



პროგრესული ბანკი

პროგრესული ეთიკის სტანდარტები

პროგრესული ბანკი, საქართველო



შინაარსი

პრეამბულა.....	2
1. რა არის პროფესიული ეთიკის სტანდარტების მიზანი?	2
2. ეთიკის ზოგადი პრინციპები.....	2
3. პროფესიული ქცევის სტანდარტები	3
4. ეთიკის ზოგადი პრინციპებისა და პროფესიული ქცევის სტანდარტების დარღვევის ფაქტების გამოძიება, გადაწყვეტილების მიღება და გასაჩივრება	8
5. პასუხისმგებლობა	9

პრეამბულა

კომერციული ბანკის საქმიანობა, მისი, როგორც ფინანსური შუამავლის როლიდან გამომდინარე, დაფუძნებულია საზოგადოებრივ ნდობაზე. თავის მხრივ, საბანკო სისტემის მიმართ მომხმარებლებისა და ინვესტორების ნდობის დამყარებასა და შენარჩუნებას მნიშვნელოვნად განაპირობებს საბანკო საქმიანობაში ჩართული თითოეული პირის ეთიკური ქცევა, რაც ხელს უწყობს საბანკო სისტემის რეპუტაციის ამაღლებას და ზრდის მომხმარებელთა ნდობას, რაც დადებითად აისახება სისტემის ეფექტურ ფუნქციონირებაზე, კომერციული ბანკების მდგრადობასა და საზოგადოებრივ კეთილდღეობაზე.

1. რა არის პროფესიული ეთიკის სტანდარტების მიზანი?

1.1. წინამდებარე დოკუმენტის - პროფესიული ეთიკის სტანდარტების (შემდგომში “კოდექსი”) მიზანია საბანკო სექტორში ეთიკისა და საბანკო პროფესიის საერთაშორისოდ აღიარებული სტანდარტების დამკვიდრება, რაც ხელს შეუწყობს საბანკო სექტორისა და პროფესიის მიმართ საზოგადოების, მათ შორის, ინვესტორთა ნდობის ამაღლებასა და საბანკო სექტორის სტაბილურ და ეფექტიან ფუნქციონირებას. კოდექსის მიზნები შესაბამისობაშია საქართველოს ეროვნული ბანკის (შემდგომში – ეროვნული ბანკი) მანდატთან და ამოცანებთან და ამასთან, ეყრდნობა ეროვნული ბანკის წესს საბანკო და ფასიანი ქაღალდების ბაზრის მონაწილეების ეთიკის პრინციპებისა და პროფესიული ქცევის კოდექსის თაობაზე.

1.2. კომერციული ბანკები, კომერციული ბანკის აქციონერები, ადმინისტრატორები და დასაქმებული პირები (შემდგომში „კოდექსის მოქმედების სფეროში შემავალი პირები“) უნდა ხელმძღვანელობდნენ კოდექსით განსაზღვრული ფუნდამენტური პრინციპებითა და სტანდარტებით.

ბანკი ვალდებულია, წინამდებარე დოკუმენტი მიაწოდოს კოდექსის მოქმედების სფეროში შემავალ პირებს.

2. ეთიკის ზოგადი პრინციპები

2.1. „კოდექსის მოქმედების სფეროში შემავალი პირები“, პროფესიული საქმიანობისას, უნდა მოქმედებდნენ ეთიკის, მინიმუმ, შემდეგი პრინციპების დაცვით:

- ა) იმოქმედონ პატიოსნად, კომპეტენტურად, ყურადღებით, პატივისცემითა და ეთიკის ნორმების სრული დაცვით საზოგადოების, მომხმარებლების (საბანკო პროდუქტის მიმღები ან ასეთი განზრახვის მქონე ფიზიკური ან იურიდიული პირი, შემდგომში “მომხმარებელი“), დამსაქმებლების, დასაქმებულების, საბანკო სექტორისა და ზოგადად, საფინანსო ბაზრის სხვა მონაწილეების მიმართ;
- ბ) პირად ინტერესებზე მაღლა დააყენონ საბანკო პროფესიისა და „მომხმარებლის“ ინტერესები;
- გ) პროფესიული საქმიანობისას იმოქმედონ გონივრული პროფესიული სიფრთხილითა და დამოუკიდებელი განსჯით;
- დ) იმოქმედონ და მოუწოდონ სხვებსაც, იმოქმედონ პროფესიონალურად და ეთიკურად, რაც დადებითად აისახება მათზე და ზოგადად, საბანკო პროფესიაზე;

- ე) ხელი შეუწყონ საბანკო სექტორისა და ზოგადად, საფინანსო ბაზრის კეთილსინდისიერებასა და მდგრადობას საერთო საზოგადოებრივი სარგებლისთვის;
- ვ) იზრუნონ საკუთარი და სხვების პროფესიული კომპეტენციის შენარჩუნებასა და გაუმჯობესებაზე.

