

მიკროსაფინანსო ორგანიზაცია

შპს ბბ კრედიტის

მომხმარებლებთან ურთიერთობის ეთიკის კოდექსი

2017-2018 წ.

მომხმარებლებთან ურთიერთობის
ეთიკის კოდექსი

პრეამბულა

შპს ბბ კრედიტი („კომპანია“) წარმოადგენს საქართველოს კანონმდებლობით დადგენილი წესით რეგისტრირებულ მიკროსაფინანსო ორგანიზაციას, რომელიც ექვემდებარება საქართველოს ეროვნული ბანკის ზედამხედველობას და, რომელიც სთავაზობს და გასცემს ფიზიკურ პირ მომხმარებლებზე ონლაინ სესხებს.

წინამდებარე მომხმარებელთან ურთიერთობის ეთიკის კოდექსით („ეთიკის კოდექსი“) კომპანია გამოხატავს ნებას იმოქმედოს და წარმართოს თავისი საქმიანობა საქართველოს კანონმდებლობის, საქართველოს ეროვნული ბანკის რეგულაციების, საყოველთაოდ აღიარებული ზნეობისა და საქმიანი ურთიერთობების საუკეთესო პრაქტიკით მიღებული ნორმების დაცვით.

კომპანიის მიზანია ხელი შეუწყოს ფინანსური სექტორის მიმართ მომხმარებლებში სანდო პარტნიორის რეპუტაციის გამყარებას, ბიზნესის წარმოების საუკეთესო პრაქტიკის დანერგვას და საქმიანობის განხორციელებისას მომხმარებლების ინტერესების მაქსიმალურად გათვალისწინებას.

ეთიკის კოდექსი წარმოადგენს სახელმძღვანელო დოკუმენტს კომპანიის ხელმძღვანელობისთვის, პარტნიორებისთვის და პერსონალისთვის კომპანიის მომხმარებელთან ურთიერთობისას, რომელიც დაფუძნებულია შემდეგ ფასეულობებზე:

- კეთილსინდისიერება და სამართლიანობა;
- გამჭვირვალობა და სანდოობა;
- პატიოსნება და პროფესიონალიზმი.

1. ეთიკის კოდექსის მოქმედების სფერო

- 1.1.წინამდებარე ეთიკის კოდექსი მოქმედებს კომპანიის ხელმძღვანელებზე, წილის მფლობელებზე, სამეთვალყურეო საბჭოს წევრებზე, კომპანიის პერსონალზე, პარტნიორ საწარმოებზე, პირებზე, რომლებიც კომპანიის სახელით მართავენ სესხებს, უზრუნველყოფენ კომპანიის პრობლემური აქტივების მართვას, ვადაგადაცილებული თანხების მომხმარებლებისგან ამოღებას, აგრეთვე, კომპანიის უფლებამონაცვლეებზე მომხმარებლების მიმართ არსებული ფულადი ვალდებულების ნაწილში.
- 1.2.წინამდებარე ეთიკის კოდექსით გათვალისწინებული წესების დაცვა სავალდებულოა მომხმარებელთან ურთიერთობის ყველა ეტაპზე - წინა სახელშეკრულებო, სახელშეკრულებო და ხელშეკრულების დასრულების შემდგომ პერიოდზე.

