაცია კრედიტს გასცემს უშუალოდ საქონლის ან მომსახურების მიწოდების სხვა წინასწარ განსაზღვრული კონკრეტული შეთანხმების დაფინანსებისათვის;

ღ) ნაღდი ანგარიშსწორების ფასი – დაკავშირებული საკრედიტო ხელშეკრულების გაფორმების დროს საქონლის/მომსახურების ფასი ნაღდი ან უნაღდო ანგარიშსწორებით, რომელსაც დაკავშირებული საკრედიტო ხელშეკრულების მონაწილე მომხმარებელი გადაუხდოდა საქონლის/მომსახურების მიმწოდებელს საკუთარი სახსრებით ანგარიშსწორების შემთხვევაში ფინანსური ორგანიზაციის კრედიტის გამოყენების გარეშე;

ყ) ხელშეკრულების თავსართი – ხელშეკრულების ნაწილი, რომელიც წინ უსწრებს ხელშეკრულების ყველა სხვა ნაწილს/დებულებას და წარმოადგენს ხელშეკრულების განუყოფელ ნაწილს. ხელშეკრულების თავსართის ნიმუშები მოცემულია ამ წესის დანართ N4-ში;

შ) ოვერდრაფტის ან საკრედიტო ბარათის ხელშეკრულება – საკრედიტო ხელშეკრულება, რომლის მიხედვით მომხმარებლისათვის ხელმისაწვდომი თანხა აღემატება მის მიმდინარე ანგარიშზე, მათ შორის, საბარათე ანგარიშზე არსებულ სახსრებს;

ჩ) გადახარჯვა – მომხმარებლის არაპირდაპირი თანხმობის საფუძველზე ავტომატურად დაშვებული იმ ოდენობის ოვერდრაფტი, რომელიც აღემატება მომხმარებლის საბარათე ანგარიშზე არსებულ თანხას ან/და ცალსახად შეთანხმებული ოვერდრაფტის ან საკრედიტო ბარათის შემთხვევაში – საკრედიტო ლიმიტის ოდენობას;

ც) არააქტიური პროდუქტი – საფინანსო პროდუქტი, რომელიც მომხმარებლის მიერ არ ყოფილა გამოყენებული ზედიზედ თორმეტი თვის განმავლობაში, გარდა საკრედიტო პროდუქტებისა, ასევე, მიმდინარე და სადეპოზიტო ანგარიშებისა მასზე დადებითი ნაშთის არსებობის შემთხვევაში;

ძ) გამჟღავნების ტექსტი – ფინანსურ ინსტიტუტთან დაკავშირებულ რისკებზე მომხმარებლისათვის მისაწოდებელი ინფორმაცია/ტექსტი. გამჟღავნების ტექსტის სრული და მოკლე ვერსიების აღწერა მოცემულია ამ წესის მე-3 მუხლის მე-4 და მე-5 პუნქტებში;

წ) მოზიდული თანხა – ფინანსური ინსტიტუტის მიერ, გარდა არასაბანკო სადეპოზიტო დაწესებულება – საკრედიტო კავშირისა და სესხის გამცემი სუბიექტისა, მომხმარებლისგან სარგებლის დარიცხვის პირობით მიღებული თანხა;

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

ხ) 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;

ჯ) 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;

3) **გენერალური ხელშეკრულება** – საფინანსო პროდუქტებით კლიენტის მომსახურების შესახებ ძირითადი ხელშეკრულება, გარდა საკრედიტო ხაზის ხელშეკრულებისა, რომლის ფარგლებშიც ფორმდება კონკრეტული საფინანსო პროდუქტის ხელშეკრულება/ხელშეკრულებები;

3¹) **საკრედიტო ხაზი** – ხელშეკრულება, რომელიც ითვალისწინებს კრედიტის თანხის ნაწილ-ნაწილ გაცემის შესაძლებლობას, მომხმარებლის მიერ აღნიშნული ხელშეკრულებით გათვალისწინებული პირობების დაკმაყოფილების და ფინანსური ორგანიზაციის თანხმობის შემთხვევაში.

3²) **ინტერნეტბანკი/მოზაილბანკი** – ინტერნეტში ჩართული მოწყობილობის მეშვეობით, საფინანსო მომსახურების გაწევის საშუალება, რომლითაც მომხმარებელს აქვს წვდომა საკუთარი საფინანსო პროდუქტების შესახებ ინფორმაციაზე ან/და შეუძლია სხვადასხვა ოპერაციის განხორციელება.

საქართველოს ეროვნული ბანკის პრეზიდენტის 2022 წლის 17 თებერვლის ბრძანება №16/04 - ვებგვერდი, 18.02.2022 წ.

საქართველოს ეროვნული ბანკის პრეზიდენტის 2023 წლის 12 ივლისის ბრძანება №173/04 - ვებგვერდი, 13.07.2023 წ.

საქართველოს ეროვნული ბანკის პრეზიდენტის 2024 წლის 29 მაისის ბრძანება №131/04 - ვებგვერდი, 31.05.2024წ.

მუხლი 3. ფინანსური ორგანიზაციის ვალდებულება მომხმარებლებისათვის საფინანსო პროდუქტზე ინფორმაციის მიწოდებისას

1. ფინანსურმა ორგანიზაციამ უნდა უზრუნველყოს მომხმარებლისთვის საფინანსო პროდუქტის პირობების შესახებ უტყუარი, გასაგები და გადაწყვეტილების მიღებისათვის აუცილებელი, წინასწარ ცნობილი და მის ხელთ არსებული სრული ინფორმაციის დროულად მიწოდება, მათ შორის, მომხმარებელთან გასაფორმებელ/გაფორმებულ ხელშეკრულებებში. ფინანსურმა ორგანიზაციამ მომხმარებელს ინფორმაცია უნდა მიაწოდოს პროდუქტის ნებისმიერი არხით შეთავაზებისას ხელშეკრულების გაფორმებამდე, რომელიც პროდუქტის მიღებასთან, სარგებლობასთან ან/და სარგებლობის დასრულებასთან დაკავშირებით მომხმარებელს არ უბიძგებს ისეთი გადაწყვეტილების მიღებისაკენ, რომელსაც იგი არ მიიღებდა უტყუარი და სრული ინფორმაციის ფლობის პირობებში. ფინანსური ორგანიზაცია ვალდებულია საფინანსო პროდუქტის შეთავაზებისას/საფინანსო პროდუქტის მიწოდებამდე მომხმარებელს ზეპირსიტყვიერად გააცნოს ხელშეკრულების მნიშვნელოვანი პირობები. ხელშეკრულების მნიშვნელოვანი პირობების ზეპირსიტყვიერად გაცნობის ვალდებულება არ ვრცელდება იმ შემთხვევებზე, როდესაც პროდუქტის შეთავაზება ხორციელდება ისეთი დისტანციური საკომუნიკაციო საშუალებით, რომელიც გამორიცხავს ზეპირსიტყვიერ კომუნიკაციას და აღნიშნული ინფორმაცია მომხმარებლისთვის მიწოდებულია სხვა გზით (მათ შორის, დისტანციური საკომუნიკაციო საშუალებით).

2. თუ ტექნიკურად შეუძლებელია ამ მუხლის პირველი პუნქტით გათვალისწინებული ინფორმაციის მიწოდება წერილობითი, მათ შორის, ელექტრონული ფორმით, ფინანსურმა ორგანიზაციამ უნდა უზრუნველყოს ინფორმაციის ზეპირი ფორმით მიწოდება.

3. თუ კანონით სხვა რამ არ არის განსაზღვრული, კრედიტის გაცემაზე ფინანსური ორგანიზაციის მხრიდან უარის შემთხვევაში, როდესაც უარი ეფუძნება მხოლოდ საკრედიტო საინფორმაციო ბიუროს მონაცემთა ბაზაში არსებულ მონაცემებს, ფინანსურმა ორგანიზაციამ დაუყოვნებლივ და ყოველგვარი დამატებითი ხარჯის გარეშე, უნდა უზრუნველყოს აღნიშნულის შესახებ მომხმარებლის ინფორმირება. ამ პუნქტით გათვალისწინებული ვალდებულება შესრულებულად ჩაითვლება შესაბამისი ინფორმაციის ზეპირსიტყვიერად მიწოდებით.

4. ფინანსური ინსტიტუტი (გარდა სესხის გამცემი სუბიექტისა), მომხმარებლისგან თანხის მოზიდვისას, ვალდებულია, მომხმარებელს გააცნოს გამჟღავნების ტექსტი, რომლის სრული ვერსია მოიცავს შემდეგი შინაარსის ინფორმაციას:

- ა) ფინანსური ინსტიტუტი არ არის ლიცენზირებული ბანკი;
- ბ) არსებობს ამ ფინანსურ ინსტიტუტში სახსრების განთავსებასთან დაკავშირებული რისკები;
- გ) ბანკისგან განსხვავებით ფინანსურ ინსტიტუტზე ვრცელდება მსუბუქი ზედამხედველობის რეჟიმი;
- დ) ეს მოკლე გაფრთხილება არ ამჟღავნებს ყველა რისკს.



5. ფინანსური ინსტიტუტი (გარდა სესხის გამცემი სუბიექტისა) 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 N5 დანართში.

6. ფინანსურმა ინსტიტუტმა (გარდა სესხის გამცემი სუბიექტისა) მომხმარებელს უნდა აცნობოს, რომ ხელშეკრულების ან ნებისმიერი შემდგომი დოკუმენტის ხელმოწერამდე მას მოეთხოვება გამჟღავნების ტექსტის წაკითხვა და გააზრება. მომხმარებლის მხრიდან დამატებითი ინფორმაციის მოთხოვნის შემთხვევაში ფინანსური ინსტიტუტი ვალდებულია უპასუხოს მის შეკითხვებს და მიაწოდოს მოთხოვნილი ინფორმაცია.

7. ფინანსური ორგანიზაცია ვალდებულია საფინანსო პროდუქტთან დაკავშირებული დაზღვევის შეთავაზების შემთხვევაში მომხმარებელს გააცნოს და მიაწოდოს „მზღვეველის მიერ სადაზღვევო მომსახურების გაწევისას მომხმარებელთა უფლებების დაცვის შესახებ ინსტრუქციის დამტკიცების შესახებ“ საქართველოს დაზღვევის სახელმწიფო ზედამხედველობის სამსახურის უფროსის 2017 წლის 3 აპრილის №18 ბრძანებით გათვალისწინებული „საინფორმაციო ფურცელი“, ასევე, მიაწოდოს ინფორმაცია აუცილებელია თუ არა დაზღვევა საფინანსო პროდუქტის მისაღებად.

8. ამ მუხლის მე-12 პუნქტით გათვალისწინებულ შემთხვევაში ფინანსური ორგანიზაცია ვალდებულია მომხმარებელს მიაწოდოს ინფორმაცია თითოეული შეთავაზებისა და სხვა მზღვეველისგან სადაზღვევო პოლისის წარდგენის შესაძლებლობის შესახებ.

9. მომხმარებლის მოთხოვნის შემთხვევაში ფინანსური ორგანიზაცია ვალდებულია მომხმარებელს გადასცეს დაზღვევის ხელშეკრულების მინიმალური მოთხოვნები, რომელიც არ უნდა გამორიცხავდეს ბაზარზე არსებული მოქმედი მზღვეველების მიერ ამ მოთხოვნების დაკმაყოფილებას.

10. თუ სადაზღვევო შენატანის გადახდა ეკისრება მომხმარებელს და/ან სადაზღვევო შემთხვევის დადგომისას ანაზღაურების მისაღებად საჭიროა დაზღვეულის გარკვეული ქმედება, ფინანსური ორგანიზაცია ვალდებულია, მომხმარებლისთვის ხელმისაწვდომი გახადოს საფინანსო პროდუქტთან დაკავშირებული დაზღვევის შესაბამისი ინფორმაცია სრულად მატერიალური ფორმით ან/და სანდო საშუალებით, მომხმარებლის არჩევანის შესაბამისად, ასევე, მიაწოდოს ინფორმაცია, ფინანსური ორგანიზაცია დამზღვევია, თუ დაზღვევის შუამავალი.

11. დაზღვევის ხელშეკრულების დადების დროს, თუ ფინანსური ორგანიზაცია არის დაზღვევის შუამავალი, იგი ვალდებულია მომხმარებელს მიაწოდოს „მზღვეველის მიერ სადაზღვევო მომსახურების გაწევისას მომხმარებელთა უფლებების დაცვის შესახებ ინსტრუქციის დამტკიცების შესახებ“ საქართველოს დაზღვევის სახელმწიფო ზედამხედველობის სამსახურის უფროსის 2017 წლის 3 აპრილის №18 ბრძანებით გათვალისწინებული ყველა დოკუმენტი.

12. თუ სპეციფიკური საფინანსო პროდუქტის გაცემისთვის ფინანსური ორგანიზაცია აზღვევს იპოთეკის და/ან გირავნობის საგანს და/ან მსესხებლის/მსესხებლების სიცოცხლეს და/ან მათი გარდაცვალების და/ან სხვა ნებისმიერი მიზეზის შედეგად კრედიტის დაუბრუნებლობის რისკს ან თუ ფინანსური ორგანიზაცია ითხოვს მომხმარებლისგან და/ან სთავაზობს ამ პუნქტით გათვალისწინებულ დაზღვევას, ის ვალდებულია მომხმარებელს წარუდგინოს არანაკლებ სამი სხვადასხვა სადაზღვევო ორგანიზაციის პროდუქტის ალტერნატივა.

13. თუ საფინანსო პროდუქტის მისაღებად მომხმარებელმა წარადგინა სადაზღვევო პოლისი, რომელიც არ შეესაბამება ფინანსური ორგანიზაციის მიერ დადგენილ დაზღვევის მინიმალურ მოთხოვნებს, ფინანსური ორგანიზაცია უფლებამოსილია არ მიიღოს სადაზღვევო პოლისი და ვალდებულია წერილობით დაასაბუთოს უარის მიზეზი.



14. საფინანსო პროდუქტის შეთავაზების (მათ შორის, ნებისმიერი ფორმით და საშუალებით რეკლამირების) დროს, ფინანსურმა ორგანიზაციამ მომხმარებელს არ უნდა მიაწოდოს საფინანსო პროდუქტის მახასიათებლების შესახებ ისეთი ინფორმაცია, რომელიც სინამდვილეს არ შეესაბამება და/ან შეცდომაში შეჰყავს მომხმარებელი. მიწოდებული/მიუწოდებელი ან/და არასრულად მიწოდებული ინფორმაცია მომხმარებელს არ უნდა უზიძგებდეს ისეთი გადაწყვეტილების მიღებისაკენ, რომელსაც იგი არ მიიღებდა უტყუარი და სრული ინფორმაციის ფლობის პირობებში.

14¹. საფინანსო პროდუქტების კომბინირებულად შეთავაზებისას, ფინანსურმა ორგანიზაციამ უნდა უზრუნველყოს თითოეული საფინანსო პროდუქტის ფასის გამჭვირვალედ მითითება და მომხმარებლისთვის სათანადო გამჟღავნება, რათა მომხმარებლისთვის შესაძლებელი იყოს მისთვის ერთი ან რამდენიმე ფინანსური ორგანიზაციის მიერ შეთავაზებული საფინანსო პროდუქტ(ებ)ის შედარება. ფასის მითითება არ არის სავალდებულო ისეთი საფინანსო პროდუქტის შემთხვევაში, რომელსაც ფინანსური ორგანიზაცია მომხმარებელს სთავაზობს მხოლოდ სხვა საფინანსო პროდუქტებთან კომბინაციაში და რომელიც მომხმარებლისთვის არ არის ხელმისაწვდომი როგორც დამოუკიდებელი საფინანსო პროდუქტი. ამ შემთხვევაში, ფინანსურმა ორგანიზაციამ ამგვარ საფინანსო პროდუქტთან დაკავშირებით, ამ პუნქტით განსაზღვრულ სხვა ინფორმაციასთან ერთად, მომხმარებელს სათანადოდ უნდა მიაწოდოს ინფორმაცია იმის თაობაზე, რომ საფინანსო პროდუქტი დამოუკიდებლად არ არის ხელმისაწვდომი.

15. სარეკლამო მასალის მომზადების დროს უნდა მოხდეს შემდეგი წესების გათვალისწინება:

ა) თუ კრედიტის/დეპოზიტის რეკლამირებისას შეთავაზებაში მითითებულია/განმარტებულია ამ საფინანსო პროდუქტის ფასის განმსაზღვრელი ნებისმიერი პარამეტრი, გარდა ეფექტური საპროცენტო განაკვეთისა (საპროცენტო განაკვეთი, სარგებლობის საკომისიო და ა. შ.), ფინანსურმა ორგანიზაციამ მომხმარებელს სავალდებულო სახით უნდა მიაწოდოს ინფორმაცია საფინანსო პროდუქტის ეფექტურ საპროცენტო განაკვეთზე. თუ ფასის განმსაზღვრელი ამ ქვეპუნქტით გათვალისწინებული რომელიმე პარამეტრი მიზნულია საჯარო ინდექსზე, ფინანსური ორგანიზაცია ვალდებულია ამ პროდუქტის რეკლამაში/შეთავაზებაში მიუთითოს, რომ პარამეტრი მიზნულია ინდექსზე;

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

გ) კრედიტის/დეპოზიტის პროდუქტის რეკლამირებაში/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. თუ რეკლამირების/შეთავაზების შემთხვევაში ვერბალურად ხდება საფინანსო პროდუქტის ფასის განმსაზღვრელი ნებისმიერი პარამეტრის გაჟღერება, უნდა გაჟღერდეს ასევე ეფექტური საპროცენტო განაკვეთიც;

დ) თუ საფინანსო პროდუქტის შეთავაზებაში ეფექტური საპროცენტო განაკვეთი არ არის თავიდანვე ცალსახა, რამდენადაც მისი მნიშვნელობა დამოკიდებულია ფინანსური ხარჯების მოცულობაზე, ეფექტური საპროცენტო განაკვეთის დათვლისას გამოყენებული უნდა იქნეს მაგალითი ამ წესის დანართი №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;

ვ) ფინანსური ორგანიზაცია უფლებამოსილია რეკლამაში/შეთავაზებაში მიუთითოს მხოლოდ ეფექტური საპროცენტო განაკვეთი ამ პუნქტის „ა“ ქვეპუნქტის მიხედვით ინდექსის მითითების მოთხოვნის გათვალისწინებით. ასეთ შემთხვევაში, რეკლამაში/შეთავაზებაში მითითებული უნდა



იყოს, რომ აღნიშნული განაკვეთი წარმოადგენს ეფექტურ საპროცენტო განაკვეთს;

ზ) ფინანსური ორგანიზაცია ვალდებულია უზრუნველყოს საკრედიტო შუამავლის მიერ მომხმარებლისთვის პროდუქტის შეთავაზებისას ამ წესით გათვალისწინებული ინფორმაციის მიწოდება. თუ საკრედიტო შუამავალი ფინანსურ ორგანიზაციასთან დაკავშირებული პირია, მომხმარებელს უნდა მიეწოდოს ინფორმაცია აღნიშნულთან დაკავშირებით, მათ შორის, ფინანსური ორგანიზაციის მიერ მომხმარებელთან გაფორმებული ხელშეკრულებითაც.