3. პროფესიული ქცევის სტანდარტები

3.1. ეთიკის ზოგადი პრინციპების პრაქტიკაში დანერგვის მიზნით, „კოდექსის მოქმედების სფეროში შემავალი პირები“ საქმიანობისას მუდმივად უნდა იცავდნენ მისაღები ქცევების მინიმალურ ნორმებს, პროფესიული ქცევის, მინიმუმ, შემდეგი სტანდარტების სახით:

ა) პროფესიონალიზმი:

ა.ა) კანონმდებლობის ცოდნა – „კოდექსის მოქმედების სფეროში შემავალი პირები“ სრულად უნდა იცნობდნენ და შეესაბამებოდნენ არსებული კანონმდებლობით დადგენილ სტანდარტებსა და მოთხოვნებს. იმ შემთხვევაში, თუ ერთი და იმავე სტანდარტზე ჩანაწერს შეიცავს როგორც წინამდებარე კოდექსი, ასევე სხვა სამართლებრივი აქტი, პირმა უნდა დაიცვას უფრო მკაცრი სტანდარტი.

„კოდექსის მოქმედების სფეროში შემავალი პირები“ შეგნებულად არ უნდა არღვევდნენ, არ უნდა მონაწილეობდნენ და ხელს არ უნდა უწყობდნენ კანონმდებლობის დარღვევას, მათ შორის, საზედამხებდველო არბიტრაჟს (კომერციული ბანკის მხრიდან ეროვნული ბანკის მიერ განსაზღვრულ ეკონომიკურ ნორმატივებთან, ლიმიტებთან, შეზღუდვებთან ან სხვა მოთხოვნებთან დაკავშირებული ან ნებისმიერი სხვა ინფორმაციის იმგვარი დამუშავება/წარმოდგენა ან/და ტრანზაქციის ისეთი ფორმით განხორციელება, რაც იმავე რისკ(ებ)ის შენარჩუნების პირობებში იწვევს კანონმდებლობის, მათ შორის, ეროვნული ბანკის მიერ განსაზღვრული მოთხოვნებისა და შეზღუდვების თავიდან არიდებას ან არამართლზომიერ შემსუბუქებას) და მკაცრად უნდა ემიჯნებოდნენ ნებისმიერი მსგავსი სახის პრაქტიკას;

ა.ბ) დამოუკიდებლობა და ობიექტურობა – „კოდექსის მოქმედების სფეროში შემავალი პირები“ გონივრული სიფრთხილითა და განსჯით უნდა აღწევდნენ და ინარჩუნებდნენ დამოუკიდებლობასა და ობიექტურობას პროფესიულ საქმიანობაში. დაუშვებელია ნებისმიერ შეთავაზებაზე ან შუამდგომლობაზე დათანხმება ან ნებისმიერი სახის საჩუქრის, სარგებლისა თუ კომპენსაციის შეთავაზება/მოთხოვნა/მიღება, რომელიც საფრთხეს შეუქმნის მისი ან სხვების დამოუკიდებლობასა და ობიექტურობას;

ა.გ) შეცდომაში შეყვანის დაუშვებლობა – „კოდექსის მოქმედების სფეროში შემავალი პირები“ განზრახ შეცდომაში არ უნდა შეჰყავდეთ სხვა პირები თავიანთი პროფესიული საქმიანობისას და ინფორმაციის მიწოდებისას;

ა.დ) დაუშვებელი ქცევა – „კოდექსის მოქმედების სფეროში შემავალი პირები“ არ უნდა ჩაებან ისეთ პრაქტიკაში, რაც გულისხმობს არაკეთილსინდისიერ, თაღლითურ ქმედებას, განზრახ შეცდომაში შეყვანას ან ნებისმიერ სხვა ქმედებას, რაც უარყოფითად აისახება მათ პროფესიულ რეპუტაციაზე, კომპეტენტურობასა და კეთილსინდისიერებაზე;

ბ) კეთილსინდისიერება ფინანსურ ბაზარზე:

ბ.ა) მატერიალური არასაჯარო ინფორმაცია – „კოდექსის მოქმედების სფეროში შემავალი პირები“, რომლებიც ფლობენ ინსაიდერულ ინფორმაციას („ფასიანი ქაღალდების ბაზრის შესახებ“ საქართველოს კანონით განსაზღვრული ინფორმაცია) ან სხვა სახის მატერიალურ არასაჯარო ინფორმაციას, რომელიც ახდენს ან შესაძლოა, მოახდინოს გავლენა ფინანსური ბაზრის და მათ შორის, საბანკო სექტორის შიდა პროცესებზე, ტრანზაქციებსა და გადაწყვეტილებებზე (მატერიალური არასაჯარო ინფორმაცია), არ უნდა გასცემდნენ/იყენებდნენ და ხელს არ უნდა უწყობდნენ ასეთი ინფორმაციის არასათანადო გადადინებას სხვა პირებზე ან/და გამოყენებას სხვა პირების მიერ. ამასთან, უზრუნველყოფილი უნდა იყოს ე.წ. „ინფორმაციული მიჯნის“ შენარჩუნება კომერციულ ბანკებსა და სხვა პირებს, მათ შორის, კომერციულ ბანკთან დაკავშირებულ მხარეებს შორის. კერძოდ, კოდექსის მოქმედების სფეროში შემავალმა პირებმა არ უნდა დაუშვან ბანკის შიდა ინფორმაციის (მატერიალური არასაჯარო ინფორმაცია, რომელზეც „კოდექსის მოქმედების სფეროში შემავალ პირს“ ხელი მიუწვდება კომერციული ბანკის კაპიტალში (მეწილეობით) ან საქმიანობით, პროფესიული ან სამსახურებრივი მოვალეობის შესრულებით ან კომერციულ ბანკთან სხვა კავშირის გამო ან როდესაც ასეთ ინფორმაციას კოდექსის მოქმედების სფეროში შემავალი პირი სხვა გზით მიიღებს) არასათანადო გადადინება სხვა პირებთან, მათ შორის, კომერციული ბანკის დაკავშირებულ მხარეებთან;

ბ.ბ) ფინანსური ბაზრის მანიპულაცია – „კოდექსის მოქმედების სფეროში შემავალი პირები“ არ უნდა ჩაებან ფასიანი ქაღალდების ბაზრის მანიპულაციაში ან სხვა ისეთ მანიპულაციურ პრაქტიკაში, რომელიც უსამართლოდ ცვლის ფასებს (პროცენტი, საკომისიო და სხვ.) ან ხელოვნურად ზრდის ტრანზაქციის მოცულობას ბაზრის მონაწილეების შეცდომაში შეყვანის მიზნით;

გ) კეთილსინდისიერება საბანკო სექტორში:

„კომერციული ბანკების საქმიანობის შესახებ“ საქართველოს კანონით განსაზღვრული მანდატის ფარგლებში, ეროვნული ბანკი ახორციელებს კონკურენციის პოლიტიკას საბანკო სფეროში და ამ მიმართულებით განსაზღვრავს დასაშვებ პარამეტრებს, შეფასების კრიტერიუმებსა და ზემოქმედების ზომებს. ეროვნული ბანკი მოქმედებს როგორც „კონკურენციის შესახებ“ საქართველოს კანონით განსაზღვრული ეკონომიკის რეგულირებადი სფეროს მარეგულირებელი ორგანო, რის ფარგლებშიც ის შეისწავლის კონკურენციის შესაძლო დარღვევის შემთხვევებს და იღებს საქართველოს კანონმდებლობით გათვალისწინებულ შესაბამის ზომებს. „კონკურენციის შესახებ“ საქართველოს კანონითა და „კომერციული ბანკების საქმიანობის შესახებ“ საქართველოს კანონით დადგენილი მოთხოვნებისა და შეზღუდვების გათვალისწინებით, „კოდექსის მოქმედების სფეროში შემავალი

პირები“ არ უნდა ჩაებან ისეთ პრაქტიკაში, რომლის მიზანი ან შედეგია კონკურენციის შეზღუდვა, დაუშვებლობა ან/და აკრძალვა ან/და რომელიც აფერხებს/შესაძლოა, შეაფერხოს თავისუფალი საფინანსო საქმიანობა ან ფინანსური პროდუქტების თავისუფალი შეთავაზება ან/და არასათანადო უპირატესობას ანიჭებს/შესაძლოა, მიანიჭოს მათ ფინანსურ ბაზარზე, მათ შორის, საბანკო სექტორის სხვა მონაწილეებთან მიმართებით, რაც არ შემოიფარგლება, თუმცა, გულისხმობს შემდეგი სახის პრაქტიკას:

გ.ა) „კონკურენციის შესახებ“ საქართველოს კანონით გათვალისწინებული დომინირებული მდგომარეობის ბოროტად გამოყენება ან/და კონკურენციის შემზღუდველი ხელშეკრულება, გადაწყვეტილება და შეთანხმებული ქმედება, რაც არ შემოიფარგლება, თუმცა, მოიცავს შემდეგი სახის ქმედებებს:

- შესყიდვის ან გაყიდვის ფასების (მათ შორის, არასამართლიანი ფასების) ან სხვა სავაჭრო პირობების (მათ შორის, არასამართლიანი სავაჭრო პირობების) პირდაპირ ან არაპირდაპირ დადგენა;
- განსხვავებული/დისკრიმინაციული პირობების დაწესება ერთი და იმავე ან მსგავს ტრანზაქციებზე ბაზრის არსებული და პოტენციური მონაწილეებისთვის ბაზარზე შესვლის ხელოვნური ბარიერების დაწესებისა ან არსებული მონაწილეების ბაზრიდან გაშვების მიზნით. ასევე, დომინირებული მდგომარეობის ბოროტად გამოყენებით ექსკლუზიური შეთანხმება ან უარის თქმა გარიგებაზე, მათ შორის, ბანკთან დაკავშირებული მხარის სასარგებლოდ;
- საფინანსო სექტორში მონოპოლიური ბერკეტების მოპოვება და შენარჩუნება, რომლის შედეგი ან მიზანი კონკურენციის არამართლზომიერი შეზღუდვაა;

გ.ბ) სექტორში კონცენტრაცია – „კოდექსის მოქმედების სფეროში შემავალი პირები“ არ უნდა ჩაებან ისეთ პრაქტიკაში, რომელიც ხელს უწყობს სექტორში კონცენტრაციის ზრდას კონკურენციის არამართლზომიერი შეზღუდვის მიზნით. „კონკურენციის შესახებ“ საქართველოს კანონის კონცენტრაციის დაუშვებლობის პრინციპის გათვალისწინებით, დაუშვებელია კონცენტრაცია, რომელიც არსებითად ზღუდავს ეფექტიან კონკურენციას საბანკო სექტორში და რომლის შედეგი დომინირებული მდგომარეობის მოპოვება ან გაძლიერებაა;

დ) ვალდებულებები მომხმარებლების მიმართ:

დ.ა) ერთგულება, წინდახედულება და მზრუნველობა – „კოდექსის მოქმედების სფეროში შემავალმა პირებმა“ უნდა გამოიჩინონ ერთგულება, მზრუნველობა და გონივრული განსჯა თავიანთი მომხმარებლების მიმართ;

დ.ბ) სამართლიანი მოპყრობა – „კოდექსის მოქმედების სფეროში შემავალი პირები“ ვალდებული არიან, პროფესიული საქმიანობისა და კონსულტაციის განწევის პროცესში მუდმივად ინარჩუნებდნენ სამართლიანობასა და ობიექტურობას;

დ.გ) შესაბამისობა:

დ.გ.ა) კოდექსის მოქმედების სფეროში შემავალი პირები მომხმარებელთან საკონსულტაციო ურთიერთობისას ან შეთავაზების განხორციელებისას ვალდებული არიან:

- განახორციელონ გონივრული და სრულყოფილი კვლევა მომხმარებლის ფინანსური და სხვა სახის ინფორმაციისა, რაც აუცილებელია გონივრული და მომხმარებლისთვის საუკეთესო გადაწყვეტილების მისაღებად. აღნიშნული ინფორმაცია მუდმივ გადამოწმებასა და განახლებას უნდა ექვემდებარებოდეს;
- შეთავაზების განხორციელებამდე შეათვასონ, რამდენად მორგებულია ის მომხმარებლის ფინანსურ მდგომარეობაზე და არის თუ არა შესაბამისობაში მის მიზნებთან, საჭიროებებთან, შეზღუდვებთან, აქტივებისა და ვალდებულებების სტრუქტურასთან და ფინანსურ შესაძლებლობებთან;

დ.გ.ბ) „კოდექსის მოქმედების სფეროში შემავალი პირები“ ფილუციარული ოპერაციების შესრულებისას როგორც საკონსულტაციო, ისე კონკრეტული ტრანზაქციების განხორციელებისას და გადაწყვეტილებების მიღებისას შესაბამისობაში უნდა იყვნენ მომხმარებლის აქტივებისა და ვალდებულებების სტრუქტურის შეზღუდვებთან და გაცხადებულ მიზნებთან;

