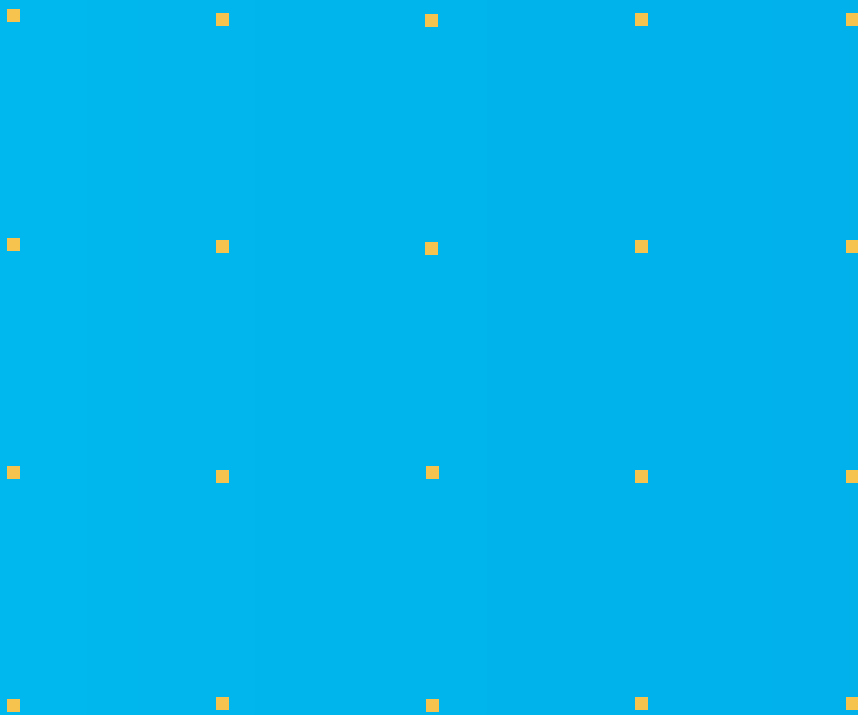





**თიბისი ჯგუფის
მდგრადი
განვითარების
ანგარიში**

2020





თიბისი ჯგუფის
მდგრადი განვითარების
ანგარიში
2020



საგარეო



გენერალური დირექტორის წერილი	4
ვინ ვართ ჩვენ – თიბისის მოკლე მიმოხილვა	8
ანგარიშის შესახებ	20
დინტერესებული მხარეების ჩართულობა	24
ჩვენი არსებითი საკითხები	30
მართვებულობა და მდგრადი განვითარების მენეჯმენტი	38
ეთიკა და კეთილსინდისიერება	52
ჩვენი წვლილი ეკონომიკაში	62
გარემოსდაცვითი კასუნისმგებლობა	72
კასუნისმგებლიანი დამსაქმებელი	88
მომხმარებლების მიმართ კასუნისმგებლობა	118
თემების მხარდაჭერა	134
კასუნისმგებლიანი თანამშრომლობა მომწოდებლებთან	158
კასუნისმგებლიანი საბანკო მომსახურება	164
GRI შინაარსის ინდექსი	176
გლობალური შეთანხმების (UNGC) COP ინდექსი	188
განმარტებითი ლექსიკონი	190



გენერალური დირექტორის წერილი



თიბისი, როგორც წამყვანი ფინანსური ინსტიტუტი და ერთ-ერთი ყველაზე მსხვილი კომპანია საქართველოში, სოციალური პასუხისმგებლობისა და მდგრადი განვითარების სტანდარტების დანერგვის სათავეში დგას. მაღალი ეთიკის პრინციპების დაცვითა და ძლიერი შიდა კულტურით, თიბისი უმნიშვნელოვანეს როლს ასრულებს საქართველოს ფინანსურ, ეკონომიკურ და სოციალურ განვითარებაში, კომპანიის დაარსების დღიდან (1992 წელი).

ჩვენ მისია - „გავუმარტივოთ ადამიანებს ცხოვრება“ - მკაფიოდ ასახავს იმას, რომ მომხმარებელზე ორიენტირებულობა ჩვენს ორგანიზაციულ კულტურში ყველაზე მნიშვნელოვანი ღირებულებაა. დავსვით შეკითხვა, როგორ ვასრულებთ ამ ამოცანას და დეტალური ანალიზის შედეგად, გავაცნობიერეთ, რომ გაციფრულება, ტექნოლოგიური ტრანსფორმაცია და ინოვაციური გადაწყვეტები წარმოადგენს ყველაზე ეფექტურ გზას იმისათვის, რომ

მოვიცვათ ფართო საზოგადოება, მივცეთ მათ მარტივი და სწრაფი წვდომა ხარისხიან მომსახურებასა და პროდუქტებზე და ამავდროულად სწრაფად და ეფექტურად ვუპასუხოთ მათ საჭიროებებს.

ჩვენი ციფრული გადაწყვეტები მარტივია და საშუალებას აძლევს მომხმარებლებს, მათი ყოველდღიური საბანკო ოპერაციების უმეტესობა კომფორტულად განახორციელონ ონლაინ სივრცეში. გარდა ამისა, ჩვენი ციფრული შეთავაზებები ხელს უწყობს ფინანსურ ინკლუზიურობას, ვინაიდან საქართველოს შორეულ რეგიონებში მცხოვრებ ადამიანებსაც აძლევს საშუალებას, აწარმოონ საბანკო ოპერაციები დისტანციურად, ფილიალში მისვლის გარეშე.

თიბისის აქვს ამბიციის, იყოს გარემოსადმი მეგობრულობის მაგალითი სხვა კომპანიებისთვის და წაახალისოს მათი ჩართულობა ამ მიმართულებით. მიუხედავად იმისა, რომ ფინანსური სექტორი არ ხასიათდება გარემოზე მკვეთრად გამოხატული უარყოფითი გავლენით, ჩვენ მუდმივად ვმუშაობთ, რომ ეკოლოგიური ტექნოლოგიების საშუალებით შევამციროთ ოპერაციების გავლენა გარემოზე. გვყავს პროფესიონალების გუნდი, რომლის მიზანია გააუმჯობესოს თიბისის ჯგუფის გარემოსდაცვითი მოდელი ყოველწლიურად. თიბისი მომხმარებლებს სთავაზობს „მწვანე“ დაფინანსებას, რომლის საშუალებითაც ხელს უწყობს მდგრად სამშენებლო და ბიზნეს ოპერაციებს. ჩვენ ასევე ვაკონტროლებთ მიწოდების ჯაჭვს და ვთანამშრომლობთ მხოლოდ იმ მომწოდებლებთან, რომლებიც იცავენ გარემოსდაცვით სტანდარტებს. ამრიგად, ჩვენ ვართ გარემოსადმი მეგობრულები როგორც ორგანიზაციის შიგნით, ისე მის გარეთ.

წლის შეჯამება

2020 წელი უდიდესი გამოწვევა აღმოჩნდა, ვინაიდან გლობალურმა პანდემიამ ჩვენი

ცხოვრების ყველა ასპექტზე მოახდინა უარყოფითი გავლენა. ამ კუთხით არც ბანკები წარმოადგენენ გამონაკლისს. გამომწვევაზე ღირსეული რეაგირება მოითხოვდა გამბედაობას, ლიდერობას და თამამ მოქმედებას.

გლობალური პანდემიის გამოცხადებისთანავე, ჩვენ დავისახეთ ორი მთავარი მიზანი: პირველი, უმაღლესი პრიორიტეტი მიგვენიჭებინა ჩვენი თანამშრომლებისა და მომხმარებლების უსაფრთხოებისა და ჯანმრთელობისთვის; და მეორე, ახალ რეალობასთან სწრაფი ადაპტაციის გზით ეფექტურად გვეპასუხა COVID-19-ის გამომწვევებისათვის. ჩვენ მივიღეთ ეს გამომწვევა, როგორც ციფრული სერვისებისა და არხების დაჩქარებული ტემპით განვითარების შესაძლებლობა და კრიზის მენეჯმენტის უნარის გაუმჯობესების საშუალება. სიამაყით შემიძლია ვთქვა, რომ სტრატეგიამ გაამართლა.

მკაცრი იზოლაციის გამოცხადებისთანავე, ჩვენ მივიღეთ ყველა ზომა იმისთვის, რომ თანამშრომლებისთვის მიგვეცა დისტანციურად მუშაობის შესაძლებლობა. პარალელურად, სწრაფად შემოვიღეთ უსაფრთხოების ახალი წესები და რეგულაციები, აღჭურვეთ სერვის ცენტრები ყველა საჭირო დამცავი საშუალებით, მივანოდეთ თანამშრომლებს ინფორმაცია უსაფრთხოების რეგულაციებთან და ინსტრუქციებთან დაკავშირებით და საზოგადოებრივი ტრანსპორტის შეზღუდვის დროს უზრუნველყავით მათი უსაფრთხო ტრანსპორტირება. გარდა ამისა, დავწერეთ ინოვაციური შიდა კომუნიკაციის მეთოდები და არხები, რათა ღია კომუნიკაცია გვექონოდა თანამშრომლებთან მთელი წლის განმავლობაში. მნიშვნელოვანია, რომ თიბისი იყო პირველი კომპანია საქართველოში, რომელმაც მიიღო გადაწყვეტილება, რომ 2020 წლის განმავლობაში ყველა თანამშრომელი შეენარჩუნებინა.

2020 წლის აპრილში, საქართველოს მოსახლეობისთვის COVID-19-ის მიერ მიყენებული ზიანის შესამცირებლად, შევქმენით ფართომასშტაბიანი მხარდაჭერის პროგრამა, სახელწოდებით „თიბისი შენთვის“. პროგრამის ფარგლებში გამოვყავით 5 მილიონი ლარი, რთულ პერიოდში ახალი ინიციატივებით, ქველმოქმედებით, დონაციებით და ბიზნესის მხარდაჭერი თანამშრომლობებით ქვეყნის დასახმარებლად. ამასთან, სამი თვის განმავლობაში გავაუქმეთ საკომისიოები ფულად გზავნილებსა და კომუნალურ გადახდებზე ჩვენს ინტერნეტ და მობაილ ბანკის პლატფორმებზე.

2020 წლის მარტში, თიბისიმ სამთვიანი საშელავათო პერიოდი შესთავაზა ძირისა და პროცენტის გადახდაზე ყველა ფიზიკურ და MSME მომხმარებელს, ასევე, გარკვეული ტიპის კორპორაციულ კლიენტებს. საშელავათო პერიოდი გაგრძელდა დამატებითი სამი თვით ყველაზე მეტად დაზარალებული მიკრო და საცალო მომხმარებლებისთვის, რომელთაც COVID-19-ის პანდემიის პირობებში შემოსავლის ძირითადი წყარო დაკარგეს.

ციფრული და ფიზიკური ინფრასტრუქტურითა და უკონტაქტო გადახდის საშუალებებით, თიბისი მოიცავს მთელ საქართველოს, მათ შორის შორეულ რეგიონებს, რომლებიც ნაკლები კომერციული აქტივობებით ხასიათდებიან. ინოვაციური პროდუქტების მრავალფეროვნება მომხმარებლებს საშუალებას აძლევს, მათ საჭიროებაზე მორგებული მომსახურება მიიღონ. გასულ წელს საცალო ტრანზაქციების 96% ციფრული არხების მეშვეობით განხორციელდა. ჩვენი ინტერნეტ და მობაილ ბანკი კვლავ რჩება მომხმარებლების რჩეულ საკომუნიკაციო არხად. 2020 წელს განვაგრძეთ მათი დახვეწა და შევქმენით მობაილ ბანკის სრულიად განახლებული აპლიკაცია ბიზნესისთვის, რომლის ინტერფეისი ჰგავს ჩვენი ჯილდოს-მფლობელი საცალო

მობაილ ბანკის აპლიკაციას და აღჭურვილია სპეციალურად შექმნილი განახლებებით, ბიზნესის მფლობელების საჭიროებების დასაკმაყოფილებლად.

2020 წელს გავაძლიერეთ გარემოსდაცვითი მართვის სისტემა (გმს) ჯგუფის მასშტაბით და გამოწვევებით სავსე პერიოდის მიუხედავად, წარმატებით დავასრულეთ ISO 14001:2015 სერტიფიკაციის აუდიტი დისტანციურად, ეს სერტიფიკატი ადასტურებს, რომ ჩვენი გმს-ი სრულ შესაბამისობაშია საერთაშორისო სტანდარტებთან. ეს ასევე ნიშნავს, რომ თიბისის პოლიტიკა და გარემოსდაცვითი პრინციპები შესაბამისობაშია ISO 14001:2015 სტანდარტებთან.

2020 წელს ციფრული ბანკინგის პლატფორმის უზბეკეთში გაფართოების გზით, თიბისი საერთაშორისო ბაზარზე გავიდა. ვხელმძღვანელობთ რა მისიით „გავუმარტივოთ ადამიანებს ცხოვრება,“ TBC UZ მისი გაუმჯობესებული ციფრული შეთავაზებების საშუალებით, მნიშვნელოვან გავლენას ახდენს ფინანსური ინკლუზიურობისა და მომხმარებლებისთვის ხელმისაწვდომობის გაზრდის თვალსაზრისით და დგას ცვლილებების სათავეში. კომპანიის უმთავრესი მისწრაფებაა ბაზრის მოთხოვნებს ხარისხიანი საბანკო პროდუქტებით, წამყვანი ციფრული პროცესებითა და მიწოდების არხებით უპასუხოს. კომპანიის ციფრული მიდგომებისა და აქტივებში შეზღუდული ინვესტიციის სტრატეგიის შესაბამისად, თიბისი თავის მომხმარებლებს უზბეკეთში ძირითადად ონლაინ პლატფორმის საშუალებით ემსახურება, ხოლო ჭკვიანი, ახალი თაობის შოურუმები და მომსახურების ცენტრები ძირითადად კლიენტებთან კონსულტაციებისა და რეგისტრაციის პროცესებისთვის გამოიყენება.

პარსაქტივები

ჩვენ ვდგამთ ამ ნაბიჯებს ჯგუფის გარემოსდაცვითი, სოციალური და მმართველობის (ESG) ჩარჩოს გასაუმჯობესებლად. თიბისი ჩართულია კლიმატთან დაკავშირებული ფინანსური ინფორმაციის გამჟღავნების სამუშაო ჯგუფის (TCFD) რეკომენდაციების შესრულებაში და კლიმატთან დაკავშირებული საკითხების ინტეგრირებაში ყოველდღიურ საქმიანობაში,

მომსახურებასა და პროდუქტებში. ეს პასუხისმგებლობა და ამოცანები მიზნად ისახავს ცნობიერების ამაღლებას კლიმატის ცვლილებასთან დაკავშირებით, რომელიც გავლენას ახდენს ბიზნესის აქტივობებზე, გარემოსა და საზოგადოებაზე, იმისათვის, რომ ხელი შეუწყოს ისეთი პროდუქტებისა და მომსახურებების დანერგვას, რომლებიც ითვალისწინებს ESG საკითხებს; და ასევე, დაგვეხმაროს ჩვენი საქმიანობის არაფინანსური შედეგების საზომი მაჩვენებლების შემუშავებაში, როგორცაა ჩვენი დაფინანსებით შექმნილი სამუშაო ადგილების რაოდენობა, ჩვენი ტრენინგების ეფექტურობა მენარმეებისათვის და რეგიონებში ფინანსური ინკლუზიურობის ზრდა.

თიბისი ასევე რჩება სამუშაო ადგილების მრავალფეროვნებისა და ინკლუზიურობის ერთგული. იმისათვის, რომ ყურადღება გავამახვილოთ გენდერულ საკითხებზე, მიზნად ვისახავთ გენდერული პოლიტიკის შემუშავებას, ქალთა გაძლიერების პრინციპების საფუძველზე (WEPs). ამავდროულად, ვაგრძელებთ კომპანიის ექაილ ტრანსფორმაციას, რომელიც 2019 წელს დავიწყეთ. ეს პროცესი დაგვეხმარება შევქმნათ კიდევ უფრო დინამიური და მოქნილი კორპორატიული კულტურა, რაც გამოიწვევს შემოქმედებითობისა და თანამშრომელთა კმაყოფილების ზრდას. ჩვენ ასევე ვაგრძელებთ თიბისი აკადემიის გაფართოებას, სადაც თანამშრომლებს საშუალება ეძლევათ განათლება მიიღონ ბიზნესის სხვადასხვა სფეროში.

ჩვენი სტრატეგიული მიზნების გათვალისწინებით, ერთგულად ვაგრძელებთ ციფრული შეთავაზებებისა და გადახდის სხვადასხვა ინოვაციური შესაძლებლობების განვითარებას, რისთვისაც ვიყენებთ მონაცემთა ანალიზის მონივნავ საშუალებებს როგორც საქართველოში, ისე უზბეკეთში.

ვახტანგ ბუცხრიკიძე
გენერალური დირექტორი
31 მაისი 2021



ვინ ვართ ჩვენ – თიბისის მოკლე მიმოხილვა

-
-
-
-
-
-
-
-



ჩვენი მისია

რით გამოვირჩევით?

ძირითადი მაჩვენებლები

გარემოსდაცვითი, სოციალური და
მმართველობის (ESG) რეიტინგები

ჯილდოები

შვილობილი კომპანიები



3IN ვართ ჩვენ - თიბისის მოკლე მიმოხილვა

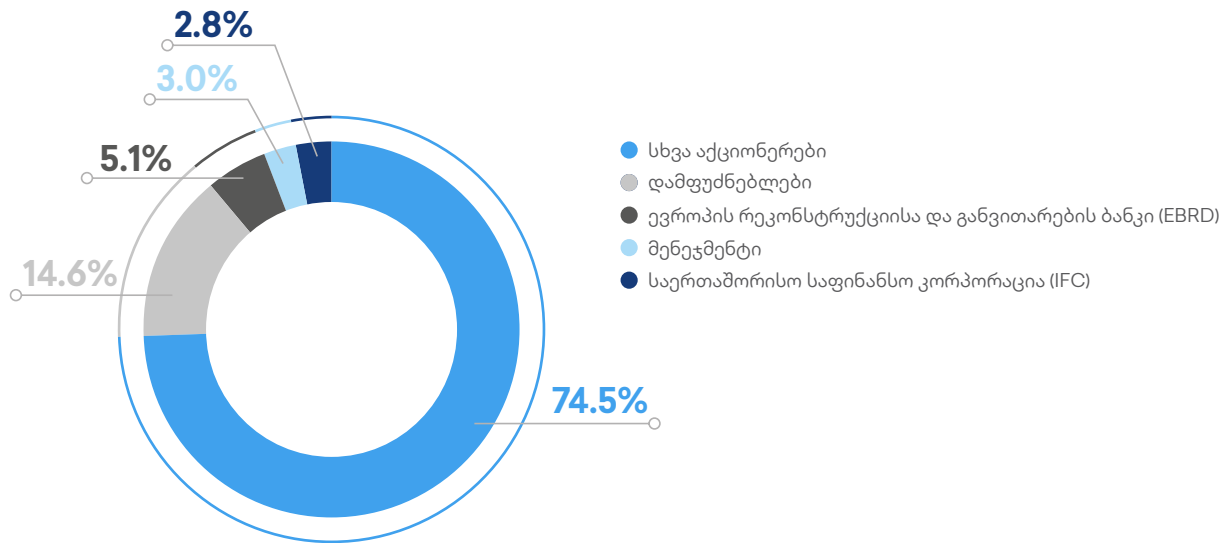
ჩვენ ვართ წამყვანი უნივერსალური ფინანსური ჯგუფი საქართველოში, ვფლობთ ბაზრის წილის 39.0% და 37.2%-ს მთლიანი სესხებისა და დეპოზიტების მიხედვით. გვიჭირავს წამყვანი პოზიცია ჩვენს ყველა ძირითად ბიზნეს სეგმენტში - საცალო, მიკრო, მცირე და საშუალო საწარმოებსა (MSMEs) და კორპორაციულ სეგმენტში. მომხმარებელს ასევე ვთავაზობთ ტრადიციული ფინანსური მომსახურებების ფართო სპექტრს ინოვაციურ ციფრულ გადაწყვეტილებებთან ერთად და ვქმნით მომსახურების უმაღლეს დონეს. ახლახან, გავაფართოვეთ ჩვენი საბანკო ოპერაციები უზბეკეთში, სადაც ვინარჩუნებთ ციფრული მიდგომებისა და აქტივებში მცირე ინვესტიციის სტრატეგიას.

თიბისი ბანკი ლონდონის საფონდო ბირჟის პრემიუმ სეგმენტზეა განთავსებული და FTSE SmallCap ინდექსში შედის. ასევე არის MSCI გაერთიანებული სამეფოს Small Cap ინდექსის წევრი.



1 2020 წლის 31 დეკემბრის მდგომარეობით საქართველოს ეროვნული ბანკის მიერ გამოქვეყნებული მონაცემების თანახმად

2020 წლის 31 დეკემბრის მდგომარეობით TBC Bank Group PLC-ის აქციონერთა სტრუქტურა



შენიშვნა: დამოუკიდებელი კვლევის მიხედვით

ჩვენი მისია

გავუმარტივოთ ადამიანებს ცხოვრება

ეს მიდგომა განსაზღვრავს იმას, რას და როგორ ვაკეთებთ: ჩვენი ყველა პროდუქტი და შეთავაზება შექმნილია ამ იდეის გათვალისწინებით და ვისწრაფვით, რომ უმაღლესი ხარისხი და სიმარტივე გავაერთიანოთ.

რით გამოვირჩევით?

<p>მომხმარებელზე ორიენტირებული მიდგომა</p>	<p>ბაზარზე ნამყვანი ციფრული გამოცდილება</p>	<p>ქლივარი და მაღალი დოზით აღჭურვილი ბრენდი</p>
<p>კოლაბორაციული და დინამიური კორპორაციული კულტურა</p>	<p>მონინავე მონაცემთა ანალიტიკის შესაძლებლობები</p>	

წამყვანი უნივერსალური ბანკი საქართველოში

ბაზრის წილი ¹

39.0%

მოლიან სესხებში

37.2%

მოლიან დეპოზიტებში

საცალო სეგმენტის ლიდერი საქართველოში

ც. 2.6 მლნ

მომხმარებლების რაოდენობა

5,954 მლნ ლარი

სესხები

7,255 მლნ ლარი

დეპოზიტები

წამყვანი პარტნიორი ბანკი მიკრო, მცირე და საშუალო ბიზნესისათვის (MSME) ² ქვეყანაში

160,311

მომხმარებელი

3,556 მლნ ლარი

სესხები

1,378 მლნ ლარი

სესხები

წამყვანი კორპორაციული და საინვესტიციო საბანკო ინსტიტუტი საქართველოში

3,665

მომხმარებელთა რაოდენობა

5,691 მლნ ლარი

სესხები

3,940 მლნ ლარი

სესხები

წამყვანი პროვაიდერი გადახდების სისტემებში

58%

ელ-კომერციის და POS ბაზრის წილი ტრანზაქციების მოცულობის მიხედვით¹

51%

ელ-კომერციის და POS ბაზრის წილი ტრანზაქციების რაოდენობის მიხედვით²

396 მლნ

ტრანზაქციების რაოდენობა⁴

118 მლრდ ლარი

ტრანზაქციების მოცულობა⁴

საუკეთესო ციფრული შესაძლებლობები

95%

საცალო მომსახურების განთავსების კოეფიციენტი⁵

692,000

ციფრული საცალო მომსახურების რაოდენობა⁶

50%

ინტერნეტ და მობაილ ბანკის გამოყენების კოეფიციენტი⁷

96%

მიკრო, მცირე და საშუალო საწარმოების განთავსების კოეფიციენტი⁸

34,500

მიკრო, მცირე და საშუალო საწარმოების სავაჭრო ციფრული მომსახურების რაოდენობა

1 2020 წლის 31 დეკემბერის მდგომარეობით საქართველოს ეროვნული ბანკის მიერ გამოქვეყნებული მონაცემების თანახმად

2 2020 ფინანსური წლის მონაცემების მიხედვით, წყარო: www.napr.gov.ge, საჯარო რეესტრის ეროვნული სააგენტო, ახლად რეგისტრირებული იურიდიული პირების 59% ირჩევს თიბისი ბანკს

3 სებ-ის მონაცემების საფუძველზე

4 TBC Bank, TBC Pay, UFC, invoice.ge, Payme და TBC UZ

5 მოიცავს Space-ის ტრანზაქციებს

6 საცალო ინტერნეტ და მობილური ბანკინგის აქტიური მომხმარებლები, მათ შორის Space

7 ფულადი ტრანზაქციების გარდა

8 ბიზნეს ინტერნეტ და მობილური ბანკინგის აქტიური მომხმარებლები, მათ შორის TBC Business App

პასუხისმგებლიანი საბანკო მომსახურება

„აწარმოე საქართველოში“ და „შელავათიანი აგრო კრედიტი“ ¹

1800

სესხების რაოდენობა 2020 წელს

191 მლნ ლარი

სესხების მოცულობა 2020 წელს

პროგრამა სტარტაპ საწარმოებისთვის

600

სტარტაპ სესხების რაოდენობა

185 მლნ ლარი

სესხების მოცულობა

წამყვანი პარტნიორი განახლებადი ენერჯის ადგილობრივი დაფინანსებაში

44%²

ენერჯო სექტორის დაფინანსების წილი

462 მლნ ლარი

განახლებადი ენერჯის ადგილობრივი დაფინანსების მოცულობა

ჩვენი მომხმარებლები

საუკეთესო მომსახურების კომპანია საქართველოში ³

95% შეფასება

ცნობადი ბრენდი საქართველოს მოსახლეობაში ⁴

46% შეფასება

TOP OF MIND საბანკო სექტორში ⁵

80% შეფასება

მომხმარებელზე ორიენტირებულობის კვლევა ⁶ თანამშრომელთა ხედვით

ბანკის პანდუსებით უზრუნველყოფილი ფილიალები

77%

ფილიალები თბილისში

88%

ფილიალები რეგიონებში

ჩვენი თანამშრომლები

გუნდური და დინამიური კორპორაციული კულტურა

8281

თანამშრომელთა რაოდენობა

64%

ქალ თანამშრომელთა წილი

36%⁷

ქალები ინფორმაციული და საკომუნიკაციო ტექნოლოგიების სფეროში

85%

თანამშრომელთა ბედნიერების ინდექსი⁸

91%

თანამშრომელთა ჩართულობა⁹

68%

ENPS შეფასება¹⁰

ჩვენი გარემო და საზოგადოება

ISO 14001:2015

სერტიფიკატი

3.5 მლნ აშშ დოლარი

სოციალური ღონისძიებებისა და ქველმოქმედებისათვის გამოყოფილი თანხა¹¹

- 1 პროექტები ხორციელდება საქართველოს მთავრობის სახელმწიფო პროგრამებთან პარტნიორობის ფარგლებში. აღნიშნული პროგრამების ფარგლებში, მსესხებლებს შეუძლიათ სახელმწიფოს მიმართონ სუბსიდიის მოთხოვნით საპროცენტო ხარჯის შესამცირებლად.
- 2 შიდა მონაცემების მიხედვით
- 3 დამოუკიდებელი კვლევითი კომპანიის IPM-ის მიერ 2020 წლის დეკემბერში საცალო სეგმენტში ჩატარებული გამოკითხვების თანახმად
- 4 დამოუკიდებელი კვლევითი კომპანიის ACT-ის მიერ 2020 წლის დეკემბერში ჩატარებული კვლევის თანახმად
- 5 თიბისი ბანკის თანამშრომლებს შორის 2020 წლის დეკემბერში ჩატარებული შიდა კვლევის მიხედვით
- 6 დამოუკიდებელი კვლევითი კომპანიის ACT-ის მიერ 2020 წლის დეკემბერში ჩატარებული კვლევის თანახმად
- 7 თიბისი ბანკის ინფორმაციული და საკომუნიკაციო (ICT) სფეროში მომუშავე პერსონალის წილი
- 8 თანამშრომელთა ბედნიერების ინდექსი შეფასდა კომპანიის შიგნით, მსოფლიოს წამყვანი საკონსულტაციო ფირმის დახმარებით მომზადებული ყოვლისმომცველი კვლევის საფუძველზე, რომელიც იკვლევს გრძნობს თუ არა თანამშრომელი თავს ბედნიერად და კმაყოფილად თავისი სამუშაოთი. ინდექსი გამოთვლილია ბანკის თანამშრომლებისათვის 2020 წლის ივლისში.
- 9 ბანკის თანამშრომლების ჩართულობის ინდექსი შეფასდა 2020 წლის ოქტომბერში დამოუკიდებელი კონსულტანტის მიერ და ზომავს რამდენად ჩართულად და პასუხისმგებლად გრძნობს თავს თანამშრომელი თიბისი ბანკის მიმართ.
- 10 ბანკის თანამშრომლების Employee Net Promoter Score 2020 წლის ოქტომბერში შეფასდა დამოუკიდებელი კონსულტანტის მიერ.
- 11 COVID-19-თან დაკავშირებული დახმარების ჩათვლით

გარემოსდაცვითი, სოციალური და მმართველობის (ESG) რეიტინგები

SUSTAINALYTICS ESG რეიტინგი

2021 წლის აპრილში, TBC Bank Group PLC-ს მიენიჭა ESG რისკის რეიტინგი - 14.0 და Sustainalytics-ის მიერ შეფასდა, როგორც ESG ფაქტორებით გამოწვეული მატერიალური ფინანსური ზარალის დაბალი რისკის მქონე კომპანია. Morningstar-ის შეფასება



14.0 დაბალი რისკი

MSCI ESG რეიტინგი

2021 წლის აპრილში, TBC Bank Group-ს მიენიჭა „AA“ რეიტინგი (AAA-CCC შკალაზე) MSCI ESG რეიტინგში

MSCI
ESG რეიტინგი



CCC | B | BB | BBB | A | **AA** | AAA

MSCI-ის პასუხისმგებლობის უზღუდვის განაცხადი

TBC Bank Group PLC-ის მიერ ნებისმიერი MSCI ESG research LLC -ის ან მისი აფილირებული კომპანიების („MSCI“) მონაცემების, ლოგოების, სავაჭრო ნიშნების, მომსახურების ნიშნების ან ინდექს სახელების გამოყენება არ წარმოადგენს TBC Bank Group PLC-ის სპონსორობას, რეკომენდაციას ან რეკლამირებას MSCI-ის მიერ. MSCI-ის მომსახურებები და მონაცემები არის MSCI-ის ან მისი საინფორმაციო პროვაიდერების საკუთრება და წარმოდგენილია „როგორც არის“, გარანტიის გარეშე. MSCI-ის სახელები და ლოგოები წარმოადგენს მის სავაჭრო ან მომსახურების ნიშნებს.

ISS ESG შეფასება



TBC Bank Group PLC-მა მოიპოვა შემდეგი გარემოსდაცვითი, სოციალური და მმართველობის (ESG) შეფასება ISS-ისგან 2021 წლის 1-ელ მაისს

- 4 მმართველობითი
- 3 გარემოსდაცვითი
- 2 სოციალური

დაბალი მმართველობითი რისკი=1
მაღალი მმართველობითი რისკი=10
მაღალი გარემოსდაცვითი და სოციალური (E&S) გამუდგვნება=1
დაბალი გარემოსდაცვითი და სოციალური (E&S) გამუდგვნება=10

FTSI4GOOD ინდექსი

TBC Bank Group PLC არის FTSE4Good ინდექსის წევრი 2020 წლის ივნისის შუალედური მიმოხილვის შემდეგ



FTSE4Good

FTSE Russell (საგაჭრო სახელი - FTSE International Limited and Frank Russell Company) ადასტურებს, რომ TBC Bank Group PLC დამოუკიდებლად შეფასდა FTSE4Good კრიტერიუმების მიხედვით და დააკმაყოფილა მოთხოვნები იმისათვის, რომ გახდეს FTSE4Good Index Series-ის წევრი. გლობალური ინდექსის პროვაიდერ FTSE Russell-ს მიერ შექმნილი FTSE4Good Index Series-ის მიზანია, შეაფასოს კომპანიების გარემოსდაცვითი, სოციალური და მმართველობის (ESG) პრაქტიკები. FTSE4Good-ის ინდექსები გამოიყენება დიდი რაოდენობის ბაზრის მონაწილეების მიერ, რათა შექმნან და შეაფასონ პასუხისმგებლანი საინვესტიციო ფონდები და სხვა პროდუქტები.

ჭილდოები

ყველაზე მეტი ჭილდოს მფლობელი ბანკი საქართველოში

- > საქართველოს საუკეთესო ბანკი 2021, Global Finance-ის მიხედვით
- > საუკეთესო სამომხმარებლო სოციალური მედია მარკეტინგი და სერვისები ცენტრალურ და აღმოსავლეთ ევროპაში 2020, Global Finance-ის მიხედვით
- > საუკეთესო კორპორაციულ/ინსტიტუციური ციფრული ბანკი საქართველოში 2020, Global Finance-ის მიხედვით
- > ყველაზე ინოვაციური კორპორაციულ/ინსტიტუციური ციფრული ბანკი ცენტრალურ და აღმოსავლეთ ევროპაში 2020, Global Finance-ის მიხედვით

თიბისი ბანკის მიერ მიღებულ 150-ზე მეტი ჭილდოს სრული სია შეგიძლიათ იხილოთ შემდეგ ბმულზე: www.tbcbankgroup.com

ინდუსტრიის წამყვან ორგანიზაციებში, სხვადასხვა ასოციაციაში, ადგილობრივი და საერთაშორისო ორგანიზაციების წევრობის სია

- > საქართველოს საბანკო ასოციაცია
- > ამერიკის სავაჭრო პალატა საქართველოში (AMCHAM)
- > ევროკავშირი - საქართველოს ბიზნეს საბჭო (EUGBC)
- > საქართველოს ბიზნეს ასოციაცია (BAG)
- > საერთაშორისო სავაჭრო პალატა (ICC Georgia)
- > გერმანიის ეკონომიკური გაერთიანება (DWV)

შვილობილი კომპანიები

შვილობილი კომპანიის სახელი	2020 წლის 31 დეკემბრისთვის სმის უფლებებისა და ჩვეულებრივი სააქციო კაპიტალის პროპორცია	ქვეყანა	რეგისტრაციის წელი	დარგი	მთლიანი აქტივები (ელიმინაციის შემდეგ)	
					თანხა GEL'000	% თიბისი ჯგუფში
სს თიბისი ბანკი	99.9%	საქართველო	1992	საბანკო	21,943,826	97.19%
- სს გაერთიანებული ფინანსური კორპორაცია	99.5%	საქართველო	1997	ბარათების პროცესინგი	15,582	0.07%
- შპს თიბისი კაპიტალი	100.0%	საქართველო	1999	საბროკერო	2,465	0.01%
- სს თიბისი ლიზინგი	100.0%	საქართველო	2003	ლიზინგი	360,921	1.60%
- შპს თიბისი კრედიტი	100.0%	აზერბაიჯანი	1999	არასაბანკო საკრედიტო ინსტიტუტი	17,965	0.08%
- შპს თიბისი ფეი	100.0%	საქართველო	2009	პროცესინგი	38,250	0.17%
- Index LLC	100.0%	საქართველო	2011	უძრავი ქონების მართვა	1,201	0.01%
- შპს თიბისი ინვესტი	100.0%	ისრაელი	2011	საბ. ურთიერთობა და მარკეტინგი	393	0.00%
სს თიბისი დაზღვევა	100.0%	საქართველო	2014	დაზღვევა	68,169	0.31%
- შპს რედმელი	100.0%	საქართველო	2019	ელ-კომერცია	939	0.00%
შპს თიბისი ეკოსისტემ კომპანის	100.0%	საქართველო	2019	აქტივების მართვა	344	0.00%
- სს სეუპი	100.0%	საქართველო	2010	საცალო ვაჭრობა	723	0.00%
- შპს ონლაინ თიქეტისი	55.0%	საქართველო	2015	კომპიუტერული	1,651	0.01%
- მომსახურებები	1,651	0.01%	2019	Retail Trade	136	0.00%
- TKT UZ	75.00%	უზბეკეთი	2019	საცალო ვაჭრობა	136	0.00%
- შპს მაი.ჯი	65.0%	საქართველო	2008	ელ-კომერცია,	3,503	0.02%
- უძრავი ქონება და ავტომობილები	7,869	0.03%	2019	Postal Service	492	0.00%
- შპს ვენდუ (საქ)	100.0%	საქართველო	2019	საცალო ლიზინგი	3,503	0.02%
- შპს Mypost	100.0%	საქართველო	2019	ბეჭდური სერვისები	492	0.00%
- შპს ბილინგ სოლუშენს	51.00%	საქართველო	2019	პროგრამული უზრუნველყოფის სერვისები	408	0.00%
- შპს All property.ge	90.0%	საქართველო	2013	უძრავი ქონების მართვა	2,377	0.01%
შპს ეფ სოლუშენს	100.00%	საქართველო	2019	პროგრამული უზრუნველყოფის სერვისები	10	0.00%
შპს თიბისი კონექტი	100.00%	საქართველო	2020	პროგრამული უზრუნველყოფის სერვისები	-	0.00%
თიბისი კონცეპტი	100.0%	საქართველო	2020	საბანკო	50	0.00%
შპს თიბისი გრუპ საპორტ	100.0%	საქართველო	2020	რისკის მართვა	-	0.00%
Inspired LLC	51.0%	უზბეკეთი	2011	პროცესინგი	10,544	0.05%
TBC Bank JSCB	100.0%	უზბეკეთი	2020	საბანკო	69,915	0.29%
LLC Vendoo (UZ Leasing)	100.00%	უზბეკეთი	2019	სამომხმარებლო ფინანსირება	1,579	0.01%



ანგარიშის შედეგები

■	■	■
■	■	■
■	■	■
■	■	■
■	■	■
■	■	■



ანგარიშგების პერიოდი
ანგარიშის ფარგლები
ანგარიშგების ჩარჩო





ანგარიშის შესახებ

ანგარიშში წარმოგიდგენთ თიბისი ბანკისა და თიბისი ჯგუფის მონაცემებს (შემდგომში ხსენებული, როგორც - თიბისი). თიბისი ჯგუფი წარმოადგენს თიბისი ბანკსა და მის შვილობილ კომპანიებს, რომლებიც საქართველოში ეწევიან საფინანსო დამატებით მჭიდროდ დაკავშირებულ საქმიანობებს. ცოტა ხნის წინ, ჩვენ გავაფართოვეთ საბანკო ოპერაციები უზბეკეთში, სადაც ციფრული მიდგომებისა და აქტივებში მცირე ინვესტიციის სტრატეგიას ვახორციელებთ.

თიბისი ლონდონის საფონდო ბირჟის პრემიუმ სეგმენტშია განთავსებული და ჩვენი ინვესტორები მოელიან, რომ დავაკმაყოფილებთ მდგრადი განვითარების გლობალურ სტანდარტებს. ჩვენი ბიზნესი ვითარდება, ხდება უფრო მრავალფეროვანი და შედის ახალი ბაზრებისა თუ მომხმარებლების სეგმენტში. ამრიგად, წინამდებარე ანგარიში განკუთვნილია ყველა დაინტერესებული მხარისა და ჯგუფისთვის როგორც საქართველოში, ისე მის საზღვრებს გარეთ და მიზნად ისახავს მიაწოდოს მათ მკაფიო, ფაქტებზე დაფუძნებული ინფორმაცია 2020 წელს ჩვენი საქმიანობის სოციალურ, ეკონომიკურ და გარემო ფაქტორებზე ზემოქმედების შესახებ. აღნიშნული ანგარიში წარმოადგენს ჩვენს სურვილსა და ძალისხმევას, შევქმნათ ღირებულება ჩვენი თანამშრომლების, მომხმარებლების, მომწოდებლების, პარტნიორებისა და სრულიად საზოგადოებისათვის.

ანგარიშების პერიოდი

ანგარიში მოიცავს პერიოდს 2020 წლის 1 იანვრიდან 31 დეკემბრამდე. ამასთან, საჭიროების შემთხვევაში ანგარიში მოიცავს ინფორმაციას 2021 წლის პროექტების შესახებ.

ანგარიშის ფარგლები

ანგარიში ასახავს თიბისი ბანკის შესახებ ინფორმაციას, თუ სხვაგვარად არ არის მითითებული. ვინაიდან ყველა ძირითადი მაჩვენებლის მიხედვით, თიბისი ბანკს უკავია

წამყვანი პოზიცია თიბისი ჯგუფში, თიბისი ჯგუფის გავლენა დიდმნიშვნელოვნად დამოკიდებულია თიბისი ბანკზე. ამრიგად, ანგარიშში წარმოდგენილი მონაცემები, რომლებიც ვრცელდება ბანკზე, ასევე ასახავს ჯგუფის გავლენას. იქ სადაც, შესაძლებელია მონაცემების საფუძვლიანად წარმოჩენა, ინფორმაცია ჯგუფის დონეზეა წარმოდგენილი. ამასთან, ანგარიშში განხილული პოლიტიკებისა და მიდგომების უმეტესობა მოიცავს მთელ ჯგუფს და ასახავს ჯგუფის ყოველდღიურ სამუშაო პრაქტიკას.

ანგარიშების ჩარჩო

ანგარიში შემუშავდა საერთაშორისო ანგარიშების ინიციატივის (GRI) ძირითადი მოთხოვნებისა და GRI 103: მენეჯმენტ მიდგომების მოთხოვნების შესაბამისად არსებითობის პრინციპის გათვალისწინებით. გთხოვთ, იხილოთ გამოყენებული GRI სტანდარტების სია წინამდებარე ანგარიშის ბოლოს: GRI შინაარსის ინდექსი. გვ. 176. აქ დაინტერესებულ მხარეები შეძლებენ მარტივად მოიძიონ GRI სტანდარტებთან დაკავშირებული სპეციფიკური მონაცემები.

ეს ანგარიში აგრეთვე ემსახურება გაერთიანებული ერების ორგანიზაციის გლობალურ შეთანხმებასთან დაკავშირებული პროგრესის შესახებ კომუნიკაციას.

თუ გსურთ კომენტარის დატოვება ან გაქვთ შეკითხვები ანგარიშთან ან ჩვენს კორპორაციულ პასუხისმგებლობასთან დაკავშირებით, გთხოვთ დაგვიკავშირდეთ შემდეგ ელ. მისამართზე: sustainability@tbcbank.com.ge.



დაინტერესებული მხარეების ჩართულობა

	■	■	■
	■	■	■
	■	■	■
	■	■	■
	■	■	■
	■	■	■



ჩვენი მომხმარებლები

ჩვენი თანამშრომლები

ჩვენი ინვესტორები

ჩვენი საზოგადოება და გარემო



დაინტერესებული მხარეების ჩართულობა

დირექტორთა საბჭო უზრუნველყოფს, რომ „კომპანიების აქტის“ 172-ე მუხლის შესაბამისად, ჯგუფს ჰქონდეს კავშირი მის დაინტერესებულ მხარეებთან სხვადასხვა არხების მეშვეობით. საბჭოს მიზანია, გაიგოს მათი საჭიროებები და პრობლემები, შექმნას სანდო ურთიერთობები და მიიღოს ყველა დაინტერესებული მხარისათვის სამართლიანი და დაბალანსებული გადაწყვეტილებები.

2020 წლის განმავლობაში, დირექტორთა საბჭო სხდომაზე განხილულ თითოეულ საკითხს ანალიზებდა დაინტერესებულ მხარეებზე ზემოქმედების ძირითადი (განხილულია ქვემოთ). აღნიშნული ანალიზი ეხმარება დირექტორებს, ჯეროვნად შესრულონ მათზე დაკისრებული მოვალეობები 2006 წლის „კომპანიების აქტის“ 172-ე მუხლის მოთხოვნების შესაბამისად და უზრუნველყოფს იმას, რომ მენეჯმენტმა საბჭოზე განსახილველ საკითხებზე მუშაობისას გაითვალისწინოს ყველა დაინტერესებული მხარის ინტერესი.

2020 წლის განმავლობაში საბჭო განიხილავდა COVID-19-ის გავლენას მის საქმიანობასა და დაინტერესებულ მხარეთა სხვადასხვა ჯგუფზე.

წლის განმავლობაში მაღალი რგოლის მენეჯმენტი ჯგუფის დირექტორთა საბჭოს სხდომებს ესწრებოდა და წარადგენდა საკვანძო განვითარებისა და საინვესტიციო პროექტებს. ყველა წარდგენილი წინადადება

ჩვენი ჩართულობა

ჩვენი მომხმარებლები

მომხმარებლებებზე ზრუნვა ჩვენი ყველა ქმედების ამოსავალი წერტილია და ყველაზე დახვეწილი საბანკო გამოცდილების შექმნით მათი ცხოვრების გამარტივებისკენ ვისწრაფით.

ჩვენ აქტიური ურთიერთობა გვაქვს მომხმარებლებთან კომუნიკაციის სხვადასხვა გზების საშუალებით, იქნება ეს პირისპირ კომუნიკაცია ფილიალებსა და VIP მომსახურების სივცებში, ქოლ ცენტრი თუ ციფრული არხები და სოციალური მედია.

უფრო დეტალური ანალიზისთვის, რეგულარულად ვფასებთ მომხმარებელთა კმაყოფილების დონეს დამოუკიდებელი კვლევითი კომპანიების დახმარებით. საფუძვლიანად ვანალიზებთ მომხმარებელთა უკუკავშირს და სამომავლო სტრატეგიულ გადაწყვეტილებებში ვითვალისწინებთ.

ასევე, ყურადღებით ვაკვირდებით მომხმარებელთა მხარდაჭერის განყოფილებაში დაფიქსირებულ მომხმარებელთა საჩივრებს და ვაკონტროლებთ, რომ ყველა შემთხვევა სათანადოდ იქნეს გადაწყვეტილი.

ჩვენი თანამშრომლები

ჩვენი თანამშრომლები წარმოადგენენ ჩვენი წარმატების მამოძრავებელ ძალას და ვისწრაფვით, რომ შევქმნათ სამუშაო გარემო, რომელიც მხარს დაუჭერს მათი პოტენცილის რეალიზებას, მისცემს მოტივაციას, დაფასებულობისა და უსაფრთხოების განცდას.

ჩვენ ვინარჩუნებთ მჭიდრო კომუნიკაციას ჩვენს თანამშრომლებთან, რათა გავითვალისწინოთ მათი შეხედულებები გადაწყვეტილების მიღების პროცესში და მივანროლოთ ამომწურავი ინფორმაცია კომპანიის მიღწევებისა და სამომავლო მიზნების შესახებ.

ვსარგებლობთ სხვადასხვა ტიპის საკომუნიკაციო არხით, რომელიც მოიცავს უმაღლესი რგოლის მენეჯმენტთან პირისპირ შეხვედრებს, ონლაინ კომუნიკაციას ელ. ფოსტის, ინტრანეტის, ფეისბუქ ჯგუფისა თუ ზუმის შეხვედრების საშუალებით. გარდა ამისა, ყოველწლიურად ვატარებთ თანამშრომელთა უკუკავშირის გამოკითხვას.

2020 წელს მნიშვნელოვნად გაიზარდა ინტერაქცია ციფრული არხების საშუალებით, რამაც ჩაანაცვლა პირისპირ შეხვედრები. ციფრულმა კომუნიკაციებმა საშუალება მისცა ტოპ მენეჯმენტს ხშირი ურთიერთობა დაემაყარებინა თანამშრომელთა ფართო აუდიტორიასთან „town-hall“-ის ფორმატის შეხვედრებისა და მიზნობრივი ციფრული კონფერენციების საშუალებით. ამგვარმა ხშირმა ინტერაქციებმა ჩვენი თანამშრომლების დადებითი შეფასება დაიმსახურა. სამომავლოდ გვეგმავთ, გავაგრძელოთ და გავაღრმავოთ ციფრული კომუნიკაცია ტოპ მენეჯმენტსა და თანამშრომელთა უფრო ფართო აუდიტორიას შორის.

ამასთან ერთად „თანამშრომელთა ელჩის“ პოზიციაზე დავნიშნეთ დამოუკიდებელი არააღმასრულებელი დირექტორი, ქალბატონი - ცირა კემულარია, რომელიც სხვადასხვა დეპარტამენტის თანამშრომელთა კომუნიკაციის ნახალისებასა და მათი შეხედულებების გათვალისწინებაზეა პასუხისმგებელი. ქალბატონი ცირა კემულარია დირექტორთა საბჭოს წარუდგენს ანგარიშს წამოჭრილი მნიშვნელოვანი საკითხებისა და შედეგების შესახებ.

წლის ბოლოს განისაზღვრა საკვანძო საკითხები, რომლებიც გენერალურმა დირექტორმა და ადამიანური რესურსების დეპარტამენტის ხელმძღვანელმა განიხილეს და დასახეს სამოქმედო გეგმა მათ გადასაჭრელად. გენერალურმა დირექტორმა და ადამიანური რესურსების დეპარტამენტის ხელმძღვანელმა ონლაინ შეხვედრების საშუალებით გააცნეს თანამშრომლებს მიღებული შედეგები, გაუზიარეს სამოქმედო გეგმა, რომელიც ფარავს კონკრეტულ საკითხებს (მაგალითად, ვირტუალური რეგისტრაცია, სტრუქტურული განვითარება, სტრატეგიისა და ხედვის სესიები).

ითვალისწინებდა როგორც აქციონერების სარგებლიანობის ასპექტს, ისე ზეგავლენას სხვა დაინტერესებულ მხარეებზე, მათ შორის თანამშრომლებზე.

ერთ-ერთ არააღმასრულებელ დირექტორს, ქალბატონ ცირა კემულარიას, დაეკისრა პასუხისმგებლობა პერსონალის ჩართულობაზე. პანდემიის ეფექტების გათვალისწინებით, თანამშრომლებთან პირისპირ შეხვედრების დანიშვნა არ ჩაითვალა მიზანშეწონილად და ჩანაცვლდა სხვადასხვა ტიპის ონლაინ ფორუმებით. მოიაზრება, რომ მოხდება აღნიშნული პოზიციის პერიოდული გადაბარება და 2021 წელს პერსონალის ჩართულობაზე პასუხისმგებლობას საბჭოს სხვა წევრი ითავებს, რათა ამ მნიშვნელოვანი როლის შესრულებაში მონაწილეობა რაც შეიძლება მეტმა წევრმა მიიღოს.

ჩვენი მიზანია, შევექმნათ ყველა დაინტერესებული მხარისთვის ურთიერთსასარგებლო სტრატეგია, რომელიც მათ მისწრაფებების მიღწევაში დაეხმარება. მაღალი რგოლის მენეჯმენტის შეფასებისას, შედეგების ძირითადი მაჩვენებლები (KPI) დაკავშირებულია როგორც ჩვენს საერთო კორპორაციულ მიზნებთან, ისე მათ ინდივიდუალურ პასუხისმგებლობასთან, იმისათვის რომ მივალწიოთ ჯგუფის სტრატეგიულ მიზნებს. ანაზღაურების კომიტეტი განიხილავს ჯგუფის საერთო ანაზღაურების პოლიტიკასა და მის ეფექტურობას თითოეულ საკადრო პოზიციაზე.

რა გვითხრას მათ

2020 წელს COVID-19-ის პანდემიის გამო, ჩვენი მომხმარებლები წუხდნენ, ძირითადად, მათ ფინანსურ კეთილდღეობასა და გადახდისუნარიანობის შენარჩუნების საკითხებზე.

ამასთან, მნიშვნელოვნად გაიზარდა მოთხოვნა ციფრულ პროდუქტებსა და სერვისებზე.

წლის ბოლოს ჩატარებულმა მომხმარებელთა გამოკითხვამ აჩვენა მაღალი კმაყოფილების დონე მომხმარებელთა ყველა მთავარ ჯგუფში.

წლის დასაწყისში გაიზარდა პანდემიით გამოწვეული სტრესის დონე თანამშრომლებში. ისინი ვერ გრძნობდნენ უსაფრთხოებას როგორც სამუშაო ადგილების, ისე ფინანსური კეთილდღეობის თვალსაზრისით. ზოგიერთმა მათგანს გაუჭირდა დისტანციურ მუშაობაზე გადართვა და სოციალური ინტერაქციის შეზღუდვებთან ადაპტაცია.

წლის მეორე ნახევარში ჩატარებულმა თანამშრომელთა მოსაზრებების კვლევამ აჩვენა ძლიერი ჩართულობა და კმაყოფილების მაღალი დონე.

რეაგირება და გავლენა საბჭოს გადაწყვეტილებაზე

კრიზისის დაძლევაში მომხმარებელთა მხარდაჭერის მიზნით, დირექტორთა საბჭომ დაამტკიცა რამდენიმე მნიშვნელოვანი ინიციატივა, მათ შორის, ორი სამთვლიანი საშუალებით პერიოდი ძირისა და პროცენტის გადახდაზე. ამასთან ერთად, მონაწილეობა მივიღეთ სხვადასხვა სახელმწიფო მხარდაჭერის პროგრამაში.

ასევე, უზრუნველყავით საბანკო პროდუქტებისა და სერვისების შეუფერხებელი ხელმისაწვდომობა. მეტიც, გავაძლიერეთ ციფრული არხები და წავახალისეთ მომხმარებლები, რომ აღნიშნული არხები გამოეყენებინათ.

პანდემიის გამოცხადების ადრეული ეტაპიდანვე, დირექტორთა საბჭომ თანამშრომლებს მტკიცე მხარდაჭერა გამოუცხადა. ჩვენ ვიკისრეთ პასუხისმგებლობა შეგვენარჩუნებინა პერსონალის სრული შემადგენლობა 2020 წელს და არ დაგვეშვა სამსახურიდან გათავისუფლების არცერთი შემთხვევა. აგრეთვე, არ შეგვიმცირებია თანამშრომლების ფიქსირებული ხელფასები, ხოლო ბანკის აღმასრულებელმა დირექტორებმა და ტოპ მენეჯმენტმა უარი თქვა გრძელვადიანი წამახალისებელი გეგმის (LTIP) ფარგლებში გათვალისწინებულ წლიური ბონუსებისა და აქციების მიღებაზე.

ბექ-ოფისის თანამშრომლების დისტანციურ სამუშაო პრაქტიკაზე გადაყვანითა და ფრონტ-ოფისის ყველა საჭირო დამცავი საშუალებით აღჭურვის გზით, მოვახერხეთ ახალ რეალობასთან სწრაფად ადაპტაცია.

გარდა ამისა, როგორც ზემოთ აღვნიშნეთ, ტოპ მენეჯმენტი რეგულარულ შეხვედრებს მართავდა თანამშრომლებთან ნებისმიერი პრობლემის სწრაფად აღმოსაფხვრისა და კომპანიის უახლესი მდგრადი ფინანსური მდგომარეობის შესახებ ინფორმაციის მიწოდების მიზნით.

ჩვენი ჩართულობა

ჩვენი ინვესტირება

ჩვენ მივისწრაფვით, შევქმნათ გრძელვადიანი, მდგრადი უკუგება ჩვენი აქციონერებისათვის, და გრძელვადიანი, ურთიერთსასარგებლო ურთიერთობები კრედიტორებთან.

დანერგული გვაქვს ინვესტირებათა ურთიერთობის ინტენსიური პროგრამა, რომელიც მათ საშუალებას აძლევს, უმაღლეს ხელმძღვანელობასთან ერთად ჩაერთონ კვარტალური ფინანსური შედეგების განხილვაში, შემდგომ დაგეგმილ შეხვედრებში, რეგულარულ კონფერენციებსა და წლიური კაპიტალის ბაზრების დღეზე. აგრეთვე ვმასპინძლობთ მათ ვიზიტებს.

პანდემიის გამო, 2020 წლის მარტის შემდეგ, ინვესტირებათა ყოველგვარი ინტერაქცია ონლაინ რეჟიმში შედგა. აღსანიშნავია, რომ ფორმატმა გაამართლა და საშუალება მოგვცა, ჩვენი ინვესტირების ჩართულობის დონე ჩვეულ რეჟიმში შეგვენარჩუნებინა.

საერთო ყოველწლიური კრება ყველა აქციონერს შესაძლებლობას აძლევს, ღირქედობით ერთად განიხილოს მათთვის მნიშვნელოვანი საკითხები და გააკეთოს უკუკავშირი კომპანიის მმართველობასთან დაკავშირებით.

აგრეთვე, გვაქვს ინვესტირებათა კომუნიკაციისთვის განკუთვნილი ვებ-გვერდი (www.tbcbankgroup.com), რომელიც მოიცავს დეტალურ ინფორმაციას კომპანიის სტრატეგიული მიზნების, მმართველობის, ფინანსური შედეგების, ფინანსური მდგომარეობისა და გარემოსდაცვითი და სოციალური საკითხების შესახებ.

ჩვენი საზოგადოება და გარემო

ჩვენ ვისწრაფვით, რომ მოვახდინოთ დადებითი გავლენა ქართულ საზოგადოებაზე ისეთ სფეროებში ინვესტირების გზით, რომლებიც ემსახურება მდგრად ეკონომიკურ ზრდასა და კეთილდღეობას და ხელს უწყობს გარემოს დაცვასა და შენარჩუნებას.

საზოგადოებასთან ურთიერთობა ბევრი გზით ხდება, მათ შორისაა საქართველოს მოსახლეობაში ჩატარებული რეგულარული კვლევები მიმდინარე სოციალური მდგომარეობის უკეთ დასაზრუნად, აგრეთვე თანამშრომლობა სხვადასხვა სახელმწიფო თუ კერძო ორგანიზაციასთან განათლების, ბიზნესის მხარდაჭერის, ხელოვნებისა და კულტურის საკითხებში.

ასევე ვინარჩუნებთ აქტიურ კომუნიკაციას ბიზნეს სექტორთან, მათ შორის მიკრო, მცირე და საშუალო ბიზნესებსა და სტარტაპებთან, რათა უკეთ ვმართოთ ბიზნესის მხარდაჭერის პროგრამები და შევქმნათ მაქსიმალური ღირებულება მათთვის.

ვთანამშრომლობთ საერთაშორისო ფინანსურ ინსტიტუტებთან და ადგილობრივ კომპანიებთან, რათა ავამაღლოთ ცნობიერება გარემოსდაცვითი საკითხების მნიშვნელობის შესახებ და წავახალისოთ ბიზნესები ამ მიმართულებით მათი სტანდარტების ამაღლებისკენ.



მათ გვიტოვებს, რომ...

წელს, ჩვენი ინვესტორები ყველაზე მეტად წუხდნენ იმაზე, როგორ უმკლავდებოდა ქვეყანა COVID-19-ს და რა გავლენა ექნებოდა ამ ყველაფერს ეკონომიკაზე. კომპანიის შედეგების თვალსაზრისით, ძირითადად კითხვები აქტივების ხარისხს, კაპიტალისა და ლიკვიდურობის პოზიციებს ეხებოდა.

შემდეგი მნიშვნელოვანი საკითხი ეხებოდა დივიდენდებს, ვინაიდან ჩვენი აქციონერების მნიშვნელოვანი უმრავლესობა დაინტერესდა დივიდენდის გადახდის პერსპექტივებით 2020-2021 წლებისთვის.

რეაქცია და გავლენა საბჭოს გადაწყვეტილებაზე

ღირექტორთა საბჭო პროაქტიულად თანამშრომლობდა ჩვენს ინვესტორებთან, რათა დაერწმუნებინა ისინი, რომ ეფექტურად ვმართავდით COVID-19-ის გამოწვევებს. გენერალური და ფინანსური ღირექტორები მართავდნენ ინვესტორებთან რეგულარულ ონლაინ შეხვედრებს, სადაც განიხილავდნენ პანდემიის ზეგავლენას ჩვენს ბიზნესზე და შესაბამისი რეაგირების შესახებ საკითხებს.

მაისში გავმართეთ გახანგრძლივებული ფინანსური შედეგების განხილვის კონფერენცია, რომელზეც, კვარტალურ შედეგებთან ერთად, წარვადგინეთ ქვეყნის მაკროეკონომიკური მდგომარეობის სიღრმისეული ანალიზი და რისკის მართვის ჩვენული მიდგომა. ონლაინ შეხვედრას ესწრებოდა საქართველოს ბანკის ვიცე პრეზიდენტიც, რომელმაც განიხილა საქართველოს ეკონომიკის სამომავლო პერსპექტივა.

ჩვენ ვაგრძელებთ აქტიურ დაკვირვებას საქართველოს ეკონომიკურ მდგომარეობაზე. ამასთან, ვატარებთ მოლაპარაკებებს მარეგულირებელ ორგანოებთან დივიდენდის გადახდის აგრძელების შესაძლებლობასთან დაკავშირებით.

COVID-19-ისა და მკაცრი ეკონომიკური შეზღუდვების ფონზე, მიმდინარე წელს საქართველოს მოსახლეობის ძირითად საზრუნავს დროული სამედიცინო დახმარების ხელმისაწვდომობა და გადახდისუნარიანობის შენარჩუნება წარმოადგენდა.

ბევრ სოციალურად დაუცველ ოჯახს გაუჭირდა მათი ბავშვებისთვის დისტანციური განათლებისთვის საჭირო პირობების შექმნა, ვინაიდან მათ არ გააჩნდათ ინტერნეტთან წვდომა და საჭირო ტექნიკური აღჭურვილობა.

ანალოგიურად, სირთულეებით სავსე წელი აღმოჩნდა ბიზნესებისთვის, განსაკუთრებით კი მიკრო, მცირე და საშუალო საწარმოებისთვის, რომელთაგან დიდ უმეტესობას გადარჩენისთვის ბრძოლა მოუწია.

წელს, საბჭომ საქართველოს მოსახლეობის მხარდასაჭერად დაამტკიცა ფართომასშტაბიანი პროგრამა სახელად „თიბისი შენთვის“, რომელიც აერთიანებს სხვადასხვა სოციალურ პროგრამას და მასთან დაკავშირებულ ინიციატივებს, მათ შორის მოხუცების, ახალგაზრდებისა და ბიზნესების მხარდასაჭერად.

ასევე მივისწრაფვით, რომ გავაძლიეროთ იმ კომპანიების ფინანსური მხარდაჭერა, რომლებსაც შეიძლება ჰქონდეთ დადებითი გავლენა საზოგადოებაზე.

გარდა ამისა, ვაგრძელებთ იმ გრძელვადიანი პროექტების გაფართოებას, რომლებიც მიზნად ისახავს ახალგაზრდა თაობის, ხელოვნების, კულტურისა და მიკრო, მცირე და საშუალო ბიზნესების მხარდაჭერას.

გარემოსდაცვითი მართვის სიტემის ფარგლებში მივიღეთ ISO 14001:2015 სერტიფიკატი, რომელიც ადასტურებს რომ ჩვენი გმს-ი სრულ შესაბამისობაშია საერთაშორისო სტანდარტებთან.





ჩვენი არსებითი საკითხები

-
-
-
-
-
-
-
-
-



როგორ განვსაზღვრავთ არსებით
საკითხებსა და ანგარიშის შინაარსს

არსებითობის მატრიცა

ჩვენი წვლილი გაეროს მდგრადი
განვითარების მიზნებში



ჩვენი არსებითი საკითხები

არსებითი საკითხები წარმოადგენს ერთ-ერთ უმთავრეს ტერმინს მდგრადი განვითარების ანგარიშებში, მათ შორის საერთაშორისო ანგარიშების ინიციატივის (GRI) ანგარიშში. ყველა ორგანიზაცია თავისი საქმიანობითა და გადაწყვეტილებებით გავლენას ახდენს ადამიანების ცხოვრებაზე - იქნებინ ეს ორგანიზაციის თანამშრომლები, მომხმარებლები, მომწოდებლები თუ საზოგადოების სხვა წევრები. ისინი აგრეთვე ზემოქმედებენ პარტნიორ თუ კონკურენტ ორგანიზაციებზე, გარემოზე, სოციალურ და ეკონომიკურ სისტემებზე. ზემოქმედება შესაძლებელია იყოს როგორც დადებითი, ისე უარყოფითი. ორგანიზაციის სპეციფიკიდან გამომდინარე, ზოგიერთ სფეროზე გავლენა უმნიშვნელოა, ზოგიერთზე კი პირიქით - არსებითი.

GRI-ის ანგარიშის მიხედვით, არსებითია საკითხები, რომელთაც აქვთ მნიშვნელოვანი, როგორც დადებითი, ისე უარყოფითი სოციალური, ეკონომიკური და ეკოლოგიური ზემოქმედება. აგრეთვე არსებითადაა მიჩნეული საკითხები, რომლებიც დაინტერესებული მხარეების მაღალ ინტერესს წარმოადგენენ და შეუძლიათ გავლენა იქონიონ მათ აზრსა და გადაწყვეტილებებზე. ამრიგად, GRI სტანდარტების მოთხოვნების შესაბამისად, წინამდებარე ანგარიშის სტრუქტურა დაფუძნებულია არსებით საკითხებზე.

როგორ განვსაზღვრავთ არსებით საკითხებსა და ანგარიშის შინაარსს

არსებითობის ანალიზისა და ანგარიშის შინაარსის განსაზღვრისას განვიხილეთ, როგორც სხვადასხვა საერთაშორისო სტანდარტი და საუკეთესო პრაქტიკა, ისე სექტორული კვლევის შედეგები და შიდა და გარე დაინტერესებული მხარეების მოსაზრებები.

- ანგარიშგება მომზადდა საერთაშორისო ანგარიშების ინიციატივის (GRI) სტანდარტებისა და G4 ფინანსური სექტორისთვის გამუდვანების პრინციპების შესაბამისად. აგრეთვე გათვალისწინებულ იქნა როგორც სპეციფიკური, ისე სხვა საერთაშორისო სტანდარტების მოთხოვნები, როგორცაა მდგრადობის ბუღალტრული აღრიცხვის სტანდარტების საბჭო (SASB),

გაერთიანებული ერების ორგანიზაციის გლობალური შეთანხმების ათი პრინციპი, გარემოსდაცვითი, სოციალური და მმართველობის (ESG) რეიტინგის ინფორმაციული მოთხოვნები და მდგრადობის ძირითადი ინდექსების კითხვარები და რეკომენდაციები, როგორცაა FTSE4Good.

- 2020 წელს ჩავატარეთ არაერთი კვლევა და გამოვკითხეთ არაერთი მომხმარებელი და თანამშრომელი. ასევე შედგა კომუნიკაცია სხვა დაინტერესებულ მხარეებთან, მათი პრიორიტეტებისა და საინტერესო საკითხების გამოსავლენად და ანგარიშგებაში აღნიშნული საკითხების ასასახად.
- ჩავატარეთ ინდივიდუალური ინტერვიუები საშუალო და უმაღლესი რგოლის მენეჯმენტის წარმომადგენლებთან, რომელთა განმავლობაშიც განხილულ იქნა კომპანიაზე მოქმედი ძირითადი ფაქტორები და მნიშვნელოვანი საკითხები.

გამოვლენილი პრიორიტეტული, არსებითი საკითხების საფუძველზე, განვსაზღვრეთ ანგარიშების შინაარსი და მასში შემავალი ინფორმაცია. კერძოდ, ანგარიშის შინაარსი ჩამოვყალიბეთ GRI-ს შემდეგი პრინციპების საფუძველზე: მდგრადი განვითარების კონტექსტი, არსებითობა, სისრულე და დაინტერესებული მხარეების ინკლუზიურობა. საკითხები, რომლებიც მნიშვნელოვნად იქნა მიჩნეული აღნიშნული ოთხი პრინციპის ჭრილში, შევიყვანეთ ანგარიშგებაში. ამასთან, გასათვალისწინებელია, რომ ნებისმიერი ორგანიზაციის მსგავსად, ყველა არსებითი საკითხი არ არის თანაბარი მნიშვნელობის ჩვენი ანგარიშების მიზნებისთვის. ამრიგად, საკითხები, რომლებზეც ყურადღებაა გამახვილებული წინამდებარე ანგარიშში, თანდართულ მონაცემებთან ერთად, ჩვენი კომპანიისა და მისი დაინტერესებული მხარეების მაღალ ინტერესს წარმოადგენს..

არსებითობის მართვა

არსებითი მდგრადობის საკითხები დავაჯუფეთ ჩვენი ოპერაციების ძირითადი გავლენების მიხედვით. არსებით საკითხებზე, მათ ფარდობით მნიშვნელობაზე, მათი

გავლენის სფეროსა და ჩვენს საპასუხო ქმედებებზე დეტალური ინფორმაცია ქვემოთ მოცემულ ცხრილშია წარმოდგენილი. ცხრილის ბოლო სვეტში მოცემულია ანგარიშის სექციები და თავები, სადაც შეძლებთ დამატებითი ინფორმაციის მოძიებას.

