



მიკრო და მცირე ბიზნესის
ფინანსურ ორგანიზაციებთან ურთიერთობა
და
ფინანსური გადაწყვეტილებების მიღება



III დღე - ფინანსური ორგანიზაციის მომხმარებელთა უფლებები

მომხმარებელთა უფლებების დაცვის მიზნები და
პრინციპები

1

მომხმარებელთა უფლებების დაცვის წესი და ფინანსური
ორგანიზაციები

2

მომხმარებლის უფლებები და ფინანსური
ორგანიზაციების ვალდებულებები

3

რა შეკითხვები უნდა დავუსვათ ფინანსურ
ორგანიზაციას

4

მომხმარებელთა უფლებების დაცვის მიზნები



- მდგრადობა
 - სტაბილურობა
 - გამჭვირვალობა
 - სანდოობა
-

მომხმარებელთა უფლებების დაცვის პრინციპები



მომხმარებლის ინფორმირება

**ფიზიკური
პირები**

**ვინ
არიან
მომხმარებლები?**

**იურიდიული
პირები**





გამოკითხვა



რომელ ორგანიზაციებს
უვალუბათ
მომხმარებელთა
უფლებების წესის
დაცვა?

- ა კომერციულ ბანკებს
- ბ მიკროსაფინანსო ორგანიზაციებს
- გ სესხის გამცემ ორგანიზაციებს
- დ ყველა ზემოთ ჩამოთვლილ ორგანიზაციას

ფინანსური ორგანიზაციები



1. კომერციული
ბანკი

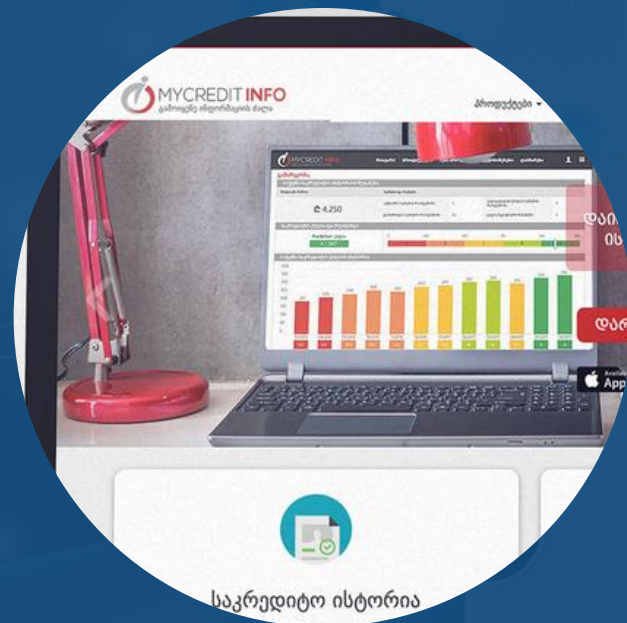


2. მიკროსაფინანსო
ორგანიზაცია



3. სესხის გამცემი
სუბიექტი

კიდევ ვის მიმართ წარმოეშობათ მომხმარებლებს უფლებები, როცა სასესხო ურთიერთობებს იწყებენ



4. საკრედიტო საინფორმაციო ბიურო

ფინანსური ორგანიზაციის ვალდებულებები

1. მომხმარებლის ინფორმირების სტანდარტები

- ✓ ზეპირსიტყვიერი ინფორმირება
- ✓ ხელშეკრულების სტანდარტები
 - თავსართი
 - ფონტის ზომები
 - ხელშეკრულების ნიმუში
 - გამჭვირვალე გრაფიკი
- ✓ დისტანციურ არხებზე ხელმისაწვდომობა
- ✓ დოკუმენტებზე/ასლებზე ხელმისაწვდომობა
- ✓ ცალმხრივი ცვლილებებისას ინფორმირების წესი
- ✓ ვადაგადაცილებისას ინფორმირების წესი
- ✓ რეკლამის/შეთავაზების სტანდარტები





