

საქართველოს ეროვნული ბანკის პრეზიდენტის

ბრძანება №14/04
2022 წლის 17 თებერვალი

ქ. თბილისი

ფინანსური ორგანიზაციების მიერ კრედიტის ამოღებასთან დაკავშირებული ეთიკის კოდექსის დამტკიცების შესახებ

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

მუხლი 1

დამტკიცდეს ფინანსური ორგანიზაციების მიერ კრედიტის ამოღებასთან დაკავშირებული ეთიკის კოდექსი თანდართული რედაქციით.

მუხლი 2

ეს ბრძანება ამოქმედდეს 2022 წლის პირველი მარტიდან.

ეროვნული ბანკის პრეზიდენტი

კობა გვენეტაძე

ფინანსური ორგანიზაციების მიერ კრედიტის ამოღებასთან დაკავშირებული ეთიკის კოდექსი

მუხლი 1. ზოგადი დებულებები

1. ფინანსური ორგანიზაციების მიერ კრედიტის ამოღებასთან დაკავშირებული ეთიკის კოდექსის (შემდგომში – კოდექსი) მიზანია ფინანსური ორგანიზაციების მიერ კრედიტის ამოღებისას მომხმარებლებთან ურთიერთობის საუკეთესო საერთაშორისო პრაქტიკით მიღებული წესებისა და ჩვეულებების დამკვიდრების, მომხმარებლებში ფინანსური ორგანიზაციების მიმართ სანდო პარტნიორის რეპუტაციის გამყარებისა და კრედიტის ხელშეკრულებიდან გამომდინარე კრედიტის ამოღების პროცესში მათი უფლებების დაცვის ხელშეწყობა.

2. ფინანსური ორგანიზაციისა და მომხმარებლის ურთიერთობა უნდა ემყარებოდეს სანდოობის, გამჭვირვალობის, ურთიერთპატივისცემის, ზუსტი და უტყუარი ინფორმაციის მიწოდებისა და მხარეთა პასუხისმგებლობის საზოგადოდ მიღებულ პრინციპებსა და ნორმებს.

მუხლი 2. ტერმინთა განმარტება

1. ამ კოდექსის მიზნებისათვის გამოყენებულ ტერმინებს აქვს შემდეგი მნიშვნელობა:

ა) კრედიტი – ნებისმიერი ტიპის კრედიტი, მათ შორის, ოვერდრაფტი და საკრედიტო ბარათი, მიუხედავად საფინანსო პროდუქტის სახელწოდებისა;

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

გ) მომხმარებელი – ფინანსური ორგანიზაციის მიმართ საკრედიტო დავალიანების მქონე ნებისმიერი ფიზიკური ან იურიდიული პირი, აგრეთვე, საქართველოს კანონმდებლობით გათვალისწინებული ორგანიზაციული წარმონაქმნი, რომელიც არ არის იურიდიული პირი, გარდა ფინანსური ორგანიზაციისა, ასევე, იპოთეკის/გირავნობის საგნის მესაკუთრე, თავდები/სოლიდარული თავდები;

დ) საკონტაქტო პირი – კრედიტის აღებისას ან მისი მოქმედების პერიოდში მომხმარებლის მიერ მითითებული პირი, რომელსაც ფინანსური ორგანიზაცია მომხმარებელთან გაფორმებული ნებისმიერი მოქმედი/აქტიური კრედიტის ხელშეკრულებიდან და/ან კრედიტთან დაკავშირებული სხვა



დოკუმენტიდან გამომდინარე უკავშირდება მომხმარებლის შესახებ ინფორმაციის მოძიების მიზნით ან/და მომხმარებელთან გაფორმებული ხელშეკრულებით გათვალისწინებულ შემთხვევებში;