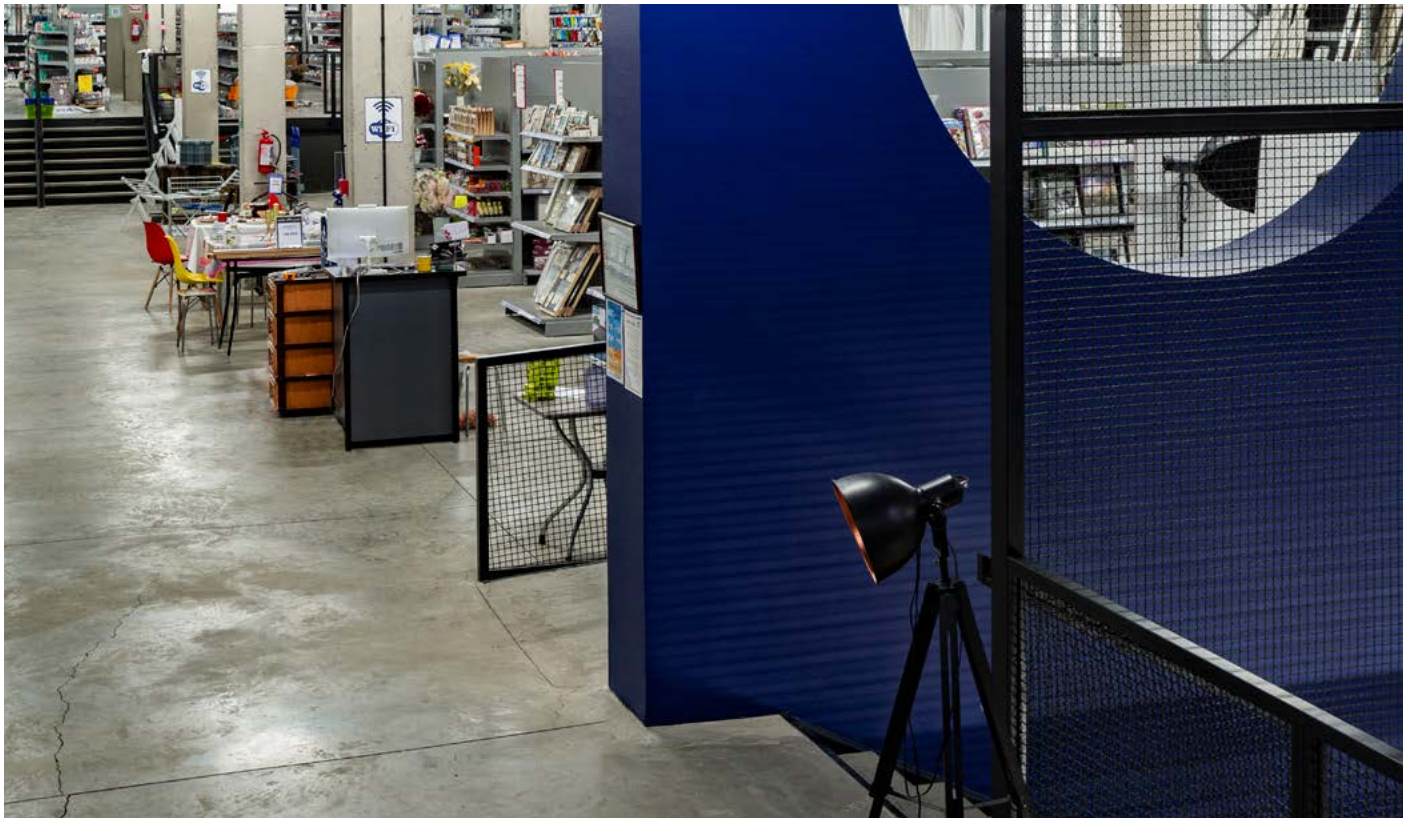
ჩვენი წვლილი გაერთიანებულ ერების ორგანიზაციის მდგრადი განვითარების მიზნებში

2015 წლის 25 სექტემბერს, გაერთიანებული ერების ორგანიზაციის წევრი ქვეყნები შეთანხმდნენ მდგრადი განვითარების ახალ დღის წესრიგზე, „სამყაროს ტრანსფორმაცია: 2030 წლის მდგრადი განვითარების დღის წესრიგი“, რომელიც აერთიანებს 17 ძირითად მიზანს. აღნიშნული მიზნები ემსახურება გრძელვადიანი, მდგრადი შედეგების მიღწევას ეკონომიკურ, სოციალურ და გარემოსდაცვით სფეროებში, როგორცაა: სიღარიბის, უთანასწორობისა და უსამართლობის შემცირება, გარემოს დაცვა,

და კლიმატის ცვლილების მინიმიზაცია. 2030 წლის დღის წესრიგის განხორციელებაში განსაკუთრებული როლი აკისრია ეკონომიკის ყველა სექტორსა და ორგანიზაციას.

თიბისი ამჟამად ახორციელებს არაერთ სოციალურ და ეკოლოგიურ დაცვის პროგრამას, რომელთა საშუალებითაც ჩვენი წვლილი შეგვაქვს 2030 წლის დღის წესრიგის აღსრულებაში. 2021 წელს ვგეგმავთ, შევიმუშავოთ მდგრადობაზე ორიენტირებული, გარემოსდაცვითი, სოციალური და მმართველობის სტრატეგია (ESG), რომელიც საშუალებას მოგვცემს კიდევ უფრო ხელშესახები ნაბიჯები გადავდგათ მდგრადი განვითარების გეგმების აღსრულების გზაზე.

ქვემოთ მოცემულ ცხრილში წარმოდგენილია მდგრადი განვითარების ის მიზნები, რომლებიც დაკავშირებულია ჩვენი მიმდინარე პროგრამებისა და საქმიანობის შედეგებთან. აღსანიშნავია, რომ ჩვენი კონტრიბუცია განსხვავდება საკითხების მიხედვით.



არსებითობის მატრიცა

არსებითი საკითხი	მნიშვნელობა (მაღალი/საშუალო/ დაბალი)	არსებითი საკითხის გავლენის არეალი
კორპორაციული მმართველობა, ეთიკა და სამართლიანი საქმიანობა		
ეთიკა, კორუფციისა და ფულის გათეთრების წინააღმდეგ ბრძოლა	მაღალი	შიდა/გარე
კარგი კორპორაციული მმართველობა	მაღალი	შიდა
რისკის მართვა, სოციალური და ეკონომიკური შესაბამისობის უზრუნველყოფა	მაღალი	შიდა/გარე
ეკონომიკური გავლენები		
ფინანსური შედეგები	მაღალი	შიდა/გარე
მაკროეკონომიკურ საკითხებზე რეაგირება	მაღალი	გარე
ინვესტიციების მოზიდვა	მაღალი	შიდა/გარე
გადასახადების, დასაქმების, შესყიდვებისა და ჩვენი სესხების ეკონომიკური შედეგები	მაღალი	გარე
თანამშრომელთა ურთიერთობები		
კადრების კეთილდღეობა, ქცევა და კულტურა	მაღალი	შიდა
მრავალფეროვნება და ინკლუზიურობა	მაღალი	შიდა
თანამშრომელთა განვითარება, ტრენინგი, განათლება და ლიდერობა.	მაღალი	შიდა
პროფესიული ჯანმრთელობა და შრომის უსაფრთხოება	მაღალი	შიდა/გარე
მომხმარებლები და სერვისები		
მომხმარებელთა კმაყოფილებისა და გამოცდილების გაუმჯობესება	მაღალი	გარე
პასუხისმგებლიანი გაყიდვები და მარკეტინგი	მაღალი	გარე
კონფიდენციალურობა და მონაცემთა უსაფრთხოება	მაღალი	შიდა/გარე
ციფრული ინოვაცია და ახალი პროდუქტები	მაღალი	შიდა/გარე
საზოგადოების კეთილდღეობის მხარდაჭერა		
ინცესტიცია ეკონომიკურ განვითარებასა და ადგილობრივი საზოგადოების კეთილდღეობაში	მაღალი	გარე
ფინანსური განათლება, ინკლუზიურობა და ფინანსური მომსახურების ხელმისაწვდომობა	მაღალი	გარე
მიკრო, მცირე და საშუალო მენარმეობის განვითარება და წახალისება	მაღალი	გარე
პირდაპირი ზემოქმედება გარემოზე		
ქაღალდი და ნარჩენები	საშუალო	შიდა/გარე
ენერჯია	საშუალო	შიდა/გარე
სათბური აირების გამოფრქვევა	საშუალო	შიდა/გარე
ჩვენი საქმიანობის არაპირდაპირი სოციალური და ეკოლოგიური გავლენა		
პასუხისმგებლიანი დაკრედიტება, ინვესტიცია და შესყიდვა	მაღალი	გარე
პასუხისმგებლობა მომწოდებლების მიმართ	მაღალი	გარე

ანგარიშში მოყვანილი რელევანტური GRI სტანდარტები

რას ვაკეთებთ აღნიშნულ საკითხთან მიმართებაში (ანგარიშის სექცია)

კორპორაციული მმართველობა, ეთიკა და სამართლიანი საქმიანობა

თავი 5 მმართველობა და მდგრადი განვითარების მენეჯმენტი გვ.38

- 205. ანტი-კორუფცია; 206. ანტი-კონკურენტული ქცევა;
- 102. ზოგადი გამჟღავნება (102:16; 102:17)
- 102. ზოგადი გამჟღავნება (4. მმართველობა)
- 307. შესაბამისობა გარემოსდაცვით საკითხებში; 419. შესაბამისობა სოციალურ-ეკონომიკურ საკითხებში;
- 102:30 რისკის ეფექტური მართვა

ეკონომიკური გავლენები

თავი 7 ჩვენი წვლილი ეკონომიკაში გვ.62

- 201. ეკონომიკური შედეგები
- 201. ეკონომიკური შედეგები
- 201. ეკონომიკური შედეგები
- 201. ეკონომიკური შედეგები 203. არაპირდაპირი ეკონომიკური შედეგები 204. შესყიდვების პრაქტიკა

თანამშრომელთა ურთიერთობები

თავი 09 პასუხისმგებელი დამსაქმებელი გვ.88

- 401. დასაქმება
- 405. მრავალფეროვნება და თანაბარი შესაძლებლობები;
- 406. დისკრიმინაციის შეზღუდვა
- 404. ტრენინგი და განათლება
- 403. პროფესიული ჯანმრთელობა და შრომის უსაფრთხოება

მომხმარებლები და სერვისები

თავი 10 მომხმარებლების მიმართ პასუხისმგებლობა გვ.118

- 417. მარკეტინგი და მარკირება;
- 418. მომხმარებლების კონფიდენციალურობა
- 417. მარკეტინგი და მარკირება;
- 418. მომხმარებლების კონფიდენციალურობის დაცვა;
- 413. ადგილობრივი საზოგადოებები; 418. მომხმარებლების კონფიდენციალურობის დაცვა; ფინანსური სექტორი განმარტებითი შენიშვნა: FS 16: ფინანსური განათლების გაუმჯობესების ინიციატივა

საზოგადოების კეთილდღეობის მხარდაჭერა

თავი 11 თემების მხარდაჭერა გვ.134

- 413. ადგილობრივი საზოგადოებები
- ფინანსური სექტორის ინფორმაციის გამჟღავნების პრინციპები: FS13: ხელმისაწვდომობა ნაკლებად დასახლებულ და ეკონომიკურად განუვითარებელი რეგიონებისთვის; FS16: ფინანსური განათლების გაუმჯობესების ინიციატივები
- 413. ადგილობრივი საზოგადოებები;
- 203. არაპირდაპირი ეკონომიკური გავლენა

პირდაპირი ზემოქმედება გარემოზე

თავი.08 გარემოსდაცვითი პასუხისმგებლობა გვ.72

- 301. მასალები; 306. ჩამდინარე წყლები და ნარჩენები;
- 302. ენერჯია
- 305. გამონახობილი

ჩვენი საქმიანობის არაპირდაპირი სოციალური და ეკოლოგიური გავლენა

თავი.12 პასუხისმგებელი თანამშრომლობა მომწოდებლებთან გვ.158

- 203. არაპირდაპირი ეკონომიკური შედეგები; 204. შესყიდვების პრაქტიკები; FS7- FS8: ფინანსური სექტორის ინფორმაციის გამჟღავნების პრინციპები: (ასპექტი: პროდუქტის პორტფელი)
- 102-9 მიწოდების ჯაჭვი; 204. შესყიდვების პრაქტიკები

ჩვენი საქმიანობა მდგრადი განვითარების მიზნების მისაღწევად

გაერთიანებული ერების ორგანიზაციის მდგრადი განვითარების მიზნები UNSDG	როგორ ვუჭერთ მხარს	ანგარიშის განყოფილება
SDG 1: სიღარიბის დაძლევა	<ul style="list-style-type: none"> საზოგადოებრივი პროგრამებისა და სოციალური ინვესტიციების საშუალებით; მცირე და საშუალო ბიზნესის (SMSE) განვითარების პროგრამის საშუალებით; 	თავი 11 თემების მხარდაჭერა გვ.134
SDG 3: ჯანმრთელობა და კეთილდღეობა	<ul style="list-style-type: none"> თანამშრომლების სოციალური დაცვის, პროფესიული ჯანმრთელობისა და შრომის უსაფრთხოების უზრუნველყოფის გზით; 	თავი 09 პასუხისმგებლიანი დამსაქმებელი გვ.88
SDG 4: ხარისხიანი განათლება	<ul style="list-style-type: none"> განათლებაზე ორიენტირებული ადგილობრივი პროგრამების საშუალებით; თანამშრომლებისათვის განათლების მიღების შესაძლებლობების უზრუნველყოფით; 	თავი 11 თემების მხარდაჭერა გვ.134
SDG 5: გენდერული თანასწორობა	<ul style="list-style-type: none"> დისკრიმინაციისგან დაცული სამუშაო გარემო და მრავალფეროვნება;- ქალებისთვის განკუთვნილი საკრედიტო ხაზის საშუალებით; 	თავი 09 პასუხისმგებლიანი დამსაქმებელი გვ.88
SDG 7: ხელმისაწვდომი და სუფთა (განახლებადი) ენერჯია	<ul style="list-style-type: none"> ენერგოეფექტური და განახლებადი პრექტების დაფინანსებით; 	თავი 08 გარემოსდაცვითი პასუხისმგებლობა გვ.72; თავი 12 პასუხისმგებლიანი თანამშრომლობა მომწოდებლებთან გვ. 158
SDG 8: ღირსეული შრომა და ეკონომიკური ზრდა	<ul style="list-style-type: none"> თანამშრომლებისთვის კარგი სამუშაო პირობებისა და განვითარების შესაძლებლობების უზრუნველყოფით; ახალგაზრდებისათვის სტაჟირების პროგრამების საშუალებით; განათლებაზე ორიენტირებული საზოგადოებრივი პროგრამების საშუალებით; ციფრული ინოვაციების მხარდაჭერითა და მეწარმეობის ხელშეწყობით; მიწოდების ჯაჭვში ადგილობრივი მომწოდებლების ჩართვით; 	თავი 09 პასუხისმგებლიანი დამსაქმებელი გვ.88 თავი 11 თემების მხარდაჭერა გვ.134; თავი 10 მომხმარებლების მიმართ პასუხისმგებლობა გვ.118 თავი 12 პასუხისმგებლიანი თანამშრომლობა მომწოდებლებთან გვ.158
SDG 9: ინდუსტრიები, ინოვაცია და ინფრასტრუქტურა	<ul style="list-style-type: none"> მეწარმეობისა და სტრატაგების ხელშეწყობი პროგრამების საშუალებით; სპეციალურად მიკრო, მცირე და საშუალო მეწარმეებისთვის შექმნილი პროგრამებით, რომლებიც ზრდის ფინანსებზე ხელმისაწვდომობას; ახალგაზრდების მხარდაჭერი პროგრამის საშუალებით, რომლებიც სთავაზობს ხელსაყრელ დაკრედიტებას 	თავი 11 თემების მხარდაჭერა გვ.134

SDG 13: მოქმედება კლიმატის ცვლილების წინააღმდეგ	<ul style="list-style-type: none"> - კორპორაციულ სესხებსა და ინვესტიციებში გარემოსდაცვითი ასპექტების გათვალისწინებითა და მწვანე დაფინანსების განვითარებით, რომლის საშუალებითაც შემცირდება ჩვენი არაპირდაპირი გავლენა კლიმატზე და ხელს შეუწყობს განახლებადი ენერჯის წარმოებას. - ჩვენი პირდაპირი ზემოქმედებით ნახშირორჟანგის მავნე გამოფრქვევების შემცირება 	თვი 08 გარემოსდაცვითი პასუხისმგებლობა გვ.72 თავი 12 პასუხისმგებლიანი თანამშრომლობა მომწოდებლებთან გვ.158
SDG 16: მშვიდობა, სამართლიანობა და ძლიერი ინსტიტუტები	<ul style="list-style-type: none"> - ანტიკორუფციული და ფულის გათვრების წინააღმდეგ შემუშავებული პრაქტიკების საშუალებით; საკრედიტო გადაწყვეტილებების მიღებისას სანქციებულ პირთა სიებში კლიენტებისა და ტრანზაქციაში მონაწილე მხარეების გადამოწმება, რომლის საშუალებითაც გამოვრიცხავთ უკანონო, იარაღის შესყიდვისა და ორგანიზებული დანაშაულის დაფინანსების რისკებს; 	თავი 5 მმართველობა და მდრადი განვითარების მენეჯმენტი გვ.38
SDG 17: პარტნიორობა მიზნების მისაღწევად	<ul style="list-style-type: none"> - სახელმწიფო პროგრამებში მონაწილეობით; საერთაშორისო ორგანიზაციებთან პარტნიორობით; 	თავი 01 ვინ ვართ ჩვენ გვ. 08 თავი 11 თემების მხარდაჭერა“ გვ.134

<p>1 სიღარიბის აღმოსაფხვრა</p>	<p>2 უწყობა ენერჯი</p>	<p>3 ჯანსაღი და კეთილდღეობა</p>	<p>4 ხარისხიანი განათლება</p>	<p>5 გენდერული თანასწორობა</p>	<p>6 სუფთა წყალი და სანიტარია</p>
<p>7 ხელმისაწვდომი და სუფთა ენერჯი</p>	<p>8 ღირსეული სამუშაო და ეკონომიკური ზრდა</p>	<p>9 მრავალფეროვანი, ინოვაციური და ინფრასტრუქტურა</p>	<p>10 უმეხრიანობა და უთანასწორობა</p>	<p>11 მდგრადი ქალაქები და დასახლებები</p>	<p>12 მდგრადი მოხმარება და წარმოება</p>
<p>13 კლიმატის მდგრადი მიღწევა</p>	<p>14 წყალმომარაგება და სუფთა წყალი</p>	<p>15 ღია მიწის რესურსები</p>	<p>16 მშვიდობა, სამართლიანობა, კანონი ინსტიტუტები</p>	<p>17 თანამშრომლობა სამართო მიზნებისათვის</p>	



მმართველობა და მდგრადი განვითარების მენეჯმენტი

■	■	■
■	■	■
■	■	■
■	■	■
■	■	■
■	■	■



კორპორაციული მართვის სტრუქტურა

- > დირექტორთა საბჭო
- > საბჭოს ოპერაციები
- > საბჭოს შემადგენლობა
- > საბჭოს კომიტეტები
- > პასუხისმგებლობების გადანაწილება
- > საბჭოს ეფექტურობის ყოველწლიური შეფასება
- > ტრენინგების დღის წესრიგი

რისკების მართვის მოდელი

- > რისკების მართვის სტრუქტურა
- > რისკების მართვა

მდგრადი განვითარების მენეჯმენტი

- > გარემოსდაცვითი, სოციალური და მმართველობის (ESG) ჩარჩო
- > კლიმატურ ცვლილებებზე ფოკუსირება

ინტერესთა კონფლიქტის მართვა

სოციალურ და ეკონომიკურ საკითხებში კანონთან და რეგულაციებთან შესაბამისობა



მმართველობა და მდგრადი განვითარების მენეჯმენტი

კორპორაციული მართვის სტრუქტურა

ჩვენი მიდგომა გულისხმობს კორპორაციული მართვის სტრუქტურის კომპანიის მიზნებთან და საუკეთესო პრაქტიკებთან შესაბამისობას. საბჭოს უმთავრესი პასუხისმგებლობაა, უზრუნველყოს ჯგუფის კორპორაციული მართვის უმაღლესი სტანდარტები და მათი დამკვიდრება ჩვენს კულტურასა და ოპერაციებში.

ჩვენი კორპორაციული მართვა შეესაბამება საქართველოს ეროვნული ბანკის „კომერციული ბანკების კორპორაციული მართვის კოდექსი“ (შემდგომში - „სებ-ის კოდექსი“) მოთხოვნებს. ამავდროულად, როგორც ლონდონის საფონდო ბირჟის პრემიუმ სეგმენტში კოტირებული კომპანია, ვაკმაყოფილებთ დიდი ბრიტანეთის კორპორაციული მართვის კოდექსით დადგენილ კორპორაციული მართვის უმაღლეს სტანდარტებს (შემდგომში - UK კოდექსი).

ჯგუფი ხელმძღვანელობს „სარკისებური მმართველობის“ სტრუქტურით, რომლის თანახმადაც დირექტორთა საბჭოსა და მისი მთავარი შვილობილის - სს თიბისი ბანკის სამეთვალყურეო საბჭოს (შემდგომში - სამეთვალყურეო საბჭო) ძირითადი ასპექტები ერთმანეთს ემთხვევა. საბჭო მიიჩნევს, რომ აღნიშნული მართვის სტრუქტურა საუკეთესოდ უზრუნველყოფს ეფექტური კორპორაციული მართვის სისტემის შენარჩუნებას ჯგუფში. სტრუქტურის მიხედვით:

- > დირექტორთა საბჭოს და სამეთვალყურეო საბჭო დაკომპლექტებულია იდენტური არააღმასრულებელი წევრებით;
- > საბჭოს თავმჯდომარე ამავდროულად ასრულებს სამეთვალყურეო საბჭოს თავმჯდომარის ფუნქცია-მოვალეობებს;
- > TBC PLC ჯგუფის უფროს დამოუკიდებელ დირექტორს უკავია იდენტური პოზიცია სამეთვალყურეო საბჭოშიც;
- > საბჭოს კომიტეტის თავმჯდომარეები ამავდროულად წარმოადგენენ სამეთვალყურეო საბჭოს კომიტეტის თავმჯდომარეებს.

სარკისებური საბჭოს მმართველობის სტრუქტურა ზრდის მართვისა და მეთვალყურეობის ეფექტიანობას ჯგუფის მასშტაბით და ხელს უწყობს მმართველობის სტაბილურობას.

დირექტორთა საბჭო

საბჭო გადანაცვლებების მიმღები მთავარი ორგანოა, რომელიც ერთობლივად პასუხისმგებელია ჯგუფის მიზნების, კულტურის, ღირებულებების, გრძელვადიანი წარმატების სტრატეგიის შექმნასა და დაინტერესებული მხარეებისთვის მდგრადი ღირებულების მიწოდებაზე - ჯგუფის სტრატეგიული მიმართულების დადგენისა და მეთვალყურეობის გზით.

საბჭოს როლს წარმოადგენს ხელმძღვანელობა ეფექტური ზედამხედველობისა და ჯგუფის საქმიანობის მეთვალყურეობის მეშვეობით. ის განსაზღვრავს ჯგუფის რისკის აპეტიტს, აკონტროლებს საოპერაციო და ფინანსურ შედეგებს, უზრუნველყოფს ჯგუფში ეფექტური კონტროლისა და ანაზღაურების პოლიტიკების არსებობასა და თანმიმდევრულ დაგეგმარებას.

დირექტორების უფლება-მოვალეობები განსაზღვრულია 2006 წლის „კომპანიების აქტის“ 172-ე მუხლით. საბჭოს მიერ სხვადასხვა დაინტერესებული მხარის ინტერესებისა და მოსაზრებების გათვალისწინების შესახებ დამატებითი ინფორმაციის მოძიებას შეძლებთ 2020 წლის წლიური ანგარიშგების 150-151 გვერდებზე, რომელიც გამოქვეყნებულია კომპანიის ვებ-გვერდზე: www.tbcbankgroup.com

საბჭოს ხელმძღვანელობს თავმჯდომარე, რომელიც ზედამხედველობს, გასცემს რეკომენდაციებს და ახალი გამოწვევების წინაშე აყენებს კომპანიას მისი წარმატებული საქმიანობის უზრუნველსაყოფად. თავმჯდომარე უზრუნველყოფს კონსტრუქციული დებატების წარმართვას საბჭოს სხდომებზე, რათა მხარი დაუჭიროს განსხვავებული მოსაზრებებისა და იდეების მიმართ ტოლერანტული გარემოს შექმნასა და შენარჩუნებას.



საბჭოს ოპერაციები

წლის განმავლობაში, საბჭოს სხდომა 39-ჯერ გაიმართა, თუმცა მათგან მხოლოდ ერთი იყო პირისპირ შეხვედრის ფორმატში. შეზღუდვების პირობებში, საბჭოს სხდომები ვიდეო კონფერენციების საშუალებით იმართებოდა, რამაც შეცვალა სამუშაო მიდგომები. 2019 წელს საბჭოს ჰქონდა დაგეგმილი მიმოხილვითი შეკრებები, სპეციალურად გამოყოფილი სტრატეგიის განხილვის სესია, ხოლო დაუგეგმავად იკრიბებოდა მხოლოდ გადაუდებელი საკითხების განსახილველად. 2020 წელს საბჭომ გამოიყენა ვიდეო კონფერენციების მოქნილი ფორმატი, რომ გაემართა არა მხოლოდ რეგულარული განხილვის შეხვედრები, არამედ, მათ შორის, დაუგეგმავი შეხვედრები ბიზნესის განვითარებისა და ძირითადი სტრატეგიების სიღრმისეული განხილვისთვის.

ჯგუფში განსაზღვრულია იმ საკითხების ფორმალური სია, რომელიც მტკიცდება დირექტორთა საბჭოს მიერ. ამგვარად, დირექტორთა საბჭო ინარჩუნებს კონტროლს ძირითად გადაწყვეტილებებზე. დირექტორთა საბჭოს უფლებამოსილებას, სხვა მნიშვნელოვან საკითხებთან ერთად, განეკუთვნება, ჯგუფის სტრატეგიის, გრძელვადიანი მიზნების, რისკის აპეტიტის, წლიური ბიუჯეტის, ჯგუფის კაპიტალის ცვლილებების, აქციების გამოსყიდვის, მნიშვნელოვანი შესყიდვების და/ან შერწყმის, ასევე წლიური ანგარიშგებების დამტკიცება. სრული დოკუმენტი, რომელიც არეგულირებს დირექტორთა საბჭოს უფლებამოსილებას განთავსებულია კომპანიის ვებ-გვერდზე შემდეგ მისამართზე: www.tcbankgroup.com.

საბჭოს ყველა შეხვედრა, განურჩევლად განსახილველი საკითხისა, იმართება საბჭოს თავმჯდომარეს, აღმასრულებელ დირექტორსა და ჯგუფის კორპორაციულ მდივანთან წინასწარ შეთანხმებული დღის წესრიგის მიხედვით. ამასთან ერთად, საბჭო ხელმძღვანელობს დეტალური სამუშაო განრიგით, რომელიც განსაზღვრავს მათ საქმიანობას წლის განმავლობაში.

საბჭო მუშაობს პრიორიტეტების გათვალისწინებით და ფოკუსირდება მნიშვნელოვან სტრატეგიულ და ბიზნეს საკითხებზე, ამავდროულად ახორციელებს ზედამხედველობასა და კონტროლს მათი გავლენის ქვეშ არსებულ სხვა საკითხებზე.

საბჭო და კომიტეტი ეყრდნობა მენეჯმენტს, რომ მათ წინ წამოწიონ მნიშვნელოვანი საკითხები დასამტკიცებლად. დღის წესრიგის განერისა და ანგარიშის წარდგენის პროცესი

წარმოადგენს მენეჯმენტის საქმიანობის შეფასების ერთ-ერთ კრიტერიუმს.

ჩვეულებრივ, მოიაზრება, რომ დირექტორები ესწრებიან ყველა იმ საბჭოს სხდომას და ასევე იმ კომიტეტების შეხვედრებს, რომლის წევრებსაც თავად წარმოადგენენ.

საბჭოს შემადგენლობა

კოდექსის მოთხოვნების შესაბამისად, საბჭოს წევრების უმეტესი ნაწილი არის დამოუკიდებელი არააღმასრულებელი დირექტორი. წინამდებარე ანგარიშის თარიღისთვის, საბჭოს წევრები არიან: თავმჯდომარე (არნე ბერგრენი), რომელიც არჩევის მომენტში მიჩნეულ იქნა დამოუკიდებელ წევრად, ერთი აღმასრულებელი დირექტორი (ვახტანგ ბუცხრიკიძე), სამი ახლად არჩეული დამოუკიდებელი არააღმასრულებელი დირექტორი (ერან კლეინი, პერ ანდერს ფათი და ტიმოს პ. კირიაკოპოლოსი), ხუთი დამოუკიდებელი არააღმასრულებელი დირექტორი - ცირა კემულარია (დროებითი უფროსი დამოუკიდებელი წევრი), მარია ლუიზა ჩიკონიანი, ერიკ რაჯენდრა, ნიკოლას ჰააგი, აბიჯიტ აკერკარი და ერთი არააღმასრულებელი დირექტორი - ნიკოლოზ ენუქიძე (ყოფილი თავმჯდომარე), რომელიც კორპორაციული მართვის კოდექსის შესაბამისად, არ არის მიჩნეული დამოუკიდებლად.

2021 წლის 30 აპრილის გადაწყვეტილებით, ნიკოლოზ ენუქიძე, ნიკოლას ჰააგი და ერიკ რაჯენდარა არ განიხილებიან კომპანიის ყოველწლიურ საერთო კრებაზე ხელმეორედ არჩევის კანდიდატებად და მათი უფლება-მოსილება, როგორც კომპანიის დირექტორების, შეწყდება ყოველწლიური საერთო კრების დასასრულს 2021 წლის 14 ივნისს.

დიდი ბრიტანეთის კორპორაციული მართვის კოდექსის მოთხოვნების შესაბამისად, სხვა ყველა მიმდინარე დირექტორი (არნე ბერგრენი, ცირა კემულარია, ვახტანგ ბუცხრიკიძე, მარია ლუიზა ჩიკონიანი, აბიჯიტ აკერკარი, ერან კლეინი, პერ ანდერს ფათი და ტიმოს პ. კირიაკოპოლოსი) განიხილება დანიშვნაზე ან ხელმეორედ არჩევაზე ყოველწლიურ საერთო კრებაზე 2021 წლის 14 ივნისს.

საბჭომ განიხილა კომპანიის არა-აღმასრულებელი დირექტორების დამოუკიდებლობის საკითხი კოდექსის მოთხოვნების შესაბამისად და ყველა არააღმასრულებელი დირექტორი, გარდა ნიკოლოზ ენუქიძისა, დაადგინა

დამოუკიდებლად. დამატებით, კომპანიის ყველა არააღმასრულებელი დირექტორი (გარდა იმ დირექტორებისა, რომლებიც ტოვებენ დაკავებულ თანამდებობას წელს) მიჩნეულია დამოუკიდებლად, საქართველოს ეროვნული ბანკის კორპორაციული მართვის კოდექსის მოთხოვნების შესაბამისად.

თითოეული არააღმასრულებელი დირექტორი ვალდებულია, აცნობოს დირექტორთა საბჭოს ნებისმიერი იმ გარემოების შესახებ, რომელმაც შესაძლოა გეგავლენა მოახდინოს მათი დამოუკიდებლობის ხარისხზე.

ჩვენი მოქმედი დირექტორების, რომელთა დანიშვნა ან ხელშეწყობა არჩევა განიხილება ყოველწლიურ საერთო კრებაზე, ბიოგრაფიული დეტალების ხილვა შესაძლებელია ყოველწლიური ანგარიშის 162-165 გვერდებზე.

ახლად დანიშნული დირექტორების ბიოგრაფიული დეტალები წარმოდგენილია ქვემოთ:

ერან კლეინი არის გამოცდილი საერთაშორისო უფროსი ბანკირი და იურისტი, რომელსაც აქვს სინიორ პოზიციებზე მუშაობის მრავალწლიანი გამოცდილება ისეთ წამყვან ფინანსურ ინსტიტუტებში, როგორცაა კომერცბანკი, სითიბანკი, ING ფინანსური ბაზრები და დოიჩე ბანკი, როგორც განვითარებულ, ისე განვითარებად ბაზრებზე. მას სიდრმისეული ცოდნა აქვს კაპიტალის ბაზრების, მცირე და საშუალო ბიზნეს სექტორის, საცალო დაკრედიტების, კორპორაციული მართვის, ლიკვიდობისა და ბალანსის მართვის, რისკის მართვისა და სტრატეგიის განხორციელების საკითხებში. ამჟამად, ის ასრულებს არა-აღმასრულებელი დირექტორისა და რისკის კომიტეტის თავმჯდომარის როლს პრივატბანკში - უკრაინისუმსხვილესბანკში. პერანდერსფატი არის დამოუკიდებელი არა-აღმასრულებელი დირექტორი აღმასრულებელ პოზიციაზე მუშაობის მრავალწლიანი გამოცდილებით. ის იყო უფროსი აღმასრულებელი 20 წლის განმავლობაში - წამყვან ჩრდილო-ევროპულ ბანკ SEB-ში და SBAB Bank-ის უფროსი აღმასრულებელი დირექტორი. ის ასევე მუშაობდა უმაღლესი რგოლის კონსულტანტის პოზიციაზე 10 წლის განმავლობაში McKinsey-სა და QVARTZ-ში (ამჟამინდელი Bain & Company). ამჟამად ის არის FundedByMe-ის თავმჯდომარე, რომელიც არის ბირჟაზე კოტირებული ფინტექ კაპიტალის ქრაუდ ფანდინგის კომპანია. ის აგრეთვე არის Skandiabanken AB-ის რისკისა და აუდიტის კომიტეტების საბჭოს წევრი და თავმჯდომარე. 2017-დან

2019 წლამდე ის იყო საბჭოს წევრი და რისკის, აუდიტის, ანაზღაურების, სტარტეგის, ნომინაციის და ეთიკის კომიტეტების წევრი Piraeus Bank S.A.-ში, რომელიც არის ბირჟაზე კოტირებული წამყვანი ბანკი საბერძნეთში.

ტიმიოს კირიაკოპოლოსი არის საბანკო სფეროში საერთაშორისო გამოცდილების მქონე აღმასრულებელი, რისკის მართვის, ტრანსფორმაციის, ფინანსური ინჟინერიისა და პორტფელის მართვის სპეციალიზაციით. ის არის ბერძნული სუვერენული ქონების მართვის ფონდის Hellenic Corporation of Assets and Participations-ის საბჭოს წევრი და საინვესტიციო და რისკების კომიტეტის თავმჯდომარე. 2017-2020 წლებში, ის იყო აღმასრულებელი გენერალური მენეჯერი და უფროსი რისკ ოფიცერი ბირჟაზე კოტირებულ ბერძნული ბანკ - Piraeus Bank S.A.-ში. ხოლო მანამდე, იკავებდა მმართველი დირექტორის თანამდებობას Goldman Sachs-ში განყოფილებაში.

დირექტორთა საბჭოს კომიტეტები

საბჭო ძირითად მოვალეობებს ასრულებს კომიტეტების მეშვეობით, რომლებიც უზრუნველყოფენ კონტროლს და გასცემენ რეკომენდაციებს საბჭოს მიერ მათზე დელეგირებული საკითხების ფარგლებში. დირექტორთა საბჭოში ფუნქციონირებს ოთხი ძირითადი კომიტეტი: კორპორაციული მართვისა და ნომინაციის კომიტეტი, აუდიტის კომიტეტი, რისკის კომიტეტი და ანაზღაურების კომიტეტი.

თითოეულ კომიტეტს უძღვება თავმჯდომარე და დაკომპლექტებულია მხოლოდ არა-აღმასრულებელი დირექტორებისაგან. საბჭოს თითოეულ სხდომაზე კომიტეტის საბჭოს თავმჯდომარე წარადგენს ანგარიშს კომიტეტის საქმიანობის შესახებ, მათ შორის, ისეთი საკითხების შესახებ, რომლებსაც კომიტეტი წარუდგენს საბჭოს დასამტკიცებლად. კომიტეტის დღის წესრიგისა და შეხვედრების წარმართვის პროცესი საბჭოს დღის წესრიგის იდენტურია. საბჭოს კომიტეტების საქმიანობის სფეროებისა და უფლება-მოვალეობების შესახებ დეტალური ინფორმაცია შეგიძლიათ იხილოთ ჩვენს ვებ-გვერდზე (www.tbcbankgroup.com).

პასუხისმგებლობების გადანაწილება

საბჭოს წევრების, თავჯდომარის, აღმასრულებელ დირექტორსა და უფროსი არააღმასრულებელი დამოუკიდებელი დირექტორის უფლებამოსილებები მკაფიოდ არის გამიჯნული. საბჭოს თავმჯდომარის

- არნე ბერგრენის პასუხისმგებლობას წარმოადგენს დირექტორთა საბჭოს ხელმძღვანელობა, მისი გამართული ფუნქციონირებისა და საბჭოს მიერ ჯგუფის სტრატეგიისა და კომერციული მიზნების განსაზღვრის მხარდაჭერა. ის ასევე ზედამხედველობას უწევს კომპანიის დირექტორთა საბჭოს მიერ გადაწყვეტილებების მიღების პროცესს. აღმასრულებელი დირექტორი, ვახტანგ ბუცხრიკიძე პასუხისმგებელია ჯგუფის ყოველდღიური საქმიანობის წარმართვაზე და მისი ძირითადი მოვალეობაა ჯგუფის ბიზნეს ოპერაციების მართვა. ის ასევე პასუხისმგებელია ჯგუფის სტრატეგიისა და კომერციული მიზნების დასახვასა და განხორციელებაზე. კოდექსის მოთხოვნების შესაბამისად, საბჭომ დანიშნა ცირა კემულარია უფროს არააღმასრულებელ დამოუკიდებელ დირექტორად, რომელიც საჭიროების შემთხვევაში, ასრულებს შუამავლის როლს სხვა არააღმასრულებელ დირექტორებთან ურთიერთობაში. თავჯდომარეს, აღმასრულებელ დირექტორსა და უფროს არააღმასრულებელ დამოუკიდებელ დირექტორს შორის უფლებამოსილების გამიჯვნის მარეგულირებელი დოკუმენტი განთავსებულია ჯგუფის ვებგვერდზე www.tbcbankgroup.com

საბჭოს ეფექტურობის ყოველწლიური შეფასება

2020 წლის განმავლობაში, კორპორაციული მართვისა და ნომინაციის კომიტეტის ზედამხედველობით (CGN), კორპორაციული მდივნის მიერ, შეფასდა დირექტორთა საბჭოსა და სამეთვალყურეო საბჭოს ეფექტურობა. შეფასება გაკეთდა 2019 წლის ფორმატის მიხედვით, კერძოდ, დირექტორთა საბჭოსა და სამეთვალყურეო საბჭოს ყოველმა წევრმა ინდივიდუალურად შეავსო შესაბამისი კითხვარი და შეაფასა როგორც საკუთარი, ისე საბჭოსა და შესაბამისი კომიტეტების საქმიანობა. შევსებული კითხვარების შედეგები განხილულ იქნა სამ ეტაპად - (i) თავდაპირველად კორპორაციული მართვისა და ნომინაციის კომიტეტში, (ii) კორპორაციული მართვისა და ნომინაციის კომიტეტის თავმჯდომარესა და დირექტორთა საბჭოს თავმჯდომარეს შორის და (iii) დირექტორთა საბჭოს სხდომაზე. შედეგად, დირექტორთა საბჭოსა და სამეთვალყურეო საბჭოს საქმიანობა დამაკმაყოფილებლად შეფასდა.

საბჭოს ეფექტურობის ყოველწლიური შეფასების და შესაბამისი სამოქმედო გეგმის შესახებ დამატებითი დეტალები

ხელმისაწვდომია ყოველწლიური ანგარიშის 151-152 გვერდებზე.

კოდექსის მოთხოვნების შესაბამისად, საბჭოს საქმიანობის გარე/დამოუკიდებელი შეფასება 2021 წელსაა დაგეგმილი.

ტრენინგების დღის წესრიგი

TBC Bank Group PLC-ის დირექტორთა საბჭოს შემუშავებული აქვს მრავალფეროვანი და ყოვლისმომცველი ტრენინგების დღის წესრიგი, რომლის გადახედვაც ყოველწლიურად ხდება. წლის დასაწყისში ჯგუფის კორპორაციული სამდივნო გუნდი ქმნის ზოგად სატრენინგო კატალოგს, რომელიც მოიცავს რისკის, აუდიტის, ანაზღაურებისა და მართვის ყველა რელევანტურ ასპექტს. 2020 და 2021 წლის ტრენინგ პროგრამაში განსაკუთრებული აქცენტი გაკეთდა გარემოსდაცვითი, სოციალური და მმართველობის (ESG) რეგულაციებთან შესაბამისობაზე, ანგარიშგებისა და აქციონერების ხედვებსა და გავლენის ასპექტებზე. კატალოგი მოიცავს როგორც ზოგად, ისე მომხმარებელზე მორგებულ ვებინარებს, ანალიტიკურ მასალებსა და ინდუსტრიის წარმომადგენლებთან პირდაპირი დისკუსიების შესაძლებლობას. აღნიშნული ტრენინგების წარმომადგენლებს შორის არიან დიდი ოთხეულის აუდიტორები, გარე იურიდიული მრჩეველები, დიპლომირებული ინსტიტუტები (როგორცაა დირექტორთა ინსტიტუტი და მართვის ინსტიტუტი), და სხვა დარგის კონსულტანტები. დირექტორები იყენებენ ტრენინგ კატალოგს რათა შეადგინონ უნიკალური ტრენინგ კალენდრები და გააზიარონ ცოდნა დირექტორთა საბჭოს სხდომებსა და საბჭოს პლატფორმების საშუალებით.

რისკების მართვის მოდელი

ჯგუფში დანერგულია რისკების მართვის ბიზნესზე ორიენტირებული, ძლიერი და დამოუკიდებელი სისტემა. მისი ძირითადი მიზანია, რისკების მართვის ეფექტიანი სისტემის მეშვეობით, ხელი შეუწყოს რისკების გათვალისწინებით შეფასებული უკუგების მდგრადობას. ჯგუფი იყენებს რისკების მართვის ოთხ ძირითად პრინციპს:

- > რისკების გამჭვირვალედ მართვა ურთიერთგაგებისა და ნდობის მოსაპოვებლად.
- > ჩვენ გვჯერა, რომ რისკებთან დაკავშირებული პროცესებისა და

ორგანიზაციის რისკის მართვა

> რისკის აკვირება > რისკის სტრატეგია > ბიზნესის დაგეგმვა

	საკრედიტო რისკი			ფინანსური რისკი		არაფინანსური რისკი	
	კორპორატიული	MSME	საბალო	ბაზარი	ლიკვიდობა	საოპერაციო	სხვა

რისკის ფორმირება და მართვა	მართვის სტრუქტურა	დაცვის სამი დონე	კომიტიტები	პოლიტიკა	საქმიანობის შედეგების მართვა	რისკის კულტურა
----------------------------	-------------------	------------------	------------	----------	------------------------------	----------------

რისკის რეპორტირება	რისკის ანგარიშგება და ანალიზი
--------------------	-------------------------------

სინთეზები და მონაცემები	ინფრასტრუქტურა, საინფორმაციო ტექნოლოგიები და სინთეზები
-------------------------	--------------------------------------------------------

რისკის მოდელირება, მეთოდოლოგიები და პროცესები	დაკრედიტების პროცესი	აქტივების და ვალდებულებების მართვა (ALM) და ლიკვიდობის რისკის მოდელირება და პროცესები	საოპერაციო რისკის მოდელირება და პროცესები
	საკრედიტო რისკის მოდელირება		

რისკის ჰვარდინი ანალიზი	კაპიტალის აღკვეთის მართვა და სტრატეგია
-------------------------	----------------------------------------

სამეთვალყურეო საბჭო	სამეთვალყურეო საბჭო	რისკების კომიტეტი	აუდიტის კომიტეტი
---------------------	---------------------	-------------------	------------------

დირექტორთა საბჭო	რისკების კომიტეტის	საოპერაციო რისკის კომიტეტი	აქტივებისა და ვალდებულებების მართვის კომიტეტი	საინფორმაციო უსაფრთხოების კომიტეტი
------------------	--------------------	----------------------------	-----------------------------------------------	------------------------------------

ფუნქციები:	კომპანიის რისკი	საკრედიტო რისკი	ფინანსური რისკი	საოპერაციო რისკი
------------	-----------------	-----------------	-----------------	------------------

რისკის მართვის სტრუქტურა	
--------------------------	--

კომიტიტები:	სახსის დამოკიდების კომიტიტები	პრობლემური სახსრების მართვის კომიტიტები
-------------	-------------------------------	-----------------------------------------

პოლიტიკის თანამიმდევრულობა და გამჭვირვალობა სხვადასხვა დაინტერესებული მხარის ნდობის მოპოვების წინაპირობაა.

- > რისკების გონივრული მართვა ზრდისა და მდგრადობის ხელშეწყობის მიზნით. რისკების მართვის სისტემა უზრუნველყოფს გადაჭარბებული რისკებისგან ჯგუფის დაცვასა და მდგრადობას.
- > რისკების მართვის მეშვეობით სტრატეგიის გაძლიერების უზრუნველყოფა. რისკების მართვაში ჩართული თანამშრომლების მიერ რისკების დროული იდენტიფიცირებით და მართვით უზრუნველყოფილია ჯგუფის მიზნების განხორციელება.
- > რისკების დროული იდენტიფიცირებით, ადეკვატური ფასდადებითა და რისკის მითიგაციისკენ მიმართული ქმედებებით უზრუნველყოფილია ჯგუფის მიზნების განხორციელება და მიზნობრივი უკუგება.
- > რისკების მართვის გამოყენება კონკურენტული უპირატესობის მოსაპოვებლად. სრულყოფილი, გამჭვირვალე და გონივრული რისკის მართვა ხელს უწყობს სხვადასხვა ჩართული მხარის მაღალ ნდობას, ჯგუფის გრძელვადიან, მდგრად განვითარებას, რისკების მართვის სისტემის კონკურენტულ უპირატესობად ქცევას.

რისკების მართვის სტრუქტურა

ჯგუფის რისკების მართვის სისტემა მოიცავს რისკების მართვისათვის საჭირო ყველა აუცილებელ კომპონენტს და შედგება ორგანიზაციული, საკრედიტო, ფინანსური და არაფინანსური რისკების მართვის, რისკ-რეპორტირებისა და სხვა დამხმარე, გამაერთიანებელი რისკების ინსტრუმენტებისაგან, როგორებიცაა: IT-ინფრასტრუქტურა, კაპიტალის მართვა, სტრეს ტესტები და სხვა ანალიტიკური საშუალებები. ქვემოთ მოცემულ დიაგრამაში ნაჩვენებია რისკის მართვის სტრუქტურა:

რისკების მართვა

რისკების მართვას ჯგუფი ახორციელებს რისკების მართვის ერთიანი სისტემის ფარგლებში. რისკების მართვის პროცესში ყველა მმართველი რგოლის ჩართულობა, უფლებამოსილების ნათლად გამიჯვნა და სხვადასხვა დანაყოფს შორის ეფექტური კომუნიკაცია ხელს უწყობს ჯგუფის სტრატეგიისა და რისკის მიზნების ნათლად წარმოჩენასა და მათ შესაბამისობას რისკის დადგენილ აპეტიტთან.

ჯგუფის მართვის სტრუქტურა უზრუნველყოფს

ადეკვატურ ზედამხედველობას, ანგარიშვალდებულებისა და მოვალეობების მკაფიო გამიჯვნას. საბჭოსა და სამეთვალყურეო საბჭოს აქვთ ერთობლივი პასუხისმგებლობა განსაზღვრონ სტრატეგიული მიმართულებები და ზედამხედველობა გაუწიონ დასახული მიზნებისკენ სვლას. ხოლო დირექტორთა საბჭო ხელმძღვანელობს და წარმართავს ჯგუფის ყოველდღიურ საქმიანობას.

რისკების მართვის სტრუქტურა შედგება საბჭოსგან, სამეთვალყურეო საბჭოსა და დირექტორთა საბჭოსგან, თითოეულში შედის შესაბამისი რისკის კომიტეტები. საბჭოს და სამეთვალყურეო საბჭოს ექვემდებარება რისკის კომიტეტი, რომელიც ზედამხედველობას უწევს ჯგუფის რისკის პროფილსა და რისკების მართვის პრაქტიკას, აგრეთვე არსებობს აუდიტის კომიტეტი, რომელიც პასუხისმგებელია ძირითადი სააღრიცხვო პოლიტიკის განხორციელებაზე და დანერგვაზე, შიდა და გარე აუდიტორების საქმიანობის ხელშეწყობაზე. დირექტორთა საბჭოს რისკის კომიტეტი შეიქმნა ჯგუფის მასშტაბით რისკის მართვის ღონისძიებების წარმართვისა და ძირითადი რისკის ტენდენციების მონიტორინგისათვის, რათა უზრუნველყოფილი იყოს რისკის პროფილის შესაბამისობა დადგენილი რისკის აპეტიტთან.

დირექტორთა საბჭოს საოპერაციო რისკის კომიტეტი გადაწყვეტილებებს იღებს საოპერაციო რისკის მართვასთან დაკავშირებით, ხოლო აქტივებისა და ვალდებულებების მართვის კომიტეტი (ALCO) პასუხისმგებელია აქტივებისა და ვალდებულებების მართვის პოლიტიკის განხორციელებაზე.

საბჭო, სამეთვალყურეო საბჭო და ბანკის უმაღლესი რგოლის მენეჯმენტი რისკების მართვას ახორციელებენ რისკების აპეტიტის მეშვეობით, რომელშიც დადგენილია რისკის სასურველი პროფილი და რისკის ლიმიტები.

საბჭოს დონეზე ზედამხედველობა ჯგუფის რისკების მართვაში, უფროსი მენეჯმენტის ჩართულობასთან ერთად და რისკების top-down ("ზევიდან ქვევით") განაწილება ორგანიზაციული რისკების მართვის განყოფილების მიერ, უზრუნველყოფს რისკების მიზნების სიცხადეს, რისკის პროფილის ინტენსიურ მონიტორინგს რისკის აპეტიტთან მიმართებით, დროულ რეაგირებას რისკებთან დაკავშირებულ საკითხებზე და გამოსასწორებელი ღონისძიებების სწრაფად შემუშავებას.

ცალკეული რისკების ყოველდღიური მართვა

ემყარება "დაცვის სამ ხაზს." რისკების ძირითადი მიმღები ბიზნესგემენტებია, შესაბამისი რისკის გუნდი ასრულებს დაცვის მეორე ხაზის ფუნქციას ტრანზაქციების სანქცირებით, რისკის იდენტიფიცირების, ანალიზის, გაზომვის, მონიტორინგისა და რეპორტირების საშუალებებით. კომიტეტები, რომლებიც ფუნქციონირებენ ოპერაციულ დონეზე, დელეგირების ფარგლებში იღებენ ტრანზაქციული დონის გადაწყვეტილებებს, დამყარებულს „ოთხი თვალის“ პრინციპზე. ყველა ახალი პროდუქტი და პროექტი გადის რისკის ჯგუფების ხელში, რათა სრულყოფილად გაანალიზდეს რისკები.

საკრედიტო, ლიკვიდობის, ბაზრის, გარემოსდაცვით და სოციალურ, საოპერაციო და სხვა არაფინანსურ რისკებს მართავენ შესაბამისი სტრუქტურული ერთეულები. რისკების მართვის დირექტორზე დაქვემდებარებული რისკების გუნდების გარდა, შესაბამისობის რისკის მართვის განყოფილება ანგარიშვალდებულია უშუალოდ გენერალური დირექტორის წინაშე და პასუხისმგებელია ფულის გათეთრების წინააღმდეგ ბრძოლასა და შესაბამისობის რისკის მართვაზე.

ჩვენი გარემოსდაცვითი პოლიტიკა, ჯგუფის მასშტაბით განსაზღვრავს გარემოსდაცვით მართვის სისტემას (გმს) და უზრუნველყოფს, რომ შესაბამისობაში ვიყოთ გარემოსდაცვითი, ჯანმრთელობის, უსაფრთხოებისა და შრომითი უფლებების დაცვის მოქმედ რეგულაციებთან და გამოვიყენოთ საუკეთესო პრაქტიკები, ასევე მივიღოთ შესაბამისი ზომები, რომ ჩვენმა მომხმარებლებმა შეასრულონ თავიანთი გარემოსდაცვითი და სოციალური პასუხისმგებლობები.

ჯგუფმა შეიმუშავა რისკების მართვის პროცედურები რათა დააიდენტიფიციროს, შეაფასოს, მართოს და მონიტორინგი გაუწიოს გარემოსდაცვით და სოციალურ რისკებს. აღნიშნული პროცედურები სრულად ინტეგრირებულია ჯგუფის რისკის მართვის პროცესებთან და ესადაგება ყველა კომერციულ ტრანზაქციას. გარემოსდაცვითი და სოციალური რისკების მართვის (ESRM) ჯგუფი, რომელიც დაკომპლექტებულია სრულ განაკვეთზე მომუშავე თანამშრომლებით, არის მცირე, საშუალო და კორპორატიული ბიზნესის საკრედიტო რისკების დეპარტამენტის ნაწილი, რომელიც პირდაპირ ანგარიშვალდებულია რისკების მართვის დირექტორის წინაშე.

მესამე დონის დაცვას წარმოადგენს შიდა აუდიტის დეპარტამენტი, რომელიც

უზრუნველყოფს დამოუკიდებელ და ობიექტურ რწმუნებას, აგრეთვე იძლევა დამატებით რეკომენდაციებს ოპერაციებისა და რისკის მართვის გაუმჯობესების თვალსაზრისით.

მდგრადი განვითარების მენეჯმენტი

თიბისის ქმედებები მდგრადი განვითარების რისკის მართვასთან დაკავშირებით, თანხვედრაშია მისი დაბალი რისკ ტოლერანტობის მიდგომასთან. მდგრადი განვითარების რისკის მართვა ხდება რისკის მართვის არსებული სტრუქტურით.

ჩვენი ხედვით, მდგრადი განვითარების მქონე ბანკი არის მომგებიანი ინსტიტუტი, რომელიც მომხმარებელს სთავაზობს ადეკვატურ, ხელმისაწვდომ და საჭიროებებზე მორგებულ მომსახურებებს, პასუხისმგებლობის მაღალი გრძნობით ექცევა თანამშრომლებს, მომწოდებლებსა და ყველა დაინტერესებულ მხარეს და აქტიურად უჭერს მხარს საზოგადოების განვითარებას. აგრეთვე არის ტექნოლოგიურად განვითარებული, ითვალისწინებს გარემოსდაცვით საკითხებს და საზოგადოებაში სარგებლობს მაღალი ნდობის ხარისხით.

მდგრადი განვითარების რისკები დაკავშირებულია ჯგუფის სხვადასხვა როლთან როგორც მსესხებლის, აქტივების მმართველის, სერვისის მიმწოდებლის, მყიდველისა და დამსაქმებლის. მდგრადი განვითარების რისკები მნიშვნელოვნად ეხება ისეთ საკითხებს, როგორცაა შესაბამისობა, ქცევა და დიჯიტალიზაცია, ადამიანის უფლებები, სამუშაო პირობები, გარემოსა და კლიმატის ცვლილება, ფინანსური დანაშაული და ინფორმაციისა და საინფორმაციო ტექნოლოგიების უსაფრთხოება.

მდგრადი განვითარების პოლიტიკა და მართვის სტრუქტურა წარმოდგენილია სხვადასხვა დოკუმენტსა და მართვის პროცედურაში. თიბისიმ შეიმუშავა რამდენიმე თემატური პოლიტიკა და კოდექსი, რომელიც არეგულირებს კომპანიის აქტივობებთან დაკავშირებულ სხვადასხვა სოციალურ და გარემოსდაცვით საკითხს. დოკუმენტების ნუსხა მოიცავს: ეთიკის კოდექსს, ინცინდენტების მართვის პოლიტიკას, კორუფციის წინააღმდეგ ბრძოლის პოლიტიკას, პერსონალური მონაცემების დაცვის პოლიტიკას, ინტერესთა კონფლიქტის მართვის პოლიტიკასა და მწვანე შესყიდვების რეკომენდაციებს. აღნიშნული დოკუმენტები დეტალურად განხილულია მომდევნო თავებში.

წელს ჩვენ ვაგრძელებთ არსებული პოლიტიკების სისტემატიზაციასა და ერთი ქოლგის ქვეშ გაერთიანებას, აგრეთვე, ვწერგავთ მდგრადი განვითარების მართვის სტრუქტურებსა და პროცედურებს და მათ ჯგუფში ჰარმონიზაციას. 2020 წლის ბოლოს, პროცესის დაჩქარების მიზნით, ჯგუფმა შექმნა ინვესტიციის რისკის დეპარტამენტი, რომელიც კოორდინირებას გაუწევს აღნიშნულ პროცესს შვილობილ კომპანიებში. ამას გარდა, 2021 წელს შეიქმნა გარემოსდაცვითი, სოციალური და მმართველობის (ESG) საკოორდინაციო დეპარტამენტი, რომელიც მხარს უჭერს ინტეგრირებული ESG ჩარჩოს ჩამოყალიბებასა და ბიზნეს, სოციალურ, გარემოსდაცვით და მმართველობის მიზნების სინერგიას. ორივე დეპარტამენტი ანგარიშვალდებულია უფროსი რისკების ოფიცრის მიმართ.

2020 წელს დავიწყეთ შვილობილ კომპანიებში გარემოსდაცვითი პოლიტიკის დანერგვა და 19 მათგანთან შევიმუშავეთ ინდივიდუალური სამოქმედო გეგმა.

გარემოსდაცვითი პოლიტიკის ეფექტურად დანერგვის მიზნით 2020 წელს, თიბისის ყველა შვილობილ კომპანიაში დაინიშნა გარემოსდაცვითი და სოციალურის რისკის მართვის კოორდინატორი, რომელთაც ჩაუტარდათ ტრენინგები და სიღრმისეული საინფორმაციო შეხვედრები თიბისი ბანკის გარემოსდაცვითი და სოციალური რისკების მართვის გუნდის მიერ. კოორდინატორებმა შვილობილი კომპანიების თანამშრომლებს გააცნეს გარემოსდაცვითი პოლიტიკის სტანდარტები და მოთხოვნები.

ბანკის გარემოსდაცვით და სოციალური რისკების მართვის პოლიტიკასთან შესაბამისობა ყურადღებით კონტროლდება გარემოსდაცვითი და სოციალური რისკების მართვის გუნდის მიერ. პოლიტიკის გატარებასთან დაკავშირებული პროგრესის ანგარიში რეგულარულად წარედგინება ტოპ მენეჯმენტსა და შესაბამის დანაყოფებს. დეპარტამენტების გარკვეული ნაწილი ახორციელებს სხვა შესაბამისი პოლიტიკების გატარებასაც და პროგრესის შესახებ ანგარიშს ტოპ მენეჯმენტს აბარებს.



გარემოსდაცვითი, სოციალური და მმართველობის (ESG) ჩარჩო

2021 წელს ჯგუფი დგამს დამატებით ნაბიჯებს გარემოსდაცვითი, სოციალური და მმართველობის ჩარჩოს გასაძლიერებლად, იღებს პასუხისმგებლობას, მიმართოს ყველა საჭირო ზომას და საკუთარი წვლილი შეიტანოს კლიმატის ცვლილებების შემსუბუქებაში.

- ჩვენ ვვგეგმავთ გარემოსდაცვითი, სოციალური და მმართველობის (ESG) სტრატეგიის კიდევ უფრო დახვეწასა და განვითარებას, რათა მოხდეს იმ სოციალური და მმართველობითი ფაქტორების ინტეგრირება, რომლებიც დაკავშირებულია კლიმატის ცვლილებასთან, პირდაპირდაარაპირდაპირგარემოსდაცვითგავლენასთან, ჯგუფში მდგრად განვითარებასთან, მომხმარებელთან, თანამშრომელთან, მომწოდებელთან, საზოგადოებასთან, ფინანსურ ჩართულობასთან, თანამშრომელთა ურთიერთობასა და ტალანტ მენეჯმენტთან, სამუშაო გარემოს მრავალფეროვნებასა და ინკლუზიურობასთან.

**აივალღოს ცოდნის
ღონე ბიზნესის
საქმიანობაზე,
გარემოსა და
საზოგადოებაზე
კლიმატის ცვლილების
ზეგავლენის შესახებ;**

**დანერგოს კლიმატის
ცვლილებაასთან
დაკავშირებული
ფინანსური
ინფორმაციის
გაშუქავნების შესახებ
სამუშაო ჯგუფის
რეკომენდაციები;**

**განხილოს კლიმატის
ცვლილებაების
ზეგავლენის
შეფიცირებისა
და აღკვეთის
მექანიზმები მისი
საქმიანობის
ქვეყნებში;**

**შეიშუშავოს
კროდუქტები,
მომსახურება და
მიღგომები, რომლებიც
ითვალისწინებენ მის
გარემოსდაცვითი,
სოციალური და
მმართველობის
მიზნებს, მაგ. მწვანე
სახსებები;**

**შექმნას მდგრად
განვითარებაზე
ორიენტირებული
სოციალური
კროექტების ჩარჩო.**

- საბჭო და რისკის კომიტეტი დაამტკიცებს გარემოსდაცვით, სოციალურ და მმართველობის სტრატეგიას და ზედამხედველობას გაუწევს მის დანერგვას. დაინერგება გარემოსდაცვითი, სოციალური და მმართველობის საკითხების შესახებ რეგულარული ანგარიშგების მიწოდების პრაქტიკა.
- უფროსი აღმასრულებელი მენეჯმენტის დონეზე შეიქმნება გარემოსდაცვითი, სოციალური და მმართველობის კომიტეტი, რომელიც პასუხისმგებლობას აიღებს სტრატეგიის განხორციელებაზე და მის დასაწერად საჭირო სამოქმედო გეგმის დამტკიცებაზე.
- გარემოსდაცვითი, სოციალური და მმართველობის სტრატეგიის განხორციელებას უზრუნველყოფს შესაბამისი პასუხისმგებლობის სხვადასხვა ორგანიზაციული მიმართულებები: გარემოსდაცვითი და სოციალური რისკების მართვის ჯგუფი, გარემოსდაცვითი, სოციალური და მმართველობის საკითხების კოორდინატორი და გარემოსდაცვითი, სოციალური და მმართველობის კომპეტენციის ცენტრი.

კლიმატურ ცვლილებაზე ფოკუსირება

ჩვენი დადებითი პირდაპირი და არაპირდაპირი ზემოქმედების გასაზრდელად, ჯგუფს მიზნად აქვს, რომ გარემოსდაცვითი, სოციალური და მმართველობის, განსაკუთრებით კი კლიმატის ცვლილებასთან დაკავშირებული საკითხების ინტეგრირება მოახდინოს მის ძირითად საქმიანობაში, მომსახურებებსა და პროდუქტებში. 2021 წელს ჯგუფის მიზანია:

2021 წელს ჯგუფი მიზნად ისახავს კლიმატის ცვლილებასთან დაკავშირებული ყოველწლიური ფინანსური ანგარიშგების, პრაქტიკისა და ტექნიკის გაუმჯობესებას. ჯგუფში მონაცემთა გაუმჯობესებული ანალიტიკა ხელს შეუწყობს ორგანიზაციაში კლიმატის ცვლილების პოტენციური შედეგების უკეთესად შეფასებას.

2021 წელს ჯგუფის საქმიანობის მთავარი მიმართულებებია:

- კლიმატის ცვლილებასთან დაკავშირებული არსებითი საკითხების იდენტიფიცირება;
- მონაცემთა ანალიტიკის შემუშავება;
- დამატებითი ანალიტიკური კომპონენტების ინტეგრირება ყოველწლიურ საქმიანობაში;
- არსებული მაჩვენებლების გაფართოება და მიზნების განსაზღვრა; და
- არაფინანსური შედეგების გასაზომი მაჩვენებლების შემუშავება.

ინტერესთა კონფლიქტის მართვა

ინტერესთა კონფლიქტად განვსაზღვრავთ ისეთ სიტუაციას, რომელშიც დასაქმებულთა პირადი (ან დაკავშირებული) ინტერესი კმაყოფილდება ბანკის ან ბანკის მომხმარებლის ინტერესის შელახვის ხარჯზე, რომელმაც შესაძლოა დააზარალოს ერთი ან ორივე მხარე. აღნიშნული განმარტება დაფუძნებულია ეროვნული ბანკის რეგულაციაზე, გაერთიანებული სამეფოს საფონდო ბირჟის წესებსა და ბასს სტანდარტებზე. პოტენციური ინტერესთა კონფლიქტის იდენტიფიცირება და თავიდან არიდება, განსაკუთრებით, მენეჯმენტის დონეზე, წარმოადგენს ბიზნესის სამართლიანად მართვის წინაპირობას და კორპორაციული მართვის ერთ-ერთ უმთავრესს პრიორიტეტს.

ინტერესთა კონფლიქტის თავიდან აცილების მიზნით, ჩვენ შევიშუშავთ და დავწერგთ შემდეგი პოლიტიკები და პრაქტიკები:

- ქცევის კოდექსი, რომელიც მოიცავს ინტერესთა კონფლიქტის განმარტებას და განსაზღვრავს მისაღები ქცევის სტანდარტს.
- დაკავშირებულ მხარეებთან ოპერაციების განხორციელების პოლიტიკა, რომელიც განსაზღვრავს ინტერესთა კონფლიქტის მართვის პროცესს, საქართველოს ეროვნული ბანკის მიერ დამტკიცებული „ინტერესთა კონფლიქტის მართვის დებულების“, გაერთიანებული სამეფოს საფონდო ბირჟის წესების მე-11 თავისა და DTR.7.3-ის მიხედვით.
- ეკოსისტემის მართვის პოლიტიკა, რომელიც შესაბამისობაშია საქართველოს ეროვნული ბანკის მიერ მიღებული ეკოსისტემის მართვის მოთხოვნებთან და იმ კანონებსა და რეგულაციებთან, რომლებიც განსაზღვრავს: (i) ბანკის ეთიკური ქცევის პრინციპებს; (ii) პერსონალური მონაცემების დაცვას; (iii) ინტერესთა კონფლიქტის მართვას; და (iv) კონკურენციისა და სხვა შესაბამის წესებს.
- მენეჯმენტის თითოეული წევრი ვალდებულია, გაამჟღავნოს ინფორმაცია მათთან დაკავშირებული მხარეების შესახებ კვარტალურად ან მყისიერად ნებისმიერი ცვლილების შემთხვევაში.
- მენეჯმენტის თითოეული წევრი ვალდებულია, თავი შეიკავოს ისეთ ტრანზაქციაში მონაწილეობისგან, რომელშიც შესაძლოა არსებობდეს ინტერესთა კონფლიქტის რისკი.

კომპანიათა შესახებ 2006 წლის კანონის და კომპანიის წესდების შესაბამისად, დირექტორებს ეკისრებათ ვალდებულება, განაცხადონ ფაქტობრივი ან პოტენციური ინტერესთა კონფლიქტის შესახებ, რომლებიც, შესაძლოა, ეწინააღმდეგება კომპანიის ინტერესებს. დირექტორებს მოეთხოვებათ, საბჭოს კრებამდე განაცხადონ ინტერესთა კონფლიქტის შესახებ, რომელიც უკავშირდება განსახილველ საკითხებს და, კონფლიქტის არსებობის შემთხვევაში, თავი შეიკავონ ხმის მიცემისა და გადაწყვეტილების მიღების პროცესში მონაწილეობისაგან. დირექტორები ვალდებული არიან, დაუყოვნებლივ აცნობონ თავმჯდომარეს და კორპორაციულ მდივანს ნებისმიერი პოტენციური ან ფაქტობრივი ინტერესთა კონფლიქტის შესახებ.

დაკავშირებულ მხარეებთან ოპერაციების განხორციელების პოლიტიკა ბანკში 2001 წლიდან ფუნქციონირებს. 2015 წელს კი განახლდა სებ-ის „ინტერესთა კონფლიქტის მართვის დებულების“ მოთხოვნების მიხედვით. უკანასკნელი ცვლილება შევიდა 2020 წლის დეკემბერში. პოლიტიკის გადახედვა ყოველწლიურად ხდება და ცვლილებები მტკიცდება სამეთვალყურეო საბჭოს მიერ.

შესაბამისობის რისკის მართვის განყოფილება პასუხისმგებელია ინტერესთა კონფლიქტის მართვის ჩარჩოს ადეკვატურ ფუნქციონირებაზე. ჩვენ გვაქვს დაცვის სამი დონის პრინციპი. პირველი დონის პასუხისმგებობა ეკისრებათ თანამშრომლებს. მეორე დონის პასუხისმგებლობა ეკისრება შესაბამისობის რისკის მართვის განყოფილებას, რომელიც ახორციელებს პოლიტიკის, პროცედურების და კონტროლის მექანიზმების გატარებას და ასევე, ზრდის თანამშრომელთა ინფორმირებულობას ინტერესთა კონფლიქტის შესახებ.

დაცვის მესამე დონე დაკავშირებულია შიდა აუდიტის დეპარტამენტთან, რომელიც პერიოდულად ატარებს აუდიტს აღნიშნულ საკითხებთან დაკავშირებით და მენეჯმენტის სისტემების ეფექტიანობის შესახებ აწვდის დამატებით ინფორმაციას ბანკის აუდიტის კომიტეტსა და სამეთვალყურეო საბჭოს. ნებისმიერი სახის ინტერესთა კონფლიქტის შემთხვევა იდენტიფიცირდება შიდა აუდიტის მიერ და ეცნობება აუდიტის კომიტეტსა და სამეთვალყურეო საბჭოს.

საქართველოს ეროვნული ბანკის „ინტერესთა კონფლიქტის და ბანკის ადმინისტრატორებსა და მათთან დაკავშირებულ პირებს შორის

ოპერაციების განხორციელების დებულების“ თანახმად, წესდება გარკვეული ლიმიტები, რომელთა გადამეტების შემთხვევაშიც ოპერაციები დაკავშირებულ მხარეებთან უნდა დამტკიცეს ბანკის სამეთვალყურეო საბჭოს მიერ. ჩვენ ყოველთვიურ ანგარიშს ვაბარებთ სებ-ს, დაკავშირებულ პირებთან განხორციელებული ოპერაციების შესახებ და ვწვდით მათ დაკავშირებული პირების განახლებულ სიას.