გამოკითხვა

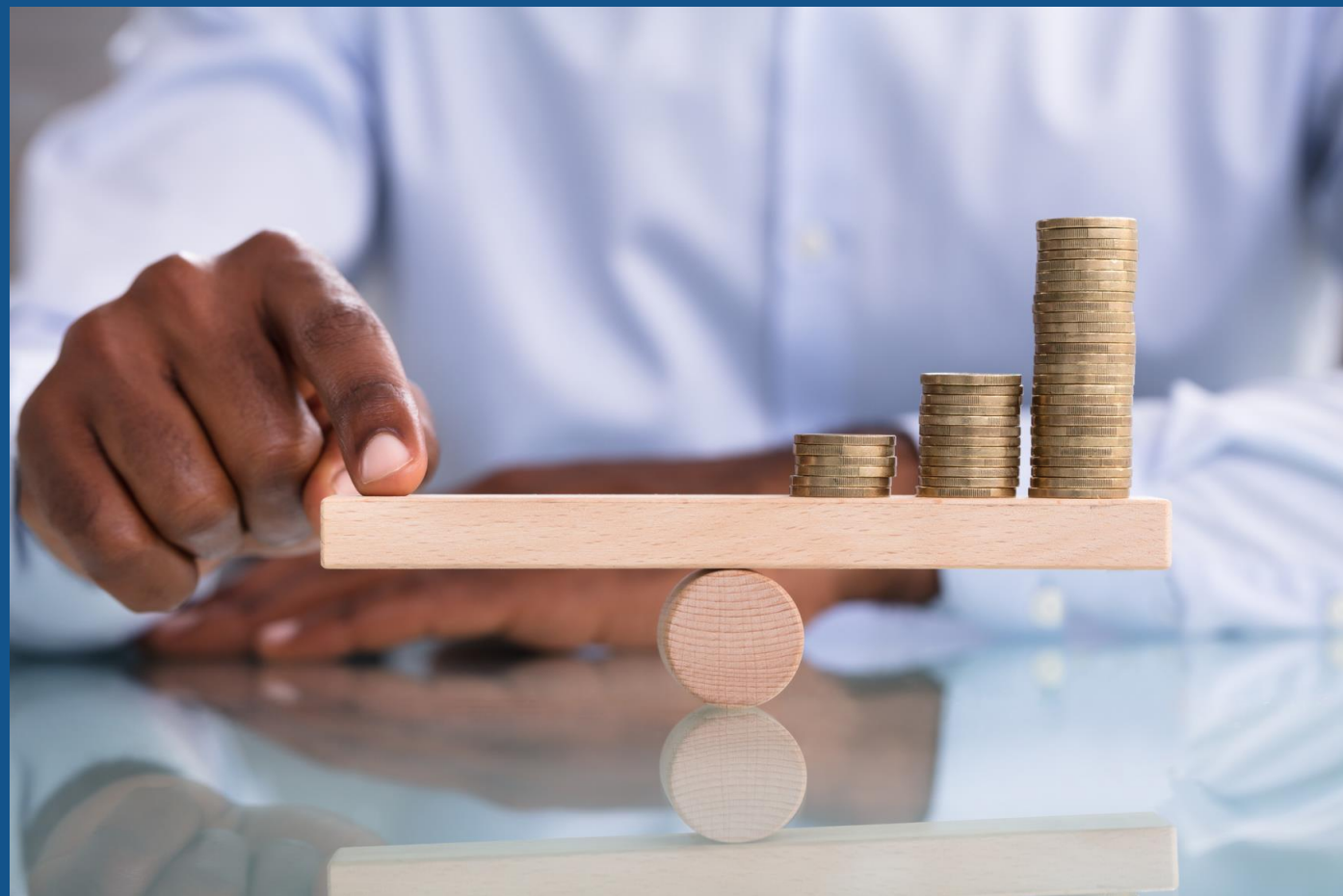


**ჩამოთვლილთაგან
რომელი ლიმიტებია
კანონმდებლობით
დადგენილი?**

- ა** სესხის ეფექტური
საპროცენტო განაკვეთი
- ბ** ვადაგადაცილების
პირგასამტეხლოები
- გ** წინსწრებით დაფარვის
საკომისიო/პირგასამტეხლო
- დ** ყველა ზემოთ აღნიშნული
- ე** მოქმედი კანონმდებლობა სესხთან
დაკავშირებით ლიმიტებს
საერთოდ არ ითვალისწინებს

ფინანსური ორგანიზაციის ვალდებულებები

2. მომსახურების ფასებთან დაკავშირებული ლიმიტები



- სესხის ეფექტური საპროცენტო განაკვეთის ლიმიტი
- ვადაგადაცილების და ჯამურად დარიცხული დამატებითი ხარჯების ლიმიტები
- სესხის წინსწრებით დაფარვის საკომისიოს ლიმიტები:
 - ✓ 0
 - ✓ მაქსიმუმ 0,5%
 - ✓ მაქსიმუმ 1%
 - ✓ მაქსიმუმ 2%

