

დანართი 1: „მეხსიერების ბარათები“: მომხმარებლის უფლებები და პასუხისმგებლობები

<p>A შენ გაქვს უფლება პატივისცემითა და ღირსებით მოგეპყრონ მიუხედავად შენი ასაკისა, ენისა, კულტურისა, სქესისა, რელიგიისა, კანის ფერისა, ეთნიკური წარმომავლობისა და სხვა მახასიათებლებისა.</p>	<p>A შენი პასუხისმგებლობაა გარშემომყოფებს პატივისცემითა და ღირსებით მოეპყრო მიუხედავად მათი ასაკისა, კულტურისა, ენისა, სქესისა, რელიგიისა, კანის ფერისა, ეთნიკური წარმომავლობისა და სხვა მახასიათებლებისა.</p>
<p>B შენ გაქვს უფლება თავად აარჩიო, თუ რომელი ფინანსური პროდუქტის შეძენა გსურს. ბანკს არ აქვს უფლება მოახდინოს შენზე გეწოლა.</p>	<p>B შენი პასუხისმგებლობაა გაეცნო სასურველი ფინანსური პროდუქტის ყველა პირობას და გადაწყვეტილების მიღებამდე ერთმანეთს შეადარო სხვადასხვა შემოთავაზება.</p>
<p>C შენ გაქვს უფლება ბანკისგან მიიღო სრული, ზუსტი, ადვილად გასაგები, აუცილებელი და თავისდროული ინფორმაცია.</p>	<p>C შენი პასუხისმგებლობაა ბანკს მიაწოდო ზუსტი, აუცილებელი და თავისდროული ინფორმაცია.</p>

<p>D შენ გაქვს უფლება, გამოთქვა შენი აზრი, ბანკმა კი უნდა მოგისმინოს. როდესაც შენი რომელიმე უფლება ირღვევა, ან უკმაყოფილო ხარ მომსახურებით, უნდა გქონდეს შესაძლებლობა, დაუყოვნებლივ აცნობო ამის შესახებ ბანკს, და დააფიქსირო პრობლემა.</p>	<p>D შენი პასუხისმგებლობაა შეასრულო ის პირობები და ვალდებულებები, რომლებიც შენს პროდუქტს უკავშირდება, და რომლებიც შენსა და ბანკს შორის დადებული ხელშეკრულებით არის გათვალისწინებული.¹</p>
<p>E შენ გაქვს უფლება, რომ ბანკმა დაიცვას შენი პერსონალური მონაცემები.</p>	<p>E შენი პასუხისმგებლობაა გაუფრთხილდე შენს პერსონალურ მონაცემებს.</p>

1

თეონას ისტორია

როდესაც თეონა 16 წლის გახდა, კომპიუტერის საყიდლად ფულის შეგროვება გადაწყვიტა. თეონამ დაიწყო შაბათ-კვირას სანაყინეში ნახევარ განაკვეთზე მუშაობა და ამ გზით ფულის გამოიმუშავება. სანამ მუშაობას დაიწყებდა, თეონას საკუთარი ფული არასოდეს ჰქონია, გარდა იმ შემთხვევებისა, როდესაც ჯიბის ფულს მშობლები აძლევდნენ, ან ახლობლები ჩუქნიდნენ მცირე თანხას დაბადების დღეზე. შესაბამისად, აქამდე თეონა ფულს ყოველთვის სახლში ინახავდა. მაგრამ ახლა, რადგანაც თეონამ მუშაობა დაიწყო, მას რეგულარული შემოსავალი გაუჩნდა და გაიაზრა, რომ ფულის სახლში შენახვას სჯობს მისი უფრო უსაფრთხო ადგილას დაგროვება და სარგებლის მიღება. სწორედ ამიგომ, თეონამ დეპოზიტის გახსნა გადაწყვიტა და სთხოვა დედას ბანკში გაჰყოლოდა.

