



საქართველოს ეროვნული ბანკი
National Bank of Georgia

საბაზრო ქცევის ზედამხედველობის სტრატეგია

2025-2027

სარჩევი

პრეზიდენტის მიმართვა	3
რას ეფუძნება საბაზრო ქცევის ზედამხედველობის სტრატეგია?	4
მომხმარებელთა უფლებების დაცვა	4
მომხმარებელზე მორგებული გარემოს შექმნის ხელშეწყობა	5
ძლიერი მხარეები	5
ვისზე ვრცელდება საბაზრო ქცევის ზედამხედველობის სტრატეგია?	6
მანდატი, მისია, ხედვა	7
საბაზრო ქცევის მონიტორინგი	8
მონაცემებზე ხელმისაწვდომობა	10
სტრატეგიის მიზნებისთვის გამოსაყენებელი ინდიკატორები და მათი მონიტორინგის პროცესი	10
2025-2027 წლების საბაზრო ქცევის ზედამხედველობის პრიორიტეტები	12
შესრულების ძირითადი ინდიკატორები	14
სტრატეგიის განახლების პერიოდულობა და ფორმატი	14
საკონტაქტო ინფორმაცია	15
დანართი №1 - ძირითადი ინდიკატორები, რომელთა გამოყენებაც მოხდება საბაზრო ქცევის ზედამხედველობის პროცესში	16
დანართი №2 - 2025 წლის განმავლობაში საბაზრო ქცევის ზედამხედველობის მიმართულებით გასაანალიზებელი და შესასწავლი, მათ შორის თემატური შემოწმების ფარგლებში, პრიორიტეტული საკითხები	21



პრეზიდენტის

მიმართვა

მომხმარებელთა უფლებების დაცვა საქართველოს ეროვნული ბანკისთვის ერთ-ერთ მნიშვნელოვან ამოცანას წარმოადგენს, რომლის შესასრულებლად საქართველოს ეროვნული ბანკის მიდგომები და შესაბამისი მარეგულირებელი ჩარჩო მუდმივად ვითარდება.

2023 წლის სექტემბრიდან მომხმარებელთა უფლებების დაცვის დეპარტამენტის ფარგლებში, საბაზრო ქცევის ზედამხედველობის განყოფილება ცალკე მიმართულებად

ჩამოყალიბდა და საბაზრო ქცევის ზედამხედველობის სტრატეგიაც (შემდგომში - „სტრატეგია“) შემუშავდა. სტრატეგია ხელს შეუწყობს მომხმარებელთა უფლებების დაცვის მიმართულებით საქართველოს ეროვნული ბანკის საქმიანობის ეფექტურ დაგეგმვას, თანამშრომლებისათვის სამომავლო ხედვის ცხადად ჩამოყალიბებას, დაგეგმილ აქტივობებზე ფინანსური ორგანიზაციების ინფორმირებულობის ზრდას, მოსახლეობისა და სხვა დაინტერესებული მხარეებისთვის მომხმარებელთა უფლებების დაცვის მიმართულებით საქართველოს ეროვნული ბანკის პრიორიტეტებსა და გეგმებზე ინფორმაციის ხელმისაწვდომობას.

აღნიშნულის გათვალისწინებით, დაგეგმილი აქტივობების გამჭვირვალობის ზრდის მიზნით, საქართველოს ეროვნული ბანკი აქვეყნებს 2025-2027 წლების სტრატეგიის 2025 წლის გამოცემას.

წინამდებარე სტრატეგიით მომხმარებელთა უფლებების დაცვის მიმართულებით საქართველოს ეროვნული ბანკის 2025-2027 წლების პრიორიტეტები შემდეგნაირად განისაზღვრა:

- რისკებზე დაფუძნებული ზედამხედველობის გაძლიერება;
- საუკეთესო საერთაშორისო სტანდარტებთან/პრაქტიკებთან დაახლოება;
- საქართველოს ეროვნული ბანკის მომხმარებელთა უფლებების დაცვის ფუნქციის გაძლიერება და გამჭვირვალობის ზრდა.

ნათია თურნავა

საქართველოს ეროვნული ბანკის პრეზიდენტი

რას ეფუძნება საბაზრო ქცევის ზედამხედველობის სტრატეგია?

სტრატეგიის შემუშავების პროცესში პრიორიტეტების განსაზღვრისას საქართველოს ეროვნულმა ბანკმა შემდეგი ფაქტორები გაითვალისწინა:

- მომხმარებელთა უფლებების დაცვის მიმართულებით არსებული მარეგულირებელი ჩარჩო და კანონმდებლობა;
- საერთაშორისო პარტნიორებისგან მიღებული რეკომენდაციები;
- საუკეთესო საერთაშორისო გამოცდილება და პრაქტიკა¹;
- საქართველოს მოქმედი კანონმდებლობით, მათ შორის, „საქართველოს ეროვნული ბანკის შესახებ“ საქართველოს ორგანული კანონით განსაზღვრული საზედამხედველო მანდატის ფარგლებში გამოვლენილი საჭიროებები, არსებული რისკები და გამოწვევები;
- მომხმარებელთა უფლებების დაცვის მიმართულებით რისკებზე დაფუძნებული ზედამხედველობის გაძლიერების საჭიროება.

საქართველოს მოქმედი კანონმდებლობით განსაზღვრული უფლებამოსილებისა და კომპეტენციის ფარგლებში საქართველოს ეროვნული ბანკი მიზნად ისახავს საბაზრო ქცევის ზედამხედველობის გაძლიერების გზით უზრუნველყოს ფინანსური ორგანიზაციების მომხმარებელთა უფლებების დაცვა და მათზე მორგებული გარემოს ჩამოყალიბების ხელშეწყობა. შესაბამისად, საქართველოს ეროვნული ბანკის მიერ განსაზღვრული პრიორიტეტები და დაგეგმილი აქტივობები აღნიშნულ მიზნებზეა მორგებული და დაფუძნებული.

მომხმარებელთა უფლებების დაცვა

ფინანსური სექტორის მომხმარებელთა უფლებების დაცვის წინაპირობაა საფინანსო სექტორის სიჭანსაღისა და სტაბილურობის მიმართ მოსახლეობის ნდობა, ასევე, კონკურენტული და გამჭვირვალე გარემო და ფინანსურად განათლებული მომხმარებლის არსებობა. აღნიშნულის უზრუნველსაყოფად, საქართველოს ეროვნული ბანკი ახორციელებს გარკვეულ მოქმედებებს, კერძოდ:

- მუდმივად იხვეწება მომხმარებელთა უფლებების დაცვის მიმართულებით არსებული მარეგულირებელი ჩარჩო, მათ შორის, საფინანსო სექტორში არსებული გამოწვევებისა და საუკეთესო საერთაშორისო პრაქტიკის მოთხოვნების გათვალისწინებით, რაც თავის მხრივ, მოიცავს საბაზრო ქცევის ზედამხედველობის მიმართულების შექმნას;
- მომხმარებელთა უფლებების დაცვის არსებული მარეგულირებელი ჩარჩოს მიღმა, დამატებით გამოიყენება რისკზე დაფუძნებული ზედამხედველობის პრინციპები;
- შემოწმებებთან დაკავშირებული გადაწყვეტილების მიღება ხდება როგორც სხვადასხვა ინდიკატორზე დაფუძნებით, ასევე, მნიშვნელოვანი თემების პრიორიტეტიზაციით;
- მარეგულირებელ ჩარჩოსთან სექტორის შესაბამისობის მონიტორინგის მიმართულებით არსებული აქტივობები მუდმივ რეჟიმში იხვეწება, რათა პასუხობდეს მიმდინარე გამოწვევებს;

¹<https://www.finconet.org/>

- შექმნილია თანამედროვე და მოქნილი სამუშაო გარემო, რომელშიც მუშაობს მაღალპროფესიონალთა გუნდი და რომელიც მზადაა იმოქმედოს ახალი და მოულოდნელი გამოწვევების დასაძლევად და მოახდინოს დროული და მყისიერი რეაგირება.

