

# ტრენინგი თემაზე:

მომხმარებელთა  
უფლებების დაცვის  
განყოფილება

ანანო ბრეგვაძე

# ფინანსური სექტორის მომხმარებელთა უფლებების დაცვა



საქართველოს ეროვნული ბანკი  
National Bank of Georgia



ფინანსური  
ფინანსური  
ფინანსური

გაცნობა

მომხმარებლის  
უფლებების დაცვა -  
ასოციაცია

რისთვის გვჭირდება  
მომხმარებლის  
უფლებების დაცვა

მარეგულირებელი  
ჩარჩო საქართველოში

რა უნდა ვიცოდეთ  
ჩვენი უფლებების  
შესახებ

შეხვედრის  
თემატიკა

# რატომ, რისთვის, ვისთვის?

## რატომ?

- მომხმარებლის ფინანსური კეთილდღეობა
- გადახდისუნარიანი მომხმარებლები
- ნაკლები ფინანსური რისკი

## ვისთვის?

- მომხმარებლის საჭიროებებზე მორგებული პროდუქტები
- სამართლიანი პრაქტიკის და ნდობის უზრუნველყოფა
- ინდივიდუალურ მომხმარებლების ფინანსური ჩართულობა
- ეკონომიკური ზრდა

## რისთვის?

- ფინანსური სექტორის მომხმარებლისთვის



# მომხმარებელთა უფლებების დაცვა საქართველოში

ვინ არეგულირებს  
და რა გზით?

მარეგულირებელი  
ჩარჩო

რეგულირებადი  
სუბიექტები

# მომხმარებელთა უფლებების დაცვა საქართველოში

გაიხსენეთ ისტორია  
ფინანსურ  
ორგანიზაციებთან  
ურთიერთობისას, რა  
დროსაც ჩათვალეთ,  
რომ ირღვეოდა  
თქვენი უფლება



რა მოიმოქმედეთ?

# მომხმარებელთა უფლებების დაცვის წესი

## ძირითადი მოთხოვნები



ნებისმიერი პროდუქტის/მომსახურების  
შეთავაზების დროს არსებული  
მოთხოვნები

1 000 000 ლარამდე არსებულ სესხებზე  
და დეპოზიტებზე არსებული  
მოთხოვნები

# მომხმარებელთა უფლებების დაცვის წესი

- დისტანციურად მომსახურება/შეთავაზება და ხელშეკრულების დადება;
- ზეპირსიტყვიერად მისაწოდებელი ინფორმაცია;
- სპეციფიკური საფინანსო პროდუქტები;
- მოთხოვნები ხელშეკრულების ძალაში შესვლის შემდეგ;
- პროდუქტის/მომსახურების რეკლამირება;
- მოთხოვნები თავდების/უზრუნველყოფის საგნის მესაკუთრის მიმართ;
- წინსწრებით დაფარვა;
- არააქტიური პროდუქტი;
- ეთიკის კოდექსი;
- პრეტენზიების მიღება;



# სსკ-ის 625-ე მუხლის მოთხოვნები

სესხის წლიური ეფექტური საპროცენტო განაკვეთი 50 პროცენტს არ უნდა აღემატებოდეს

პირგასამტეხლოს/ფინანსური სანქციის მაქსიმალური ოდენობა

200 000 ლარამდე სესხი უნდა გაიცეს მხოლოდ ლარში



# სავარჯიშო

ნინოს სურდა ახალი ტელეფონის შეძენა.

მიმართა ერთ-ერთ ბანკს პირობების გასაცნობად, სადაც მიაწოდეს ინფორმაცია, რომ განვადება იყო უპროცენტო.

ნინომ ხელი მოაწერა ხელშეკრულებას, გადაიხადა გაცემის საკომისიო და დაიწყო გადახდა, რომელიც გრაფიკის შესაბამისად, დაფარა.

ამასთან, მას აღნიშნულ ბანკში სხვა დამატებითი პროდუქტით არ უსარგებლია. თუმცა, ბანკმა განვადების გაცემისას გაუხსნა მიმდინარე ანგარიში, რომელზეც მომხმარებელს შეჰქონდა ვალდებულების დასაფარად თანხა. ამასთან, განვადების გადასახდელ თანხასთან ერთად მომხმარებელი დამატებით ყოველ თვე იხდიდა 1.5 ლარს ანგარიშის მომსახურების საკომისიოს.