თეონამ დედასთან ერთად ქალაქში გაისეირნა, და პირველსავე შემხვედრ ბანკში შევიდა, „რა აზრი აქვს სხვა ბანკების მოძებნას?“ გაიფიქრა თეონამ, „ეს ბანკიც მუსგად ისე გამოიყურება, როგორც ნებისმიერი სხვა ბანკი.“

თეონა ბანკის ერთ-ერთ ოპერატორთან (კონსულტანტთან) მივიდა და უთხრა, რომ დეპოზიტის გახსნა სურდა. წარბშეკრულმა კონსულტანტმა ჯერ თეონას შეხედა, შემდეგ – თეონას დედას. „თუ დეპოზიტის გახსნა გინდოდა, შეგეძლო თავად არც მოსულიყავი, და მარგო დედა გამოგეშვა. ასე ნაკლებ დროს დაგეკარგავდით!“ – ამოიხვნეშა კონსულტანტმა და თეონას საჩვენებელი თითით სკამისაკენ მიუთითა: „აქ დაჯექი და არ იხმაურო. როდესაც რომელიმე თანამშრომელი გათავისუფლდება, დაგეხმარება.“ თეონა ისე მოიქცა, როგორც კონსულტანტმა უთხრა.

ერთი საათის შემდეგ, მეორე კონსულტანტი მივიდა თეონასთან და თეონას დედასთან და მათ ხელით ანიშნა, კაბინეტში გამომყევითო. კაბინეტში, კვლავაც უსიცივოდ, კონსულტანტმა თეონას და თეონას დედას სკამზე მიანიშნა, დასხედითო. ამის შემდეგ, კონსულტანტმა ამოიღო უჯრიდან უამრავი ფორმა, თეონას დედას გახედა, და უთხრა: „როგორც გავიგე, გოგონასთვის დეპოზიტის გახსნა გსურთ. ძალიან კარგი. მოდი, თეონას სახელზე 1-წლიანი დეპოზიტი გავხსნათ. მე თქვენგან თეონას შესახებ გარკვეული ინფორმაცია დამჭირდება. გთხოვთ, სწრაფ-სწრაფად მიპასუხოთ, ძალიან დაკავებული ვარ.“

კონსულტანტმა ფორმები მაგიდაზე დაალაგა და მათი შევსება დაიწყო. პერიოდულად იგი მარტივ შეკითხვებს უსვამდა თეონას დედას – გოგონას სახელი? ასაკი? პირადი ნომერი?

მისამართი? რა თანხით გსურთ გოგონას ღებობის გახსნა? გელეფონის ნომერი? თეონას აინგერესებდა, თუ რაში სჭირდებოდა ბანკს მის შესახებ ამდენი ინფორმაცია, ან როგორ აპირებდა ბანკი თეონას პერსონალური მონაცემების დაცვას, თუმცა მოერიდა კითხვის დასმა. როგორც იქნა, თეონამ მოიკრიბა მთელი თავისი გამბედაობა და იკითხა: „უკაცრავად, ჩემს ღებობიგზე რა საპროცენტო განაკვეთი მეკუთვნის? ყოველ კვირას შემიძლია დავამატო ღებობიგზე თანხა თუ ყოველ თვე?“ ამ შეკითხვებზე კონსულტანტმა უპასუხა: „გთხოვ, ნუ მაწყვეტინებ. ვიცი რასაც ვაკეთებ; მუსგად ისეთივე ღებობის გაგისხნი, როგორსაც სხვა არასრულწლოვანს ვუხსნი. თანაც, შენ რა იცი საპროცენტო განაკვეთის და თანხის დამატების შესახებ? ღებობებს ღედასთან გავივლი.“ ამაზე თეონას არაფერი უთქვამს.