15¹. აკრძალულია ფინანსური ორგანიზაციის მიერ ისეთი საკრედიტო პროდუქტის/მომსახურების შეთავაზების/რეკლამირების განხორციელება, რომლის დაფარვის წყარო დაკავშირებულია სოციალურ დახმარებასთან/პენსიასთან; აღნიშნულზე ფინანსური ორგანიზაციის მხრიდან მომხმარებელთან დადებული/გაფორმებული ხელშეკრულებით შეთანხმება დაუშვებელია. ამ პუნქტით გათვალისწინებულ შემთხვევაში, შეთავაზება/რეკლამირება შესაძლებელია ხელშეკრულებისგან დამოუკიდებელი, მომხმარებლის პირადი განცხადების/ხელწერილის საფუძველზე. დამატებით, მომხმარებელს ნებისმიერ დროს აქვს აღნიშნული პირადი განცხადების/ხელწერილის გაუქმების უფლება.

16. ბანკი ვალდებულია, მომხმარებლის მოთხოვნის შემთხვევაში, ყოველგვარი დამატებითი ხარჯისა და საკომისიოს გარეშე მისცეს მას წვდომა ამავე ბანკში არსებულ მომხმარებლის საფინანსო პროდუქტებთან დაკავშირებულ ინფორმაციაზე მინიმუმ ინტერნეტბანკის ან/და მობაილბანკის არხით, არსებობის შემთხვევაში, ხოლო, ასეთის არ არსებობის შემთხვევაში, მინიმუმ სხვა ერთი დისტანციური საკომუნიკაციო არხის (ინტერნეტი, მობილური ტელეფონი) საშუალებით ბანკის სისტემის ტექნიკური მოწყობის ფარგლებში.

17. ფინანსურ ორგანიზაციაში და მომხმარებელთან არსებულ ხელშეკრულებებს აქვს თანაბარი იურიდიული ძალა.

18. მომხმარებლის მოთხოვნის შემთხვევაში ფინანსური ორგანიზაცია ვალდებულია მას მოქმედ ანგარიშებზე დაუყოვნებლივ, ხოლო დახურულ ანგარიშებზე ფინანსური ორგანიზაციის ტექნიკური მოწყობის ფარგლებში, მაგრამ არაუგვიანეს 3 სამუშაო დღისა, მატერიალურად ან მომხმარებლისთვის ხელმისაწვდომი სხვა სანდო საშუალებით, მომხმარებლის მოთხოვნის შესაბამისად, მიაწოდოს:

ა) ინფორმაცია მიმდინარე ანგარიშის, ასევე, საკრედიტო და სადეპოზიტო პროდუქტების თაობაზე დამოწმებული ამონაწერის სახით მინიმუმ თვეში ერთხელ, მოქმედი მიმდინარე ანგარიშისთვის მაქსიმუმ უკანასკნელი ორი წლის, ხოლო დახურული მიმდინარე ანგარიშისთვის დახურვის თარიღამდე მაქსიმუმ ორი წლის ამონაწერის გაცემა უნდა იყოს უფასო. მინიმუმ თვეში ერთხელ, საკრედიტო და სადეპოზიტო პროდუქტებზე შესაბამისი ხელშეკრულების მოქმედების სრული 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;

ბ) ცნობა დავალიანების შესახებ. აღნიშნულ ცნობაში უნდა მიეთითოს ინფორმაცია მოქმედი ხელშეკრულების/ხელშეკრულებების ფარგლებში, როგორც ათვისებული თანხისა და მასზე დარიცხული პროცენტის, საკომისიოსა და ნებისმიერი სახის ჯარიმის/პირგასამტეხლოს, ასევე, ასათვისებელი ლიმიტის (ასეთის არსებობის შემთხვევაში) მოცულობის შესახებ.

19. ამ მუხლის მე-18 პუნქტის „ა“ ქვეპუნქტში, ასევე, ამ წესის მე-9 მუხლის მე-4 პუნქტში მითითებული ინფორმაციის ოფიციალურ ბლანკზე (წინასწარ ამობეჭდილ და სპეციალური აღრიცხვის ტიტულოვან ფურცელზე) განთავსების შემთხვევაში, ფინანსურ ორგანიზაციას უფლება აქვს დააწესოს საკომისიო. ასეთ შემთხვევაში, ფინანსური ორგანიზაცია ვალდებულია მომხმარებელს შესთავაზოს ინფორმაციის გაცემა შესაბამისი უფასო ალტერნატივის სახით.

20. თუ ხელშეკრულებაში მოცემული პირობების შესაბამისად მოსალოდნელია სპეციფიკური საფინანსო პროდუქტის ხელშეკრულების მნიშვნელოვანი პირობების ცალმხრივი ცვლილება ან/და სხვა საფინანსო პროდუქტის ფასის ზრდა, გარდა ხელშეკრულებით წინასწარ განსაზღვრული და



მომხმარებლის ქმედებით გამოწვეული გარემოებების დადგომის გამო ცვლილებისა/ფასის ზრდისა, ამ წესის მე-7 მუხლის მე-7 პუნქტით დარეგულირებული შემთხვევებისა, ასევე, როდესაც ამ მუხლის 21-ე პუნქტის შესაბამისად, მხარეები შეთანხმდებიან წინასწარი შეტყობინების ვალდებულების გაუქმებაზე, ფინანსურმა ორგანიზაციამ აღნიშნულის შესახებ მომხმარებელს, ასევე, კრედიტის უზრუნველყოფის საგნის მესაკუთრეს, თავდებს/სოლიდარულ თავდებს, თუ მომხმარებელი და მასზე გაცემული/გასაცემი კრედიტის უზრუნველყოფის საგნის მესაკუთრე სხვადასხვა პირია ან/და ვალდებულება უზრუნველყოფილია თავდებობით/სოლიდარული თავდებობით, სპეციფიკური საფინანსო პროდუქტის მნიშვნელოვანი პირობების ცვლილების შესახებ უნდა აცნობოს ცვლილების განხორციელებამდე არანაკლებ 2 (ორი) თვით ადრე, სხვა საფინანსო პროდუქტის ფასის ზრდის შემთხვევაში – არანაკლებ ერთი თვით ადრე, ხოლო ხელშეკრულებით წინასწარ განსაზღვრული და მომხმარებლის ქმედებით გამოწვეული გარემოებების დადგომის გამო ცვლილების/ფასის ზრდის შემდეგ ხუთი სამუშაო დღის ვადაში, ხელშეკრულებით გათვალისწინებული წინასწარი შეტყობინების ფორმით ყოველგვარი დამატებითი გადასახდელის გარეშე. ამ პუნქტის მიზნებისათვის მხოლოდ საჯარო სივრცეში განთავსებული განცხადება ხელშეკრულების პირობების ცვლილების შესახებ არ ჩაითვლება მომხმარებლისთვის ინფორმაციის მიწოდებად. ფინანსური ორგანიზაცია არ აგებს პასუხს ამ პუნქტით გათვალისწინებული მოთხოვნის შეუსრულებლობისთვის, თუ მომხმარებელთან, უზრუნველყოფის საგნის მესაკუთრესთან, თავდებთან/სოლიდარულ თავდებთან დაკავშირება/მისთვის ინფორმაციის მიწოდება ვერ ხერხდება ადრესატის მიერ საკონტაქტო ინფორმაციის ცვლილების გამო და/ან შეიცვალა უზრუნველყოფის საგნის მესაკუთრე და აღნიშნულის შესახებ მომხმარებელს და/ან ადრესატს არ უცნობებია ფინანსური ორგანიზაციისთვის.

21. ფინანსურ ორგანიზაციასა და მომხმარებელს შორის ორმხრივი შეთანხმების საფუძველზე წინასწარი შეტყობინების ვალდებულების გაუქმება დასაშვებია, თუ საფინანსო პროდუქტის ხელშეკრულების პირობების ცვლილება ხორციელდება მომხმარებლის სასარგებლოდ.

საქართველოს ეროვნული ბანკის პრეზიდენტის 2022 წლის 17 თებერვლის ბრძანება №16/04 - ვებგვერდი, 18.02.2022 წ.
საქართველოს ეროვნული ბანკის პრეზიდენტის 2023 წლის 6 იანვრის ბრძანება №4/04 - ვებგვერდი, 06.01.2023 წ.
საქართველოს ეროვნული ბანკის პრეზიდენტის 2023 წლის 5 დეკემბრის ბრძანება №355/04 - ვებგვერდი, 05.12.2023 წ.
საქართველოს ეროვნული ბანკის პრეზიდენტის 2024 წლის 29 მაისის ბრძანება №131/04 - ვებგვერდი, 31.05.2024წ.

მუხლი 4. 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 ამ წესით განსაზღვრული მოთხოვნების დაცვით ცვლილებების შეტანა. დისტანციურად დადებული ხელშეკრულების ძალაში შესვლამდე ფინანსურმა ორგანიზაციამ უნდა უზრუნველყოს მის მიერ ამ წესის შესაბამისად მიწოდებული ინფორმაციის მომხმარებლის მიერ მიღების დასტურის, ასევე შეთავაზებულ პირობებზე მომხმარებლის მხრიდან 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 სახის საშუალებით მიაწოდოს მას სახელშეკრულებო პირობები ამ მუხლის მე-4 პუნქტში მოცემული სავალდებულო ინფორმაციის მითითებით, ხოლო სპეციფიკური საფინანსო პროდუქტების შემთხვევაში – ამ წესის შესაბამისად გათვალისწინებული სახით.

3. თუ ფინანსური მომსახურების ხელშეკრულება მოიცავს საწყის შეთანხმებას, რომელსაც მოჰყვება დამატებით დროში შესრულებული თანმიმდევრული ოპერაციები ან მსგავსი ბუნების ცალკეული ოპერაციების სერია, ამ მუხლის მოთხოვნები გავრცელდება მხოლოდ საწყის შეთანხმებაზე. თუ არ არსებობს საწყისი შეთანხმება, მაგრამ თანმიმდევრული ოპერაციები ან მსგავსი ბუნების ცალკეული ოპერაციები სრულდება დამატებით დროში, ერთსა და იმავე სახელშეკრულებო მხარეებს შორის, მომხმარებლისთვის ინფორმაციის მიწოდების ამ მუხლით დადგენილი მოთხოვნები გავრცელდება მხოლოდ პირველი ოპერაციის შესრულებაზე. თუ მსგავსი ბუნების ოპერაცია არ შესრულებულა ერთ წელზე მეტი ხნის მანძილზე, შემდეგი ოპერაცია ჩაითვლება პირველად ახალი ოპერაციების სერიაში და შესაბამისად მასზე გავრცელდება ამ მუხლით დადგენილი მოთხოვნები. ეს პუნქტი არ ვრცელდება საკრედიტო ხელშეკრულებებზე.

4. საფინანსო პროდუქტებთან დაკავშირებულ სახელშეკრულებო პირობებში, საქართველოს



კანონმდებლობით დადგენილი ინფორმაციის გარდა (ასეთის არსებობის შემთხვევაში), 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. 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 შესძლებს ამ გათვლების შემოწმებას;

გ) ინფორმაცია საფინანსო პროდუქტთან დაკავშირებული მნიშვნელოვანი ფინანსური რისკების შესახებ;

დ) პერიოდი, რომლის განმავლობაშიც მოქმედია 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, ასევე, არსებობის შემთხვევაში საკრედიტო შუამავლის დასახელება, საჯარო რეესტრში რეგისტრირებული საიდენტიფიკაციო ნომერი, სამართლებრივი ფორმა, საქართველოს ეროვნულ ბანკში რეგისტრაციის/ლიცენზირების ფორმა, რეგისტრაციის მისამართი და საკონტაქტო ტელეფონის ნომერი;

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

ი) ენა ან ენები, რომელზეც ხდება ამ მუხლის შესაბამისი სახელშეკრულებო პირობებისა და ინფორმაციის მომხმარებლისთვის მიწოდება და მომხმარებელთან კომუნიკაცია დისტანციურად დადებული ხელშეკრულების მოქმედების პერიოდში;

ი¹) ხელშეკრულებაზე უარის თქმის უფლების არსებობის ან არარსებობის შესახებ; ამ უფლების არსებობის შემთხვევაში ვადა, რომლის განმავლობაშიც მოქმედებს აღნიშნული უფლება, ასევე, ხელშეკრულებაზე უარის თქმის პირობები, მათ შორის, მომხმარებლის მიერ შესასრულებელი ვალდებულებები, მათ შორის, მომხმარებლის მიერ გადასახდელი/ფინანსური ორგანიზაციის მიერ დასაბრუნებელი თანხის/ქონების (ასეთის არსებობის შემთხვევაში) დათვლის პრინციპი; დამატებით, მომხმარებლის მიერ ხელშეკრულებაზე უარის თქმის შემთხვევაში, როდესაც არ ხდება ამ წესით გათვალისწინებულ ვადაში მომხმარებლის მიერ თანხის/ქონების დაბრუნება, ფინანსური ორგანიზაციის მიერ გასატარებელი ღონისძიებები;

ი²) ხელშეკრულებაზე უარის თქმის უფლების გამოყენების პრაქტიკული ინსტრუქციები, მათ შორის, უარის შესახებ მომხმარებლის მხრიდან ფინანსური ორგანიზაციისთვის შეტყობინების გაგზავნის არხები და მისამართი. ხელშეკრულებაზე უარის თქმის პრაქტიკულ ინსტრუქციებს ფინანსური ორგანიზაცია განსაზღვრავს დამოუკიდებლად.

კ) „დეპოზიტების დაზღვევის სისტემის შესახებ“ საქართველოს კანონით გათვალისწინებული დეპოზიტების დაზღვევა, ასევე, არსებობის შემთხვევაში, საგარანტიო ფონდები ან სხვა კომპენსაციის პირობები;



ლ) მუდმივად ან პერიოდულად შესასრულებელი ფინანსური მომსახურების შემთხვევაში დისტანციურად დადებული ხელშეკრულების მინიმალური ვადა;

მ) ინფორმაცია მხარეების მიერ ხელშეკრულების ვადამდე ან ცალმხრივად შეწყვეტის უფლებაზე დისტანციურად დადებული ხელშეკრულების პირობების შესაბამისად, მათ შორის, ასეთ შემთხვევებში ხელშეკრულებით დაწესებული პირგასამტეხლოები;

ნ) ინფორმაცია დავების გადაწყვეტის წესის შესახებ, ხოლო არსებობის შემთხვევაში, ინფორმაცია სასამართლოს გარეშე გასაჩივრების წესისა და ანაზღაურების შესახებ;

ო) ფინანსური ორგანიზაციის საზედამხედველო ორგანოს დასახელება და მისამართი;

პ) ქვეყნის კანონმდებლობა, რომლის შესაბამისადაც წარმართება მხარეთა შორის ურთიერთობა;

ჟ) ტექსტი შემდეგი ფორმულირებით: „გაეცანით მომხმარებელთათვის სასარგებლო ინფორმაციას საქართველოს ეროვნული ბანკის ვებ გვერდსა – www.nbg.gov.ge/cp და ცხელ ხაზზე – 032 2 406 406“.

5. მომხმარებელთან დისტანციურად დადებული ხელშეკრულების პირობები უნდა შეესაბამებოდეს წინასახელშეკრულებო ურთიერთობისას შეთანხმებულ პირობებს/ინფორმაციას.

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

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

8. დისტანციურად დადებული ხელშეკრულება მატერიალური სახით მომხმარებლის მიერ მოთხოვნის შემთხვევაში, მინიმუმ წელიწადში ერთხელ, ხოლო პირობების შეცვლისას ყველა ასეთ შემთხვევაში, მომხმარებლისათვის ხელმისაწვდომი უნდა იყოს უფასოდ.

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

10. თუ მომხმარებლისთვის 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-4 პუნქტის „ა“, „ბ“, „გ“, „დ“ და „ვ“ ქვეპუნქტებით გათვალისწინებული ინფორმაცია, ასევე, ინფორმაცია ხელშეკრულებაზე უარის თქმის უფლების არსებობის ან არარსებობის შესახებ, ასევე, მომხმარებლის უფლება მოითხოვოს ამ მუხლის მე-4 პუნქტის „ე“, „ზ“, „თ“, „ი“ და „კ“-„შ“ ქვეპუნქტებით გათვალისწინებული ინფორმაციის მიწოდება, ხოლო მომხმარებლის მოთხოვნის შემთხვევაში, მიაწოდოს მას აღნიშნული ქვეპუნქტების შესაბამისი დეტალური ინფორმაციაც.

10¹. მომხმარებელს უფლება აქვს, ყოველგვარი საფუძვლის მითითების გარეშე, უარი თქვას დისტანციურად დადებულ ხელშეკრულებაზე დისტანციური ხელშეკრულების დადების, ან თუ ამ წესის შესაბამისად, ხელშეკრულების მომხმარებლისთვის მიწოდება ხდება ხელშეკრულების დადების შემდეგ, ამ ხელშეკრულების მიღების დღიდან, 14 კალენდარული დღის განმავლობაში.