მომხმარებელზე მორგებული გარემოს შექმნის ხელშეწყობა

იმის გათვალისწინებით, რომ საფინანსო სექტორი სწრაფი ტემპით ვითარდება, საქართველოს ეროვნული ბანკი მუდმივად ხვენს არსებულ მიდგომებს. ამ მიზნით:

- საქართველოს ეროვნული ბანკი მუდმივად აკვირდება ბაზრის სიახლეებს და შეისწავლის სექტორში არსებულ გამოწვევებს, ასევე, აანალიზებს მომხმარებლების მიერ საქართველოს ეროვნულ ბანკში დაფიქსირებულ მომართვებს, აკვირდება ფინანსური სექტორის სხვადასხვა მაჩვენებელს და საკითხების პრიორიტეტულობიდან გამომდინარე ახორციელებს თემატურ შემოწმებებს შემდგომი რეგულირების საჭიროების გამოსავლენად;
- მუდმივად ცდილობს კონკურენტული გარემოს ჩამოყალიბების ხელშეწყობას;
- უზრუნველყოფს, რომ მარეგულირებელი ჩარჩო მუდმივად იხვეწებოდეს საერთაშორისო სტანდარტებისა და საუკეთესო პრაქტიკის გათვალისწინებით;
- ხელს უწყობს მომხმარებლებში ფინანსური განათლების დონის ზრდას.

ძლიერი მხარეები

დასახული პრიორიტეტებისა და მიზნების შესრულებისას საქართველოს ეროვნული ბანკი ეყრდნობა თავის ძლიერ მხარეებსა და უპირატესობებს, კერძოდ:

- **თანამშრომლები და ღირებულებები** - საქართველოს ეროვნულ ბანკს ჰყავს მაღალკვალიფიციური, გამოცდილი და მოტივირებული თანამშრომლები, ცხადი მიზნებითა და მკაფიო ღირებულებებით. ასევე, საქართველოს ეროვნული ბანკის თანამშრომლები სრულად იზიარებენ საქართველოს ეროვნული ბანკის ღირებულებებს, მათ შორის, პროფესიონალიზმს, განვითარებაზე ორიენტაციას და გუნდურობას.
- **სიღრმისეული ხედვა და ინფორმირებულობა** - საქართველოს ეროვნული ბანკის ზედამხედველობას დაქვემდებარებულ სუბიექტებთან რეგულარული კომუნიკაციისა და, ასევე, უშუალოდ მომხმარებლების მხრიდან სხვადასხვა არხით დაფიქსირებული მომართვების გათვალისწინებით, საქართველოს ეროვნული ბანკი ფლობს უნიკალურ და სიღრმისეულ ცოდნასა და ხედვას საფინანსო სექტორში არსებული რისკებისა და მომხმარებლების გამოწვევების შესახებ.
- **საქტორის სისტემური პერსპექტივიდან შეფასება** - ფინანსური ორგანიზაციის სხვადასხვა ინდიკატორის, ასევე, მნიშვნელოვანი თემების სისტემურ დონეზე შემოწმებისა და შეფასების გათვალისწინებით, საქართველოს ეროვნული ბანკი ფლობს სისტემურ ხედვას ზედამხედველობას დაქვემდებარებულ სუბიექტებში არსებული რისკებისა და გამოწვევების შესახებ.
- **მარეგულირებელი უფლებამოსილებები** - ბოლო წლებში განხორციელებულმა რეფორმებმა და მნიშვნელოვანმა საკანონმდებლო ცვლილებებმა კიდევ უფრო

გააძლიერა საქართველოს ეროვნული ბანკის უფლებამოსილებები მომხმარებელთა უფლებების დაცვის მიმართულებით, რაც მნიშვნელოვანი ფაქტორია ამ მიმართულებით არსებულ გამოწვევებზე დროული და ეფექტური რეაგირებისთვის.

ვისზე ვრცელდება საბაზრო ქცევის ზედამხედველობის სტრატეგია?

„საქართველოს ეროვნული ბანკის შესახებ“ საქართველოს ორგანული კანონის საფუძველზე საქართველოს ეროვნულ ბანკს მინიჭებული აქვს უფლებამოსილება საფინანსო სექტორის წარმომადგენლებს და სესხის გამცემ სუბიექტებს, ასევე, საკრედიტო საინფორმაციო ბიუროს დაუდგინოს მომხმარებელთა უფლებების დაცვის მიმართულებით სხვადასხვა მარეგულირებელი მოთხოვნა და ამ მოთხოვნათა დარღვევის შემთხვევაში მოახდინოს შესაბამისი რეაგირება.

საქართველოს ეროვნული ბანკი ხელს უწყობს ფინანსური სექტორის მომხმარებელთა უფლებების დაცვის უზრუნველყოფას, მათ შორის, ამ მიმართულებით არსებული რისკების კონტროლსა და შემცირებას, ასევე, კონკურენტუნარიანი გარემოს ჩამოყალიბებას.

ამასთან, რისკებზე დაფუძნებული საზედამხედველო პრაქტიკის დანერგვა საქართველოს ეროვნულ ბანკს საშუალებას აძლევს უფრო გლობალურად და მასშტაბურად შეისწავლოს სექტორში არსებული პრობლემები და სექტორის მხრიდან მომხმარებელთა უფლებების დაცვის მიმართულებით არსებულ საკანონმდებლო მოთხოვნებთან შესაბამისობა, რაც თავის მხრივ, ხელს შეუწყობს მომხმარებელზე მორგებული გარემოს გაუმჯობესების მიზნით შესაბამისი ნაბიჯების დაგეგმვას.

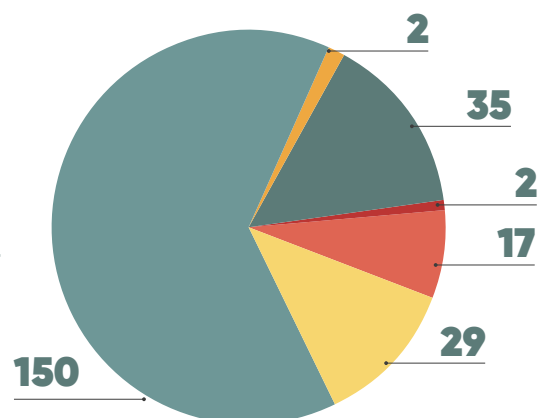
წინამდებარე სტრატეგია ვრცელდება საქართველოს ეროვნული ბანკის ზედამხედველობას დაქვემდებარებულ შემდეგ სუბიექტებზე - კომერციული ბანკი, მიკრობანკი, მიკროსაფინანსო ორგანიზაცია, სესხის გამცემი სუბიექტი, საკრედიტო საინფორმაციო ბიურო და საგადახდო მომსახურების პროვაიდერი. აღნიშნული სუბიექტები ამ დოკუმენტის მიზნებისთვის მოიხსენებიან ფინანსურ ორგანიზაციებად.

ცხრილი N1²

საფინანსო სექტორის წარმომადგენლები
(რაოდენობის მიხედვით)

საფინანსო ორგანიზაციები

● ბანკი	● სესხის გამცემი ორგანიზაცია	● საგადასახდო მომსახურების პროვაიდერები
● მიკროსაფინანსო ორგანიზაცია	● საკრედიტო საინფორმაციო ბიურო/პლატფორმა	● მიკრობანკი



² ცხრილი ასახავს იმ საზედამხედველო სუბიექტების რაოდენობას 2025 წლის 8 აპრილის მდგომარეობით, რომლებსაც აღნიშნული დოკუმენტი შეეხება. სუბიექტების რაოდენობები ცვალებადია და დამოკიდებულია სუბიექტების ლიცენზირება/რეგისტრაციასა და ლიცენზიის/რეგისტრაციის გაუქმებაზე. პერიოდულად განახლებადი ინფორმაცია ხელმისაწვდომია საქართველოს ეროვნული ბანკის ვებგვერდზე (კომერციული ბანკები, არასაბანკო დაწესებულებები).



