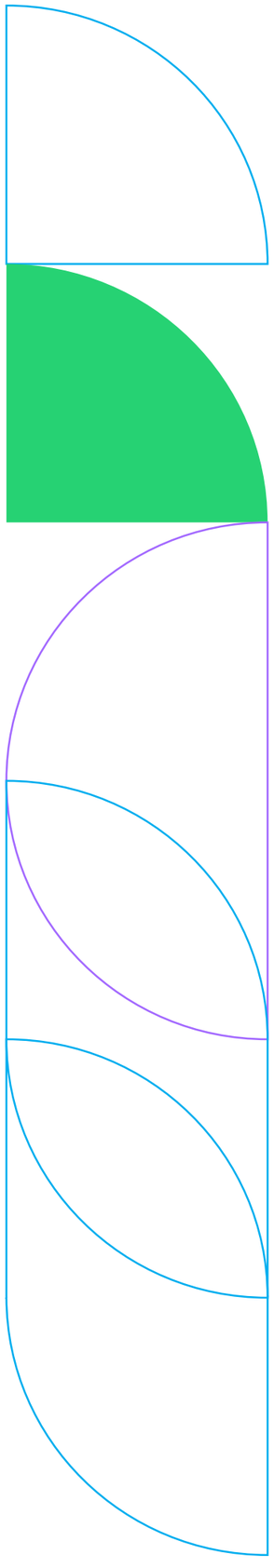
თიბისი ჯგუფის მდგრადი განვითარების ანგარიში

2024



შინაარსი

გენერალური დირექტორის მიმართვა 2

1. ვინ ვართ ჩვენ - თიბისის მოკლე მიმოხილვა 7
2. ამ ანგარიშის შესახებ 23
3. დაინტერესებული მხარეების ჩართულობა 29
4. ჩვენი არსებითი საკითხები 39
5. გარემოსდაცვითი, სოციალური და მმართველობის (ESG) სტრატეგია 55
6. მმართველობა და მდგრადობის მართვა 69
7. ეთიკა და კეთილსინდისიერება 85
8. ჩვენი წვლილი ეკონომიკაში 95
9. გარემოსდაცვითი პასუხისმგებლობა 107
10. პასუხისმგებლიანი დამსაქმებელი 129
11. პასუხისმგებლობა მომხმარებლების მიმართ 167
12. პასუხისმგებლიანი საბანკო საქმე 187
13. პასუხისმგებლობა მომწოდებლების მიმართ 203
14. თემების მხარდაჭერა 211
15. შვილობილი კომპანიები 231
16. ანგარიშგების გლობალური ინიციატივის (GRI) ინდექსი 255
17. გაეროს გლობალური შეთანხმების ანგარიშგების - კომუნიკაცია პროგრესის შესახებ (COP) - ინდექსი 265

განმარტებითი ლექსიკონი 268

გენერალური დირექტორის მიმართვა



ჩვენი მისწრაფება, წვლილი შევიტანოთ მდგრად განვითარებაში, გამომდინარეობს ჩვენი, როგორც საქართველოს განვითარებაში წამყვანი ფინანსური ინსტიტუტის როლიდან. ჩვენთვის ცნობილია ჩვენი გავლენა ქვეყნის ეკონომიკაზე, ბიზნესის განვითარებაზე, დასაქმებასა და მთლიანად საზოგადოების პროგრესზე. ჩვენი საქმიანობის საერთაშორისო გაფართოებასთან ერთად, მდგრადი განვითარების პრაქტიკები უზბეკეთშიც დავნერგეთ. ჩვენი როლი დაკავშირებულია პასუხისმგებლობასთან, ხელი შევუწყოთ უკეთეს მომავალს ინოვაციებისა და ტექნოლოგიების მეშვეობით, რათა გავზარდოთ ფინანსური სერვისების ხელმისაწვდომობა და ჩვენს მომხმარებლებს მივცეთ საშუალება იყვნენ გლობალიზებული ეკონომიკური საზოგადოების ნაწილი.

ჩვენი სტრატეგია მიმართულია, რომ ვიყოთ მისაბაძი კომპანია, საქართველოსა და რეგიონში გარემოსდაცვითი, სოციალური და მმართველობის (ESG) საკითხების ღირებულებების დამკვიდრებისა და ცნობიერების ამაღლების გზით. ჩვენ უზრუნველვყოფთ მწვანე დაფინანსებას მდგრადი ბიზნესმოდელებისა და ბიზნესსტრატეგიების მხარდასაჭერად და მონიტორინგს ვუწევთ მიწოდების ჯაჭვებს, რათა თავიდან ავიცილოთ თანამშრომლობა იმ კომპანიებთან, რომლებიც გარემოსა და საზოგადოებისთვის საზიანო საქმიანობას ახორციელებენ. ჩვენ წარმატებით შევასრულეთ და გადავაჭარბეთ მიზანს – 1.4 მილიარდი ლარის მოცულობის მდგრად დაფინანსებას, რითაც ჩვენი მდგრადი პორტფელი წინა წელთან შედარებით 40.5%-ით გავზარდეთ. ერთგული ვართ თანამშრომელთა მრავალფეროვნების გაძლიერების და შეგვიძლია ვთქვათ, რომ ჩვენი საშუალო რგოლის მენეჯერებისა და ეჯაილ ლიდერების

40% ქალია. 2024 წელს დავიწყეთ ESG აკადემიის პირველი საგანმანათლებლო პროგრამა, რომელიც მიზნად ისახავს მწვანე ცნობიერებისა და მწვანე დაფინანსების შესახებ ცნობიერების ამაღლებას. პროგრამაში 2024–2025 წლების განმავლობაში მონაწილეობას მიიღებს 900 თანამშრომელი და თიბისის 300 საცალო, MSME და კორპორატიული მომხმარებელი.

ESG პრინციპების ოპერაციულ საქმიანობაში დანერგვით, წვლილი შეგვაქვს პოზიტიურ ცვლილებებში, მხარი დავუჭიროთ მდგრად განვითარებას და ვიყოთ მისაბაძი მაგალითი. ჩვენი სტრატეგიის უმთავრესი კომპონენტია დაბალი ემისიების ეკონომიკაზე გადასვლა. ჩვენ აქტიურად ვმუშაობთ ნახშირბადის კვალის შემცირებასა და განახლებადი ენერგიის წყაროების პოპულარიზაციაზე. ეს გულისხმობს იმ მომხმარებლების დაფინანსებას, რომლებიც ინვესტიციას ახორციელებენ მწვანე ტექნოლოგიებში, მხარს უჭერენ დაბალი ემისიების მქონე პროექტებსა და მდგრადი პრაქტიკების წახალისებას ყველა სექტორში. ჯგუფის მიზანია, იმოქმედოს პასუხისმგებლიანად და მართოს მის საქმიანობასთან დაკავშირებული გარემოსდაცვითი და სოციალური რისკები, გაზარდოს მომხმარებლების, თანამშრომლების, ბიზნესებისა და მთლიანად საზოგადოების გამძლეობა კლიმატის ცვლილებით გამოწვეული რისკების მიმართ და მხარი დაუჭიროს მათ კლიმატთან დაკავშირებული შესაძლებლობების გამოყენებაში. 2025 წელს მიზნად ვისახავთ კიდევ უფრო გავზარდოთ მდგრადი დაფინანსების პორტფელი და მივაღწიოთ 2 მილიარდი ლარის მოცულობის მაჩვენებელს.

ESG პრინციპების შესახებ ცნობიერების ამაღლება ასევე წარმოადგენს ჩვენი სტრატეგიის მთავარ ელემენტს. ჩვენ აქტიურად ვთანამშრომლობთ დაინტერესებულ მხარეებთან საგანმანათლებლო ინიციატივების, გამჭვირვალე ანგარიშგებისა და ერთობლივი საქმიანობის გზით, რათა ხელი შევუწყოთ მდგრადობის საკითხების საფუძვლიან გააზრებას. 2024 წელს ჩვენ ჩავატარეთ სპეციალური ESG გამოკითხვები თანამშრომლებს, ინვესტორებსა და მომხმარებლებს შორის. იმისათვის, რომ ჩვენი ESG ინიციატივები მაქსიმალურად შეესაბამებოდეს დაინტერესებული მხარეების მოლოდინებს და ხელი შეუწყოს სტრატეგიული მდგრადობის მიზნებს. განვსაზღვრეთ ის ძირითადი ESG თემები, რომლებიც მნიშვნელოვანი და საინტერესოა ჩვენი თანამშრომლების, ინვესტორებისა და მომხმარებლებისთვის. ამ უკუკავშირის საფუძველზე დავგეგმავთ ESG ინიციატივებს ისე, რომ ისინი უკეთ პასუხობდეს დაინტერესებული მხარეების მოლოდინებს და მხარს უჭერდეს სტრატეგიული მდგრადობის მიზნებს.

ჩვენი მისიაა გავუმარტივოთ ადამიანებს ცხოვრება. ციფრულ ეპოქაში საინფორმაციო სისტემებზე დამოკიდებულება სწრაფად იზრდება, რაც ყოველდღიურ ცხოვრებაში ტექნოლოგიური განვითარებისა და გაუმჯობესების საჭიროებას ქმნის. ციფრული ტრანსფორმაციის მიმართულებით მიღწეულმა პროგრესმა კიდევ უფრო გააძლიერა ჩვენი პოზიციები ბაზარზე. თვიური აქტიური მომხმარებლების რაოდენობამ 1.1 მილიონს მიაღწია, რაც წლიურად 14%-იანი ზრდაა, ხოლო ყოველდღიური აქტიური მომხმარებლების რაოდენობა 17%-ით გაიზარდა და 494,000 შეადგინა, რაც ხაზს უსვამს ჩვენი მომხმარებლების მაღალ ჩართულობას ჩვენს ციფრულ პლატფორმებში. თავის მხრივ, ფილიალებში განხორციელებული ტრანზაქციების საშუალო რაოდენობა წლიურად 25%-ით მცირდება, რაც გვაძლევს შესაძლებლობას, ტრადიციული ტრანზაქციული ფილიალები გარდავქმნათ საკონსულტაციო ჰაბებად, სადაც შევძლებთ, მომხმარებელს შევთავაზოთ დამატებითი ღირებულების მომტანი პროდუქტები და სერვისები.

ტექნოლოგია თიბისისთვის უმთავრესი მიმართულებაა, ამიტომ ჩვენ გავაძლიერეთ IT აკადემიის საქმიანობა და ჩავუშვით TBC x USAID ტექნოლოგიური განათლებისთვის — ICT პროგრამა, რომელიც მოიცავს რვა ახალ ტრენინგ კურსს პროგრამირებაში, ინფორმაციულ უსაფრთხოებასა და სხვა ტექნოლოგიურ მიმართულებაში. გარდა ამისა, ჩვენი მრავალფეროვნების მიზნები ფოკუსირებულია რეგიონებიდან და სოფლებიდან ქალების, გოგოების, ნიჭიერი ახალგაზრდების უფლებების და შესაძლებლობების გაფართოებაზე, ასევე თანამშრომელთა ასაკობრივ მრავალფეროვნებაზე. თიბისი IT აკადემიამ წარმატებით ჩაატარა ცხრა მოთხოვნადი ICT კურსი, რომელშიც მონაწილეობა 803 ადამიანმა მიიღო. მათგან 677-მა წარმატებით დაასრულა პროგრამა და მიიღო სერტიფიკატი. მონაწილეთა 37% ქალი, ხოლო 39% რეგიონებიდან იყო.

2023 წლიდან თიბისი სკოლის მოსწავლეებისთვის ერთ-ერთ ყველაზე მასშტაბურ საგანმანათლებლო პროექტს - „ტექსკოლას“ - ახორციელებს. თიბისის მიზანია, ახალგაზრდებს მისცეს ხარისხიანი განათლების მიღების შესაძლებლობა, რათა ისინი დაეუფლონ ისეთ პროფესიულ უნარ-ჩვევებს, რომლებიც მსოფლიო ბაზარზე

მოთხოვნადია. პროგრამა მათ აძლევს შესაძლებლობას საქართველოდან დისტანციურად იმუშაონ მსოფლიოს ნებისმიერ წერტილში. პროგრამა მოიცავს 7 განსხვავებულ მიმართულებასა და სამთვიან ტექნოლოგიურ კურსებს. პროგრამას უკვე 2000-ზე მეტი მონაწილე ჰყავს.

რა თქმა უნდა, ამ შესანიშნავი შედეგების მიღწევა შეუძლებელი იქნებოდა ჩვენი მულტინაციონალური გუნდის — 12,900 ერთგული თიბისელის — მუდმივი ძალისხმევის გარეშე. ჩვენ გვჯერა, რომ მრავალფეროვანი ხედვები ახალისებს ინოვაციას და აძლიერებს ჩვენს უნარს, ეფექტურად ვუპასუხოთ კომპლექსურ გამოწვევებს. თიბისიში ერთგულები ვართ ისეთი ინკლუზიური გარემოს შექმნის, სადაც ყველა ინდივიდი თავს დაფასებულად და პატივცემულად გრძნობს.

ჩვენი აღმასრულებელი კომიტეტი გამოირჩევა გლობალური მრავალფეროვანი გამოცდილებით — მისი წევრები ევროპისა და აზიის მასშტაბით წამყვან ფინანსურ ინსტიტუტებში მუშაობდნენ. გარდა ამისა, ჩვენი უზბეკური ბიზნესი ასახავს მრავალკულტურულ სამუშაო გარემოს, რომელიც 25-ზე მეტი ეროვნების წარმომადგენელს აერთიანებს. ჩვენ განვაგრძობთ ჩვენი თანამშრომლებისთვის სხვადასხვა სფეროში უნარ-ჩვევების განვითარებისთვის შესაძლებლობების შეთავაზებას. 2024 წელს თიბისი აკადემიის მიერ განხორციელებულ სხვადასხვა კურსსა და პროგრამაში 1,000-ზე მეტმა თიბისელმა მიიღო მონაწილეობა. პროგრამები მოიცავდა ბიზნესის განვითარებას, ეჯაილ ტრანსფორმაციას, ბრენდის გამოცდილებას, სამართალს, ფინანსურ ანალიტიკასა და მნიშვნელოვანი რბილი უნარების გაუმჯობესებას.

თიბისი „საქართველოს პასუხისმგებელი ბიზნესის კონკურს - მელიორა 2024-ზე“ “წლის პასუხისმგებელ მსხვილ კომპანიად” დასახელდა. ეს ჯილდო თიბისის გადაეცა გამორჩეული გარემოსდაცვითი, სოციალური და მმართველობის გამოწვევების დაძლევისთვის, რომელიც ეხება როგორც თანამშრომლებსა და მომხმარებლებს, ისე გარემოსა და მთლიანად საზოგადოებას. აღნიშნული ჯილდო კიდევ ერთხელ უსვამს ხაზს ჩვენი კომპანიის ხანგრძლივ ერთგულებას მდგრადი განვითარების მიმართულებით და გვაძლევს მოტივაციას ამ სფეროში ძალისხმევის გაძლიერებისთვის.

მტკიცე საფუძვლით, ნიჭიერი და მრავალფეროვანი გუნდის მხარდაჭერითა და მკაფიო ხედვით, თიბისი მზად არის განახორციელოს მომავალზე ორიენტირებული მისწრაფებები და ვალდებულებები. ჩვენი მიზანია, შევუქმნათ ახალგაზრდებს უსაფრთხო გარემოში საკუთარი მიზნების განხორციელების შესაძლებლობა. გავზარდოთ ოჯახების, ბიზნესებისა და ქვეყნის ეკონომიკის მდგრადობა მომავალი გამოწვევების მიმართ და შევქმნათ შესაძლებლობები მდგრად, ტექნოლოგიებსა და ინოვაციებზე დაფუძნებულ ეკონომიკაზე გადასასვლელად.



ვახტანგ ბუცხრიკიძე
გენერალური დირექტორი

20 მაისი 2025

01

ვინ ვართ ჩვენ - თიბისის მოკლე მიმოხილვა

ჩვენი მისია

ძირითადი მაჩვენებლები

გარე ESG რეიტინგები

ჯილდოები

შვილობილი კომპანიები

გავუმარტივოთ
ადამიანებს ცხოვრება

თიბისი ჯგუფი

თიბისი ჯგუფი არის საჯარო კომპანია (PLC)
რომელიც რეგისტრირებულია ინგლისსა და უელსში.

იგი განთავსებულია ლონდონის საფონდო ბირჟის
პრემიუმ სეგმენტზე და შედის FTSE 250-ის ინდექსში.

საქართველო

წამყვანი ფინანსური
სერვისების ჯგუფი
საქართველოში

უზბეკეთი

ყველაზე დიდი
ციფრული საბანკო
ეკოსისტემა უზბეკეთში

ვინ ვართ ჩვენ - თიბისის მოკლე მიმოხილვა

თიბისი ჯგუფი არის საჯარო კომპანია (PLC), რომელიც რეგისტრირებულია ინგლისსა და უელსში. იგი განთავსებულია ლონდონის საფონდო ბირჟის პრემიუმ სეგმენტზე და შედის FTSE 250-ის ინდექსში.

წამყვანი ფინანსური სერვისების ჯგუფი საქართველოში

რომელიც მომხმარებელს მრავალფეროვან ფინანსურ სერვისს სთავაზობს:

- თიბისის საბანკო მომსახურებები: საცალო, MSME, CIB & WM
- თიბისი დაზღვევა
- თიბისი ლიზინგი

...და უმსხვილესი ციფრული ეკოსისტემა საქართველოში:

- TNET

38.5%
საბაზრო წილი[1]
მთლიან სესხებში
39.3% 2023 წლის 31 დეკემბრის მდგომარეობით

38.1%
საბაზრო წილი[1]
მთლიან დეპოზიტებში
40.1% 2023 წლის 31 დეკემბრის მდგომარეობით

უმსხვილესი ციფრული საბანკო ეკოსისტემა უზბეკეთში

რომელიც მოიცავს შემდეგ მიმართულებებს:
არაუზრუნველყოფილი სესხები, ყოველდღიური საბანკო მომსახურება და დანაზოგები, გადახდები და MSME (მიკრო, მცირე და საშუალო ბიზნესის) საბანკო მომსახურება

- TBC UZ
- Payme
- Payme Nasiya

112%
სესხების პორტფელის[2]
წლიური ზრდა
122% 2023 წელს

16.4%
საბაზრო წილი[3]
არაუზრუნველყოფილ
სამომხმარებლო სესხებში
13.9% 2023 წლის 31 დეკემბრის მდგომარეობით

ჩვენი მისია - *გავუმარტივოთ ადამიანებს ცხოვრება*

ეს მიდგომა ღრმად არის ჩანერგილი თიბისის კულტურაში და განსაზღვრავს ყველაფერს, რასაც ვაკეთებთ და როგორც ვაკეთებთ: ყველა ჩვენი პროდუქტი და შეთავაზება შექმნილია ამ იდეის გათვალისწინებით. ჩვენ ვცდილობთ, გავაერთიანოთ სრულყოფილება სიმარტივესთან.



1 2024 წლის 31 დეკემბრის შიდა შეფასებით, ახლად დარეგისტრირებული ბიზნესების 66% ირჩევს თიბისი ბანკს (2023 წელს ირჩევდა 68%).
2 მოიცავს უზბეკეთის მონაცემებს
3 მოიცავს უზბეკეთის მონაცემებს

2024 წლის ძირითადი მაჩვენებლები

წამყვანი უნივერსალური ბანკი საქართველოში

ლიდერი ბანკი საცალო საბანკო სეგმენტში საქართველოში

1.7 მლნ
ყოველთვიური აქტიური მომხმარებლების რაოდენობა

8.7 მლრდ ₾
სესხების მოცულობა

8.5 მლრდ ₾
დეპოზიტების მოცულობა

წამყვანი პარტნიორი ბანკი მიკრო, მცირე და საშუალო ბიზნესისათვის (MSME) ქვეყანაში [1]

61,000
ყოველთვიური აქტიური მომხმარებლების რაოდენობა

5.9 მლრდ ₾
სესხების მოცულობა

2.0 მლრდ ₾
დეპოზიტების მოცულობა

წამყვანი კორპორატიული და საინვესტიციო საბანკო (CIB) ინსტიტუტი საქართველოში

8,200
CIB მომხმარებლების რაოდენობა

9.9 მლრდ ₾
სესხების მოცულობა

11.3 მლრდ ₾
დეპოზიტების მოცულობა

წამყვანი პროვაიდერი ციფრულ არხებში

2.4 მლნ
ყოველდღიური აქტიური ციფრული მომხმარებლების (DAU) რაოდენობა[2]

7 მლნ
ყოველთვიური აქტიური ციფრული მომხმარებლების (MAU) რაოდენობა[3]

35%
DAU/MAU

4.9 ვარსკვლავი
მობილური აპლიკაციის შეფასება APPLE APP STORE-ზე

99%
საცალო ტრანზაქციებში დისტანციურად განხორციელებული გადარიცხვების წილი

მრავალარხიანი სადისტრიბუციო ქსელი

125
ფილიალების რაოდენობა

4,500
თვითმომსახურების ტერმინალების რაოდენობა

993
ბანკომატების რაოდენობა [4]

36,000
აქტიური სავაჭრო ტერმინალების რაოდენობა[5]

1 2024 წლის 31 დეკემბრის შიდა შეფასებით, ახლად დარეგისტრირებული ბიზნესების 66% ირჩევს თიბისი ბანკს (2023 წელს ირჩევდა 68%).
2 მოიცავს უზბეკეთის მონაცემებს
3 მოიცავს უზბეკეთის მონაცემებს
4 არ მოიცავს პარტნიორ ბანკებს
5 აქტიური სავაჭრო ტერმინალი მოიცავს POS ტერმინალებს და ელექტრონულ კომერციას მინიმუმ ერთი ტრანზაქციის განხორციელებით თვის განმავლობაში.

ჩვენი პასუხისმგებლიანი საბანკო მომსახურება

#1 ბანკი საქართველოში სახელმწიფო საგარანტიო სქემების[1] მონაწილეთა შორის

297 მლნ ₾
თიბისის მიერ დაფარული პორტფელი

36%
დადასტურებული მთლიანი სესხების[2] წილი

“აწარმოე საქართველოში” და “შეღავათიანი აგრო კრედიტი”[3]

7,160
სესხების რაოდენობა

1.1 მლნ ₾
სესხების მოცულობა

პროგრამა სტარტაპ საწარმოებისთვის

442
სესხების რაოდენობა

86 მლნ ₾
სესხების მოცულობა

წამყვანი პარტნიორი განახლებადი ენერგიის ადგილობრივ დაფინანსებაში[4]

50%
ენერგო სექტორის დაფინანსების წილი[5]

604 მლნ ₾
განახლებადი ენერგიის ადგილობრივი დაფინანსების მოცულობა

ჩვენი მომხმარებლები

63%
მომხმარებლის ლოიალობის ინდექსი[6]

21.8 მლნ
უნიკალური რეგისტრირებული მომხმარებლები

პანდუსებით უზრუნველყოფილი ბანკის ფილიალები

88%
ფილიალები თბილისში

95%
ფილიალები რეგიონებში

ჩვენი გარემო და საზოგადოება

ISO 14001:2015
ხელახალი სერტიფიცირება მეხუთედ

2 მლნ ₾
გამოიყო სოციალური ღონისძიებებისა და ქველმოქმედებისთვის[7]

1 საქართველოს ეკონომიკისა და მდგრადი განვითარების სამინისტროს მიერ სოფლის მეურნეობის სამინისტროსთან ერთად შექმნილი სააგენტო „აწარმოე საქართველოში“.
2 წყარო: „აწარმოე საქართველოში“– სამთავრობო უწყება.
3 პროექტი ინიცირებულია საქართველოს მთავრობის უწყებებთან მჭიდრო პარტნიორობით. ამ პროგრამების ფარგლებში მსესხებლებს შეუძლიათ მიმართონ მთავრობას სუბსიდიაზე, რათა შეამცირონ თავიანთი საპროცენტო ხარჯები.
4 შიდა შეფასების მიხედვით.
5 შიდა მონაცემების მიხედვით.
6 ლოიალობის ინდექსი (NPS) შეფასდა დამოუკიდებელი კვლევითი კომპანიის Sonar-ის მიერ 2024 წლის დეკემბერში ჩატარებული გამოკითხვის საფუძველზე, რომელიც საქართველოს საცალო მომხმარებელზე იყო ორიენტირებული.
7 მათ შორის პროექტი საბა, მუზეუმების მხარდაჭერა და სხვა კორპორაციული პასუხისმგებლობის პროექტები

ჩვენი თანამშრომლები

თანამშრომლობაზე დაფუძნებული და დინამიური კორპორატიული კულტურა

12,902
თანამშრომლების რაოდენობა

59%
თანამშრომლებში ქალთა წილი

40%
ქალები ინფორმაციული და საკომუნიკაციო ტექნოლოგიების (ICT) სფეროში[1]

85%
თანამშრომლების ჩართულობის ინდექსი[2]

53%
თანამშრომელთა ლოიალობის ინდექსი[3]

1 თიბისი ბანკის ICT სფეროებში მომუშავე თანამშრომლებიდან.
2 ბანკის თანამშრომლების ჩართულობის ინდექსი 2024 წლის დეკემბერში შეაფასა დამოუკიდებელმა კონსულტანტმა და გაზომა, რამდენად გრძნობენ თანამშრომლები ჩართულობას და ერთგულებას თიბისი ბანკის მიმართ.
3 ბანკის თანამშრომელთა ლოიალობის ინდექსი შეფასდა 2024 წლის ბოლო კვარტალში დამოუკიდებელი კონსულტანტის მიერ.



გარე (ESG) რეიტინგები

SUSTAINALYTICS

2024 წლის იანვარში, TBC Bank Group PLC-ის მიენიჭა ESG რისკის რეიტინგი - 12.6 და Morningstar Sustainalytics-ის მიერ შეფასდა, როგორც ESG ფაქტორებით გამოწვეული მნიშვნელოვანი ფინანსური ზარალის დაბალი რისკის მქონე კომპანია. აღნიშნული არ უნდა იყოს გაგებული როგორც ფინანსური რჩევა ან მოქმედი კანონმდებლობით განსაზღვრული ექსპერტული მოსაზრება.

საავტორო უფლება ©2024 Morningstar Sustainalytics. ყველა უფლება დაცულია. ეს სექცია შეიცავს ინფორმაციას, რომელიც შემუშავებულია Sustainalytics-ის მიერ (www.sustainalytics.com). ასეთი ინფორმაცია და მონაცემები არის Sustainalytics-ის ან/და მისი მესამე მხარის მიმწოდებლების საკუთრება (მესამე მხარის მონაცემები) და მოწოდებულია მხოლოდ საინფორმაციო მიზნებისთვის. ისინი არ წარმოადგენს რომელიმე პროდუქტის ან პროექტის მოწონებას, არც საინვესტიციო რჩევას და არ არის გარანტირებული, რომ ისინი იქნება სრული, დროული, ზუსტი ან ვარგისი კონკრეტული მიზნისთვის. მათი გამოყენება ექვემდებარება პირობებს, რომლებიც ხელმისაწვდომია შემდეგ მისამართზე: https://www.sustainalytics.com/legal-disclaimers

MSCI ESG რეიტინგი

2025 წლის მაისში TBC Bank Group PLC-იმ მიიღო შეფასება “AA” (AAA-CCC შკალაზე) MSCI ESG რეიტინგში.

MSCI
ESG RATINGS
AA
CCC | B | BB | BBB | A | AA | AAA

MSCI-ის პასუხისმგებლობის შეზღუდვის განაცხადი
TBC Bank Group PLC-ის მიერ MSCI ESG Research LLC-ის ან მისი შვილობილი კომპანიების („MSCI“) მონაცემების გამოყენება და MSCI ლოგოების, სასაქონლო ნიშნების, მომსახურების ნიშნების ან ინდექსის სახელების გამოყენება არ წარმოადგენს MSCI-ის მიერ TBC Bank Group PLC-ის სპონსორობას, დამტკიცებას, რეკომენდაციას ან ხელშეწყობას. MSCI მომსახურებები და მონაცემები წარმოადგენს MSCI-ის ან მისი ინფორმაციის მიმწოდებლების საკუთრებას და მოწოდებულია „როგორც არის“ და გარანტიის გარეშე. MSCI-ის სახელები და ლოგოები არის MSCI-ის სასაქონლო ნიშნები ან მომსახურების ნიშნები.

ISS ESG შეფასება

ISS ESG

TBC Bank Group PLC-იმ 2025 წლის 1 მაისის მდგომარეობით ქვემოთ ჩამოთვლილი QualityScore რეიტინგები მიიღო:

- 5 მმართველობა
- 2 გარემო
- 2 სოციალური

მმართველობის დაბალი რისკი = 1
E&S ინფორმაციის მაღალი გამჟღავნება = 1

მმართველობის მაღალი რისკი = 10
E&S ინფორმაციის დაბალი გამჟღავნება = 10

FTSI4GOOD ინდექსების სერია

TBC Bank Group PLC არის FTSE4Good ინდექსის სერიის წევრი კომპანია.

FTSE4Good

FTSE Russell (FTSE International Limited-ისა და Frank Russell Company-ს სავაჭრო სახელწოდება) ადასტურებს, რომ TBC Bank Group PLC დამოუკიდებლად შეფასდა FTSE4Good კრიტერიუმების მიხედვით და დააკმაყოფილა მოთხოვნები, გახდეს FTSEGood ინდექსების სერიის წევრი. გლობალური ინდექსის პროვაიდერ FTSE Russell-ს მიერ შექმნილი FTSE4Good Index Seriesის მიზანია, შეაფასოს კომპანიების გარემოსდაცვითი, სოციალური და მმართველობის (ESG) პრაქტიკები. FTSE4Good-ის ინდექსები გამოიყენება ბაზრის ბევრი მონაწილის მიერ, რათა შექმნან და შეაფასონ პასუხისმგებლიანი საინვესტიციო ფონდები და სხვა პროდუქტები.

MOODY’S ESG გადაწყვეტილებები

2022 წლის ნოემბერში TBC Bank Group PLC-იმ Moody’s ESG Solution-ისგან შესაძლებელი 100 ქულიდან მყარი 52 ESG ქულა მიიღო.

52
100
მყარი

დამატებითი ინფორმაციისთვის იხილეთ Moody ‘s ESG გადაწყვეტილებების ვებსაიტი: www.moodys.com/esg-solutions

ინდუსტრიაში მთავარი ასოციაციების, ეროვნული ან საერთაშორისო ორგანიზაციების წევრობა

- საქართველოს საბანკო ასოციაცია
- ამერიკის ვაჭრობის პალატა (AMCHAM)
- ევროკავშირი-საქართველოს ბიზნეს საბჭო (EUGBC)
- საქართველოს ბიზნეს ასოციაცია (BAG)
- საერთაშორისო ვაჭრობის პალატა (ICC საქართველო)
- Deutsche Wirtschaftsvereinigung (DWV)
- გაეროს გლობალური შეთანხმების საქართველოს ქსელი
- გაეროს ქალთა გაძლიერების პრინციპები (WEPs

ჯილდოები

თიბისი ბანკი ერთ-ერთი ყველაზე მეტი ჯილდოს მფლობელი ბანკია საქართველოში.

2024 წელს ჯილდოების სია გაიზარდა მდგრადობასთან დაკავშირებული ჯილდოებით:

- თიბისი ბანკმა „მელიორა 2024“ კონკურსზე მთავარი ჯილდო მიიღო კატეგორიაში “წლის პასუხისმგებელი მსხვილი კომპანია” გამორჩეული საქმიანობისთვის, რომელსაც გარემოსდაცვითი, სოციალური და მმართველობითი გამოწვევების გადაჭრის მიზნით ახორციელებს თანამშრომლებისთვის, მომხმარებლებისთვის, გარემოსა და საზოგადოებისთვის.
- თიბისი ბანკს მიენიჭა ჯილდო „მელიორა 2024“-ზე კატეგორიაში — „გამჭვირვალობა და ანგარიშგება კორპორაციული პასუხისმგებლობისა და მდგრადობის საკითხებზე“ პროექტისთვის — „2023 წლის მდგრადი განვითარების ანგარიში“.
- TBC ბანკის ESG აკადემიამ მოიპოვა საერთაშორისო „DEVELOR Awards“-ის უმაღლესი ჯილდო საგანმანათლებლო პროექტისთვის — „მწვანე ცნობიერება და მწვანე დაფინანსება“, როგორც გამორჩეულმა ინიციატივამ მდგრადობის მიმართულებით.

