



საქართველოს  
ახალგაზრდა  
იურისტთა  
ასოციაცია

# მომხმარებელთა უფლებების დაცვა ფინანსური ორგანიზაციების მიერ მომსახურების გაწევისას

თბილისი  
2020

ბროშურა მომზადებულია ფონდ „პური მსოფლიოსთვის პროტესტანტული განვითარების სამსახურის“ (BFDW) მიერ დაფინანსებული პროექტის - „ყველაზე მოწყვლადი პირების და თემების სოციალურ-ეკონომიკური უფლებების დაცვა და ხელშეწყობა საქართველოში“ - ფარგლებში. გამოცემაზე პასუხისმგებელია საქართველოს ახალგაზრდა იურისტთა ასოციაცია და მისი შინაარსი არ გამოხატავს დონორის ოფიციალურ პოზიციას.

**Brot**  
für die Welt

Bread for the World -  
Protestant  
Development Service

ავტორები: შორენა ლოლაძე  
ვერიკო ჯგერენაია  
ნინო ქათამაძე

მომხმარებელთა უფლებების დაცვის სფეროში მნიშვნელოვან ადგილს იკავებს საფინანსო სექტორში მომხმარებელთა უფლებების დაცვის საკითხი. ვინაიდან, თანამედროვე რეალობაში ფინანსურ ორგანიზაციებსა და მომხმარებლებს შორის სახელშეკრულებო ურთიერთობების დამყარების სიხშირე დღითიდღე იზრდება, საკითხიც უფრო და უფრო აქტუალური ხდება.

ფინანსურ ორგანიზაციასა და მომხმარებელს შორის სახელშეკრულებო ურთიერთობისას მომხმარებელი ხელშეკრულების სუსტ მხარედ ითვლება, რადგან მას პრაქტიკულად არ აქვს ამ ურთიერთობაზე გავლენის მოხდენის საშუალება. ის ხშირად იძულებულია, დაემორჩილოს ბაზარზე არსებულ წესებს და დათანხმდეს შემოთავაზებული პირობებით კონტრაქტის დადებას. სწორედ ამიტომ, კანონმდებლობა გარკვეულწილად ერევა ხელშეკრულების თავისუფლების ფარგლებში და ფინანსურ ორგანიზაციებს უწესებს სავალდებულოდ შესასრულებელ მოთხოვნებს მომხმარებლისთვის მომსახურების გაწევისას. ამ პროცესში მომხმარებელთა უფლებების დაცვის წესები დამტკიცებულია საქართველოს ეროვნული ბანკის პრეზიდენტის ბრძანებით.<sup>1</sup> იმ შემთხვევაშიც კი, თუ ფინანსური ორგანიზაციები დაიცავენ განსაზღვრულ წესებს, **მნიშვნელოვანია, მომხმარებლები**

---

<sup>1</sup> საქართველოს ეროვნული ბანკის პრეზიდენტის 2016 წლის 23 დეკემბრის ბრძანება N151/04.

**დეტალურად და ყურადღებით გაეცნონ ხელშეკრულების პირობებს.**

**ვინ არის მომხმარებელი?**

**მომხმარებლად,** ფინანსურ ორგანიზაციებთან ურთიერთობის ფარგლებში, მიიჩნევა საფინანსო პროდუქტის მიმღები ან ასეთი განზრახვის მქონე ფიზიკური ან იურიდიული პირი.

**საფინანსო პროდუქტი** გულისხმობს ფინანსური ორგანიზაციის მიერ მომხმარებლისთვის შემოთავაზებულ ნებისმიერ პროდუქტსა და მომსახურებას (მაგალითად, კრედიტი, ანაბარი).

**რა მოიაზრება ფინანსურ ორგანიზაციაში?**

**ფინანსურ ორგანიზაციაში** მოიაზრება ბანკი, მიკროსაფინანსო ორგანიზაცია და არასაბანკო სადებოზიტო დაწესებულება.

**რა ევალება ფინანსურ ორგანიზაციას მომხმარებელთან ხელშეკრულების დადებაზე?**

ნებისმიერი ფინანსური ორგანიზაცია ვალდებულია:

- მომხმარებელს დროულად მიაწოდოს ყოველი შეთავაზებული პროდუქტისა და მომსახურების შესახებ **მის ხელთ არსებული სრული, უტყუარი, გასაგები და გადაწყვეტილების მიღებისთვის აუცილებელი ინფორმაცია;**
- მომხმარებელს მისცეს შესაძლებლობა, ხელშეკრულების დადებაზე გაანალიზოს მიწოდებული ინფორმაცია და გონივრული განსჯის შედეგად მიიღოს გადაწყვეტილება ხელშეკრულების დადების შესახებ;
- საფინანსო პროდუქტის შეთავაზების დროს არ მიაწოდოს საფინანსო პროდუქტის მახასიათებლების შესახებ ისეთი

- ინფორმაცია, რომელიც არ შეესაბამება სინამდვილეს ან/და შეცდომაში შეჰყავს მომხმარებელი;
- ფიზიკურ პირთან სესხის ხელშეკრულების დადებამდე შეაფასოს მსესხებლის გადახდისუნარიანობა და არ გასცეს იმაზე მეტი სესხი (ან არ დააკისროს სხვა ისეთი ვალდებულება, მაგალითად, თავდებობა), ვიდრე პირს მისი გადახდის რეალური შესაძლებლობა აქვს;
  - დისტანციური საკომუნიკაციო საშუალებით პირობების შეთავაზებისას, ხელშეკრულების ძალაში შესვლამდე გონივრული ვადით ადრე, მომხმარებელს ინფორმაცია მიაწოდოს მატერიალურად ან სხვა გონივრული საშუალებით.