მანდატი

საბაზრო ქცევის ზედამხედველობის გაძლიერებით მომხმარებელზე მორგებული მდგრადი და ჯანსაღი გარემოს განვითარება, სადაც უზრუნველყოფილია კონკურენტუნარიანი გარემო და დაცულია მომხმარებელთა ინტერესები.



მისია

საქართველოს მოქმედი კანონმდებლობით, საქართველოს ეროვნული ბანკის ერთ-ერთი ამოცანაა მომხმარებელთა და ინვესტორთა უფლებების დაცვა. ამდენად, საქართველოს ეროვნულ ბანკს აქვს მკაფიოდ განსაზღვრული მანდატი მომხმარებელთა უფლებების დაცვის პოლიტიკის შემუშავებისა და განხორციელებისთვის, მათ შორის, ამ მიმართულებით საბაზრო ქცევის ზედამხედველობის სტრატეგიის შემუშავებისთვის.



ხედვა

საუკეთესო საერთაშორისო სტანდარტებთან შესაბამისობაში მყოფი, დინამიური, ინოვაციური, მოქნილი, გამჭვირვალე, დამოუკიდებელი და კომპეტენტური ცენტრალური ბანკი, რომელიც ხელს უწყობს ფინანსური სექტორის მომხმარებელთა უფლებების დაცულობას, საზოგადოების ფინანსური განათლების ამაღლებას, იმსახურებს საზოგადოების, კოლეგებისა და საზედამხედველო სუბიექტების ნდობასა და პატივისცემას.

საბაზრო ქცევის მონიტორინგი

მომხმარებელთა უფლებების დაცვის მიმართულებით არსებული გარემოს მუდმივი ცვალებადობის გათვალისწინებით, ბაზარზე არსებული გამოწვევების საპასუხოდ, აღნიშნულთან მიმართებით საქართველოს ეროვნული ბანკის მიდგომები სისტემატურად უმჯობესდება და იხვეწება. სწორედ აქედან გამომდინარე, 2025-2027 წლებში განსაკუთრებული ყურადღება დაეთმობა საბაზრო ქცევის ზედამხედველობის მიდგომების განვითარებას; ამ ნაწილში, სტრატეგიის ფარგლებში განისაზღვრა ის პრინციპები, რომელზე დაფუძნებითაც მოხდება სექტორის მონიტორინგი.

ამასთან, იმის გათვალისწინებით, რომ ინოვაციური საფინანსო პროდუქტები სულ უფრო აქტუალური ხდება, მომხმარებლებისთვის შესაძლოა რთული იყოს ახალი პროდუქტებისა და მათი მახასიათებლების გაგება/გაცნობა. შესაბამისად, პროდუქტის მახასიათებლების შესახებ მომხმარებლების ინფორმირების სტანდარტისა და ფინანსური განათლების დონის ამაღლება მსგავსი პროდუქტების განვითარების პროცესის შემადგენელი ნაწილი უნდა გახდეს. ამ მიმართულებით მარეგულირებლის მხრიდან ერთი მხრივ უნდა გაძლიერდეს მონიტორინგი, ასევე, შესაძლოა გამოყენებულ იქნას წამახალისებელი მექანიზმები.

საბაზრო ქცევის ზედამხედველობის მიმართულებები



- **მნიშვნელოვანი და სხვა ინდიკატორების განსაზღვრა** - სხვადასხვა მონაცემის გათვალისწინებით, მნიშვნელოვანი და სხვა ტიპის ინდიკატორების შემუშავება. ინდიკატორების განსაზღვრისას მხედველობაში მიიღება აღნიშნულ ინდიკატორებზე დაკვირვებით ფინანსური სექტორის მომხმარებელთა უფლებების დაცვის მიმართულებით არსებული თუ მოსალოდნელი რისკებისა და გამოწვევების იდენტიფიცირების შესაძლებლობა.³ ამასთან, მნიშვნელოვანია ისეთი ინდიკატორი, რომელზე დაკვირვებაც მიმდინარეობს პერმანენტულ რეჟიმში და რომლის ცვლილებაც მნიშვნელოვან გავლენას ახდენს მომხმარებელთა უფლებების დაცვის მიმართულებით არსებულ გარემოზე.
- **ყოველწლიური საზედამხედველო გეგმის განსაზღვრა** - შემუშავებულ ინდიკატორებზე და საფინანსო სექტორიდან და სხვა წყაროებიდან მიღებულ მონაცემებზე დაყრდნობით, არსებული თუ მოსალოდნელი რისკებისა და გამოწვევების გათვალისწინებით, ყოველწლიური საზედამხედველო გეგმის შემუშავება, რომელიც მათ შორის, უნდა ითვალისწინებდეს დანართი N2-ში მითითებულ საკითხებს
- **თემატური შემოწმებები** - მომხმარებლისთვის გაუმჯობესებული გარემოს შექმნისთვის მნიშვნელოვანი პრაქტიკებისა და საყურადღებო პროდუქტების

³ შემუშავებული ინდიკატორების შესახებ ინფორმაცია მოცემულია დანართის სახით.

იდენტიფიცირება და აღნიშნული მიმართულებით თემატური შემოწმებების ჩატარება, რაც უფრო ნათლად წარმოაჩენს სექტორში არსებულ გამოწვევებსა და გასაუმჯობესებელ საკითხებს.

- **ინდიკატორების წარმოების მიზნით მონაცემების შეგროვება და ანალიზი** - საფინანსო სექტორის წარმომადგენლების მიერ მოწოდებული, ასევე, სხვადასხვა წყაროებიდან მიღებული მონაცემების შეგროვება და ანალიზი.
- **რისკებზე დაფუძნებული ზედამხედველობა** - რისკებზე დაფუძნებული საზედამხედველო პროცესი, რაც მომხმარებელთა უფლებების დაცვის მიმართულებით გულისხმობს ისეთი ფინანსური ორგანიზაციების იდენტიფიცირებას, რომელიც შესაძლოა კრიტიკულ რისკებს ქმნიდეს მომხმარებლის უფლებების დაცვის მიმართულებით. ასევე, ამ რისკების შემცირების მიზნით შესაბამისი ზომების გატარებას, რამაც შესაძლოა საფრთხე შეუქმნას მომხმარებელზე მორგებული გარემოს ჩამოყალიბებას ან/და მომხმარებლის უფლებების დაცვის უზრუნველყოფას, ასევე, რისკის ქვეშ დააყენოს ფინანსური სექტორის მომხმარებლები. პრინციპებზე დაფუძნებული რეგულირება, რაც წესებთან შესაბამისობის შეფასების პასიური პროცესის ნაცვლად რისკების იდენტიფიცირებისა და მათი მიტიგაციის პრაქტიკულ გზებზე არის ფოკუსირებული.

საქართველოს ეროვნული ბანკის ხედვა ზემოაღნიშნულ საკითხებზე გარკვეულწილად ემყარება რისკებზე დაფუძნებული საზედამხედველო პრინციპებს. რაც გულისხმობს, წინასწარ რისკების იდენტიფიცირებას და შესაბამისი საზედამხედველო ქმედებების განსაზღვრას.

მონაცემება ხელმისაწვდომობა

სტრატეგიის მიზნების მიღწევის გზაზე ერთ-ერთი პრიორიტეტული საკითხია საფინანსო სექტორის მხრიდან მონაცემების შეგროვება და მათი ხელმისაწვდომობა. ამასთან, მნიშვნელოვანია როგორც ფინანსური ორგანიზაციების მიერ, ასევე, სხვა წყაროებიდან მისაღები მონაცემების შეგროვება, დამუშავება და ანალიზი ხდებოდეს უწყვეტ რეჟიმში. გასათვალისწინებელია, რომ მონაცემების მიღება, დამუშავება და ანალიზი მოხდება სხვადასხვა პერიოდულობით - ყოველ სამ, ექვს და თორმეტ თვეში. ამასთან, აღნიშნულ მონაცემებზე დაყრდნობით მოხდება შესაბამისი ინდიკატორების მაჩვენებლების განსაზღვრა და ანალიზი.

