

# საქართველოს ეროვნული ბანკის პრეზიდენტის

ბრძანება №151/04  
2016 წლის 23 დეკემბერი

ქ. თბილისი

**ფინანსური ორგანიზაციების მიერ მომსახურების გაწევისას მომხმარებელთა უფლებების დაცვის წესის დამტკიცების შესახებ**

„საქართველოს ეროვნული ბანკის შესახებ“ საქართველოს ორგანული კანონის მე-15 მუხლის პირველი პუნქტის „ზ“ ქვეპუნქტის, 47-ე მუხლის, 48-ე მუხლის მე-3 პუნქტისა და საქართველოს ზოგადი ადმინისტრაციული კოდექსის 61-ე მუხლის საფუძველზე, **ვბრძანებ:**

## **მუხლი 1**

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

## **მუხლი 2**

2017 წლის პირველი ივნისიდან ძალადაკარგულად გამოცხადდეს „კომერციული ბანკების მიერ საბანკო მომსახურების გაწევისას მომხმარებლისათვის აუცილებელი ინფორმაციის მიწოდების წესის დამტკიცების შესახებ“ საქართველოს ეროვნული ბანკის პრეზიდენტის 2011 წლის 13 მაისის №35/04 ბრძანება.

*საქართველოს ეროვნული ბანკის პრეზიდენტის 2017 წლის 27 აპრილის ბრძანება №56/04 - ვებგვერდი, 27.04.2017წ.*

## **მუხლი 3**

ეს ბრძანება ამოქმედდეს 2017 წლის პირველი ივნისიდან.

*საქართველოს ეროვნული ბანკის პრეზიდენტის 2017 წლის 27 აპრილის ბრძანება №56/04 - ვებგვერდი, 27.04.2017წ.*

ეროვნული ბანკის პრეზიდენტი

კობა გვენეტაძე

**ფინანსური ორგანიზაციების მიერ მომსახურების გაწევისას მომხმარებელთა უფლებების დაცვის წესი**

## **მუხლი 1. ზოგადი დებულებები**

1. ეს 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 დაცვის და ბაზარზე არსებული საფინანსო პროდუქტების შესახებ ინფორმაციის გამჭვირვალობის უზრუნველყოფა, რაც, თავის მხრივ, მნიშვნელოვნად შეუწყობს ხელს როგორც მომხმარებლის მიერ ახალი საფინანსო პროდუქტებით აქტიურ გამოყენებას, ასევე მათთან დაკავშირებული სხვადასხვა რისკების შემცირებას.

3. ამ წესით განსაზღვრული ნორმების შესრულება სავალდებულოა საქართველოში მოქმედი ყველა კომერციული ბანკისათვის და უცხოური ბანკების ფილიალებისათვის, მიკროსაფინანსო ორგანიზაციებისათვის და არასაბანკო სადეპოზიტო დაწესებულებებისათვის – საკრედიტო კავშირებისთვის.

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

*საქართველოს ეროვნული ბანკის პრეზიდენტის 2018 წლის 1 თებერვლის ბრძანება №12/04 - ვებგვერდი, 01.02.2018წ.*



## მუხლი 2. ტერმინთა განმარტებები

ამ წესის მიზნებისათვის გამოყენებულ ტერმინებს აქვთ შემდეგი მნიშვნელობები:

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

ბ) **ფინანსური ინსტიტუტი** – მიკროსაფინანსო ორგანიზაცია და არასაბანკო სადეპოზიტო დაწესებულება – საკრედიტო კავშირი;

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, გარდა ფინანსური ორგანიზაციისა;

ე<sup>1</sup>) **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 კრედიტორს ან/და თავდებს;

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

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

თ) **კრედიტის მთლიანი თანხა** – საკრედიტო ხელშეკრულებით დადგენილი მთლიანი მისაღები თანხის მაქსიმალური შესაძლო ოდენობა;

ი) **დეპოზიტი** – კომერციული ბანკების და არასაბანკო სადეპოზიტო დაწესებულებების – საკრედიტო კავშირების მიერ, კანონმდებლობით განსაზღვრული უფლებამოსილების ფარგლებში, მომხმარებლისათვის შეთავაზებული/მიწოდებული ნებისმიერი ტიპის დეპოზიტი, ანაბარი ან სადეპოზიტო სერტიფიკატი;

კ) **სპეციფიკური საფინანსო პროდუქტი** – კრედიტი, მათ შორის, ოვერდრაფტი, საკრედიტო ბარათი, რომლის მთლიანი თანხა აღემატება 300 ლარს და ნაკლებია 200 000 ლარზე ან მის ეკვივალენტზე სხვა ვალუტაში, ასევე, დეპოზიტი, რომლის პირველადი შენატანი ნაკლებია 200 000 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 200 000 ლარს ან მის ეკვივალენტს სხვა ვალუტაში;