თიბისი ბანკის მიერ მიღებული 150-ზე მეტი ჯილდოს სრული ჩამონათვალი მოცემულია შემდეგ მისამართზე: www.tbcbankgroup.com

შვილობილი კომპანიები

შვილობილი კომპანია	საკუთრება/ხმების % 2024 წლის 31 დეკემბრის მდგომარეობით	ქვეყანა	დაფუძნების წელი	სფერო	მთლიანი აქტივები (ლიკვიდაციის შემდეგ) თანხა 000 ლარი	% თიბისი ჯგუფში
სს თიბისი ბანკი	**99.88%**	**საქართველო**	**1992**	**საბანკო საქმე**	**36,894,244,693**	**91.87%**
სს გაერთიანებული ფინანსური კორპორაცია	99.53%	საქართველო	1997	ბარათის დამუშავება	**46,581,904**	**0.12%**
შპს თიბისი კაპიტალი	100.00%	საქართველო	1999	საბროკერო საქმიანობა	**8,776,346**	**0.02%**
სს თიბისი ლიზინგი	100.00%	საქართველო	2003	ლიზინგი	**627,066,287**	**1.56%**
შპს თიბისი კრედიტი	100.00%	აზერბაიჯანი	1999	არასაბანკო საკრედიტო დაწესებულება	**11,334,096**	**0.03%**
შპს თიბისი ფეი	100.00%	საქართველო	2009	გადახდების დამუშავება	**49,593,368**	**0.12%**
შპს თიბისი ინვესტი	100.00%	ისრაელი	2011	ფინანსური სერვისები	**1,141,828**	**0.00%**
შპს თიბისი ასეტ მენეჯმენტი	100.00%	საქართველო	2021	აქტივების მართვა	**639,556**	**0.00%**
სს თიბისი დაზღვევა	**100.00%**	**საქართველო**	**2014**	**დაზღვევა**	**92,093,479**	**0.23%**
შპს რედმედი	100.00%	საქართველო	2019	ჯანმრთელობის დაცვის ელექტრონული კომერცია	1,874,033	**0.00%**
შპს თიბისი ნეტი*	**100.00%**	**საქართველო**	**2019**	**ეკოსისტემა**	**58,450,109**	**0.15%**
შპს ინდექსი	100.00%	საქართველო	2011	ეკოსისტემა	**677,735**	**0.00%**
სს თიბისი დიჯიტალი	100.00%	უზბეკეთი	2019	საცალო ვაჭრობა	**14,466**	**0.00%**
შპს Artarea.ge	**100.00%**	**საქართველო**	**2021**	**PR და მარკეტინგი**	**6,271**	**0.00%**
შპს საბა	85.00%	საქართველო	2012	განათლება	**14**	**0.00%**
შპს თიბისი არტ გალერეა	100.00%	საქართველო	2012	PR და მარკეტინგი	**37,733**	**0.00%**
შპს მარჯანიშვილი 7	**100.00%**	**საქართველო**	**2020**	**მომხმარებელთა გამოცდილების მართვა**	**476,472**	**0.00%**
სს სფეისი	**100.00%**	**საქართველო**	**2021**	**პროგრამული მომსახურება**	**338,757**	**0.00%**
სს სფეის ინტერნეიშენალი	100.00%	საქართველო	2021	ციფრული საბანკო პლატფორმა	132,853,991	**0.33%**
შპს თიბისი გრუფ საფორთ	**100.00%**	**საქართველო**	**2020**	**ჯგუფის რისკებისა და ცოდნის ცენტრი**	**640,225**	**0.00%**
სს ფეიმი	**100.00%**	**უზბეკეთი**	**2011**	**გადახდების დამუშავება**	**66,985,488**	**0.17%**
სს თიბისი ბანკი UZ	**67.92%**	**უზბეკეთი**	**2020**	**საბანკო საქმე**	**1,964,711,440**	**4.89%**
შპს თიბისი ფინ სერვისი	100.00%	უზბეკეთი	2019	საცალო ლიზინგი	185,532,772	**0.46%**
მსო ბარაკალა	100.00%	უზბეკეთი	2024	ფინანსური მომსახურება UZS	87	**0.00%**
თიბისი სუგ'ურტა	100.00%	უზბეკეთი	2024	ფინანსური მომსახურება UZS	28,760	**0.00%**
შპს თიბისი ინთერნეიშენალ ჰოლდინგსი	**100.00%**	**გაერთიანებული სამეფო**	**2023**	**ფინანსური მომსახურება**	**-**	**0.00%**
შპს ფონდი ფეიმენთსი[2]	100.00%	ირლანდია	2024	გადახდების დამუშავება	11,947,787	**0.03%**
შპს თიბისი ფეი	100.00%	საქართველო	2023	გადახდების დამუშავება	145,407	**0.00%**

02

ამ ანგარიშის შესახებ

ანგარიშგების პერიოდი

ანგარიშის სფერო

ანგარიშგების ჩარჩო

ამ ანგარიშის შესახებ

წინამდებარე ანგარიშში წარმოგიდგენთ მონაცემებს თიბისი ბანკისა და თიბისი ჯგუფისთვის (მოხსენიებული, როგორც თიბისი), სადაც ეს შესაძლებელია. თიბისი ჯგუფი წარმოადგენს თიბისი ბანკს და კომპანიების ჯგუფს, რომლებიც ძირითადად საქმიანობენ საქართველოს საფინანსო სექტორში და სხვა მჭიდროდ დაკავშირებულ სფეროებში. 2020 წელს ჩვენ გავაფართოვეთ ჩვენი საბანკო ოპერაციები უზბეკეთში, სადაც ვატარებთ აქტივების მსუბუქ და სრულად ციფრულ სტრატეგიას.

ჩვენ შევდივართ ლონდონის საფონდო ბირჟის პრემიუმ სეგმენტში და ჩვენი ინვესტორები მოელიან, რომ შევასრულებთ მდგრადობის გლობალურ სტანდარტებს. ჩვენი ბიზნესი ვითარდება და უფრო და უფრო მრავალფეროვანი ხდება. შევდივართ ახალ ბაზრებზე, მომხმარებელთა ახალ სეგმენტებზე. ამიტომ, ეს ანგარიში განკუთვნილია როგორც საქართველოში, ისე მის ფარგლებს გარეთ ყველა დაინტერესებული მხარისა და ჯგუფისთვის და მიზნად ისახავს, მიაწოდოს მათ მკაფიო, ფაქტებზე დაფუძნებული ინფორმაცია 2024 წელს ჩვენი საქმიანობის სოციალური, ეკონომიკური და გარემოსდაცვითი ზემოქმედების შესახებ. ანგარიშში წარმოდგენილია ჩვენი ძალისხმევა, შევქმნათ ღირებულება ჩვენი თანამშრომლებისთვის, მომხმარებლებისთვის, მომწოდებლებისთვის, პარტნიორებისთვის და მთლიანად საზოგადოებისთვის.

ანგარიშგების პერიოდი

ანგარიშის ციფრები მოიცავს პერიოდს 2024 წლის 1 იანვრიდან 31 დეკემბრამდე. სადაც გონივრულია, ანგარიშის თხრობითი ნაწილი მოიცავს პროექტებს 2025 წლიდან.

ამ ანგარიშის სფერო

ანგარიშში წარმოდგენილი ინფორმაცია წარმოადგენს თიბისი ბანკს, თუ სხვა რამ არ არის მითითებული. თიბისი ჯგუფის გავლენა ძირითადად დამოკიდებულია თიბისი ბანკზე, რადგან თიბისი ბანკს უკავია დომინანტური წილი თიბისი ჯგუფში, ყველა ძირითადი მაჩვენებლის მიხედვით. ანგარიშში წარმოდგენილი ბანკის მონაცემები კარგად წარმოაჩენს ჯგუფის გავლენას. მონაცემების ნაწილი წარმოდგენილია ჯგუფის დონეზე, სადაც შესაძლებელი იყო მათი საფუძვლიანად წარმოჩენა. გარდა ამისა, ანგარიშში განხილული პოლიტიკისა და მიდგომების უმრავლესობა მოიცავს მთელ ჯგუფს და ასახავს მთელი ჯგუფის ყოველდღიურ სამუშაო პრაქტიკას.

ანგარიშგების ჩარჩო

ანგარიშის მოსამზადებლად ჩვენ გამოვიყენეთ გლობალური ანგარიშგების ინიციატივის (GRI) სტანდარტები, რომლებიც მდგრადი ანგარიშგების საერთაშორისოდ აღიარებული ფორმატია.

ეს ანგარიში შესაბამისობაშია GRI სტანდარტებთან, რომელიც მდგრადობის ანგარიშგებისთვის საერთაშორისო დონეზე აღიარებულ ფორმატს წარმოადგენს. მოიცავს იმ ძირითადი მოთხოვნების უმრავლესობასა და ანგარიშგების მენეჯმენტის მიდგომის ყველა მნიშვნელოვან საკითხს, რომლებიც იყენებენ GRI 3-3-ს: არსებითი საკითხების სტანდარტის მენეჯმენტი. იხილეთ ანგარიშის ბოლოს თანდართული მითითებული GRI სტანდარტების ჩამონათვალი: GRI შინაარსის ინდექსი, გვ. 255. აქ დაინტერესებულ მხარეებს მარტივად შეუძლიათ, მოიძიონ GRI სტანდარტებთან დაკავშირებული კონკრეტული მონაცემები.

ეს ანგარიში აგრეთვე ემსახურება გაეროს გლობალურ შეთანხმებასთან დაკავშირებული პროგრესისა და გაეროს ქალთა გაძლიერების პრინციპების შესახებ კომუნიკაციას.

თუ გსურთ უკუკავშირის მოწოდება, ან გაქვთ შეკითხვები ამ ანგარიშთან ან ჩვენს კორპორაციული პასუხისმგებლობის შესრულებასთან, გთხოვთ დაგვიკავშირდით შემდეგ ელ.ფოსტაზე: sustainability@tbcbank.com.ge.





თიბისიმ 2022 წლის მდგრადი განვითარების ანგარიშისთვის ჯილდო მიიღო

თიბისიმ მოიპოვა მთავარი ჯილდო ნომინაციაში **„გამჭვირვალობა და ანგარიშგება კორპორაციული პასუხისმგებლობისა და მდგრადობის საკითხებზე“** კონკურსში - **„საქართველოს პასუხისმგებელი ბიზნესის ჯილდოები – მელიორა 2024“.**

აღნიშნული ჯილდო თიბისის ანგარიშისთვის **„მდგრადი განვითარების ანგარიში 2022“ მიენიჭა**, რომელიც დაინტერესებულ მხარეებს აწვდის ფაქტებზე დაფუძნებულ ინფორმაციას კომპანიის სოციალური, ეკონომიკური და გარემოსდაცვითი ზეგავლენის შესახებ და მომზადებულია **გლობალური ანგარიშგების ინიციატივის (GRI)** სტანდარტების შესაბამისად.

03

დაინტერესებული მხარეების ჩართულობა

მუხლი 172-ე - საბჭოს განცხადება

ჩვენი ჩართულობა

უკუკავშირი 2024 წელს

ჩვენი რეაგირება და გავლენა საბჭოს გადაწყვეტილებებზე

პრიორიტეტები 2025 და შემდგომ წლებში

172-ე მუხლი საბჭოს განცხადება

საბჭოს როლი

საბჭოს როლი განსაზღვრულია კომპანიების შესახებ კანონის 172-ე მუხლში. საბჭოს როლს წარმოადგენს კომპანიის გრძელვადიანი მდგრადი წარმატების ხელშეწყობა, აქციონერებისთვის გრძელვადიანი ღირებულების გამომუშავება და ფართო საზოგადოებაში დადებითი წვლილის შეტანა. საბჭო აცნობიერებს იმის მნიშვნელობას, რომ ყველა მხარის ინტერესები, რომელთაც აქვთ წილი კომპანიაში, გათვალისწინებულია ჩვენი გადაწყვეტილების მიღების პროცესში, როგორც ზოგადი პრინციპის, ასევე თითოეული დირექტორის ვალდებულების ნაწილის შესაბამისად, კომპანიების შესახებ 2006 წლის კანონის თანახმად.

დაინტერესებული მხარეები

როგორც ეს წინა წლებში ხდებოდა, საბჭო კვლავაც ძირითად დაინტერესებულ მხარეებად განიხილავს ჯგუფის მომხმარებლებს, თანამშრომლებსა და ინვესტორებს, ასევე იმ საზოგადოებასა და გარემოს, რომელშიც იგი ოპერირებს.

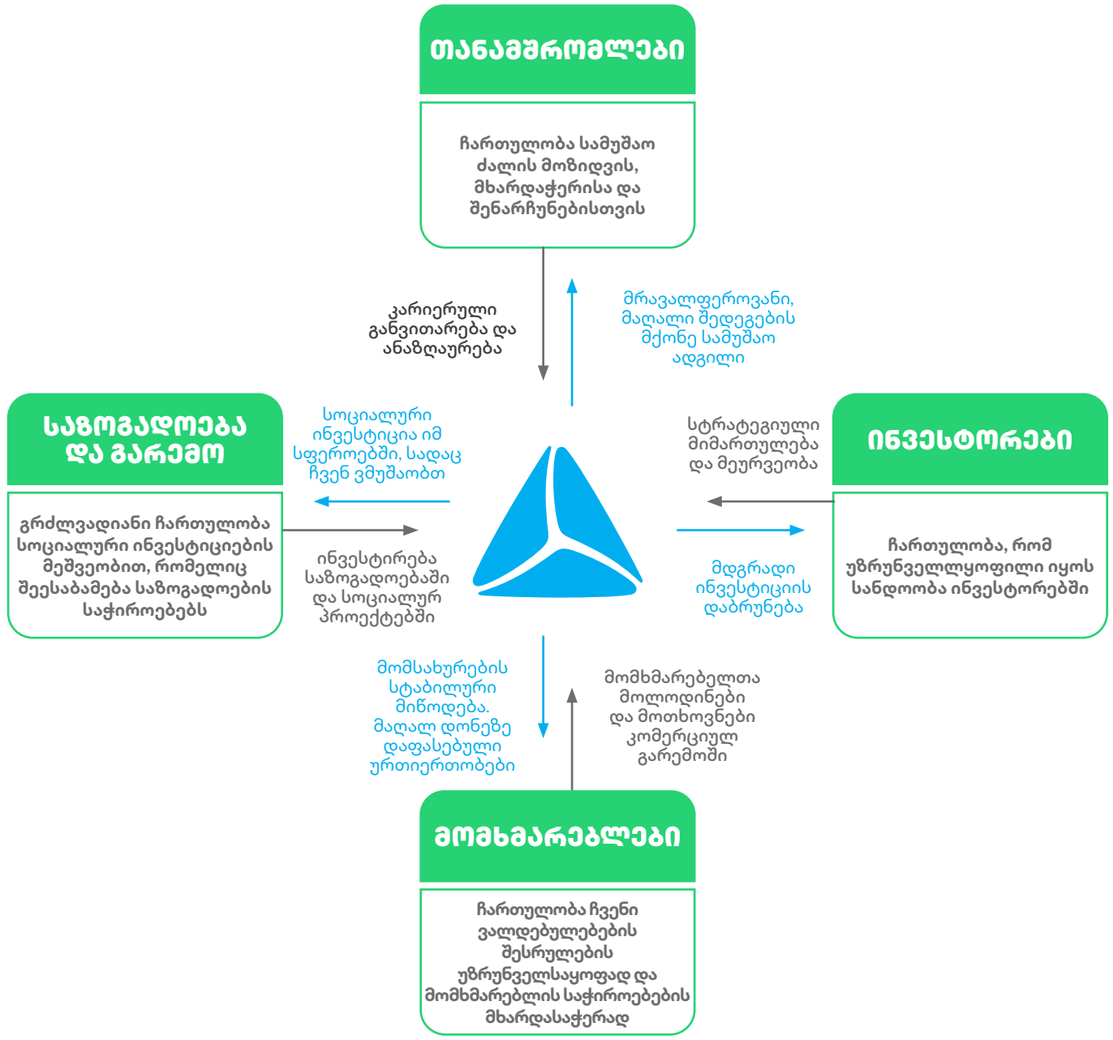
დაინტერესებული მხარეების ჩართულობა

2024 წელს საბჭომ განიხილა 2018 წლის დიდი ბრიტანეთის კორპორაციული მართვის კოდექსის დებულებები დაინტერესებული მხარეების ჩართულობასთან დაკავშირებით და თითოეული დირექტორის მოვალეობები, გაითვალისწინოს კომპანიის დაინტერესებული მხარეები და გრძელვადიანი ინტერესი კომპანიების შესახებ 2006 წლის კანონის 172-ე მუხლის შესაბამისად. კომპანია თავის დაინტერესებულ მხარეებთან კომუნიკაციას აწარმოებს სხვადასხვა არხით. საბჭო სხვადასხვა გზით ინფორმირებულია ამ ჩართულობის აქტივობებისა და შედეგად წარმოშობილი ძირითადი საკითხების შესახებ. ეს დაწვრილებით აღწერილია შემდეგ გვერდებზე.

წლის განმავლობაში, თავმჯდომარემ უზრუნველყო, რომ საბჭოს მიეღო საჭირო ინფორმაცია მის ძირითად დაინტერესებულ მხარეებზე გავლენის საკითხებთან დაკავშირებით და ჰქონოდა სათანადო დრო ამ საკითხების განხილვისთვის თავის სხდომებზე. თავმჯდომარე ადგენს საბჭოს მუშაობის წლიურ გრაფიკს და დეტალურ დღის წესრიგს თითოეული სხდომისთვის, კონკრეტულად, გადაწყვეტილებების მიღებისას დაინტერესებული მხარეების მოსაზრებების ჩასართავად.

მნიშვნელოვანია, რომ საბჭოს ყველა წევრმა სათანადოდ გაიაზროს თითოეული ძირითადი დაინტერესებული მხარის ჯგუფთან დაკავშირებული საკითხები. საბჭოს წევრებს საბჭოს სხდომების დროს სთავაზობენ განახლებული ინფორმაციის მიწოდებას ნებისმიერი ჩართულობის შესახებ, რომელიც მათ ჰქონდათ დაინტერესებულ მხარეებთან. კომიტეტების თავმჯდომარეებს ასევე გამოეყოფათ დღის წესრიგის მუდმივმოქმედი პუნქტი, რათა მათ საბჭოს მიაწოდონ ინფორმაცია შესაბამისი კომიტეტის მიერ გამოთქმული მოსაზრებებისა და რეკომენდაციების შესახებ.

გარდა იმისა, რომ უზრუნველყოფილი იყო დაინტერესებული მხარეების ინტერესების მკაფიოდ წარმოჩენა საბჭოს მასალებში და მათი გათვალისწინება გადაწყვეტილების მიღების პროცესში, საბჭომ ორგანიზება გაუწია და დაესწრო შეხვედრებს საქართველოში, უზბეკეთსა და ლონდონში, რათა უშუალოდ ადგილზე ესაუბრა კომპანიის თანამშრომლებთან და რომ თანამშრომლებისგან მთელი წლის განმავლობაში მიღებული უკუკავშირი გაეთვალისწინებინა. საბჭოს ვიზიტების დროს საქართველოსა და უზბეკეთში, მათ შორის ონლაინ პლატფორმების მეშვეობით ჩატარებული შეხვედრებისას, დირექტორებმა ითანამშრომლეს და გაითვალისწინეს კომპანიის სხვა დაინტერესებული მხარეების ინტერესები. მათ შორის იყო თანამშრომლობა საქართველოს ეროვნულ ბანკთან - კომპანიის უმსხვილესი შვილობილი ორგანიზაციის, სს „თიბისი ბანკის“ - მარეგულირებელ ორგანოსთან, აქციონერებთან და კორპორატიულ მომხმარებლებთან მათი საჭიროებებისა და მოლოდინების უკეთ გასაცნობად, რამაც კიდევ უფრო შეუწყო ხელი ამ ურთიერთობების განმტკიცებას.



კომპანია განაგრძობს დაინტერესებულ მხარეებთან ჩართულობის პროგრამის შემუშავებას, რათა უზრუნველყოს, რომ საბჭოს მიერ სრულად იყოს გათვალისწინებული 2006 წლის „კომპანიების შესახებ“ კანონის 172-ე მუხლით განსაზღვრული ვალდებულებები. როგორც ახსნილია წლიური ანგარიშის (მმართველობის ანგარიში) 157-ე, 173-ე და 178-ე გვერდებზე, საბჭო მიიჩნევს, რომ მან შეასრულა აღნიშნული მუხლით დაკისრებული ვალდებულებები დაინტერესებულ მხარეებთან აქტიური კომუნიკაციისა და ჩართულობის გზით. საბჭოს მიერ მიღებული ძირითადი გადაწყვეტილებებისა და მნიშვნელოვანი საკითხების შესახებ დამატებითი დეტალები შეგიძლიათ იხილოთ წლიური ანგარიშის 174-ე გვერდზე. ამ ანგარიშში ასევე მოცემულია დამატებითი ინფორმაცია დაინტერესებულ მხარეებთან ჩართულობის აქტივობების შესახებ და ასახულია, როგორ ითვალისწინებდა საბჭო წლის განმავლობაში თითოეული დაინტერესებული ჯგუფის ინტერესებს.

თანამშრომლებისა და სამუშაო ძალის ჩართულობა

ნინო სუქნიძე 2023 წლიდან თანამშრომლებთან ჩართულობის საკითხებზე პასუხისმგებელი არააღმასრულებელი დირექტორის როლს ასრულებს. იგი უშუალოდ საბჭოს აწვდის ინფორმაციას კომპანიის კულტურასა და ჩართულობის პროგრამის ფარგლებში გამოვლენილ ძირითად საკითხებზე. ამ თემების მონიტორინგისა და მათზე რეაგირების პროცესის გასაძლიერებლად, ახლადგანსაზღვრული უფლებამოსილების ფარგლებში, მას დამატებით მხარდაჭერას გაუწევს ადამიანური რესურსებისა და ანაზღაურების კომიტეტი, რომელიც დაეხმარება თანამშრომელების ელჩს შემდგომ მოქმედებებსა და პროგრესის დაკვირვებაში.

თანამშრომლების ელჩის აქტივობები 2024 წელს

- საქართველოში სხვადასხვა რანგის თანამშრომლებთან კომუნიკაცია განხორციელდა ონლაინ კითხვარების მეშვეობით, რომლებიც მიზნად ისახავდა ფოკუს ჯგუფების მომდევნო დისკუსიებისთვის საკვანძო ინტერესების იდენტიფიცირებას.
- ელჩებმა ფოკუს ჯგუფების შეხვედრები ჩაატარეს საქართველოსა და უზბეკეთში სხვადასხვა ფუნქციისა და გამოცდილების მქონე თანამშრომლებთან, რის შედეგადაც მნიშვნელოვანი უკუკავშირი მიიღეს.

განხილვის ძირითადი თემები მოიცავდა სტრუქტურული ცვლილებების მიმართ თანამშრომლების დადებით დამოკიდებულებასა და ცვლილებების მართვის პროცესების შემდგომი გაუმჯობესების შესაძლებლობების აღიარებას. მონაწილეებმა ასევე გამოთქვეს მკაფიო სურვილი, რომ მეტი დრო დაეთმოს თვითგანვითარებასა და სწავლებას, ხოლო განსაკუთრებული ყურადღება გამახვილდეს სამუშაო და პირადი ცხოვრების დაბალანსებაზე. ინტერვიუების შედეგად მიღებულმა უკუკავშირმა, წინა წელთან შედარებით, ორი მიმართულებით აჩვენა პროგრესი – ორგანიზაციული სტრუქტურისა და ახალი პროექტების დამტკიცების პროცესების მიმართულებით – ორივე სფეროში უკვე მიღწეულია დადებითი შედეგები.

თანამშრომლების ელჩებისგან მიღებულმა უკუკავშირმა დაადასტურა, რომ თანამშრომლები თავისუფლად გამოთქვამენ საკუთარ მოსაზრებებს და სჯერათ, რომ მენეჯმენტი მათ საჭიროებებზე შესაბამის რეაგირებას მოახდენს. გარდა ამისა, უკუკავშირი ცხადყოფს, რომ თანამშრომლების ელჩის როლი კომპანიაში კარგად არის განმარტებული და სწორად აღქმული თანამშრომლების მიერ.



ჩვენი მომხმარებლები

თიბისი ბანკის მისიაა, გავუმარტივოთ ადამიანებს ცხოვრება. ჩვენს ყველა საქმიანობაში უპირველეს პრიორიტეტს ჩვენი მომხმარებლები წარმოადგენენ. ამ მისიის გათვალისწინებით იღებს კომპანია გადაწყვეტილებებს სტრატეგიაზე, პროდუქტებსა და მომსახურებებზე.

ჩვენი ჩართულობა

ციფრული გამოკითხვები Medallia-ს პლატფორმის მეშვეობით.

ავტომატური, მოკლე ტექსტური შეტყობინების გამოყენებით, გამოკითხვები ფილიალებში ვიზიტის შემდეგ.

ყოვლისმომცველი სატელეფონო გამოკითხვები სხვადასხვა მომხმარებლის სეგმენტზე.

რეგულარული შეხვედრები კორპორატიულ კლიენტებთან.

გუნდის წევრების მიერ ჩატარებული **არაფორმალური ინტერვიუები** შესაბამის სფეროებში.

გარე ბაზრის კვლევა ლოიალობის ინდექსისა (NPS) და მომხმარებელთა ზოგადი კმაყოფილების შესაფასებლად.

2024 წელს, საბჭო პირდაპირ კომუნიკაციაში იყო ჩვენს მომხმარებლებთან, მათ შორის სამშენებლო, სტუმარმასპინძლობისა და საცხოვრებელი უძრავი ქონების სფეროს ბიზნეს მომხმარებლებთან, რათა უკეთ გაეგო მათი საჭიროებები და ინტერესები.

გარდა ამისა, 2024 წელს მომხმარებელთა მოსაზრებების უკეთ გასაგებად, ჩვენს ბრენდ პულსის კვლევაში შევიტანეთ ESG მიმართულებასთან დაკავშირებული კითხვები. გამოკითხვა ჩატარდა ქვეყნის 15 დიდ ქალაქში, 16-დან 65 წლამდე 800 რესპონდენტთან. შედეგებმა აჩვენა, რომ რესპონდენტების 70%-ზე მეტი პოზიტიურად არის განწყობილი გარემოსდაცვითი ინიციატივებისა და ბანკის მწვანე პროდუქტების მნიშვნელობის მიმართ.

დამატებითი ინფორმაციისთვის იხილეთ თავი „პასუხისმგებლობა მომხმარებლების მიმართ“ გვერდებზე 167-დან 186-მდე.

უკუკავშირი 2024 წელს

2024 წელს მიღებულმა მომხმარებელთა უკუკავშირმა რამდენიმე მნიშვნელოვანი ტენდენცია გამოკვეთა:

მომხმარებლებმა გამოხატეს კმაყოფილება პრობლემების სწრაფი გადაწყვეტისა და მომსახურების სტაბილური ხარისხის მიმართ ყველა საკომუნიკაციო არხში;

დადებითად შეაფასეს ბანკის ციფრული შესაძლებლობები, თუმცა გამოკვეთა სერვისის გაუმჯობესების პოტენციალი როგორც ფიზიკურ, ისე ციფრულ არხებში;

გამოიკვეთა თვითმომსახურების ფუნქციონალის გაუმჯობესებისა და ციფრული სბანკო სესიის მიმდინარეობისას რეალურ დროში მხარდაჭერის საჭიროება;

აღინიშნა დაინტერესება სადებეტო ბარათის ტრანზაქციებისთვის ლოიალობის პროგრამის დანერგვის მიმართ, რაც მომხმარებლებს საშუალებას მისცემს, საკრედიტო ბარათების გამოყენებით მიღებული სარგებლის მსგავსად, დააგროვონ ქულები და გამოიყენონ ისინი სხვადასხვა სერვისისთვის.

დამატებითი ინფორმაციისთვის, გთხოვთ იხილოთ თავი **„პასუხისმგებლობა მომხმარებლების მიმართ“**, გვერდები 167-დან 186-მდე.

ჩვენი რეაგირება და გავლენა საბჭოს გადაწყვეტილებებზე

ახალი თიბისი ბარათი – წარმოდგენილი ბაზარზე წამყვანი ფუნქციებით, მათ შორის ქულების დაგროვების სანდო მექანიზმითა და განახლებული ლოიალობის პროგრამით, რომელიც მომხმარებლებს აძლევს შესაძლებლობას მარტივად გადააქციონ ქულები ფულად.

გამარტივებული სესხის პროცედურები – პროცესები გამარტივდა, რათა გაუმჯობესებულიყო ეფექტურობა და მომხმარებელთა კომფორტი.

გაუმჯობესებული ციფრული საბანკო მომსახურება – პლატფორმა განახლდა მომხმარებელზე ორიენტირებული, მარტივი და შეუფერხებელი გამოცდილების უზრუნველსაყოფად.

პოსტერმინალების გამარტივებული მართვა – სისტემა ადაპტირებულია ბიზნესმომხმარებლების საჭიროებებზე.

ოპტიმიზირებული ბანკომატების ქსელი – გაიზარდა ბანკომატების ხელმისაწვდომობა, რაც უზრუნველყოფს მომხმარებლებისთვის უფრო ფართო დაფარვის არეალს.

პრიორიტეტები 2025 და შემდგომ წლებში

თიბისი ბანკი ისწრაფვის უზრუნველყოს მომხმარებლისთვის წამყვანი გამოცდილება ყველა საკომუნიკაციო არხში და განაგრძოს მომხმარებელზე მორგებული ფინანსური გადაწყვეტილებების შემუშავება, რომელიც წინასწარ დაადგენს და დაკმაყოფილებს მომხმარებლის ცვალებად საჭიროებებს.

კომპანიის სტრატეგიის მთავარ საკითხად კვლავ რჩება მომხმარებელთან გრძელვადიანი ურთიერთობის ჩამოყალიბება.

ბანკი დააჩქარებს ინვესტიციებს ციფრული შესაძლებლობებისა და სერვისების მიმართულებით, რაც მნიშვნელოვნად გაუმჯობესებს მომხმარებლის გამოცდილებასა და უზრუნველყოფს პროცესების ავტომატიზებულ, შეუფერხებელ მიწოდებას, ამავდროულად შეინარჩუნებს ადამიანის ჩართულობას იქ, სადაც ეს ყველაზე მნიშვნელოვანია.

ჩვენი თანამშრომლები

ადამიანები წარმოადგენენ თიბისი ბანკის წარმატების ბირთვს. ადამიანები და კულტურა კომპანიის სტრატეგიის საყრდენია, რომელიც უზრუნველყოფს კომპანიის მუდმივ ზრდასა და ტრანსფორმაციას.

კომპანიას მჭიდრო კომუნიკაცია აქვს თანამშრომლებთან სხვადასხვა არხის მეშვეობით, რათა ხელი შეუწყოს ღიაობასა და გამჭვირვალობას და უზრუნველყოს ორგანიზაციულ მიზნებთან თანხვედრა. კომუნიკაცია მხარდამჭერი და პროდუქტიული სამუშაო გარემოს შექმნის საფუძველს წარმოადგენს.

კომპანიას მჭიდრო კომუნიკაცია აქვს ყველა თანამშრომელთან, რათა ხელი შეუწყოს მათ პროფესიულ განვითარებასა და კარიერულ მისწრაფებებს. თანამშრომლებს ეძლევათ შესაძლებლობა, განავითარონ თავიანთი კარიერა და ისარგებლონ საერთაშორისო შესაძლებლობებით, რაც უზრუნველყოფს ინდივიდუალური მიზნებისა და კომპანიის სტრატეგიული პრიორიტეტების თანხვედრას.

წლის განმავლობაში განხორციელებული ინიციატივები:

თანამშრომელთა ჩართულობის, სამუშაო კმაყოფილებისა და კომპანიის ღირებულებებთან თანხვედრის შესახებ უკუკავშირის მისაღებად ტარდება პირისპირ ფოკუს ჯგუფები და მიზნობრივი ონლაინ კვლევები;

აღმასრულებელი დირექტორი და მმართველი საბჭო რეგულარულად ხვდება ყველა თანამშრომელს და განიხილავს ისეთ თემებს, როგორიცაა:

- სტრატეგიის განხორციელება და მიზნების მიღწევა;
- კორპორატიული კულტურა;
- თანამშრომლების ფიზიკური და მენტალური ჯანმრთელობა, უსაფრთხოება და კეთილდღეობა.

ადამიანური კაპიტალის მართვის გუნდი რეგულარულად აწვდის თანამშრომლებს ინფორმაციას მენტალურ ჯანმრთელობასა და კეთილდღეობასთან დაკავშირებულ საკითხებზე. მენტალური ჯანმრთელობის საკითხებზე ტარდება სემინარები გარე კომპანიასთან ერთად, საჭიროების შემთხვევაში მხარდაჭერის უზრუნველსაყოფად.

საბჭოს არააღმასრულებელი დირექტორი, რომელიც პასუხისმგებელია თანამშრომლებთან ჩართულობის საკითხებზე:

- რეგულარულად ხვდება თანამშრომლებს საქართველოსა და უზბეკეთში, როგორც პირადად, ისე ონლაინ ფორმატში;
- ხელს უწყობს ღია კომუნიკაციასა და უშუალო უკუკავშირის მიღებას;
- ატარებს მიზნობრივ გამოკითხვებს ჩართულობის, სამუშაო კმაყოფილებისა და კომპანიის ღირებულებებთან თანხვედრისთვის.

გარდა ამისა, 2024 წელს თიბისი ბანკში პირველად ჩატარდა **ESG ცნობიერების კვლევა,** რომელმაც შეაფასა თანამშრომლების ცოდნა და ჩართულობა ESG პრინციპებთან მიმართებით. კვლევამ აჩვენა ცნობიერების მაღალი დონე – 77%. აღნიშნული შედეგები დაეხმარება თიბისი ბანკს ESG კომუნიკაციის სტრატეგიის დახვეწაში, მიზნობრივი საგანმანათლებლო პროგრამების შექმნასა და საშუალო რგოლის მენეჯმენტის ჩართულობის გაძლიერებაში – რაც განაპირობებს უფრო ინკლუზიური და მდგრადობაზე ორიენტირებული კორპორაციული კულტურის ჩამოყალიბებას.

კვლევის შედეგად მიღებული ინფორმაცია გამოყენებულ იქნა მრავალფეროვნების, თანასწორობისა და ჩართულობის (DEI) პოლიტიკის წლიური განახლებისას. დამატებითი ინფორმაცია იხილეთ თავში „პასუხისმგებლიანი დამსაქმებელი“, გვერდები 129–166.

მთელი წლის განმავლობაში კოლეგებმა დადებითი უკუკავშირი დაგვიბრუნეს და ინტერესიც გამოხატეს თვითსწავლისა და პროფესიული განვითარების ხელშეწყობის ინიციატივების მიმართ.

კომპანია რეგულარულად ზომავს თანამშრომელთა კმაყოფილების დონესა და ლოიალობის ინდექსს (NPS), რომელიც, გლობალური ეკონომიკური გამოწვევების მიუხედავად, მაღალ ნიშნულს ინარჩუნებს. აღნიშნული მაჩვენებლები მუდმივად მოწმდება, რათა თანამშრომელთა მაღალი კმაყოფილება და ლოიალობა შენარჩუნებული იყოს.

დამატებითი ინფორმაცია იხილეთ თავი „პასუხისმგებლიანი დამსაქმებელი“, გვერდები 129-დან 166-მდე. თანამშრომელთა უკუკავშირის დეტალური ანალიზი, რომელიც ამავე საკითხებზე მომუშავე არააღმასრულებელი დირექტორის მიერ იქნა შეგროვებული, წარმოდგენილია წლიური ანგარიშის 157-ე გვერდზე.

საბჭოს გადაწყვეტილების მიღების პროცესში ჩვენი თანამშრომლები მიჩნეული არიან როგორც კომპანიის წარმატების მნიშვნელოვან მამოძრავებელ ძალად და ერთ-ერთ მთავარ დაინტერესებულ მხარედ. ამ მიდგომას ემყარება ადამიანური რესურსების სტრატეგიაც, რომლის მთავარი აქცენტი ტალანტების მოზიდვაზე, განვითარებასა და შენარჩუნებაზეა.

საბჭოს ვალდებულება თანამშრომლების, როგორც ძირითადი დაინტერესებული მხარეების მიმართ აისახება შემდეგ ინიციატივებში:

სტრატეგიული ფოკუსი თანამშრომლებზე: საბჭო უზრუნველყოფს ტალანტების ხელმისაწვდომობას, კონკურენტულ ანაზღაურებასა და მოქნილ სამუშაო პირობებს, რაც ხელს უწყობს კომპანიის წარმატებას.

ადამიანური რესურსების მართვის სანდო სტრატეგია: სტრატეგია შემუშავებულია ყველა ეტაპზე ტალანტების შერჩევის, გამოვლენის, სწავლებისა და დაწინაურებისთვის. სტრატეგია ასევე ვრცელდება შვილობილ კომპანიებზე, მათ შორის უზბეკეთშიც, რათა შენარჩუნდეს ტალანტების მართვის ერთიანი მიდგომა.

გამჭვირვალე და კონკურენტული ანაზღაურების პოლიტიკა: პოლიტიკები შემუშავებული და დანერგილია ადამიანური რესურსებისა და ანაზღაურების კომიტეტის მხარდაჭერით.

თანამშრომელთა განვითარება თიბისი აკადემიის მეშვეობით: თიბისი აკადემია ჩვენს თანამშრომლებს სთავაზობს, როგორც დისტანციურ, ისე პირისპირ ტრენინგებს. 2024 წელს პროგრამებში უნარ-ჩვევებისა და შესაძლებლობების განვითარებისთვის 850-ზე მეტმა თანამშრომელმა მიიღო მონაწილეობა.

