

დანართი № 3
დამტკიცებულია
სს „ვითიზი ბანკ ჯორჯიას“ 2018 წლის 28 დეკემბრის
სამეთვალყურეო საბჭოს № 11/2018 ოქმით


ი.ი. შაიმარდანოვი

ეთიკის პრინციპებისა და პროფესიული ქცევის

სტანდარტების კოდექსი

სს „ვითიზი ბანკი ჯორჯია“

თბილისი – 2018

1. შესავალი

1.1. ეთიკის პრინციპებისა და პროფესიული ქცევის სტანდარტების კოდექსის (შემდგომ - კოდექსი) მიზანია სს „ვითიბი ბანკ ჯორჯიას“ (შემდგომ - ბანკი) აქციონერების, ადმინისტრატორების (სამეთვალყურეო საბჭოს/დირექტორატის წევრი) და ბანკში დასაქმებულებისთვის იმ აუცილებელი ეთიკის პრინციპებისა და პროფესიული ქცევის სტანდარტების თავმოყრა, რომელთა დაცვაც სავალდებულოა თითოეული მათგანის მხრიდან, რათა მიღწეულ იქნეს ბანკის რეპუტაციის ამაღლება, მომხმარებელთა ნდობის გაზრდა და ფინანსური სტაბილურობა, რაც დადებითად აისახება ბანკის ეფექტურ ფუნქციონირებაზე, მდგრადობასა და საზოგადოებრივ კეთილდღეობაზე.

1.2. კოდექსი შემუშავებულია საქართველოს ეროვნული ბანკის პრეზიდენტის 2018 წლის 9 ივლისის №154/04 ბრძანებით დამტკიცებული „ეთიკის პრინციპებისა და პროფესიული ქცევის სტანდარტების კოდექსი კომერციული ბანკებისთვის“ მოთხოვნების გათვალისწინებით (შემდგომ „ეროვნული ბანკის ეთიკის კოდექსი“).

1.3. კოდექსის დამტკიცება და მასში ცვლილებების/დამატებების შეტანა ხორციელდება ბანკის სამეთვალყურეო საბჭოს მიერ.

1.4. ბანკი თავისი საქმიანობის წარმართვისას, ითვალისწინებს საქმიანობის საზოგადოდ მნიშვნელოვან ასპექტებსა და საკუთარ პასუხისმგებლობას აქციონერების, მომხმარებლების (საბანკო პროდუქტის მიმღები ან ასეთი განზრახვის მქონე ფიზიკური ან იურიდიული პირი) და საზოგადოების წინაშე.

1.5. თუ წინამდებარე კოდექსით დადგენილი ეთიკის პრინციპი და პროფესიული ქცევის სტანდარტი უფრო მაღალია/მკაცრი, ვიდრე საქმიანი პრაქტიკითა და შესაბამისი კანონმდებლობით განსაზღვრული პრინციპი/სტანდარტი, ბანკი გამოიყენებს ამ კოდექსით განსაზღვრულ პრინციპს/ სტანდარტს.

1.6. ბანკის აქციონერებს, ადმინისტრატორებს და დასაქმებულებს ევალებათ წინამდებარე კოდექსით გათვალისწინებული ეთიკის პრინციპებისა და ქცევის სტანდარტების დაცვა მიუხედავად იმისა, სად იმყოფებიან და, ასევე, არიან ძირითადი თუ შეთავსებით მომუშავე თანამშრომლები.

1.7. წინამდებარე კოდექსის მოქმედება არ ვრცელდება დასაქმებულების ერთმანეთთან/ადმინისტრატორებთან ურთიერთობის ეთიკურ საკითხებზე (ურთიერთპატივისცემა, კეთილგანწყობა, გულისხმიერება, კორექტულობა, კოლეგების აზრის მიმღებლობა, კონსტრუქციულობა ოპოზიციური აზრის მიმართ და ა.შ). წინამდებარე პუნქტით განსაზღვრულ საკითხებთან დაკავშირებული განცხადებების/საჩივრების/პრეტენზიების განხილვა არ ექვემდებარება წინამდებარე კოდექსით განსაზღვრულ წესს და ის განიხილება პერსონალის სამმართველოს მიერ ბანკის შინაგანაწესისა და ბანკის სხვა შესაბამისი მარეგლამენტირებული დოკუმენტების შესაბამისად.