ლ) **საპროცენტო განაკვეთი** – საკრედიტო ან სადეპოზიტო ხელშეკრულებით გათვალისწინებული ფიქსირებული ან ინდექსირებული წლიური საპროცენტო განაკვეთი განსაზღვრული პერიოდის მანძილზე;

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

ნ) **ინდექსირებული საპროცენტო განაკვეთი** – საპროცენტო განაკვეთი, რომელიც გარკვეული წესით მიბმულია რაიმე საჯარო ინდექსზე და რომლის ცვლილებაც აღნიშნული ინდექსის ცვლილებითაა



გამოწვეული;

ო) **ფიქსირებული საპროცენტო განაკვეთი** – ყველა სხვა ტიპის საპროცენტო განაკვეთი, რომელიც არ არის ინდექსირებული საპროცენტო განაკვეთი;

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

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

რ) **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;

ს) **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;

ტ) **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;

უ) **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;

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

ქ) **არააქტიური პროდუქტი** – ამ წესის მიზნებისათვის 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;

ღ) **გამჟღავნების ტექსტი** – ფინანსურ ინსტიტუტთან დაკავშირებულ რისკებზე მომხმარებლისათვის მისაწოდებელი ინფორმაცია/ტექსტი. გამჟღავნების ტექსტის სრული და მოკლე ვერსიების აღწერა მოცემულია ამ წესის მე-3 მუხლის მე-5 და მე-6 პუნქტებში;

ყ) **მოზიდული თანხა** – ფინანსური ინსტიტუტის მიერ, გარდა არასაბანკო სადეპოზიტო დაწესებულება – საკრედიტო კავშირისა, მომხმარებლისგან სარგებლის დარიცხვის პირობით მიღებული თანხა.

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

ჩ) **დისტანციური საკომუნიკაციო საშუალება** – ფინანსური ორგანიზაციის მიერ მომხმარებლისათვის საფინანსო პროდუქტის შეთავაზებისა და მიწოდებისათვის გამოყენებული კომუნიკაციის საშუალება,



რომელიც არ საჭიროებს ფინანსური ორგანიზაციის წარმომადგენლისა და მომხმარებლის ერთდროულ ფიზიკურ თანდასწრებას;

გ) 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.

საქართველოს ეროვნული ბანკის პრეზიდენტის 2017 წლის 24 მაისის ბრძანება №78/04 - ვებგვერდი, 24.05.2017წ.

საქართველოს ეროვნული ბანკის პრეზიდენტის 2018 წლის 1 თებერვლის ბრძანება №12/04 - ვებგვერდი, 01.02.2018წ.

საქართველოს ეროვნული ბანკის პრეზიდენტის 2018 წლის 11 აპრილის ბრძანება №62/04 - ვებგვერდი, 12.04.2018წ.

### **მუხლი 3. ფინანსური ორგანიზაციის ვალდებულება მომხმარებლებისათვის საფინანსო პროდუქტზე ინფორმაციის მიწოდებისას**

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, პროდუქტის ნებისმიერი არხით შეთავაზებისას ხელშეკრულების გაფორმებამდე, რომელიც მომხმარებელს არ უბიძგებს ისეთი გადაწყვეტილების მიღებისაკენ, რომელსაც იგი არ მიიღებდა უტყუარი და სრული ინფორმაციის ფლობის პირობებში.

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

3. ფინანსური ინსტიტუტი, 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 განხვავებით ფინანსურ ინსტიტუტზე ვრცელდება მსუბუქი ზედამხედველობის რეჟიმი;
- დ) ეს მოკლე გაფრთხილება არ ამჟღავნებს ყველა რისკს.

4. ფინანსური ინსტიტუტი ვალდებულია გამჟღავნების ტექსტი განათავსოს მომხმარებელთან გაფორმებულ ყველა დოკუმენტში. ამასთან, მომხმარებლისგან თანხის მოზიდვასთან დაკავშირებული საფინანსო პროდუქტების ხელშეკრულებებში განათავსოს გამჟღავნების ტექსტის სრული ვერსია, ხოლო ყველა სხვა საფინანსო პროდუქტის ხელშეკრულებაში, ასევე მომხმარებლისათვის გადაცემულ ამონაწერში, სალაროს შემოსავლისა და გასავლის ორდერში, ასევე მომხმარებლისგან თანხის მოზიდვასთან დაკავშირებული საფინანსო პროდუქტების შესახებ სარეკლამო შეთავაზებებისას, გამოიყენოს გამჟღავნების ტექსტის სრული ან შემოკლებული ვერსია. როგორც სრულ, ისე შემოკლებულ ვერსიებში, ტექსტი უნდა იყოს გამუქებული და დაბეჭდილი ორმაგი დაშორებით. გამჟღავნების ტექსტის სრული და შემოკლებული ვერსიის ნიმუშები მოცემულია ამ წესის №5 დანართში.

