

მომხმარებლის
უფლებები
და პასუხისმგებლობები



საქართველოს ეროვნული ბანკი
National Bank of Georgia



საბურთალოს რაიონში მდებარეობს სარეზერვო ოფისი

დეკემბერი 2019 წ.

თანამედროვე სამყაროში, მნიშვნელოვანი ცხოვრებისეული გადაწყვეტილებების მიღებისას (მაგ. დამოუკიდებელი ცხოვრების ან საკუთარი ბიზნესის დაწყება) თუ ყოველდღიურ საჭიროებებთან გასამკლავებლად (მაგ. კომუნალური გადასახადების გადახდა) ხშირად გვიწევს ფინანსურ ორგანიზაციებთან ურთიერთობა და მათი მომსახურებით სარგებლობა. ამ ურთიერთობის ფარგლებში კი საკუთარი უფლებების ცოდნა და ინფორმირებული, პასუხისმგებლობაზე დაფუძნებული გადაწყვეტილებების მიღება დაგვეხმარება, თავიდან ავირიდოთ როგორც ჩვენი უფლებების შესაძლო დარღვევა, ისე გაუთვალისწინებელი ხარჯები და ფინანსური პრობლემები, რომლებიც შესაძლოა ჩვენი არაგონივრული ნაბიჯებით იქნას გამოწვეული.

ალბათ, გასმენიათ ადამიანების შესახებ, რომლებსაც შექმნიათ პრობლემა ფინანსურ ორგანიზაციასთან ურთიერთობისას. ხშირად, ამგვარი პრობლემები სწორად მომხმარებლების გაუთვალისწინებლობით არის გამოწვეული. სამწუხაროდ, საზოგადოებაში ბევრი მცდარი წარმოდგენაა გავრცელებული ფინანსური ორგანიზაციებისა და მომხმარებლის უფლებებისა თუ პასუხისმგებლობის შესახებ, რომლებიც მომხმარებლების მხრიდან არაგონივრულ ქცევებში იჩენს თავს.

მაგალითად, ადამიანების ნაწილი ფიქრობს, რომ ხელშეკრულების წაკითხვა არ არის აუცილებელი, ან რომ

შეკითხვების დასმას აზრი არ აქვს. შესაბამისად, ასეთი ადამიანები ხშირად გაუაზრებლად იღებენ ფინანსურ გადაწყვეტილებებს, წაუკითხავად აწერენ ხელს ხელშეკრულებას და მომავალში ბევრი ისეთი ხარჯის გაწევა და პირობის შესრულება უწევთ, რომლისთვისაც თავიდან არც კი მიუქცევიათ ყურადღება.

ადამიანების სხვა ნაწილი კი დღევანდელ სურვილებს ხვალისდღელ კეთილდღეობაზე მალლა აყენებს და იმპულსურად, საკუთარი შესაძლებლობების აწონ-დაწონვის გარეშე იღებს სესხს, ან სხვას სთხოვს მის სახელზე აიღოს სესხი, რითაც ამ ადამიანს აყენებს კონკრეტული რისკების წინაშე. ამის გარდა, ზოგი ადამიანი თანხის დაზოგვისას წინდახედულობას ივიწყებს და მალალი სარგებლის მოკლე დროში მიღებაზე ფიქრობს, რის გამოც საკუთარ დანაზოგს ისე ანდობს ამა თუ იმ კომპანიას, რომელიც მიზმიდველ პირობებს ჰპირდება, რომ არც ამ კომპანიის ფინანსური მონაცემებითა და საქმიანობით ინტერესდება და არც საკუთარი დანაზოგის დაცულობით, რითაც საფრთხის ქვეშ აყენებს საკუთარ კეთილდღეობას.

არასასურველი შედეგების თავიდან ასარიდებლად მნიშვნელოვანია არა მხოლოდ გავაანალიზოთ ჩვენი დამოკიდებულებები ფულთან მიმართებაში, არამედ ვიცოდეთ, რა უფლებები და პასუხისმგებლობები გვაქვს ჩვენ, როგორც მომხმარებლებს და გადაწყვეტილებებიც შესაბამისად მივიღოთ.