შესაგროვებელი, დასამუშავებელი და გასაანალიზებელი მონაცემების ჩამონათვალი

დასახელება	წყარო
ფინანსურ ორგანიზაციებში მომხმარებელთა მიერ დაფიქსირებული პრეტენზიები	ფინანსური ორგანიზაციები
საქართველოს ეროვნულ ბანკში მომხმარებელთა მიერ დაფიქსირებული მომართვები	საქართველოს ეროვნული ბანკი
კომერციული ბანკების საცალო სესხების შესახებ მონაცემები	საკრედიტო რეესტრი
მიკროსაფინანსო ორგანიზაციების და სესხის გამცემი სუბიექტების საცალო სესხების შესახებ მონაცემები	მიკროსაფინანსო ორგანიზაციები და სესხის გამცემი სუბიექტები
ფინანსური ორგანიზაციების ფილიალების შესახებ ინფორმაცია	ფინანსური ორგანიზაციები
„სესხის მომსახურების კოეფიციენტი“ (PTI) ⁴ შესახებ ინფორმაცია, როგორც სესხების, ასევე, პორტფელის ქრილში.	ფინანსური ორგანიზაციები
კომერციული ბანკების მომხმარებელთა მიერ ჯამურად შესრულებული ტრანზაქციების შესახებ ინფორმაცია	საგადახდო სისტემების დეპარტამენტი

სტრატეგიის მიზნებისთვის გამოსაყენებელი ინდიკატორები და მათი მონიტორინგის პროცესი

ინდიკატორების განსაზღვრა ხდება ზემოაღნიშნულ მონაცემებზე დაყრდნობით. ამასთან, როგორც აღინიშნა, ინდიკატორების შემუშავების მიზანია მომხმარებელთა უფლებების დაცვის მიმართულებით ფინანსურ ორგანიზაციებში არსებული ან/და პოტენციური რისკებისა და გამოწვევების იდენტიფიცირება და შესაბამისი საზედამხედველო რეაგირების გზით მათი მიტიგაციის ხელშეწყობა. გასათვალისწინებელია, რომ აღნიშნული ინდიკატორების მონიტორინგი და

⁴ „ფიზიკური პირის დაკრედიტების შესახებ დებულების დამტკიცების თაობაზე“ საქართველოს ეროვნული ბანკის პრეზიუმის 2020 წლის 13 მარტის №44/04 ბრძანებით განსაზღვრული სესხის მომსახურების კოეფიციენტი (PTI) კოეფიციენტი.

შეფასება მოხდება როგორც კვარტალურად, ასევე, ექვს თვეში ერთხელ ან წლიურად. საჭიროების შემთხვევაში კი, საკითხის პრიორიტეტულობიდან გამომდინარე, რეაგირება შესაძლებელია მოხდეს დაუყოვნებლივ. აღსანიშნავია, რომ გამოყოფილია ორი ტიპის ინდიკატორი - მნიშვნელოვანი და სხვა ინდიკატორი. მნიშვნელოვანია ისეთი ინდიკატორი, რომელზე დაკვირვებაც მიმდინარეობს პერმანენტულ რეჟიმში და რომლის ცვლილებაც მნიშვნელოვან გავლენას ახდენს მომხმარებელთა უფლებების დაცვის მიმართულებით არსებულ გარემოზე. სხვა ინდიკატორებს არ აქვთ მნიშვნელოვანი გავლენა მომხმარებელთა უფლებების დაცვის მიმართულებით არსებულ გარემოზე, შესაბამისად, მათზე დაკვირვება, საჭიროებისამებრ, გარკვეული პერიოდულობით ხორციელდება.

ამასთან, დაკვირვებისა და გასული პერიოდის მონაცემების შედარებისას მნიშვნელოვანი ცვლილების აღმოჩენის შემთხვევაში მოხდება საკითხის სიღრმისეული შესწავლა.

ასევე, გარდა რაოდენობრივ მაჩვენებლებზე დაკვირვებისა, სხვადასხვა საკითხი შესწავლილი იქნება თვისობრივად, რაც, რაოდენობრივ მაჩვენებლებთან ერთად, უფრო ნათლად წარმოაჩენს ყველა იმ ასპექტს, რაც საყურადღებოა საბაზრო ქცევის ზედამხედველობის მიმართულებით.

აღნიშნული ინდიკატორების გამოყენებით წლიურად დაკვირვება მოხდება შემდეგ საკითხებზე:

დამატებით, შესამოწმებელი ფინანსური ორგანიზაციები შეირჩევა როგორც მათი სისტემაზე გავლენის მიხედვით (სისტემურობით), ასევე, ინდიკატორების ცვლილებებზე დაყრდნობით. კერძოდ, სისტემურად მნიშვნელოვანი ფინანსური ორგანიზაციები შემოწმდება ნებისმიერი თემატური შემოწმების დროს, ასევე, მნიშვნელოვანი თუ სხვა ინდიკატორების მნიშვნელობების/მაჩვენებლების წინა პერიოდებთან შედარებით მნიშვნელოვანი გადახრის აღმოჩენის შემთხვევაში. ამასთან, კონკრეტული ინდიკატორ(ებ)ის მცირე გადახრის შემთხვევაშიც, საკითხის პრიორიტეტულობიდან გამომდინარე, შესაძლებელია დაიგეგმოს კონკრეტული ფინანსური ორგანიზაციის მყისიერი ან წლის განმავლობაში შემოწმება. აქვე აღსანიშნავია, რომ ფინანსური ორგანიზაციის შემოწმების კუთხით ინდიკატორებზე დაყრდნობით შეფასდება ის რისკები, რომელთა რეალიზებაც შესაძლებელია მომავალში, ასევე, ის ტენდენციები, რაც ვლინდება ინდიკატორზე დაყრდნობით, რის მიხედვითაც დაიდენტიფიცირდება ის თემები რომელთა გარშემოც უნდა ჩატარდეს თემატური შემოწმებები.

ძირითადი ინდიკატორები, რომელთა გამოყენებაც მოხდება საბაზრო ქცევის ზედამხედველობის კუთხით მოცემულია დანართის სახით (დანართი N1).

აქვე აღსანიშნავია, რომ ინდიკატორები შესაძლოა შეიცვალოს საქართველოს ეროვნული ბანკის შეხედულებისამებრ, რაც შესაძლოა გამოწვეული იყოს, როგორც სექტორში არსებული გამოწვევებით, ასევე, საუკეთესო საერთაშორისო პრაქტიკაზე დაყრდნობით.