2. ეთიკის ზოგადი პრინციპები

2.1. ბანკის აქციონერები, ადმინისტრატორები და დასაქმებულები მათზე კანონმდებლობითა და ბანკის შიდა მარეგლამენტირებული დოკუმენტებით დაკისრებული უფლება-მოვალეობების განხორციელებისას:

2.1.1. მოქმედებენ პატიოსნად, კომპეტენტურად, ყურადღებით, პატივისცემითა და ეთიკის ნორმების სრული დაცვით საზოგადოების, მომხმარებლების, ბანკის, დასაქმებულების, საბანკო სექტორისა და ზოგადად, საფინანსო ბაზრის სხვა მონაწილეების მიმართ;

2.1.2. პირად ინტერესებზე მაღლა აყენებენ საბანკო პროფესიისა და მომხმარებლის ინტერესებს;

2.1.3. პროფესიული საქმიანობისას მოქმედებენ გონივრული პროფესიული სიფრთხილითა და დამოუკიდებელი განსჯით;

2.1.4. მოქმედებენ და მოუწოდებენ სხვებსაც, იმოქმედონ პროფესიონალურად და ეთიკურად, რაც დადებითად აისახება მათზე და ზოგადად, საბანკო პროფესიაზე;

2.1.5. ხელს უწყობენ საბანკო სექტორისა და ზოგადად, საფინანსო ბაზრის კეთილსინდისიერებასა და მდგრადობას საერთო საზოგადოებრივი სარგებლისთვის;

2.1.6. ზრუნავენ საკუთარი და სხვების პროფესიული კომპეტენციის შენარჩუნებასა და გაუმჯობესებაზე.

3. პროფესიული ქცევის სტანდარტები

3.1. ეთიკის ზოგადი პრინციპების დანერგვისა და დაცვის მიზნით, ბანკი, ბანკის აქციონერები, ადმინისტრატორები და დასაქმებულები საქმიანობისას უნდა ხელმძღვანელობდნენ მისაღები ქცევების მინიმალური ნორმებით, პროფესიული ქცევის შემდეგი სტანდარტების სახით:

3.1.1. პროფესიონალიზმი

3.1.1.1. კანონმდებლობის ცოდნა

ბანკის, ბანკის აქციონერების, ადმინისტრატორებისა და დასაქმებულების ვალდებულებაა:

- იცნობდნენ და შეესაბამებოდნენ არსებული კანონმდებლობით დადგენილ სტანდარტებსა და მოთხოვნებს;
- შეგნებულად არ დაარღვიონ, არ მიიღონ მონაწილეობა და ხელი არ შეუწყონ კანონმდებლობის, საერთაშორისო სამართლის ნორმების დარღვევას, მათ შორის, საზედამხედველო არბიტრაჟს (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.

3.1.1.2. დამოუკიდებლობა და ობიექტურობა

ბანკი, ბანკის აქციონერები, ადმინისტრატორები და დასაქმებულები:

- 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, პირდაპირ ან ირიბად, პირადად ან მესამე პირების შუამავლობით, მონაწილეობის მიღება კორუფციულ ქმედებებში, ქრთამის შეთავაზება ან მიღება, საკუთარი უფლებამოსილებების ბოროტად გამოყენება, კომერციული მოსყიდვა, ადმინისტრაციული და სხვა პროცედურების გამარტივების, პირადი ან მესამე პირების მიერ სარგებლის მიღების მიზნით, ფულის, ძვირფასეულობისა და სხვა ქონების ან ქონებრივი უფლებების სახით;
- წარმომადგენლობითი ხარჯები, ასევე ბანკის სახელით გასაცემი საჩუქრები უნდა შეესაბამებოდეს საქმიან სფეროში არსებულ ზოგად წესებს.

3.1.1.3. შეცდომაში შეყვანის დაუშვებლობა

ბანკს, ბანკის აქციონერებს, ადმინისტრატორებსა და დასაქმებულებს:

- განზრახ შეცდომაში არ უნდა შეჰყავდეთ სხვა პირები თავიანთი პროფესიული საქმიანობისას და ინფორმაციის მიწოდებისას;

- ბანკის შესახებ ინფორმაციის გამჟღავნებისას აღნიშნულ პირთა მიერ დაცული უნდა იქნას საქართველოს კანონმდებლობისა და საერთაშორისო სტანდარტების მოთხოვნები, სანდოობის, რეგულარულობის, ოპერატიული მიწოდების, ასევე გამჭვირვალობისა და კომერციულ ინტერესებს შორის ბალანსის დაცვის პრინციპების გათვალისწინებით.