საქართველოს ეროვნული ბანკი და მომხმარებელთა უფლებების დაცვის წესი

საქართველოში ფინანსური ორგანიზაციების მომხმარებელთა უფლებებს საქართველოს ეროვნული ბანკი იცავს. მის მიერ შექმნილ უფლებებზე დირექტორეგულაციას კი, რომელიც მომხმარებლების უფლებების დაცვის საკითხებს აწესრიგებს, „**ფინანსური ორგანიზაციების მიერ მომსახურების გაწევისას მომხმარებელთა უფლებების დაცვის წესი**“¹ ეწოდება. ეს რეგულაცია ადგენს სავალდებულო წესებს, რომლებიც მომსახურების გაწევისას კომერციულმა ბანკებმა, მიკროსაფინანსო ორგანიზაციებმა და არასაბანკო საკრედიტო კავშირებმა და სესხის გამცემმა სუბიექტებმა უნდა დაიცვან. გასათვალისწინებელია, რომ ეს წესი არ ვრცელდება იმ ორგანიზაციებზე რომლებიც საქართველოს ეროვნული ბანკის ბედადმხედველობის არეალში არ ექცევიან - მაგალითად, სალიზინგო და სადამზღვევო ორგანიზაციებზე. მომხმარებელთა უფლებების დაცვის წესი ისეთ მნიშვნელოვან საკითხებს მოიცავს, როგორებიცაა: ფინანსური ორგანიზაციის მიერ მომხმარებლისთვის ინფორმაციის სრულად, გასაგებ ფინანსური მომსახურებების რეკლამირება-შეთავაზებისას პროდუქტთან დაკავშირებული ხარჯების ნათლად წარმოჩენა,

ხელშეკრულების გაფორმებისას გარკვეული სტანდარტების დაცვა (მაგ. ეს წესი განსაზღვრავს ხელშეკრულებაში აუცილებლად მისათითებელი ინფორმაციის ჩამონათვალს), მომხმარებლების პრეტენზიების მიღება და მათზე გონივრულ ვადებში რეაგირება და ა.შ.

ამ წესის მიხედვით ფინანსური ორგანიზაცია ვალდებულია, ხელშეკრულების გაფორმებამდე - მიუხედავად იმისა, ხელშეკრულება დისტანციურად (მაგ. ინტერნეტით) ფორმდება თუ მატერიალურად (მაგ. ფილიალში), ასევე პროდუქტის შეთავაზების პროცესში, მომხმარებელს აცნობოს მისთვის სასურველ პროდუქტთან დაკავშირებული მნიშვნელოვანი რისკები. ასეთი რისკი შეიძლება იყოს, მაგალითად, სესხზე გადასახდელი თანხის ზრდის რისკი, რაც იმ შემთხვევაში შეიძლება დადგეს, თუ მომხმარებელს შემოსავალი ლარში აქვს, სესხს უცხოური ვალუტით იღებს, ლარი კი უცხოურ ვალუტასთან მიმართებაში გაუფასურდება. ასევე, სესხის გადაუხდელობასთან დაკავშირებული რისკები (მაგ. ჭარილების დარიცხვა, საკრედიტო ისტორიის გაუარესება, სესხის უზრუნველყოფაში ჩადებული ქონების გაყიდვა) და ა. შ.

გარდა ამისა, ფინანსური ორგანიზაცია ვალდებულია, მისი მხრიდან სადემოკრიტო ან საკრედიტო ხელშეკრულებაში ცალმხრივი ცვლილებების შეტანამდე, მომხმარებელს მიაწოდოს ინფორმაცია პერსონალურად, მომხმარებელთანვე წინასწარ შეთანხმებული არხით -

¹ <https://matsne.gov.ge/ka/document/view/3500606>

წერილობით, ელექტრონულად ან ზეპირად. ამრიგად, ფილიალში ან ვებგვერდზე ორგანიზაციის მიერ გამოქვეყნებული განცხადება არ ჩაითვლება მომხმარებლის ინფორმირებად. აქვე უნდა აღინიშნოს, რომ საკონტაქტო მონაცემების ცვლილების შემთხვევაში, ფინანსური ორგანიზაციის შესაბამისი ინფორმირება მომხმარებლის პასუხისმგებლობაა.

მომხმარებელთა უფლებების დაცვის წესი განსაზღვრავს საკომისიოს მაქსიმალურ ოდენობასაც, რომელიც ფინანსურ ორგანიზაციას შეუძლია დააწესოს, თუ მომხმარებელი ვადაზე ადრე დაფარავს სესხს.

მომხმარებელთა უფლებების დაცვის წესის დეტალურად გასაცნობად შეგიძლიათ ეწვიოთ საქართველოს ეროვნული ბანკის მომხმარებლის გვერდს -

www.nbg.gov.ge/cp/

რა პასუხისმგებლობები აქვს მომხმარებელს და რა უნდა გაითვალისწინოს მან?

როგორც ზემოთ აღვნიშნეთ, მომხმარებლებს ფინანსურ ორგანიზაციებთან მიმართებაში გარკვეული უფლებები აქვთ და ფინანსური ორგანიზაციების მიერ ამ უფლებების დაცვა შესაბამისი რეგულაციით არის უზრუნველყოფილი. თუმცა, არანაკლებ მნიშვნელოვანია მომხმარებელმა გაიზაროს, რომ უფლებებს პასუხისმგებლობებიც თან ახლავს, და რომ თავადაც უნდა იზრუნოს საკუთარი

უფლებებისა და ინტერესების დაცვაზე. ამ პროცესში კი ამომწურავი ინფორმაციის მოძიება და პასუხისმგებლობაზე დაფუძნებული გადაწყვეტილებების მიღება ყველაზე სწორი ტაქტიკაა.