5. ფინანსურმა ინსტიტუტმა 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.

6. საფინანსო პროდუქტის შეთავაზების (მათ შორის, ნებისმიერი ფორმით და საშუალებით რეკლამირების) დროს, ფინანსური ორგანიზაციის მიერ არ უნდა მოხდეს საფინანსო პროდუქტის მახასიათებლების შესახებ ისეთი ინფორმაციის მიწოდება, რომელიც სინამდვილეს არ შეესაბამება



და/ან შეცდომაში შეჰყავს მომხმარებელი. მიწოდებული/მიუწოდებელი ან/და არასრულად მიწოდებული ინფორმაცია მომხმარებელს არ უნდა უზიარებდეს ისეთი გადაწყვეტილების მიღებისაკენ, რომელსაც იგი არ მიიღებდა უტყუარი და სრული ინფორმაციის ფლობის პირობებში.

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

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

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

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

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

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

8. (ამოღებულია - 11.04.2018, №62/04)

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

*საქართველოს ეროვნული ბანკის პრეზიდენტის 2017 წლის 26 სექტემბრის ბრძანება №137/04 - ვებგვერდი, 26.09.2017წ.*

*საქართველოს ეროვნული ბანკის პრეზიდენტის 2018 წლის 11 აპრილის ბრძანება №62/04 - ვებგვერდი, 12.04.2018წ.*

**მუხლი 3<sup>1</sup>. ფინანსური ორგანიზაციის ვალდებულებები ხელშეკრულების დისტანციურად დადებისას**

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

2. დისტანციური საკომუნიკაციო საშუალებით პირობების შეთავაზებისას ფინანსური ორგანიზაცია



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

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

ა) საფინანსო პროდუქტის ძირითადი მახასიათებლების აღწერა;

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

გ) ინფორმაცია საფინანსო პროდუქტთან დაკავშირებული მნიშვნელოვანი ფინანსური რისკების შესახებ;

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

ე) ანგარიშსწორებისა და მიწოდების პირობები;

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

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

თ) ფინანსური ორგანიზაციის რეგისტრაციის მისამართი და საკონტაქტო ტელეფონის ნომერი;

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

კ) „გაეცანით მომხმარებელთათვის სასარგებლო ინფორმაციას საქართველოს ეროვნული ბანკის ვებგვერდსა – [www.nbg.gov.ge/cp](http://www.nbg.gov.ge/cp) და ცხელ ხაზზე – 032 2 406 406”.

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

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

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

7. დისტანციურად გაფორმებული ხელშეკრულების მოქმედების პერიოდში მომხმარებელს უფლება აქვს მოითხოვოს გამოყენებული დისტანციური საკომუნიკაციო საშუალების ცვლილება, თუ



აღნიშნული არ ეწინააღმდეგება ხელშეკრულებას ან/და საფინანსო პროდუქტის ბუნებას.

8. თუ 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-3 პუნქტის „ა“, „ბ“, „გ“, „დ“ და „ვ“ ქვეპუნქტებით გათვალისწინებული ინფორმაცია, ასევე მომხმარებლის უფლება მოითხოვოს „ზ“, „თ“, „ი“ და „კ“ ქვეპუნქტებით გათვალისწინებული ინფორმაციის მიწოდება, ხოლო მომხმარებლის მოთხოვნის შემთხვევაში მიაწოდოს მას „ზ“, „თ“, „ი“ და „კ“ ქვეპუნქტების შესაბამისი დეტალური ინფორმაციაც.

საქართველოს ეროვნული ბანკის პრეზიდენტის 2018 წლის 11 აპრილის ბრძანება №62/04 - ვებგვერდი, 12.04.2018წ.

**მუხლი 4. ფინანსური ორგანიზაციის ვალდებულებები მომხმარებლისათვის სპეციფიკურ საფინანსო პროდუქტებთან დაკავშირებული მნიშვნელოვანი რისკების გამჟღავნების შესახებ**

1. ფინანსური ორგანიზაცია ვალდებულია მომხმარებელს მიაწოდოს ინფორმაცია სპეციფიკურ საფინანსო პროდუქტებთან დაკავშირებული მნიშვნელოვანი რისკების შესახებ. ამასთანავე, აღნიშნულ რისკებზე ინფორმაციის მიწოდების ვალდებულება ფინანსურ ორგანიზაციას აქვს როგორც მატერიალურად და/ან დისტანციურად დადებულ ხელშეკრულებებში, ასევე ვერბალურადაც საფინანსო პროდუქტის შეთავაზებისას და ამ საფინანსო პროდუქტთან დაკავშირებული ოპერაციების განხორციელებამდე.
2. ფინანსური ორგანიზაცია ვალდებულია მომხმარებელს მიაწოდოს ინფორმაცია სავალუტო რისკის შესახებ, როდესაც მომხმარებელს შემოსავლები კრედიტის ვალუტისგან განსხვავებულ ვალუტაში აქვს. ასევე, 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. მოცემული 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.

