

# İSTİFADƏÇİNİN HÜQUQ VƏ MƏSULİYYƏTLƏRİ



საქართველოს ეროვნული ბანკი  
National Bank of Georgia







Müasir dünyada, əhəmiyyətli həyatı qərarları qəbul edərkən (məsələn, müstəqil həyata və ya öz biznesinə başlamaq) və ya gündəlik ehtiyacların öhdəsindən gəlmək (məsələn, kommunal ödənişlərin ödənilməsi) üçün bir çox halda maliyyə təşkilatları ilə münasibətdə olmalı və onların xidmətindən istifadə etməli oluruq. Həmin münasibətlər çərçivəsində isə öz hüquqlarımızı bilməyimiz və məlumatlandırılmış, məsuliyyətə əsaslanan qərarları qəbul etməyimiz bizə hüquqlarımızın mümkün pozulmasının, eləcə də bizim qeyri-ağlabatan addımlarımız səbəbindən yaranan nəzərə alınmamış xərclərin və maliyyə problemlərinin qarşısını almaqda kömək edəcəkdir.

Yəqin ki, maliyyə təşkilatı ilə münasibət zamanı problemi yaranan insanlar barədə eşitmisiniz. Bir çox halda bu cür problemlər məhz istifadəçilərin şüursuzluğu səbəbindən yaranır. Təəssüf ki, cəmiyyətdə maliyyə təşkilatları və istifadəçinin hüquqları və ya məsuliyyəti barədə bir çox yanlış təsəvvür yayılmışdır ki, hansılar istifadəçilər tərəfindən qeyri-ağlabatan davranışlarda özünü büruzə verir.

Məsələn, insanların bir hissəsi düşünür ki, müqaviləni oxumaq mütləq deyildir və ya suallar verməyin heç bir mənası yoxdur.

Müvafiq olaraq, bu cür insanlar bir çox halda şüursuz olaraq maliyyə qərarlarını qəbul edir, oxumadan müqaviləni imzalayır və gələcəkdə bir çox elə bir xərci çəkməli və şərti yerinə yetirməli olurlar ki, hansılara əvvəldən heç diqqət yetirməmişdilər.

İnsanların digər hissəsi isə bu günkü istəklərini sabahkı firavanlıqdan daha yüksək tutur və impulsu şəkildə, öz imkanlarını götür-qoy etmədən kredit götürür və ya başqasından onun adına kredit götürməsini xahiş edir ki, bununla da həmin insanı konkret risklərin altına salır. Bundan əlavə, bəzi insanlar məbləğə qənaət edərkən tədbirliliyi unudur və qısa zamanda yüksək faydanın əldə edilməsi barədə düşünür, bu səbəbdən də öz qənaət etdiyi məbləği ona cəlbədici şərtləri vəd edən bu və ya digər şirkətə elə etibar edir ki, nə həmin şirkətin maliyyə məlumatları və fəaliyyəti ilə və nə də öz qənaət etdiyi məbləğin qorunması ilə maraqlanmır ki, bununla da öz firavanlığını təhlükə altına salır.

Arzuolunmaz nəticələrin qarşısını almaq üçün yalnız bizim pul ilə münasibətdə münasibətlərimizi təhlil etməyimiz deyil, eləcə də onu bilməyimiz əhəmiyyətlidir ki, bizim, istifadəçilər kimi, hansı hüquqlarımız və məsuliyyətlərimiz vardır və qərarları da müvafiq olaraq qəbul edək.



# GÜRCÜSTAN MİLLİ BANKI VƏ İSTİFADƏÇİLƏRİN HÜQUQLARININ QORUNMA QAYDASI

Gürcüstanda maliyyə təşkilatlarının istifadəçilərinin hüquqlarını Gürcüstan Milli Bankı qoruyur. Onun tərəfindən işlənilib hazırlanmış istifadəçilərin hüquqlarının qorunması məsələsini qaydaya salan əsas requlyasiya isə “Maliyyə təşkilatları tərəfindən xidmətin göstərilməsi zamanı istifadəçilərin hüquqlarının qorunma qaydası” adlanır. Həmin requlyasiya icbari qaydaları müəyyən edir ki, hansılara xidmət göstərərəkən kommersiya bankları, mikromaliyyə təşkilatları və qeyri-bank kredit ittifaqları və kredit verən subyektlər əməl etməlidirlər. Nəzərə alınmalıdır ki, həmin qayda Gürcüstan Milli Bankının nəzarət arealına daxil olmayan təşkilatlara - məsələn, lizinq və sığorta təşkilatlarına şamil edilmir. İstifadəçilərin hüquqlarının qorunma qaydası aşağıdakı kimi əhəmiyyətli məsələləri ehtiva edir: maliyyə təşkilatı tərəfindən istifadəçiyə məlumatın tam olaraq, anlaşılan dildə və vaxtında çatdırılması, maliyyə xidmətlərinin reklam edilməsi-təklif edilməsi zamanı məhsul ilə əlaqədar olan xərclərin aydın şəkildə nümayiş etdirilməsi, müqaviləni rəsmiləşdirərəkən müəyyən standartlara riayət edilməsi