მრავალფეროვნება, უპირატესობა და დაცვა: თავი „პასუხისმგებლიანი დამსაქმებელი“ დეტალურად აღწერს კომპანიის მრავალფეროვნების, თანასწორობისა და ჩართულობის პოლიტიკას, ასევე თანამშრომლებისთვის ხელმისაწვდომ შესაძლებლობებს, უპირატესობებსა და დაცვის მექანიზმებს. ამასთან, საბჭომ, ადამიანური რესურსებისა და ანაზღაურების კომიტეტის მხარდაჭერით, უზრუნველყო ჯგუფისა და მისი შვილობილი კომპანიისთვის უზბეკეთში მკაფიო და კონკურენტული ანაზღაურების პოლიტიკის დანერგვა.

დამატებითი ინფორმაცია აღნიშნულ საკითხზე იხილეთ წლიური ანგარიშის 170-179 გვერდებზე – კორპორაციული მმართველობის კოდექსში, ასევე თანამშრომლების ჩართულობის საკითხებზე პასუხისმგებელი არააღმასრულებელი დირექტორის მიერ 157-ე გვერდზე მოცემულ განახლებას, რომელიც გვაწვდის ინფორმაციას, თუ როგორ უპასუხა საბჭომ თანამშრომლების გამოხმაურებას.

2025 წელს, კომპანია განაგრძობს თიბისი ჯგუფის კულტურისა და მემკვიდრეობის შენარჩუნებას, პარალელურად ამკვიდრებს საერთაშორისო ღირებულებებს, რომლებიც ხელს უწყობენ მრავალფეროვნებასა და ჩართულობას.

თანამშრომლების მოსმენისა და მათი უკუკავშირის საფუძველზე, კომპანია მუდმივად ავითარებს და აძლიერებს ჩართულობის სტრატეგიებს, რათა უპასუხოს თანამშრომლების მოლოდინებსა და საჭიროებებს.

თაობა Z-ის წარმომადგენელი თანამშრომლების ზრდასთან ერთად, კომპანია აცნობიერებს მათ უნიკალურ ღირებულებებსა და მოლოდინებს – მათ შორის მოქნილ, ინოვაციურ და შინაარსიან სამუშაოზე მაღალ მოთხოვნას. არსებული ინიციატივები ადაპტირდება Z თაობის ჩართულობისა და კომპანიის სტრატეგიული მიზნების შესაბამისობის უზრუნველსაყოფად. კარიერულ განვითარებაზე, კეთილდღეობაზე, კონკურენტულ ანაზღაურებასა და აღიარებაზე აქცენტი კიდევ ერთხელ უსვამს ხაზს კომპანიის ერთგულებას ყველა თაობის წარმატების ხელშეწყობის მიმართ.

ჩვენი ინვესტორები

თიბისი აგრძელებს ღირებულების შექმნას და აქციონერთა მრავალფეროვანი ბაზისთვის მდგრადი შემოსავლების გენერირებას ძლიერი და მრავალფეროვანი ბიზნეს მოდელის მეშვეობით. იგი ასევე მუშაობს ეფექტური, გრძელვადიანი ურთიერთობების შენარჩუნებაზე მის ინვესტორებთან და პარტნიორებთან, ასევე აქციონერებთან.

ჩვენი ჩართულობა

2024 წელს თიბისი ბანკმა განახორციელა ინვესტორთა ურთიერთობების ყოვლისმომცველი პროგრამა, რომელიც ინვესტორებს სთავაზობს სხვადასხვა არხის მეშვეობით აქტიურ ჩართულობას.

პროგრამის საშუალებით ინვესტორებს აქვთ ბანკის უმაღლეს მენეჯმენტთან აქტიური ჩართულობის შესაძლებლობები, მათ შორის:

- კვარტალური ფინანსური შედეგების პრეზენტაციებზე ხელმისაწვდომობა.
- შედეგების გამოქვეყნების შემდგომ გასვლით შეხვედრები;
- ინვესტორთა კონფერენციებში მონაწილეობა.

ადამიანური რესურსებისა და ანაზღაურების კომიტეტის თავმჯდომარეს:

ჰქონდა ინვესტორებთან პირდაპირი კონსულტაციები ანაზღაურებასთან დაკავშირებულ საკითხებზე, მათ შორის ახალი ანაზღაურების პოლიტიკისა და წახალისების გაერთიანებული გეგმის შესახებ რეზოლუციებზე.

საბჭოს რეგულარული ინფორმირება:

საბჭოს მიეწოდებოდა რეგულარული განახლებები აქციონერებთან ურთიერთობაზე, რაც მიზნად ისახავდა აქციონერთა ცნობადობისა და ჩართულობის გაუმჯობესებას.

კორპორატიულ ვებგვერდზე ინვესტორებისთვის დათმობილია საინვესტიციო განყოფილება, რომელიც:

- მოიცავს ლონდონის საფონდო ბირჟის მარეგულირებელ ყველა განცხადებას;
- უზრუნველყოფს წვდომას ყველა წლიურ ანგარიშზე;
- აქციონერებს აწვდის შედეგების ვებკასტებსა და ინვესტორების სხვა პრეზენტაციებს.

2024 წელს, ბანკმა ჩაატარა ინვესტორთა პირველი ESG ცნობიერების კვლევა, რომლის ძირითადი მიზანია, მისი მდგრადი განვითარების სტრატეგია ინვესტორთა პრიორიტეტებს შეესაბამებოდეს.

ძირითადი მიგნებები აჩვენებს, რომ ინვესტორებისთვის განსაკუთრებით მნიშვნელოვანია: კორპორაციული მმართველობა, კაპიტალის ეფექტური განაწილება, დაბალანსებირბადიან ეკონომიკაზე გადასვლის მსურველი ბიზნესები მხარდაჭერა, პარიზის შეთანხმების მიზნებთან შესაბამისობა, მომხმარებელთა კონფიდენციალურობა და მონაცემთა უსაფრთხოება, ადამიანის უფლებები და შრომითი პრაქტიკები. ESG რეიტინგები და გამჭვირვალე ანგარიშგება უმნიშვნელოვანეს ფაქტორად გამოიკვეთა. მიღებული უკუკავშირი მნიშვნელოვანია ESG ინიციატივების დახვეწისა და მომავალში ინვესტორთა მოლოდინებთან მეტად შესაბამისობის უზრუნველყოფისთვის.

უკუკავშირი 2024 წელს

ინვესტორებმა საქართველოში პოლიტიკური გარემოს შესახებ კითხვები დააფიქსირეს, მათ შორის:

- საპარლამენტო არჩევნებისა და უცხოური გავლენის აგენტების შესახებ კანონპროექტთან დაკავშირებულ აქციებზე.
- მოითხოვეს დამატებითი განმარტებები, თუ რა გავლენა შეიძლება მოახდინოს პოლიტიკურმა პროცესებმა საქართველოს ეკონომიკასა და თიბისის ოპერაციებზე.

დადებითი უკუკავშირი მივიღეთ უზბეკეთის ოპერაციებთან დაკავშირებით:

- ინვესტორებმა გამოხატეს მაღალი ნდობა თიბისის საქმიანობის მიმართ უზბეკეთში;
- დადებითად შეაფასეს უზბეკეთის ბაზარზე სწრაფი ზრდა და სტრატეგიის თანმიმდევრული შესრულება;
- ინვესტორებს მიაჩნიათ, რომ უზბეკეთის როლი, როგორც ჯგუფის საერთო შედეგების მნიშვნელოვანი განმსაზღვრელი, მაღალია.

ინვესტორებმა ხაზი გაუსვეს თიბისის მომგებიანობასა და ფინანსურ სიძლიერეს:

- ინვესტორებმა ხაზგასმით აღნიშნეს მომგებიანობის მაჩვენებლების მდგრადობა.
- მათ ასევე გამოხატეს კმაყოფილება სტრატეგიის დისციპლინირებული განხორციელებისა და მტკიცე ფინანსური საფუძვლების მიმართ.

ჩვენი რეაგირება და გავლენა საბჭოს გადაწყვეტილებებზე

აქტიური ურთიერთობა აქციონერებთან:

- საბჭო, რომელსაც წარმოადგენენ კომპანიის გენერალური დირექტორი (CEO) და ჯგუფის ფინანსური დირექტორი (CFO), და რომელსაც მხარს უჭერს ჯგუფის ინვესტორებთან ურთიერთობის ფუნქცია, კვლავაც აქტიურად არის ჩართული აქციონერებთან ურთიერთობაში.
- ბაზრისთვის ინფორმაციის გახსნა რჩება დეტალური და თანმიმდევრული, რაც უზრუნველყოფს ინვესტორების დროულ დარწმუნებას ბიზნესის საიმედოობაში.

პოლიტიკურ გარემოზე პროაქტიური რეაგირება საქართველოში:

ინვესტორებისთვის ხაზგასმით იქნა მოწოდებული ინფორმაცია:

- რისკების მართვის ძლიერი სტრატეგიების შესახებ;
- საქართველოში მიმდინარე ოპერაციების მდგრადობაზე.

ფოკუსი უზბეკეთის ოპერაციებზე:

- აქციონერებს მიეწოდათ ინფორმაცია უზბეკეთში გრძელვადიანი ზრდის პოტენციალის შესახებ;
- ყურადღება გამახვილდა საშუალოვადიან მიზნებზე, რომლებიც მოიცავდა:
  - მოგების ზრდას;
  - დაფინანსების სტრატეგიებს;
  - მომხმარებელთა ჩართულობის გაძლიერებას.

პრიორიტეტები 2025 და შემდგომ წლებში

ინვესტორებთან ურთიერთობის გუნდი კვლავაც აქტიურად იმუშავებს აქციონერებთან კვარტალური შედეგების პრეზენტაციების, მმართველობის გასვლითი სესიებისა და ინვესტორთა კონფერენციების მეშვეობით.

ჩვენი საზოგადოება და გარემო

კომპანია წარმოადგენს იმ თემების განუყოფელ ნაწილს, სადაც იგი ოპერირებს. ის დამოკიდებულია ამ თემებზე და სრულად აცნობიერებს იმ პოზიტიურ როლს, რომლის შესრულებაც შეუძლია მათ განვითარებაში. ძლიერი კორპორაციული სოციალური პასუხისმგებლობა კომპანიის საქმიანობის საფუძველშია და მას სათავე 30 წელზე მეტი ხნის წინ დაედო. კომპანიას მტკიცედ სურს თემებში გრძელვადიანი პოზიტიური ცვლილებების ხელშეწყობა და მათთან მჭიდრო თანამშრომლობა.

საბჭო კომპანიის აღმასრულებელი დირექტორისგან რეგულარულად იღებს ინფორმაციას საზოგადოებასთან ურთიერთობებისა და ჩართულობის შესახებ. სხვადასხვა ინიციატივები დეტალურად არის აღწერილი თავში „თემების მხარდაჭერა“, გვერდებზე 211-დან 232-მდე.

საბჭო ასევე პერიოდულად იღებდა ინფორმაციას ESG სტრატეგიის განხორციელების შესახებ. ESG ინიციატივებისა და მიზნების პროგრესის შესახებ რეგულარული განახლებები მიეწოდებოდა ESG-სა და ეთიკის კომიტეტს.

ESG პრინციპების შესახებ ცნობიერების ამაღლება ჩვენი სტრატეგიის ცენტრალურ ელემენტს წარმოადგენს. ჩვენ ვურთიერთობთ დაინტერესებულ მხარეებთან ერთად საგანმანათლებლო ინიციატივების, გამჭვირვალე ანგარიშგებისა და თანამშრომლობითი ძალისხმევის გზით, რათა ხელი შევუწყოთ მდგრადობის საკითხების უკეთ გაგებას.

ფინანსებზე წვდომა როგორც ფიზიკური პირებისთვის, ისე ბიზნესებისთვის.

განათლებისა და განვითარების შესაძლებლობები ახალგაზრდებისთვის.

მცირე ბიზნესებისა და მეწარმეობის მხარდაჭერა.

ქალთა გაძლიერება და შესაბამისი ინიციატივები, რომლებიც ბანკის ESG სტრატეგიასთან შესაბამისობაშია.

საბჭოს მხარდაჭერა ESG საკითხებში:

- საბჭოს საქმიანობას ESG და ეთიკის კომიტეტი უჭერს მხარს. კომიტეტის საქმიანობის დეტალები აღწერილია თავში **„მმართველობა და მდგრადი განვითარების მენეჯმენტი“** , გვერდები 69-დან 84-მდე.

ESG და ეთიკის კომიტეტის ძირითადი ნაბიჯები:

- კომიტეტმა გადახედა და რეკომენდაცია გაუწია ადამიანის უფლებებისა და გარემოსდაცვითი და კლიმატის ცვლილების პოლიტიკების განახლებას;
- განსაზღვრა ტრენინგების დღის წესრიგი ეთიკის, ESG-სა და კლიმატის საკითხებზე.

კომპანიის ჩართულობა საზოგადოების ცხოვრებაში:

- კომპანიამ მხარი დაუჭირა მცირე ბიზნესებსა და მეწარმეებს საქართველოში;
- უზრუნველყო ყოვლეთვიური ფინანსური მხარდაჭერა ბავშვების განათლებისთვის;
- დაფინანსა ხელოვნებისა და კულტურის პროექტები, მათ შორის, „საბა“ – წამყვანი ლიტერატურული პრემია.

მნიშვნელოვანი პარტნიორობა საერთაშორისო საფინანსო კორპორაციასთან (IFC):

- 2024 წლის აგვისტოში, სს თიბისი ბანკმა IFC-სთან 150 მილიონი აშშ დოლარის ოდენობის სესხის შეთანხმება გააფორმა.

• სესხის დეტალები:

- ხუთწლიანი ვადა.

- სესხის ნახევარი გამოყოფილია განახლებადი ენერგიისა და ენერგოეფექტური პროექტებისთვის.

სესხის მიზანი საქართველოში მცირე და საშუალო ბიზნესებისათვის ფინანსებზე წვდომის გაზრდაა.

ყურადღება კვლავ სტრატეგიული ESG მიმართულებების შესრულებაზე გამახვილდება. 2025 წელს კომპანია განაახლებს ESG სტრატეგიას 2025-2027 წლებისთვის, რათა ასახოს ბოლოდროინდელი მიღწევები და დაიწყოს გარდამავალი გეგმის შემუშავება პარიზის შეთანხმების შესაბამისად. გარდა ამისა, ESG ანგარიშგების უწყვეტი გაუმჯობესება მომავალი წლისთვისაც მნიშვნელოვან საკითხად რჩება, თიბისი ESG აკადემიის ფარგლებში კომპანია განაგრძობს მწვანე დაფინანსების ტრენინგებს როგორც თანამშრომლებისთვის, ისე მომხმარებლებისთვის.

მომავალში კომპანია ხელს შეუწყობს ფინანსებზე წვდომას, განათლებას, შესაძლებლობების განვითარებას, მცირე ბიზნესებისა და მეწარმეობის მხარდაჭერას. აქცენტი გაკეთდება ასევე ქალებისთვის თანაბარი შესაძლებლობების შექმნაზე ტექნოლოგიებისა და ფინანსების სფეროში.

04

ჩვენი არსებითი საკითხები

ჩვენი არსებითი საკითხები

როგორ განვსაზღვრავთ ჩვენს არსებით საკითხებს და ანგარიშგების შინაარსს

არსებითობის მატრიცა

ჩვენი წვლილი გაერთიანებული ერების ორგანიზაციის მდგრადი განვითარების (SDGs) მიზნებში

გაერთიანებული ერების ორგანიზაციის ქალთა გაძლიერების პრინციპები (WEPs)

ჩვენი არსებითი საკითხები

ტერმინი “არსებითი საკითხები” წარმოადგენს ერთ-ერთ საკვანძო ტერმინს მდგრადი განვითარების ანგარიშებში, მათ შორის, გლობალური ანგარიშგების ინიციატივის (GRI) ანგარიშში. ყველა ორგანიზაცია, თავისი ქმედებებითა და გადაწყვეტილებებით, გავლენას ახდენს ადამიანების ცხოვრებაზე - იქნება ეს ორგანიზაციის თანამშრომლები, მომხმარებლები, მიმწოდებლები, თუ საზოგადოების სხვა წევრები. ისინი ასევე ახდენენ გავლენას პარტნიორ ან კონკურენტ ორგანიზაციებზე, გარემოზე, სოციალურ და ეკონომიკურ სისტემებზე. ეს გავლენა შეიძლება იყოს როგორც დადებითი, ასევე უარყოფითი. კონკრეტული ორგანიზაციის მაგალითზე, საქმიანობის ზოგიერთ სფეროში მისი გავლენა შესაძლოა იყოს უმნიშვნელო, მაგრამ სხვა დანარჩენში იყოს არსებითი. გლობალური ანგარიშგების ინიციატივის ანგარიშის მიხედვით (GRI), არსებითია ის საკითხები, რომლებსაც ყველაზე მნიშვნელოვანი სოციალური, ეკონომიკური და გარემოსდაცვითი გავლენა გააჩნიათ, როგორც დადებითი, ასევე უარყოფითი. საკითხები, რომლებიც მნიშვნელოვანია დაინტერესებული მხარეებისთვის და შეიძლება არსებითი გავლენა მოახდინოს მათ აზრზე ან გადაწყვეტილებებზე, ასევე ითვლება არსებითად. GRI სტანდარტის მიხედვით, ჩვენი GRI ანგარიშის სტრუქტურა ეფუძნება არსებით საკითხებს.

გარემოზე, საზოგადოებასა და ადამიანის უფლებებზე ზემოქმედების განსაზღვრისათვის ჩვენ ვიყენებთ შიდა და გარე წყაროების კომბინაციას. ორგანიზაციის შიგნით ჩვენ ვატარებთ ჩვენი საქმიანობისა და პოლიტიკის ყოვლისმომცველ შეფასებებს, ისეთი ფაქტორების გათვალისწინებით, როგორებიცაა რესურსების მოხმარება, თანამშრომლების კეთილდღეობა და საზოგადოების ურთიერთობები. ორგანიზაციის გარეთ, დაინტერესებულ მხარეებთან, მათ შორის, ექსპერტებთან და საერთაშორისო ორგანიზაციებთან ჩართულობა და აუდიტი უზრუნველყოფს ინდუსტრიის სტანდარტებთან შესაბამისობას. მომხმარებლებისა და საზოგადოების უკუკავშირი ხელს უწყობს ჩვენი პოტენციური გავლენის დამატებით გააზრებას. დამატებითი ინფორმაცია მოცემულია ამ ანგარიშის შემდგომ თავებში.

ჩვენ პრიორიტეტს ვანიჭებთ ჩვენს ზემოქმედებას მარეგულირებელ ნორმებთან შესაბამისობის, სტრატეგიულ მიზნებთან შესაბამისობისა და დაინტერესებული მხარეების, მათ შორის, მომხმარებლების, თანამშრომლების, თემებისა და ინვესტორების უკუკავშირის საფუძველზე.

როგორ განვსაზღვრავთ ჩვენს არსებით საკითხებს და ანგარიშის შინაარსს

არსებითობის ანალიზის ჩასატარებლად და ამ ანგარიშის შინაარსის დასადგენად, ჩვენ განვიხილეთ შესაბამისი საერთაშორისო სტანდარტები და საუკეთესო პრაქტიკა, სექტორის კვლევის შედეგები და ჩვენი შიდა და გარე დაინტერესებული მხარის მოსაზრებები.

თიბისი გაერთიანებული სამეფოს რეგულაციების შესაბამისად ოპერირებს, როგორც TBC Bank Group PLC-ის ნაწილი, რომელიც ლონდონის საფონდო ბირჟაზეა განთავსებული. გარდა ამისა, ბანკი შეესაბამება საერთაშორისო საფინანსო ინსტიტუტების (IFI) მოთხოვნებს ისეთ სფეროებში, როგორებიცაა ESG, რისკების მართვა და კორპორაციული მმართველობა, რაც განპირობებულია მისი თანამშრომლობით ისეთ გლობალურ კრედიტორებთან, როგორებიც არიან EBRD, ADB და IFC. თიბისი ადასტურებს მზაობას ახალ რეგულაციურ სტანდარტებთან ადაპტაციისთვის, განსაკუთრებით მდგრადობისა და ფინანსური გამჭვირვალობის მიმართულებით. ჩვენ ასევე განვიხილეთ: GRI უნივერსალური და თემისთვის სპეციფიკური სტანდარტები; სხვა საერთაშორისო და სექტორულ-სპეციფიკური სტანდარტები, როგორიცაა SASB სტანდარტები, გაეროს გლობალური შეთანხმების ათი პრინციპი, გარემოსდაცვითი, სოციალური და მმართველობის (ESG) რეიტინგების საინფორმაციო მოთხოვნები და მდგრადობის ძირითადი ინდექსების კითხვარები და რეკომენდაციები, როგორიცაა FTSE4Good.

2022 წლის იანვარში, თიბისი ბანკის ჯგუფმა დააარსა გარემოსდაცვითი, სოციალური და მმართველობის (ESG) და ეთიკის კომიტეტი როგორც ჯგუფის საბჭოს, ასევე მისი მთავარი შვილობილი კომპანიის, სს თიბისი ბანკის სამეთვალყურეო საბჭოს დონეზე, „სარკისებრი საბჭოების” პოლიტიკის შესაბამისად. აღნიშნული ინიციატივა ხაზგასმით აჩვენებს ჯგუფის ვალდებულებას მდგრადობის კორპორაციულ მმართველობაში ინტეგრირების მიმართ. კომიტეტის მანდატში შედის ESG სტრატეგიების, პოლიტიკებისა და პროგრამების განხორციელების მონიტორინგი ჯგუფის მასშტაბით, რათა უზრუნველყოფილი იყოს რეგულატორებისა და დაინტერესებული მხარეების მოლოდინებთან შესაბამისობა. ESG და ეთიკის კომიტეტი ანგარიშს წარუდგენს დირექტორთა საბჭოს, რომელიც სრულ ზედამხედველობას უწევს ESG ინიციატივებს. 2024 წელს კომიტეტი ოთხჯერ შეიკრიბა, რათა განეხილა პროგრესი და განესაზღვრა სტრატეგიული მიმართულებები ESG საკითხებთან დაკავშირებით.

2021 წელს ჯგუფმა შეიმუშავა და დაამტკიცა თავისი ESG სტრატეგია. ჩვენი გარემოსდაცვითი, სოციალური და მმართველობის (ESG) სტრატეგიის შემუშავებისას, ჩვენ გავითვალისწინეთ საერთაშორისო სტანდარტები და კონცეფციური დოკუმენტები, მათ შორის ევროპის ცენტრალური ბანკის, ევროპის საბანკო ორგანოს, კლიმატთან დაკავშირებული ფინანსური გამჟღავნების სამუშაო ჯგუფის (TCFD), საქართველოს ეროვნული ბანკისა და ოთხი მსხვილი აუდიტორული კომპანიის (Big Four) მიდგომები. აგრეთვე გამოვიყენეთ საქართველოში კლიმატის ცვლილებების შესახებ არსებული ანგარიშები, ESG სარეიტინგო სააგენტოების კრიტერიუმები და შესაბამის ნაშრომებში მოცემული რეკომენდაციები. 2024 წელს ჩვენ განვაახლეთ ჩვენი ESG სტრატეგია, რათა მასში ასახული ყოფილიყო 2023 წლის განმავლობაში მიღწეული პროგრესი და მომავალი წლების სამიზნეებისა და ინიციატივების მიხედვით შეგვეტანა ცვლილებები. ESG სტრატეგიის სამწლიანი ციკლის დასრულების შემდეგ, მდგრადობის პრინციპების ჩვენს საქმიანობაში უფრო ღრმად დანერგვით ჩვენი ბიზნესის განვითარება ახალ დონეზე გადავიყვანეთ.

გარდა ამისა, 2024 წელს ჩვენ ჩავატარეთ სპეციალური ESG ცნობიერების კვლევები ჩვენს თანამშრომლებს, ინვესტორებსა და მომხმარებლებს შორის. იმისათვის, რომ ჩვენი ESG ინიციატივები შეესაბამებოდეს დაინტერესებული მხარეების მოლოდინებს და მხარს უჭერდეს ჩვენი სტრატეგიული მდგრადი განვითარების მიზნებს, გამოვავლინეთ ESG მიმართულების ძირითადი თემები, რომლებიც საინტერესო და მნიშვნელოვანია თანამშრომლებისთვის, ინვესტორებისა და მომხმარებლისთვის. ამ უკუკავშირის საფუძველზე, ჩვენ ვხვეწთ ჩვენს ESG ინიციატივებს, რომ მათ დაინტერესებული მხარეების მოლოდინები დააკმაყოფილონ და მხარი დაუჭირონ ჩვენს სტრატეგიული მდგრადი განვითარების მიზნებს.

გამოვლენილი და პრიორიტეტული არსებითი საკითხების საფუძველზე, ჩვენ განვსაზღვრეთ ამ ანგარიშის შინაარსი და მასში შესატანი ინფორმაცია. ანგარიშის შინაარსი სტრუქტურირებულია შემდეგი GRI პრინციპების საფუძველზე: მდგრადი განვითარების კონტექსტი, არსებითობა, სისრულე და დაინტერესებული მხარეების ჩართულობა. ის საკითხები, რომლებიც ამ ოთხი პრინციპის საფუძველზე მნიშვნელოვნად იქნა მიჩნეული, შევიტანეთ ანგარიშში. ჩვენი კონკრეტული ფოკუსი ამ ანგარიშში სპეციფიკურ საკითხებზე, მოცემულ მონაცემებთან ერთად, ასახავს ამ საკითხების მნიშვნელობას ჩვენი კომპანიისა და მისი დაინტერესებული მხარეებისთვის.

არსებითობის მატრიცა

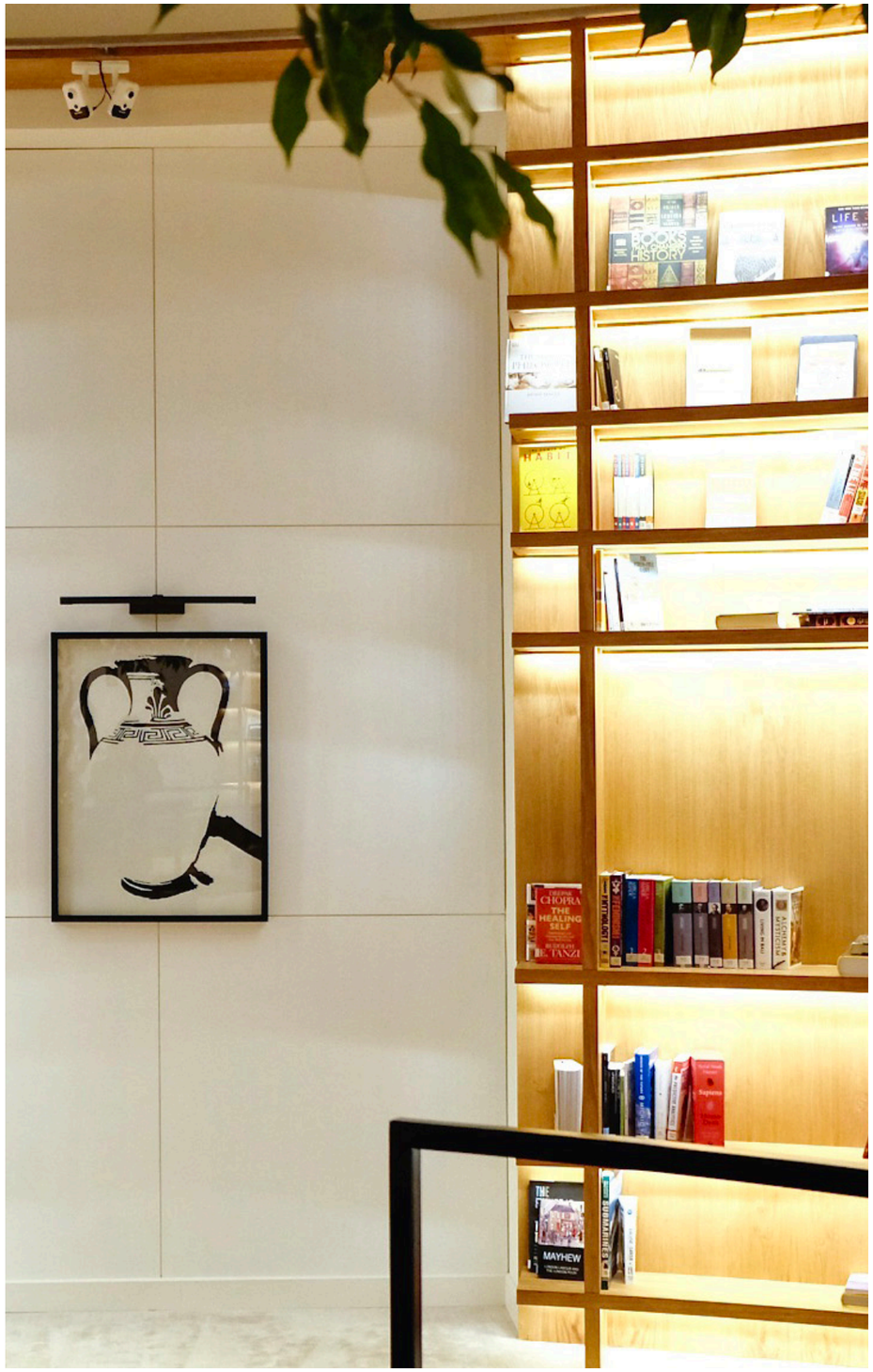
დავაჯგუფეთ მატერიალური მდგრადობის საკითხები ჩვენი ოპერაციების ძირითადი მდგრადობის გავლენის მიხედვით. დეტალური ინფორმაცია ჩვენი არსებითი საკითხების, მათი შედარებითი მნიშვნელობისა და ჩვენი პასუხების შესახებ ხელმისაწვდომია ქვემოთ მოცემულ ცხრილებში, გვ. 44 - 45. ცხრილის ბოლო სვეტში წარმოდგენილია კონკრეტული მოხსენების ნაწილები და თავები, სადაც შესაძლებელია დამატებითი ინფორმაციის მოძიება.

ჩვენი წვლილი გაეროს მდგრადი განვითარების მიზნებში

2015 წლის 25 სექტემბერს გაეროს წევრი სახელმწიფოები შეთანხმდნენ მდგრადი განვითარების ახალ დღის წესრიგზე სახელწოდებით: „ჩვენი სამყაროს ტრანსფორმაცია: 2030 წლის დღის წესრიგი მდგრადი განვითარების შესახებ“, რომელიც მოიცავს 17 გლობალურ მიზანს. ეს მიზნები მიზნად ისახავს გრძელვადიანი, მდგრადი შედეგების

მიღწევას ეკონომიკურ, სოციალურ და გარემოსდაცვით სფეროებში, როგორიცაა სიღარიბის შემცირება, უთანასწორობა და უსამართლობა, გარემოს დაცვა და კლიმატის ცვლილების მინიმიზაცია. ეკონომიკის ყველა სექტორს და ყველა ორგანიზაციას აქვს კონკრეტული როლი 2030 წლის დღის წესრიგის განხორციელებაში. ამჟამად ჩვენ ვახორციელებთ მრავალ სოციალურ და გარემოსდაცვით პროგრამას, რომლის მეშვეობითაც ჩვენი წვლილი შეგვაქვს 2030 წლის დღის წესრიგის განხორციელებაში. მდგრადი განვითარებისადმი ერთგულების ფარგლებში, თიბისი განსაკუთრებულ ყურადღებას უთმობს ახალგაზრდა თაობის გაძლიერებას, განათლების ხელშეწყობასა და მრავალფეროვნების ფართო მნიშვნელობით წახალისებას, მათ შორის შშმ პირების ჩართულობის მხარდაჭერას, რითაც საზოგადოებისათვის გრძელვადიანი ღირებულების შექმნას ისახავს მიზნად.

ჩვენი ESG სტრატეგია საშუალებას გვაძლევს უფრო ხელშესახები წვლილი შევიტანოთ მდგრადი განვითარების მიზნების მიღწევაში. ჩვენი ქმედებები მდგრადი განვითარების მიზნებისთვის აღიარებულია სპეციალური პრიზით, რომელიც 2021 წლის პრესტიჟულ კორპორაციულ პასუხისმგებლობის დაჯილდოების ცერემონიაზე გადაეცა თიბისის ქვეყანაში მდგრადი განვითარების მიზნებისთვის განსაკუთრებული ძალისხმევისთვის. ღონისძიება ორგანიზებული იყო გაეროს გლობალური შეთანხმების საქართველოს ქსელის მიერ. ჩვენი მდგრადი პორტფელით ფოკუსირებულები ვართ ენერგოეფექტურობაზე, ახალგაზრდების მხარდაჭერასა და ქალების მონაწილეობაზე ბიზნეს სესხებში, რომლებიც ფინანსდება სპეციალური დანიშნულების სახსრებით და რომლებიც მიღებულია საერთაშორისო საფინანსო ინსტიტუტებისგან (IFIs), ასევე განახლებადი ენერგიის დაფინანსებაზე, რაც მოიცავს ბანკის მიერ დაფინანსებულ ჰიდროელექტროსადგურებს. 2024 წელი განსაკუთრებით მნიშვნელოვანი იყო, რადგან მდგრადი პორტფელის მოცულობამ 1.73 მილიარდ ლარს მიაღწია. 46 - 47 გვერდებზე მოცემულ ცხრილში წარმოდგენილია მდგრადი განვითარების ის მიზნები, რომლებსაც უკავშირდება ჩვენი მიმდინარე საქმიანობისა და პროგრამების შედეგები.