გაერთიანებული სამეფოს საფონდო ბირჟის წესები მოითხოვს, რომ კომპანიამ გაამჟღავნოს და მოიპოვოს საბჭოს დასტური გარკვეულ ზღვარს ზემოთ დაკავშირებულ მხარეებთან განხორციელებულ ოპერაციებზე. გარდა ამისა, გარე მრჩეველების დახმარებით მოხდა ბანკის რელევანტური შიდა კონტროლის სისტემების გადახედვა. მიუხედავად იმისა, რომ არ გამოვლენილა ბანკის არსებულ შიდა კონტროლის და შესაბამისობის მექანიზმებში მნიშვნელოვანი ნაკლოვანებები, გაიცა გარკვეული რეკომენდაციები სამომავლო ტექნიკური გაუმჯობესებისათვის. რისკის კომიტეტი ყურადღებით აკვირდებოდა აღნიშნულ პროცესს, ყოველმხრივ განიხილა რეკომენდაციები და მონიტორინგი გაუნია რეკომენდაციების აღსრულების პროცესს.

სოციალურ და ეკონომიკურ საკითხებში კანონთან და რეგულაციებთან შესაბამისობა

ჩვენი კომპანიის აქტივობა დაფუძნებულია კანონთან შესაბამისობის პრინციპზე. შესაბამისობის, ადამიანური კაპიტალისა და რისკის მართვის დეპარტამენტები პასუხისმგებელი არიან კანონთან და რეგულაციებთან შესაბამისობაზე სოციალურ და ეკონომიკურ სფეროებში. კომპანიაში დანერგულია გამართული მონიტორინგის სისტემა, რომელიც უზრუნველყოფს კანონმდებლობასთან შესაბამისობას. 2020 წელს, ადგილი არ ჰქონია ჯარიმის ან არაფულადი სანქციის დაკისრების შემთხვევას სოციალურ და ეკონომიკურ საკითხებში კანონთან და/ან რეგულაციასთან შეუთავსებლობის მიზეზით.



ეთიკა და კეთილსინდისიერება

-
-
-
-
-
-
-
-



ბიზნეს ეთიკა და ეთიკური ქცევა

- > თიბისის ეთიკის კოდექსი
- > ეთიკის კოდექსის გაცნობა თანამშრომლებისთვის
- > ეთიკის კოდექსის გაცნობა დაინტერესებული მხარეებისთვის
- > ქცევის კოდექსი
- > ქცევის კოდექსის გაცნობა თანამშრომლებისთვის

კორუფციის, მექრთამეობისა და ფულის გათეთრების წინააღმდეგ ბრძოლა

- > კორუფციის წინააღმდეგ ბრძოლის პოლიტიკები და პროცედურები
- > კორუფციის წინააღმდეგ ბრძოლის პოლიტიკის გატარება, მონიტორინგი და რეაგირება
- > კორუფციის წინააღმდეგ ბრძოლის პოლიტიკებისა და პროცედურების გაცნობა თანამშრომლებისთვის
- > კორუფციასთან დაკავშირებული რისკის შემცველი ოპერაციები

საჯარო პოლიტიკა და მთავრობასთან ურთიერთობა

ანტიკონკურენტული ქცევისა და ანტიმონოპოლიური პრაქტიკის პრევენციული პოლიტიკა და პრაქტიკა

ინციდენტის მართვის პოლიტიკა/მხილების პოლიტიკა



ეთიკა და კეთილსინდისიერება

ბიზნეს ეთიკა და ეთიკური ქცევა

მომხმარებლებისა და პარტნიორების ნდობის მოპოვებისა და ბიზნეს საქმიანობის წარმატებით წარმართვისთვის, უმთავრეს წინაპირობას წარმოადგენს ჩვენი თანამშრომლების ქცევისა და მათ მიერ მიღებული ბიზნეს გადაწყვეტილებების შესაბამისობა ეთიკის მაღალ სტანდარტებთან.

რადგან საზოგადოების ნაწილი ვართ და ურთიერთობა გვაქვს სხვადასხვა დაინტერესებულ მხარესთან, ჩვენ მიერ მიღებული თითოეული გადაწყვეტილება გავლენას ახდენს როგორც ჩვენს თანამშრომლებზე, მომხმარებლებსა და ბიზნეს პარტნიორებზე, ასევე სხვა დაინტერესებულ მხარეებსა და მთელ საზოგადოებაზე. ბანკის ეთიკის კოდექსი წარმოადგენს ერთგვარ „მორალის კომპასს“, რომელიც გადაწყვეტილებების მიღებაში გვხმარება. ის გახლავთ სახელმძღვანელო, რომელიც განსაზღვრავს ჩვენი გუნდის ეთიკური ქცევის პრინციპებს და გვხმარება სპეციფიკური გარემოებების დროს სწორი გადაწყვეტილებების მიღებაში.

მრავალი წელია თიბისი თავის ყოველგვარ საქმიანობასა და მოქმედებაში ეთიკური ქცევის პრინციპებით ხელმძღვანელობს. ჩვენ საკმარისი დრო და ენერჯია მოვახმარეთ არაეთიკური და არაკეთილსინდისიერი ქცევის რისკების იდენტიფიცირებასა და მათი პრევენციის მექანიზმების შემუშავებას.

თიბისის ეთიკისა და ქცევის კოდექსები ის ორი უმთავრესი დოკუმენტია, რომლებიც ჩვენი ეთიკისა და ქცევის პრინციპებს განსაზღვრავს და ისინი ჯგუფის ყველა თანამშრომელზე ვრცელდება.

თიბისის ეთიკის კოდექსი

თიბისის ეთიკის კოდექსი წარმოაჩენს ჩვენს ხედვასა და ღირებულებებს და ადგენს იმ პროფესიული თუ პიროვნული ქცევის ეთიკურ პრინციპებს, რომლებსაც თითოეული თანამშრომლისაგან მოველით. ის მთელ ჯგუფზე ვრცელდება. ეთიკის კოდექსი ასევე ითვალისწინებს ადგილობრივ რეგულაციებს,

საერთაშორისო სტანდარტებსა და საუკეთესო პრაქტიკას.

კოდექსის პირველადი ვერსია 2013 წელს შემუშავდა და სხვადასხვა საკანონმდებლო თუ შიდა პოლიტიკის ცვლილებების შესაბამისად, რეგულარულად ახლდება. მასში უკანასკნელი ცვლილება 2020 წელს შევიდა. ეთიკის კოდექსი დამტკიცებულია საბჭოსა და სამეთვალყურეო საბჭოს მიერ.

ეთიკის კოდექსის თანამშრომლებისთვის გაცნობა

ეთიკის კოდექსის ეფექტურად დანერგვისა და მისი პრინციპების შესახებ ცნობიერების ამაღლების მიზნით, ყოველწლიურად ვადგენთ სასწავლო გეგმას. განსაკუთრებულ მნიშვნელობას ვანიჭებთ ყველა თანამშრომლისთვის ეთიკის კოდექსის ამომწურავად გაცნობას და მისი პრინციპების გაცნობიერებას. 2020 წელს ჩვენ მიერ შემუშავებული სასწავლო პროგრამის შინაარსი რეალურმა მაგალითებმა კიდევ უფრო გაამდიდრა.

პანდემიის დროს შესაბამისობის დეპარტამენტმა, სასწავლო სესიების ეფექტურად ჩასატარებლად, სწავლების ონლაინ მოდულები შეიმუშავა. ეთიკის კოდექსის საკითხები დაფარული იყო სხვადასხვა ტიპის სასწავლო სესიებით:

- > სასწავლო სესიები მოქმედი თანამშრომლებისა და შიდა ტრენერებისთვის;
- > სასწავლო სესიები ახალი თანამშრომლებისათვის და მათთვის შექმნილი საინფორმაციო პაკეტი, მათ შორის ეთიკისა და ქცევის კოდექსები;

2020 წელს დისტანციური სწავლების პლატფორმის საშუალებით 4,492-მა თანამშრომელმა გაიარა სასწავლო კურსი ეთიკისა და ქცევის კოდექსის საკითხებზე.



- > თიბისი აკადემიის სასწავლო პროგრამები;
- > სხვადასხვა სპეციალიზებული სასწავლო მოდული, როგორცაა გაყიდვები და მომხმარებელთა მომსახურება.

გარდა ამისა, 2020 წელს 4,919 თანამშრომელს ჩაუტარდა სასწავლო სესია ინციდენტის მართვისა და მხილების პოლიტიკის განვრცობის მიზნით.

ეთიკის კოდექსის გაცნობა გარე დაინტერესებული მხარეებისთვის

თიბისის ეთიკის კოდექსი ინგლისურ ენაზეა ხელმისაწვდომი შემდეგ მისამართზე: www.tbcbankgroup.com.

ასევე, ვდგამთ შესაბამის ნაბიჯებს, რათა საზოგადოებას, სხვადასხვა აქტივობებისა და არხების საშუალებით, გავაცნოთ, რამდენად მნიშვნელოვანია ეთიკური ქცევა ჩვენი კომპანიისათვის.

ეს ხშირად არის ჩვენი კომუნიკაციის ნაწილი. მიუხედავად იმისა, რომ მესამე მხარისთვის ეთიკის კოდექსის მოთხოვნების შესრულება სავალდებულო არ არის, ჩვენი თანამშრომლობის ხელშეკრულებები მოიცავს მუხლებს ეთიკური ქცევის შესახებ, როგორებიცაა: კორუფციის წინააღმდეგ ბრძოლა, გადასახადებისგან თავის არიდების წინააღმდეგ ბრძოლა, კონფიდენციალურობის მოთხოვნები და სხვა.

ქცევის კოდექსი

კომპანიაში ეთიკის კოდექსის გატარების ერთ-ერთ მნიშვნელოვან ინსტრუმენტს წარმოადგენს ქცევის კოდექსი, რომლის გათვალისწინებაც ყველა თანამშრომლისთვის სავალდებულოა. ქცევის კოდექსის პრინციპების დარღვევის შემთხვევაში შესაძლებელია დისციპლინური პასუხისმგებლობის ზომის გამოყენება.

ქცევის კოდექსი დაფუძნებულია კომპანიის უმთავრეს ღირებულებებსა და პრინციპებზე და არეგულირებს ისეთ საკითხებს, როგორიცაა: შრომითი უფლებები, ინტერესთა კონფლიქტი, მომხმარებლებთან ურთიერთობა, პირადი მონაცემების დაცვა და სხვ.

ქცევის კოდექსის გადახედვა და განახლება ყოველწლიურად ხორციელდება. დოკუმენტში უკანასკნელი ცვლილება 2020 წელს შევიდა. კოდექსში შესატანი ნებისმიერი ცვლილება მტკიცდება საბჭოსა და სამეთვალყურეო საბჭოს მიერ.

ქცევის კოდექსი შიდა მომხმარებლებისთვის ხელმისაწვდომია კომპანიის შიდაკორპორაციულ ქსელში, ხოლო გარე მომხმარებლებისათვის კომპანიის ვებ-გვერდზე: www.tbcbankgroup.com.

თანამშრომლების მიერ ქცევის კოდექსის დაცვაზე პასუხისმგებელია ადამიანური კაპიტალის მართვის დეპარტამენტი. ქცევის კოდექსის დაცვის მონიტორინგი რეგულარულად მიმდინარეობს, შიდა აუდიტის, უსაფრთხოების, ოპერაციული რისკებისა და შესაბამისობის გუნდების მხრიდან.

ქცევის კოდექსის გაცნობა თანამშრომლებისთვის

ქცევის კოდექსი შრომითი ხელშეკრულების განუყოფელი ნაწილია. გუნდის ყველა ახალ წევრს ელექტრონული ფოსტით ეგზავნება ქცევის კოდექსი, რომლის შემდგომი განხილვაც გაცნობითი სასწავლო შეხვედრების დროს მიმდინარეობს. თითოეული სასწავლო სესიის შემდგომ ტესტირების მეშვეობით მოწმდება, თუ რამდენად კარგად აღიქვეს და დაიმახსოვრეს მონაწილეებმა ქცევის კოდექსის მოთხოვნები. ამასთანავე, თანამშრომლები შიდა კორპორაციული პორტალის მეშვეობით, რეგულარული ინტერვალებით იღებენ შეხსენებებს, რომლებიც მათ ქცევის კოდექსის გადახედვისა და ამ მხრივ ცნობიერების ამაღლებისკენ მოუწოდებს.

კორუფციის, მექრთამეობისა და ფულის გათითრების წინააღმდეგ ბრძოლა

კორუფციის წინააღმდეგ ბრძოლის პოლიტიკები და პროცედურები

თიბისისთვის მიუღებელია კორუფციის ნებისმიერი გამოვლინება. ამიტომაც ვცდილობთ, მივიღოთ ყველა შესაძლო ზომა მკაცრი კონტროლის დაწესებისა და რისკების პრევენციისთვის.

თიბისის ანტიკორუფციული პოლიტიკა, რომელიც მოიცავს მექრთამეობისა და კორუფციის წინააღმდეგ ბრძოლისა და გადასახადებისგან თავის არიდების პრევენციას, ხელმისაწვდომია საჯაროდ შემდეგ მისამართზე: www.tbcbankgroup.com.

კორუფციის წინააღმდეგ ბრძოლასთან დაკავშირებით საგულისხმო პუნქტებს მოიცავს ასევე ეთიკისა და ქცევის კოდექსები და სპონსორობის პროცედურები.

კეთილსინდისიერების პრინციპების დანერგვითა და დაინტერესებული მხარეების წინაშე ვალდებულებების შესრულების გზით, ბანკი კრძალავს მოსყიდვისა და კორუფციის ნებისმიერ ფორმას, მათ შორის ქრთამის მიღებას, შეთავაზებას, გაცემას, მოთხოვნას ან ქრთამის მიცემის წაქეზებას.

ჯგუფში დანერგილია შიდა პოლიტიკები, პროცედურები და დეტალური ინსტრუქციები, რომლებიც უზრუნველყოფს ისეთი უკანონო ქმედებების პრევენციას, როგორებიცაა ფულის გათეთრება, ტერორიზმის დაფინანსება, მექრთამეობა, კორუფცია ან გადასახადებისგან თავის არიდება.

ბანკი ნულოვანი ტოლერანტობის პრინციპით უდგება ფინანსური დანაშაულის, მარეგულირებელი ნორმების დარღვევის და ჯგუფის ფინანსური დანაშაულის წინააღმდეგ ბრძოლის პოლიტიკისა და კონტროლის გვერდის ავლის ნებისმიერ მცდელობას. ფინანსური დანაშაულის წინააღმდეგ ბრძოლა წარმოადგენს საერთო მიზანს ბანკის საქმიანობის ყველა დონეზე.

ბანკის პოლიტიკა განსაზღვრავს მაღალი რისკის სფეროებს და ადგენს თანამშრომელთა ქცევის ნორმებს. ნებისმიერი ტიპის საჩუქრისა და შეთავაზების მიღების შემთხვევაში, რომლებიც ბანკის ქცევის კოდექსში დადგენილ ლიმიტს აღემატება, საჭიროა შესაბამისობის უზრუნველყოფის დეპარტამენტის წერილობითი თანხმობა. თანამშრომლებს ეკრძალებათ ნებისმიერი ქმედება პირადი სარგებლის მიღების მიზნით, იქნება ეს გადასახადების გამარტივება, ფულადი ან ფულთან გათანაბრებული საჩუქრების მიღება, ან სხვა რამ რაც ახალისებს მეორე მხარის არამართლზომიერ ქმედებას.

კორუფციის წინააღმდეგ ბრძოლის პოლიტიკის გატარება, მონიტორინგი და რეაგირება

შესაბამისობის რისკის მართვის განყოფილება პასუხისმგებელია კორუფციის წინააღმდეგ ბრძოლის პოლიტიკის გატარებასა და განახლებაზე. პოლიტიკას ამტკიცებს სამეთვალყურეო საბჭო, მისი დანერგვა კი ჯგუფის დონეზე ხორციელდება.

კორუფციის წინააღმდეგ ბრძოლის პოლიტიკის მონიტორინგი ხორციელდება სხვადასხვა ტიპის შიდა კონტროლის, შიდა აუდიტისა და მომხმარებელთა საჩივრების მართვის

პროცედურებით. სამეთვალყურეო საბჭოს რისკების კომიტეტის კვარტალური ანგარიში მოიცავს ანტიკორუფციულ საკითხებს. კორუფციის წინააღმდეგ ბრძოლის პოლიტიკის მოთხოვნების დარღვევის საპასუხო ქმედება დამოკიდებულია დარღვევის ხარისხზე. სანქციები დეტალურადაა აღწერილი ქცევის კოდექსში.

კორუფციის წინააღმდეგ ბრძოლის პოლიტიკებისა და პროცედურების გაცნობა თანამშრომლებისთვის

ორგანიზაციის მიერ შემუშავებული კორუფციის წინააღმდეგ ბრძოლის პოლიტიკებისა და პროცედურების გაცნობა სავალდებულოა ყველა თანამშრომლისა და მმართველობითი ორგანოს ყველა წევრისთვის. ახალ თანამშრომლებს აღნიშნული პოლიტიკებისა და პროცედურების შესახებ ინფორმაცია მიეწოდება გაცნობითი შეხვედრებისა და შემდგომი სპეციალური სასწავლო სესიის დროს. შესაბამისობის რისკის მართვის განყოფილება სასწავლო პროგრამის ერთ-ერთი ნაწილს ანტიკორუფციული პოლიტიკა წარმოადგენს. აღნიშნული პოლიტიკის გასაცნობად სასწავლო სესია უტარდებათ იმ თანამშრომლებს, რომლებიც დაკისრებული პასუხისმგებლობიდან გამომდინარე მაღალი რისკის მატარებლები არიან. ამასთანავე, თანამშრომლებს პერიოდულად უტარდებათ ონლაინ სასწავლო სესიები და ტესტირებები. 2020 წელს სასწავლო კურსი მექრთამეობისა და კორუფციის წინააღმდეგ ბრძოლის საკითხებზე გაიარა 4,854-მა თანამშრომელმა.

კორუფციასთან დაკავშირებული რისკების შემცველი ოპერაციები

ბანკმა გამოავლინა მაღალი რისკის შემცველი ოპერაციები, როგორიცაა მესამე მხარესთან ურთიერთობები და დანერგა რისკის შესამცირებელი ზომები (საჩუქრები და სტუმართმოყვარეობა, მესამე მხარესთან გასაფორმებელი ხელშეკრულებები, სასწავლო სესიები, პროცესის ესკალაციის წესები და სხვა.) პოლიტიკა ვრცელდება მთელ ჯგუფზე და საჭაროდ ხელმისაწვდომია ჩვენს ვებგვერდზე: www.tbcbankgroup.com.

მესამე მხარის კორუფციული რისკების შეფასებისას ბანკი ითვალისწინებს იმ ქვეყნის კორუფციის ინდექსს, რომელშიც ოპერირებს აღნიშნული მხარე, ასევე ქვეყანაში არსებულ კორუფციისა და მექრთამეობის წინააღმდეგ რეგულაციებს. გარდა ამისა, მხედველობაში



გვაქვს მესამე მხარის საქმიანობის სფერო, გარიგების კონტექსტი, განხორციელების გზები, ხელშეკრულების ღირებულება და სხვა ასპექტები.

მესამე მხარესთან (მომწოდებლებთან, პარტნიორებთან და სხვ.) დადებული ხელშეკრულებები ითვალისწინებს პუნქტებს კორუფციის წინააღმდეგ ბრძოლის შესახებ.

საჯარო პოლიტიკა და ხელისუფლებასთან ურთიერთობა

კომპანიის პოლიტიკიდან გამომდინარე, აკრძალულია პოლიტიკური პარტიების ლობირება ან დაფინანსება, ასევე პოლიტიკური შეხედულებების საჯაროდ გამოხატვა კომპანიის ხელმძღვანელობის მიერ. კომპანიას ცალსახად აპოლიტიკური და ნეიტრალური პოზიცია უჭირავს. როგორც ერთ-ერთი უმსხვილესი ფინანსური ინსტიტუტი, ვაცნობიერებთ ჩვენი ზემოქმედების მასშტაბს ეკონომიკურ და სოციალურ სისტემებზე და მკაცრად ვზღუდავთ ჩვენი ძალაუფლების გამოყენებას პოლიტიკური გავლენის მოსახდენად. თიბისი აწარმოებს კონსტრუქციულ დიალოგს ხელისუფლებასთან იმ ეკონომიკურ და სოციალურ საკითხებზე, რომლებიც პირდაპირკავშირშია კომპანიის საქმიანობასთან.

აკრძალულია კარტელური გარიგებების დადება სხვა ბანკებთან;

ნებისმიერი მოწოდებული ინფორმაცია უნდა ინახებოდეს გააჭვირვალად, კანონიერად და სიზუსტის დაცვით;

ჯგუფის წევრი კომპანიები ხელმძღვანელობენ ეკოსისტემის კომპანიების მართვადლოგის პრინციპებით, რაც გულისხმობს იმას, რომ:

- > ჯგუფის ეკოსისტემაში შემავალი კომპანიები უნდა მოემსახურონ თიბისისა და ყველა სხვა დაინტრესებულ ბანკს/კომპანიას კომერციულ ოპერაციებზე დაფუძნებული გარიგებისა და ფასების საერთო პოლიტიკის შესაბამისად;
- > ჯგუფის წევრი კომპანიები უნდა იყვნენ გახსნილები ეკოსისტემის გარეთ მყოფი კომპანიების მიმართ;
- > აკრძალულია ექსკლუზიური პირობების შეთავაზება ჯგუფის წევრი კომპანიებისთვის.

ანტიკორუპციული ქცევისა და ანთიმონოპოლიური პრაქტიკის პრევენციის პოლიტიკა და პრაქტიკა

დარწმუნებულები ვართ, რომ ძლიერი და სამართლიანი კონკურენცია მთელ ინდუსტრიას აძლიერებს. ბანკის შესაბამისობის პოლიტიკა ითვალისწინებს ანტიმონოპოლიურ და სამართლიანი კონკურენციის ზოგად დებულებებს. ვინაიდან თიბისი მოწოდებულია ღია და სამართლიანი მოქმედებისკენ:

ინციდენტის მართვის პოლიტიკა/ მხილების პოლიტიკა

ბანკის ყოველდღიურ საქმიანობაში ეთიკური პრინციპებისა და ანტიკორუფციული პოლიტიკის გატარების ერთ-ერთი ინსტრუმენტი ინციდენტის მართვის/ მხილების პოლიტიკა, რაც საშუალებას გვაძლევს ეფექტურად გამოვავლინოთ ეთიკისა და ქცევის კოდექსისა და კორუფციის წინააღმდეგ ბრძოლის პოლიტიკის დარღვევის შემთხვევები. ინციდენტების მართვის პოლიტიკის მიზანია პასუხისმგებლიანი და კეთილსინდისიერი ქცევის უზრუნველყოფა, მყისიერი გამოვლენა და რეაგირება იმ

პოტენციურ დარღვევებზე, რომლებმაც შესაძლოა საფრთხე შეუქმნას როგორც თანამშრომლების ეფექტურ მუშაობას, ისე ბანკის რეპუტაციასა და საქმიანობას. აღნიშნული პოლიტიკა უზრუნველყოფს მამხილებლის დაცვას როგორც უშუალო ხელმძღვანელისა და თანამშრომლებისაგან, ასევე სხვა სანქციების დანერგვისგან. პოლიტიკა მოუწოდებს თანამშრომლებს, განაცხადონ ნებისმიერი საეჭვო დარღვევის ან პრობლემის არსებობის შემთხვევაში. ინციდენტების მართვის პოლიტიკა ვრცელდება მთელ ჯგუფზე და თითოეული თანამშრომელი პასუხისმგებელია მისი მოთხოვნების შესრულებაზე. პოლიტიკის თანახმად თანამშრომელი ვალდებულია განაცხადოს (ილაპარაკოს და ამხილოს) თანამშრომელთა ჩაგვრის, ბულინგის, კორუფციულ/თაღლითურ სქემაში ჩართვის ან სხვა დარღვევის შესახებ. თანამშრომლებს შეუძლიათ პრობლემაზე როგორც ღიად, ისე ანონიმურად საუბარი. ინციდენტის მართვის პოლიტიკის გადახედვა ყოველწლიურად ხდება და მასში უკანასკნელი ცვლილება 2020 წელს შევიდა. პოლიტიკა ვრცელდება მთელ ჯგუფზე და საჭაროდ ხელმისაწვდომია შემდეგ ვებგვერდზე: www.tbcbankgroup.com

2020 წელს თიბისი ბანკმა მამხილებელ საკითხებთან დაკავშირებით შიდა კვლევა ჩაატარა. კვლევაში მონაწილეობა მიიღო 900-მდე თანამშრომელმა. კვლევის შედეგების ანალიზზე დაყრდნობით, გამოიკვეთა რამდენიმე მიმართულება, რომელიც გაუმჯობესებას საჭიროებს. ბანკმა შეადგინა თანმიმდევრული სამოქმედო გეგმა:

- > ადამიანური რესურსების მართვის დეპარტამენტის როლის გაზრდა თანამშრომლებისთვის პოლიტიკის მოთხოვნების გაცნობის გზით;
- > ინფორმაციის გაზიარების პროცესის გაუმჯობესება, კომუნიკაციის გაფართოება დადებითი ამბების გადმოცემით, ინციდენტის გამოვლენის, ნეგატიური ისტორიებისა და რეალური შემთხვევების შესახებ მეტი ინფორმაციის მიწოდებით;
- > სტანდარტული სასწავლო სესიების გამრავალფეროვნება რეალური მაგალითებითა და დარღვევებზე ღია მსჯელობით.

პოლიტიკის გატარების უზრუნველყოფა

პოლიტიკას და მის ნებისმიერ ცვლილებას ამტკიცებს სამეთვალყურეო საბჭო. შესაბამისობის რისკის მართვის განყოფილება პასუხისმგებელია:

გააზიაროს პოლიტიკა ყველა

თანამშრომლისთვის ხელმისაწვდომ პორტალებზე;

ჩაატაროს სასწავლო სესიები პოლიტიკის უკეთ გასაცნობად;

გააანალიზოს ინციდენტების შესახებ ანონიმური არხებით მოპოვებული ინფორმაცია და დაიწყოს გამოძიების პროცესი;

დეპარტამენტი კვარტლურად აწვდის ინფორმაციას სამეთვალყურეო საბჭოს რისკების კომიტეტს გამოვლენილი ინციდენტების შესახებ. ჯგუფის თითოეული კომპანია პასუხისმგებელია ამ პოლიტიკის შესრულებასა და ნებისმიერი ინციდენტის შესახებ ინფორმაციის თიბისი ბანკისთვის მიწოდებაზე.

საჩივრების დაფიქსირებისა და რეაგირების მექანიზმები

თანამშრომლებს პრეტენზიის დაფიქსირება და ინფორმაციის მიწოდება შეუძლიათ ღია და ანონიმური საკომუნიკაციო არხების საშუალებით:

ბანკის შიდა ნომერი: 2 27 27 27 (*1998)

ანონიმური კომუნიკაციის ვებ-გვერდი: www.tbcbank.ge.

ელექტრონული მისამართი: incident_compliance@tbcbank.com.ge.

ანონიმურობა დაცულია შემდეგი გზებით: ბანკის შიდა ნომერზე 2 27 27 27 (*1998) დარეკვა შესაძლებელია როგორც შიდა, ისე გარე ქსელებიდან. შემომავალი ზარი და აბონენტის ტელეფონის ნომერი არ ფიქსირდება, თუ პირს არ სურს იდენტიფიცირება.

ანონიმურ ვებ-გვერდზე შეტყობინების დატოვებისას, არ ხდება IP მისამართის იდენტიფიცირება, ვებ-გვერდის საშუალებით მიღებული ინფორმაცია ავტომატურად გადაეცემა გარე მომსახურე კომპანიას დაშიფრული ფორმით და მხოლოდ მისი დამუშავების შემდეგ ხდება ხელმისაწვდომი ბანკისთვის.

ანონიმურ საჩივრებს იღებს შესაბამისობის უზრუნველყოფის დეპარტამენტის ორი თანამშრომელი, შესაბამისობის უზრუნველყოფის დეპარტამენტის უფროსი და შესაბამისობის რისკის მართვისა და კონტროლის დეპარტამენტის უფროსი. თუ საკითხი თანამშრომელთა მიერ თაღლითურ ოპერაციაში მონაწილეობას ეხება, გამოძიების პროცესში ერთვება ოპერაციული რისკების დეპარტამენტი. თუ საქმე თანამშრომელთა ჩაგვრას, ბულინგს

ან დისკრიმინაციას ეხება, გამოძიებაში ერთვება ადამიანური კაპიტალის მართვის დეპარტამენტი. სხვა შემთხვევებში პროცესს მართავს შესაბამისობის რისკის მართვის განყოფილება.

საერთო ჯამში, მოხერხდა 15 ინციდენტის იდენტიფიცირება, ისეთი გზებით, როგორცაა მომხმარებელთა პრეტენზია, შიდა კონტროლის პროცესები და ანონიმური ცხელი ხაზი, აქედან 7 მათგანი ანონიმური იყო.



ჩვენი წვლილი ეკონომიკაში

-
-
-
-
-
-
-
-



შესავალი

თიბისის პირდაპირი წვლილი ეკონომიკაში

- > საერთაშორისო კაპიტალის მოზიდვა
- > საგადასახადო შენატანები
- > დასაქმება
- > შესყიდვები

არაპირდაპირი წვლილი ეკონომიკაში

- > რესურსების განაწილების მოწინავე პრაქტიკა

ფინანსური ტექნოლოგიები

მიკრო, მცირე და საშუალო ბიზნესის დაფინანსება, სასწავლო პროგრამები, პროექტები, სტარტაპ პროგრამები

საქართველოს პოპულარიზაცია საერთაშორისო დონეზე

კვლევითი საქმიანობა



ჩვენი წვლილი ეკონომიკაში

შესავალი

ქვეყნის ფინანსურ სექტორში ბანკებს წამყვანი პოზიცია უკავიათ, რადგან დაფინანსების სხვა წყაროები მოცულობით შედარებით უფრო შეზღუდულია. 2020 წელი სირთულეებითა და გამოწვევებით გამოირჩეოდა, ვინაიდან პანდემიამ მსოფლიოში ძლიერი არასტაბილურობა წარმოშვა. COVID-19-თან დაკავშირებული შეზღუდვებისა და იზოლაციის გამო, საქართველოს რეალური მშპ 2020 წელს 6.2%-ით შემცირდა. აღნიშნულ ვითარებაში საბანკო სფერომ გადამწყვეტი როლი ითამაშა ყველაზე მეტად დაზარალებული სექტორებისთვის საჭირო ფინანსური სახსრების მიწოდებასა და ბიზნესის უწყვეტობის უზრუნველყოფაში. ამრიგად, საბანკო სექტორი კრიზისის დროს შოკის გამანეიტრალებლად მოგვევლინა. სულ, 2020 წელს საბანკო სექტორის მიერ გაცემულმა შიდა კრედიტმა მშპ-სთან მიმართებით 77.4% შეადგინა.

თიბისი ბანკი, როგორც ყველაზე მსხვილი ფინანსური ინსტიტუტი საქართველოში, ქვეყნის უმნიშვნელოვანეს კრედიტორს წარმოადგენს და მთელ რიგ სექტორებში წამყვანი პოზიცია უჭირავს. თიბისის მნიშვნელობა პანდემიის დროს განსაკუთრებით გამოიკვეთა. პანდემიით გამოწვეული უპრეცედენტო ეფექტების გათვალისწინებით, თიბისიმ მსესხებლებს სამთვიანი საშელავათო პერიოდი შესთავაზა. ბანკის პოლიტიკა მიზნად ისახავდა პანდემიით გამოწვეული ნეგატიური ზემოქმედების შერბილებასა და ქვეყნის ეკონომიკის წახალისებას. მოგვიანებით, პანდემიით ყველაზე მეტად დაზარალებულ მომხმარებლებს სამთვიანი საშელავათო პერიოდი კიდევ სამი თვით გაუხანგრძლივდა.

თიბისის წილი 2020 წლისთვის საბანკო სექტორის მიერ გაცემულ მთლიან კრედიტში 39.0%-ს შეადგენს, რაც მშპ-ს 30.2%-ია. სეგმენტების შრილში, იურიდიულ პირებზე გაცემულ სესხებში, თიბისის 38.9% უჭირავს, საცალო დაკრედიტების ბაზარზე კი - 40.8%, რაც მნიშვნელოვნად უწყობს ხელს თითოეულ ამ სეგმენტში საინვესტიციო და სამომხმარებლო აქტივობების

განვითარებას. თიბისი განსაკუთრებულ აქტიურობას იჩენს იპოთეკური დაფინანსების კუთხით. მას საცალო იპოთეკური სესხების ბაზარზე 46.4%-იანი წილი უჭირავს. თიბისი ბინის შეძენის მსურველთათვის საუკეთესო არჩევანს წარმოადგენს.

კაპიტალის ბაზრის განვითარებას ქვეყნის ეკონომიკური პოლიტიკის დღის წესრიგში მნიშვნელოვანი ადგილი უკავია. თიბისი ჯგუფი საინვესტიციო ბანკის, თიბისი კაპიტალის მეშვეობით აქტიურად მონაწილეობს არასაბანკო სექტორის განვითარებაში. როგორც საქართველოს საფონდო ბირჟის აქციონერი, თიბისის კაპიტალი მნიშვნელოვან როლს ასრულებს ქვეყნის კაპიტალის ბაზრის ინფრასტრუქტურისა და იურიდიული ასპექტების განვითარებაში.

2020 წელს თიბისის კაპიტალმა საქართველოს ბაზარზე გამოშვებული ობლიგაციების თვალსაზრისით, ლიდერი პოზიცია შეინარჩუნა. პანდემიის გამო მოთხოვნა საკმაოდ დაბალი იყო. თუმცა ჩვენ განვახორციელეთ რამდენიმე ტრანზაქცია. მათ შორის თიბისი ლიზინგის 70 მილიონი ლარის ღირებულების ობლიგაციების ბირჟაზე განთავსების წამყვანი ორგანიზატორი თიბისი კაპიტალი გახლდათ. გარდა ამისა, თიბისი კაპიტალმა ორი კერძო, მთლიანობაში 25.0 მილიონი აშშ დოლარის ღირებულება განათავსა. განსაკუთრებით აღსანიშნავია, რომ თიბისი კაპიტალი, რიგ წამყვან საერთაშორისო საინვესტიციო ბანკებთან ერთად, სს „ჯორჯია გლობალ იუთილითიზ“-ის 250 მილიონი აშშ დოლარის ოდენობის მწვანე ობლიგაციის თანა-მენეჯერის მოვალეობას ასრულებდა. ეს გახლავთ საქართველოს პირველი მწვანე ობლიგაციის გამოშვება, რომელიც ირლანდიის საფონდო ბირჟაზე განთავსდა. შედეგად, ამ წლის განმავლობაში, თიბისი კაპიტალის მიერ საჯაროდ გამოშვებულმა ობლიგაციებმა 834 მლნ ლარი შეადგინა, რაც საქართველოს საფონდო ბირჟაზე 2020 წელს გამოშვებული მთლიანი ობლიგაციების 93.0%-ს შეადგენს.



თიბისის პირდაპირი წვლილი ეკონომიკაში

ეკონომიკური წვლილი: ღირებულების შექმნა და განაწილება

ლარი'000	2020	2019	2018
შექმნილი პირდაპირი ეკონომიკური ღირებულება			
წმინდა საპროცენტო შემოსავალი	835,432	801,539	777,022
არასაპროცენტო შემოსავალი	320,158	326,704	309,446
არასაოპერაციო შემოსავალი	1,155,591	1,128,243	1,086,468
ადმინისტრაციული და სხვა საოპერაციო ხარჯები	125,359	140,190	139,861
ცვეთისა და გაუფასურების ხარჯები	424,538	152,734	215,978
შექმნილი პირდაპირი ეკონომიკური ღირებულება	605,694	835,318	730,629
პირდაპირი ეკონომიკური ღირებულება წლების მიხედვით			
აქციონერი (დივიდენდები და არამაკონტროლებელი წილის სრული შემოსავლები)	4,737	111,049	91,161
მთავრობები (მოგების გადასახადის)	-3,383*	45,184	72,764
თანამშრომლები (ხელფასები და ბონუსები)	244,043	247,803	220,354
საზოგადოება (საზოგადოებრივი ინვესტიციები)	3,530	1,990	1,074
პირდაპირი ეკონომიკური ღირებულების განაწილება	248,927	406,026	385,353

* COVID-19-თან დაკავშირებული საკრედიტო ზარალის რეზერვი და ზარალი კორექტირების შემდეგ.

საერთაშორისო დაფინანსების მოზიდვა

თიბისი ბანკი ხელს უწყობს დაკრედიტებასა და ეკონომიკურ ზრდას ნასესხები სახსრების პროდუქტიულ სექტორებში ინვესტიციის გზით. 2020 წელს თიბისიმ 195 მილიონი დოლარის ინვესტიცია (მშპ-ს 1.23%) განახორციელა საერთაშორისო ფინანსური ინსტიტუტებისა და კომერციული ბანკებისგან ნასესხები ფულადი სახსრებით, როგორცაა ევროპის რეკონსტრუქციისა და განვითარების ბანკი (EBRD), ევროპის საინვესტიციო ბანკი (EIB), OPEC-ის ფონდი საერთაშორისო განვითარებისთვის (OFID), CITI, და SMBC. ვინაიდან შიდა ბაზარზე ეროვნულ ვალუტაში დაფინანსების რესურსები შეზღუდულია, ბანკმა გადაწყვიტა სესხები ლარში გაეცა და კომპანიებსა და ფიზიკურ პირებს უცხოურ ვალუტაში ნომინირებული ვალდებულებების შემცირებაში დახმარებოდა. 2020 წელს თიბისიმ 92 მილიონი ლარი მოიზიდა ეროვნულ ვალუტაში.

გარე დაფინანსება, როგორც წესი, მიმართულია მსესხებლების კონკრეტული ჯგუფებისკენ, სოციალური და ეკონომიკური მიზნების განსახორციელებლად და მცირე და საშუალო ბიზნესების მხარდასაჭერად.

2020 წლის მარტში თიბისი ბანკმა ხელი მოაწერა 50 მილიონი აშშ დოლარის სასესხო ხელშეკრულებას OPEC-ის საერთაშორისო განვითარების ფონდთან. სამწლიანი სესხი ვამიზნულია თიბისი ბანკის მომხმარებლების საერთაშორისო სავაჭრო საქმიანობის დაფინანსებისთვის.

- > 2020 წლის აპრილში თიბისი ბანკმა ხელი მოაწერა 67 მილიონი აშშ დოლარის ვაჭრობის დაფინანსების საკრედიტო ხელშეკრულებას Citi-სთან. მოპოვებული საკრედიტო რესურსი იპორტისა და ექსპორტის ოპერაციების მხარდაჭერას მოხმარდება, რაც გაზრდის სავაჭრო ოპერაციების მოცულობასა და ღირებულებას საქართველოს მოწინავე ეკონომიკურ სექტორებში.
- > 2020 წლის ივნისში, თიბისი ბანკმა ხელი მოაწერა 30 მილიონი აშშ დოლარის სასესხო ხელშეკრულებას DEG-თან. საკრედიტო რესურსით დაფინანსდება მიკრო, მცირე და საშუალო ბიზნეს სექტორი.
- > 2020 წლის ივნისში თიბისი ბანკმა ხელი მოაწერა 100 მილიონი აშშ დოლარის სესხის ხელშეკრულებას EBRD-თან. მოზიდული თანხებით ბანკი COVID-19-ის პანდემიის შედეგად დაზარალებულ მომხმარებლებს დაეხმარება.
- > 2020 წლის დეკემბერში თიბისი ბანკმა და ევროპის საინვესტიციო ბანკმა (EIB) ხელი მოაწერეს ხელშეკრულებას, რომელიც ითვალისწინებს არსებული 56 მილიონიანი საკრედიტო ხაზის გაზრდას დამატებითი 25 მილიონი ევროს ოდენობით. შვიდწლიანი სესხის მიზნობრიობას COVID-19-ის პანდემიით დაზარალებული მცირე და საშუალო ზომის სანარმოთა მხარდაჭერა წარმოადგენს. დაფინანსების საჭიროებიდან გამომდინარე თანხის გაცემა შესაძლებელია ევროში, აშშ დოლარში ან სინთეზურ ლარში.



საგადასახადო შენატანები

თიბისი არსებით ღირებულებას ქმნის მისი საგადასახადო შენატანებით, განსაკუთრებით საქართველოში.

2020 წელს თიბისი ჯგუფის მიერ გადახდილი გადასახადები ქვეყნების მიხედვით (ლარი'000)

	სხვა გადასახადი	მოგების გადასახადი	ჯამი
საქართველო			
„თიბისი“	62,385.4	44,547.7	106,933.1
„თიბისი ლიზინგი“	9,920.5	-	9,920.5
„თიბისი ფეი“	1,697.5	516.0	2,213.5
„ვენდუ“	813.5	-	813.5
„თიბისი კაპიტალი“	487.8	-	487.8
UFC (გაერთიანებული საფინანსო კორპორაცია)	2,431.8	-	2,431.8
MY.ge	1,888.3	116.7	2,005.0
უბეკეთი			
უზბეკეთის ბანკი და ვენდუ	3,826.7	-	3,826.7
აზერბაიჯანი			
„თიბისი კრედიტი“	684.6	59.4	744.0
დიდი ბრიტანეთი			
TBC PLC	1,885.4	-	1,885.4

2020 წელს COVID-19-თან დაკავშირებული გადასახადების გადავადების შედეგად მოგების გადასახადის ხარჯმა 3,383 ათასი ლარი შეადგინა.

თიბისის მიერ გადახდილი მოგების გადასახადი (ლარი'000)	2020	2019	2018
მთავრობები (მოგების გადასახადის ხარჯი)	-3,383	45,184	72,765
- მოგების გადასახადი	3,022	46,202	52,914
- გადავადებული მოგების გადასახადის ხარჯი	-6,405	-1,018	19,851
სახელმწიფო ბიუჯეტში გადახდილი მოგების გადასახადების პროცენტული წილი მთლიან შემოსავლებში	-0.4%	5.2%	9.9%

შესყიდვები

თიბისი ბანკის მიერ განხორციელებული შესყიდვები უმნიშვნელოვანეს გავლენას ახდენს ქვეყნის ეკონომიკაზე. გასულ წელს 222.9 მილიონი ლარის მოცულობის შესყიდვებითა და 6,158 უნიკალური მომწოდებლით, თიბისი ბანკი ქვეყნის მასშტაბით უმსხვილეს შემსყიდველად იქცა. აღსანიშნავია, რომ ჩვენი შესყიდვების პროცედურების დახმარებით უზრუნველვყოფთ ინკლუზიურობას მიწოდების ჯაჭვში და ვთანამშრომლობთ როგორც სტარტაპებთან, ასევე მსხვილ კომპანიებსა და ფიზიკურ პირებთან. 2020 წელს ბანკის მთლიანი შესყიდვების 75%-ს წარმოადგენდნენ ადგილობრივი მომწოდებლები, რომლებიც მომწოდებლების საერთო რაოდენობის 90%-ს შეადგენენ. ყოველივე ეს ხაზს უსვამს თიბისი ბანკის უმნიშვნელოვანეს წვლილს ეკონომიკის სტიმულირებაში, რაც ადგილობრივი შესყიდვებითა და ბიზნესის მხარდაჭერით გამოიხატება.

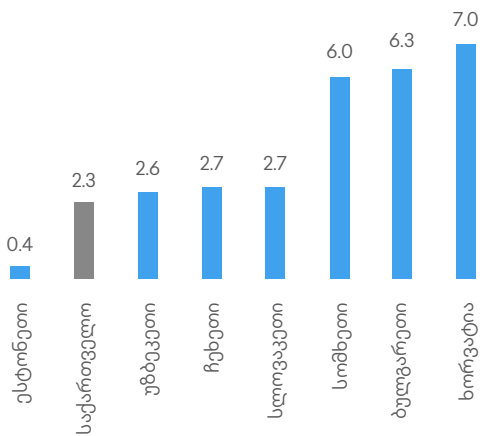
არაკირდაკირი წვლილი ეკონომიკაში

რესურსების მიმართვის მოწინავე პრაქტიკა

ბანკის ძირითადი ფუნქცია პროდუქტიული საინვესტიციო შესაძლებლობების განსაზღვრა და დეპოზიტარების მიერ განთავსებული ფულადი სახსრების ხელსაყრელი დაბანდებაა. თიბისი ბოლო წლების განმავლობაში აქტიურად ზრდის საკრედიტო პორტფელს; 2018 წელს საკრედიტო პორტფელის ზრდამ 15.0% შეადგინა; 2019 წელს - 17.9%; 2020 წელს კი - 8.7% (საკურსო ეფექტის გარეშე). ამავ დროს, ბანკის სისტემური მნიშვნელობის გათვალისწინებით, ვაცნობიერებთ დეპოზიტების პასუხისმგებლიანი-გადაჭარბებული რისკის გარეშე-ინვესტიციის მნიშვნელობას. ბოლო წლების განმავლობაში ჩვენი პორტფელის მტკიცე ხარისხი ხაზს უსვამს რისკის მართვის ჭანსად პრაქტიკას, რაც ჩვენი საქმიანობის განმსაზღვრელ თვისებას წარმოადგენს.

გარდა იმისა, რომ რისკის მართვის მოწინავე პრაქტიკა დადებით ეფექტს ახდენს ბანკის მომხმარებლებზე, უდიდესი მნიშვნელობა აქვს მის ფართო ეკონომიკურ შედეგებსაც, ვინაიდან ინვესტიციები ყველაზე პროდუქტიულ სექტორებში მიედინება, რაც პრობლემური სესხების დაბალი დონით დასტურდება. 2020 წელსაც კი, საერთაშორისო სავალუტო ფონდის მეთოდოლოგიის მიხედვით, საქართველომ ცენტრალურ და აღმოსავლეთ ევროპასთან შედარებით უიმედო სესხების (NPL) დაბალი დონე აჩვენა. აღნიშნული მიუთითებს არა მხოლოდ ჭანსად საბანკო სექტორზე, არამედ მის მნიშვნელობაზე საერთო მაკროეკონომიკური სტაბილურობის თვალსაზრისით. აღსანიშნავია ისიც, რომ საქართველოს ეროვნული ბანკის მონაცემების თანახმად, 2020 წელს, წინაწელთან შედარებით, ეკონომიკაში NPL-ის მაჩვენებელი ეკონომიკაში გაზრდილია (ბანკის მიერ სტანდარტს ქვემოთ კლასიფიცირებული სესხების პროცენტული მაჩვენებელი, საეჭვო სესხები და საკრედიტო ზარალი).

უიმედო სესხების წილი მთლიან სესხებში (% , 2020 წლის მე-3 კვარტლის მდგომარეობით)



წყარო: საერთაშორისო სავალუტო ფონდი (IMF)

უიმედო სესხები საქართველოში (საქართველოს ეროვნული ბანკის მეთოდოლოგიის მიხედვით)

% მთლიან სესხებში	2020	2019	2018
ბაზარი	8.2	4.4	5.5
თიბისი	7.7	3.1	3.6
სხვა კრედიტორები (ბაზარი თიბისის გარეშე)	8.6	5.2	6.7

ფინანსური ბენეფიციები

თიბისი მუდმივად ისწრაფვის, გააუმჯობესოს გადახდის ტექნოლოგიური არხები და შესთავაზოს მომხმარებლებს მონიშნულ ონლაინ საბანკო სერვისები. საცალო ტრანზაქციების 96%-იანი მაჩვენებლით, რომლებიც ფილიალების გარეთ ხორციელდება, თიბისი ამცირებს ტრანზაქციულ ხარჯებს, რითაც მნიშვნელოვანი წვლილი შეაქვს ეკონომიკაში პროდუქტიულობის განვითარებაში. ბანკი საკუთარი პასუხისმგებლობის ფარგლებში ფინანსურ მომსახურებას სთავაზობს როგორც ეკონომიკურად დანინაურებულ, ისე ნაკლებად აქტიურ რეგიონებში მცხოვრებ მომხმარებლებს. ჩვენი ციფრული გადაწყვეტილებები მარტივია გამოსაყენებლად და შესაძლებლობას აძლევს მომხმარებლებს, მათი ყოველდღიური საბანკო ოპერაციების უმეტესობა ონლაინ სივრცეში, კომფორტულად აწარმოონ.

გარდა ამისა, ციფრული შეთავაზებები ხელს უწყობს იმ ადამიანების ფინანსურ ინკლუზიურობას (მაგალითისთვის, თვითდასაქმებულ მომხმარებლებს), რომელთაც სხვაგვარად ხელიარმიუწვდებათ ბანკის პროდუქტებსა და მომსახურებებზე ვინაიდან საქართველოს შორეულ რეგიონებში ცხოვრობენ და არ აქვთ წვდომა ფილიალებთან. ამასთან, აღსანიშნავია, რომ დისტანციური საბანკო მომსახურების გადაწყვეტილებებმა COVID-19-ის პანდემიის ფონზე კიდევ უფრო მნიშვნელოვანი როლი შეიძინა. ისინი უზრუნველყოფს ჩვენი მომხმარებლებისთვის საბანკო პროდუქტების შეუფერხებლად მიწოდებას.

მიკრო, მცირე და საშუალო ბიზნესის დაფინანსება, სასწავლო პროგრამები, პროექტები, სტარტაპ პროგრამები

მცირე და საშუალო საწარმოები მნიშვნელოვან როლს ასრულებენ საქართველოს ეკონომიკაში, ვინაიდან ქმნიან სამუშაო ადგილებს და ხელს უწყობენ ეკონომიკურ განვითარებას. 2020 წლის მონაცემებით, მცირე და საშუალო ბიზნესზე მოდის საქართველოში ყველა საწარმოს მიერ შექმნილი ღირებულების 61% და დასაქმების მაჩვენებლის - 64%. ამავდროულად, მცირე და საშუალო ბიზნეს სექტორის მთავარ სირთულეს ფინანსებზე შეზღუდული წვდომა წარმოადგენს, რაც ხაზს უსვამს ფინანსური ინსტიტუტების როლს მის განვითარებაში. 2020 წლის მონაცემებით, თიბისი ბანკი ემსახურება 160,311 მიკრო, მცირე და საშუალო ბიზნესს და მუდმივად ქმნის და

ავითარებს მათ საჭიროებებზე მორგებულ პროდუქტებსა და მომსახურებებს. მეტიც, თიბისი მზადაა მცირე და საშუალო ბიზნესებს საკუთარი ცოდნა და გამოცდილება გაუზიაროს. 2017 წელს მცირე და საშუალო ბიზნესის მხარდასაჭერად შევქმენით ახალი პროგრამა „სტარტაპერი“. ამჟამად პროგრამის სხვადასხვა აქტივობებში რეგისტრირებულია დაახლოებით 47,000 სტარტაპი. 600-ზე მეტმა სტარტაპმა ხელსაყრელი პირობებით საერთო ჯამში 185 მილიონი ლარის სესხი მიიღო.

საქართველოს პოპულარიზაცია საერთაშორისო დონეზე

თიბისი ბანკი არსებულ და პოტენციურ ინვესტორებთან აქტიური ურთიერთობით, პირდაპირ ზემოქმედებას ახდენს ქვეყნის ეკონომიკურ განვითარებაზე. ის წარმოადგენს უპირველეს კონტაქტს იმ უცხოელი ინვესტორებისთვის, რომლებიც საქართველოს საინვესტიციო შესაძლებლობებით ინტერესდებიან. ბანკი რეგულარულად მართავს საერთაშორისო შეხვედრებს, რომელთა მნიშვნელოვანი ნაწილი საქართველოს ეკონომიკის ანალიზს ეთმობა. ქვეყნის ეკონომიკისა და მისი შესაძლებლობების შესახებ ინფორმაციის ფართოდ გავრცელება მსოფლიოს სხვადასხვა კუთხის ინვესტორებს შორის, ზრდის საქართველოს შანსებს, მოიზიდოს ინვესტიციები და დააჩქაროს ეკონომიკური ზრდა.

კვლევითი საქმიანობა

თიბისი კაპიტალი ღრმა მაკრო და სექტორულ კვლევებს ატარებს. ანგარიშები უფასოდაა ხელმისაწვდომი და მიზნად ისახავს, დაეხმაროს თიბისის მომხმარებლებს და საქართველოს ეკონომიკითა და ფინანსური სექტორით დაინტერესებულ ფართო აუდიტორიას ინფორმირებული გადაწყვეტილებების მიღებაში, ეკონომიკური პარამეტრებისა და საპროგნოზო მაჩვენებლების შესახებ საჭირო ინფორმაციის მიწოდებით. გარდა ამისა, თიბისი კაპიტალის რეპორტებმა და კონფერენციებმა მაკრო და სექტორული კვლევების შესახებ, ნაახალისა დისკუსია ბიზნესისა და საჯარო სექტორის სხვადასხვა წარმომადგენელთა შორის, რამაც ხელი შეუწყო გადაწყვეტილების მიღების პროცესს ორივე მხარისთვის. წლის განმავლობაში თიბისი კაპიტალმა გამოაქვეყნა ანგარიშები კლიენტებისა და სხვა დაინტერესებული მხარეების საჭიროებებისა და მოთხოვნების გათვალისწინებით. სულ, 2020 წელს თიბისი

კაპიტალმა გამოაქვეყნა 120-მდე კვლევა და უმასპინძლა 11 ონლაინ ვებინარს.

- მაკრო მაჩვენებლები და მაკრო სექტორული მიმოხილვები - პერიოდულ რეპორტებში განხილულია ძირითადი ტენდენციები და პროგნოზები.
- აღდგენის დინამიკა - ყოველკვირეული სერიები, რომელთა მიზანია მკითხველს მიაწოდოს უახლესი ინფორმაცია პანდემიის პირობებში ეკონომიკის აღდგენის დინამიკის შესახებ. ანგარიშები თიბისი ბანკის არხებიდან აერთიანებს მონაცემებს, ამუშავებს და ისეთ მიგნებებად თარგმნის, რომლებიც ეხმარება სექტორის წარმომადგენლებსა და ფართო აუდიტორიას გაურკვევლობის დროს სწორი ნაბიჯების გადადგმაში.
- ფიქსირებული შემოსავლის რეგიონალური ბაზრის მიმოხილვა - პერიოდული ანგარიში, რომელიც მოიცავს დსთ-ში, კავკასიაში, აღმოსავლეთ ევროპასა

და ფართო რეგიონში ევროსა და აშშ დოლარში გამოშვებულ სახელმწიფო და კორპორაციულ ობლიგაციებს და აღწერს უახლეს ტენდენციებს საქართველოსა და მის უშუალო სამეზობლოში.

- თბილისის საცხოვრებელი უძრავი ქონების ბაზარი - ყოველთვიური ანგარიში, რომელიც მოიცავს თბილისის საბინაო ბაზრის მოთხოვნის, მიწოდების, ფასებისა და გაქირავების ბოლოდროინდელ დინამიკას და მასთან დაკავშირებულ ფუნდამენტურ მაკროეკონომიკურ ფაქტორებს;
- სექტორული პუბლიკაციები - მოიცავს მნიშვნელოვან ტენდენციებსა და მოლოდინებს ყველაზე დაზარალებულ ინდუსტრიებში, როგორცაა სტუმართმოყვარეობა, მეღვინეობა, სამომხმარებლო საქონელი და ავტომობილები.



პუბლიკაციების სრული ჩამონათვალი იხილეთ ჩვენს ვებგვერდზე: www.bccapital.ge



გარემოსდაცვითი კასუხისმგებლობა

-
-
-
-
-
-
-
-
-
-



გარემოსდაცვითი პოლიტიკა და მართვა

- > პოლიტიკა
- > მენეჯმენტის მიდგომა
- > რისკის მართვა და სამართლებრივი შესაბამისობა
- > თანამშრომელთა ჩართულობა გარემოსდაცვითი პოლიტიკის დანერგვაში

როგორ ვმართავთ გარემოზე ზემოქმედებას

- > მასალების მოხმარება - ქაღალდი
- > ენერჯის მოხმარება
- > წყალი
- > სათბური აირების გამოფრქვევა
- > ნარჩენები



გარემოსდაცვითი პასუხისმგებლობა

გარემოსდაცვითი პოლიტიკა და მართვა

პოლიტიკა

ჩვენი გარემოსდაცვითი პოლიტიკა ჯგუფის მასშტაბით განსაზღვრავს გარემოსდაცვით მართვის სისტემას (გმს). პოლიტიკა უზრუნველყოფს იმას, რომ შესაბამისობაში ვიყოთ გარემოსდაცვით, ჯანმრთელობის, უსაფრთხოებისა და შრომითი უფლებების დაცვის მოქმედ რეგულაციებთან და გამოვიყენოთ საუკეთესო პრაქტიკა, ასევე მივიღოთ შესაბამისი ზომები, რათა ჩვენმა მომხმარებლებმა თავიანთი გარემოსდაცვითი და სოციალური პასუხისმგებლობები შეასრულონ. ჩვენი გარემოსდაცვითი პოლიტიკა განსაზღვრავს ჩვენს ღირებულებებს, სისტემას, მიზნებს და დავალებებს. პოლიტიკა შეიქმნა ადგილობრივი სამართლებრივი მოთხოვნებისა და ISO 14001:2015 სტანდარტის მიხედვით.

გარემოსდაცვითი პოლიტიკა:

- > განსაზღვრავს ჩვენი ბიზნეს საქმიანობის გარემოზე ზემოქმედების ასპექტებს;
- > შეიმუშავებს გარემოზე ჩვენი უარყოფითი ზემოქმედებების შემარბილებელ ზომებს;
- > ითვალისწინებს რესურსების ეფექტიან და პასუხისმგებლიან მართვის პრინციპებს;
- > უზრუნველყოფს ჩვენ მიერ გარემოს, ჯანმრთელობის, უსაფრთხოებისა და შრომის დაცვის რეგულაციების შესრულებას;
- > ხელს უწყობს გარემოსდაცვითი ცნობიერების ამაღლებას თანამშრომლებს, მომხმარებლებსა და მომწოდებლებს შორის;
- > იცავს ბანკს გარემოზე უარყოფითი ზეგავლენის მქონე საქმიანობების დაფინანსებისგან; და
- > ხელს უწყობს მდგრადი ფინანსირების განვითარებას მომხმარებლებს შორის.

პოლიტიკა შეიმუშავა გარემოსდაცვითი და სოციალური რისკების მართვის გუნდმა კორპორაციული სესხების, მცირე და საშუალო ბიზნესის, საკრედიტო რისკის მართვის, ლოგისტიკის, საოპერაციო რისკებისა და შესაბამისობის დეპარტამენტების აქტიური

მონაწილეობით. პროცესში აქტიურად იყვნენ ჩართული უმაღლესი რგოლის ხელმძღვანელებიც, რომლებმაც განიხილეს და დაამტკიცეს პოლიტიკა.

აღნიშნული პოლიტიკის გარდა, შევიმუშავეთ დამატებითი პოლიტიკები და პროცედურები, რომლებიც არეგულირებს გარკვეული აქტივობების ეკოლოგიურ გავლენებს. შემუშავებული დოკუმენტები მოიცავს: ნარჩენების მართვის სახელმძღვანელოს, მწვანე შესყიდვების რეკომენდაციებს, თიბისი ბანკის გარემოსდაცვითი და სოციალური საჩივრების მიღების პროცედურებს და სხვა.

ჩვენი გარემოსდაცვითი პოლიტიკა საჯაროდ ხელმისაწვდომია შემდეგ ვებგვერდზე: www.tbcbankgroup.com

თიბისი ბანკს ჰყავს გარემოსდაცვითი და სოციალური რისკების მართვის (ESRM) ჯგუფი, რომელიც სრულ განაკვეთზე მომუშავე თანამშრომლებისგან შედგება. ESRM ჯგუფი პასუხისმგებელია გარემოსდაცვითი მართვის სისტემის (EMS) განხორციელებისა და ფუნქციონირების ზედამხედველობაზე ჯგუფის მასშტაბით, ასევე გარემოსდაცვითი მართვის გეგმებისა და შედეგების გარემოსდაცვითი კომიტეტისთვის წარდგენაზე უმაღლესი რგოლის ხელმძღვანელობის დონეზე. ჩვენი ESRM ჯგუფი წარმოადგენს მცირე, საშუალო და კორპორაციული ბიზნესის საკრედიტო რისკების დეპარტამენტის ნაწილს და ანგარიშვალდებულია უშუალოდ რისკების მართვის დირექტორის წინაშე.

ჩვენი გარემოსდაცვითი მართვის სისტემა ეფუძნება ოთხ მიმართულებას:

- > შიდა გარემოსდაცვითი ღონისძიებები;
- > გარემოსდაცვითი და სოციალური რისკების მართვა დაკრედიტების დროს;
- > მდგრადი ფინანსირება; და
- > გარე კომუნიკაციები.

მენეჯმენტის მიდგომა

ჩვენ ყოველწლიურად ვადგენთ გარემოსდაცვით სამოქმედო გეგმას, რომელიც მოიცავს წლის განმავლობაში ჯგუფის მასშტაბით განსახორციელებელ აქტივობებსა და პროექტებს.

უმალესი რგოლის ხელმძღვანელობა აქტიურადაა ჩართული გარემოსდაცვითი პოლიტიკის დანერგვაში. გარემოსდაცვითი კომიტეტი წლის განმავლობაში მინიმუმ სამჯერ იკრიბება და მასში დირექტორთა საბჭოს ერთი წარმომადგენელი მაინც მონაწილეობს. 2020 წელს კომიტეტის შეხვედრა სამჯერ გაიმართა.

ჯგუფის მასშტაბით გარემოსდაცვითი საკითხები და პოლიტიკის განხორციელება კოორდინირებულია ყოველწლიური სათბური აირების გამოფრქვევის ანგარიშით. ანგარიშის შედეგებზე დაყრდნობით დგინდება მომდევნო წლების სამოქმედო გეგმა, რომელიც რესურსების გამოყენებისა და გარემოზე პირდაპირი ზემოქმედების შერბილებისთვის გადასადგმელ ნაბიჯებს ითვალისწინებს.

გარემოსდაცვითი მართვის სისტემის ეფექტურობა ყოველწლიურად ფასდება შიდა აუდიტის მიერ.

ჩვენ გავაკლინართ გარემოსდაცვითი მართვის სისტემა (გმს) ჯგუფის მასშტაბით და მიუხედავად გამოწვევებით სავსე პერიოდისა, წარმატებით დავასრულეთ ISO 14001:2015 სერტიფიცირების აუდიტი დისტანციურ ფორმატში.

ეს სერტიფიკატი ადასტურებს, რომ ჩვენი გმს-ი სრულ შესაბამისობაშია საერთაშორისო სტანდარტებთან. გარდა მიღწევებისა, აღნიშნული გმს-ის შემდგომი განვითარების პასუხისმგებლობასაც გულისხმობს.



რისკის მართვა და სამართლებრივი შესაბამისობა

ბიზნეს აქტივობის სპეციფიკიდან გამომდინარე, განისაზღვრება კომპანიის პირდაპირი და არაპირდაპირი გარემოსდაცვითი გავლენა და დგინდება სამოქმედო გეგმა.

თიბისი რეგულარულად აკონტროლებს თავისი აქტივობების შესაბამისობას სამართლებრივ მოთხოვნებთან. შესაბამისობის სტატუსი ყოველწლიურად ფასდება სავალდებულო გარემოსდაცვითი სამართლებრივი შემოწმების დოკუმენტის მიხედვით. აღნიშნული დოკუმენტი აღწერს ყველა იმ გარემოსდაცვით საკითხს, რომელიც კომპანიის ბიზნეს აქტივობისათვისაა დამახასიათებელი და კანონმდებლობით რეგულირდება. გარემოსდაცვითი და სოციალური რისკის მართვის გუნდი პასუხისმგებელია დოკუმენტის განახლებასა და პროცესების კონტროლზე. 2020 წელს გარემოსდაცვითი პოლიტიკის ჩარჩოს ფარგლებში, შვილობილ კომპანიებში შეიქმნა ინდივიდუალური გარემოსდაცვითი სამართლებრივი შემოწმების დოკუმენტები, რომელთა გადახედვა და განახლებაც ყოველწლიურად ხდება.

ადგილობრივი კანონმდებლობის მიხედვით, თიბისი ჯგუფის აქტივობები გარემოსდაცვითი გავლენის შეფასებას არ ექვემდებარება. მიუხედავად ამისა, ვაფასებთ ჩვენს პირდაპირ და არაპირდაპირ ზემოქმედებას გარემოსა და საზოგადოებაზე და პრევენციული და შემამსუბუქებელი ქმედებებისა და ინიციატივების საშუალებით, გვსურს მისი მართვა მაღალი პასუხისმგებლობით.

2020 წელს არ ჰქონია ადგილი გარემოსდაცვითი კანონმდებლობის ან რეგულაციასთან შეუთავსებლობის მიზეზით რაიმე ტიპის ჭარბის ან არაფულადი სანქციის დაკისრებას.

თანამშრომელთა ჩართულობა გარემოსდაცვითი პოლიტიკის დანერგვაში

თიბისი ბანკის გარემოსდაცვითი და სოციალური რისკების მართვის (ESRM) ჯგუფის დევიზია „დაიწყე საკუთარი თავიდან“. ჩვენ საერთაშორისოდ აღიარებული სტანდარტების შესაბამისად, შევქმენით გარემოსდაცვითი მართვის სისტემა (EMS). მიგვაჩნია, რომ თიბისი ბანკის თანამშრომლებს აქვთ ყველა საჭირო უნარი და შესაძლებლობა, ეფექტიანად დანერგონ პოლიტიკა. ამ პროცესში მნიშვნელოვანია უზრუნველყოთ მათი სრულფასოვანი ინფორმირება, მოტივაცია და ჩართულობა. გარემოსდაცვითი ცნობიერების ამაღლების

მიზნით, გარემოსდაცვითი და სოციალური რისკების მართვის გუნდი რეგულარულად მართავს სესიებსა და სადისკუსიო შეხვედრებს თიბისის თანამშრომლებთან.

შევიმუშავეთ გარემოსდაცვითი და სოციალური სასწავლო პროგრამა, რომელიც მოიცავს:

1. გაცნობით შეხვედრებს ახალი თანამშრომლებისთვის;
2. მოსამზადებელ ლექციებს ახალი თანამშრომლებისთვის;
3. ყოველწლიურ სავალდებულო ონლაინ EMS ელექტრონულ სასწავლო კურსს ყველა თანამშრომლისთვის და თვითშეფასების ტესტს;
4. სპეციალურ ლექციებს დაკრედიტების დროს გარემოსდაცვითი და სოციალური რისკების მართვის საკითხებზე;

2020 წელს ჩატარდა რამდენიმე სესია გარემოსდაცვით და სოციალურ საკითხებთან დაკავშირებით, რომლის დახმარებითაც გადამზადდა 172 ბიზნეს დაკრედიტების თანამშრომელი, მათ შორის მცირე, საშუალო და კორპორაციული კრედიტ ოფიცრები, საკრედიტო ანალიტიკოსები, საკრედიტო რისკის მენეჯერები და მცირე და საშუალო ბიზნესის დაკრედიტების/გაყიდვების კოორდინატორები.

გარდა ამისა, წელიწადში ერთხელ, თიბისი ბანკის ყველა თანამშრომელს გარემოსდაცვით მართვის სისტემასთან დაკავშირებით უტარდება ონლაინ სასწავლო სესია და ტესტირება.

ინფორმაცია ჩვენი გარემოსდაცვითი აქტივობების, პროექტების, ანგარიშებისა და სიახლეების შესახებ, თითოეული თანამშრომლისთვის ხელმისაწვდომია შიდა ქსელისა (თიბისის ინტრანეტი) და ელექტრონული ფოსტის მეშვეობით.

როგორ ვმართავთ პირდაპირ ზემოქმედებას გარემოზე

ვინაიდან საბანკო საქმიანობა არ გამოირჩევა გარემოზე მკვეთრი უარყოფითი ზეგავლენით, სავარაუდოდ, რესურსების მოხმარების შიდა გარემოსდაცვითი მართვის სისტემის დანერგვა ჯგუფის მასშტაბით, გარემოზე მნიშვნელოვან ზემოქმედებას არ მოახდენს. მიუხედავად ამისა, თიბისი ბანკმა გადახედა ყველა მის საოპერაციო საქმიანობას, შესყიდულ პროდუქტსა და გარე მომსახურებას, რომელთა შესაბამისად მართვა და კონტროლიც (ახლანდელი და დაგეგმილი) შესაძლებელია და განსაზღვრა საქმიანობასთან დაკავშირებული ყველა არსებითი გარემოსდაცვითი ასპექტი.



ჩვენი ბიზნესის პირდაპირი ზემოქმედება გარემოზე განპირობებულია ენერჯის, წყლის, საწვავისა და სხვა რესურსის მოხმარებით, ნარჩენებითა და გამოფრქვევით.

თიბისი ბანკმა ჯგუფის მასშტაბით შექმნა ყოვლისმომცველი შიდა გარემოსდაცვითი სისტემა, რათა რესურსების მოხმარების მკაცრი მონიტორინგის გზით მართოს და შეამციროს სათბური აირების (GHG) გამოფრქვევა.

თითოეული კატეგორიისთვის ზემოქმედების მნიშვნელობის შეფასების მიზნით, შევიმუშავეთ ყოვლისმომცველი შეფასების მეთოდოლოგია და მოვარგეთ ის მთელ ჯგუფს. მეთოდოლოგიის მიხედვით, შემფასებელი კომპანია გამოკვეთს გავლენის მნიშვნელობას, ადგენს წლიურ მიზნებს და განსაზღვრავს კონკრეტულ ინიციატივებსა და პროგრამებს მათ მისაღწევად.

2020 წლის სათბური აირების (GHG) გამოფრქვევის ანგარიშის შედეგად, შვილობილი კომპანიებისათვის განისაზღვრა წლიური გარემოსდაცვითი სამოქმედო გეგმა და მოერგო მათ ბიზნეს მახასიათებლებს. გეგმა მოიცავს შემდეგ საკითხებს: რესურსების ეფექტური გამოყენება, სათბური აირების (GHG) გამოფრქვევის შემცირება და ეფექტურობის ძირითადი მაჩვენებლები (KPIs).