საქართველოს ეროვნული ბანკის პრეზიდენტის 2018 წლის 11 აპრილის ბრძანება №62/04 - ვებგვერდი, 12.04.2018წ.

**მუხლი 5. 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](http://www.nbg.gov.ge/cp) და ცხელ ხაზზე – 032 2 406 406”.

2. ამ მუხლის პირველი პუნქტით განსაზღვრული ხელშეკრულების თავსართი წარმოადგენს ხელშეკრულების განუყოფელ ნაწილს. 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. 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.

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. ფინანსური ორგანიზაცია ვალდებულია სპეციფიკურ საფინანსო პროდუქტებთან დაკავშირებული ხელშეკრულებების თავსართში განათავსოს ამ წესის მე-6 მუხლის მე-2 პუნქტის „ა“, „გ“, „ზ“, „ი“, „კ“ ქვეპუნქტებით გათვალისწინებული ინფორმაცია, ასევე, პრეტენზიის წარდგენის ფინანსურ ორგანიზაციაში არსებული ფორმების ჩამონათვალი და ამ მუხლის მე-8 პუნქტით განსაზღვრული ინფორმაცია.

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

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

ბ) იმ შემთხვევაში, როდესაც 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-6 მუხლის მე-3 პუნქტის „ე“ ქვეპუნქტით გათვალისწინებული ინფორმაცია;

გ) იმ შემთხვევაში, როდესაც საკრედიტო ხელშეკრულებით გათვალისწინებულია ინდექსირებული საპროცენტო განაკვეთი, გააკეთოს ჩანაწერი შემდეგი ფორმულირებით: „ინდექსირებული საპროცენტო განაკვეთიანი სესხი (გარდა ინფლაციით ინდექსირებულისა) მომხმარებელს მნიშვნელოვანი რისკის წინაშე აყენებს!“ აღნიშნულ ჩანაწერს უნდა მოსდევდეს: „საჯარო ინდექსის ცვლილებამ შესაძლოა შენატანები მნიშვნელოვნად გაზარდოს!“ , ასევე, ამ წესის მე-6 მუხლის მე-3 პუნქტის „ვ“ ქვეპუნქტით გათვალისწინებული ინფორმაცია;

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

6. ფინანსური ორგანიზაცია, სადეპოზიტო ხელშეკრულებების თავსართში ამ მუხლის მე-4 პუნქტში მითითებულ ინფორმაციასთან ერთად, ვალდებულია, ასევე:

ა) მიუთითოს ამ წესის მე-6 მუხლის მე-4 ქვეპუნქტის „ა“ და „ე“ ქვეპუნქტებით გათვალისწინებული ინფორმაცია;

ბ) იმ შემთხვევაში, როცა 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-6 მუხლის მე-4 პუნქტის „ე“ ქვეპუნქტით გათვალისწინებული ინფორმაცია;

გ) იმ შემთხვევაში, როცა 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 წარმოადგენს სტანდარტულ სადეპოზიტო სერტიფიკატს და მისი პირობები შეესაბამება კომერციული ბანკების სტანდარტული სადეპოზიტო სერტიფიკატების დებულების მოთხოვნებს“;

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

ე) იმ შემთხვევაში, როცა სადეპოზიტო ხელშეკრულებას, კანონით დადგენილი უფლებამოსილების ფარგლებში, აფორმებს ფინანსური ინსტიტუტი, ეს უკანასკნელი ვალდებულია ხელშეკრულების თავსართში განათავსოს გამჟღავნების ტექსტის სრული ვერსია.

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

7. ამ მუხლის მე-5 პუნქტის „ბ“ და „გ“ ქვეპუნქტების, ასევე მე-6 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.

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

9. ფინანსური ორგანიზაცია ვალდებულია ხელშეკრულების გაფორმებამდე მომხმარებელს გააცნოს ხელშეკრულებაში ამ წესის მე-12 მუხლის შესაბამისად მოცემული ფინანსური ხარჯები და თანხმობის შემდეგ გააფორმოს მასთან ხელშეკრულება.

*საქართველოს ეროვნული ბანკის პრეზიდენტის 2017 წლის 24 მაისის ბრძანება №78/04 - ვებგვერდი, 24.05.2017წ.*

*საქართველოს ეროვნული ბანკის პრეზიდენტის 2018 წლის 11 აპრილის ბრძანება №62/04 - ვებგვერდი, 12.04.2018წ.*

## **მუხლი 6. 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 და სადაც 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 ცვლილების შესაძლებლობის შემთხვევაში, ინფორმაცია აღნიშნულის შესახებ იმ ცალკეული გარემოებების/წესების მითითებით, რომლის მიხედვითაც განხორციელდება ცვლილებები, ასევე მოსალოდნელი ცვლილებების მომხმარებლისათვის წინასწარ შეტყობინების წესი და ვადა;

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

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

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

ვ) ინდექსირებული საპროცენტო განაკვეთის გამოყენების შემთხვევაში ინდექსირებული საპროცენტო განაკვეთის გაანგარიშების დეტალური წესი;

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

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, დამრგვალებულ, სულ მცირე, მეათედამდე;

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.

