

დამტკიცებულია ბანკის დირექტორთა საბჭოს მიერ  
2022 წლის 30 აგვისტოს #533 სხდომის ოქმით

**კრედიტის ამოღების ეთიკის კოდექსი**

## 1. ზოგადი დებულებები

- 1.1. წინამდებარე ეთიკის კოდექსი (**შემდგომში - ეთიკის კოდექსი**) შედგენილია სს „ლიბერთი ბანკის“ (**შემდგომში - ბანკი**) წესდების, კორპორატიული სახელმძღვანელოსა და საქართველოს ეროვნული ბანკის პრეზიდენტის 2022 წლის 17 თებერვლის N14/04 ბრძანების საფუძველზე.
- 1.2. **ეთიკის კოდექსი** განსაზღვრავს **ბანკის** ნებისმიერი **თანამშრომლის** (მათ შორის, ყოველგვარი შეზღუდვის გარეშე: პრობლემური სესხების განყოფილების, სასამართლო დავების განყოფილების, მომხმარებელთა უფლებების დაცვის ჯგუფის, სატელეფონო ცენტრის, წინა ხაზის თანამშრომლის) მიერ ვადაგადაცემული კრედიტის ამოღებისას **მომხმარებელთან/უფლებამოსილ პირთან/საკონტაქტო პირთან/მომხმარებელთან დაკავშირებულ მესამე პირთან** კომუნიკაციის წესს.
- 1.3. **ეთიკის კოდექსის** მიზნებისთვის გამოყენებულ ტერმინებს აქვთ შემდეგი მნიშვნელობა:
  - 1.3.1. **მომხმარებელი - ბანკის** მიმართ საკრედიტო დავალიანების მქონე ნებისმიერი ფიზიკური ან იურიდიული პირი, აგრეთვე, საქართველოს კანონმდებლობით გათვალისწინებული ორგანიზაციული წარმონაქმნი, რომელიც არ არის იურიდიული პირი (მათ შორის, იპოთეკის/გირავნობის საგნის მესაკუთრე და თავდები), გარდა ფინანსური ორგანიზაციისა.
  - 1.3.2. **საკონტაქტო პირი - მომხმარებლის** მიერ კრედიტის აღებისას ან მისი მოქმედების პერიოდში განსაზღვრული პირი, რომელსაც **ბანკი 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.
  - 1.3.3. **უფლებამოსილი პირი - მომხმარებლის** წარმომადგენელი **ბანკთან** ურთიერთობაში, რომლის უფლებამოსილებებიც განსაზღვრულია კანონმდებლობით **მომხმარებლის** მიერ წარმოდგენილი სათანადოდ გაფორმებული დოკუმენტებით.
  - 1.3.4. **მომხმარებელთან დაკავშირებული მესამე პირი** - პირი, რომელსაც **ბანკი** უკავშირდება **მომხმარებლის** შესახებ მხოლოდ ადგილმდებარეობის მოძიების ან **მომხმარებელთან** დაკავშირების მიზნით.
  - 1.3.5. **მესამე პირი** - ფიზიკური პირი, იურიდიული პირი, აგრეთვე საქართველოს კანონმდებლობით გათვალისწინებული ორგანიზაციული წარმონაქმნი, რომელსაც რაიმე ფორმით სამართავად გადაეცა საკრედიტო პორტფელი ან კრედიტი, გარდა ფინანსური ორგანიზაციისა.
  - 1.3.6. **საკონტაქტო ინფორმაცია - ბანკის** მიერ **მომხმარებლის ან/და საკონტაქტო პირის** შესახებ მოპოვებული ინფორმაცია (მისამართი, სამუშაო ადგილი, ტელეფონის ნომერი, ელექტრონული ფოსტა და სხვა), რომელიც **ბანკისთვის** ცნობილი გახდა **მომხმარებელთან** გაფორმებული ხელშეკრულებიდან, **მომხმარებლის** მიერ ბანკში წარდგენილი განცხადებიდან (პრეტენზია/წერილი და ა.შ. სადაც მითითებულია **საკონტაქტო ინფორმაცია**) ან საჯარო წყაროებიდან.
  - 1.3.7. **თანამშრომელი - ბანკის თანამშრომელი.**
  - 1.3.8. **პირი - მომხმარებელი, ასევე საკონტაქტო პირი, უფლებამოსილი პირი ან/და მომხმარებელთან დაკავშირებული მესამე პირი.**