ე) საკონტაქტო ინფორმაცია – ფინანსური ორგანიზაციის მიერ მომხმარებლის ან/და საკონტაქტო პირის შესახებ მოპოვებული ინფორმაცია (მისამართი, სამუშაო ადგილი, ტელეფონის ნომერი, ელექტრონული ფოსტა და სხვა), რომელიც ფინანსური ორგანიზაციისათვის ცნობილი გახდა მომხმარებელთან გაფორმებული ხელშეკრულებიდან, მომხმარებლის მიერ ფინანსურ ორგანიზაციაში წარდგენილი განცხადებიდან (პრეტენზია/წერილი და ა.შ. სადაც მითითებულია საკონტაქტო ინფორმაცია) ან საჯარო წყაროებიდან;

ვ) უფლებამოსილი პირი – მომხმარებლის წარმომადგენელი ფინანსურ ორგანიზაციასთან ურთიერთობაში, რომლის უფლებამოსილებებიც განსაზღვრულია კანონმდებლობით და სათანადოდ გაფორმებული დოკუმენტით;

ზ) კრედიტის ამოღება – ფინანსური ორგანიზაციის ქმედებების ერთობლიობა მომხმარებლის მიერ კრედიტის დაფარვის მიზნით;

თ) მომხმარებელთან დაკავშირებული მესამე პირი – პირი, რომელსაც ფინანსური ორგანიზაცია უკავშირდება მომხმარებლის შესახებ მხოლოდ ადგილმდებარეობის მოძიების ან მომხმარებელთან დაკავშირების მიზნით;

ი) მესამე პირი – პირი, აგრეთვე, საქართველოს კანონმდებლობით გათვალისწინებული ორგანიზაციული წარმონაქმნი, რომელსაც რაიმე ფორმით სამართავად გადაეცა საკრედიტო პორტფელი ან კრედიტი და არ წარმოადგენს საქართველოს ეროვნული ბანკის ზედამხედველობას დაქვემდებარებულ სუბიექტს.

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

მუხლი 3. ფინანსური ორგანიზაციის ზოგადი ვალდებულებები კრედიტის ამოღებისას

1. ფინანსური ორგანიზაცია კრედიტის ამოღებისას ვალდებულია დაიცვას ზნეობისა და საქმიანი ურთიერთობების საყოველთაოდ მიღებული ნორმები და იმოქმედოს კეთილსინდისიერების, გამჭვირვალობისა და სამართლიანობის პრინციპებიდან გამომდინარე.

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

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

4. თუ მომხმარებელთან, უფლებამოსილ პირთან ან/და საკონტაქტო პირთან დაკავშირება ხდება ხანდაზმული მოთხოვნის შესახებ, ამ პირებს უნდა მიეწოდოთ ინფორმაცია აღნიშნულის შესახებ და განემარტოთ ხანდაზმულობის არსი. აღნიშნული ვალდებულება ეხება ისეთ მოთხოვნებს, როდესაც მოთხოვნის ხანდაზმულობაზე გადაწყვეტილება გამოტანილია საქართველოს საერთო სასამართლოების მიერ და აღნიშნული გადაწყვეტილება კანონიერ ძალაშია შესული.

5. დაუშვებელია მომხმარებელთან, უფლებამოსილ პირთან, საკონტაქტო პირთან ან/და მომხმარებელთან დაკავშირებულ მესამე პირთან ურთიერთობისას, მათ შორის, მომხმარებლების მხრიდან ფინანსური ორგანიზაციის მიმართ ნაკისრი ვალდებულების შეუსრულებლობისას, ფინანსური ორგანიზაციის მიერ ამ პირების რეპუტაციის შემლახავი ქმედებების განხორციელება.

6. ფინანსური ორგანიზაცია ვალდებულია შეიმუშაოს კრედიტის ამოღების ეთიკის კოდექსი, რომელიც



სრულ შესაბამისობაში უნდა იყოს ამ კოდექსის მოთხოვნებთან.

7. საკრედიტო პორტფელის ან კრედიტის გასხვისების ან რაიმე ფორმით სამართავად ფინანსური ორგანიზაციისთვის გადაცემის შემთხვევაში, ამ კოდექსის მოთხოვნების დარღვევაზე პასუხისმგებლობა ეკისრება საკრედიტო პორტფელის ან კრედიტის შემძენ ან მმართველ ფინანსურ ორგანიზაციას. ხოლო, საკრედიტო პორტფელის ან კრედიტის რაიმე ფორმით სამართავად მესამე პირისთვის გადაცემის შემთხვევაში, ამ კოდექსის მოთხოვნების დარღვევაზე პასუხისმგებლობა ეკისრება ფინანსურ ორგანიზაციას.