10². ხელშეკრულებაზე უარის თქმის უფლება არ ვრცელდება:

ა) საფინანსო პროდუქტზე, რომლის ფასი დამოკიდებულია ფინანსურ ბაზარზე განხორციელებულ



ცვლილებებზე, რაც ფინანსური ორგანიზაციების კონტროლს არ ექვემდებარება და რასაც შეიძლება ადგილი ჰქონდეს ხელშეკრულებაზე უარის თქმის უფლების გამოყენების ვადის განმავლობაში. ასეთი საფინანსო პროდუქტები მოიცავს ან/და დაკავშირებულა:

ა.ა) ვალუტის გაცვლასთან;

ა.ბ) ფულადი ბაზრის ინსტრუმენტებთან;

ა.გ) მიმოქცევად ფასიან ქალაქებთან;

ა.დ) საინვესტიციო ფონდის მიერ ემიტირებულ უფლებებთან;

ა.ე) ფიუჩერსებთან, მათ შორის, ისეთ ეკვივალენტურ ინსტრუმენტებთან, რომელთა ანგარიშსწორება ხდება ნაღდი სახით;

ა.ვ) საპროცენტო განაკვეთის ფორვარდთან (FRAs);

ა.ზ) საპროცენტო განაკვეთის, ვალუტის და კაპიტალის სვოპებთან;

ა.თ) ამ ქვეპუნქტში მოცემული ნებისმიერი ინსტრუმენტის შეძენის ან გასხვისების ოფციებთან, მათ შორის, ისეთ ეკვივალენტურ ინსტრუმენტებთან, რომელთა ანგარიშსწორება ხდება ნაღდი სახით. ასევე, ვალუტის და საპროცენტო განაკვეთის ოფციებთან;

ა.ი) დოკუმენტალურ ოპერაციებთან (აკრედიტივი, დოკუმენტალური ინკასო, საბანკო გარანტია, აქცეპტები და სხვა);

ა.კ) ესქრო ანგარიშთან;

ა.ლ) ფაქტორინგულ ოპერაციებთან.

ბ) ხელშეკრულებებზე, რომლებიც მომხმარებლის აშკარა და ცალსახა მოთხოვნის საფუძველზე სრულად შესრულდა ორივე მხარის მიერ, მომხმარებლის მიერ ხელშეკრულებაზე უარის თქმის უფლების გამოყენებამდე;

გ) სადეპოზიტო ხელშეკრულებებზე.

10³. თუ მომხმარებელი იყენებს ხელშეკრულებაზე უარის თქმის უფლებას, მან ფინანსურ ორგანიზაციას, ამ წესის შესაბამისად, ხელშეკრულებით გათვალისწინებული ხელშეკრულებაზე უარის თქმის უფლების ვადის ამოწურვამდე, ამ მუხლის მე-4 პუნქტის „ი²“ ქვეპუნქტით დადგენილი წესით, უნდა გაუგზავნოს შეტყობინება. მომხმარებლის მიერ ვადა დაცულად ჩაითვლება, თუ შეტყობინება ამ მუხლის მე-4 პუნქტის „ი²“ ქვეპუნქტისა და ამავე მუხლის 10¹ პუნქტის მოთხოვნების დაცვით გაეგზავნება ფინანსურ ორგანიზაციას.

10⁴. დისტანციურად დადებულ ხელშეკრულებაზე უარის თქმის შემთხვევაში ასევე უქმდება მასთან დაკავშირებული ხელშეკრულება, რომელიც დაიდო ფინანსურ ორგანიზაციასთან ან მესამე მხარესთან, ფინანსურ ორგანიზაციასა და მესამე მხარეს შორის არსებული ხელშეკრულების საფუძველზე. ამ შემთხვევაში, ფინანსურმა ორგანიზაციამ როგორც მომხმარებელს, ასევე, მესამე მხარეს დაუყოვნებლივ უნდა აცნობოს დაკავშირებული დისტანციური ხელშეკრულების გაუქმების შესახებ.

10⁵. მომხმარებლის მიერ ხელშეკრულებაზე უარის თქმის უფლების გამოყენების შემთხვევაში, მას შეიძლება დაეკისროს ხარჯის ანაზღაურების ვალდებულება ხელშეკრულების შესაბამისად, ფინანსური ორგანიზაციის მიერ ფაქტობრივად გაწეული მომსახურებისა და პერიოდის პროპორციულად. ამასთან, ფინანსურ ორგანიზაციას უფლება აქვს მომხმარებელს დააკისროს ფინანსური ორგანიზაციის მიერ მესამე პირისთვის გაწეული/გასაწევი ხარჯის ანაზღაურების ვალდებულება.

10⁶. ფინანსურ ორგანიზაციას უფლება არ აქვს, მომხმარებელს მოსთხოვოს ამ მუხლის 10⁵ პუნქტით



გათვალისწინებული თანხის გადახდა, თუ ის არ დაადასტურებს, რომ მომხმარებელი სათანადოდ იყო ინფორმირებული აღნიშნულთან დაკავშირებით, ამ მუხლის მე-4 პუნქტის „ი“ ქვეპუნქტის შესაბამისად. ამ მუხლის 10⁵ პუნქტით გათვალისწინებული თანხის გადახდის მოთხოვნა დაუშვებელია, თუ ფინანსურმა ორგანიზაციამ დაიწყო ხელშეკრულების შესრულება ხელშეკრულებაზე უარის თქმის ვადის ამოწურვამდე, მომხმარებლის წინასწარი თანხმობის/მოთხოვნის გარეშე.

10⁷. ფინანსურმა ორგანიზაციამ ხელშეკრულებაზე უარის თქმის შესახებ შეტყობინების მიღების დღეს დაუყოვნებლივ, მაგრამ არაუგვიანეს მიღების დღიდან 30 (ოცდაათი) კალენდარული დღისა, მომხმარებელს უნდა დაუბრუნოს დისტანციური ხელშეკრულების ფარგლებში მომხმარებლის მიერ გადახდილი თანხა სრულად, ამ მუხლის 10⁵ პუნქტით გათვალისწინებული გადასახდელი თანხის/ასანაზღაურებელი ხარჯის გამოკლებით.

10⁸. მომხმარებელმა ხელშეკრულებაზე უარის თქმის შესახებ შეტყობინების გაგზავნის დღეს დაუყოვნებლივ, მაგრამ არაუგვიანეს აღნიშნული შეტყობინების გაგზავნიდან 30 (ოცდაათი) კალენდარული დღისა, ფინანსურ ორგანიზაციას უნდა დაუბრუნოს მიღებული თანხა ან/და ქონება სრულად ამ მუხლის 10⁵ პუნქტის შესაბამისად.

10⁹. მომხმარებლის მიერ ხელშეკრულებაზე უარის თქმის შემთხვევაში, ხელშეკრულება შეწყვეტილად ითვლება ამ მუხლის 10⁷ და 10⁸ პუნქტებით გათვალისწინებული მოთხოვნების სრულად შესრულების შემდეგ.

10¹⁰. ამ მუხლის მე-4 პუნქტის „ი“ და „ი²“ ქვეპუნქტები, ასევე, 10¹-10⁹ პუნქტები არ ვრცელდება დისტანციურად დადებულ საკრედიტო ხელშეკრულებაზე. მომხმარებლის მიერ დისტანციურად დადებულ საკრედიტო ხელშეკრულებაზე უარის თქმის უფლების გამოყენება ხორციელდება ამ წესის 10¹ მუხლის შესაბამისად.

11. მხოლოდ მომხმარებლის წინასწარი თანხმობით შეიძლება ფინანსური ორგანიზაციის მიერ დისტანციური კომუნიკაციის შემდეგი საშუალებების გამოყენება:

ა) ავტომოპასუხით განხორციელებული სატელეფონო ზარები;

ბ) ფაქსი.

12. ამ მუხლის მე-11 პუნქტით განსაზღვრული დისტანციური კომუნიკაციის საშუალებების გამოყენება მომხმარებლისთვის არ უნდა იყოს ხარჯებთან დაკავშირებული.

*საქართველოს ეროვნული ბანკის პრეზიდენტის 2024 წლის 29 მაისის ბრძანება №131/04 - ვებგვერდი, 31.05.2024წ.
საქართველოს ეროვნული ბანკის პრეზიდენტის 2024 წლის 29 მაისის ბრძანება №131/04 - ვებგვერდი, 31.05.2024წ.*

მუხლი 5. ფინანსური ორგანიზაციის ვალდებულებები მომხმარებლისათვის სპეციფიკურ საფინანსო პროდუქტებთან დაკავშირებული მნიშვნელოვანი რისკების გამყდარების შესახებ

1. ფინანსური ორგანიზაცია ვალდებულია მომხმარებელს მიაწოდოს ინფორმაცია სპეციფიკურ საფინანსო პროდუქტებთან დაკავშირებული მნიშვნელოვანი რისკების შესახებ. 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.

2. ფინანსური ორგანიზაცია ვალდებულია მომხმარებელს მიაწოდოს ინფორმაცია სავალუტო რისკის შესახებ, როდესაც მომხმარებელს შემოსავლები კრედიტის ვალუტისგან განსხვავებულ ვალუტაში აქვს. უცხოური ვალუტით დეპოზიტის განთავსების შემთხვევაში, ფინანსური ორგანიზაცია ვალდებულია, მომხმარებელს მიაწოდოს ინფორმაცია მსგავსი პირობების მქონე პროდუქტზე ეროვნულ ვალუტაში.

3. ფინანსური ორგანიზაცია ვალდებულია მომხმარებელს მიაწოდოს ინფორმაცია კრედიტზე გადასახდელი თანხის ზრდის რისკზე, როცა კრედიტი გაიცემა ინდექსირებული საპროცენტო განაკვეთებით (გარდა ინფლაციის ინდექსზე მიბმული კრედიტისა).



4. ფინანსური ორგანიზაცია ვალდებულია მომხმარებელს მიაწოდოს ინფორმაცია კრედიტის დაუბრუნებლობის სამართლებრივ შედეგებთან დაკავშირებულ რისკებზე, მაგალითად, მიმდინარე ანგარიშების დაყადაღების, მის საკუთრებაში არსებული უძრავ-მოდრავი ქონების კრედიტის დასაფარად რეალიზაციის შესაძლო რისკებზე.

5. ამ მუხლით დადგენილი ვალდებულებების ეფექტიანი განხორციელებისა და კონტროლის მიზნით, სხვადასხვა ტიპის მომსახურების წერტილების მოწყობისა და მუშაობის სპეციფიკის გათვალისწინებით, ფინანსური ორგანიზაცია უფლებამოსილია იმოქმედოს მის მიერ შემუშავებული და საქართველოს ეროვნულ ბანკთან შეთანხმებული პროცედურების შესაბამისად.

მუხლი 6. ფინანსური ორგანიზაციის ვალდებულებები მომხმარებლებთან სპეციფიკური საფინანსო პროდუქტის ხელშეკრულების გაფორმებისას – ხელშეკრულების თავსართი

1. ფინანსური ორგანიზაცია ვალდებულია სპეციფიკურ საფინანსო პროდუქტებთან დაკავშირებულ ხელშეკრულებებს გაუკეთოს თავსართი, რომელსაც უნდა ჰქონდეს სავალდებულო სათაური – „ხელშეკრულების მნიშვნელოვანი პირობები“ და მასში ინფორმაცია მოცემული უნდა იყოს მომხმარებლისათვის ადვილად აღსაქმელი ფონტის ზომით, მაგრამ არანაკლებ 12-ისა. ხელშეკრულების თავსართში ფინანსურმა ორგანიზაციამ უნდა განათავსოს შემდეგი წინადადება: „გაეცანით მომხმარებელთათვის სასარგებლო ინფორმაციას საქართველოს ეროვნული ბანკის ვებგვერდსა – www.nbg.gov.ge/cp და ცხელ ხაზზე – 032 2 406 406“.

2. ამ მუხლის პირველი პუნქტით განსაზღვრული ხელშეკრულების თავსართი წარმოადგენს ხელშეკრულების განუყოფელ ნაწილს და ის უნდა განთავსდეს ხელშეკრულების საწყის, ხელშეკრულების სხვა პირობებისგან განცალკევებულ არაუმეტეს ორ გვერდზე. ფინანსური ორგანიზაცია ვალდებულია დაიცვას ამ წესის დანართ №4-ში მოცემული ნიმუშების ზოგადი სტილი და მასში შემავალი კომპონენტების თანმიმდევრობა. ხელშეკრულების თავსართში არ უნდა მიეთითოს ის საკომისიოები, რომლის გადახდაც კონკრეტულ მომხმარებელს არ ეკისრება (გარდა ისეთი ხარჯებისა, რომლებიც შინაარსობრივად პირგასამტეხლოა). ხელშეკრულების თავსართში უნდა მიეთითოს მხოლოდ ამ მუხლით განსაზღვრული ინფორმაცია. ამ მუხლით გათვალისწინებული ინფორმაცია სრულად უნდა იყოს ასახული. დაუშვებელია სავალდებულო ინფორმაციის ხელშეკრულების თავსართში ასახვისას მითითება გაკეთდეს ხელშეკრულების შესაბამის მუხლებზე, გარდა ამ წესის მე-4 მუხლის მე-4 პუნქტის „ი¹“ და „ი²“ ქვეპუნქტებითა და მე-7 მუხლის მე-3 პუნქტის „ნ¹“ ქვეპუნქტით განსაზღვრული ინფორმაციისა.

3. ფინანსური ორგანიზაცია ვალდებულია სპეციფიკურ საფინანსო პროდუქტებთან დაკავშირებული ხელშეკრულებების თავსართში განათავსოს ამ წესის მე-7 მუხლის მე-2 პუნქტის „ა“, „ბ“, „დ“, „თ“, „ი“ და „კ“ ქვეპუნქტებით გათვალისწინებული ინფორმაცია, ასევე, ფინანსურ ორგანიზაციაში არსებული პრეტენზიის წარდგენის ფორმების ჩამონათვალი და ამ მუხლის მე-7 პუნქტით განსაზღვრული ინფორმაცია.

4. ფინანსური ორგანიზაცია საკრედიტო ხელშეკრულებების თავსართში ამ მუხლის მე-3 პუნქტში მითითებულ ინფორმაციასთან ერთად ვალდებულია ასევე:

ა) მიუთითოს ამ წესის მე-7 მუხლის მე-3 პუნქტის „ა“, „ბ“, „დ“, „ე“, „ზ“, „თ“, „ი“, „მ“ და „ო“ ქვეპუნქტებით გათვალისწინებული ინფორმაცია;

ბ) თუ ხელშეკრულება ითვალისწინებს კრედიტის გაცემას უცხოური ვალუტით, გააკეთოს ჩანაწერი შემდეგი ფორმულირებით: „უცხოური ვალუტით აღებული სესხი მომხმარებელს მნიშვნელოვანი რისკის წინაშე აყენებს!“ აღნიშნულ ჩანაწერს უნდა მოსდევდეს: „ვალუტის კურსის ცვლილებამ შესაძლოა ლარით გამოხატული შენატანები მნიშვნელოვნად გაზარდოს“, ასევე, ამ წესის მე-7 მუხლის მე-3 პუნქტის „თ“ ქვეპუნქტით გათვალისწინებული ინფორმაცია;

გ) თუ საკრედიტო ხელშეკრულებით გათვალისწინებულია ინდექსირებული საპროცენტო განაკვეთი, გააკეთოს ჩანაწერი შემდეგი ფორმულირებით: „ინდექსირებულ საპროცენტო განაკვეთიანი სესხი (გარდა ინფლაციის ინდექსზე მიბმულისა) მომხმარებელს მნიშვნელოვანი რისკის წინაშე აყენებს!“ აღნიშნულ ჩანაწერს უნდა მოსდევდეს: „საჯარო ინდექსის ოდენობის ცვლილებამ შესაძლოა შენატანები მნიშვნელოვნად გაზარდოს“, ასევე, ამ წესის მე-7 მუხლის მე-3 პუნქტის „ი“ ქვეპუნქტით გათვალისწინებული ინფორმაცია;



დ) თუ მომხმარებელთან გაფორმებული საკრედიტო ხელშეკრულებით, მსესხებელია ფინანსური ინსტიტუტი კანონმდებლობით დადგენილი უფლებამოსილების ფარგლებში, ეს უკანასკნელი ვალდებულია ხელშეკრულების თავსართში განათავსოს გამჟღავნების ტექსტის სრული ვერსია;

ე) თუ კრედიტის გაცემა ხდება „ფიზიკური პირის დაკრედიტების შესახებ დებულების დამტკიცების თაობაზე“ საქართველოს ეროვნული ბანკის პრეზიდენტის 2020 წლის 13 მარტის №44/04 ბრძანებით განსაზღვრული გადახდისუნარიანობის ანალიზის გარეშე, ხელშეკრულების თავსართში განათავსოს შემდეგი ჩანაწერი: „ვალდებულების შეუსრულებლობის შემთხვევაში, სესხთან დაკავშირებული სასესხო მოთხოვნა დაკმაყოფილებულად ჩაითვლება მხოლოდ წინამდებარე სესხის უზრუნველყოფის საშუალებ(ებ)ის მიმართ საქართველოს კანონმდებლობით გათვალისწინებული შესაბამისი ღონისძიებების (მათ შორის, ქონების რეალიზაციის ან/და დასაკუთრების გზით) განხორციელებით.“

ვ) „მომხმარებლის უფლებების დაცვის შესახებ“ საქართველოს კანონისა ან/და ამ წესის მიხედვით ხელშეკრულებაზე უარის თქმის უფლების არსებობის შემთხვევაში განათავსოს შემდეგი ჩანაწერი: „მომხმარებელს უფლება აქვს ყოველგვარი საფუძვლის მითითების გარეშე უარი თქვას წინამდებარე ხელშეკრულებაზე, ამ ხელშეკრულების დადებიდან/მიწოდებიდან 14 კალენდარული დღის განმავლობაში“ და ხელშეკრულების პუნქტი/პუნქტები, რომელშიც მითითებულია ამ წესის მე-4 მუხლის მე-4 პუნქტის „ი¹“ და „ი²“ ქვეპუნქტებითა და მე-7 მუხლის მე-3 პუნქტის „ნ¹“ ქვეპუნქტით განსაზღვრული ინფორმაცია;

ზ) „მომხმარებლის უფლებების დაცვის შესახებ“ საქართველოს კანონისა ან/და ამ წესის მიხედვით ხელშეკრულებაზე უარის თქმის უფლების არარსებობის შემთხვევაში განათავსოს შემდეგი ჩანაწერი: „მომხმარებელს არ აქვს უფლება უარი თქვას წინამდებარე ხელშეკრულებაზე „მომხმარებლის უფლებების დაცვის შესახებ“ საქართველოს კანონისა ან/და საქართველოს ეროვნული ბანკის პრეზიდენტის 2021 წლის 9 მარტის №32/04 ბრძანებით დამტკიცებული „ფინანსური ორგანიზაციების მიერ მომსახურების გაწევისას მომხმარებელთა უფლებების დაცვის წესის მიხედვით“.