## 2. კომუნიკაციის ზოგადი წესები

- 2.1. **თანამშრომელი პირთან** კომუნიკაციისას უნდა ემყარებოდეს საქმიანი ურთიერთობების საუკეთესო პრაქტიკით მიღებულ ნორმებს და მოქმედებდეს სანდოობის, გამჭვირვალობის, ურთიერთპატივისცემის, ზუსტი და უტყუარი ინფორმაციის მიწოდების საზოგადოდ მიღებული პრინციპებისა და ნორმების შესაბამისად.
- 2.2. **თანამშრომელი** უნდა მოქმედებდეს კეთილსინდისიერად ეთიკის კოდექსით დადგენილი წესების დაცვით.
- 2.3. **პირის** მიმართ **თანამშრომლის** მიმართვას უნდა ჰქონდეს საქმიანი და ზრდილობიანი ფორმა.
- 2.4. **თანამშრომლის** მიერ **პირისთვის** კრედიტის ამოღებასთან დაკავშირებული მიწოდებული ინფორმაცია უნდა იყოს უტყუარი, სწორი და სრული.

### 3. თანამშრომლის უფლებამოსილებები:

- 3.1. **თანამშრომელი** უფლებამოსილია:
  - 3.1.1. კრედიტის ამოღების მიზნით დაუკავშირდეს **მომხმარებელს**, ასევე **საკონტაქტო პირს**. ამასთან, **საკონტაქტო პირთან** დაკავშირება შესაძლებელია მხოლოდ **მომხმარებელთან** გაფორმებული ნებისმიერი მოქმედი/აქტიური კრედიტის ხელშეკრულებიდან და/ან კრედიტთან დაკავშირებული სხვა დოკუმენტიდან გამომდინარე **მომხმარებლის** შესახებ ინფორმაციის მოძიების მიზნით ან/და **მომხმარებელთან** გაფორმებული ხელშეკრულებით გათვალისწინებულ შემთხვევებში. არაუფლებამოსილ პირზე **მომხმარებლის** შესახებ კონფიდენციალური ინფორმაციის (კრედიტის ოდენობის, ვადაგადაცილებული პერიოდის ა.შ) გადაცემა დაუშვებელია.
  - 3.1.2. კრედიტის ამოღების მიზნით ასევე დაუკავშირდეს **მომხმარებელთან დაკავშირებულ მესამე პირს მომხმარებლის** შესახებ მხოლოდ ადგილმდებარეობის მოძიების ან **მომხმარებელთან** დაკავშირების მიზნით.
  - 3.1.3. **მომხმარებლის** ან/და **საკონტაქტო პირის** შესახებ ინფორმაცია (მისამართი, სამუშაო ადგილი, ტელეფონის ნომერი, ელექტრონული ფოსტა და სხვა) **მოიძიოს მომხმარებელთან** გაფორმებული ხელშეკრულებიდან, **მომხმარებლის** მიერ **ბანკში** წარდგენილი განცხადებიდან (პრეტენზია/წერილი და ა.შ. სადაც მითითებულია საკონტაქტო ინფორმაცია) და/ან საჯარო წყაროებიდან;
  - 3.1.4. კრედიტის ამოღების მიზნით, დაუკავშირდეს **მომხმარებლის** მიერ განსაზღვრულ **უფლებამოსილ პირს**, თუ **მომხმარებლის** მიერ **ბანკში** წარმოდგენილია კანონმდებლობით განსაზღვრული და სათანადოდ გაფორმებული უფლებამოსილების დამადასტურებელი დოკუმენტი.
  - 3.1.5. **პირთან** კომუნიკაცია განახორციელოს მხოლოდ 09:00 საათიდან 20:00 საათამდე შუალედში, გარდა იმ შემთხვევისა, როდესაც მოთხოვნის დაკმაყოფილების მიზნით საქმეს სასამართლო ან დავის განმხილველი სხვა ორგანო განიხილავს და აღნიშნულის მიზნით ხორციელდება მომხმარებელთან კონტაქტი.
  - 3.1.6. განახორციელოს **მომხმარებლის** და/ან მისი ოჯახის წევრების საცხოვრებელ სახლში ვიზიტი მათ საკუთრებაში არსებული ქონების აღწერის და/ან რეალიზაციის მიზნით მხოლოდ იმ შემთხვევაში, თუ აღნიშნული ქმედების (**მომხმარებლის** ქონების რეალიზაციის) უფლებამოსილება **ბანკს** მინიჭებული აქვს კანონმდებლობით.
  - 3.1.7. **პირს** (სტატუსიდან გამომდინარე მისი სპეციფიკის გათვალისწინებით), მიაწოდოს ინფორმაცია, რომ **ბანკი** გახდება **მომხმარებლის** ქონების მფლობელი და/ან შეძლებს ამ ქონების განკარგვას, იმ შემთხვევებში, თუ საქართველოს კანონმდებლობით გათვალისწინებული წესით ან/და **ბანკსა** და **მომხმარებელს** შორის დადებული ხელშეკრულებით განსაზღვრულია, რომ **ბანკს** უფლება აქვს დაისაკუთროს და/ან განკარგოს ქონება.
  - 3.1.8. სამართალწარმოების ეტაპზე **პირთან** კომუნიკაცია ხდება სამოქალაქო საპროცესო კოდექსის მოთხოვნების შესაბამისად.

