

საქართველოს ეროვნული ბანკის პრეზიდენტის

ბრძანება №

2019 წლის

ქ. თბილისი

ფინანსური ორგანიზაციების მიერ სესხის/კრედიტის ამოღებასთან  
დაკავშირებული ეთიკის კოდექსის დამტკიცების შესახებ

„საქართველოს ეროვნული ბანკის შესახებ“ საქართველოს ორგანული კანონის მე-15 მუხლის პირველი პუნქტის „ზ“ ქვეპუნქტის, 47-ე მუხლის, 48-ე მუხლის მე-3 პუნქტის საფუძველზე, ვბრძანებ:

**მუხლი 1.** დამტკიცდეს ფინანსური ორგანიზაციების მიერ სესხის/კრედიტის ამოღებასთან დაკავშირებული ეთიკის კოდექსი თანდართული რედაქციით.

**მუხლი 2.** ეს ბრძანება ამოქმედდეს გამოქვეყნებისთანავე.

კ. გვენეტაძე

**ფინანსური ორგანიზაციების მიერ სესხის/კრედიტის ამოღებასთან  
დაკავშირებული ეთიკის კოდექსი**

**მუხლი 1. ზოგადი დებულებები**

1. ფინანსური ორგანიზაციების მიერ სესხის/კრედიტის ამოღებასთან დაკავშირებული ეთიკის კოდექსის (შემდგომში - კოდექსი) შემუშავების მიზანია ფინანსური ორგანიზაციების მიერ სესხის/კრედიტის ამოღებისას მომხმარებლებთან ურთიერთობის საერთაშორისო საბანკო პრაქტიკაში მიღებული წესებისა და ჩვევების დამკვიდრების ხელშეწყობა.
  
2. ამ კოდექსის შემუშავება, თავის მხრივ, ხელს შეუწყობს მომხმარებლებში ფინანსური ორგანიზაციების მიმართ სანდო პარტნიორის რეპუტაციის გამყარებას და მათი უფლებების დაცვას სესხის/კრედიტის ხელშეკრულებიდან გამომდინარე სესხის/კრედიტის ამოღების პროცესში.

**მუხლი 2. ტერმინთა განმარტება**

1. ამ წესის მიზნებისათვის გამოყენებულ ტერმინებს აქვთ შემდეგი მნიშვნელობები:

**ა) სესხი/კრედიტი** - ნებისმიერი ტიპის სესხი/კრედიტი, მათ შორის, ოვერდრაფტი და საკრედიტო ბარათი, ასევე განვადება, მიუხედავად საფინანსო პროდუქტის სახელწოდებისა, რომელსაც ფინანსური ორგანიზაცია სთავაზობს/აწვდის მომხმარებელს; ასევე, ზემოაღნიშნული ურთიერთობების საფუძველზე (მათ შორის სესხის/კრედიტის გასხვისების ან რაიმე სხვა ფორმით სამართავად გადაცემის შემთხვევებში) წარმოშობილი მოთხოვნები;

**ბ) ფინანსური ორგანიზაცია** - კომერციული ბანკი, მიკროსაფინანსო ორგანიზაცია, არასაბანკო სადეპოზიტო დაწესებულება - საკრედიტო კავშირი, სესხის გამცემი სუბიექტი;

**გ) მომხმარებელი** - ფინანსური ორგანიზაციის მიმართ სასესხო/საკრედიტო დავალიანების მქონე ნებისმიერი ფიზიკური ან იურიდიული პირი, გარდა ფინანსური ორგანიზაციისა;

**დ) საკონტაქტო პირი** - მომხმარებელთან დაკავშირებული მომხმარებლის მიერ განსაზღვრული პირი, რომელსაც ფინანსური ორგანიზაცია მომხმარებელთან გაფორმებული ხელშეკრულებიდან გამომდინარე უკავშირდება მომხმარებლის შესახებ ინფორმაციის მოძიების მიზნით;

ე) სესხის/კრედიტის ამოღება - ფინანსური ორგანიზაციის ქმედებების ერთობლიობა მომხმარებლის მხრიდან სესხის/კრედიტის დაფარვის მიზნით.

2. ამ კოდექსში გამოყენებულ სხვა ტერმინებს აქვს საქართველოს კანონმდებლობით განსაზღვრული მნიშვნელობა.