3.1.1.4. დაუშვებელი ქცევა

ბანკი, ბანკის აქციონერები, ადმინისტრატორები და დასაქმებულები:

- 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.

3.1.2. კეთილსინდისიერება ფინანსურ ბაზარზე

3.1.2.1. მატერიალური არასაჯარო ინფორმაცია

ბანკმა, ბანკის აქციონერებმა, ადმინისტრატორებმა და დასაქმებულებმა, რომლებიც ფლობენ ისეთ ინფორმაციას, რომელიც ახდენს ან შესაძლოა, მოახდინოს გავლენა ფინანსური ბაზრის და მათ შორის, საბანკო სექტორის შიდა პროცესებზე, ტრანზაქციებსა და გადაწყვეტილებებზე

(მატერიალური არასაჯარო ინფორმაცია):

- არ უნდა გასცენ/გამოიყენონ და ხელი არ უნდა შეუწყონ ასეთი ინფორმაციის არასათანადო გადადინებას სხვა პირებზე ან/და გამოყენებას სხვა პირების მიერ;
- არ უნდა დაუშვან ბანკის შიდა ინფორმაციის (მატერიალური არასაჯარო ინფორმაციის) არასათანადო გადადინება სხვა პირებთან, მათ შორის, ბანკის დაკავშირებულ მხარეებთან.

3.1.2.2. ბაზრის მანიპულაცია

ბანკი, ბანკის აქციონერები, ადმინისტრატორები და დასაქმებულები:

- არ უნდა ჩაებან ისეთ პრაქტიკაში, რომელიც უსამართლოდ ცვლის ფასებს (პროცენტი, საკომისიო და სხვა) ან ხელოვნურად ზრდის ტრანზაქციის მოცულობას ბაზრის მონაწილეების შეცდომაში შეყვანის მიზნით.

3.1.3. კეთილსინდისიერება საბანკო სექტორში

3.1.3.1. ურთიერთობა კონკურენტებთან

- ბანკის კონკურენტებთან ურთიერთობა ეფუძნება პატიოსნებისა და ურთიერთპატივისცემის პრინციპებს. ბანკის კონკურენტები განიხილებიან როგორც ბანკის განვითარების დამატებითი სტიმული;
- კონკურენტებთან ურთიერთობისას ბანკი, ბანკის აქციონერები, ადმინისტრატორები, დასაქმებულები ხელმძღვანელები საქართველოს კანონმდებლობით, ასევე ითვალისწინებენ ბიზნესის წარმოების საერთაშორისო პრინციპებსა და ნორმებს და საქმიანი ქცევის წესებს;
- კონკურენტებთან აზრთა სხვადასხვაობისა და უთანხმოების წარმოშობის შემთხვევაში, უპირატესობა ენიჭება მოლაპარაკებებსა და კომპრომისის ძიებას;

ზემოაღნიშნულიდან გამომდინარე,

- ბანკი, ბანკის აქციონერები, ადმინისტრატორები და დასაქმებულები:
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 ანიჭებს/შესაძლოა მიანიჭოს არასათანადო უპირატესობა ბანკს ფინანსურ ბაზარზე, მათ შორის, საბანკო სექტორის სხვა მონაწილეებთან მიმართებით, რაც არ შემოიფარგლება, თუმცა გულისხმობს შემდეგი სახის პრაქტიკას: „კონკურენციის შესახებ“ საქართველოს კანონით გათვალისწინებული დომინირებული მდგომარეობის ბოროტად გამოყენებას ან/და

კონკურენციის შემზღუდველ ხელშეკრულებას, გადაწყვეტილებას და შეთანხმებულ ქმედებას, 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.
- 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 მიზანია კონკურენციის არამართლზომიერი შეზღუდვა.

