



საქართველოს ეროვნული ბანკი
National Bank of Georgia

ეთიკის კოდექსი

**მომხმარებელთა უფლებების დაცვის
წესის ცვლილებები**

17 თებერვალი, 2022

ეთიკის კოდექსის მიზნები

- კრედიტის ამოღებისას მომხმარებლებთან ურთიერთობის საუკეთესო საერთაშორისო პრაქტიკაში მიღებული წესებისა და ჩვეულებების დამკვიდრების ხელშეწყობა
- მომხმარებლებში ფინანსური ორგანიზაციების მიმართ სანდო კარტნიორის რეპუტაციის გაძვირების ხელშეწყობა
- მომხმარებელთა უფლებებისა და ინტერესების მაქსიმალურად დაცვის უზრუნველყოფა
- ფინანსური ორგანიზაციების მხრიდან კეთილსინდისიერების, გამჭვირვალობისა და სამართლიანობის პრინციპებზე დაყრდნობის საშუალოდ ურთიერთობების წარმართვის უზრუნველყოფა

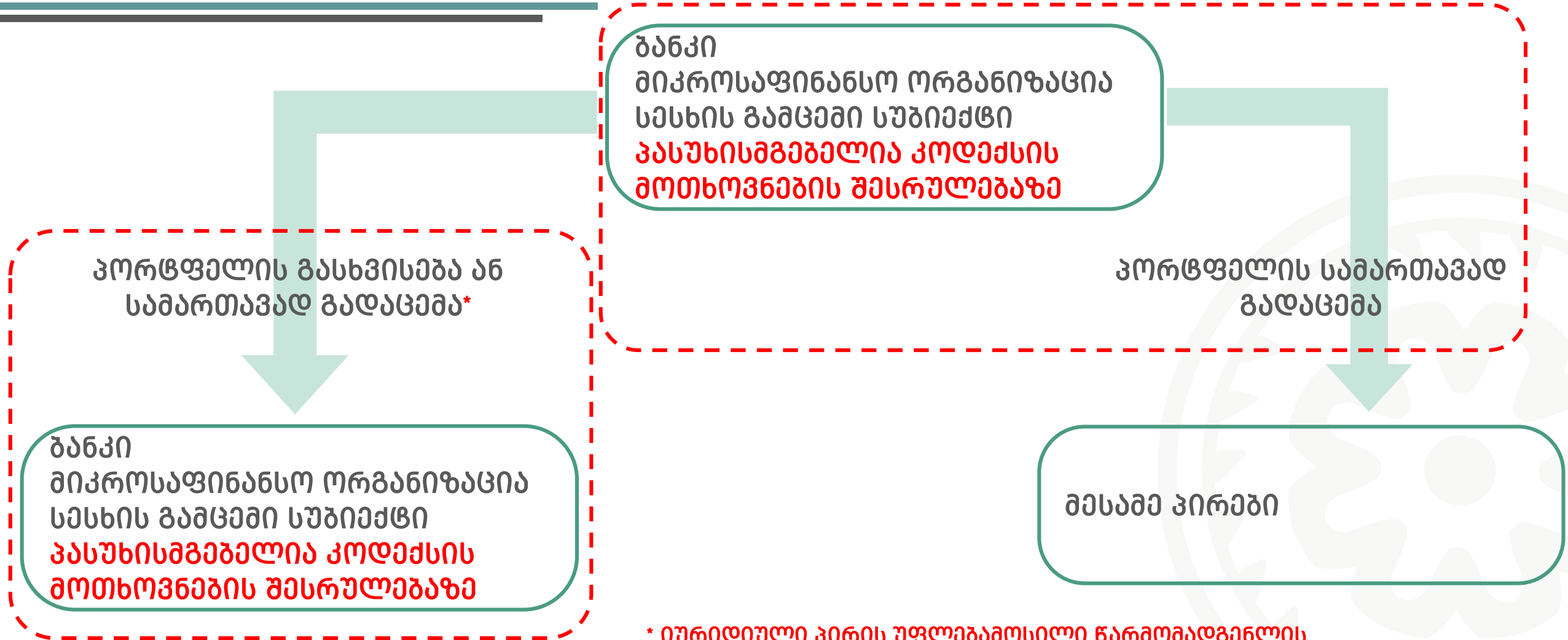
ეთიკის კოდექსის ძირითადი მოთხოვნები

- მომხმარებელთან კომუნიკაციისას დაცული უნდა იყოს მიმართვის საქმიანი და ზრდილობიანი ფორმა
- დაუშვებელია შეცდომაში შემყვანი და არასწორი ინფორმაციის მომხმარებლისთვის მიწოდება
- დაუშვებელია ფინანსური ორგანიზაციის მიერ რეკლამაციის შემლახავი ქმედებების განხორციელება, სიფყვიერი ან ფიზიკური შეურაცხყოფა და მათ მიმართ დაამატირებელი, უხამსი, არაკუბანური, დისკრიმინაციული ტერმინების გამოყენება
- მომხმარებლის ან მისი ოჯახის წევრების საცხოვრებელ სახლში ვიზიტი მათ საკუთრებაში არსებული ქონების აღწერის ან/და რეალიზაციის მიზნით (კანონმდებლობით გათვალისწინებული შემთხვევების გარდა)
- ფინანსური ორგანიზაცია ვალდებულია მომხმარებელთან კომუნიკაციის (გარდა ადგილზე ვიზიტისა) ამსახველი/დაამადასტურებელი ინფორმაცია მინიმუმ ორი თვის განმავლობაში შეინახოს. ამასთან, მომხმარებელი უფლებამოსილია უარი თქვას ჩანაწერის წარმოებაზე
- საკონტაქტო პირი უფლებამოსილია მოითხოვოს მასთან კომუნიკაციის შეწყვეტა

ეთიკის კოდექსის მოთხოვნები მომხმარებელთან კომუნიკაციისას

- ფინანსური ორგანიზაციის მიერ მომხმარებელთან და დაკავშირებულ პირებთან კომუნიკაცია უნდა მოხდეს მხოლოდ ამ პირების მიერ მიწოდებულ ან საჭარო წყაროებიდან მოპოვებულ რეკვიზიტებზე
