

საქართველოს ეროვნული ბანკის პრეზიდენტის
ბრძანება №
2018 წლის დეკემბერი
ქ. თბილისი

„ფინანსური ორგანიზაციების მიერ მომსახურების გაწევისას მომხმარებელთა უფლებების დაცვის წესის დამტკიცების შესახებ“ საქართველოს ეროვნული ბანკის პრეზიდენტის 2016 წლის 23 დეკემბრის №151/04 ბრძანებაში ცვლილებების შეტანის 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 პუნქტების, 64¹ მუხლის და „ნორმატიული აქტების შესახებ“ საქართველოს კანონის მე-20 მუხლის მე-4 პუნქტის საფუძველზე, ვბრძანებ:

მუხლი 1. „ფინანსური ორგანიზაციების მიერ მომსახურების გაწევისას მომხმარებელთა უფლებების დაცვის წესის დამტკიცების შესახებ“ საქართველოს ეროვნული ბანკის პრეზიდენტის 2016 წლის 23 დეკემბრის №151/04 ბრძანებით დამტკიცებულ „ფინანსური ორგანიზაციების მიერ მომსახურების გაწევისას მომხმარებელთა უფლებების დაცვის წესში“ შევიდეს შემდეგი ცვლილებები:

1. მე-2 მუხლში:

ა) „ბ“ ქვეპუნქტი ჩამოყალიბდეს შემდეგი რედაქციით:

„ბ) ფინანსური ინსტიტუტი - მიკროსაფინანსო ორგანიზაცია, არასაბანკო სადეპოზიტო დაწესებულება - საკრედიტო კავშირი, სესხის გამცემი სუბიექტი;“;

ბ) დაემატოს „ჩ“, „ძ“ და „წ“ ქვეპუნქტები შემდეგი რედაქციით:

„ჩ) კოვენანტი - ფინანსურ ორგანიზაციასა და მომხმარებელს შორის არსებული სახელშეკრულებო პირობა, რომლის თანახმადაც მომხმარებელი იღებს ვალდებულებას გარკვეული ქმედების შესრულებაზე და/ან ფინანსური ორგანიზაცია უზღუდავს მას გარკვეულ ქმედებას. კოვენანტად არ განიხილება მომხმარებლის მხრიდან საკრედიტო ხელშეკრულების შეთანხმებულ ვადაში დაფარვის პირობა.

ჩ) გენერალური ხელშეკრულება - ძირითადი ხელშეკრულება, გარდა საკრედიტო ხაზის ხელშეკრულებისა, რომლის ფარგლებშიც ფორმდება კონკრეტული საფინანსო პროდუქტის ხელშეკრულება/ხელშეკრულებები.

წ) გადაგირავება - ფინანსური ორგანიზაციის მიერ გაცემული კრედიტის უზრუნველსაყოფად წარმოდგენილი გირავნობის საგნის დაგირავება სხვა მოგირავნის სასარგებლოდ“.

2. მე-3 მუხლის:

ა) 1-ლი პუნქტი ჩამოყალიბდეს შემდეგი რედაქციით:

„1. ფინანსურმა ორგანიზაციამ უნდა უზრუნველყოს მომხმარებლისათვის 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. მათ შორის პროდუქტის ნებისმიერი არხით შეთავაზებისას ხელშეკრულების გაფორმებამდე, რომელიც პროდუქტის მიღებასთან, სარგებლობასთან და/ან სარგებლობის დასრულებასთან

დაკავშირებით მომხმარებელს არ უბიძგებს ისეთი გადაწყვეტილების მიღებისაკენ, რომელსაც იგი არ მიიღებდა უტყუარი და სრული ინფორმაციის ფლობის პირობებში.“;

ბ) მე-3 პუნქტი ჩამოყალიბდეს შემდეგი რედაქციით:

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

გ) მე-4 პუნქტი ჩამოყალიბდეს შემდეგი რედაქციით:

„4. 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 №5 დანართში.“;

დ) მე-5 პუნქტი ჩამოყალიბდეს შემდეგი რედაქციით:

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

ე) მე-5 პუნქტის შემდეგ დაემატოს 5¹ მუხლი შემდეგი რედაქციით:

„5¹. ნებისმიერი ტიპის დაზღვევის მოთხოვნის შემთხვევაში, თუ სადაზღვევო კომპანიის შეთავაზება ხდება ფინანსური ორგანიზაციის მხრიდან, ფინანსური ორგანიზაცია ვალდებულია მომხმარებელს გააცნოს მნიშვნელოვანი/ყურადსაღები ინფორმაცია სადაზღვევო პირობებიდან, ხოლო მომხმარებლის მოთხოვნის შემთხვევაში გადაცეს მას სადაზღვევო პირობები მატერიალური ან/და ელექტრონული ფორმით მომხმარებლის არჩევანის შესაბამისად“;

ვ) მე-7 პუნქტი ჩამოყალიბდეს შემდეგი რედაქციით:

„7. სარეკლამო მასალის მომზადების დროს უნდა მოხდეს შემდეგი წესების გათვალისწინება:
ა) იმ შემთხვევაში, თუ კრედიტის/დეპოზიტის პროდუქტის რეკლამირებისას შეთავაზებაში მითითებულია/განმარტებულია ამ საფინანსო პროდუქტის ფასის განმსაზღვრელი ნებისმიერი პარამეტრი, გარდა ეფექტური საპროცენტო განაკვეთისა (ნომინალური საპროცენტო განაკვეთი, სარგებლობის საკომისიო და ა. შ.), ფინანსურმა ორგანიზაციამ მომხმარებელს სავალდებულო სახით უნდა მიაწოდოს ინფორმაცია საფინანსო პროდუქტის ეფექტურ საპროცენტო განაკვეთზე. ამასთან, თუ ფასის

განმსაზღვრელი ზემოაღნიშნული რომელიმე პარამეტრი მიზნულია საჯარო ინდექსზე, ფინანსური ორგანიზაცია ვალდებულია ამ პროდუქტის რეკლამაში/შეთავაზებაში მიუთითოს, რომ ზემოაღნიშნული პარამეტრი მიზნულია ინდექსზე.

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

გ) კრედიტის/დეპოზიტის პროდუქტის რეკლამირება/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. ამასთან 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 გამოყენებულ უნდა იქნას მაგალითი (თანდართული დანართი N6-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 ამავე პუნქტის „ა“ ქვეპუნქტის მიხედვით ინდექსის მითითების მოთხოვნის გათვალისწინებით. ამასთან, ასეთ შემთხვევაში, რეკლამაში/შეთავაზებაში მითითებული უნდა იყოს, რომ აღნიშნული განაკვეთი წარმოადგენს ეფექტურ საპროცენტო განაკვეთს.“;

ზ) დაემატოს მე-10-მე-14 პუნქტები შემდეგი რედაქციით:

„10. ფინანსურ ორგანიზაციასთან და მომხმარებელთან დაცულ ხელშეკრულებებს აქვს თანაბარი იურიდიული ძალა;

11. მომხმარებლის მიერ მოთხოვნის შემთხვევაში ფინანსური ორგანიზაცია ვალდებულია მას დაუყოვნებლივ, მატერიალურად ან მომხმარებლისთვის ხელმისაწვდომი სხვა სახეობის საშუალებით, მომხმარებლის მოთხოვნის და ფინანსური ორგანიზაციის ტექნიკური მოწყობის შესაბამისად, მიაწოდოს:

ა) ინფორმაცია მიმდინარე ანგარიშის, ასევე, საკრედიტო და სადეპოზიტო საფინანსო პროდუქტების თაობაზე დამოწმებული ამონაწერის სახით. მინიმუმ თვეში ერთხელ, მაქსიმუმ უკანასკნელი ორი წლის პერიოდის ამონაწერის გაცემა უნდა იყოს უფასო. მომხმარებლისათვის მიწოდებული ანგარიშის ამონაწერი უნდა მოიცავდეს მინიმუმ შემდეგ ინფორმაციას: ინფორმაცია ანგარიშიდან თანხის გატანის/გადარიცხვის და ანგარიშზე თანხის შეტანის/ჩარიცხვის თარიღებისა და ოდენობების შესახებ მინიმუმ

ბოლო ამონაწერის შემდგომი პერიოდიდან ან მომხმარებლის მიერ მოთხოვნილი პერიოდიდან.

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

12. ამ მუხლის მე-11 პუნქტის „ა“ ქვეპუნქტში, ასევე, მე-7 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.