ფინანსური მომსახურების მიღებამდე, მომხმარებელი აუცილებლად დეტალურად უნდა გაეცნოს შემოთავაზებული მომსახურების ყველა პირობას, ერთმანეთს შეადაროს სხვადასხვა შემოთავაზება, დასვას შეკითხვები და მოითხოვოს საკუთარ შეკითხვებზე დეტალური პასუხების მიღება.

სმსხმბა

როდესაც ადამიანი სესხის აღებას გეგმავს, მან აუცილებლად უნდა სთხოვოს სესხის გამცემი ორგანიზაციის წარმომადგენელს აუხსნას სესხთან დაკავშირებული პირობები - მათ შორის, საპროცენტო განაკვეთი, სესხის მოცულობა და ვადა, სესხის დაფარვის გრაფიკი და შენატანების მოცულობა, შესაძლო საკომისიოები და ჭარიმები, ა.შ. - და ამ ინფორმაციის საფუძველზე ისეთი პროდუქტი აირჩიოს, რომელიც თავის ფინანსურ შესაძლებლობებსა და საჭიროებებს, ასევე, შემოსავლის მიღების გრაფიკს ყველაზე უკეთ ერგება.

სასესხო პროდუქტის შერჩევასა და მომხმარებელმა უნდა გაითვალისწინოს არა მხოლოდ **ნომინალური** საპროცენტო განაკვეთი, არამედ **ეფექტური** საპროცენტო

განაკვეთიც, რომელიც ასახავს პროდუქტის რეალურ ფასს, სესხთან დაკავშირებულ ყველა ხარჯს და ამ ხარჯების განვების დროის გათვალისწინებით, მაგ. ერთი მხრივ, ხარჯებიდან შესაძლოა მომხმარებელს უწევდეს დამატებით სიცოცხლის დაზღვევის, სესხის გაცემის საკომისიო და ა.შ. გადახდა, მეორეს მხრივ, ესა თუ ის საკომისიო სესხის გაცემისთანავე, ყოველთვიურად ან სხვა ვადაში იყოს გადასახდელი. რეალურად, სწორედ ეფექტური საპროცენტო განაკვეთი იძლევა განსხვავებული შეთავაზებების ერთმანეთთან შედარების საუკეთესო საშუალებას. მომხმარებელი, ასევე, კარგად უნდა გაეცნოს სესხის წინსწრებით (ანუ შეთანხმებულ ვადაზე ადრე) და დაგვიანებით დაფარვასთან დაკავშირებული საკომისიოების და ჭარბების მოცულობას.

აქვე, განსაკუთრებით საყურადღებოა ქონებით უზრუნველყოფილი სესხები. მომხმარებელმა უნდა გაითვალისწინოს, რომ თუ ის არ დაფარავს ქონებით უზრუნველყოფილ სესხს, მაშინ უზრუნველყოფაში ჩადებული ქონება (მაგ. საცხოვრებელი სახლი, მიწა) შეიძლება გაიყიდოს.

სესხის ვალუტის შერჩევისას მომხმარებელმა აუცილებლად უნდა მიაქციოს ყურადღება გაცვლითი კურსის ცვლილებასთან დაკავშირებულ რისკს, თუ მისი შემოსავალი განსხვავებულ ვალუტაშია. თუ მომხმარებელს შემოსავალი ლარში აქვს, სესხს კი უცხოური ვალუტით აიღებს, შენატანების გაკეთებაც უცხოური ვალუტით მოუწევს. უცხოური

ვალუტის მიმართ ლარის კურსის გაუფასურების შემთხვევაში ლარში გამოხატული უცხოური ვალუტის შენატანის მოცულობა გაიზრდება, რაც დამატებით ფინანსურ ტვირთად დააწვება მომხმარებელს. ამ სირთულეების თავიდან არიდების მიზნით, გონივრულია ადამიანებმა და კომპანიებმა სესხი იმ ვალუტით აიღონ, რომლითაც შემოსავალი აქვთ. მომხმარებელი თავად უნდა დაფიქრდეს, თუ როგორ შეიძლება შეიცვალოს ლარში გამოხატული შენატანების მოცულობა გაცვლითი კურსის ცვლილების პარალელურად და რამდენად შეიძლება ის მომავალში სესხის უპრობლემოდ გადახდას. ეს საკითხი განსაკუთრებით საყურადღებოა, თუ მომხმარებელი მრავალწლიან სესხს იღებს.

ბოლო წლების განმავლობაში, ფართოდ გავრცელდა ე.წ. სწრაფი სესხები, რომლებსაც ხშირად „ონლაინ“ სესხებსაც უწოდებენ და რომლებსაც სხვადასხვა ტიპის ორგანიზაციები გასცემენ. ამ ტიპის სესხის მიმზიდველობა იმაში მდგომარეობს, რომ ის მარტივად, ხშირ შემთხვევაში მომხმარებლის შემოსავალის სათანადოდ შემოწმების გარეშე, გაიცემა და მისი მიღება სახლიდან გაუსვლელად, რამდენიმე წუთშია შესაძლებელი. რეალურად კი, სწორედ სესხის გაცემის პროცედურის სიმარტივიდან გამომდინარე, ამ ტიპის სესხებს ბევრი საყურადღებო რისკი უკავშირდება: ასეთ სესხებს ჩვეულებრივ მაღალი ეფექტური საპროცენტო განაკვეთი აქვს (რაც ნიშნავს, რომ სესხის დაფარვა მაღალ ხარჯსაც უკავშირდება) და გადახდის პირობების დარღვევის

შემთხვევაში მომხმარებლებს, როგორც წესი, მაღალი ჯარიმაც ერიცხებათ.