- დაკავშირება და ადგილზე ვიზიტი შესაძლებელია მხოლოდ 09:00 – 20:00 საათის პერიოდში
- მომხმარებელთან დაკავშირებულ მესამე პირებთან დაკავშირება შესაძლებელია მხოლოდ მომხმარებლის ადგილმდებარეობის დადგენის ან მასთან დაკავშირების მიზნით
- საკონტაქტო პირი უფლებამოსილია მოითხოვოს მასთან კომუნიკაციის შეწყვეტა

ეთიკის კოდექსის ძირითადი მოთხოვნები



* იურიდიული პირის უფლებამოსილი წარმომადგენლის თანხმობის შემთხვევაში სესხის გასხვისება დასაშვებია ისეთ პირზე, რომელიც არ არის ფინანსური ორგანიზაცია

მომხმარებელთა უფლებების დაცვის წესის ცვლილებები

- მოთხოვნაზე დაკოზიციის ცნება და მახასიათებლები. ეფექტური საპროცედურო განაკვეთის დაანგარიშებისთვის საჭირო დაშვებების სტანდარტიზება:
 - ანაბარს საპროცედურო სარგებელი ერიცხება ანგარიშზე ყოველი დღის ბოლოს არსებული ნაშთის გათვალისწინებით. დაიშვება, რომ ყოველი დღის ბოლოს ანგარიშზე 1,000 ლარია
 - ანაბარს საპროცედურო სარგებელი ერიცხება თვის განმავლობაში ანგარიშზე არსებულ მინიმალურ ნაშთზე. დაიშვება, რომ თვის განმავლობაში ანგარიშზე მინიმუმ 100, ხოლო საშუალოდ 1,000 ლარია
- ოვერდრაფტის ლიმიტისა და მომხმარებლის საკუთარი სახსრების შესახებ ინფორმაციის გამიჯნულად მიღების შესაძლებლობა. ოვერდრაფტის ათვისების შემთხვევაში მომხმარებლის ინფორმირება

- მომხმარებლის თანხა: 200 ლარი
- ოვერდრაფტის ლიმიტი: 1,000 ლარი
- სულ ხელმისაწვდომი: 1,200 ლარი

მომხმარებელთა უფლებების დაცვის წესის ცვლილებები

- დაგადავით მოთხოვნები მოძრავი ქონებით უზრუნველყოფილი სესხებისთვის ეფექტური საპროცენტო განაკვეთის დაანგარიშებისას
- ვებ-გვერდზე ხელშეკრულების ნიმუშებისა და საფინანსო პროდუქტების ტარიფების განთავსების ვალდებულება
- ინტერნეტ ბანკის ან/და მობაილ ბანკის უფასოდ ხელმისაწვდომობა
- ინტერნეტ ბანკში ხელშეკრულებების ხელმისაწვდომობის უზრუნველყოფა
- კრედიტზე შენატანის ცვლილების შემთხვევაში მომხმარებლის, თავდების, უზრუნველყოფის საგნის მესაკუთრის ინფორმირების ვალდებულება



საქართველოს ეროვნული ბანკი
National Bank of Georgia

მადლობა ყურადღებვისთვის!