#### 4. თანამშრომლის ვალდებულება

4.1. მომხმარებელთან ან/და უფლებამოსილ პირთან დაკავშირებისას თანამშრომელი ვალდებულია:

(სტატუსიდან გამომდინარე მისი საქმიანობის სპეციფიკის გათვალისწინებით) კომუნიკაციის დაწყებისთანავე:

- 4.1.1. წარუდგინოს საკუთარი თავი - მიუთითოს სახელი და ფინანსური ორგანიზაციის დასახელება. არ მოახდინოს საკუთარი თავის წარდგენა იმგვარად, რომ მისი ვინაობა პირდაპირ თუ ირიბად დაკავშირებულ იქნას სხვა ორგანიზაციასთან ან სუბიექტთან ან/და იძლეოდეს სუბიექტების აღრევის რაიმე შესაძლებლობას.
- 4.1.2. განუმარტოს, რომ მიმდინარეობს სატელეფონო კომუნიკაციის ჩაწერა შესაბამისი მოწყობილობის მეშვეობით.
- 4.1.3. მიაწოდოს ინფორმაცია კრედიტის სტატუსის (მიმდინარე/ვადაგადაცილებული, მათ შორის ხანდაზმულობის თაობაზე, ასეთის არსებობის შემთხვევაში), ოდენობის და სხვა პირობების თაობაზე;
- 4.1.4. განუმარტოს ვალდებულების ნებაყოფლობით შეუსრულებლობის შემთხვევაში მოსალოდნელი სამართლებრივი პროცედურების დაწყების თაობაზე.
- 4.1.5. მომხმარებლის წერილობითი მოთხოვნის შემთხვევაში და იმავდროულად, თუ მომხმარებელს ბანკში წარმოადგენს სხვა უფლებამოსილი პირი, თანამშრომელი აღარ უნდა დაუკავშირდეს მომხმარებელს, გარდა იმ შემთხვევისა, როდესაც ბანკი ვერ ახერხებს უფლებამოსილ პირთან დაკავშირებას ან/და იგი უარს აცხადებს ბანკთან კომუნიკაციაზე.
- 4.1.6. შექმნას ნებისმიერი არხით, გარდა ადგილზე ვიზიტისა, კომუნიკაციის ამსახველი/დამადასტურებელი დოკუმენტაცია/ინფორმაცია ბანკში დაცული სპეციალური ან სხვა მოწყობილობის მეშვეობით და შეინახოს ის ამ დოკუმენტის/ინფორმაციის მიღებიდან მინიმუმ 2 (ორი) თვის განმავლობაში, თუ მოქმედი კანონმდებლობით სხვა ვადა არ არის დადგენილი. ამასთან, პირს უფლება აქვს უარი განაცხადოს აღნიშნული ჩანაწერის წარმოებაზე. ასეთ შემთხვევაში, ბანკი ვალდებულია შეინახოს აღნიშნული უარის ამსახველი ინფორმაცია 2 (ორი) თვის განმავლობაში, გარდა იმ შემთხვევისა, თუ კანონმდებლობით სხვა ვადა არ არის დადგენილი.
- 4.1.7. დაიცვას კომუნიკაციის საქმიანი და ზრდილობიანი ფორმა.
- 4.1.8. მომხმარებლის ან/და მისი უფლებამოსილი პირის მიერ ბანკის ან/და თანამშრომლის მიმართ შეურაცხყოფელი მომართვის შემთხვევაშიც კი, დაიცვას ბანკის ეთიკის წესები და არ გამოიყენოს დამამცირებელი, უხამსი, არაპუმანური ან/დისკრიმინაციული ტერმინები.
- 4.1.9. თუ დაკავშირება ხდება სასამართლოს მიერ ხანდაზმულად აღიარებული კრედიტის შესახებ, მომხმარებელს, უფლებამოსილ პირსა და საკონტაქტო პირს მიაწოდოს ინფორმაცია იმის შესახებ, რომ დაკავშირება ხდება ხანდაზმულ კრედიტთან დაკავშირებით. აღნიშნული ვალდებულება ეხება ისეთ მოთხოვნებს, როდესაც მოთხოვნის ხანდაზმულობაზე გადაწყვეტილება გამოტანილია საქართველოს საერთო სასამართლოების მიერ და აღნიშნული გადაწყვეტილება კანონიერ ძალაშია შესული.