3.1.3.2. სექტორში კონცენტრაცია

ბანკი, ბანკის აქციონერები, ადმინისტრატორები და დასაქმებულები არ უნდა ჩაებან ისეთ პრაქტიკაში, რომელიც ხელს უწყობს საბანკო სექტორში კონცენტრაციის ზრდას კონკურენციის არამართლზომიერი შეზღუდვის მიზნით. ამასთან, „კონკურენციის შესახებ“ კანონის კონცენტრაციის დაუშვებლობის პრინციპის გათვალისწინებით, დაუშვებელია კონცენტრაცია, რომელიც არსებითად ზღუდავს ეფექტიან კონკურენციას საბანკო სექტორში და რომლის შედეგი დომინირებული მდგომარეობის მოპოვება ან გაძლიერებაა.

3.1.4. ვალდებულებები მომხმარებლების მიმართ

3.1.4.1 ერთგულება, წინდახედულება და მზრუნველობა

ბანკი, ბანკის აქციონერები, ადმინისტრატორები და დასაქმებულები იჩენენ ერთგულებას, მზრუნველობას და გონივრულ განსჯას თავიანთი მომხმარებლების მიმართ, იცავენ მომხმარებლის ინტერესის პრიორიტეტულობის პრინციპს.

3.1.4.2. სამართლიანი მოპყრობა

ბანკის აქციონერები, ადმინისტრატორები და დასაქმებულები ვალდებული არიან პროფესიული საქმიანობისა და კონსულტაციის გაწევის პროცესში მუდმივად შეინარჩუნონ სამართლიანობა და ობიექტურობა.

3.1.4.3. შესაბამისობა

ბანკი, ბანკის აქციონერები, ადმინისტრატორები და დასაქმებულები:

➤ მომხმარებელთან საკონსულტაციო ურთიერთობისას ან შეთავაზების განხორციელებისას ახორციელებენ:

მომხმარებლის ფინანსური და სხვა სახის ინფორმაციის გონივრულ და სრულყოფილ კვლევას, რაც აუცილებელია გონივრული და მომხმარებლისთვის საუკეთესო გადაწყვეტილების მიღებისათვის; შეთავაზების განხორციელებამდე აფასებენ, რამდენად მორგებულია ის მომხმარებლის ფინანსურ მდგომარეობაზე და არის თუ არა შესაბამისობაში მის მიზნებთან, საჭიროებებთან, შეზღუდვებთან, აქტივებისა და ვალდებულებების სტრუქტურასთან და ფინანსურ შესაძლებლობებთან. მოლაპარაკებებს აწარმოებენ ურთიერთპატივისცემისა და ორმხრივი სარგებლიანობის პრინციპების საფუძველზე;

➤ ფიდუციარული ოპერაციების შესრულებისას როგორც საკონსულტაციო, ისე კონკრეტული ტრანზაქციების განხორციელებისას და გადაწყვეტილებების მიღებისას შესაბამისობაში უნდა იყვნენ მომხმარებლის აქტივებისა და ვალდებულებების სტრუქტურის შეზღუდვებთან და გაცხადებულ მიზნებთან;

➤ საქმიანი ურთიერთობის ჩამოყალიბებისას, უზრუნველყოფენ მაღალპროფესიულ დონეზე ხარისხიანი მომსახურების გაწევას;

➤ მომხმარებლებთან ურთიერთობისას იცავენ კეთილსინდისიერების, პატიოსნების, ურთიერთნდობისა და ვალდებულებების დაურღვევლობის, შესაბამისი კანონმდებლობით გათვალისწინებული გასამჟღავნებელი ინფორმაციის სისრულის პრინციპებს.

3.1.4.4. ინფორმაციის წარდგენა

ბანკმა, ბანკის აქციონერებმა, ადმინისტრატორებმა და დასაქმებულებმა საბანკო პროდუქტისა და თავიანთი საქმიანობის პრეზენტაციისას უნდა მიიღონ ყველა ზომა, რათა მომხმარებლებსა და საქმიან პარტნიორებს წარუდგინონ სრული, ზუსტი და სარწმუნო ინფორმაცია;

3.1.4.5. კონფიდენციალურობის დაცვა

ბანკმა, ბანკის აქციონერებმა, ადმინისტრატორებმა და დასაქმებულებმა უნდა დაიცვან მომხმარებლებისა და ყოფილი მომხმარებლების შესახებ ინფორმაციის კონფიდენციალურობა, გარდა იმ შემთხვევისა, თუ:

- ინფორმაცია ეხება მომხმარებლის არალეგალურ საქმიანობას;
- ინფორმაციის გამჟღავნება სავალდებულოა კანონით;
- მომხმარებელი ნებართვას გასცემს ინფორმაციის გამჟღავნებაზე.