5. ფინანსური ორგანიზაცია სადეპოზიტო ხელშეკრულებების თავსართში ამ მუხლის მე-3 პუნქტში მითითებულ ინფორმაციასთან ერთად ვალდებულია ასევე:

ა) მიუთითოს ამ წესის მე-7 მუხლის მე-4 პუნქტის „ა“, „ბ“, „ვ“, „ზ“, „თ“ და „კ“ ქვეპუნქტებით გათვალისწინებული ინფორმაცია;

ბ) თუ სადეპოზიტო ხელშეკრულება ითვალისწინებს დეპოზიტის უცხოური ვალუტით განთავსებას, გააკეთოს ჩანაწერი შემდეგი ფორმულირებით: „უცხოური ვალუტით განთავსებული დეპოზიტი მომხმარებელს მნიშვნელოვანი რისკის წინაშე აყენებს!“. აღნიშნულ ჩანაწერს უნდა მოსდევდეს: „ვალუტის კურსის ცვლილებამ შესაძლოა ლარით გამოხატული სარგებელი მნიშვნელოვნად შეამციროს“, ასევე, ამ წესის მე-7 მუხლის მე-4 პუნქტის „ვ“ ქვეპუნქტით გათვალისწინებული ინფორმაცია;

გ) თუ სადეპოზიტო ხელშეკრულებით რეგულირდება ურთიერთობები ამ წესის და საქართველოს ეროვნული ბანკის ნორმატიული აქტით განსაზღვრული პირობების შესაბამისად გამოშვებული სტანდარტული სადეპოზიტო სერტიფიკატის შესახებ, გააკეთოს ჩანაწერი შემდეგი ფორმულირებით: „აღნიშნული სადეპოზიტო სერტიფიკატი არის სტანდარტული სადეპოზიტო სერტიფიკატი და მისი პირობები შეესაბამება სტანდარტული სადეპოზიტო სერტიფიკატების დებულების მოთხოვნებს“;

დ) თუ სადეპოზიტო ხელშეკრულებით რეგულირდება ურთიერთობები არასტანდარტული სადეპოზიტო სერტიფიკატის შესახებ, გააკეთოს ჩანაწერი შემდეგი ფორმულირებით: „აღნიშნული სერტიფიკატი არის არასტანდარტული სადეპოზიტო სერტიფიკატი და მასზე არ ვრცელდება სტანდარტული სადეპოზიტო სერტიფიკატების დებულების მოთხოვნები“;

ე) თუ სადეპოზიტო ხელშეკრულებას, კანონით დადგენილი უფლებამოსილების ფარგლებში, აფორმებს ფინანსური ინსტიტუტი, ეს უკანასკნელი ვალდებულია ხელშეკრულების თავსართში განათავსოს გამჟღავნების ტექსტის სრული ვერსია;

ვ) თუ 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“;

ზ) თუ დეპოზიტის/სადეპოზიტო სერტიფიკატის ხელშეკრულების ვადაზე ადრე შეწყვეტისთვის ფინანსური ორგანიზაციის მიერ მოითხოვება წინასწარი შეტყობინების ვადის დაცვა, ინფორმაცია აღნიშნულის თაობაზე, შესაბამისი ვადის მითითებით (ასეთის არსებობის შემთხვევაში), უნდა განთავსდეს ხელშეკრულების თავსართში.

6. ამ მუხლის მე-4 პუნქტის „ბ“ ქვეპუნქტით და მე-5 პუნქტის „ბ“ ქვეპუნქტით მოთხოვნილი ინფორმაციის განთავსებისას საკრედიტო ხელშეკრულების თავსართში უნდა მიეთითოს მხოლოდ ლარის შესაძლო გაუფასურების, ხოლო სადეპოზიტო ხელშეკრულების თავსართში მხოლოდ ლარის შესაძლო გამყარების შემთხვევაში გამოთვლილი ეფექტური საპროცენტო განაკვეთი.

7. თუ ხელშეკრულება ითვალისწინებს მასში მოცემული პირობების ფინანსური ორგანიზაციის მიერ ცალმხრივი ცვლილების შესაძლებლობას, აღნიშნულის შესახებ ინფორმაცია უნდა განთავსდეს ხელშეკრულების თავსართში. ხელშეკრულების თავსართში უნდა მიეთითოს ხელშეკრულების პირობების ცვლილების შემთხვევაში მომხმარებლის ინფორმირების ხელშეკრულებით განსაზღვრული საკომუნიკაციო არხი და ვადა.

8. თუ მომხმარებელი და მასზე გაცემული/გასაცემი კრედიტის უზრუნველყოფის საგნის მესაკუთრე სხვადასხვა პირია და/ან ვალდებულება უზრუნველყოფილია თავდებობით/სოლიდარული თავდებობით, ფინანსური ორგანიზაცია ვალდებულია უზრუნველყოფის საგნის მესაკუთრისა და/ან თავდებისათვის/სოლიდარული თავდებისთვის, გადასაცემი/მისაწოდებელი უზრუნველყოფის/თავდებობის/სოლიდარული თავდებობის ხელშეკრულების პირველივე გვერდზე განათავსოს შემდეგი ტექსტი: „სესხის გაცემა ხდება გენერალური ხელშეკრულების (ლიმიტის ოდენობა) ფარგლებში, რომელიც მოქმედია შემდეგი ვადით (ვადის მითითება). გთხოვთ, გაითვალისწინოთ, რომ ამ პერიოდის განმავლობაში ზემოაღნიშნული ლიმიტის ფარგლებში მსახელებზე დამატებით კრედიტის გაცემის შემთხვევაში, კრედიტის გაცემაზე თქვენი დამატებითი თანხმობა არ იქნება საჭირო და თქვენი თავდებობა/ქონების უზრუნველყოფის მოცულობა გავრცელდება გენერალური ხელშეკრულების უზრუნველყოფის ფარგლებში გაცემულ ყველა კრედიტზე“.

8¹. თუ კრედიტი გაცემულია „ფიზიკური პირის დაკრედიტების შესახებ დებულების დამტკიცების თაობაზე“ საქართველოს ეროვნული ბანკის პრეზიდენტის 2020 წლის 13 მარტის №44/04 ბრძანებით დამტკიცებული დებულების დანართი №1-ის, შენიშვნა 2-ის გათვალისწინებით, კერძოდ, თუ მომხმარებელს აქვს კრედიტის/კრედიტების ვადის უპირობოდ გახანგრძლივების უფლებამოსილება, ფინანსური ორგანიზაცია ვალდებულია ხელშეკრულების თავსართში მიუთითოს შემდეგი ჩანაწერი: „თქვენ უფლება გაქვთ წინამდებარე ხელშეკრულებით დადგენილი ვადით, უპირობოდ და ყოველგვარი ხარჯის გარეშე მოითხოვოთ ამავე ხელშეკრულებით განსაზღვრული კრედიტის/კრედიტების ვადის გახანგრძლივება“.

9. ფინანსური ორგანიზაცია ვალდებულია ხელშეკრულების გაფორმებამდე მომხმარებელს გააცნოს ხელშეკრულებაში ამ წესის მე-14 მუხლით განსაზღვრული ფინანსური ხარჯები და თანხმობის შემდეგ გააფორმოს მასთან ხელშეკრულება.

*საქართველოს ეროვნული ბანკის პრეზიდენტის 2022 წლის 17 თებერვლის ბრძანება №16/04 - ვებგვერდი, 18.02.2022 წ.
საქართველოს ეროვნული ბანკის პრეზიდენტის 2023 წლის 12 ივლისის ბრძანება №173/04 - ვებგვერდი, 13.07.2023 წ.
საქართველოს ეროვნული ბანკის პრეზიდენტის 2024 წლის 29 მაისის ბრძანება №131/04 - ვებგვერდი, 31.05.2024წ.*

მუხლი 7. ფინანსური ორგანიზაციის ვალდებულებები მომხმარებლებთან სპეციფიკური საფინანსო პროდუქტის ხელშეკრულების გაფორმებისას – ხელშეკრულებაში სავალდებულოდ მისათითებელი ინფორმაცია

1. სპეციფიკურ საფინანსო პროდუქტებთან დაკავშირებული ხელშეკრულება უნდა იყოს მატერიალური ან დისტანციურად დადებული ხელშეკრულების ფორმით. ფინანსურმა ორგანიზაციამ მომხმარებელს უნდა მიაწოდოს ხელშეკრულების დედანი, ხოლო თუ ეს შეუძლებელია – ხელშეკრულების ასლი. ხელშეკრულებაში კანონმდებლობით გათვალისწინებული სხვა სავალდებულო რეკვიზიტების გარდა,



მოცემული უნდა იყოს ამ მუხლით განსაზღვრული სავალდებულო სახელშეკრულებო ინფორმაცია.

2. სპეციფიკურ საფინანსო პროდუქტებთან დაკავშირებულ ხელშეკრულებაში მოცემული უნდა იყოს შემდეგი სავალდებულო ინფორმაცია:

ა) საპროცენტო განაკვეთი ან განაკვეთები, თუ აღნიშნული განსხვავებულ მნიშვნელობებს იღებს მომხმარებლის ქმედებასთან დაკავშირებული გარემოების დადგომიდან გამომდინარე თითოეული გარემოების მითითებით;

ბ) საპროცენტო განაკვეთის ტიპი – ფიქსირებული, ინდექსირებული ან ცვლადი. შერეული ტიპის შემთხვევაში – თითოეული ტიპის და შესაბამისი პერიოდის მითითებით (მაგ., 5 წელი ფიქსირებული, 10 წელი ცვლადი);

გ) საპროცენტო განაკვეთის ცვლილების შესაძლებლობის შემთხვევაში, ინფორმაცია აღნიშნულის შესახებ იმ ცალკეული გარემოებების/წესების მითითებით, რომლის მიხედვითაც განხორციელდება ცვლილებები, ასევე, მოსალოდნელი ცვლილებების მომხმარებლისათვის წინასწარ შეტყობინების წესი და ვადა;

დ) ინდექსირებული საპროცენტო განაკვეთის გამოყენების შემთხვევაში, ინდექსი, რომელზეც საპროცენტო განაკვეთია მიბმული;

ე) ინდექსირებული საპროცენტო განაკვეთის გამოყენების შემთხვევაში, იმ ინდექსის საჯარო ხელმისაწვდომობის წყარო, რომელზეც საპროცენტო განაკვეთია მიბმული;

ვ) ინდექსირებული საპროცენტო განაკვეთის გამოყენების შემთხვევაში, ინფორმაცია იმის შესახებ, თუ რა რეგულარულობით და ფორმით მიეწოდება მომხმარებელს ინფორმაცია ინდექსირებული საპროცენტო განაკვეთის მიერ მიღებული მნიშვნელობების შესახებ;

ზ) ინდექსირებული საპროცენტო განაკვეთის გამოყენების შემთხვევაში, ინდექსირებული საპროცენტო განაკვეთის გაანგარიშების დეტალური წესი;

თ) ინფორმაცია იმ ფინანსური ხარჯების შესახებ, რომლებიც გათვალისწინებულია ეფექტური საპროცენტო განაკვეთის გამოთვლაში;

ი) დაშვებები, ასეთის არსებობის შემთხვევაში, რომლებიც გამოყენებული იქნა ეფექტური საპროცენტო განაკვეთის გამოთვლაში;

კ) ეფექტური საპროცენტო განაკვეთი, დამრგვალებული სულ მცირე მეათედამდე. თუ მეასედი ტოლია ან მეტია 5-ზე, მაშინ მეათედი ციფრი მრგვალდება მეტობით;

ლ) ფინანსურ ორგანიზაციაში პრეტენზიის წარდგენის ფორმები, პრეტენზიების განხილვის პროცედურის შესახებ ინფორმაციის ხელმისაწვდომობის წყარო, მაქსიმალური ვადა პასუხის მიღებისათვის თითოეული ფორმით გამოხატულ პრეტენზიაზე, ფინანსური ორგანიზაციის შესაბამისი სტრუქტურული ქვედანაყოფი, სადაც შესაძლებელია პრეტენზიის წარდგენა, ასევე პრეტენზიების განხილვის კანონმდებლობით გათვალისწინებული სხვა მექანიზმები;

მ) ინფორმაცია დავების გადაწყვეტის წესის შესახებ, ხოლო არსებობის შემთხვევაში, ინფორმაცია სასამართლოს გარეშე გასაჩივრების წესისა და ანაზღაურების შესახებ.

3. საკრედიტო ხელშეკრულებაში ამ მუხლის მე-2 პუნქტით გათვალისწინებულის გარდა მოცემული უნდა იყოს შემდეგი სავალდებულო ინფორმაცია:

ა) კრედიტის ვადა;

ბ) საკრედიტო ხელშეკრულების მოქმედების ვადა;

გ) კრედიტის ტიპი;



დ) კრედიტის მთლიანი თანხა;

ე) მომხმარებლის მიერ გადასახდელი მთლიანი თანხის ოდენობა;

ვ) კრედიტის მთლიანი თანხიდან მისაღები თანხის პირობები, მათ შორის: კრედიტის მთლიანი თანხიდან ფინანსური ხარჯების გამოკლებით დარჩენილი გასატანი თანხის ოდენობა, პერიოდულობა/გატანის თარიღები და გატანების საერთო რაოდენობა;

ზ) საკრედიტო ბარათის/ოვერდრაფტის გამოყენების შემთხვევაში ამ წესის დანართი №1-ით გათვალისწინებული ორი სხვადასხვა მეთოდით გაანგარიშებული კრედიტის ეფექტური საპროცენტო განაკვეთი;

თ) უცხოური ვალუტით გაცემული საკრედიტო პროდუქტისათვის, დამატებით, ამ წესის დანართ №1-ში მოცემული ლარის შესაძლო 15%-იანი წლიური გაუფასურების შემთხვევაში გაანგარიშებული კრედიტის ეფექტური საპროცენტო განაკვეთი;

ი) უცხოური ვალუტით გაცემული ინდექსირებულ განაკვეთიანი საკრედიტო პროდუქტისათვის, დამატებით, კრედიტის გაცემიდან ხელშეკრულების ვადის გასვლამდე ინდექსის ოდენობის შესაძლო 3 პროცენტული პუნქტით, ხოლო ლარში გაცემული ინდექსირებულ განაკვეთიანი საკრედიტო პროდუქტისათვის, დამატებით, ინდექსის ოდენობის შესაძლო 5 პროცენტული პუნქტით ზრდის შემთხვევაში გაანგარიშებული კრედიტის ეფექტური საპროცენტო განაკვეთი;

კ) სადაც შესაძლებელია, კრედიტის დასაფარად შენატანების ოდენობა, სიხშირე/შენატანების განხორციელების მაქსიმალური ვადები და საერთო რაოდენობა, შენატანების ოდენობა გამოსახული უნდა იყოს სულ მცირე თანხობრივად;

ლ) ერთდროულად ერთზე მეტი ვალდებულების არსებობისას, ვალდებულებათა დაფარვის პრიორიტეტულობა, თუ მომხმარებლის მიერ არ მოხდება ამ ვალდებულებების დაფარვის რიგითობის არჩევა ამ წესის მე-11 მუხლის მე-11 პუნქტის შესაბამისად;

მ) შესაძლო პირგასამტეხლოს ოდენობა და მისი გაანგარიშების წესი;

ნ) ხელშეკრულების შეწყვეტის პირობები და პროცედურები;

ნ¹) ხელშეკრულებაზე უარის თქმის უფლების არსებობის ან არარსებობის შესახებ; ამ უფლების არსებობის შემთხვევაში ვადა, რომლის განმავლობაშიც მოქმედებს აღნიშნული უფლება, ასევე, ხელშეკრულებაზე უარის თქმის პირობები, მათ შორის, მომხმარებლის მიერ შესასრულებელი ვალდებულებები, მათ შორის, მომხმარებლის მიერ გადასახდელი თანხის (ასეთის არსებობის შემთხვევაში) დათვლის პრინციპი. დამატებით, მომხმარებლის მიერ ხელშეკრულებაზე უარის თქმის შემთხვევაში, როდესაც არ ხდება ამ წესით გათვალისწინებულ ვადაში მომხმარებლის მიერ თანხის დაბრუნება, ფინანსური ორგანიზაციის მიერ გასატარებელი ღონისძიებები; ასევე, ხელშეკრულებაზე უარის თქმის უფლების გამოყენების პრაქტიკული ინსტრუქციები, მათ შორის, უარის შესახებ მომხმარებლის მხრიდან ფინანსური ორგანიზაციისთვის შეტყობინების გაგზავნის არხები და მისამართი. ხელშეკრულებაზე უარის თქმის პრაქტიკულ ინსტრუქციებს ფინანსური ორგანიზაცია განსაზღვრავს დამოუკიდებლად;

