

საქართველოს ეროვნული ბანკის პრეზიდენტის

ბრძანება №137/04
2017 წლის 26 სექტემბერი

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 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 „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-3 მუხლის მე-4 პუნქტი ჩამოყალიბდეს შემდეგი რედაქციით:

„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 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“.

2. მე-7 მუხლის:

ა) მე-4 პუნქტი ჩამოყალიბდეს შემდეგი რედაქციით:

„4. მომხმარებლის მიერ მოთხოვნის შემთხვევაში ფინანსური ორგანიზაცია ვალდებულია მას დაუყოვნებლივ, მატერიალური ან ელექტრონული ფორმით, 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. “.

ბ) მე-4 პუნქტის შემდეგ დაემატოს შემდეგი შინაარსის 4¹ პუნქტი:

„4¹. 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.“;

გ) მე-7 პუნქტი ჩამოყალიბდეს შემდეგი რედაქციით:

„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.“.

3. მე-9 მუხლის პირველი პუნქტი ჩამოყალიბდეს შემდეგი რედაქციით:

„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.“.

4. მე-10 მუხლს დაემატოს შემდეგი შინაარსის მე-4 პუნქტი:



„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 შემუშავებული 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 განხორციელებს ზემოაღნიშნული ხელშეკრულებით გაწერილი ვალდებულების შესრულების კონტროლისა და ადმინისტრირების ეფექტურ მექანიზმს“.

5. მე-11 მუხლს დაემატოს შემდეგი შინაარსის მე-6 პუნქტი:

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

6. მე-12 მუხლის პირველი პუნქტი ჩამოყალიბდეს შემდეგი რედაქციით:

„1. ფინანსური ხარჯი არის ხარჯი, რომელიც პირდაპირ ან არაპირდაპირ მოთხოვნილია ფინანსური ორგანიზაციის მიერ და წარმოადგენს მომხმარებლის მიერ საკრედიტო/სადეპოზიტო პროდუქტის მიღების, შენარჩუნებისა და/ან ამ საკრედიტო/სადეპოზიტო 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 №10 დანართში);

ლ) ფინანსური ორგანიზაციის მხრიდან საფინანსო პროდუქტის რაიმე პირობით მიღებისთვის დაწესებული/მოთხოვნილი ხარჯები, როცა მოცემული საფინანსო პროდუქტის შინაარსი/ზუნება



აღნიშნული პირობით მომსახურებას ისედაც ითვალისწინებს (მაგალითები მოცემულია №10 დანართში).

მ) სხვა მნიშვნელოვანი გადასახდელები, რომელთა შესახებ ფინანსურმა ორგანიზაციამ შეიტყო საკრედიტო/სადეპოზიტო ხელშეკრულების დადების მომენტისათვის.“.

7. მე-14 მუხლს დაემატოს შემდეგი შინაარსის მე-4 პუნქტი:

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

8. მე-5 დანართი ჩამოყალიბდეს შემდეგი რედაქციით:

„დანართი №5

გამჟღავნების ტექსტის ნიმუში

1. სრული ვერსია

[ფინანსური ინსტიტუტის დასახელება] არ არის ლიცენზირებული ბანკი და ბანკისგან განხვავებით მასზე ვრცელდება მსუბუქი ზედამხედველობის რეჟიმი. ფინანსური ინსტიტუტის გაკოტრების შემთხვევაში თქვენ შესაძლოა ვერ დაიბრუნოთ თქვენი თანხა. ბანკებისგან განსხვავებით თქვენი შენატანის დაკარგვის რისკის შემცირებას ცდილობს მხოლოდ ფინანსური ინსტიტუტი. აღნიშნული გამჟღავნების ტექსტის მიზანია გაცნობოთ, რომ ამ ფინანსურ ინსტიტუტში სახსრების განთავსებასთან დაკავშირებული რისკების იდენტიფიცირების მიზნით ფინანსური ინსტიტუტის ფინანსური მდგომარეობის შესახებ, ასევე ნებისმიერი სხვა საჭირო ინფორმაციის მოძიება თქვენი პასუხისმგებლობაა. ფინანსური ინსტიტუტის ფინანსური დოკუმენტების შესახებ ინფორმაციის მოძიება შესაძლებელია საქართველოს ეროვნული ბანკის ვებგვერდზე <http://www.nbg.gov.ge>. აღნიშნული გამჟღავნების ტექსტი გამცნობთ არსებული რისკების შესახებ, თუმცა ის არ მოიცავს ყველა დაკავშირებულ რისკს.