არსებითობის მატრიცა

არსებითობის საკითხი	მნიშვნელობა (მაღალი/ საშუალო/ დაბალი)	არსებითი საკითხების 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 შესაბამისობა	მაღალი	შიდა/გარე
ეკონომიკური ზეგავლენები		
ფინანსური შედეგები	მაღალი	შიდა/გარე
მაკროეკონომიკურ საკითხებზე რეაგირება	მაღალი	გარე
ინვესტორების მოზიდვა	მაღალი	შიდა/გარე
გადასახადების, დასაქმების, შესყიდვებისა და ჩვენი სესხების ეკონომიკური შედეგები	მაღალი	გარე
თანამშრომელთა ურთიერთობები		
თანამშრომელთა კეთილდღეობა, ქცევა და კულტურა	მაღალი	შიდა
მრავალფეროვნება და ჩართულობა	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		
ეკონომიკურ განვითარებასა და ადგილობრივი საზოგადოების კეთილდღეობაში ინვესტიცია	მაღალი	გარე
ფინანსური განათლება, ჩართულობა და ფინანსური მომსახურების ხელმისაწვდომობა	მაღალი	გარე
მიკრო, მცირე და საშუალო მეწარმეების განვითარება და წახალისება	მაღალი	გარე
პირდაპირი ზემოქმედება გარემოზე		
ქაღალდი, პლასტმასი და წყალი	საშუალო	შიდა/გარე
ენერგია	საშუალო	შიდა/გარე
სათბური აირების ემისიები	საშუალო	შიდა/გარე
ჩვენი საქმიანობის არაპირდაპირი სოციალური და ეკოლოგიური ზეგავლენა		
პასუხისმგებლიანი დაკრედიტება, ინვესტიცია და შესყიდვა	მაღალი	გარე
მომწოდებლებისადმი პასუხისმგებლობა	მაღალი	გარე
დაფინანსებული სათბური აირების გამოფრქვევები	მაღალი	გარე
კლიმატის ცვლილება	მაღალი	შიდა/გარე

ანგარიშში მოცემული შესაბამისი გლობალური ანგარიშგების ინიციატივის (GRI) სტანდარტი

ანგარიშში მოყვანილი შესაბამისი GRI სტანდარტი	რას ვაკეთებთ აღნიშნულ საკითხთან მიმართებაში (ანგარიშის სექცია)
კორპორაციული მმართველობა, ეთიკა და სამართლიანი საქმიანობა	თავი 6. მმართველობა და მდგრადობის მართვა; გვ. 69
205. ანტიკორუფცია; 206. ანტიკონკურენტული ქცევა;	
GRI 2: ზოგადი გამჟღავნება (2-23; 2-26)	
GRI 2: ზოგადი გამჟღავნება (3. მმართველობა)	
GRI 2-27 კანონებსა და რეგულაციებთან შესაბამისობა	
GRI 2-12 უმაღლესი მმართველობის ორგანოს როლი ზემოქმედების მართვის ზედამხედველობაში	
ეკონომიკური ზეგავლენები	თავი 8 ჩვენი წვლილი ეკონომიკაში გვ. 95
201. ეკონომიკური შედეგები	
202. ბაზარზე ყოფნა	
203. არაპირდაპირი ეკონომიკური შედეგები	
204. შესყიდვების პრაქტიკა	
თანამშრომელთა ურთიერთობები	თავი 10 პასუხისმგებლიანი დამსაქმებელი; გვ. 129
401. დასაქმება	
405. მრავალფეროვნება და თანაბარი შესაძლებლობები; 406. დისკრიმინაციის შეზღუდვა	
404. ტრენინგები და განათლება	
403. პროფესიული ჯანმრთელობა და შრომის უსაფრთხოება	
მომხმარებლები და სერვისები	თავი 11 პასუხისმგებლობა მომხმარებლების მიმართ; გვ. 167
417. მარკეტინგი და მარკირება	
413. ადგილობრივი თემები	
418. მომხმარებლების კონფიდენციალურობის დაცვა	
ფინანსური სერვისების სექტორის განმარტებითი შენიშვნა: FS 16: ფინანსური განათლების გაუმჯობესების ინიციატივა	
საზოგადოების კეთილდღეობის მხარდაჭერა	თავი 14 თემების მხარდაჭერა; გვ. 211
413. ადგილობრივი თემები	
ფინანსური სერვისების სექტორის განმარტებითი შენიშვნა: FS13: ხელმისაწვდომობა ნაკლებად დასახლებულ და ეკონომიკურად დაუცველი რეგიონებისთვის; FS16: ფინანსური განათლების გაუმჯობესების ინიციატივა	
203. არაპირდაპირი ეკონომიკური ზეგავლენა	
პირდაპირი ზემოქმედება გარემოზე	თავი 9 გარემოსდაცვითი პასუხისმგებლობა; გვ. 107
301. მასალები; 306. გამდინარე წყლები და ნარჩენები	
302. ენერგია	
305. გამოფრქვევები	
ჩვენი საქმიანობის არაპირდაპირი სოციალური და ეკოლოგიური ზეგავლენა	თავი 13 პასუხისმგებლობა მომწოდებლების მიმართ; გვ. 203
203. არაპირდაპირი ეკონომიკური შედეგები; FS7- FS8: ფინანსური სერვისების სექტორის ინფორმაციის გამჟღავნების პრინციპები (ასპექტი: პროდუქტის პორტფელი)	
102-9 მიწოდების ჯაჭვი; 204: შესყიდვების პრაქტიკები	

ჩვენი ქმედებების მდგრადი განვითარების მიზნებთან დაკავშირება

გაერთიანებული ერების ორგანიზაციის მდგრადი განვითარების მიზნები UNSDG	როგორ ვუჭერთ მხარს	მდგრადი განვითარების მიზნების ინდიკატორები	ანგარიშის განყოფილება
1 NO POVERTY	• საზოგადოებრივი პროგრამებისა და სოციალური ინვესტიციების საშუალებით; • მცირე და საშუალო ბიზნესის (MSME) განვითარების პროგრამის საშუალებით;	• თიბისი ბანკმა სოციალური ღონისძიებებისა და ქველმოქმედებისთვის 2024 წელს 2 მლნ ლარი დახარჯა; • 2024 წელს, თიბისიმ მხარი დაუჭირა პროევროპული პროტესტების შედეგად დაზარალებულებს, აგრეთვე მცირე და საშუალო ბიზნესებს.	თავი 14 თემების მხარდაჭერა; გვ. 211
3 GOOD HEALTH AND WELL-BEING	• თანამშრომლების სოციალური დაცვის, პროფესიული ჯანმრთელობისა და შრომის უსაფრთხოების უზრუნველყოფის გზით;	• 2024 წელს დაახლოებით 500-მა თანამშრომელმა მიიღო მონაწილეობა მენტალური ჯანმრთელობის პროგრამის ფარგლებში გამართულ სხვადასხვა სამუშაო შეხვედრაში, სემინარსა და ფიზიკურ აქტივობაში.	თავი 10 პასუხისმგებლიანი დამსაქმებელი; გვ. 129
4 QUALITY EDUCATION	• განათლებაზე ორიენტირებული ადგილობრივი პროგრამების საშუალებით; • თანამშრომლებისათვის განათლების მიღების შესაძლებლობების უზრუნველყოფით; • განათლების პროგრამების უზრუნველყოფით ICT სფეროში.	• ESG აკადემიის მეშვეობით გადამზადდა 330-ზე მეტი მონაწილე. • “TBC X USAID ტექნოლოგიური განათლებისთვის” პროგრამის ფარგლებში ინფორმაციული და საკომუნიკაციო ტექნოლოგიების სფეროში ტრენინგი ჩაუტარდა 677 მონაწილეს .	თავი 14 თემების მხარდაჭერა; გვ. 211
5 GENDER EQUALITY	• თანამშრომელთა მრავალფეროვნების პროგრამების საშუალებით; • ქალ მეწარმეთა მხარდაჭერისთვის სპეციალურად შექმნილი საგარანტიო მექანიზმების საშუალებით; • ქალებისა და გოგოებისათვის განათლებისა და სამუშაო შესაძლებლობების მიწოდებით ICT სფეროში, აქედან გამომდინარე, თანასწორობის წახალისება ისეთ გარემოში, სადაც უმეტესობა კაცია; • ცნობიერების ამაღლებისა და მენეჯერულ პოზიციებზე ქალთა წარმომადგენლობის გაზრდის გზით.	• ქალების წილი საშუალო რგოლის მენეჯერებში და ეჯაილ ლიდერებში - 40%; • ქალების წილი ინფორმაციულ და საკომუნიკაციო ტექნოლოგიებში, რისკებსა და ფინანსებში - 46%; • ქალების წილი თიბისის ლიდერთა აკადემიის მონაწილეებში - 53%.	თავი 10 პასუხისმგებლიანი დამსაქმებელი; გვ. 129
7 AFFORDABLE AND CLEAN ENERGY	• ენერგოეფექტური და განახლებადი პროექტების დაფინანსებით.	• თიბისი ბანკის ახალი სათავო ოფისის შენობა ენერგოეფექტურია; • 2024 წელს რეგიონებში ელექტროენერგიის მთლიან მოხმარებაში განახლებადი ენერგიის წილი 50%-მდე გაიზარდა.	თავი 09 გარემოსდაცვითი პასუხისმგებლობა; გვ. 107 თავი 13 პასუხისმგებლობა მომწოდებლების მიმართ; გვ. 203
8 DECENT WORK AND ECONOMIC GROWTH	• 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.	• თიბისის აქვს ლიდერთა აკადემია, რომლის ფარგლებშიც 2024 წელს გადამზადდა 188 საშუალო და მაღალი რგოლის მენეჯერი; • 2024 წლის განმავლობაში თიბისის ტექ სკოლაში მონაწილეობა მიიღო 2,000-ზე მეტმა სკოლის მოსწავლემ.	თავი 10 პასუხისმგებლიანი დამსაქმებელი; გვ. 129

გაერთიანებული ერების ორგანიზაციის მდგრადი განვითარების მიზნები UNSDG	როგორ ვუჭერთ მხარს	მდგრადი განვითარების მიზნების ინდიკატორები	ანგარიშის განყოფილება
9 INDUSTRY, INNOVATION AND INFRASTRUCTURE	• მეწარმეობისა და სტარტაპების ხელშემწყობი პროგრამების საშუალებით; • სპეციალურად მიკრო, მცირე და საშუალო მეწარმეებისთვის შექმნილი პროგრამებით, რომლებიც ზრდის ფინანსებზე ხელმისაწვდომობას; • ახალგაზრდების მხარდამჭერი პროგრამის საშუალებით, რომლებიც მათ ხელსაყრელ სესხს სთავაზობს.	• თიბისიმ ქალი მეწარმეების პროდუქციის გამოფენა-გაყიდვა “ექსპო 2024”-სა და სოციალური საწარმოების B2B გამოფენას დაუჭირა მხარი; • თიბისის აქვს პროგრამა „სტარტაპერი“. პროგრამა შედგება 442 აქტიური სესხისგან, რომელთა ჯამური მოცულობა 2024 წლის 31 დეკემბრის მდგომარეობით 86 მილიონ ლარს შეადგენს.	თავი 14 თემების მხარდაჭერა; გვ. 211
10 REDUCED INEQUALITIES	• თანამშრომლებში, მომხმარებლებსა და სხვა დაინტერესებულ მხარეებში ჩართულობის უზრუნველყოფით ასაკის, სქესის, შეზღუდული შესაძლებლობის, რასის, ეთნიკურობის, წარმომავლობის, რელიგიისა თუ ეკონომიკური ან სხვა სტატუსის განურჩევლად; • სამუშაო ადგილზე თანაბარი შესაძლებლობებისა და უთანასწორობის შემცირების უზრუნველყოფით.	• თიბისის აქვს მრავალფეროვნების, თანასწორობისა და ჩართულობის, და ადამიანის უფლებათა პოლიტიკები; • თიბისის ფილიალების 97% აღჭურვილია პანდუსით; • 10 ფილიალი სრულად ადაპტირებულია ფიზიკური შეზღუდვის მქონე შეზღუდული შესაძლებლობის მქონე პირთათვის.	თავი 10 პასუხისმგებლიანი დამსაქმებელი; გვ. 129
12 RESPONSIBLE CONSUMPTION AND PRODUCTION	• ჩვენი ქაღალდისა და პლასტმასის გადამუშავების ინიციატივების მეშვეობით; • ენერგიის, ქაღალდისა და წყლის მოხმარების შემცირების ღონისძიებების მეშვეობით.	• თიბისიმ პლასტმასის გადამუშავება 2023 წელს დაიწყო და 2024 წელს 1,500 კგ-ზე მეტი პლასტმასი გადაამუშავა; • 2023 წელს თიბისიმ 46,840 კგ. ქაღალდი გადაამუშავა.	თავი 09 გარემოსდაცვითი პასუხისმგებლობა; გვ. 107
13 CLIMATE ACTION	• კორპორატიულ დაკრედიტებასა და საინვესტიციო გადაწყვეტილებებში გარემოსდაცვითი ასპექტების გათვალისწინებით და მწვანე ფინანსური პროდუქტების შემუშავებით, რითაც შემცირდება ჩვენი არაპირდაპირი გავლენა კლიმატზე და წახალისდება განახლებადი ენერგიის გამომუშავება; • პირდაპირი ნახშირბადის ნაკვალევის შემცირებით; • კომპანიაში და მის გარეთ კლიმატგონივრული პრაქტიკების გავრცელებით; • ESG სტრატეგიის ფარგლებში მიზნების დასახვით.	• თიბისის აქვს გარემოს დაცვისა და კლიმატის ცვლილების პოლიტიკა; • ჩვენ მეხუთედ მივიღეთ ISO 14001:2015 სერტიფიკატი; • თიბისი ბანკმა ჩამოაყალიბა ყოვლისმომცველი შიდა გარემოსდაცვითი სისტემა, რომელიც მართავს სათბური აირების (GHG) ემისიებს და ამზადებს ანგარიშებს მათზე; • ჩვენ ვატარებთ ESG ტრენინგს ახალი თანამშრომლებისთვის კლიმატის ცვლილების შესახებ.	თავი 05 ESG სტრატეგია; გვ. 55; თავი 09 გარემოსდაცვითი პასუხისმგებლობა; გვ. 107; თავი 13 პასუხისმგებლობა მომწოდებლების მიმართ; გვ. 203
16 PEACE, JUSTICE AND STRONG INSTITUTIONS	• კორუფციისა და ფულის გათეთრების საწინააღმდეგო პოლიტიკებისა და პრაქტიკების მეშვეობით; • ჩვენს საკრედიტო გადაწყვეტილებებში გამონაკლისების სიის გამოყენებით, რაც ემსახურება უკანონო ფინანსური საქმიანობების, იარაღის ბრუნვისა და ორგანიზებული დანაშაულის ყველა ფორმის აღმოფხვრას; • უკრაინის დახმარებით ბოლო 2 წლის განმავლობაში.	• თიბისის აქვს ანტიკორუფციული პოლიტიკები და პროცედურები; • თიბისის აქვს პოლიტიკა და პრაქტიკები ანტი-კონკურენტული ქცევისა და მონოპოლიური პრაქტიკების თავიდან ასაცილებლად.	თავი 06 მმართველობისა და მდგრადობის მართვა; გვ. 69
17 PARTNERSHIPS FOR THE GOALS	• სახელმწიფო სუბსიდირების პროგრამების ფარგლებში ჩვენი პარტნიორობით; • ჩვენი პარტნიორობით საერთაშორისო ორგანიზაციებთან.	• თიბისი ბანკი არის WEPs-ის ხელმომწერი; • ჩვენ ვთანამშრომლობთ ადგილობრივ და საერთაშორისო ორგანიზაციებთან.	თავი 01 ვინ ვართ ჩვენ; გვ. 7 თავი 14 პასუხისმგებლობა მომხმარებლების მიმართ; გვ. 211

გაეროს ქალთა გაძლიერების პრინციპები

პრინციპი 1

მაღალი დონის კორპორაციული მართვის დამკვიდრება გენდერული თანასწორობის უზრუნველსაყოფად

ჩვენი წვლილი WEPs 1-ში: ESG და ეთიკის კომიტეტი, ადამიანური რესურსებისა და ანაზღაურების კომიტეტი და კორპორაციული მართვისა და ნომინაციის კომიტეტი აქტიურად უწყობს ხელს თიბისიში გენდერულ თანასწორობას, რაც აჩვენებს მენეჯმენტის მხრიდან მაღალ პასუხისმგებლობას აღნიშნული საკითხის მიმართ. ეს კომიტეტები სამეთვალყურეო საბჭოს ეხმარებიან მმართველი საბჭოს მიერ მრავალფეროვნების, თანასწორობისა და ჩართულობის (DEI) პოლიტიკის დაცვის ზედამხედველობაში. ESG კომიტეტი მხარს უჭერს მმართველ საბჭოს ამ პოლიტიკის განხორციელებაში. გარდა ამისა, ESG დეპარტამენტი, რომელსაც ხელმძღვანელობს ESG კოორდინატორი, გადამწყვეტ როლს ასრულებს მრავალფეროვნების, გენდერისა და ჩართულობის უზრუნველყოფაში ყველა დაინტერესებულ მხარეს შორის, ადგენს გაუმჯობესების სფეროებს, უზრუნველყოფს კომპეტენტურობასა და მოქმედებს როგორც კომპეტენციის ცენტრი ESG საკითხებში. ამასთან, თიბისის ჰყავს სრულ განაკვეთზე მომუშავე მრავალფეროვნებისა და გენდერის სპეციალისტი, რომელიც პასუხისმგებელია სამოქმედო გეგმების კოორდინაციაზე, პროექტებისა და ინიციატივების მონიტორინგსა და შეფასებაზე და კომპანიის ინიციატივების ქალთა გაძლიერების პრინციპებთან შესაბამისობაში მოყვანაზე.

პრინციპი 2

სამსახურში ქალისა და კაცის მიმართ სამართლიანი მოპყრობა - ადამიანის უფლებების პატივისცემა, მხარდაჭერა და დისკრიმინაციის აკრძალვა

ჩვენი წვლილი WEPs 2-ში: როგორც წამყვანი ფინანსური ინსტიტუტი და ქვეყნის ერთ-ერთი უმსხვილესი დამსაქმებელი, ჩვენ გვესმის ჩვენი გავლენა და პასუხისმგებლობა დასაქმების კუთხით. ჩვენ ვალდებულებას ვიღებთ, შევქმნათ ინკლუზიური სამუშაო სივრცის კულტურა და ავირიდოთ თავიდან გენდერული ნიშნით დისკრიმინაციის ყველანაირი გამოვლინება პოლიტიკებში, პრაქტიკებსა თუ ყოველდღიურ საქმიანობაში. ჩვენი ძალისხმევა იწყება თანამშრომლების შერჩევის პროცესიდან, როდესაც ყურადღებას ვაქცევთ ვაკანსიის განცხადებებსა და განაცხადის ფორმებში გამოყენებულ კომუნიკაციას, რათა მოვიზიდოთ განმცხადებლების ფართო წრე. კანდიდატების შეფასებისა და შერჩევის პროცესი ეფუძნება სამართლიანობას, გამჭვირვალობასა და განმცხადებლების მიერ სამუშაოს მოთხოვნების შესაბამისი უნარების წარმოჩენას. გასაუბრების ეტაპზე ჩვენი მიზანი ნებისმიერი სახის გაუცნობიერებელი მიკერძოებულობის მინიმუმამდე შემცირებაა, რასაც სტრუქტურირებული ინტერვიუს პროცესითა და მრავალფეროვნებისადმი ჩვენი ერთგულების გამოხატვით ვახერხებთ. 2024 წელს ჩვენ დავნერგეთ სქესის მიხედვით თანამშრომელთა შერჩევის ანგარიშგების სისტემა რეკრუტირების პროცესში ტენდენციების მონიტორინგისა და გენდერულად დაბალანსებული განმცხადებელთა

ბაზის უზრუნველსაყოფად. ჩვენ შევიმუშავეთ საინფორმაციო ბროშურები HR რეკრუტერებისა და მენეჯერებისათვის გენდერულად მგრძნობიარე რეკრუტირების პროცესის შესახებ, განვიხილეთ სამუშაო აღწერილობები გენდერული ანალიზის ინსტრუმენტის გამოყენებით და გამოვიყენეთ გენდერულად ინკლუზიური ენა. ჩვენ ჩავატარეთ ვორქშოფები HR დეპარტამენტებსა და HR ბიზნესპარტნიორებთან (HRBPs) გენდერულად მგრძნობიარე დასაქმების პრაქტიკის ხელშესაწყობად.

ჩვენ შევიმუშავეთ გრძელვადიანი მიდგომა ქალებისთვის საშუალო რგოლის მენეჯერულ პოზიციებში წარმატების მისაღწევად და ბარიერების დასაძლევად ტრადიციულად კაცების მიერ დომინირებულ სფეროებში, როგორებიცაა ინფორმაციული და საკომუნიკაციო ტექნოლოგიები (ICT), რისკები და ფინანსები. პროგრესის უზრუნველსაყოფად, ჩვენი ESG სტრატეგია განსაზღვრავს ამ მიზნების შესაბამის მკვეთრ სამიზნეებსა და სამოქმედო გეგმებს.

პრინციპი 3

სამუშაო ადგილზე ყველა თანამშრომლის ჯანმრთელობის, უსაფრთხოებისა და კეთილდღეობის უზრუნველყოფა

ჩვენი წვლილი WEPs 3-ში: ჩვენ გვესმის, რომ ნებისმიერი სახის ძალადობა შეიძლება მოხდეს სამუშაო ადგილზე და მის გარეთ, რამაც შეიძლება უარყოფითად იმოქმედოს ადამიანის კეთილდღეობაზე. ყველა ქალისა და კაცის ჯანმრთელობის, უსაფრთხოებისა და კეთილდღეობის უზრუნველსაყოფად, უმნიშვნელოვანესია დროულად ამოვიცნოთ და აღმოვფხვრათ დასაქმებულთა მიმართ ძალადობისა და სექსუალური შევიწროების ნიშნები. უსაფრთხო და თანასწორი სამუშაო გარემოს შესანარჩუნებლად თიბისი ბანკი ახორციელებს მკაფიო საჩივრების განხილვის პროცედურებსა და სანდო მხილების პოლიტიკას, რომლებიც მიზნად ისახავს სამუშაო გარემოში შევიწროებისა და დისკრიმინაციის პრევენციას. ბანკი უზრუნველყოფს ჯანდაცვის სერვისებზე თანაბარ ხელმისაწვდომობას და ხელს უწყობს სამუშაო და პირადი ცხოვრების ბალანსს მოქნილი სამუშაო გრაფიკების დანერგვით. ჩვენ ასევე ვატარებთ ცნობიერების ამაღლების პროგრამებს მენტალური ჯანმრთელობისა და კეთილდღეობის შესახებ, უზრუნველვყოფთ ქალებისთვის პროფესიული განვითარების შესაძლებლობებს და ვაძლიერებთ გენდერულად მგრძნობიარე დასაქმების პრაქტიკებს. აღნიშნული ინიციატივებით ბანკი ადასტურებს თავის ერთგულებას თანამშრომლების კეთილდღეობისა და გაძლიერების მიმართ.

პრინციპი 4

ქალების პროფესიული განვითარების, ტრენინგებისა და განათლების ხელშეწყობა

ჩვენი წვლილი WEPs 4-ში: ტრენინგები უმნიშვნელოვანესი კომპონენტია თანასწორობის, მრავალფეროვნებისა და ჩართულობის მხარდასაჭერად. იგი ხელს უწყობს ცნობიერების ამაღლებას, კონტექსტისა და პრობლემების გაგებას სხვადასხვა საკითხზე. ის ასევე გვაძლევს საშუალებას ვებრძოლოთ ისეთ პრობლემას, როგორიცაა გაუცნობიერებელი მიკერძოება. ჩვენ გვესმის, რომ ინკლუზიური სამუშაო გარემოს კულტურის ხელშეწყობის ეფექტური და გრძელვადიანი მიდგომა გულისხმობს ჩვენს თანამშრომლებთან მჭიდრო ურთიერთობას. ამ მიზნით ჩვენ უზრუნველვყოფთ, რომ მათ მიიღონ ზუსტი და ყოვლისმომცველი ცოდნა და ინფორმაცია თანაბარი შესაძლებლობებისა და მრავალფეროვნების შესახებ. ჩვენ შევიმუშავეთ პირისპირ ტრენინგი ჯანსაღი სამუშაო გარემოს შესახებ, რომელიც ფარავს სამუშაო ადგილებზე გენდერული თანასწორობის საკითხებს. აღნიშნული ტრენინგით ვახორციელებთ

ქალთა გაძლიერების მე-4 პრინციპს: განათლება და ტრენინგი გენდერული თანასწორობისთვის. აღნიშნულ ტრენინგს 2023 წლის აპრილიდან ყოველკვირეულად ესწრებიან ჩვენი თანამშრომლები. ტრენინგი ინტენსიური სესიებისგან შედგება და მოიცავს სხვადასხვა საკითხს, როგორიცაა გენდერული სტერეოტიპები, დისკრიმინაცია, ძალადობის ფორმების იდენტიფიკაცია და გენდერული თანასწორობისა და არსებითი თანასწორობის ხელშეწყობა სამუშაო ადგილებსა და, უფრო ფართოდ, საზოგადოებაში. ტრენინგის სესიები მოიცავს როგორც თეორიული ცოდნის გადაცემას, ისე პრაქტიკულ სავარჯიშოებს, რომელიც ხელს უწყობს მონაწილეების მაღალ ჩართულობასა და დისკუსიას. 2023 წლიდან ამ ტრენინგში მონაწილეობა მიიღო 2,528 თანამშრომელმა. 2023 წლიდან ამ დრომდე, 30-35 მონაწილისთვის ჩატარებულ 4-საათიან სესიებში სულ 3,528 თანამშრომელმა მიიღო მონაწილეობა.

გარდა ამისა, ყველა თანამშრომელი გადის სავალდებულო ტრენინგს გენდერული თანასწორობისა და მრავალფეროვნების საკითხებზე შემდეგი თემატიკის მოდულების ფარგლებში: სექსუალური შევიწროება, სტერეოტიპები და დისკრიმინაცია, მრავალფეროვნება და თანასწორობა, ძალადობის ფორმები. თითოეული მოდული მოიცავს სასწავლო ვიდეოებსა და მასალებს, ხოლო მათი ეფექტიანობა ფასდება რეგულარული ტესტების საფუძველზე, რომლებიც მოდულის შინაარსზეა დაფუძნებული. 2024 წელს მრავალფეროვნებისა და თანასწორობის ტრენინგმოდული წარმატებით გაიარა 8,155-მა, ხოლო სექსუალური შევიწროების ტრენინგმოდულში მონაწილეობა მიიღო 8,122-მა თანამშრომელმა. ასევე, სტერეოტიპებისა და დისკრიმინაციის თემაზე ტრენინგი გაიარა 8,155-მა, ხოლო ძალადობის ფორმების მოდულში მონაწილეობა მიიღო 8,122-მა თანამშრომელმა.

ამასთანავე, ESG საკითხებზე ყველა ახალი თანამშრომლისთვის ტარდება შესაბამისი ტრენინგები, რომლებიც მოიცავს ისეთ თემებს, როგორებიცაა კლიმატის ცვლილება, თიბისის გარემოსდაცვითი მართვის სისტემა, სოციალური და მმართველობის საკითხები. ბოლო სესია კი ფოკუსირებულია გენდერულ სტერეოტიპებზე, გენდერულ სახელფასო სხვაობაზე, ქალების ეკონომიკურ არააქტიურობაზე, გენდერული თანასწორობისა და სამართლიანობის სხვა ასპექტებზე. 2024 წელს ამ ტრენინგებში მონაწილეობა მიიღო 2,031-მა ახალმა თანამშრომელმა.

პრინციპი 5

საწარმოების, მიწოდების ჯაჭვისა და მარკეტინგული პრაქტიკის განვითარება ქალთა გაძლიერების მიზნით

ჩვენი წვლილი WEPs 5-ში: თიბისი ერთგულია ინკლუზიური ბიზნესპრაქტიკების ხელშეწყობისადმი გენდერული თანასწორობის მხარდაჭერით თავის მიწოდების ჯაჭვში, ქალების საკუთრებაში არსებული საწარმოების მხარდაჭერითა და ეთიკური მარკეტინგის სტანდარტების უზრუნველყოფით. ძირითადი ფოკუსი ქალი მეწარმეებისა და სოციალური საწარმოების ინიციატივების გაძლიერებაზეა, რომლის ფარგლებშიც 2024 წელს რამდენიმე ინიციატივა განხორციელდა. ევროპის რეკონსტრუქციისა და განვითარების ბანკთან (EBRD) თანამშრომლობით, ჩვენ ვხელმძღვანელობთ ორ პროგრამას: “ბიზნეს სესხი ქალი მეწარმეებისთვის” - სპეციალური სესხის პირობების შეთავაზება ქალი მეწარმეებისთვის გენდერული თანასწორობის მხარდასაჭერად და “ბიზნეს სესხი 15% ქეშბექით“ - პროექტი, რომელიც მიზნად ისახავს ევროკავშირის ვაჭრობის სტანდარტების ხელშეწყობას შემდეგ სფეროებში: სოფლის მეურნეობა, საკვების წარმოება და ლაბორატორიები. 2024 წელს ჩაეშვა ახალი სასესხო პროდუქტი, რომელიც სპეციალურად ქალი მეწარმეებისთვისაა შექმნილი. იმის აღიარებით, რომ საქართველოში ქალებისთვის ქონებრივი უზრუნველყოფა მნიშვნელოვანი ბარიერია, ეს სესხი სთავაზობს ქალ დამფუძნებლებს 500,000 ლარამდე სესხს უზრუნველყოფის გარეშე, ჩვენი კრედიტორებისა და სხვადასხვა სამთავრობო პროგრამის მხარდაჭერით. დამატებით, ამ სესხს გააჩნია გარკვეული შეღავათები, რაც ქალებს საშუალებას აძლევს სესხი მაქსიმალურად დაბალი საპროცენტო განაკვეთით აიღონ. ეს ინიციატივა ხაზს უსვამს ჩვენს ერთგულებას ქალების გაძლიერების მიმართ ბიზნესში და მათი წარმატების ხელშეწყობას მეწარმეობის სფეროში.

თიბისი ბიზნეს ჯილდოების კატეგორიებს ასევე დაემატა სპეციალური ჯილდო იმისთვის, რომ იგი აქტიურად უწყობს ხელს ქალთა გაძლიერებას და გენდერულ თანასწორობას. თიბისიმ ასევე მნიშვნელოვანი როლი ითამაშა ქალების ხელმძღვანელობით არსებული ბიზნესების მხარდაჭერაში ისეთი ღონისძიებების სპონსორობით, როგორებიცაა სოციალური საწარმოების გამოფენა, ქალი მეწარმეების პროდუქტების გამოფენა-გაყიდვები და სხვა.

პრინციპი 6

თანასწორობის ხელშეწყობა საზოგადოებრივი ინიციატივების და ადვოკატირების გზით

ჩვენი წვლილი WEPs 6-ში: თიბისი აქტიურად მონაწილეობს საზოგადოებრივ ინიციატივებში და დადებით ცვლილებებს უწყობს ხელს სხვადასხვა საგანმანათლებლო პროგრამის, სპონსორობისა და პარტნიორობის გზით, რომლებიც საზოგადოების მრავალფეროვან საჭიროებებს ეხმიანება. ჩვენი ძალისხმევა ორიენტირებულია ინკლუზიურობასა და მდგრად განვითარებაზე, განსაკუთრებული აქცენტით მცირე და საშუალო ზომის ბიზნესების (MSME) მხარდაჭერის მიმართულებით, რაც ეკონომიკურ ზრდასა და მეწარმეობის წახალისებას ემსახურება. თიბისი რჩება ერთგული ქართველი ახალგაზრდების გაძლიერების მიმართ სხვადასხვა საგანმანათლებლო პროექტისა და სპონსორობის გზით. საქართველოს ფარგლებს გარეთ, თიბისი ასევე მონაწილეობს სოციალურ ინიციატივებში უზბეკეთში, როგორიცაა Payme Mahalla და თიბისი Edu, რომლებიც მიზნად ისახავს ფინანსური წიგნიერებისა და განათლების გაუმჯობესებას. გენდერული თანასწორობის ხელშეწყობა ჩვენი სტრატეგიის ერთ-ერთი მთავარი მიმართულებაა. თიბისი აღიარებს და მხარს უჭერს ქალებს პრესტიჟული ჯილდოების საშუალებით, როგორიცაა თიბისის წლიური ბიზნეს დაჯილდოება და გრეის ჰოპერის ჯილდო, ასევე პროგრამების მეშვეობით, როგორებიცაა „Technovation Girls“ და „TBC X USAID ტექნოლოგიური განათლებისთვის“. ასევე უზბეკეთში მეწარმე ქალებისთვის შექმნილია სპეციალური პლატფორმა — www.growth.payme.uz.

პრინციპი 7

გენდერული თანასწორობის მიზნების მიღწევის პროგრესის გაზომვა და საჯაროდ ანგარიშგება

ჩვენი წვლილი WEPs 7-ში: სამართლიანი და გამჭვირვალე ოპერაციების მეშვეობით ინკლუზიურობის მხარდასაჭერად, ჩვენ პერიოდულად გადავხედავთ და ვაფასებთ ჩვენს პოლიტიკებს, პროცედურებსა და პრაქტიკებს. მათ შორის თანამშრომლების ეფექტურობის შეფასების, კარიერულ წინსვლის, ანაზღაურების, დაქირავების, საჩივრების, დისციპლინურ საქმეების, შეღავათების, თანამშრომლების როტაციის, სწავლისა და განვითარების მიმართულებით. გარდა ამისა, მონიტორინგისა და შეფასების მიზნით, ჩვენ ვაგროვებთ, ვაანალიზებთ და ყოველთვიურად ვაფიქსირებთ სქესის მიხედვით დაყოფილ მონაცემებს, რათა საწყის ნიშნულთან მიმართებაში გავზომოთ ჩვენი ძალისხმევის შედეგები და მრავალფეროვნების ჩვენი სამიზნე ნიშნულების მიღწევის პროგრესი კონკრეტულ პოზიციებთან დაკავშირებით. ჩვენ ანგარიშგებიდან მიღებულ დასკვნებს წარვუდგენთ შესაბამის ჯგუფს და ბანკის დონეზე კომიტეტებს კვარტალში ერთხელ. ამას გარდა, ჩვენ ვმონაწილეობთ გაეროს ქალთა ორგანიზაციის მიერ ჩატარებულ ყოველწლიურ შეფასებაში, რომელშიც აღვნუსხავთ რელევანტურ მონაცემებსა და განხორციელებულ ნებისმიერ თემატურ აქტივობებსა და პროექტებს, რომლებიც შეესაბამება თითოეულ ქალთა გაძლიერების პრინციპს.



თიბისიმ მონაწილეობა მიიღო ღონისძიებაში - „დარეკე ზარი გენდერული თანასწორობისთვის 2024“

თიბისის რისკების მართვის დირექტორმა ნინო მასურაშვილმა გაეროს ქალთა ორგანიზაციის მიერ ორგანიზებულ ღონისძიებაში - „დარეკე ზარი გენდერული თანასწორობისთვის 2024“ - მიიღო მონაწილეობა. ღონისძიება გენდერული თანასწორობის ხელშეწყობაში საბანკო საქმიანობისა და ფინანსური სექტორის გადამწყვეტი როლის მნიშვნელობას მიეძღვნა.

ნინო მასურაშვილი მომხსენებლად იყო მიწვეული პანელურ დისკუსიაში, სადაც მან ქალთა გაძლიერებისა და გენდერული თანასწორობის მიმართულებით თიბისის სტრატეგიული ხედვა, პრაქტიკული გამოცდილება და მიმდინარე მიზნები წარმოადგინა.

თიბისი ქალთა გაძლიერების პრინციპების (WEPs) ხელმომწერია და აქტიურად უჭერს მხარს ქალთა უფლებების გაძლიერებას როგორც საქართველოში, ასევე მის ფარგლებს გარეთ.