გარდა ამისა, ვინაიდან ხელშეკრულება ხშირად, ინტერნეტით ფორმდება, ბევრი მომხმარებელი ყურადღებას არ აქცევს მის პირობებს და ონლაინ თუ სატელეფონო რეჟიმში შეკითხვების დასმას თავს არიდებს. ამ შემთხვევაშიც, მომხმარებლის პასუხისმგებლობაა თვითონ შეაფასოს საკუთარი ფინანსური შესაძლებლობები, გაერკვეს პროდუქტის პირობებში (მათ შორის, ყურადღებით წაიკითხოს ხელშეკრულება, დაუკავშირდეს ორგანიზაციას და დასვას შეკითხვები), მიაქციოს ყურადღება ეფექტურ საპროცენტო განაკვეთს და გადაწყვეტილება მხოლოდ ამის შემდეგ მიიღოს.

ალსანიშნავია, რომ 2018 წლის მაისიდან, სესხის გაცემამდე ბანკებისთვის სავალდებულო გახდა მსესხებლის გადახდისუნარიანობის შემოწმება. 2019 წლის იანვრიდან კი ეს ვალდებულება სესხის გამცემ სხვა ორგანიზაციებზე, მათ შორის, მიკროსაფინანსო ორგანიზაციებსა და ე.წ. „ონლაინ“ გამსესხებლებზეც გავრცელდა. გასათვალისწინებელია, რომ ეს მოთხოვნა არ ვრცელდება გარკვეულ უზრუნველყოფილ სესხებზე.²

მომხმარებელი სესხის დაფარვასაც ისეთივე პასუხისმგებლობით უნდა მოეკიდოს, როგორც სესხის აღებას. მომხმარებლების მიერ

აღებული სესხების შესახებ ინფორმაცია სპეციალურ მონაცემთა ბაზაში ინახება და მის **საკრედიტო ისტორიას** ქმნის, რაც ფინანსური ორგანიზაციებს აჩვენებს, თუ რამდენად დროულად ფარავდა მომხმარებელი წარსულში სესხებს და რამდენად დიდ რისკთან არის დაკავშირებული ამ ადამიანისთვის ფულის სესხება. სწორედ ამიტომ, თითოეული მომხმარებლის პასუხისმგებლობაა, იზრუნოს საკუთარ საკრედიტო ისტორიაზე - პასუხისმგებლობით აილოს სესხი, დროულად დაფაროს ვალდებულებები და პერიოდულად ამოწმოს საკუთარი საკრედიტო ისტორია, რათა დარწმუნდეს, რომ მასში მოცემული მონაცემები ზუსტი და განახლებულია და რომ სრული ინფორმაცია აქვს საკუთარი სასესხო ვალდებულებების შესახებ.

გარდა ამისა, მომხმარებლის პასუხისმგებლობაა, კარგად გაიაზროს, თუ რაში მდგომარეობს თავდების პასუხისმგებლობა და მხოლოდ მაშინ დათანხმდეს სხვისი სესხის თავდებობას, თუ გაცნობიერებული აქვს, რომ ნამდვილად შეძლებს სესხის დაფარვას იმ შემთხვევაში, თუ თავად მსესხებელი ვერ/არ შეასრულებს ამ ვალდებულებას. სესხებასთან დაკავშირებულ საკითხებზე ჩვენ შესაბამის ბროშურაში უფრო დეტალურად ვსაუბრობთ.

რომ შევაჯამოთ, სესხება ძალზე საპასუხისმგებლო გადაწყვეტილებაა და მნიშვნელოვანია, რომ გადაწყვეტილების მიღებამდე

² <https://matsne.gov.ge/ka/document/view/4422157>

მომხმარებელმა გაიაზროს კრედიტის საჭიროება, ყურადღებით აწონ-დაწონოს საკუთარი შესაძლებლობები (რა მოცულობის და რამდენად სტაბილური შემოსავალი აქვს, რამდენი ადამიანია მასზე ფინანსურად დამოკიდებული, რა ხარჯების გასტუმრება უწევს ყოველთვიურად და ა.შ.), არ წამოეგოს რეკლამებს და არ დააყენოს დღევანდელი სურვილების დაკმაყოფილება საკუთარი და ოჯახის სამომავლო ფინანსურ კეთილდღეობაზე მალლა.