ო) კრედიტის ვადაზე ადრე დაფარვის უფლება და შესაძლო დამატებითი ხარჯები, რომელიც წარმოიშობა ამ უფლების გამოყენებისას, აღნიშნული ხარჯების სიდიდე ან გამოთვლის მეთოდი, მათ შორის, კრედიტზე საშელავათო პერიოდის არსებობისას, კრედიტის ვადაზე ადრე დაფარვის შემთხვევაში, საშელავათო პერიოდის განმავლობაში დარიცხული პროცენტის და სხვა ხარჯების დაფარვის პრინციპი/წესი;

პ) მითითებული უნდა იყოს, რომ კრედიტის სრულად დასაფარად საკმარისი თანხით არ მოხდება კრედიტის წინსწრებით დაფარვა ავტომატურად, თუ ამას არ ითვალისწინებს ხელშეკრულება;

ჟ) მოთხოვნილი თავდებობა, უზრუნველყოფის საშუალება და დაზღვევა, ასეთის არსებობისას;



რ) დაკავშირებული საკრედიტო ხელშეკრულების შემთხვევაში, იმ საქონლის/მომსახურების დასახელება და პირდაპირი ანგარიშსწორების ფასი, რომლის შესყიდვასაც აფინანსებს დაკავშირებული ხელშეკრულებით გათვალისწინებული კრედიტი. ასევე, აღნიშნული საქონლის/მომსახურების ფასი, რომელსაც მომხმარებელი იხდის დაკავშირებული ხელშეკრულების გაფორმების შედეგად;

ს) თუ მომხმარებელი ფინანსური ორგანიზაციისგან იღებს საკრედიტო ხელშეკრულებით გათვალისწინებული საკრედიტო მომსახურების მიღებისათვის სავალდებულო სხვა სახის დამატებით მომსახურებას, ყველა ფინანსური ხარჯი, რომელიც დაკავშირებულია აღნიშნული დამატებითი მომსახურების მიღებასთან;

ტ) თუ მომხმარებელი ფინანსურ ინსტიტუტთან აფორმებს საკრედიტო ხელშეკრულებას, სადაც მსესხებელი ფინანსური ინსტიტუტია, ხელმოწერის თავზე ხელშეკრულებაში უნდა განთავსდეს გამჟღავნების ტექსტის სრული ვერსია;

უ) ფინანსური ორგანიზაციის, ასევე, არსებობის შემთხვევაში, საკრედიტო შუამავლის დასახელება, საჯარო რეესტრში რეგისტრაციის (საიდენტიფიკაციო) ნომერი, სამართლებრივი ფორმა, საქართველოს ეროვნულ ბანკში რეგისტრაციის/ლიცენზირების ფორმა, რეგისტრაციის მისამართი და საკონტაქტო ტელეფონის ნომერი;

ფ) მომხმარებლის მიერ ვალდებულების შეუსრულებლობის შემთხვევაში მოსალოდნელი შედეგები;

ქ) ოვერდრაფტის შემთხვევაში, როცა ოვერდრაფტი უნდა დაიფაროს ფინანსური ორგანიზაციის მხრიდან მოთხოვნისთანავე ან სამ თვემდე ვადაში, ინფორმაცია იმის შესახებ, რომ კრედიტორმა მომხმარებელს ნებისმიერ დროს შეიძლება მოსთხოვოს კრედიტის მთლიანი თანხის დაბრუნება;

ღ) კრედიტის დაფარვის გრაფიკი, იმ შემთხვევაშიც, თუ კრედიტზე დარიცხული პროცენტის და ხარჯების გადახდა ხდება ძირის ამორტიზაციის გარეშე. თუ საპროცენტო განაკვეთი არ არის ფიქსირებული ან გრაფიკით გადასახდელი ფინანსური ხარჯები შეიძლება შეიცვალოს საკრედიტო ხელშეკრულების საფუძველზე, გრაფიკში გარკვევით უნდა ჩანდეს, რომ მასში მოცემული მონაცემები მოქმედი იქნება მხოლოდ საპროცენტო განაკვეთის ან საკრედიტო ხელშეკრულების საფუძველზე გრაფიკით გადასახდელი ფინანსური ხარჯების ცვლილებამდე;

ყ) ფინანსური ორგანიზაციის საზედამხედველო ორგანოს დასახელება და მისამართი;

შ) სპეციფიკური საფინანსო პროდუქტის ხელშეკრულებაში მოცემული უნდა იყოს კრედიტის/კრედიტების ვადის უპირობოდ გახანგრძლივების დეტალური პირობები.

4. სადეპოზიტო (გარდა სადეპოზიტო სერტიფიკატის) ხელშეკრულებაში ამ მუხლის მე-2 პუნქტით გათვალისწინებულის გარდა, მოცემული უნდა იყოს შემდეგი სავალდებულო ინფორმაცია:

ა) ვადიანი დეპოზიტის ხანგრძლივობა, ვადის მითითებით;

ბ) დეპოზიტის თანხა და ვალუტა;

გ) დეპოზიტის სხვა პირობები: ვადები, სარგებლის გამოტანის პირობები, განახლების პირობები;

დ) საპროცენტო სარგებლის დარიცხვის (გაანგარიშების) და ასახვის (გადახდის) წესი, პირობები და პერიოდულობა;

ე) მინიმალური მოთხოვნები დეპოზიტის გახსნისა და შეთავაზებული საპროცენტო სარგებლის მიღებისათვის;

ვ) უცხოური ვალუტით განთავსებული სადეპოზიტო პროდუქტისათვის, დამატებით, ამ წესის დანართ №2-ში მოცემული ლარის შესაძლო 15%-იანი წლიური გამყარების შემთხვევაში გაანგარიშებული დეპოზიტის ეფექტური საპროცენტო განაკვეთი;

ზ) უიჯბოური ვალუტით განთავსებული ინდექსირებულ განაკვეთიანი სადეპოზიტო



პროდუქტისათვის, დამატებით, დეპოზიტის გახსნიდან ხელშეკრულების ვადის გასვლამდე ინდექსის ოდენობის შესაძლო 3 პროცენტული პუნქტით, ხოლო ლარში განთავსებული ინდექსირებულ განაკვეთიანი სადეპოზიტო პროდუქტისათვის, დამატებით, ინდექსის ოდენობის შესაძლო 5 პროცენტული პუნქტით შემცირების შემთხვევაში გაანგარიშებული დეპოზიტის ეფექტური საპროცენტო განაკვეთი;

თ) ხელშეკრულების ვადის გასვლამდე თანხის გამოტანასთან დაკავშირებული საურავები და/ან გადასახდელები;

ი) თუ ფინანსური ინსტიტუტი, მომხმარებელთან აფორმებს სადეპოზიტო ხელშეკრულებას, ხელმოწერის თავზე ხელშეკრულებაში უნდა განთავსდეს გამჟღავნების ტექსტის სრული ვერსია;

კ) მომხმარებლის მიერ ხელშეკრულების ვადაზე ადრე შეწყვეტის უფლების შესახებ ინფორმაცია.

5. სადეპოზიტო სერტიფიკატის ხელშეკრულებაში ამ მუხლის მე-2 პუნქტით გათვალისწინებულის გარდა, მოცემული უნდა იყოს შემდეგი სავალდებულო ინფორმაცია:

ა) სადეპოზიტო სერტიფიკატის ტიპი – საპროცენტო ან დისკონტური;

ბ) არასტანდარტული სადეპოზიტო სერტიფიკატის შემთხვევაში – სადეპოზიტო სერტიფიკატის ვალუტა;

გ) სადეპოზიტო სერტიფიკატის ვადიანობა;

დ) საპროცენტო სარგებლის დარიცხვის (გაანგარიშების) და ასახვის (გადახდის) წესი, პირობები და პერიოდულობა;

ე) არასტანდარტული სადეპოზიტო სერტიფიკატის შემთხვევაში – უცხოური ვალუტით განთავსებული სადეპოზიტო პროდუქტისათვის, დამატებით, ამ წესის დანართ N2-ში მოცემული ლარის შესაძლო 15%-იანი წლიური გამყარების შემთხვევაში გაანგარიშებული დეპოზიტის ეფექტური საპროცენტო განაკვეთი;

ვ) არასტანდარტული სადეპოზიტო სერტიფიკატის შემთხვევაში – უცხოური ვალუტით განთავსებული ინდექსირებულ განაკვეთიანი სადეპოზიტო პროდუქტისათვის, დამატებით, დეპოზიტის გახსნიდან ხელშეკრულების ვადის გასვლამდე ინდექსის ოდენობის შესაძლო 3 პროცენტული პუნქტით, ხოლო ლარში განთავსებული ინდექსირებულ განაკვეთიანი სადეპოზიტო პროდუქტისათვის, დამატებით, ინდექსის ოდენობის შესაძლო 5 პროცენტული პუნქტით შემცირების შემთხვევაში გაანგარიშებული დეპოზიტის ეფექტური საპროცენტო განაკვეთი;

ზ) ხელშეკრულების ვადის გასვლამდე თანხის გამოტანასთან დაკავშირებული საურავები და/ან გადასახდელები;

თ) მომხმარებლის მიერ ხელშეკრულების ვადაზე ადრე შეწყვეტის უფლების შესახებ ინფორმაცია.

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. ფინანსური ორგანიზაცია ვალდებულია მომხმარებლის მიერ სპეციფიკური საფინანსო პროდუქტის მიღებასთან/დაინტერესებასთან დაკავშირებული განაცხადის გაკეთების შემდეგ 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. ფინანსური ორგანიზაციის მიერ სპეციფიკური საფინანსო პროდუქტების ხელშეკრულებაში



ცალმხრივი ცვლილების შეტანა ან/და აღნიშნულზე წინასწარ შეთანხმება დაუშვებელია, თუ ცვლილება:

ა) ეხება პროდუქტის ვალუტას;

ბ) განპირობებულია ფინანსური ორგანიზაციის მიერ კრედიტის გაცემის მომენტში მომხმარებლის გადახდისუნარიანობის არასწორი შეფასებით და აღნიშნულის მიზეზი არ არის მომხმარებლის მიერ განზრახ არასწორი ან არასრული მონაცემების მიწოდება;

გ) განპირობებულია ინფლაციის ზრდით, ეკონომიკური ვარდნით და/ან საბაზრო საპროცენტო განაკვეთების ცვლილებით არაუმეტეს 5 პროცენტული პუნქტისა.

8. თუ ხელშეკრულება ითვალისწინებს ხელშეკრულების პირობების, მათ შორის, საპროცენტო განაკვეთის ცალმხრივი ცვლილების შესაძლებლობას, ასევე ამ წესის მე-9 მუხლის მე-6–მე-9 და მე-11 პუნქტებით განსაზღვრულ შემთხვევებში, ფინანსურმა ორგანიზაციამ მომხმარებელს უნდა შესთავაზოს მინიმუმ ერთი მომხმარებლისთვის ხელმისაწვდომი და მისაღები, მომხმარებლისათვის უფასო წინასწარი შეტყობინების ინდივიდუალური საკომუნიკაციო, მათ შორის, მატერიალური ან ელექტრონული არხი (მოკლე ტექსტური შეტყობინება, ინტერნეტბანკი, სატელეფონო ზარი და ა.შ.) და ხელშეკრულებაში გაითვალისწინოს შეტყობინების მომხმარებელთან შეთანხმებული არხი, შეტყობინების წესი და ვადა. აღნიშნული ვალდებულება ვრცელდება ასევე კრედიტის უზრუნველყოფის საგნის მესაკუთრის/თავდების/სოლიდარული თავდების მიმართაც, თუ მომხმარებელი და მასზე გაცემული/გასაცემი კრედიტის უზრუნველყოფის საგნის მესაკუთრე სხვადასხვა პირია და/ან ვალდებულება უზრუნველყოფილია თავდებობით/სოლიდარული თავდებობით.

9. თუ მომხმარებლის მიერ ფინანსურ ორგანიზაციაში თანხის შეტანის დღე ემთხვევა უქმე ან ფინანსური ორგანიზაციის არასამუშაო დღეს, ფინანსურმა ორგანიზაციამ მომხმარებლისგან შენატანი უნდა მიიღოს მომდევნო სამუშაო დღეს ყოველგვარი დამატებითი საკომისიოსა თუ პირგასამტეხლოს დარიცხვის გარეშე.

10. ხელშეკრულებაში ინფორმაცია გასაგებად უნდა იყოს ფორმულირებული და მოცემული ადვილად წასაკითხი და აღქმადი ფონტის ზომით. ფონტის ზომა არ უნდა იყოს 10-ზე ნაკლები.

*საქართველოს ეროვნული ბანკის პრეზიდენტის 2022 წლის 17 თებერვლის ბრძანება №16/04 - ვებგვერდი, 18.02.2022 წ.
საქართველოს ეროვნული ბანკის პრეზიდენტის 2024 წლის 29 მაისის ბრძანება №131/04 - ვებგვერდი, 31.05.2024წ.*

მუხლი 8. მოთხოვნები იპოთეკით/გირავნობით/თავდებობით უზრუნველყოფილი სპეციფიკური საფინანსო პროდუქტის მიმართ

1. თუ მომხმარებელი და მასზე გაცემული/გასაცემი კრედიტის უზრუნველყოფის საგნის მესაკუთრე სხვადასხვა პირია და/ან ვალდებულება უზრუნველყოფილია თავდებობით/სოლიდარული თავდებობით, ასევე, როცა გენერალური ხელშეკრულების ფარგლებში გათვალისწინებულია რამდენიმე მსესხებელი, ყოველი ცალკეული კრედიტის მიწოდების შემდეგ, ასევე, არსებულ საკრედიტო ხელშეკრულებაში მნიშვნელოვანი პირობების ცვლილებამდე, ფინანსური ორგანიზაცია ვალდებულია უზრუნველყოფის საგნის მესაკუთრეს და/ან თავდებს/სოლიდარულ თავდებს, ასევე, გენერალური ხელშეკრულების მონაწილე ყველა მსესხებელს მიაწოდოს აღნიშნულის შესახებ ინფორმაცია კრედიტის გაცემის შემდეგ არაუგვიანეს 5 (ხუთი) სამუშაო დღისა და/ან საკრედიტო ხელშეკრულებაში ცვლილებების შეტანამდე არანაკლებ 5 (ხუთი) სამუშაო დღით ადრე.

2. ფინანსური ორგანიზაცია ვალდებულია თავდებს/სოლიდარულ თავდებს, ასევე, უზრუნველყოფის საგნის მესაკუთრეს გააცნოს, მათ შორის, ზეპირი ფორმით, ხელშეკრულების პირობები ამ წესით სპეციფიკური საფინანსო პროდუქტისთვის დადგენილი სტანდარტის შესაბამისად, მათ შორის, მიაწოდოს ინფორმაცია კრედიტის დაუბრუნებლობის სამართლებრივ შედეგებთან დაკავშირებულ რისკებზე (მაგალითად, სამართლებრივი რისკები, როგორცაა ანგარიშების დაყადაღების, კრედიტის დაფარვის მიზნით მის საკუთრებაში არსებული უძრავ-მოძრავი ქონების რეალიზაციის შესაძლებლობა). ფინანსურმა ორგანიზაციამ თავდებობის/სოლიდარული თავდებობის, უზრუნველყოფის ხელშეკრულებაში ორმაგი დამორებით და გამუქებული ფონტით უნდა განათავსოს გაფრთხილების ტექსტი ამ წესის №10 დანართში მოცემული ნიმუშების შესაბამისად. ამასთან, თავდების/სოლიდარული თავდების, ასევე, უზრუნველყოფის საგნის მესაკუთრის მიერ მოთხოვნის



შემთხვევაში, გადასცეს მას დეტალური ინფორმაცია კრედიტის დაფარვების შესახებ საქართველოს კანონმდებლობით გათვალისწინებული კონფიდენციალური ინფორმაციის დაცვის მოთხოვნების გათვალისწინებით; თავდებობის/სოლიდარული თავდებობისა და იპოთეკის/გირავნობის ხელშეკრულებებში ინფორმაცია გასაგებად უნდა იყოს ფორმულირებული და მოცემული მომხმარებლისათვის ადვილად წასაკითხი და აღქმადი ფონტის ზომით. ფონტის ზომა არ უნდა იყოს 10-ზე ნაკლები.

3. ფინანსური ორგანიზაცია ვალდებულია თავდებს/სოლიდარულ თავდებს, ასევე იპოთეკის და/ან გირავნობის საგნის მესაკუთრეს მიაწოდოს მსესხებელთან გაფორმებული საკრედიტო ხელშეკრულების თავსართის, ხოლო მოთხოვნის შემთხვევაში, ასევე, ხელშეკრულების ასლები იმავე ფორმით, რა ფორმითაც გაფორმებულია მსესხებელთან და აღნიშნული ვალდებულების თაობაზე წინასწარ წერილობით აცნობოს მსესხებელს.

მუხლი 9. ფინანსური ორგანიზაციის ვალდებულებები სპეციფიკურ საფინანსო პროდუქტებთან დაკავშირებული ხელშეკრულებების ძალაში შესვლის შემდეგ

1. მომხმარებლის მიერ მის სარგებლობაში არსებული საკრედიტო პროდუქტის (გარდა ოვერდრაფტისა და საკრედიტო ბარათებისა) შესახებ ინფორმაციის მოთხოვნის შემთხვევაში, ფინანსურმა ორგანიზაციამ მას ყოველგვარი დამატებითი გადასახდელის გარეშე დაუყოვნებლივ უნდა მიაწოდოს მინიმუმ შემდეგი ინფორმაცია:

ა) კრედიტის ნაშთი;

ბ) კრედიტის შემდგომი შენატანის ვადა და ოდენობა, გარდა იმ შემთხვევისა, როცა ეს შეუძლებელია ინდექსირებული საპროცენტო განაკვეთის გამოყენების გამო;

გ) საშელავათო ან სხვა პირობების არსებობის შემთხვევაში, ინფორმაცია მათ შესახებ და ამ პირობის გამოყენებისათვის არსებული ვადები და საჭირო შენატანები, გარდა იმ შემთხვევისა, როცა ეს შეუძლებელია ინდექსირებული საპროცენტო განაკვეთის გამოყენების გამო.

