



6273/1-6/21 2 22062021

6273/1-6/21

22-06-2021

საქართველოს ეროვნული ბანკის პრეზიდენტს

ბატონ კობა გვენეტაძეს

როგორც მოგეხსენებათ, ქვეყანაში არსებული მძიმე ეკონომიკური სიტუაციის გამო, განსაკუთრებით პანდემიის განმავლობაში, მოქალაქეები ხშირად მიმართავენ ბანკებს სესხის გადავადების ან/და სესხზე საშელავათო პერიოდის მოთხოვნით.

არსებობს მრავალი პრეცედენტი, როდესაც ბანკები ზემოაღნიშნული საშელავათო პერიოდის სანაცვლოდ, კლიენტებს უცვლიან (უუარესებენ) ხელშეკრულების პირობებს. მაგალითად, თუ ხელშეკრულება გაფორმებულია ფიქსირებული პროცენტით, ბანკი ახალ ხელშეკრულებაში წერს არაფიქსირებულ პროცენტს, რაც დიდ რისკებს უქმნის ისედაც რთულ მდგომარეობაში არსებულ მოქალაქეებს. უფრო მეტიც, იმ იმედით, რომ კლიენტების ნაწილი არ კითხულობს ხელშეკრულებას, ამ ახალ ცვლილებას, არ ათანხმებენ კლიენტთან.

საქართველოს ეროვნული ბანკის პრეზიდენტის ბრძანებით №32/04, ბანკებს ეკისრებათ ვალდებულება სრულყოფილი ინფორმაცია მიაწოდონ კლიენტებს.

ზემოაღნიშნულიდან გამომდინარე, გთხოვთ, საქართველოს პარლამენტის რეგლამენტის 148 - ე მუხლის შესაბამისად, ამავე მუხლით გათვალისწინებულ ვადაში მიპასუხოთ:

- თვლით თუ არა, რომ მსგავსი პრაქტიკა აზიანებს კლიენტის ინტერესებს და არღვევს არსებულ რეგულაციებს?
- როგორ ფიქრობთ, რა სახის რეგულაცია იქნებოდა ეფექტური, რომელიც არ მისცემდა კომერციულ ბანკებს შესაძლებლობას, თავისი შეხედულებისამებრ ემოქმედათ კლიენტის ინტერესების საზიანოდ.
- რა ვადა დაგჭირდებათ, ზემოაღნიშნული პრობლემის აღმოსაფხვრელად.

პატივისცემით,

პარლამენტის წევრი
ლევან იოსელიანი



N 2-18/1997

1997-18-2-202106301703

30/06/2021



საქართველოს პარლამენტის წევრს

ბატონ - ლევან იოსელიანს,

მის.: საქართველო, თბილისი,

რუსთაველის გამზირი №8

ბატონო ლევან,

თქვენი 2021 წლის 22 ივნისის 6273/1-6/21 წერილის პასუხად გაცნობებთ, რომ საქართველოს მოქმედი კანონმდებლობის მიხედვით, კერძო სამართლის სუბიექტებს უფლება აქვთ კანონის ფარგლებში თავისუფლად დადონ ხელშეკრულებები და განსაზღვრონ ამ ხელშეკრულებათა შინაარსი. შესაბამისად, სესხის/კრედიტის მომსახურების პირობები, ისევე როგორც გარკვეული შეღავათის გაწევის საკითხი, მხარეთა შორის შეთანხმების საგანია.

„საქართველოს ეროვნული ბანკის შესახებ“ საქართველოს ორგანული კანონით (შემდგომში - „ორგანული კანონი“) განსაზღვრული უფლებამოსილებისა და კომპეტენციის ფარგლებში, საქართველოს ეროვნული ბანკი არ არის უფლებამოსილი რომელიმე ფინანსურ ორგანიზაციას/კრედიტორს, მათ შორის სესხების გადავადება/რესტრუქტურისაციის დროს, სესხებზე საშეღავათო პერიოდის გავრცელება და/ან კონკრეტული შეღავათიანი პირობების დაწესება მოსთხოვოს. ამდენად, სესხის გადავადება/რესტრუქტურისაციის დროს, შესაბამისი საშეღავათო პერიოდის გავრცელებასთან და კონკრეტულ პირობებთან დაკავშირებით გადაწყვეტილებას უშუალოდ ფინანსური ორგანიზაცია/კრედიტორი იღებს.