2025-2027 წლების საბაზრო ქცევის ზედამხედველობის პრიორიტეტები

2025-2027 წლებისთვის საბაზრო ქცევის ზედამხედველობის სტრატეგიის დოკუმენტის ფარგლებში, საქართველოს ეროვნული ბანკის საქმიანობა შემდეგ პრიორიტეტებს დაეფუძნება:

რისკებზე დაფუძნებული ზედამხედველობის გაძლიერება მომხმარებელთა უფლებების დაცვის მიმართულებით

2025-2027 წლების საბაზრო ქცევის ზედამხედველობის სტრატეგიის ფარგლებში ყურადღების გამახვილება მოხდება შემდეგ საკითხებზე:

- საფინანსო სექტორში მომხმარებელთა უფლებების დაცვის მიმართულებით არსებული რისკების შეფასების გაუმჯობესება; აღნიშნული მიმართულებით, როგორც ზემოთაც არის აღწერილი, დაკვირვება მოხდება ინდიკატორებზე, ასევე, მომხმარებლების მომართვიანობაზე, სექტორში გამოვლენილ დარღვევებზე და მოხდება კრიტიკული რისკების იდენტიფიცირება.
- იდენტიფიცირებულ რისკებზე პროაქტიული რეაგირება, რაც, მათ შორის, გულისხმობს ფინანსური ორგანიზაციის ან სექტორის შემოწმებას, რაც თავის მხრივ, გამოავლენს იმ პრაქტიკებსა და მიდგომებს, რაც შესაძლოა ზრდიდეს მომხმარებლების უფლებების დაცვის მიმართულებით რისკებს. აღნიშნული შემოწმებების შედეგად კი, შესაძლოა დაიხვეწოს როგორც არსებული მარეგულირებელი ჩარჩო, ასევე, დაიგეგმოს ის ღონისძიებები, რაც საჭიროა არსებული თუ სამომავლო რისკების შემცირებისთვის.
- საფინანსო სექტორის მომხმარებელთა უფლებების დაცვის ფარგლებში არსებული პრაქტიკებისა და საკანონმდებლო და მარეგულირებელი ჩარჩოს აღსრულების მონიტორინგის მიზნით, რისკებზე დაფუძნებული ზედამხედველობის პრინციპების გათვალისწინებით, შესაბამისი პროცედურებისა და მიდგომების შემუშავება და დანერგვა.
- რისკების მითიგაციის მიზნით, მომხმარებლის სხვადასხვა სეგმენტზე მორგებული მიდგომების დანერგვა, მათ შორის, განსაკუთრებული ყურადღება დაეთმობა მოწყვლად სეგმენტს.
- იდენტიფიცირებული რისკებისა და სისუსტეების, საზედამხედველო ზომებისა და სხვა მატერიალური საკითხების თაობაზე ფინანსურ ორგანიზაციებთან (მათ შორის, უმაღლეს მენეჯმენტთან და სამეთვალყურეო საბჭოსთან) პირდაპირი და ეფექტიანი კომუნიკაციის უზრუნველყოფა.
- ფინანსურ ორგანიზაციებში შიდა კონტროლის/შიდა აუდიტის ჩართულობა მომხმარებლის უფლებების დაცვის მიმართულებით არსებულ პროცესებში და იდენტიფიცირებულ ხარვეზებსა და სისუსტეებზე მათ მიერ შესაბამისი რეაგირება.
- გამოვლენილი გამოწვევებისა და იდენტიფიცირებული მომხმარებლების საჭიროების მიხედვით, ფინანსური განათლების მიმართულებით, მათ შორის, ფინანსური განათლების ეროვნული სტრატეგიის ნაწილში, სხვადასხვა აქტივობის ინიცირება.

საფინანსო სისტემის სტაბილური და ეფექტიანი ფუნქციონირების მიზნით მოწინავე სავარსებოროსო სტანდარტებთან დაახლოება, მათ შორის, ასოცირების შესახებ ხელშეკრულებით გათვალისწინებული ვალდებულებების თუ რეკომენდაციების შესრულება, საქართველოს ეროვნული ბანკისთვის მომდევნო 3 (სამი) წლის განმავლობაშიც პრიორიტეტულია. ამ პრიორიტეტის შესრულებას საქართველოს ეროვნული ბანკი, მათ შორის, შემდეგი აქტივობებით გეგმავს:

- ასოცირების შესახებ შეთანხმებით განსაზღვრულ დირექტივების⁵ ცვლილებებთან დინამიური აპროქსიმაციის მიზნით, ამ დირექტივების ანალიზი და საჭიროების შემთხვევაში, შესაბამისი მოთხოვნების არსებულ მარეგულირებელ ჩარჩოში ასახვა;
- მომხმარებელზე მორგებული პროდუქტების შემუშავების სახელმძღვანელოს შექმნა;
- მომხმარებლის უფლებების დაცვის მიმართულებით არსებული გარკვეული მარეგულირებელი მოთხოვნების საგადახდო მომსახურების პროვაიდერებზე გავრცელება.

საქართველოს ეროვნული ბანკის

მომხმარებელთა უფლებების დაცვის ფუნქციის

გაძლიერება და გამჭვირვალობის ზრდა

მომდევნო სამი წლის განმავლობაში მომხმარებელთა უფლებების დაცვის მიმართულებით რისკებზე დაფუძნებული ზედამხედველობის ფუნქციის მაქსიმალური ეფექტიანობისა და სინერგიის მიღწევის მიზნით, საქართველოს ეროვნული ბანკის ორგანიზაციული და ინსტიტუციონალური სტანდარტებისა და პრაქტიკების გაუმჯობესება პრიორიტეტულია. ამ პრიორიტეტის შესრულებას საქართველოს ეროვნული ბანკი, მათ შორის, შემდეგი აქტივობებით გეგმავს:

- საბაზრო ქცევის ზედამხედველობის სტრუქტურის გაძლიერება;
- მომხმარებელთა უფლებების დაცვის მიმართულებით გამოვლენილ გამოწვევებზე საჯაროობის უზრუნველყოფა, მათ შორის, ისეთი გადაწყვეტილებების გასაჯაროვება, რაც ხელს შეუწყობს მომხმარებლების და ფინანსური სექტორის ინფორმირებულობას მარეგულირებლის მიდგომების შესახებ;
- სექტორთან მჭიდრო კომუნიკაცია, როგორც კონკრეტული ფინანსური ორგანიზაციების, ასევე, სექტორის დონეზე.

აღნიშნული პრიორიტეტის ფარგლებში დაგეგმილი აქტივობები განგრძობით მუშაობას საჭიროებს და საქართველოს ეროვნული ბანკი 2025-2027 წლების განმავლობაში მუდმივ რეჟიმში უზრუნველყოფს საბაზრო ქცევის ზედამხედველობის ფუნქციის გაძლიერებასა და გამჭვირვალობის ხელშეწყობას.

⁵ ფინანსური სექტორის მომხმარებლის უფლებების დაცვის მიმართულებით განსაზღვრული ორი დირექტივა: 2008 წლის 23 აპრილის ევროპარლამენტისა და საბჭოს 2008/48/EC დირექტივა მომხმარებელთა საკრედიტო შეთანხმების შესახებ (EUR-Lex - 02008L0048-20231230 - EN - EUR-Lex) და 2002 წლის 23 სექტემბრის ევროპარლამენტისა და საბჭოს 2002/65/EC დირექტივა მომხმარებლის ფინანსური მომსახურების დისტანციური მარკეტინგის შესახებ (Directive - 2002/65 - EN - EUR-Lex) (ასოცირების შესახებ შეთანხმება ერთი მხრივ, საქართველოსა და მეორეს მხრივ, ევროკავშირს და ევროპის ატომური ენერგიის გაერთიანებას და მათ ნევრ სახელმწიფოებს შორის | სსიპ "საქართველოს საკანონმდებლო მაცნე")

შესრულების ძირითადი ინდიკატორები

სტრატეგიის შესრულების ძირითადი ინდიკატორები წარმოადგენს იმ რაოდენობრივ მაჩვენებლებს, რაც ზომავს სტრატეგიის მიხედვით შემუშავებული პრიორიტეტების დროში შესრულების ეფექტიანობას, ასევე, გადახრებსა და ტენდენციებს. ასევე, რომელთა მონიტორინგი საქართველოს ეროვნულ ბანკს დაეხმარება სწორად შეაფასოს აღნიშნული სტრატეგიით განსაზღვრული პრიორიტეტების შესრულების პროგრესი.

აღნიშნული შესრულების ინდიკატორების ანალიზი და მონიტორინგი საქართველოს ეროვნული ბანკის მიერ მოხდება როგორც წლიურად ასევე, სტრატეგიის ვადის ბოლოს კონსოლიდირებულად.