ESG საკითხებზე ადვოკატირება თიბისის სტრატეგიული პრიორიტეტია. ჩვენი საბჭოსა და მენეჯმენტის წევრები აქტიურად ერთვებიან სხვადასხვა ინიციატივასა და ღონისძიებაში, რაც კიდევ ერთხელ უსვამს ხაზს კომპანიის ერთგულებას ESG საკითხების მიმართ. ჩვენ ვაღიარებთ ESG პრინციპების ხელშეწყობის კრიტიკულ მნიშვნელობას და ESG დღის წესრიგის გაუმჯობესების მიზნით მჭიდრო თანამშრომლობას ვინარჩუნებთ როგორც ადგილობრივ, ასევე საერთაშორისო ორგანიზაციებთან და ინსტიტუტებთან.

05

ESG სტრატეგია

ჩვენი გარემოსდაცვითი, სოციალური და მმართველობითი (ESG) სტრატეგია

პირდაპირი და ირიბი ზეგავლენა გარემოზე

სოციალური ზეგავლენა

მმართველობა

2025 წლის პრიორიტეტები

გარემოსდაცვითი, სოციალური და მმართველობითი (ESG) სტრატეგია

ჩვენი მისწრაფება, წვლილი შევიტანოთ მდგრად განვითარებაში, გამომდინარეობს ჩვენი, როგორც საქართველოს განვითარებაში წამყვანი ფინანსური ინსტიტუტის როლიდან. ჩვენთვის ცნობილია, რომ გავლენა გვაქვს ქვეყნის ეკონომიკაზე, ბიზნესის განვითარებაზე, დასაქმებაზე და მთლიანად საზოგადოების პროგრესზე. როგორც უზბეკეთში ბაზრის ლიდერი, ჩვენი საერთაშორისო საქმიანობის გაფართოების ფონზე, ჩვენ მდგრადი განვითარების პრინციპებს რეგიონის მასშტაბითაც აქტიურად ვნერგავთ.

ESG სტრატეგია ხაზს უსვამს ჩვენს ერთგულებას გრძელვადიანი, მდგრადი ზეგავლენის მოხდენის მიმართ. ჩვენი მიზანია ვიყოთ გარემოსდაცვითი, სოციალური და მმართველობითი (ESG) პრინციპების წამყვანი მხარდამჭერი არა მხოლოდ საქართველოში, არამედ მთლიანად რეგიონში. ESG კომპონენტების ჩვენს საქმიანობაში ინტეგრაციით, ჩვენ ვცდილობთ პოზიტიური ცვლილებების განხორციელებას, მდგრადი განვითარების მხარდაჭერასა და სხვებისთვის მაგალითის მიცემას. სტრატეგიის ერთ-ერთი მნიშვნელოვანი მიმართულებაა დაბალნახშირბადიან ეკონომიკაზე გადასვლა. ჩვენ აქტიურად ვმუშაობთ ნახშირბადის კვალის შემცირებასა და განახლებადი ენერგიის წყაროების გამოყენების წახალისებაზე. ეს გულისხმობს მწვანე ტექნოლოგიებში ინვესტირებას, დაბალნახშირბადიანი პროექტების დაფინანსებასა და მდგრადი პრაქტიკის მხარდაჭერას ყველა სექტორში.

ESG პრინციპების შესახებ ცნობიერების ამაღლება ჩვენი სტრატეგიის ერთ-ერთი მნიშვნელოვანი ნაწილია. ჩვენ ვმუშაობთ დაინტერესებულ მხარეებთან საგანმანათლებლო ინიციატივების, გამჭვირვალე ანგარიშგებისა და ერთობლივი ძალისხმევის გზით, რათა ხელი შევუწყოთ მდგრადობის საკითხების სიღრმისეულ გააზრებას. 2024 წელს ჩვენ ჩავატარეთ სპეციალური ESG ცნობიერების კვლევა თანამშრომლებს, ინვესტორებსა და მომხმარებლებს შორის. ESG ინიციატივების დაინტერესებულ მხარეთა მოლოდინებთან შესაბამისობაში მოსაყვანად და სტრატეგიული მდგრადობის მიზნების მხარდასაჭერად, გამოვავლინეთ მათთვის მნიშვნელოვანი ESG თემები. მიღებული უკუკავშირის საფუძველზე დავხვეწეთ ჩვენი ESG ინიციატივები ისე, რომ უკეთ პასუხობდეს დაინტერესებულ მხარეთა საჭიროებებს და სრულად ემთხვეოდეს მდგრადი განვითარების სტრატეგიულ მიზნებს.

მრავალფეროვნებისა და ჩართულობის მხარდაჭერა ჩვენთვის პრიორიტეტულია როგორც ორგანიზაციის შიგნით, ისე იმ თემებში, რომლებსაც ვემსახურებით. გვჯერა, რომ განსხვავებული ხედვები ხელს უწყობს ინოვაციასა და აძლიერებს ჩვენს შესაძლებლობას, გავუმკლავდეთ რთულ გამოწვევებს. ჩვენ ვქმნით ისეთ ინკლუზიურ გარემოს, სადაც თითოეული ადამიანი თავს დაფასებულად და პატივცემულად გრძნობს. 2024 წელს ჩვენ ვიმუშავეთ ყოვლისმომცველ მრავალფეროვნების კონცეფციაზე, რომელიც მოიცავდა სამ ძირითად მიმართულებას: პროდუქტებისა და სერვისების ფიზიკური და ციფრული ხელმისაწვდომობა, ინკლუზიური დასაქმება და მარკეტინგული ღონისძიებების ხელმისაწვდომობა. აღნიშნული ერთწლიანი პროექტი მხარდაჭერილი იყო აზიის განვითარების ბანკის მიერ TSCFP შეზღუდული შესაძლებლობის მქონე პირთა ჩართულობის პროექტის ფარგლებში[1]. შედეგად, შეიქმნა მყარი საფუძველი მრავალფეროვნების სამოქმედო გეგმისთვის, რომელიც მომდევნო წლებში განხორციელდება.

1 და 2: გარემოზე პირდაპირი და არაპირდაპირი ზემოქმედება

2022 წლის ESG სტრატეგიის სამიზნე/ინიციატივა	2023 წლის სტატუსი	2024 წლის სტატუსი
მიღწეული იქნა 782 მლნ ლარის მოცულობა[1]	მივაღწიეთ 1.23 მლრდ ლარის მოცულობა	მივაღწიეთ 1.73 მლრდ ლარის მოცულობა
დამკვიდრდა ESG-სთან დაკავშირებული კომიტეტების რეგულარული ანგარიშები საბჭოსა და აღმასრულებელი მენეჯმენტის დონეზე	გაიზარდა ანგარიშგების დეტალიზაცია და ავტომატიზაცია, რეგულარული ანგარიშგება კლიმატთან დაკავშირებულ რისკებზე, სცენარის ანალიზი, სტრეს-ტესტირება და ESG რისკ აპეტიტი	დამკვიდრდა მტკიცე ანგარიშგების ჩარჩო გარემოსდაცვით და კლიმატთან დაკავშირებულ საკითხებზე, მათ შორის ჩატარდა სიღრმისეული სესიები TCFD-ის, პარიზის შეთანხმებასთან შესაბამისობის, დაფინანსებული ემისიებისა და სხვა შესაბამისი თემების შესახებ
დაინერგა მწვანე დაკრედიტების პროცედურა	მწვანე სესხის პროცედურისა და საქართველოს ეროვნული ბანკის (სებ) მწვანე ტაქსონომიის ჰარმონიზაცია	მწვანე სესხის პროცედურისა და საქართველოს ეროვნული ბანკის (სებ) მწვანე ტაქსონომიის ჰარმონიზაცია
სებ-მა წარადგინა საუკეთესო საერთაშორისო ტაქსონომიების შესაბამისად შემუშავებული მწვანე და სოციალური ტაქსონომიები	სებ-მა დანერგა მწვანე ტაქსონომია; შესაბამისი დოკუმენტაცია, პროცედურები და გამოთვლის ინსტრუმენტები დანერგილია; პასუხისმგებელი თანამშრომლებისთვის ჩატარდა ტრენინგი	დაინერგა სოციალური ტაქსონომია
კლიმატის ცვლილების პოლიტიკა შემუშავებული და დამტკიცებულია[2]	დარგობრივი გაიდლაინების შემუშავება - სებ-ის კლიმატის რისკის რადარი	სებ[3]-ის ESG გაიდლაინების დანერგვა
შემუშავდა ESG პროფილების ჩარჩო კორპორატიული კლიენტებისთვის	განხორციელდა არსებული ტოპ 20 კორპორატიული კლიენტისთვის	ინტეგრირება რისკების მართვის პროცესში
ESG რისკ აპეტიტის განვითარება	დაწესდა რეგულარული ანგარიშგება, მონიტორინგი და განხილვა	განმარტებების გადახედვა და დახვეწა

1 განახლებადი ენერგიისა და ენერგოეფექტურობის სესხები, ქალებისა და ახალგაზრდების დაფინანსება, ეროვნული ბანკის მწვანე და სოციალური ტაქსონომია, მწვანე ობლიგაციები და სოციალური გარანტიები. დეტალური ინფორმაცია წარმოდგენილია გვერდზე 197.
2 ჯგუფის ESG პოლიტიკებს შეგიძლიათ გაეცნოთ ბმულზე: https://www.tbcbankgroup.com/esg/group-policies/
3 საქართველოს ეროვნული ბანკის ESG სახელმძღვანელოები, რომლებიც 2025 წლის იანვრიდან ამოქმედდა, ხელმისაწვდომია ბმულზე: https://nbg.gov.ge/en/page/esg-guidelines

ჩვენი ESG სტრატეგია ასახავს პასუხისმგებლობას, ხელი შევუწყოთ ეკონომიკურ ზრდას, სოციალურ კეთილდღეობასა და გარემოს დაცვას ისე, რომ სარგებელი მიიღოს როგორც დღევანდელმა, ასევე მომავალმა თაობამ. ESG სტრატეგიას ყოველწლიურად განიხილავს და ამტკიცებს დირექტორთა საბჭო და ხორციელდება ESG-სთან დაკავშირებული საბჭოსა და აღმასრულებელი მენეჯმენტის დონეზე არსებული კომიტეტების მიერ.

ESG სტრატეგია განსაზღვრავს რამდენიმე მთავარ მიმართულებას და მიზანს, რომლებიც დადგენილია სხვადასხვა დროითი ჰორიზონტისთვის:

- ESG და კლიმატთან დაკავშირებული რისკებისა და შესაძლებლობების გაძლიერებული მართვა
- მდგრადი სასესხო პორტფელის ზრდა
- მწვანე და მდგრად დაფინანსების წყაროებზე წვდომა
- მომხმარებელთა ინფორმირებულობა, ინვესტორთა ნდობა და თანამშრომელთა მრავალფეროვნება
- ზემოქმედების გაზომვა და ანგარიშგება

ESG სტრატეგია მიჰყვება სტრატეგიულ გზამკვლევს, რომელიც მომდევნო წლებისთვის ჩვენი მდგრადი განვითარების ეტაპებს ასახავს. 2024 წელს ჩვენ აქტიურად განვაგრძეთ ჩვენი ინიციატივებისა და მიზნების განხორციელება, რომლებიც ოთხ ძირითად მიმართულებადაა დაყოფილი.

2024 წელს ჩვენ გავაუმჯობესეთ კლიმატთან დაკავშირებული მიდგომა. გადავხედეთ კლიმატთან დაკავშირებული გარდამავალი და ფიზიკური რისკების შეფასებებს სექტორულ დონეზე და გავითვალისწინეთ საქართველოს ეროვნული ბანკის (სებ)[1] ESG რისკების რადარის განხილვები. გარდა ამისა, ჩვენ განვაახლეთ კლიმატის სტრეს ტესტირების ჩარჩო სებ-ის კლიმატური სტრეს ტესტირების ჩარჩოს შესაბამისად, რათა მასში ინტეგრირებულიყო ისეთი პარამეტრები, რომლებიც უკეთესად ერგება ადგილობრივ კონტექსტს.

ჩვენ მნიშვნელოვანი პროგრესი გვქონდა დაფინანსებული ემისიების გამოთვლასა და პარიზის შეთანხმების მიზნებთან შესაბამისობაში მყოფი გზის განსაზღვრაში. მიღებული შედეგები ჩვენი გეგმის შესამუშავებლად საფუძველს შექმნის, რათა ჩვენმა არაპირდაპირმა გარემოსდაცვითმა ზეგავლენამ რაც შეიძლება მალე მიაღწიოს ნულოვან მაჩვენებელს. ჩვენ კარგად გვესმის, რომ ნაკლებნახშირბადიან მდგრად ეკონომიკაზე გადასვლა საჭიროებს როგორც კომპანიის შიდა ცოდნის გაღრმავებას, ასევე ცნობიერების ამაღლებას მომხმარებლებს, ბიზნესებსა და ფართო საზოგადოებაში.

1 აზიის განვითარების ბანკის ვაჭრობისა და მიწოდების ჯაჭვის დაფინანსების პროგრამის (TSCFP) ფინანსური ინსტიტუტებისთვის შეზღუდული შესაძლებლობების მქონე პირთა ჩართულობის პროექტის ფარგლებში, ADB აზიისა და წყნარი ოკეანის რეგიონში მოქმედი ბანკებისთვის ვადებში შეზღუდულ საკონსულტაციო მომსახურების მიწოდებას აფინანსებს. ADB-მ კონტრაქტი გააფორმა GDI-სთან, რომელიც უზრუნველყოფს საკონსულტაციო მომსახურებას აღნიშნული პროგრამის ფარგლებში. თიბისი ბანკი ამ მომსახურებას ADB-ის დაფინანსებით უფასოდ იღებს. თიბისი ბანკთან შეთანხმების შესაბამისად, GDI Hub-ის მიერ გაწეული საკონსულტაციო დახმარება მოიცავს ტექნიკურ, სასწავლო და საკონსულტაციო მომსახურებებს.

2022 წლის ESG სტრატეგიის სამიზნე/ინიციატივა	2023 წლის სტატუსი	2024 წლის სტატუსი
მომხმარებელთა ლოიალობის, ინვესტორთა ნდობისა და თანამშრომელთა მოტივაციის გაზრდა	ESG სასწავლო ჩარჩოს შექმნა თიბისის ყველა თანამშრომლისთვის; ESG ცნობიერების დონის შეფასება თანამშრომლებსა და მომხმარებლებში	თანამშრომლებში გაიზომა ESG ცნობიერების ინდექსი; ინვესტორებს შორის ჩატარდა ESG ცნობიერების კვლევები; ESG საკითხები ინტეგრირებულია მომხმარებელთა კვლევებში
მნიშვნელოვან შვილობილ კომპანიებში ESG სტრატეგიები შემუშავებულია	დაინერგა ESG სტრატეგიები, რომლებიც მხარს უჭერს ESG ფუნქციას ჯგუფის დონეზე	2023 წელს მიღწეული პროგრესის ასახვის მიზნით განახლდა ESG სტრატეგიები
განსაზღვრულია ნეტ-ზერო მიზანი პირდაპირი გარემოსდაცვითი ზეგავლენისათვის	გაიზომა თიბისი ბანკის პირდაპირი შესაბამისობა პარიზის შეთანხმების მიზნებთან სათბურის აირების ემისიების შემცირებისთვის	შემუშავდა გეგმა, რომ ჩვენმა არაპირდაპირმა გარემოზე ზემოქმედებამ ნულს მიაღწიოს
შემუშავდა გეგმა, რომ ჩვენმა არაპირდაპირმა გარემოზე ზემოქმედებამ ნულს მიაღწიოს	შემუშავდა დაფინანსებული ემისიების გამოთვლის მეთოდოლოგია PCAF მიდგომების საფუძველზე და დაფინანსებული ემისიები გამოითვალა აქტივების შვიდი კლასისთვის	გაიზომა თიბისი ბანკის არაპირდაპირი შესაბამისობა პარიზის შეთანხმების მიზნებთან სათბურის აირების გამოფრქვევების შემცირებისთვის

2024 წელს ჩვენი ძირითადი აქცენტი გაკეთდა მდგრადი პორტფელის ზრდაზე, ESG ჩარჩოს გაძლიერებაზე, პარიზის შეთანხმების მიზნებთან მიმართებაში პირდაპირი და არაპირდაპირი ზეგავლენის გაზომვასა და ESG აკადემიის სასწავლო კურსების შექმნაზე.

თიბისი ისწრაფვის გაზარდოს თავისი დადებითი ზეგავლენა საზოგადოებასა და ეკონომიკაზე ახალი ფინანსური პროდუქტებისა და სერვისების შემუშავებით, რომლებიც კონკრეტულ სოციალურ ან გარემოსდაცვით სარგებელს ემსახურება. მწვანე დაკრედიტების პროცედურა და საქართველოს ეროვნული ბანკის მწვანე ტაქსონომიის დანერგვა ქმნის აუცილებელ ჩარჩოს მდგრადი პორტფელის მიზნობრივი ზრდისთვის.

2024 წელს მდგრადი პორტფელის საერთო მოცულობამ 1.73 მილიარდი ლარი შეადგინა, რაც 2023 წლის ბოლოსთან (1.23 მილიარდი ლარი) შედარებით 40.5%-იანი ზრდაა.

1 https://nbg.gov.ge/en/page/climate-risk-radar



„ჰელიოს ენერჯიმ“ თიბისის მხარდაჭერით მზის ელექტროსადგური დაამონტაჟა

სოფელ ჩარდახში კომპანია „ჰელიოს ენერჯიმ“ 1,650 კილოვატიანი მზის ელექტროსადგური დაამონტაჟა, რომელიც ბათუმის, ზუგდიდისა და ქუთაისის „მაკდონალდსის“ ფილიალებს ელექტროენერგიით ამარაგებს. პროექტი დაფინანსდა თიბისი ბანკის მიერ და მხარდაჭერილი იყო EBRD-ის პროგრამის ფარგლებში.

სადგური წელიწადში 2.4 მილიონ კილოვატსაათ ელექტროენერგიას გამოიმუშავებს, რაც სრულად აკმაყოფილებს აღნიშნული ფილიალების საჭიროებებს. პროექტს ასევე დადებითი გარემოსდაცვითი გავლენაც აქვს – შედეგად სათბურის აირების გამოფრქვევები წელიწადში 1,140 ტონით მცირდება.

თიბისი ESG აკადემიამ ჩაუშვა პირველი კურსი - “მწვანე ცნობიერება და მწვანე დაფინანსება” - თანამშრომლებისა და მომხმარებლებისთვის. კურსს ჯამში 323 მონაწილე ესწრებოდა.

ჩვენ ყურადღებას ვამახვილებთ შიდა შესაძლებლობების განვითარებაზე და ამ პროცესში ვთანამშრომლობთ როგორც შიდა, ისე გარე ექსპერტებთან შემდეგ თემებზე: მწვანე დაკრედიტება, საქართველოს ეროვნული ბანკის მწვანე ტაქსონომია, კლიმატის ცვლილების გავლენა, კლიმატთან დაკავშირებული რისკები და სცენარების ანალიზი. მდგრადობის სფეროს განვითარების პარალელურად — ინფორმაციის ზრდისა და სტანდარტიზაციის გაუმჯობესების ფონზე — თიბისი განაგრძობს ანგარიშგების დახვეწას, რათა უზრუნველყოს მნიშვნელოვანი ინფორმაცია ყველა დაინტერესებული მხარისათვის.

ამ მიმართულებით მიღწეული პროგრესი ასახულია წლიური ანგარიშის 2024-ის კლიმატთან დაკავშირებული ფინანსური ინფორმაციის გამჟღავნების სამუშაო ჯგუფის განცხადებებში (გვ. 126-151).

დამატებითი დეტალები იხილეთ თავებში „გარემოსდაცვითი პასუხისმგებლობა“ და „პასუხისმგებლიანი საბანკო საქმე“, შესაბამისად, 107 და 187 გვერდებზე.

3: სოციალური ზემოქმედება

2022 წლის ESG სტრატეგიის სამიზნე/ინიციატივა	2023 წლის სტატუსი	2024 წლის სტატუსი
განისაზღვრა მრავალფეროვნების, თანასწორობისა და ჩართულობის (DEI) პოლიტიკა, მიზნები და სამოქმედო გეგმა	ქალების წილი საშუალო რგოლის მენეჯერებში და ეჯაილ ლიდერებში 40%	ქალების წილი საშუალო რგოლის მენეჯერებში და ეჯაილ ლიდერებში 40%
განისაზღვრა ESG სასწავლო კომპლექსური ჩარჩო, რომელიც მოიცავს თიბისის ყველა თანამშრომელს და დადგენილ პასუხისმგებლობის სხვადასხვა დონეს	5 მლნ ლარი მიზნობრივი მოცულობის შესყიდვებისთვის	თანამშრომლებსა და მომხმარებლებში ESG ცნობიერების დონის შეფასება

მრავალფეროვნების, გენდერული თანასწორობისა და ჩართულობის საკითხებზე ყურადღების გაფართოების მიზნით თიბისი ბანკმა შეიმუშავა მრავალფეროვნების, თანასწორობისა და ჩართულობის პოლიტიკა (ხელმისაწვდომია ვებგვერდზე: www.tbcbankgroup.com), რომელიც განსაზღვრავს მიზნებსა და მეთოდოლოგიას მრავალფეროვნების, თანასწორობისა და ჩართულობის ხელშეწყობისთვის.

აღნიშნული მიდგომა ინტეგრირებულია კომპანიის საქმიანობასა და მართვის პროცესებში და ფოკუსირებულია სხვადასხვა მიმართულებაზე, მათ შორის გენდერულ, მრავალკულტურულ, მრავალთაობიან და შეზღუდული შესაძლებლობის მქონე პირთა საკითხებზე. ჩვენ კვლავ ვზრუნავთ გენდერულად დაბალანსებული სამუშაო ძალისა და კულტურის არსებობაზე, რომელიც მხარს უჭერს და აძლიერებს ქალებს. ბანკის დონეზე განისაზღვრა ქალების მონაწილეობის მიზნობრივი მაჩვენებლები სხვადასხვა პოზიციაზე.

ჩვენი მიზანია ქალების წილი საშუალო რგოლის მენეჯერებისა და ეჯაილ ლიდერების პოზიციაზე 2025 წლისთვის 43%-იან მაჩვენებელზე იყოს.

მსგავსი მიზნობრივი მაჩვენებლები განსაზღვრულია ჯგუფის სხვა შვილობილი კომპანიებისთვისაც. მომდევნო წელს ჩვენ ვგეგმავთ ჯგუფის დონეზე საშუალო რგოლის მენეჯერული პოზიციებისთვის მიზნობრივი მაჩვენებლის წარდგენას.

დამატებითი ინფორმაციისთვის იხილეთ თავი „პასუხისმგებლიანი დამსაქმებელი“, გვერდებზე 129-დან 166-მდე.

4: მმართველობა

2022 წლის ESG სტრატეგიის სამიზნე/ინიციატივა	2023 წლის სტატუსი	2024 წლის სტატუსი
ჩამოყალიბდა ESG მმართველობის ჩარჩო როგორც საბჭოს, ასევე აღმასრულებელი მენეჯმენტის დონეზე	გავაძლიეროთ ESG მმართველობა და მივაღწიოთ ვადიანობის უფრო მაღალ დონეს	ვადიანობის უფრო მაღალი დონე მიღწეულია
ESG-სთან დაკავშირებული კომიტეტების რეგულარული ანგარიშები საბჭოსა და აღმასრულებელი მენეჯმენტის დონეზე	ანგარიშგების გაზრდილი დეტალურობა და ავტომატიზაცია, რეგულარული ანგარიშგება კლიმატთან დაკავშირებულ რისკებზე, სცენარების ანალიზი, სტრეს ტესტირება, ESG რისკ აპეტიტი	მიმდინარე პროცესი
შემუშავდა ცალკე ESG სტრატეგიები	ESG სტრატეგიების განხორციელება შვილობილ კომპანიებში	ESG სტრატეგიები განახლდა 2023 წელს მიღწეული პროგრესის ასახვის მიზნით

ESG სტრატეგიას ყოველწლიურად განიხილავს და ამტკიცებს დირექტორთა საბჭო, ხოლო განხორციელებას ზედამხედველობს ESG-სთან დაკავშირებული ორი კომიტეტი საბჭოსა და აღმასრულებელი მენეჯმენტის დონეზე. პროცესში კომიტეტები აქტიურად იყვნენ ჩართულნი. ESG და ეთიკის კომიტეტი შეიქმნა 2022 წელს. 2024 წელს კომიტეტი ოთხჯერ შეიკრიბა. წლის განმავლობაში კომიტეტმა მხარი დაუჭირა და უზრუნველყო სტრატეგიის, პოლიტიკისა და პროგრამების განხორციელება ESG საკითხებთან დაკავშირებით ჯგუფისა და მისი შვილობილი კომპანიებისთვის, რაც უზრუნველყოფს ჯგუფის ESG სტრატეგიის ეფექტურად განხორციელებასა და დასახული მიზნების მიღწევას ყველა ბიზნეს სფეროში. ვრცლად იხილეთ თავი „მმართველობა და მდგრადობის მართვა“, გვ. 69-84.

2022 წელს ჩვენ დავიწყეთ ინდივიდუალური ESG სტრატეგიის შემუშავება თიბისი ბანკისა და ჯგუფის მნიშვნელოვან შვილობილ კომპანიებში. 2023-2024 წლებში ჩვენ ყურადღება გავამახვილეთ ESG სტრატეგიების დანერგვაზე შვილობილ კომპანიებში. ჩატარდა რამდენიმე სამუშაო შეხვედრა შვილობილი კომპანიების ჩართულ თანამშრომლებთან და შეიქმნა სამუშაო ჯგუფები, მათ შორის, შვილობილი კომპანიების პასუხისმგებელი

თანამშრომლებისა და თიბისი ბანკის საინვესტიციო რისკების მართვის დეპარტამენტის ჯგუფები. შვილობილ კომპანიებში ESG სტრატეგიების შესახებ დამატებითი ინფორმაციისთვის იხილეთ თავში “შვილობილი კომპანიები” გვერდებზე 231-254.

2025 წლის პრიორიტეტები

2024 წელს ვაგრძელებთ ჩვენი სტრატეგიული გეგმის შესრულებას და ყურადღებას გავამახვილებთ შემდეგ საკითხებზე:

მდგრადი პორტფელი

2025 წელს ჩვენ განვაგრძობთ ფოკუსირებას მდგრადი პორტფელის ზრდაზე. ESG სტრატეგია ადგენს 2 მილიარდი ლარის ამბიციურ სამიზნეს ჩვენი მდგრადი პორტფელისთვის. ESG სტრატეგია ადგენს პერსპექტიულ მიზნებს, როგორიცაა სათბური აირის (GHG) წმინდა ნულოვანი გამოფრქვევები, რომლებიც დაკავშირებულია 2030 წლისთვის ჩვენს გარემოზე პირდაპირ ზეგავლენასთან და მდგრადი პორტფელის ზრდასთან, რომელიც შედგება განახლებადი ენერგიის სესხებისგან, ენერგოეფექტური სესხებისა და სოციალური კომპონენტებით დაფინანსებისგან, როგორიცაა ქალებისა და ახალგაზრდების დაფინანსება, სტარტაპებისა და სოფლის საწარმოების მხარდაჭერა.

გარდამავალი გეგმა

2025 წელს ჩვენი მთავარი ფოკუსი იქნება დეტალური გარდამავალი გეგმების განხორციელებაზე, რომლებიც დაფუძნებულია ჯგუფის სათბურის აირების გამოფრქვევების (GHG) შემცირების მიმართულებით პარიზის შეთანხმების მიზნებთან შესაბამისობის გაზომვის შედეგებზე. აღნიშნული პროცესის მხარდასაჭერად დავიქირავეთ საერთაშორისო საკონსულტაციო კომპანია და ადგილობრივი თუ საერთაშორისო ექსპერტები, და შევიმუშავეთ სამუშაოს დეტალური მოცულობა, რომელიც მოიცავს შემდეგ აქტივობებს: ინდივიდუალურად მორგებული მწვანე პროდუქტებისა და შეფასების მეთოდოლოგიების შემუშავება, კლიმატის რისკების სექტორული სახელმძღვანელოები, შერჩეული მომხმარებლების გარემოსდაცვითი ზემოქმედების შეფასება და ინსტიტუციური ცოდნის განვითარება.

ESG აკადემია

2023 წელს ჩვენ დავაარსეთ ESG აკადემია, რათა აგვემაღლებინა ცნობიერება და ცოდნა ESG საკითხების შესახებ, როგორიცაა მწვანე და სოციალური დაფინანსება, მარეგულირებელი მოთხოვნები, მრავალფეროვნება და პოზიტიური მიდგომები, მდგრადი ბიზნეს მოდელები და პრაქტიკა როგორც ბანკის მომხმარებლებს, ასევე თიბისის თანამშრომლებს შორის. პირველი სასწავლო პროგრამა – „მწვანე ცნობიერება და მწვანე დაფინანსება“ – 2024 წლის მარტში ჩაეშვა ორ პარტნიორ საერთაშორისო საფინანსო ინსტიტუტთან, Green for Growth Fund (GGF) და European Fund for Southeast Europe (EFSE), თანამშრომლობით. 2024 წელს პროგრამაში 300-ზე მეტმა თანამშრომელმა მიიღო მონაწილეობა. დაგეგმილია, რომ 2025 წლის ბოლომდე პროგრამა დამატებით გადაამზადებს 600 თანამშრომელსა და 300 საცალო, MSME და კორპორატიულ მომხმარებელს.

IFRS S1 და S2 სტანდარტების დანერგვა

2023 წლის ივნისში, მდგრადობის საერთაშორისო სტანდარტების საბჭომ (ISSB) გამოსცა ორი ახალი სტანდარტი: IFRS S1 – მდგრადი განვითარების შესახებ ფინანსური ინფორმაციის გამჟღავნების საერთო მოთხოვნები და IFRS S2 – კლიმატთან დაკავშირებით გასამჟღავნებელი ინფორმაცია. 2025 წელს ჩვენი ფოკუსი ამ სტანდარტების მოთხოვნების დანერგვაზე იქნება. მიუხედავად იმისა, რომ 2021 წლიდან ვაქვეყნებთ განცხადებებს კლიმატთან დაკავშირებული ფინანსური ინფორმაციის გამჟღავნების სამუშაო ჯგუფის (TCFD) რეკომენდაციების შესაბამისად, აღნიშნულ პროცესში დავეყრდნობით უკვე არსებულ გამჟღავნებისა და ანგარიშგების ჩარჩოს.





თიბისი “წლის პასუხისმგებელ მსხვილ კომპანიად” დასახელდა

თიბისიმ „საქართველოს პასუხისმგებელი ბიზნესის კონკურსი - მელიორა 2024“-ზე მოიპოვა კონკურსის გრანპრი კატეგორიაში „წლის პასუხისმგებელი მსხვილი კომპანია“.

ჯილდო თიბისის გამორჩეული ძალისხმევისთვის გარემოსდაცვითი, სოციალური და მმართველობითი გამოწვევების გადაჭრის მიმართულებით მიენიჭა, რაც როგორც თანამშრომლებზე და მომხმარებლებზე, ასევე გარემოსა და მთელს საზოგადოებაზე აისახება.

აღნიშნული ჯილდო კიდევ ერთხელ უსვამს ხაზს თიბისის, როგორც წამყვანი ფინანსური ინსტიტუტის, გამორჩეულ როლს როგორც ქვეყნის, ისე რეგიონის მასშტაბით მდგრადი განვითარების პროცესის ხელშეწყობაში.

06

მმართველობა და მდგრადი განვითარების მენეჯმენტი

კორპორაციული მართვის სტრუქტურა

რისკების მართვის მოდელი

მდგრადობის მართვა

ინტერესთა კონფლიქტის მართვა

კანონების დაცვა და რეგულაციები სოციალურ და ეკონომიკურ საკითხებში

მმართველობა და მდგრადი განვითარების მენეჯმენტი

კორპორაციული მართვის სტრუქტურა

ჩვენი მიდგომაა, რომ ჩვენი მმართველობის სტრუქტურა შეესაბამებოდეს ჩვენს მიზანსა და საუკეთესო გამოცდილებას. თიბისი ბანკის ჯგუფის დირექტორთა საბჭოს (“საბჭო”) ძირითადი პასუხისმგებლობაა უზრუნველყოს, რომ ჯგუფმა გამოიყენოს კორპორაციული მართვის უმაღლესი პრინციპები და ასეთი პრინციპები ინტეგრირებული იყოს ჩვენი ბიზნესის კულტურასა და საქმიანობაში.

როგორც ლონდონის საფონდო ბირჟის პრემიუმ სეგმენტის ჩამონათვალში მყოფი კომპანია, ჩვენ ვექვემდებარებით და სრულად შევესაბამებით გაერთიანებული სამეფოს კორპორაციული მართვის კოდექსის მოთხოვნებს (“გაერთიანებული სამეფოს კოდექსი”). გარდა ამისა, ვინაიდან ჩვენი შვილობილი სს „თიბისი ბანკი“ („ბანკი“) რეგულირებადი პირია საქართველოში, ჩვენი მმართველობითი სტრუქტურა ასევე შეესაბამება საქართველოს ეროვნული ბანკის კორპორაციული მართვის კოდექსს კომერციული ბანკებისთვის („სებ-ის კოდექსი“).

TBC Bank Group PLC-ს („კომპანია“) და ბანკს გააჩნიათ „სარკისებრი საბჭოების“ მმართველობითი სტრუქტურა. ამ სტრუქტურის მიხედვით, დირექტორთა საბჭოსა და ბანკის სამეთვალყურეო საბჭოს („სამეთვალყურეო საბჭო“) ძირითადი ასპექტები შეესაბამება და ასახავს ერთმანეთს არააღმასრულებელი წევრობის თვალსაზრისით:

- დირექტორთა საბჭოსა და სამეთვალყურეო საბჭოს ჰყავთ ერთი და იგივე არააღმასრულებელი წევრები;
- საბჭოს თავმჯდომარე ასევე ასრულებს სამეთვალყურეო საბჭოს თავმჯდომარის მოვალეობას;
- ჯგუფის უფროს დამოუკიდებელ დირექტორს („უფროსი დამოუკიდებელი დირექტორი“) სამეთვალყურეო საბჭოშიც იდენტური პოზიცია უკავია;
- საბჭოს კომიტეტის თავმჯდომარეები და წევრები ასევე არიან კომიტეტის ეკვივალენტური თავმჯდომარეები და სამეთვალყურეო საბჭოს წევრები;
- სარკისებური საბჭოების მმართველობის სტრუქტურა მაქსიმალურად ზრდის ეფექტურობას ჯგუფის ბიზნესის მართვასა და ზედამხედველობაში და სტაბილურობას მატებს ჯგუფის მმართველობას.

