

ბარათი 1

შენ, როგორც მომხმარებელი, ეთიკურად მოპყრობას იმსახურებ – ეს შენი უფლებაა. ფინანსური ორგანიზაციის ყველა წარმომადგენელი ვალდებულია, გამოიჩინოს პატივისცემა შენ მიმართ მიუხედავად შენი ასაკის, სქესის, კანის ფერის, რელიგიის, ეროვნებისა და სხვა მახასიათებლებისა.

ბარათი 2

შენ, როგორც მომხმარებელს, გაქვს უფლება, **თავად გადაწყვიტო**, თუ რომელი საქონლის ან მომსახურების შეძენა გსურს. შესაბამისად, უნდა შეგეძლოს სხვადასხვა შემოთავაზების შედარება სანამ ისეთ ვარიანტს აირჩევდე, რომელიც ყველაზე მეტად შეგეფერება.

შენ გაქვს უფლება, აარჩიო პროდუქტი ფინანსური ორგანიზაციის მხრიდან ზეწოლის გარეშე. ამასთან, ფინანსური ორგანიზაცია ვალდებულია, ამ პროდუქტის შესახებ მოგაწოდოს ამომწურავი, ზუსტი და ადვილად გასაგები ინფორმაცია იმისთვის, რომ შენთვის ყველაზე ხელსაყრელი და გონივრული გადაწყვეტილება მიიღო.

ბარათი 3

შენი უფლებაა, მიიღო სრული, ზუსტი, ადვილად გასაგები და თავისდროული ინფორმაცია, რათა კარგად გაერკვე შემოთავაზებული პროდუქტის პირობებში. შენ გაქვს უფლება მიიღო ამომწურავი პასუხები შენს შეკითხვებზე. თანამშრომლებმა, რომლებიც გემსახურებიან, საკმარისი დრო უნდა დაგიტომონ, რათა კარგად გაერკვე პროდუქტის ყველა მახასიათებელში. მაგალითად, უნდა მიიღო ინფორმაცია:

- **საპროცენტო განაკვეთზე** - ანუ, რა სარგებელს მიიღებ ბანკში ფულის დაზოგვისას, და რა თანხის გადახდა მოგიწევს ბანკისგან ფულის სესხების შემთხვევაში.
- **საკომისიოებსა და ჯარიმებზე** - რა ჯარიმები და საკომისიოებია გათვალისწინებული შენ მიერ არჩეულ პროდუქტის ხელშეკრულებაში? მაგალითად, რა გადასახადს დაგაკისრებს ბანკი, თუ დეპოზიტს შეთანხმებულ ვადაზე ადრე გაიტან, თუ გადააცილებ სესხის შენატანის თარიღს და ა.შ.
- **პრეტენზიის დაფიქსირების ფორმებზე** - რა ფორმით შეგიძლია დააფიქსირო პრეტენზია? და ა.შ.

ბარათი 4

შენ გაქვს უფლება, გამოთქვა შენი აზრი. როდესაც უკმაყოფილო ხარ, ან როდესაც თვლი, რომ ბანკი შენს უფლებებს არღვევს, აუცილებლად უნდა აცნობო ფინანსურ ორგანიზაციას ამის შესახებ – შენ უნდა დააფიქსირო პრეტენზია. პრეტენზიის დაფიქსირება მომსახურე კომპანიისთვისაც სასარგებლოა – ის შეისწავლის პრობლემას და იმუშავებს მის გამოსწორებაზე.

როდესაც ფინანსურ პროდუქტს ყიდულობთ, თანამშრომელმა აუცილებლად უნდა გაგაცნოს პრეტენზიის განცხადების პირობები. პრეტენზიის დაფიქსირება შეგიძლია როგორც ელ. ფოსტით, ისე წერილობით და ზეპირად, ფინანსური ორგანიზაცია ვალდებულია მიიღოს შენი პრეტენზია და დროულად გიპასუხოს.

პრეტენზიის დაფიქსირება, ასევე, შენი უფლებების შესახებ დამატებითი ინფორმაციის მიღება შესაძლებელია საქართველოს ეროვნულ ბანკშიც: ცხელი ხაზის (2 406 406) ან ვებ-გვერდის საშუალებითაც (www.nbg.gov.ge/cp).

საქართველოში, ბანკის მომხმარებელთა უფლებებს საქართველოს ეროვნული ბანკი იცავს.

ბარათი 5

შენი პერსონალური მონაცემები დაცულია კანონით. პერსონალური მონაცემი მოიცავს, მაგალითად, სახელს, გვარს, პირად ნომერს, ინფორმაციას შენი ფინანსების შესახებ, ბანკის ამონაწერს და ა.შ. შენი თანხმობის გარეშე შენი პირადი მონაცემების შემოწმების და გამოყენების უფლება არავის აქვს. მაგალითად, ბანკს არ აქვს უფლება, შენი პერსონალური მონაცემები შენი ნებართვის გარეშე გაუზიაროს შენს და-ძმას, ნათესავებს, მეზობლებს, მასწავლებლებს, და ა.შ.

როდესაც მომხმარებელი იღებს სესხს, ინფორმაცია მსესხებლის და სესხის შესახებ გადაეცემა ორგანიზაციას, რომელსაც **საკრედიტო-საინფორმაციო ბიურო** ეწოდება. სანამ ბანკი გადანაცემდეს, გასცეს თუ არა სესხი, ის აუცილებლად ამოწმებს მსესხებლის შესახებ ინფორმაციას ბიუროში, რათა გაარკვიოს რამდენად დროულად ფარავს მსესხებელი ფინანსურ ვალდებულებებს. თუ ბანკმა აღმოაჩინა, რომ სესხის მსურველს ისედაც ბევრი ან დიდი ოდენობით სესხი აქვს, ან დროულად არ ფარავს მათ, მაშინ ბანკმა შეიძლება მას ახალი სესხი არ მისცეს!