### **მუხლი 3. ფინანსური ორგანიზაციის ზოგადი ვალდებულებები სესხის/კრედიტის ამოღებისას**

1. ფინანსური ორგანიზაცია ვალდებულია მომხმარებლებთან ურთიერთობისას დაიცვას ზნეობისა და საქმიანი ურთიერთობების საუკეთესო პრაქტიკით მიღებული ნორმები და იმოქმედოს კეთილსინდისიერების, გამჭვირვალობისა და სამართლიანობის პრინციპებიდან გამომდინარე, რათა ხელი შეუწყოს ფინანსური ორგანიზაციების მიმართ მომხმარებლებში სანდო პარტნიორის რეპუტაციის გამყარებას.

2. მომხმარებელთან და/ან საკონტაქტო პირთან ფინანსური ორგანიზაციის მიერ განხორციელებული კომუნიკაციისას, ფინანსური ორგანიზაციის წარმომადგენლის მიმართვას უნდა ჰქონდეს საქმიანი და ზრდილობიანი ფორმა.

3. მომხმარებელთან და/ან საკონტაქტო პირთან ურთიერთობისას ფინანსურმა ორგანიზაციამ მომხმარებელს და/ან საკონტაქტო პირს არ უნდა მიაწოდოს შეცდომაში შემყვანი და/ან არასწორი ინფორმაცია. მიწოდებული/მიუწოდებელი ან/და არასრულად მიწოდებული ინფორმაცია მომხმარებელს და/ან საკონტაქტო პირს არ უნდა უზიძვებდეს ისეთი გადაწყვეტილების მიღებისაკენ, რომელსაც იგი არ მიიღებდა უტყუარი, სწორი და სრული ინფორმაციის ფლობის პირობებში.

4. დაუშვებელია მომხმარებლებთან ურთიერთობისას, მათ შორის, მომხმარებლების მხრიდან ფინანსური ორგანიზაციის მიმართ ნაკისრი ვალდებულების შეუსრულებლობისას, მომხმარებლის რეპუტაციის შემლახავი ქმედებების განხორციელება. აღნიშნული მოთხოვნის შესრულება ასევე სავალდებულოა მესამე პირებთან ურთიერთობისას, როდესაც ფინანსური ორგანიზაცია იყენებს მომხმარებელთან გაფორმებული ხელშეკრულებით განსაზღვრული ინფორმაციის მესამე პირისთვის მიწოდების/მესამე პირისგან გამოთხოვის უფლებას.

5. ფინანსური ორგანიზაცია ვალდებულია შეიმუშაოს სესხის/კრედიტის ამოღების მიზნით ეთიკის კოდექსი, რომელიც სრულ შესაბამისობაში უნდა იყოს ამ კოდექსის მოთხოვნებთან.

6. ფინანსური ორგანიზაცია, მის მიერ გაცემული სესხის მესამე პირზე გასხვისების ან რაიმე სხვა ფორმით სამართავად გადაცემის შემთხვევებში,

ვალდებულია შეისწავლოს და დარწმუნდეს ამ პირის კარგ რეპუტაციაში. ასევე, დარწმუნდეს, რომ აღნიშნულ მესამე პირს შემუშავებული აქვს ამ კოდექსის მოთხოვნებთან შესაბამისი პოლიტიკა-პროცედურა.

7. გარდა ამ მუხლის მე-6 პუნქტით გათვალისწინებული ვალდებულებისა, ფინანსური ორგანიზაცია, მის მიერ გაცემული სესხის/კრედიტის მესამე პირზე გასხვისების ან რაიმე სხვა ფორმით სამართავად გადაცემის შემთხვევებში, ასევე ვალდებულია ხელშეკრულებით გაითვალისწინოს ამ პირის ვალდებულება, დაიცვას ეთიკის ნორმები ამ ეთიკის კოდექსის შესაბამისად. გარდა ამისა, ფინანსური ორგანიზაცია ვალდებულია უზრუნველყოს ამ პირის მიერ ამ კოდექსით დადგენილი მოთხოვნების შესრულების მონიტორინგი. ამასთან, აღნიშნული ვალდებულება გათვალისწინებული უნდა იყოს ასეთი სესხის/კრედიტის ყოველი მომდევნო გასხვისების ან სამართავად გადაცემის შემთხვევაშიც. ამ პუნქტით გათვალისწინებული მოთხოვნების უზრუნველსაყოფად ფინანსური ორგანიზაცია ვალდებულია შეიმუშავოს პროცედურა, რომლითაც ის განახორციელებს ზემოაღნიშნული ხელშეკრულებით გაწერილი ვალდებულების შესრულების კონტროლისა და ადმინისტრირების ეფექტურ მექანიზმს. ამასთან, მესამე პირების მიერ აღნიშნული კოდექსის მოთხოვნების დარღვევაზე პასუხისმგებლობა ეკისრება ფინანსურ ორგანიზაციას.