დირექტორთა საბჭო

საბჭო არის ჯგუფის ძირითადი გადაწყვეტილების მიმღები ორგანო და ერთობლივად პასუხისმგებელია ჯგუფის მიზნების, კულტურის, ღირებულებების, გრძელვადიანი წარმატების სტრატეგიის პოპულარიზაციასა და დაინტერესებული მხარეებისთვის მდგრადი ღირებულების მიწოდებაზე კომპანიის და მისი ბიზნესის სტრატეგიული მიმართულების ჩამოყალიბებისა და ზედამხედველობის გზით. საბჭოს ხელმძღვანელობს თავმჯდომარე და უზრუნველყოფს კონტროლს, ზედამხედველობას და რჩევებს კომპანიის წარმატების უზრუნველსაყოფად. თავმჯდომარე უზრუნველყოფს საბჭოს დარბაზში კონსტრუქციული დებატების გამართვას ისეთი გარემოს შესაქმნელად და შესანარჩუნებლად, რომელშიც საბჭო ღიაა განსხვავებული შეხედულებებისა და იდეებისთვის.

საბჭო პასუხისმგებელია კომპანიის გრძელვადიან მდგრად წარმატებაზე სტრატეგიისა და მიზნის დასახვით, სასურველი კულტურის პოპულარიზაციით და რისკების მართვის შესაბამისი ჩარჩოს არსებობის უზრუნველყოფით.

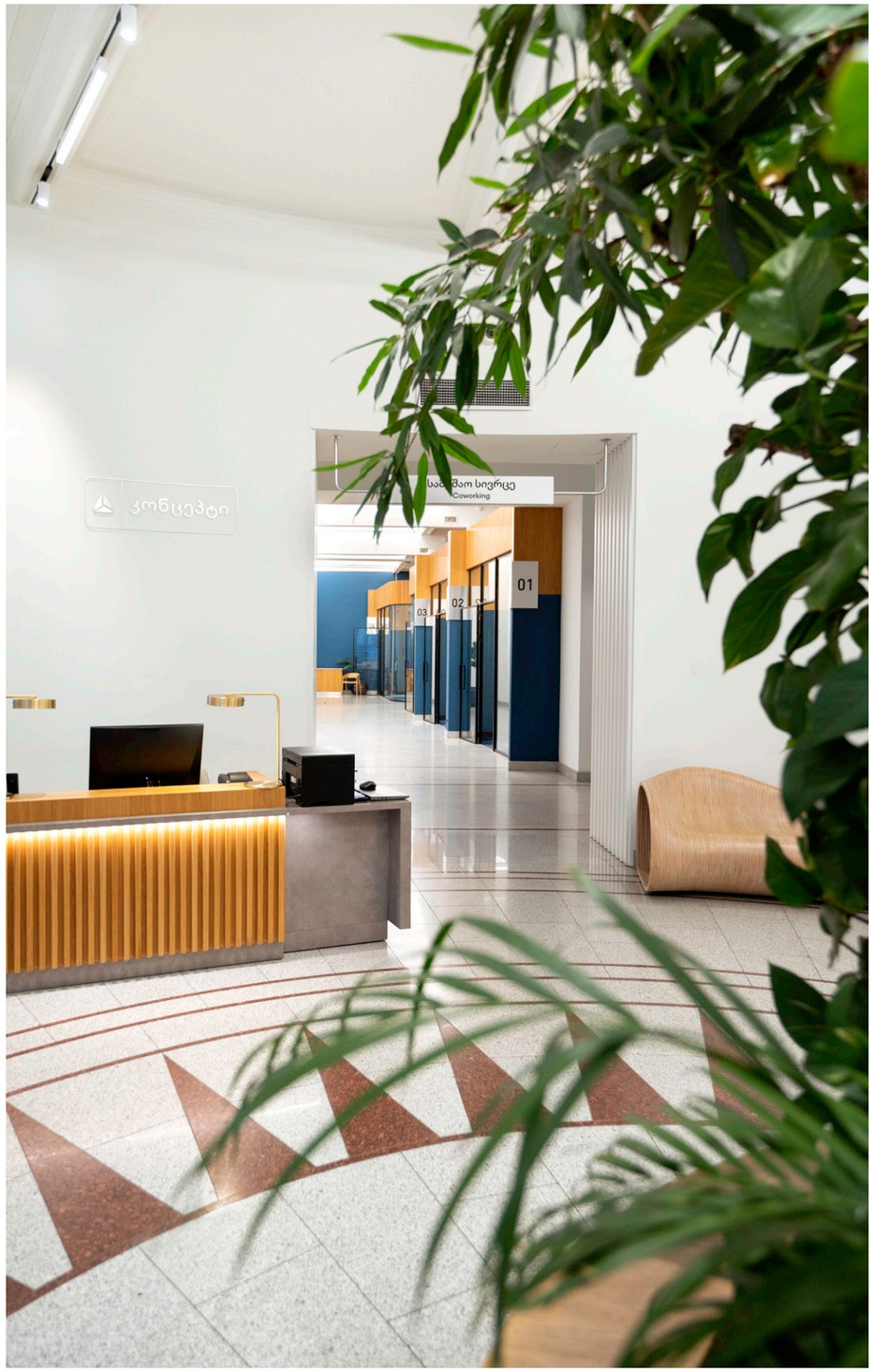
როლი	აღწერა
მიზანი, ღირებულებები და კულტურა	დაეხმაროს მენეჯმენტს იმ ძირითადი ღირებულებებისა და კულტურის ჩამოყალიბებაში, რომელიც საუკეთესო საშუალებას მისცემს ჯგუფს, შეასრულოს თავისი მისია ადამიანების ცხოვრების გასამარტივებლად. კომპანიის მიზნის, ღირებულებებისა და კულტურის შესახებ დეტალური ინფორმაცია მოცემულია ქვემოთ ამ ანგარიშში.
კორპორატიული სტრატეგიის დანერგვა და მონიტორინგი	დაამტკიცოს სტრატეგიული გეგმა და მიზნები. საბჭო ადგენს და განიხილავს შესრულების ინდიკატორებს შეთანხმებული სტრატეგიის პროგრესის შესაფასებლად.
ორგანიზაციისა და ხელმძღვანელობის ეფექტურობა	უზრუნველყოს ორგანიზაციის ხელმძღვანელობის, სტრუქტურის, შესაძლებლობებისა და დამხმარე სისტემების შესაბამისობა ჯგუფის მოთხოვნებთან და ჩვენი ამჟამინდელი და მომავალი ბიზნესის მრავალფეროვან სტრატეგიებთან.
ოპერაციული და ფინანსური საქმიანობის ეფექტურობა	განიხილოს ჯგუფის საქმიანობის შედეგები სტრატეგიების, ბიზნეს გეგმებისა და ბიუჯეტის გათვალისწინებით. აუდიტის კომიტეტის მხარდაჭერით ადასტურებს ჯგუფის წლიურ და შუალედურ ფინანსურ ანგარიშგებას.
აქციონერთა და დაინტერესებულ მხარეთა ჩართულობა	დაინტერესებული მხარეების ინტერესების ბალანსი და ჯგუფის გრძელვადიანი ინტერესები დირექტორთა საბჭოს ყველა გადაწყვეტილების ცენტრალური ნაწილია.

საბჭოს აქვს შემდეგი ძირითადი ფუნქციები: ის ადგენს იმ საკითხების ოფიციალურ განრიგს, რომლებიც განკუთვნილია მხოლოდ მის მიერ დასამტკიცებლად და სრულად განსაზღვრავს საბჭოს მოვალეობებს. ეს ინფორმაცია რეგულარულად ახლდება და ხელმისაწვდომია ჩვენს ვებსაიტზე www.tbcbankgroup.com.

საბჭოს ოპერაციები

საბჭოს და საბჭოს დონის ყველა კომიტეტს აქვს მუშაობის დეტალური გრაფიკი, რომელიც არეგულირებს საბჭოს დატვირთვას მთელი წლის განმავლობაში მათთვის განკუთვნილი საკითხების განრიგისა და თითოეული ძირითადი კომიტეტის სარეკომენდაციო პირობების შესაბამისად. საბჭო და მისი კომიტეტები ეყრდნობიან მენეჯმენტს, რათა მათ წარადგინონ საკითხები დასამტკიცებლად. დღის წესრიგის განსაზღვრისა და საბჭოსთვის ანგარიშგების პროცესები განიხილება საბჭოს საქმიანობის შეფასების ფარგლებში. დირექტორებს მოეთხოვებათ დაესწრონ საბჭოს ყველა სხდომასა და იმ კომიტეტების სხდომებს, რომელთა წევრებიც არიან. გთხოვთ, იხილოთ შესაბამისი დიაგრამა ქვემოთ:

საბჭოს წევრები	საბჭო	აუდიტის კომიტეტი	რისკის კომიტეტი	კორპორა-ციული მართვისა და ნომინაციის კომიტეტი	ESG და ეთიკის კომიტეტი	ტექნო-ლოგიისა და მონაცემთა კომიტეტი	ანაზ-ღაურების კომიტეტი
არნე ბერგრენი	13/13	-	-	6/6	-	-	6/6
ცირა კემულარია	13/13	8/8	-	5/5	1/1	-	6/6
პერ ანდერს ფასტი	13/13	8/8	9/9	-	-	-	6/6
ჯანეტ ჰეკმანი	13/13		9/9		4/4		6/6
ერან კლაინი	13/13	-	9/9	-	4/4	4/4	-
ტიმიოს კირიაკოპულოს	13/13	8/8	9/9	-	-	4/4	-
რაჯივ სოუნი	13/13	-	-	6/6	4/4	4/4	-
ნინო სუქნიძე	13/13	8/8	-	6/6	-	-	



საბჭოს შემადგენლობა

გაერთიანებული სამეფოს კორპორაციული მართვის კოდექსის შესაბამისად, საბჭოს უმრავლესობა დამოუკიდებელი არააღმასრულებელი დირექტორია. წინამდებარე ანგარიშის გამოქვეყნების დროს საბჭოს შემადგენლობაში შედის რვა დამოუკიდებელი არააღმასრულებელი დირექტორი: არნე ბერგრენი (თავმჯდომარე), ცირა კემულარია (SID), პერ ანდერს ფასტი, ტიმიოს პ. კირიაკოპულოსი, ერან კლაინი, ნინო სუქნიძე, რაჯივ სოუნი და ჯანეტ ჰეკმანი და ერთი აღმასრულებელი დირექტორი, ვახტანგ ბუცხრიკიძე.

წლევანდელ საერთო კრებაზე საბჭოს ყველა დირექტორის კანდიდატურა წარდგენილი იქნება არჩევნებზე ან ხელახალ არჩევნებზე. დირექტორების ბიოგრაფიული დეტალები მოცემულია წლიური ანგარიშის 164-168 გვერდებზე.

საბჭოს მრავალფეროვნება

საბჭო აღიარებს მრავალფეროვნების უზრუნველყოფის მნიშვნელობას და ხედავს მნიშვნელოვან სარგებელს ჩვენი ბიზნესისთვის მრავალფეროვანი შემადგენლობის საბჭოსა და მმართველი გუნდის არსებობაში, რადგან ამას მოაქვს მრავალმხრივი ექსპერტიზა, კულტურული ცოდნა, განსხვავებული პერსპექტივები დისკუსიებში და აუმჯობესებს გადაწყვეტილების მიღების ხარისხს.

საბჭომ მიიღო საბჭოს მრავალფეროვნების პოლიტიკა 2020 წლის სექტემბერში, რომელიც ყველაზე ბოლოს 2023 წლის დეკემბერში იქნა განხილული. პოლიტიკა საშუალებას აძლევს PLC-ის საბჭოს უზრუნველყოს, რომ PLC-ის საბჭოს დანიშვნებმა ხელი შეუწყოს ჯგუფის მისწრაფებებს მრავალფეროვნებისა და ჩართულობისკენ.

საბჭო აკმაყოფილებს “პარკერის მიმოხილვის“ რეკომენდაციას, რომ მისი მინიმუმ ერთი წევრი უნდა იყოს ფერადკანიანი, აზიელი ან ეთნიკური უმცირესობის წარმომადგენელი (BAME) და ჯგუფი აპირებს განაგრძოს ამ რეკომენდაციის დაცვა. საბჭო ითვალისწინებს „პარკერის მიმოხილვის“ განახლებულ მიზნებს, რომლებიც დაკავშირებულია აღმასრულებელ პირებთან და მათ უშუალო დაქვემდებარებულებთან. მიუხედავად იმისა, რომ საბჭო ჯერ კიდევ არ არის შეთანხმებული დასახულ მიზნებზე, როგორც კორპორაციული მართვისა და ნომინაციის კომიტეტმა, ასევე საბჭომ იმსჯელეს იმაზე, თუ როგორ შეიძლება გამოიყურებოდეს ეს მიზნები კომპანიისთვის იმ რეგიონის გათვალისწინებით, რომელშიც იგი ოპერირებს. TBC Bank Group PLC-ს თანამშრომლების უმრავლესობა საქართველოსა და უზბეკეთშია, ამიტომ იგი შეეცდება დაისახოს ისეთი მიზნები, რომლებიც მნიშვნელოვანია იმ ქვეყნებისთვის, სადაც მისი თანამშრომლებია ბაზირებული, და ასევე შესაფერისი იქნება დიდი ბრიტანეთის ჩამონათვალში მყოფი კომპანიისთვის.

საბჭო მოწოდებულია უზრუნველყოს “FTSE ქალთა ლიდერების მიმოხილვის“ მიზნების შესრულება გენდერული მრავალფეროვნების შესახებ. ამ წლიური ანგარიშის თარიღისათვის ცხრა დირექტორიდან სამი (33%) ქალია, საბჭოს ერთ-ერთ მაღალ თანამდებობას ქალი იკავებს. გარდა ამისა, აღმასრულებელი კომიტეტის ქალთა წარმომადგენლობა შეადგენენ 22%-ს. კომპანია იყო ერთ-ერთი იმ 68 კომპანიიდან FTSE 350-ში, რომლებმაც 2025 წელს ვადაზე ადრე შეასრულეს Alexander Hampton Review-ს მიერ დასახული ამოცანა.

კორპორატიული მართვისა და ნომინაციის კომიტეტი ითვალისწინებს იმის აუცილებლობას, რომ უზრუნველყოს ნებისმიერი დამატებითი არააღმასრულებელი დირექტორის მოძიება, გაითვალისწინოს ის ძლიერი მხარეები, რომლებიც მრავალფეროვნებამ, მათ შორის, გენდერულმა, ეთნიკურმა კუთვნილებამ, ასევე მრავალფეროვნების სხვა მახასიათებლებმა შეიძლება მოუტანოს საბჭოებს. საბჭო განაგრძობს ყველა სამომავლო დანიშვნის განხილვას საბჭოს მრავალფეროვნების მიზნების მხარდასაჭერად.

ჩვენ ასევე მივაღწიეთ მნიშვნელოვან პროგრესს ჩვენი მიზნების განხორციელებაში, რომ გვყავდეს ქალების ძლიერი გუნდი მთელს ორგანიზაციაში, რადგან გვჯერა, რომ ქალების განვითარება კომპანიის ყველა დონეზე ხელს შეუწყობს მდგრადი პროგრესის მიღწევას ქალების საკვანძო ხელმძღვანელ პოზიციებზე წამოწევაში.

საბჭოს კომიტეტები

საბჭო თავისი მოვალეობების ნაწილის დელეგირებას ახდენს თავის კომიტეტებში და მათ მიერაა მხარდაჭერილი. კომიტეტები უზრუნველყოფენ ზედამხედველობას და რეკომენდაციას უწევენ საბჭოს მიერ მათთვის დელეგირებულ საკითხებს.

საბჭომ ჩამოაყალიბა ექვსი ძირითადი კომიტეტი:

- კორპორატიული მართვისა და ნომინაციის კომიტეტი პასუხისმგებელია ტალანტების მართვაზე, მათ შორის ნომინაციასა და მემკვიდრეობის დაგეგმვაზე საბჭოსა და აღმასრულებელი გუნდისთვის.
- აუდიტის კომიტეტი ზედამხედველობს გარე აუდიტორებს, შიდა კონტროლს და ფინანსურ ანგარიშგებას, ასევე კომუნიკაციას ბაზართან და მარეგულირებლებთან.
- რისკების კომიტეტი ყურადღებას ამახვილებს კომპანიის შესაძლო რისკებსა და კაპიტალის საკითხებზე.
- ადამიანური რესურსებისა და ანაზღაურების კომიტეტი ხელმძღვანელობს ანაზღაურებასთან დაკავშირებულ საკითხებს, როგორიცაა კომპენსაციის სწორი დონის განსაზღვრა თანამშრომლების მოსაზიდად და შესანარჩუნებლად, ჩვენი დაინტერესებული მხარეებისთვის მისაღები კომპენსაციის დონის გათვალისწინებით.
- ტექნოლოგიებისა და მონაცემთა კომიტეტი საბჭოს მხარს უჭერს სტრატეგიის, მონაცემებისა და კიბერსაკითხების საკვანძო ფაქტორებისა და კომპანიის ინფორმაციული ტექნოლოგიების რესურსების ზედამხედველობაში.
- ESG და ეთიკის კომიტეტი უზრუნველყოფს კომპანიის ფოკუსირებას ESG საკითხებზე, რომლებიც ჩვენი ყველა დაინტერესებული მხარისთვის მნიშვნელოვანია.

საბჭოს თითოეული ძირითადი კომიტეტის რეკომენდაციების პირობები ხელმისაწვდომია ჩვენს ვებსაიტზე (www.tbcbankgroup.com).

პასუხისმგებლობების განაწილება

პასუხისმგებლობები მკაფიოდ არის გაყოფილი თავმჯდომარეს, გენერალურ დირექტორსა და უფროს დამოუკიდებელ არააღმასრულებელ დირექტორს შორის. თავმჯდომარის ძირითადი პასუხისმგებლობაა ხელმძღვანელობა და საბჭოს ეფექტური მართვა. გენერალური დირექტორის ძირითადი პასუხისმგებლობაა ჯგუფის ბიზნესების მართვა. გენერალური დირექტორი პასუხისმგებელია აღმასრულებელი მენეჯმენტის ყველა საკითხზე, რომელიც გავლენას ახდენს ჯგუფზე. უფროსი დამოუკიდებელი დირექტორი უზრუნველყოფს თავმჯდომარის მხარდაჭერას და ასრულებს შუამავლის როლს სხვა დირექტორებისთვის, ამას გარდა საჭიროების შემთხვევაში ხელმისაწვდომია აქციონერებისთვის.

თუ უფლებამოსილების რომელიმე ნაწილის განხორციელებისას წარმოიქმნება დამოუკიდებელი რჩევის საჭიროება, საბჭოს ან მის რომელიმე წევრს შეუძლია მოიძიოს და მიიღოს ასეთი კონსულტაცია უშუალოდ კომპანიის ხარჯით. არსებობს დადგენილი პროცედურა დირექტორებისთვის, რომ შესაბამის ვითარებაში მიიღონ დამოუკიდებელი პროფესიული კონსულტაცია კომპანიის ხარჯზე. დირექტორთა და თანამდებობის პირთა პასუხისმგებლობის დაზღვევა უზრუნველყოფილია ყველა დირექტორისთვის.

სრული დოკუმენტი, რომელშიც დეტალურად არის აღწერილი პასუხისმგებლობების განაწილება თავმჯდომარეს, გენერალურ დირექტორსა და უფროს დამოუკიდებელ არააღმასრულებელ დირექტორს შორის, ხელმისაწვდომია ჩვენს ვებგვერდზე www.tbcbankgroup.com.

საბჭოს ეფექტურობის ყოველწლიური შეფასება

2024 წელს თიბისი ბანკმა მოიწვია დამოუკიდებელი საკონსულტაციო კომპანია შპს „Lintstock“, რომელიც სპეციალიზებულია საბჭოს ეფექტიანობის შეფასებაში და არ აქვს სხვა კავშირი თიბისი ბანკთან ან კომპანიის რომელიმე დირექტორთან. შეფასება მოიცავდა საბჭოს საქმიანობის სამწლიანი პერიოდის ანალიზს. 2024 წლის შეფასების შედეგების შესახებ დამატებითი ინფორმაცია მოცემულია 2024 წლის წლიური ანგარიშის 177-ე გვერდზე.

ტრენინგების პროგრამა

დირექტორთა საბჭომ ჩამოაყალიბა მრავალფეროვანი და ყოვლისმომცველი სასწავლო პროგრამა, რომელიც ყოველწლიურად გადაისინჯება. ჯგუფის კომპანიის სამდივნოს გუნდი ყოველი წლის დასაწყისში ქმნის საერთო სასწავლო კატალოგს, რომელიც მოიცავს საჯაროდ ხელმისაწვდომი და მომხმარებელზე მორგებული ვებინარების, ანალიტიკური მასალებისა და სფეროს მონაწილეებთან ცოცხალი დისკუსიის შესაძლებლობების ეფექტურ ნაკრებს. ამ ტრენინგების შესაძლებლობების მიმწოდებლები არიან დიდი ოთხეულის საბუღალტრო ფირმები, გარე იურიდიული მრჩევლები, ქარტიის ინსტიტუტები (როგორიცაა დირექტორთა ინსტიტუტი და მმართველობის ინსტიტუტი) და, საჭიროების შემთხვევაში, სპეციფიკური საკითხების ექსპერტიზის შესაძლებლობის მქონე მაღალი რანგის პროფესიონალები. დირექტორები იყენებენ ტრენინგების კატალოგს, რათა შექმნან თავიანთი სატრენინგო კალენდრები და გაცვალონ ცოდნა საბჭოს შეხვედრების დროს ან ჯგუფის საბჭოს სპეციალური პლატფორმის მეშვეობით.

2024 წელს საბჭოს წევრებმა ასევე კოლექტიურად გაიარეს ტრენინგი ძირითად საკითხებზე, მათ შორის:

- გენერაციული ხელოვნური ინტელექტის შესაძლებლობები და რისკები ფინანსურ მომსახურებაში
- სანქციებთან და სანქციათა შესაბამისობასთან დაკავშირებული ბოლო მოვლენები
- დიდი ბრიტანეთის კაპიტალის ბაზრის დინამიკა

რისკების მართვის მიმოხილვა

ჯგუფი მუშაობს რისკების მართვის ძლიერი, დამოუკიდებელი, ბიზნესზე ორიენტირებულ სისტემით. მისი მთავარი მიზანია ხელი შეუწყოს რისკზე მორგებული შემოსავლების მდგრადობას რისკების მართვის ეფექტური სისტემის დანერგვის გზით. თავისი ძირითადი მიზნების უკეთ განსახორციელებლად ჯგუფმა მიიღო რისკების მართვის ოთხი ძირითადი პრინციპი:

- რისკების გამჭვირვალედ მართვა ჯვარედინი ფუნქციონალური, ჰარმონიზებული ურთიერთგაგებისა და დაინტერესებული მხარეების ნდობის უზრუნველსაყოფად. რისკთან დაკავშირებულ პროცესებსა და პოლიტიკაში თანმიმდევრულობა და გამჭვირვალობა აუცილებელია მრავალი დაინტერესებული მხარის ნდობის მოსაპოვებლად. რისკის მიზნებისა და სტრატეგიული პრიორიტეტების შესახებ მმართველი ორგანოების ინფორმირება და ანგარიშვალდებული მეთვალყურეობის ყოვლისმომცველი უზრუნველყოფა წარმოადგენს მთავარ პრიორიტეტებს რისკის მართვაზე პასუხისმგებელი გუნდებისთვის.
- რისკების გონივრულად მართვა შემოსავლების გრძელვადიანი ზრდისა და მდგრადობის ხელშესაწყობად. რისკების მართვა გამოიყენება, როგორც გადაჭარბებული რისკის გაწევის პრევენცია. კაპიტალის ადეკვატურობის მართვა და ძლიერი, მომავალზე ორიენტირებული ინსტრუმენტები და გადაწყვეტილების მიღება უზრუნველყოფს ჯგუფის მდგრადობასა და გამძლეობას.
- დარწმუნება იმაში, რომ სტრატეგიის განხორციელება ეფუძნება რისკების მართვას. რისკების მართვაზე პასუხისმგებელი თანამშრომლები უზრუნველყოფენ გარანტიას მიზნების მიღწევის განხორციელებაში რისკების იდენტიფიკაციისა და მართვის მეშვეობით. რისკების მართვის ფუნქცია უზრუნველყოფს ჩარჩოს, რომლის ფარგლებშიც დაინტერესებული მხარეები უფლებამოსილნი არიან მიიღონ რისკზე დაფუძნებული გადაწყვეტილებები რისკების იდენტიფიცირების, რაოდენობრივი განსაზღვრისა და ადეკვატური ფასწარმოქმნის გზით. იგი ასევე ქმნის რისკების შემცირების ქმედებების შემუშავების პირობებს, რაც ხელს უწყობს სასურველი მოგების გრძელვადიან მიღებას და დაგეგმილი მიზნების მიღწევას.
- რისკების მართვის გამოყენება კონკურენტული უპირატესობის მოსაპოვებლად. ინსტრუმენტების უზრუნველყოფა უფრო სწრაფი გადაწყვეტილებების მიღებისა და ბიზნეს ოპერაციების მხარდაჭერისთვის, ბიზნეს მოდელის მდგრადობისა და გამძლეობის უზრუნველყოფა აყალიბებს რისკების მართვას ჯგუფის კონკურენტული სტრატეგიის ძირითად კომპონენტად.

რისკების მართვის ჩარჩო

ჯგუფი რისკების მართვის კომპლექსურ ჩარჩოს იყენებს მთელი საწარმოს მასშტაბით და დიდ ყურადღებას უთმობს მთელ ორგანიზაციაში რისკების მძლავრი კულტურის განვითარებას. ეს ჩარჩო სტრატეგიულად შემუშავებულია იმისთვის, რომ უზრუნველყოს მმართველობის იმ ეფექტური შესაძლებლობებისა და მეთოდოლოგიების არსებობა, რომლებიც ხელს უწყობენ რისკების გონივრულ მართვასა და ინფორმირებული გადაწყვეტილებების მიღებას.

რისკების მართვის ჩარჩო აწესებს სტანდარტებსა და მიზნებს და განსაზღვრავს როლებსა და პასუხისმგებლობებს ჯგუფის საერთო სტრატეგიულ მიზნებთან შესაბამისობაში. ამ სექციაში მოცემული ჯგუფის ძირითადი რისკები სისტემურად კონტროლდება აღნიშნული ჩარჩოს ფარგლებში, რაც უზრუნველყოფს ერთიანობას როგორც ჯგუფის დონეზე, ასევე მის შვილობილ კომპანიებში.

ჩარჩოს ხელმძღვანელობს რისკების მართვის დირექტორი. ის შემუშავებულია ჯგუფის დამოუკიდებელი რისკების მართვის ფუნქციის მიერ. ჩარჩო ყოველწლიურად გადის გადახედვისა და საბჭოს მიერ დამტკიცების პროცესს. ის მოიცავს რისკების მართვას ჯგუფის მიერ დანერგილი „თავდაცვის სამი ხაზის“ მოდელის შესაბამისად.

ჯგუფის რისკ აპეტიტი განისაზღვრება პრინციპების, პოლიტიკებისა და პრაქტიკების მყარ სისტემაზე დაყრდნობით და ადგენს მისაღები რისკის ზღვრებს სხვადასხვა მიმართულებით. ეს სტრუქტურირებული მიდგომა რისკზე განსაზღვრული საზღვრების ფარგლებში გააზრებული მოქმედების შესაძლებლობას იძლევა და ხელს უწყობს რისკის პროაქტიული და დისციპლინირებული მართვის შანსს.

ჯგუფში მოქმედებს შემდეგი პრინციპის მიხედვით - რისკების მართვა საერთო პასუხისმგებლობაა და განსაკუთრებული ყურადღება ეთმობა იმ გუნდებს, რომლებიც უშუალოდ კლიენტებთან მუშაობენ. ამავდროულად, რისკების მართვის ფუნქცია ასრულებს მნიშვნელოვან როლს ზედამხედველობისა და მონიტორინგის მიმართულებით. ეს მოიცავს ჩარჩოს შემუშავებასა და თანმიმდევრულობის უზრუნველყოფას დამხმარე პოლიტიკებთან, სტანდარტებსა და საოპერაციო პროცედურებთან. რისკების მართვის დირექტორი რეგულარულად აწვდის ინფორმაციას საბჭოს რისკების კომიტეტს ჯგუფის რისკპროფილის, შესრულებისა და შიდა კონტროლის სისტემის ეფექტიანობის შესახებ.

გარდა ამისა, ჯგუფს დანერგილი აქვს მკაცრი პროცესი არსებითი და სამომავლო რისკების იდენტიფიკაციისა და მართვისთვის. ეს რისკები, რომლებიც შეიძლება ზეგავლენას ახდენდეს ჯგუფის სტრატეგიული მიზნების შესრულებაზე, რეგულარულად განიხილება საბჭოს მიერ. ჯგუფის ინტეგრირებული და ყოვლისმომცველი მიდგომა ითვალისწინებს არსებითი და მომავალი რისკების ურთიერთდამოკიდებულებას, რაც ზრდის რისკებთან დაკავშირებული ინფორმაციის სიღრმესა და ხარისხს დაინტერესებული მხარეებისთვის.

რისკების მართვა

ჯგუფის რისკების მართვის სტრუქტურა შექმნილია იმისათვის, რომ უზრუნველყოს საიმედო ზედამხედველობა და სტრატეგიული გადაწყვეტილებების მიღება რისკების მართვის ფარგლებში. თავისი არსით, რისკების მართვის კომიტეტები და ფუნქციები გადამწყვეტ როლს ასრულებენ მთლიანობაში ჯგუფის შიგნით და მის ცალკეულ შვილობილ კომპანიებში რისკების მართვის ეფექტური პრაქტიკების ორგანიზებაში.

სამეთვალყურეო საბჭოს დონეზე, მაშინ, როდესაც საბჭოები პასუხისმგებელნი არიან რისკების მართვის ზედამხედველობაზე, ზოგიერთ შემთხვევაში, საქმიანობა რისკების მართვისა და კონტროლის ფარგლებში გადაეცემა რისკების კომიტეტებს ეფექტური დამუშავებისთვის. პასუხისმგებლობები მოიცავს რისკის მართვის პრაქტიკების ჰარმონიზაციას სტრატეგიულ მიზნებთან, რისკის აპეტიტის განსაზღვრას, რისკის მართვის პოლიტიკის განხილვასა და დამტკიცებას, რისკის პასუხისმგებლიანი აღების კულტურის ფორმირებას და რისკის გამოვლენისა და შეფასების პროცესების მონიტორინგს. კომიტეტებს ევალებათ იმ განვითარებადი და ძირითადი რისკების რეგულარული შეფასებების ზედამხედველობა, რომლებმაც შეიძლება გავლენა მოახდინონ ბიზნეს მოდელზე, მწარმოებლურობაზე, გადახდისუნარიანობასა და ლიკვიდობაზე. მათი მხრიდან ხელმძღვანელობა გადამწყვეტია რისკების ეფექტური მართვისა და ჯგუფის გრძელვადიანი სიცოცხლისუნარიანობისთვის.

მმართველი საბჭოს დონეზე, კომიტეტები იღებენ გადამწყვეტ როლს შვილობილ კომპანიებში რისკების ეფექტური მართვის უზრუნველყოფაში. რისკის ერთი ცალკეული კომიტეტის ან უფრო დეტალური სფეროების მქონე მრავალი კომიტეტის მეშვეობით (მაგ. ფინანსური რისკები, რეპუტაციული რისკი ან ინფორმაციული უსაფრთხოება), მათი პასუხისმგებლობა მოიცავს რისკის ზემოქმედების ზედმიწევნით ზედამხედველობას და რისკის შემცირებისა და კონტროლის შესახებ საკვანძო გადაწყვეტილებების მიღებას. მიუხედავად იმისა, რომ კონკრეტული მოვალეობები შეიძლება განსხვავდებოდეს, საერთო მისია უცვლელი რჩება: რისკების მართვის პრაქტიკების შესაბამისობაში მოყვანა ნორმატიულ მოთხოვნებთან და დასაშვებ რისკებთან. იმ შემთხვევებში, როდესაც ჯგუფის კომპანიები უფრო მცირე მასშტაბისაა, რისკის კომიტეტები შეიძლება არ არსებობდეს და ამ პასუხისმგებლობებს საკუთარ თავზე იღებს მმართველი საბჭო.

რისკის კულტურა და თავდაცვის სამი ხაზი

ჯგუფის რისკების მართვის ჩარჩოსა და პრაქტიკების საფუძველში დევს რისკების მართვის ძლიერი კულტურა, რომელიც ხაზს უსვამს დაწესებულების ვალდებულებას რისკების გონივრული და სტრატეგიული აღების მიმართ. ჯგუფი მოელის, რომ მისი ხელმძღვანელები გამოავლენენ მკაფიო ქცევას რისკების მართვის სფეროში, უზრუნველყოფენ სიცხადეს რისკის აღების სასურველ დონეზე, განავითარებენ თავიანთ შესაბამის შესაძლებლობებსა და ჩარჩოებს და მოტივაციას მისცემენ თანამშრომლებს, გადაწყვეტილებები მიიღონ რისკების გათვალისწინებით.

რისკების მართვის კულტურის მარეგულირებელი ძირითადი პრინციპები ჯგუფის ყველა შვილობილ კომპანიაში მოიცავს შემდეგს: საბჭოს ხელმძღვანელობა (საბჭო იძლევა ტონს და ქმნის საფუძველს რისკების გაცნობიერების კულტურისთვის მთელი ორგანიზაციის მასშტაბით); თანამშრომელთა გაგება და ანგარიშვალდებულება (ჯგუფი უზრუნველყოფს, რომ ყველა დონეზე თანამშრომლებმა გააცნობიერონ დაწესებულების მიდგომა რისკების მიმართ და არსებობდეს იმის მკაფიო გაგება, რომ ფიზიკური პირები ანგარიშვალდებულნი არიან თავიანთი იმ ქმედებების გამო, რომლებიც ეხება რისკის აღების ქცევებს ჯგუფის სტანდარტების შესაბამისად); კომუნიკაცია (ღია, გამჭვირვალე და ეფექტური კომუნიკაცია ფუნდამენტურია ჯგუფის რისკის კულტურისთვის); და ანაზღაურების წახალისება (ჯგუფი აძლიერებს თავის რისკის კულტურას იმით, რომ ანაზღაურების სტიმულები შესაბამისობაში მოჰყავს რისკის მართვის გონივრულ პრაქტიკასთან).

რისკის კულტურის მიმართ ეს ჰოლისტიკური მიდგომა უზრუნველყოფს იმას, რომ ჯგუფი და მისი შვილობილი კომპანიები შეიარაღებულნი არიან მდგრადი და პროაქტიული აზროვნებით, რომელშიც რისკების მართვა მყარად ზის ორგანიზაციის საქმიანობის წარმმართველი ფაქტორების ერთობლიობაში.