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

ა) კრედიტის ვადა;

ბ) კრედიტის მთლიანი თანხა;

გ) 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;

დ) საკრედიტო ბარათის/ოვერდრაფტის გამოყენების შემთხვევაში დანართი №1-ით



გათვალისწინებული ორი სხვადასხვა მეთოდით გაანგარიშებული კრედიტის ეფექტური საპროცენტო განაკვეთი;

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

ვ) უცხოური ვალუტით გაცემული ინდექსირებულ განაკვეთიანი საკრედიტო პროდუქტისათვის, დამატებით, ინდექსის შესაძლო 3 პროცენტული პუნქტით, ხოლო ლარში გაცემული ინდექსირებული განაკვეთიანი საკრედიტო პროდუქტისათვის, დამატებით, ინდექსის შესაძლო 5 პროცენტული პუნქტით წლის განმავლობაში ზრდის შემთხვევაში გაანგარიშებული კრედიტის ეფექტური საპროცენტო განაკვეთი;

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

თ) შესაძლო პირგასამტეხლოს ოდენობა და მისი გაანგარიშების წესი;

ი) ხელშეკრულების შეწყვეტის პირობები;

კ) კრედიტის ვადაზე ადრე დაფარვის უფლება და შესაძლო დამატებითი ხარჯები, რომელიც წარმოიშობა ამ უფლების გამოყენებისას, აღნიშნული ხარჯების სიდიდე ან გამოთვლის მეთოდი;

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

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

ნ) იმ შემთხვევაში, როდესაც მომხმარებელი ფინანსურ ინსტიტუტთან აფორმებს საკრედიტო ხელშეკრულებას, სადაც მსესხებელი ფინანსური ინსტიტუტია, ხელმოწერის თავზე ხელშეკრულებაში უნდა განთავსდეს გამჟღავნების ტექსტის სრული ვერსია.

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 სხვა პირობები: ვადები, სარგებლის გამოტანის პირობები, განახლების პირობები;

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

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

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

ვ) უცხოური ვალუტით განთავსებული ინდექსირებულ განაკვეთიანი სადეპოზიტო პროდუქტისათვის, დამატებით, ინდექსის შესაძლო 3 პროცენტული პუნქტით, ხოლო ლარში განთავსებული ინდექსირებულ განაკვეთიანი სადეპოზიტო პროდუქტისათვის, დამატებით, ინდექსის



შესაძლოა 5 პროცენტული პუნქტით წლის განმავლობაში შემცირების შემთხვევაში გაანგარიშებული დეპოზიტის ეფექტური საპროცენტო განაკვეთი;

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

თ) იმ შემთხვევაში, როდესაც ფინანსური ინსტიტუტი, საკუთარი უფლებამოსილების ფარგლებში, მომხმარებელთან აფორმებს სადეპოზიტო ხელშეკრულებას, ხელმოწერის თავზე ხელშეკრულებაში უნდა განთავსდეს გამჟღავნების ტექსტის სრული ვერსია.

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, დანართ №2-ში მოცემული ლარის შესაძლო 15%-იანი წლიური გამყარების შემთხვევაში გაანგარიშებული დეპოზიტის ეფექტური საპროცენტო განაკვეთი;

ვ) არასტანდარტული სადეპოზიტო სერტიფიკატის შემთხვევაში – უცხოური ვალუტით განთავსებული ინდექსირებულგანაკვეთიანი სადეპოზიტო პროდუქტისათვის, დამატებით, ინდექსის შესაძლო 3 პროცენტული პუნქტით, ხოლო ლარში განთავსებული ინდექსირებულგანაკვეთიანი სადეპოზიტო პროდუქტისათვის, დამატებით, ინდექსის შესაძლო 5 პროცენტული პუნქტით წლის განმავლობაში შემცირების შემთხვევაში გაანგარიშებული დეპოზიტის ეფექტური საპროცენტო განაკვეთი.

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

7. თუ ხელშეკრულება ითვალისწინებს ხელშეკრულების პირობების, მათ შორის საპროცენტო განაკვეთის ცალმხრივი ცვლილების შესაძლებლობას, ასევე ამ წესის მე-7 მუხლის მე-7 პუნქტით 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, წესი და ვადა.

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

9. იმ შემთხვევაში, როდესაც მომხმარებლის მიერ ფინანსურ ორგანიზაციაში თანხის შეტანის დღე ემთხვევა უქმე 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, ამასთან ფონტის ზომა არ უნდა იყოს 10-ზე ნაკლები.