ფინანსური ორგანიზაციის ვალდებულებები

3. მომხმარებელთან ურთიერთობის სტანდარტები

- ეთიკური ნორმების დაცვის ვალდებულება

ფინანსური ორგანიზაციის ვალდებულებები

4. მომხმარებლის პროტენზიების განხილვის სტანდარტები

- პროტენზიის მიღების და
განხილვის ვალდებულება





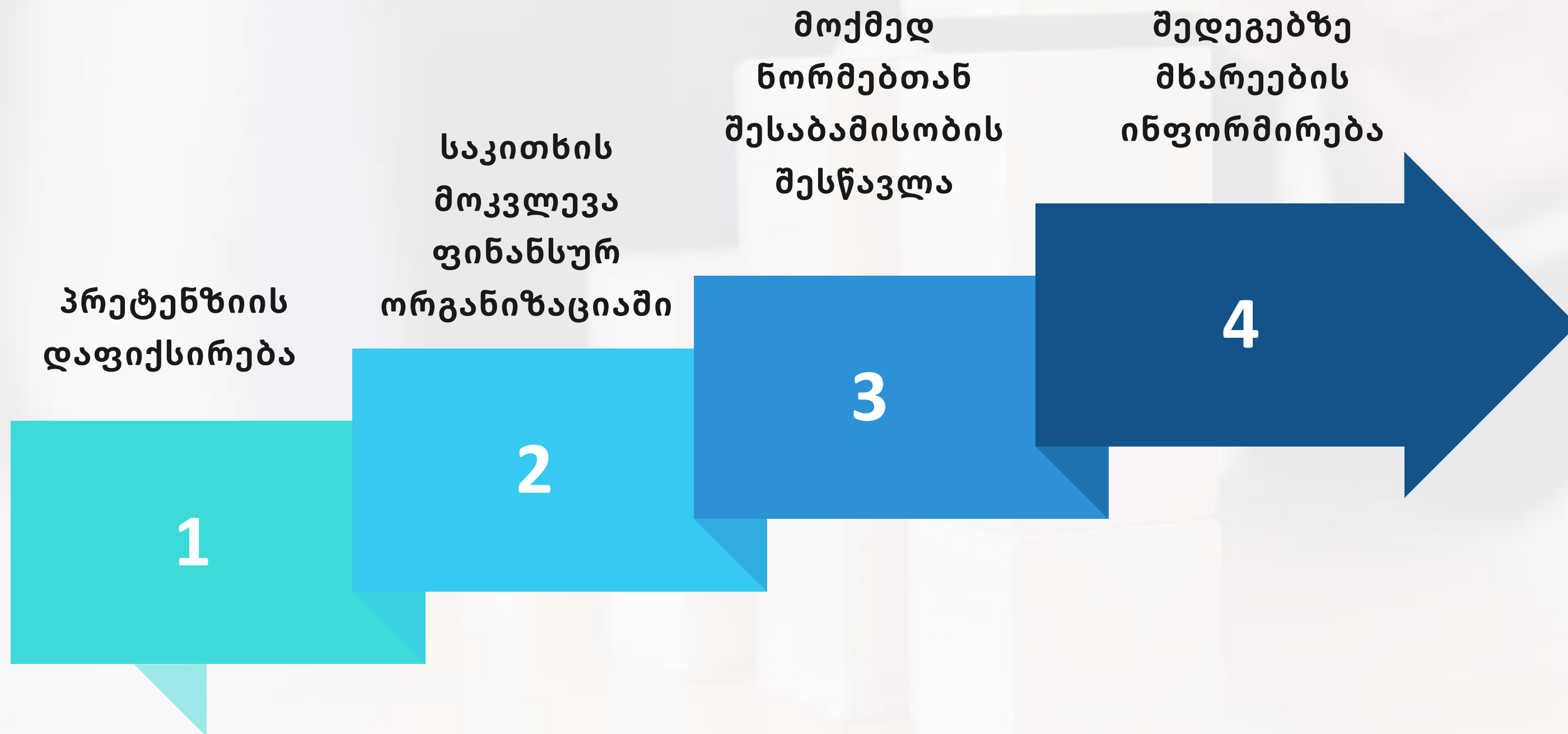
გამოკითხვა



აქვს თუ არა
უფლება
მომხმარებელს,
პროტენზია
პირდაპირ
ეროვნულ ბანკში
დააფიქსიროს?