გამოთვლის მეთოდი

სათბური აირების ინვენტარიზაციისთვის შემუშავდა შემდეგი ნაბიჯები: ორგანიზაციის საზღვრების, საოპერაციო მასშტაბის, მონაცემთა შეგროვების სტრუქტურული მიდგომის და ნახშირორჟანგის (CO2) ექვივალენტის გაანგარიშების განსაზღვრა. ეს ანგარიში აღწერს გაფრქვევის ყველა წყაროს, რომელიც გათვალისწინებულია 2006 წლის „კომპანიების აქტით“ (სტრატეგიული ანგარიში და დირექტორების ანგარიშები), 2013 წლის რეგულაციებით (Scope 1 და 2) და ასევე Scope 3-ის ფარგლებში არსებული გაფრქვევებით, რომელიც ბიზნეს საქმიანობაზე ვრცელდება. გაფრქვევების მონაცემების მომზადებისას გამოყენებულ იქნა გაერთიანებული სამეფოს მთავრობის „2017 წლის კომპანიის ანგარიშებისთვის სათბური აირების კონვერსიის ფაქტორები“. ხოლო ელექტროენერჯის შემთხვევაში „ეროვნული IPCC“-ის გამოფრქვევის ფაქტორები (tCO2*/ MWh). TBC PLC-ის ძირითადი საქმიანობებისთვის საჭირო მონაცემები შემდეგნაირად შეგროვდა:

Scope 1 (საწვავის წვა და შენობა-ნაგებობების ფუნქციონირება) მოიცავს ბანკის

საკუთრებაში არსებულ, ან კონტროლირებად ადგილებზე მოწყობილობა-დანადგარების მიერ ბუნებრივი აირის, დიზელის ან/და ბენზინის წვის შედეგად გამოყოფილ აირებს. ასევე, სატრანსპორტო საშუალებების მიერ ბენზინის, დიზელის, ბუნებრივი აირის და ა.შ. წვის შედეგად გამოყოფილ აირებს.

Scope 2 (საკუთარი გამოყენებისთვის შეძენილი ელექტროენერჯია განათებისთვის, საოფისე აღჭურვილობისთვის, გაგრილების სისტემისთვის და ა.შ.) მოიცავს ბანკის საკუთრებაში არსებულ ან კონტროლირებად ადგილებზე მოხმარებული ელექტროენერჯის გამოფრქვევის წყაროებს; გაფრქვევების გაანგარიშებისთვის გამოყენებულ იქნა კონვერსიის ფაქტორი „ეროვნული IPCC“ გაფრქვევების ელექტროენერჯის ფაქტორებიდან (tCO2*/MWh);

Scope 3 მოიცავს მივლინებების დროს საჰაერო ტრანსპორტით მგზავრობის შედეგად მიღებულ გაფრქვევებს. (მოკლე მანძილებზე, საშუალო მანძილებზე, შორ მანძილებზე და საერთაშორისო ფრენებს); უნდა აღინიშნოს, რომ გათვალისწინებული იქნა ინფორმაცია ფრენის კლასთან დაკავშირებით და გამოფრქვევების გამოსაანგარიშებლად გამოყენებულ იქნა „ეკონომ-კლასის“ კონვერსიის ფაქტორი შემდეგი ბმულიდან: www.atmosfair.de.

მასალის მოხმარება - ქაღალდი

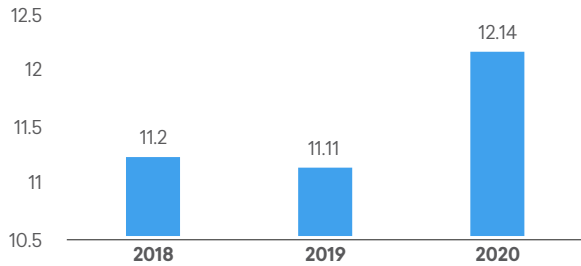
კომპანიის საქმიანობიდან გამომდინარე, მასალების მოხმარების უდიდესი წილი ქაღალდზე მოდის. თიბისი სხვადასხვა ინიციატივების საშუალებით ცდილობს ეს გავლენა შეამციროს.

ქაღალდის მოხმარების შემცირების მიზნით, თიბისი ბანკი წლის განმავლობაში აქტიურად აციფრულებდა ბიზნეს პროცესებს მის ოფისებში.

ამჟამად სატესტო რეჟიმში იმყოფება ბეჭდვის ინიციატივა „გამომყევი“.

წინა წელთან შედარებით, ჯგუფის მასშტაბით ქაღალდის მოხმარება 9%-ით გაიზარდა, ვინაიდან ჯგუფს ექვსი ახალი შვილობილი კომპანია დაემატა; ამასთან, ერთ შვილობილ კომპანიაში შესწორდა გამოთვლის მეთოდი.

(TBC PLC) ქალაქის მოხმარება ერთ პირზე (დასტებად)



თიბისი ბანკში ქალაქის დასტის მოხმარება ერთ პირზე 26%-ით შემცირდა.

მიზანი:
2021 წლისთვის
დაგეგმილია ქალაქის
მოხმარების შემცირება

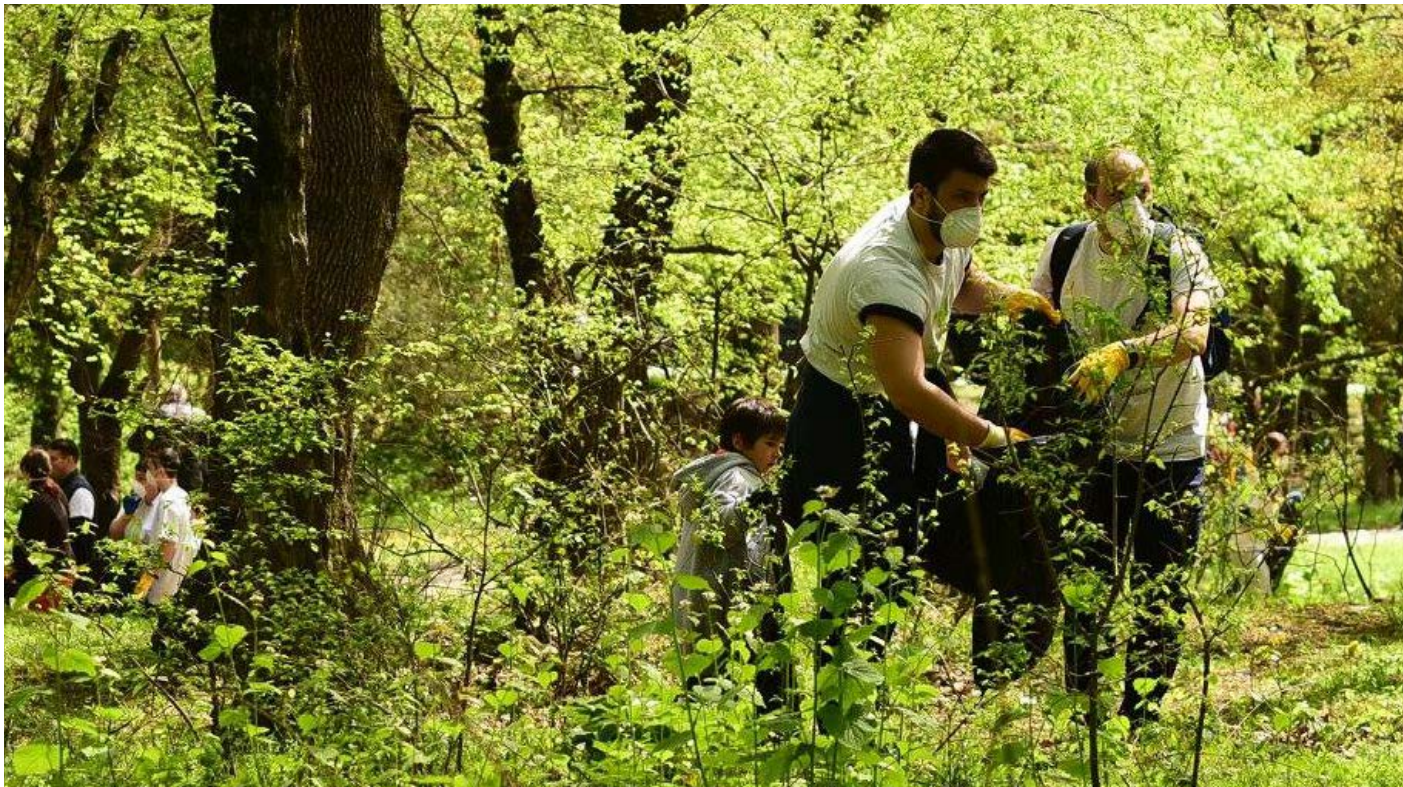
5%-ით

ენერჯის მოხმარება

ჩვენ მიერ გარემოზე ზემოქმედების უმთავრეს წყაროს ენერჯის მოხმარება წარმოადგენს. ელექტრო-ენერჯია ძირითადად მოიხმარება ძირითადი საშუალებების, გათბობისა და გაგრილების სისტემების, სატრანსპორტო და სხვა მოწყობილობების მიერ. 2019 წელს ბანკმა ენერჯის მიზანიმართული და მდგრადი მოხმარების მიზნით კონტროლი დანერგა. თიბისი ბანკის ოფისებში ვიყენებთ ენერგო-ეფექტურ LED განათებებსა და გათბობისა და გაგრილების სისტემებს.

ენერჯის მოხმარება 2020 წელს

	საზომი ერთეული	ბანკი	ჯგუფი
ელექტრო ენერჯის ჯამური მოხმარება	კვტ/სთ	15,056,732	16,427,017
გათბობის ჯამური მოხმარება	კვტ/სთ	7,629,664	8,206,297
გაგრილების ჯამური მოხმარება	-	-	-
ორთქლის ჯამური მოხმარება	-	-	-
ენერჯის ჯამური მოხმარება	კვტ/სთ	24,973,607	24,947,189



თიბისი ბანკს გააჩნია მწვანე ავტოპარკი, რომელიც დაკომპლექტებულია ელექტრო და ჰიბრიდული სატრანსპორტო საშუალებებით.

დაინერგა სრულიად ახალი ავტომობილების მართვის სისტემა, რომელიც მხარს უჭერს თანამშრომლების მიერ „ავტომობილის გაზიარების“ პრაქტიკას და ამცირებს ენერჯის მოხმარებას.

2020 წელს ჯგუფში ენერჯის მოხმარება 654,608 კვტ/სთ-ით შემცირდა, რაც ელექტროენერჯის, გათბობის სისტემების მოხმარებასა და გენერატორებისთვის მოხმარებულ საწვავს გულისხმობს.

ელექტროენერჯის ჯამური მოხმარება გამოხატული CO₂-ში გაიზარდა 28%-ით (დაგეგმილ -4%-თან შედარებით), რაც განპირობებულია ელექტროენერჯის კონვერსიის ფაქტორის (0.07 კვტ/სთ CO₂-დან 0.094 კვტ/სთ CO₂-მდე) გაზრდით „ეროვნული IPCC“-ის მიერ ემისიის ფაქტორების (tCO₂*/Mwhe) ცვლილების შედეგად. შესაბამისად, აღნიშნულმა უარყოფითმა ტენდენციამ გავლენა მოახდინა თიბისი ბანკზე - 353,482 CO₂kgე და ყველა მის შვილობილ კომპანიაზე - 30,138 CO₂kgე

მიზანი:
2021 წლისთვის
დაგეგმილია ენერჯი
მოხმარების შემცირება
5%-ით





ავტოპარკი

თიბისი ბანკს აქვს მწვანე ავტოპარკი, რომელიც დაკომპლექტებულია ელექტრო და ჰიბრიდული სატრანსპორტო საშუალებებით.

წყალი

წყლის რესურსების ეფექტიანი და მდგრადი მოხმარება განერილია გარემოსდაცვითი პოლიტიკის დოკუმენტში და ვრცელდება მთელ ჯგუფზე. წყლის მოხმარება ასევე რეგულირდება ეთიკის კოდექსით.

ჯგუფის მასშტაბით 2020 წელს წყლის ჯამურმა მოხმარებამ შეადგინა 78,021 მ3 (თიბისი ბანკი-72,113 მ3; სხვა კომპანიები - 5,908 მ3).

წყლის რესურსების ეფექტიანი და მდგრადი მოხმარების პრაქტიკის დანერგვის მიზნით, სხვადასხვა დეპარტამენტებთან თანამშრომლობით შემუშავდა არაერთი ინიციატივა და აქტივობა, რომლებიც გარემოსდაცვით საკითხებში ცნობიერების ამაღლებას ემსახურება.

წლის განმავლობაში თიბისის ჯამური წყლის მოხმარება 12%-ით შემცირდა (დაგეგმილ -6%-თან შედარებით). მონაცემთა შეფასებამ ცხადყო, რომ წყლის მოხმარების შემცირების ძირითადი მიზეზი შენობებში ტექნიკური გაუმართაობებით გამოწვეული წყლის გაჟონვის პრევენციაა.

2020 წლის გეგმის მიხედვით თიბისი ბანკმა საპილოტე პროექტის ფარგლებში, სათაო ოფისების ოთხ ადგილზე, დაამონტაჟა წყლის წნევის კონტროლის მოწყობილობები, რამაც წყლის მოხმარების შემცირება უზრუნველყო.

2021 წელს დამატებით 10 წყლის წნევის კონტროლის მოწყობილობის დამონტაჟება დაგეგმილი.

მიზანი:
2021 წლისთვის
დაგეგმილია წყლის
მოხმარების შემცირება
5%-ით



სათბური აირების გამოფრქვევა

ჩვენ განსაკუთრებულ ყურადღებას ვანიჭებთ სათბური აირების გამოფრქვევას და ვცდილობთ ჩვენი წვლილი შევიტანოთ მის შემცირებაში. ეს საკითხი განხილულია თიბისი ჯგუფის გარემოსდაცვითი პოლიტიკის დოკუმენტში.

თიბისის სათბური აირების გამოფრქვევა ძირითადად გამოწვეულია შემდეგი წყაროებიდან: სატრანსპორტო საშუალებები, საერთაშორისო ფრენები, ელექტრო გენერატორები, კონდიციონერების, გაგრილებისა და გათბობის სისტემები, კომპიუტერული მოწყობილობები, ბანკომატები, ელექტრონული ნარჩენები, ანძები და აკუმულატორები.

თიბისი ბანკმა ჯგუფის მასშტაბით შექმნა ყოველწლიური შიდა სისტემა სათბური აირების გამოფრქვევის სამართვად და სანვავის, გაზისა და ელექტროენერჯის მოხმარების მკაცრი მონიტორინგით უზრუნველყოფს მათ შემცირებას. სათბური აირების გაფრქვევების გაზომვების დასამონწმებლად თიბისი ბანკმა დაიქირავა ჯანმრთელობის, შრომითი უსაფრთხოებისა და გარემოსდაცვითი (HSE) საკონსულტაციო კომპანია.

ჯგუფი სათბური აირების გამოფრქვევის ანგარიშს ყოველწლიურად ამზადებს, რომელიც შემდგომ ჯანმრთელობის, შრომითი უსაფრთხოებისა და გარემოსდაცვითი (HSE) საკონსულტაციო კომპანია - შპს G&L Management-ის მიერ მოწმდება. აღნიშნულ ანგარიშზე დაყრდნობით დგინდება სამომავლო მიზნები და ყოველწლიური სამოქმედო გეგმა სათბური აირების (GHG) გამოფრქვევის შესამცირებლად.

Scope 1 გამოფრქვევები

Scope 1 - (სანვავის წვა და შენობა-ნაგებობების ფუნქციონირება) მოიცავს თიბისი ბანკის საკუთრებაში არსებულ ან კონტროლირებად ადგილებზე მოწყობილობა-დანადგარების მიერ ბუნებრივი აირის, დიზელის ან/და ბენზინის წვის შედეგად გამოყოფილ აირებს. ასევე, სატრანსპორტო საშუალებების მიერ ბენზინის, დიზელის, ბუნებრივი აირის და ა.შ. წვის შედეგად გამოყოფილ აირებს.

თიბისის პირდაპირმა სათბური აირების (GHG) გამოფრქვევამ 2020 წელს 3,272 ტონა CO2 შეადგინა.

სატრანსპორტო საშუალების სანვავის მოხმარებისგან გამოწვეული CO2-ს ემისია ჯგუფის მასშტაბით 2019 წელთან შედარებით 9,000 ლიტრზე მეტით შემცირდა. ჯამური CO2-ს გამოფრქვევის 72.8% შვილობილ კომპანიებზე მოდის, 27.2% კი - ბანკზე.

პირდაპირი სათბური აირების გამოფრქვევა

პირდაპირი GHG გამოფრქვევის ოდენობა - ტონა CO2-ს ექვივალენტში	ჯგუფი
მთლიანი პირდაპირი (Scope 1) GHG გამოფრქვევა	3,272
საბაზისო წლის გამოფრქვევა (2019)	3,164

Scope 2 გამოფრქვევები

Scope 2 - საკუთარი მოხმარებისთვის შეძენილი ელექტროენერჯია (განათება, საოფისე აღჭურვილობა, გაგრილების სისტემა და ა.შ.) გულისხმობს გაფრქვევებს ბანკის საკუთრებაში არსებულ ან კონტროლირებად ადგილებზე მოხმარებული ელექტროენერჯისგან; გაფრქვევების გაანგარიშებისთვის გამოყენებული იყო კონვენსიის ფაქტორი „ეროვნული IPCC“ გაფრქვევების ელექტროენერჯის ფაქტორებიდან (tCO2*/MWh).

თიბისის მთლიან ბაზარზე დაფუძნებული ენერჯის არაპირდაპირმა სათბური აირების გამოფრქვევამ 1,614 ტონა CO2-ს მიაღწია, შესადარის წელს ეს მაჩვენებელი 1,260 ტონა CO2-ს უდრიდა.

2020 წელს ელექტროენერჯის მთლიანი მოხმარება თიბისი ჯგუფში 28%-ით, გაიზარდა რაც განპირობებულია ელექტროენერჯის კონვენსიის ფაქტორების ცვლილებით „ეროვნული IPCC“-ის მიერ 0.07 კვტ/სთ CO2-დან 0.094 კვტ/სთ CO2-მდე გაზრდით. კონვენსიის ფაქტორის ცვლილების ეფექტის გარეშე, ელექტროენერჯის ჯამური მოხმარება დაახლოებით 9%-ით შემცირდებოდა. ჯგუფში ელექტროენერჯის მოხმარების ძირითადი ნაწილი თიბისი ბანკზე მოდის, რომელმაც ჯამური რაოდენობის 87.7% მოიხმარა.

ენერჯის არაპირდაპირი სათბური აირების გამოფრქვევა

არაპირდაპირი სათბური აირების გამოფრქვევის ოდენობა - ტონა CO2-ს ექვივალენტში	ჯგუფი
მთლიანი ადგილმდებარეობაზე დაფუძნებული არაპირდაპირი ენერჯია (Scope 2) GHG გამოფრქვევის ოდენობა - ტონა CO2-ს ექვივალენტში მთლიან ბაზარზე დაფუძნებული ენერჯის (Scope 2) არაპირდაპირი სათბური აირების გამოფრქვევის ოდენობა - ტონა CO2-ს ექვივალენტში	1,614
გამოფრქვევები საბაზისო წელს (2019)	1,260

Scope 3 გამოფრქვევები

Scope 3 მოიცავს მივლინებების დროს საჰაერო ტრანსპორტით მგზავრობის შედეგად მიღებულ გაფრქვევებს (მოკლე მანძილებზე, საშუალო მანძილებზე, შორ მანძილებზე და საერთაშორისო ფრენებს). უნდა აღინიშნოს, რომ გათვალისწინებული იქნა ინფორმაცია ფრენის კლასთან დაკავშირებით და ემისიების გამოსაანგარიშებლად გამოყენებულ იქნა „ეკონომ-კლასის“ კონვერსიის ფაქტორი შემდეგი ბმულიდან: www.atmosfair.de.

ჯამურმა Scope 3 გამოფრქვევებმა შეადგინა 144 ტონა CO2 (დათვლის დროს გათვალისწინებული აირები მოიცავდა CO2, CH4, N2O, HFCs, PFCs, SF6, NF3).

საბაზისო წლის გამოფრქვევებმა შეადგინა 697 ტონა CO2.

2020 წელს ჯგუფის მასშტაბით ფრენების შედეგად მიღებული ემისია 2019 წელთან შედარებით მკვეთრად, 76%-ით შემცირდა. ბანკის მასშტაბით კი ცვლილებამ 82% შეადგინა, რაც COVID-19-ის პანდემიითაა გამოწვეულია.

სათბური გამოფრქვევების გამოთვლის მიზნით, მივლინებების ფრენებიდან გამოყენებულ იქნა დეტალური მარშრუტი თითოეული საჰაერო მგზავრობისთვის (მათ შორის საერთაშორისო ფრენების ტრანსფერები), ფრენის კლასი (პირველი, ბიზნეს და/ან ეკონომ კლასი) და თითოეულ მივლინებაში მყოფ პირთა რაოდენობა.

გამოფრქვევის ფაქტორების წყარო, გამოყენებული გლობალური დათბობის პოტენციური (GWP) კოეფიციენტები და GWP წყარო ხელმისაწვდომია შემდეგ ვებ-გვერდზე: www.atmosfair.de. სხვა არაპირდაპირი Scope 3 გამოფრქვევები:

სხვა არაპირდაპირი (Scope 3) გამოფრქვევა:

სხვა არაპირდაპირი (Scope 3) სათბური აირების გამოფრქვევის ოდენობა - ტონა CO2-ს ექვივალენტში	ჯგუფი
მთლიანი სხვა არაპირდაპირი (Scope 3) GHG გამოფრქვევა	144
გამოფრქვევა საბაზისო წელს (2019)	697

სულ, 2020 წელს, ჯგუფის მასშტაბით, სათბური აირების გამოფრქვევა შემცირდა 91,000 კგ CO2-ს ოდენობით, ბანკის ფარგლებში 2,000 კგ CO2-ს ოდენობით, რაც გამოწვეული იყო ელექტროენერჯის კონვერსიის ფაქტორის, 0.07 კვტ/სთ CO2-დან 0.094 კვტ/სთ CO2-მდე გაზრდით „ეროვნული IPCC“-ის გამოფრქვევის ფაქტორებში (tCO2*/ Mwh) ცვლილების შედეგად. კონვერსიის ფაქტორში ცვლილების ეფექტის გარეშე, ჯგუფის მასშტაბით ჯამური GHG გამოფრქვევა შემცირდებოდა 9%-ით, ბანკის ფარგლებში კი 10%-ით.

2021 წელს მოხმარების შემცირების მიზნები

2021 წლის მოხმარების შემცირების მიზნები	ჯგუფი
საწვავის მოხმარება	6%
ელექტროენერჯის მოხმარება	5%
წყლის მოხმარება	5%
ქაღალდის მოხმარება	5%
ჯამური სათბური აირების გამოფრქვევა	5%
სათბური აირების გამოფრქვევა ერთ თანამშრომელზე	5%

ინტენსივობის კოეფიციენტი

ლონდონის საფონდო ბირჟისა და ინვესტორების მოთხოვნების შესაბამისად, გამოვთვალეთ ინტენსივობის კოეფიციენტები, გამარტივებული ენერჯისა და ნახშირორჟანგის (SECR) სახელმძღვანელოს გამოყენებით.

ინტენსივობის კოეფიციენტები

საარციხვო წლის მონაცემებით	ჯამური CO2 ინტენსივობის კოეფიციენტები					
	TBC PLC (ტონა)			თიბისი ბანკი (ტონა)		
	2018	2019	2020	2018	2019	2020
tCO2e/შემოსავალი (აშშ დოლარი)	0.000011	0.000013	0.000014	0.000010	0.000010	0.000011
tCO2e/EBTDA(აშშ დოლარი)	0.000021	0.000022	0.000040	0.000019	0.000016	0.000029
tCO2e/წმინდა შემოსავალი (აშშ დოლარი)	0.000027	0.000027	0.000049	0.000025	0.000019	0.000033

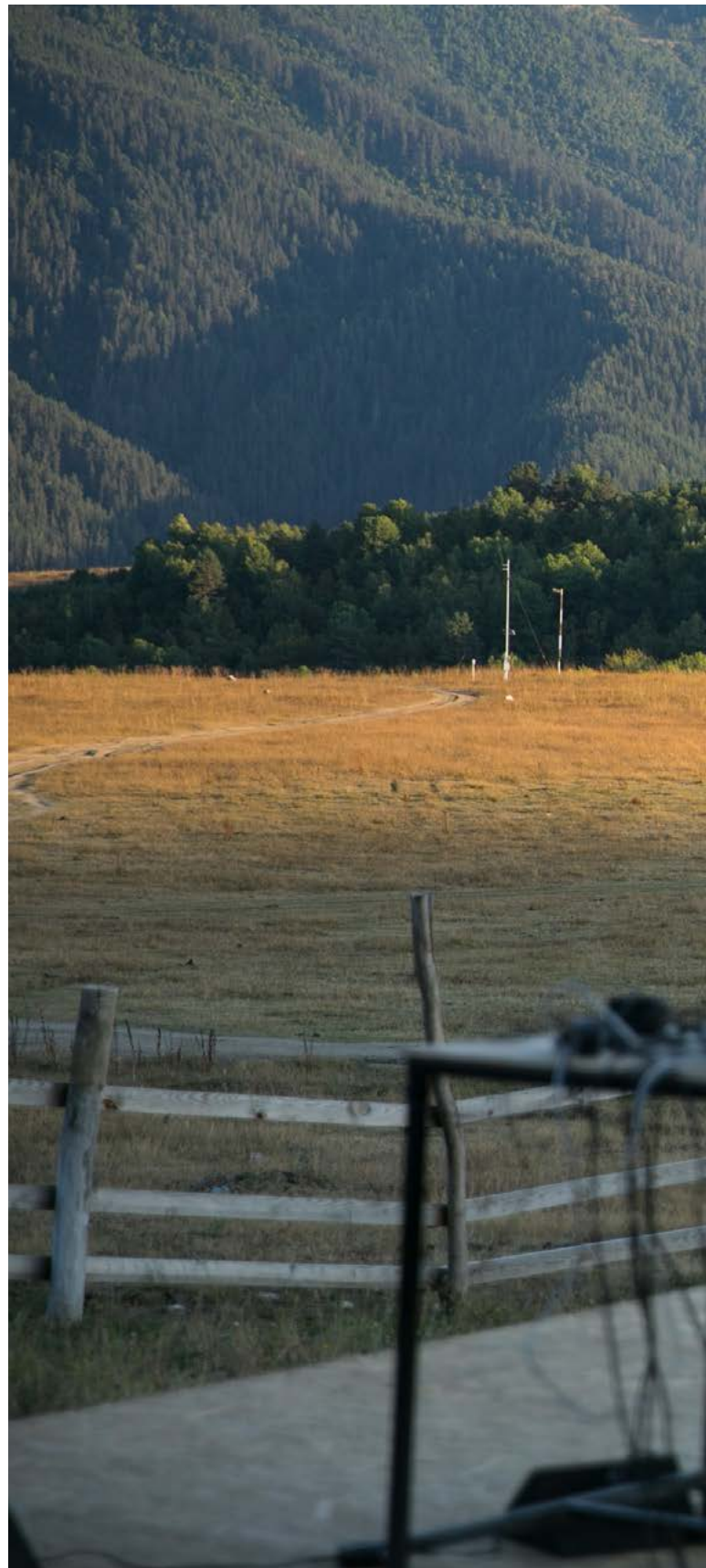


ნარჩენები

თიბისი ბანკში დანერგილია ნარჩენების მართვის სისტემა. ნარჩენების მართვის სახელმძღვანელო, საკანონმდებლო მოთხოვნების შესაბამისად, განსაზღვრავს მართვის ძირითად სტანდარტებსა და რეკომენდაციებს. ის მოიცავს ნარჩენების განცალკევების, ელ-ნარჩენებისა და სახიფათო ნარჩენების მართვის პროცედურებს. ნარჩენებთან დაკავშირებული გავლენების იდენტიფიცირება ხდება სამართლებრივი მოთხოვნებისა და სტანდარტების გათვალისწინებით.

ნარჩენების განცალკევება ქვეყანაში სავალდებულო მოთხოვნა არ არის, თუმცა, როგორც გარემოსადმი მაღალი პასუხისმგებლობის მქონე კომპანია, თიბისი ბანკს სათაო ოფისებში დანერგილი აქვს ნარჩენების განცალკევების პრაქტიკა.

2020 წელს ბანკმა ამ პრაქტიკის ფილიალებამდე გაფართოება დაგეგმა, თუმცა COVID-19 პანდემიის შედეგად შექმნილი სიტუაციისა და დისტანციური სამუშაო პროცესის გამო, განცალკევებული ნარჩენების შემგროვებელი ურნების დამონტაჟება დროებით გადაიდო.





ჩვენი როლი

“ვაცნობიერებთ რა სოციალური და გარემოს დაცვის საკითხების მნიშვნელობას თიბისი ჯგუფის გრძელვადიანი, მდგრადი განვითარებისთვის, ვცდილობთ, გარემოზე დადებითი გავლენა მოვახდინოთ და შევასრულოთ ჩვენი როლი ნახშირბადის დაბალი შემცველობის მექონე ეკონომიკაზე გადასვლაში.



კასუხისმგებლიანი დამსაქმებელი

■	■	■
■	■	■
■	■	■
■	■	■
■	■	■
■	■	■

პოლიტიკა და მართვა

- > მართვის სისტემები
- > საჩივრების მიღების პროცედურა
- > საჩივრების დაფიქსირების პროცედურის გაცნობა თანამშრომლებისთვის
- > საჩივრის დაფიქსირება
- > ინციდენტის მოკვლევა ადამიანური რესურსების დეპარტამენტის მიერ
- > შემთხვევების რაოდენობა

ჩვენი თანამშრომლები

მრავალფეროვნება და თანაბარი შესაძლებლობები

ანაზღაურება, თანამშრომელთა სოციალური დაცვა

- > ხელფასი, ბონუსები და სხვა სარგებელი
- > ოჯახის მეგობარი ბანკი
- > დეკრეტული შვებულება
- > მრავალშვილიანი ოჯახები
- > მხარდაჭერა ოჯახის შექმნისა და პირველი ბავშვის შეძენის დროს
- > ფონდი „თიბისელები“- თანამშრომლები ერთმანეთის მხარდასაჭერად

თანამშრომელთა უსაფრთხოება და ჯანმრთელობა, პროფესიული და შრომითი დაავადებების პრევენცია

- > მძღოლები
- > ფულადი სახსრების ინკასაციის თანამშრომლები
- > ფრონტ-ოფისი

სამუშაო გარემო, თანამშრომელთა მოტივაცია და ჩართულობა

- > კმაყოფილებისა და ბედნიერების კვლევა

ტალანტების მართვა (დასაქმება, ტრენინგები, პროფესიული განვითარება და ლიდერობა)

- > დასაქმება
- > შეფასება
- > კარიერული განვითარება
- > სტარტაპ დეკრეტი



პასუხისმგებლიანი დასაქმებელი

თიბისი ერთ-ერთი უმსხვილესი დასაქმებელია ქვეყანაში. 2020 წლის მდგომარეობით, თიბისი ბანკს დასაქმებული ჰყავს 6,659 ადამიანი, თიბისი ჯგუფის თანამშრომელთა საერთო რაოდენობა კი 8,281-ს შეადგენს. ჩვენ ვაცნობიერებთ კორპორაციული კულტურისა და დასაქმების პოლიტიკის გავლენას ჩვენი თანამშრომლების, მათი ოჯახებისა და სრულიად საზოგადოების კეთილდღეობაზე.

თანამშრომლები ჩვენს ერთ-ერთ ყველაზე ღირებულ აქტივსა და ყველაზე მნიშვნელოვან დაინტერესებულ მხარეს წარმოადგენენ. ბიზნესის წარმატება სწორედ მათზეა დამოკიდებული. ჩვენი პასუხისმგებლობაა, შევქმნათ სისტემა, რომელიც მოიზიდავს და შეინარჩუნებს საუკეთესო ადამიანებს და დაეხმარება მათ ნიჭის გამოვლენასა და პროფესიული უნარების განვითარებაში. სისტემა, რომელიც ხელს შეუწყობს გუნდური სულისკვეთებისა და კორპორაციული კულტურის გაძლიერებას, ეს კი, თავის მხრივ, გაზრდის თანამშრომელთა ბედნიერებას, ჩართულობასა და შესაბამისად, აისახება კომპანიის წარმატებაზე.

ჩვენთვის მდგრადი და წარმატებული ბიზნესი ნიშნავს თანასწორ და სამართლიან მოპყრობას, თანამშრომლების მხარდაჭერასა და მენტორობას მთელი მათი კარიერის მანძილზე. ჩვენ უზრუნველყოფთ დისკრიმინაციისაგან დაცულ სამუშაო გარემოს, სადაც თითოეულ თანამშრომელს აფასებენ, პატივს სცემენ და ეპყრობიან თანასწორად, სქესის, ასაკის, ოჯახური მდგომარეობის, სექსუალური ორიენტაციის, რასის, ეთნიკურობის, რელიგიის, პოლიტიკური შეხედულებების თუ შეზღუდული უნარების განურჩევლად. განსაკუთრებით ვზრუნავთ შეზღუდული შესაძლებლობების მქონე კოლეგებზე და ვისწრაფით მათი საჭიროებების შესაბამისად გავაუმჯობესოთ სამუშაო სივრცე. გარდაამისა, ვზრუნავთ, რომ სწავლა, განვითარება და დასაქმების შესაძლებლობები მარტივად ხელმისაწვდომი იყოს მათთვის.

ჩვენ ვემხრობით გენდერულად დაბალანსებულ სამუშაო გარემოს და ქალთა მხარდაჭერა ჩვენი კულტურის ნაწილს წარმოადგენს.

**71% თიბისი ბანკის თანამშრომლებისა ქალია
სოლო ქალების წილი მაღალ კოზიციებზე**

35%-ს შაადგენს.

ჩვენ დიდი პატივისცემით ვეპყრობით თანამშრომლებს და ვთავაზობთ მათ სამართლიან და მრავალფეროვან გარემოს. ამ გარემოში ადამიანები თავს დაფასებულად გრძნობენ, აქვთ მოტივაცია და საშუალება, რომ თავიანთი პოტენციალის რეალიზება მოახდინონ და სამუშაო მაღალი სტანდარტის დაცვით შეასრულონ. ვგეგმავთ, გავაუმჯობესოთ გენდერული ბალანსი მენეჯერულ პოზიციებზე. ამისათვის ჩავატარებთ ღრმა ანალიზს და განვსაზღვრავთ შესაბამის სამოქმედო გეგმას.

გუნდი დაკომპლექტებულია, როგორც გამოცდილი პროფესიონალებით, ისე ახალგაზრდა თანამშრომლებით. მიმდინარეობს თანამშრომელთა მოზიდვის მრავალმხრივი პროცესი, რომლის მიზანაც საქართველოსა და მსოფლიოს წამყვანი უნივერსიტეტების ახალ კურსდამთავრებულნი, ინოვაციური იდეების მქონე ნიჭიერი ახალგაზრდების მოზიდვაა. მიგვაჩნია, რომ ასაკობრივი მრავალფეროვნება ქმნის უფრო დინამიურ და ეფექტურ გუნდებს, რომლებიც უკეთეს შედეგებს გვაძლევს.

ასაკობრივი მრავალფეროვნება - თანამშრომლების სხავდასხვა კატეგორიები

თანამშრომლების კატეგორიები	2020			2019		
	20-30	30-50	>50	20-30	30-50	>50
ფრონტ-ოფისი	68%	31%	1%	61%	37%	1%
ბექ-ოფისი	50%	45%	5%	47%	49%	4%
საშუალო რგოლის მენეჯმენტი	7%	89%	4%	4%	92%	4%
ტექნიკური პერსონალი	53%	38%	9%	59%	38%	3%

COVID-19-ით გამოწვეული არასტაბილური სიტუაციისა და გლობალური ეკონომიკური კრიზისის ფონზე, მნიშვნელოვანი იყო დაგვემშვიდებინა ჩვენი თანამშრომლები და მიგვეცა მათთვის სტაბილურობის განცდა. შესაბამისად, 2020 წლის გაზაფხულზე, თიბისიმ გამოაცხადა, რომ შტატის შემცირებას არ გეგმავდა. პერსონალისათვის სტაბილურობის შენარჩუნების მიზნით, TBC Bank Group PLC-ის აღმასრულებელმა დირექტორებმა და სს თიბისი ბანკის უმაღლესი რგოლის ხელმძღვანელობამ უარი თქვა ბონუსებსა და გრძელვადიანი სამოტივაციო გეგმის გრანტებზე, რაც ჩვეულებივ მათი კომპენსაციის უდიდეს ნაწილს შეადგენს. მეტიც, 2020 წელს თიბისის თანამშრომელთა რაოდენობა 627-ით გაიზარდა.



პოლიტიკა და მართვა

სამუშაო სივრცეში ურთიერთობები რეგულირდება როგორც ეთიკისა და ქცევის კოდექსებით, ისე სხვა ადამიანური რესურსების მართვის პოლიტიკებითა და პროცედურებით. ძირითადი პოლიტიკებია: ანაზღაურების, ადამიანის უფლებების დაცვის, დისციპლინარული სანქციების, თანამშრომელთა კონფიდენციალურობის დაცვის, შვიწროების წინააღმდეგ ბრძოლის, საჩივრებისა და ინციდენტების მართვის პოლიტიკები. შესაბამისი პროცედურები და ინსტრუქციები მოიცავს თანამშრომლების დაქირავების, შვებულების, ახალ ბიზნეს საქმიანობებში ჩაბმის, დეკრეტული შვებულების, თანამშრომლებისთვის სწავლების თანადაფინანსებისა და სხვა პროცედურებს. აღნიშნული პოლიტიკები და პროცედურები უზრუნველყოფს, რომ თანამშრომელთა ურთიერთობები თანხვედრაში იყოს ადგილობრივ კანონმდებლობასთან, საერთაშორისო სტანდარტებსა და საუკეთესო პრაქტიკებთან. პოლიტიკების უმეტესობა თიბისი ბანკში დანერგული. თიბისი ბანკის ადამიანური რესურსების მართვის გუნდი მუშაობს, რომ ჯგუფის მასშტაბით მსგავსი პოლიტიკებისა და პროცედურების შემუშავება უზრუნველყოს.

ჩვენ სამუშაო გარემოს მრავალფეროვნებისა და ინკლუზიურობის ერთგული ვრჩებით. იმისათვის, რომ მეტი ყურადღება დავუთმოთ გენდერული თანასწორობის საკითხებს, ვგეგმავთ შვიმუშავოთ გენდერული პოლიტიკა ქალთა გაძლიერების პრინციპებზე (WEPIs) დაყრდნობით, რომელიც ბიზნესებისათვის ერთგვარ სახელმძღვანელოს წარმოადგენს ისეთ საკითხებზე, როგორცაა გენდერული თანასწორობის წახალისება და ქალთა გაძლიერება სამუშაო გარემოსა და საზოგადოებაში. გაეროს გლობალური შეთანხმებისა და გაეროს ქალთა ორგანიზაციის მიერ შემუშავებული ქალთა გაძლიერების პრინციპები საერთაშორისო შრომისა და ადამიანის უფლებების სტანდარტებს ეფუძნება. ქალთა გაძლიერების პრინციპები იზიარებენ იდეას, რომ საზოგადოებაზე დიდი გავლენის გამო, ბიზნეს სექტორი პასუხისმგებელია გენდერულ თანასწორობასა და ქალთა გაძლიერების უზრუნველყოფაზე.

მომხმარებელთა აგრესიულობის ხარისხის გათვალისწინებით, რომელიც პანდემიის ნეგატიური ეფექტის გავლენით გაიზარდა, 2021 წელს მუშაობა დავიწყეთ თანამშრომელთა დაცვის პოლიტიკაზე, რომელიც გავრცელდება როგორც

თანამშრომლებზე, ისე მომხმარებლებსა და ყველა იმ ადამიანზე, ვისთანაც პერსონალს მომსახურების პროცესში აქვს ურთიერთობა. პოლიტიკა გაითვალისწინებს წესებსა და დეტალურ პროცედურებს, რომლებიც დაარეგულირებს ისეთ საკითხებს, როგორებიცაა: მომსახურების განვითარების პროცესში ჩვენი თანამშრომლისკენ მიმართული ფიზიკური და/ან მენტალური ძალადობის ფაქტი, თანამშრომლისთვის ან ბანკის საკუთრებისთვის ზიანის მიყენების საშიშროება, ვერბალური შეურაცხყოფა, ფსიქოლოგიური ძალადობა, სექსუალური შევიწროება და სხვა. ეს პოლიტიკა ძალიან მნიშვნელოვანია ჯგუფისთვის, როგორც დამსაქმებლისთვის, რომელიც უზრუნველყოფს მისი თანამშრომლებისთვის უსაფრთხო სამუშაო გარემოს შექმნას.

2020 წელს ჯგუფის მასშტაბით ყველა პოლიტიკისა და პროცედურის ჰარმონიზაცია იყო დაგეგმილი. თუმცა, COVID-19-ის პანდემიის გამო, მოგვინია სამოქმედო გეგმის შეცვლა და ჩვენი ყურადღება პანდემიასთან დაკავშირებული დოკუმენტაციის შემუშავებისკენ მივმართეთ.

2021 წელს, ჯგუფის მასშტაბით ყურადღებას გავამახვილებთ იმ პოლიტიკებისა და პროცედურების ჰარმონიზაციაზე, რომლებიც დაკავშირებულია შრომის კოდექსში 2020 წლის ბოლოს შეტანილ ცვლილებებთან.

მართვის სისტემა

ჩვენი მართვის სისტემა მიზნად ისახავს, შექმნას მექანიზმი, რომელიც ეფექტიანად შეესაბამება როგორც კომპანიის პოლიტიკას, ასევე კანონმდებლობას. ინციდენტებისა და შეუსაბამობების მონიტორინგი წარმოებს სხვადასხვა არხებითა და საშუალებებით. ვინაიდან მუდმივად ვვითარდებით, უფროდაუფრო მეტი ინფორმაციის გადამუშავებისა და გაერთიანების საჭიროება დგება. ადამიანური რესურსების მართვის სისტემა (HRMS) საშუალებას გვაძლევს შევავროვოთ, შევინახოთ და დავამუშავოთ საკმაოდ დიდი მოცულობის ინფორმაცია, რომელიც ადამიანური რესურსების მართვის დეპარტამენტის მიერ გადაწყვეტილების მიღებისას გამოიყენება. ეს შესაძლებლობას აძლევს კომპანიას თვალ-ყურად ადევნოს თანამშრომლების მონაცემებს, დაამუშავოს მათი ინფორმაცია, როგორებიცაა რეგისტრაცია და სტატუსის ცვლილება.

ბოლო ორი წლის განმავლობაში, ბანკის შიდა ქსელში შეიქმნა რამდენიმე მნიშვნელოვანი თვითმომსახურების სერვისი, როგორცაა შვებულება, პერსონალური ინფორმაციის

მონაცემების ცვლილება (მობილური ტელეფონის ნომერი, გამოცდილება, განათლება და ა.შ.) და ჯანმრთელობის დაზღვევა. აღნიშნული მომსახურებები ინტეგრირებულია ადამიანური რესურსების

2021 წელს ადამიანური კაპიტალის მართვის დაკარტაჟენტი გეგმავს თანამშრომელთა ხელშეკრულებაში ელექტრონული ხელმოწერის პროცესის დანერგვას, რაც ნიშნავს, რომ ყველა ხელშეკრულებას ხელი ელექტრონულად მოეწერება.

მართვის სისტემასთან (HRMS) და შესაძლებლობას აძლევს თანამშრომლებს ყოველდღიურად მიიღონ მონაწილეობა ადამიანური რესურსების მართვის პროცესებში და ეფექტურად მართონ მათი პერსონალური ინფორმაცია.

მიგვაჩნია, რომ ეს ძალიან მნიშვნელოვანი წინ გადადგმული ნაბიჯია, რომელიც გაამარტივებს და დააჩქარებს პროცესებს, გაზრდის გამჭვირვალობას, შესაბამისობას და გააუმჯობესებს მონაცემთა ერთიანობას. შესაბამისად, შეამცირებს ამ საკითხებთან დაკავშირებულ ხარჯებს.

საჩივრების მიღების პროცედურა

ჩვენ დავნერგეთ საჩივრების მართვის პროცედურა და მექანიზმი თანამშრომლებისთვის სამუშაო ადგილთან დაკავშირებული სირთულეების აღმოსაჩენად. ეს პროცედურა დაკავშირებულია ბანკის ეთიკის და ქცევის კოდექსებთან და ასევე ინციდენტების მართვის პოლიტიკასთან. პროცედურის მიხედვით, თითოეული თანამშრომელი უფლებამოსილია ღიად ან ანონიმურად მოგვანოდოს ინფორმაცია ინციდენტის შესახებ, რომელიც შეიძლება შეიცავდეს მორალური, ფიზიკური თუ ფსიქოლოგიური შევიწროების ნიშნებს.

საჩივრების დაფიქსირების პროცედურის გაცნობა თანამშრომლებისთვის

საჩივრების მიღების პროცედურის წესების გაცნობა ინციდენტების მართვის პოლიტიკასთან ერთად თითოეული თანამშრომლისთვის სავალდებულოა.

1. თანამშრომლის დაქირავებისას „გაცნობითი პაკეტი,“ სხვა მნიშვნელოვან პოლიტიკებთან და პროცედურებთან ერთად, მოიცავს საჩივრების მიღების პროცედურასა და ინციდენტების მართვის პოლიტიკას.
2. ახალ თანამშრომლებს უტარდებათ გაცნობითი ხასიათის სესიები, რომლის დროსაც განიხილება ინციდენტის მართვის პოლიტიკა და საჩივრების მიღების პროცედურა.
3. თანამშრომლებს ელექტრონული ფოსტით ეცნობებათ ნებისმიერი ცვლილება ინციდენტის მართვის პოლიტიკასა თუ საჩივრების მიღების პროცედურებში.
4. აღნიშნული დოკუმენტები ყველა თანამშრომლისთვის ხელმისაწვდომია ბანკის შიდა პორტალზე.
5. თანამშრომლებს რეგულარულად უტარდებათ ტესტირება ინციდენტების მართვის პოლიტიკის საკითხებში.

საჩივრის დაფიქსირება

თანამშრომლებს შეუძლიათ დააფიქსირონ საჩივარი სიტყვიერი ან წერილობითი ფორმით, როგორც ღია, ისე ანონიმური კომუნიკაციის გზით HR მენეჯერთან, HR-ის გუნდთან ან მათ უშუალო მენეჯერთან. მათ ვაძლევთ რეკომენდაციას, რომ დაუყოვნებლივ გვაცნობონ შეურაცხყოფის, დისკრიმინაციის ან სხვა სახის ფაქტების შესახებ. განცხადებისთვის ანონიმური არხები:

- > ანონიმური ცხელი ხაზი: +995 32 2 27 27 27 *1998
- > ანონიმური ვებ-გვერდი: www.tbcbank.ge
- > ანონიმური წერილი: Incident_Compliance@tbcbank.com.ge

შესაბამისობის დეპარტამენტი განიხილავს ინციდენტებს, რომლებიც დაკავშირებულია ფულის გათეთრებასთან, ტერორიზმის დაფინანსებასთან, დაკავშირებულ მხარეებთან ტრანზაქციებთან, პირადი სარგებლის სანაცვლოდ შიდა ინფორმაციის გამჟღავნებასთან, ეთიკის კოდექსისა და საკანონმდებლო რეგულაციის დარღვევებთან. თუ ინციდენტი

თანამშრომელთა შეურაცხყოფას, ფიზიკურ, მორალურ ან ფსიქოლოგიურ შევიწროებას ეხება, შემთხვევას შესაბამისობის დეპარტამენტთან ერთად იკვლევს ადამიანური რესურსების მართვის გუნდიც.

თაღლითობასთან, გაყალბებასა და ინტერესთა კონფლიქტთან დაკავშირებული ინციდენტები ოპერაციული რისკის მართვისა და უსაფრთხოების გუნდებთან გადამისამართდება.

ინციდენტის მოკვლევა ადამიანური რესურსების დეპარტამენტში

ინციდენტის მოკვლევის პროცესი მისი დაფიქსირებისთანავე მყისიერად იწყება. ინციდენტის ღიად დაფიქსირების შემთხვევაში, დეტალების დაზუსტების მიზნით, უკავშირდებიან თანამშრომელს და ზოგიერთ შემთხვევაში, აცნობენ გადანყვეტილებასაც. ადამიანური რესურსების მენეჯერი ან/და ადამიანური რესურსების უფროსი სპეციალისტი მომჩივანის უშუალო მენეჯერთან ერთად (იმ შემთხვევაში, თუ საჩივარი უშუალო მენეჯერის მიმართ არ იქნა დაფიქსირებული ან მომჩივანი წინააღმდეგია პროცესში მის ჩართვაზე), კონფიდენციალურობის წესების დაცვით იძიებს ინციდენტს (იქნება ეს შევიწროება თუ სხვა). თავდაპირველი შეფასების მიზანი ინციდენტის მტკიცებულების არსებობის დადგენაა.

თუ საჩივარი უსაფუძვლოა, ინფორმაცია ეცნობება მომჩივანს და სხვა თანამშრომლისთვის უსაფუძვლო ბრალის წაყენებისთვის ადამიანური რესურსების სამსახურის მიერ განისაზღვრება დისციპლინარული სასჯელის ზომა.

თუ ბრალდება დადასტურდა, ადამიანური რესურსების მენეჯერი, მომჩივანის უშუალო უფროსთან ერთად, საჩივრების კომიტეტში თანამშრომლის ან მისი წარმომადგენლის თანდასწრებით, სამომავლო ქმედებებს განსაზღვრავს. შემთხვევის სირთულიდან გამომდინარე, საკითხი შესაძლოა მალაღირგოლის მენეჯმენტს ეცნობოს. ამ შემთხვევაში მენეჯმენტის წარმომადგენელი მონაწილეობას მიიღებს საჩივრების კომიტეტის განხილვაში. როდესაც საჩივარი ანონიმური გზით არის დაფიქსირებული, ადამიანური რესურსების მენეჯერი ადამიანური რესურსების დეპარტამენტის უფროსთან და გენერალური დირექტორის მოადგილესთან ერთად სამომავლო ქმედებებს გადანყვეტს. ეს შესაძლოა მოიცავდეს სიტყვიერ ან წერილობით გაფრთხილებას ან სხვა დისციპლინარული ზომის განსაზღვრას, მათ შორის სამსახურიდან გათავისუფლებასაც.

ინციდენტების რაოდენობა

2020 წელს, ჯამში 15 ინციდენტი დაფიქსირდა, მათ შორის 7 - ანონიმურად. ყველა შემთხვევა ეთიკისა და ქცევის კოდექსების დარღვევასთან იყო დაკავშირებული. ყველა მათგანი შესაბამისმა სამსახურმა განიხილა და გადანყვეტილება მიიღო. ინციდენტის სიმწვავის შესაბამისად, ბანკმა მიიღო განსხვავებული ზომები: ზოგიერთ შემთხვევაში თანამშრომელთან გაიმართა დისკუსია, რომელიც პოზიციის შეცვლით დასრულდა, ზოგ შემთხვევაში კი მკაცრი დისციპლინარული ზომები იქნა მიღებული. ჩვენი კორპორაციული კულტურის მხარდასაჭერად, თიბისი ბანკმა დაწერა მხილების პოლიტიკა, რომელიც ხელმისაწვდომია ყველა თანამშრომლისათვის. პოლიტიკა ჯგუფის მასშტაბით ყველა თანამშრომლისთვის განსაზღვრავს წესებს, ქცევის ნორმებს, უფლებებსა და მოვალეობებს. დამატებითი ინფორმაციისთვის, იხილეთ თავი 06 - ეთიკა და კეთილსინდისიერება.

ჩვენი თანამშრომლები

თიბისი ბანკი ერთ-ერთი უმსხვილესი დამსაქმებელია ქვეყანაში. 2020 წლის ბოლოს, ბანკს დასაქმებული ჰყავდა 6,659 თანამშრომელი.

თანამშრომელთა რაოდენობა სქესის მიხედვით

თანამშრომლები	2019		2020	
	% რაოდენობა	რაოდენობა	% რაოდენობა	რაოდენობა
კაცი	29%	1,853	29%	1,979
ქალი	71%	4,448	71%	4,680
სულ	100%	6,301	100%	6,659

თანამშრომელთა რაოდენობა ხელშეკრულების ტიპისა და სქესის მიხედვით

		2019		2020
თანამშრომლები	% რაოდენობა		% რაოდენობა	
მოკლევადიანი ხელშეკრულება		1,143		1,062
ქალი	80%	918	86%	912
კაცი	20%	225	14%	150
გრძელვადიანი ხელშეკრულება		5,158		5,597
ქალი	68%	3,530	67%	3,768
კაცი	32%	1,628	33%	1,829

თანამშრომელთა რაოდენობა სამუშაო განაკვეთის მიხედვით

		2019		2020
თანამშრომლები	% რაოდენობა		% რაოდენობა	
სრული განაკვეთი		6,146		6,555
ქალი	70%	4,299	70%	4,580
კაცი	30%	1,847	30%	1,975
ნახევარი განაკვეთი		155		104
ქალი	96%	149	96%	100
კაცი	4%	6	4%	4

თანამშრომელთა რაოდენობა რეგიონების მიხედვით

		2019		2020
თანამშრომლები	% რაოდენობა		% რაოდენობა	
თბილისი	77%	4,822	77%	5,117
დედაქალაქის გარეთ	23%	1,473	23%	1,542
ჯამი	100%	6,295	100%	6,659



მრავალფეროვნება და თანაბარი შესაძლებლობები

გვწამს, რომ ნებისმიერი კომპანიის წარმატებისთვის უმთავრესია მრავალფეროვნება და ინკლუზიურობა. ჩვენ თითოეულ თანამშრომელს ვეპყრობით თანასწორად მისი რასის, კანის ფერის, ენის, ასაკის, მოქალაქეობის, წარმომავლობის, დაბადების ადგილის, საცხოვრებელი ადგილის, სოციალური ან მატერიალური სტატუსის, პროფესიის, რელიგიის ან მრწამსის, ეროვნების, ეთნიკურობის, სოციალური კუთვნილების, პროფესიის, ოჯახური მდგომარეობის, ჯანმრთელობის, შეზღუდული შესაძლებლობის, სექსუალური ორიენტაციის, გენდერული იდენტობისა და გამობატვის ფორმის, პოლიტიკური შეხედულების თუ განსხვავებული მრწამსის განურჩევლად. ადამიანური რესურსების მართვის ყველა ძირითად ეტაპზე, როგორცაა შერჩევა, დაწინაურება, კვალიფიკაციის ამაღლება და განვითარება - თანაბარი შესაძლებლობების უზრუნველყოფა კრიტიკულად მნიშვნელოვანია, თანამშრომელთა ჩართულობისა და კმაყოფილების შესანარჩუნებლად.

2021 წელს თიბისი ბანკი აპირებს ხელი მოაწეროს ქალთა გაძლიერების პრინციპებს და დანერგოს ისინი გენდერული თანასწორობისა და თანამშრომელთა მრავალფეროვნების სტრატეგიაში. შემუშავებული გვაქვს მომავალი ორი წლის სამოქმედო გეგმა, რაც მნიშვნელოვანი წინგადადგმული ნაბიჯია გენდერის და თანამშრომელთა მრავალფეროვნების განვითარების საკითხებში. ძირითად მიზნებს წარმოადგენს:

- ორგანიზაციის მასშტაბით გენდერული თანასწორობისა და თანამშრომელთა

- მრავალფეროვნების სტრატეგიისა და სამოქმედო გეგმის შემუშავება, რომელიც განსაზღვრავს იმ პრიორიტეტულ საკითხებს, რომლებიც შესაძლებელია უფრო მეტად გაუმჯობესდეს;
- კომპანიის მასშტაბით გენდერული თანასწორობის, ქალთა გაძლიერებისა და თანამშრომელთა მრავალფეროვნების კუთხით მიზნების ჩამოყალიბება და განსაზღვრული ინდიკატორების მიხედვით პროგრესის შეფასება;
- კომპანიის მასშტაბით იმ პირთა განსაზღვრა, რომლებიც კომპანიაში გენდერული თანასწორობისა და თანამშრომელთა მრავალფეროვნების პრინციპებს ამკვიდრებენ;
- პერსონალსა და ფართო საზოგადოებაში გენდერული თანასწორობისა და თანამშრომელთა მრავალფეროვნების სტრატეგიებისა და მიზნების განხილვა;
- გენდერული თანასწორობის, თანამშრომელთა მრავალფეროვნებისა და ქალთა გაძლიერების მხარდაჭერა, ასევე კომპანიის პასუხისმგებლობის საჯაროდ განხილვა;
- ქალების პროაქტიული დაწინაურება მაღალ პოზიციებზე და გენდერული ნიშნით გამოწვეული სახელფასო სხვაობების შემცირება;
- გენდერის მიხედვით კლასიფიცირებული მონაცემების შეაგროვება, ანალიზი და ანაგარიშის მომზადება.
- პერსონალის ცნობიერების ამაღლება დისკრიმინაციის, სექსუალური შევიწროების, ოჯახური და გენდერული ნიშნით ძალადობის საკითხების გარშემო;
- ძალადობის ან შევიწროების მსხვერპლთა მხარდაჭერა; და
- ყოველწლიურად ქალთა გაძლიერების პრინციპების დანერგვის პროგრესზე ანგარიშის წარდგენა.

გენდერული მრავალფეროვნება მმართველობით ორგანოებში

მმართველობითი ორგანოები	2019		2020	
	ქალი	კაცი	ქალი	კაცი
სამეთვალყურეო საბჭო	33%	67%	29%	71%
სამეთვალყურეო საბჭოს აუდიტის კომიტეტი	50%	50%	50%	50%
სამეთვალყურეო საბჭოს რისკის კომიტეტი	50%	50%	50%	50%
სამეთვალყურეო საბჭოს კორპორაციული მართვისა და ნომინაციის კომიტეტი	25%	75%	25%	75%
სამეთვალყურეო საბჭოს ანაზღაურების კომიტეტი	25%	75%	25%	75%

ასაკობრივი მრავალფეროვნება - სამეთვალყურეო საბჭო/დირექტროთა საბჭო

ასაკი	2019	2020
	პროცენტულობა	პროცენტულობა
20-30	0%	0%
30-50	30%	29%
>50	70%	71%

ასაკობრივი მრავალფეროვნება - მენეჯმენტის საბჭო

ასაკი	2019	2020
	პროცენტულობა	პროცენტულობა
20-30	0%	0%
30-50	100%	100%
>50	0%	0%

გენდერული მრავალფეროვნება - სხვადასხვა კატეგორია

თანამშრომელთა კატეგორიები	2020			2019			2019
	20-30	30-50	>50	20-30	30-50	>50	>50
ფრონტ-ოფისი	68%	31%	1%	61%	37%	1%	1%
ბექ-ოფისი	50%	45%	5%	47%	49%	4%	4%
საშუალო რგოლის მენეჯმენტი	7%	89%	4%	4%	92%	4%	4%
ტექნიკური პერსონალი	53%	38%	9%	59%	38%	3%	3%

გენდერული ნიშნით დათვლილი საშუალო სხვაობები საათობრივ ანაზღაურებაში, %

თანამშრომელთა კატეგორიები	2019	2020
	პროცენტულობა	პროცენტულობა
საშუალო რგოლის მენეჯმენტი	-7.30%	10.90%
ბექ-ოფისი	21.80%	24.70%
ფრონტ-ოფისი	50.20%	43.00%
ჯამურად ბანკში	44%	44.00%

გენდერული ნიშნით დათვლილი საშუალო სხვაობები ბონუსის გაცემაში %

თანამშრომელთა კატეგორიები	2019	2020
	პროცენტულობა	პროცენტულობა
საშუალო რგოლის მენეჯმენტი	-40%	-6.40%
ბექ-ოფისი	30.50%	25.90%
ფრონტ-ოფისი	66.50%	64.10%
ჯამურად ბანკში	57%	53.30%

ანაზღაურება, თანამშრომელთა სოციალური დაცვა

გვწამს, რომ ერთ-ერთი ყველაზე მნიშვნელოვან საკითხს, რომელიც თანამშრომელთა კეთილდღეობას განსაზღვრავს, სამართლიანი ანაზღაურება და სოციალური დაცვა წარმოადგენს. საჭიროა, ჩვენს თანამშრომლებს ჰქონდეთ ადეკვატური ანაზღაურება, რათა თავიანთი მომავალი სტაბილურობის განცდით დაგეგმონ. თიბისი ერთ-ერთი საუკეთესო დამსაქმებელია ქვეყანაში. ჩვენ თანამშრომლებს ვთავაზობთ კონკურენტულ ანაზღაურების პაკეტს, რომელშიც შედის ყოველთვიური ხელფასი და გამომუშავებაზე დაფუძნებული ბონუსი. ჩვენ ასევე ვთავაზობთ მიზმიდველ სარგებლის პაკეტს. ქვემოთ ჩამოთვლილი სარგებელი ეხება ყველა, როგორც სრულ, ისე ნახევარ განაკვეთზე მომუშავე მუდმივ კადრს.

ხელფასი, ბონუსი და სხვა ანაზღაურება

ადგილობრივი და საერთაშორისო კომპანიების და რეიტინგული სააგენტოების მიერ ბაზარზე ჩატარებული სახელფასო სამი სხვადასხვა კვლევის შეფასება ამტკიცებს, რომ კონკურენტული ანაზღაურების პაკეტებით ქვეყანაში ერთ-ერთი საუკეთესო დამსაქმებელი ვართ.

ოჯახის მეგობარი ბანკი

კარგად გვესმის, რომ თანამშრომლებისთვის პირად ცხოვრებასა და სამსახურს შორის სწორი ბალანსის პოვნა ერთ-ერთი უმნიშვნელოვანესი ფაქტორია მათი კმაყოფილებისა და კეთილდღეობისათვის. თიბისის დასაქმების პოლიტიკის ერთ-ერთ მიზანს ოჯახის მეგობარი კორპორაციული კულტურის დანერგვა წარმოადგენს. ამ მიზნის განსახორციელებლად, ვმუშაობთ სხვადასხვა მიმართულებით, მათ შორის, დეკრეტული შვებულების ხელსაყრელი პირობების შეთავაზება, მრავალშვილიანი ოჯახების, ქორწინების, ბავშვის გაჩენის მხარდაჭერა და სხვ.

დეკრეტული შვებულება

ადგილობრივი კანონმდებლობის მიხედვით კომპანია ვალდებული არ არის დეკრეტული შვებულება აანაზღაუროს. თუმცა, თიბისის თანამშრომლებს შესაძლებლობა აქვთ 183 ან 200-დღიანი ანაზღაურებადი დეკრეტული შვებულებით ისარგებლონ, რაც მშობიარობის სირთულეზეა დამოკიდებული. 2020 წელს დეკრეტული შვებულება სულ 298-მა თანამშრომელმა აიღო, მათ შორის ერთმა მამაკაცმაც.

	2019	2020
დეკრეტული შვებულება	რაოდენობა	რაოდენობა
თანამშრომლები, რომლებიც მშობლები გახდნენ	457	340
ქალი (ყველა)	372	339
- ქალი (მუდმივი კადრი)	296	297
კაცი (ყველა)	85	72
- კაცი (მუდმივი კადრი)	85	72
თანამშრომლები, რომლებმაც ისარგებლეს დეკრეტული შვებულებით და მიიღეს ანაზღაურება¹	297	298
ქალი	296	297
კაცი	1	1
თანამშრომლები, რომლებიც დაბრუნდნენ დეკრეტული შვებულებიდან	282	271
ქალი	282	271
კაცი	0	0
თანამშრომლები, რომელთა დეკრეტული შვებულება დასრულდა ბოლო 2 წლის განმავლობაში და სამსახურში დაბრუნებიდან 12 თვის შემდეგ კვლავ დასაქმებულები არიან	426	441

1. დეკრეტული შვებულებით სარგებლობა დროებითი ხელშეკრულებით დასაქმებულ თანამშრომლებსაც შეუძლიათ, თუმცა, ამ შემთხვევაში, კომპანია შვებულებას არ ანაზღაურებს. თანამშრომლებმა კომპენსაცია შრომის კოდექსის შესაბამისად მიიღეს.





დეკრეტული შვებულება

„თიბისიმ შესაძლებლობა მომცა, მესარგებლა დეკრეტული შვებულებით და მონაწილეობა მიმეღო შვილის აღზრდის პროცესში მაშინ, როდესაც ჩემს მეუღლეს შეეძლო, პროფესიული განვითარების გეგმებს მიჰყოლოდა. როგორც, „სრულ განაკვეთზე მომუშავე მამამ,“ მეტი რამ გავუგე ჩემს შვილებს შესახებ, მეტი დეტალი შევიტყვე მათი ფსიქოლოგიის შესახებ, რამაც მათთან ურთიერთობა გამომარტივა. COVID-19-ის პანდემიამ ახალი გამოწვევის წინაშე დამაყენა, რადგან ბალისა და სკოლის დახურვის გამო ორ უფროს შვილთან ერთად სახლში აღმოვჩნდი. ამ დროს სამი ბავშვის მოვლა მიწევდა. საკმაოდ რთული იყო, თუმცა ის გამოცდილება, რაც დეკრეტული შვებულების პირველ თვეებში მივიღე, ამ გამოწვევის გადალახვაში დამეხმარა.“

გიორგი თუმარაშვილი

მრავალშვილიანი ოჯახები

ბანკმა მრავალშვილიანი ოჯახების მხარდასაჭერად წარმოადგინა სპეციალური პროგრამა, რომლის მიხედვითაც ყველა თანამშრომელი, რომელიც მეოთხე ან მეხუთე ბავშვის მშობელი გახდება, საჩუქრად 10,000 ლარს მიიღებს. მეექვსე ან მეტი ბავშვის შექმნის შემთხვევაში კი მშობელი 50,000 ლარით დასაჩუქრდება. ამ პროგრამით სრულ განაკვეთზე მომუშავე, გრძელვადიანი ხელშეკრულების მქონე თანამშრომლები ისარგებლებენ. ბანკი მრავალშვილიან ოჯახებს სხვა შეღავათებსაც სთავაზობს. მაგალითად, დამატებით ერთი უქმე დღეს კვარტალში ერთხელ.

მრავალშვილიანი ოჯახების მხარდაჭერა 2020 წელს

	2019	2020
მრავალშვილიანი ოჯახების მხარდაჭერა	რაოდენობა	რაოდენობა
თანამშრომელთა რაოდენობა, რომლებსაც შეეძინათ მე-4 ან/და მე-5 შვილი	8	11
თანამშრომელთა რაოდენობა, რომლებმაც მიიღეს ბანკის დახმარება	8	11
მხარდაჭერის ფარგლებში გაცემული საერთო თანხა ლარში (მთლიანი)	102,040	140,306

ოჯახის შექმნისა და ბავშვის შექმნის მხარდაჭერა

ჩვენს კომპანიაში ფუნქციონირებს ოჯახის შექმნისა და ბავშვის შექმნის მხარდაჭერი პროგრამა. თანამშრომლებს, რომლებიც დაოჯახდნენ და ბავშვი შეეძინათ, ბანკი ერთჯერადად ურიცხავს გარკვეულ თანხას. ეს პროგრამა ყველა გრძელვადიანი ხელშეკრულების მქონე თანამშრომელზე ვრცელდება.

2020 წელს დაოჯახებისა და ბავშვის შექმნის მხარდაჭერი პროგრამის ფარგლებში გაცემულმა ფინანსურმა დახმარებამ 228,572 ლარი შეადგინა

ფონდი თიბისელები - თანამშრომლები ერთმანეთის დასახმარებლად

ფონდი თიბისელები („თიბისელები“) დაარსდა 2009 წელს. ამჟამად, ის აერთიანებს თანამშრომლებს სს თიბისი ბანკისა და TBC Bank Group PLC-ის ექვსი სხვა შვილობილი კომპანიიდან, როგორც მის დონორებს და ბენეფიციარებს. თანამშრომლები ფონდში ყოველთვიური ხელფასიდან სურვილისამებრ 1 ან 2%-ს რიცხავენ. ფონდი ჯანმრთელობასთან დაკავშირებული პრობლემის შემთხვევაში, ფინანსურად ეხმარება შემომწირველ თანამშრომელს ან მის უახლოეს ოჯახის წევრს. თიბისელებს ჰყავთ ცვლადი დელეგატებისაგან შემდგარი წამომადგენლობითი საბჭო, რომელიც იღებს ყველა ფინანსურ გადაწყვეტილებას.

2020 წელს ფონდმა "თიბისელები" და-აფინანსა 250 განაცხადი, რომელთა ღირებულებაც ჯამში

1 მლნ ლარს აჭარბებს

ფონდი აფინანსებს ისეთ შემთხვევებსაც, რომლის დროსაც ავადმყოფობას ფატალური შედეგის დადგომის რისკი ახლავს. ფონდის მიერ ფინანსდება ასევე სმენის აპარატები, შშმ პირებისთვის განკუთვნილი ეტლები, სპეციალური კვების და ხელოვნური განაყოფიერების ხარჯები. გადანაცვებილებს იღებს ფონდის საბჭო ხმათა უმრავლესობით.

