

ეროვნული ბანკის რეგულაციები საფინანსო სექტორში მომხმარებელთა
უფლებების დაცვის კუთხით

მარიამ მჭედლიშვილი

მარიამი ბაწაშვილი

ბიზნეს ადმინისტრირება (საბანკო და საფინანსო საქმე)

ხელმძღვანელი: გიორგი ქადაგიძე

ილიას სახელმწიფო უნივერსიტეტი

თბილისი 2016

სარჩევი

აბსტრაქტი.....	1
Abstract	3
თავი I: მომხმარებელთა უფლებების დაცვის საჭიროების წარმოშობის მიზეზები	5
თავი II : საფინანსო ბაზარზე არსებული პრობლემური საკითხების მიმოხილვა.....	7
2.1 ფინანსური სექტორის როლი ქართულ ეკონომიკაში	7
2.2 ეროვნული ბანკის რეგულაციები	9
2.2.1 ეროვნული ბანკის რეგულაციები კომერციულ ბანკებთან მიმართებაში.....	10
2.2.2 ეროვნული ბანკის რეგულაციები მიკროსაფინანსო ორგანიზაციებთან მიმართებაში. .	12
2.2.3 ეროვნული ბანკის რეგულაციები სწრაფი, ე.წ ონლაინ სესხების მიმართებაში.	14
თავი III: ჩატარებული კვლევები და შედეგები.....	15
3.1 გამოყენებული კვლევის მეთოდები.....	15
3.2 რაოდენობრივი კვლევის ანგარიში და კვლევის ანალიზი.....	16
3.2.1 რაოდენობრივი კვლევის ანგარიში.....	16
3.2.2 კვლევის ანალიზი.....	25
3.4 სწრაფი სესხების მომხმარებლები; ფოკუს ჯგუფის ინტერვიუ; დაზოგვის კულტურა საქართველოში	30
3.5 სფეროს ექსპერტების მოსაზრებები.....	34
3.5.1 არასამთავრობო ორგანიზაცია „საზოგადოება და ბანკები“	34
3.5.2 დამოუკიდებელი ექსპერტის მოსაზრება.....	35
თავი IV: მომხმარებელთა უფლებების დაცვის პროცესში დამხმარე ორგანიზაციები.....	37
4.1 პერსონალურ მონაცემთა დაცვის ინსპექცია	37
4.2 „ კრედიტ ინფო საქართველო“-ს როლი მომხმარებელთა უფლებების დაცვის მიმართულებით	38
4.3 უცხო ქვეყნის პრაქტიკა- მომხმარებელთა უფლებების დაცვის საკითხში ჩართული ინსტიტუტები.....	39
თავი V: სწრაფი ე.წ „ონლაინ სესხები“; გასატარებელი რეგულაციები; უცხოეთის პრაქტიკა;...	45
5.1 ლიტვა - სწრაფი ე.წ ონლაინ სესხები; გატარებული რეგულაციები	46
5.2 ევროდირექტივა	46
5.3 ლატვია -სწრაფი ე.წ ონლაინ სესხები; გატარებული რეგულაციები.....	47
5.4 მომხმარებელთა ფინანსური დაცვის ბიურო.....	48

5.5 ამერიკის შეერთებული შტატები-სწრაფი ე.წ ონლაინ სესხები; გატარებული რეგულაციები.....	49
თავი VI : რეკომენდაციები.....	52
დასკვნა.....	57
დანართი.....	58
გამოყენებული ლიტერატურა.....	61

აბსტრაქტი

წინამდებარე დოკუმენტი ასახავს საქართველოში და მსოფლიო ბაზარზე მომხმარებლის უფლებების დაცვის მიმართულებით გატარებულ საზედამხედველო რეფორმას საფინანსო სექტორში. ასევე, წარმოდგენილია არსებული საკანონმდებლო ჩარჩოს მიმოხილვა და საფინანსო ბაზარზე მომხმარებლის უფლებების დაცვის მიმართულებით მომავალში გასატარებელი ღონისძიებები და მათი მნიშვნელობა.