საქართველოს ეროვნული ბანკის პრეზიდენტის 2018 წლის 11 აპრილის ბრძანება №62/04 - ვებგვერდი, 12.04.2018წ.

## **მუხლი 7. 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 ბარათით მომსახურების გაწევისას მომხმარებლის მიერ 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 გადასახდელების 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. ამასთან, მოქმედი ხელშეკრულებებისთვის, ასევე ხელშეკრულებებისთვის, რომელთა მოქმედების დასრულებიდან/შეწყვეტიდან არ გასულა 2 წელი,



მინიმუმ წელიწადში ერთხელ, აღნიშნული ხელშეკრულებების ასლის გაცემა უნდა იყოს უფასო;

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

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

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

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

4<sup>1</sup>. ამ 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 ამ მუხლის მე-4 პუნქტით გათვალისწინებული უფასო ალტერნატივის სახით.

5. ხელშეკრულების პირობების ცვლილების შესახებ დამატებითი ხელშეკრულების გაფორმების შემთხვევაში თუ იცვლება ეფექტური საპროცენტო განაკვეთი, ცვლილებების და/ან დამატების 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. იმ შემთხვევაში, როდესაც ხელშეკრულებაში მოცემული პირობების შესაბამისად მოსალოდნელია ფიქსირებული საპროცენტო განაკვეთის და/ან ხელშეკრულების სხვა პირობების ცვლილება, გარდა იმ შემთხვევებისა, როცა ამ წესის მე-6 მუხლის მე-8 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.

7. 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, ასევე თანამსესხებელს და/ან თავდებს და/ან სოლიდარულ თავდებს (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.

8. ფინანსური ორგანიზაცია ვალდებულია შეინახოს ამ მუხლის მე-6 და მე-7 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. ამასთან, მომხმარებლის მხრიდან მოთხოვნის შემთხვევაში ფინანსურმა ორგანიზაციამ ხელმისაწვდომი უნდა გახადოს აღნიშნული ინფორმაცია.

საქართველოს ეროვნული ბანკის პრეზიდენტის 2017 წლის 24 მაისის ბრძანება №78/04 - ვებგვერდი, 24.05.2017წ.

საქართველოს ეროვნული ბანკის პრეზიდენტის 2017 წლის 26 სექტემბრის ბრძანება №137/04 - ვებგვერდი, 26.09.2017წ.

საქართველოს ეროვნული ბანკის პრეზიდენტის 2018 წლის 11 აპრილის ბრძანება №62/04 - ვებგვერდი, 12.04.2018წ.

## **მუხლი 8. არააქტიურ პროდუქტზე საკომისიოს დარიცხვის შეწყვეტის წესი**

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.

## **მუხლი 9. კრედიტის ამორტიზაციის და 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) თუ ხელშეკრულების დასრულებამდე დარჩენილია 6-დან 12 თვემდე, გადახდის მომენტში კრედიტის ნარჩენ ძირითად თანხაზე მიმართული თანხის არაუმეტეს 0.5%-ისა;

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

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

2. 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 მხრიდან დაუთანხმებლობის მიზეზით.



3. 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 ძირის 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-4 მუხლში აღწერილი გამჭვირვალე ამორტიზაციის პრინციპების და საქართველოს ეროვნული ბანკის კონკრეტული მითითებების შესაბამისად.

4. 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%-სა და/ან და 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.

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

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

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

ბ) ყოველთვიური შენატანის იმავე ოდენობის პირობებში დარჩენილი პერიოდის შემცირება.

6. მომხმარებლის მიერ ფინანსური ორგანიზაციის ნებისმიერი არხში (როგორც მომსახურების ოფისებში, ისე ნებისმიერ დისტანციური საკომუნიკაციო საშუალებაში მომხმარებლის დადგენილი წესით იდენტიფიცირების შემდეგ) კრედიტის წინსწრებით დაფარვის ნებისმიერი ფორმით, მათ შორის ზეპირსიტყვიერად და/ან წერილობითი (მატერიალური ან ელექტრონული) განცხადების გაკეთების და/ან დისტანციურ საკომუნიკაციო საშუალებებში კრედიტის დაფარვის სპეციალური ღილაკების (არსებობის შემთხვევაში) გამოყენების და/ან სხვა ნებისმიერი ქმედების შემთხვევაში, რაც ადასტურებს მომხმარებლის მიერ კრედიტის წინსწრებით სრულად ან ნაწილობრივ დაფარვის ნებას და მომხმარებლის ანგარიშზე საკმარისი სახსრების არსებობისას, ფინანსური ორგანიზაცია ვალდებულია კრედიტის წინსწრებით დაფარვა განახორციელოს იმავე დღეს ან თუ მომხმარებლის მიმართვა განხორციელდა არასამუშაო საათებში, მომდევნო სამუშაო დღეს. ამასთან, ტექნიკური ან სხვა მიზეზით კრედიტის დაფარვა საჭიროებს განსაზღვრულ ვადას. ფინანსური ორგანიზაცია უფლებამოსილია ისარგებლოს აღნიშნული ვადით, თუმცა მოცემულ პერიოდზე არ უნდა განხორციელდეს პროცენტის დარიცხვა. ამასთან, თუ მომხმარებელი ახდენს მხოლოდ ზეპირსიტყვიერ განცხადებას, რაც არ არის საკმარისი სესხის წინსწრებით დასაფარად, ფინანსური ორგანიზაცია ვალდებულია მას შესთავაზოს მოცემულ პუნქტში აღწერილი რომელიმე მეთოდის გამოყენებაც. ამასთან, ფინანსური ორგანიზაცია უფლებამოსილია მხარეებს შორის წინასწარი შეთანხმების საფუძველზე მოითხოვოს წინასწარი შეტყობინება კრედიტის წინსწრებით დაფარვისას, არაუმეტეს 14 კალენდარული დღისა, თუ კრედიტის