3.1.5. ვალდებულებები ბანკის მიმართ

3.1.5.1. ერთგულება

ბანკის აქციონერებმა, ადმინისტრატორებმა და დასაქმებულებმა:

- უნდა იმოქმედონ ბანკის სასარგებლოდ, რაც მოიცავს, მათი უნარებისა და კომპეტენციების გამოყენებას, კონფიდენციალურობის დაცვასა და ბანკისთვის ზიანის მიყენების თავიდან აცილებას.
 - კონფიდენციალობის დაცვა მოიცავს, მაგრამ არ შემოიფარგლება ბანკის შესახებ იმ ინფორმაციის (მათ შორის კომერციული და საბანკო საიდუმლოების შემცველი) არ გამჟღავნებას, ან სხვაგვარად არ გავრცელებას, რომელიც არ ექვემდებარება გასაჯაროვებას, აღნიშნული ინფორმაციის პირადი მიზნებისთვის ან მათთან დაკავშირებული პირების ინტერესებისთვის არ გამოყენებას, იმ გამონაკლისი შემთხვევების გარდა, როდესაც ასეთი ინფორმაციის გამჟღავნება პირდაპირ არის ნებადართული ან სავალდებულოა შესაბამისი კანონმდებლობით.
- კონფიდენციალობის დაცვა ასევე მოიცავს, კომპიუტერული სისტემების, მონაცემთა ბაზების, კავშირგაბმულობის საშუალებებისა და წერილობითი მასალების დაცვას მესამე პირების უნებლიე და უკანონო წვდომისგან;

3.1.5.2. შეთანხმებები დამატებითი კომპენსაციაზე

ბანკის ადმინისტრატორებმა და დასაქმებულებმა არ უნდა მიიღონ საჩუქრები, სარგებელი, კომპენსაცია, რომელიც ბანკის ინტერესებს ეწინააღმდეგება ან შესაძლოა, ზიანი მიაყენოს ან შექმნას ინტერესთა კონფლიქტი ბანკთან, გარდა იმ შემთხვევისა, როდესაც არსებობს ბანკის წერილობითი თანხმობა. საკუთარ სამსახურებრივ მოვალეობებთან დაკავშირებით მესამე პირებისაგან მისაღები საჩუქრები უნდა შეესაბამებოდეს საქმიან სფეროში არსებულ ზოგად წესებს.

3.1.5.3. ხელმძღვანელთა ვალდებულება

- ხელმძღვანელები 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;
- ბანკის ადმინისტრატორებმა არ უნდა დაუშვან ისეთი სიტუაციის წარმოშობა, რომელიც ზიანს მიაყენებს ბანკის საქმიან რეპუტაციას და მის სხვა არამატერიალურ თუ მატერიალურ ინტერესებს.

3.1.6. პროფესიული საქმიანობის პრინციპები

3.1.6.1. ბანკის ადმინისტრატორები და დასაქმებულები:

- შესაბამისი მზრუნველობით, დამოუკიდებლად და საფუძვლიანად უნდა ახორციელებდნენ პროფესიულ საქმიანობას;
- პროფესიული საქმიანობისას უნდა ემყარებოდნენ გონივრულ და ადეკვატურ საფუძვლებს, რომლებიც გამყარებული უნდა იყოს შესაბამისი კვლევებითა და ანალიზით.

3.1.6.2. ბანკის ადმინისტრატორებმა და დასაქმებულებმა:

მომხმარებლებთან კომუნიკაცია უნდა წარმართონ მინიმუმ შემდეგ სტანდარტთა დაცვით:

- 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 გამიჯნონ პირადი მოსაზრება და დადგენილი ფაქტი.

3.1.6.3. ბანკის ადმინისტრატორები და დასაქმებულები ვალდებული არიან აწარმოონ შესაბამისი ჩანაწერები მომხმარებელთან კომუნიკაციისას, რაც გულისხმობს კანონმდებლობითა და ბანკის შიდა მარეგლამენტირებელი დოკუმენტებით გათვალისწინებული დოკუმენტების გაფორმებას.