განვადების სრულად დაფარვიდან წელიწად ნახევრის შემდეგ, მომხმარებელს მიუვიდა ბანკიდან შეტყობინება, რომ მას გადასახდელი ქონდა 27 ლარი. მომხმარებელმა დარეკა ბანკში, სადაც მოახსენეს, რომ მას არ ქონდა დახურული მიმდინარე ანგარიში შესაბამისად, სწორედ ამ ანგარიშის მომსახურების დაგროვილი საკომისიოს გადახდა უწევდა.

მომხმარებელმა გამოთქვა უკმაყოფილება და მოითხოვა საკომისიოს გაუქმება, რაზეც ბანკის ოპერატორმა მოახსენა, რომ ამ საკითხის დაფიქსირებისთვის ის აუცილებლად უნდა მისულიყო ბანკის სათავო ოფისში და იქ დაეწერა განცხადება.



**იმსჯელეთ, რა ხარვეზები გამოვლინდა პროცესში**



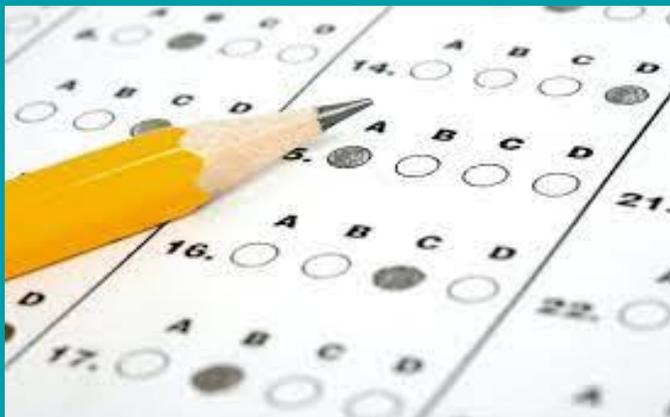
# ტესტი

## შეკითხვა

#1

მომხმარებელს უფლება აქვს, მოითხოვოს სესხის ხელშეკრულება:

- ა) სესხის აღებამდე
- ბ) სესხის აღების მომენტში
- გ) სესხის აღების შემდეგ
- დ) ყველა ჩამოთვლილ შემთხვევაში

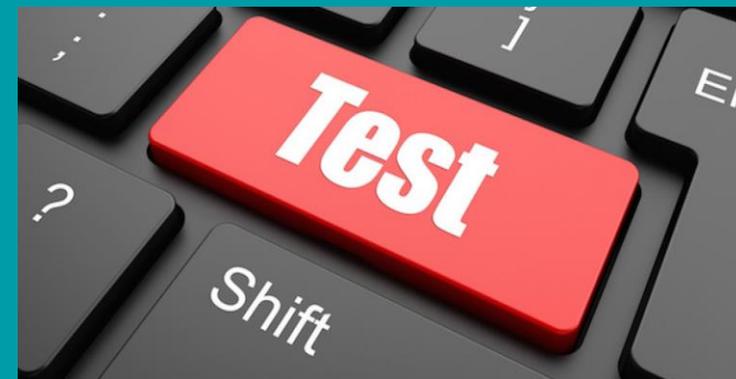


## შეკითხვა

#2

ფინანსური ორგანიზაცია ვალდებულია, სადეპოზიტო და/ან სასესხო ხელშეკრულებაში ცვლილების შეტანამდე მომხმარებელს მიაწოდოს ინფორმაცია:

- ა) ორი კვირით ადრე
- ბ) ერთი თვით ადრე
- გ) ორი თვით ადრე
- დ) არ აქვს მსგავსი ვალდებულება



## შეკითხვა

#3

სესხის ხელშეკრულების თავსართი მოცემული უნდა იყოს:

- ა) ხელშეკრულების ბოლო გვერდზე
- ბ) ხელშეკრულების წინ, პირველივე გვერდად
- გ) სულერთია სად იქნება განთავსებული
- დ) ხელშეკრულების ძირითადი პირობების შემდეგ



# მადლობა ყურადღებებისთვის!



საქართველოს ეროვნული ბანკი  
National Bank of Georgia



ფინანსი