რისკების სრულყოფილად მართვის მიზნით, ჯგუფი უზრუნველყოფს თავდაცვის მოდელის სამი ხაზის დაცვას:

- თავდაცვის პირველი ხაზი: ბიზნეს ხაზები, როგორც წინა ხაზის დაცვის რგოლი, მონაწილეობენ რისკის შემცველ საქმიანობაში, სრულად გააზრებული აქვთ რისკებზე მათი ქმედებების გავლენა და ის, თუ როგორ შეიძლება ამ რისკებმა ხელი შეუწყოს ან შეუშალოს ჯგუფის მიზნების მიღწევას. კარგად ჩამოყალიბებული რისკკულტურა წარმოადგენს რისკის მიღების პროცესის საფუძველს.
- თავდაცვის მეორე ხაზი: რისკების მართვის ფუნქციები უზრუნველყოფს რისკების ეფექტურ მართვასა და კონტროლს გამოცდილების კონსოლიდაციით, რისკების გამოვლენით, გაზომვით და მონიტორინგით და პირველი ხაზისთვის დახმარების გაწევით. ისინი მოქმედებენ ბიზნეს ხაზებისგან დამოუკიდებლად და უზრუნველყოფენ რისკების ეფექტური მართვის ჩარჩოებსა და ინსტრუმენტებს.
- თავდაცვის მესამე ხაზი: შიდა აუდიტის ფუნქცია დირექტორთა საბჭოს უზრუნველყოფს იმ გარანტიით, რომ თავდაცვის როგორც პირველი, ისე მეორე ხაზის რისკების მართვისა და კონტროლის მექანიზმები აკმაყოფილებს დირექტორთა საბჭოს მიერ დადგენილ მოლოდინებს.

მდგრადი განვითარების მენეჯმენტი

თიბისის საქმიანობა მდგრადობის რისკის მართვისთვის შეესაბამება მის ზოგადად დაბალ ტოლერანტობას რისკის მიმართ. მდგრადობის რისკების მართვა ხორციელდება რისკების მართვის დადგენილი პროცესების ფარგლებში.

ჩვენი ხედვით, მდგრადი ბანკი არის მომგებიანი ინსტიტუტი, რომელიც მომხმარებლებს სთავაზობს ადეკვატურ, ხელმისაწვდომ და საჭიროებაზე დაფუძნებულ მომსახურებას, მაღალი პასუხისმგებლობის გრძნობით ეპყრობა თავის თანამშრომლებს, მომწოდებლებსა და ყველა სხვა დაინტერესებულ მხარეს და მტკიცედ უჭერს მხარს საზოგადოების განვითარებას. იგი ასევე არის ტექნოლოგიურად განვითარებული და ეკოლოგიურად ინფორმირებული ბანკი, რომელსაც საზოგადოება ენდობა.

მდგრადობის რისკები დაკავშირებულია ჯგუფის განსხვავებულ როლებთან, როგორც გამსესხებლის, აქტივების მენეჯერის, მომსახურების მიმწოდებლის, შემსყიდველისა და დამსაქმებლის. მდგრადობის სფეროში განსაკუთრებულ ინტერესს წარმოადგენს რისკები, რომლებიც დაკავშირებულია ნორმატიულ მოთხოვნებთან შესაბამისობასთან, ქცევასა და გაციფრულებასთან, ასევე ადამიანის უფლებებთან, სამუშაო პირობებთან, გარემოსთან, კლიმატის ცვლილებასთან, ფინანსურ დანაშაულთან, და ინფორმაციისა და IT უსაფრთხოებასთან.

მდგრადი განვითარების პოლიტიკა და მართვის სტრუქტურები წარმოდგენილია პოლიტიკის სხვადასხვა დოკუმენტსა და მართვის სფეროში. თიბისის შემუშავებული აქვს რამდენიმე თემატური პოლიტიკა და კოდექსი, რომელიც არეგულირებს კომპანიის საქმიანობასთან დაკავშირებულ სხვადასხვა სოციალურ და გარემოსდაცვით საკითხს. მათ შორისაა: ქცევისა და ეთიკის კოდექსი, ადამიანის უფლებათა პოლიტიკა, მრავალფეროვნების, თანასწორობისა და ჩართულობის პოლიტიკა, ინციდენტების მართვის პოლიტიკა, ფინანსურ დანაშაულთან ბრძოლის პოლიტიკა, პერსონალურ მონაცემთა დაცვის პოლიტიკა, ინტერესთა კონფლიქტის მართვის პოლიტიკა, გარემოს დაცვის და კლიმატის ცვლილების პოლიტიკა, მწვანე შესყიდვების რეკომენდაციები და სხვ. დამატებითი დეტალებისთვის იხილეთ თავი „ESG სტრატეგია“, 55-68 გვერდებზე.

ყოველ წელს ჩვენ განვაგრძობთ არსებული პოლიტიკის სისტემატიზაციას ერთი ქოლგის ქვეშ, ასევე მდგრადი განვითარების მართვის სტრუქტურებისა და პროცედურების დანერგვას მთელ ჯგუფში. 2020 წლის ბოლოს, ძალისხმევის გაძლიერების მიზნით, ჯგუფმა ჩამოაყალიბა საინვესტიციო რისკების დეპარტამენტი, რომელიც კოორდინაციას უწევს შვილობილ კომპანიებს შორის პროცესს. გარდა ამისა, 2021 წელს შეიქმნა ESG დეპარტამენტი, რათა ხელი შეუწყოს ბიზნესის, სოციალური, გარემოსდაცვითი და მმართველობის პრინციპებით ინტეგრირებული ჩარჩოს შექმნას. ორივე დეპარტამენტი ანგარიშვალდებულია რისკების მართვის დირექტორის წინაშე.

2020 წლიდან შვილობილ კომპანიებში გარემოს დაცვისა და კლიმატის ცვლილების პოლიტიკა ხორციელდება. 2020 წელს გარემოსდაცვითი პოლიტიკის ეფექტურად განსახორციელებლად თიბისის ყველა შვილობილმა კომპანიამ დანიშნა გარემოსდაცვითი და სოციალური რისკების მართვის კოორდინატორები, რომლებისთვისაც თიბისი ბანკის გარემოსდაცვითი და სოციალური რისკების მართვის გუნდმა ჩაატარა ტრენინგები და მოაწყო საინფორმაციო შეხვედრები. კოორდინატორებმა შვილობილი კომპანიების თანამშრომლებს გააცნეს გარემოსდაცვითი პოლიტიკის სტანდარტები და მოთხოვნები. გარდა ამისა, 2023 წელს ჯგუფის მნიშვნელოვან შვილობილ კომპანიებში შემუშავდა ინდივიდუალური ESG სტრატეგიები, რომელთა განახლებებიც ყოველწლიურად მიმდინარეობს. დამატებითი ინფორმაციისთვის იხილეთ თავი „შვილობილი კომპანიები“ გვერდებზე 231-254.

აღნიშნული გარემოს დაცვისა და კლიმატის ცვლილების პოლიტიკა არეგულირებს ჯგუფის ფარგლებში გარემოსდაცვით მართვის სისტემას (EMS) და უზრუნველყოფს, რომ დავიცვათ გარემოსდაცვითი, ჯანმრთელობისა და უსაფრთხოებისა და შრომის მოქმედი რეგულაციები, გამოვიყენოთ ჯანსაღი გარემოსდაცვითი, ჯანმრთელობისა და უსაფრთხოების და შრომითი პრაქტიკა, ასევე გადავდგათ გონივრული ნაბიჯები, რათა ჩვენმა მომხმარებლებმა შეასრულონ თავიანთი გარემოსდაცვითი და სოციალური პასუხისმგებლობები. ჯგუფმა შეიმუშავა რისკების მართვის პროცედურები გარემოსდაცვითი და სოციალური რისკების გამოვლენის, შეფასების, მართვისა და მონიტორინგის მიზნით. აღნიშნული პროცედურები სრულად ინტეგრირებულია ჯგუფის საკრედიტო რისკების მართვის პროცესში და ვრცელდება ყველა კომერციულ ტრანზაქციაზე. გარემოსდაცვითი და სოციალური რისკების მართვის (ESRM) გუნდი არის მცირე და საშუალო ბიზნესის საკრედიტო რისკების დეპარტამენტის ნაწილი, რომელიც ანგარიშვალდებულია უშუალოდ რისკების მართვის დირექტორის წინაშე. გარემოსდაცვითი და სოციალური რისკების მართვის პროცედურის შესახებ დამატებითი ინფორმაციისთვის გთხოვთ, იხილოთ თავი „პასუხისმგებლიანი საბანკო საქმიანობა“ 187 გვერდზე.

ბანკის გარემოსდაცვითი და სოციალური რისკების მართვის პოლიტიკასა და სამოქმედო გეგმებთან შესაბამისობას შვილობილ კომპანიებში ყურადღებით აკონტროლებს ESG დეპარტამენტი. პოლიტიკის განხორციელების პროგრესი რეგულარულად ეცნობება უმაღლეს მენეჯმენტსა და შესაბამის დანაყოფებს.

ინტერესთა კონფლიქტის მართვა

ინტერესთა კონფლიქტს ჩვენ განვსაზღვრავთ, როგორც სიტუაციებს, როდესაც თანამშრომლის პირადი (ან მასთან დაკავშირებული) ინტერესები შეიძლება დაკმაყოფილდეს ბანკის ან ბანკის მომხმარებლის ხარჯზე, რამაც შეიძლება ზიანი მიაყენოს ერთ ან ორივე მხარეს. ეს განმარტება ეფუძნება ეროვნული ბანკის რეგულაციას, გაერთიანებული სამეფოს საფონდო ბირჟის წესებსა და ბასს სტანდარტებს. ინტერესთა პოტენციური კონფლიქტის იდენტიფიცირება და პრევენცია, განსაკუთრებით მენეჯმენტის დონეზე, წარმოადგენს ბიზნესის სამართლიანად განხორციელების ერთ-ერთ საფუძველს და ჯანსაღი კორპორაციული მართვის ერთ-ერთ პრიორიტეტს.



პოტენციური ინტერესთა კონფლიქტების თავიდან ასაცილებლად, ბანკის სახელმძღვანელო დოკუმენტები ავალდებულებს ყველა თანამშრომელს, დირექტორსა და უმაღლესი რგოლის მენეჯერს, გამოავლინონ ნებისმიერი პირადი, ფინანსური ან პროფესიული ინტერესი, რომელიც შესაძლოა წინააღმდეგობაში მოვიდეს მათ სამსახურებრივ პასუხისმგებლობებთან.

ინტერესთა კონფლიქტის თავიდან აცილების მიზნით, ჩვენ შევიმუშავეთ და დავნერგეთ შემდეგი პოლიტიკა და პრაქტიკა:

1. ქცევის და ეთიკის კოდექსი წარმოადგენს ჩვენი კორპორაციული მმართველობის ჩარჩოს საფუძველს და მკაფიოდ განსაზღვრავს ინტერესთა კონფლიქტის შესაძლო სიტუაციებს. დოკუმენტი ადგენს დასაშვები ქცევის სტანდარტებს ყველა თანამშრომლისთვის. აღნიშნული სტანდარტები მოიცავს, თუმცა არ შემოიფარგლება შემდეგით: ნებისმიერი პოტენციური ინტერესთა კონფლიქტის გამჟღავნება და შესაბამისი მოქმედების გზების კონსულტაცია; იმ სიტუაციების თავიდან აცილება, სადაც პირად ინტერესს შესაძლოა ჰქონდეს არაკეთილსინდისიერი გავლენა ბიზნესგადაწყვეტილებებზე ან შექმნას არამართლზომიერი უპირატესობა; კონფიდენციალურობის დაცვა, შინაგანი ინფორმაციის არასათანადო გამოყენების თავიდან აცილება და მოქმედი კანონებისა და რეგულაციების სრული დაცვა.
2. დაკავშირებული მხარეების ტრანზაქციების პოლიტიკა, რომელიც ბანკში 2001 წლიდან მოქმედებს, შეესაბამება საქართველოს ეროვნული ბანკის მიერ დადგენილ რეგულაციურ ჩარჩოს. პოლიტიკა განსაზღვრავს მკაფიო წესებს დაკავშირებული მხარეების ტრანზაქციების იდენტიფიკაციის, გამჟღავნებისა და მართვისთვის. ის ყოველწლიურად გადამოწმდება და ცვლილებები მტკიცდება სამეთვალყურეო საბჭოს მიერ.
3. ინტერესთა კონფლიქტის მართვის პოლიტიკა, რომელიც ადგენს ზოგად პრინციპებს, თუ როგორ უნდა მოხდეს ინტერესთა კონფლიქტის იდენტიფიცირება, დოკუმენტირება, ესკალაცია და მართვა და განსაზღვრავს მოთხოვნებს დაკავშირებული მხარის გარიგებებთან დაკავშირებით, გაერთიანებული სამეფოს საფონდო ბირჟის წესების მე-11 თავისა და DTR. 7.3-ის მიხედვით.
4. ეკოსისტემის მართვის პოლიტიკა, რომელიც მიზნად ისახავს შიდა ჯგუფის ტრანზაქციების იდენტიფიცირებასა და რეგულირებას, მათი გამჭვირვალედ და კონკურენციის რეგულაციების შესაბამისად ჩატარების უზრუნველყოფას. ეს პოლიტიკა ითვალისწინებს ეკოსისტემების მართვის შემდეგ პრინციპებს: (ა) დისტანციის შენარჩუნების პრინციპის დაცვა და სხვა კომერციული ბანკებისთვის ღია ხელმისაწვდომობა; (ბ) შესაბამისი დამოუკიდებელი რესურსების გამოყოფა და (გ) დამოუკიდებელი გადაწყვეტილების მიღების პროცესების შენარჩუნება.

უმაღლესი მენეჯმენტის თითოეული წევრი ვალდებულია არ მიიღოს მონაწილეობა ისეთ ტრანზაქციებში, სადაც პოტენციურად შეიძლება არსებობდეს ინტერესთა კონფლიქტი. კომპანიების შესახებ 2006 წლის კანონისა და კომპანიის წესდების (“წესდება”) მოთხოვნების შესაბამისად, კომპანია ითხოვს დირექტორებისგან განაცხადონ იმ ფაქტობრივი ან პოტენციური ინტერესთა კონფლიქტის შესახებ, რამაც შეიძლება ხელი შეუშალოს კომპანიის ინტერესებს. დირექტორებს მოეთხოვებათ, საბჭოს სხდომების დაწყებამდე, განაცხადონ ნებისმიერი ინტერესთა კონფლიქტის შესახებ, რომელიც მათ შეიძლება ჰქონდეთ განსახილველ საკითხებთან დაკავშირებით და, თუ ასეა, თავი შეიკავონ კენჭისყრისა და გადაწყვეტილების მიღებისგან მოცემულ საკითხთან დაკავშირებით. დირექტორებს აქვთ მუდმივი მოვალეობა, შეატყობინონ თავმჯდომარეს და კომპანიის მდივანს, როგორც კი ისინი შეიტყობენ ნებისმიერი პოტენციური ან ფაქტობრივი კონფლიქტის შესახებ.

თანამშრომელთა ინტერესთა კონფლიქტების მართვის ჩარჩოს ეფექტიანად ფუნქციონირების უზრუნველყოფაზე პასუხისმგებელია შესაბამისობის დეპარტამენტი, რაც ასახავს ბანკის ერთგულებას მმართველობისა და რეგულაციური შესაბამისობის უმაღლესი სტანდარტებისადმი. აღნიშნული ჩარჩო ფუნქციონირებს „დაცვის სამი ხაზის“ მოდელის ფარგლებში და მიზნად ისახავს პოტენციური ინტერესთა კონფლიქტების იდენტიფიცირებასა და მართვას ბანკის მასშტაბით. ინტერესთა კონფლიქტის იდენტიფიცირებასა და მართვაზე პირველადი პასუხისმგებლობა ეკისრება თითოეულ თანამშრომელს. ყველა თანამშრომელმა უნდა დაიცვას ბანკის პოლიტიკის, შიდა ინსტრუქციებისა და ეთიკური სახელმძღვანელოების მოთხოვნები, რათა თავიდან აიცილოს ან სათანადოდ მართოს ნებისმიერი სიტუაცია, რომელიც შესაძლოა ინტერესთა კონფლიქტამდე მივიდეს. თითოეული თანამშრომელი ვალდებულია იმოქმედოს კეთილსინდისიერად, გამჭვირვალედ და პროფესიონალურად ყველა

საქმიან ურთიერთობაში. მეორე დონეზე, პასუხისმგებლობა ეკისრება შესაბამისობის დეპარტამენტს, რომელიც უზრუნველყოფს ბანკის პოლიტიკების, პროცედურებისა და კონტროლის მექანიზმების ეფექტიან დანერგვასა და აღსრულებას. დეპარტამენტი ახორციელებს აღნიშნული მოთხოვნების შესრულების მიმდინარე მონიტორინგს. გარდა ამისა, შესაბამისობის დეპარტამენტი ზრუნავს თანამშრომლების ინფორმირებულობის ამაღლებასა და საჭირო ტრენინგების უზრუნველყოფაზე, რათა ყველა თანამშრომელმა სრულად გაიაზროს ინტერესთა კონფლიქტებთან დაკავშირებული პოლიტიკები.

დაცვის მესამე დონე უკავშირდება შიდა აუდიტის დეპარტამენტს, რომელიც პერიოდულად ახორციელებს აუდიტს აღნიშნულ საკითხთან დაკავშირებით და დამატებით ინფორმაციას აწვდის ბანკის აუდიტის კომიტეტსა და სამეთვალყურეო საბჭოს მართვის სისტემების ეფექტურობის შესახებ.

საქართველოს ეროვნული ბანკის რეგულაცია ადგენს ლიმიტებს, რომელთა გადამეტების შემთხვევაშიც ბანკის სამეთვალყურეო საბჭო ვალდებულია დაამტკიცოს კონკრეტული ტრანზაქციები დაკავშირებულ მხარეებთან. მარეგულირებელი ნორმების შესაბამისობის შესანარჩუნებლად ჩვენ ყოველთვიურად ვაცნობებთ სებ-ს დაკავშირებულ მხარეთა ტრანზაქციებს და ვაწვდით მათ დაკავშირებულ მხარეთა განახლებულ სიას.

გაერთიანებული სამეფოს საფონდო ბირჟის წესების თანახმად, კომპანიამ უნდა გაამჟღავნოს და მიიღოს საბჭოს თანხმობა დაკავშირებული მხარეების გარკვეულ ზღვარს ზემოთ ტრანზაქციებზე. ბანკი სამეთვალყურეო საბჭოს ყოველკვარტალურად წარუდგენს დაკავშირებულ მხარეთა სიას და მათთან განხორციელებული ტრანზაქციების ჩამონათვალს დამტკიცებისთვის.

კრიტიკული პრობლემების კომუნიკაცია

კრიტიკული პრობლემები ყოველკვარტალურად ეცნობება მმართველობის უმაღლეს ორგანოს. კრიტიკული პრობლემები ყოველკვარტალურად, ასევე საჭიროების შემთხვევაში კონკრეტულ შემთხვევებზე, ეცნობება მმართველობის უმაღლეს ორგანოს, რათა უზრუნველყოფილ იქნას დროული ინფორმირება და ეფექტიანი გადაწყვეტილებების მიღება. აღნიშნული ინფორმაცია მოიცავს ბანკის რისკპროფილის სრულ მიმოხილვას, ძირითად ინციდენტებს, მათ შორის შესაბამისობის დარღვევების, მარეგულირებელი მოთხოვნებისა ან სხვა მნიშვნელოვანი საკითხების რაოდენობას, სტატუსსა და მოგვარების პროგრესს. 2024 წელს ჯამში 133 ინციდენტი დაფიქსირდა სხვადასხვა არხით, მათ შორის მომხმარებლების საჩივრები, შიდა კონტროლის პროცესები და ანონიმური ცხელი ხაზის ზარები. ამ ინციდენტებიდან 28 იყო ანონიმური. დამატებითი ინფორმაციისთვის იხილეთ თავი „ეთიკა და კეთილსინდისიერება“ გვერდებზე 85-94.

სოციალურ და ეკონომიკურ სფეროში მოქმედი კანონებისა და რეგულაციების დაცვა

კანონთან შესაბამისობა არის ფუნდამენტი, რომელზეც დაფუძნებულია ჩვენი კომპანიის საქმიანობა. შესაბამისობის, ადამიანური კაპიტალისა და რისკების მართვის დეპარტამენტები პასუხისმგებელნი არიან სოციალურ და ეკონომიკურ სფეროებში კანონებისა და რეგულაციების დაცვაზე. ეს დეპარტამენტები მჭიდროდ თანამშრომლობენ რეგულაციური ცვლილებების მონიტორინგის, შეფასებისა და შესაბამისი რეაგირების მიზნით, რათა ბანკის ოპერაციები სრულად შეესაბამებოდეს მუდმივად განახლებად კანონებსა და რეგულაციებს. 2024 წელს სოციალურ და ეკონომიკურ სფეროში კანონების ან/და რეგულაციების შეუსრულებლობისთვის ჯარიმების ან არაფულადი სანქციების დაკისრებას ადგილი არ ჰქონია.


APPLE
Special
PIE - 7 GEL

07

ეთიკა და კეთილსინდისიერება

ბიზნეს ეთიკა და ეთიკური ქცევა

კორუფციის, მექრთამეობისა და ფულის გათეთრების წინააღმდეგ ბრძოლა

ანტიკონკურენტული ქცევისა და ანტიპოლიტიკური პრაქტიკის პრევენციის პოლიტიკა და პრაქტიკა

საჯარო პოლიტიკა და მთავრობასთან ურთიერთობა

ინციდენტების მართვის პოლიტიკა და საპასუხო ქმედებების პოლიტიკა

ჯანსაღი და ეთიკური სამუშაო გარემოს ტრენინგის კონცეფცია

ეთიკა და კეთილსინდისიერება

ბიზნეს ეთიკა და ეთიკური ქცევა

თიბისის მიზანია, რომ ყოველთვის იყოს პირდაპირი, ანგარიშვალდებული და კეთილსინდისიერი თავის ყველა ბიზნეს გარიგებაში. თიბისის წარმატება იზომება არა მხოლოდ ფინანსური მაჩვენებლებით, არამედ მისი წვლილით საყოველთაო სიკეთის შექმნაში. ჩვენი ბიზნესგადაწყვეტილებები შეესაბამება უმაღლეს ეთიკურ სტანდარტებს.

2023 წელს ეთიკის კოდექსი და ქცევის კოდექსი ჯგუფის დონეზე გაერთიანდა ერთ პოლიტიკაში, რომელსაც ეწოდა ქცევისა და ეთიკის კოდექსი.

აღნიშნული ქცევისა და ეთიკის კოდექსი („კოდექსი“) წარმოადგენს თიბისის საერთო ვალდებულებას, იმოქმედოს კეთილსინდისიერებისა და ეთიკური ქცევის უმაღლესი დონით. კოდექსი გვასწავლის, თუ როგორ შეგვიძლია საუკეთესო მხარდაჭერა გავუწიოთ ჩვენს მომხმარებლებსა და კლიენტებს, ასევე როგორ შეგვიძლია განვაგრძოთ ისეთი კეთილსინდისიერი და მრავალფეროვანი კოლეგიალური კულტურის ჩამოყალიბება, სადაც აზრის გამოთქმა ფასდება.

თიბისის მიერ დადგენილი ქცევითი სტანდარტი ვრცელდება თიბისის ყველა თანამშრომელზე ყველა ქვეყანაში. ჩვენი ჯგუფის კომპანიებს პროაქტიულად ვურჩევთ დანერგონ ანალოგიური მიდგომა. ჩვენი მისიის, ფუნდამენტური პრინციპებისა და ღირებულებების შეჯამება მოცემულია ქვემოთ:

ფუნდამენტური პრინციპები:

- კეთილსინდისიერება
- პატივისცემა
- სოციალური პასუხისმგებლობა

ღირებულებები:

- გუნდურად მოქმედება
- პროფესიონალიზმი
- მომხმარებლის კმაყოფილება

მრავალი წლის განმავლობაში, თიბისი ხელს უწყობს ეთიკურ ქცევას თავის ყველა საქმიანობაში. ჩვენ დავხარჯეთ დრო და ენერგია არაეთიკური და არაკეთილსინდისიერი ქცევის რისკების გამოსავლენად და პრევენციის მექანიზმების შესაქმნელად.

თიბისის ეთიკის კოდექსი ინგლისურ ენაზე საჯაროდ ხელმისაწვდომია შემდეგ მისამართზე: www.tbcbankgroup.com.

თანამშრომლების ინფორმირება ქცევის და ეთიკის კოდექსის შესახებ

ქცევის და ეთიკის კოდექსი შრომითი ხელშეკრულების შეუცვლელი ნაწილია. თიბისი ბანკის ყოველი ახალი გუნდის წევრი იღებს ქცევის და ეთიკის კოდექსს ელექტრონული ფოსტის მეშვეობით, რომელსაც მათ შემდგომში გაცნობითი სწავლების დროს განუმარტავენ. ტრენინგის შემდგომი ტესტით მოწმდება, თუ რამდენად კარგად დაიმახსოვრეს და გაიგეს მათ აღნიშნული კოდექსი. თანამშრომლები რეგულარული ინტერვალით იღებენ Push შეტყობინებების სახით შეხსენებებს ინტრანეტის პორტალიდან, სადაც მათ ურჩევენ გაეცნონ ქცევისა და ეთიკის კოდექსს და განაახლონ ცოდნა აღნიშნული კოდექსის გარშემო.

თანამშრომლების ტრენინგი ქცევის და ეთიკის კოდექსში

ქცევისა და ეთიკის კოდექსის ეფექტურად დანერგვისა და მისი პრინციპების შესახებ ცნობიერების ამაღლების მიზნით ყოველწლიურად შევიმუშავებთ ტრენინგების გეგმას. უაღრესად მნიშვნელოვანია, რომ ბანკის ყველა თანამშრომელმა მიიღოს ამომწურავი ინფორმაცია ქცევისა და ეთიკის კოდექსის შესახებ და გაიგოს ის.

ამ ტრენინგის ეფექტურად ჩატარების მიზნით შესაბამისობის დეპარტამენტმა შეიმუშავა ონლაინ ტრენინგმოდულები. ქცევისა და ეთიკის კოდექსთან დაკავშირებული საკითხები სხვადასხვა ტიპის ტრენინგების განმავლობაში იქნა განხილული:

- ტრენინგი არსებული თანამშრომლებისა და შიდა ტრენერებისთვის
- ტრენინგები და საინფორმაციო პაკეტი ახალი თანამშრომლებისთვის, მათ შორის ქცევის და ეთიკის კოდექსი
- სპეციალიზებული სასწავლო მოდულები, როგორებიცაა გაყიდვები და მომხმარებელთა მომსახურება.

2024 წელს სულ 7,467 თანამშრომელმა გაიარა დისტანციური სწავლების ტრენინგი ქცევის და ეთიკის კოდექსში. 7,189 თანამშრომელს ჩაუტარდა ტრენინგი თიბისის ინციდენტების მართვის პოლიტიკის შესახებ. ეს არის მონაწილეობის 98%-იანი მაჩვენებელი. გარდა ამისა, 2024 წელს ჩვენ ჩავატარეთ ტრენინგი სესხების ამოღების ეთიკის კოდექსის შესახებ და მისი გავლენა ამოღების პროცესზე. ეს ტრენინგი მორგებული იყო უშუალოდ ამ საკითხში ჩართულ პირებზე. მასში მონაწილეობა მიიღო სულ 173 თანამშრომელმა.

კორუფციის, მექრთამეობისა და ფულის გათეთრების წინააღმდეგ ბრძოლა

თიბისის ანტიკორუფციული პოლიტიკა და პროცედურები

თიბისისთვის მიუღებელია ფინანსური დანაშაულის ნებისმიერი ფორმა. ჩვენ ვცდილობთ განვახორციელოთ ყველა შესაძლო ღონისძიება ფინანსური დანაშაულების რისკების თავიდან ასაცილებლად. ჯგუფმა შეიმუშავა შიდა პოლიტიკა, პროცედურები და დეტალური ინსტრუქციები, რათა თავი აარიდოს ფულის გათეთრებას, ტერორიზმის დაფინანსებას, სანქციებისაგან თავის არიდებას ან სხვა უკანონო ქმედებებს, როგორებიცაა მექრთამეობა, კორუფცია ან გადასახადებისგან თავის არიდება. ჩვენი უწყვეტი ძალისხმევა ფინანსური დანაშაულების წინააღმდეგ ბრძოლის მიმართულებით ასახავს ჩვენს მოწოდებას რეგულაციური შესაბამისობის, ეთიკური ბიზნეს პრაქტიკისა და ორგანიზაციის გრძელვადიანი მდგრადობის მიმართ. ამ პოლიტიკების რეგულარული გადახედვისა და გაუმჯობესების გზით ჩვენ უზრუნველვყოფთ, რომ ბანკის საქმიანობა იყოს დაცული, გამჭვირვალე და კორპორაციული მმართველობის უმაღლესი სტანდარტების შესაბამისი.

2024 წელს თიბისიმ მნიშვნელოვან პროგრესს მიაღწია მექრთამეობისა და კორუფციის წინააღმდეგ ბრძოლის (ABC) შესაბამისობის ჩარჩოს გაძლიერებაში, რაც კიდევ ერთხელ ხაზგასმით ასახავს კომპანიის ერთგულებას მაღალი ეთიკური სტანდარტების მიმართ. ორგანიზაციამ მუდმივი ძალისხმევის ფარგლებში კომპლექსურად გადახედა არსებულ პოლიტიკებს, პროცედურებსა და ინსტრუმენტებს, რაც მიზნად ისახავდა ABC რისკების მართვის კიდევ უფრო გაუმჯობესებას. აღნიშნულმა გადახედვამ უზრუნველყო სრული შესაბამისობა გლობალურ რეგულაციურ სტანდარტებთან, მათ შორის დიდი ბრიტანეთის მექრთამეობის შესახებ კანონსა (UK Bribery Act) და საერთაშორისო საფინანსო ორგანიზაციების მოთხოვნებთან შესაბამისობა.

ამ პროცესის კრიტიკულ ნაწილს წარმოადგენდა დეტალური რეგულაციური შეუსაბამობების ანალიზი, რომელიც მოიცავდა ორგანიზაციის პოლიტიკების შედარებას დიდი ბრიტანეთის მექრთამეობის შესახებ კანონთან (UK Bribery Act), ადგილობრივ კანონმდებლობასთან და უცხოეთში კორუფციასთან ბრძოლის კანონთან (Foreign Corrupt Practices Act – FCPA). ანალიზის შედეგად გამოვლინდა გაუმჯობესების ზონები და უზრუნველყოფილ იქნა საუკეთესო საერთაშორისო პრაქტიკების შესაბამისად მოქმედება ბრიტანეთის მექრთამეობის შესახებ კანონთან შესაბამისობის კუთხით. მიღებული დასკვნების საფუძველზე ორგანიზაციამ განაახლა კორუფციის წინააღმდეგ ბრძოლის შიდა პროცედურები და შეიმუშავა განახლებული ინსტრუქციის სახელმძღვანელო.

ABC-სთან დაკავშირებული რისკების შეფასებისას გამოყენებულ იქნა რისკზე დაფუძნებული მიდგომა, რომელიც მოიცავდა ძირითადი შიდა პროცესების ანალიზს. აღნიშნული შეფასების საფუძველზე შემუშავდა მიზანმიმართული სამოქმედო გეგმა, რომელიც წარმატებით განხორციელდა. გეგმის მიზანი იყო შიდა პროცედურების განახლებული ABC ჩარჩოსთან შესაბამისობაში მოყვანა, რის შედეგადაც მივიღეთ უფრო გამართული და ეფექტური შესაბამისობის სტრუქტურა.

მომავლის გათვალისწინებით, ბანკი მექრთამეობისა და კორუფციის წინააღმდეგ ბრძოლის (ABC) შესაბამისობის პროგრამის მუდმივ გაუმჯობესებას ესწრაფვის. ეს მოიცავს სატრენინგო მასალების განახლებას და მიზნობრივი საგანმანათლებლო სესიების ჩატარებას, რათა თანამშრომლები სრულად იყვნენ ინფორმირებულები და შეძლონ ABC მოთხოვნებთან შესაბამისობის დაცვა. გარდა ამისა, ორგანიზაცია მუშაობს, რომ ABC პროცედურები ინტეგრირდეს სხვადასხვა დეპარტამენტის შიდა პროცესებში, რაც უზრუნველყოფს პროცედურების მუდმივობას ორგანიზაციის მასშტაბით. ამ ეტაპზე განსაკუთრებული ყურადღება გამახვილებულია ძირითადი დეპარტამენტების საქმიანობის განახლებული ABC ჩარჩოსთან შესაბამისობაში მოყვანაზე, რაც კიდევ ერთხელ უსვამს ხაზს ორგანიზაციის მოწოდებას გამჭვირვალობის, კეთილსინდისიერებისა და პასუხისმგებლიანი მმართველობის მიმართ.

თიბისი კრძალავს და არ შეუწყობს ხელს იმ მთავრობებთან, ქვეყნებთან და რეგიონებთან, სუბიექტებთან და იმ სექტორებთან საქმიანობას, რომლებიც ექვემდებარებიან შესაბამისი სანქციების პროგრამებს. თიბისის საქმიანობა ყალიბდება კანონების, რეგულაციების, მარეგულირებელი მითითებებისა და სანქციების და აღსრულების ტენდენციების საფუძველზე, რომლებსაც აწესებენ ან გამოსცემენ:

- შიდა კანონმდებლობა ან/და ადგილობრივი ხელისუფლება
- გაერთიანებული ერების ორგანიზაციის (გაერო) უშიშროების საბჭოს მეშვეობით ეკონომიკურ, ფინანსურ და სავაჭრო სანქციებთან დაკავშირებით
- ევროკავშირის (EU) საბჭოს მეშვეობით
- ამერიკის შეერთებული შტატების ხაზინის დეპარტამენტი უცხოური აქტივების კონტროლის ოფისის (OFAC) მეშვეობით
- გაერთიანებული სამეფო (დიდი ბრიტანეთი) მისი უდიდებულესობის ხაზინის ფინანსური სანქციების განხორციელების ოფისის მეშვეობით.

თიბისი ფინანსური დანაშაულის, რეგულაციური დარღვევებისა და ჯგუფის ფინანსური დანაშაულის წინააღმდეგ ბრძოლის პოლიტიკებისა და კონტროლის მექანიზმების გვერდის ავლის ნებისმიერი მცდელობის პრევენციისკენაა მოწოდებული. ფინანსური დანაშაულის წინააღმდეგ ბრძოლა ჯგუფის ყველა დონეზე საერთო პრიორიტეტს წარმოადგენს.

ანტიკორუფციული პოლიტიკის დანერგვა, მონიტორინგი და რეაგირება

შესაბამისობის დეპარტამენტი პასუხისმგებელია ფინანსური დანაშაულის საწინააღმდეგო პოლიტიკის განხორციელებასა და განახლებაზე. პოლიტიკას ამტკიცებს საბჭო. ფინანსური დანაშაულის საწინააღმდეგო პოლიტიკის განხორციელების კოორდინაცია ხორციელდება ჯგუფის დონეზე.

ფინანსური დანაშაულის საწინააღმდეგო პოლიტიკის მონიტორინგი ჩართულია შიდა კონტროლის სხვადასხვა პროცესში, შიდა აუდიტსა და მომხმარებელთა საჩივრების მართვაში. სამეთვალყურეო საბჭოს აუდიტის კომიტეტის ყოველკვარტალური ანგარიში მოიცავს შესაბამისობის რისკის სფეროებს, მათ შორის ფინანსური დანაშაულის საკითხებს. ფინანსური დანაშაულის საწინააღმდეგო პოლიტიკის დარღვევებზე რეაგირება დამოკიდებულია დარღვევის სიმძიმეზე. სანქციები დეტალურად არის აღწერილი ქცევისა და ეთიკის სახელმძღვანელოში.