(məsələn, həmin qayda müqavilədə mütləq göstəriləcək məlumatın siyahısını müəyyən edir), istifadəçilərin iddialarının qəbul edilməsi və onlara ağlabatan müddətlərdə reaksiyanın verilməsi və s.

Həmin qaydaya əsasən maliyyə təşkilatı müqaviləni rəsmiləşdirməzdən öncə - müqavilənin məsafəli şəkildə (məsələn, internetlə), və ya maddi şəkildə (məsələn, filialda) rəsmiləşdirilməsinə baxmayaraq, eləcə də məhsulun təklif edilmə prosesində istifadəçiyə onun üçün arzuolunan məhsul ilə əlaqədar olan əhəmiyyətli risklər barədə məlumat verməlidir. Bu cür risk, məsələn, kredit üzrə ödəniləcək məbləğin artma riski ola bilər, bu da o halda yarana bilər ki, əgər istifadəçi gəliri ləridə alır, krediti xarici valyutada alır, ləri isə xarici valyuta ilə münasibətdə qiymətdən düşərsə. Eləcə də kreditin ödənilməməsi ilə əlaqədar olan risklər (məsələn, cərimələrin hesablanması, kredit tarixçəsinin pisləşməsi, kreditin təminatına qoyulmuş əmlakın satılması) və s.

Bundan əlavə, maliyyə təşkilatı onun tərəfindən depozit və ya kredit müqaviləsinə birtərəfli dəyişiklik daxil edilməzdən öncə istifadəçiyə personal olaraq, istifadəçi ilə əvvəlcədən razılaşdırılmış kanal ilə - yazılı, elektron və ya şifahi olaraq məlumat verməlidir. Beləliklə,

filiada və ya veb-səhifədə təşkilat tərəfindən dərc edilmiş elan istifadəçisinin məlumatlandırılması kimi hesab edilməyəcəkdir. Burada qeyd edilməlidir ki, əlaqə məlumatları dəyişdirildiyi təqdirdə, maliyyə təşkilatının müvafiq məlumatlandırılması istifadəçisinin məsuliyyətinə aiddir. İstifadəçilərin hüquqlarının qorunma qaydası komissiya haqqının maksimal məbləğini də müəyyən edir ki, hansını maliyyə təşkilatı istifadəçi krediti vaxtından əvvəl ödədiyi təqdirdə təyin edə bilər.

İstifadəçilərin hüquqlarının qorunma qaydası ilə ətraflı şəkildə tanış olmaq üçün Gürcüstan Milli Bankının istifadəçi səhifəsinə daxil ola bilərsiniz - [www.nbg.gov.ge/cp/](http://www.nbg.gov.ge/cp/)

## İSTİFADƏÇİNİN HANSI MƏSULİYYƏTLƏRİ VARDIR VƏ O, NƏLƏRİ NƏZƏRƏ ALMALIDIR?

Yuxarıda qeyd etdiyimiz kimi, istifadəçilərin maliyyə təşkilatları ilə münasibətdə müəyyən hüquqları vardır və maliyyə təşkilatları tərəfindən həmin hüquqların qorunması müvafiq rəqləyasya ilə təmin edilmişdir. Lakin, istifadəçinin onu nəzərə alması da bir o qədər əhəmiyyətlidir ki, hüquqları məsuliyyətlər də müşayiət edir və özü də öz hüquq və maraqlarının qorunmasına qayğı göstərməlidir.

Həmin prosesdə isə ətraflı məlumatın əldə edilməsi və məsuliyyətə əsaslanan qərarların qəbul edilməsi ən düzgün taktikadır.