ხშირად ხდება, რომ არსებული სესხის დასაფარად ადამიანები ახალ სესხს იღებენ, რაც უფრო ართულებს მათ ფინანსურ მდგომარეობას, რამდენადაც იზრდება ფინანსური ვალდებულება. დაიმახსოვრეთ, რომ მიმდინარე სესხების დაფარვის მიზნით ახალი სესხის აღება მიზანშეწონილია იმ შემთხვევაში, თუ ახალი სესხი ყველა სხვა დანარჩენ ვალდებულებას (მათ შორის, ოვერდრაფტებსა და საკრედიტო ბარათებს) აერთიანებს, რაც მომხმარებელს სესხის გადახდის პროცესს უმარტივებს შენატანის მოცულობის შემცირების ან გაერთიანების გზით.

სამწუხაროდ, შესაძლოა დადგეს ისეთი მომენტი, როდესაც მომხმარებელი ვეღარ ახერხებს სესხის გადახდას. სესხებს, რომელსაც მომხმარებელი ხანგრძლივი პერიოდის განმავლობაში მნიშვნელოვანი დაგვიანებებით, არასრულად, ან საერთოდ ვერ იხდის, ე.წ. პრობლემურ სესხებს უწოდებენ. ასეთ სესხებს

ფინანსური ორგანიზაციები ხშირად გადასცემენ სპეციალურ ორგანიზაციებს, რომლებსაც პრობლემური აქტივების მართვის (იგივე პრობლემური, ანუ ვადაგადაცილებული სესხების „ამოღების“) კომპანიებს უწოდებენ. გამსესხებელი ორგანიზაციების ნაცვლად ეს კომპანიები უკავშირდებიან მომხმარებლებს და ითხოვენ ვადაგადაცილებული ვალდებულების დაფარვას.

გაითვალისწინეთ, რომ ასეთ კომპანიებს არ აქვთ უფლება, მომხმარებელი დააშინონ, მასთან დაკავშირებული კონფიდენციალური ინფორმაცია მომხმარებლის ნებართვის გარეშე სხვა პირზე გასცენ (მაგ. მეგობრებს, მეზობლებს, ან ოჯახის წევრებს დაურეკონ, მომხმარებლის ვალდებულების შესახებ ინფორმაცია მიაწოდონ და მოთხოვონ, რომ მომხმარებელმა სესხი დაფაროს), მომხმარებლის დამსაქმებელს დაუკავშირდნენ და სხვა არაეთიკური და არაკანონიერი ნაბიჯები გადადგან. ამგვარი გარემოებებისგან თავის დაცვის მიზნით, მნიშვნელოვანია, რომ მომხმარებლები კარგად იცნობდნენ საკუთარ უფლებებს. დაიმახსოვრეთ, რომ იმ შემთხვევაში, თუ მომხმარებლის მიმართ დაფიქსირდა არაეთიკური საქციელი, მას უფლება აქვს პრეტენზიით მიმართოს ამავე ორგანიზაციას ან საქართველოს ეროვნულ ბანკს, ხოლო თუ მოხდა მომხმარებლის პერსონალური მონაცემების მართლსაწინააღმდეგოდ დამუშავება (მაგ. მისი სესხის შესახებ ინფორმაცია მიეწოდა ოჯახის წევრს), მაშინ

მომხმარებელს შეუძლია მიმართოს სახელმწიფო ინსპექტორის სამსახურს:

www.personaldata.ge

მნიშვნელოვანია, მომხმარებელს ახსოვდეს, რომ ნებისმიერ შემთხვევაში, მის მიერ აღებული ვალდებულების დაფარვა მისივე პასუხისმგებლობაა და რეკომენდირებულია, რომ გადახდასთან დაკავშირებით პრობლემების არსებობისას, მაქსიმალურად დროულად ჩააყენოს საქმის კურსში ის ორგანიზაცია, რომლისგანაც ისესხა თანხა. ამ გზით იზრდება შანსი, ფინანსური ორგანიზაცია და მომხმარებელი სესხის გადახდის ისეთ ახალ პირობებზე შეთანხმდნენ, რომლებიც უკეთ შეესაბამება მსესხებლის ფინანსურ მდგომარეობას.

ამასთან, თუ ფინანსური ორგანიზაცია მიმართავს სასამართლოს, რათა მოითხოვოს მომხმარებელზე დაკისრებული ვალდებულებების შესრულება, ასეთ შემთხვევებში მნიშვნელოვანია, მომხმარებელმა თავი არ აარიდოს სასამართლოზე გამოცხადებას. ხშირად მომხმარებლებს ერთგვარი შიში აქვთ, ზოგჯერ კი ფიქრობენ სასამართლოზე გამოუცხადებლობით ფინანსურ პრობლემებს თავს აარიდებენ, რეალურად კი სასამართლოს წინაშე საკუთარი პოზიციის დაფიქსირებით მომხმარებელს უფრო მეტი შესაძლებლობა ეძლევა, თავიდან აირიდოს დამატებითი ფინანსური და სამართლებრივი პრობლემები. გულახდილობა

და საკუთარი ვალდებულებების მიმართ პასუხისმგებლიანი დამოკიდებულება ზრდის ორმხრივი ინტერესების დაცვით შეთანხმების მიღწევის შანსს.