2. მომხმარებელთან ურთიერთობის ზოგადი ეთიკის ნორმები

- 2.1.წინამდებარე ეთიკის კოდექსის მიზნებისათვის მომხმარებელად მიიჩნევა საფინანსო პროდუქტის - ონლაინ სესხის მიმღები ან ასეთი განზრახვის მქონე ფიზიკური პირი, რომელიც ონლაინ სესხის ან ონლაინ სესხთან დაკავშირებით ინფორმაციის მიღების მიზნით მიმართავს კომპანიას.
- 2.2.კომპანია და ეთიკის კოდექსის 1.1 მუხლით განსაზღვრული პირები მომხმარებელთან ურთიერთობისას იცავენ და ითვალისწინებენ შემდეგ წესებსა და პრინციპებს:
 - მომხმარებელი უზრუნველყოფს კომპანიის ბიზნესის არსებობას და მისი კმაყოფილება განაპირობებს კომპანიის წარმატებას. კომპანია აანალიზებს მომხმარებლის დაკარგვის მიზეზებს და ახდენს რეაგირებას იმ პრობლემების გადასაჭრელად, რაც იწვევს მომხმარებელთა უკმაყოფილებას;
 - მომხმარებელს უნდა მოვეპყრათ სამართლიანად და თავაზიანად;

- მოხმარებელს უნდა მივაწოდოთ სრული, აუცილებელი, გასაგები, უტყუარი და თავის დროული ინფორმაცია;
- მომხმარებელთან უნდა ვისაუბროთ მარტივი და გასაგები ენით;
- არ განვახორციელოთ ისეთი ქმედება, რაც გამოიწვევს მომხმარებლის დაბნეულობას ან/და შეცდომაში შეყვანას;
- გავუფრთხილდეთ და დავიცვათ მომხმარებლის პერსონალური/კონფიდენციალური ინფორმაცია და დავამუშავოთ ის კანონმდებლობით დადგენილი წესით. მომხმარებლის პერსონალური მონაცემები უნდა დამუშავდეს კონკრეტული მიზნისთვის/მიზნისთვის, რის გამოც პერსონალური მონაცემები 1.1 მუხლით განსაზღვრულ პირებთან მოხვდა, იმ პროპორციითაა და ვადით, რაც საჭიროა განსაზღვრული მიზნის მისაღწევად;
- უზრუნველვყოთ საჩივრების მართვის მექანიზმი, რომლის საშუალებითაც მომხმარებელი დააფიქსირებს თავის უკმაყოფილებას;
- გამოვიჩინოთ გულისხმიერება მომხმარებლისადმი, დავეხმაროთ მათ პრობლემების გადაჭრაში და საფინანსო პროდუქტის შინაარსის გათვალისწინებით მათვის ყველაზე ხელსაყრელი შედეგის დადგომაში;
- თითოეული ჩვენგანი ვალდებულია მომხმარებლების მიმართ იყოს ყურადღებიანი, სამართლიანი და მომთმენი;
- უნდა უზრუნველვყოთ, რომ სესხების ამოღებასთან დაკავშირებული პრაქტიკა იყოს სამართლიანი და იცავდეს მომხმარებლის ღირსებას მისი მძიმე ფინანსური მდგომარეობის გათვალისწინებით;
- დაუშვებელია მომხმარებელთან როგორც უსიამოვნო და ქედმაღლური, ისე ზედმეტად ახლო ურთიერთობის დამყარება. თითოეულმა ჩვენგანმა მომხმარებელთან უნდა ჩამოაყალიბოს საქმიანი, სანდო და კეთილგანწყობილი ურთიერთობა;

- ურთიერთობისას აკრძალულია მომხმარებლის, მისი ნათესავებისა და მასთან დაკავშირებული პირების შეურაცხყოფა, მუქარა, შანტაჟი და სხვა ნებისმიერი ამორალური, უზნეო, ან/და კანონსაწინააღმდეგო ქმედება;
- თუ მომხმარებლისთვის საფინანსო პროდუქტის შესათავაზებლად დისტანციური კომუნიკაციის საშუალებად გამოყენებულია სატელეფონო ზარი, 1.1 მუხლით განსაზღვრულ პირები ვალდებულნი არიან მომხმარებელს საუბრის დასაწყისში ცხადად და გასაგებად გააცნონ კომპანიის/ორგანიზაციის დასახელება და სატელეფონო ზარის მიზანი. მომხმარებლის მხრიდან საუბრის გაგრძელებაზე მკაფიო თანხმობის მიღების შემდეგ კომპანიის/ორგანიზაციის წარმომადგენელმა უნდა მიაწოდოს საკუთარი ვინაობა და თავისი კავშირი კომპანიასთან/ორგანიზაციასთან, ასევე საფინანსო პროდუქტთან დაკავშირებული მნიშვნელოვანი და ძირითადი ინფორმაცია.