Maliyyə xidmətini əldə etməzdən öncə istifadəçi mütləq təklif edilmiş xidmətin bütün şərtləri ilə ətraflı tanış olmalı, müxtəlif təklifləri bir-biri ilə müqayisə etməli, suallar verməli və öz suallarına ətraflı cavabların verilməsini tələb etməlidir.

## KREDIT GÖTÜRMƏ

İnsan kreditin götürülməsini planlaşdırdığı zaman mütləq kredit verən təşkilatın nümayəndəsindən kredit ilə əlaqədar olan şərtlərin - o cümlədən, faiz dərəcəsi, kreditin həcmi və müddəti, kreditin ödəmə qrafiki və töhvlərin həcmi, mümkün komissiya haqqları və cərimələrin və s. ona izah edilməsini xahiş etməli və həmin məlumat əsasında elə bir məhsul seçməlidir ki, hansı ki, öz maliyyə imkanları və ehtiyaclarına, eləcə də gəlirin əldə edilmə qrafikinə ən çox uyğun gəlir.

İstifadəçi kredit məhsulunu seçərkən yalnız nominal faiz dərəcəsini deyil, eləcə də effektiv faiz dərəcəsini də nəzərə almalıdır, hansı ki, məhsulun real qiymətini, kredit ilə əlaqədar olan bütün xərcləri əks etdirir və həmin xərclərin çəkildiyi zamanı nəzərə almaqla, məsələn,



bir tərəfdən, istifadəçi xərclərdən əlavə olaraq həyat sığortası, kreditin verilməsinin komissiya haqqını və sair ödəməli olur, digər tərəfdən, bu və ya digər komissiya haqqı kredit verildikdən dərhal sonra, aylıq olaraq və ya başqa müddətdə ödənilməli ola bilər. Real olaraq, məhz effektiv faiz dərəcəsi fərqli təklifləri bir-biri ilə müqayisə etməyə ən yaxşı imkanı verir. İstifadəçi eləcə də kreditin vaxtından əvvəl (yəni razılaşdırılmış müddətdən əvvəl) və gecikdirmə ilə ödənilməsi ilə əlaqədar olan komissiya haqqlarının və cərimələrin həcmi ilə yaxşı tanış olmalıdır.

Buradaca xüsusi olaraq əmlak ilə təmin edilmiş kreditlər diqqətəlayiqdir. İstifadəçi nəzərə almalıdır ki, əgər o, əmlak ilə təmin edilmiş krediti ödəməzsə, o zaman təminata qoyulmuş əmlak (məsələn, yaşayış evi, torpaq) satıla bilər.

İstifadəçi kreditin valyutasını seçərkən, əgər onun gəliri fərqli valyutadadırsa, mütləq mübadilə məzənnəsinin dəyişməsi ilə əlaqədar olan riskə diqqət yetirməlidir. Əgər istifadəçinin gəliri ləridədirsə, krediti isə xarici valyutada götürəcəkdir, töhvləri də xarici valyutada ödəməli olacaqdır.

Xarici valyutaya qarşı lərinin məzənnəsi qiymətdən düşdüyü təqdirdə, ləridə ifadə edilmiş xarici valyuta töhvəsinin həcmi artacaqdır, bu da istifadəçinin üzərinə əlavə maliyyə yükü olaraq düşəcəkdir. Həmin çətinliklərin qarşısını almaq məqsədilə insanların və şirkətlərin krediti gəlirlərinin valyutasında alması ağlabatandır. İstifadəçinin özü düşünməlidir ki, ləridə ifadə edilmiş töhvlərin həcmi mübadilə məzənnəsinin dəyişməsi ilə parallel olaraq necə dəyişə bilər və o, gələcəkdə krediti nə dərəcədə problemsiz bir şəkildə ödəyə biləcəkdir. Əgər istifadəçi çoxillik krediti götürürsə, bu məsələ xüsusi diqqət tələb edir.

Son illər ərzində b.a. sürətli kreditlər geniş yayılmışdır ki, hansıları bir çox halda “onlayn” kreditlər də adlandırırlar və hansıları müxtəlif növ təşkilatlar verirlər. Bu növ kreditin cazibədarlığı ondan ibarətdir ki, o, asanlıqla, bir çox halda istifadəçinin gəliri müvafiq şəkildə yoxlanılmadan verilir və onu evdən çıxmadan, bir neçə dəqiqəyə almaq mümkündür. Real olaraq isə məhz kreditin verilmə prosedurunun asanlılığından irəli gələrək, bu növ kreditlər ilə bir çox diqqətəlayiq risk ilə əlaqədardır: bu cür kreditlərin adətən effektiv faiz dərəcəsi vardır (bu da o deməkdir ki, kreditin ödənilməsi yüksək xərc ilə bağlıdır)

və ödəmə şərtləri pozulduğu təqdirdə, istifadəçilərə, bir qayda olaraq, yüksək cərimə də hesablanır.