საქართველოში საფინანსო სექტორის განვითარების მზარდი ტენდენცია იმის მაუწყებელია, რომ ეს სფერო მნიშვნელოვან როლს ასრულებს ქვეყნის ეკონომიკური მდგრადობის მიმართულებით და ასევე, გავლენას ახდენს მომხმარებლის ფინანსურ კეთილდღეობაზე. იმის გათვალისწინებით, რომ სფერო ყოველდღიურად უფრო მეტ მომხმარებელს იზიდავს მნიშვნელოვანია, რომ სათანადოდ მოხდეს მათი უფლებების დაცვა.

ნაშრომის მიზანია, აჩვენოს საქართველოს საფინანსო სექტორში არსებული მდგომარეობა მომხმარებელთა უფლებების დაცვის კუთხით. როგორ ხდება ამ სფეროს რეგულირება და არის თუ არა საკმარისი არსებული რეგულაციები. ზოგადად, რამდენად არის რეგულაციის დაწესება მომხმარებელთა უფლებების დაცვის გარანტია. ამასთან, მნიშვნელოვანია გამოიკვეთოს ის ძირითადი პრობლემები, რომლებიც გვხვდება ამ მიმართულებით და მოხდეს მათი გამომწვევი მიზეზების დადგენა. ეს შემდგომში საშუალებას მოგვცემს გავაუმჯობესოთ მომხმარებელთა უფლებების დაცვის მიმართულებით გადადგმული ნაბიჯები, რაც, თავის მხრივ, გაზრდის მომხმარებლის ლოიალურობას და ნდობას საფინანსო სექტორის მიმართ და დადებით გავლენას მოახდენს სფეროს განვითარებაზე გრძელვადიან პერიოდში.

ნაშრომზე მუშაობის საწყის ეტაპზე მოხდა არსებული ინფორმაციის მოძიება, მიმოხილვა და ანალიზი. ამის შემდეგ რაოდენობრივი კვლევის საშუალებით განვსაზღვრეთ მომხმარებლის დამოკიდებულება საფინანსო ბაზარზე მოქმედ კომპანიებთან მიმართებაში. თვისობრივი კვლევის ფარგლებში მოვახდინეთ ექსპერტთა

შეფასებების შესწავლა. პრობლემის გადაჭრის გზების ძიების პროცესში კი გავეცანით საზღვარგარეთის საუკეთესო პრაქტიკულ მაგალითებს. კვლევის შედეგების თანახმად გაირკვა, რომ საქართველოს ეკონომიკური მდგომარეობიდან გამომდინარე მომხმარებელი აქტიურად არის დამოკიდებული საფინანსო ბაზარზე და მათგან მოძიებულ ფინანსურ რესურსებზე, თუმცა არ ხდება მომხმარებელთა უფლებების სათანადო დონეზე დაცვა. ამის გამომწვევ მიზეზებად კი შეიძლება დასახელდეს მოსახლეობის ფინანსური განათლების დაბალი დონე, რაც თავის მხრივ ქმნის აუცილებლობას, რომ დაწესდეს გარკვეული რეგულაციები.

ძირითადი თემატური საძიებო სიტყვები : მომხმარებლის უფლებები; რეგულაციები.

Abstract

This document represents the study of the supervisory reform in financial consumer protection in Georgia and world markets. Also, it concerns an existing legal framework, necessary future arrangements for financial market consumer protection and their significance.

Growing tendency of the financial sector in Georgia shows that it has important role in economic stability as well as its impact on financial consumer well-being. As the market attracts more and more consumers day by day, it is important to protect their rights properly.

The study aims to show the situation of consumer rights protection in Georgia financial sector. How is it regulated, are there enough regulations? Generally, is regulation a guarantee for consumer protection or not? It is important to outline what major problems the sector faces and what are their sources. This gives possibilities to improve the steps in consumer protection, which for its part will increase consumer loyalty and confidence in the financial sector and this will stimulate its long-term development.

As the first step while working on the research we gathered the existing information, made review and analysis. Then we find out consumer attitude towards financial market companies by using quantitative research methods. We used qualitative research methods to understand how experts evaluate the situation. And while searching for right ways to solve the problems we find out the best practices of foreign countries. As a result of this study we deduced that because of Georgian economy consumer is dependent on financial market and its resources, although consumer protection is a problem. Among other causes of the problem is low financial literacy and this situation calls for certain regulations.

Keywords: consumer protection, regulations.