თანხა აღემატება 2,000,000 ლარს ან მის ეკვივალენტს სხვა ვალუტაში.

საქართველოს ეროვნული ბანკის პრეზიდენტის 2017 წლის 24 მაისის ბრძანება №78/04 - ვებგვერდი, 24.05.2017წ.

საქართველოს ეროვნული ბანკის პრეზიდენტის 2017 წლის 26 სექტემბრის ბრძანება №137/04 - ვებგვერდი, 26.09.2017წ.

საქართველოს ეროვნული ბანკის პრეზიდენტის 2018 წლის 11 აპრილის ბრძანება №62/04 - ვებგვერდი, 12.04.2018წ.

## **მუხლი 10. 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 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 შეიმუშავებული ეთიკის კოდექსის შესაბამისად. ამასთან, აღნიშნული 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.

საქართველოს ეროვნული ბანკის პრეზიდენტის 2017 წლის 26 სექტემბრის ბრძანება №137/04 - ვებგვერდი, 26.09.2017წ.

## **მუხლი 11. 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 საფინანსო ორგანიზაციის და/ან მისი ნებისმიერი პროდუქტის მიმართ.
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) და ელექტრონული ფორმებით;
  - ბ) მომხმარებლის პრეტენზიის დაფიქსირების სურვილის შემთხვევაში ფინანსური ორგანიზაცია ვალდებულია შესთავაზოს პრეტენზიის დაფიქსირების სტანდარტული წერილობითი ან ელექტრონული ფორმა. იმ შემთხვევაში, როდესაც იღებს ზეპირ პრეტენზიას, შესთავაზოს მომხმარებელს მისი ალტერნატივა პრეტენზიის სტანდარტული წერილობითი ან ელექტრონული ფორმით გამოხატვის სახით;
  - გ) პრეტენზიის, გარდა ზეპირი ფორმის შემთხვევებისა, მიღებისას პრეტენზიის განმცხადებელს



წერილობით/ელექტრონულად დაუდასტუროს პრეტენზიის მიღება;

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

ე) 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 უნდა მიეწოდოს საქართველოს ეროვნულ ბანკს;

ვ) 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](mailto:cp@nbg.gov.ge). ბანკი ვალდებულია აღნიშნული ანგარიშგება დამატებით ატვირთოს საქართველოს ეროვნული ბანკის ელექტრონული ატვირთვის პორტალზე. ფინანსური ორგანიზაციის მხრიდან საქართველოს ეროვნული ბანკისათვის ანგარიშგების მიწოდება და ბანკის შემთხვევაში, მისი დამატებით, საქართველოს ეროვნული ბანკის ელექტრონული ატვირთვის პორტალზე ატვირთვა, უნდა განხორციელდეს არაუგვიანეს ყოველი თვის 10 რიცხვისა. მიწოდებულ და ატვირთულ ანგარიშგებაში 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 პუნქტში განსაზღვრული ვალდებულებები არ ვრცელდება ფინანსურ ორგანიზაციაზე იმ შემთხვევაში, თუ:

ა) ფინანსურ ორგანიზაციას 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;

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

გ) პრეტენზიის მიზეზს წარმოადგენს შეფერხებები ან უარი მომსახურების გაწევაზე, რომლებიც განპირობებულია მოქმედი კანონმდებლობის მოთხოვნებით, მათ შორის, „უკანონო შემოსავლის ლეგალიზაციის 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. ამასთან, იმ შემთხვევაში, თუ აღნიშნულ ვადაში ინფორმაციის მიუწოდებლობა გამოწვეულია ფინანსური ორგანიზაციისგან დამოუკიდებელი მიზეზებით, ის ვალდებულია ერთი კვირის ვადაში მიაწოდოს საქართველოს ეროვნულ ბანკს შეფერხების მიზეზი და ინფორმაციის მოწოდების სავარაუდო ვადა. იმ შემთხვევაში, თუ მოწოდებული ინფორმაცია არასაკმარისია ან საჭიროებს დაზუსტებას, საქართველოს ეროვნული ბანკის მხრიდან მოთხოვნილი შემავსებელი / დამაზუსტებელი ინფორმაცია მოწოდებულ უნდა იქნეს დაუყოვნებლივ ან საქართველოს ეროვნულ ბანკთან შეთანხმებულ გონივრულ ვადებში.