13. იმ შემთხვევაში, როდესაც ხელშეკრულებაში მოცემული პირობების შესაბამისად მოსალოდნელია ხელშეკრულების პირობების ცვლილება, გარდა ამ წესის მე-6 მუხლის 6² პუნქტით დარეგულირებული შემთხვევებისა, ასევე, როცა ამ მუხლის მე-14 პუნქტის შესაბამისად, მხარეები შეთანხმდებიან წინასწარი შეტყობინების ვალდებულების გაუქმებაზე, ფინანსურმა ორგანიზაციამ აღნიშნულის შესახებ მომხმარებელს უნდა აცნობოს ცვლილების განხორციელებამდე არანაკლებ ერთი თვით ადრე 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.

14. ფინანსურ ორგანიზაციასა და მომხმარებელს შორის ორმხრივი შეთანხმების საფუძველზე წინასწარი შეტყობინების ვალდებულების გაუქმება დასაშვებია ისეთ შემთხვევაში, როდესაც ხორციელდება საფინანსო პროდუქტის ხელშეკრულების პირობების ცვლილება მომხმარებლის სასარგებლოდ.“.

3. 3¹ მუხლის 1-ელი პუნქტი ჩამოყალიბდეს შემდეგი რედაქციით:

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

4. მე-5 მუხლის:

ა) მე-2 პუნქტი ჩამოყალიბდეს შემდეგი რედაქციით:

„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 დანართი N4-ში მოცემული ნიმუშების ზოგადი სტილი და მასში შემავალი კომპონენტების თანმიმდევრობა. ხელშეკრულების თავსართში არ უნდა მიეთითოს ის საკომისიოები, რომლის გადახდაც კონკრეტულ

მომხმარებელს არ ეკისრება. ხელშეკრულების თავსართში უნდა მიეთითოს მხოლოდ ამ მუხლით განსაზღვრული ინფორმაცია. ამასთან, ამ მუხლით გათვალისწინებული ინფორმაცია სრულად უნდა იყოს ასახული, დაუშვებელია სავალდებულო ინფორმაციის ხელშეკრულების თავსართში ასახვისას მითითება გაკეთდეს ხელშეკრულების შესაბამის მუხლებზე“;

ბ) ამოღებულ იქნეს მე-3 პუნქტი;

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

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

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

„დ) იმ შემთხვევაში, როცა მომხმარებელთან გაფორმებული საკრედიტო ხელშეკრულებით, მსესხებელია ფინანსური ინსტიტუტი კანონმდებლობით დადგენილი უფლებამოსილების ფარგლებში, ეს უკანასკნელი ვალდებულია ხელშეკრულების თავსართში განათავსოს გამჟღავნების ტექსტის სრული ვერსია.“.

ე) მე-5 პუნქტს დაემატოს „ე“ ქვეპუნქტი შემდეგი რედაქციით:

„ე) თუ მომხმარებელთან გაფორმებული ხელშეკრულება ითვალისწინებს გირავნობის საგნის ფინანსური ორგანიზაციის მიერ გადაგირავების უფლებამოსილებას, აღნიშნულის შესახებ ინფორმაცია უნდა განთავსდეს ხელშეკრულების თავსართში შემდეგი ფორმულირებით: „გაითვალისწინეთ, რომ ფინანსური ორგანიზაცია უფლებამოსილია გადააგირავოს წინამდებარე კრედიტის/სესხის უზრუნველსაყოფად წარმოდგენილი გირავნობის საგანი!““.

5. მე-6 მუხლის:

ა) მე-2 პუნქტს დაემატოს „მ“, „ნ“ და „ო“ ქვეპუნქტები შემდეგი რედაქციით:

„მ) სრულყოფილი ინფორმაცია იმ კოვენანტების (ასეთის არსებობის შემთხვევაში) შესახებ, რომელთა შეუსრულებლობის შემთხვევაში ფინანსური ორგანიზაცია უფლებამოსილია ცალმხრივად შეცვალოს/ვადაძლევს შეწყვიტოს ხელშეკრულება და/ან მისი ნებისმიერი პირობა.

„ნ) ინფორმაცია დავების გადაწყვეტის წესის შესახებ.