Bundan əlavə, ondan irəli gələrək ki, müqavilə bir çox halda internet ilə rəsmiləşdirilir, bir çox istifadəçi onun şərtlərinə diqqət yetirmir və onlayn və ya telefon rejimində suallar verməkdən çəkinir. Belə olan halda da öz maliyyə imkanlarını qiymətləndirmək, məhsulun şərtlərini anlamaq (o cümlədən, müqaviləni diqqətlə oxumaq, təşkilat ilə əlaqə saxlayaraq suallar vermək), effektiv faiz dərəcəsinə diqqət yetirmək və yalnız bundan sonra qərar vermək istifadəçinin məsuliyyətinə aiddir.

İstifadəçi, kreditin götürülməsi zamanı olduğu kimi, kreditin ödənilməsinə də eyni məsuliyyətlə yanaşmalıdır. İstifadəçilər tərəfindən götürülmüş kreditlər barədə məlumat xüsusi məlumat bazasında saxlanılır və onun kredit tarixçəsini yaradır, bu da maliyyə təşkilatlarına göstərir ki, istifadəçi keçmişdə kreditləri nə dərəcədə vaxtında ödəyirdi və həmin insan üçün pulun kredit götürülməsi nə dərəcədə böyük risk ilə bağlıdır. Məhz bu səbəbdən, hər bir istifadəçinin məsuliyyətinə aiddir ki, öz kredit tarixçəsinə qayğı göstərsin - krediti məsuliyyətlə götürsün, öhdəlikləri vaxtında ödəsin və öz kredit tarixçəsini ona əmin olmaq üçün vaxtaşırı olaraq yoxlasın ki, onda verilən məlumat dəqiq və yenilənmişdir və öz kredit öhdəlikləri barədə tam məlumatı vardır.

Əgər yekunlaşdırsaq, kreditin götürülməsi olduqca məsuliyyətli bir qərardır və əhəmiyyətlidir ki, qərarı qəbul etməzdən öncə istifadəçi kreditin zərurətini dərk etsin, öz imkanlarını diqqətlə götür-qoy etsin (hansı həcmdə və nə dərəcədə sabit gəliri vardır, nə qədər insan maddi baxımdan ondan asılıdır, aylıq olaraq hansı xərcləri ödəməli olur və s.), reklamlara uymasın və bu günkü istəklərinin təmin edilməsini öz və ailəsinin gələcək maliyyə firavanlığından üstün tutmasın.

Bir çox halda elə baş verir ki, mövcud olan krediti götürmək üçün insanlar yeni kredit götürürlər, bu da onların maddi vəziyyətini daha da çətinləşdirir,



çünkü maliyyə öhdəliyi artır. Unutmayın ki, cari kreditləri ödəmək məqsədilə yeni kreditin götürülməsi o halda məqsəduyğundur ki, **əgər** yeni kredit bütün digər qalan öhdəlikləri (o cümlədən, overdraftları və kredit kartlarını) birləşdirirsə, bu da istifadəçi üçün töhvənin həcmnin azaldılması və ya birləşdirilməsi yolu ilə kreditin ödənilmə prosesini asanlaşdırır.

Təəssüf ki, elə bir an gələ bilər ki, istifadəçi krediti artıq ödəyə bilmir. İstifadəçinin uzunmüddətli dövr ərzində əhəmiyyətli gecikmələrlə, natamam olaraq ödədiyi və ya ümumiyyətlə ödəyə bilmədiyi kreditləri b.a. problemli kreditlər adlandırırlar. Bu cür kreditləri maliyyə təşkilatları bir çox halda xüsusi təşkilatlara ötürürlər ki, hansıları problemli aktivləri idarəetmə (eyni problemli, yəni müddəti gecikdirilmiş kreditlərin “çıxarılma”) şirkətləri adlandırırlar. Həmin şirkətlər borcverən təşkilatlar əvəzinə istifadəçilər ilə əlaqə saxlayaraq müddəti gecikdirilmiş öhdəliyin ödənilməsini tələb edirlər.