3. სესხის ამოღებასთან დაკავშირებული სპეციალური ეთიკის ნორმები

3.1. გარდა ზემოთ მოცემულისა სესხის ამოღებასთან დაკავშირებით აგრეთვე მოქმედებს შემდეგი სპეციალური ეთიკის ნორმები:

- მომხმარებელთან დაკავშირებისას მისთვის სათანადო ინფორმაციის მიწოდება;
- კონფიდენციალურობის დაცვა;
- მომხმარებელთან კომუნიკაცია ზომიერების ფარგლებში;
- მომხმარებლის შეცდომაში შეყვანის დაუშვებლობა.

3.2. მომხმარებელთან დაკავშირებისას მისთვის სათანადო ინფორმაციის მიწოდება:

3.2.1. მომხმარებელთან პირველად დაკავშირებისას სესხის ამომღებმა კომპანიამ მომხმარებელს უნდა მიაწოდოს შემდეგი ინფორმაცია:

- კრედიტორისა და სესხის ამომღები კომპანიის დასახელება;

- იმ თანამშრომლის სახელი, გვარი და პოზიცია, რომელიც დაეკონტაქტა მოხმარებელს;
- დაკონტაქტების მიზეზი;
- დავალიანების ოდენობა;
- მომხმარებლის იმ უფლების შესახებ, რომ მას შეუძლია მოითხოვოს დავალიანების არსებობის დამადასტურებელი დოკუმენტების ასლები.

3.2.2. სესხის ამომღები კომპანიის მიერ მომხმარებელთან შემდგომი დაკავშირებისას, მოხმარებელს მინიმუმ უნდა აცნობოს:

- კრედიტორისა და სესხის ამომღები კომპანიის დასახელება;
- იმ თანამშრომლის სახელი, გვარი და პოზიცია, რომელიც დაეკონტაქტა მოხმარებელს.

3.2.3. ინფორმაციის მიწოდება განხორციელდება ტელეფონით ან/და ელექტრონული ფორმით.

3.3. კონფიდენციალურობის დაცვა:

3.3.1. ინფორმაცია მომხმარებლის დავალიანების შესახებ წარმოადგენს კონფიდენციალურ ინფორმაციას და არ შეიძლება გამჟღავნებულ იქნეს მესამე პირის წინაშე გარდა საქართველოს კანონმდებლობით ან/და შეთანხმებით გათვალისწინებული შემთხვევებისა.

3.3.2. სესხის ამომღები კომპანია უნდა დაეკონტაქტოს მხოლოდ მომხმარებელს ან/და მის მიერ მითითებულ საკონტაქტო პირს მომხმარებლის მიერ მითითებულ საკონტაქტო არხების საშუალებით, გარდა იმ შემთხვევებისა, თუ საქართველოს კანონმდებლობა სესხის ამომღებ კომპანიას ანიჭებს უფლებას დაეკონტაქტოს ან/და შეტყობინება/გზავნილი ჩააბაროს გამსესხებლის ან/და მის მიერ დანიშნული საკონტაქტო პირის გარდა სხვა პირს.

3.3.3. ნებისმიერი შეტყობინება ან/და გზავნილი, რომელიც ეგზავნება მოხმარებელს არ უნდა აიდენტიფიცირებდეს მას, როგორც დავალიანების

მქონე პირს. შესაბამისად, ნებისმიერი შეტყობინების, კონვერტის, გზავნილის ნაწილი, რომელიც შეიძლება თვალსაჩინო იყოს მესამე პირებისათვის, არ უნდა შეიცავდეს იმგვარ მითითებას (სიტყვიერად, სიმბოლოების ან/და ლოგოების გამოყენებით), რომელიც რაიმე სახით მიანიშნებს იმ ფაქტზე, რომ მომხმარებელს გააჩნია დავალიანება ან/და მის მიმართ მიმდინარეობს დავალიანების ამოღება.