8. ფინანსური ორგანიზაცია ვალდებულია შექმნას მომხმარებელთან და/ან საკონტაქტო პირთან კომუნიკაციის (მათ შორის, ელექტრონული ფოსტის და სატელეფონო კომუნიკაციის შედეგად) ამსახველი/დამადასტურებელი დოკუმენტაცია/ინფორმაცია და შეინახოს ის ამ დოკუმენტის/ინფორმაციის მიღებიდან მინიმუმ ორი თვის განმავლობაში.

9. მომხმარებლის მხრიდან ფინანსური ორგანიზაციის და/ან მესამე პირის (რომელზეც გასხვისდა ან რაიმე სხვა ფორმით სამართავად გადაეცა ფინანსური ორგანიზაციის მიერ გაცემული სესხი) მიერ ამ კოდექსის მოთხოვნების დარღვევის შესახებ პრეტენზიის დაფიქსირების შემთხვევაში, ფინანსური ორგანიზაცია ამტკიცებს, რომ აღნიშნულ დარღვევას ადგილი არ ჰქონია

#### **მუხლი 4. ფინანსური ორგანიზაციის ვალდებულებები მომხმარებელთან და საკონტაქტო პირთან დაკავშირებისას**

1. ფინანსური ორგანიზაცია ვალდებულია მომხმარებელს/საკონტაქტო პირს დაუკავშირდეს მხოლოდ მომხმარებლის მიერ მისთვის შესაბამისი ფორმით მიწოდებულ რეკვიზიტებზე; დაუშვებელია სხვა რეკვიზიტებზე მომხმარებელთან დაკავშირება.

ა) მომხმარებელთან/საკონტაქტო პირთან დაკავშირება უნდა მოხდეს მხოლოდ დღის 10:00 საათიდან 20:00 საათამდე პერიოდში;

ბ) იმ შემთხვევაში, თუ ფინანსურ ორგანიზაციასთან ურთიერთობისას მომხმარებელს წარმოადგენს სხვა უფლებამოსილი პირი, ფინანსური ორგანიზაცია უნდა დაუკავშირდეს მხოლოდ მას და აღარ განახორციელოს კომუნიკაცია მომხმარებელთან გარდა იმ შემთხვევისა, თუ ფინანსური ორგანიზაცია ვერ ახერხებს უფლებამოსილ პირთან დაკავშირებას;

## **მუხლი 5. ფინანსური ორგანიზაციის ვალდებულებები მომხმარებლის შესახებ ინფორმაციის მოძიების მიზნით საკონტაქტო პირთან დაკავშირებისას**

1. ფინანსური ორგანიზაცია უფლებამოსილია დაუკავშირდეს მხოლოდ სესხის/კრედიტის განაცხადში/შეთანხმებაში მომხმარებლის მიერ მითითებულ საკონტაქტო პირ(ებ)ს საქართველოს კანონმდებლობით გათვალისწინებული წესით, გარდა იმ შემთხვევებისა, როცა ფინანსურ ორგანიზაციას აქვს სასამართლოს გზით მოპოვებული ნებართვა მესამე პირებთან დაკავშირების შესახებ. ამასთან, ხელშეკრულებით ნათლად და გარკვევით უნდა განისაზღვროს საკონტაქტო პირებთან დაკავშირების დრო, მიზანი და გარემოებები წინამდებარე კოდექსის მოთხოვნების გათვალისწინებით.

2. ფინანსური ორგანიზაცია, მომხმარებელთან დაკავშირებით ინფორმაციის მოძიების მიზნით, საკონტაქტო პირთან დაკავშირებისას ვალდებულია:

ა) უზრუნველყოს საკუთარი თავის იდენტიფიკაცია - დაასახელოს საკუთარი სახელი და გვარი და ორგანიზაცია, რომელსაც წარმოადგენს;

ბ) საკონტაქტო პირს მიაწოდოს ინფორმაცია, რომ მას უკავშირდება მომხმარებლის შესახებ მხოლოდ ადგილმდებარეობის და/ან საკონტაქტო ინფორმაციის დასაზუსტებლად/მოსამძიებლად;