შესრულების ძირითადი ინდიკატორების ჩამონათვალი

- 1 ფინანსური ორგანიზაციებისა და საგადახდო მომსახურების პროვაიდერების მიერ გამოგზავნილი მონაცემების ხარისხის შედარებითი ანალიზი წინა პერიოდის მონაცემებთან.
- 2 ჩატარებული შემოწმებები, მათ შორის, თემატური შემოწმებები, წლის განმავლობაში მინიმუმ 15 ორგანიზაცია.
- 3 შემოწმებებისა და ინდიკატორებზე დაკვირვების შედეგად გამოვლენილი გამოწვევების საპასუხოდ შემუშავებული რეგულაციები, სახელმძღვანელოები და ა. შ.
- 4 ფინანსური ორგანიზაციების მიერ გამოგზავნილი შიდა აუდიტის დასკვნები.
- 5 საერთაშორისო პრაქტიკის ანალიზის დოკუმენტები და შესაბამისი საჭიროებებისთვის შემუშავებული რეგულაციები.
- 6 საჯაროდ ხელმისაწვდომი დოკუმენტები, საქართველოს ეროვნული ბანკის მიერ ჩატარებული თემატური შემოწმებების ფარგლებში გამოვლენილ მიდგომებზე.

სტრატეგიის განახლების პერიოდულობა და ფორმატი

საბაზრო ქცევის ზედამხედველობის სტრატეგიის დოკუმენტი განახლდება სამ წელში ერთხელ. აღნიშნული გულისხმობს განსაზღვრული პრიორიტეტების გადახედვას და საჭიროების შემთხვევაში ცვლილებას, მათ შორის, აქტუალური გამოწვევების გათვალისწინებით ზოგიერთი აქტივობა შესაძლოა მოდიფიცირდეს, დაემატოს ახალი ან არსებული მიჩნეულ იქნას არარელევანტურად. ამასთან, ყოვეწლიურად მოხდება წლის განმავლობაში დანართი N2-ის გათვალისწინებით, განსახორციელებელი პრიორიტეტული საკითხების განახლება.



საქართველოს ეროვნული ბანკი
National Bank of Georgia

საკონტაქტო ინფორმაცია

- +995(0322)2406406;
- info@nbg.gov.ge;
- <https://www.nbg.gov.ge>.

**ასევე, მომხმარებელთა უფლებების დაცვის საკითხებთან
დაკავშირებით, დაინტერესებულ მხარეებს შეუძლიათ
შემდეგ ელექტრონულ ფოსტაზე მომართვა - cp@nbg.gov.ge*

ძირითადი ინდიკატორები, რომელთა გამოყენებაც მოხდება საბაზრო ქცევის ზედამხედველობის პროცესში⁶

ინდიკატორის ტიპი	ინდიკატორის გამოთვლის პრინციპი	ინდიკატორი	მიზანი/შინაარსი	პერიოდულობა
მნიშვნელოვანი	N/A	მომხმარებლების ჯამური რაოდენობა	რამდენ მომხმარებელს შეიძლება დაუდგეს რისკი; რაც უფრო მაღალია მაჩვენებელი, მით უფრო მაღალია ზეგავლენა	კვარტალური
მნიშვნელოვანი	N/A	ხელშეკრულებების ჯამური რაოდენობა პროდუქტების წრილში	თითოეული პროდუქტის კონტრაქტების რაოდენობა. შესაძლებელია, მათ შორის, გამოყენებულ იქნას ბაზრის წილის შესაფასებლად, რაც კონცენტრაციის დონის დაკვირვებაში გვეხმარება, ასევე, გამოიყენება კონკურენციის შეფასების მიზნებისთვის. დამატებით, აღნიშნული ინდიკატორის საშუალებით შესაძლებელია გამოვლინდეს ის მნიშვნელოვანი პროდუქტები, რომლებიც საყურადღებო საბაზრო ქცევის მიმართულებით. რაც უფრო მაღალია მაჩვენებელი, მით უფრო მაღალია ზეგავლენა.	კვარტალური
მნიშვნელოვანი	N/A	თითოეული პროდუქტის წრილში მომხმარებლების ჯამური რაოდენობა	თითოეული პროდუქტის მომხმარებლების რაოდენობა. შესაძლებელია, მათ შორის, გამოყენებულ იქნას ბაზრის წილის შესაფასებლად, რაც კონცენტრაციის დონის დაკვირვებაში გვეხმარება, ასევე, გამოიყენება კონკურენციის შეფასების მიზნებისთვის. დამატებით, აღნიშნული ინდიკატორის საშუალებით შესაძლებელია გამოვლინდეს ის მნიშვნელოვანი პროდუქტები, რომლებიც საყურადღებო საბაზრო ქცევის მიმართულებით. რაც უფრო მაღალია მაჩვენებელი, მით უფრო მაღალია ზეგავლენა.	კვარტალური
სხვა	N/A	პროდუქტების გაყიდვების თითოეული არხის ჯამური რაოდენობა	აღნიშნული ინდიკატორით ფასდება რა გავლენას ახდენს თითოეული არხი მომხმარებლებისთვის მომსახურების/პროდუქტების ხელმისაწვდომობაზე. ასევე, ფასდება არხების კუთხით ბაზრის წილი. რაც უფრო მაღალია მაჩვენებელი, მით უფრო მაღალია გავლენა.	კვარტალური
სხვა	სესხების ჯამური მოცულობა, პროდუქტების წრილში/კლიენტების ჯამური რაოდენობა პროდუქტის წრილში	თითოეული საკრედიტო პროდუქტის წრილში სესხის თანხის საშუალო მოცულობა	აქცენტს აკეთებს მოწყვლად სეგმენტზე. კერძოდ, აჩვენებს ერთ მომხმარებელზე გაცემული სესხის საშუალო მოცულობას, რაც შესაძლოა მიაწინებდეს სეგმენტის შემოსავალზე. რაც უფრო დაბალია ინდიკატორი, მით უფრო საყურადღებოა კონკრეტული პროდუქტი, რადგან სავარაუდოდ ამ პროდუქტს იყენებს ნაკლები შემოსავლის მქონე და, შესაბამისად, მოწყვლადი სეგმენტი.	კვარტალური

⁶ აქვე აღსანიშნავია, რომ ინდიკატორები შესაძლოა შეიცვალოს საქართველოს ეროვნული ბანკის შეხედულებისამებრ, რაც შესაძლოა გამოწვეული იყოს, როგორც სექტორში არსებული გამოწვევებით, ასევე, საუკეთესო საერთაშორისო პრაქტიკაზე დაყრდნობით.