ამასთან, „ფინანსური ორგანიზაციების მიერ მომსახურების გაწევისას მომხმარებელთა უფლებების დაცვის წესის დამტკიცების თაობაზე“ საქართველოს ეროვნული ბანკის პრეზიდენტის 2021 წლის 9 მარტის №32/04 ბრძანებით დამტკიცებული წესი (შემდგომში - „წესი“) არეგულირებს საფინანსო პროდუქტების შეთავაზებისა და მიწოდებისას, ასევე, საფინანსო მომსახურების გაწევისას მომხმარებელთა უფლებების დაცვის წესებსა და პრინციპებს, რაც, მათ შორის, სრული, აუცილებელი, გასაგები,

უტყუარი და თავისდროული ინფორმაციის თანმიმდევრული მიწოდების საკითხებს მოიცავს. ამ წესის 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.

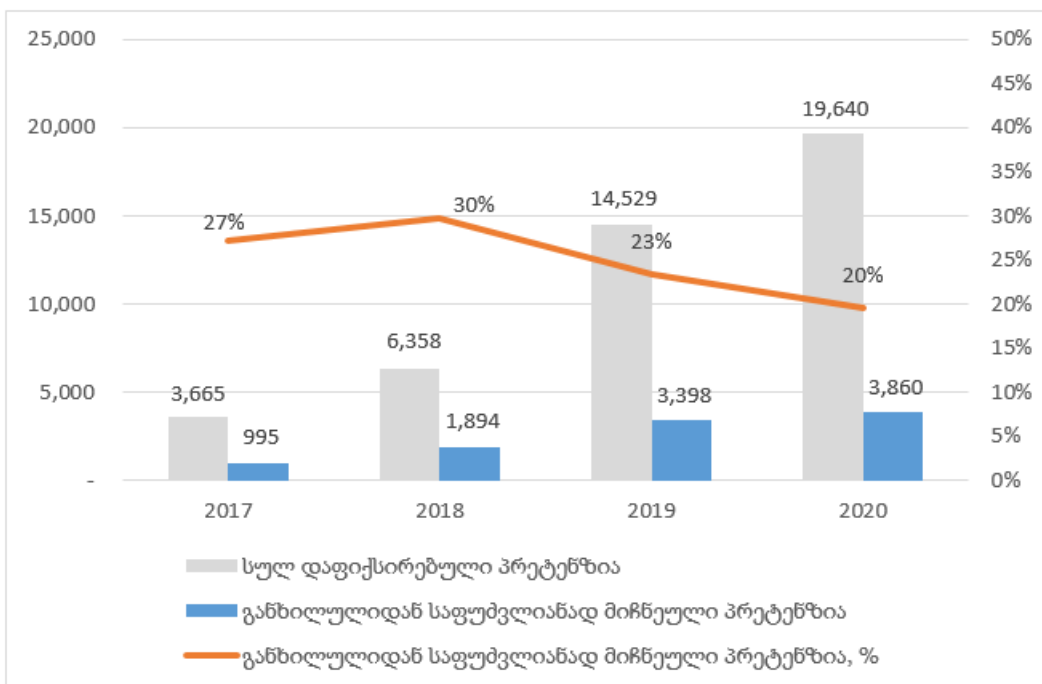
აღსანიშნავია, რომ ზემოთ მითითებული ბრძანებით ძალადაკარგულად გამოცხადდა „ფინანსური ორგანიზაციების მიერ მომსახურების გაწევისას მომხმარებელთა უფლებების დაცვის წესის დამტკიცების შესახებ“ საქართველოს ეროვნული ბანკის პრეზიდენტის 2016 წლის 23 დეკემბრის №151/04 ბრძანება. ზემოაღნიშნული წესით, საქართველოს კანონმდებლობაში ევროკავშირის სამართლის შესაბამისი მოთხოვნები აისახა, რომლებიც ასევე შეესაბამება ბაზარზე არსებულ მდგომარეობას. კერძოდ, წესი ეფუძნება ერთი მხრივ ევროკავშირთან ასოცირების შესახებ შეთანხმების ფარგლებში გათვალისწინებულ ევროკავშირის სამართლებრივი აქტების მოთხოვნებთან დაახლოების ვალდებულებას და, მეორე მხრივ, საფინანსო სექტორში არსებული მდგომარეობისა და, ასევე, საქართველოს ეროვნულ ბანკში მომხმარებელთა მიერ დაფიქსირებული მომართვების შესწავლისა და ანალიზის შედეგად გამოვლენილ ახალ გამოწვევებს. ამდენად, ახალი წესი უზრუნველყოფს საფინანსო სექტორისადმი საზოგადოების ნდობის ამაღლებას, ხელს უწყობს ბაზარზე არსებული საფინანსო პროდუქტების შესახებ ინფორმაციის გამჭვირვალობის ზრდას და აუმჯობესებს მომხმარებელთა ინტერესების დაცვის პრაქტიკას.