დ.დ.ა) ინფორმაციის წარდგენა – „კოდექსის მოქმედების სფეროში შემავალმა პირებმა“ საბანკო პროდუქტისა და თავიანთი საქმიანობის პრეზენტაციისას, მათ შორის სარეკლამო ხასიათის ინფორმაციის მიწოდებისას, უნდა მიიღონ ყველა ზომა, რათა წარადგინონ გასაგები, სრული, ზუსტი და სარწმუნო ინფორმაცია;

დ.დ.ბ) სარეკლამო ხასიათის ინფორმაციის მიწოდებისას, „კოდექსის მოქმედების სფეროში შემავალმა პირებმა“ უნდა უზრუნველყონ ინფორმაციის მიმღების გაფრთხილება მიწოდებული ინფორმაციის სარეკლამო ხასიათის შესახებ;

დ.ე) კონფიდენციალურობის დაცვა – „კოდექსის მოქმედების სფეროში შემავალმა პირებმა“ უნდა დაიცვან მომხმარებლებისა და ყოფილი მომხმარებლების შესახებ ინფორმაციის კონფიდენციალურობა, გარდა იმ შემთხვევისა, თუ:

დ.ე.ა) ინფორმაცია ეხება მომხმარებლის არალეგალურ საქმიანობას და „კოდექსის მოქმედების სფეროში შემავალ პირს“ აქვს საქართველოს კანონმდებლობით დადგენილი ვალდებულება, გაუმჟღავნოს ინფორმაცია შესაბამის საგამოძიებო ორგანოს, სასამართლოს ან/და საქართველოს ეროვნულ ბანკს;

;

დ.ე.ბ) ინფორმაციის გამჟღავნება სავალდებულოა კანონით;

დ.ე.გ) მომხმარებელი ნებართვას გასცემს ინფორმაციის გამჟღავნებაზე;

ე) ვალდებულებები დამსაქმებლის მიმართ:

ე.ა) ფრთხილება – „კოდექსის მოქმედების სფეროში შემავალმა პირებმა“ უნდა იმოქმედონ თავიანთი დამსაქმებლის სასარგებლოდ, რაც მოიცავს მათი უნარებისა და კომპეტენციების გამოყენებას, კონფიდენციალურობის დაცვასა და დამსაქმებლისთვის ზიანის მიყენების თავიდან აცილებას;

ე.ბ.) შეთანხმებები დამატებით კომპენსაციაზე – „კოდექსის მოქმედების სფეროში შემავალმა პირებმა“ არ უნდა მიიღონ საჩუქრები, სარგებელი, კომპენსაცია, რომელიც დამსაქმებლის ინტერესებს ეწინააღმდეგება ან შესაძლოა, ზიანი მიაყენოს ან შექმნას ინტერესთა კონფლიქტი დამსაქმებელთან, გარდა იმ შემთხვევისა, როდესაც არსებობს დამსაქმებლის წერილობითი თანხმობა;

ე.გ.) ხელმძღვანელთა ვალდებულება – ხელმძღვანელნი მუდმივად უნდა ამოწმებდნენ და რწმუნდებოდნენ, რომ თითოეული პირი, რომელიც მათი დაქვემდებარების ქვეშ არის, ასრულებს და სრულ შესაბამისობაშია არსებულ კანონმდებლობასთან, წესებთან, რეგულაციებთან, წინამდებარე კოდექსთან და ბანკის შიდა სტანდარტებთან;

ვ) პროფესიული საქმიანობის პრინციპები:

ვ.ა) „კოდექსის მოქმედების სფეროში შემავალი პირები“ შესაბამისი მზრუნველობით, დამოუკიდებლად და საფუძვლიანად უნდა ახორციელებდნენ პროფესიულ საქმიანობას;

ვ.ბ) „კოდექსის მოქმედების სფეროში შემავალი პირები“ პროფესიული საქმიანობისას უნდა ემყარებოდნენ გონივრულ და ადეკვატურ საფუძვლებს, რომლებიც გამყარებული უნდა იყოს შესაბამისი კვლევებითა და ანალიზით;

ვ.გ) „კოდექსის მოქმედების სფეროში შემავალმა პირებმა“ მომხმარებლებთან კომუნიკაცია, მინიმუმ, შემდეგ სტანდარტთა დაცვით უნდა წარმართონ:

- მომხმარებლებს უნდა მიაწოდონ ინფორმაცია საქმიანობის ძირითადი ფორმატისა და საბანკო პროდუქტის ზოგადი პრინციპების/ძირითადი მახასიათებლების შესახებ. მომხმარებლებს ასევე უნდა მიეწოდებოდეთ ინფორმაცია პროდუქტთან დაკავშირებული მატერიალური ცვლილებების შესახებ;
- მომხმარებლებს სრულყოფილად უნდა მიაწოდონ ინფორმაცია პროდუქტთან ან ტრანზაქციასთან დაკავშირებული ძირითადი რისკების, შეზღუდვებისა და ლიმიტების თაობაზე;
- გამოიყენონ გონივრული განსჯა იმ ფაქტორების იდენტიფიცირებისთვის, რომლებიც შესაძლოა, მნიშვნელოვანი იყოს მათი პროფესიული საქმიანობის ან მომხმარებლის მიერ გადაწყვეტილების მიღების კონტექსტში და მომხმარებლისთვის მნიშვნელოვანი ფაქტორები გაუმჟღავნონ მომხმარებელსაც;
- მომხმარებელთან კომუნიკაციისას, საბანკო პროდუქტის შეთავაზებისას და თავიანთი საქმიანობის პრეზენტაციისას და ზოგადად, პროფესიული საქმიანობისას ერთმანეთისგან მკვეთრად გამოიჩინონ პირადი მოსაზრება და დადგენილი ფაქტი;

ვ.დ) ჩანაწერების წარმოება – აწარმოონ შესაბამისი ჩანაწერები მომხმარებლებთან კომუნიკაციისას;

8) ინტერესთა კონფლიქტი:

8.ა) ინტერესთა კონფლიქტის მართვა და გამჟღავნება – „კოდექსის მოქმედების სფეროში შემავალმა პირებმა“ უნდა მიიღონ ყველა ზომა იმისთვის, რომ უზრუნველყონ ინტერესთა კონფლიქტის იდენტიფიცირება, თავიდან აცილება და მართვა. როდესაც ინტერესთა კონფლიქტის თავიდან აცილება შეუძლებელია, მათ სრულად, სამართლიანობის პრინციპის დაცვით უნდა გაამჟღავნონ ყველა ის საკითხი, რამაც შესაძლოა, საფრთხე შეუქმნას მათ დამოუკიდებლობასა და ობიექტურობას ან ხელი შეუშალოს მათი მოვალეობების შესრულებას მომხმარებლებისა და დამსაქმებლის მიმართ. ასეთი გამჟღავნება უნდა განხორციელდეს ცხადად, გასაგებ ენაზე და შესაბამისი ინფორმაციის მიწოდებით;

8.ბ) ტრანზაქციების პრიორიტეტი – პირად ტრანზაქციებთან მიმართებით, უპირატესობა უნდა ენიჭებოდეს მომხმარებლებისა და დამსაქმებლებისთვის შესასრულებელ ტრანზაქციებს;

8.გ) მესამე მხარის მოსაკრებლები და ბონუსები – „კოდექსის მოქმედების სფეროში შემავალი პირები“ დამსაქმებელსა და პროდუქტის შეთავაზებისას მომხმარებლებს უნდა აწვდიდნენ ინფორმაციას კონკრეტული საქმიანობის/მომსახურების განწვევის შედეგად მესამე მხარისგან მისაღები ან/და მისთვის გასაცემი ნებისმიერი სახის კომპენსაციის ან სარგებლის შესახებ;

თ) კოდექსის მოქმედების სფეროში შემავალ პირთა პასუხისმგებლობა:

თ.ა) ქცევის ზოგადი სტანდარტი კოდექსის მოქმედების სფეროში შემავალი პირებისათვის – „კოდექსის მოქმედების სფეროში შემავალმა პირმა“ არ უნდა შელახოს კომერციული ბანკის (რომელშიც დასაქმებულია/რომლის აქციონერიცაა) და სხვა კომერციული ბანკების, საბანკო სექტორისა და ზოგადად, საფინანსო ბაზრის რეპუტაცია და კეთილსინდისიერება. ამასთან, საფრთხე არ უნდა შეუქმნას საფინანსო სექტორის ფინანსურ სტაბილურობასა და უსაფრთხოებას;

თ.ბ) კომერციული ბანკის ან საკუთარი პოზიციის სტატუსის გამოყენება – „კოდექსის მოქმედების სფეროში შემავალმა პირებმა“ კომერციული ბანკის ან საკუთარი პოზიციის სტატუსის გამოყენებისას არ უნდა მოახდინონ პირთა შეცდომაში შეყვანა ან/და აღნიშნული სტატუსის გადაჭარბებულად, არასათანადოდ გამოყენება.