ინდიკატორის ტიპი	ინდიკატორის გამოთვლის პრინციპი	ინდიკატორი	მიზანი/შინაარსი	პერიოდულობა
სხვა	საერთო შემოსავალი/პროდუქტიდან მიღებული შემოსავალი	პროდუქტის შემოსავლის წილი საერთო შემოსავლიდან	აღნიშნული ინდიკატორი აჩვენებს ფინანსური ორგანიზაციის ბიზნეს მოდელს და მისი მიზანია დაიდენტიფიცირდეს მაღალშემოსავლიანი პროდუქტები	კვარტალური
მნიშვნელოვანი	N/A	საგადახდო ინსტრუმენტით შესრულებული ტრანზაქციების ჯამური რაოდენობა	აღნიშნული მაჩვენებელი განსაზღვრავს ბაზრის წილს, რაც უფრო მაღალია ტრანზაქციების რაოდენობა, მით უფრო მაღალია რისკის ხდომილების ალბათობა.	კვარტალური
სხვა	N/A	ტრანზაქციების ჯამური რაოდენობა თითოეული იმ არხის/საგადახდო ინსტრუმენტის ქრილში, რომლის საშუალებითაც ხორციელდება ტრანზაქცია.	რაც უფრო მაღალია რომელიმე არხში შესრულებული ტრანზაქციების რაოდენობა, მით უფრო მაღალია რისკის რეალიზაციის ალბათობა, აღნიშნული ინდიკატორი ასევე აჩვენებს ბაზრის წილს არხების ქრილში. ასევე, აღნიშნული მაჩვენებელის საშუალებით უნდა დაპრიორიტეტდეს ის არხები, რომლებშიც მაღალია შესრულებული ტრანზაქციების რაოდენობა, თუმცა, ტრანზაქციების მოცულობა მცირეა, რაც, შესაძლოა მიუთითებდეს მონყვლადი სეგმენტის მიერ ამ არხის გამოყენებაზე.	კვარტალური
სხვა	ტრანზაქციების ჯამური მოცულობა/მომხმარებლების რაოდენობა	ტრანზაქციების საშუალო მოცულობა კლიენტის ქრილში	ინდიკატორი მნიშვნელოვანია მონყვლადი სეგმენტის ქრილში რისკების შესაფასებლად, რადგან საშუალო ტრანზაქციების მოცულობა მიაწინებს მომხმარებლების შემოსავლის საშუალო ოდენობას. რაც უფრო დაბალია მაჩვენებელი, უფრო მეტად საყურადღებოა.	კვარტალური
სხვა	ტრანზაქციების ჯამური მოცულობა თითოეული პროდუქტისთვის /პროდუქტის მომხმარებლების რაოდენობა	ტრანზაქციების საშუალო მოცულობა თითოეული პროდუქტის ქრილში	აღნიშნული ინდიკატორი მნიშვნელოვანია მონყვლად სეგმენტზე დაკვირვებისთვის. თითოეული კლიენტის ოპერაცია პროდუქტის ქრილში მიუთითებს მის შემოსავალზე და რაც უფრო მცირეა აღნიშნული მაჩვენებელი, მით უფრო საყურადღებოა პროდუქტი.	კვარტალური
სხვა	(საპროცენტო შემოსავალი/ჯამური შემოსავალი)*100	საპროცენტო შემოსავალზე დამოკიდებულება	აღნიშნული მაჩვენებელი არ არის რისკის შეფასების ინდიკატორი, არამედ, აჩვენებს თითოეული ორგანიზაციის ქრილში მათ დამოკიდებულებას და სტრატეგიას საპროცენტო შემოსავლებთან მიმართებაში.	კვარტალური

ინდიკატორის ტიპი	ინდიკატორის გამოთვლის პრინციპი	ინდიკატორი	მიზანი/შინაარსი	პერიოდულობა
სხვა	(თითოეული პროდუქტის მიმდინარე პერიოდის შემოსავალს - წინა პერიოდის შემოსავალი თითოეული პროდუქტისთვის)/ წინა პერიოდის შემოსავალი თითოეული პროდუქტისთვის) *100	თითოეული პროდუქტის წრილში შემოსავლის ზრდა	აღნიშნული ინდიკატორის მიზანია ფინანსური ორგანიზაციების ბიზნეს მოდელის და სტრატეგიის შეფასება და მისი გამოყენება უნდა მოხდეს სხვადასხვა ფინანსური ორგანიზაციის და მათი პროდუქტების შედარებით. რაც უფრო მაღალია პროდუქტის წრილში ზრდა, მით უფრო მნიშვნელოვანი და საყურადღებოა პროდუქტი.	კვარტალური
სხვა	N/A	თითოეული პროდუქტის წრილში გაყიდვების რაოდენობა	აღნიშნული ინდიკატორი აჩვენებს თითოეული პროდუქტის შესაძლო მნიშვნელოვნებას კომერციულ/გაყიდვების დონეზე და ფინანსური ორგანიზაციების სტრატეგიას/ბიზნეს მოდელს თითოეული წამყვანი/გაყიდვადი პროდუქტის მიმართ. მიზანია აგრესიული მარკეტინგის გამოვლენა. რაც უფრო სწრაფი ზრდაა კონკრეტული პროდუქტის გაყიდვების წრილში, შესაძლოა მით უფრო მაღალი იყოს აგრესიული გაყიდვებისა და, შესაბამისად, არასრულყოფილი ინფორმაციის მიწოდების, შეცდომაში შემყვანი რეკლამის და ა. შ. რისკი.	კვარტალური
სხვა	N/A	მარკეტინგული დანახარჯების მოცულობა	აღნიშნული მაჩვენებელი გამოხატავს ორგანიზაციის მხრიდან რეკლამაზე/მარკეტინგზე გაწეულ ხარჯებს. ამასთან, აღნიშნული ინდიკატორის შეფასება ხდება სხვა მაჩვენებლებთან ერთად, მათ შორის, მომხმარებლების პრეტენზიების/მომართვების რაოდენობასთან მიმართებაში, შუამავლებისთვის გადახდილი ხარჯების ზრდასთან მიმართებაში და ა. შ. თუ აღნიშნული მაჩვენებლები იზრდება, იზრდება შეცდომაში შემყვანი რეკლამის, აგრესიული გაყიდვების, ბიზნეს მოდელის ცვლილების და პორტფელის ხარისხის გაუარესების რისკი.	კვარტალური
მნიშვნელოვანი	(ფინანსური ორგანიზაციის მიერ მიღებული პრეტენზიების რაოდენობა/მომხმარებლების ჯამური რაოდენობა)*100	მომხმარებლების მხრიდან ფინანსურ ორგანიზაციებში დაფიქსირებული პრეტენზიების კოეფიციენტი	ინდიკატორი აჩვენებს ფინანსურ ორგანიზაციებში მომხმარებლების მიერ დაფიქსირებული პრეტენზიების წილს მომხმარებლების ჯამურ რაოდენობასთან მიმართებაში	კვარტალური
მნიშვნელოვანი	(საქართველოს ეროვნული ბანკის მიერ მიღებული მომართვები ფინანსური ორგანიზაციის წრილში/ფინანსური ორგანიზაციის მომხმარებლების რაოდენობა) *100	საქართველოს ეროვნულ ბანკში დაფიქსირებული მომართვების კოეფიციენტი	აღნიშნული კოეფიციენტი აჩვენებს რამდენად ეფექტიანად მუშაობს ფინანსური ორგანიზაცია პრეტენზიების მართვის ნაწილში. მათ შორის, რეაგირების კუთხით. რაც უფრო ეფექტიანია უშუალოდ ფინანსური ორგანიზაციებში პრეტენზიების მართვის პოლიტიკა, მით უფრო ნაკლები უნდა იყოს საქართველოს ეროვნულ ბანკში დაფიქსირებული მომართვები.	კვარტალური
სხვა	N/A	მომხმარებლების მიერ ფინანსურ ორგანიზაციებში დაფიქსირებული პრეტენზიები შინაარსის მიხედვით	აღნიშნული მაჩვენებელი მიუთითებს მომხმარებლების მხრიდან ფინანსურ ორგანიზაციებში დაფიქსირებული პრეტენზიების შინაარსზე, რაზე დაკვირვებაც განგრძობით პერიოდში, აჩვენებს ფინანსური ორგანიზაციების ქცევას რამდენად ეფექტიანად რეაგირებენ საკითხებზე, მათ შორის, პროცედურების გაუმჯობესების/დახვეწის კუთხით.	კვარტალური