4.2. საკონტაქტო პირთან ან/და მომხმარებელთან დაკავშირებულ მესამე პირთან დაკავშირებისას თანამშრომელი ვალდებულია:

- 4.2.1. მომხმარებელთან დაკავშირებულ მესამე პირს განუმარტოს, რომ მასთან დაკავშირება ხდება მხოლოდ მომხმარებელთან დაკავშირების ან ამ უკანასკნელის ადგილსამყოფელის დადგენის მიზნით. თანამშრომელი არ არის უფლებამოსილი, გასცეს მომხმარებლის პერსონალური ინფორმაცია, რითაც შესაძლებელი გახდება კრედიტის იდენტიფიცირება (კრედიტის დასახელება, მოცულობა ან/და სხვა მსგავსი პარამეტრი);

4.2.2. აღარ დაუკავშირდეს საკონტაქტო პირს ან/და მომხმარებელთან დაკავშირებულ მესამე პირს, იმ შემთხვევაში თუ საკონტაქტო პირმა ან/და მომხმარებელმა დაკავშირებულმა მესამე პირმა შეატყობინა ბანკს/თანამშრომელს, რომ არ აქვს სურვილი ბანკმა ან/და მესამე პირმა გააგრძელოს კომუნიკაცია მის მიერ შეტყობინებაში მითითებულ საკითხთან დაკავშირებით. აღნიშნულ შემთხვევაში ბანკი ვალდებულია უზრუნველყოს მესამე პირის მხრიდან აღნიშნული ვალდებულების დაცვა.

4.2.3. დაიცვას ეთიკის კოდექსის 4.1.1-4.1.2, 4.1.6-4.1.9 პუნქტებით გათვალისწინებული ვალდებულებები.

## 5. თანამშრომლის მიერ პირთან კომუნიკაციისას აკრძალულია:

5.1. არასწორი/გადაუმოწმებელი ან/და არასრული ინფორმაციის მიწოდება ან/და ინფორმაციის იმგვარად მიწოდება, რაც პირს უბიძგებს ისეთი გადაწყვეტილების მიღებას, რომელსაც იგი არ მიიღებდა უტუარი, სწორი და სრული ინფორმაციის ფლობის პირობებში.