Nəzərə alın ki, bu cür şirkətlərin istifadəçini qorxutmaq, onunla əlaqədar olan məxfi məlumatı istifadəçinin icazəsi olmadan digər şəxsə ötürmək (məsələn, dostlarına, qonşularına və ya

ailə üzvlərinə zəng etmək, istifadəçinin öhdəliyi barədə

məlumat vermək və istifadəçinin krediti ödəməsini tələb etmək), istifadəçinin işəgötürəni ilə əlaqə saxlamaq və digər qeyri-etik və qeyri-qanuni addımları atmaq hüququ yoxdur. Özünüzü bu cür hallardan qorumaq məqsədilə istifadəçilərin öz hüquqlarını yaxşı bilməsi əhəmiyyətlidir. Unutmayın ki, **əgər** istifadəçiyə qarşı qeyri-etik davranış təsbit edilərsə, o, həmin təşkilata və ya Gürcüstan Milli Bankına iddia ilə müraciət etmək hüququna malikdir, **əgər** istifadəçinin şəxsi məlumatları qanunazidd şəkildə işlənilərsə (məsələn, onun krediti haqqında məlumat ailə üzvünə verilmişdir), o zaman istifadəçi Dövlət Müfəttişi Xidmətinə müraciət edə bilər: [www.personaldata.ge](http://www.personaldata.ge)

İstifadəçinin onu unutmaması əhəmiyyətlidir ki, istənilən halda, onun tərəfindən götürülən öhdəliyin ödənilməsi elə onun məsuliyyətinə aiddir və tövsiyə olunur ki, **ödəmə** ilə əlaqədar olaraq problemlər mövcud olduğu zaman, məbləği kredit götürdüyü təşkilata bu barədə maksimal olaraq vaxtında məlumat versin. Bu yol ilə onun şansı artır ki, maliyyə təşkilatı və istifadəçi kreditin ödənilməsinin elə bir yeni şərtləri barədə razılaşsınlar ki, hansılar borcalanın maliyyə vəziyyətinə daha yaxşı uyğun gəlir.



Bununla yanaşı, **əgər** maliyyə təşkilatı istifadəçinin öhdəsinə qoyulan öhdəliklərin yerinə yetirilməsini tələb etmək üçün məhkəməyə müraciət edərsə, belə olan hallarda istifadəçinin məhkəməyə gəlməkdən boyun qaçırmaması **əhəmiyyətli**dir. Bir çox halda istifadəçilərin bir növ qorxusu vardır, **bəzən** isə düşünürlər ki, məhkəməyə gəlməməklə maliyyə problemlərindən boyun qaçıracqlar, real olaraq isə istifadəçi məhkəmə qarşısında öz mövqeyini qeyd etməklə **əlavə** maliyyə və hüquqi problemlərin qarşısını almaq üçün daha çox imkanına malik olur.

Səmimilik və öz öhdəliklərinə qarşı məsuliyyətli münasibət ikitərəfli maraqları müdafiə etməklə razılaşmaya nail olmaq şansını artırır.

## QƏNAƏT

İstifadəçinin öhdəsinə yalnız kredit götürüldüyü zaman deyil, **eləcə də** məbləğə qənaət edildiyi zaman da **əhəmiyyətli** məsuliyyətlər qoyulur. Ağlabatan qənaət maliyyə sabitliyinə, təhlükəsizliyə və maliyyə məqsədlərinə nail olmanın **əhəmiyyətli** öz şərtidir. Gəlirin miqdarına baxmayaraq, hər zaman onun müəyyən hissəsini kənara qoymağa çalışmalısınız ki, zaman **ərzində** qənaət **vərdişə** çevrilsin. **Əgər** Siz qarşınıza konkret məqsəd qoymusunuzsa - **məsələn**, hər hansı bir əşyanın satın alınması və ya təhsilin maliyyələşdirilməsi - bu **məqsədə**

nail olmanın yolu yalnız kreditin götürülməsi deyildir. Kreditin götürülməsi **əvəzinə** məqsədinizin yerinə yetirilməsini **gələcəyə** təxirə sala bilərsiniz, **zəruri** məbləğə isə gəlirlərinizdən qənaət edə bilərsiniz.