ამის შემდეგ, კონსულტანტმა თეონას ღედას ძალიან მოკლედ და რთული ტერმინებით აუხსნა ღებობის რამდენიმე პირობა. როდესაც თეონას ღედა მას კითხვებს უსვამდა, კონსულტანტი უკმაყოფილო სახით ძალიან მოკლე პასუხებს სცემდა. ბოლოს, კონსულტანტმა თეონას ღედას უთხრა: „ყველა საბუთი შევსებულია. აქ მომიწერეთ ხელი, შემდეგ კი შეგიძლიათ მოლარესთან მიხვიდეთ და გადასცეთ თანხა, რომლის ღებობიგზე შეგანაც გსურთ.“ ამის თქმის შემდეგ, ბანკის თანამშრომელი კაბინეტიდან გავიდა. თეონა და თეონას ღედა ისე მოიქცნენ, როგორც ბანკის თანამშრომელმა დაარიგა. ბანკიდან გასვლისას, თეონას და თეონას ღედას ფილიალის მმართველი შეხვდათ. ფილიალის მმართველი თავაზიანად მიესალმა მომხმარებლებს და მიუგო: „ძალიან მიხარია, რომ ახალგაზრდა მომხმარებლებს ვხედავ. იმედია დღეს ჩვენს ბანკში კარგი მომსახურება მიიღეთ!“ „ღიას, ყველაფერმა კარგად ჩაიარა“ – უპასუხა თეონამ. გოგონას არ სურდა საკუთარი უკმაყოფილების გამოხატვა.

დანართი 3: დეპოზიტის თავსართის ნიმუში

ხელშეკრულების მნიშვნელოვანი პირობები

ზრდადი დეპოზიტის ხელშეკრულება N 12345678 27.09.2018

დეპოზიტის საპროცენტო განაკვეთი

- დეპოზიტის წლიური საპროცენტო განაკვეთი = 9%
- დეპოზიტის ეფექტური საპროცენტო განაკვეთი = 7%

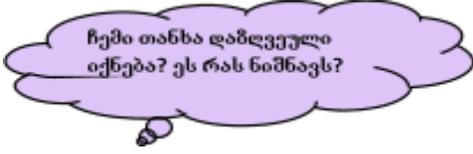
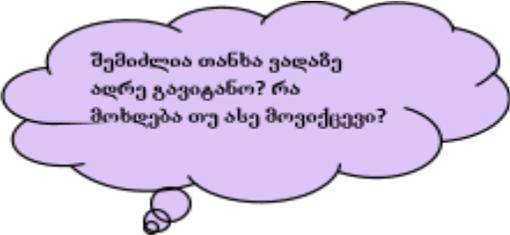
ფინანსური ხარჯები

- დეპოზიტის მომსახურების ყოველთვიური საკომისიო = 0.5 ლარი

სხვა სახელშეკრულებო ინფორმაცია

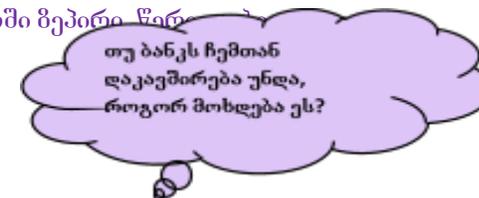
- დეპოზიტის ერთჯერადი შენაგანი = 300 ლარი
- ვალაზე აღრე გამოგანილ თანხაზე დარიცხული წლიური პროცენტი = 3%

ბანკში თქვენი დეპოზიტი დაზღვეულია.



საპროცენტო განაკვეთის ან ხელშეკრულების სხვა პირობების ცვლილების შემთხვევაში, ასევე, ხელშეკრულების ვადის გასვლის შემთხვევაში მომხმარებლის ინფორმირება მოხდება ელექტრონული ფოსტით და ინტერნეტ-ბანკით 2 თვით ადრე

▪ მომხმარებელს უფლება აქვს წარადგინოს პრეგენზია ფინანსური ორგანიზაციის პრეგენზიების სამსახურში ზეპირი წიგნით, სტანდარტული წერილობითი ან ელექტრონული ფორმით



გაეცანით მომხმარებელთათვის სასარგებლო ინფორმაციას საქართველოს ეროვნული ბანკის ვებგვერდსა – www.nbg.gov.ge/cp და ცხელ ხაზზე – 032 2 406 406