6. ფინანსური ორგანიზაცია ვალდებულია დაიცვას ამ წესით დადგენილი მოთხოვნები პრეტენზიების განხილვასთან, აღრიცხვასთან და საქართველოს ეროვნულ ბანკთან ანგარიშგების პროცედურებთან



დაკავშირებით იმ შემთხვევაშიც, როცა პროტენზიის დაფიქსირების მომენტში სესხი გასხვისებულია ან რაიმე ფორმით სამართავად გადაცემულია მესამე პირზე.

საქართველოს ეროვნული ბანკის პრეზიდენტის 2017 წლის 24 მაისის ბრძანება №78/04 - ვებგვერდი, 24.05.2017წ.

საქართველოს ეროვნული ბანკის პრეზიდენტის 2017 წლის 26 სექტემბრის ბრძანება №137/04 - ვებგვერდი, 26.09.2017წ.

საქართველოს ეროვნული ბანკის პრეზიდენტის 2018 წლის 11 აპრილის ბრძანება №62/04 - ვებგვერდი, 12.04.2018წ.

საქართველოს ეროვნული ბანკის პრეზიდენტის 2018 წლის 9 ივლისის ბრძანება №153/04 - ვებგვერდი, 10.07.2018წ.

## მუხლი 12. ფინანსური ხარჯი

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

ა) საპროცენტო ხარჯი/შენატანები;

ბ) მომსახურებაზე ფინანსური ორგანიზაციის მიერ დაწესებული გადასახდელები;

გ) ფინანსური ორგანიზაციის მიერ დაწესებული ტრანზაქციისა და საკომისიო ხარჯი;

დ) აუცილებელი დაზღვევის ხარჯი;

ე) ქონების ღირებულების შეფასების ხარჯი;

ვ) სანოტარო ხარჯი;

ზ) ადმინისტრაციული ორგანოს მომსახურებისათვის დაწესებული საფასური;

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

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

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

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

მ) სხვა მნიშვნელოვანი გადასახდელები, რომელთა შესახებ ფინანსურმა ორგანიზაციამ შეიტყო



საკრედიტო/სადეპოზიტო ხელშეკრულების დადების მომენტისათვის;

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

2. იმ შემთხვევაში, როდესაც 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. იმ შემთხვევაში, როდესაც მომხმარებლის მიერ ფინანსური ხარჯის გადახდის საჭიროება დგება ხელშეკრულების გაფორმების მომდევნო ეტაპზე და რომლის ზუსტი ოდენობის განსაზღვრა ფინანსურ ორგანიზაციას წინასწარ არ შეუძლია, ფინანსური ხარჯი შეფასებულ 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 განახორციელებდა საკრედიტო ხელშეკრულებით გათვალისწინებული საქონლის/მომსახურების შეძენას ან/და რომელთა მომხმარებლის მიერ გადახდაც მოსალოდნელია კრედიტის გამოყენებლობის შემთხვევაშიც.

5. იმ შემთხვევაში, როდესაც 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 2017 წლის 26 სექტემბრის ბრძანება №137/04 - ვებგვერდი, 26.09.2017წ.*

*საქართველოს ეროვნული ბანკის პრეზიდენტის 2018 წლის 11 აპრილის ბრძანება №62/04 - ვებგვერდი, 12.04.2018წ.*

### **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, საქართველოს ეროვნული ბანკი უფლებამოსილია გამოიყენოს კანონმდებლობით გათვალისწინებული სანქციები.

### **მუხლი 14. გარდამავალი დებულებები**

1. ამ წესის ძალაში შესვლამდე დადებულ ხელშეკრულებების ფორმატზე გათვალისწინებული მოთხოვნები გავრცელდება იმ შემთხვევაში, 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, გარდა ამ წესის მე-9 მუხლის მე-3 და მე-4 პუნქტებისა, ჩანაწერების არარსებობა არ ათავისუფლებს ფინანსურ ორგანიზაციას მათი შესრულების ვალდებულებებისაგან.

3. 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.

4. ფინანსურ ორგანიზაციებს ამ წესის მე-10 მუხლის მე-4 პუნქტით განსაზღვრული ვალდებულებების შესრულებისათვის მიეცეთ ვადა 2017 წლის პირველ დეკემბრამდე.

*საქართველოს ეროვნული ბანკის პრეზიდენტის 2017 წლის 24 მაისის ბრძანება №78/04 - ვებგვერდი, 24.05.2017წ.*