5.2. მუქარა ან/და ინფორმაციის მიწოდება ბანკის მიერ ისეთი ქმედებების გატარების შესახებ, რომელიც ხელშეკრულებით ან/და კანონმდებლობით არ არის გათვალისწინებული, მათ შორის, ყოველგვარი შეზღუდვის გარეშე, თანამშრომელს ეკრძალება:

5.2.1. მომხმარებელს და/ან უფლებამოსილ პირს მიაწოდოს არასწორი ინფორმაცია ვალდებულების მოცულობაზე, ვადასა და სტატუსზე, მათ შორის, მოთხოვნის ხანდაზმულობაზე;

5.2.2. პირს არასწორად წარუდგინოს თავი, მათ შორის, წარუდგინოს თავი სსიპ - აღსრულების ეროვნული ბიუროს წარმომადგენლად და/ან სხვა ორგანოსთან დაკავშირებულ პირად;

5.2.3. პირს მიაწოდოს ინფორმაცია, რომ ვალდებულების გადაუხდელობა გამოიწვევს მომხმარებლის თავისუფლების აღკვეთას;

5.2.4. ნებისმიერი ისეთი სახის წერილობითი კომუნიკაციის გამოყენება, რომელიც მოტყუებით ქმნის შთაბეჭდილებას, რომ წერილი გამოგზავნილია სხვა ორგანოდან (მაგალითად, სასამართლო), გარდა თვით ბანკისა და/ან მესამე პირისა, რომელზეც გასხვისდა ან რაიმე სხვა ფორმით სამართავად გადაეცა ბანკის მიერ გაცემული კრედიტი;

5.2.5. ისეთი ქმედების განხორციელება (მომხმარებლის ან მისი ოჯახის წევრების საცხოვრებელ სახლში ვიზიტი, ქონების აღწერა/რეალიზაცია), რომლის შედეგად ბანკი გახდება მომხმარებლის ქონების მფლობელი და/ან შეძლებს ამ ქონების განკარგვას, გარდა იმ შემთხვევაში, თუ საქართველოს კანონმდებლობით გათვალისწინებული წესით ან/და ბანკსა და მომხმარებელს შორის დადებული ხელშეკრულებით არ არის განსაზღვრული, რომ ბანკს უფლება აქვს დაისაკუთროს და/ან განკარგოს ქონება;

5.3. პირის შევიწროვება, ზეწოლა ან მის მიმართ რეპუტაციის შემლახავი და კანონსაწინააღმდეგო ქმედების განხორციელება;

5.4. პირის სიტყვიერი ან/და ფიზიკური შეურაცხყოფა;

5.5. სხვა ნებისმიერი ქმედება, რომელიც ლახავს ბანკის რეპუტაციასა და იმიჯს.

## 6. ეთიკის კოდექსის შესრულების კონტროლი და პასუხისმგებლობა

6.1. ბანკი უფლებამოსილია ეთიკის კოდექსის შესრულების მიზნით გადაამოწმოს თანამშრომლის საქმიანობა (მათ შორის, გაეცნოს მის პირად მიმოწერას (იმ შემთხვევაში, თუ არსებობს გონივრული და დასაბუთებული ეჭვი, რომ თანამშრომლის პირადი მიმოწერა შესაძლოა უკავშირდებოდეს მის მიერ ეთიკის კოდექსის მოთხოვნების

დარღვევას) და პირთან კომუნიკაციის ჩანაწერს) როგორც კონკრეტული პრეტენზიის განხილვის, ისე ზოგადი გადამოწმების მიზნითაც.

- 6.2. ეთიკის კოდექსით გათვალისწინებული უფლება-მოვალეობების დარღვევის შემთხვევაში, **თანაშრომლის** მიმართ გამოყენებული იქნება **ბანკის** კორპორატიული სახელმძღვანელოთი განსაზღვრული დისციპლინური პასუხისმგებლობის ზომები (ფულადი ჯარიმის დაკისრების და დარღვევის სიმძიმიდან გამომდინარე, შრომითი ურთიერთობის შეწყვეტის ჩათვლით).
- 6.3. **თანაშრომელი** ვალდებულია, **ბანკს** აუნაზღაუროს ნებისმიერი ზიანი/ზარალი, რომელიც **ბანკს** მიადგება მისი მართლსაწინააღმდეგო, განზრახი ან გაუფრთხილებელი ქმედების შედეგად. აღნიშნული პირობა ძალაში რჩება შრომითი ურთიერთობის დასრულების შემდგომაც უვადოდ.