- ა არ აქვს, თავდაპირველად მომსახურე ფინანსურ ორგანიზაციას უნდა მიმართოს;
- ბ მომხმარებელს უფლება აქვს პროტენზიით პირდაპირ ეროვნულ ბანკს მიმართოს
- გ ეროვნული ბანკი მომხმარებელთა მხრიდან პროტენზიებს საერთოდ არ იღებს

პრეტენზიის განხილვის ეტაპები საქართველოს ეროვნულ ბანკში





გამოკითხვა



**როგორ შეიძლება
ეროვნულ ბანკში
დააფიქსიროთ
პრეტენზია?**

- ა ელექტრონული ფოსტის საშუალებით
- ბ ტელეფონზე/ცხელ ხაზზე დარეკვით
- გ ეროვნულ ბანკში მოსვლით და განცხადების დატოვებით
- დ ყველა ზემოთ ჩამოთვლილი გზით

უფლებები თუ პასუხისმგებლობები?!

- ❗ წაიკითხოთ ხელშეკრულება ხელმოწერამდე!
- ❗ დასვათ შეკითხვები და მიიღოთ ამომწურავი ინფორმაცია!



რა კითხვები უნდა დავუსვათ ფინანსურ ორგანიზაციას?



**აქვს თუ არა ეროვნულ ბანკს უფლება,
დაავალდებულოს ფინანსური ორგანიზაცია,
შეცვალოს მომხმარებელთან დადებული
ხელშეკრულება?**



ფინანსურ ორგანიზაციასთან დასასმელი კითხვები



- ? როგორია სესხის პროცენტი და თუ ის ცვლადია, როგორ და რა პერიოდულობით შეიცვლება იგი?
- ? რა საკომისიოები ახლავს თან სესხის აღებას?
- ? ვადაგადაცილების შემთხვევაში რა მოცულობის პირგასამტეხლო მექნება გადასახდელი?
- ? რა მოხდება თუ დავარღვევ ხელშეკრულებაში მითითებულ პირობებს, მაგალითად, აღებულ კრედიტს არამიზნობრივად გამოვიყენებ?
- ? შესაძლებელია თუ არა სესხი დავფარო წინსწრებით, და რა საკომისიო დამეკისრება ამ შემთხვევაში?
- ? შეიძლება თუ არა წინსწრებით დაფარვის საკომისიო იყოს განსხვავებული იმის მიხედვით, მე სესხს იმავე საფინანსო ინსტიტუტიდან აღებული სესხით ვფარავ, თუ სხვა საფინანსო ინსტიტუტიდან აღებული სესხით?

ფინანსურ ორგანიზაციასთან დასასმელი კითხვები

? რა მოცულობის ვალდებულების ალება შემიძლია არსებული ფინანსური მონაცემებისა და წარმოდგენილი უზრუნველყოფის პირობებში?

? შესაძლებელია თუ არა უცხოურ ვალუტაში აღებული სესხის კონვერტაცია ეროვნულ ვალუტაში?

? სესხის დამტკიცების შემთხვევაში, რა ვადას მომცემს ფინანსური ინსტიტუტი მის ასათვისებლად?

? რა შემთხვევაში შეიძლება მოხდეს სესხის დაფარვა თავდების ანგარიშიდან?

? რა შემთხვევაში აქვს უფლება ფინანსურ ორგანიზაციას მოახდინოს ჩემი სესხის უზრუნველყოფაში ჩადებული ქონების რეალიზაცია?

მიკრო და მცირე ბიზნესის სახელმძღვანელო

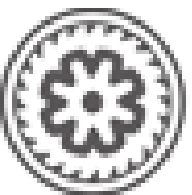


ჩამოტვირთეთ
უფასოდ

<https://www.nbg.gov.ge/index.php?m=706>



კურსი შედგენილია ბროშურის - „მიკრო და მცირე ბიზნესის სახელმძღვანელო: ფინანსურ ორგანიზაციებთან ურთიერთობა და ფინანსური გადაწყვეტილებების მიღება“ - მიხედვით.





**გონივრული - ინფორმირებულობასა და
ჰასუნისმგებლობაზე დაფუძნებული - ფინანსური
გადაწყვეტილებების მიღება არის თქვენი
ბიზნესის წარმატების და კეთილდღეობის
საწინდარი**

გამომგვევებოთ



FACEBOOK



LINKEDIN



YOUTUBE

მადლობა ყურადღებებისთვის