ინდიკატორის ტიპი	ინდიკატორის გამოთვლის პრინციპი	ინდიკატორი	მიზანი/შინაარსი	პერიოდულობა
სხვა	N/A	მომხმარებლების მიერ საქართველოს ეროვნულ ბანკში დაფიქსირებული მომართვები შინაარსის მიხედვით	აღნიშნული ინდიკატორით ფასდება მოსალოდნელი რისკები და ასევე, ფინანსური ორგანიზაციის პრეტენზიების მართვის ეფექტიანობა, მათ შორის, მომხმარებლებთან კომუნიკაციის ნაწილში, რამდენად ფლობენ მომხმარებლები ინფორმაციას პრეტენზიის დაფიქსირებასა და მათი უფლებების შესახებ.	კვარტალური
სხვა	საქართველოს ეროვნული ბანკისთვის პასუხის დაბრუნების საშუალო ვადა	ფინანსური ორგანიზაციების მხრიდან საქართველოს ეროვნული ბანკისთვის პასუხის დაბრუნების ვადები	ინდიკატორი განსაზღვრავს ფინანსური ორგანიზაციის ეფექტიანად მუშაობას პრეტენზიებთან მიმართებაში.	კვარტალური
მნიშვნელოვანი	N/A	მომხმარებლების მხრიდან ფინანსურ ორგანიზაციებში დაფიქსირებული პრეტენზიები პროდუქტების მიხედვით	ინდიკატორი აჩვენებს დაფიქსირებული პრეტენზიების რაოდენობას თითოეული პროდუქტის ქრილში. აღნიშნული ინდიკატორი აჩვენებს რამდენად ეფექტიანად მართავს ფინანსური ორგანიზაცია პრეტენზიებს.	კვარტალური
სხვა	N/A	მომხმარებლების მხრიდან საქართველოს ეროვნულ ბანკში დაფიქსირებული მომართვები პროდუქტების მიხედვით	აღნიშნული ინდიკატორი გვაჩვენებს ფინანსური ორგანიზაციების პროდუქტების ქრილში შესაძლო პრობლემებს/რისკებს და მისი მიზანია მეტი ყურადღება გამახვილდეს რისკიან პროდუქტებზე ბაზრის ქრილში და არა ინდივიდუალურად თითოეული ფინანსური ორგანიზაციის ქრილში.	კვარტალური
სხვა	სესხის მომსახურების კოეფიციენტის ჯამი/სესხების რაოდენობა	სესხის მომსახურების კოეფიციენტის საშუალო მაჩვენებელი	თუ აღნიშნული მაჩვენებელი PTI-ის კანონმდებლობით დაშვებულ მაქსიმალურ ზღვართან ახლოსაა და, ამავდროულად, ამ პროდუქტზე იზრდება ან მაღალია ვადაგადაცილებული/უმოქმედო სესხების რაოდენობა, აღნიშნული შესაძლოა მიუთითებდეს გადახდისუნარიანობის ანალიზის ხარვეზებზე. აღნიშნულის საფუძველზე ფინანსური ორგანიზაციის შემოწმებისას, უნდა დაპრიორიტეტდეს ის პროდუქტები, სადაც მაღალია სესხის მომსახურების კოეფიციენტის მაჩვენებელი ან არ ხდება მისი დათვლა.	კვარტალური
სხვა	90 დღეზე ნაკლები ვადაგადაცილების მქონე სესხების რაოდენობა პროდუქტის ქრილში/სესხების საერთო რაოდენობა იმავე პროდუქტის ქრილში	90 დღეზე ნაკლები ვადაგადაცილების მქონე სესხების წილი პროდუქტების ქრილში	რაც უფრო მაღალია აღნიშნული მაჩვენებელი, მით მაღალია მომხმარებლისთვის არასწორი/შეუსაბამო პროდუქტის შეთავაზების/გაყიდვის, ასევე, არასრულყოფილად ინფორმაციის მიწოდების რისკი.	კვარტალური

ინდიკატორის ტიპი	ინდიკატორის გამოთვლის პრინციპი	ინდიკატორი	მიზანი/შინაარსი	პერიოდულობა
სხვა	90 დღეზე მეტი ვადაგადაცილების მქონე სესხების რაოდენობა პროდუქტის წრილში/სესხების საერთო რაოდენობა იმავე პროდუქტის წრილში	უმოქმედო სესხების (90 დღეზე მეტი ვადაგადაცილების მქონე) წილი პროდუქტების მიხედვით (NPL)	აღნიშნული ინდიკატორი, მათ შორის, მიუთითებს შესაბამისი პროდუქტის შეთავაზება/გაყიდვების არასწორ პრაქტიკაზე ან შეუსაბამო პროდუქტის გაყიდვებზე. რაც უფრო მაღალია მაჩვენებელი, მით უფრო მაღალია არასწორი პროდუქტის გაყიდვის რისკი.	კვარტალური
სხვა	რესტრუქტურიზებული სესხები პროდუქტების წრილში/სესხების ჯამური რაოდენობა პროდუქტის წრილში	რესტრუქტურიზებული სესხების წილი პროდუქტების მიხედვით	აღნიშნული მაჩვენებელი არ წარმოადგენს რისკის განმსაზღვრელ ინდიკატორს, არამედ აჩვენებს ფინანსური ორგანიზაციების ქცევას, მათ შორის, რამდენად მომხმარებელზე მორგებული პროდუქტების გაცემა ხდება. რაც უფრო მაღალია მაჩვენებელი, მით უფრო ნაკლებად მომხმარებლებზე მორგებული პროდუქტებია გაცემული საწყის ეტაპზე. ამასთან, მითითებული ინდიკატორის ანალიზი უნდა მოხდეს როგორც ზემოაღნიშნულ ორ ინდიკატორთან ერთად, ასევე, მომხმარებლების მიერ როგორც საქართველოს ეროვნულ ბანკში, ასევე, ფინანსურ ორგანიზაციებში დაფიქსირებული პრეტენზიების მაჩვენებლებთან მიმართებაში.	კვარტალური
სვა	N/A	გეოგრაფიული არეალი	აღნიშნული ინდიკატორი საყურადღებოა ფინანსური ორგანიზაციების საოპერაციო პროცესებში არსებული რისკების მითიგაციისთვის. კერძოდ, გარკვეული რეგიონები ხასიათდება ინდივიდუალური სპეციფიკით, რა ნაწილშიც, შესაძლებელია მომხმარებელი იყოს მოწყვლადი. ამ ინდიკატორის მეშვეობით კი, იდენტიფიცირდება, რამდენად სწორად აქვს საბაზრო ქცევა ფინანსურ ორგანიზაციას შემუშავებული ასეთ რეგიონებში მცხოვრები მომხმარებლებისთვის.	წელიწადში ერთხელ

**2025 წლის განმავლობაში საბაზრო ქცევის ზედამხედველობის მიმართულებით
გასაანალიზებელი და შესასწავლი, მათ შორის თემატური შემოწმების ფარგლებში,
პრიორიტეტული საკითხები**

საკითხი	ძირითადი პროდუქტები	მომხმარებლის სეგმენტი
მომხმარებლების გადახდისუნარიანობა	სამომხმარებლო სესხები	დაბალი და საშუალო შემოსავლის მქონე მომხმარებლები
აგრესიული გაყიდვები	სამომხმარებლო სესხები	დაბალი და საშუალო შემოსავლის მქონე მომხმარებლები
აგრესიული მარკეტინგი	სამომხმარებლო სესხები და ანგარიშები	ყველა მომხმარებელი
არაავტორიზებული ტრანზაქციები (ფროდები)	ელექტრონული კომერცია და საგადახდო პროდუქტები	ყველა მომხმარებელი
პროდუქტის დიზაინი	სამომხმარებლო სესხები	ყველა მომხმარებელი
პროდუქტების ჭვარედინი (მათ შორის, რისკის დაზღვევა) და პაკეტური გაყიდვები და სხვა.	სამომხმარებლო და იპოთეკური სესხები	ყველა მომხმარებელი
მომხმარებლის ხელშეკრულებების რეგულაციებთან შესაბამისობა	სამომხმარებლო და იპოთეკური სესხები	ყველა მომხმარებელი
მარკეტინგის და გაყიდვების პრაქტიკა	ნებისმიერი პროდუქტი	ყველა მომხმარებელი
პრეტენზიების დამუშავების პრაქტიკა	ნებისმიერი პროდუქტი	ყველა მომხმარებელი
სესხების ამოღების პრაქტიკა	სასესხო პროდუქტები	ყველა მომხმარებელი
თემატური შემოწმებები ხელშეკრულების უსამართლო პირობებთან მიმართებაში	სამომხმარებლო და იპოთეკური სესხები	ყველა მომხმარებელი