გ) არ ახსენოს, რომ მომხმარებელი, რომელთან დაკავშირებითაც ახორციელებს კომუნიკაციას, ფლობს რაიმე ვალდებულებას;

დ) დაუკავშირდეს საკონტაქტო პირს, გარდა თავდებისა/სოლიდარული თავდებისა და იპოთეკის/გირავნობის საგნის მესაკუთრისა, ვადაგადაცილების წარმოშობიდან მის აღმოფხვრამდე პერიოდში არაუმეტეს ორჯერ. ამასთან, მეორედ დაუკავშირდეს მხოლოდ იმ შემთხვევაში, თუ აქვს აღნიშნული პირის თანხმობა ან თუ აქვს საფუძვლიანი ეჭვი, რომ საკონტაქტო პირმა პირველად დაკავშირების დროს ვერ ან არ მიაწოდა სწორი და სრულყოფილი ინფორმაცია და აქვს ვარაუდი ან თანხმობა საკონტაქტო პირისგან, რომ ხელახალი დაკავშირების დროს საკონტაქტო პირი შესაძლოა ფლობდეს დაზუსტებულ ინფორმაციას.

## **მუხლი 6. მომხმარებელთან კომუნიკაციის შეწყვეტის პირობები**

იმ შემთხვევაში, თუ მომხმარებელი წერილობით ან/და ელექტრონულად (შესაბამისი იდენტიფიკაციის შემთხვევაში) ატყობინებს ფინანსურ ორგანიზაციას ან/და მესამე პირს, რომელზეც ფინანსურმა ორგანიზაციამ გაასხვისა ან რაიმე სხვა ფორმით სამართავად გადასცა მის მიერ გაცემული სესხი/კრედიტი, რომ ის უარს აცხადებს ვალდებულების დაფარვაზე და/ან არ აქვს სურვილი ფინანსურმა ორგანიზაციამ გააგრძელოს კომუნიკაცია მის მიერ შეტყობინებაში მითითებულ ვალდებულებასთან დაკავშირებით, ფინანსურ ორგანიზაციას/მესამე პირს, რომელზეც ფინანსურმა ორგანიზაციამ გაასხვისა ან რაიმე სხვა ფორმით სამართავად გადასცა მის მიერ გაცემული სესხი/კრედიტი არ აქვს უფლება დაუკავშირდეს მომხმარებელს მითითებული ვალდებულების შესახებ გარდა იმ შემთხვევებისა, როცა კომუნიკაცია ხორციელდება ელექტრონული ფოსტის ან SMS-ის მეშვეობით და მისი მიზანია მომხმარებლის ინფორმირება, მათ შორის, შემდეგ საკითხებთან დაკავშირებით:

- ა) ფინანსური ორგანიზაცია წყვეტს მომხმარებელთან კომუნიკაციას;
- ბ) ფინანსური ორგანიზაცია განიხილავს გარკვეული შეღავათის განხორციელებას მომხმარებლის ვალდებულებ(ებ)ასთან დაკავშირებით;
- გ) ფინანსური ორგანიზაცია წყვეტს ხელშეკრულებას და ითხოვს თანხის ვადაზე ადრე სრულად დაბრუნებას ან/და დავის გადასაწყვეტად მიმართავს შესაბამის ორგანოს;
- დ) ფინანსური ორგანიზაციის მოთხოვნის უფლება არის ხანდაზმული.
- ე) ფინანსურ ორგანიზაციას უფლება აქვს მომხმარებელთან კომუნიკაცია განახორციელოს მხოლოდ იმ ვალდებულებებთან დაკავშირებით, რომელთა მოთხოვნის უფლება არ არის ხანდაზმული.

## **მუხლი 7. ფინანსური ორგანიზაციის აკრძალული ქმედებები**

1. ფინანსურ ორგანიზაციას ეკრძალება:

- ა) მომხმარებლის და/ან საკონტაქტო პირის/უფლებამოსილი წარმომადგენლის შევიწროება, ზეწოლა და/ან მათ მიმართ სხვაგვარი რეპუტაციის შემლახავი და კანონსაწინააღმდეგო ქმედებების განხორციელება;
- ბ) მომხმარებლის და/ან საკონტაქტო პირის/უფლებამოსილი წარმომადგენლის სიტყვიერი, ფიზიკური ან შეურაცხყოფა;

გ) მომხმარებლის და/ან საკონტაქტო პირის/უფლებამოსილი წარმომადგენლის მიმართ დამამცირებელი, უხამსი, არაჰუმანური, დისკრიმინაციული ტერმინების გამოყენება;

2. ფინანსურ ორგანიზაციას გარდა ამ მუხლის პირველი პუნქტით გათვალისწინებული პირობებისა, ეკრძალება მომხმარებლების ვადაგადაცილებული სესხის/კრედიტის შესახებ ინფორმაციის გასაჯაროება. აღნიშნული ინფორმაციის, მათ შორის, სიის სახით, მიწოდება შესაძლებელია მხოლოდ საკრედიტო საინფორმაციო ბიუროსთვის, საქართველოს ეროვნული ბანკისთვის და საქართველოს კანონმდებლობით გათვალისწინებულ სხვა შემთხვევებში.