„ო) ინფორმაცია კრედიტის უზრუნველსაყოფად წარმოდგენილი გირავნობის საგნის გადაგირავების შესახებ, ასეთის არსებობის შემთხვევაში.“;

ბ) მე-6 პუნქტის შემდეგ დაემატოს შემდეგი შინაარსის 6¹-6³ პუნქტები:

„6¹. ფინანსური ორგანიზაციის მიერ სპეციფიკურ საფინანსო პროდუქტებში, გარდა მოთხოვნამდე დეპოზიტის პროდუქტებისა, ამ წესის მე-5 მუხლის მე-4, მე-5, მე-6 და მე-8 პუნქტების შესაბამისად ხელშეკრულებაში მითითებული პირობ(ებ)ის და კოვენანტების ცალმხრივად ცვლილებადასაშვებია მხოლოდ იმ შემთხვევაში, თუ მომხმარებლის მხრიდან სპეციფიკურ საფინანსო პროდუქტთან მიმართებაში დაირღვა ამ პროდუქტების გაცემასთან, სარგებლობასთან, შენარჩუნებასა და სარგებლობის დასრულებასთან დაკავშირებული კოვენანტ(ებ)ი. ამასთან, არ გაითვალისწინება ისეთი შემთხვევები, როცა კოვენანტის

დარღვევა გამოწვეულია ისეთი ძალით, რომელიც მომხმარებლის კონტროლს არ ექვემდებარება. ყველა ასეთი პირობის და კოვენანტის შესაძლო ცვლილება წინასწარ უნდა იყოს შეთანხმებული ხელშეკრულებით, დაუშვებელია ფინანსური ორგანიზაციისათვის სპეციფიური საფინანსო პროდუქტის ვალუტის ცალმხრივად ცვლილების უფლების მინიჭება. ამ პუნქტის მოთხოვნების შესაბამისად ცვლილების ცალმხრივად ამოქმედების შემთხვევაში ფინანსური ორგანიზაცია ფინანსური ორგანიზაცია ვალდებულია გამოიყენოს მომხმარებლის მიერ მისთვის მიწოდებული საკონტაქტო ინფორმაცია და აღნიშნულის შესახებ მომხმარებელს, ასევე თანამსესხებელს და/ან თავდებს და/ან სოლიდარულ თავდებს (არსებობის შემთხვევაში) შეატყობინოს ზემოაღნიშნული ცვლილების შესახებ დაუყოვნებლივ, ფინანსური ორგანიზაციის ტექნიკური მოწყობის შესაძლებლობების ფარგლებში, მაგრამ არაუგვიანეს ხუთი სამუშაო დღისა. ფინანსური ორგანიზაცია არ აგებს პასუხს შეტყობინების ვალდებულების დარღვევისათვის, თუ დაკავშირება/მისთვის ინფორმაციის მიწოდება ვერ ხერხდება ადრესატის ბრალეულობით და/ან ადრესატმა შეიცვალა საკონტაქტო ინფორმაცია და ამის შესახებ არ უცნობებია ფინანსური ორგანიზაციისთვის.

6². ფინანსური ორგანიზაციის მიერ სპეციფიკური საფინანსო პროდუქტების, გარდა მოთხოვნამდე დეპოზიტის პროდუქტებისა, ხელშეკრულების ცალმხრივად ვადაზე ადრე შეწყვეტა დასაშვებია მხოლოდ იმ შემთხვევაში, თუ მომხმარებელმა გადააცილა ზედიზედ, სულ ცოტა, ორ ვადას. შეწყვეტა ძალაში შედის მაშინ, თუ ორკვირიანი დამატებითი ვადის მიცემის შემდეგაც არ მოხდება გადახდა.

6³. ბანკის მიერ მოთხოვნამდე დეპოზიტის პროდუქტების ხელშეკრულებებში ცალმხრივი ცვლილება, ასევე, აღნიშნული ხელშეკრულების ცალმხრივად ვადაზე ადრე შეწყვეტა დასაშვებია ამ წესების მე-3 მუხლის მე-13 და მე-14 პუნქტებში მოცემული წინასწარი შეტყობინების წესების დაცვით.“;

გ) ამოღებულ იქნეს მე-8 პუნქტი;

დ) მე-9 პუნქტი ჩამოყალიბდეს შემდეგი რედაქციით:

„9. იმ შემთხვევაში, როდესაც მომხმარებლის მიერ ფინანსურ ორგანიზაციაში თანხის შეტანის დღე ემთხვევა არასამუშაო დღეს, ფინანსურმა ორგანიზაციამ მომხმარებლისგან შენატანი უნდა მიიღოს მომდევნო სამუშაო დღეს ყოველგვარი დამატებითი საკომისიოსა თუ პირგასამტეხლოს დარიცხვის გარეშე.“.