2. მომხმარებლის მიერ მის სარგებლობაში არსებული ოვერდრაფტისა და საკრედიტო ბარათის შესახებ ინფორმაციის მოთხოვნის შემთხვევაში, ფინანსურმა ორგანიზაციამ მას ყოველგვარი დამატებითი გადასახდელის გარეშე დაუყოვნებლივ უნდა მიაწოდოს მინიმუმ შემდეგი ინფორმაცია:

ა) ანგარიშიდან ათვისებული ლიმიტის შესახებ ინფორმაცია;

ბ) ოვერდრაფტის/საკრედიტო ბარათის საპროცენტო განაკვეთი ან განაკვეთები ამონაწერის პერიოდის განმავლობაში;

გ) მინიმალური სავალდებულო გადასახდელი თანხა, რომელიც გათვალისწინებულია ხელშეკრულებაში;

დ) საშელავათო ან სხვა პირობების არსებობის შემთხვევაში, ინფორმაცია მათ შესახებ და ამ პირობის გამოყენებისათვის საჭირო ვადები და შენატანები.

3. ოვერდრაფტით და/ან საკრედიტო ბარათით სარგებლობის შემთხვევაში ფინანსურმა ორგანიზაციამ მომხმარებელს უნდა შესთავაზოს ანგარიშის ამონაწერის მინიმუმ ყოველთვიური სიხშირით გაცემის მომსახურება ყოველგვარი დამატებითი გადასახდელის გარეშე. მომხმარებლის მიერ აღნიშნული მომსახურების მიღების სურვილის შემთხვევაში, ფინანსურმა ორგანიზაციამ მას უნდა შესთავაზოს მომსახურების მიწოდების წერილობითი ან ელექტრონული ფორმა. ამ პუნქტის მიზნებისათვის წერილობითი შეტყობინების მომსახურებას მიეკუთვნება წერილობითი დოკუმენტის მომხმარებლისათვის დაუყოვნებლივ გაცემა მისი ფინანსურ ორგანიზაციაში გამოცხადების შემთხვევაში.

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. 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. 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. 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: პერიოდის დასაწყისისათვის, ასევე, ყოველი შენატანის ან გამოტანის განხორციელებამდე არსებული კრედიტის/დეპოზიტის ძირითადი თანხა, პერიოდის ბოლოსათვის, ასევე, ყოველი შენატანის ან გამოტანის განხორციელების შემდეგ დარჩენილი კრედიტის/დეპოზიტის ძირითადი თანხის ნაშთი, კრედიტის შემთხვევაში საპროცენტო განაკვეთი, ამონაწერის პერიოდის შიგნით საპროცენტო განაკვეთის ცვლილების (ასეთის არსებობის შემთხვევაში) გათვალისწინებით, კრედიტზე განხორციელებული ყოველი შენატანიდან თანხების გადანაწილება პროცენტის, პირგასამტეხლოს, ფინანსური ორგანიზაციის მიერ დაწესებული სხვა გადასახდელებისა (თითოეული ტიპის გადასახდელის მითითებით) და ძირითადი თანხის მიხედვით, ასევე, თითოეული ტიპის გადასახდელზე პერიოდის დასაწყისისათვის არსებული საწყისი დავალიანება და პერიოდის ბოლოსათვის დარჩენილი ჯამური დავალიანება. მოქმედი ხელშეკრულებებისათვის, ასევე ხელშეკრულებებისთვის, რომელთა მოქმედების დასრულებიდან/შეწყვეტიდან არ გასულა 2 წელი, მინიმუმ წელიწადში ერთხელ აღნიშნული ამონაწერის გაცემა უნდა იყოს უფასო.

5. ხელშეკრულების პირობების ცვლილების შესახებ დამატებითი ხელშეკრულების გაფორმების შემთხვევაში, თუ იცვლება ეფექტური საპროცენტო განაკვეთი, ცვლილებების შესახებ ხელშეკრულება უნდა მოიცავდეს მინიმუმ იმ პირობებს, რომლებმაც განიცადეს ცვლილება და ხელშეკრულების თავსართს. ამ შემთხვევაში ეფექტური საპროცენტო განაკვეთი დათვლილი უნდა იყოს ხელშეკრულებაში ცვლილებების შეტანის თარიღიდან ხელშეკრულების დასრულებამდე პერიოდზე.

6. თუ იცვლება ინდექსის ოდენობა, რომელზეც საპროცენტო განაკვეთია მიბმული, ფინანსურმა ორგანიზაციამ მომხმარებელს უნდა მიაწოდოს ინფორმაცია შეცვლილი ინდექსის ოდენობის და საპროცენტო განაკვეთის შესახებ ხელშეკრულებით განსაზღვრული პერიოდულობით.

7. კრედიტის საპროცენტო განაკვეთის ცვლილების შემთხვევაში, ფინანსური ორგანიზაციის მიერ მომხმარებლისთვის მიწოდებული ინფორმაცია უნდა მოიცავდეს ახალი საპროცენტო განაკვეთის ძალაში შესვლის შემდეგ შენატანების სიდიდეს, ასევე, შენატანების რაოდენობასა და სიხშირეს (ასეთის ცვლილების შემთხვევაში).

8. მომხმარებლის მიერ კრედიტის ვადაგადაცილებისა და სხვა ნებისმიერი ტიპის დავალიანების წარმოშობის, ასევე ხელშეკრულებით განსაზღვრული მომსახურების შეწყვეტის/დროებით შეჩერების (მაგალითად, საკრედიტო ლიმიტის შეჩერება) შემთხვევაში, ფინანსური ორგანიზაცია ვალდებულია გამოიყენოს მომხმარებლის მიერ მისთვის მიწოდებული საკონტაქტო ინფორმაცია და აღნიშნულის შესახებ მომხმარებელს, (ხელშეკრულების ფარგლებში რამდენიმე მომხმარებლის არსებობის შემთხვევაში – ყველა მათგანს) ასევე თავდებს და/ან სოლიდარულ თავდებს და/ან იპოთეკის/გირავნობის საგნის მესაკუთრეს (არსებობის შემთხვევაში) შეატყობინოს ზემოაღნიშნული გარემოების დადგომისას დაუყოვნებლივ, ფინანსური ორგანიზაციის ტექნიკური მოწყობის შესაძლებლობების ფარგლებში, მაგრამ არაუგვიანეს ხუთი სამუშაო დღისა. ფინანსური ორგანიზაცია არ აგებს პასუხს ვალდებულების დარღვევისათვის, თუ დაკავშირება/მისთვის ინფორმაციის მიწოდება



ვერ ხერხდება ადრესატის ბრალეულობით და/ან ადრესატმა შეიცვალა საკონტაქტო ინფორმაცია და ამის შესახებ არ უცნობებია ფინანსური ორგანიზაციისთვის.

9. ფინანსური ორგანიზაციის მიერ გაცემული სესხის მესამე პირზე გასხვისების შემთხვევაში, ფინანსურმა ორგანიზაციამ აღნიშნულის შესახებ დაუყოვნებლივ, მაგრამ არაუგვიანეს ხუთი სამუშაო დღისა, უნდა მოახდინოს მომხმარებლის ინფორმირება სათანადო ფორმით ტექნიკური მოწყობის შესაძლებლობების ფარგლებში. ფინანსური ორგანიზაცია არ აგებს პასუხს ამ ვალდებულების დარღვევისათვის, თუ მომხმარებელთან დაკავშირება/მისთვის ინფორმაციის მიწოდება ვერ ხერხდება ადრესატის ბრალეულობით და/ან ადრესატმა შეიცვალა საკონტაქტო ინფორმაცია და ამის შესახებ არ უცნობებია ფინანსური ორგანიზაციისთვის.

10. ფინანსური ორგანიზაცია ვალდებულია შეინახოს ამ მუხლის მე-6–მე-9 პუნქტებით განსაზღვრული შეტყობინებების დამადასტურებელი ინფორმაცია ხელშეკრულების სრული მოქმედების პერიოდში, ასევე საქართველოს სამოქალაქო კოდექსით გათვალისწინებული ხანდაზმულობისა და გასაჩივრების ვადების გასვლამდე, თუ კანონმდებლობით უფრო ხანგრძლივი ვადა არ არის გათვალისწინებული. მომხმარებლის მხრიდან მოთხოვნის შემთხვევაში ფინანსურმა ორგანიზაციამ ხელმისაწვდომი უნდა გახადოს აღნიშნული ინფორმაცია.

11. თუ კრედიტზე, მათ შორის, ორმხრივი შეთანხმების არსებობის შემთხვევაში, იზრდება შენატანის ოდენობა, გარდა ისეთი შემთხვევებისა, როდესაც ამ ცვლილების განხორციელების მომენტში მსესხებელი და/ან თავდები და/ან სოლიდარული თავდები და/ან იპოთეკის/გირავნობის საგნის მესაკუთრე ეთანხმება შეცვლილ პირობებს, ასევე, ამ წესის მე-3 მუხლის მე-20 პუნქტით და მე-8 მუხლის პირველი პუნქტით გათვალისწინებული შემთხვევების გარდა, ფინანსური ორგანიზაცია ვალდებულია გამოიყენოს მომხმარებლის მიერ მისთვის მიწოდებული საკონტაქტო ინფორმაცია და აღნიშნულის შესახებ მომხმარებელს (ხელშეკრულების ფარგლებში რამდენიმე მომხმარებლის არსებობის შემთხვევაში – ყველა მათგანს), თავდებს და/ან სოლიდარულ თავდებს და/ან იპოთეკის/გირავნობის საგნის მესაკუთრეს (არსებობის შემთხვევაში) შეატყობინოს შენატანის შეცვლილი ოდენობისა და შეცვლილი პირობების შესახებ ცვლილებამდე არანაკლებ ხუთი სამუშაო დღით ადრე. ასევე, მომხმარებლის (რამდენიმე მომხმარებლის არსებობის შემთხვევაში ყოველი მათგანის) მიერ ცვლილების განხორციელების მომენტში შეცვლილ პირობებზე დათანხმების შემთხვევაში, თავდებს და/ან სოლიდარულ თავდებს და/ან იპოთეკის/გირავნობის საგნის მესაკუთრეს (არსებობის შემთხვევაში) შეატყობინოს შენატანის შეცვლილი ოდენობისა და შეცვლილი პირობების შესახებ ცვლილების შემდეგ არაუგვიანეს ხუთ სამუშაო დღეში. ფინანსური ორგანიზაცია არ აგებს პასუხს ვალდებულების დარღვევისათვის, თუ დაკავშირება/ინფორმაციის მიწოდება ვერ ხერხდება ადრესატის ბრალეულობით და/ან ადრესატმა შეიცვალა საკონტაქტო ინფორმაცია და ამის შესახებ არ უცნობებია ფინანსური ორგანიზაციისთვის.

საქართველოს ეროვნული ბანკის პრეზიდენტის 2022 წლის 17 თებერვლის ბრძანება №16/04 - ვებგვერდი, 18.02.2022 წ.

მუხლი 10. სხვა მოთხოვნები საფინანსო პროდუქტების მიმართ

1. ფინანსური ორგანიზაცია ვალდებულია მოახდინოს არააქტიურ საფინანსო პროდუქტზე შესაბამისი საკომისიოს დარიცხვის შეწყვეტა, გარდა იმ შემთხვევებისა, როდესაც აღნიშნული პროდუქტის გარდა მომხმარებელი სარგებლობს სხვა აქტიური არასაკრედიტო/სადეპოზიტო პროდუქტებითაც.

2. მომხმარებლის ანგარიშზე თანხის შეცდომით ჩარიცხვის შემთხვევაში, ფინანსური ორგანიზაცია უფლებამოსილია მომხმარებელს დააკისროს საჯარიმო სანქცია შეცდომის შესახებ მომხმარებლის ინფორმირებიდან ხუთი სამუშაო დღის შემდეგ. თუ შეცდომით ჩარიცხული თანხის მომხმარებლის მიერ ათვისების შემთხვევაში ამ თანხის დაბრუნება ხდება მომხმარებლის ინფორმირებიდან ხუთი სამუშაო დღის ვადაში ან თანხის ჩამოჭრა ხდება ფინანსური ორგანიზაციის მიერ, დაუშვებელია საჯარიმო სანქციის დაწესება.

3. თუ მომხმარებლის ანგარიშზე დაიშვება გადახარჯვა, მომხმარებელი მასთან გაფორმებული ხელშეკრულებით ინფორმირებული უნდა იყოს გადახარჯვასთან დაკავშირებული ყველა ხარჯის შესახებ. თანხის გადახარჯვის დაფიქსირებისას ფინანსური ორგანიზაცია ვალდებულია ამ წესის მე-7 მუხლის მე-8 პუნქტით გათვალისწინებული შეტყობინების არხით უზრუნველყოს მომხმარებლის ინფორმირება დაუყოვნებლივ, ფინანსური ორგანიზაციის ტექნიკური მოწყობის შესაძლებლობების ფარგლებში, მაგრამ არაუგვიანეს გადახარჯვის შემთხვევის დადგომიდან ხუთი სამუშაო დღისა.



ფინანსური ორგანიზაცია არ აგებს პასუხს ამ ვალდებულების დარღვევისათვის, თუ მომხმარებელთან დაკავშირება/მისთვის ინფორმაციის მიწოდება ვერ ხერხდება ადრესატის ბრალეულობით და/ან ადრესატმა შეიცვალა საკონტაქტო ინფორმაცია და ამის შესახებ არ უცნობებია ფინანსური ორგანიზაციისთვის.

4. ამ მუხლის მე-3 პუნქტით განსაზღვრულ შემთხვევაში ფინანსური ორგანიზაციის მიერ მომხმარებლისთვის მიწოდებული შეტყობინება უნდა მოიცავდეს ინფორმაციას:

ა) გადახარჯვის ფაქტის შესახებ;

ბ) გადახარჯვის თანხის ოდენობის შესახებ;

გ) საპროცენტო განაკვეთის შესახებ;

დ) ნებისმიერი ხარჯის, პროცენტის ან ჯარიმის შესახებ, რაც შეიძლება დაერიცხოს დავალიანებას.

5. ოვერდრაფტის არსებობის შემთხვევაში ფინანსური ორგანიზაცია უფლებამოსილია ბანკომატების ეკრანზე ასახოს ოვერდრაფტიდან ასათვისებელი/ხელმისაწვდომი საკრედიტო ლიმიტის ოდენობა. ამასთან, აღნიშნული ინფორმაციის ბანკომატის ეკრანზე ასახვის შემთხვევაში, მომხმარებლის საკუთარი სახსრებიდან ასათვისებელი/ხელმისაწვდომი თანხის ოდენობა ნაჩვენებია უნდა იყოს გამიჯნულად ყველა იმ შემთხვევაში, სადაც ხელმისაწვდომი თანხის ნაშთების შესახებ შესაბამისი დეტალებია ასახული.

6. ოვერდრაფტის არსებობის შემთხვევაში ფინანსური ორგანიზაცია ვალდებულია უზრუნველყოს მომხმარებლის ინფორმირება მოკლე ტექსტური შეტყობინებით, თუ საქართველოს ეროვნული ბანკის პრეზიდენტის 2020 წლის 2 სექტემბრის №155/04 ბრძანებით დამტკიცებული საბარათე ინსტრუმენტის შესახებ დებულებით გათვალისწინებული საბარათე გადახდის ოპერაციის განხორციელებისას, გარკვეული თანხის ათვისება ხდება ოვერდრაფტის შესაბამისი საკრედიტო ლიმიტიდან. მოკლე ტექსტური შეტყობინების გაგზავნა უნდა იყოს უფასო. თუ ფინანსური ორგანიზაცია მომხმარებელს სთავაზობს მოკლე ტექსტური შეტყობინების გაგზავნის მომსახურებას პაკეტის სახით, რომელშიც სხვა მომსახურებებიც შედის, ფინანსური ორგანიზაცია უფლებამოსილია, დააწესოს აღნიშნული მომსახურების საფასური. თუ მომხმარებელი უარს ამბობს მოკლე ტექსტური შეტყობინების მიღებაზე, მტკიცების ტვირთი, რომ მომხმარებელმა უარი განაცხადა, ეკისრება ფინანსურ ორგანიზაციას.

7. ფინანსური ორგანიზაცია ვალდებულია საკუთარ ვებგვერდზე, ასეთის არსებობის შემთხვევაში, განათავსოს სასესხო და სადეპოზიტო პროდუქტების მნიშვნელოვანი პირობები (სასესხო და სადეპოზიტო პროდუქტების ხელშეკრულებების თავსართში ამ წესით გასათვალისწინებელი შესაბამისი ინფორმაცია/პირობა) და ხელშეკრულების ნიმუშები, რომლებიც შედგენილი უნდა იყოს ამ წესის მოთხოვნათა დაცვით; ასევე, ფინანსური ორგანიზაციის მიერ შეთავაზებული სხვა საფინანსო პროდუქტების ტარიფები.

8. ფინანსური ორგანიზაცია ვალდებულია ინტერნეტბანკში/მობაილბანკში, ასეთის არსებობის შემთხვევაში, მომხმარებლისთვის ხელმისაწვდომი გახადოს ამავე არხის საშუალებით გაფორმებული სასესხო და სადეპოზიტო ხელშეკრულებების ასლები. ასევე, ნებისმიერი არხით გაფორმებული სპეციფიკური საფინანსო პროდუქტების ხელშეკრულების მნიშვნელოვანი პირობები (თავსართში ამავე წესით გასათვალისწინებელი შესაბამისი ინფორმაცია/პირობა), ხოლო სხვა სასესხო და სადეპოზიტო ხელშეკრულებების შემთხვევაში, საპროცენტო განაკვეთი, მისი დარიცხვის პერიოდულობა და ხელშეკრულების მოქმედების ვადა. დამატებით, იმ საფინანსო პროდუქტებთან დაკავშირებული მომხმარებლის მიერ გადახდილი/გადასახდელი ხარჯები, რომლითაც სარგებლობს მომხმარებელი.