Qənaət edilən məbləğləri bank depozitində toplaya bilərsiniz ki, hansına bank müəyyən dövriliklə faiz faydasını hesablayır. **Əgər** istifadəçi depozit açmağı qərara alarsa, kredit götürdüyü zaman olduğu kimi, o, depozitə hesablanmış faiz **dərəcəsi**,

müddəti, depozitə məbləği **əlavə** etmək və ya çıxarmaq imkanı və sair kimi müqavilənin **əhəmiyyətli** şərtləri ilə yaxşı tanış olmalıdır.

Depozitin açılması ilə hesabın xidmət komissiya haqqı, məbləğin daxil edilməsi və ya çıxarılmasının komissiya haqqı və sair kimi müxtəlif xərclər **də** əlaqədar ola bilər. Milli Bankın istifadəçilərin hüquqlarının qorunma qaydasına **əsasən**, həmin şərtlər ilə istifadəçini tanış etmək öhdəliyi bankların öhdəsinə qoyulur. Lakin, həmin şərtlərin yaxşı dərk edilməsi və zəruri olduqda, sualların verilməsi, öz məqsəd və imkanlarının götür-qoy edilməsi və qənaət etmək **vərdişinin** müntəzəm işlənilməsi - bu artıq istifadəçinin məsuliyyətinə aiddir.

Depozitin açılması ilə hesabın xidmət komissiya haqqı, məbləğin daxil edilməsi və ya çıxarılmasının komissiya haqqı və sair kimi müxtəlif xərclər **də** əlaqədar ola bilər. Milli Bankın istifadəçilərin

hüquqlarının qorunma qaydasına əsasən, həmin şərtlər ilə istifadəçini tanış etmək öhdəliyi bankların öhdəsinə qoyulur. Lakin, həmin şərtlərin yaxşı dərk edilməsi və zəruri olduqda, sualların verilməsi, öz məqsəd və imkanlarının götür-qoy edilməsi və qənaət etmək vərdişinin müntəzəm işlənilməsi - bu artıq istifadəçinin məsuliyyətinə aiddir.

Depoziti seçməzdən öncə öz maliyyə məqsədinin təhlil edilməsi və buna əsasən depozitin seçilməsi istifadəçinin məsuliyyətinə aiddir. Məsələn, üçün, əgər insan təhsilini magistraturada davam etdirmək üçün məbləği toplayırsa, bunun üçün məbləği artan (müddətli) əmanətə daxil edərsə, daha yaxşı olar, hansı ki, ona qənaət edilən məbləğə vaxtaşırı olaraq məbləği əlavə etmək imkanını verəcəkdir, əgər məbləği hər hansı bir konkret məqsədə nail olmaq üçün deyil, gündəlik ehtiyaclar üçün saxlayırsa, bununla yanaşı, düşünür ki, vaxtaşırı olaraq ona məbləği çıxarmaq da lazım ola bilər, o zaman tələbə qədər (saxlama) əmanətini seçərsə, daha yaxşı olar.

Depozitin növünü seçdikdən sonra məhsul ilə əlaqədar olan şərtlərin yerinə yetirilməsi və öz maliyyə davranışlarına diqqət yetirilməsi istifadəçinin məsuliyyətinə aiddir. Məsələn, üçün, artan növlü depozitə məbləğin mütləq qaydada müəyyən dövriliklə əlavə edilməsi tələb edilə bilər. Əgər istifadəçi bu cür əhəmiyyətli şərtə diqqət yetirməzsə

və onu yerinə yetirməzsə, depozit pozulmuş olaraq hesab ediləcək və nəticədə, istifadəçiyə müqavilə ilə müəyyən edilmiş faiz faydası hesablanmayacaqdır. Müvafiq olaraq, istifadəçi o məqsədə nail olmaya bilər ki, hansı üçün depozitdə məbləğə qənaət edirdi.

Əgər insanın artıq müəyyən başlanğıc məbləği vardır və maksimal faiz faydasını əldə etmək istəyirsə, o zaman məbləği standart müddətli depozitə yerləşdirə bilər. Lakin nəzərə alınmalıdır ki, bu növ depozitin açılması yalnız istifadəçinin ona əmin olduğu halda məqsədə uyğundur ki, ona məbləği müddətindən əvvəl çıxarmaq lazım gəlməyəcəkdir, çünki qənaət edilən məbləğ müddətindən əvvəl çıxarıldığı təqdirdə, onun əmanət müqaviləsi pozulacaq və gözlənilən maksimal dərəcə əvəzinə, yalnız kiçik faydanı əldə edə biləcəkdir.