8. ფინანსური ორგანიზაცია ვალდებულია შექმნას მომხმარებელთან, უფლებამოსილ პირთან, საკონტაქტო პირთან ან/და მომხმარებელთან დაკავშირებულ მესამე პირთან ნებისმიერი არხით, გარდა ადგილზე ვიზიტისა, კომუნიკაციის ამსახველი/დამადასტურებელი დოკუმენტაცია/ინფორმაცია და შეინახოს ის ამ დოკუმენტის/ინფორმაციის მიღებიდან მინიმუმ ორი თვის განმავლობაში. ამასთან, მომხმარებელს, უფლებამოსილ პირს, საკონტაქტო პირს ან/და მომხმარებელთან დაკავშირებულ მესამე პირს უფლება აქვს უარი განაცხადოს აღნიშნული ჩანაწერის წარმოებაზე. ასეთ შემთხვევაში, ფინანსური ორგანიზაცია ვალდებულია შეინახოს აღნიშნული უარის ამსახველი ინფორმაცია ორი თვის განმავლობაში.

9. მომხმარებლის, უფლებამოსილი პირის, საკონტაქტო პირის, ან მომხმარებელთან დაკავშირებული მესამე პირის მიერ ფინანსური ორგანიზაციის ან/და მესამე პირის მხრიდან ამ კოდექსის მოთხოვნების დარღვევის შესახებ ფინანსურ ორგანიზაციაში ან/და საქართველოს ეროვნულ ბანკში პრეტენზიის დაფიქსირების შემთხვევაში, მტკიცების ტვირთი ეკისრება ფინანსურ ორგანიზაციას, თუ პრეტენზია დაფიქსირდა სადავო ფაქტის განხორციელებიდან არაუგვიანეს 2 თვისა.

10. ფინანსურ ორგანიზაციას ეკრძალება თავის საკუთრებაში არსებული საკრედიტო პორტფელის ან/და კრედიტის გასხვისება ისეთ პირებზე, რომლებიც არ წარმოადგენენ ფინანსურ ორგანიზაციებს. ამასთან, აღნიშნული მოთხოვნა არ ვრცელდება იურიდიული პირების, აგრეთვე, საქართველოს კანონმდებლობით გათვალისწინებული ორგანიზაციული წარმონაქმნების ვალდებულებებზე, რომლებიც არ არიან იურიდიული პირები, იმ შემთხვევაში, თუ არსებობს უფლებამოსილი პირის თანხმობა ვალდებულების ისეთ ორგანიზაციაზე გასხვისებაზე, რომელიც არ წარმოადგენს ფინანსურ ორგანიზაციას.

მუხლი 4. ფინანსური ორგანიზაციის ვალდებულებები მომხმარებელთან, უფლებამოსილ პირთან, საკონტაქტო პირთან ან/და მომხმარებელთან დაკავშირებულ მესამე პირთან დაკავშირებისას

1. ფინანსური ორგანიზაცია უფლებამოსილია მომხმარებელს, საკონტაქტო პირს ან/და უფლებამოსილ პირს დაუკავშირდეს მხოლოდ მომხმარებლის მიერ მისთვის ამ კოდექსის მე-2 მუხლის პირველი პუნქტის „ე“ ქვეპუნქტით ნებადართული გზით მოპოვებულ, ასევე, ამ კოდექსის შესაბამისად საკონტაქტო პირის მიერ გადაცემულ რეკვიზიტებზე. ამასთან, მომხმარებელთან, საკონტაქტო პირთან, უფლებამოსილ პირთან, მომხმარებელთან დაკავშირებულ მესამე პირთან დაკავშირება ან ადგილზე ვიზიტი უნდა მოხდეს მხოლოდ დღის 09:00 საათიდან 20:00 საათამდე პერიოდში. ამ პუნქტით გათვალისწინებული მოთხოვნები არ ვრცელდება ისეთ შემთხვევებზე, როდესაც მოთხოვნის დაკმაყოფილების მიზნით, საქმეს სასამართლო ან დავის განმხილველ სხვა ორგანო განიხილავს და აღნიშნულის მიზნით ხორციელდება მომხმარებელთან კონტაქტი.