თანამშრომელთა უსაფრთხოება და ჯანმრთელობა, პროფესიული და შრომითი დაკავშირების კრევენცია

ვინაიდან ჩვენი თანამშრომლები ჩვენთვის ყველაზე ღირებულ აქტივს წარმოადგენენ, ჩვენი ვალდებულებაა მათი სიცოცხლის დაცვა, ჯანმრთელობისა და უსაფრთხოების უზრუნველყოფა. მიუხედავად იმისა, რომ საფინანსო სექტორში პროფესიული ჯანმრთელობისა და უსაფრთხოების რისკები სხვა ინდუსტრიებთან შედარებით დაბალია, ისინი მაინც არსებობენ. ჩვენს საქმიანობაში ყველაზე დიდ რისკს წარმოადგენს მომხმარებელთა აგრესია, წინა ხაზზე მომუშავე პერსონალზე თავდასხმები, ფულადი საშუალებების ინკასაციისა და ავტო პარკის მართვასთან დაკავშირებული რისკები.



მიმდინარეწელს ჩვენთვის უმნიშვნელოვანეს პრიორიტეტს ჩვენი თანამშრომლების უსაფრთხოებისა და კეთილდღეობის უზრუნველყოფა წარმოადგენდა.

პანდემიის პირველივე დღეებში კომპანიამ დისტანციურ სამუშაო რეჟიმზე გადაიყვანა ორსული და განსაკუთრებული რისკის ქვეშ მყოფი თანამშრომლები. ამჟამად, დაახლოებით 2,400 თიბისის თანამშრომელი დისტანციურ რეჟიმში მუშაობს. ყველა ფილიალში დაინერგა თერმოსკრინინგის პროცედურა. უსაფრთხო გარემოს შესაქმნელად, შემუშავდა ვირუსის წინააღმდეგ ბრძოლის სტრატეგია ეპიდემიოლოგთან ერთად, რომელიც თიბისის გუნდს აწვდიდა უახლეს ინფორმაციას ქვეყანაში ვირუსის გავრცელების დინამიკისა და მასთან საბრძოლველად არსებული საუკეთესო პრაქტიკის შესახებ. ბანკმა მიიღო არაერთი პრევენციული ზომა. ყოველდღიურად მიმდინარეობს თიბისის 141 ობიექტის დეზინფექცია, რაც, სულ, კვირაში 64,000 კვ.მ. არეალს გულისხმობს. 115 ფილიალში დამონტაჟდა მინის დამცავი ბარიერები, ყველა ფილიალსა და სათაო ოფისში დაიდგა 850 სადეზინფექციო დისპენსერი და კონტეინერი, რაც, სულ, 158 წერტილს მოიცავს. წინა ხაზზე მომუშავე პერსონალს პირადი მოხმარებისათვის დაურიგდა 1,100 ერთეული სადეზინფექციო საშუალება, რომელთა მარაგიც პერიოდულად ივსება. ფილიალებში და სალარო აპარატებთან მომუშავე 3,900 თანამშრომელს გადაეცა ნიღბები და ხელთათმანები. ყოველდღიურად 126 სალარო აპარატი აღიჭურვება საჭირო მოწყობილობით. გარდა ამისა, გაიმართა ფილიალებში და სალარო აპარატებთან მომუშავე პერსონალის შეხვედრები ეპიდემიოლოგებთან. ობიექტებში განთავსდა საინფორმაციო სტიკერები, რომლებიც მომხმარებლებს დისტანციის დაცვისკენ მოუწოდებს. მოღარეები აღიჭურვნენ დამცავი ტანსაცმლითა და ქუდებით. თიბისიმ შემოიღო დასუფთავების ახალი სტანდარტი, რომელიც ადაპტირებულია ვირუსისგან თავისდაცვისა და მისი პრევენციისთვის საჭირო ზომებთან.

გამომდინარე იქიდან, რომ ჯანმრთელობასთან დაკავშირებული არაერთი შეკითხვა გაჩნდა, შევქმენით პანდემიის საკითხებზე ხშირად დასმული კითხვების (FAQ) საინფორმაციო არხი, რომელიც აერთიანებს ცხელ ხაზსა და საკონტაქტო ელ-ფოსტას და საჭიროების შემთხვევაში, ეპიდემიოლოგთან გასაუბრების საშუალებასაც იძლევა. აღნიშნული

საინფორმაციო არხის შექმნის შესახებ თანამშრომლებს მყისვე შევატყობინეთ.

2020 წლის მარტის დასაწყისში სათაო ოფისის თანამშრომლები დისტანციური მუშაობის რეჟიმზე გადავიყვანეთ. ჩვენი ძლიერი ციფრული და ტექნიკური შესაძლებლობების წყალობით, ძალიან მოკლე დროში შევძელით ინფრასტრუქტურა დისტანციური მუშაობის პრაქტიკაზე გადაგვეწყო. 2020 წლის მარტის ბოლოსთვის ბექ-ოფისის 95%-ს შეეძლო სახლიდან დისტანციურად ემუშავა. ჩვენ გამოვუყავით 2 კვირიანი საკარანტინო პერიოდი მათ, ვინც პირადი თუ ბიზნეს მიზნებით საზღვარგარეთ იმყოფებოდა და ასევე მათაც, ვისაც კონტაქტი ჰქონდა COVID-19-ით ინფიცირებულ ადამიანებთან.

გარდა ამისა, შევიმუშავეთ დისტანციური მუშაობის პოლიტიკა და „ოქროს წესები“, რათა ჩვენი თანამშრომლების უსაფრთხოება და მუშაობის ეფექტურობა შეგვენარჩუნებინა. ასევე შევცვალეთ ახალი თანამშრომლის სამსახურში მიღების წესები.

საქართველოს საკანონმდებლო მოთხოვნების შესაბამისად, 2019 წლის სექტემბრიდან ჯანმრთელობის, შრომის უსაფრთხოებისა და გარემოსდაცვის (HSE) მართვის სიტემისა და სტანდარტების დანერგვის მიზნით ყველა კომპანიას დაეკისრა HSE სპეციალისტის დაქირავების ვალდებულება. ამჟამად, ვთანამშრომლობთ HSE მართვის საკითხებში გამოცდილ კომპანიასთან, რომელიც ბანკის გუნდთან ერთად HSE პოლიტიკისა და სტრატეგიის განვითარებაზე მუშაობს. ოთხ თვეში ერთხელ, HSE სპეციალისტი ატარებს ინსპექციებს და ამზადებს სპეციალურ ანგარიშს ფილიალებსა და ოფისებში არსებული რისკებისა და საფრთხეების შესახებ. HSE სპეციალისტი წელიწადში ორჯერ აფასებს მიკროკლიმატსა და განათებას თითოეულ ფილიალში, რათა თანამშრომლებისთვის სამუშაო გარემო უფრო კომფორტული გახდეს. რისკის დონე განისაზღვრება ყოველ ოთხ თვეში ერთხელ და გამოიყოფა რისკები და საფრთხეები, რომლებსაც კონტროლი სჭირდება. ყოველ 6 თვეში ერთხელ ვატარებთ სახანძრო სავაკუაციო სწავლებებს. წელიწადში ერთხელ ყველა თანამშრომლისთვის ვატარებთ HSE-ის, ხანძრის, ელექტრო, ერგონომიკის, საგანგებო სამოქმედო გეგმის, სტრესის და ადამიანური ფაქტორების შესახებ სასწავლო სესიებს. ჯანმრთელობისა და უსაფრთხოების საკითხები ეხება როგორც ნახევარ, ისე სრულ განაკვეთზე მომუშავე ყველა თანამშრომელსა და კონტრაქტორს.

2020 წელს ქოლ ცენტრის ერთ-ერთ

თანამშრომელს დაუსვეს ხმის იოგების დაზიანების დიაგნოზი. რადგან ან თანამშრომელს ექიმმა პროფესიული საქმიანობის შეცვლა ურჩია, ჩვენ მას ვთხოვეთ, სახლში დარჩენილიყო, სანამ ახალი პოზიციის შეთავაზებას შევძლებდით. ამჟამად ეს თანამშრომელი ახალ პოზიციაზე, ბექ ოფისშია დასაქმებული.

მძლოლები

ბანკის მძლოლებს, რომელებიც კონტრაქტორებს წარმოადგენენ, ჯანმრთელობის და უსაფრთხოების სპეციფიკურ რისკებთან უწევთ გამკლავება. ავტო პარკისა და ავტომობილის მართვასთან დაკავშირებული რისკები რეგულირდება თიბისი ბანკის მიერ შემუშავებული ინსტრუქციების საშუალებით, რომლებიც მოიცავს ისეთ საკითხებს, როგორცაა სიჩქარის მაქსიმალური ზღვარი, სამუშაო საათები, ჯანმრთელობის კონტროლი და მძლოლების ყურადღება. აღნიშნული ინსტრუქციების დაცვა GPS სისტემით კონტროლდება.

ფულის ინკასაცია

ფულის ინკასაციის პროცედურის სპეციფიკიდან გამომდინარე, ინკასაციის სამსახურის თანამშრომლების ჯანმრთელობა და უსაფრთხოება სხვა თანამშრომლებთან შედარებით, ბევრად მაღალი რისკის ქვეშ დგას. ბანკის მასშტაბით მიმდინარეობს ორი ტიპის ინკასაციის პროცესი: 1. ბანკომატების ინკასაციას ახდენს ბანკის ინკასაციის თანამშრომელი, რომელსაც თან ახლავს დაცვის პოლიცია. 2. ფილიალების ქსელის ინკასაციას ახდენენ დაცვის პოლიციის დეპარტამენტის თანამშრომლები, რომლებიც შინაგან საქმეთა სამინისტროში სწავლებას გადიან. ბანკის ინკასაციის ყველა თანამშრომელს რეგულარულად უტარდება ტრენინგები უსაფრთხოების საკითხებში.

ფრონტ-ოფისი

გამომდინარე იქიდან, რომ საბანკო სექტორში მომუშავეთა ჯანმრთელობასა და უსაფრთხოებას ყველაზე დიდ რისკს აგრესიული მომხმარებლები, თავდასხმები და ძარცვები უქმნიან, ბანკი ატარებს სპეციალურ სასწავლო შეხვედრებს ფრონტ-ოფისის თანამშრომლებისთვის. თითოეული ფილიალს ჰყავს დაცვის რამდენიმე ადმინისტრატორი, რომლებიც რისკის ეფექტურ და დროულ იდენტიფიცირებასა და პრევენციას უზრუნველყოფენ. შედეგად,

18 წლის განმავლობაში თიბისი ბანკში ძარცვის მხოლოდ ორ მცდელობას ჰქონდა ადგილი. ასევე ვთანამშრომლობთ დაცვის პოლიციასთან, რომელიც ინციდენტის იდენტიფიცირებისთანავე მყისიერად ერთვება შემთხვევის მოგვარების პროცესში. 2020 წელს ადგილი ჰქონდა ერთ მცირემასშტაბიან ინციდენტს.

სამუშაო გარემო, თანამშრომელთა მოტივაცია და ჩართულობა

ჩვენი თანამშრომლები წარმატების განმაპირობებელ ყველაზე ღირებულ აქტივს წარმოადგენენ. ჩვენი მიზანია შევქმნათ სამუშაო გარემო, სადაც გუნდის წევრები თავს უსაფრთხოდ, დაფასებულად და მოტივირებულად იგრძნობენ და თავიანთი პოტენციალის სრულ რეალიზებას შეძლებენ.

2020 წელს პანდემიამ უამრავი გამოწვევის წინაშე დაგვაცენა. ჩვენ აქტიურად ვმუშაობდით შემდეგ ძირითად საკითხებზე:

- **როგორ შეგვინარჩუნებინა მშვიდი გარემო;**
- **როგორ შეგვინარჩუნებინა ეფექტიანობა;**
- **როგორ შეგვინარჩუნებინა გუნდური სულისკვეთება;**
- **როგორ გვზრუნა თანამშრომელთა მენტალურ ჯანმრთელობაზე.**

აღნიშნულ გამოწვევებთან გასამკლავებლად, ჩვენ წამოვიწყეთ არაერთი ინიციატივა:

- უმაღლესი ხელმძღვანელობა რეგულარულად ატარებს შეხვედრებს თანამშრომლებთან მათი ინფორმირების ჯგუფის სტრატეგიის, საქმიანობის ეფექტურობის და უახლესი მიღწევების შესახებ ინფორმაციის მიწოდების მიზნით. თანამშრომლებს აქვთ შეკითხვების დასმის და ინფორმაციის გაზიარების შესაძლებლობა. აღნიშნული შეხვედრები განსაკუთრებით მნიშვნელოვანი გახდა პანდემიის დროს, რადგან თანამშრომლებს სჭირდებოდათ მეტი ნდობა კომპანიის ფინანსური მდგომარეობის და მომავალი პერსპექტივების მიმართ. გარდა ამისა, ვაწარმოებთ ღია დიალოგს ჩვენს პერსონალთან ფეისბუქ ჯგუფში, სადაც რეგულარულად ვაზიარებთ ჯგუფის

მიღწევებსა და თანამშრომლების წარმატების ისტორიებს. ასევე, ვმართავთ კვარტალურ ონლაინ შეხვედრებს ხელმძღვანელობასთან, სადაც მონაწილეებს აცნობენ კვარტალურ მიღწევებსა და სტრატეგიას.

- წლის განმავლობაში, მონვეულ გამომსვლელებთან ერთად ვმართავდით სისტემატურ ონლაინ სესიებს, რომლებიც მოიცავდა შემდეგ საკითხებს:
 - ფსიქოლოგია
 - მენტორობა
 - კულტურა
 - გართობა
 - მოქნილი უნარები
 - ონლაინ ერთ გუნდად შეკვრის აქტივობები.
- შევიმუშავეთ დისტანციური მუშაობის პოლიტიკა და „ოქროს წესები“, რათა ჩვენი თანამშრომლების უსაფრთხოება და ეფექტურობა შეგვნარჩუნებინა. ძირითადი წესები მოიცავს: სივრცის განაწილების რეგულაციებს, დისტანციური მუშაობის განრიგის კონტროლს (ზეგანაკვეთური სამუშაოს თავიდან ასაცილებლად) და სხვა. ჯანმრთელობასთან დაკავშირებული არაერთი შეკითხვის საპასუხოდ, შევექმენით პანდემიის საკითხებზე ხშირად დასმული შეკითხვების (FAQ) სექცია, ცხელი ხაზი და საკონტაქტო ელექტრონული ფოსტის მისამართი.
- ვინაიდან პანდემია გრძელდება, უსაფრთხო სამუშაო გარემოს შენარჩუნება კვლავ ჩვენი 2021 წლის პრიორიტეტს წარმოადგენს. მანამ სანამ, პერსონალი დისტანციურად მუშაობს, ჩვენი გუნდი აქტიურად ეძებს ახალ და ეფექტურ გზებს თანამშრომლების მენტალური ჯანმრთელობის, ეფექტიანობისა და გუნდური სულისკვეთების გასაუმჯობესებლად.

კმაყოფილებისა და ბედნიერების კვლევა

ყოველწლიურად ვატარებთ კმაყოფილებისა და ბედნიერების კვლევას, ვაანალიზებთ შედეგებს და ვსახავთ სამოქმედო გეგმას თანამშრომელთა ლოიალურობის გასაზრდელად, მათთვის კომფორტული სამუშაო პირობების შესაქმნელად და სხვადასხვა ტიპის სარგებლის შეთავაზებით, მათი მოტივაციის ასამაღლებლად. ვიცავთ საქართველოს შრომის კოდექსის მოთხოვნებს, პარალელურად ვცდილობთ დავნერგოთ საერთაშორისო სტანდარტები და საუკეთესო პრაქტიკები.

პერსონალის ჩართულობაზე დაკვირვება 2012 წელს დავიწყეთ. ყოველწლიურად ტარდება





დრესკოდი

2021 წელს, თანამშრომელთა კეთილდღეობის კონცეპტს დავამატეთ რამდენიმე კომპონენტი და განვაახლეთ დრესკოდი.

კვლევა წამყვან საერთაშორისო უნივერსიტეტებთან და ორგანიზაციებთან პარტნიორობით. აღნიშნული კვლევა ასახავს თანამშრომლების თვალთ დაინახულ ძლიერ და სუსტ მხარეებს. 2020 წელს ამსტერდამის უნივერსიტეტის მიერ ბანკის მასშტაბით ჩატარდა კვლევა, რომელშიც 3,819-მა თანამშრომელმა მიიღო მონაწილეობა, რაც საერთო თანამშრომლების 59%-ს შეადგენს. ყოველწლიური კვლევის შედეგები წარედგინება მენეჯმენტს. იქმნება სამუშაო ჯგუფები, რომლებიც განიხილავენ კვლევის შედეგებს, ანალიზებენ პრობლემებს და ისახავენ სამოქმედო გეგმას. ადამიანური რესურსების მართვის სამსახურის ყოველწლიური სამოქმედო გეგმა მოიცავს აქტივობებს, რომლებიც აღნიშნული კვლევის შედეგად გამოვლენილ გამოწვევებს პასუხობს.

2020 წელს პერსონალის ბრუნვის კოეფიციენტი ბანკში დაბალი იყო - 8.3%, შედარებით 2019 წელთან, როდესაც ეს მაჩვენებელი 15%-ს შეადგენდა.

85%¹ თანამშრომელთა ბედნიერების ინდექსი

91%¹ ჩართულობის ინდექსი

ტალანტების მართვა (დასაქმება, სასწავლო პროგრამები, პროფესიული განვითარება და ლიდერობა)

ჩვენ გააზრებული გვაქვს, რომ კომპანიის წარმატებას მისი თანამშრომლები განაპირობებენ. საუკეთესო კადრების მიზიდვითა და შენარჩუნებით ხელს ვუწყობთ მათ პროფესიულ განვითარებას და მოტივაციის ამაღლებას. გვნამს, რომ ძლიერი კონკურენციის მიუხედავად, ჩვენი მიდგომის დახმარებით, წარმატებით ვახერხებთ საუკეთესო კადრების მოზიდვას, შენარჩუნებასა და განვითარებას. ეს პროცესი დინამიურია და მუდმივად ვაუმჯობესებთ ადამიანური რესურსების მართვის სისტემას, რათა მოვიზიდოთ და შევინარჩუნოთ საუკეთესო ტალანტები. ტალანტების მართვის პროცესი რეგულირდება თიბისის ქცევის კოდექსით, სწავლებისა და კვალიფიკაციის ამაღლების პროცედურისა და ტესტირების ინსტრუქციით. 2020 წლის განმავლობაში თიბისი ბანკმა სხვადასხვა პოზიციაზე დაასაქმა 1,424 კანდიდატი, რომელთაგან 635 დანიშნურებული თანამშრომლია, ხოლო 789 ახლად აყვანილი კადრია.

დასაქმება

ახალი ტალანტების მოზიდვა

ჩვენი მიზანია მოვიზიდოთ, განვაავითაროთ და შევინარჩუნოთ განსხვავებული და მრავალფეროვანი ადამიანები და უზრუნველვყოთ მათთვის თანაბარი შესაძლებლობები. ვეძებთ ახალგაზრდა ტალანტებს თიბისის ინოვაციურ სამუშაო სივრცეში. ამასთან ერთად, ვიაზრებთ კარგად დაბალანსებული და მრავალფეროვანი გუნდების მნიშვნელობას და ვცდილობთ, წავახალისოთ საინფორმაციო საკომუნიკაციო ტექნოლოგიები და რისკის მართვა გოგონებში.

IT აკადემია	2019	2019	2020	2020
მონაწილეთა საერთო რაოდენობა	45		290	
ქალი	9	20%	75	26%
კაცი	36	80%	215	74%
კურსდამთავრებულთა საერთო რაოდენობა	25		212	
ქალი	6	67%	41	55%
კაცი	19	53%	171	80%
ჯგუფის მიერ დასაქმებული	25		102	
ქალი	6	100%	26	63%
კაცი	19	100%	76	44%

1. თანამშრომლის ბედნიერების ინდექსი შეფასდა მსოფლიოს წამყვანი საკონსულტაციო ფირმის დახმარებით მომზადებული სრული კვლევის საფუძველზე. კვლევა აფასებს გრძნობენ თუ არა თანამშრომლები თავს ბედნიერად და კმაყოფილად თავიანთი სამსახურით. ინდექსი ბანკის თანამშრომლებისთვის გაიზომა 2020 წლის ივლისში

2. ჩართულობის ინდექსი შეფასდა 2020 წლის ოქტომბერში დამოუკიდებელი კონსულტანტის მიერ, რომელმაც შეაფასა თუ რამდენად ჩართულად გრძნობენ თავს და პასუხისმგებლობით ეკიდებიან თიბისი ბანკს მისი თანამშრომლები



2021 წლის მარტში, **IT აკადემიამ** დაიწყო ახალი პროგრამა სპეციალური მიზნით - ქალები ტექნოლოგიებში. ვებინარები და კურსები მიმართულია ქალების ტექნოლოგიურ ინდუსტრიაში გაძლიერებისკენ და მათ ზრდისა და პროფესიული განვითარების საშუალებას აძლევს. ონლაინ სესიები ღიაა და მათში, საშუალოდ 150 დამსწრის ჩართვაა შესაძლებელი. პლატფორმის მიზანია წარმოაჩინოს ტექნოლოგიურ ინდუსტრიაში წარმატებული ქალები, რომლებიც თავიანთ გამოცდილებასა და მიღწევებს სხვებსაც გაუზიარებენ. ვებინარებზე ასევე დეტალურად იქნება განხილული თიბისი ბანკის კულტურა და კომპანიის მიერ შემოთავაზებული პროფესიული განვითარების შესაძლებლობები. მონაწილეები გაეცნობიან თიბისის სამუშაო გარემოს, სადაც შესაძლებელია პიროვნული ზრდა და სასურველი გზის გაგრძელება.

2020 წლის ბოლოს დავაარსეთ **რისკების აკადემია**, რომელიც ახალგაზრდა პროფესიონალებს რისკის მართვის რამდენიმე კურსს სთავაზობს. პროექტის მიზანია მათი აღჭურვა საბანკო სექტორის სპეციალური ცოდნით რისკის მართვის საკითხებში, რასაც, როგორც წესი, არ ასწავლიან უნივერსიტეტებში. ეს ემსახურება მათ უკეთ მომზადებას მომავალი კარიერისთვის. ყველა კურსი უფასოა და საუკეთესო სტუდენტები თიბისი ბანკში დასაქმდებიან. 2021 წელს ძირითადი აქცენტი გავაკეთეთ ანალიტიკურ უნარებზე, რომლებიც მნიშვნელოვანია რისკების მართვის საწყის პოზიციაზე სამუშაოდ. სასწავლო საკითხები მოიცავს SQL, Microsoft Excel, მონაცემთა ვიზუალიზაცია Power BI-ში და მონაცემთა მეცნიერებას. ამ დროისათვის შერჩეულია 20 კანდიდატი.

2020 წელს დისტანციური სწავლების პლატფორმის საშუალებით ეთიკისა და ქცევის კოდექსების საკითხებში ცოდნა აიმაღლა 4,492-მა თანამშრომელმა. აგრეთვე, 4,919-მა თანამშრომელმა მხილების პოლიტიკის გაცნობითი კურსი გაიარა.

სტაჟირების პროგრამა

2011 წლიდან ვახორციელებთ ფართომასშტაბიან სტაჟირების პროგრამას საქართველოს წამყვანი უნივერსიტეტების საუკეთესო სტუდენტებისთვის. ეს პროგრამა ძალზე წარმატებული აღმოჩნდა და დაგვებმარა აღმოგვეჩინა ყველაზე ნიჭიერი სტუდენტები, რომლებიც დღეს ჩვენი გუნდის წევრები არიან. წელს ჩვენს სტაჟირების პროგრამაში მონაწილეობა მიიღო 98 სტუდენტმა, მათგან 28 გახდა





IT აკადემია

„მთავარი მიზეზი, რის გამოც თიბისის IT აკადემიაში სწავლა ავირჩიე, ჩემი პროგრამირების სფეროსადმი ინტერესი იყო. ამ დროს უნივერსიტეტში აბსოლუტურად სხვა პროფესიას ვსწავლობდი და ჩემს თავს საერთოდ სხვა კარიერაში ვხედავდი. თუმცა, აკადემიაში პროგრამირების სწავლის და თიბისისთან თანამშრომლობის შემდეგ მივხვდი, რომ ეს საქმე, რომელიც ინოვაციური პროდუქტების შექმნაში პირდაპირ ჩართულობას მოითხოვს, ჩემთვის ბევრად უფრო საინტერესოა, ამიტომ ახლავაპირებ, რომ ამ მიმართულებით განვითარდე. თიბისის IT აკადემია არაჩვეულებრივი შესაძლებლობაა ყველასთვის, განსაკუთრებით ქალებისთვის, რადგან მათ აქვთ შანსი, შეიძინონ ცოდნა, რომელიც ამჟამად ყველაზე მოთხოვნად სფეროებში საკუთარი თავის განვითარებაში დაეხმარებათ.“

თამარ დოკვაძე

სრულ განაკვეთზე მომუშავე თიბისის თანამშრომელი ფინანსების, რისკების, კორპორაციულ, მარკეტინგის, IT და მონაცემთა ანალიტიკის დეპარტამენტებში. მთლიანობაში, დაარსებიდან დღემდე, ამ პროგრამის ფარგლებში დავასაქმეთ 371 სტუდენტი.

2020 წელს 38 სტუდენტი, მათ შორის 29 ქალი შერჩეულ იქნა სტაჟირების პროგრამისათვის. მათი უმრავლესობა დასაქმდა სხვადასხვა დეპარტამენტში, მათ შორის - ფინანსების, რისკის მართვის, კორპორაციულ, მარკეტინგის, IT და მონაცემთა ანალიტიკის დეპარტამენტებში. ჩვენი სტრატეგიიდან გამომდინარე, ყველაზე დიდი მოთხოვნა IT და მონაცემთა ანალიტიკის სპეციალისტებზე გვქონდა.

გარდა ამისა, გავაგრძელეთ TBC Camp პროგრამა, რომელიც 2019 წელს შეიქმნა და მეოთხე კურსის სტუდენტებისათვის Stock Pitch Competition (SPC) ჩატარებას ითვალისწინებს. ეს კონკურსი ინტეგრირებულია უნივერსიტეტის სასწავლო პროგრამაში და მოიცავს ინტენსიურ ონლაინ ლექციებს, ტრენინგებსა და რეალური საინვესტიციო შემთხვევების მომზადებას შერჩეულ კომპანიებში, რომელიც შემდეგ ჟიურის წარედგინება. ორ შერჩეულ ჯგუფს გადაეცემა სპეციალური პრიზი თიბისის აქციების ფორმით. წელს ჩავრთეთ 10-ზე მეტი უნივერსიტეტი, რაც ნიშნავს, რომ პროექტში 12 უნივერსიტეტი მონაწილეობს. TBC Camp ხელს უწყობს საინვესტიციო საბანკო მომსახურების შესახებ ცნობიერების ამაღლებას ახალგაზრდებს შორის, ასევე გვეხმარება აღმოვაჩინოთ ნიჭიერი ახალგაზრდები და დავასაქმოთ ისინი კორპორაციულ საინვესტიციო საბანკო მომსახურების დეპარტამენტში.

თიბისის კულტურა და დასაქმება

2020 წელს ადამიანური რესურსების მართვის გუნდმა დასაქმების ინსტრუქციების განახლებაზე იმუშავა. სამუშაო ჯგუფებში შევიმუშავეთ თიბისის კულტურის გამომხატველი წესები. მიგვაჩნია, რომ თიბისის ღირებულებებს გამოხატავს ადამიანი, რომელიც აქვს მომავლის რწმენა, კმაყოფილია სამსახურით, ყოველთვის მზად არის გამოიკვლიოს მიზეზები, ჰყოფნის გამბედაობა, რომ მოძებნოს და დაწეროს ახალი შესაძლებლობები, აღიაროს შეცდომები, შესაფერისად გააუფეროს ახალი იდეები, იგრძნოს და აიღოს პასუხიმგებლობა საკუთარ ქმედებებსა და სიტყვებზე.





თიბისის კულტურა

თიბისის კულტურა ეფუძნება რამდენიმე პრინციპს.

- > გამარჯვებული
- > ბედნიერი
- > ცნობისმოყვარე
- > ღია ახალი შესაძლებლობებისთვის
- > შედეგზე ორიენტირებული
- > კეთილსინდისიერი
- > ყოველთვის ასრულებს დანაპირებს

დასაქმების პროცესი მიზნად ისახავს მსგავსი კულტურისა და თვისებების მქონე კანდიდატების იდენტიფიცირებას STAR (სიტუაცია, დავალება, ქმედება და შედეგი) მეთოდოლოგიის საშუალებით. STAR მეთოდოლოგია იყენებს გასაუბრების დროს სიღრმისეული კითხვების დასმის პრინციპს, რაც საშუალებას აძლევს კანდიდატებს ღიად ისაუბრონ თავიანთი გამოცდილებისა და ცოდნის შესახებ. ეს ჩვენი ტალანტების მოძიების მენეჯერებს ინტერვიუს ჩატარებასა და დასაქმების პროცესში განწყვეტილების მიღებაში ეხმარება. 2021 წელს, დაგეგმილია აპლიკაციების თვალის მიდევნების სისტემის (ATS) დანერგვა, რაც კადრის აყვანასთან დაკავშირებულ ხარჯებს შეამცირებს და დასაქმების სრული პროცესის ეფექტურად მართვისა და დეტალური ანგარიშების მომზადების შესაძლებლობასაც მოგვცემს.

ახალი თანამშრომლები

ასაკობრივი მრავალფეროვნება	20<	20-30	30-50	>50
რაოდენობა	31	1,160	289	0
პროცენტულობა	3%	78 %	19%	0%

გენდერული მრავალფეროვნება	ქალი	კაცი
რაოდენობა	1,000	480
პროცენტულობა	68%	32%

რეგიონალური მრავალფეროვნება	Female	Male
რაოდენობა	1,003	477
პროცენტულობა	68%	32%

შესრულებული სამუშაოს შეფასება

ბიზნეს მიმართულების სპეციფიკაციიდან გამომდინარე, ბანკში მოქმედებს შედეგების შეფასების სხვადასხვა სისტემა. სისტემები მჭიდროდ არიან დაკავშირებული ჯგუფის საერთო მიზნებთან და ემყარება სამ ძირითად პრინციპს: სიცხადე, სამართლიანობა და კეთილსინდისიერება. ჩვენ ვზრუნავთ, რომ თანამშრომლები კარგად აცნობიერებდნენ თავიანთ როლს კომპანიაში და აქტიურად ისახავდნენ პირად მიზნებს. თანამშრომლების მხრიდან რეგულარული რეკომენდაციების მიღება და კონსტრუქციული დიალოგი შესრულებული სამუშაოს შეფასების მნიშვნელოვან ნაწილს წარმოადგენს.

ფრონტ-ოფისის თანამშრომლებისთვის ვიყენებთ მიზანზე დაფუძნებული შესრულების შეფასების სისტემას, რა შემთხვევაშიც თანამშრომლის მიერ თავიანთი სამუშაოს შესრულება დაკავშირებულია კონკრეტულ KPI-სთან, მათ შორის რაოდენობრივ და ხარისხობრივ კომპონენტებთან. მიზანზე დაფუძნებული სისტემის ფარგლებში თანამშრომლები ფასდებიან ყოველთვიურად, ყოველკვარტალურად ან ყოველწლიურად, მათი პოზიციების მიხედვით.

ბექ-ოფისის თანამშრომლებს ვაფასებთ „ამოცანების მიხედვით მართვის“ (MBO) სისტემით. მიზნები ყოველწლიურად დგინდება და მიღწეული პროგრესის შემოწმების მიზნით ხორციელდება მუდმივი მონიტორინგი მენეჯერების მიერ. მონიტორინგის პროცესი ასევე მოიცავს ხელმძღვანელის მიერ ნახევრადწლიურ შეფასებას. დაჯილდოება ხდება მიზნების მიღწევის საფუძველზე. გვაქვს ქულათა მინიჭების ერთიანი სისტემა ყველა თანამშრომლისთვის MBO-ს ფარგლებში, რაც უზრუნველყოფს სამართლიანობას მთელს ორგანიზაციაში.

საშუალო რგოლის მენეჯერებისთვის, ასევე იმ თანამშრომლებისთვის, რომლებიც ეჭაილ სტრუქტურის ნაწილს წარმოადგენენ, დანერგილი გვაქვს 360-გრადუსიანი შეფასების სისტემა, რომელიც შესაძლებლობას აძლევს თითოეულ თანამშრომელს მიიღოს შეფასება მის მიერ შესრულებულ სამუშაოსთან დაკავშირებით მისი ხელმძღვანელისგან, კოლეგებისგან და დაქვემდებარებული პირებისგან.

360-გრადუსიანი შეფასება საშუალებას აძლევს ჩვენს თანამშრომლებს, გაიგონ, თუ როგორ აღიქვამენ მათ მიერ შესრულებულ სამუშაოს სხვები და ზრდის მათ თავდაჯერებულობას. ეს ასევე ხელს უწყობს ზრდას, აძლიერებს ლიდერებსა და თანამშრომლებს და ზრდის თვითგანვითარების სურვილს თანამშრომლებში.



2020 წელს გადავწყვიტეთ, გავგეფართოვებინა 360-გრადაუსიანი შეფასების არეალი და ბანკის მასშტაბით განვსაზღვრეთ პოზიციები, რომელთა ჩართვაც შესაძლებელია სისტემაში. პროცესის შეუფერხებლად წარსამართად, დავგეგმეთ გაცნობითი ხასიათის პრეზენტაციები 360-გრადაუსის სისტემისა და „ეფექტური შეფასების“ შესახებ.

2021 წლის პირველ ნახევარში 600-ზე მეტ თანამშრომელს ჩავეუტარებთ გაცნობითი ხასიათის სესიებს, მეორე ნაწილში კი გავმართავთ განმეორებით შეხვედრებსა და პრეზენტაციებს. მოსამზადებელი ფაზის დასრულების შემდეგ, თანამშრომლები თავად მიიღებენ მონაწილეობას 360-გრადაუსიან შეფასების სისტემაში.

შესრულებული სამუშაოს შეფასება

თანამშრომლები, რომელთა მიერ შესრულებული სამუშაოც რეგულარულად ფასდება	2019	2020
ქალი	3,462	3,612
კაცი	1,504	1,645
ფრონტ-ოფისი	3,078	3,049
ბექ-ოფისი	1,888	2,208

ჩვენ ხელს ვუწყობთ შიდა დაწინაურებას და თანაბარ პირობებში პრიორიტეტს შიდა კანდიდატს ვანიჭებთ.

2020 წლის განმავლობაში, ჩვენი თანამშრომლების დაახლოებით 14% დაწინაურდა

კარიერული განვითარება

თიბისი, როგორც განსხვავებული კომპანიების ჯგუფი, თანამშრომლებს მრავალმხრივი კარიერული ზრდის შესაძლებლობებს სთავაზობს. პერსონალის კარიერული ზრდა შესაძლოა გულისხმობდეს ერთ ორგანიზაციაში განვითარებას ან სხვა კომპანიაში გადასვლით ახალ მიმართულებაში ჩართვასა და დაწინაურებას. 2020 წელს 904 თანამშრომელი დაწინაურდა, რაც პერსონალის საერთო რაოდენობის 18%-ს შეადგენს.

დაწინაურება

	2019	2020
დაწინაურებული თანამშრომლები	621	904
ქალი	411	644
კაცი	210	260
დაწინაურებული საშუალო რგოლის მენეჯერები		37
ქალი		18
კაცი		19

ეჯილ ტრანსფორმაცია

თანამშრომელთა ლიდერულ უნარებსა და კარიერულ განვითარებაში ერთ-ერთი უმნიშვნელოვანესი ნაბიჯი 2019 წელს ეჯილ ტრანსფორმაციის პროცესის დაწყებით გადაიდგა. თიბისი იყო პირველი კომპანია საქართველოში, რომელმაც ეჯილ მიდგომა დაწერა. ტრანსფორმაციის განხორციელებისას ჩვენი მიზნები იყო:

- მომხმარებელზე ორიენტირებული მიდგომის დახვეწა და უფრო სწრაფი რეაგირება მათ სავაჭროებაზე;
- მოქნილობა და ბიუროკრატიული და იერარქიული შეზღუდვებისგან გათავისუფლება;
- პროდუქტის ბაზარზე გასვლის დროის დაჩქარება და უფრო ინოვაციური პროდუქტების შექმნა;
- თანამშრომელთა კმაყოფილების გაზრდა და მხარდაჭერა თვითრეალიზების პროცესში;
- განსაკუთრებული სამუშაო გარემოს შექმნა და საუკეთესო ტალანტების მოზიდვა.

2020 წელს გავაგრძელეთ ეჯილ ტრანსფორმაცია რისკებისა და კორპორაციულ დეპარტამენტებში. ამას გარდა, ტრანსფორმაციის პროცესი მიმდინარეობს ფინანსური დეპარტამენტის კონკრეტულ ნაწილებში. საბოლოოდ, შევქმენით 93 მრავალფუნქციური ჯგუფი, სადაც 600-ზე მეტი თანამშრომელი ეჯილ სტრუქტურაში მუშაობს. ვინაიდან ეჯილი მხარს უჭერს თანამშრომელთა უფლებებისა და შესაძლებლობების გაფართოებას და ნერგავს ღია კულტურას, ადამიანები ეჯილ სტრუქტურაში უფრო მეტად იყვნენ მზად დისტანციურ რეჟიმში სამუშაოდ და ახალ რეალობასთან ადაპტირებისთვის.

ეჯილ ტრანსფორმაციის ცნობადობის ამაღლებისა და გამოცდილების გაზიარების მიზნით, საბანკოსექტორის შიგნით CIS რეგიონში ჩავატარეთ ონლაინ კონფერენცია 16 ქვეყნის სხვადასხვა კომპანიის ხელმძღვანელ პირებთან ერთად. მონაწილეებს ჰქონდათ ერთმანეთისგან სწავლისა და დარგის მოწინავე ექსპერტებთან ურთიერთობის შესაძლებლობა.

2020 წელს ეჯილ ტრანსფორმაციის პროექტში საკმაოდ შთამბეჭდავ შედეგებს მივაღწიეთ. ჩვენი ორგანიზაციული დინამიურობის ქულა 2020 წლის დეკემბერში წინა წელთან შედარებით 30%-ით გაუმჯობესდა, ბაზარზე გასვლის დრო და სიხშირე 1.4-ჯერ, თანამშრომელთა ბედნიერების ინდექსი კი 7%-ით გაიზარდა.

ჩვენი სამომავლო მიზანია ეჯილ

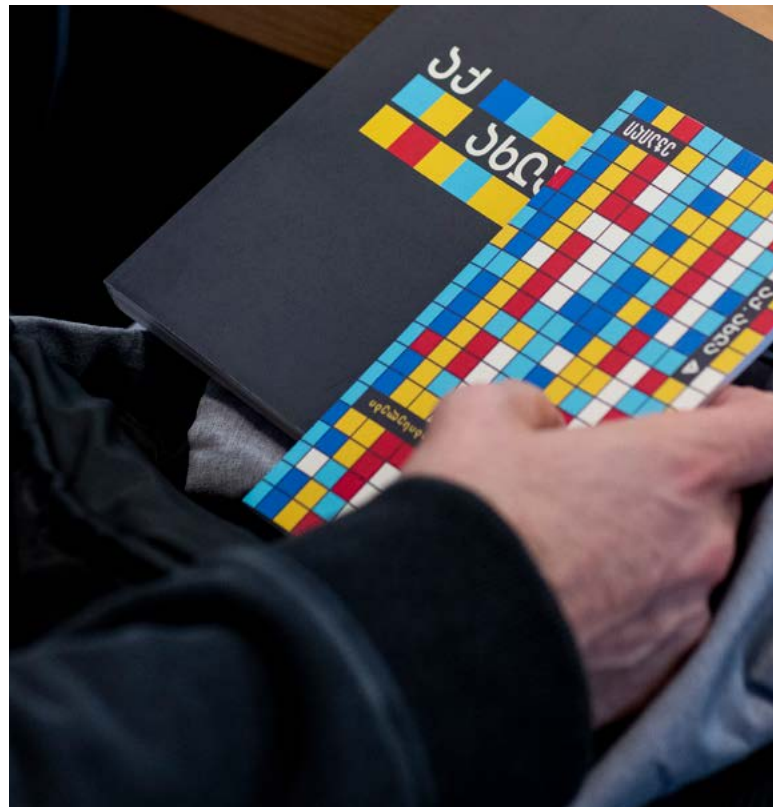
ტრანსფორმაცია სხვა დეპარტამენტებშიც დავწეროთ და ამით მათი შესაძლებლობები კიდევ უფრო გავაფართოოთ.

სწავლების პროგრამა

ვამყობთ ჩვენი ეფექტური ციფრული სასწავლო სისტემით, რომლის მეშვეობითაც თანამშრომლები ესწრებიან სასწავლო სესიებს და ტესტირების საშუალებით ამოწმებენ შეძენილ ცოდნას ისეთ საკითხებში, როგორცაა საოპერაციო რისკები, IT უსაფრთხოება და შესაბამისობა. ჯამში, 2020 წელს 7 სხვადასხვა სასწავლო კურსის ორგანიზება მოხდა. ჩატარებული სასწავლო სესიების ჯამურმა რაოდენობამ 4,950 შეადგინა.

პანდემიის გამო სასწავლო სესიები ონლაინ რეჟიმში ტარდებოდა, რამაც შესაძლებლობა მოგვცა, პროცესში მეტი თანამშრომელი ჩაგვეერთო. 2020 წელს zoom-ის პლატფორმის მეშვეობით ჩავატარეთ სასწავლო სესიები, რომლებშიც მონაწილეობა მიიღო 4,640-მა თანამშრომელმა. 2019 წელს უნიკალური მონაწილეების რიცხვი 3,800-ს შეადგენდა.

2020 წელს ორი ფილიალის თანამშრომლებს „მარტივისაბანკიმომსახურების“ კონცეფციის დაწერვის მიზნით, სასწავლო შეხვედრები



ჩაუტარდათ. ეს კონცეფცია გულისხმობს ფრონტ-ოფისის თანამშრომლების განსხვავებული ფუნქცია-მოვალეობების გაერთიანებას და მომსახურების გაწევას „ერთი ფანჯრის“ პრინციპით. 2021 წელს დაგეგმილია 60 ფილიალის თანამშრომლების გადამზადება.

2021 წელს, ფრონტ-ოფისის თანამშრომლებისთვის დავინწყეთ მენტორობის პროგრამა. 28 ფილიალში წარვადგინეთ შიდა მენტორობის ახალი როლი, რომლის პასუხისმგებლობებში შედის: პერსონალის მხარდაჭერა, მათი კვალიფიკაციის ამაღლებაზე ზრუნვა, მომსახურების პროცესის მონიტორინგი, პერსონალის სუსტი მხარეების განსაზღვრა და მათთვის ინდივიდუალური სასწავლო პროგრამის შემუშავება.

გადამზადებული თანამშრომლები

ჯამურად (2020 წლამდე დაქირავებულები)	4950
ქალი	3465
კაცი	1485
ჯამურად (ახალი თანამშრომლები)	2741
ქალი	1920
კაცი	821

სასწავლო სესიების საათები

2020 წლის სასწავლო სესიების საათები	4950
არსებული თანამშრომლები	1317
ახალი თანამშრომლები	2621
ფრონტ-ოფისი	3719
ბექ-ოფისი	648

თიბისი აკადემია

2011 წელს დავაარსეთ თიბისი აკადემია, იმისათვის, რომ ჩვენი ჯგუფის თანამშრომლებისთვის სასწავლო პროგრამები შეგვეთავაზებინა. აკადემია აერთიანებს ბიზნეს სკოლას, ეჭაილ აკადემიასა და Avalanche აკადემიას. 2020 წელს ჯამურად 855-მა თანამშრომელმა მიიღო მონაწილეობა თიბისი აკადემიის სხვადასხვა სასწავლო პროგრამაში.

ყველაზე დიდი ინტერესით სარგებლობდა შემდეგი საკითხები:

- > ბიზნესის განვითარება
- > საბანკო საქმე
- > პროექტის მართვა
- > ცვლილების მართვა
- > ლიდერობა
- > ფინანსური ანალიტიკა
- > რისკის მოდელირება
- > მოქნილი უნარები, როგორებიცაა დროის მენეჯმენტისა და პრეზენტაციის ჩატარების უნარები

გარე სასწავლო პროგრამებისა დაფინანსება

თანამშრომლებისთვის სასწავლო პროგრამების დაფინანსება მათი პროფესიული განვითარებისა და კარიერული წარმატების მიზნით მიღებული პრაქტიკაა. 2020 წელს დავაფინანსეთ სასწავლო კურსები შემდეგ სფეროებში: საბანკო პროდუქტები, მენტორობა, ტალანტის განვითარება და ეჭაილ სამუშაო სისტემა. თანამშრომლებმა ასევე დაფინანსება მიიღეს საერთაშორისო სასერთიფიკატო პროგრამებისთვის, როგორცაა ACCA, CFA, და PMP.

2020 წლის განმავლობაში, 800 თანამშრომელმა შეძლო დაუფინანსდა სასწავლო კურსები.

თანამშრომლები, რომლებმაც მიიღეს დაფინანსება	დეტალური ინფორმაცია	პერსონალის რაოდენობა, რომელთაც გაიარეს სასწავლო პროგრამები	ქალი	კაცი
გარე ტრენინგები	810	56%	44%	1317

ადგილობრივი და საზღვარგარეთ სწავლის დაფინანსება

2012 წელს დავაარსეთ თიბისის სტიპენდიების ფონდი, რომელიც ჩვენს თანამშრომლებს სთავაზობს სწავლის თანადაფინანსებას მსოფლიოს წამყვან უნივერსიტეტებში. დაფინანსების მოპოვება შეუძლია გრძელვადიანი კონტრაქტით მომუშავე ნებისმიერ თანამშრომელს. ჩვენ ვთავაზობთ როგორც სრულ 100%-იან დაფინანსებას, ასევე თანადაფინანსებას 70%, 50% და 30%-ით. შერჩევა ხდება სპეციალური პროცედურის დაცვით, სადაც განერილია გადაწყვეტილების მიღების კრიტერიუმები. საერთო ჯამში, დაფინანსება და თანადაფინანსება მიიღო 44-მა თანამშრომელმა, როგორც საერთაშორისო, ისე ადგილობრივ უნივერსიტეტებში. 2020 წელს თანადაფინანსება მიიღო ოთხმა თანამშრომელმა, რომელთაგან სამი ქალია.

სტარტაპ-დეკრეტი

სტარტაპ დეკრეტი წარმოადგენს ინოვაციურ პროექტს, რომლის მიზანია თანამშრომელთა შორის მეწარმეობის და ინოვაციის წახალისება და ასევე ქვეყანაში სტარტაპ ეკოსისტემის მხარდაჭერა. ნებისმიერ თანამშრომელს, რომელიც თიბისი ბანკში 18 თვეზე მეტ ხანს მუშაობს, საშუალება აქვს მონაწილეობა მიიღოს პროექტში და წარადგინოს თავისი ბიზნეს იდეა. წელიწადში ორჯერ დამოუკიდებელი ჟიური ყველაზე ინოვაციურ ბიზნეს იდეას ავლენს და ავტორს მის განსახორციელებლად მაქსიმუმ ექვსი თვის განმავლობაში სრულად ანაზღაურებადი სტარტაპ შვებულებით სარგებლობის შესაძლებლობას აძლევს. ამავდროულად, სტარტაპ შვებულებით მოსარგებლე თანამშრომლებს საშუალება აქვთ მიიღონ „სტარტაპერის“ მომსახურებაც, რაც ჩვენი ბანკის მიერ შექმნილ სპეციალური შეთავაზებების ნაკრებს წარმოადგენს.

პროცესი

- > პირველი რაუნდის დროს ხდება ელექტრონული აპლიკაციების წარდგენა;
- > დამოუკიდებელი ჟიური გამოავლენს მეორე რაუნდზე გადასულთა მოკლე სიას;
- > მეორე რაუნდში გუნდები პრეზენტაციით (Pitch) ჟიურის წინაშე წარსდგებიან;
- > შეფასების კრიტერიუმები წინასწარაა განსაზღვრული პროგრამის წესდებაში;
- > გამარჯვებულების რაოდენობა შეუზღუდავია.





UPWAY

2020 წელს სტარტაპ შვებულების პროექტის ფარგლებში წარმოდგენილი იყო 15 აპლიკაცია, რომელთაგან 6 ქალებს ეკუთვნოდათ. მიმდინარე წელს ბევრი საინტერესო და ორიგინალური ბიზნეს იდეიდან შევარჩიეთ UPWAY - ონლაინ პლატფორმა, რომელიც განათლებითა და თვითგანვითარებით დაინტერესებულ ადამიანებს საჭირო სპეციალისტებსა და ლექტორებს აკავშირებს. სამივე ნომინანტი ქალია.



მომხმარებლების მიმართ კასუსისმგებლობა

■	■	■
■	■	■
■	■	■
■	■	■
■	■	■
■	■	■



მომხმარებელთა კონფიდენციალურობისა და მონაცემების დაცვა

პერსონალური ინფორმაციის დაცვის პოლიტიკა

მონაცემთა უსაფრთხოებასთან დაკავშირებული რისკების იდენტიფიცირება და აღმოფხვრა

- > უსაფრთხოების საკითხებისა და მასთან დაკავშირებული რისკების თანამშრომლებისთვის გაცნობა და ცნობიერების ამაღლება
- > მომხმარებლების ინფორმირება და ცნობიერების ამაღლება

მომხმარებელთა პერსონალური ინფორმაციის დაცვა

ბიზნესის კეთილსინდისიერება მომხმარებლებთან ურთიერთობაში

- > პასუხისმგებლიანი და სამართლიანი მარკეტინგი და გაყიდვები
- > ოჯახის მეგობარი ბანკი

მომხმარებელთა საჭიროებების გათვალისწინება

- > მომხმარებელთა კმაყოფილების უზრუნველყოფა
- > პასუხი COVID-19-ის გავლენაზე

ციფრული ინოვაციები და ფინანსური ჩართულობა

ეკოსისტემები



მომხმარებლების მიმართ პასუხისმგებლობა

მომხმარებლის უზადო მომსახურება ბანკის ერთ-ერთ უმნიშვნელოვანეს პრიორიტეტს წარმოადგენს. ჩვენ პატივისცემითა და პროფესიონალიზმით ვეკიდებით მომხმარებლებს და მათ ინტერესს ყველაფერზე წინ ვაყენებთ.

ჩვენ ვითვალისწინებთ მომხმარებლების მრავალფეროვან ინტერესებს, ვქმნით მათთვის ღირებულებებს და ვამყარებთ სანდო და გრძელვადიან ურთიერთობებს, ვიღებთ პასუხისმგებლობას, მათ შევთავაზოთ მაღალხარისხიანი მომსახურება. მუდმივად ვისწრაფვით წინასწარ განვჭვრიტოთ მომხმარებლების სწრაფად ცვალებადი საჭიროებები და შევიმუშავოთ ახალი მომსახურებები მათი მოთხოვნილებების დასაკმაყოფილებლად. მომსახურების განვვისას ვრჩებით ჩვენი პირობისა და ღირებულებების ერთგულნი და ვმოქმედებთ კეთილსინდისიერების პრინციპებით.

მომხმარებლებზე ზრუნვა ჩვენი მოქმედების ამოსავალი წერტილია. ამიტომაც, მათთან ურთიერთობისას სამართლიანობას ვიჩენთ და ვიცავთ ყველა მარეგულირებელ ნორმას.

თიბისი ბანკი საქართველოს საცალო საბანკო მომსახურების სექტორში ლიდერია და ემსახურება 2.6 მილიონ

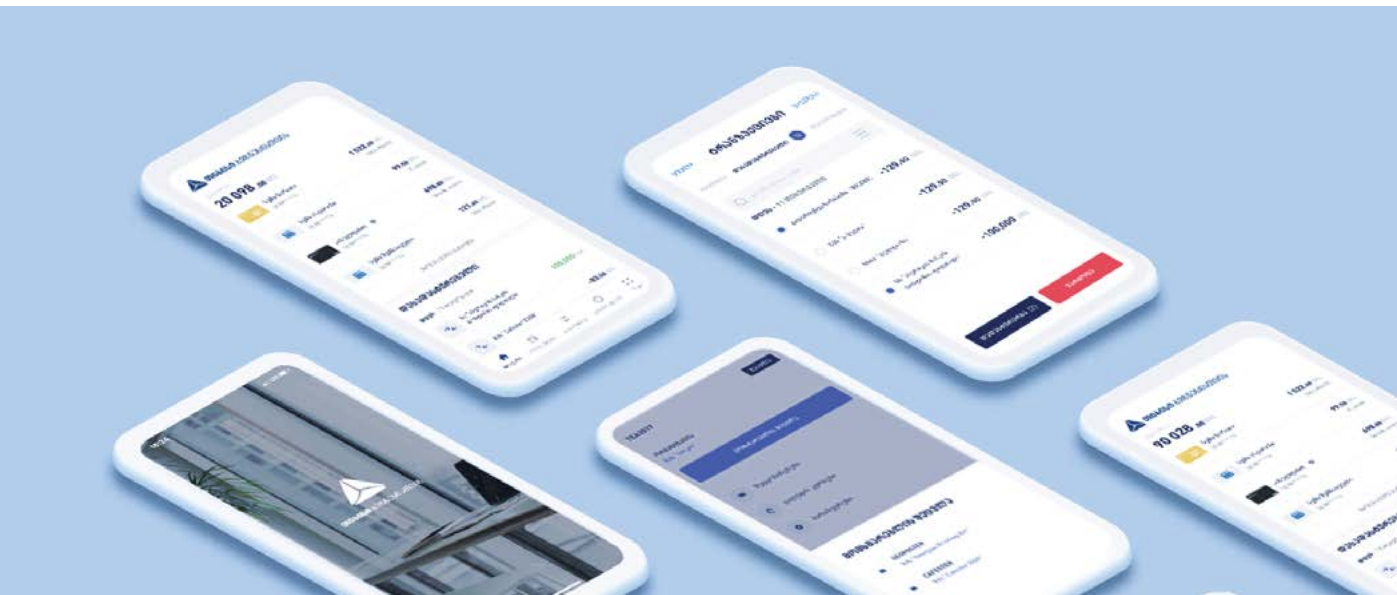
მომხმარებელს, რაც ქვეყნის ზრდასრული მოსახლეობის 92%-ს შეადგენს. აქედან 96,385 მაღალშემოსავლიანი მომხმარებელია.

ჩვენ გავაჩნია კარგად დივერსიფიცირებული საკრედიტო პორტფელი და ვემსახურებით 3,665 კორპორაციულ კლიენტს ეკონომიკის ყველა მსხვილ დარგში.

თიბისი ბანკი ქვეყანაში ნომერ პირველი პარტნიორი ბანკია მიკრო, მცირე და საშუალო ბიზნესისათვის. ჩვენ 160,311 MSME მომხმარებელს ვემსახურებით. 2020 წელს ახლად რეგისტრირებული იურიდიული პირების 59%-მა თიბისი ბანკი აირჩია.

მომხმარებელთა კონფიდენციალურობისა და მონაცემების დაცვა

ციფრულ ეპოქაში ინფორმაციულ სისტემებზე დამოკიდებულება სწრაფად იზრდება, რაც ყოველდღიურად დახვეწისა და განვითარების საჭიროებას ქმნის. ტექნოლოგიების გაზრდილი მოხმარების კვალდაკვალ აქტუალური ხდება კიბერუსაფრთხოების საკითხები. მომხმარებლების ხარისხიანი მომსახურება და კიბერ სისტემების გონივრულად დაცვა ჩვენთვის ერთ-ერთი უმნიშვნელოვანესი ამოცანაა.



ბანკის საქმიანობა მუდმივად მოითხოვს იმ მონაცემებისა და დოკუმენტების შეგროვებას, დამუშავებასა და შენახვას, რომლებიც ჩვენს მომხმარებლებს, თანამშრომლებსა და ბიზნეს პარტნიორებს ეკუთვნით ან ფინანსურ ოპერაციებსა და კონტრაქტებთან არის დაკავშირებული. ჩვენ გვაკისრია იურიდიული და ეთიკური პასუხისმგებლობა, დავიცვათ ჩვენი მომხმარებლების, თანამშრომლების, ბიზნეს პარტნიორებისა და სხვა მესამე მხარეებთან დაკავშირებული ინფორმაციის კონფიდენციალურობა და უსაფრთხოება.

პერსონალური ინფორმაციის დაცვის პოლიტიკა

თიბისიმ შეიმუშავა ინფორმაციული უსაფრთხოების პოლიტიკის დოკუმენტი, რომელიც მოიცავს დირექტორთა საბჭოს მიერ დამტკიცებულ ზოგად პრინციპებს. დირექტორთა საბჭოს წევრები განსაკუთრებულ ყურადღებას უთმობენ უსაფრთხოების პროგრამის მხარდაჭერას. ეს არის მთავარი დოკუმენტი, რომელიც ინფორმაციულ უსაფრთხოებასთან დაკავშირებით კომპანიის მიდგომას განსაზღვრავს.

გარდა ამისა, თემატური დოკუმენტებით რეგულირდება გარკვეული საკითხები და განისაზღვრება კონკრეტული პროცედურები (მაგალითად, IT ოპერაციების მართვის უსაფრთხოების პოლიტიკა, სისტემების განვითარებისა და შესყიდვის უსაფრთხოების პოლიტიკა, კიბერუსაფრთხოების ინციდენტების მართვის პოლიტიკა, ბიზნესის უწყვეტობის პოლიტიკა, ინფორმაციის უსაფრთხოებისა და რისკების მართვის პოლიტიკა), რომლებიც ჯგუფში შემავალი კომპანიების უმრავლესობაზე ვრცელდება.

ინფორმაციის დაცვასა და მონაცემთა უსაფრთხოებას უზრუნველყოფს საინფორმაციო უსაფრთხოების სამსახური, რომლის ძირითად მიზანს ინფორმაციის უსაფრთხოებასთან დაკავშირებული რისკების შემცირება წარმოადგენს. დეპარტამენტი ანგარიშვალდებულია რისკების მართვის დირექტორისა და საინფორმაციო უსაფრთხოების მართვის კომიტეტის მიმართ, რომელსაც გენერალური დირექტორი ხელმძღვანელობს. საინფორმაციო უსაფრთხოების მართვის კომიტეტი პასუხისმგებელია ინფორმაციის უსაფრთხოებისა და ბიზნესის უწყვეტობის მართვის პროცესების მუდმივად გააუმჯობესებასა და ინფორმაციის უსაფრთხოების რისკების მინიმუმამდე შემცირებაზე. აღნიშნული კომიტეტი

შეიქმნა ინფორმაციის უსაფრთხოების ფუნქციის ცენტრალიზაციისათვის, ფიზიკური უსაფრთხოების, კადრების შესახებ ინფორმაციის უსაფრთხოების, მონაცემთა უსაფრთხოების, საინფორმაციო ტექნოლოგიების უსაფრთხოებისა და ბიზნესის უწყვეტობის ჩათვლით.

თიბისის საქმიანობა აგრეთვე რეგულირდება კიბერუსაფრთხოების ჩარჩო დოკუმენტით, რომელიც ეფუძნება სტანდარტებისა და ტექნოლოგიების ეროვნული ინსტიტუტის (NIST) კიბერუსაფრთხოების ჩარჩოს და რომლის დაცვაც, საქართველოს ეროვნული ბანკის მოთხოვნით, 2019 წლიდან ყველა კომერციული ბანკისთვის სავალდებულოა.

სტანდარტებისა და ტექნოლოგიის ეროვნული ინსტიტუტის (NIST) კიბერუსაფრთხოების ჩარჩოს გარდა, ბანკის უსაფრთხოების მართვის სისტემა შეესაბამება ISO 27001 სერთიფიკატს, რომლის მიღებაც ბანკს 2021 წელს აქვს დაგეგმილი.

2021 წელს თიბისი გეგმავს, დაწეროს გადახდის მომსახურების (PSD2) დირექტივის (EU) 2012/2366 მოთხოვნები. საქართველოს ეროვნული ბანკის მიერ დაწესებული რეგულაცია მიზნად ისახავს მონაცემთა კონფიდენციალურობის ადგილობრივი სტანდარტების დაახლოებას საუკეთესო საერთაშორისო პრაქტიკასთან.

მონაცემთა უსაფრთხოებასთან დაკავშირებული რისკების იდენტიფიცირება და აღმოფხვრა

კიბერშეტევებთან დაკავშირებული რისკების შემცირებისა და კლიენტების უსაფრთხოების უზრუნველყოფის მიზნით, ჯგუფი მუდმივად აახლებს და აუმჯობესებს უსაფრთხოების მრავალშრიან სტრატეგიას, რომელიც მოიცავს კონტროლის სხვადასხვა პრევენციულ ზომას, რომელიც ვრცელდება მონაცემებიდან და კომპიუტერული მოწყობილობიდან პერიმეტრის ქსელურ მოწყობილობამდე.

ბანკში შექმნილია უსაფრთხოების საოპერაციო ცენტრი, რომელიც აკონტროლებს ორგანიზაციის ქსელში აღმოჩენილ ყველა შესაძლო გადახრას პოტენციური ინციდენტების გამოვლენისა და მათზე ეფექტური რეაგირების მიზნით.

წელიწადში სულ მცირე ერთხელ ტარდება სრული საინფორმაციო უსაფრთხოებისა და კიბერ უსაფრთხოების გამოწვევების ანალიზი, რომელიც ითვალისწინებს შესაბამის რეგონალურ და სექტორულ პერსპექტივებს. როგორც მინიმუმ, ორ

წელიწადში ერთხელ ამანალიზის ფარგლებში ფორმდება ხელშეკრულება დამოუკიდებელ კონსულტანტთან ჩვენი შესაძლებლობების ეფექტიანობის შესაფასებლად, საუკეთესო პრაქტიკისა და მსოფლიო კიბერშეტევების ნამდვილი სცენარების გათვალისწინებით. ეს ანალიზი ჯგუფს აძლევს ფართო და დეტალურ ინფორმაციას, რომელიც მათ საინფორმაციო და კიბერ უსაფრთხოების სისტემების შემდგომ გაუმჯობესებაში ეხმარება.

გარდა ამისა, რეგულარულად ტარდება კიბერშეტევებისთვის მზადყოფნის სავარჯიშოები, რომლებიც აფასებს ჯგუფის ფაქტობრივ მდგომარეობას მოცემულ სფეროში და წარმოადგენს კრიტერიუმებს საუკეთესო საერთაშორისო პრაქტიკებთან შესადარებლად.

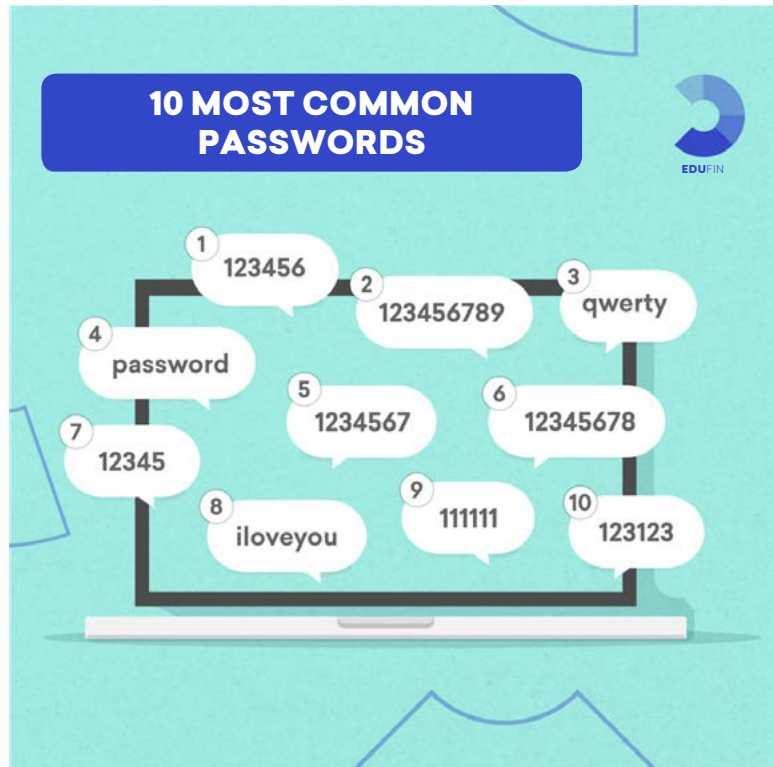
ჯგუფი ინვესტიციას დებს ინფორმაციული უსაფრთხოების რისკის ეფექტურ მართვაში, ინციდენტის მართვისა და ცნობიერების ამაღლების პროგრამებში, რომლებიც აღჭურვილია ავტომატიზებული ინსტრუმენტებით და ორგანიზაციის მასშტაბით, უზრუნველყოფს ინფორმაციული უსაფრთხოების რისკის მისაღებ დონეს. იმ დროს, როდესაც პრევენციული კონტროლი არ ხორციელდება, ბიზნესის უწყვეტობისა და ინციდენტზე რეაგირების გეგმები უზრუნველყოფს ჯგუფის უნარს, უწყვეტად განაგრძოს ოპერირება და შეზღუდოს ზარალი, ბიზნესის მკვეთრი შეფერხების შემთხვევაში.

დამოუკიდებელი აუდიტი ყოველწლიურად ატარებს შესაბამისობის შემოწმებას. უკანასკნელი აუდიტი დიდი ოთხეულის ერთ-ერთმა კომპანიამ ჩაატარა, რის შედეგადაც არც ერთი მნიშვნელოვანი შეუსაბამობა არ გამოვლენილა.

უსაფრთხოების საკითხებისა და მასთან დაკავშირებული რისკების თანამშრომლებისთვის გაცნობა და ცნობიერების ამაღლება

ვინაიდან თანამშრომლები გადამწყვეტ როლს ასრულებენ ინფორმაციის უსაფრთხოებაში, ყველა მათგანს რეგულარულად უტარდება სავალდებულო სასწავლო კურსები, რომლებიც მოიცავს დისტანციურ სასწავლო სესიებს უსაფრთხოების საკითხებზე და თაღლითობისა და ფიშინგის მოდელირებებს. გარდა ამისა, მათ, ცნობიერების ამაღლების მიზნით, საინფორმაციო უსაფრთხოების საკითხებთან დაკავშირებით, ეგზავნებათ შეტყობინებები ელექტრონული ფოსტით.

სასწავლო სესიებში ასევე მონაწილეობენ ახალი თანამშრომლებიც. აღნიშნული ზომები უზრუნველყოფს თანამშრომლებისთვის



მათი პასუხისმგებლობების გაცნობასა და უსაფრთხოების სხვადასხვა რისკებისთვის მომზადებას.

სიმულაცია კიდევ ერთი მეთოდია, რომელსაც ბანკი თანამშრომლების განათლებისთვის იყენებს. თანამშრომლებს ეგზავნებათ იმიტირებული თაღლითობის წერილები, ენ „ფიშინგი,“ იმისათვის, რომ იცოდნენ, როგორ მოახდინონ მათზე რეაგირება.

თვეში ერთხელ თანამშრომლები, ელექტრონული ფოსტის საშუალებით, იღებენ საინფორმაციო შეტყობინებებს კიბერუსაფრთხოების მნიშვნელოვან საკითხებზე.

თითოეული თანამშრომელი ვალდებულია, გაიაროს დისტანციური სასწავლო კურსი ინფორმაციის უსაფრთხოების საკითხებზე და მიიღოს სერტიფიკატი. 2020 წლის მონაცემებით, კურსში მონაწილეობა მიიღო თიხისი ბანკის თანამშრომლების 98%-მა.

ბანკის პოლიტიკები და მმართველობის სისტემები ჯგუფის კომპანიების უმრავლესობაზე ვრცელდება. ადგილობრივი გუნდები უზრუნველყოფენ აღნიშნული პოლიტიკებისა და სისტემების ეფექტურ დანერგვასა და პრაქტიკაში გატარებას. ბანკის საინფორმაციო უსაფრთხოების დეპარტამენტი, ჯგუფის დონეზე, ახდენს პროცესის კოორდინირებას.

ბანკი პროაქტიულად აკონტროლებს ინციდენტებს, თაღლითობის შემთხვევის აღმოჩენისას, ბლოკავს ოპერაციებს და დაუყოვნებლივ აცნობებს მომხმარებლებს ინფორმაციას საეჭვო გარიგებების შესახებ, რომელთა განხორციელების მცდელობაც მათი ბარათის, ანგარიშის, ინტერნეტ ან მობილური აპლიკაციის საშუალებით ფიქსირდება.

COVID-19-ის პანდემიის გამოწვევის საპასუხოდ, ჯგუფმა გაააქტიურა დისტანციურად უსაფრთხოდ მუშაობის პოლიტიკები. აღნიშნული პოლიტიკები უზრუნველყოფს სახლიდან მუშაობის პირობებში, სამუშაო გარემოს კიბერშეტევებისგან დაცულობას და უსაფრთხოების ჯგუფის მხრიდან დისტანციური სამუშაო საშუალებების ეფექტურ ზედამხედველობას. ფიზინგის მცდელობების მნიშვნელოვანი ზრდის მიუხედავად, არსებით ინციდენტებს ადგილი არ ჰქონია. უსაფრთხოების საოპერაციო ცენტრისა და საფრთხეების მონიტორინგის ჯგუფების მიერ, წარმატებით დაინერგა ეფექტური და უსაფრთხო დისტანციური თანამშრომლობისა და კომუნიკაციების ტექნოლოგიური საშუალებები და პრაქტიკები.