6. მე-6 მუხლის შემდეგ დაემატოს 6¹ მუხლი შემდეგი რედაქციით:

„მუხლი 6¹. მოთხოვნები იპოთეკით/გირავნობით/თავდებობით უზრუნველყოფილი სპეციფიური საფინანსო პროდუქტის მიმართ

1. თუ მომხმარებელი და მის მიერ აღებული/ასაღები კრედიტის უზრუნველყოფის საგნის მესაკუთრე სხვადასხვა პირია და/ან ვალდებულება უზრუნველყოფილია თავდებობით, დაუშვებელია ასეთი თავდებობით/იპოთეკით/გირავნობით გენერალური ხელშეკრულების უზრუნველყოფა. ასეთ შემთხვევაში, თავდებობა/იპოთეკა/გირავნობა უნდა გაფორმდეს ყოველ ცალკეულ კრედიტზე.

2. ფინანსური ორგანიზაცია ვალდებულია თავდებს/სოლიდარულ თავდებს, ასევე, უზრუნველყოფის/გირაოს საგნის მესაკუთრეს გააცნოს, მათ შორის, ზეპირი ფორმით, ხელშეკრულების პირობები ამ წესით სპეციფიკური საფინანსო პროდუქტისთვის დადგენილი სტანდარტის შესაბამისად, მათ შორის, მიაწოდოს ინფორმაცია კრედიტის დაუზრუნებლობის სამართლებრივ შედეგებთან დაკავშირებულ რისკებზე (მაგალითად, სამართლებრივი რისკები, როგორცაა ანგარიშების დაყადაღების, კრედიტის დაფარვის

მიზნით მის საკუთრებაში არსებული უძრავ-მოდრავი ქონების რეალიზაციის შესაძლებლობის შესახებ. სოლიდარული თავდებობის შემთხვევაში ხელშეკრულების თავსართში გამოტანილი უნდა იყოს ინფორმაცია სსკ-ის 892 მუხლის შინაარსის მითითებით); ამასთან, თავდების/სოლიდარული თავდების, ასევე, უზრუნველყოფის/გირაოს 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 შრიფტის ზომით, ამასთან შრიფტის ზომა არ უნდა იყოს 10-ზე ნაკლები.

3. ფინანსური ორგანიზაცია ვალდებულია თავდებობის/სოლიდარული პასუხისმგებლობის ხელშეკრულების მონაწილე მხარისათვის, ასევე იპოთეკის და/ან გირავნობის საგნის მესაკუთრისათვის ხელმისაწვდომი გახადოს მსესხებელთან გაფორმებული საკრედიტო ხელშეკრულების თავსართისა და მოთხოვნის შემთხვევაში ხელშეკრულების ასლები იმავე ფორმით, რა ფორმითაც გაფორმებულია მსესხებელთან და აღნიშნული ვალდებულების თაობაზე წინასწარ წერილობით აცნობოს მსესხებელს“

4. იმ შემთხვევაში თუ სპეციფიური საფინანსო პროდუქტის გაცემისთვის ფინანსური ორგანიზაცია სავალდებულოდ ითხოვს იპოთეკის და/ან გირავნობის საგნის და/ან მსესხებლის სიცოცხლის დაზღვევას, ის ვალდებულია მომხმარებელს შესთავაზოს მინიმუმ ხუთი სხვადასხვა სადაზღვევო კომპანიის პროდუქტის ალტერნატივა.“.

7. მე-7 მუხლში:

ა) მე-4 პუნქტის „დ“ ქვეპუნქტი ჩამოყალიბდეს შემდეგი რედაქციით:

„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, 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. ამასთან, მოქმედი ხელშეკრულებებისათვის, ასევე ხელშეკრულებებისთვის, რომელთა მოქმედების დასრულებიდან/შეწყვეტიდან არ გასულა 2 წელი, მინიმუმ წელიწადში ერთხელ აღნიშნული ამონაწერის გაცემა უნდა იყოს უფასო.“;

ბ) ამოღებულ იქნეს მე-4 პუნქტის „ე“ ქვეპუნქტი, 4¹ და მე-6 პუნქტები.

8. მე-8 მუხლი ჩამოყალიბდეს შემდეგი რედაქციით:

„მუხლი 8. 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 მიერ ანგარიშზე შეცდომით ჩარიცხული თანხის ათვისების შემთხვევაში ფინანსური ორგანიზაცია უფლებამოსილია მომხმარებელს დააკისროს საჯარიმო სანქცია თანხის ათვისებიდან ხუთი სამუშაო დღის შემდეგ. ამასთან, თუ თანხის ჩამოჭრა ხდება ფინანსური ორგანიზაციის მიერ, დაუშვებელია საჯარიმო სანქციის დაწესება“.