3.1.7. ინტერესთა კონფლიქტი

3.1.7.1. ინტერესთა კონფლიქტის გამჟღავნება

- ბანკის აქციონერებმა, ადმინისტრატორებმა და დასაქმებულებმა 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 ბანკის მიმართ. ასეთი გამჟღავნება უნდა განხორციელდეს ცხადად, გასაგებ ენაზე და შესაბამისი ინფორმაციის მიწოდებით;
- ბანკის სათანადო დონეზე მართვისთვის, აქციონერები, ადმინისტრატორები ვალდებული არიან თავიდან აიცილონ ნებისმიერი ინტერესთა კონფლიქტი და არ დაუშვან პირადი ინტერესების ბანკის ინტერესებზე მალა დაყენება, არ დაუშვან კოლეგიური ორგანოს სხდომის (მათ შორის დაუსწრებელი) დღის წესრიგის შესაბამის საკითხებზე კენჭისყრაში მონაწილეობა/ხმის უფლების გამოყენება, როდესაც აქვთ პირდაპირი ან ირიბი ინტერესი დღის წესრიგის საკითხის მიმართ;
- ბანკის ადმინისტრატორები და დასაქმებულები ვალდებული არიან იმოქმედონ კეთილსინდისიერად და დაიცვან ბანკის ინტერესები. მათ ეკრძალებათ ბანკის გარეთ იმ ნებისმიერ საქმიანობაში მონაწილეობა, რომელიც ხელს უშლის ბანკში მათ საქმიანობასა და ვალდებულებების შესრულებას, ან სხვაგვარად კონფლიქტშია ბანკის ბიზნეს ინტერესებთან ან შეუძლია ბანკს მიაყენოს პირდაპირი ან არაპირდაპირი ზიანი.

3.1.7.2. ტრანზაქციების პრიორიტეტი

პირად ტრანზაქციებთან მიმართებით, უპირატესობა უნდა ენიჭებოდეს მომხმარებლებისა და ბანკისთვის შესასრულებელ ტრანზაქციებს.

3.1.7.3. მესამე მხარის მოსაკრებლები და ბონუსები

ბანკის ადმინისტრატორები და დასაქმებულები ბანკსა და პროდუქტის შეთავაზებისას მომხმარებლებს უნდა აწვდიდნენ ინფორმაციას კონკრეტული საქმიანობის/მომსახურების გაწევის შედეგად მესამე მხარისგან მისაღები ან/და მისთვის გასაცემი ნებისმიერი სახის კომპენსაციის ან სარგებლის შესახებ;

3.1.8. ბანკის აქციონერების, ადმინისტრატორების და დასაქმებულების პასუხისმგებლობა

3.1.8.1. ქვევის ზოგადი სტანდარტი ბანკის აქციონერებისთვის, ადმინისტრატორებისა და დასაქმებულებისთვის

ბანკის აქციონერებმა, ადმინისტრატორებმა და დასაქმებულებმა არ უნდა შელახოს ბანკის, სხვა კომერციული ბანკების, საბანკო სექტორისა და ზოგადად, საფინანსო ბაზრის რეპუტაცია და კეთილსინდისიერება. ამასთან, საფრთხე არ უნდა შეუქმნან საფინანსო სექტორის ფინანსურ სტაბილურობასა და უსაფრთხოებას.

3.1.8.2. ბანკის ან საკუთარი პოზიციის სტატუსის გამოყენება

ბანკის აქციონერებმა, ადმინისტრატორებმა, დასაქმებულებმა ბანკის ან საკუთარი პოზიციის სტატუსის გამოყენებისას არ უნდა მოახდინონ პირთა შეცდომაში შეყვანა ან/და აღნიშნული სტატუსის გადაჭარბებულად, არასათანადოდ გამოყენება.

4. კონსულტაციები წინამდებარე კოდექსით განსაზღვრულ ეთიკის პრინციპებსა და პროფესიული ქცევის სტანდარტებზე

4.1. ყველა დასაქმებული უფლებამოსილია კონსულტაცია გაიაროს უშუალოდ კომპლაენს კონტროლის განყოფილებასთან, რომელიც პასუხისმგებელია წინამდებარე კოდექსით განსაზღვრული ეთიკის პრინციპებისა და პროფესიული ქცევის სტანდარტების შესრულების მონიტორინგზე.