მომხმარებლების ინფორმირება და ცნობიერების ამაღლება

ბანკმა შეიმუშავა ინფორმაციული უსაფრთხოების ინციდენტების მართვის პოლიტიკა, პროცედურები და ცხელი ხაზი, რათა მომხმარებლებმა მყისიერად

განაცხადონ თაღლითობის შემთხვევების შესახებ. თაღლითობის, პირადი მონაცემების ან ანგარიშების უნებართვო გამოყენებასთან დაკავშირებით ეჭვის შემთხვევაში, მომხმარებელს საშუალება აქვს 24/7-ზე მიმართოს ცხელ ხაზს, სადაც შესაბამის რეკომენდაციებს მიიღებს, თიბისის გუნდი კი დაუყოვნებლად დაიწყებს ინციდენტზე რეაგირებას.

2021 წელს ბანკმა შექმნა ფინანსური განათლების ფეისბუქ პლატფორმა – „Edufin“, სადაც უსაფრთხოებასთან დაკავშირებულ რჩევებს მომხმარებლებს მათთვის გასაგები და მარტივი ფორმატით ვაწვდით.

იმისათვის, რომ მომხმარებლებს ინფორმაცია საინტერესო გზით გადავცეთ, On.ge-სთან ერთად შევქმენით ვიქტორინა, რომელიც რამდენიმე კითხვისგან შედგება და არასწორი პასუხების გაცემის შემთხვევაში მომხმარებლებს რჩევას აძლევს კიბერუსაფრთხოების საკითხებზე. ამ დროისთვის ვიქტორინაში მონაწილეობა 3000-ზე მეტმა ადამიანმა მიიღო და სოციალურ მედიაში დიდი პოპულარული სარგებლობს.

კომუნიკაციისთვის აქტიურად ვიყენებთ რეგიონალურ ონლაინ მედიასა და მაღალტირაჟიან გაზეთებს. თითქმის ყველა რეგიონში გამოვაქვეყნეთ სტატიები, სადაც მარტივად და გასაგებადაა აღწერილი, რა არის „ფიზინგი“, რა ფორმას იყენებენ თაღლითები ამ დროს და რა რეკომენდაციები უნდა გავითვალისწინოთ მისგან თავის დასაცავად.



მომხმარებელთა პერსონალური ინფორმაციის დაცვა

ციფრული სერვისების მუდმივი გაუმჯობესება და დივერსიფიკაცია შესაძლებლობას გვაძლევს ვიყოთ წამყვანი ბანკი ინოვაციების მიმართულებით და ფინანსური მომსახურება გავუწიოთ მთელ მოსახლეობას. ამავდროულად, ჩვენთვის უმთავრესი პრიორიტეტია პერსონალური ინფორმაციისა და მომხმარებლების კონფიდენციალურობის დაცვა. მომხმარებლების მონაცემების ეთიკურად გამოყენება ის უმთავრესი პრინციპია, რომლის გამოც მათი მაღალი ნდობით ვსარგებლობთ. როგორც ფინანსური ინსტიტუტი, უზრუნველვყოფთ მომხმარებელთა მონაცემების დანიშნულებისამებრ გამოყენებას მათი საჭიროებების შესაბამისად და ვიცავთ კონტრაქტით განსაზღვრულ პუნქტებს.

ბანკმა დანერგა მონაცემთა გაფონდის პრევენციის სისტემა, რაც ავტომატური მონიტორინგის საშუალებას იძლევა. მონაცემთა გაფონდის გამოვლენის შემთხვევაში სისტემა ბლოკავს პროცესს და ინფორმაციას აწვდის პასუხისმგებელ პერსონალს.

ბანკს ასევე აქვს წვდომის კონტროლის პოლიტიკა, რომელიც ე.წ. „ინფორმაციის გაცნობის საჭიროების“ (Need to Know) და „მინიმალური პრივილეგიის“ პრინციპებს არეგულირებს. ამ პოლიტიკის თანახმად, თანამშრომლებს ხელი მიუწვდებათ მათი სამუშაო ვალდებულების შესასრულებლად საჭირო მაქსიმალურ ინფორმაციაზე, მონაცემების გამოყენება და ცვლილებების შეტანა კი შეზღუდულია თითოეული თანამშრომლის პასუხისმგებლობის შესაბამისად.

პოლიტიკა და მასთან დაკავშირებული პროცედურები მესამე მხარისთვის უზრუნველყოფს სათანადო წვდომას ბანკის მონაცემებზე. პოლიტიკა იურიდიული და საოპერაციო რისკებისა და შეზღუდვების გათვალისწინებით უზრუნველყოფს, რომ მესამე მხარეს გადაეცეს მხოლოდ ის ინფორმაცია, რომელიც არ შეიცავს რაიმე ტიპის რისკს. 2020 წელს პირადი მონაცემების გაფონდის ან მომხმარებელთა მხრიდან მსგავსი შემთხვევის შეტყობინების არც ერთი შემთხვევა არ დაფიქსირებულა.

ბიზნესის კეთილსინდისიერება მომხმარებლებთან ურთიერთობაში

პასუხისმგებლიანი და სამართლიანი მარკეტინგი და გაყიდვები

მომხმარებლებისადმი კეთილსინდისიერ მოპყრობაში იგულისხმება ის, რომ:

- > მიწოდებული პროდუქტი და მომსახურება შექმნილია მომხმარებელთა სამიზნე ჯგუფების მოთხოვნილებების შესაბამისად;
- > მომხმარებლებს დროულად მიეწოდებათ მკაფიო და ზუსტი ინფორმაცია;
- > მომხმარებლები იღებენ მათი საჭიროებებისა და ფინანსური მდგომარეობის შესაბამის რჩევებს;
- > მომხმარებლებს ამომწურავად მიეწოდებათ ინფორმაცია კონკრეტულ ფინანსურ პროდუქტებთან დაკავშირებული რისკებისა თუ შეზღუდვების შესახებ;
- > მომხმარებლებთან დადებული კონტრაქტები შედგენილია მომხმარებელთა უფლებების დაცვის შესახებ კანონის შესაბამისად;
- > მომხმარებლებისთვის მიწოდებული ინფორმაცია მათ შეცდომაში შეყვანას არ ემსახურება;
- > მხმარებელთა უფლებების დაცვის შესახებ კანონის შესაბამისად;
- > ჩვენ არ მოვუწოდებთ მომხმარებლებს, შეიძინონ არასაჭირო ფინანსური პროდუქტი, იმისათვის, რომ შევასრულოთ გაყიდვების გეგმა; და
- > მომხმარებლებს არ ექმნებათ გაყიდვის შემდგომი ბარიერები, პროდუქტის შეცვლასთან, პრეტენზიის ან საჩივრის დაფიქსირებასთან დაკავშირებით.

მარეგულირებელი ორგანოების მოთხოვნის შესაბამისად, მომხმარებლებს ფინანსური პროდუქტის შესახებ ამომწურავი ინფორმაცია უნდა პროდუქტის შექმნამდე უნდა მიეწოდოთ. ბანკი სრულ შესაბამისობაშია მარეგულირებელი ორგანოების მოთხოვნებთან. დაფიქსირდა მხოლოდ ორი უმნიშვნელო შემთხვევა, როდესაც მომხმარებელს მიეწოდა არასაკმარისი ინფორმაცია. შედეგად, დაკისრებული ჯარიმის ჯამურმა ოდენობამ 4,000 ლარი შეადგინა.

ბანკს აქვს შიდა ინსტრუქცია, რომელიც არეგულირებს მომხმარებელთა უფლებების დაცვას და ხაზს უსვამს საბანკო პროდუქტებთან დაკავშირებით ინფორმაციის მიწოდების აუცილებლობას ნებისმიერი მომხმარებლისთვის გასაგები

ენით. ჩვენ ასევე შევიმუშავეთ სპეციალური სტანდარტები მხედველობადაქვეითებული მომხმარებლებისთვის.

კიდევ ერთი დოკუმენტი, რომელიც მომხმარებლებთან სამართლიანი და გამჭვირვალე ურთიერთობის პრაქტიკას უზრუნველყოფს, არის ეთიკის კოდექსი. ის შეესაბამება კანონით განსაზღვრულ საუკეთესო პრაქტიკებს და ვრცელდება თიბისის მთელ ჯგუფზე. დოკუმენტი საჭაროდ ხელმისაწვდომია შემდეგ მისამართზე: www.tbcbank.ge

მომხმარებელთა საჩივრების მართვა

თიბისიმ შეიმუშავა მომხმარებელთა საჩივრების მართვის სისტემა, რომელიც აღწერილია საჩივრების მართვის პროცესის დოკუმენტში.

მომხმარებლებს თიბისის ვებ-გვერდისა და ყველა მათ მიერ ხელმოწერილი იურიდიული დოკუმენტის საშუალებით, ეცნობებათ საჩივრის დაფიქსირების გზებისა და ბანკის მხრიდან საჩივრის დამუშავებისა და რეაგირებისთვის საჭირო ვადების შესახებ.

პრეტენზიის ქონის შემთხვევაში, მომხმარებლებს შესაძლებლობა აქვთ, მიმართონ ბანკს წერილობით ან სიტყვიერად, სატელეფონო ცენტრის, ფილიალების, ინტერნეტ ბანკის ან ოფიციალური ვებგვერდის საშუალებით. (www.tbcbank.ge).

საჩივრებს განიხილავს მომხმარებელთა მხარდაჭერისა და საჩივრების მართვის ჯგუფი, რომელიც საქართველო ეროვნულ ბანკს აბარებს ანგარიშს. მიღებული საჩივრები იტვირთება კლიენტთან ურთიერთობების მართვის (CRM) მოდულში. საჩივრების მართვის სპეციალისტი ამუშავებს საჩივრებს კანონით განსაზღვრულ ვადაში. თუ საჩივარი დაფიქსირებულია წერილობითი ფორმით, მომხმარებელი იღებს შემდეგი სახის მოკლე ტექსტურ შეტყობინებას: „თქვენი საჩივარი რეგისტრირებულია. გადაწყვეტილების შესახებ ინფორმაციას მიიღებთ 1 თვის ვადაში“.

საჩივრის მიღების შემდეგ, პირველ რიგში ხდება საჩივარში აღწერილი ფაქტის გამომწვევი მიზეზების გაანალიზება, მზადდება რეკომენდაციები და ხდება პასუხისმგებელი პირის პროცესში ჩართვა. ანალიზის შედეგად მიღებული გადაწყვეტილება მომხმარებელს ეცნობება წერილობითი ფორმით ან სატელეფონო ზარის საშუალებით.

2020 წელს საჩივრების რაოდენობამ 5,041 შეადგინა (2019 წელს - 3,355). 2019 წელთან შედარებით, საჩივრების რაოდენობის ზრდა, ძირითადად, პანდემიის ეფექტებს უკავშირდება:

- > გაიზარდა მომხმარებლების აქტივობა, განსაკუთრებით დისტანციური მომსახურებების გამოყენების თვალსაზრისით;
- > 2020 წელს დაინერგა არაერთი ახალი სისტემა და განახლდა ძველი, რაზეც მომხმარებლებს დამატებითი კონსულტაციების მიღება დასჭირდათ.
- > მომხმარებელთა ზარების უმეტესობა დაკავშირებული იყო საკრედიტო პროდუქტებთან და პანდემიის უარყოფითი, სოციალური და ეკონომიკური გავლენის შედეგად დაწესებულ სამედიცინო პერიოდებთან.

შინაარსის მიხედვით საჩივრები შემდეგნაირად გადანაწილდა:

- > მომსახურების ხარისხი: 35%
- > საკრედიტო პროდუქტების პირობებთან დაკავშირებული მოლაპარაკებები: 20%
- > პროდუქტისა და ხელშეკრულების პირობები: 13%
- > საკომისიოების, ჯარიმებისა და საპროცენტო განაკვეთების დაკორექტირება: 16%
- > ტრანზაქციასთან დაკავშირებული: 4%
- > დამატებითი ინფორმაციის ან დოკუმენტების მოთხოვნა: 6%
- > სხვა: 5%

ბანკმა განიხილა ყველა საჩივარი და შესაბამისი გადაწყვეტილება მიიღო. მომხმარებელთა მოთხოვნების 37% დაკმაყოფილდა.

2020 წლის განმავლობაში, საჩივრების მართვის განყოფილებამ 95 ინიციატივა და რეკომენდაცია გასცა. შედეგად, განახლდა ინფორმაცია ვებ-გვერდზე, მომხმარებლებს გაეგზავნათ შეტყობინებები ელექტრონული ფოსტის კამპანიების საშუალებით, აღმოიფხვრა სისტემური ხარვეზები და შევიდა ცვლილებები გადახდების უსაფრთხოების მექანიზმებში.

მომხმარებელთა საჭიროებაზე რეაგირება

მომხმარებელთა კმაყოფილების უზრუნველყოფა

თიბისი ბანკისთვის, როგორც მომსახურების სფეროში მოღვაწე კომპანიისათვის, მომხმარებლებზე ზრუნვა, მათი

კეთილდღეობა და კმაყოფილება უმთავრესი ღირებულებაა. ჩვენ დიდ დროსა და ენერჯიას ვუთმობთ მომხმარებელთა საბანკო საჭიროებებისა და სურვილების შესწავლას, მუდმივად ვხვებით და გარდავქმნით ჩვენს პროდუქტებსა და მომსახურებებს, რათა სხვადასხვა არხის მეშვეობით, საბანკო გამოცდილება გავიმდიდროთ. მომხმარებელთა ინტერესები ჩვენთვის უმნიშვნელოვანესი პრიორიტეტია. ამიტომ, მზად ვართ, გავუმარტივოთ მათ ცხოვრება და გავხადოთ საიმედო პარტნიორი, რომელიც მუდამ მათ სამსახურშია.

ჩვენ რეგულარულად ვითხოვთ შეფასებას ჩვენი მომხმარებლებისგან, რომ გავანალიზოთ მათი საჭიროებები და შევქმნათ მათზე მორგებული შეთავაზებები. სისტემატიურად ვაფასებთ მომხმარებელთა კმაყოფილების დონეს დამოუკიდებელი მესამე მხარის მიერ სხვადასხვა მეთოდით ჩატარებული გამოკითხვების დახმარებით და ვინარჩუნებთ უმაღლეს შედეგებს საქართველოს საბანკო სექტორში.

ასევე, წამყვანი პოზიცია გვიჭირავს ქვეყნის მომსახურების ინდუსტრიაშიც. უკანასკნელი გამოკითხვის შედეგად თიხისი ბანკი დასახელდა საუკეთესო მომსახურების პროვაიდერად საქართველოში სხვადასხვა ინდუსტრიას შორის, როგორცაა საზოგადოებრივი მომსახურება, საფთხაქო, სატელეკომუნიკაციო და საფინანსო სექტორი.

2020 წელს მომხმარებლებზე ორიენტირებული კულტურის გაძლიერების მიზნით, ბანკმა დაწერა მომსახურების შემდგომი გამოკითხვა მოკლე ტექსტური შეტყობინებებით,, რომლის საშუალებითაც ყოველდღიურად ვამოწმებთ მომხმარებელთა კმაყოფილების ინდექსს (CSI). გამოკითხვის საშუალებით ჩვენამდე აღწევს 30,000 მომხმარებლის ხმა ყოველთვიურად მთელი საქართველოს მასშტაბით (რეგიონები, ფილიალები, ინდივიდუალური თანამშრომლები). ეს საშუალებას გვაძლევს, მუდმივად მივაღწევოთ თვალი მომხმარებელთა კმაყოფილებას და მათი შეფასებების დახმარებით, მომსახურების ხარისხი ფილიალებში კიდევ უფრო გავაუმჯობესოთ.

ბანკის მასშტაბით, ყოველწლიურად ვატარებთ გამოკითხვას, რომლის დახმარებითაც ვაველით იმ თანამშრომლებს, რომლებიც გამორჩეულ ზრუნვას იჩენენ მომხმარებელთა მიმართ. ეს თანამშრომლები სახელდება მომსახურების ლიდერებად და

გადაეცემათ განსაკუთრებული საჩუქრები.

მომსახურების სტანდარტებსა და ეთიკის კოდექსში აღწერილია მომსახურების ხარისხის უზრუნველყოფის მიდგომა, რომელიც სამართლიანობისა და გამჭვირვალობის საკითხებს მოიცავს. მომსახურების ხარისხის ფასდება საერთაშორისო დონის მომსახურების ხარისხის შეთანხმების (SLA), ოპერაციული ეფექტურობის მაჩვენებლებისა და მომხმარებელთა კმაყოფილების კვლევების შედეგების საფუძველზე. შედეგად გამოითვლება საერთაშორისო აღიარებული პარამეტრები, როგორცაა: Net Promoter Score (NPS), კლიენტის კმაყოფილება (CSAT), მომხმარებელთა ძალისხმევის ქულა (CES). საბანკო დონის ხარისხის სტანდარტები შემუშავებულია მომხმარებელთა განსაკუთრებით მაღალი კმაყოფილების საფუძველზე. კონკრეტული, დათვლადი, ეფექტურობის ძირითადი მაჩვენებლები (KPIs) ვრცელდება სპეციფიკურ პროცესებზე, როგორცაა: ლოდინის დრო, „მომხმარებლის პულსი“, NPS, მონიტორინგის ინდექსი და სხვა.

ყოველთვიურად იქმნება ხარისხის დაფა, რომელიც მოიცავს ყველა იმ დეპარტამენტის სტატისტიკურ მონაცემებს, რომლებსაც პირდაპირი ან არაპირდაპირი კავშირი აქვთ მომხმარებლებთან. სტატისტიკური მონაცემები შედგება SLAs, კმაყოფილების კვლევის შედეგების, მონიტორინგის ინდექსებისა და სამიზნე პარამეტრებისგან. სტატისტიკური მონაცემების დამუშავების შემდეგ პარამეტრების განხილვა ხდება იმ დეპარტამენტთან, რომლებსაც აქვთ არადაამაკმაყოფილებელი შედეგები და იგეგმება ქმედებები გაუმჯობესებისთვის.

ბიზნესის ტრანსფორმაციისა და მომხმარებელთა კმაყოფილების მართვის დეპარტამენტი ყოველწლიურად წარადგენს ინიციატივებს მომხმარებელთა კულტურის გუმჯობესების მიზნით. აღნიშნული ინიციატივები მოიცავს:

- > თანამშრომლებისთვის მაღალი ხარისხის მომსახურების სასწავლო პაკეტს, რომელიც სამაგალითო მომსახურების განვითარების საჭირო უნარების მატრიცის საფუძველზე იქმნება;
- > სამაგალითო მომსახურების ისტორიები, რომლებიც მაღალხარისხიანი მომსახურების განვითარების შემთხვევების გამოვლენასა და აღიარებას ემსახურება;
- > მომხმარებელთა კმაყოფილების კვლევის შედეგების საფუძველზე იმ თანამშრომლების გამოვლენა,

- რომლებმაც განსაკუთრებული ზრუნვა გამოიჩინეს მომხმარებლების მიმართ და მათი მომსახურების ლიდერად აღიარება;
- სათაო ოფისების დეპარტამენტების შიდა გამოკითხვა, ერთმანეთის მიმართ განეული მომსახურებისა და მხარდაჭერის შეფასების მიზნით;
 - 2020 წლის ბოლოს დავიწყეთ მომხმარებელთა გამოცდილების

გამოკითხვაში მონაწილეთა საშუალო წლიური რაოდენობა ნახევარ მილიონს აღემატება.

- (CX) პროექტზე მუშაობა, რომელიც ითვალისწინებს მომხმარებელთა გამოცდილების შესაფასებელი ჩარჩოს შექმნას, როგორც ბანკის, ისე მისი შვილობილი კომპანიებისთვის და შესაბამისად, მათი ხარისხის მართვის მოდელების განვითარებას. 2021 წელს დაგეგმილია ამ მოდელის სრულად დანერგვა თიბისი ბანკის ყველა გუნდში, მათ შორის „უჯაილ“ გუნდებშიც.
- მომხმარებელთა წუხილების მართვა. 2021 წელს დაგეგმილია მომხმარებელთა წუხილების მართვის პლატფორმის შექმნა, რაც საშუალებას მოგვცემს დავადგინოთ მომხმარებლებისთვის ყველაზე მნიშვნელოვანი საკითხები საბანკო სერვისებში, პროდუქტებსა და მომსახურებებში. გავიგოთ თითოეული წუხილი და გადავცეთ მის მოგვარებაზე პასუხისმგებელ გუნდებს. შევქმნათ რეიტინგების მინიჭების სისტემა და წავახალისოთ საკითხების მოგვარებაში საუკეთესო გუნდები.

სტანდარტული გამოკითხვების გარდა, თიბისიმ ჩაატარა კორპორაციული მომხმარებლების გამოკითხვაც. ჩვენ ვთხოვეთ კორპორაციულ მომხმარებლებს, შეეფასებინათ კორპორაციული საბანკო მომსახურების ხარისხი და პანდემიის საწყის ეტაპზე თიბისი ბანკის მიერ გაცემული რეკომენდაციები დისტანციურ რეჟიმზე გადასვლასა და ადაპტაციასთან დაკავშირებით. ზოგადად, პანდემიის პირობებში განეული მომსახურების ხარისხი დადებითად შეფასდა.

თიბისის საცალო მომხმარებელთა შორის ჩატარდა კვლევა პანდემიის პერიოდში იპოთეკური სესხების სახელმწიფო

სუბსიდირების პროგრამის ეფექტურობის შესაფასებლად. შედეგებმა ცხადყო, რომ პროგრამა ეფექტური იყო და გარკვეულწილად დაეხმარა სამშენებლო ბიზნესს გაყიდვების გაზრდაში, ხოლო მომხმარებელს იპოთეკური სესხების ხელსაყრელ პირობებში აღებაში.

თიბისი ატარებს მომხმარებელთა გამოკითხვებს როგორც შიდა რესურსებით, ისე გარე დამოუკიდებელი კვლევითი კომპანიების დახმარებით.

პასუხი COVID-19-ზე

COVID-19-ის გავრცელებამ უარყოფითად იმოქმედა გლობალურ ეკონომიკაზე და მათ შორის საქართველოზეც. ვირუსის გავრცელების თავიდან აცილების მიზნით მიღებულმა ზომებმა დააზარალა ეკონომიკა და რადიკალურად შეცვალა როგორც ქვეყნის, ისე თითოეული მოქალაქის ცხოვრების წესი, პრიორიტეტები და საჭიროებები.

ასეულობით დიდმა და მცირე კომპანიამ არსებობა შეწყვიტა. კომპანიები იძულებული გახდნენ, თანამშრომლები გაეთავისუფლებინათ. ვირუსის გავრცელების პარალელურად, მოთხოვნა- მიწოდების შეზღუდვამ ქვეყნის ეკონომიკური ზრდა მნიშვნელოვნად შეაფერხა.

თიბისი იყო ერთ-ერთი პირველი კომპანია, რომელმაც ვირუსის გავრცელებისთანავე

2020 წლის მონაცემებით თიბისი ბანკის სატელეფონო ცენტრში განხორციელდა 2,824,317 ზარი.

შეიმუშავა კრიზისის მართვის გეგმა, როგორც თანამშრომლების, ისე მომხმარებლებისთვის. ჩვენ, კრიზისის უპრეცედენტო ხასიათის მიუხედავად, მყისიერად მოვახდინეთ ფინანსური, ადამიანური და ინტელექტუალური რესურსების მობილიზება ქვეყანაში არსებული გამოწვევების დასაძლევად.

პირველი ნაბიჯი იყო 2020 წლის მარტში სამთვიანი საშელავათო პერიოდის

შემოღება ძირისა და პროცენტის გადახდაზე ინდივიდუალური, მიკრო, მცირე და საშუალო ბიზნესისა და ზოგიერთი კორპორაციული კლიენტისთვის. აღნიშნული პროცედურები დისტანციურად, ფილიალში მისვლის საჭიროების გარეშე ჩატარდა. ინიციატივა განხორციელდა მთავრობასთან, საქართველოს ეროვნულ ბანკსა და საბანკო სექტორთან მჭიდრო კოორდინაციით. მაისში გადავწყვიტეთ, რომ ყველაზე მეტად დაზარალებული საცალო, მიკრო და გარკვეული ტიპის კორპორაციული კლიენტებისთვის საშეღავათო პერიოდის კიდევ სამი თვით გავგვხანგრძლივებინა.

გარდა ამისა, დისტანციურ საბანკო მომსახურებაზე გადასვლის წახალისების მიზნით, ბანკმა ციფრული არხების ფიზიკურ მომხმარებლებს ვირუსის პირველი სამი თვის განმავლობაში დამატებითი სარგებელი შესთავა:

- > 0%-იანი საკომისიო ყველა ოპერაციაზე, მათ შორის: თანხის გადარიცხვა ანგარიშის ან მობილურის ნომრით ნებისმიერ ვალუტაში, კომუნალურების გადახდა და მობილური ბალანსის შევსება;
- > ანაბრის ეროვნულ ვალუტაში გახსნის შემთხვევაში 1%-ით მეტი წლიური სარგებელი;
- > ახალი სადებეტო ბარათის შეკვეთისას ერთ წლიანი მომსახურება უფასოდ;
- > უფრო ხელსაყრელი გაცვლითი კურსი და გაზრდილი დღიური კონვერტაციის ლიმიტი;

პანდემიის განმავლობაში მომხმარებლებთან ურთიერთობასა და მხარდაჭერაში მნიშვნელოვანი როლი შეასრულა სატელეფონო ცენტრმა. გაფართოვდა სატელეფონო ცენტრის ფუნქციები და დაემატა პროცედურები.

- > შემოსული ზარების რაოდენობა (საცალო სეგმენტი) - თვეში საშუალოდ 239,673 ზარი
- > შემოსული ზარების რაოდენობა (ბიზნეს სეგმენტი) - თვეში საშუალოდ 15,243 ზარი
- > შემოსული ზარების რაოდენობა (კონცეპტი) - თვეში საშუალოდ 52,616 ზარი
- > ინტერნეტით შემოსული შეტყობინებების რაოდენობა - თვეში საშუალოდ 69,776 შეტყობინება

ციფრული ინოვაციები და ფინანსური ჩართულობა

ფინანსურ მომსახურებებზე წვდომა მნიშვნელოვანია ქვეყნის ფინანსური სტაბილურობისთვის. ეს ადამიანებს შესაძლებლობას აძლევს, სწორად მართონ

მათი ფინანსები და უკეთ დაგეგმონ მომავალი.

თანამედროვე და გამჭვირვალე ეკონომიკის მისაღებად ქვეყანას სჭირდება გამართული, ხელმისაწვდომი ფინანსური მომსახურებები ძლიერი ციფრული და ფიზიკური ინფრასტრუქტურით, როგორც თიბისი აწვდის. თიბისი, როგორც ფინანსური სექტორის ლიდერი, უზრუნველყოფს, რომ მისი ფილიალები, ბანკომატები თუ თვითმომსახურების ტერმინალები ხელმისაწვდომი იყოს მთელი ქვეყნის მასშაბით, როგორც ეკონომიკურად განვითარებულ, ისე შორეულ რეგიონებში, სადაც ნაკლები ეკონომიკური აქტივობაა.

მიუხედავად იმისა, რომ თიბისის გააჩნია გამართული ფიზიკური ქსელი, რომელიც საქართველოს მთელ მოსახლეობას ფინანსური მომსახურებების სრულ სპექტრზე წვდომის შესაძლებლობას აძლევს, ჩვენი უმთავრესი სტრატეგიული მიმართულება ციფრული ფინანსური მომსახურებების მუდმივი განვითარებაა. 2019 წელს თიბისის მობაილ ბანკი Global Finance-ის მიერ საუკეთესო მობილურ საბანკო აპლიკაციად დასახელდა. ბანკი მომხმარებლებს სთავაზობს უკონტაქტო გადახდების მომსახურებას და მათ სატელეფონო ცენტრისა და „ჩათ-ბოტების“ საშუალებით ემსახურება. 2020 წლის მონაცემებით თიბისი ბანკის საცალო მომხმარებლებმა დისტანციურად განახორციელეს საბანკო ოპერაციების 96%. ციფრული მომსახურებების განვითარება ჯგუფის დონეზეც ხდება: თიბისი დაზღვევა მომხმარებლებს ონლაინ დაზღვევის პროდუქტებს სთავაზობს, ხოლო ვენდუ ადგილობრივ საჭიროებებზე მორგებულ ონლაინ შოპინგის გამოცდილებას.

თიბისიმ ციფრული შესაძლებლობები ყველა სფეროში აითვისა და მოკლე დროში შეძლო ახალ რეალობასთან ადაპტაცია, ისე, რომ არც მომხმარებლები და არც ბიზნეს პარტნიორები არ დაზარალებულან. დღეს ეს განსაკუთრებით მნიშვნელოვანია, როგორც მომხმარებლების, ისე თანამშრომლებისა და ზოგადად, ეკონომიკისთვის, რომელიც პანდემიის გამო არაერთი სირთულის წინაშე აღმოჩნდა.

პანდემიის დაწყებამდე საცალო ოპერაციების 93% დისტანციურად ხორციელდებოდა, შესაბამისად, თიბისი ახალ გამოწვევებს სრულიად მომზადებული შეხვდა. შედეგად, თანამშრომლებისა და ორ მილიონამდე მომხმარებლის უსაფრთხოების უზრუნველსაყოფად განხორციელებულ ცვლილებებს ოპერაციების შეფერხება



არ გამოუნვევია. დისტანციურ არხებში მომხმარებელთა რაოდენობის მკვეთრი ზრდის მიუხედავად, კარგად განვითარებული ციფრული შესაძლებლობების საშუალებით კომპანია მომხმარებლებს შეუფერხებლად ემსახურებოდა. თიბისი წარმატებით მოერგო ახალ რეალობას, რომელიც მისთვის ერთდროულად გამოწვევაც აღმოჩნდა და შესაძლებლობაც. თიბისი პანდემიის დროს თამამად მოუწოდებდა მოსახლეობას სახლში

ციფრული მომხმარებლების რაოდენობა¹ მეოთხე კვარტალში დაახლოებით 692,000-ს მიაღწია და წინა წელთან შედარებით 8.7%-ით გაიზარდა.

ჩვენმა საგადახდო სისტემა¹ 14.3 მილიარდი ლარის მოცულობის ტრანზაქციები მიიღო, რაც წინა წელთან შედარებით 8.3%-ით მეტია.

დარჩენისაკენ, რადგან კომპანიას შეეძლო მომხმარებლების დისტანციურად, უსაფრთხო გარემოში მომსახურება, რისი გამოცდილებაც უკვე რამდენიმე წელია აქვს.

თიბისიმ დანერგა სრულიად ციფრული რეგისტრაციის პროცესი, რომელიც საქართველოს რეზიდენტებს

შესაძლებლობას აძლევს სულ რაღაც 90 წამში გაიარონ იდენტიფიკაცია და გახდნენ თიბისის მომხმარებლები. რეგისტრაციის პროცესის გასაძვივლად მომხმარებელმა უნდა გადმონეროს აპლიკაცია. რეგისტრაციის შემდეგ მომხმარებელს ავტომატურად ეხსნება თიბისის ანგარიში და ციფრული ბარათი სრულიად უფასოდ. ბარათით შესაძლებელია როგორც გადახდა ტერმინალებსა და ონლაინ მაღაზიებში, ისე ბანკომატიდან თანხის განაღდება.

მრავალარხიანი ფინანსური და არაფინანსური მომსახურება და მრავალფეროვანი ინოვაციური პროდუქტები მომხმარებელს არჩევანის შესაძლებლობას აძლევს, გამოიყენოს ის პროდუქტი, რომელიც ყველაზე მეტად აკმაყოფილებს მის მოლოდინებსა და მოთხოვნილებებს. სიმარტივე თიბისისთვის, როგორც ტექნოლოგიებზე ორიენტირებული კომპანიისთვის, რომლის მიზანიც ადამიანების ცხოვრების გამარტივებაა, უმთავრესი ფაქტორია. პარალელურად, უზრუნველყოფთ, რომ მომხმარებლებისთვის გასაგები იყოს ყველა ფუნქციონალი და პირობა და ინფორმაციას ვაწვდით სხვადასხვა არხის საშუალებით, როგორცაა: სატელეფონო ცენტრი, ინსტრუქციები და მითითებები პლატფორმებზე, ხშირად დასმული შეკითხვების განყოფილებები, ინფორმაციული შეტყობინებები ელექტრონულ ფოსტაზე, ბლოგები და ფილიალები, რომლებიც ნებისმიერი ასაკის მომხმარებელთან ურთიერთობის შესაძლებლობას ქმნის. შესაბამისად იზრდება მომხმარებელთა რაოდენობა ყველა არხში, რაც მომსახურებებისა და ინფორმაციის გაზრდილ ხელმისაწვდომობაზე მიუთითებს.

თიბისის ინტერნეტ და მობილური ბანკები მაქსიმალურად ერგება მომხმარებლებს. ისინი იძლევიან ხმოვანი ბრძანებებით ოპერაციების შესრულებისა და დიზაინის შეცვლის შესაძლებლობას. ამასთანავე, აქვთ სხვადასხვა ოპერაციული სისტემის ტექნიკური მხარდაჭერა. 2020 წელს ჩვენი ინტერნეტ და მობილური ბანკი მომხმარებლებისთვის კომუნიკაციის უპირატეს საშუალებად დარჩა და ჯამური ტრანზაქციების 56% სწორედ ამ არხებით განხორციელდა. ჩვენ ვაგრძელებთ მის გაუმჯობესებას ახალი ფუნქციების დამატებით, მათ შორის:

- > სამომხმარებლო სესხი, რომელიც არის სრულად ციფრული მოთხოვნის ეტაპიდან თანხის გაცემამდე;
- > ვირტუალური ციფრული ბარათი, რომელიც ტრადიციული ბარათის ალტერნატივაა;

1. საცალო ინტერნეტ და მობილური ბანკის აქტიური მომხმარებლები, მათ შორის Space

- გამარტივებული სისტემა ფულადი გადარიცხვებისა და კომუნალური გადახდებისთვის;
- მობილური საბანკო აპლიკაციის გამოყენება ინტერნეტის ბალანსის გარეშე;

ციფრული მომხმარებლების რაოდენობამ მეოთხე კვარტალში დაახლოებით 692,000-ს მიაღწია და წინა წელთან შედარებით 8.7%-ით გაიზარდა.

ჩვენი გადახდების მიღების მიმართულებით განხორციელდა 14.3 მილიარდი ლარის ოდენობის ტრანზაქციები, რაც წინა წელთან შედარებით 8.3%-ით მეტია.

2020 წელს დავნერგეთ უახლესი მობილური საბანკო აპლიკაცია ბიზნესებისთვის. აღნიშნულ აპლიკაციას აქვს ჩვენი მოწინავე საცალო მობილური საბანკო აპლიკაციის მსგავსი დიზაინი და აღჭურვილია სპეციალურად შექმნილი განახლებული ფუნქციონალით, მენარმების საჭიროებების დასაკმაყოფილებლად. კორპორაციულ სეგმენტში ჩვენ შევქმენით ციფრული პლატფორმა ფაქტორინგისთვის, რომელიც მნიშვნელოვნად ამარტივებს პროცესს ყველა მონაწილე მხარისთვის. გარდა ამისა, აღნიშნული აპლიკაცია შესაძლებლობას აძლევს ახალ ბიზნესებს სწრაფად და მარტივად, სრულიად დისტანციურად გახდენ ჩვენი მომხმარებლები. ახალი კომპანიის რეგისტრაციის შემდეგ კომპანიის მფლობელს შეუძლია ჩამოტვირთოს აპლიკაცია, გახდეს თიბისის მომხმარებელი, შექმნას ანგარიში და დაიწყოს ოპერაციები ფილიალში ვიზიტის ყოველგვარი საჭიროების გარეშე. აპლიკაციის გაშვების (2020 წლის ივლისი) შემდეგ 2020 წლის განმავლობაში აპლიკაცია დაახლოებით 30,000-მა მომხმარებელმა ჩამოტვირთა. მომხმარებლის ბაზა თვიდან-თვიმდე მუდმივად იზრდება. მონაცემთა ანალიტიკური შესაძლებლობები, როგორცაა გაყიდვების ანალიზი კვირის დღეების მიხედვით და დღის მონაკვეთის მიხედვით. გაყიდვებზე ფასდაკლებების ეფექტის და მომხმარებლის ლოიალურობის შეფასება ეხმარება მომხმარებლებს განახორციელონ ბიზნესის მომგებიანობის ანალიზი და შეიმუშაონ სამომავლო სტრატეგია. ინტეგრირებული ინვოისების მართვის ფუნქცია, რომელიც შექმნილია ინვოისების მართვის ონლაინ პლატფორმის – Invoice.ge-ს მეშვეობით, შესაძლებლობას აძლევს მომხმარებლებს მართონ თავიანთი ინვოისები მცირე საფასურის სანაცვლოდ.

2020 წლის სექტემბერში ჩვენმა შვილობილმა კომპანიამ – Invoice.ge-მ გაუშვა ინვოისების მართვის ონლაინ სააბონენტო მომსახურება

მიკრო, მცირე და საშუალო ბიზნესებისთვის. წლის ბოლოსთვის invoice.ge-ს გამომწერების რაოდენობამ დაახლოებით 700-ს მიაღწია. პლატფორმა მომხმარებელს მათზე მორგებულ ინვოისების ნიმუშებსა და დიზაინებს სთავაზობს.

მეტიც, ინვოისის გამოწერის პროცესის გასამარტივებლად, მომხმარებლებს შეუძლიათ სისტემაში ჩატვირთონ თავიანთი მომხმარებლებისა და პროდუქტების სია და ახალი ინვოისის შექმნისას სიიდან აირჩიონ სასურველი პროდუქტი თუ მომხმარებელი. პლატფორმა ინტეგრირებულია ჩვენს ინტერნეტ ბანკთან, რაც მომხმარებელს შემოსავლების, ვადაგადაცილებული თანხებისა და სხვა სტატისტიკური მონაცემების გაანალიზების შესაძლებლობას აძლევს. პლატფორმა აგრეთვე ინტეგრირებულია შემოსავლების სამსახურის ვებ-გვერდთან (RS.ge), რაც კიდევ უფრო მოსახერხებელს ხდის მის გამოყენებას. invoice.ge ახალ მომხმარებლებს 14 დღიან უფასო საცდელ წვდომას სთავაზობს, რის შემდეგაც მათ შეუძლიათ მათ საჭიროებებზე მორგებული მომსახურების სამი პაკეტიდან ერთი-ერთი აირჩიონ.

2017 წლიდან თიბისიში მოქმედებს ონლაინ სესხის პლატფორმა „თიბისი კრედიტი“ (www.tbccredit.ge), რომელიც მომხმარებლებს სესხის მარტივად და დისტანციურად მიღების საშუალებას აძლევს. 2020 წლიდან მას ორი, კიდევ უფრო ინოვაციური პლატფორმა დაემატა:

- იპოთეკური პლატფორმა, www.tbcmortgage.ge, რომელიც ჩვენს მომხმარებლებს შესაძლებლობას აძლევს იპოთეკური სესხი ონლაინ რეჟიმში, დაბრკოლების გარეშე მიიღონ. ასეთი სესხის მიღების საშუალო დრო მხოლოდ ორ დღეს შეადგენს. პლატფორმა ასევე მოიცავს ბევრ სასარგებლო ინფორმაციას, მათ შორის შეთავაზებებს უძრავი ქონების დეველოპერებისგან.
- განვადების პლატფორმა, www.tbcanvadeba.ge, რომელიც ჩვენს მომხმარებლებს აძლევს შესაძლებლობას იყიდონ სხვადასხვა პროდუქტი ჩვენს პარტნიორ კომპანიებში და ისარგებლონ განვადებით სახლიდან გაუსვლელად.

ვაგრძელებთ ჩვენი ციფრული საბანკო პლატფორმის „სფეისის“ განვითარებას, რომელიც მარტივი, მეგობრული სამომხმარებლო გამოცდილებით ახალგაზრდა თაობაზეა ორიენტირებული და სრულიად განსხვავდება ტრადიციული ბანკისგან. სფეისის მომხმარებლებს

ახალგაზრდა სეგმენტზე მორგებულ პაკეტებს სთავაზობს, რომლებიც მოიცავს ფასდაკლებებს სარესტორნო ქსელებსა და სხვა მომსახურებებზე და ქეშბექს ეკოლოგიურად სუფთა ელექტრო სკუტერებით სარგებლობისას. 2020 წელს ჩვენ მივალწიეთ ტრანზაქციების მოცულობისა და რაოდენობის მნიშვნელოვან ზრდას. ტრანზაქციების მოცულობა წინა წელთან შედარებით 138%-ით გაიზარდა და 367 მილიონი ლარი შეადგინა. ტრანზაქციების რაოდენობა 157%-ით გაიზარდა და 6.5 მილიონი ლარი შეადგინა. წლის ბოლოს „სფეისის“ მომხმარებლების რაოდენობა 36%-ით გაიზარდა და დაახლოებით 246 ათასი შეადგინა. მომხმარებლების 27% წინა პერიოდში აქტიური არ იყო, 14% კი ახლად მოზიდულ მომხმარებლებს წარმოადგენს. „სფეისის“ მომხმარებლების ასაკი 25-დან 34 წლამდე მერყეობს. 2020 წლის მაისში შეიქმნა „სფეისის“ ვებ-არხი, რომელიც ხელს უწყობს მის მომსახურებებზე წვდომას ფართო ბაზარზე. წლის ბოლოს ვებ პლატფორმამ დაახლოებით 63 ათასი ახალი მომხმარებელი მიიზიდა.

„თიბისი ფეი“ საქართველოს ერთ-ერთი წამყვანი გადახდების კომპანიაა, რომელიც მომხმარებლებსა და მიმწოდებლებს აკავშირებს და მათ ციფრული გადახდის ოპერაციების მარტივად განხორციელების საშუალებას აძლევს. „თიბისი ფეი“ ემსახურება მილიონზე მეტ მომხმარებელს და ამუშავებს ასობით გადახდას წუთში. „თიბისი ფეი“ მართავს თვითმომსახურების ტერმინალების ფართო ქსელს (3,905 ტერმინალი) მთელი ქვეყნის მასშტაბით, რაც საშუალებას აძლევს ფიზიკურ პირებს განახორციელონ სხვადასხვა სახის ყოველდღიური გადახდები მომენტალურად, ინტერაქციულ რეჟიმში, 24 საათის განმავლობაში. გადახდები შეიძლება განხორციელდეს როგორც ნაღდი ფულით, ისე თიბისის სადებეტო ან საკრედიტო ბარათის გამოყენებით. „თიბისი ფეი“-ს ასევე აქვს ონლაინ პლატფორმა (www.tbcpay.ge), რომელიც მომხმარებლებს შესაძლებლობას აძლევს ონლაინ რეჟიმში გადაიხადონ საქართველოს და საერთაშორისო ბანკების საკრედიტო/სადებეტო ბარათების გამოყენებით. გარდა ამისა, 2019 წელს ჩვენ გამოვუშვით თიბისი ფეის მობილური აპლიკაცია, რომელსაც ჩვენი მომხმარებლები დადებითად შეხვდნენ. 2020 წლის ბოლოს კი მივაღწიეთ 100,000-ზე მეტ ჩამოტვირთვას და 4.9 და 4.8 ვარსკვლავის რეიტინგებს Apple store-სა და Google play-ში შესაბამისად.

კიდევ ერთი ინოვაცია თიბისის

ტექნოლოგიურ სერვისებში ხელოვნური ინტელექტის ინტეგრაციაა. პირველი ქართულენოვანი „ჩეთ-ბოტის“ დახმარებით მომხმარებლებს შეუძლიათ ფინანსური ოპერაციების განხორციელება ფეიბუქ მესენჯერიდან გაუსვლელად. Ti Bot-ს, რომელიც ქართულად საუბრობს, შეუძლია გადარიცხოს ფული საბანკო ანგარიშიდან, შეამოწმოს ბალანსი, შეავსოს მობილური ბალანსი და სხვ. პირველი სადაზღვევო ჩეთ-ბოტი საქართველოში, სადაზღვევო პაკეტის ონლაინ შეძენასთან ერთად, მომხმარებელს სთავაზობს სამედიცინო მომსახურებას საზღვარგარეთ პირდაპირ "მესენჯერიდან" დამატებითი ზარის განხორციელების საჭიროების გარეშე.

ჩვენი საბარათე გადახდების 92% არის უკონტაქტო. უკონტაქტო გადახდებს სხვადასხვა ტექნოლოგიებით ხორციელდება, როგორცაა გადახდის სტიკერები, თიბისი საფულე, თიბისი სამაჭური, QR კოდი, ციფრული ბარათი.

აკოსისტემა

2018 წლიდან აქტიურად ვუერთდებით სხვადასხვა ონლაინ ბაზარს, რათა შევქმნათ პირველი, მომხმარებელზე ორიენტირებული, ციფრული ეკოსისტემა საქართველოში, რომელიც მჭიდროდაა ინტეგრირებული ჩვენს გადახდებსა და ფინანსურ შემოთავაზებებთან. ჩვენი ეკოსისტემები წარმოადგენს ღია პლატფორმებს, რომლებიც ჩვენს მომხმარებლებს საშუალებას აძლევს, თავად აირჩიონ რომელი საბანკო სერვისის გამოყენება სურთ, იქნება ეს სესხი, დაზღვევა თუ გადახდის მეთოდები.

უძრავი ქონება - ჩვენი უძრავი ქონების ეკოსისტემის პლატფორმა მოიცავს Livo.ge-სა და Myhome.g-ს, რომლებსაც ბაზრის მომხმარებლების 36% იყენებს. 2020 წლის დეკემბერში უნიკალური ვიზიტორების რაოდენობამ Livo-ზე შეადგინა 292 000, ხოლო Myhome-ზე 402 000.

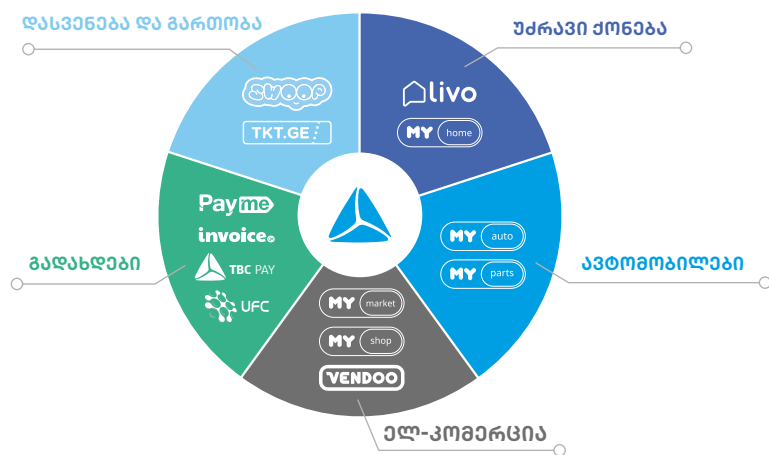
Livo.ge არის ახალი, მონაცემთა ბაზაზე დაფუძნებული პლატფორმა, რომელიც მომხმარებელს სთავაზობს როგორც ტრადიციული, ისე ინოვაციური სერვისების ფართო სპექტრს. წელს Livo.ge-ს დაემატა ხელოვნური ინტელექტის მოდული, რომელიც უძრავი ქონების ღირებულების შეფასების, გამოძვისა და რეგისტრაციის შესაძლებლობას იძლევა. გარდა ამისა, კომპანიამ ორ ქართულ ბანკთან დადო შეთანხმება უძრავი ქონების შეფასების მომსახურების განწევასთან დაკავშირებით. Myhome.ge 2011 წლიდან ფუნქციონირებს

ქართულ ბაზარზე. ის წარმოადგენს უძრავი ქონების ყიდვისა და გაქირავების წამყვან ციფრულ პლატფორმას საქართველოში. 2020 წელს Myhome.ge-მ დაიწყო უძრავი ქონების გაქირავების მომსახურება და პლატფორმას უძრავი ქონების შეფასებისა და დაზღვევის მომსახურება დაამატა. ჩვენი მიზანია უძრავი ქონების მფლობელებისა და პოტენციური მყიდველებისთვის მომსახურების სრული პაკეტის შეთავაზებით კიდევ უფრო გავაძლიეროთ ჩვენი პოზიცია ბაზარზე.

ელექტრონული კომერცია - ჩვენი ელექტრონული კომერციის ეკოსისტემა სამი პლატფორმისგან შედგება. ესენი გახლავთ: Vendoo.ge, Myshop.ge და Mymarket.ge. Vendoo ახალი ონლაინ ბაზარია, რომლის უნიკალური ვიზიტორების რაოდენობამ 2020 წლის დეკემბერში 321,000-ს მიაღწია. ხოლო Mymarket და Myshop ქართულ ბაზარზე კარგად ცნობილი ჰიბრიდული პლატფორმებია, რომლებიც კლასიფიცირებულ სიებსა და ონლაინ ბაზრობას აერთიანებენ. მათ ანალოგიური ელექტრონული კომერციის ბაზრის წილის 28% უჭირავთ ვიზიტორების რაოდენობით, რომელმაც წლის ბოლოს 1,279,500-ს მიაღწია. მიმდინარე წელს ჩვენი ელექტრონული კომერციის პლატფორმები შიდა პროცესების გაუმჯობესებასა და ციფრული შესაძლებლობების განახლებაზე იყვნენ კონცენტრირებული. Mymarket.ge ფოკუსირებული იყო ონლაინ ბაზარზე გადასვლაზე, C2C გაყიდვების ონლაინ გადახდების ინტეგრირებით, ხოლო Vendoo.ge-მ განაახლა ვებ-გვერდი და დაამატა ორი ქართული ბანკი ონლაინ განვადებით სარგებლობისთვის.

ავტომობილები - ჩვენი ავტომობილების ეკოსისტემა შედგება Myauto.ge-სა და Myparts.ge-სგან, რომლებიც მომხმარებლებს ახალ და მეორედ ავტომობილებსა და ავტო ნაწილებს სთავაზობენ. ისინი ქართულ ბაზარზე წამყვან პლატფორმებს წარმოადგენენ, რომელთა ბაზრის წილი მომხმარებლების რაოდენობის მიხედვით შესაბამისი ელექტრონული კომერციის ბაზრის დაახლოებით 73%-ს შეადგენს. 2020 წლის დეკემბერში მათი უნიკალური ვიზიტორების რაოდენობამ 1,452,000 შეადგინა. წელს Myauto.ge-მ არაერთი ინოვაცია დაწერა, მათ შორის საქართველოში პირველი ონლაინ ავტო-აუქციონი, რომლის მეშვეობითაც წლის განმავლობაში დაახლოებით 50 ავტომობილი გაიყიდა. გარდა ამისა, მან მომხმარებლებს შესთავაზა ახალი მობილური აპლიკაცია, რომლის ჩამოტვირთვების რაოდენობამ 2020 წლის დეკემბრის მდგომარეობით 218,000-ს მიაღწია. საქართველოს ელექტრონული კომერციის პლატფორმა My.ge აერთიანებს myauto.ge-ს, myhome.ge-ს, mymarket.ge-სა და myjobs.ge-ს. ჭკუფის ვებ-გვერდებს ჯამურად ყოველთვიურად 1.7 მილიონი უნიკალური მომხმარებელი ჰყავს.

გართობა - ჩვენი გართობის ეკოსისტემა მოიცავს Swoop.ge-სა და TKT.ge-ს. Swoop.ge არის ფასდაკლების კუპონების ერთ-ერთი მოწინავე პლატფორმა საქართველოში, რომელიც მომხმარებელს სთავაზობს ფასდაკლების კუპონებს სხვადასხვა აქტივობებში, მათ შორის სპორტი, სასტუმროები, სილამაზის სალონები და გასართობი ცენტრები. 2020 წლის დეკემბერის მდგომარეობით უნიკალური ვიზიტორების რაოდენობამ 88,000 შეადგინა. TKT.ge წამყვანი ქართული ონლაინ ბილეთების პლატფორმაა, რომელიც მომხმარებლებს შესაძლებლობას აძლევს შეიძინონ ბილეთები სხვადასხვა ღონისძიებებისთვის, როგორცაა კინო, თეატრი, კონცერტები, ასევე სატრანსპორტო ბილეთები. მისი ციფრული ტრაფიკი მომხმარებლების რაოდენობის მიხედვით შესაბამისი ელექტრონული კომერციის ბაზრის დაახლოებით 81%-ს შეადგენს. 2020 წლის დეკემბრის მდგომარეობით უნიკალური ვიზიტორების რაოდენობამ 25,000 შეადგინა. ეკონომიკის აღდგენის შემდეგ მოველით გასართობი ინდუსტრიის მნიშვნელოვან ზრდას და ვგეგმავთ მის მაქსიმალურ განვითარებას.





თემატიკის მხარდაჭერა

-
-
-
-
-
-
-
-



თიბისი შენტვის

კეთილდღეობა, განათლება და გასართობი პლატფორმები

- > დილის კონცეპტი
- > ციფრული პლატფორმები
- > ფინანსური განათლება

თიბისის სტიპენდიები

ადაპტაცია ახალ რეალობასთან

ქართული ბიზნესის მხარდაჭერა

- > Tbcbusiness.ge
- > ბიზნეს დაჯილდოება
- > startuperi.ge
- > სასოფლო-სამეურნეო სანარმოების მხარდაჭერა

პარტნიორობა დადებითი ზეგავლენისთვის

სპორტის მხარდაჭერა

- > რაგბი
- > ჭადრაკი

ქართული ლიტერატურა და მწერლობა

- > ლიტერატურული პრემია „საბა“
- > ელექტრონული წიგნების სახლი „საბა“

ქართული ქსოვილის ორნამენტები

ფიზიკური ქსელი



თიბისი მხარდაჭერა

თიბისი შენთვის

თიბისი დაარსების დღიდან აქტიურად უჭერს მხარს საზოგადოებას სხვადასხვა პროგრამის მეშვეობით. თიბისიმ გლობალური პანდემიის საპასუხოდ განაახლა მიდგომები, დანერგა ახალი ინიციატივები და შეცვალა არსებული პროექტები, რათა ასეთ უჩვეულო და რთულ პერიოდში მხარი დაეჭირა მომხმარებლებისა და მთლიანად საზოგადოებისთვის. თიბისი იყო ერთ-ერთი პირველი კომპანია, რომელიც კრიზისს სხვადასხვა ინიციატივით გამოეხმარა.

საქართველოს მოსახლეობის მხარდასაჭერად შექმნა პროგრამა, სახელწოდებით „თიბისი შენთვის“. პროგრამა აერთიანებს ყველა იმ პროექტს, რომელიც COVID-19-ის პანდემიით მიყენებული ზიანის შესამცირებლად შექმნილი. გამოწვევების დასაძლევად გამოიყო 5 მილიონი ლარი. მხარდაჭერის პროგრამა შედგება ორი კომპონენტისგან: 2 მილიონი ლარი სოციალური დახმარების ინიციატივებისთვის, 3 მილიონი ლარი კი - როგორც ფიზიკური, ისე იურიდიული პირების სამთვლიანი საკომისიო ხარჯების შესამცირებლად.

შეიქმნა ონლაინ პლატფორმა - www.tbcforyou.ge, რომელიც მომხმარებლებს თიბისისა და მისი პარტნიორების ციფრულ მომსახურებებზე მარტივად წვდომის შესაძლებლობას აძლევს. ძირითადი აქცენტი გაკეთდა მოსახლეობისა და ბიზნესების, დისტანციური განათლების, ონლაინ ვაჭრობის და სხვა ისეთი მომსახურებების მხარდაჭერაზე, რომლებიც მომხმარებელს ამ ახალ რეალობაში ცხოვრებას უმარტივებს.

ქვეყანაში არსებული გამოწვევების ფონზე, მნიშვნელოვანი იყო სახელმწიფოსა და კერძო სექტორის თანამშრომლობა. ამ ვითარებაში, ყველაზე მეტ დახმარებას ჯანდაცვის სექტორი საჭიროებდა. მთავრობასთან კონსულტაციების შედეგად პანდემიის პირველ ეტაპზე თიბისიმ 10,000 ცალი COVID-19-ის სწრაფი ტესტი (ჯამში 352,000 ლარის ღირებულების) შეისყიდა და ჯანდაცვის სამინისტროს გადასცა.

განსაკუთრებული ზრუნვა მოხუცების, როგორც მაღალი რისკის მქონე, მოწყვლადი

მოსახლეობის ჯგუფის მიმართ გამოვიჩინეთ. „თიბისი შენთვის“ პროგრამის ერთ-ერთი ინიციატივის ფარგლებში, დედაქალაქსა და რეგიონებში მცხოვრებმა 1,000-ზე მეტმა მოხუცმა მიიღო საკვები, მედიკამენტები და პირადი ჰიგიენის საგნები, საერთო ჯამში 100,000 ლარის ღირებულების. თიბისი ბენეფიციარებს 14 მსხვილ და მცირე ზომის საქველმოქმედო ორგანიზაციასთან თანამშრომლობით დაეხმარა.

COVID-19-ის გავრცელების პრევენციის მიზნით ქვეყნის ყველა საგანმანათლებლო ინსტიტუცია ონლაინ სწავლების რეჟიმზე გადავიდა. ციფრული სწავლება სტუდენტებისთვის ერთდროულად შესაძლებლობასაც წარმოადგენს და გამოწვევასაც. მნიშვნელოვანია, რომ მათ სწავლის შეუფერხებლად გაგრძელების შესაძლებლობა ჰქონდეთ. ამიტომაც თიბისიმ ექვსი უნივერსიტეტის სოციალურად დაუცველ სტუდენტებს საერთო ჯამში 161 ცალი ლეპტოპი საჩუქრად გადასცა. პროექტის ჯამურმა ხარჯმა 140,714 ლარი შეადგინა. გარდა ამისა, თიბისის პერსონალის ჩართულობით რეგიონში მცხოვრებ 100 სოციალურად დაუცველ უფროსკლასელ მოსწავლეს ლეპტოპები გადაეცა. თიბისის პერსონალის მიერ მოხალისეობრივად შეგროვილი თანხა გაორმაგდა და ჯამში 95,614 ლარი შეადგინა. სტუდენტების დისტანციური სწავლების უზრუნველსაყოფად 2019-2020 სასწავლო წლის ბოლომდე დაიფარა მათი ყოველთვიური ინტერნეტის გადასახადი.

პანდემიური აფეთქების შემდეგ, სამედიცინო პერსონალს განსაკუთრებული მხარდაჭერა ესაჭიროებოდა. ექიმებმა და ექთნებმა, რომლებიც საკუთარ ჯანმრთელობას საფრთხის ქვეშ აყენებდნენ, თიბისი დაზღვევისგან საჩუქრად COVID-19-ის სადაზღვევო პაკეტები მიიღეს. „თიბისი შენთვის“ პროგრამის ფარგლებში შეიქმნა თიბისი დაზღვევის სპეციალური ფონდი, რომლის საშუალებითაც სამედიცინო სფეროს 90-მა მუშაკმა ისარგებლა. ამ მიზნით საერთო ჯამში 309,000 ლარი გამოიყო.

#თიბისიშენთვის პროგრამა ადგილობრივ მიკრო, მცირე და საშუალო ბიზნესებს თავიანთი საქმიანობების გასამრტივებლად

სხვადასხვა ინიციატივას სთავაზობდა, როგორცაა:

- > ბიზნესის გაციფრულების მხარდაჭერა;
- > ონლაინ ბიზნეს განათლება;
- > სარგებელი საბანკო პროდუქტებსა და მომსახურებებზე;
- > სარგებელი ციფრულ პროდუქტებზე.

ამ პროგრამის ფარგლებში ნებისმიერ ადამიანს შეეძლო შემოწირულობის შემოტანა, იზოლაციის პერიოდში თავისი რჩეული ქართული კომპანიის მხარდასაჭერად. ამ მიზნით პლატფორმა tbc4u.vendoo.ge შეიქმნა. გადარიცხული თანხის სანაცვლოდ კი მომხმარებლები თავიანთი რჩეული კომპანიისგან ვაუჩერებს იღებდნენ. ამასთან ერთად, თიბისიმ და ონლაინ სავაჭრო პლატფორმამ vendoo.ge-მ ითანამშრომლეს ადგილობრივი მენარმეებისა და ბიზნესის მხარდასაჭერად. ინიციატივის ფარგლებში, vendoo.ge-ს პარტნიორ მენარმეებს საკომისიო გადასახადები ავტომატურად შეუმცირდათ.

თიბისისა და VISA-ს პარტნიორობით გაჩნდა

ინიციატივა - „შექმენით საკუთარი ონლაინ მაღაზია“, რომელიც ბიზნესებს საშუალებას აძლევს უმოკლეს დროში შექმნან თავიანთი ონლაინ მაღაზია, გაყიდონ და მიანოდონ პროდუქცია მომხმარებლებს მთელი საქართველოს მასშტაბით. პროექტის მიზანს ციფრული ტრანსფორმაციის პროცესში ბიზნესების მხარდაჭერა და გამონვევების გადალახვანარმოადგენდა. 200-მა ქართულმა კომპანიამ აღნიშნული ინიციატივით სრულად უფასოდ ისარგებლა. ამ ეტაპზე ახალი ონლაინ მაღაზიით 110 კომპანია ფუნქციონირებს. ამ კომპანიებისთვის ვებ-გვერდის მომსახურების ყოველთვიური გადასახადი წლის ბოლომდეა დაფარული.

პანდემიის დასაწყისში ვირუსის სწრაფი გავრცელება ნაღდი ფულის ფართო მოხმარებას უკავშირდებოდა. ამიტომაც ახალ რეალობაზე მორგებული ინოვაციური პროდუქტებისა და მომსახურებების განვითარება დავიწყეთ. თიბისიმ სადისტრიბუციო კომპანიებისათვის ინოვაციური ბარათი შექმნა. მანამდე დისტრიბუტორებსა და საცალო მოვაჭრებს



შორის ნაღდი ანგარიშსწორება ხდებოდა. ახლა მათ საშუალება აქვთ, ნაღდი ფული უსაფრთხო ალტერნატივით, საბარათო გადახდებით ჩაანაცვლონ.

კეთილდღეობა, განათლება და გასართობი პლატფორმები

დილის კონცეპტი

2020 წლის იზოლაციამ აჩვენა, რომ ადამიანების მენტალური ჯანმრთელობა და კეთილდღეობა რეგულარული სოციალური აქტივობების გარეშე საკმაოდ არამყარია. პანდემიისგან შექმნილ რთულ ვითარებაში თიბისიმ თავის მომხმარებლებს კონცეპტის ონლაინ შეხვედრებზე დასწრებით, საშუალება მისცა ლოქდაუნის პერიოდი უფრო საინტერესოდ და პროდუქტიულად გაეტარებინათ. კონცეპტის შეხვედრები 2019 წელს საგანმანათლებლო პლატფორმად ჩამოყალიბდა. მისი მეშვეობით სფეროს წარმატებული ადამიანები თიბისის მომხმარებლებს თავიანთ ცოდნასა და გამოცდილებას უზიარებდნენ როგორც კარიერულ, ისე საყოფაცხოვრებო საკითხებთან დაკავშირებით. დღევანდელი რეალობიდან გამომდინარე შეხვედრებმა ონლაინ სივრცეში გადაინაცვლა. ყველა თემატური ვიდეო აუდიენციის ინტერესებსა და საჭიროებებს არის მორგებული. მომხმარებლებს შეუძლიათ თავად აირჩიონ მათთვის საინტერესო თემები, იქნება ეს ხელოვნება, ფსიქოლოგია, ბიზნესი, ბავშვთა აღზრდა თუ სხვ. სხვადასხვა სტუმრის მიერ ჩატარებული ონლაინ შეხვედრების პარალელურად, თიბისი კონცეპტი აქვეყნებს ბლოგებს განსხვავებულ თემებზე. 2020 წლის ბოლოსთვის თიბისი კონცეპტმა შექმნა თვითგანვითარებაზე ორიენტირებული ახალი პლატფორმა, დილის კონცეპტი, რომელიც ჩატარებული კვლევის საფუძველზე გამოვლენილი მაღალი ინტერესის შესაბამისად შეიქმნა.





დილის კონცეპტი

დილის კონცეპტის ფარგლებში ჩატარდა ლაივ სესიები სხვადასხვა თემის გარშემო, როგორცაა, მენტალური ჯანმრთელობა, მენტალური ჯანმრთელობის სტიგმებთან დაკავშირებით ცნობიერების ამაღლება, პოზიტიური ფსიქოლოგიისა და კეთილდღეობის რვა მიმართულება. სესიები მიზნად ისახავდა სოციალური ცვლილებების ფონზე საზოგადოების მხარდაჭერას სირთულეების გადალახვაში, მათ შთაგონებას ჯანმრთელი და პოზიტიური ხედვის შენარჩუნებასა და ყოველდღიურ ცხოვრებაში ჰარმონიისა და ბალანსის მიღწევაში.

ციფრული პლატფორმები

ვებ-პორტალი helloblog.ge გამიზნულია ქართული საზოგადოებისათვის. ბლოგზე ქვეყნდება საინტერესო საკითხავი ისეთ თემებზე, როგორებიცაა კულტურა, ხელოვნება, ტექნოლოგიები, მუსიკა, მოგზაურობა, განათლება, აღზრდასთან დაკავშირებული რჩევები და სხვ. ეს არის რეკლამისგან თავისუფალი, ყველაზე დიდი ქართულენოვანი ონლაინ სივრცე, სადაც მკითხველს შეუძლია თავი შეიქციოს მაღალი ხარისხის ანალიტიკური სტატიებით და გაეცნოს სიახლეებს. კონტენტი მოიცავს როგორც თიბისის პროექტებს, ისე ლიტერატურის, თანამედროვე ხელოვნების, მუსიკისა და სხვა სფეროებში მიმდინარე მოვლენებს და ტენდენციებს. Hello Blog-ს ყოველთვიურად 500,000-მდე ვიზიტორი ჰყავს, მის ტოპ სტატიებს კი 40,000-ზე მეტი მკითხველი ეცნობა.

"ცა-მუსიკა" წარმოადგენს პლატფორმას ხალგაზრდა ქართველი მუსიკოსებისთვის, რომელიც მათ საკუთარი თავის წარმოჩენის შესაძლებლობას აძლევს. ეს პლატფორმა მკითხველს მოუთხრობს ქართულ თანამედროვე მუსიკალურ სივრცეში მიმდინარე პროექტების, კოლაბორაციებისა და ღონისძიებების შესახებ. ამასთან ერთად, ცა-მუსიკა მელომანებს სთავაზობს საინტერესო სტატიებს მსოფლიო მუსიკის ტრენდებისა და ისტორიის შესახებ. კონტენტი განთავსებულია Hello Blog-ზე. გარდა ამისა, ცა-მუსიკას აქვს თავისი ფეისბუქ გვერდი, რომელსაც 40,000-ზე მეტი მიმდევარი ჰყავს: www.facebook.com.

"ცისფერი მთები" წარმოადგენს ქართული სამთო ტურიზმის მხარდასაჭერად შექმნილ პლატფორმას, რომელიც მკითხველებს ალპინიზმის, სათხილამურო, სალაშქრო და სხვა მთის აქტივობებთან დაკავშირებულ საინტერესო მასალას სთავაზობს. "ცისფერი მთები" მოგვითხრობს საქართველოს მთის კურორტებზე, მთაში ცხოვრებაზე, პროფესიონალი ალპინისტების აქტივობებზე, მოთხილამურეებზე, მთის ბაიკერებსა და ზოგადად მთაში ცხოვრების მოყვარულებზე. პლატფორმას ფეისბუქ გვერდზე 80,000-ზე მეტი მიმდევარი ჰყავს, მისი სრული კონტენტი კი Hello Blog-ზეა განთავსებული.

ცა-მუსიკაც და ცისფერი მთებიც ახალგაზრდა თაობისთვის არის განკუთვნილი. ამ პლატფორმების მიზანია მიაწოდოს ახალგაზრდებს მათთვის საინტერესო ინფორმაცია და დაეხმაროს ჰობის ან სამომავლო პროფესიის არჩევაში.

ფინანსური განათლება

ჩვენ მიგვაჩნია, რომ ქვეყნის ეკონომიკური განვითარებისა და სტაბილურობისთვის ერთ-ერთ უმთავრეს ფაქტორს მოსახლეობის ფინანსურ განათლება წარმოადგენს. პასუხისმგებელიანი დაკრედიტება, მომხმარებელთა ნახალისება და ნაზოგების გასაკეთებლად და საბანკო მომსახურებების გაფიცრულება გამჭვირვალობისა და მომხმარებელთა კომფორტის გასაზრდელად - თიბისის უმთავრეს პრიორიტეტებს შორისაა. თიბისი წლების განმავლობაში აქტიურად უჭერდა მხარს ფინანსური განათლების წინ წამოწევას. 2020 წელს ჩვენს ძირითად აქტივობებს წარმოადგენდა:

- > საქართველოს ეროვნულ ბანკთან თანამშრომლობა, რომლის ფარგლებშიც ჩატარდა ფინანსურ განათლებასთან დაკავშირებული კონკურსი და რომელშიც 500-ზე მეტმა ბავშვმა მიიღო მონაწილეობა.
- > ფინანსური განათლების საკითხების წინ წამოწევა ფეისბუქ გვერდ Edufin-ის საშუალებით. გვერდზე იდება ინტერაქციული პოსტები, ვიდეოები, ბლოგები და საზოგადოებისთვის კარგად ცნობილ პირთა მონაწილეობით ხდება ფინანსური განათლების პოპულარიზაცია.

თიბისის სტიპენდიები

თიბისისთვის განსაკუთრებულად მნიშვნელოვანია ახალგაზრდა თაობის მხარდაჭერა. ჩვენი მიზანია მონაწილეობა მივიღოთ ახალგაზრდების განვითარებასა და განათლებაში, რათა მოვამზადოთ უნარიანი და განათლებული პროფესიონალები და ვუჩვენოთ მათ თვითგანვითარებისა და დასაქმების პერსპექტიული გზები.