4. ეთიკის ზოგადი პრინციპებისა და პროფესიული ქცევის სტანდარტების დარღვევის ფაქტების გამოძიება, გადანყვეტილების მიღება და გასაჩივრება

4.1. ბანკი, კოდექსის მოთხოვნების დარღვევის ან ამ მოთხოვნებთან შეუსაბამობის ფაქტებისა და ინციდენტების შესახებ ინფორმაციას იღებს სხვადასხვა წყაროებიდან. ეს შესაძლებელია იყოს: მომხმარებლის პრეტენზია/საჩივარი, თანამშრომლის პრეტენზია/საჩივარი, თვითგამჟღავნება, ბანკში არსებული ბიზნეს ოპერაციების კონტროლის ჯგუფის მიერ გამოვლენილი დარღვევა ან სხვა გარე მხარეებისგან შემოსული პრეტენზია, მათ შორის, საჯარო წყაროდან მიღებული ინფორმაცია.

4.2. მომხმარებლის მიერ, ბანკში პრეტენზიის/განცხადების/საჩივრის წარდგენის შემთხვევაში, პრეტენზიის/განცხადების/საჩივრის განხილვა და შესაბამისი გადაწყვეტილების მიღება საქართველოს ეროვნული ბანკის პრეზიდენტის 2016 წლის 23 დეკემბრის №151/04 ბრძანებით დამტკიცებულ „ფინანსური ორგანიზაციების მიერ მომსახურების გაწევისას მომხმარებელთა უფლებების დაცვის წესით“ დადგენილი წესებითა და მოთხოვნების დაცვით უნდა განხორციელდეს აღნიშნულზე პასუხისმგებელი სტრუქტურული ერთეულის - კომპლაენსისა და AML ქვეგანყოფილების მიერ. კომპლაენსისა და AML ქვეგანყოფილება, ბანკში შემოსულ ყველა პრეტენზიას/განცხადებას/საჩივარს რეგულარულად, მინიმუმ თვეში ერთხელ, უგზავნის ამავე ბანკის ადამიანური რესურსებისა (HR) და ზოგადი რისკების განყოფილებებს.

4.3. პასუხისმგებელი განყოფილებები ვალდებული არიან გამოიკვლიონ და შეაფასონ ყველა პრეტენზია/განცხადება/საჩივარი. საჭიროების შემთხვევაში განხილვაში ერთვება შიდა აუდიტის განყოფილება.

4.4. ბანკის HR კომიტეტი და ზოგადი რისკების მართვის კომიტეტი მუდმივ მონიტორინგს უწევს წინამდებარე დოკუმენტისა და ბანკის შიდა სტანდარტების შესრულებას, განიხილავს და შესაბამის გადაწყვეტილებას იღებს მიღებულ საჩივრებსა და დარღვევის ფაქტებზე, ამასთან, დარღვევის ფაქტის არსებობის დადასტურების შემთხვევაში, განხორციელებს დამრღვევ პირთა მიმართ შესაბამისი ზომების გატარებას.

4.5. კონკრეტული შემთხვევის მოკვლევის პროცესი სხვა მექანიზმებთან ერთად უნდა მოიცავდეს ახსნა-განმარტების მიღებას, შესაბამისი ინფორმაციის მოგროვებასა და გამოკითხვების წარმოებას. მოკვლევის შედეგების საფუძველზე, ბანკის HR კომიტეტი და/ან ზოგადი რისკების მართვის კომიტეტი იღებს შესაბამის გადაწყვეტილებას.

4.6. ბანკის HR კომიტეტი და ზოგადი რისკების მართვის კომიტეტი ვალდებულია, შეუსაბამობის/დარღვევის ფაქტების მოკვლევა და შესაბამისი გადაწყვეტილების მიღება განხორციელოს წინამდებარე კოდექსის, ბანკის მიერ განსაზღვრული პრინციპებითა და სტანდარტებით და სერტიფიცირებულ ფინანსურ ანალიტიკოსთა (CFA) ინსტიტუტის სტანდარტების, ასევე, ზოგადი ეთიკური პრინციპებისა და ნორმების, მათ შორის, არადისკრიმინაციულობისა და მიუკერძოებლობის პრინციპთა დაცვით.

4.7. HR კომიტეტის და/ან ზოგადი რისკების მართვის კომიტეტის მიერ მიღებული გადაწყვეტილება უნდა იყოს დასაბუთებული, არგუმენტირებული შესაბამისი სამართლებრივი საფუძველით.

4.8. გადაწყვეტილებების გასაჩივრება შესაძლებელია მოხდეს ბანკის სამეთვალყურეო საბჭოსთან.