2. თუ ფინანსურ ორგანიზაციასთან ურთიერთობისას მომხმარებელს წარმოადგენს სხვა უფლებამოსილი პირი და ამავდროულად, მომხმარებელი წერილობით ითხოვს მის ნაცვლად მხოლოდ უფლებამოსილ პირთან დაკავშირებას, ფინანსური ორგანიზაცია ვალდებულია დაუკავშირდეს მხოლოდ უფლებამოსილ პირს და არ აქვს უფლება, განახორციელოს კომუნიკაცია მომხმარებელთან, გარდა იმ შემთხვევისა, თუ ფინანსური ორგანიზაცია ვერ ახერხებს უფლებამოსილ პირთან დაკავშირებას ან უფლებამოსილი პირი უარს აცხადებს ფინანსურ ორგანიზაციასთან მომხმარებლის სახელით კომუნიკაციაზე.

მუხლი 5. ფინანსური ორგანიზაციის ვალდებულებები მომხმარებლის შესახებ ინფორმაციის მოძიების მიზნით საკონტაქტო პირთან ან/და მომხმარებელთან დაკავშირებულ მესამე პირთან დაკავშირებისას

1. ფინანსური ორგანიზაცია უფლებამოსილია დაუკავშირდეს მხოლოდ დაკავშირების მომენტში არსებული მოქმედი/აქტიური კრედიტის განაცხადში/შეთანხმებაში ან კრედიტთან დაკავშირებულ სხვა დოკუმენტაციაში მომხმარებლის მიერ მითითებულ საკონტაქტო პირს/პირებს საქართველოს კანონმდებლობით დადგენილი და ხელშეკრულების პირობებით გათვალისწინებული წესით.



2. ფინანსური ორგანიზაცია, მომხმარებელთან დაკავშირებით ინფორმაციის მოძიების მიზნით, საკონტაქტო პირთან ან/და მომხმარებელთან დაკავშირებულ მესამე პირთან დაკავშირებისას ვალდებულია აღნიშნოს საკუთარი სახელი და დაასახელოს ორგანიზაცია, რომელსაც წარმოადგენს. ამასთან, მომხმარებელთან დაკავშირებულ მესამე პირთან დაკავშირებისას ფინანსური ორგანიზაცია ვალდებულია:

ა) პირს მიაწოდოს ინფორმაცია, რომ მას უკავშირდება მხოლოდ მომხმარებლის ადგილმდებარეობის დადგენის ან მომხმარებელთან დაკავშირების მიზნით;

ბ) არ ახსენოს კრედიტის დასახელება, მოცულობა და/ან სხვა ნებისმიერი ინფორმაცია, რომლითაც შესაძლებელი იქნება კრედიტის იდენტიფიცირება, რომელთან დაკავშირებითაც ახორციელებს მასთან კომუნიკაციას.

მუხლი 6. საკონტაქტო პირთან, ან/და მომხმარებელთან დაკავშირებულ მესამე პირთან კომუნიკაციის შეწყვეტის პირობები

თუ საკონტაქტო პირი ან/და მომხმარებელთან დაკავშირებული მესამე პირი ატყობინებს ფინანსურ ორგანიზაციას, რომ არ აქვს სურვილი ფინანსურმა ორგანიზაციამ ან/და მესამე პირმა გააგრძელოს კომუნიკაცია მის მიერ შეტყობინებაში მითითებულ საკითხთან დაკავშირებით, ფინანსურ ორგანიზაციას არ აქვს უფლება დაუკავშირდეს აღნიშნულ პირს მითითებული ვალდებულების ფარგლებში და ვალდებულია უზრუნველყოს მესამე პირის მხრიდან აღნიშნული ვალდებულების დაცვა.