**რა ვალდებულებები აკისრიათ (არასაბანკო) ფინანსურ ინსტიტუტებს მომხმარებლებთან ანაბრის ხელშეკრულების დადებისას?**

ბანკებისგან განსხვავებით, ფინანსური ინსტიტუტები, მომხმარებლისგან თანხის მოზიდვის დროს (მაგალითად, ანაბარი), ვალდებული არიან, მომხმარებელს გააცნონ ე. წ. **გამჟღავნების ტექსტი**.

**გამჟღავნების ტექსტი უნდა შეიცავდეს შემდეგ ინფორმაციას:**

- ფინანსური ინსტიტუტი არ არის ლიცენზირებული ბანკი და არსებობს ამ ინსტიტუტში სახსრების განთავსებასთან დაკავშირებული რისკები;
- მათ საქმიანობაზე ვრცელდება უფრო მსუბუქი ზედამხედველობის რეჟიმი, ვიდრე ბანკების შემთხვევაში;
- არსებობს რისკი, რომ ფინანსური ინსტიტუტის გაკოტრების შემთხვევაში მომხმარებელმა ანაბრის თანხა ვერ დაიბრუნოს.

*გახსოვდეთ, რომ გამჟღავნების ტექსტი არ შეიცავს ყველა რისკს, ამიტომ მომხმარებელმა, რისკების მაქსიმალურად იდენტიფიცირების*

მიზნით, უმჯობესია, მოიძიოს საჭირო ინფორმაცია ფინანსური ინსტიტუტის ფინანსური მდგომარეობის შესახებ.

**რა ვალდებულება აქვს საფინანსო ორგანიზაციას კრედიტის/დეპოზიტის პროდუქტის რეკლამირების დროს?**

კრედიტის/დეპოზიტის პროდუქტის რეკლამირებისას, მომხმარებლისთვის პირადი თუ დისტანციური საკომუნიკაციო საშუალებებით მისი შეთავაზების დროს, ფინანსურმა ორგანიზაციამ (ბანკი, მიკროსაფინანსო ორგანიზაცია, არასაბანკო სადეპოზიტო დაწესებულება) **მომხმარებელს სავალდებულო სახით უნდა მიაწოდოს ინფორმაცია საფინანსო პროდუქტის ეფექტურ საპროცენტო განაკვეთზე.**

ეფექტური საპროცენტო განაკვეთი არის კრედიტის წლიური საპროცენტო განაკვეთი, რომლის გაანგარიშებისას გაითვალისწინება ყველა აუცილებელი ფინანსური ხარჯი (მათ შორის, საპროცენტო შენატანი, აუცილებელი დაზღვევის ხარჯი, საკომისიო და ა.შ).

**რა უნდა იყოს გათვალისწინებული მომხმარებელსა და ფინანსურ ორგანიზაციას შორის სპეციფიკური საფინანსო პროდუქტის ხელშეკრულების გაფორმებისას?**

**სპეციფიკური საფინანსო პროდუქტი** - კრედიტი, მათ შორის, ოვერდრაფტი, საკრედიტო ბარათი, რომლის მთლიანი თანხა აღემატება 300 ლარს და ნაკლებია 200 000 ლარზე ან მის ეკვივალენტზე სხვა ვალუტაში, ასევე, დეპოზიტი, რომლის პირველადი შენატანი ნაკლებია 200 000 ლარზე ან მის ეკვივალენტზე სხვა ვალუტაში.

როდესაც მომხმარებელსა და ფინანსურ ორგანიზაციას შორის იდება სპეციფიკური საფინანსო პროდუქტის ხელშეკრულება, ფინანსური ორგანიზაცია ვალდებულია:

- ხელშეკრულებას წაუმძღვაროს თავსართი, რომელშიც გაწერს კონტრაქტის მნიშვნელოვან პირობებს;
- მომხმარებელს მიაწოდოს საჭირო ინფორმაცია, მათ შორის, სესხის უცხოური ვალუტით აღების შემთხვევაში არსებული რისკის, ასევე, კრედიტის დაუბრუნებლობის სამართლებრივი შედეგების შესახებ.