■ დამოგვა

მომხმარებელს მნიშვნელოვანი პასუხისმგებლობები ეკისრება არა მხოლოდ სესხის აღების, არამედ თანხის დაზოგვის დროსაც.

გონივრულად დაზოგვა ფინანსური სტაბილურობის, უსაფრთხოებისა და ფინანსური მიზნების მიღწევის ერთ-ერთი მნიშვნელოვანი წინაპირობაა. მიუხედავად შემოსავლის ოდენობისა, ყოველთვის უნდა ეცადოთ გარკვეული ნაწილი გადადოთ, რათა დაზოგვა დროთა განმავლობაში ჩვევად იქცეს. თუ თქვენ გაქვთ დასახული კონკრეტული მიზანი - მაგალითად რაიმე ნივთის შეძენა ან განათლების დაფინანსება - ამ მიზნის მიღწევის გზას მხოლოდ სესხება არ წარმოადგენს. სესხების ნაცვლად, შეგიძლიათ თქვენი მიზნის შესრულება სამომავლოდ გადადოთ, საჭირო თანხა კი თქვენი შემოსავლებიდან დაზოგოთ.

დანაზოგების გაკეთება საბანკო დეპოზიტზე შეგიძლია, რომელსაც ბანკი გარკვეული პერიოდულობით არიცხავს საპროცენტო სარგებელს. თუ მომხმარებელმა გადაწყვიტა დეპოზიტის გახსნა, ისევე, როგორც სესხის აღების დროს, ის წინასწარ კარგად უნდა გაეცნოს ხელშეკრულების მნიშვნელოვან პირობებს, როგორიცაა

დეპობიტზე დარიცხული საპროცენტო განაკვეთი, ვადა, დეპობიტზე თანხის დამატების ან გატანის შესაძლებლობა და ა.შ.

დეპობიტის გახსნას შესაძლოა უკავშირდებოდეს სხვადასხვა ხარჯიც, როგორცაა ანგარიშის მომსახურების საკომისიო, თანხის შეტანის ან გატანის საკომისიო და ა.შ. ეროვნული ბანკის მომხმარებელთა უფლებების დაცვის წესის მიხედვით ამ პირობების მომხმარებლისთვის გაცნობის ვალდებულება ბანკებს ეკისრებათ. თუმცა, ამ პირობების კარგად გააზრება და საჭიროების შემთხვევაში შეკითხვების დასმა, საკუთარი მიზნებისა და შესაძლებლობების აწონ-დაწონვა და დაზოგვის რეგულარული რჩევის გამოიმუშავება - ეს უკვე მომხმარებლის პასუხისმგებლობაა.

დეპობიტის შერჩევამდე მომხმარებლის პასუხისმგებლობაა, გააანალიზოს საკუთარი ფინანსური მიზანი და იმის მიხედვით შეარჩიოს დეპობიტი. მაგალითისთვის, თუ ადამიანი მაგისტრატურაზე სწავლის გასაგრძელებლად თანხას აგროვებს, ამისთვის აჭობებს თანხა **ზრდად** (ვადიან) ანაბაზე შეიტანოს, რომელიც საშუალებას მისცემს დანაზოგს პერიოდულად დამატოს თანხა, ხოლო თუ თანხას არა რაიმე კონკრეტული მიზნის მისაღწევად, არამედ ყოველდღიური საჭიროებებისთვის ინახავს, ამასთან, ფიქრობს რომ პერიოდულად შესაძლოა თანხის გამოტანაც დასჭირდეს, მაშინ აჭობებს **მოთხოვნამდე** (შემნახველი) ანაბარი შეარჩიოს.

დეპობიტის ტიპის შერჩევის შემდეგ მომხმარებლის პასუხისმგებლობაა, შეასრულოს პროდუქტთან დაკავშირებული პირობები და დააკვირდეს საკუთარ ფინანსურ ქცევებს. მაგალითისათვის, ზრდადი ტიპის დეპობიტზე შესაძლოა მოთხოვნილი იყოს თანხის აუცილებელი წესით გარკვეული პერიოდულობით დამატება. თუ მომხმარებელი ყურადღებას არ მიაქცევს ასეთ მნიშვნელოვან პირობას და არ შეასრულებს მას, დეპობიტი ჩაითვლება დარღვეულად და, შედეგად, მომხმარებელს არ დაერიცხება ხელშეკრულებით განსაზღვრული საპროცენტო სარგებელი. შესაბამისად, მომხმარებელმა შესაძლოა ვერ მიაღწიოს იმ მიზანს, რისთვისაც დეპობიტზე ზოგავდა თანხას.

