მომხმარებელთა უფლებების დაცვა ფინანსურ სექტორში

მარი ლომიძე

სამაგისტრო ნაშრომი წარდგენილია ილიას სახელმწიფო უნივერსიტეტის ბიზნესის, ტექნოლოგიისა და განათლების ფაკულტეტზე მაგისტრის აკადემიური ხარისხის მინიჭების მოთხოვნების შესაბამისად

ბიზნეს ადმინისტრირება (მენეჯმენტი)

სამეცნიერო ხელმძღვანელი: ნათია ვაჩეიშვილი, მოწვეული ლექტორი

ილიას სახელმწიფო უნივერსიტეტი

თბილისი, 2021

განაცხადი

როგორც წარდგენილი სამაგისტრო ნაშრომის ავტორი, ვაცხადებ, რომ ნაშრომი წარმოადგენს ჩემს ორიგინალურ ნამუშევარს და არ შეიცავს სხვა ავტორების მიერ აქამდე გამოქვეყნებულ, გამოსაქვეყნებლად მიღებულ ან დასაცავად წარდგენილ მასალებს, რომლებიც ნაშრომში არ არის მოხსენიებული ან ციტირებული სათანადო წესების შესაბამისად.

მარი ლომიძე

03.07.2021

აბსტრაქტი

ქვეყნის განვითარებისთვის მომხმარებელთა უფლებების დაცვას დიდი მნიშვნელობა აქვს, განსაკუთრებით კი ფინანსური მომსახურების მიღებისას, რადგან აღნიშნული მნიშვნელოვნად აისახება ქვეყნის ეკონომიკურ მდგომარეობაზე. გარდა ამისა, თითოეული ბიზნესის მამოძრავებელ ძალას თავად მომხმარებლები წარმოადგენენ, პასუხმგებლობის მქონე კომპანია კი ყოველთვის იცავს საკუთარი მომხმარებლის უფლებებს და ითვალისწინებს მათ ინტერესებს. შესაბამისად მომხმარებელთა უფლებების დაცვის კვლევისას, იმისთვის, რომ ნაშრომში აღწერილ საკითხზე გარკვეული სახის ინფორმაცია მომეგროვებინა საქართველოში არსებულ ამჟამინდელ მდგომარეობაზე, შევარჩიე ფინანსური სექტორი, რომელიც ქვეყნის მნიშვნელოვანი მიმართულებაა და მისი არსებობის გარეშე წარმოუდგენელია ქვეყნის გამართული ფუნქციონირება. მათი მომხმარებლების ლოიალობა და კეთილგანწყობა კი პირადპირპროპორციულად აისახება ფინანსური ორგანიზაციის წარმატებაზე, სწორედ ერთგული მომხმარებლები ეხმარებიან ფინანსურ ორგანიზაციას კონკურენტული იმიჯის შექმნაში. აქედან გამომდინარე აღნიშნული ნაშრომი ეხება ისეთ მნიშვნელოვან თემას, როგორიც არის „მომხმარებელთა უფლებების დაცვა ფინანსურ სექტორში“.

კვლევის მიზანს წარმოადგენს მოკლედ განვიხილო მომხმარებელთა უფლებების დაცვის საკითხი ფინანსურ სექტორში, მისი შემადგენელი ძირითადი ნაწილის ფინანსური განათლების კუთხით და მასთან დაკავშირებული პრობლემებით.

რაოდენობრივი კვლევის მეთოდებით შესწავლილია და გამოვლენილია თუ რამდენად ხშირად ირღვევა საქართველოში მომხმარებელთა უფლებები, რა განაპირობებს აღნიშნულს და თავად მომხმარებლები ინფორმირებულები არიან თუ არა საკუთარი უფლებების შესახებ.

კვლევამ აჩვენა, რომ ფინანსურ სექტორში ხშირად არ ირღვევა მომხმარებლების უფლებები.

ვიქრობთ, მიღებული კვლევის შედეგების სწორი ანალიზი საინტერესო იქნება ამ საკითხით დაინტერესებული პირებისათვის. შედარებით მეტი

ინფორმაციის მისაღებად კი სასურველია ჩატარდეს კვლევა, რომელშიც მონაწილეობას მიიღებს ქვეყნის მოსახლეობის უფრო დიდი ნაწილი.

ძირითადი საძიებო სიტყვები: მომხმარებელის დაცვა, საბანკო სექტორი, მომხმარებლის უფლება, ფინანსური განათლება, ფინანსური სექტორი.

Abstract

Customer right protection has a great importance for the country development, especially when receiving financial services, as this has a significant impact on country's economic situation. Also should me mentioned that, driving force of each business represent consumers themselves, and a responsible company shall always protect the rights of its customers and takes into account their interests. Accordingly, for the consumer protection survey, in order to collect information on the current situation in Georgia regarding the issue described in the paper, I have selected the financial sector, which is an important direction of the country and without its existence it is impossible for the country to function properly. Their customer loyalty and attitude is directly proportional to the success of the financial organization, as the loyal customers support the financial organizations to create a competitive image. Therefore, this paper addresses an important topic such as "Consumer protection in the financial sector."The aim of the research is to briefly discuss the issue of consumer protection in the financial sector, in terms of financial education and its related problems.

The aim of the research is to briefly discuss the issue regarding the consumer protection in the financial sector, in terms of financial education and related problems.

With the quantitative research method was identified and revealed how often consumers' rights are violated in Georgia, what causes this and whether consumers themselves are informed about their rights.

According to research consumer rights are not frequently violated in the financial sector.

We think that a correct analysis of the research results will be interesting for the interested parties. To get more precise information, it is desirable to conduct a survey in which a larger part of the country's population will participate.

Keywords: Consumer protection, Banking sector, Consumer rights, Financial education, Financial sector

მადლობა

მადლობას ვუხდი ნაშრომზე მუშაობის პროცესში თითოეულ ჩართულ პირს, პირველ რიგში სამეცნიერო ხელმძღვანელს ნათია ვაჩეიშვილს, რომელმაც მთელი ნაშრომის წერის პროცესში გამიწია მნიშვნელოვანი დახმარება და ასევე კვლევის მონაწილეებს, რომლებმაც კვლევაში მონაწილეობის შედეგად მნიშვნელოვანი ინფორმაცია მომაწოდეს.