აქვე აღვნიშნავთ, რომ კომერციული ბანკებისა და მიკროსაფინანსო ორგანიზაციების მიერ ე.წ. „სესხების დაფარვის საშეღავათო პერიოდის“ ნებაყოფლობით შეთავაზებულ აქციებთან დაკავშირებით საქართველოს ეროვნულმა ბანკმა ახალი კორონავირუსით (COVID-19) გამოწვეული პანდემიის დაწყებისთანავე მნიშვნელოვნად შეარბილა შესაბამისი საზედამხედველო მოთხოვნები, რათა მოქალაქეებისათვის ვალდებულებათა გადავადების პროცესში კომერციულ ბანკებს მაქსიმალური მოქნილობა ჰქონოდათ. აღნიშნულ საკითხთან დაკავშირებით, დამატებითი ინფორმაციის მისაღებად, გთხოვთ, იხილოთ შემდეგი ბმული: <https://www.nbg.gov.ge/index.php?m=340&newsid=3901>.

იმ შემთხვევაში, თუ საფინანსო სექტორის მომხმარებელი თვლის, რომ ფინანსური ორგანიზაციების მიერ მომხმარებელთა მომსახურების პროცესში მის უფლება დაირღვა, მას ნებისმიერი დროს შეუძლია მიმართოს საქართველოს ეროვნული ბანკის მომხმარებელთა უფლებების დაცვის და ფინანსური განათლების დეპარტამენტს, რომელიც ზემოაღნიშნული ორგანული კანონის შესაბამისად თითოეული საკითხის ინდივიდუალურად მოკვლევასა და, საჭიროების შემთხვევაში, შესაბამის რეაგირებას მოახდენს.

აღსანიშნავია, რომ მომხმარებლების მიერ საფინანსო მომსახურებასთან დაკავშირებული მიმართვების რაოდენობა როგორც საქართველოს ეროვნულ ბანკში, ასევე, კომერციულ ბანკებში ზრდის ტენდენციით ხასიათდება და უკანასკნელი ოთხი წლის განმავლობაში ზრდა ყოველწლიურად საშუალოდ 67%-ს შეადგენს. მიმართვების ზრდა წლების მიხედვით განსხვავებული მიზეზებით არის განპირობებული, მათ შორისაა ბაზარზე მომსახურების კუთხით არსებული გამოწვევები, საკანონმდებლო ცვლილებებისა და რეგულირების კუთხით არსებული სიახლეები, ახალი კორონავირუსის (COVID-19) შედეგად განვითარებული მოვლენების საპასუხოდ ფინანსური ორგანიზაციების მიერ მომხმარებლებისთვის შეთავაზებული ე.წ. საშეღავათო პერიოდის პირობებიდან გამომდინარე საკითხებით და ა.შ. თუმცა, მიმართვების მუდმივად მზარდი დინამიკის ერთ-ერთი უცვლელი და მნიშვნელოვანი მიზეზი მომხმარებელთა უფლებების დაცვის მექანიზმების შესახებ მომხმარებლების ცნობადობის ზრდაა. აღნიშნული მიუთითებს, რომ მომსახურების კუთხით არსებული პრობლემების შემთხვევაში, უფრო მეტ მომხმარებელს აქვს მზაობა და შესაძლებლობა დაიცვას საკუთარი უფლებები. აქვე წარმოგიდგენთ კომერციულ ბანკებში მომხმარებელთა მიმართვიანობის ამსახველ დიაგრამას (დეტალები წარმოდგენილია საქართველოს ეროვნული ბანკის წლიურ ანგარიშებში შემდეგ ბმულზე: <https://www.nbg.gov.ge/index.php?m=348>).

დიაგრამა: კომერციულ ბანკებში პრეტენზიების გადანაწილება სტატუსის მიხედვით



წყარო: საქართველოს ეროვნული ბანკი

ამასთან, გასათვალისწინებელია, რომ მხარეთა შორის ნებისმიერი სადავო საკითხის არსებობის შემთხვევაში, მხარე უფლებამოსილია საქართველოს მოქმედი კანონმდებლობით დადგენილი წესით მიმართოს საქართველოს საერთო სასამართლოებს/დავის განმხილველ შესაბამის ორგანოებს.

ამასთან, „ინფორმაციის კონფიდენციალურად მიჩნევის, მისი გაცემის წესისა და კონფიდენციალური ინფორმაციის ნუსხის დამტკიცების შესახებ“ საქართველოს ეროვნული ბანკის საბჭოს 2018 წლის 19 თებერვლის №2 დადგენილებით დამტკიცებული წესის მიხედვით, საქართველოს ეროვნული ბანკის მიერ მის ზედამხედველობას დაქვემდებარებული სუბიექტების მიმართ გამოყენებული საზედამხედველო ღონისძიებებისა და სანქციების შესახებ ინფორმაცია კონფიდენციალურია.

პატივისცემით,

კობა გვენეტაძე

პრეზიდენტი
საქართველოს ეროვნული ბანკი