საქართველოში უამრავი ნიჭიერი ადამიანია, რომელთაც ეკონომიკური სირთულეების გადასალახად, განათლებაზე წვდომისა და განვითარების მოსაპოვებლად მხარდაჭერა სჭირდებათ. შესაძლოა, უამრავი მათგანი სხვებისთვის მაგალითი და მოტივაციის წყაროც კი გახდეს, თუ ადამიანები მათ ამბებს შეიტყობენ. თიბისის სტიპენდიების პროგრამა სკოლის მოსწავლეებისთვის 2019 წლიდან არსებობს და მას შემდეგ ყოველწლიურად 200 ბავშვს, მათ შორის 104 გოგონას ყოველთვიური სტიპენდიის სახით 100 ლარი გადაეცემათ.



ახალ რეალობასთან ადაპტაცია

პანდემიის საპასუხო ქმედებების გარდა, თიბისი აგრძელებს მრავალწლიანი ინიციატივების განხორციელებას, რომლებიც საზოგადოების სხვადასხვა ჯგუფების გაძლიერებას ემსახურება. ჩვენ მუდმივად ვცდილობთ დადებითი გავლენა მოვახდინოთ საზოგადოებაზე. დაინტერესებულ პირებთან დიალოგის, კვლევისა და ანალიზით გზით ვცდილობთ განვსაზღვროთ ის მიმართულებები, სადაც ჩვენი დადებითი გავლენის გაუმჯობესებაა შესაძლებელი. თიბისის, როგორც მნიშვნელოვანი სოციალური და ეკონომიკური გავლენის მქონე ინსტიტუციის, წვლილი შეაქვს ქვეყნის კრიტიკულად მნიშვნელოვანი სფეროების განვითარებაში და თანამშრომლობს საქართველოს ეროვნულ ბანკთან და სხვა სამთავრობო ორგანიზაციებთან ისეთ ძირითად მიმართულებებში, როგორიცაა ფინანსური განათლება, სამუშაო ადგილების შექმნა, ინვესტიციების მოზიდვა და ა.შ. გარე წყაროებიდან მოძიებული ინფორმაციის გარდა, თიბისი აფასებს თავის კომპეტენციასა და შესაძლებლობებს და შესაბამისად ირჩევს მოქმედების არეალს. ჩვენ გვაქვს გარკვეული წესები, რომლებიც წარმართავენ განსახორციელებელი ინიციატივების შერჩევის პროცესს. თითოეული პროექტი უნდა იყოს:

- > გრძელვადიანი, გააჩნდეს ზრდის პოტენციალი და მზარდი დადებითი გავლენა საზოგადოებასა და ქვეყანაზე;
- > თიბისის ცოდნისა და კომპეტენციის ფარგლებში. პროექტის დაწყებამდე და კონკრეტულ საქმიანობაში ჩართვამდე, თიბისი ზრდის თავის კომპეტენციას ამ საკითხში ცოდნის გაღრმავებით, როგორც შიდა წყაროებიდან, ისე გარე დაინტერესებულ პირებთან თანამშრომლობით, რომელთაც აქვთ შესაბამისი ცოდნა და პროფესიონალიზმი.
- > გამიზნული არა მხოლოდ დაფინანსებაზე, არამედ თანამშრომლობაზე. თიბისი მუშაობს პარტნიორებთან და მხარს უჭერს მათ არა მხოლოდ კონკრეტული პროექტების დაფინანსებით, არამედ გამოცდილების გაზიარებითაც.

2020 წლის განმავლობაში, თიბისიმ გააგრძელა თავისი პროექტები და მოარგო ისინი ახალ რეალობას. ჩვენთვის მნიშვნელოვანი იყო, არ მიგვეტოვებინა ინიციატივები და პროგრამები, რომლებიც წლების განმავლობაში წარმატებულად უჭერდა მხარს საზოგადოების სხვადასხვა სეგმენტს და თამაშობდა დადებით როლს წლების განმავლობაში.

ქვემოთ განხილულია 2020 წელს განხორციელებული პროექტები

ქართული ბიზნესის მხარდაჭერა

Tbcbusiness.ge

ჩვენ კვლავ ვუჭერთ მხარს ბიზნესის განვითარებას საქართველოში. აღნიშნულთან დაკავშირებით ჩვენს მიკრო, მცირე და საშუალო ბიზნეს მომხმარებლებს ვთავაზობთ უნიკალურ სრულმასშტაბიან ბიზნესის მხარდაჭერის პროგრამას, რომელიც მოიცავს განათლებას, ბიზნეს ბლოგს, ბიზნესის მხარდაჭერის სხვადასხვა საშუალებებს, წლიურ ბიზნეს დაჯილდოებასა და სტარტაპების პროგრამას. ყველა აღნიშნული მომსახურება გაერთიანებულია ერთ პლატფორმაზე: www.tbcbusiness.ge.

წელს COVID-19-ის გავრცელების შედეგად, გაციფრულება გახდა უმაღლესი პრიორიტეტი ბიზნესების უმეტესობისთვის საქართველოში. ჩვენ აქტიურად დავუჭირეთ მხარი ჩვენს კლიენტებს ამ პროცესში, მათთვის სხვადასხვა პროგრამების და პარტნიორობების შეთავაზებით. ამ მიმართულებით განხორციელებული პროექტებია:

- > 200 ონლაინ მაღაზიის შექმნა უფასოდ Visa-სთან პარტნიორობით;
- > შემცირებული საკომისიო გადასახადი ჩვენ ელექტრონული ვაჭრობის ეკოსისტემის პლატფორმა - "ვენდუზე";
- > სპეციალურად სტარტაპებისთვის შექმნილი ონლაინ მაღაზიის შექმნა - MyStartup.ge;
- > 100 მიკრო, მცირე და საშუალო ბიზნესისთვის ციფრული მარკეტინგული სტრატეგიის უფასოდ შექმნა საქართველოს კრეატიულ სააგენტო ვინდფორსთან პარტნიორობითა და EFSE-ის მხარდაჭერით.

საქართველოს ბიზნეს საზოგადოების გაერთიანებისა და განვითარების მიზნით, 2020 წლის ნოემბერში დავაარსეთ ბიზნეს კლუბი, საწევრო პლატფორმა, რომელიც თავის წევრებს სთავაზობს სხვადასხვა ფინანსური მომსახურების პაკეტსა და არაფინანსურ სარგებელს, ასევე ქმნის საერთო სივრცეს სოციალიზაციისთვის. ბიზნეს კლუბი შეიქმნა B-COM-ის ბაზაზე, რომელიც 2019 წლიდან ბიზნეს კლიენტებს საწევრო მომსახურებას სთავაზობდა. B-COM-ის მიერ მანამდე შეთავაზებული ფინანსური მომსახურებების გარდა, ბიზნეს კლუბის წევრებს შეუძლიათ გამოიყენონ სხვადასხვა შეღავათები და პრივილეგიები მათი ბიზნესების განსავითარებლად. მაგალითად,

კლუბის წევრებს შეუძლიათ მონაწილეობა მიიღონ ინდივიდუალურ და კითხვა-პასუხის რეჟიმში მიმდინარე შეხვედრებში სხვადასხვა სფეროს ექსპერტებთან, ასევე მიიღონ საუკეთესო შეთავაზებები ჩვენი პარტნიორი კომპანიებისგან. გარდა ამისა, ბიზნეს კლუბი მენარმეებსა და ბიზნესის მფლობელებს სოციალიზაციის და სხვადასხვა დისკუსიებსა და ტრენინგებში მონაწილეობის შესაძლებლობას აძლევს და მხარს უჭერს მათი პროფესიული უნარების გაუმჯობესებასა და ბიზნეს კავშირების გაღრმავებას. ჩვენს კლიენტებს შეუძლიათ გახდნენ ბიზნეს კლუბის წევრები სამი არსებული საწევრო გეგმიდან ერთ-ერთის გამოწერით მცირე ყოველთვიური გადასახადის სანაცვლოდ. 2020 წლის ბოლოს ბიზნეს კლუბს დაახლოებით 860 ბიზნეს წევრი ჰყავდა.

ჩვენ ასევე ვზრუნავთ ბიზნესის მფლობელთა მრავალმხრივ განათლებაზე, რაც მათ ბიზნესების უფრო ეფექტურად მართვაში დაეხმარება. წელს მათ შევთავაზეთ ონლაინ სასწავლო კურსები აქტუალურ საკითხებზე, რომლებსაც გამოცდილი ინსტრუქტორები ხელმძღვანელობენ. პანდემიის დროს დაწესებული იზოლაციის პერიოდში სასწავლო კურსებმა 1,500-ზე მეტი მსურველი მოიზიდა. გარდა ამისა, გავამრავალფეროვეთ ჩვენი საგანმანათლებლო რესურსები მოკლე, ონლაინ ლექციებით მენარმეებისთვის, მათი ბიზნესის მართვის, ფინანსური აღრიცხვისა და მომგებიანობის საერთო პრინციპების შესახებ. დაინტერესებულ პირებს შეუძლიათ დარეგისტრირდნენ ონლაინ კურსებზე და სრულიად უფასოდ მიიღონ წვდომა აღნიშნულ რესურსებზე ჩვენი ბიზნეს მხარდაჭერის პლატფორმის გამოყენებით www.tbcbusiness.ge.

ამას გარდა, პლატფორმა თავის მომხმარებელს აწვდის ინფორმაციას სხვადასხვა ბიზნეს პროგრამული უზრუნველყოფის შესახებ. ის აკავშირებს ტექნოლოგიური პროდუქტის მომწოდებლებს და პოტენციურ მომხმარებლებს უპრეცედენტო ეკოსისტემის - www.businessstool.ge-ის მეშვეობით. ბიზნესებს სხვადასხვა სფეროებიდან შეუძლიათ ნახონ და შეაფასონ სხვადასხვა პროგრამული უზრუნველყოფა, აპლიკაციები, თუ ხელსაწყოები მხოლოდ ერთი პლატფორმის გამოყენებით. ვებ-გვერდი თავის მომხმარებლებს 70-მდე პროგრამულ უზრუნველყოფას სთავაზობს.

ბიზნეს დაჯილდოება

მცირე და საშუალო ბიზნესი გლობალური ეკონომიკის დასაყრდენს წარმოადგენს. ის გავლენას ახდენს უმუშევრობისა და სიღარიბის დონესა და ეკონომიკურ ზრდაზე. თიბისიმ ბოლო წლების განმავლობაში მცირე და საშუალო სექტორის მხარდასაჭერად რამდენიმე პროგრამა წარმოადგინა. პროგრამები მოიცავს ისეთ საკითხებს, როგორებიცაა კაპიტალთან წვდომის გამარტივება, ცოდნისა და გამოცდილების გაზიარება, სპეციალურად მცირე ბიზნესის საჭიროებაზე მორგებული პროდუქტებისა და მომსახურებების განვითარება, მცირე საწარმოების თიბისის მიწოდების ჯაჭვში ჩართვა და მათი პროდუქციის ცნობადობის გაზრდაში დახმარება.

საქართველოში მენარმეობის ხელშეწყობის მიზნით, 2016 წლიდან EFSE-სთან პარტნიორობის ფარგლებში ვმართავთ ყოველწლიურ ბიზნეს დაჯილდოების ცერემონიას. წლების განმავლობაში კონკურსმა მიიზიდა 2,400 მონაწილე და ქვეყანაში წლის მთავარ ბიზნეს მოვლენად იქცა, რამაც კომპანიებს მთელი ქვეყნის მასშტაბით თავიანთი წარმატების ისტორიების გაზიარებისა და სხვადასხვა პრიზების მოგების შესაძლებლობა მისცა. წელს გავაფართოვეთ საპრიზო კატეგორიების ჩამონათვალი და დავამატეთ ახალი კატეგორია სახელწოდებით „ახალ რეალობასთან ადაპტაცია“.

შედეგად, მონაწილეებს შესაძლებლობა ჰქონდათ მონაწილეობა მიეღოთ შემდეგ 5 კატეგორიაში:

- > წლის პროდუქტი / მომსახურება;
- > ახალ რეალობასთან ადაპტაცია;
- > განსაკუთრებული კორპორაციული სოციალური პასუხისმგებლობა;
- > წლის ინოვაცია; და
- > წლის სტარტაპი.

2020 წელს პანდემიისა და უსაფრთხოების ზომების გათვალისწინებით, დასკვნითი ცერემონია ონლაინ ფორმატში გაიმართა. ტრადიციის შესანარჩუნებლად ფინალისტები და გამარჯვებულები ონლაინ გამოვლინდნენ, მათთვის შექმნილი სპეციალური ვიდეო კლიპები კი სოციალურ მედიაში გავრცელდა. 2020 წლის ბიზნეს დაჯილდოებაში მონაწილეობა მიიღო ბიზნესის სხვადასხვა სფეროს 350-ზე მეტმა წარმომადგენელმა. საზოგადოებას ინფორმაცია მათი საქმიანობის შესახებ მივანდით როგორც ჩვენი საკომუნიკაციო არხებით, ისე ტრადიციული მედიის საშუალებითაც. ღონისძიება გაშუქდა პრესასა და სოციალურ

მედიაში და მოიზიდა 26 მილიონი მნახველი, დამოუკიდებელი კვლევითი სააგენტოს, ACT, კვლევის მიხედვით კი 2020 წელს პროექტის ცნობადობამ 74%-ს მიაღწია.

Startuperi.ge

ჩვენ გავაგრძელებთ დამწყები ბიზნესების მხარდაჭერა და მეწარმეობის ხელშეწყობა საქართველოში. 2017 წლიდან ვახორციელებთ ინოვაციურ პროექტ „სტარტაპერს“, რომელიც სტარტაპებს სთავაზობს როგორც ფინანსურ, ისე არაფინანსურ დახმარებას.

ჩვენ მეწარმეებს ვთავაზობთ როგორც ზოგადი დანიშნულების სესხებს, ისე სპეციალურ სესხებს რესტორნებისთვის, სასტუმროებისა და აგრო-ბიზნესისთვის. გარდა ამისა, წელს ჩვენ შემოვიღეთ „სტარტაპ სანარმოს“ სესხი, რომელიც ადგილობრივ სანარმოებს სესხებს შეღავათიანი პირობებით სთავაზობს. სხვა ფინანსური შეთავაზებები მოიცავს ლიზინგს, ბიზნეს ბარათებს, უფასო ინტერნეტ ბანკსა და დიჯიტალური რეგისტრაციას.

გარდა ფინანსური მომსახურებებისა, პროგრამა ითვალისწინებს სხვადასხვა სასწავლო კურსს, ღონისძიებებსა და ინდივიდუალურ კონსულტაციებს. 2020 წლის განმავლობაში პროგრამის ფარგლებში 700-ზე მეტმა სტარტაპმა გაიარა სასწავლო პროგრამა. შედგა სამი სტარტაპ დისკუსია 200-ზე მეტი ადამიანის მონაწილეობით და მომზადდა არაერთი ბლოგი და სტატია 150 სტარტაპისთვის.

„სტარტაპერი“ ასევე განსაკუთრებულ შესაძლებლობებს აძლევს კლიენტებს ბიზნესის განვითარებისთვის. ერთ-ერთი ასეთი შესაძლებლობა იყო „სტარტაპერის აპლიკაციების კონკურსი“, რომელშიც 40-მა გუნდმა მიიღო მონაწილეობა. პროექტი უკვე მეორედ განხორციელდა FMO-ს მხარდაჭერით. ის დაეხმარა სამ გამარჯვებულ გუნდს მათი იდეების განხორციელებასა და აპლიკაციების შექმნაში. „სტარტაპერის“ პროგრამამ დაწყებიდან დღემდე მიიზიდა დაახლოებით 47,000 კომპანია. პროგრამის საერთო პორტფელი 2020 წლის 31 დეკემბრის მდგომარეობით მოიცავდა 600 სესხს, 185 მილიონი ლარის ოდენობით. სასწავლო პროგრამების, პროდუქტებისა და მხადამჭერი ღონისძიებების გარდა, თიბისი სტარტაპებს თავისი შესყიდვების პოლიტიკების მეშვეობითაც ეხმარება. აღნიშნული პოლიტიკები სტარტაპებს შესაძლებლობას აძლევს, ჩვეული სატენდერო პროცედურების გვერდის ავლით, განსაკუთრებულ პირობებში დადონ ხელშეკრულება.





ჩიკატაი

ჩიკატაი თბილისის ბიზნეს დაჯილდოების გამარჯვებულია გამორჩეული სოციალური პასუხისმგებლობის კატეგორიაში. ჩიკატაი თამარ ბუილიშვილის მიერ 2017 წელს შექმნილი ქართული ბრენდია, რომელიც ეკოლოგიურად სუფთა და ანთიალერგიული მასალით, ბავშვებისთვის ხელნაკეთ მუსიკალურ სათამაშოებს ქმნის. სათამაშოები ცნობილი ქართველი კომპოზიტორის გაია ყანჩელის მელოდიებს აჟღერებენ. „ჩიკატაი არის წერო, რომელსაც სჭერა, რომ ყველაფერი გენიალური მუსიკით იწყება და სწორედ ამიტომ, პირველ ჰანგებს ჩვენს ცხოვრებაში უდიდესი მნიშვნელობა აქვს. „პირველი ჰანგი მნიშვნელოვანია“ – ასე უდერს ჩიკატაის სლოგანი (#firsttrackmatters). ჩვენი ყველა სათამაშო ცხოველი, ფრინველი ან ზღვის ბინადარია. ეს შემთხვევითი არ არის. ჩვენ ვმეგობრობთ, ვზრუნავთ, ვიცავთ ბუნებასა და მის ბინადრებს. ეს იდეა გახლავთ ჩიკატაის მამოძრავებელი ძალა. ბიზნეს დაჯილდოებაში მონაწილეობის მიღებით გვსურდა, ხაზი გაგვესვა და გვეჩვენებინა, თუ რამდენად მნიშვნელოვანია სოციალური პასუხისმგებლობის გათვალისწინება ბიზნესის განვითარების პროცესში. ფინალში მოხვედრა კი ადასტურებს ჩვენი ნარჩენების მინიმუმამდე დაყვანის პროექტის ძირითად მესიჯს, რომლის თანახმადაც, „პატარა ნაბიჯიც მნიშვნელოვანია“ – თამარ ბუილიშვილი. წელს ჩიკატაი მსოფლიოს უმსხვილესი კორპორაციული მდგრადობის ინიციატივის – „გაეროს გლობალური შეთანხმების“ წევრი გახდა. ბრენდს ახალი ხაზიც დაემატა, რომელიც მეგობარი ბრენდის – სპილოუს მიერ შეკერილი კაბებიდან მორჩენილი ნაჭრებით იქმნება. ეს პროექტი საწარმოო ნარჩენების მინიმუმამდე დაყვანასა და გარემოს დაცვას ემსახურება.

სასოფლო-სამეურნეო სანარმოების მხარდაჭერა

ჩვენი მიზანია საქართველოს სასოფლო-სამეურნეო საზოგადოებების მხარდაჭერა ადგილობრივი ბიზნესებისთვის ხელმისაწვდომი ფინანსირების უზრუნველყოფით. 2020 წელს სახელმწიფო პროგრამებთან პარტნიორობით განხორციელებული პროექტების ფარგლებში - „ანარმოე საქართველოში“ და „შელავათიანი აგრო კრედიტი“ - ჩვენ დავეხმარეთ დაახლოებით 12,000 მსესხებელს ადგილობრივი ბიზნესის დაწყებას ან განვითარებაში. აღნიშნული პროგრამების ფარგლებში, სახელმწიფოს სუბსიდირების გზით მსესხებლებს უმცირდებათ საპროცენტო ხარჯი. 2020 წელს გავეცით 1,800 ასეთი სესხი 191 მილიონ ლარის ოდენობით. მთლიანობაში რურალური სესხების პორტფელმა 2019 წლის 31 დეკემბრის მდგომარეობით, მიკრო, მცირე და საშუალო ბიზნესის საკრედიტო პორტფელის 42% შეადგინა, ხოლო უმსხვილეს სექტორებს წარმოადგენდა სასტუმრო და დასვენება, სოფლის მეურნეობა და ვაჭრობა, რომელთა წილებმა შესაბამისად 15%, 15% და 12% შეადგინა.

პარტნიორობა დადაბითი რეგიონებისთვის

Social Impact Award 2021 - ახალგაზრდების მხარდასაჭერად

თიბისიმ დაგაეროს განვითარების პროგრამამ (UNDP) საქართველოში ხელი მოაწერეს მემორანდუმს ადგილობრივი სტარტაპების, მცირე და საშუალო სანარმოების, ახალგაზრდების გაძლიერების, რეგიონებში ფინანსებზე წვდომის და ბიზნესში ქალების მხარდასაჭერად.

2021 წელს მემორანდუმის ფარგლებში უკვე განხორციელდა პირველი თანამშრომლობა და Impact Hub Tbilisi, თიბისისა და UNDP საქართველოს მხარდაჭერით, მასპინძლობს სტუდენტურ პროგრამა - Social Impact Award-ს.

სოციალური მენარმეობის მიმართულებით ყველაზე მასშტაბური სტუდენტური პროგრამა ერთობლივად 15 ქვეყანაში ხორციელდება და სოციალური მენარმეობის დარგში სტუდენტების განათლებაზეა ორიენტირებული. პროგრამა ახალგაზრდებს მათი ბიზნეს იდეების განხორციელების მიზნით ათთვიან საგანმანათლებლო კურსს სთავაზობს. პროგრამის განმავლობაში სტუდენტები გადიან მთელ პროცესს იდეის გენერირებიდან ბიზნესგეგმის შედგენამდე, რაც მათ შესაძლებლობას აძლევს, რეალურად წამოიწყონ სოციალური ბიზნესი.



ბაიოქიური

ბაიოქიური წარმოადგენს ნავთობით დაბინძურების ბიორემედიაციის პროცესს, რომელიც დაბინძურების ადგილზე ნავთობ-დესტრუქტორი ბაქტერიული კულტურების გამრავლებით მიიღწევა. ის ადგილობრივი ბაქტერიების დახმარებით, ნავთობისგან წმენდს ტერიტორიას, მიწას, მარილიან და მტკნარ წყალს, ჭაობს და ა.შ. კომპანიას განხორციელებული აქვს ორი წარმატებული პროექტი საქართველოს მასშტაბით და 2021 წლიდან საერთაშორისო ბაზარზე გასვლასა და მიტოვებული, დაბინძურებული ნავთობ ჭაბურღილების განმენდასაც გეგმავს. ეკოლოგ მარიამ მჭედლიშვილის მიერ 1999 წელს დაწყებული საქმით, კომპანია ბაიოქიურია დააპატენტა ნავთობით დაბინძურებული ადგილებიდან ბუნებრივი ნავთობის დესტრუქტორი ბაქტერიების საშუალებით წმენდის ტექნოლოგია. ამ ტექნოლოგიის ეფექტურობა მნიშვნელოვნად აღემატება ბაზარზე არსებულ სხვა ბიორემედიაციის გადაწყვეტებს. თიბისის ბიზნეს დაჯილდოებაზე საუკეთესო ინოვაციის კატეგორიაში გამარჯვებული ბაიოქიური ახლა საერთაშორისო პარტნიორობის საშუალებით გლობალურ ბაზარზე გასვლა გეგმავს. ნავთობდაბინძურების მართვის გლობალურ ბაზარზე შესვლა, რომლის მოცულობაც 2025 წლისთვის სავარაუდოდ 140-175 მილიარდ აშშ დოლარს მიაღწევს, ქართული კომპანიისთვის უმნიშვნელოვანესი ნაბიჯი იქნება.





Social Impact Award 2021 რამდენიმე ეტაპისგან შედგება და მოიცავს ვორქშოპების სერიას თბილისში, ქვემო ქართლში, რაჭა-ლეჩხუმში, ქვემო სვანეთში, სამეგრელო-ზემო სვანეთში, გურიაში, კახეთსა და იმერეთში მცხოვრები ახალგაზრდებისთვის. პროგრამის მეორე ეტაპზე დამოუკიდებელი ჟიურის მიერ შერჩეული ფინალისტი გუნდები ორთვიან მომზადებას გადიან ბიზნეს ინკუბატორში, სადაც ინდივიდუალური მენტორების დახმარებით ქმნიან ბიზნესმოდელს, ადგენენ ბიზნესგეგმებს და ემზადებიან ჟიურის წინაშე წარსადგენად. პროგრამის ბოლო ეტაპზე ხდება გამარჯვებული გუნდების გამოვლენა, რომლებიც მათი ბიზნეს იდეების განსახორციელებლად იღებენ ფინანსურ მხარდაჭერას და მონაწილეობენ Social Impact Award-ის საერთაშორისო სამიტზე.

Impact Hub Tbilisi-მა პროგრამა Social Impact Award-ის განხორციელების ლიცენზია 2017 წელს მიიღო და უკვე მეხუთე წელია ახალგაზრდებს სოციალური ბიზნესის დაწყების შესაძლებლობას აძლევს. ამ ხნის განმავლობაში, პროგრამაში სულ 1000-ზე მეტი სტუდენტი ჩაერთო საქართველოს სხვადასხვა რეგიონიდან, 100-მდე ახალგაზრდამ (30 გუნდი) გაიარა მოსამზადებელი პროგრამა და გამოვლინდა 14 გამარჯვებული გუნდი. ყველა პროექტი აქტუალურ სოციალურ პრობლემებს ეხმარება და მათი გადაჭრის ინოვაციურ გზებს გვთავაზობს.

Social Impact Award-ის მეშვეობით თიბისი ახალგაზრდების ბიზნეს საქმიანობით დაინტერესებას უჭერს მხარს და რეგიონებში მათ გაძლიერებას ემსახურება. თიბისი ამ პროექტში პროგრამა სტარტაპერით მონაწილეობს, რომელიც 2016 წლიდან მხარს უჭერს ახალი და მრავალფეროვანი ბიზნეს იდეების ჩამოყალიბებას და განვითარებას საქართველოში.

პროგრამა ხორციელდება თიბისის, გაეროს განვითარების პროგრამის (UNDP), საქართველოს რეგიონული განვითარებისა და ინფრასტრუქტურის სამინისტროს, შვეიცარიის განვითარებისა და თანამშრომლობის სააგენტოსა (SDC) და ავსტრიის განვითარების თანამშრომლობის (ADC) მხარდაჭერით.

გრეის ჰოპერის ჯილდო - ქალთა ნახალისება ინფორმაციული და კომუნიკაციური ტექნოლოგიების (ICT) სფეროში

თიბისი, როგორც ტექნოლოგიურად მოწინავე კომპანია, განსაკუთრებულ ყურადღებას უთმობს ქალთა გაძლიერებას ტექნოლოგიურ ინდუსტრიაში. ამიტომ კომპანიამ USAID-თან, როგორც ძირითად სპონსორთან პარტნიორობით დააწესა გრეის ჰოპერის ჯილდოს პროგრამა, რომელიც მიზნად ისახავს მეტი ქართველი ქალის წარმოჩენასა და ნახალისებას ICT ინდუსტრიაში. გრეის ჰოპერის ჯილდოს მისია თანხვედრაშია ჩვენს მისწრაფებასთან, მხარი დავუჭიროთ და წავახალისოთ ქალები, რომ ტექნოლოგიურ ინდუსტრიაში ჩაერთონ. ახალგაზრდების განვითარება, თანასწორობა და ქალთა გაძლიერება თიბისის ძლიერი კულტურის ნაწილია და წარმოადგენს პრიორიტეტებს, რომელთაც კომპანია უდიდესი მონდომებით მისდევს.

USAID-ის ეკონომიკური უსაფრთხოების პროგრამამ თიბისი ბანკთან, მაშავის ცენტრთან, საქართველოში ისრაელის საელჩოსა და გაეროს ქალთა ორგანიზაციასთან პარტნიორობით დააწესა გრეის ჰოპერის ჯილდოს პროგრამა.

გრეის ჰოპერის სახელობის ჯილდოს პროგრამა წარმოაჩენს ადგილობრივ გოგონებსა და ქალებს საინფორმაციო და საკომუნიკაციო ტექნოლოგიების (ICT) ინდუსტრიაში და ავლენს იმ ორგანიზაციებსა და ინიციატივებს, რომლებიც ტექნოლოგიების ინდუსტრიაში ქალების ნახალისებისათვის მნიშვნელოვან ნაბიჯებს დგამენ.

ჯილდოს პროგრამამე-20 საუკუნისამერიკელი მეცნიერის, ამერიკის შეერთებული შტატების კომპიუტერული პროგრამირების პიონერის - გრეის ჰოპერის სახელს ატარებს.

საჯარო ნომინაციის საშუალებით, გრეის ჰოპერის ჯილდოს პროგრამა გამოავლენს გამორჩეულ სპეციალისტებს, პროგრამებსა და ორგანიზაციებს ექვს კატეგორიაში.

გამარჯვებულები 2021 წლის ივნისის ბოლოს გამოვლინდებიან და 2021 წლის შემოდგომაზე ისრაელში ორკვირიან სასწავლო პროგრამაში მიიღებენ მონაწილეობას. თიბისი ბანკი და გაეროს ქალთა ორგანიზაცია კონკრეტული კატეგორიების გამარჯვებულებს განვითარებაზე ორიენტირებულ პროგრამებს შესთავაზებენ და მათ პროფესიულ ზრდასა და/



GRACE HOPE AWARD PROGRAM





PER
RAM

FINALISTS



ან ბიზნესის განვითარებაში დაეხმარებიან.

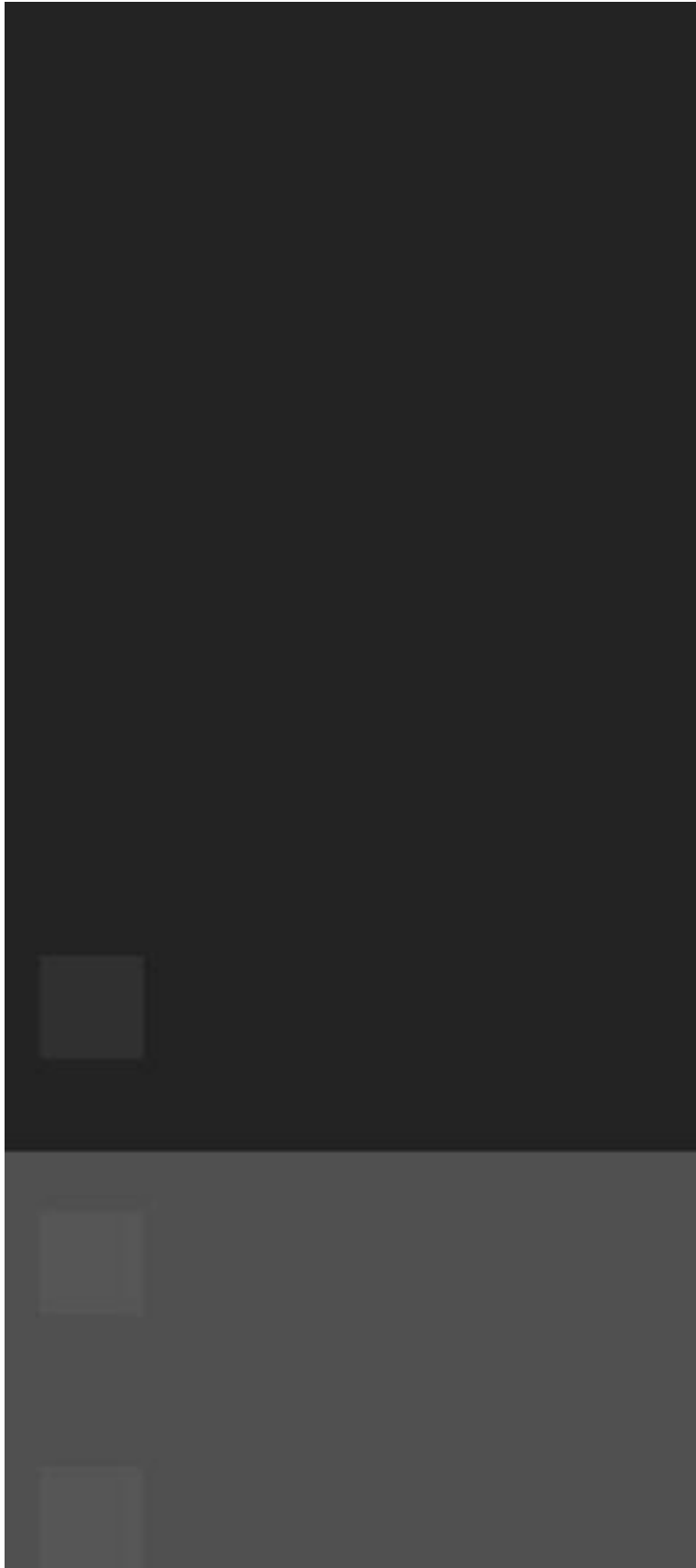
კონფერენცია TIDA - მენარმეობაში მონაცემთა ანალიტიკის მხარდასაჭერად

მონაცემთა ანალიტიკა საუკეთესო საშუალებაა ბიზნესებისა და მათი ლიდერებისთვის უკეთესი, მონაცემებზე დაფუძნებული გადაწყვეტილებების მისაღებად. მონაცემთა შეგროვება, დამუშავება, ანალიზი და ინტერპრეტირება ერთ-ერთ ძირითად გამოწვევას წარმოადგენს. ეს განსაკუთრებით მნიშვნელოვანია ბიზნესის საწყის ეტაპებზე, როდესაც ჯერ კიდევ სტრატეგიის შემუშავება ხდება. დღესდღეობით, ჩვენთვის უკვე ხელმისაწვდომია ისეთი ტიპის გადაწყვეტები, რომლებიც მონაცემთა ანალიტიკის პროფესიონალებსა და ბიზნესებს მონაცემთა ანალიზის პროცესის დახვეწაში ეხმარება.

2020 წლის ივნისში თიბისის მხარდაჭერით საქართველოში პირველი ბიზნეს მონაცემთა და ანალიტიკის კონფერენცია გაიმართა. TIDA (თბილისის საერთაშორისო მონაცემთა ანალიტიკის კონფერენცია) რვა დღის განმავლობაში მიმდინარეობდა და ანალიტიკის სფეროს საერთაშორისო დონის პროფესიონალებს მასპინძლობდა.

კონფერენციის მიზანს წარმოადგენდა მონაცემთა ანალიტიკის პროფესიონალებისა და ამ სფეროთი დაინტრესებული ბიზნეს მფლობელებისათვის საქართველოში დაფუძნებული საზოგადოებრივი გაერთიანების შექმნა. პანდემიის პირობებში კონფერენციამ ონლაინ ფორმატში გადაინაცვლა.

2021 წელს ვგეგმავთ TIDA-ს სესიები ონლაინ ფორმატში გავაგრძელოთ. მაღალი ინტერესიდან გამომდინარე, ადგილობრივი და საერთაშორისო პროფესიონალების მოწვევით ვაპირებთ საზოგადოებას ყოველთვიურად მივანოდოთ ბიზნეს მონაცემების ანალიტიკასთან დაკავშირებული მაღალი ხარისხის საინფორმაციო მასალა. 2021 წლის პირველ 4 თვეში უკვე გაიმართა ორი სესია, რომელსაც საშუალოდ 300 ადამიანი დაესწრო. შემდეგი შეხვედრა მაისის შუა პერიოდშია დაგეგმილი.





TBILISI
INTERNATIONAL
DATA ANALYTICS

TIDA

კონფერენცია TIDA ციფრებში:

- > 23 საერთაშორისო გამომსვლელი - ლიდერები ისეთი წარმატებული კომპანიებიდან, როგორებიცაა: MastedCard, Quantum Black, New York Times, Microsoft, Senteo, IBM, TBC და სხვა.
- > გამოსვლებისა და პრაქტიკული ვორქშოების 22 საათი
- > 402 დამსწრე 11 ქვეყნიდან და 25+ ინდუსტრიიდან
- > სოციალური ქსელი რომელიც 1000+ კონტაქტს მოიცავს

სპორტის მხარდაჭერა

თიბისი მხარს უჭერს ორი სახის სპორტს, ახალგაზრდების ფიზიკურ და მენტალურ განვითარებას.

რაგბი

თიბისი 2015 წლიდან საქართველოს რაგბის კავშირის პარტნიორია, ის სპონსორობას უწევს საქართველოს ეროვნულ ნაკრებს და ეწევა მის პოპულარიზაციას საზოგადოებაში. ჩვენ მიგვაჩნია, რომ რაგბი განასახიერებს ხასიათის ისეთ მნიშვნელოვან თვისებებს, როგორცაა მიზანდასახულობა, გუნდური მუშაობა, სამართლიანობა და ა.შ. ის ახალგაზრდებში გამარჯვების მენტალიტეტს აყალიბებს და მათ სპორტულ ცხოვრების წესში რთავს. ეს კი, თავის მხრივ, ეხმარება ახალგაზრდებს თავი აარიდონ ალკოჰოლის და ნარკოტიკების მოხმარებას და აირჩიონ ჯანსაღი ცხოვრების წესი. თიბისი არამხოლოდ ასპონსორებს ეროვნულ გუნდს, არამედ სხვადასხვა მარკეტინგული კომუნიკაციის გზით, სპორტის პოპულარიზაციას უჭერს მხარს. ჩვენ და რაგბის კავშირს გვაქვს საერთო მიზნები: გავხადოთ რაგბი ბავშვებისთვის ყოველდღიური გართობის ნაწილი საქართველოში და გვქონდეს გულშემატკივრებით სავსე სტადიონები ყოველი ეროვნული ნაკრების თამაშისას.

ჭადრაკი

საქართველოში ჭადრაკის უდიდესი ტრადიციიდან გამომდინარე, თიბისი მხარს უჭერს ქვეყანას შეინარჩუნოს ჭადრაკის ოსტატების მაღალი დონე და ხელი შეუწყოს მის პოპულარიზაციას სკოლის მოსწავლეებს შორის. ამ მიზნით, თიბისი თანამშრომლობს საქართველოს ჭადრაკის ფედერაციასთან, რომელიც ასახელებს ნიჭიერ მოსწავლეებს თიბისის ყოველწლიური სტიპენდიანტების პროგრამისთვის. ამჟამად, თიბისის შვიდი ნიჭიერი ახალგაზრდა მოჭადრაკე ჰყავს პროგრამაში.

თიბისიმ ასევე დააფინანსა ჭადრაკის ფედერაციის ახალი ვებ-გვერდის შექმნა (www.gcf.org.ge) და ახალგაზრდებში სპორტის პოპულარიზაციისთვის შექმნა ვიდეო - „საქართველო - ჭადრაკის ქვეყანა“ (www.facebook.com).

ქართული ლიტერატურა და მწერლობა

ლიტერატურული პრემია საბა

ყოველწლიური ლიტერატურული პრემია საბა 2003 წელს დაარსდა. პრემიის მიზანია

ქართველი მწერლების მხარდაჭერა და ქვეყანაში კითხვის კულტურის წახალისება. ბევრმა ცნობილმა ქართველმა თანამედროვე მწერალმა საჯარო აღიარება სწორედ საბას პრემიის საშუალებით მოიპოვა. 18 წლიანი ისტორიით, საბა ყველაზე პრესტიჟული ლიტერატურული პრიზია საქართველოში. 2018 წელს თიბისიმ საბას პრემიის ცერემონიალი ფრანკფურტში, ფრანკფურტის წიგნის ფესტივალზე, საქართველოს, როგორც მოწვეული ქვეყნის, მონაწილეობის ფარგლებში გამართა. იმისათვის, რომ საქართველო საერთაშორისო მასშტაბით წარმოჩენილიყო როგორც განვითარებული კულტურის, ნიჭიერი, თანამედროვე მწერლების მქონე ქვეყანა. საბა ახალისებს მწერლებს როგორც პრესტიჟული ჯილდოებით, ისე ფულადი პრემიებით. თითოეული კატეგორიის გამარჯვებულს 6,000 ლარი გადაეცემა, ლიტერატურის განვითარებაში შეტანილი განსაკუთრებული წვლილისთვის კატეგორიის გამარჯვებული კი 10,000 ლარით ჯილდოვდება. პრემიები გამარჯვებულებს ცხრა კატეგორიაში გადაეცემათ:

- > წლის საუკეთესო რომანი
- > წლის საუკეთესო პოეტური კრებული
- > წლის საუკეთესო პროზაული კრებული
- > წლის საუკეთესო ესეისტიკა და დოკუმენტური პროზა
- > წლის საუკეთესო ლიტერატურული დებიუტი
- > წლის საუკეთესო ლიტერატურული კრიტიკა
- > წლის საუკეთესო პიესა
- > უცხოური ნაწარმოების საუკეთესო ქართული თარგმანი
- > ლიტერატურის განვითარებაში შეტანილი განსაკუთრებული წვლილისათვის

ჟიური შედგება ხუთი წევრისაგან, რომლებიც ყოველწლიურად იცვლებიან. ჟიურის წევრები არიან მწერლები და ლიტერატურის სფეროში მოღვაწე პირები, რომელთა ნამუშევრებიც იმ წელს საკონკურსოდ არ განიხილება. საბოლოო გადაწყვეტილებას იღებს ჟიური, ფარული კენჭისყრის გზით, მინიმუმ სამი ხმის მიღების შედეგად. ჟიურის წევრების სია დაჯილდოების ცერემონიის დღემდე კონფიდენციალური რჩება და ცერემონიის მიმდინარეობისას მჟღავნდება.

2020 წელს საბას პრემიის მე-18 ცერემონია ონლაინ რეჟიმში გაიმართა. თუმცა, საბას სტატუტის მიღების სიხარული რომ არ დაგვეკარგა, თითოეულ გამარჯვებულს მათთვის მოულოდნელად, ქუჩაში, გადავეცით ჯილდოები, რამაც გაცილებით მეტი სიხარული და კმაყოფილება გამოიწვია, ვიდრე, ტრადიციულმა „წითელი ხალიჩის“ ცერემონიის სტილმა.

საბა ქართულენოვან ლიტერატურაში ყველაზე პრესტიჟული ჯილდოა. 18 წლის განმავლობაში, 3,920-მდე წიგნი შეფასდა, 170 ჯილდო გადაეცა 139 მწერალს, 79 სხვადსხვა წევრმა მიიღო ჟიურიში მონაწილეობა და ჯამში 900,000 ლარის პრემია გაიცა.

ელექტრონული წიგნების სახლი „საბა“

2012 წელს თიბისიმ გადაწყვიტა მკითხველებისათვის ქართული და უცხოური ლიტერატურის ქართულ ენაზე, ონლაინ ფორმატში გაცნობის საშუალება მიეცა. გაციფრულების მნიშვნელობის ზრდასთან ერთად, ნათელი გახდა, რომ მშობლიურ ენაზე ონლაინ წიგნების სახლი, რომელში არსებულ წიგნებამდეც მკითხველებს მხოლოდ ერთი ხელის დაჭერა ამორებთ, ლიტერატურის კითხვის არაჩვეულებრივ გზაა, როგორც საქართველოში მცხოვრებთათვის, ისე ემიგრანტებისთვის. ამ მიზნით შეიქმნა ვებ-გვერდი www.saba.com.ge. ის მოიცავს უამრავ ქართულ და უცხოურ ლიტერატურულ ნამუშევარს, თანამედროვე ტექსტულებს და საბას ჯილდოს ნომინანტებისა და გამარჯვებულების ნამუშევრებს. ეს პლატფორმა საშუალებას აძლევს მკითხველებს, ფეხი აუწყონ მიმდინარე

ლიტერატურულ პროცესებს და მუდმივად ხელთ იქონიონ საყვარელი წიგნები. ვებ-გვერდთან ერთად, მომხარებელს შეუძლია ჩამოტვირთოს Saba Reader აპლიკაცია, რომელიც აერთიანებს 6,500-ზე მეტ წიგნს, აუდიო წიგნებს, პოდკასტებს, ლექციებსა და სხვ. აპლიკაციის მომხმარებლებს აქვთ ულიმიტო წვდომა ლიტერატურასთან და იღებენ განსაკუთრებულ, თანამედროვე გამოცდილებას. სულ, საბას საშუალებით, წიგნებს გაეცნო 104,993 ადამიანი

ელექტრონული წიგნების სახლი საბა მომხმარებლებს ერთთვის უფასო წვდომას სთავაზობდა 6,000-ზე მეტ ელექტრონულ წიგნზე. ლიტერატურულ პრემია საბასთან ერთად 2012 წელს თიბისის მიერ დაარსდა ელექტრონული წიგნების სახლი. საბას ელექტრონული ბიბლიოთეკა აერთიანებს 6,500-ზე მეტ წიგნს, აუდიო წიგნებს, პოდკასტებსა და ლექციებს. მკითხველებისთვის. ერთთვის უფასო წვდომის შეთავაზებისას მომხმარებელთა რიცხვი 56,000-ით გაიზარდა, საბოლოოდ კი მათ 9,000 ახალი გამომწერი დაემატა.



ქართული ქსოვილის ორნამენტები

როცა კულტურა მენარმეობას ხვდება

ხელოვნების სასახლესთან თანამშრომლობით (www.artpalace.ge) თიბისიმ ქართული ქსოვილისა და ორნამენტების პოპულარიზაციის მიზნით, შექმნა სპეციალური პროექტი. საქართველოს თავდაზნაურობის, სამღვდლოებისა და ფართო საზოგადოების მიერ სადღესასწაულო თუ ყოველდღიური სამოსისთვის გამოყენებული ქსოვილისა და ორნამენტების საკმაოდ მდიდარი კულტურა აქვს. პროექტის მიზანს ქართული ქსოვილის ისტორიის კვლევა, ტრადიციების აღდგენა და მათი თანამედროვე, ყოფით კულტურაში დამკვიდრება წარმოადგენს. 300-ზე მეტი სხვადასხვა სტილის ქსოვილი და ორნამენტი შეგროვდა წიგნში სახელად „ქსოვილი საქართველოდან“, რომელიც საქართველოს ხელოვნების სასახლის მიერ დაიბეჭდა. წიგნში შეკრებილი მასალა კარგად ასახავს, რამდენად ფერადი, თანამედროვე და მრავალფეროვანი იყო საუკუნეების წინანდელი საერო, თუ სადღესასწაულო სამოსი. ქართული ქსოვილის შთაგონებით დიზაინერებმა მათთვის თანამედროვე იერის მიცემა დაიწყეს და რამდენიმე სტარტაპ კომპანია დაარსეს.



ფიზიკური ქსალი

თიბისი, როგორც ფინანსური სექტორის ლიდერი, უზრუნველყოფს, რომ მისი ფილიალების, ბანკომატების და გადახდის აპარატების ქსელი მთელს ქვეყანას ფარავდეს, მათ შორის ეკონომიკურად მნიშვნელოვან ცენტრებსა და შორეულ რეგიონებს ნაკლები კომერციული აქტივობით. ფიზიკური ქსელის დაფარვის ზონის გარდა, თიბისი აუმჯობესებს შეზღუდული უნარის მქონე პირებისათვის ობიექტებზე წვდომას. ჩენი ფილიალების 77%-მა მოდერნიზება განიცადა, შენობათა კონსტრუქციაში კი საჭირო ცვლილებები იქნა შეტანილი. რეგიონებში ადაპტირებული ფილიალების წილი კიდევ უფრო მაღალია და 88%-ს შეადგებს. 2021 წელს სიას კიდევ უფრო მეტი ობიექტი დაემატება.

თიბისის ფილიალების, ბანკომატებისა და გადახდის აპარატების ქსელი საქართველოში

ფილიალები	თბილისი	სხვა დიდი ქალაქები: ქუთაისი, ბათუმი, რუსთავი, გორი, ფოთი, ზუგდიდი		ქვეყნის დანარჩენი ნაწილი: ეკონომიკურად ნაკლებად განვითარებული სასოფლო- სამეურნეო რეგიონები და პატარა ქალაქები	მთლიანად საქართველო
ჯამი 2020 წლის დასაწყისში	67		24	45	136
ცვლილება 2020 წელს	(1)		0	0	(1)
ჯამი 2021 წლის დასაწყისში	66		24	45	135
საქართველოს მოსახლეობა (2014 წელს სტატისტიკის ეროვნული სააგენტოს მიერ ჩატარებული აღწერის თანახმად)	1,108,717 (30%)		558,183 (15%)	2,046,905 (55%)	3,713,804

ბანკომატები	თბილისი	სხვა დიდი ქალაქები: ქუთაისი, ბათუმი, რუსთავი, გორი, ფოთი, ზუგდიდი		ქვეყნის დანარჩენი ნაწილი: ეკონომიკურად ნაკლებად განვითარებული სასოფლო- სამეურნეო რეგიონები და პატარა ქალაქები	მთლიანად საქართველო
ჯამი 2020 წლის დასაწყისში	354		114	120	588
ცვლილება 2020 წელს	5		2	5	12
ჯამი 2021 წლის დასაწყისში	359		116	125	600
საქართველოს მოსახლეობა (2014 წელს სტატისტიკის ეროვნული სააგენტოს მიერ ჩატარებული აღწერის თანახმად)	1,108,717 (30%)		558,183 (15%)	2,046,905 (55%)	3,713,804

გადახდის აპარატი	თბილისი	სხვა დიდი ქალაქები: ქუთაისი, ბათუმი, რუსთავი, გორი, ფოთი, ზუგდიდი		ქვეყნის დანარჩენი ნაწილი: ეკონომიკურად ნაკლებად განვითარებული სასოფლო- სამეურნეო რეგიონები და პატარა ქალაქები	მთლიანად საქართველო
ჯამი 2020 წლის დასაწყისში	1600		1036	771	3407
ცვლილება 2020 წელს	107		169	(25)	251
ჯამი 2021 წლის დასაწყისში	1707		1205	746	3658
საქართველოს მოსახლეობა (2014 წელს სტატისტიკის ეროვნული სააგენტოს მიერ ჩატარებული აღწერის თანახმად)	1,108,717 (30%)		558,183 (15%)	2,046,905 (55%)	3,713,804



კასუხისმგებლიანი თანამშრომლობა მომსოფლებლებთან

▪	▪	▪
▪	▪	▪
▪	▪	▪
▪	▪	▪
▪	▪	▪
▪	▪	▪



ჩვენი მომწოდებლები 2020 წელს

- > ადგილობრივ მომწოდებლებზე გაწეული ხარჯების წილი
- > მომწოდებლების შერჩევისა და გადახდის პოლიტიკა

დიალოგი მომწოდებლებთან

- > მომწოდებელთა საჩივრების მართვა და მათზე რეაგირება

შესყიდვებთან დაკავშირებული გარემოსდაცვითი და სოციალური რისკების მართვა

- > მწვანე შესყიდვების რეკომენდაციები
- > სასწავლო სესიები პასუხისმგებლიან შესყიდვების საკითხებზე
- > მომწოდებლების გადარჩევის წესი - გარემოსდაცვითი და სოციალური რისკების მართვის კითხვარი

სტრატეგიული ბიუჯეტირებისა და შესყიდვების მიმართულებები



პასუხისმგებლიანი თანამშრომლობა მომწოდებლებთან

ჩვენი მომწოდებლები 2020 წელს¹

ვინაიდან თიბისი ერთ-ერთი უმსხვილესი შემსყიდველია ქვეყანაში, შესაძლოა საპასუხისმგებლო შესყიდვების პრაქტიკასა და მომწოდებლებთან ურთიერთობას მნიშვნელოვანი გავლენა ჰქონდეს როგორც მოწოდებლების კეთილდღეობაზე, ფინანსურ სტაბილურობასა და განვითარებაზე, ასევე მთლიან ეკონომიკაზე. ვაფასებთ რა ჩვენი გავლენის მასშტაბს, პასუხისმგებლობით ვეკიდებით მომწოდებლებს და ვცდილობთ მათთან მუდმივი დიალოგის მეშვეობით, გავეცნოთ და ვუპასუხოთ მათ საჭიროებებს. ასევე, ხელს ვუწყობთ შესყიდვების პროცესში გარემოსდაცვითი და სოციალური რისკების მართვის სტანდარტების დანერგვას. თიბისი ბანკი თანამშრომლობს მომწოდებლების ფართო სპექტრთან, იქნება ეს სტარტაპები, მსხვილი კომპანიები, ფიზიკური პირები თუ რეზიდენტი და უცხოური კომპანიები. განსაკუთრებულ ყურადღებას ვუთმობთ მცირე, ადგილობრივ მომწოდებლებს და ხელს ვუწყობთ მათ ჩართვას მიწოდების ჯაჭვში. ბანკი ახორციელებს პროექტს სახელწოდებით „სტარტაპერი“, რომლის მეშვეობითაც მხარს ვუჭერთ ადგილობრივ, როგორც პროდუქტებისა და მომსახურების მწარმოებელ, ისე იმპორტიორ სტარტაპებს. ჩვენი მიზანია ხელი შევუწყოთ მათ სხვადასხვა ტიპის, მათზე მორგებული საბანკო პროდუქტის შეთავაზებით და ჩვენს შესყიდვების ქსელში ჩართვით. ჩვენ ვაცნობიერებთ რომ, როგორც მსხვილ შემსყიდველებს, შეგვიძლია მნიშვნელოვანი წვლილი შევიტანოთ მათ განვითარებაში. მუდამ მზად ვართ, მცირე გამოცდილების მქონე მომწოდებლები მიწოდების ჯაჭვში ჩავრთოთ და მონაწილეობა მივიღოთ მათ განვითარებაში. თიბისი თანამშრომლობს 6,158 სხვადასხვა მომწოდებელთან, მათგან 1,208 ახალი მომწოდებელია.

ადგილობრივ მომწოდებლებზე განუელი ხარჯების წილი

2020 წელს ადგილობრივი მომწოდებლების

1. ამ თავში მოცემული მონაცემები ეხება მხოლოდ თიბისი ბანკს.

წილიარ შეცვლილა. ჯამურად, საქართველოში რეგისტრირებული მომწოდებლების წილი მთლიან მომწოდებლებში 90%-ს შეადგენს, ხოლო მათზე განუელი დანახარჯების წილი - 74%-ს. ადგილობრივი მომწოდებლების კატეგორიაში ვგულისხმობთ რეზიდენტ კომპანიებს, რომლებიც ეწევიან როგორც ადგილობრივად წარმოებული, ისე იმპორტირებული საქონლისა და მომსახურების რეალიზაციას. ეს მაჩვენებლები ნათლად ასახავს ჩვენს გავლენას ეკონომიკურ განვითარებაზე. ამავდროულად, ვითვალისწინებთ, რომ ადგილობრივ მომწოდებლებთან თანამშრომლობა ხელს უწყობს საქონლის ტრანსპორტირებასთან დაკავშირებული CO2-ს გამოფრქვევის შემცირებას.

მომწოდებლებთან თანამშრომლობის პრინციპები და კულტურა მთელ ჯგუფში, მათ შორის, TBC UZ-შია დანერგილი, შესყიდვის პროცედურა, რომელიც მთავარ სახელმძღვანელოს წარმოადგენს, მორგებულია ბანკის ზოგად მიდგომებზე და მუდმივი ახლდება. TBC UZ-მა დანერგა შესყიდვების პოლიტიკა, რომელიც ითვალისწინებს ინდივიდუალურ მიდგომებსა და პრაქტიკებს.

შესყიდვის ტიპები

2020 წელს შესყიდვის ძირითადი კატეგორიები იყო (სულ მცირე 2%-იანი წილი მთლიან შესყიდვებში):

2020 წელს ბანკის მიწოდების ჯაჭვის ხარჯები

2020 წელს მიწოდების ჯაჭვის ხარჯები	მიწოდების ჯაჭვის დანახარჯის პროცენტული წილი
IT, კომპიუტერული ტექნოლოგიები	9%
მარკეტინგი	8%
პროგრამული უზრუნველყოფა	6%
ავეჯი და მონყობილობები	3%
რემონტი	2%
კომუნიკაციები	2%
კონსულტაცია	2%

მომწოდებლების შერჩევისა და გადახდის პოლიტიკა

თიბისი ბანკის მომწოდებლების შერჩევისა და გადახდის პროცესები მომწოდებლებთან ურთიერთობისა და შესყიდვის პოლიტიკით რეგულირდება. მომწოდებლის შერჩევის პროცესი თანასწორობის, გამჭვირვალობისა და სამართლიანი კონკურენციის პრინციპებს ეფუძნება. პროცესი ხორციელდება ელექტრონული ტენდერის მეშვეობით, რომლისთვისაც ბანკი მესამე მხარის ონლაინ პლატფორმებს იყენებს. შეთავაზებების მიღება და მოლაპარაკებები მიმდინარეობს ონლაინ რეჟიმში, რაც კომპანიებს შესაძლებლობას აძლევს, თვალყური ადევნონ ტენდერის დეტალებს. სატენდერო მოთხოვნების ცვლილების შემთხვევაში, შეტყობინება ეგზავნება ყველა მონაწილეს.

ბანკის მიზანია, მომწოდებლებთან გრძელვადიანი პარტნიორული ურთიერთობები დაამყაროს. მომწოდებლებთან ურთიერთობის პროცესის მხარდაჭერა ხდება სამი გზით. ესენია: ბიუროკრატიის შემცირება, გადანაცვლებების მისაღებად საჭირო დროის შემცირება და ხელშეკრულებების განახლება. ჩვენ კარგად გვესმის, რომ თანამშრომლობის ერთ-ერთი ყველაზე მნიშვნელოვანი ასპექტი გადახდის პოლიტიკაა. ამიტომაც ვცდილობთ, გადახდის პოლიტიკა მომწოდებლების საჭიროებებს მოვარგოთ და ამავე დროს კომპანიის ფინანსური სტაბილურობა უზრუნველვყოთ. თიბისი ბანკი იყენებს სხვადასხვა მიდგომას, მათ შორის წინასწარი გადახდების მოქნილ პოლიტიკას (მაგალითად, მომწოდებლებთან ურთიერთობის ხარისხისა და ხანგრძლივობის გათვალისწინებით, შესაძლებელია შეთავაზებული იყოს როგორც სრული ავანსი გარანტიით, ისე ნაწილობრივი ავანსი გარანტიის გარეშე). რაც შეეხება გადახდის პერიოდს, ბანკი პასუხისმგებლობას იღებს, მოკლე ვადაში დაფაროს ხელშეკრულებით გათვალისწინებული ვალდებულება, რაც, თავის მხრივ, საშუალებას აძლევს ჩვენს მომწოდებლებს, ეფექტურად მართონ ფულადი სახსრები.

დიალოგი მომწოდებლებთან

თიბისისთვის ეფექტური დიალოგი მომწოდებლებთან გულისხმობს მათი საჭიროებებისა და კმაყოფილების დონის შეფასებას, საჩივრის დაფიქსირების მექანიზმის შემუშავებასა და მათზე შესაბამის რეაგირებას. ჩვენთვის განსაკუთრებით საგულისხმოა მომწოდებლების შეფასება. ვიყენებთ სხვადასხვა საკომუნიკაციო

არხს, რათა უკეთ გავიგოთ მათი საჭიროებები, იდეები თუ ინიციატივები და დავაკმაყოფილოთ ისინი, ამავედროულად ვხელმძღვანელობთ სამართლიანი კონკურენციის პრინციპით.

COVID-19-ის შედეგად შეცვლილი მოთხოვნებისა და პროცედურული ნორმების პირობებში, შესყიდვების გუნდის დღის წესრიგში სრულიად ახალი საკითხები დადგა, რამაც დიალოგისა და პარტნიორობის მნიშვნელობა კიდევ უფრო გაზარდა. პროცესის დახვეწის მიზნით, 2021 წელს დაგეგმილია ელექტრონული ხელმოწერების ინტეგრირების დონის ზრდა შესყიდვების პროცესში.

მომწოდებელთა საჩივრების მართვა და მათზე რეაგირება

თიბისი ბანკში შემუშავებულია მომწოდებლების საჩივრების მართვის პროცედურა და მისი გადანაცვების სისტემა. რეგულარულად ვატარებთ ბაზრის კვლევას მათი კმაყოფილების დონისა და საჭიროებების შესაფასებლად. მომწოდებლის საჩივრის მართვის სისტემა და პროცესი აღწერილია ბანკის შესყიდვების პროცედურის დოკუმენტში. საჩივრის დაფიქსირების წესები განხილულია სატენდერო დოკუმენტაციაში, რომელიც შესაძლებლობას აძლევს მომწოდებელს სატენდერო გადანაცვლებების მიღებიდან 3 დღის განმავლობაში დააფიქსიროს საჩივარი შესყიდვების განყოფილების კურატორ ღირებულებით. საჩივრის მიღებისთანავე პოტენციურ მიმწოდებელთან იმართება შეხვედრა და განიხილება საკითხი. უმეტესწილად, მიღებული გადანაცვლებები პოტენციურ მომწოდებელს ეცნობება წერილობითი ფორმით ელექტრონული



ფოსტის ან ოფიციალური კორესპონდენციის საშუალებით. ბანკი აწარმოებს საჩივრების რეესტრს, სადაც ყველა შესაბამისი დოკუმენტაცია ინახება. 2020 წელს საჩივარი არ მიგვიღია.

შესყიდვებთან დაკავშირებული გარემოსდაცვითი და სოციალური რისკების მართვა

როგორც ერთ-ერთი უმსხვილესი შემსყიდველი ქვეყანაში, ვაანალიზებთ ჩვენი შესყიდვის მოთხოვნებისა და გადანყვეტილებების სოციალურ, ეკონომიკურ და ეკოლოგიურ გავლენას. შესაბამისად ვცდილობთ პასუხისმგებლობით ვმართოთ როგორც გარემოსდაცვითი და სოციალური რისკები, ისე მოთხოვნები, რომლებიც მომწოდებლებთან გვაქვს. ყოველდღიური საქმიანობაში უპირატესობას მწვანე, ენერგო-ეფექტური პროდუქტების გამოყენებას ვანიჭებთ, რაც შესყიდვის პროცესში გარემოსდაცვითი საკითხების გათვალისწინებით ხდება. ვცდილობთ, ხელი შევუწყოთ მდგრადობას, წავახალისოთ მომწოდებლები, იმოქმედონ პასუხისმგებლობით და დაიცვან გარემოსდაცვითი სტანდარტები, რითაც ვამცირებთ ჩვენს არაპირდაპირ უარყოფით ზემოქმედებას გარემოზე. მიწოდების ჯაჭვში ეკოლოგიური და სოციალური რისკების შესამცირებლად, ყველა ჩვენს კონტრაქტორს ვთხოვთ, ხელი მოაწეროს თიბისის პერსონალური მონაცემების დაცვის, კორუფციასთან ბრძოლის, გარემოს დაცვის და გადასახადისგან თავის არიდების მუხლებს, რომლებიც კონტრაქტის განუყოფელი ნაწილია და რომელთა შესრულებაც სავალდებულოა.

მწვანე შესყიდვების რეკომენდაციები

ჯგუფის გარემოსდაცვითი პოლიტიკა მოიცავს მწვანე შესყიდვების რეკომენდაციებს, რომლებიც გათვალისწინებული უნდა იყოს შესყიდვის პროცესში. მწვანე შესყიდვების რეკომენდაციები მიემართება ეკოლოგიურად სუფთა, მაღალი გარემოსდაცვითი მახასიათებლების მქონე, გარემოსდაცვითი სტანდარტების მიხედვით სერტიფიცირებული პროდუქტებისა და მომსახურებების შესყიდვას. რეკომენდაციები ასევე ეხება სამშენებლო/სარემონტო სამუშაოებს, გათბობა-გაგრილების და ვენტილაციის სისტემების, საოფისე და სხვა ტექნოლოგიურ შესყიდვებს, რაც ხელს უწყობს ენერგო-ეფექტური სტანდარტების თანდათანობით დახვეწას. თიბისი ბანკმა მწვანე შესყიდვების რეკომენდაციების ფარგლებში შეიმუშავა

მწვანე მშენებლობის სტანდარტი, რომელშიც მოცემულია მწვანე რეკომენდაციები ბანკის ოფისების მშენებლობისა და განახლებისთვის.

ვინაიდან მწვანე შესყიდვების რეკომენდაციების შესრულება სავალდებულო არ არის, ხელშეკრულებებში ამასთან დაკავშირებით შეტანილია მუხლები. იმ შემთხვევაში, თუ მხარე არ ეთანხმება პირობების ფორმულირებას, ინფორმაცია გადაეცემა იურიდიული, გარემოსდაცვითი და სოციალურის რისკების მართვის გუნდებს. გარემოსდაცვითი და სოციალურის რისკის მართვის გუნდისა და ასევე ლოგისტიკისა და შესყიდვების დეპარტამენტების აქტიური ჩართულობით, მწვანე შესყიდვების რეკომენდაციებში წარმოდგენილი სტანდარტები და კრიტერიუმები გამოიყენება ყველგან, სადაც ამის შესაძლებლობა არსებობს. მწვანე შესყიდვების რეკომენდაციების დოკუმენტი ასევე ხელმისაწვდომია ყველა თანამშრომლისთვის.

სასწავლო სესიები პასუხისმგებლიან შესყიდვებში

ბანკში გარემოსდაცვითი მართვის სისტემის გაუმჯობესების მიზნით, შევიმუშავეთ საპასუხისმგებლო შესყიდვების სასწავლო მოდული შესყიდვების თანამშრომლებისა და მყიდველებისთვის. მოდული ყურადღებას ამახვილებს იმ გარემოსდაცვით რისკებზე, რომლებიც შესაძლოა არსებობდეს მიწოდების ჯაჭვებში და ასახავს აღნიშნული რისკების შემცირებისა და მართვის პროცესებს.

2020 წელი გამოწვევებით სავსე იყო. მომწოდებლების ყურადღება ბიზნეს საქმიანობის გაგრძელებასა და უწყვეტი მომსახურების მიწოდებაზე იყო გადატანილი. აქედან გამომდინარე, გარემოსდაცვითი და სოციალური ცნობიერების ასამაღლებელი სწავლებები 2021 წლისთვის არის დაგეგმილი. ბანკი გარემოსდაცვითი და სოციალური რისკების მართვის საკითხებში მომწოდებლებთან კიდევ უფრო აქტიურ თანამშრომლობას გეგმავს.

მომწოდებლების გადარჩევის წესი - გარემოსდაცვითი და სოციალური რისკების მართვის კითხვარი

2019 წელს მომწოდებლების გადარჩევის მიზნით შევიმუშავეთ გარემოსდაცვითი

და სოციალური რისკის მართვის კითხვარი. გადარჩევის პროცესი ბანკს გადანაცვებების მიღებაში ეხმარება. 2020 წლის განმავლობაში ჩვენ შევასრულეთ 79 გრძელვადიანი კონტრაქტორი კომპანიის გარემოსდაცვითი და სოციალური რისკები. შეფასების შედეგად, 14 კონტრაქტორ კომპანიას წარვუდგინეთ გარემოსდაცვითი და სოციალური სამოქმედო გეგმები (ESAPs). რეგულარულად ვუწევთ დახმარებას გარემოსდაცვითი და სოციალური სამოქმედო გეგმების (ESAPs) დანერგვის პროცესში და ვახორციელებთ შესრულების მონიტორინგს.

კითხვარი ეფუძნება საერთაშორისო ფინანსური კორპორაციისა და ევროპის რეკონსტრუქციისა და განვითარების ბანკის PS/PR კითხვარს და მოიცავს შემდეგს საკითხებს:

- > კომპანიის გარემოსდაცვითი მართვის სისტემა;
- > დაბინძურების პრევენციისა და ნარჩენების მართვის სისტემები;
- > სამუშაო პირობები;
- > შრომითი უფლებები;
- > შრომის უსაფრთხოება;
- > ადამიანური რესურსების მართვა;

მომწოდებლების შეფასება ხდება გარემოსდაცვითი და სოციალური რისკების მართვის ჯგუფისა და ლოგისტიკისა და შესყიდვების დეპარტამენტების მიერ.

2021 წელს შემუშავდა KYP (იცნობდეთ თქვენს პარტნიორს) კითხვარი მომწოდებლებისთვის, რომლის დანერგვაც მთელი წლის განმავლობაში მოხდება. კითხვარი კომპანიის პროფილის ღრმა ანალიზის შესაძლებლობას იძლევა და ამომწურავ ინფორმაციას გვანვძის მისი მენეჯმენტის, საქმიანობის სფეროს, ბანკთან ურთიერთობისა და ზოგადი ხელშეკრულების პირობების შესახებ.

სტრატეგიული ბიუჯეტირებისა და შესყიდვების მიმართულებები

2021 წელს ბანკი გეგმავს დახვეწოს მიდგომები და საჭიროებისამებრ დაისახოს მიზნები მწვანე შესყიდვების, ქალთა საკუთრებაში მყოფი კომპანიების, სტარტაპების და ასევე ადგილობრივი (წარმოებულია საქართველოში) ბიზნესების მიმართ.





კასუხისმგებლიანი საბანკო მომსახურება

-
-
-
-
-
-
-
-



შესავალი

ტრანზაქციის კვალიფიკაცია და კატეგორიების მინიჭება

- > აკრძალულ საქმიანობათა ჩამონათვალში გადამონმება
- > გარემოსდაცვითი და სოციალური (E&S) რისკის კატეგორიის მინიჭება
- > დაბალი
- > საშუალო
- > მაღალი
- > A კატეგორია

შერბილება და კონტროლი

მონიტორინგი და ანგარიშგება

- > მონიტორინგი
- > ანგარიშგება

ცნობიერებისა და კვალიფიკაციის ამაღლება

გარე კომუნიკაციები

- > საჩივრების მიღების მექანიზმი

პროდუქტები და მომსახურებები სოციალური და გარემოსდაცვითი ღირებულებით



საბანკო პასუხისმგებლობა

შესავალი

თიბისის უმაღლესი რგოლის ხელმძღვანელობა დიდ ყურადღებას უთმობს და პასუხისმგებლობით ეკიდება გარემოსდაცვით მართვის სისტემას (EMS) და გარემოსდაცვითი პოლიტიკის ჩარჩოს (რომელიც გარემოსდაცვით პრონციპებს მოიცავს) მეშვეობით, უზრუნველყოფს მის ეფექტურ დანერგვას. უმაღლესი რგოლის ხელმძღვანელობა კოორდინაციას უწევს გარემოსდაცვითი მართვის სისტემის (EMS) ეფექტურად დანერგვის პროცესს, უზრუნველყოფს საჭირო რესურსების ხელმისაწვდომობას, ანიჭებს შესაბამის პირებს პასუხისმგებლობასა და უფლებამოსილებას, უზრუნველყოფს ჯგუფის მასშტაბით გარემოსდაცვით საკითხებზე ცნობიერების ამაღლებასა და კომპანიის გარემოსდაცვითი საქმიანობის მუდმივ გაუმჯობესებას.