3.3.4. განსაკუთრებულ შემთხვევებში, როცა კომპანიის კანონიერი ინტერესების დასაცავად საჭიროა და საქართველოს კანონმდებლობით/მხარეთა შეთანხმებით დაშვებულია მომხმარებლის ადგილმდებარეობის ან/და საკონტაქტო ინფორმაციის მოპოვება მესამე პირისაგან, სესხის ამომღებმა კომპანიამ მაქსიმალურად უნდა უზრუნველყოს, რომ არ იქნას გამჟღავნებული მომხმარებლის მიერ კომპანიის წინაშე დავალიანების ან/და სესხის ამომღებ კომპანიასთან მისი კავშირის არსებობა.

3.4. მომხმარებელთან კომუნიკაცია ზომიერების ფარგლებში;

3.4.1. სესხის ამომღებმა კომპანიამ თავი უნდა შეიკავოს ინტენსიური სატელეფონო ზარებისაგან.

3.4.2. იმ შემთხვევაში, თუ მომხმარებელთან განხორციელებული სატელეფონო კომუნიკაცია (არაუმეტეს სამი სატელეფონო კომუნიკაცია) უშედეგო აღმოჩნდება ან/და მომხმარებელი მოსთხოვს სესხის ამომღებ კომპანიას შეწყვიტოს მასთან დაკავშირება, სესხის ამომღებმა კომპანიამ უნდა შეწყვიტოს მომხმარებელთან დაკავშირება. ასეთ დროს სესხის ამომღებ კომპანიას შეუძლია მიმართოს სასამართლოს ან/და დავის განმხილველ სხვა დაწესებულებას დავალიანების ამოღების მიზნით და მოხმარებელს დაეკონტაქტოს/შეტყობინება გაუგზავნოს მხოლოდ საქართველოს კანონმდებლობით დაშვებულ/მოთხოვნილ შემთხვევებში, აგრეთვე, იმ შემთხვევაში, თუ სესხის ამომღებმა კომპანიამ მომხმარებელს უნდა აცნობოს კომპანიის მიერ მომხმარებლის მიმართ მოთხოვნაზე უარის თქმის შესახებ.

3.4.3. დაუშვებელია მომხმარებლის, მისი ნათესავების, მეგობრების, მეზობლების, თანამშრომლების შეურაცხყოფა, დამამცირებელი ენით საუბარი, შეწუხება, რაიმე სახის ფსიქოლოგიური ან/და ფიზიკური ძალადობა/მუქარა.

3.4.4. თუ მომხმარებელთან შეთანხმებით ან/და საქართველოს კანონმდებლობით სხვა რამ არ არის გათვალისწინებული, მომხმარებლისთვის მასთან საკონტაქტოდ მისაღები დრო წარმოადგენს ორშაბათიდან-შაბათის ჩათვლით დღეებს 09:00 საათიდან 20:00 საათამდე პერიოდს. ამასთან, სესხის

ამომღები კომპანიის მიერ კომუნიკაციისას მაქსიმალურად უნდა იქნეს უზრუნველყოფილი, რომ მოხმარებელს ხელი არ შეეშალოს შრომითი საქმიანობის განხორციელებაში.

3.5. მომხმარებლის შეცდომაში შეყვანის დაუშვებლობა:

3.5.1. სესხის ამომღები კომპანია არ არის უფლებამოსილი:

- თავი წარმოადგინოს, როგორც რომელიმე საჯარო დაწესებულების უფლებამოსილ წარმომადგენლად, პოლიციის ოფიცრად და ა.შ;
- მოსთხოვოს ან/და დაემუქროს მოხმარებელს, რომ დავალიანების გადაუხდელობის შემთხვევაში მისგან ამოიღებენ იმაზე მეტს ვიდრე გამსესხებელს ეკუთვნის მომხმარებელთან გაფორმებული ხელშეკრულებებითა და საქართველოს კანონმდებლობის შესაბამისად;
- დაემუქროს მოხმარებელს იმ ქონების რეალიზაციით, რომლიდანაც დაკმაყოფილების უფლება საქართველოს კანონმდებლობის შესაბამისად არ გააჩნია გამსესხებელს;
- მიაწოდოს მცდარი ინფორმაცია იმის შესახებ, რომ მომხმარებლის წინააღმდეგ გამოტანილია სასამართლოს, არბიტრაჟის ან/და სხვა დაწესებულების გადაწყვეტილება;
- სხვა რაიმე სახით შეცდომაში შეიყვანოს მომხმარებელი.

4. პასუხიმგებლობა ეთიკის კოდექსის დარღვევისათვის

4.1. მომხმარებელი უფლებამოსილია აცნობოს კომპანიას, თუ მის მიმართ დარღვეულ იქნა წინამდებარე ეთიკის ნორმები, რაზეც კომპანიის ხელმძღვანელობა მოახდენს სათანადო რეაგირებას.

4.2. ეთიკის კოდექსის დარღვევის შემთხვევაში ან/და მომხმარებლის მიერ ეთიკის ნორმების დარღვევასთან დაკავშირებით პრეტენზიის დაფიქსირების შემთხვევაში, კომპანიის ნებისმიერმა თანამშრომელმა, რომლისთვისაც ცნობილი გახდა აღნიშნულის თაობაზე, უნდა აცნობოს კომპანიის ხელმძღვანელობას ან კომპანიის მომხმარებელთა უფლებების დაცვის

დეპარტამენტს (ელ-ფოსტა: -----; ტელ: -----), რომელიც თავის მხრივ შესაბამის ზომებს მიიღებს და ინფორმაციას მიაწვდის კომპანიის ხელმძღვანელობას.

4.3. იმ შემთხვევაში, თუ კომპანიის რომელიმე თანამშრომელი დაარღვევს ეთიკის კოდექსით დადგენილ წესებს, მის მიმართ გამოყენებული იქნება შრომითი კანონმდებლობით, შრომითი ხელშეკრულებით, შინაგანაწესით, შიდა რეგულაციებით გათვალისწინებული სადამსჯელო ღონისძიებები, მათ შორის, შრომითი ხელშეკრულების შეწყვეტა. ეთიკის კოდექსის დამრღვევი პირი აგრეთვე პასუხს აგებს ნებისმიერი ზიანისთვის კომპანიისა და მომხმარებლის წინაშე საქართველოს კანონმდებლობით დადგენილი წესით.

4.4. იმ შემთხვევაში, თუ კომპანიის პარტნიორი საწარმოები, პირები, რომლებიც კომპანიის სახელით მართავენ სესხებს, უზრუნველყოფენ კომპანიის პრობლემური აქტივების მართვას, ვადაგადაცილებული თანხების მომხმარებლებისგან ამოღებას, აგრეთვე, კომპანიის უფლებამონაცვლეები ან/და მათი თანამშრომლები დაარღვევენ ეთიკის კოდექსით დადგენილ წესებს, შესაძლებელია კომპანიის მიერ გამოყენებულ იქნეს კომპანიისა და აღნიშნულ პირებს შორის გაფორმებული ხელშეკრულებებით გათვალისწინებული სანქციები. ეთიკის კოდექსის დამრღვევი პირი აგრეთვე პასუხს აგებს კომპანიისა და მომხმარებლის წინაშე საქართველოს კანონმდებლობით დადგენილი წესით და ვალდებულია ანაზღაუროს ყოველგვარი ზიანი, რაც მის მიერ ეთიკის კოდექსის დარღვევამ გამოიწვია.

* * *

ეთიკის კოდექსი წარმოადგენს ყველა დაინტერესებული პირისთვის საჯარო და ხელმისაწვდომ დოკუმენტს.