თუ ადამიანს უკვე აქვს გარკვეული საწყისი თანხა და სურს მიიღოს მაქსიმალური საპროცენტო სარგებელი, მაშინ მას შეუძლია თანხა სტანდარტულ ვადიან დეპობიტზე განათავსოს. თუმცა, გასათვალისწინებელია, რომ ამ ტიპის დეპობიტის გახსნა მხოლოდ იმ შემთხვევაშია მიზანშეწონილი, თუ მომხმარებელი დარწმუნებულია, რომ თანხის ვადაზე ადრე გატანა არ დასჭირდება, რადგან დანაზოგის ვადაზე ადრე გატანის შემთხვევაში, მისი ანაბრის ხელშეკრულება დაირღვევა და მოსალოდნელი მაქსიმალური განაკვეთის ნაცვლად, მხოლოდ მცირედ სარგებელს თუ მიიღებს.

აქვე აღსანიშნავია, რომ არსებობენ ფინანსური ორგანიზაციები, რომლებიც

ბაზარზე არსებულ საპროცენტო განაკვეთებთან შედარებით გაცილებით მაღალ საპროცენტო სარგებელს ანუ შემოსავალს ჰპირდებიან მომხმარებლებს და სარგებლის მიღების სანაცვლოდ მომხმარებლებს ხშირად სთხოვენ კომპანიაში გაანვერიანონ თავიანთი მეგობრები, ან რაიმე პროდუქცია საბაზრო ფასზე გაცილებით მაღალ ფასად გაყიდონ. გაითვალისწინეთ, რომ სხვა თანაბარ პირობებში, **მაღალ დაპირებულ სარგებელს მაღალი რისკიც უკავშირდება**, აღნიშნული ტიპის შეთავაზებები კი ხშირად თაღლითურ სქემებს წარმოადგენენ! თაღლითური სქემებისა და ფინანსური პირამიდების შესახებ ჩვენ შესაბამის ბროშურაში უფრო დეტალურად ვსაუბრობთ. საქართველოს ეროვნული ბანკი კომერციულ ბანკებს მკაცრ მოთხოვნებს უწესებს, რომლებიც მომხმარებლების დანაზოგების უსაფრთხოების უზრუნველყოფას ემსახურება. ამასთან, 2018 წლიდან მოქმედებს დეპოზიტების დაზღვევის სისტემაც, რომლის ფარგლებშიც, თითოეული ფიზიკური პირის მიერ თითოეულ კომერციულ ბანკში, თითოეულ ანგარიშსა და დეპოზიტზე (მათ შორის, მიმდინარე, ვადიანი, მოთხოვნამდე) არსებული თანხა ჯამში 5,000 ლარამდე ავტომატურად დაზღვეულია³, რაც მომხმარებლების დანაზოგების დაცვის მნიშვნელოვან ინსტრუმენტს წარმოადგენს. ამას გარდა, 2018 წლიდან, ყველა ფინანსური შუამავალი, რომელიც ფულად სახსრებს იზიდავს 20-ზე მეტი პირისგან, ვალდებულია

დარეგისტრირდეს ეროვნულ ბანკში, რაც მომხმარებლების დანაზოგების უსაფრთხოების უზრუნველყოფისკენ გადადგმული მნიშვნელოვანი ნაბიჯია.

სხვა ოპერაციები

თანხის სესხებისა და ფულის დაზოგვის გარდა, მომხმარებელმა სხვა ოპერაციების განხორციელების დროსაც უნდა გაიაზროს საკუთარი უფლებები და პასუხისმგებლობები.

თანამედროვე სამყაროში უმრავლესობა ჩვენგანი საგადახდო ბარათებით სარგებლობს, მაგრამ ცოტა თუ ფიქრობს იმაზე, თუ რა პასუხისმგებლობები ეკისრება ბარათის გამოყენებისას და როგორ უნდა დაიცვას მისი უსაფრთხოება. პირველ რიგში, უნდა გვახსოვდეს, რომ დაუშვებელია როგორც უშუალოდ საგადახდო ბარათის, ისე მისი მონაცემების - მაგ. ბარათის 16-ნიშნა ნომერი, უსაფრთხოების (CVV) კოდი და მოქმედების ვადა - სხვა პირებისთვის, მათ შორის, მეგობრებისა და ოჯახის წევრებისთვის გახადება, მათ შორის ინტერნეტით კომუნიკაციის დროს. არანაკლებ საყურადღებოა საგადახდო ბარათის პინ კოდი, რომელსაც ბარათთან ერთად, დალუქული კონვერტით მხოლოდ პირადად მომხმარებელი იღებს. მომხმარებლის პასუხისმგებლობაა, რომ პინ-კოდი არ დააწეროს ბარათს ან არ შეინახოს ბარათთან ერთად, არ დატოვოს ბარათი