Buradaca qeyd edilməlidir ki, istifadəçilərə bazarda mövcud olan faiz dərəcələri ilə müqayisədə olduqca daha yüksək faiz faydasını, yəni gəliri vəd edən və faydanın əldə edilməsi əvəzinə istifadəçilərdən bir çox halda şirkətə öz dostlarını üzv etdirməyi və ya hər hansı bir məhsulu bazar qiymətindən olduqca daha yüksək qiymətə satmağı xahiş edən maliyyə təşkilatları mövcuddur. Nəzərə alın ki, digər bərabər şəraitdə, vəd edilən yüksək fayda ilə yüksək risk də əlaqədardır. Qeyd edilən növ təkliflər isə bir çox halda fırıldaqçılıq sxemlərini təşkil edirlər! Fırıldaqçılıq sxemləri və



maliyyə piramidaları barədə biz müvafiq broşürada daha ətraflı söhbət edirik. Gürcüstan Milli Bankı kommersiya banklarına istifadəçilərin qənaət edilən məbləğlərinin təhlükəsizliyinin təmin edilməsinə xidmət edən ciddi tələbləri təyin edir.

## DİGƏR ƏMƏLİYYATLAR

Məbləği kredit götürməkdən və pula qənaət etməkdən əlavə, istifadəçi digər əməliyyatları həyata keçirərkən də öz hüquq və məsuliyyətlərini dərk etməlidir.

Müasir dünyada bizim əksəriyyətimiz ödəmə kartlarından istifadə edir, lakin çox az insan o barədə düşünür ki,

kartdan istifadə edərkən üzərinə hansı məsuliyyətlər qoyulur və onun təhlükəsizliyini necə qorumaq lazımdır. İlk növbədə, unutmamalıyıq ki, bilavasitə olaraq ödəmə kartının, eləcə də onun məlumatlarının - məsələn, kartın 16-rəqəmli nömrəsinin, təhlükəsizlik kodunun (CVV) və etibarlılıq müddətinin başqa şəxslərə, o cümlədən, dostlarına və ailə üzvlərinə, o cümlədən, internetlə kommunikasiya zamanı etibar edilməsi yolverilməzdir. Yalnız şəxsən istifadəçinin bağlı zərf ilə, kart ilə birlikdə aldığı ödəmə kartının PIN kodu da çox diqqətəlayiqdir. İstifadəçinin məsuliyyətinə aiddir ki, PIN-kodu kartın üzərinə yazmasın və ya kart ilə birlikdə saxlamasın, kartı diqqətsiz qoymasın,

internetlə alış-veriş edərkən etibarlı veb sahifədən istifadə etsin və ən yaxşı halda onlayn satınalmaları üçün ayrıca kartı olsun. İstifadəçiyə ödəmə kartını verən təşkilat mütləq onu kartdan istifadə edilmə qaydaları və əlaqədar olan xərclər (məsələn, məbləğin nağdlaşdırılmasının komissiya haqqı) ilə tanış etməlidir; istifadəçi isə kartı ehtiyatla saxlamalı və sms ilə alınan, öz hesabından həyata keçirilən ödəmələr barədə mesajları yoxlamalıdır. Kart itirildiyi təqdirdə, eləcə də əgər istifadəçi düşünür ki, ola bilsin ki, onun kartından fırıldaqçılıq əməliyyatları həyata keçirilir, o, mütləq banka müraciət etməli və kartın bloklashdırılmasını tələb etməlidir. Maliyyə təhlükəsizliyi barədə biz müvafiq broşürada daha ətraflı söhbət edəcəyik.

İstifadəçi öz hüquq və məsuliyyətlərini valyutanın dəyişdirilməsi/konvertasiyası zamanı da mütləq nəzərə almalıdır.

Valyuta mübadilə məntəqələri valyutanın alış/satış məzənnəsini müstəqil olaraq müəyyən edirlər və onların hər biri öz istifadəçisinə mübadilə məzənnəsi, eləcə də mümkün xidmət komissiya haqqları barədə tam məlumat verməli və həmin məlumatı müştəri üçün əyani yerdə (kassanın yanında və valyutanın alış-satış lövhəsində), asanlıqla görünən şrift ilə yerləşdirməlidir.