9. მე-9 მუხლის:

ა) დასახელება ჩამოყალიბდეს შემდეგი რედაქციით:

„მუხლი 9. კრედიტის ამორტიზაციის და დაფარვის (მათ შორის წინსწრებით) წესი“;

ბ) მე-5 პუნქტი ჩამოყალიბდეს შემდეგი რედაქციით:

„5. კრედიტის წინსწრებით ნაწილობრივ დაფარვის დროს, თუ იფარება კრედიტის საწყისი ძირითადი თანხის მინიმუმ 20%, არანაკლებ 500 ლარის ოდენობით, 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.“.

გ) დაემატოს მე-7 -მე-10 პუნქტები შემდეგი რედაქციით:

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

8. მიმდინარე ვადაგადაცილებული კრედიტის დაფარვის მიზნით ფინანსური ორგანიზაციის მიერ მომხმარებლის ანგარიშზე ოვერდრაფტის დაშვებაზე წინასწარი შეთანხმების არსებობის შემთხვევაში, მოცემული, წინასწარ შეთანხმებული ოვერდრაფტის პირობები არ უნდა იყოს დაფარული/დასაფარი ვალდებულების პირობებზე უარესი.

9. ერთზე მეტი მიმდინარე დავალიანების არსებობის შემთხვევაში, როდესაც მომხმარებლის ანგარიშზე განთავსებული თანხა არ არის საკმარისი ერთზე მეტი ვადამოსული 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. აღნიშნული არჩევანის საშუალება მომხმარებელს უნდა მიეცეს მათ შორის დისტანციური არხით თანხის დაფარვისას.

10. ფინანსური ორგანიზაცია ვალდებულია მომხმარებლის მიერ ვალდებულების შესრულება აღრიცხოს მოხმარებლის მიერ ანგარიშზე თანხის კონკრეტული ვალდებულების შესრულების დღეს 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.“.

10. მე-10 მუხლის მე-2 პუნქტი ჩამოყალიბდეს შემდეგი რედაქციით:

„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. ამასთან, საფინანსო პროდუქტთან დაკავშირებული ინფორმაციის მიწოდების მიზნით ფინანსური ორგანიზაცია უფლებამოსილია დაუკავშირდეს მხოლოდ ამ პროდუქტის მომხმარებელს და/ან პროდუქტის განაცხადში/შეთანხმებაში მომხმარებლის მიერ მითითებულ კონკრეტულ პირ(ებ)ს საქართველოს კანონმდებლობით გათვალისწინებული წესით. ამასთან, სპეციფიური საფინანსო პროდუქტის ხელშეკრულებით ნათლად და გარკვევით უნდა განისაზღვროს ამ პირებთან დაკავშირების დრო, მიზანი და გარემოებები“.

11. მე-11 მუხლის:

ა) პირველი პუნქტი ჩამოყალიბდეს შემდეგი რედაქციით:

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

ბ) მე-3 პუნქტის „ა“ ქვეპუნქტის შემდეგ დაემატოს „ა1“ ქვეპუნქტი შემდეგი რედაქციით:

„ა1) მიიღოს მომხმარებლის პრეტენზია მიუხედავად იმისა, თუ რა პერიოდია გასული პრეტენზიაში აღნიშნული საკითხის წარმოშობიდან“.

12. მე-13 მუხლი ჩამოყალიბდეს შემდეგი რედაქციით:

„მუხლი 13. სანქციები

თუ ფინანსური ორგანიზაცია არ ასრულებს ამ წესით დადგენილ მოთხოვნებს ან პირდაპირ ან არაპირდაპირ გვერდის უვლის ამ წესით გათვალისწინებული მოთხოვნების და პრინციპების შესრულებას, ასევე, თუ მომხმარებელთან გაფორმებული ხელშეკრულების პირობები ეწინააღმდეგება საქართველოს სამოქალაქო კოდექსის 625-ე მუხლით გათვალისწინებულ მოთხოვნებს, საქართველოს ეროვნული ბანკი უფლებამოსილია გამოიყენოს კანონმდებლობით გათვალისწინებული სანქციები“.

მუხლი 2. ბრძანებით დამტკიცებული დანართები ჩამოყალიბდეს თანდართული რედაქციით.

მუხლი 3. ეს ბრძანება ამოქმედდეს 2019 წლის 15 იანვრიდან.

კ. გვენეტაძე