9. ამ მუხლის მე-8 პუნქტით გათვალისწინებული ინფორმაციის გარდა, ფინანსური ორგანიზაცია ვალდებულია ინტერნეტბანკში/მობაილბანკში, ასეთის არსებობის შემთხვევაში, მომხმარებლისთვის ხელმისაწვდომი გახადოს, სპეციფიკური საფინანსო პროდუქტის საპროცენტო განაკვეთი და ეფექტური საპროცენტო განაკვეთი, ასევე, დეპოზიტის შემთხვევაში, ის მინიმალური ნაშთი, რომელსაც ერიცხება საპროცენტო განაკვეთი და ინფორმაცია იმის შესახებ, პროცენტი ერიცხება ყოველი დღის ბოლოს არსებულ ნაშთს თუ თვის განმავლობაში ანგარიშზე არსებულ მინიმალურ ნაშთს. სპეციფიკური საფინანსო პროდუქტის ეფექტური საპროცენტო განაკვეთი დათვლილი უნდა იყოს ამ წესის დანართი



№1 და დანართი №2-ის შესაბამისად. სპეციფიკური საფინანსო პროდუქტის საპროცენტო და ეფექტური საპროცენტო განაკვეთების მნიშვნელობები უნდა განახლდეს იმ შემთხვევაში, თუ ხელშეკრულების მოქმედების პერიოდში მათი მნიშვნელობები იცვლება.

საქართველოს ეროვნული ბანკის პრეზიდენტის 2022 წლის 17 თებერვლის ბრძანება №16/04 - ვებგვერდი, 18.02.2022 წ.
საქართველოს ეროვნული ბანკის პრეზიდენტის 2024 წლის 29 მაისის ბრძანება №131/04 - ვებგვერდი, 31.05.2024წ.

მუხლი 10¹. სპეციფიკური საფინანსო პროდუქტის საკრედიტო ხელშეკრულებაზე უარის თქმის უფლება

1. მომხმარებელს, ყოველგვარი საფუძვლის მითითების გარეშე, უფლება აქვს უარი თქვას სპეციფიკური საფინანსო პროდუქტის საკრედიტო ხელშეკრულებაზე მისი გაფორმებიდან 14 (თოთხმეტი) კალენდარული დღის განმავლობაში. ხელშეკრულებაზე უარის თქმის უფლება არ ვრცელდება ისეთ კრედიტებზე, რომლებიც უზრუნველყოფილია უძრავი ქონებით ან/და „ფინანსური გირავნობის, ურთიერთგაქვითვისა და დერივატივების შესახებ“ საქართველოს კანონით განსაზღვრული ფინანსური გირავნობით. ხელშეკრულებაზე უარის თქმის უფლება აგრეთვე არ ვრცელდება ისეთ კრედიტებზე, რომლებიც უზრუნველყოფილია არამატერიალური ქონებრივი სიკეთით/მოდრავი ქონებით, გარდა ავტოსატრანსპორტო საშუალებით ან/და ძვირფასი ლითონებით ან/და ძვირფასი ქვებით უზრუნველყოფილი კრედიტებისა. ხელშეკრულებაზე უარის თქმის უფლების ვადის ათვლა იწყება:

ა) საკრედიტო ხელშეკრულების დადებიდან;

ბ) მომხმარებლის მიერ, ამ წესის შესაბამისად, ხელშეკრულების მიღებიდან, თუ ხელშეკრულებას მომხმარებელი მისი დადების შემდეგ იღებს.

2. თუ მომხმარებელი იყენებს ხელშეკრულებაზე უარის თქმის უფლებას, მან:

ა) ამ წესის მე-7 მუხლის მე-3 პუნქტის „ნ¹“ ქვეპუნქტის გათვალისწინებით, ამ მუხლის პირველ პუნქტში მითითებული ვადის ამოწურვამდე, მატერიალურად ან სხვა სანდო საშუალებით უნდა შეატყობინოს ფინანსურ ორგანიზაციას. ვადა დაცულად ითვლება, თუ აღნიშნული შეტყობინება გაგზავნილია მატერიალურად ან სხვა სანდო საშუალებით, ამ მუხლის პირველ პუნქტში მითითებული ვადის ამოწურვამდე;

ბ) ფინანსურ ორგანიზაციას უნდა გადაუხადოს კრედიტის ნარჩენი ძირითადი თანხა და ამ თანხაზე კრედიტით სარგებლობის პერიოდის განმავლობაში დარიცხული და გადაუხდელი პროცენტი, ფინანსური ორგანიზაციისთვის ხელშეკრულებაზე უარის თქმის შესახებ შეტყობინების გაგზავნიდან არაუგვიანეს 30 (ოცდაათი) კალენდარული დღისა. კრედიტზე დარიცხული პროცენტი იანგარიშება ხელშეკრულებით შეთანხმებული საპროცენტო განაკვეთის მიხედვით. ფინანსურ ორგანიზაციას უფლება არ აქვს ხელშეკრულებაზე უარის თქმის შემთხვევაში, მომხმარებლისგან მიიღოს რაიმე სახის სხვა კომპენსაცია, გარდა ადმინისტრაციული ორგანოს მომსახურებისათვის დაწესებული საფასურისა ან/და სანოტარო ხარჯისა.

3. მომხმარებლის მიერ ხელშეკრულებაზე უარის თქმის შემთხვევაში, ხელშეკრულება შეწყვეტილად ითვლება ამ მუხლის მე-2 პუნქტით გათვალისწინებული მოთხოვნების სრულად შესრულების შემდეგ.

4. მომხმარებლის მიერ საკრედიტო ხელშეკრულებაზე უარის თქმის შემთხვევაში ასევე უქმდება მასთან დაკავშირებული ხელშეკრულება, რომელიც დაიდო ფინანსურ ორგანიზაციასთან ან მესამე მხარესთან ფინანსური ორგანიზაციასა და მესამე მხარეს შორის დადებული ხელშეკრულების საფუძველზე. ამ შემთხვევაში, ფინანსურმა ორგანიზაციამ როგორც მომხმარებელს, ასევე, მესამე მხარეს დაუყოვნებლივ უნდა აცნობოს დაკავშირებული ხელშეკრულების გაუქმების შესახებ.

5. ამ მუხლის მოთხოვნები ვრცელდება როგორც მატერიალურად, ასევე დისტანციურად გაფორმებულ სპეციფიკური საფინანსო პროდუქტის საკრედიტო ხელშეკრულებებზე.

საქართველოს ეროვნული ბანკის პრეზიდენტის 2024 წლის 29 მაისის ბრძანება №131/04 - ვებგვერდი, 31.05.2024წ.

მუხლი 11. კრედიტის ამორტიზაციის და დაფარვის (მათ შორის, წინსწრებით დაფარვის) წესი

1. ფინანსური ორგანიზაცია უფლებამოსილია მის მიერ გაცემული კრედიტის სრული ან ნაწილობრივი რეფინანსირების ან მომხმარებლის საკუთარი სახსრებით წინსწრებით სრულად ან ნაწილობრივ



დაფარვის შემთხვევაში მომხმარებელს დააკისროს და მოსთხოვოს საკომისიო და/ან პირგასამტეხლო ან ნებისმიერი სახის საჯარიმო სანქცია, რომელიც შინაარსობრივად წარმოადგენს წინსწრებით დაფარვის საკომისიოს და/ან პირგასამტეხლოს, თანხის წინსწრებით დაფარვის მომენტისათვის ხელშეკრულების დარჩენილი ვადის გათვალისწინებით, შემდეგი ოდენობით:

ა) ფიქსირებული საპროცენტო განაკვეთის შემთხვევაში:

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

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

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

ბ) ცვლადი საპროცენტო განაკვეთის შემთხვევაში:

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

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

გ) ინდექსირებული საპროცენტო განაკვეთის შემთხვევაში, თუ ხელშეკრულების დასრულებამდე დარჩენილია 6 თვეზე მეტი, გადახდის მომენტში კრედიტის ნარჩენ ძირითად თანხაზე მიმართული თანხის არაუმეტეს 0.5%-ისა.

2. წინსწრებით დაფარვის საკომისიო არ უნდა აღემატებოდეს ხელშეკრულების დასრულებამდე დარჩენილ ვადაზე დასარიცხი პროცენტის თანხას.

3. ამ მუხლის პირველი პუნქტით გათვალისწინებული საკომისიოს და/ან პირგასამტეხლოს მოთხოვნის უფლება ფინანსურ ორგანიზაციას არ აქვს, თუ:

ა) ხელშეკრულების დასრულებამდე დარჩენილია 6 თვემდე პერიოდი;

ბ) კრედიტის რეფინანსირება მთლიანად ან ნაწილობრივ ხდება იმავე ფინანსური ორგანიზაციის მიერ გაცემული ახალი კრედიტით;

გ) კრედიტის წინსწრებით დაფარვა ხდება ფინანსური ორგანიზაციის მოთხოვნით;

დ) კრედიტის წინსწრებით დაფარვა ან რეფინანსირება ხდება ფინანსური ორგანიზაციის მხრიდან საკრედიტო ხელშეკრულებებში შესატან ცვლილებებზე მომხმარებლის და/ან, არსებობისას, თავდების/სოლიდარული თავდების/უზრუნველყოფის საგნის მესაკუთრის მხრიდან დაუთანხმებლობის მიზეზით; აღნიშნული მოთხოვნა არ ვრცელდება, თუ ფინანსური ორგანიზაციისგან დამოუკიდებელი მიზეზით გაუქმდა არსებული ინდექსი და ხდება ინდექსის ჩანაცვლება;

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

ვ) წინსწრებით იფარება ოვერდრაფტი.

4. კრედიტის რეფინანსირების ან მომხმარებლის მიერ წინსწრებით დაფარვისას ნარჩენი/დასაფარი ძირითადი თანხის მოცულობის დაანგარიშების მიზნებისათვის ფინანსური ორგანიზაცია ვალდებულია, უზრუნველყოს გაცემული კრედიტის ძირითადი თანხის ამორტიზაცია გამჭვირვალედ და საკრედიტო პროდუქტის შინაარსის/ბუნების შესაბამისად. თუ კრედიტის გაცემის, შენარჩუნების ან დაფარვის მიზნებისათვის ფინანსური ორგანიზაციის მიერ მომხმარებელზე დაკისრებული ფინანსური



ხარჯების მოცულობა, გარდა საპროცენტო სარგებლისა და მესამე პირების სასარგებლოდ გაწეული ხარჯებისა, აღემატება ხელშეკრულებით გათვალისწინებული კრედიტის ძირითადი თანხის 2%-ს და საკრედიტო პროდუქტის შინაარსის/ბუნების გათვალისწინებით, ამგვარი ხარჯებით ხდება კრედიტის საწყისი ძირითადი თანხის მნიშვნელოვანი ცვლილება, საქართველოს ეროვნულ ბანკს უფლება აქვს მოსთხოვოს და ფინანსური ორგანიზაცია ვალდებულია განახორციელოს საფინანსო პროდუქტში ცვლილებების შეტანა და კრედიტის ძირითადი თანხის ამორტიზაციის წესის კორექტირება ამ მუხლის მე-5 პუნქტში აღწერილი გამჭვირვალე ამორტიზაციის პრინციპების და საქართველოს ეროვნული ბანკის კონკრეტული მითითებების შესაბამისად.

5. გამჭვირვალე ამორტიზაციის მიზნებისათვის კრედიტის საწყის ძირითად თანხად განიხილება ფინანსური ორგანიზაციის მიერ გაცემული კრედიტისა და კრედიტით სარგებლობისთვის გადახდილი კრედიტთან დაკავშირებული ფინანსური ხარჯების სხვაობა. ამასთან, არ გაითვალისწინება ისეთი ხარჯები, რომლებიც გადახდილია მესამე პირების სასარგებლოდ, ასევე, კრედიტის გაცემასთან დაკავშირებული ხარჯები, არაუმეტეს გაცემული კრედიტის ძირითადი თანხის 2%-ისა და/ან ხარჯები, რომლებიც განკუთვნილია ან რომლებსაც ფინანსური ორგანიზაცია გაიღებს კონკრეტული ფინანსური პროდუქტის პირობების შესრულების უზრუნველსაყოფად, ხოლო კრედიტის ნარჩენი ძირითადი თანხა მიიღება საწყისი ძირითადი თანხის ამორტიზირებით ფინანსური ორგანიზაციის მიერ კრედიტზე მისაღები საპროცენტო განაკვეთის გათვალისწინებით.

6. საკრედიტო პროდუქტის შინაარსის/ბუნების შესაბამისი ამორტიზაცია, მათ შორის, გულისხმობს შესაბამისი ხელშეკრულებით გათვალისწინებული საპროცენტო განაკვეთის დაანგარიშებას ყოველდღიური დარიცხვის პრინციპის გამოყენებით, ანუ თითოეული დღისათვის სესხის ნარჩენი ძირის და საპროცენტო განაკვეთის თანაბარი დღიური პროპორციის გათვალისწინებით.

7. კრედიტის წინსწრებით ნაწილობრივ დაფარვის დროს, თუ იფარება კრედიტის საწყისი ძირითადი თანხის მინიმუმ 20%, არანაკლებ 500 ლარის ოდენობით, მომსახურების ოფისებში კრედიტის დაფარვისას საკუთარი ინიციატივით, ხოლო დისტანციური საკომუნიკაციო საშუალებით დაფარვის შემდეგ 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.

8. მომხმარებლის მიერ ფინანსური ორგანიზაციის მომსახურების ნებისმიერ არხში (როგორც მომსახურების ოფისებში, ისე ნებისმიერ დისტანციურ საკომუნიკაციო საშუალებაში მომხმარებლის დადგენილი წესით იდენტიფიცირების შემდეგ) კრედიტის წინსწრებით დაფარვის შესახებ 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. თუ ტექნიკური ან სხვა მიზეზით კრედიტის დაფარვა საჭიროებს განსაზღვრულ ვადას, ფინანსური ორგანიზაცია უფლებამოსილია ისარგებლოს აღნიშნული ვადით, თუმცა მოცემულ პერიოდზე არ უნდა განხორციელდეს პროცენტის დარიცხვა. თუ მომხმარებელი ახდენს მხოლოდ ზეპირსიტყვიერ განცხადებას, რაც არ არის საკმარისი კრედიტის წინსწრებით დასაფარად, ფინანსური ორგანიზაცია ვალდებულია მას შესთავაზოს ამ პუნქტით გათვალისწინებული რომელიმე მეთოდის გამოყენება. 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. ამ შემთხვევაში ფინანსური ორგანიზაცია უფლებამოსილია კრედიტზე პროცენტის დარიცხვა განახორციელოს ფაქტობრივად ნასარგებლები დღეების შესაბამისად, არაუმეტეს ზემოაღნიშნული ვადისა.



9. დაუშვებელია მიმდინარე ვალდებულების დაფარვისას ფინანსური ორგანიზაციის მიერ ცალმხრივად, მომხმარებელთან შეთანხმების გარეშე (დაუშვებელია წინასწარი შეთანხმება) ანგარიშებისა და კონვერტაციის პრიორიტეტის შეცვლა. ვალდებულება უნდა დაიფაროს, პირველ რიგში, იმ ვალუტის ანგარიშიდან, რომელ ვალუტაშიც განსაზღვრულია გადახდები (თუ მსესხებელი სხვა დავალებას არ აძლევს ფინანსურ ორგანიზაციას უშუალოდ დაფარვის განხორციელებამდე). ვალდებულების დაფარვისას სადეპოზიტო ანგარიშიდან თანხის ჩამოჭრის შესაძლებლობაზე მხარეები უნდა შეთანხმდნენ წინასწარ. სპეციფიკური საფინანსო პროდუქტის შემთხვევაში დაუშვებელია ვადიანი დეპოზიტიდან (გარდა დეპოზიტით უზრუნველყოფილი კრედიტისა) მოთხოვნების დაკმაყოფილება/დეპოზიტის დარღვევა მისი ვადის გასვლამდე.

10. მიმდინარე ვადაგადაცილების დაფარვის მიზნით, ფინანსური ორგანიზაციის მიერ მომხმარებლისთვის სხვა საკრედიტო პროდუქტის გააქტიურების/მიწოდების წინასწარი შეთანხმების არსებობის შემთხვევაში, ამ წინასწარ შეთანხმებული პროდუქტით დაკისრებული ფინანსური ხარჯების ჯამური მოცულობა არ უნდა აჭარბებდეს იმ ხარჯებს, რომელიც მომხმარებელს დაეკისრებოდა ახალი პროდუქტის გააქტიურების გარეშე.

11. ერთზე მეტი მიმდინარე დავალიანების არსებობის შემთხვევაში, როდესაც მომხმარებლის ანგარიშზე განთავსებული თანხა არ არის საკმარისი ერთზე მეტი ვადამოსული/ვადაგადაცილებული ვალდებულების სრულად შესასრულებლად, ფინანსური ორგანიზაცია ვალდებულია მომხმარებელს მისცეს ამ ვალდებულებების დაფარვის რიგითობის არჩევის საშუალება. არჩევანი უნდა გაკეთდეს უშუალოდ ასეთი შემთხვევის დადგომისას და არა წინასწარ, მათ შორის, ხელშეკრულების გაფორმების მომენტში. ამ პუნქტის მიზნებისთვის, ფინანსური ორგანიზაცია უფლებამოსილია მომხმარებელს წინასწარ შეუთანხმდეს არხზე, რომლითაც მომხმარებელს საშუალება ექნება დააფიქსიროს მსგავსი ნების გამოვლენა. ამ პუნქტის მოთხოვნები ვრცელდება მხოლოდ სპეციფიკურ საფინანსო პროდუქტებზე.

12. ფინანსური ორგანიზაცია ვალდებულია მომხმარებლის მიერ ვალდებულების შესრულება აღრიცხოს მომხმარებლის მიერ ანგარიშზე თანხის განთავსების ფაქტობრივი დროის მიხედვით (24:00 საათამდე). გამონაკლის შემთხვევებში, თუ აღნიშნული შეუძლებელია ტექნიკური ან სხვა მიზეზით, ფინანსურმა ორგანიზაციამ მომხმარებლის მიერ ანგარიშზე თანხის განთავსების ფაქტობრივი დროიდან შესრულების აღრიცხვამდე პერიოდზე არ უნდა განახორციელოს ნებისმიერი სახის ფინანსური სანქციის ან/და საკომისიოს დაკისრება.