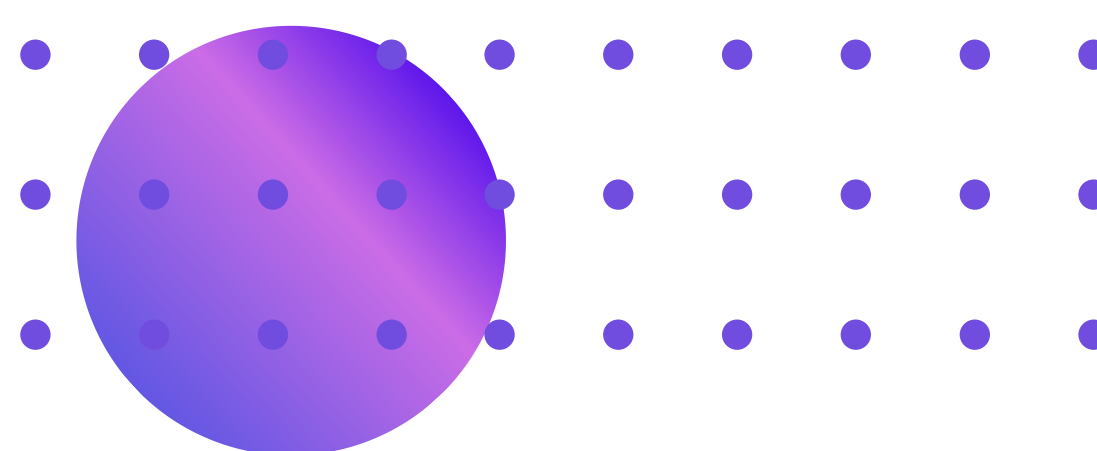
Qeyd edilməlidir ki, əgər valyutanın alış və satış məzənnələri arasındakı fərq 3%-dən artıqdırsa - həmin məlumat da mütləq istifadəçiyə verilməlidir. Bununla yanaşı, əgər əməliyyatın məbləği 5,000 ləridən artıqdırsa, istifadəçi qəbzi aldıqdan sonra 30 dəqiqə ərzində valyutanın mübadilə əməliyyatını ləğv etmək hüququna malikdir. İstifadəçi, öz növbəsində, valyuta dəyişmə məntəqəsinin təklif edilmiş şərtləri, valyutanın alış-satış məzənnəsi və valyutanın dəyişmə əməliyyatı ilə əlaqədar olan mümkün komissiya haqqı ilə diqqətlə tanış olmalı, qaytarılmış məbləği yerində saymalı, qəbzın verilməsini tələb etməli və hər hansı bir problem aşkar edildiyi halda 0322 406406 qaynar xətti vasitəsilə Gürcüstan Milli Bankı ilə əlaqə saxlamalıdır.

Və sonunda, maliyyə təşkilatının xidmətindən məmnun qalmadığı, eləcə də istənilən anlaşılmazlıq yarandığı halda, istifadəçi bilavasitə olaraq xidmət göstərən maliyyə təşkilatına və ya Milli Banka qarşı iddianı irəli sürmək və öz məsələsinin müzakirə edilməsini tələb

etmək hüququna və müəyyən dərəcədə, məsuliyyətinə də malikdir. İddianın irəli sürülməsi nöqsanların aşkar edilməsi və aradan qaldırılmasına, istifadəçinin hüquqlarının qorunmasına dəstək olacaq və maliyyə təşkilatlarına da xidmətin keyfiyyətini yaxşılaşdırmaqda kömək edəcəkdir.

Yekun olaraq, onu nəzərə almağımız əhəmiyyətlidir ki, maliyyə xidmətinin satın alınması və müqavilənin rəsmiləşdirilməsi həmin müqavilənin iştirakçı tərəfləri arasındakı razılaşmanın predmetidir. Eyni zamanda, razılaşma çərçivəsində istifadəçiyə qarşı müəyyən öhdəliklər yalnız maliyyə təşkilatının öhdəsinə qoyulmur, eləcə də istifadəçinin öhdəsinə də müvafiq məsuliyyətlər qoyulur.

Beləliklə, istənilən növ maliyyə razılaşması bağlanılmazdan öncə mütləq şərtləri dəqiqləşdirməli və suallar verməlisiniz ki, anlaşılmaz məsələlər qalmasın, müqavilə isə yalnız o halda imzalanmalıdır ki, əgər Siz sonuna qədər onun şərtlərini qəbul edir və razılaşsınız.



**Öz hüquq və  
məsuliyyətlərini bilmək  
maliyyə firavanlığı  
üçün mütləqdir!**