## **მუხლი 8. მცდარი და შეცდომაში შემყვანი ინფორმაციის მიწოდების შეზღუდვა**

1. ფინანსურ ორგანიზაციას ეკრძალება მომხმარებლების და/ან საკონტაქტო პირების/უფლებამოსილი წარმომადგენლის მიმართ გამოიყენოს მუქარა და მიაწოდოს ინფორმაცია ისეთ შესაძლო ქმედებებზე, რომელიც ხელშეკრულებით და/ან კანონმდებლობით არ არის გათვალისწინებული. მათ შორის, ფინანსურ ორგანიზაციას ეკრძალება:

ა) მომხმარებელს და/ან საკონტაქტო პირს/უფლებამოსილ წარმომადგენელს მიაწოდოს არასწორი ინფორმაცია ვალდებულების მოცულობაზე, ვადასა და სამართლებრივ სტატუსზე;

ბ) არასწორად წარუდგინოს თავი, მათ შორის, მოჩვენებითად წარუდგინოს თავი სსიპ - სსიპ აღსრულების ეროვნული ბიუროს წარმომადგენლად და/ან სხვა ინსტიტუტთან დაკავშირებულ პირად;

გ) მიაწოდოს ინფორმაცია, რომ ვალდებულების გადაუხდელობა გამოიწვევს მომხმარებლის თავისუფლების აღკვეთას;

დ) ნებისმიერი ისეთი სახის წერილობითი კომუნიკაციის გამოყენება, რომელიც მოტყუებით ქმნის შთაბეჭდილებას, რომ წერილი გამოგზავნილია სხვა უწყებიდან (მაგალითად სასამართლო და მსგავსი), გარდა თვით ფინანსური ორგანიზაციისა და/ან მესამე პირისა, რომელზეც გასხვისდა ან რაიმე სხვა ფორმით სამართავად გადაეცა ფინანსური ორგანიზაციის მიერ გაცემული სესხი.

ე) მომხმარებელს და/ან საკონტაქტო პირს მიაწოდოს ინფორმაცია ისეთი ქმედების გამოყენების შესახებ, რომლის შედეგად ფინანსური ორგანიზაცია გახდება მომხმარებლის ქონების მფლობელი და/ან შეძლებს მის განკარგვას, იმ შემთხვევებში, თუ:

ე.ა) საქართველოს კანონმდებლობით გათვალისწინებული წესით ან/და ფინანსურ ორგანიზაციასა და მომხმარებელს შორის დადებული ხელშეკრულებით არ არის განსაზღვრული, რომ ფინანსურ ორგანიზაციას უფლება აქვს დაისაკუთროს და/ან განკარგოს ქონება;

ე.ბ) ფინანსური ორგანიზაცია რეალურად არ აპირებს ქონების დასაკუთრებას და/ან განკარგვას, არამედ მხოლოდ მომხმარებლის დაშინების ან/და შეცდომაში შეყვანის მიზნით აწვდის მას ამ ინფორმაციას;

ე.გ) საქართველოს კანონმდებლობით იზღუდება აღნიშნულ ქონებაზე შესაბამისი ქმედებების განხორციელება.

## **მუხლი 9. სანქციები**

თუ ფინანსური ორგანიზაცია არ ასრულებს და/ან გვერდის უვლის ამ დებულებით დადგენილ მოთხოვნებსა და პრინციპებს, საქართველოს ეროვნული ბანკი უფლებამოსილია გამოიყენოს კანონმდებლობით გათვალისწინებული სანქციები.

## **მუხლი 10. გარდამავალი დებულებები**

ფინანსურ ორგანიზაციებს ამ კოდექსის მე-3 მუხლის მე-5 პუნქტით განსაზღვრული ვალდებულებების შესრულებისათვის მიეცეთ ვადა 2019 წლის პირველ აგვისტომდე.