ხელმოწერით თქვენ ადასტურებთ, რომ აცნობიერებთ [ფინანსური ინსტიტუტის დასახელება] სახსრების განთავსებასთან დაკავშირებულ რისკებს.

2. შემოკლებული ვერსია

[ფინანსური ინსტიტუტის დასახელება] არ არის ლიცენზირებული ბანკი და ბანკისგან განხვავებით მასზე ვრცელდება მსუბუქი ზედამხედველობის რეჟიმი. მისი გაკოტრების შემთხვევაში თქვენ შესაძლოა ვერ დაიბრუნოთ თქვენი თანხა.

იმ შემთხვევაში, როცა გამჟღავნების ტექსტის სრული ან შემოკლებული ვერსიის განთავსება ხდება ისეთ დოკუმენტში, რომელიც ფინანსური ორგანიზაციის მიერ უშუალოდ თანხების მოზიდვას არ უკავშირდება, მას წინ უნდა უძღოდეს შესაბამისი ახსნა-განმარტება, თუ რას ეხება გამჟღავნების ტექსტი. მაგალითად: „იმ შემთხვევაში, თუ გადაწყვეტთ [ფინანსური ინსტიტუტის დასახელება]-ში ამა თუ იმ ფორმით თანხის განთავსებას, გთხოვთ, გაეცნოთ ქვემოთ მოცემულ გაფრთხილების ტექსტს და გაითვალისწინოთ:“.

9. დაემატოს შემდეგი შინაარსის №10 დანართი:

„დანართი №10

მაგალითი №1. კრედიტი გაცემულია სხვა ფინანსურ ორგანიზაციაში აღებული კრედიტის გადაფარვის მიზნით. აღნიშნული პირობის შესრულება შეუძლებელია კრედიტის გაცემამდე. შესაბამისად, ფინანსური ხარჯი, რომელიც დაეკისრება მომხმარებელს ზემოაღნიშნული პირობის დარღვევის შემთხვევაში, არ წარმოადგენს იმ აუცილებელ ხარჯს, რომელიც გათვალისწინებული უნდა იქნეს ეფექტური საპროცენტო განაკვეთის გათვალაში.

მაგალითი №2. კრედიტი გაცემულია იმ პირობით, რომ მოგვიანებით მომხმარებელი წარმოადგენს ერთ



ან რამდენიმე თავდება. აღნიშნული პირობის შესრულება შესაძლებელია მოთხოვნილ იქნას სესხის გაცემამდე. შესაბამისად, ფინანსური ხარჯი, რომელიც დაეკისრება მომხმარებელს ზემოაღნიშნული პირობის დარღვევის შემთხვევაში, წარმოადგენს იმ აუცილებელ ხარჯს, რომელიც გათვალისწინებულ უნდა იქნას ეფექტური საპროცენტო განაკვეთის გათვლაში.

მაგალითი №3. სწრაფი ონლაინკრედიტისთვის ფინანსური ორგანიზაცია აწესებს კრედიტის დაჩქარებული წესით მიღების საკომისიოს. რამდენადაც სწრაფი ონლაინკრედიტის ბუნება და შინაარსი გულისხმობს სესხის სწრაფად, როგორც წესი, რამდენიმე წუთში გაცემას, ნებისმიერი ფინანსური ხარჯი, რომელიც მოთხოვნილი იქნება კრედიტის სწრაფად გასაცემად, წარმოადგენს იმ აუცილებელ ფინანსურ ხარჯს, რომელიც გათვალისწინებული უნდა იქნეს ეფექტური საპროცენტო განაკვეთის გათვლაში.

მუხლი 2

ეს ბრძანება ამოქმედდეს 2017 წლის პირველი ნოემბრიდან.

ეროვნული ბანკის პრეზიდენტი

კობა გვენეტაძე