**აუცილებელია, მომხმარებელი გაეცნოს ხელშეკრულების პირობებს და გაიზაროს ისინი.** კერძოდ, განსაკუთრებულ ყურადღებას საჭიროებს შემდეგი საკითხები:

- უცხოური ვალუტით აღებული სესხი მომხმარებლისთვის რისკის შემცველია, რადგან ვალუტის კურსის ცვლილებამ, შესაძლოა, ლარით გამოხატული შენატანები მნიშვნელოვნად გაზარდოს;
- ხომ არ ითვალისწინებს ხელშეკრულება ფინანსური ორგანიზაციის მიერ ხელშეკრულების პირობების ცალმხრივად შეცვლის შესაძლებლობას;
- ხელშეკრულების პირობების ცალმხრივად შეცვლის შემთხვევაში, რა საშუალებებით და რა ვადაში უნდა ეცნობოს მომხმარებელს ამის შესახებ;
- თუ მომხმარებლის მიერ ფინანსურ ორგანიზაციაში თანხის შეტანის ვადა ემთხვევა უქმე დღეს, მომხმარებელს შეუძლია, თანხა გადაიხადოს მომდევნო სამუშაო დღეს. ასეთ შემთხვევაში დაუშვებელია ყოველგვარი დამატებითი საკომისიოსა თუ პირგასამტეხლოს დარიცხვა.
- სესხის ხელშეკრულება, რომელშიც გათვალისწინებულია ინდექსირებული საპროცენტო განაკვეთი, მომხმარებელს რისკის ქვეშ აყენებს, რადგან შენატანები, შესაძლოა, მნიშვნელოვნად გაიზარდოს.
- დეპოზიტის უცხოური ვალუტით განთავსების დროს, ვალუტის კურსის ცვლილებამ, შესაძლოა, ლარით გამოხატული სარგებელი მნიშვნელოვნად შეამციროს.

## **რა უფლებებით სარგებლობს მომხმარებელი ფინანსურ ორგანიზაციებთან ურთიერთობისას?**

მომხმარებელს უფლება აქვს:

- მატერიალური ან სხვა საშუალებით დაუყოვნებლივ მიიღოს ხელშეკრულების ნიმუში, რომელშიც სრულად იქნება მითითებული ხელშეკრულების ყველა ზოგადი მუხლი და წინასწარ ცნობილი პარამეტრი;
- ვადაზე ადრე დაფაროს კრედიტი. ასეთ შემთხვევაში ფინანსური ორგანიზაცია უფლებამოსილია, დააკისროს მომხმარებელს საკომისიო, პირგასამტეხლო ან ჯარიმა განსაზღვრული ოდენობით;
- მოითხოვოს ხელშეკრულების ასლი, განხორციელებული შენატანებისა და გამოტანების დეტალური ამონაწერი, შენატანების დეტალური გრაფიკი;
- იცოდეს, რომ კრედიტის დაუბრუნებლობის შემთხვევაში, უფლებამოსილი ორგანოს გადაწყვეტილებით, შეიძლება დაიწყოს იძულებითი აღსრულება, რაც გულისხმობს მომხმარებლის უძრავი და მოძრავი ქონების, მათ შორის, საბანკო ანგარიშების დაყადაღებას.

*განსოვდეთ, რომ დაუშვებელია მომხმარებლებთან ურთიერთობისას, მათ შორის, მომხმარებლების მხრიდან ნაკისრი ვალდებულებების მუხსრულებლობისას, მომხმარებლის პირდაპირი და/ან ირიბი გზით იძულების მიზნით, არასწორი ინფორმაციის მიწოდება და შეცდომაში შეყვანა, მომხმარებლის რეპუტაციის შემლახველი ქმედებების განხორციელება.*

## **ვის უნდა მიმართოს მომხმარებელმა ფინანსური ორგანიზაციის მიერ ვალდებულების დარღვევის შემთხვევაში?**

ფინანსური ორგანიზაციის მიერ ვალდებულების დარღვევის შემთხვევაში მომხმარებელს უფლება აქვს, პრეტენზიით მიმართოს



თავად ფინანსურ ორგანიზაციას, რომელსაც უნდა ჰქონდეს პრეტენზიების წერილობითი და ელექტრონული ფორმით მიღების/განხილვის სტანდარტული პროცედურა.

ფინანსური ორგანიზაცია ვალდებულია, შეისწავლოს მომხმარებლის პრეტენზია, რისი დასრულების შემდეგ, მომხმარებლის მიმართვისა და იდენტიფიკაციიდან არაუგვიანეს 1 თვის ვადაში, პრეტენზიის განმცხადებელს, გარდა ზეპირი ფორმით ურთიერთობისა, დაუყოვნებლივ, წერილობით ან ელექტრონულად აცნობოს საკითხის შესწავლის შედეგები და, შესაძლებლობის შემთხვევაში, შესთავაზოს პრეტენზიის გადაწყვეტის პირობები.

**მომხმარებელს ასევე შეუძლია, მიმართოს ეროვნული ბანკის მომხმარებელთა ინტერესების დაცვის განყოფილებას, რომელიც უფლებამოსილია, საკითხის შესწავლის შემდგომ ფინანსური ორგანიზაციის მიმართ გამოიყენოს კანონმდებლობით გათვალისწინებული სანქციები. საკუთარი უფლებების დასაცავად, მომხმარებელს შეუძლია, მიმართოს სასამართლოსაც.**