გარემოსდაცვითი და სოციალური ზემოქმედების მნიშვნელოვანი ნაწილი ჩვენს, როგორც ფინანსური შუამავლის, საქმიანობას უკავშირდება. თიბისი ბანკის, როგორც შუამავლის არაპირდაპირი ზემოქმედების მასშტაბი გარემოზე აღემატება პირდაპირ ზემოქმედებას. ამიტომაც დაკრედიტების და საინვესტიციო პოლიტიკებში, ისევე როგორც პროდუქტებსა და მომსახურებებში, მდგრადი განვითარების პრინციპების გათვალისწინება ჩვენთვის ყველაზე მნიშვნელოვანია. ეს საშუალებას გვაძლევს ეფექტურად ვმართოთ არაპირდაპირი ზემოქმედება გარემოზე და კომპლექსური სოციალური, გარემოსდაცვითი და რეპუტაციული რისკები. 2012 წელს თიბისი იყო ერთ-ერთი პირველი ბანკი ქვეყანაში, რომელმაც გარემოსდაცვითი და სოციალური მართვის სისტემა (ESMS) შეიმუშავა. პარტნიორი საერთაშორისო ფინანსური ინსტიტუტები (IFIs) გვებმარებოდნენ პროცესის სწორად წარმართვაში, გვიზიარებდნენ გამოცდილებას და გვაძლევდნენ რეკომენდაციებს, რათა მოწინავე, საუკეთესო საერთაშორისო პრაქტიკებსა და უმაღლეს სტანდარტებზე დაფუძნებული სისტემა დაგვენერგა.

ყველა კომერციული ტრანზაქციის დროს, თიბისი ბანკი ცდილობს უზრუნველყოს, რომ

მომხმარებლებს ჰქონდეთ გარემოსდაცვითი და სოციალური რისკების მართვის ორგანიზაციული და სისტემური მიდგომა და შესაბამისობაში იყვნენ ადგილობრივი გარემოსდაცვითი, ჯანმრთელობისა და შრომის უსაფრთხოების რეგულაციებთან და სტანდარტებთან. აღნიშნული მიზნის მისაღწევად, თიბისი ბანკმა შეიმუშავა გარემოსდაცვითი და სოციალური რისკების მართვის (ESRM) პროცედურები, რათა დაკრედიტების დროს უზრუნველყოფილი იყოს შესაბამისი, სექტორების სპეციფიკების მიხედვით გათვალისწინებული გარემოსდაცვითი და სოციალური რისკების შეფასება. აღნიშნული პროცედურები სრულად არის ინტეგრირებული თიბისი ბანკის საკრედიტო რისკის მართვის პროცესში და ვრცელდება ყველა კომერციულ ტრანზაქციაზე. პროცედურები მოიცავს საერთაშორისო ფინანსური კორპორაციის (IFC) სამოქმედო სტანდარტებს (PSs), ევროპის

- **ტრანზაქციის კვალიფიკაცია და რისკის კატეგორიის მინიჭება;**
- **ილენდიფიკაცია და შეფასება;**
- **პერბილება და კონტროლი;**
- **მონიტორინგი და ანგარიშგება.**

რეკონსტრუქციისა და განვითარების ბანკის (EBRD) სამოქმედო მოთხოვნებსა (PRs) და აზიის განვითარების ბანკის (ADB) უსაფრთხოების მოთხოვნებს (SRs). აღნიშნულ პროცედურებში შედის:

ჩვენ ყოველმხრივ ვცდილობთ შევამცროთ ჩვენ მიერ დაფინანსებული

ბიზნესების უარყოფითი ეკოლოგიური ზემოქმედება დაკრედიტების პროცესში გარემოსდაცვითი და სოციალური ზეგავლენის გათვალისწინებითა და ბიზნეს კლიენტების ნახალისებით, რათა დაინერგოს და ჩაერთოს საუკეთესო გარემოსდაცვითი პრაქტიკა მდგრად დაფინანსებაში.

ბიზნეს კლიენტების საკრედიტო რისკის ანალიზისას განიხილება გარემოსდაცვითი და სოციალური ზეგავლენის შეფასება და კონტროლი. ეს მათ თავიანთ ბიზნესებში საუკეთესო გარემოსდაცვითი პრაქტიკის გამოყენებისა და მდგრად დაფინანსებაში ჩართვისკენ უბიძგებს. თიბისი ბანკამ გვარად ცდილობს, შეამციროს დაფინანსებული ბიზნესების მხრიდან გარემოსთვის მიყენებული ზიანი.

გარემოსდაცვითი და სოციალური რისკების მართვის სისტემის დანერგვა ბანკის გარემოსდაცვითი და სოციალური რისკების მართვის ჯგუფის უშუალო პასუხისმგებლობას წარმოადგენს. პროცესში აქტიურად არიან ჩართული კორპორაციული, მცირე და საშუალო ბიზნეს დაკრედიტების პერსონალი და რისკის მენეჯერები.

ტრანზაქციის კვალიფიკაცია და კატეგორიების მინიჭება

აკრძალულ საქმიანობათა ჩამონათვალში გადამონშება

კორპორაციული და მცირე და საშუალო ბიზნეს სექტორის თითოეული თანამშრომელი პასუხისმგებელია სესხის განაცხადის განხილვის დროს კლიენტის ბიზნეს საქმიანობა საერთაშორისო ფინანსური ორგანიზაციის აკრძალულ საქმიანობათა ჩამონათვალში გადაამონშოს.

ის საქმიანობები, რომლებიც არ ფინანსდება თიბისი ბანკის მიერ, EBRD, IFC, DEG და ADB-ის აკრძალულ საქმიანობათა ჩამონათვალს შეესაბამება. ჩვენ უარს ვამბობთ ისეთი საქმიანობების დაფინანსებაზე, რომლებიც არღვევენ ადგილობრივ საკანონმდებლო მოთხოვნებს, ადამიანის უფლებათა საერთაშორისო კონვენციებსა და დეკლარაციებს, შრომით უფლებებს და სხვ. აკრძალულ ბიზნეს საქმიანობათა სრული ჩამონათვალის გასაცნობად ეწვიეთ: www.tbcbankgroup.com

გარემოსდაცვითი და სოციალური (E&S) რისკის კატეგორიის მინიჭება

თიბისი ბაკში კომერციული ტრანზაქციების

გარემოსდაცვითი და სოციალურ რისკები IFI-ის გარემოსდაცვითი და სოციალური რისკების კატეგორიზაციის სახელმძღვანელოში ცვლილებების შეტანის შედეგად დაყოფილია შემდეგ კატეგორიებად:

დაბალი რისკი – ტრანზაქციები, რომლებსაც აქვთ მინიმალური ან საერთოდ არ აქვთ უარყოფითი გარემოსდაცვითი, ან სოციალური ზემოქმედება. ზოგადად, ასეთი შემთხვევების შემდგომი ანალიზი აღარ ხორციელდება (გამოვლენის და იდენტიფიცირების შემდეგ). თუმცა, კლიენტის მხრიდან ყოველ ეტაპზე მოითხოვება მისი ბიზნეს-საქმიანობის შესაბამისობის დადასტურება (დასტურის დოკუმენტის, სერტიფიკატის და ა.შ. საშუალებით) გარემოსდაცვითი, ჯანმრთელობის, უსაფრთხოებისა და შრომის ადგილობრივ კანონმდებლობასა და მარეგულირებელ აქტებთან.

საშუალო რისკი – ოპერაციები სოციალურ, ან ბუნებრივ გარემოზე საზიანო ეფექტის შეზღუდული პოტენციალით. ასეთი შემთხვევები მცირე რაოდენობისაა და ადგილმდებარეობის მიხედვით განისაზღვრება, მეტწილად გამოსწორებადია, უდავოდ შეიძლება მისი გამოვლენა შეფასების ეტაპზე და თავისუფლად გვარდება რისკის შემცირების ზომების გამოყენებით. ამ ტიპის ოპერაციებს, როგორც წესი, სჭირდება შეზღუდული, ან აქცენტირებული გარემოსდაცვითი და/ან სოციალური შეფასება. მეორე ალტერნატივაა გარემოსდაცვითი ზომების, დაბინძურების ნორმების, დიზაინის კრიტერიუმების, ან სამშენებლო სტანდარტების პირდაპირი გამოყენება.

მაღალი რისკი – ოპერაციები პოტენციურად უდავოდ მაღალი, უარყოფითი და/ან გრძელვადიანი გარემოსდაცვითი და/ან სოციალური ეფექტით, რომლის მასშტაბების განსაზღვრაც შეიძლება რთული იყოს სესხზე განაცხადის წარმოდგენისას. ამას სჭირდება გარემოსდაცვითი და სოციალური რისკების და ეფექტის ანალიზი ბანკის კლიენტის ფუნქციონირების გავლენის მთლიანი არეალის კონტექსტში. რისკის შეფასების დროს კლიენტი გამოავლენს ცალკეულ პირებს და ჯგუფებს, რომლებზეც მისი წარმოების გავლენა განსხვავებული, ან არაპროპორციული შეიძლება იყოს.

A კატეგორია – პოტენციურად მაღალი საზიანო ეფექტით სოციალურ, ან ბუნებრივ გარემოზე, რაც შესაძლოა მრავალმხრივი, გამოუსწორებელი ან უპრეცედენტო გახდეს.

- **სოციალური და გარემოსდაცვითი შეფასება და მართვის სისტემა**
- **საეუშაო პირობები**
- **დაბინძურების კრევენცია, რესურსების შენარჩუნება და ენერგოეფექტურობა**
- **საზოგადოების ჯანმრთელობა, უსაფრთხოება და დაცულობა**
- **მინის შესყიდვა და იძულებითი განსახლება**
- **ბიომრავალფეროვნების შენარჩუნება და მდგრადი ბუნებრივი რესურსების მართვა**

შესწავლა მოითხოვს დამოუკიდებელი გარეშე ექსპერტების და საერთაშორისო საფინანსო ინსტიტუტების გარემოსდაცვითი და სოციალური საკითხების სპეციალისტების ჩართვას სიღრმისეული შესწავლისა და შეფასების პროცესში.

თიბისი ბანკის E&S რისკის შეფასების სტანდარტი შესაბამისობაშია IFC/EBRD-ის სამოქმედო სტანდარტებსა და სამოქმედო მოთხოვნებთან (PS/PR). PS/PR კითხვარი მოიცავს შემდეგ საკითხებს:

საკრედიტო ანალიტიკოსები და გარემოსდაცვითი და სოციალური რისკების მართვის გუნდის წევრები ჩართულნი არიან მომხმარებლების E&S რისკების შეფასების პროცესში.

2019 წელს თიბისი ბანკის გარემოსდაცვითი და სოციალური რისკების მართვის გუნდმა შეიმუშავა სექტორული, რისკზე დაფუძნებული გარემოსდაცვითი და სოციალური რისკების შეფასების (ESDD) ფორმები, რომლებიც აერთიანებენ IFI-ის E&S სტანდარტებსა და ადგილობრივ საკანონმდებლო მოთხოვნებს.

E&S რისკის შეფასების პროცესის ავტომატიზაცია უზრუნველყოფს მეტ მოქნილობას და ამცირებს შეცდომის დაშვების რისკს რისკების კლასიფიკაციისა და შეფასებისას.

შარბილება და კონტროლი

მომხმარებლის გარემოსდაცვითი და სოციალური რისკების შეფასების შემდგომ განისაზღვრება E&S რისკების შემარბილებელი ნაბიჯები, რომელთა შესრულებასაც აკონტროლებს საკრედიტო ანალიტიკოსი. მომხმარებლის ბიზნეს საქმიანობის გარემოსდაცვით და სოციალურ რისკების შეფასებიდან გამომდინარე, რისკის მენეჯმენტის სტრატეგია შეიძლება მოითხოვდეს მომხმარებლისგან კონკრეტული ნაბიჯების გადაგმას, ინვესტიციების განხორციელებას, გარემოსდაცვითი ან სოციალური სამოქმედო გეგმების შემუშავებასა და შესრულებას (გარემოსდაცვითი ან/და სოციალური ზემოქმედების თავიდან აცილების ან შერბილების ან/და კონტროლისა და ანგარიშგების კონკრეტული მოთხოვნების მიღების მიზნით). მსგავსი მოთხოვნები შესაძლოა შეტანილ იქნას სესხის ხელშეკრულებაში.

როგორც მინიმუმ, სასესხო ხელშეკრულება მოითხოვს მომხმარებლების მხრიდან წერილობით დასტურს იმის შესახებ, რომ მათი ოპერაციები შესაბამისობაშია მათთვის ცნობილ ყველა ადგილობრივ და საერთაშორისო გარემოსდაცვით, ჯანმრთელობის, შრომისა და უსაფრთხოების რეგულაციებსა და სტანდარტებთან; და კისრულობენ პასუხისმგებლობას, რომ არსებითი შეუსაბამობის შემთხვევაში ბანკს დაუყოვნებლივ აცნობონ.

მონიტორინგი და ანგარიშგება

მონიტორინგი

გარემოსდაცვითი და სოციალური რისკების მონიტორინგი ხორციელდება, სულ მცირე, წელიწადში ერთხელ. მაკორექტირებელი სამოქმედო გეგმით (CAP) დადგენილი ვადების შემთხვევაში, მონიტორინგი ტარდება ვადების დაცვით, რეგულარულად. მაღალი ხარისხის გარემოსდაცვითი და სოციალური რისკების შეფასებისა და მონიტორინგის პროცესის უზრუნველსაყოფად, გარემოსდაცვითი და სოციალური რისკების მართვის გუნდი, ESDD ანგარიშის მოთხოვნების შესაბამისად,



2020 წელს

მთლიანობაში 73

მომხარაბლის
მაკორექტირებელი
სამოქმედო გეგმა

შეიქმნა 49

მათგანმა წარმატებით
განახორციელა
სამოქმედო გეგმით
გათვალისწინებული

ქმედებები, ხოლო

დანარჩენ 24

მომხარაბელს ახალი
ვადები განესაზღვრა.

ატარებს შემოწმებებს შემთხვევითად შერჩეულ ადგილებზე ვიზიტების გზით. შემოწმებები ადგილზე ვიზიტის გზით, სულ მცირე, ნახევარ წელიწადში ერთხელ ტარდება. გარდა ამისა, გარემოსდაცვითი და სოციალური რისკების მართვის გუნდი ESRM პროცედურების სრული დანერგვის, შიდა პროცედურული სირთულეების/ბარიერების გამოვლენისა და მათი აღმოფხვრის მიზნით, კვარტალურ მონიტორინგსაც ახორციელებს. COVID-19-ის პანდემიის გამო, თიბისი ბანკის E&S რისკის მართვის გუნდი დისტანციურად მუშაობს და მომხმარებლებთან ადგილზე ვიზიტები დროებით შეჩერებულია. ამჟამად მაკორექტირებელი სამოქმედო გეგმების (CAPs) მონიტორინგი რეგულარულად, ორ კვირაში ერთხელ, დისტანციურ რეჟიმში ხორციელდება.

ანგარიშგება

ბანკი ამზადებს წლიური გარემოსდაცვითი და სოციალური შედეგების ანგარიშს (AESPR) თავისი პარტნიორი საერთაშორისო ფინანსური ინსტიტუტებისთვის. ანგარიში ფინანსურ წელს აჯამებს ESRM საკითხების

მიხედვით და მოიცავს საანგარიშგებო წლის განმავლობაში მომხდარ ყველა განახლებასა თუ ცვლილებას. 2020 წელს წლიური ანგარიშგების ფორმა გაუმჯობესდა და უფრო დეტალური გახდა.

თიბისი ბანკი ასევე ავალდებულებს თავის მომხმარებლებს წარმოადგინონ არაფინანსური ანგარიშგებები, როგორცაა ინფორმაცია კომპანიის E&S მართვის სისტემისა და სხვა მნიშვნელოვანი საკითხების შესახებ.

გარდა ამისა, 2021 წელს ყურადღება გამახვილდება კლიმატის ცვლილებასთან დაკავშირებული ფინანსური ინფორმაციის გამჟღავნების სპეციალური ჯგუფის მოთხოვნებზე (TCFD), რაც ხელს შეუწყობს ESG-სთან დაკავშირებული საკითხების მაღალი ხარისხით გამჟღავნებას.

ცნობიერებისა და კვალიფიკაციის ავალღება

ჩვენ გვჯერა, რომ გარემოსდაცვითი მართვის სისტემის (EMS) ეფექტურად დანერგვისთვის ძალიან მნიშვნელოვანია თანამშრომლებში EMS საკითხებზე ცნობიერების ამაღლება. ამ მიზნით გარემოსდაცვით და სოციალურ საკითხებთან დაკავშირებით შევიმუშავეთ სასწავლო პროგრამა. პროგრამა მოიცავს:

1. გაცნობით შეხვედრებს ახალი თანამშრომლებისთვის;
2. მოსამზადებელ ლექციებს ახალი თანამშრომლებისთვის;
3. ყოველწლიურ სავალდებულო ონლაინ EMS ელექტრონულ სასწავლო კურსს ყველა თანამშრომლისთვის და თვითშეფასების ტესტს;
4. სპეციალურ ლექციებს დაკრედიტების დროს გარემოსდაცვითი და სოციალური რისკების მართვის საკითხებზე;

2020 წელს ჩატარდა რამდენიმე სესია გარემოსდაცვით და სოციალურ საკითხებთან დაკავშირებით, რომლის დახმარებითაც გადამზადდა 172 ბიზნეს დაკრედიტების თანამშრომელი, მათ შორის მცირე, საშუალო ბიზნესისა და კორპორაციული კრედიტ ოფიცერები, საკრედიტო ანალიტიკოსები, საკრედიტო რისკის მენეჯერები დამცირე და საშუალო ბიზნესის დაკრედიტების/ გაყიდვების კოორდინატორები.

გარდა ამისა, ESRM გუნდის წევრებმა წარმატებით გაიარეს IFC-ის მდგრადობისა და ელექტრონული სწავლების პროგრამის (STEP) ონლაინ სასერთიფიკატო კურსები.

2020 წელს თიბის ბანკის ყველა თანამშრომელმა გაიარა ციფრული სასწავლო კურსი და ტესტირება E&S რისკის მართვის საკითხებთან დაკავშირებით.

იმისთვის, რომ მხარი დავეჭიროთ მომხმარებლებსა და პარტნიორებს

- **მცირე და საშუალო ბიზნეს საქთორში ეკო-ინოვაციების სტიმულირება;**
- **პასუხისმგებლიანი ინვესტიციები ფტ-სა და შავი ზღვის რეგიონებში RAEX-EUROPA-ს მიერ;**
- **კლიმატის ცვლილება და კლიმატთან დაკავშირებული ფინანსური ინფორმაციის გაშლავნების საშუალო ჯგუფი (TCFD);**
- **რისკები და შესაძლებლობები საბანკო ინდუსტრიაში UNEP FI- ს მიერ;**

გარემოსდაცვითი პოლიტიკისა და პრაქტიკების დანერგვაში, თიბისი რეგიონული მასშტაბით აქტიურად მუშაობს ფინანსურ საქმიანობებში გარემოსდაცვითი და სოციალური სტანდარტების შემოღებასა და მწვანე დაფინანსების წახალისებაზე.

2020 წლის 23 სექტემბერს RAEX-Europa-მა ეროვნულ ბანკთან ერთად „საქართველოში მდგრადი დაფინანსების“ თემაზე ვებინარს უმასპინძლა. ღონისძიება მიეძღვნა საქართველოში მწვანე და მდგრადი დაფინანსების განვითარების საკითხს. აღნიშნულ ვებინარზე თიბისი ბანკმა მონაწილეობა მიიღო პანელურ დისკუსიაში.

თიბისი ბანკის სოციალური და გარემოსდაცვითი რისკების მართვის (ESRM) გუნდის წევრები სხვადასხვა სემინარებში, ვებინარებსა და სასწავლო პროგრამებში მონაწილეობის გზით იმაღლებენ კვალიფიკაციასა და ცოდნის დონეს. აქტივობებში შედის:

ვცდილობთ, დავეხმაროთ როგორც არსებულ, ისე პოტენციურ კლიენტებს დააკმაყოფილონ E&M მოთხოვნები და მიიღონ დაფინანსება, რათა შეასრულონ ხელშეკრულების პირობები. გარდა ამისა, თიბისი ბანკის E&S რისკების მართვის ჯგუფი მონაწილეობს ბანკის მიერ ორგანიზებულ ბიზნეს ფორუმებში, სადაც მონაწილეები (არსებული და პოტენციური ბიზნეს მომხმარებლები) ბანკის E&S რისკის მართვის სტანდარტებსა და ადგილობრივ საკანონმდებლო მოთხოვნებს ეცნობიან.

გარე კომუნიკაცია

საჩივრების მიღების მექანიზმი

გამჭვირვალე და ღია კომუნიკაცია ჩვენი ყოველდღიური საქმიანობის არსებითი ნაწილია. დაინტერესებული მხარეებისგან მიღებული რეკომენდაციები შესაძლებლობას გვაძლევს, მუდმივად გავაუმჯობესოთ საქმიანობა. შევიმუშავეთ საჩივრების მიღების მექანიზმი, რომელიც დაინტერესებულ მხარეებს შესაძლებლობას აძლევს, წარმოადგინონ თავიანთი საჩივრები E&S საკითხებზე. ნებისმიერი კომუნიკაცია, მათ შორის, საჩივრების მიღების პროცედურის მიხედვით დაბრუნებული პასუხები არქივდება. დაინტერესებულ მხარეებს შეუძლიათ თავიანთი შეკითხვები გამოგზავნონ ვებ-გვერდზე: www.tbcbank.ge ან ელექტრონული ფოსტის მისამართზე: E&Srisk@tbcbank.com.ge.

2020 წლის განმავლობაში, გარემოსდაცვითი და სოციალურ საკითხებთან დაკავშირებული საჩივარი არ დაფიქსირებულა.

ამ პროცედურის მთავარი მიზანი დაინტერესებული მხარეების ინფორმირება და მათი ჩართულობის ზრდაა.

პროდუქტები და მომსახურება სოციალური და გარემოსდაცვითი ღირებულებით

ვცდილობთ, მომხმარებლებს ისეთი ახალი პროდუქტები დამომსახურებები შევთავაზოთ, რომლებიც კონკრეტული სოციალური ან გარემოსდაცვითი სარგებელის მიზნითაა შექმნილი და ამ გზით გავზარდოთ ჩვენი დადებითი გავლენა საზოგადოებასა და ეკონომიკაზე.

ამჟამად მომხმარებლებს ვთავაზობთ მათზე მორგებულ შემდეგ პროდუქტებს:

- ქალები ბიზნესში - თიბისი ბანკის მიერ EBRD-თან ერთად შემუშავებული ბიზნეს სესხი, რომელიც მიზნად ისახავს ქალთა მხარდაჭერას ბიზნესში და ახალი ბიზნესებისა და სტარტაპების განვითარებას. ამ პროდუქტის ფარგლებში, მენარმე ქალები სესხის უზრუნველყოფის შეღავათიანი პირობებით სარგებლობენ.
- განახლებადი ენერჯია - თიბისი წამყვანი პარტიონირია საქართველოში განახლებადი ენერჯიის ადგილობრივი დაფინანსების სფეროში, ძირითადი აქცენტი ჰიდროელექტროსადგურებზე.
- ენერგოეფექტურობა - ენერგოეფექტური პროექტების დაფინანსებაში იგულისხმება სესხების გაცემა ენერგოეფექტური სატრანსპორტო საშუალებების შექმნისა და სახლების ენერგოეფექტურობის გაუმჯობესების მიზნობრიობით.
- ახალგაზრდების მხარდაჭერა - ეს პროდუქტი სთავაზობს სასესხო პროდუქტებზე პრივილეგირებულ პირობებს იმ ახალგაზრდებს, რომლებსაც აქვთ საკუთარი ბიზნესი ან პირველად იყენებენ იპოთეკურ სესხს.

მდგრადი საკრედიტო პორტფელის დინამიკა მილიონ აშშ დოლარში

პროექტის სახელი	კომპანიის მიერ დაფინანსებული ღირებულება (მილიონი აშშ დოლარი)
განახლებადი ენერჯია (RE)	154.3
ენერგოეფექტურობა (EE)2	5.2
ქალები ბიზნესში (WiB)2	5.9
ახალგაზრდების მხარდაჭერა	20

1 მაგალითებია - უფრო ეკომეგობრული წარმოება, ენერგოეფექტურობა, განახლებადი ენერჯია, ნახშირბადის დაფინანსება, მართვის სისტემის გაუმჯობესება, მდგრადი მიწოდების ჯაჭვი, კორპორაციული სოციალური პასუხისმგებლობა და ა.შ.
 2 პორტფელის მონაცემები საერთაშორისო საფინანსო ინსტიტუტების მოხმარებული ფონდების შესაბამისია.





სკიჯი



დარეჯან ბერძენიშვილს ხიდისთავში (ჩოხატაური) ორი საოჯახო ბიზნესი აქვს: ჩირის წარმოება “სკიჯი” და საოჯახო სასტუმრო “სახლი სკიჯი”. სასტუმრო დამსვენებლებს სთავაზობს ჩირის, მჭადის და ხაჭაპურის მომზადების მასტერკლასებს. “სკიჯის” ჩირის წარმოება ცნობილია თავისი მრავალფეროვანი და ორიგინალური პროდუქტებით, ასევე სხვადასხვა სახის ყვავილების ჩაით. კომპანია პროდუქტების საწარმოებლად საჭირო ხილს ადგილობრივი ფერმერებისგან აგროვებს.

თიბისი ლიზინგი - მზის პანელების დაფინანსება

თიბისი ლიზინგმა მზის პანელების დაფინანსება სხვადასხვა მიზნით დაიწყო, როგორცაა, მაგალითად, სოფლის მეურნეობა, მომსახურება, კვების ობიექტები, სპორტული კომპლექსი, სამრეწველო საწარმოები, სასტუმროები და მზის ფერმები. თიბისი ლიზინგისთვის მნიშვნელოვანია გარემოსდაცვით პროექტების მხარდაჭერა, განახლებადი ენერჯის წარმოება კი ერთ-ერთი მათგანია.

თიბისი ლიზინგის მხარდაჭერით ლოპოტას ტბაზე 460 კვტ-იანი მზის ელექტროსადგური აშენდება. თიბისი ლიზინგის დაფინანსების შედეგად, ლოპოტა სპა რეზორტი შეძლებს შეინარჩუნოს მაღალი ხარისხის, თანამედროვე ელექტროენერჯის წარმოების სისტემა.





ლოკოტა

მზის ელექტროსადგური დაფინანსდება 7 წლის განმავლობაში, რის შემდეგაც, ლოკოტა სპა რეზორტი 20 წლის განმავლობაში ფაქტობრივად უფასო ელექტროენერგიით ისარგებლებს. კომპანიამ უკვე მოიპოვა მზის ენერჯის ელექტროსადგურის მშენებლობის ნებართვა, სამშენებლო სამუშაოები კი გაზაფხულზე დაიწყება.

GRI შინაარსის ინდექსი

ახსნა-განმარტებითი შენიშვნის ნომერი	ახსნა-განმარტებითი შენიშვნის სათაური	ადგილმდებარეობა ანგარიშში (სექცია)	გვერდები	ანგარიშის სტატუსი
GRI 101: საფუძვლები 2016 [GRI 101 არ მოიცავს ახსნა-განმარტებით შენიშვნებს]				
GRI 102: ზოგადი ახსნა-განმარტებითი შენიშვნები 2016				
1. ორგანიზაციის პროფილი				
102-1	ორგანიზაციის დასახელება	01. ვინ ვართ ჩვენ	8	სრული
102-2	საქმიანობა, ბრენდები, პროდუქტები და მომსახურებები	01. ვინ ვართ ჩვენ	8	სრული
102-3	სათავო ოფისების ადგილმდებარეობა	თიბისის კორპორაციული სათავო ოფისი: 0102, საქართველო, თბილისი, კ. მარჯანიშვილის ქ. 7		სრული
102-4	ადგილმდებარეობა სადაც ოპერაციები ხორციელდება	01. ვინ ვართ ჩვენ	8	სრული
102-5	მფლობელობა და იურიდიული ფორმა	01. ვინ ვართ ჩვენ	8	სრული
102-6	მომსახურების სექტორები	01. ვინ ვართ ჩვენ	8	სრული
102-7	ორგანიზაციის მასშტაბი	01. ვინ ვართ ჩვენ	12	სრული
102-8	ინფორმაცია დასაქმებულ პირებზე და სხვა კონტრაქტორებზე	09. პასუხისმგებლიანი დამსაქმებელი > ჩვენი თანამშრომლები	94	სრული
102-9	მიწოდების ჯაჭვი	12. პასუხისმგებლიანი თანამშრომლობა მომწოდებლებთან > ჩვენი მომწოდებლები 2020 წელს; 07. ჩვენი ზემოქმედება ეკონომიკაზე > შესყიდვები	160 68	სრული
102-10	მნიშვნელოვანი ცვლილებები ორგანიზაციასა და მის მიწოდების ჯაჭვში	01. ვინ ვართ ჩვენ; 12. პასუხისმგებლიანი თანამშრომლობა მომწოდებლებთან	8 158	სრული
102-11	სიფრთხილის პრინციპი ან მიდგომა	08. გარემოსდაცვითი პასუხისმგებლობა > რისკის მართვა და სამართლებრივი შესაბამისობა.	76	სრული
102-12	გარე ინიციატივები	თიბისი 2012 წლიდან არის გაერთიანებული ერების ორგანიზაციის გლობალური შეთანხმების ხელმომწერი		სრული
102-13	ასოციაციების წევრობა	01. ვინ ვართ ჩვენ	18	სრული
2. სტრატეგია				

ახსნა-განმარტებითი შენიშვნის ნომერი	ახსნა-განმარტებითი შენიშვნის სათაური	ადგილმდებარეობა ანგარიში (სექცია)	გვერდები	ანგარიშის სტატუსი
102-14	გაღწვევითების მიმღები უმაღლესი თანამდებობის პირის განცხადება	გენერალური დირექტორის წერილი	4	
3. ეთიკა და კეთილსინდისიერება				
102-16	ღირებულებები, პრინციპები, სტანდარტები და ქცევის ნორმები	06. ეთიკა და კეთილსინდისიერება > ბიზნეს ეთიკა და ეთიკური ქცევა	54	სრული
102-17	რჩევის მიცემის მექანიზმი და ეთიკასთან დაკავშირებული საკითხები	06. ეთიკა და კეთილსინდისიერება > ინციდენტის მართვის პოლიტიკა/მხილების პოლიტიკა; 09. პასუხისმგებლიანი დამსაქმებელი > საჩივრების მიღების პროცედურა. გარდა ამისა, შენიშვნის დაფიქსირება შესაძლებელია სატელეფონო ცენტრის, ანონიმურ ცხელი ხაზისა და გარემოსდაცვითი და სოციალური საჩივრების მიღების ონლაინ არხის მეშვეობით ჩვენს ვებ-გვერდზე: www.tbcbank.ge	59 93	სრული
4. მართვა				
102-18	მართვის სტრუქტურა	05. მმართველობა და მდგრადი განვითარების მენეჯმენტი > კორპორაციული მართვის სტრუქტურა	40	სრული
102-20	აღმასრულებელი ხელმძღვანელობის პასუხისმგებლობა ეკონომიკურ, გარემოსდაცვით და სოციალურ თემებზე.	05. მმართველობა და მდგრადი განვითარების მენეჯმენტი > მდგრადი განვითარების მენეჯმენტი	47	სრული
102-22	უმაღლესი მმართველობითი ორგანოების შემადგენლობა და მისი კომიტეტები	05. მმართველობა და მდგრადი განვითარების მენეჯმენტი > საბჭოს შემადგენლობა	42	სრული
102-23	უმაღლესი მმართველობითი ორგანოს თავმჯდომარე	05. მმართველობა და მდგრადი განვითარების მენეჯმენტი > საბჭოს შემადგენლობა	42	სრული
102-24	უმაღლესი მმართველობითი ორგანოს წევრების წარდგენა და არჩევა	05. მმართველობა და მდგრადი განვითარების მენეჯმენტი > საბჭოს შემადგენლობა	42	სრული

ახსნა-განმარტებითი შენიშვნის ნომერი	ახსნა-განმარტებითი შენიშვნის სათაური	ადგილმდებარეობა ანგარიშში (სექცია)	გვერდები	ანგარიშის სტატუსი
102-25	ინტერესთა კონფლიქტი	05. მმართველობა და მდგრადი განვითარების მენეჯმენტი > ინტერესთა კონფლიქტის მართვა	50	სრული
102-28	უმაღლესი მმართველობითი ორგანოს შედეგების შეფასება	05. მმართველობა და მდგრადი განვითარების მენეჯმენტი > საბჭოს ეფექტურობის ყოველწლიური შეფასება	44	სრული
102-30	რისკის მართვის პროცესის ეფექტურობა	05. მმართველობა და მდგრადი განვითარების მენეჯმენტი > რისკების მართვის მოდელი	44	სრული
102-32	უმაღლესი მმართველობითი ორგანოს როლი მდგრადი განვითარების ანგარიშგებაში	მდგრადი განვითარების ანგარიშგა ამონმებს და ადასტურებს დირექტორთა საბჭო და გენერალური დირექტორი		სრული
102-35	ანაზღაურების პოლიტიკები	05. მმართველობა და მდგრადი განვითარების მენეჯმენტი > კორპორაციული მართვის სტრუქტურა, > რისკების მართვის მოდელი	40 44	სრული
102-36	ანაზღაურების განსაზღვრის პროცესი	05. მმართველობა და მდგრადი განვითარების მენეჯმენტი > კორპორაციული მართვის სტრუქტურა	40	სრული
5. დაინტერესებული მხარეების ჩართულობა				
102-40	დაინტერესებულ მხარეთა ჯგუფების სია	03. დაინტერესებული მხარეების ჩართულობა	24	სრული
102-41	კოლექტიური ხელშეკრულებები	დასაქმებულებთა 0% სარგებლობს კოლექტიური ხელშეკრულებებით		სრული
102-42	დაინტერესებული მხარეების დადგენა და შერჩევა	03. დაინტერესებული მხარეების ჩართულობა	24	
102-43	დაინტერესებული მხარეების ჩართულობის მიდგომა	03. დაინტერესებული მხარეების ჩართულობა	24	სრული
102-44	ძირითადი საკითხები და წუხილები	03. დაინტერესებული მხარეების ჩართულობა	24	სრული
6. ანგარიშების პრაქტიკა				
102-45	კონსოლიდირებულ ფინანსურ ანგარიშგებაში შემავალი სანარმოები	01. ვინ ვართ ჩვენ	18	სრული
102-46	ანგარიშის შინაარსისა და გავლენის არეალის განსაზღვრა	04. ჩვენი არსებითი საკითხები	34	სრული
102-47	არსებითი საკითხების სია	04. ჩვენი არსებითი საკითხები > არსებითობის მატრიცა	32	სრული

ახსნა-განმარტებითი შენიშვნის ნომერი	ახსნა-განმარტებითი შენიშვნის სათაური	ადგილმდებარეობა ანგარიშში (სექცია)	გვერდები	ანგარიშის სტატუსი
102-49	ცვლილებები ანგარიშგებაში	არარელევანტურია - ეს არის თიბისის მიერ მომზადებული პირველი მდგრადი განვითარების ანგარიში		სრული
102-50	საანგარიშგებო პერიოდი	02. ანგარიშის შესახებ	23	სრული
102-51	უახლესი ანგარიშის თარიღი	02. ანგარიშის შესახებ	23	სრული
102-52	ანგარიშგების ციკლი	02. ანგარიშის შესახებ	23	სრული
102-53	საკონტაქტო ინფორმაცია ანგარიშთან დაკავშირებული კითხვების შემთხვევაში	02. ანგარიშის შესახებ	23	სრული
102-54	GRI სტანდარტების მიხედვით ანგარიშგების მოთხოვნები	02. ანგარიშის შესახებ	23	სრული
102-55	GRI შინაარსის ინდექსი	ინდექსები	176	სრული
102-56	მესამე მხარის რწმუნება	ანგარიშს არ აქვს მესამე მხარის რწმუნება		სრული
კონკრეტულ საკითხებთან დაკავშირებული სტანდარტული განმარტებითი შენიშვნები				
ეკონომიკური სტანდარტები (GRI 200)				
201. ეკონომიკური შედეგები (2016)				
მართვა - GRI 103 (2016)				
103-1	არსებითი საკითხებისა და მათი გავლენის არეალის განმარტება	04. ჩვენი არსებითი საკითხები > არსებითობის მატრიცა	32	სრული
103-2	მენეჯმენტის მიდგომა და მისი კომპონენტები	07. ჩვენი წვლილი ეკონომიკაში; 05. მმართველობა და მდგრადი განვითარების მენეჯმენტი > რისკების მართვის მოდელი	62; 44	სრული
103-3	მენეჯმენტის მიდგომის შეფასება	07. ჩვენი წვლილი ეკონომიკაში; 05. მმართველობა და მდგრადი განვითარების მენეჯმენტი > კორპორაციული მართვის სტრუქტურა	63; 40	სრული
201-1	შექმნილი და განაწილებული პირდაპირი ეკონომიკური ღირებულება	07. ჩვენი წვლილი ეკონომიკაში > თიბისის პირდაპირი წვლილი ეკონომიკაში	66	სრული

ახსნა-განმარტებითი შენიშვნის ნომერი	ახსნა-განმარტებითი შენიშვნის სათაური	ადგილმდებარეობა ანგარიში (სექცია)	გვერდები	ანგარიშის სტატუსი
201-3	განსაზღვრული სარგებლის საპენსიო გეგმის ვალდებულება და სხვა საპენსიო გეგმები	საქართველოს კანონმდებლობის მიხედვით, 2019 წლის 1 იანვრიდან დაგროვებითი საპენსიო სისტემა სავალდებულოა ლეგალურად დასაქმებული 40 წლის ასაკის ქვემოთ მყოფი პირებისათვის, 40 წლის ზემოთ მყოფი პირებისათვის კი სექტორში მონაწილეობა ნებაყოფლობითია. სისტემა ეხება, როგორც საჯარო, ისე კერძო სექტორის თანამშრომლებს. სექტორს მუშაობს 2+2+2 პრინციპით. დასაქმებულის ინდივიდუალურ საპენსიო ანგარიშზე დასაბეგრი შემოსავლის 2% შეაქვს როგორც თანამშრომელს, ისე დამსაქმებელსა და მთავრობას. გარდა ზემოთხსენებულისა თიბისის არ გააჩნია სხვა ტიპის საპენსიო გეგმა.		სრული
201-4	მთავრობისგან მიღებული ფინანსური დახმარება	კომპანიას არ მიუღია მთავრობისგან რაიმე სახის დახმარება		სრული
103-3	მენეჯმენტის მიდგომის შეფასება	07. ჩვენი წვლილი ეკონომიკაში; 05. მმართველობა და მდგრადი განვითარების მენეჯმენტი > კორპორაციული მართვის სტრუქტურა	62; 40	სრული
203. არაპირდაპირი ეკონომიკური გავლენა (2016)				
მართვა - GRI 103 (2016)				
103-1	არსებითი საკითხებისა და მათი გავლენის არეალის განმარტება	04. ჩვენი არსებითი საკითხები > არსებითობის მატრიცა	32	სრული
103-2	მენეჯმენტის მიდგომა და მისი კომპონენტები	07. ჩვენი წვლილი ეკონომიკაში; 05. მმართველობა და მდგრადი განვითარების მენეჯმენტი > რისკების მართვის მოდელი	62; 44	სრული
103-3	მენეჯმენტის მიდგომის შეფასება	07. ჩვენი წვლილი ეკონომიკაში; 05. მმართველობა და მდგრადი განვითარების მენეჯმენტი > კორპორაციული მართვის სტრუქტურა	62; 40	სრული
203-1	ინფრასტრუქტურული ინვესტიციები და მომსახურებების მხარდაჭერა	2020 წელს მნიშვნელოვანი ინფრასტრუქტურული ინვესტიციები და მომსახურებების მხარდაჭერა არ განხორციელებულა		

ახსნა-განმარტებითი შენიშვნის ნომერი	ახსნა-განმარტებითი შენიშვნის სათაური	ადგილმდებარეობა ანგარიშში (სექცია)	გვერდები	ანგარიშის სტატუსი
203-2	მნიშვნელოვანი არაპირდაპირი ეკონომიკური გავლენა	07. ჩვენი წვლილი ეკონომიკაში > არაპირდაპირი წვლილი ეკონომიკაში	69	
204. შესყიდვის პრაქტიკები (2016)				
მართვა - GRI 103 (2016)				
103-1	არსებითი საკითხებისა და მათი გავლენის არეალის განმარტება	04. ჩვენი არსებითი საკითხები > არსებითობის მატრიცა	32	სრული
103-2	მენეჯმენტის მიდგომა და მისი კომპონენტები	13. პასუხისმგებლიანი თანამშრომლობა მომწოდებლებთან	158	სრული
103-3	მენეჯმენტის მიდგომის შეფასება	13. პასუხისმგებლიანი თანამშრომლობა მომწოდებლებთან	158	სრული
204-1	ადგილობრივ მომწოდებლებზე განულები ხარჯების წილი	13. პასუხისმგებლიანი თანამშრომლობა მომწოდებლებთან > ადგილობრივ მომწოდებლებზე განულები ხარჯების წილი; 07. ჩვენი წვლილი ეკონომიკაში > შესყიდვები	160; 68	სრული
205. კორუფციის წინააღმდეგ (2016)				
მართვა - GRI 103 (2016)				
103-1	არსებითი საკითხებისა და მათი გავლენის არეალის განმარტება	04. ჩვენი არსებითი საკითხები > არსებითობის მატრიცა	32	სრული
103-2	მენეჯმენტის მიდგომა და მისი კომპონენტები	08. გარემოსდაცვითი პასუხისმგებლობა > გარემოსდაცვითი პოლიტიკა და მართვა; მასალების მოხმარება	72; 78	სრული
103-3	მენეჯმენტის მიდგომის შეფასება	08. გარემოსდაცვითი პასუხისმგებლობა > გარემოსდაცვითი პოლიტიკა და მართვა;	72	სრული
301-1	გამოყენებული მასალები წონით ან მოცულობით	09. გარემოსდაცვითი პასუხისმგებლობა > მასალების მოხმარება - ქაღალდი	78	Partially
302. ენერჯია (2016)				
მართვა - GRI 103 (2016)				
103-1	არსებითი საკითხებისა და მათი გავლენის არეალის განმარტება	04. ჩვენი არსებითი საკითხები > არსებითობის მატრიცა	32	სრული
103-2	მენეჯმენტის მიდგომა და მისი კომპონენტები	08. გარემოსდაცვითი პასუხისმგებლობა > გარემოსდაცვითი პოლიტიკა და მართვა; ენერჯიის მოხმარება.	72; 79	სრული

ახსნა-განმარტებითი შენიშვნის ნომერი	ახსნა-განმარტებითი შენიშვნის სათაური	ადგილმდებარეობა ანგარიშში (სექცია)	გვერდები	ანგარიშის სტატუსი
103-3	მენეჯმენტის მიდგომის შეფასება	08. გარემოსდაცვითი პასუხისმგებლობა > გარემოსდაცვითი პოლიტიკა და მართვა;	72	სრული
302-1	ორგანიზაციის მასშტაბით ენერჯის მოხმარება	08 გარემოსდაცვითი პასუხისმგებლობა > ენერჯის მოხმარება.	79	სრული
302-4	ენერჯის მოხმარების შემცირება	08. გარემოსდაცვითი პასუხისმგებლობა > ენერჯის მოხმარება.	79	სრული
303. წყალი და შენაკადები (2018)				
მართვა - GRI 103 (2016)				
103-1	არსებითი საკითხებისა და მათი გავლენის არეალის განმარტება	04. ჩვენი არსებითი საკითხები > არსებითობის მატრიცა	32	სრული
103-2	მენეჯმენტის მიდგომა და მისი კომპონენტები	08. გარემოსდაცვითი პასუხისმგებლობა > გარემოსდაცვითი პოლიტიკა და მართვა; წყალი	74; 82	სრული
103-3	მენეჯმენტის მიდგომის შეფასება	08. გარემოსდაცვითი პასუხისმგებლობა > გარემოსდაცვითი პოლიტიკა და მართვა;	72	სრული
303-5	წყლის მოხმარება	08. გარემოსდაცვითი პასუხისმგებლობა > წყალი	82	სრული
305. გამოფრქვევები (2016)				
მართვა - GRI 103 (2016)				
103-1	არსებითი საკითხებისა და მათი გავლენის არეალის განმარტება	04. ჩვენი არსებითი საკითხები > არსებითობის მატრიცა	32	სრული
103-2	მენეჯმენტის მიდგომა და მისი კომპონენტები	08. გარემოსდაცვითი პასუხისმგებლობა > გარემოსდაცვითი პოლიტიკა და მართვა; სათბური აირების გამოფრქვევა	74; 83	სრული
103-3	მენეჯმენტის მიდგომის შეფასება	08. გარემოსდაცვითი პასუხისმგებლობა > გარემოსდაცვითი პოლიტიკა და მართვა; სათბური აირების გამოფრქვევა	74; 83	სრული
305-1	პირდაპირი (Scope 1) სათბური აირების გამოფრქვევა	08. გარემოსდაცვითი პასუხისმგებლობა > სათბური აირების გამოფრქვევა	83	სრული
305-2	არაპირდაპირი ენერჯია (Scope 2) სათბური აირების გამოფრქვევა	08. გარემოსდაცვითი პასუხისმგებლობა > სათბური აირების გამოფრქვევა	83	სრული

ახსნა-განმარტებითი შენიშვნის ნომერი	ახსნა-განმარტებითი შენიშვნის სათაური	ადგილმდებარეობა ანგარიში (სექცია)	გვერდები	ანგარიშის სტატუსი
305-3	სხვა არაპირდაპირი (Scope 3) სათბური აირების გამოფრქვევა	08. გარემოსდაცვითი პასუხისმგებლობა > სათბური აირების გამოფრქვევა	83	სრული
305-5	სათბური აირების გამოფრქვევების შემცირება	08. გარემოსდაცვითი პასუხისმგებლობა > სათბური აირების გამოფრქვევა	83	სრული
307. გარემოსდაცვითი შესაბამისობა (2016)				
მართვა - GRI 103 (2016)				
103-1	არსებითი საკითხებისა და მათი გავლენის არეალის განმარტება	04. ჩვენი არსებითი საკითხები > არსებითობის მატრიცა	32	სრული
103-2	მენეჯმენტის მიდგომა და მისი კომპონენტები	08. გარემოსდაცვითი პასუხისმგებლობა > რისკის მართვა და სამართლებრივი შესაბამისობა	76	სრული
103-3	მენეჯმენტის მიდგომის შეფასება	08. გარემოსდაცვითი პასუხისმგებლობა > რისკის მართვა და სამართლებრივი შესაბამისობა	76	სრული
307-1	გარემოსდაცვით კანონმდებლობასთან ან რეგულაციასთან შეთავსებლობა	08. გარემოსდაცვითი პასუხისმგებლობა > რისკის მართვა და სამართლებრივი შესაბამისობა	76	სრული
სოციალური სტანდარტები (GRI 400)				
401. დასაქმება (2016)				
მართვა - GRI 103 (2016)				
103-1	არსებითი საკითხებისა და მათი გავლენის არეალის განმარტება	04. ჩვენი არსებითი საკითხები > არსებითობის მატრიცა	32	სრული
103-2	მენეჯმენტის მიდგომა და მისი კომპონენტები	09. პასუხისმგებლიანი დამსაქმებელი > პოლიტიკა და მართვა	92	სრული
103-3	მენეჯმენტის მიდგომის შეფასება	09. პასუხისმგებლიანი დამსაქმებელი > პოლიტიკა და მართვა	92	სრული
401-1	თანამშრომლების აყვანა და მათი ბრუნვა	09. პასუხისმგებლიანი დამსაქმებელი > მრავალფეროვნება და თანაბარი შესაძლებლობები	96	სრული
401-3	დეკრეტული შვებულება	09. პასუხისმგებლიანი დამსაქმებელი > დეკრეტული შვებულება	98	სრული
403. პროფესიული ჯანმრთელობა და უსაფრთხოება (2018)				
მენეჯმენტის მიდგომა - GRI 103 (2016)				
103-1	არსებითი საკითხებისა და მათი გავლენის არეალის განმარტება	04. ჩვენი არსებითი საკითხები > არსებითობის მატრიცა	32	სრული

ახსნა-განმარტებითი შენიშვნის ნომერი	ახსნა-განმარტებითი შენიშვნის სათაური	ადგილმდებარეობა ანგარიში (სექცია)	გვერდები	ანგარიშის სტატუსი
103-2	მენეჯმენტის მიდგომა და მისი კომპონენტები	09. პასუხისმგებლიანი დამსაქმებელი > პოლიტიკა და მართვა; თანამშრომელთა უსაფრთხოება და ჯანმრთელობა, პროფესიული და შრომითი დაავადებების პრევენცია	92; 100	სრული
103-3	მენეჯმენტის მიდგომის შეფასება	09. პასუხისმგებლიანი დამსაქმებელი > პოლიტიკა და მართვა;	92	სრული
403-1	პროფესიული ჯანმრთელობის და უსაფრთხოების მართვის სისტემა	09. პასუხისმგებლიანი დამსაქმებელი > თანამშრომელთა უსაფრთხოება და ჯანმრთელობა, პროფესიული და შრომითი დაავადებების პრევენცია	100	სრული

404. სწავლება და განათლება (2016)

მართვა - GRI 103 (2016)

103-1	არსებითი საკითხებისა და მათი გავლენის არეალის განმარტება	04. ჩვენი არსებითი საკითხები > არსებითობის მატრიცა	32	სრული
103-2	მენეჯმენტის მიდგომა და მისი კომპონენტები	09. პასუხისმგებლიანი დამსაქმებელი > პოლიტიკა და მართვა; > ტალანტების მართვა (დასაქმება, ტრენინგები, პროფესიული განვითარება და ლიდერობა)	92; 106	სრული
103-3	მენეჯმენტის მიდგომის შეფასება	09. პასუხისმგებლიანი დამსაქმებელი > პოლიტიკა და მართვა	92	სრული
404-1	ერთ თანამშრომელზე საშუალო წლიური სასწავლო საათები	09. პასუხისმგებლიანი დამსაქმებელი > ტალანტების მართვა (დასაქმება, ტრენინგები, პროფესიული განვითარება და ლიდერობა)	106	ნაწილობრივი
404-2	თანამშრომელთა უნარებისა და კარიერული განვითარების პროგრამა	09. პასუხისმგებლიანი დამსაქმებელი > ტალანტების მართვა (დასაქმება, ტრენინგები, პროფესიული განვითარება და ლიდერობა)	106	სრული
404-3	იმ თანამშრომელთა წილი, ვის მიერ შესრულებული სამუშაო და კარიერული განვითარებაც რეგულარულად ფასდება	09. პასუხისმგებლიანი დამსაქმებელი > შეფასება	112	სრული

405. მრავალფეროვნება და თანაბარი შესაძლებლობები (2016)

მართვა - GRI 103 (2016)

103-1	არსებითი საკითხებისა და მათი გავლენის არეალის განმარტება	04. ჩვენი არსებითი საკითხები > არსებითობის მატრიცა	32	სრული
-------	----------------------------------------------------------	----------------------------------------------------	----	-------

ახსნა-განმარტებითი შენიშვნის ნომერი	ახსნა-განმარტებითი შენიშვნის სათაური	ადგილმდებარეობა ანგარიში (სექცია)	გვერდები	ანგარიშის სტატუსი
103-2	მენეჯმენტის მიდგომა და მისი კომპონენტები	09. პასუხისმგებლიანი დამსაქმებელი > პოლიტიკა და მართვა; > მრავალფეროვნება და თანაბარი შესაძლებლობები; 05. მმართველობა და მდგრადი განვითარების მენეჯმენტი > საბჭოს შემადგენლობა	92; 96; 42	სრული
103-3	მენეჯმენტის მიდგომის შეფასება	09. პასუხისმგებლიანი დამსაქმებელი > პოლიტიკა და მართვა; > მრავალფეროვნება და თანაბარი შესაძლებლობები; 05. მმართველობა და მდგრადი განვითარების მენეჯმენტი > კორპორაციული მართვის სტრუქტურა	92; 96; 40	სრული
405-1	მმართველობითი ორგანოების და თანამშრომლების მრავალფეროვნება	09. პასუხისმგებლიანი დამსაქმებელი > მრავალფეროვნება და თანაბარი შესაძლებლობები	96	სრული
405-2	ქალთა საბაზისო ხელფასისა და ანაზღაურების კოეფიციენტი კაცებთან შედარებით	09. პასუხისმგებლიანი დამსაქმებელი > მრავალფეროვნება და თანაბარი შესაძლებლობები	96	სრული
413. ადგილობრივი საზოგადოებები (2016)				
მართვა - GRI 103 (2016)				
103-1	არსებითი საკითხებისა და მათი გავლენის არეალის განმარტება	04. ჩვენი არსებითი საკითხები > არსებითობის მატრიცა	32	სრული
103-2	მენეჯმენტის მიდგომა და მისი კომპონენტები	11. თემების მხარდაჭერა	134	სრული
103-3	მენეჯმენტის მიდგომის შეფასება	11. თემების მხარდაჭერა	134	სრული
413-1	ადგილობრივ საზოგადოებასთან ჩართულობა და საქმიანობა; ზემოქმედების შეფასება და განვითარების პროგრამები	03. დაინტერესებული მხარეების ჩართულობა; 11. თემების მხარდაჭერა	24; 134	სრული
415. საჯარო პოლიტიკა (2016)				
მართვა - GRI 103 (2016)				
103-1	არსებითი საკითხებისა და მათი გავლენის არეალის განმარტება	საკითხი არ არის არსებითი. ასევე იხილეთ: 06. ეთიკა და კეთილსინდისიერება > საჯარო პოლიტიკა და ხელისუფლებასთან ურთიერთობა.	59	სრული
103-2	მენეჯმენტის მიდგომა და მისი კომპონენტები	06. ეთიკა და კეთილსინდისიერება > საჯარო პოლიტიკა და ხელისუფლებასთან ურთიერთობა	59	სრული

ახსნა-განმარტებითი შენიშვნის ნომერი	ახსნა-განმარტებითი შენიშვნის სათაური	ადგილმდებარეობა ანგარიშში (სექცია)	გვერდები	ანგარიშის სტატუსი
103-3	მენეჯმენტის მიდგომის შეფასება	06. ეთიკა და კეთილსინდისიერება > საჯარო პოლიტიკა და ხელისუფლებასთან ურთიერთობა	59	სრული
415-1	პოლიტიკური შემოწირულობები	თიბისის აქვს ნათლად აპოლიტიკური და ნეიტრალური პოზიცია. კომპანიის პოლიტიკის თანახმად, აკრძალულია პოლიტიკური პარტიების დაფინანსება და მხარდაჭერა. 2020 წელს ადგილი არ ჰქონია პირდაპირი ან არაპირდაპირი გზით თიბისის მიერ პოლიტიკური პარტიებს დაფინანსებას		სრული
417. მარკეტინგი და მარკირება (2016)				
მართვა - GRI 103 (2016)				
103-1	არსებითი საკითხებისა და მათი გავლენის არეალის განმარტება	04. ჩვენი არსებითი საკითხები > არსებობის მატრიცა	32	სრული
103-2	მენეჯმენტის მიდგომა და მისი კომპონენტები	10. მომხმარებლების მიმართ პასუხისმგებლობა > ბიზნესის კეთილსინდისიერება მომხმარებლებთან ურთიერთობაში; მომხმარებელთა საჩივრების მართვა	124; 125	სრული
103-3	მენეჯმენტის მიდგომის შეფასება	10. მომხმარებლების მიმართ პასუხისმგებლობა > ბიზნესის კეთილსინდისიერება მომხმარებლებთან ურთიერთობაში; მომხმარებელთა საჩივრების მართვა	124; 125	სრული
417-1	პროდუქტისა და მომსახურების შესახებ ინფორმაციის მიწოდებისა და მარკირების მოთხოვნები	10. მომხმარებლების მიმართ პასუხისმგებლობა > პასუხისმგებლიანი და სამართლიანი მარკეტინგი და გაყიდვები	124	სრული
417-2	პროდუქტისა და მომსახურების შესახებ ინფორმაციის მიწოდებისა და მარკირების წესების შეუთავსებლობასთან დაკავშირებული ინციდენტები	10. მომხმარებლების მიმართ პასუხისმგებლობა > პასუხისმგებლიანი და სამართლიანი მარკეტინგი და გაყიდვები	124	სრული
417-3	მარკეტინგულ კომუნიკაციის შეუთავსებლობასთან დაკავშირებული ინციდენტები	10. მომხმარებლების მიმართ პასუხისმგებლობა > პასუხისმგებლიანი და სამართლიანი მარკეტინგი და გაყიდვები	124	სრული
418. მომხმარებელთა კონფიდენციალურობა				
მართვა - GRI 103 (2016)				
103-1	არსებითი საკითხებისა და მათი გავლენის არეალის განმარტება	04. ჩვენი არსებითი საკითხები > არსებობის მატრიცა	32	სრული

103-2	მენეჯმენტის მიდგომა და მისი კომპონენტები	10. მომხმარებლების მიმართ პასუხისმგებლობა > მომხმარებელთა კონფიდენციალურობისა და მონაცემების დაცვა	120	სრული
103-3	მენეჯმენტის მიდგომის შეფასება	10. მომხმარებლების მიმართ პასუხისმგებლობა > მომხმარებელთა კონფიდენციალურობისა და მონაცემების დაცვა	120	სრული
418-1	მომხმარებელთა კონფიდენციალურობის დარღვევისა და მომხმარებელთა მონაცემების დაცვასთან დაკავშირებული დადასტურებული საჩივრები	10. მომხმარებლების მიმართ პასუხისმგებლობა > მომხმარებელთა პერსონალური ინფორმაციის დაცვა	120	სრული
419. სოციო-ეკონომიკური შესაბამისობა (2016)				
მართვა - GRI 103 (2016)				
103-1	არსებითი საკითხებისა და მათი გავლენის არეალის განმარტება	04. ჩვენი არსებითი საკითხები > არსებობის მატრიცა	32	სრული
103-2	მენეჯმენტის მიდგომა და მისი კომპონენტები	05. მმართველობა და მდგრადი განვითარების მენეჯმენტი > რისკის მართვის მოდელი; სოციალურ და ეკონომიკურ საკითხებში კანონთან და რეგულაციებთან შესაბამისობა	41; 51	სრული
103-3	მენეჯმენტის მიდგომის შეფასება	05. მმართველობა და მდგრადი განვითარების მენეჯმენტი > რისკის მართვის მოდელი; სოციალურ და ეკონომიკურ საკითხებში კანონთან და რეგულაციებთან შესაბამისობა	41; 51	სრული
419-1	სოციალურ და ეკონომიკურ საკითხებში კანონთან და რეგულაციებთან შეუსაბამობა	05. მმართველობა და მდგრადი განვითარების მენეჯმენტი > სოციალურ და ეკონომიკურ საკითხებში კანონთან და რეგულაციებთან შესაბამისობა	51	სრული

გლობალური შეთანხმების (UNGC) COP ინდექსი

UNGC პრინციპი	ანგარიშის სექცია	გვერდი
ადამიანის უფლებები		
პირველი პრინციპი: ბიზნესებმა პატივი უნდა სცენ და მხარი დაუჭირონ საერთაშორისოდ აღიარებულ ადამიანის უფლებებს	06. ეთიკა და კეთილსინდისიერება > ბიზნეს ეთიკა და ეთიკური ქცევა	54
	09. პასუხისმგებლიანი დამსაქმებელი > თანამშრომელთა უსაფრთხოება და ჯანმრთელობა, პროფესიული და შრომითი დაავადების პრევენცია	100
	09. პასუხისმგებლიანი დამსაქმებელი > მრავალფეროვნება და თანაბარი შესაძლებლობები	96
	10. მომხმარებლების მიმართ პასუხისმგებლობა > მომხმარებელთა კონფიდენციალურობისა და მონაცემების დაცვა	120
მეორე პრინციპი: ბიზნესებმა უნდა უზრუნველყონ რაიმე ფორმით ადამიანის უფლებების შელახვაში თანამონაწილეობის პრევენცია	05. მმართველობა და მდგრადი განვითარების მენეჯმენტი	38
	08. გარემოსდაცვითი პასუხისმგებლობა > გარემოსდაცვითი პოლიტიკა და მართვა	74
	09. პასუხისმგებლიანი დამსაქმებელი > თანამშრომელთა უსაფრთხოება და ჯანმრთელობა, პროფესიული და შრომითი დაავადებების პრევენცია	100
	10. მომხმარებლების მიმართ პასუხისმგებლობა > ბიზნესის კეთილსინდისიერება მომხმარებლებთან ურთიერთობაში.	124
სამუშაო ძალა		
მესამე პრინციპი: ბიზნესებმა მხარი უნდა დაუჭირონ გაერთიანებების თავისუფლებას და კოლექტიურ შეთანხმებებზე უფლების ეფექტურ აღიარებას	09. პასუხისმგებლიანი დამსაქმებელი > პოლიტიკა და მართვა	92
	06. ეთიკა და კეთილსინდისიერება > ბიზნეს ეთიკა და ეთიკური ქცევა	54
მეოთხე პრინციპი: რაიმეს სახის იძულებითი და ძალადობრივი სამუშაოს აღკვეთა	09. პასუხისმგებლიანი დამსაქმებელი > პოლიტიკა და მართვა	92
	13. საბანკო პასუხისმგებლობა > ტრანზაქციის კვალიფიკაცია და კატეგორიების მინიჭება	167
	09. პასუხისმგებლიანი დამსაქმებელი > პოლიტიკა და მართვა	92
მეხუთე პრინციპი: ბავშვთა შრომის ეფექტურად აღკვეთა	13. საბანკო პასუხისმგებლობა > ტრანზაქციის კვალიფიკაცია და კატეგორიების მინიჭება	167
	09. პასუხისმგებლიანი დამსაქმებელი > მრავალფეროვნება და თანაბარი შესაძლებლობები	96
მეექვსე პრინციპი: რაიმე სახის დისკრიმინაციის აღკვეთა	09. პასუხისმგებლიანი დამსაქმებელი > ანაზღაურება, თანამშრომელთა სოციალური დაცვა	97

UNGC პრინციპი	ანგარიშის სექცია	გვერდი
გარემო		
მეშვიდე პრინციპი: ბიზნესებმა უნდა იმოქმედონ სიფრთხილის პრინციპით ეკოლოგიურ გამოწვევებთან	08. გარემოსდაცვითი პასუხისმგებლობა > რისკის მართვა და სამართლებრივი შესაბამისობა. 13. პასუხისმგებლიანი საბანკო მომსახურება > ტრანზაქციის კვალიფიკაცია და კატეგორიების მინიჭება	76 167
მერვე პრინციპი: მხარი დაუჭირონ გარემოსდაცვით პასუხისმგებლობას წამახალისებელი ინიციატივებით	08. გარემოსდაცვითი პასუხისმგებლობა 13. პასუხისმგებლიანი საბანკო მომსახურება > ჩვენი მომხმარებლებისა და პარტნიორების მხარდაჭერა გარემოსდაცვითი პოლიტიკებისა და პრაქტიკების დანერგვის მიზნით 13. პასუხისმგებლიანი საბანკო მომსახურება > პროდუქტები და მომსახურებები, სოციალური და გარემოსდაცვითი ღირებულებით	72 170 171
მეცხრე პრინციპი: მხარი დაუჭირონ ეკოლოგიური ტექნოლოგიების განვითარებასა და გავრცელებას	13. პასუხისმგებლიანი საბანკო მომსახურება	167
კორუფციის წინააღმდეგ ბრძოლა		
მეათე პრინციპი: ბიზნესებმა უნდა იმუშაონ კორუფციის, მათ შორის გამომძალველობის და მექრთამეობის წინააღმდეგ	06. ეთიკა და კეთილსინდისიერება > კორუფციის, მექრთამეობისა და ფულის გათეთრების წინააღმდეგ ბრძოლა	56

განმარტებითი ლექსიკონი

ბანკი	სააქციო საზოგადოება თიბისი ბანკი
საბჭო	TBC Bank Group PLC-ის დირექტორთა საბჭო
თავმჯდომარე	კომპანიის დირექტორთა საბჭოს თავმჯდომარე
გენერალური დირექტორი (ან CEO)	TBC Bank Group PLC-ის გენერალური დირექტორი
ფინანსური დირექტორი (ან CFO)	TBC Bank Group PLC-ის ფინანსური დირექტორი
კოდექსი	დიდი ბრიტანეთის კორპორაციული მართვის კოდექსი
კორპორაციული სეგმენტი	იურიდიული პირი/დაკავშირებული კომპანიების ჯგუფი, რომელთა წლიური შემოსავალი აღემატება 12.0 მილიონ ლარს ან რომელთაც დაუმტკიცდათ 5.0 მილიონ ლარზე მეტი ღირებულების საკრედიტო პროდუქტი. ზოგიერთი სხვა ბიზნეს კლიენტი შესაძლოა მიეკუთვნოს კორპორატიულ სეგმენტს ან გადავიდეს MSME-ში ინდივიდუალური განხილვის საფუძველზე
თავმჯდომარის მოადგილე დირექტორ(ები)	კომპანიის დირექტორთა საბჭოს თავმჯდომარის მოადგილე
ჩართულობის ინდექსი	TBC Bank Group PLC-ის საბჭოს წევრები
სრულად ციფრული რეგისტრაცია	თანამშრომლები, რომლებიც თავს ჩართულად გრძნობენ და არიან თიბისი ბანკის ერთგულნი
ჯგუფი	ონლაინ რეგისტრირებულ იურიდიულ პირთა წილი, ახლად რეგისტრირებული იურიდიული პირების საერთო რაოდენობიდან
დირექტორთა საბჭო	სააქციო საზოგადოება თიბისი ბანკის ინგლისში დაფუძნებული მშობელი კომპანია და კომპანიების ჯგუფი, რომლებიც ძირითადად საქმიანობას ეწევიან საქართველოში, საფინანსო სექტორში და მასთან მჭიდროდ დაკავშირებულ სექტორებში. გარდა ამისა, ჯგუფმა ახლახან გააფართოვა მისი ოპერაციები უზბეკეთში.
მობილური საბანკო მომსახურების შეღწევადობის კოეფიციენტი	სააქციო საზოგადოება თიბისი ბანკის დირექტორთა საბჭო
მობილური და ინტერნეტ ბანკის შეღწევადობის კოეფიციენტი	ბანკის მობილური აპლიკაციის აქტიური მომხმარებლების რაოდენობა, გაყოფილი აქტიური საცალო კლიენტების საერთო რაოდენობით.
მიკრო, მცირე და საშუალო სეგმენტი	ბანკის მობილური და ინტერნეტ ბანკინგის აქტიური მომხმარებლების რაოდენობა, გაყოფილი აქტიური საცალო კლიენტების საერთო რაოდენობაზე
განტვირთვის კოეფიციენტი	ბიზნეს მომხმარებლები, რომლებიც არ შედიან არც კორპორაციულ და არც საცალო სეგმენტში; ან იურიდიული პირები, რომლებზეც გაიცა სალომბარდე სესხი; ან სრულად ციფრული ბანკის „სფეისის“ მომხმარებელი ფიზიკური პირები;
საცალო სეგმენტი	დისტანციურ არხებში განხორციელებული ოპერაციების რაოდენობა, გაყოფილი ოპერაციების საერთო რაოდენობაზე, სს თიბისი ბანკის დამოუკიდებელი მონაცემების საფუძველზე.
სამეთვალყურეო საბჭო თიბისი ბანკი	არაკომერციული ფიზიკური პირები ან ბიზნესის ფიზიკური მომხმარებლები, რომლებსაც ალებული აქვთ იპოთეკური სესხი; ყველა ფიზიკური პირი შედის საცალო დეპოზიტებში.
თიბისი დაზღვევა	სააქციო საზოგადოება თიბისი ბანკის სამეთვალყურეო საბჭო
COP	სააქციო საზოგადოება თიბისი ბანკის ინგლისში დაფუძნებული მშობელი კომპანია და კომპანიების ჯგუფი, რომლებიც ძირითადად საქმიანობას ეწევიან საქართველოში, საფინანსო სექტორში და მასთან მჭიდროდ დაკავშირებულ სექტორებში. გარდა ამისა, ჯგუფმა ახლახან გააფართოვა მისი ოპერაციები უზბეკეთში
TBC Bank Group PLC	სააქციო საზოგადოება თიბისი ბანკის სამეთვალყურეო საბჭო
TBC JSC	სააქციო საზოგადოება თიბისი ბანკის ინგლისში დაფუძნებული მშობელი კომპანია და კომპანიების ჯგუფი, რომლებიც ძირითადად საქმიანობას ეწევიან საქართველოში, საფინანსო სექტორში და მასთან მჭიდროდ დაკავშირებულ სექტორებში. გარდა ამისა, ჯგუფმა ახლახან გააფართოვა მისი ოპერაციები უზბეკეთში
TBC PLC	სააქციო საზოგადოება თიბისი ბანკი
TBC UZ	TBC Bank Group PLC
	სსკბ (JSCB) თიბისი ბანკი უზბეკეთში, TBC Bank Group PLC-ის შვილობილი კომპანია



თბილისი