მუხლი 12. მომხმარებლებთან ურთიერთობის ეთიკის კოდექსი

1. ფინანსური ორგანიზაცია ვალდებულია მომხმარებლებთან ურთიერთობისას დაიცვას ზნეობისა და საქმიანი ურთიერთობების საუკეთესო პრაქტიკით მიღებული ნორმები და იმოქმედოს კეთილსინდისიერების, გამჭვირვალობისა და სამართლიანობის პრინციპებიდან გამომდინარე, რათა ხელი შეუწყოს ფინანსური სექტორის მიმართ მომხმარებლებში სანდო პარტნიორის რეპუტაციის გამყარებას.

2. დაუშვებელია მომხმარებლებთან ურთიერთობისას, მათ შორის, მომხმარებლების მხრიდან ფინანსური ორგანიზაციის მიმართ ნაკისრი ვალდებულებების შეუსრულებლობისას მომხმარებლის პირდაპირი და/ან ირიბი გზით იძულების მიზნით არასწორი ინფორმაციის მიწოდება და შეცდომაში შეყვანა, მომხმარებლის რეპუტაციის შემლახავი ქმედებების განხორციელება, მათ შორის, მესამე პირებისთვის ინფორმაციის მიწოდების ხელშეკრულებით განსაზღვრული უფლებების გამოყენებისას.

3. ფინანსური ორგანიზაცია ვალდებულია შეიმუშაოს სესხების ამოღების მიზნით ეთიკის კოდექსი.

4. ფინანსური ორგანიზაცია მის მიერ გაცემული სესხის მესამე პირზე, გარდა ამ წესის პირველი მუხლის მე-3 პუნქტით განსაზღვრული ორგანიზაციებისა, გასხვისების ან რაიმე სხვა ფორმით სამართავად გადაცემის შემთხვევებში, ვალდებულია ხელშეკრულებით გაითვალისწინოს ამ პირის ვალდებულება, დაიცვას ეთიკის ნორმები ფინანსური ორგანიზაციის მიერ ამ მუხლის მე-3 პუნქტის მოთხოვნის მიხედვით შემუშავებული ეთიკის კოდექსის შესაბამისად. ეს ვალდებულება გათვალისწინებული უნდა იყოს ასეთი სესხის ყოველი მომდევნო გასხვისების ან სამართავად გადაცემის შემთხვევაშიც. ამ პუნქტით გათვალისწინებული მოთხოვნების უზრუნველსაყოფად ფინანსური ორგანიზაცია ვალდებულია შეიმუშაოს პროცედურა, რომლითაც ის განახორციელებს ზემოაღნიშნული ხელშეკრულებით გაწერილი ვალდებულების შესრულების კონტროლისა და ადმინისტრირების ეფექტურ მექანიზმს.



მუხლი 13. ფინანსური ორგანიზაციის ვალდებულებები მომხმარებლების პრეტენზიების განხილვასა და აღრიცხვასთან დაკავშირებით

1. ამ მუხლის მიზნებისათვის პრეტენზიად მიიჩნევა მომხმარებლის ნებისმიერი განცხადება (ზეპირი ან წერილობითი), რომლითაც იგი გამოხატავს თავის უკმაყოფილებას, დაუთანხმებლობას, საჩივარს ფინანსური ორგანიზაციის და/ან მისი ნებისმიერი პროდუქტის მიმართ. სატელეფონო არხით მიღებული პრეტენზია, რომელიც საჭიროებს შემდგომ განხილვას, არ განიხილება ზეპირი ფორმის პრეტენზიად.

2. ფინანსურ ორგანიზაციას უნდა ჰქონდეს პრეტენზიების წერილობითი და ელექტრონული ფორმით მიღების/განხილვის სტანდარტული პროცედურა.

3. ფინანსური ორგანიზაცია ვალდებულია:

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

ბ) მიიღოს მომხმარებლის პრეტენზია მიუხედავად იმისა, თუ რა პერიოდია გასული პრეტენზიაში აღნიშნული საკითხის წარმოშობიდან;

გ) მომხმარებლის პრეტენზიის დაფიქსირების სურვილის შემთხვევაში ფინანსური ორგანიზაცია ვალდებულია შესთავაზოს პრეტენზიის დაფიქსირების წერილობითი ან ელექტრონული ფორმა. თუ ფინანსური ორგანიზაცია იღებს ზეპირ პრეტენზიას, შესთავაზოს მომხმარებელს მისი ალტერნატივა პრეტენზიის სტანდარტული/თავისუფალი წერილობითი ან ელექტრონული ფორმით გამოხატვის სახით;

დ) პრეტენზიის, გარდა ზეპირი ფორმის შემთხვევებისა, მიღებისას პრეტენზიის განმცხადებელს წერილობით/ელექტრონულად დაუდასტუროს პრეტენზიის მიღება;

ე) პრეტენზიების შესწავლა მოახდინოს სრულყოფილად და არაუგვიანეს მომხმარებლის მიერ პრეტენზიის დაფიქსირებიდან 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 საკითხის შესწავლის შედეგები და, სადაც შესაძლებელია, შესთავაზოს პრეტენზიის გადაწყვეტის პირობები;

ვ) მუდმივად ჰქონდეს მიღებული პრეტენზიების, გარდა ზეპირი ფორმის შემთხვევებისა, განახლებული ჩანაწერები, რომელიც უნდა შეიცავდეს შემდეგ სავალდებულო ინფორმაციას: პრეტენზიის განმცხადებელი მომხმარებლის მონაცემები, პრეტენზიის ხასიათი, ფინანსური ორგანიზაციის პასუხის შინაარსი, პრეტენზიაში დაფიქსირებული პრობლემის გადაჭრისათვის განხორციელებული ღონისძიებები და საბოლოო შედეგი. მოთხოვნის შემთხვევაში აღნიშნული ჩანაწერები, სადაც მოცემული იქნება ამომწურავი ინფორმაცია, უნდა მიეწოდოს საქართველოს ეროვნულ ბანკს;

ზ) აწარმოოს ამ წესის დანართ №8-ში მოცემული სტატისტიკური მონაცემების ანგარიშგება მომხმარებელთა პრეტენზიების შესახებ Excel-ის ფორმატით და ყოველთვიურად მიაწოდოს აღნიშნული ანგარიშგება საქართველოს ეროვნულ ბანკს ელექტრონულად, მისამართზე – cp@nbg.gov.ge. ბანკი ვალდებულია აღნიშნული ანგარიშგება დამატებით ატვირთოს საქართველოს ეროვნული ბანკის ელექტრონულ პორტალზე, ხოლო სესხის გამცემი სუბიექტი და მიკროსაფინანსო ორგანიზაციები ვალდებულნი არიან, აღნიშნული ანგარიშგება დამატებით ატვირთონ საქართველოს ეროვნული ბანკის NBFI დისტანციური ზედამხედველობის პორტალზე „NBFI დისტანციური ზედამხედველობის პორტალის გამოყენების წესის დამტკიცების შესახებ“ საქართველოს ეროვნული ბანკის პრეზიდენტის 2020 წლის 13 აპრილის №69/04 ბრძანებით განსაზღვრული წესით. ფინანსური ორგანიზაციის მხრიდან საქართველოს ეროვნული ბანკისათვის ანგარიშგების მიწოდება და ბანკის, სესხის გამცემი სუბიექტისა და მიკროსაფინანსო ორგანიზაციის შემთხვევაში, მისი დამატებით, საქართველოს ეროვნული ბანკის ელექტრონულ პორტალზე ატვირთვა, უნდა განხორციელდეს არაუგვიანეს ყოველი თვის 10 რიცხვისა. მიწოდებული და ატვირთული ანგარიშგებები უნდა იყოს იდენტური და მათში უნდა შედიოდეს გასული თვის ბოლო რიცხვის ჩათვლით მიღებული, ასევე, წინა



საანგარიშო თვეს მიწოდებულ და ატვირთულ ანგარიშგებაში დაუსრულებელი სტატუსით აღრიცხული პრეტენზიების შესახებ სტატისტიკა.

4. ამ მუხლის მე-3 პუნქტით განსაზღვრული ვალდებულებები არ ვრცელდება ფინანსურ ორგანიზაციაზე ერთ-ერთ შემდეგ შემთხვევაში:

ა) ფინანსურ ორგანიზაციას წერილობითი ან ელექტრონული ფორმით უკვე განხილული აქვს იმავე მომხმარებლის იგივე პრეტენზია და ადგილი არ აქვს დამატებით მნიშვნელოვან ფაქტებსა და გარემოებებს აღნიშნულ საკითხთან დაკავშირებით;

ბ) მომხმარებლის პრეტენზია ეხება ფინანსური ორგანიზაციის უარს მომხმარებლისთვის ფინანსური პროდუქტის მიწოდებაზე, გარდა იმ შემთხვევებისა, როცა ფინანსურ ორგანიზაციას ეკისრება აღნიშნული ფინანსური პროდუქტის მიწოდების ვალდებულება;

გ) პრეტენზიის მიზეზს წარმოადგენს შეფერხებები ან უარი მომსახურების გაწევაზე, რომლებიც განპირობებულია მოქმედი კანონმდებლობის მოთხოვნებით, მათ შორის, „ფულის გათეთრებისა და ტერორიზმის დაფინანსების აღკვეთის ხელშეწყობის შესახებ“ საქართველოს კანონით.

5. ფინანსური ორგანიზაცია ვალდებულია საქართველოს ეროვნული ბანკის მიერ მოთხოვნილი ინფორმაცია, მათ შორის, მოთხოვნილი ელექტრონული არხებით, მიაწოდოს მას არაუგვიანეს მოთხოვნიდან ერთი კვირის ვადაში. 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. თუ მოწოდებული ინფორმაცია არასაკმარისია ან საჭიროებს დაზუსტებას, საქართველოს ეროვნული ბანკის მიერ მოთხოვნილი შემავსებელი/დამაზუსტებელი ინფორმაცია უნდა მიეწოდოს დაუყოვნებლივ ან საქართველოს ეროვნულ ბანკთან შეთანხმებულ გონივრულ ვადაში.

6. ფინანსური ორგანიზაცია ვალდებულია დაიცვას ამ წესით დადგენილი მოთხოვნები პრეტენზიების განხილვასთან, აღრიცხვასთან და საქართველოს ეროვნულ ბანკთან ანგარიშგების პროცედურებთან დაკავშირებით იმ შემთხვევაშიც, როცა პრეტენზიის დაფიქსირების მომენტში სესხი გასხვისებულია ან რაიმე ფორმით სამართავად გადაცემულია მესამე პირზე.

საქართველოს ეროვნული ბანკის პრეზიდენტის 2022 წლის 17 თებერვლის ბრძანება №16/04 - ვებგვერდი, 18.02.2022 წ.
საქართველოს ეროვნული ბანკის პრეზიდენტის 2022 წლის 12 ოქტომბრის ბრძანება №140/04 - ვებგვერდი, 13.10.2022 წ.

მუხლი 14. ფინანსური ხარჯი

1. ფინანსური ხარჯი არის ხარჯი, რომელიც პირდაპირ ან არაპირდაპირ მოთხოვნილია ფინანსური ორგანიზაციის მიერ და მომხმარებლის მიერ საფინანსო პროდუქტის მიღების, შენარჩუნების და/ან ამ საფინანსო პროდუქტით სარგებლობის დასრულებისათვის გასაწევი აუცილებელი ხარჯია, კერძოდ:

ა) საპროცენტო ხარჯი/შენატანები;

ბ) მომსახურებაზე ფინანსური ორგანიზაციის მიერ დაწესებული გადასახდელები. მათ შორის, როცა კრედიტის/დეპოზიტის მომსახურებისთვის იხსნება ანგარიში, ანგარიშის გახსნის და მომსახურების ხარჯები;

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 გათვალისწინებულ, მაგრამ ფაქტობრივ ვალდებულებას;

კ) ფინანსური ორგანიზაციის მხრიდან ხელშეკრულებით გათვალისწინებული ამა თუ იმ პირობის შეუსრულებლობისთვის დაწესებული/მოთხოვნილი ხარჯი, როცა საკრედიტო/სადეპოზიტო პროდუქტის ხელშეკრულებით გათვალისწინებული 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 N9 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 N9 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;

ო) მომხმარებლის მიერ საკრედიტო შუამავლისთვის გადახდილი საკომისიო, რომლის არსებობის შემთხვევაშიც კრედიტორმა უნდა უზრუნველყოს მომხმარებლის ინფორმირება.

2. თუ ფინანსურ ხარჯს მომხმარებელი უხდის მესამე პირს და ფინანსურ ორგანიზაციას არ შეუძლია ზუსტი ფინანსური ხარჯის ოდენობის დადგენა, ფინანსურმა ორგანიზაციამ ის უნდა განსაზღვროს აღნიშნული ხარჯის მოსალოდნელი საბაზრო ღირებულების საფუძველზე.

3. თუ მომხმარებლის მიერ ფინანსური ხარჯის გადახდის საჭიროება დგება ხელშეკრულების გაფორმების მომდევნო ეტაპებზე და რომლის ზუსტი ოდენობის განსაზღვრა ფინანსურ ორგანიზაციას წინასწარ არ შეუძლია, ფინანსური ხარჯი შეფასებული უნდა იქნეს მიმდინარე საბაზრო ღირებულების საფუძველზე.

4. ფინანსურ ხარჯს არ მიეკუთვნება ის ხარჯები, რომელთა გადახდაც მომხმარებლისათვის სავალდებულო იქნებოდა იმ შემთხვევაშიც, თუ მომხმარებელი კრედიტის გამოყენების გარეშე თავად განხორციელებდა საკრედიტო ხელშეკრულებით გათვალისწინებული საქონლის/მომსახურების შეძენას ან/და რომელთა მომხმარებლის მიერ გადახდაც მოსალოდნელია კრედიტის გამოყენებლობის შემთხვევაშიც.

5. თუ დაკავშირებული საკრედიტო ხელშეკრულების გაფორმების შედეგად ხელშეკრულებით გათვალისწინებული საქონლის/მომსახურების მიწოდების ფასი აღემატება ამავე საქონლის/მომსახურების პირდაპირი ანგარიშსწორების ფასს, აღნიშნული დადებითი სხვაობა ფასებს შორის უნდა მიეკუთვნოს ფინანსურ ხარჯებს.

საქართველოს ეროვნული ბანკის პრეზიდენტის 2022 წლის 17 თებერვლის ბრძანება №16/04 - ვებგვერდი, 18.02.2022 წ.

მუხლი 15. სანქციები

თუ ფინანსური ორგანიზაცია არ ასრულებს ამ წესით დადგენილ მოთხოვნებს ან პირდაპირ ან არაპირდაპირ გვერდს უვლის ამ წესით გათვალისწინებული მოთხოვნების და პრინციპების შესრულებას, საქართველოს ეროვნული ბანკი უფლებამოსილია, გამოიყენოს კანონმდებლობით გათვალისწინებული საზედამხედველო ზომები და/ან სანქციები.



მუხლი 16. გარდამავალი დებულებები

1. ამ წესის ძალაში შესვლამდე დადებულ ხელშეკრულებების ფორმატზე ამ წესით გათვალისწინებული მოთხოვნები გავრცელდება, თუ ხელშეკრულების პირობების ცვლილების გამო საჭირო ხდება მოქმედ ხელშეკრულებაში ცვლილების შეტანა ან ახალი ხელშეკრულების გაფორმება.
2. ფინანსურ ორგანიზაციასა და მომხმარებელს შორის, მათ შორის, ამ წესის ძალაში შესვლამდე დადებულ ხელშეკრულებებში ამავე წესით ფინანსური ორგანიზაციისათვის დადგენილ ვალდებულებებზე ჩანაწერების არარსებობა არ ათავისუფლებს ფინანსურ ორგანიზაციას მათი შესრულების ვალდებულებებისაგან. ამასთან, ამ წესის ძალაში შესვლამდე დადებული ხელშეკრულებების შემთხვევაში, ამ წესის ამოქმედების შემდეგ კრედიტის წინსწრებით დაფარვისას, წინსწრებით დაფარვის საკომისიოების ოდენობებთან მიმართებით, ფინანსური ორგანიზაცია ვალდებულია იმოქმედოს საქართველოს ეროვნული ბანკის პრეზიდენტის 2016 წლის 23 დეკემბრის №151/04 ბრძანებით დამტკიცებული წესის მე-9 მუხლის პირველი და მე-2 პუნქტების შესაბამისად.
3. ფინანსური ორგანიზაცია ვალდებულია 2022 წლის 1 აპრილიდან უზრუნველყოს ამ წესის მე-10 მუხლის მე-5 და მე-6 პუნქტებით გათვალისწინებული მოთხოვნების შესრულება.
4. ნებისმიერი არხით გაფორმებული სპეციფიკური საფინანსო პროდუქტების ხელშეკრულების მნიშვნელოვანი პირობები (თავსართში ამ წესით გასათვალისწინებელი შესაბამისი ინფორმაცია/პირობა) და სხვა სასესხო და სადეპოზიტო ხელშეკრულებების შემთხვევაში, საპროცენტო განაკვეთი, მისი დარიცხვის პერიოდულობა და ხელშეკრულების მოქმედების ვადა ინტერნეტბანკის საშუალებით, მომხმარებლებისთვის ხელმისაწვდომი უნდა იყოს 2022 წლის 1 აპრილიდან.
5. ფინანსური ორგანიზაცია ვალდებულია 2023 წლის 1 აპრილიდან უზრუნველყოს ამ წესის მე-3 მუხლის 14¹ პუნქტით გათვალისწინებული მოთხოვნების შესრულება.

*საქართველოს ეროვნული ბანკის პრეზიდენტის 2022 წლის 17 თებერვლის ბრძანება №16/04 - ვებგვერდი, 18.02.2022 წ.
საქართველოს ეროვნული ბანკის პრეზიდენტის 2023 წლის 6 იანვრის ბრძანება №4/04 - ვებგვერდი, 06.01.2023 წ.*