მუხლი 7. ფინანსური ორგანიზაციის აკრძალული ქმედებები

1. ფინანსურ ორგანიზაციას ეკრძალება მომხმარებლის, საკონტაქტო პირის, უფლებამოსილი პირის ან/და მომხმარებელთან დაკავშირებული მესამე პირის:

ა) შევიწროება, ზეწოლა, დაშინება, მათ მიმართ რეპუტაციის შემლახავი ან კანონსაწინააღმდეგო ქმედებების განხორციელება;

ბ) სიტყვიერი ან ფიზიკური შეურაცხყოფა და მათ მიმართ დამამცირებელი, უხამსი, არაჰუმანური, დისკრიმინაციული ტერმინების გამოყენება.

2. ფინანსურ ორგანიზაციას ასევე ეკრძალება მომხმარებლის ან მისი ოჯახის წევრების საცხოვრებელ სახლში ვიზიტი მათ საკუთრებაში არსებული ქონების აღწერის ან/და რეალიზაციის მიზნით, თუ აღნიშნული ქმედების უფლებამოსილება ფინანსურ ორგანიზაციას არ აქვს მინიჭებული კანონმდებლობით.

მუხლი 8. მცდარი და შეცდომაში შემყვანი ინფორმაციის მიწოდების შეზღუდვა

ფინანსურ ორგანიზაციას ეკრძალება მომხმარებელს, საკონტაქტო პირს ან/და უფლებამოსილ პირს მიაწოდოს ინფორმაცია ისეთ შესაძლო ქმედებებზე, რომელიც ხელშეკრულებით ან კანონმდებლობით არ არის გათვალისწინებული. მათ შორის, ფინანსურ ორგანიზაციას ეკრძალება:

ა) მომხმარებელს ან/და უფლებამოსილ წარმომადგენელს მიაწოდოს არასწორი ინფორმაცია ვალდებულების მოცულობაზე, ვადასა და სტატუსზე, მათ შორის მოთხოვნის ხანდაზმულობაზე, თუ მოთხოვნის ხანდაზმულობის შესახებ გადაწყვეტილება გამოტანილია საერთო სასამართლოების მიერ და აღნიშნული გადაწყვეტილება კანონიერ ძალაშია შესული;

ბ) არასწორად წარუდგინოს თავი, მათ შორის, მოჩვენებითად წარუდგინოს თავი სსიპ – აღსრულების ეროვნული ბიუროს წარმომადგენლად ან სხვა ორგანოსთან დაკავშირებულ პირად;

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

დ) ნებისმიერი ისეთი სახის წერილობითი კომუნიკაციის გამოყენება, რომელიც მოტყუებით ქმნის შთაბეჭდილებას, რომ წერილი გამოგზავნილია სხვა ორგანოდან, გარდა თვით ფინანსური ორგანიზაციისა;

ე) მომხმარებელს ან/და საკონტაქტო პირს მიაწოდოს ინფორმაცია ან განახორციელოს ისეთი ქმედება,



რომლის შედეგად ფინანსური ორგანიზაცია გახდება მომხმარებლის ქონების მფლობელი ან შეძლებს ამ ქონების განკარგვას, თუ:

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

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

მუხლი 9. კოდექსის დარღვევის შედეგი

ფინანსური ორგანიზაციის მხრიდან ამ კოდექსით დადგენილი მოთხოვნების შეუსრულებლობის შემთხვევაში, საქართველოს ეროვნული ბანკი უფლებამოსილი იქნება გამოიყენოს საქართველოს კანონმდებლობით გათვალისწინებული საზედამხედველო ზომები ან/და სანქციები.

მუხლი 10. გარდამავალი დებულებები

ფინანსურმა ორგანიზაციებმა ამ კოდექსის მე-3 მუხლის მე-8 პუნქტით განსაზღვრული ვალდებულება პირველად უნდა შეასრულონ არაუგვიანეს 2022 წლის პირველი ივნისისა.