4.9. ამასთან, იმ შემთხვევაში, თუ საბჭოს შემადგენლობაში შემავალ რომელიმე წევრს აქვს პირდაპირი ან არაპირდაპირი კავშირი განსახილველ საქმესთან ან მასთან კავშირში მყოფ პირ(ებ)თან, რამაც შესაძლოა, საფრთხე შეუქმნას საბჭოს/კომიტეტის წევრის ობიექტურობასა და დამოუკიდებლობას ან წარმოშვას ინტერესთა კონფლიქტი, აღნიშნულმა წევრმა არ უნდა მიიღოს მონაწილეობა საქმის განხილვასა და შესაბამისი გადაწყვეტილების მიღებაში და ის კონკრეტული საქმის განხილვის ფარგლებში უნდა გამოირიცხოს საბჭოს/კომიტეტის შემადგენლობიდან.

4.10. დაინტერესებული პირი უფლებამოსილია, სამეთვალყურეო საბჭოს გადაწყვეტილება გაასაჩივროს ეროვნულ ბანკში, რომელიც უფლებამოსილია, გაატაროს შესაბამისი საზედამხედველო ღონისძიებები, მათ შორის, დარღვევის სერიოზულობიდან გამომდინარე, გამოიყენოს „კომერციული

ბანკების საქმიანობის შესახებ“ საქართველოს კანონის 30-ე მუხლით გათვალისწინებული სანქციები. ეროვნული ბანკი უფლებამოსილია, წინამდებარე კოდექსის ფარგლებში დაფიქსირებულ ინციდენტებთან და დარღვევებთან დაკავშირებული ინფორმაციის საფუძველზე კომერციულ ბანკთან ერთად ან დამოუკიდებლად განახორციელოს შესაბამისი მოკვლევა და მიიღოს შესაბამისი ზომები.

5. პასუხისმგებლობა

5.1. კოდექსის მოქმედების სფეროში შემავალი პირები უნდა აცნობიერებდნენ, რომ კოდექსით განსაზღვრული პრინციპებისა და სტანდარტების დარღვევის შემთხვევაში, დამრღვევი პირის მიმართ, შესაძლოა, გატარებულ იქნეს ბანკის მიერ განსაზღვრული პრინციპებითა და სტანდარტებით გათვალისწინებული ზომები, ან/და „კომერციული ბანკების საქმიანობის შესახებ“ საქართველოს კანონის 30-ე მუხლით განსაზღვრული ზომები. ეროვნული ბანკი, გარდა სანქციის დაწესებისა, უფლებამოსილია, გასცეს წერილობითი მითითება/გათვრთხილება, დააწესოს შეზღუდვები და ინდივიდუალური მოთხოვნები.

5.2. იმ შემთხვევაში, თუ კონკრეტული დარღვევისთვის კანონმდებლობით გათვალისწინებულია სხვა უფრო მკაცრი სანქცია, პირს უფრო მკაცრი პასუხისმგებლობა დაეკისრება. თუ უფრო მკაცრი სანქციის/პასუხისმგებლობის დაკისრება სისხლისსამართლებრივი, სამოქალაქო სამართლებრივი ან ადმინისტრაციული სამართალდარღვევის საქმის წარმოების ფარგლებში (გარდა ეროვნული ბანკის წარმოებაში არსებული საქმეებისა) განხორციელდება, ეს არ გამოირიცხავს პირისთვის წინამდებარე კოდექსიდან გამომდინარე სანქციის დაკისრებასაც.

5.3. ამასთან, თავად “კოდექსის მოქმედების სფეროში შემავალი პირები” უნდა აცნობიერებდნენ, რომ კოდექსით განსაზღვრული პრინციპებისა და სტანდარტების დარღვევის შემთხვევაში, დამრღვევი პირის მიმართ დარღვევის სერიოზულობიდან გამომდინარე, შესაძლოა, გატარებულ იქნეს საქართველოს კანონმდებლობით ან/და კომერციული ბანკის შიდა სტანდარტების დოკუმენტით განსაზღვრული ზომები.

5.4. კომერციული ბანკის მიერ მიღებულ გადაწყვეტილებასთან დაკავშირებით შესაბამისი განცხადება შესაძლოა, წარედგინოს ეროვნულ ბანკს, რომელიც უფლებამოსილია, გაატაროს შესაბამისი საზედამხედველო ღონისძიებები, ამ კოდექსის ფარგლებში დაფიქსირებულ ინციდენტებთან და დარღვევებთან დაკავშირებული ინფორმაციის საფუძველზე კომერციულ ბანკთან ერთად ან დამოუკიდებლად განახორციელოს შესაბამისი მოკვლევა და მიიღოს შესაბამისი ზომები. მათ შორის, დარღვევის სერიოზულობიდან გამომდინარე.

წინამდებარე დოკუმენტი დამტკიცებულია ბანკის სამეთვალყურეო საბჭოს მიერ.