³ 2020 წლის 1-ლი ივლისიდან იგეგმება დაზღვეული თანხის მოცულობის ზრდა

უყურადღებოდ, ინტერნეტით რაიმეს შეძენისას სანდო ვებგვერდებით ისარგებლოს და, საუკეთესო შემთხვევაში, ონლაინ შესყიდვებისთვის ცალკე ბარათი იქონიოს. იმ ორგანიზაციაში, რომელიც მომხმარებელს საგადახდო ბარათს გადასცემს, აუცილებლად უნდა გააცნოს მას ბარათით სარგებლობის წესები და დაკავშირებული ხარჯები (მაგ. თანხის განაღდებას საკომისიო); მომხმარებელი კი უნდა გაუფრთხილდეს ბარათს და ამოწმოს sms-ით მიღებული შეტყობინებები საკუთარი ანგარიშიდან განხორციელებული გადახდების შესახებ. ბარათის დაკარგვის შემთხვევაში, ასევე, იმ შემთხვევაში, თუ მომხმარებელი ფიქრობს, რომ მისი ბარათიდან შესაძლოა ხორციელდება თაღლითური ოპერაციები, მან აუცილებლად უნდა მიმართოს ბანკს და მოითხოვოს ბარათის დაბლოკვა. ფინანსური უსაფრთხოების შესახებ ჩვენ შესაბამის ბროშურაში უფრო დეტალურად ვისაუბრებთ.

მომხმარებელმა საკუთარი უფლებები და პასუხისმგებლობები აუცილებლად უნდა გაითვალისწინოს ვალუტის გადაცვლის/კონვერტაციის დროსაც. ვალუტის გადამცვლელი პუნქტები დამოუკიდებლად ადგენენ ვალუტის ყიდვა/გაყიდვის კურსს და თითოეული მათგანი ვალდებულია საკუთარ მომხმარებელს მიაწოდოს სრული ინფორმაცია როგორც გაცვლითი კურსის, ისე მომსახურების შესაძლო საკომისიოების შესახებ და ეს ინფორმაცია კლიენტისათვის თვალსაჩინო ადგილას (სალაროსთან და

ვალუტის ყიდვა-გაყიდვის დაფაზე), ადვილად შესამჩნევი შრიფტით განათავსოს.

აღსანიშნავია, რომ თუ ვალუტის ყიდვისა და გაყიდვის კურსებს შორის სხვაობა აღემატება 3%-ს - ეს ინფორმაცია აუცილებლად უნდა ეცნობოს მომხმარებელს. ამასთან, მომხმარებელს აქვს უფლება ქვითრის მიღებიდან 30 წუთის განმავლობაში გააუქმოს ვალუტის გადაცვლის ოპერაცია, თუ ოპერაციის თანხა არ აღემატება 5,000 ლარს. თავის მხრივ, მომხმარებელი ყურადღებით უნდა გაეცნოს ვალუტის გადამცვლელი პუნქტის შემოთავაზებულ პირობებს, ვალუტის ყიდვა-გაყიდვის კურსს და ვალუტის გადაცვლის ოპერაციასთან დაკავშირებულ შესაძლო საკომისიოს, ადგილზე გადაითვალოს დაბრუნებული თანხა, მოითხოვოს ქვითრის მიღება და, რაიმე პრობლემის აღმოჩენის შემთხვევაში დაუკავშირდეს საქართველოს ეროვნულ ბანკს ცხელ ხაზზე: **0322 406406.**

დაბოლოს, ფინანსური ორგანიზაციის მომსახურებით უკმაყოფილების, ასევე ნებისმიერი გაურკვევლობის წარმოშობის შემთხვევაში, მომხმარებელს უფლება და, გარკვეულწილად, პასუხისმგებლობაც აქვს, დააფიქსიროს პრეტენზია უშუალოდ მომსახურე ფინანსურ ორგანიზაციასთან ან ეროვნულ ბანკში და მოითხოვოს მისი საკითხის განხილვა. პრეტენზიის დაფიქსირება ხელს შეუწყობს ხარვეზების აღმოჩენასა და აღმოფხვრას, მომხმარებლის

უფლებების დაცვას და ფინანსურ ორგანიზაციასაც დაეხმარება მომსახურების ხარისხის გაუმჯობესებაში.

საბოლოო ჯამში, მნიშვნელოვანია გაითვალისწინოთ, რომ ფინანსური მომსახურების შექმნა და ხელშეკრულების გაფორმება ამ ხელშეკრულების მონაწილე მხარეებს შორის შეთანხმების საგანია. იმავდროულად, შეთანხმების ფარგლებში მხოლოდ ფინანსურ ორგანიზაციას კი არ ეკისრება

გარკვეული ვალდებულებები მომხმარებლის მიმართ, არამედ მომხმარებელსაც ეკისრება შესაბამისი პასუხისმგებლობები. ამრიგად, ნებისმიერი სახის ფინანსური შეთანხმების დადებაამდე, აუცილებლად უნდა დააზუსტოთ პირობები და დასვათ შეკითხვები, რომ არ დარჩეს გაურკვეველი საკითხები, ხელშეკრულებაზე ხელის მოწერა კი მხოლოდ იმ შემთხვევაში უნდა მოხდეს, თუ ბოლომდე იზიარებთ და ეთანხმებით მის პირობებს.

**საკუთარი უფლებებისა
და პასუხისმგებლობების
ცოდნა აუცილებელია
ფინანსური
კეთილდღეობისთვის!**