5. ეთიკის პრინციპებისა და პროფესიული ქცევის სტანდარტების დარღვევის ფაქტების განხილვა და ანგარიშგების შედგენა

5.1. ბანკში მოქმედებს ეთიკის პრინციპებისა და პროფესიული ქცევის სტანდარტების დარღვევასთან დაკავშირებით პრეტენზიების/საჩივრების/განცხადებების განხილვის 3 დონიანი სისტემა (შემდგომ „სისტემა“), რაც გულისხმობს პირის უფლებას გაასაჩივროს სისტემის პირველი დონის - კომპლაენს კონტროლის განყოფილების მიერ მიღებული გადაწყვეტილება სისტემის მე-2 დონესთან - ბანკის სამეთვალყურეო საბჭოში, ხოლო სისტემის მეორე დონის მიერ მიღებული გადაწყვეტილება - მესამე დონესთან - საქართველოს ეროვნულ ბანკში. ამასთან, თუ პრეტენზია/საჩივარი/განცხადება ეხება ადმინისტრატორს, აქციონერს ან კომპლაენს კონტროლის განყოფილების უფროსს, გამოიყენება ორ დონიანი სისტემა და მას განიხილავს სამეთვალყურეო საბჭო (სისტემის პირველი დონე), რომლის მიერ მიღებული გადაწყვეტილება შესაძლებელია გასაჩივრებულ იქნეს საქართველოს ეროვნულ ბანკში (სისტემის მე-2 დონე).

5.2. კომპლაენს კონტროლის განყოფილება ვალდებულია სხვადასხვა წყაროდან უზრუნველყოფდეს წინამდებარე კოდექსით განსაზღვრული ეთიკის პრინციპებისა და პროფესიული ქცევის სტანდარტებთან შეუსაბამობის/დარღვევის ფაქტებისა და ინციდენტების

მოძიებასა და მიღებას, მათ შორის მოიაზრება მონიტორინგის პროცესში გამოვლენილი ინციდენტები და დარღვევები, თვითგამყდავენება, წერილობითი საჩივრები ან სხვა საჯარო წყაროდან მიღებული ინფორმაცია. კონკრეტული შემთხვევის მოკვლევის პროცესი სხვა მექანიზმებთან ერთად უნდა მოიცავდეს ახსნა-განმარტების მიღებას, შესაბამისი ინფორმაციის მოგროვებასა და გამოკითხვების წარმოებას.

5.3. კომპლენს კონტროლის განყოფილება ყოველკვარტალურად ახორციელებს სამეთვალყურეო საბჭოსთან და დირექტორატთან ანგარიშგებას ეთიკის პრინციპებისა და პროფესიული ქცევის სტანდარტების შესრულების შეფასების შედეგების, განცხადებების/საჩივრებისა და მიღებული გადაწყვეტილებების თაობაზე.

5.4. კომპლენს კონტროლის განყოფილების მიერ ეროვნულ ბანკს ყოველთვიურად წარედგინება წინამდებარე კოდექსის ფარგლებში დაფიქსირებულ ინციდენტებთან, დარღვევებთან, საჩივრებთან და გატარებულ ზომებთან დაკავშირებული ანგარიშგება, ეროვნული ბანკის მიერ დადგენილი ფორმით.

6. პასუხისმგებლობა კოდექსის მოთხოვნების შეუსრულებლობისთვის ან არაჯეროვანი შესრულებისთვის.

6.1. წინამდებარე კოდექსით განსაზღვრული ეთიკის პრინციპებისა და პროფესიული ქცევის სტანდარტების დარღვევისათვის გათვალისწინებული პასუხისმგებლობის ზომები განსაზღვრულია ბანკის შესაბამისი დოკუმენტით.

6.2. ბანკის, ბანკის აქციონერების, ადმინისტრატორებისა და დასაქმებულების მიერ წინამდებარე კოდექსითა და ეროვნული ბანკის ეთიკის კოდექსით განსაზღვრული ეთიკის პრინციპებისა და პროფესიული ქცევის სტანდარტების დარღვევის შემთხვევაში, საქართველოს ეროვნული ბანკის მიერ შესაძლებელია გამოყენებულ იქნას სანქციები. გარდა სანქციის დაწესებისა, ეროვნული ბანკის უფლებამოსილია, გასცეს წერილობითი მითითება/გაფრთხილება, დააწესოს შეზღუდვები და ინდივიდუალური მოთხოვნები.

-