კორუფციის წინააღმდეგ ბრძოლის პოლიტიკებისა და პროცედურების გაცნობა თანამშრომლებისთვის

ფინანსური დანაშაულის საწინააღმდეგო პოლიტიკა და პროცედურები ეცნობა ყველა თანამშრომელს, მათ შორის მმართველობითი ორგანოების ყველა წევრს. ახალი თანამშრომლები იღებენ ფინანსური დანაშაულის საწინააღმდეგო პოლიტიკას, როგორც მისასალმებელი პაკეტის ნაწილს, მათ შორის, ყველა პოლიტიკასა და პროცედურას და გადიან ტრენინგებს ფინანსური დანაშაულის საწინააღმდეგო საკითხებში. ფინანსური დანაშაულის საწინააღმდეგო პოლიტიკა ასევე წარმოადგენს შესაბამისობის



დეპარტამენტის ტრენინგების ნაწილს და მიეწოდება იმ თანამშრომლებს, რომლებიც, თავიანთი კონკრეტული პასუხისმგებლობებიდან გამომდინარე, უფრო მეტად ექვემდებარებიან რისკს. თანამშრომლებს ამ თემაზე პერიოდულად უტარდებათ ონლაინ ტრენინგები და ტესტირება. 2024 წელს დაახლოებით 7,200 თანამშრომელმა გაიარა ტრენინგი ფინანსური დანაშაულის საწინააღმდეგო პოლიტიკის საკითხებზე.

კორუფციის რისკთან დაკავშირებული ოპერაციების შეფასება

თიბისის აქვს ნულოვანი ტოლერანტობა ფინანსური დანაშაულის, ნორმატიული მოთხოვნების დარღვევების ანდა თიბისის "ფინანსური დანაშაულის საწინააღმდეგო პოლიტიკისა და კონტროლის" გვერდის ავლის ნებისმიერი მცდელობის მიმართ. თიბისი იცავს ამ პოლიტიკაში განსაზღვრულ პრინციპებს. თიბისის მიზანია ბიზნესურთიერთობა მაღალი რეპუტაციის მქონე მომხმარებლებსა და კონტრაგენტებთან. ამრიგად, თიბისისთვის მიუღებლად ითვლება ურთიერთობა ისეთ მომხმარებლებთან ან კონტრაქტორებთან, რომლებიც უკანონო საქმიანობას ეწევიან.

მომხმარებლებთან ურთიერთობისკენ მიმართული ძალისხმევის გასაძლიერებლად და საეჭვო ან უჩვეულო ქცევის გამოსავლენად, თიბისი ეყრდნობა სათანადო ტექნოლოგიურ რესურსებს, ისევე როგორც ჩვენი თანამშრომლების მიერ გამოყენებულ მთელ რიგ სტრატეგიებს.

თიბისი მოწოდებულია აწარმოოს ბიზნესი მაღალი რეპუტაციის მქონე მომხმარებლებსა და კონტრაგენტებთან. აქედან გამომდინარე, თიბისის არ აქვს რისკაპეტიტი იმ მომხმარებლებისა და კონტრაქტორების მიმართ, რომლებიც ეწევიან რამე ტიპის უკანონო საქმიანობას. თიბისი არ ემსახურება ან/და არ აქვს ბიზნესი რომელიმე პირთან ან ორგანიზაციასთან თუ აქვს ინფორმაცია, რომ ისინი:

- მონაწილეობენ ან ასოცირდებიან იარაღისა და საბრძოლო მასალების უკანონო წარმოებასა და ვაჭრობაში
- მონაწილეობენ მასობრივი განადგურების იარაღის გავრცელების დაფინანსებაში
- მონაწილეობენ ან ასოცირდებიან ადამიანებით ვაჭრობაში, ნარკოტიკების უკანონო წარმოებასა და გავრცელებაში, პორნოგრაფიული პროდუქციის შექმნასა და გავრცელებაში, კონტრაბანდასა ან სხვა დანაშაულებრივ საქმიანობაში
- ახორციელებენ საქმიანობას ნებისმიერ რეგულირებად სფეროში შესაბამისი ნებართვის/ლიცენზიის გარეშე
- სჩადიან საგადასახადო დანაშაულს

თიბისი სათანადოდ შეისწავლის ყველა კონტრაგენტსა და ტრანზაქციას ნებისმიერ საერთაშორისო ოპერაციაში მონაწილეობამდე ან ნებისმიერი გადახდის დამუშავებამდე იმ მიზნით, რომ შემცირდეს ნებისმიერი მოქმედი საერთაშორისო სანქციების პროგრამის ან/და შეზღუდული საქონლისა და პროდუქციის, მათ შორის ორმაგი გამოყენების საქონლისა და რეგულაციების დარღვევის რისკი. სანქციებთან დაკავშირებული რეგულაციების მზარდი გართულებების საპასუხოდ თიბისიმ შეიმუშავა დახვეწილი შიდა კონტროლის მექანიზმები, რომლებიც მოიცავენ ხელოვნურ ინტელექტზე დაფუძნებულ ინსტრუმენტებს. ეს ხელსაწყოები შესაძლებელს ხდის გაძლიერებული დაკვირვების განხორციელებას იმ ტრანზაქციებზე, რომლებიც შეიცავენ სანქციების დარღვევის ან გვერდის ავლის გაზრდილ რისკებს. გარდა ამისა, თიბისი თანამშრომლობს გარე იურიდიულ მრჩეველებთან (EU/UK/US იურიდიული ფირმები) იმ რთულ შემთხვევებში, სადაც იკვეთება სანქციებთან დაკავშირებული რისკები და უზრუნველყოფს აღნიშნული კონსულტაციების საფუძველზე საბოლოო გადაწყვეტილებების მიღებას.

თიბისი განსაზღვრავს და ახორციელებს სათანადო კონტროლს მომხმარებლების, თანამშრომლების ან ნებისმიერი მესამე მხარის მიერ სანქციების გვერდის ავლის მცდელობების თავიდან ასაცილებლად.

ანტიკონკურენტული ქცევისა და ანტიმონოპოლიური პრაქტიკის პრევენციის პოლიტიკა და პრაქტიკა

მდგრადი და ეთიკური ბიზნეს პრაქტიკისადმი ურყევი ერთგულების შესაბამისად, თიბისის აქვს ყოვლისმომცველი პოლიტიკა, პროცედურები და ინიციატივები, რათა თავიდან აიცილოს ანტიკონკურენტული ქცევა და მონოპოლიური პრაქტიკა. ეს ზომები ხაზს უსვამს თიბისის ერთგულებას ისეთი ბიზნესგარემოს ხელშეწყობისადმი, რომელსაც ახასიათებს სამართლიანობა, გამჭვირვალობა და ძლიერი კონკურენცია.

ანტიკონკურენტული ქცევა მიზნად ისახავს საბაზრო კონკურენციის დამახინჯებას. ასეთი ქცევის მაგალითებია:

- ადგილობრივ ან გლობალურ ბაზარზე კონკურენტებს შორის მომსახურების ფასებზე შეთანხმება
- შეთანხმება შეთავაზებებში კონკრეტული კონკურენტის მიერ ხელშეკრულების მიღების უზრუნველსაყოფად
- ბაზრის გეოგრაფიულად გაყოფა კონკურენტებს შორის, რათა შეიზღუდოს მათი საქმიანობის ადგილი
- უკანონო გარიგებები ორგანიზაციებს შორის, რომლებიც ხელს უწყობს მონოპოლიას
- აკრძალული შერწყმა და შესყიდვები კომპანიებს შორის

ანტიკონკურენტული ქცევის და მონოპოლიური პრაქტიკის წინააღმდეგ საბრძოლველად თიბისი იყენებს შემდეგ სტრატეგიებს:

- ანტიკონკურენტული რისკების შეფასება ახალი ბიზნესშესაძლებლობების ძიების დროს
- სათანადო პოლიტიკისა და პროცედურების ჩამოყალიბება
- ანტიკონკურენტულ ქცევასთან დაკავშირებული ბრალდებების გამოკვლევა და საპასუხოდ შესაფერისი ღონისძიებების განხორციელება

არსებითი პროგრესისადმი ურყევი ერთგულების შესაბამისად, თიბისი მოწოდებულია მუდმივად გააუმჯობესოს და დაარეგულიროს თავისი პოლიტიკა და მეთოდოლოგია სფეროს უახლესი სტანდარტების თანახმად. ეს პროაქტიული მიდგომა არა მხოლოდ უზრუნველყოფს თიბისის მოქნილობას მუდმივად განვითარებად ფინანსურ გარემოში, არამედ ასევე აძლიერებს მის ერთგულებას, დაიცვას უმაღლესი ეთიკური სტანდარტები, რათა თავიდან აიცილოს ანტიკონკურენტული ქცევა. თავისი საქმიანობის მუდმივი დახვეწის გზით თიბისი იყენებს სფეროს საუკეთესო პრაქტიკას, და იმკვიდრებს თავს, როგორც კეთილსინდისიერების ნათელი მაგალითი ფინანსურ სექტორში.

საჯარო პოლიტიკა და მთავრობასთან ურთიერთობა

კომპანიის პოლიტიკის თანახმად, აკრძალულია პოლიტიკური პარტიების დაფინანსება ან ლობირება, ასევე კომპანიის ხელმძღვანელობის პოლიტიკური შეხედულებების საჯაროდ გამოხატვა. კომპანიას აქვს მკაფიო აპოლიტიკური, ნეიტრალური პოზიცია. როგორც საქართველოს ერთ-ერთი უმსხვილესი საფინანსო ინსტიტუტი, ჩვენ გვესმის ეკონომიკურ და სოციალურ სისტემებზე გავლენის მასშტაბი და, შესაბამისად, მკაცრად ვიკავებთ თავს ამ ძალაუფლების ნებისმიერი სახით პოლიტიკური გავლენისთვის გამოყენებისგან. თიბისი მართავს კონსტრუქციულ დიალოგს მთავრობასთან მთელ რიგ ეკონომიკურ და სოციალურ საკითხებთან დაკავშირებით, რომლებიც პირდაპირ კავშირშია კომპანიის საქმიანობასთან.

ინციდენტების მართვის პოლიტიკა

ჩვენს ყოველდღიურ საქმიანობაში ეთიკური პრინციპებისა და ფინანსური დანაშაულის საწინააღმდეგო პოლიტიკის დანერგვის ერთ-ერთი ინსტრუმენტია ჩვენი ინციდენტებზე რეაგირების პოლიტიკა, რომელიც საშუალებას გვაძლევს ეფექტურად გამოვავლინოთ ქცევისა და ეთიკის კოდექსის ან ფინანსური დანაშაულის საწინააღმდეგო პოლიტიკის დარღვევის შემთხვევები. მოცემული პოლიტიკა უზრუნველყოფს ინციდენტების ანგარიშგების დაცულ და ეფექტიან მექანიზმს, რაც საშუალებას გვაძლევს დროულად ვუპასუხოთ პოტენციურ რისკებს, უზრუნველვყოთ რეგულაციებთან შესაბამისობა და შევინარჩუნოთ უმაღლესი კეთილსინდისიერების სტანდარტები ჩვენი საქმიანობის ყველა ასპექტში. ინციდენტებზე რეაგირების პოლიტიკა უზრუნველყოფს დაცულ და კონფიდენციალურ პლატფორმას თანამშრომლებისთვის, დაინტერესებული მხარეებისა და მესამე პირებისთვის, რომ მათ ნებისმიერი ეჭვი ფინანსურ დანაშაულთან ან არაეთიკურ ქცევასთან დაკავშირებით დაუყოვნებლივ აცნობონ. ეს პროაქტიული მიდგომა საშუალებას გვაძლევს პოტენციური რისკები ადრეულ ეტაპზე გამოვავლინოთ და დროულად აღმოვფხვრათ, რითაც მინიმუმამდე ვამცირებთ კრიმინალური საქმიანობის ან რეგულაციების დარღვევის რისკს.

ინციდენტებზე რეაგირების პოლიტიკის განახლება ხდება ყოველწლიურად და ბოლოს 2024 წლის დეკემბერში განახლდა. პოლიტიკა საჯაროდ ხელმისაწვდომია ჩვენს ვებსაიტზე: www.tbcbankgroup.com.

პოლიტიკის დანერგვის უზრუნველყოფა

ამ პოლიტიკას და მის ცვლილებებს ამტკიცებს საბჭო და სამეთვალყურეო საბჭო. შესაბამისობის დეპარტამენტი პასუხისმგებელია:

- ყველა თანამშრომლისთვის ხელმისაწვდომ პორტალებში პოლიტიკის გაზიარებაზე
- წინამდებარე პოლიტიკის შესახებ ტრენინგების ჩატარებაზე
- ანონიმური არხებით შეტყობინებული ყველა ინციდენტის ანალიზსა და გამოძიების პროცესის დაწყებაზე.

ყოველ კვარტალში დეპარტამენტი ინციდენტების შესახებ ინფორმაციას აწვდის სამეთვალყურეო საბჭოს აუდიტის კომიტეტს. ჯგუფის თითოეული კომპანია პასუხისმგებელია წინამდებარე პოლიტიკის განხორციელებასა და ნებისმიერი ინციდენტის შესახებ თიბისი ბანკის შესაბამისობის დეპარტამენტში შეტყობინებაზე.

საჩივრებისა და რეაგირების მექანიზმები

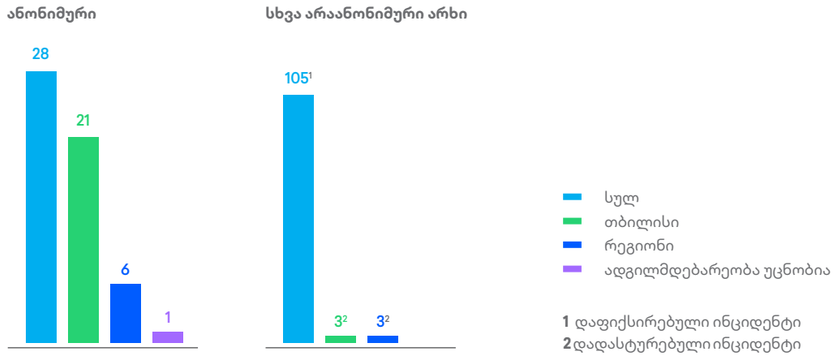
თანამშრომლებს შეუძლიათ საჩივრების მიწოდება შემდეგი ღია და ანონიმური საკომუნიკაციო არხებით:

- ანონიმური საკომუნიკაციო ვებ-გვერდი: www.tbcbank.ge.
- ელ-ფოსტა: incident_compliance@tbcbank.com.ge.
- უსაფრთხო ზარი - ცხელი ხაზი: 0800 100 268
- ანონიმური საკომუნიკაციო ვებ-პორტალი www.safecall.co.uk/report

ანონიმურ საჩივრებს იღებს შესაბამისობის დეპარტამენტის ორი თანამშრომელი, შესაბამისობის დეპარტამენტის უფროსი და შესაბამისობისა და კონტროლის განყოფილების უფროსი. თუ საკითხი ეხება თანამშრომლების მიერ თაღლითურ ოპერაციებს, გამოკითხვის პროცესში ერთვება საოპერაციო რისკების დეპარტამენტი. თუ საკითხი ეხება თანამშრომელთა ჩაგვრას, ბულინგს ან დისკრიმინაციას, ჩართულია ადამიანური კაპიტალის დეპარტამენტი. სხვა შემთხვევებში პროცესს შესაბამისობის დეპარტამენტი მართავს.

2024 წელს ჯამში 133 ინციდენტი დაფიქსირდა სხვადასხვა არხით, როგორიცაა მომხმარებელთა საჩივრები, შიდა კონტროლის პროცესები და ანონიმური ცხელი ხაზის ზარები. აქედან 28 იყო ანონიმური.

სხვადასხვა კატეგორიის ინციდენტების რაოდენობა



ჯანსაღი და ეთიკური სამუშაო გარემოს სასწავლო კონცეფცია

2022 წელს ჩვენ დავნერგეთ ახალი სასწავლო კონცეფცია, რომელიც აერთიანებს სხვადასხვა თემას, მათ შორის ქცევისა და ეთიკის კოდექსს, ოპერატიულ და თაღლითობის რისკებს, თანამშრომელთა დაცვასა და უსაფრთხოებას, გარემოსდაცვით, სოციალურ და მმართველობით საკითხებს „ჯანსაღი სამუშაო გარემოს“ ერთიანი თემის ფარგლებში. ეს კონცეფცია მოიცავს გარემოს, რომელიც არის თანაბარი, განვითარებაზე ორიენტირებული და უსაფრთხო, დისკრიმინაციისა და შევიწროებისგან თავისუფალი, სადაც ყველას პატივს სცემენ და აფასებენ.

ეს კომპლექსური საკითხები ტრენინგის დროს განხილულია რეალური ქეისების სახით, რაც მათ სამუშაო გამოცდილებასთან და ერთდროულად რამდენიმე საკითხის მოგვარებასთან შესაბამისობას უზრუნველყოფს. ტრენინგები შემუშავებულია შესაბამისი დეპარტამენტების მიერ ერთობლივად ჩვენი თანამშრომლების ცნობიერების ამაღლებისა და მათი პასუხისმგებლობისა და ეთიკის კულტურის გაძლიერების მიზნით. ახალი ინიციატივა ასევე მოიცავს ვიდეოებს, ბლოგებს, რეგულარულ საინფორმაციო ბროშურასა და დამატებით შეხვედრებს უმაღლეს მენეჯმენტსა და პასუხისმგებელ დეპარტამენტებთან. გარდა ამისა, ჩვენი თანამშრომლები მონაწილეობენ ყოველკვირეულ პირისპირ ტრენინგებში, რომლებიც მიზნად ისახავს ჯანსაღი სამუშაო გარემოს ხელშეწყობას. ეს ინტენსიური 4 საათიანი სესიები მოიცავს სხვადასხვა თემას, როგორიცაა გენდერული სტერეოტიპები, დისკრიმინაცია, ძალადობის ფორმების იდენტიფიკაცია და გენდერული თანასწორობისა და სამართლიანობის ხელშეწყობა სამუშაო გარემოსა და საზოგადოებაში. 2024 წელს ჩვენ შეზღუდული შესაძლებლობის მქონე პირთა ჩართულობის საკითხების უფრო ფართო მრავალფეროვნების თემებში დავაინტეგრირეთ. ამ ტრენინგში მნიშვნელოვანი ყურადღება ეთმობა კრიტიკულ აზროვნებას, რაც ხელს უწყობს მენტალიტეტის შეცვლას. კერძოდ, ჩვენს ისტორიულ და კულტურულ კონტექსტზე ფიქრს, წარსულის ანალიზისადმი ისეთ კრიტიკულ მიდგომას, რომელიც ეხმარება ინკლუზიური და დისკრიმინაციისგან თავისუფალი კორპორატიული კულტურის ჩამოყალიბებას. 2023 წლიდან აღნიშნულ ტრენინგში 3,528 თანამშრომელმა მიიღო მონაწილეობა. ESG თემასთან დაკავშირებული სასწავლო კურსების შესახებ უფრო ვრცლად იხილეთ თავში - „პასუხისმგებლიანი დამსაქმებელი“, გვ. 129-166.

08

ჩვენი წვლილი ეკონომიკაში

შესავალი

პირდაპირი წვლილი ეკონომიკაში

არაპირდაპირი წვლილი ეკონომიკაში

ფინანსური ტექნოლოგიები

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

საქართველოს პოპულარიზაცია საერთაშორისო დონეზე

თიბისი კაპიტალი

ჩვენი წვლილი ეკონომიკაში

შესავალი

საქართველოს საფინანსო სექტორში დომინირებს საბანკო სექტორი, რადგან ალტერნატიული დაფინანსების წყაროები შედარებით მცირე მოცულობისაა. 2022 წელს 11.0%-ით და 2023 წელს 7.8%-ით ზრდის შემდეგ, 2024 წელსაც საქართველოს ეკონომიკამ შეინარჩუნა ძლიერად მზარდი ტენდენცია – რეალური მთლიანი შიდა პროდუქტი (მშპ) „საქსტატის“ პირველადი შეფასებებით 9.5%-ით გაიზარდა. მიმდინარე წელს ეკონომიკურ ზრდას ძირითადად ხელი შეუწყო მოხმარების ზრდამ, ტურიზმის აღდგენამ და რეალური საკრედიტო პორტფელის მკვეთრმა ზრდამ. ამავდროულად, შემცირდა პირდაპირი უცხოური ინვესტიციები, ფულადი გზავნილების ნაწილი და მიგრაციასთან დაკავშირებული შემოსავლებიც გარკვეულწილად შენელდა.

მიმდინარე წელს ძლიერი ფულადი შემოდინებები განაპირობებდა ლარის სტაბილურობას, თუმცა პოლიტიკური დაძაბულობის ფონზე გაუარესებული განწყობები ეროვნულ ვალუტაზე ნეგატიურად აისახა. სხვა ფაქტორებთან ერთად, ბაზარზე სავალუტო მოლოდინების გაუარესებამ დეპოზიტების უცხოურ ვალუტაში კონვერტაცია გაზარდა, რამაც დამატებითი გავლენა მოახდინა ლარის გაცვლით კურსზე. ამ ფონზე ეროვნული ბანკი აქტიურად ჩაერთო სავალუტო ბაზარზე და წლის განმავლობაში თავისი რეზერვებიდან დაახლოებით 917 მილიონი აშშ დოლარი გაყიდა ლარის მკვეთრი გაუფასურების თავიდან ასაცილებლად. ყველაზე ინტენსიური გაყიდვები სექტემბერ-ოქტომბერში განხორციელდა. მოგვიანებით, ნოემბერ-დეკემბერში, ეროვნული ბანკი ბაზარზე დაბრუნდა და შეისყიდა დაახლოებით 153 მილიონი აშშ დოლარი. ამასთან, მეოთხე კვარტალში ლარი გაუფასურდა და მიაღწია 2.8 ლარი/დოლარზე დონეს მაშინ, როცა 2023 წლის ბოლოს გაცვლითი კურსი 2.69 ლარი/დოლარს შეადგენდა.

წლიური CPI-ს ინფლაცია მთელი წლის განმავლობაში ეროვნული ბანკის 3%-იან მიზნობრივ დონესთან შედარებით მნიშვნელოვნად დაბალ დონეს ინარჩუნებდა და 2024 წლის დეკემბრისთვის 1.9%-ს შეადგენდა. მიუხედავად ამისა, მეოთხე კვარტალში ინფლაციის გარკვეული აჩქარება დაფიქსირდა, რაც გამოწვეული იყო როგორც საბაზო ეფექტით, ასევე ფასების ზოგადი ზრდით. შესაბამისად, წლის მეორე ნახევარში გაზრდილი ზეწოლის ფონზე, ეროვნულმა ბანკმა მონეტარული პოლიტიკის განაკვეთი (MPR) 8%-ზე შეინარჩუნა, მას შემდეგ რაც წლის პირველ ნახევარში ის 9.5%-იანი ნიშნულიდან შეამცირა.

2024 წლის დეკემბრის მონაცემებით, ბანკების საკრედიტო პორტფელი წლიურად 17.0%-ით გაიზარდა, მუდმივი გაცვლითი კურსით, რაც მცირედით აღემატება 2023 წლის ბოლოს დაფიქსირებულ 16.8%-იან ზრდას. მიუხედავად იმისა, რომ საკრედიტო ზრდა, განსაკუთრებით იურიდიული პირების სეგმენტში, კვლავ შენარჩუნდა, შედარებით შენელებული ტენდენცია გამოიკვეთა პოლიტიკური არასტაბილურობით გამორჩეულ მეოთხე კვარტალში. მთლიანობაში, ძლიერი ეკონომიკური ზრდის მიუხედავად, საქართველოში საკრედიტო წილი ეკონომიკაში გაიზარდა – კომერციული ბანკების მიერ გაცემული შიდა კრედიტების მოცულობა მშპ-სთან მიმართებაში 2024 წელს 68.2%-ს შეადგენდა (შედარებისთვის: 65.5% – 2023 წელს, 62.1% – 2022 წელს). მიუხედავად ზრდის მაღალი ტემპებისა, აქტივების ხარისხი უცვლელი დარჩა – უმოქმედო სესხების წილი (NPL) 2023 და 2024 წლებში 1.5%-იან დონეს ინარჩუნებდა, საერთაშორისო სავალუტო ფონდის (IMF) განმარტებით.

თიბისი ბანკი, როგორც უმსხვილესი ფინანსური ინსტიტუტი საქართველოში, წარმოადგენს უმნიშვნელოვანეს საკრედიტო პროვაიდერს ქვეყანაში და იკავებს წამყვან პოზიციებს მრავალ სექტორში. 2024 წელს თიბისის წილი საბანკო სექტორის მიერ გაცემულ მთლიან სესხებში 38.5%-ს შეადგენდა (39.3%-ს 2023 წელთან და 39.5%-ს 2022 წელთან შედარებით), რაც პირველადი შეფასებების მიხედვით მთლიანი შიდა პროდუქტის 26.1%-ის ექვივალენტი იყო (25.6% – 2023 წელს, 24.5% – 2022 წელს). სეგმენტების მიხედვით, თიბისის ეკუთვნის იურიდიული პირების სესხების 39.2% (40.7%-ს 2023 წელთან და 39.8%-ს 2022 წელთან შედარებით) და საცალო სესხების 37.8%-ს (38.1%-ს

2023 წელთან და 38.3%-ს 2022 წელთან შედარებით), რაც მნიშვნელოვნად უწყობს ხელს როგორც საინვესტიციო, ისე მომხმარებლების საქმიანობას თითოეულ სეგმენტში. განსაკუთრებით მაღალია ბანკის როლი საცხოვრებელი უძრავი ქონების დაფინანსებაში – საცალო იპოთეკურ პორტფელში მისი წილი 2024 წელს 45.2%-ია, რაც მცირედით ჩამორჩება წინა წლების მაჩვენებლებს (45.4% – 2023 წელს, 45.8% – 2022 წელს, 45.6% – 2021 წელს). ბანკი საქართველოს უძრავი ქონების მყიდველთა მსურველთათვის პირველ არჩევანს წარმოადგენს. თიბისის მაღალი წილი უკავია გადახდების ბაზარზეც: 2024 წლის ბოლო მდგომარეობით, გადახდის ბარათების გაცემის მიმართულებით ბანკის წილი 38.4%-ს შეადგენდა (38.7%-ს 2023-2022 წლებში), ხოლო შესყიდვის ოპერაციების 38.2% თიბისის არხების მეშვეობით განხორციელდა (38.1% – 2023-2022 წლებში). კაპიტალის ბაზრის განვითარება ქვეყნის ეკონომიკური პოლიტიკის ერთ-ერთი პრიორიტეტული მიმართულებაა, რომელშიც აქტიურად არის ჩართული თიბისი კაპიტალი – თიბისი ბანკის საინვესტიციო-საბანკო ჯგუფის მეშვეობით. როგორც საქართველოს საფონდო ბირჟის აქციონერი, თიბისი კაპიტალი მნიშვნელოვან როლს ასრულებს კაპიტალის ბაზრების ინფრასტრუქტურისა და სამართლებრივი ასპექტების განვითარებაში.

მაკროეკონომიკური რისკების თავიდან ასარიდებლად მიღებული შემამსუბუქებელი ზომები

ეკონომიკური ციკლების მიმართ მოწყვლადობის შესამცირებლად, ჯგუფი განსაზღვრავს ციკლურ დარგებს და პროაქტიულად მართავს თავის მიდგომას ანდერრაიტინგის და მომხმარებლების მიმართ მისი რისკ აპეტიტის ჩარჩოში. ჯგუფში დანერგილია მაკროეკონომიკური მონიტორინგის პროცესი, რომელიც ეყრდნობა საქართველოსა და მეზობელ ქვეყნებში განვითარებულ ეკონომიკურ მოვლენებზე გულდასმით და რეგულარულ დაკვირვებას, რათა გამოვლინდეს ადრეული გამაფრთხილებელი ნიშნები, რომლებიც მიუთითებს გარდაუვალ ეკონომიკურ რისკებზე. ეს სისტემა ჯგუფს საშუალებას აძლევს დაუყოვნებლივ შეაფასოს მნიშვნელოვანი ეკონომიკური და პოლიტიკური მოვლენები და გააანალიზოს ჯგუფის საქმიანობაზე მათი გავლენის შედეგები. ეს შედეგები სათანადოდ აისახება კონკრეტულ სამოქმედო გეგმებში ანდერრაიტინგის სტანდარტების, რისკ აპეტიტის მაჩვენებლებისა და ლიმიტების, მათ შორის თითოეული ყველაზე მოწყვლადი ინდუსტრიის ლიმიტების, გადახედვასთან დაკავშირებით. გარდა ამისა, საკრედიტო განხილვისა და პორტფელის მონიტორინგის პროცესების დროს ჩატარებული სტრეს ტესტირება და სცენარის ანალიზი საშუალებას აძლევს ჯგუფს წინასწარ შეაფასოს მაკროეკონომიკური შოკების გავლენა თავის ბიზნესზე. გამძლეობა ცვალებადი მაკროეკონომიკური გარემოს მიმართ შეტანილია ჯგუფის საკრედიტო ანდერრაიტინგის სტანდარტებში. როგორც ასეთი, არსებობს იმის მოლოდინი, რომ მსესხებლებმა უნდა გაუძლონ გარკვეულ არასასურველ ეკონომიკურ მოვლენებს გონივრული ფინანსების, ვალის მომსახურების შესაძლებლობებისა და უზრუნველყოფის დაფარვის გზით.

რეგიონული კრიზისის პასუხად, ჯგუფი დაეყრდნო თავისი რისკების მართვის ჩარჩოს და გამოიყენა ადრე არსებული სტრესტესტების პრაქტიკები. ეს მოიცავდა პორტფელის უფრო საფუძვლიან და ხშირ მონიტორინგს, ასევე სტრესტესტებს, კაპიტალის, ლიკვიდობისა და პორტფელის ხარისხის ცვლილებების გულდასმით კონტროლის უზრუნველსაყოფად გაზრდილი გაურკვევლობის პერიოდებში.

ეკონომიკური ზეგავლენა: ღირებულების გენერირება და განაწილება

000 ლარი	2024	2023	2022
წმინდა საპროცენტო შემოსავალი	1,901,207	1,635,798	1,290,052
არასაპროცენტო შემოსავალი	932,515	737,702	780,712
არასაოპერაციო შემოსავალი	**2,833,722**	**2,373,500**	**2,070,764**
ადმინისტრაციული და სხვა საოპერაციო ხარჯები	355,811	268,714	212,253
ცვეთისა და გაუფასურების ხარჯები	362,240	296,869	236,297
შექმნილი პირდაპირი ეკონომიკური ღირებულება	**718,051**	**565,583**	**448,550**
აქციონერი (დივიდენდები და არამაკონტროლებელი წილის სრული შემოსავლები)	419,105	329,146	276,022
მთავრობები (კორპორატიული საშემოსავლო გადასახადის ხარჯი)	236,454	193,858	243,205
თანამშრომლები (ხელფასები და ბონუსები)	570,461	472,972	374,816
საზოგადოება (საზოგადოებრივი ინვესტიციები)	**1,123**	**1,110**	**854**
პირდაპირი ეკონომიკური ღირებულების განაწილება	**1,227,143**	**997,087**	**894,897**

საერთაშორისო დაფინანსების მოზიდვა

თიბისისთვის, როგორც სისტემურად მნიშვნელოვანი ბანკისათვის საქართველოში, მთავარ პრიორიტეტად რჩება ინკლუზიური და მდგრადი ეკონომიკის მშენებლობა. 2024 წელს ბანკმა განაგრძო სტრატეგიული მიზნის განხორციელება, რაც მიზნად ისახავდა ბიზნეს საქმიანობის ფოკუსირებას ქვეყნის ინკლუზიურ ეკონომიკურ ზრდასა და მდგრად განვითარებაზე.

2024 წლის განმავლობაში ბანკმა წარმატებით მოიზიდა მრავალფეროვანი, გრძელვადიანი და მაღალი ზემოქმედების მქონე ფინანსური რესურსები, ჯამში 1.3 მილიარდი ლარის ოდენობით. აღნიშნული მიმართულია ისეთი პროექტების დაფინანსებაზე, რომლებიც ხელს უწყობს მწვანე ინვესტიციებზე ხელმისაწვდომობის ზრდას ქალი მეწარმეებისთვის, ახალგაზრდებისა და სტარტაპებისთვის, ასევე მიკრო, მცირე და საშუალო ბიზნესების (MSME) მხარდაჭერას, განსაკუთრებული აქცენტით – საქართველოს რეგიონებში მოქმედ სუბიექტებზე.

თიბისი ყოველთვის იყო MSME სეგმენტის აქტიური მხარდამჭერი, ეხმარებოდა როგორც ფინანსური, ასევე არაფინანსური მხარდაჭერის უზრუნველყოფით, მათ შორის კაპიტალზე წვდომის ხელშეწყობით, ცოდნისა და გამოცდილების გაზიარებით და ცალკეული ბიზნესის საჭიროებებზე მორგებული სასესხო პროდუქტების განვითარებით.

ბანკი აცნობიერებს, რომ MSME სეგმენტის მდგრადი განვითარება ძალზე მნიშვნელოვანია, რადგან ისინი წარმოადგენენ საქართველოს ეკონომიკის საყრდენს, უმსხვილეს დამსაქმებლებს, სამუშაო ადგილების შემქმნელებს და წვლილის შემტანებს მშპ-ში. MSME-ების შეუფერხებელი დაფინანსების უზრუნველსაყოფად, 2024 წელს ბანკმა თავისი დიდი ხნის პარტნიორი ფინანსური ინსტიტუტებიდან მოახდინა 480 მილიონ ლარზე მეტი ოდენობის ფინანსური რესურსის მობილიზება, რითაც ხელი შეუწყო ადგილობრივ MSME-ებს თავიანთი ბიზნეს საქმიანობის გაფართოებასა და მეტი თანამშრომლის დაქირავებაში.

მწვანე დაფინანსების განვითარება თიბისი ბანკის გარემოსდაცვითი, სოციალური და მმართველობითი (ESG) სტრატეგიის ერთ-ერთ ცენტრალურ მიმართულებას წარმოადგენს. ბანკი აღიარებს მდგრადი დაფინანსების მნიშვნელოვან როლს გარემოზე დადებითი ცვლილებების ხელშეწყობაში. თიბისიმ 2024 წელს კიდევ უფრო გააძლიერა თავისი მისწრაფება მწვანე სესხების მიმართ პარტნიორ ორგანიზაციებთან აქტიური თანამშრომლობის გზით. სტრატეგიული თანამშრომლობის ფარგლებში, ბანკმა უზრუნველყო მწვანე დაფინანსების რესურსები 405 მილიონი ლარის ოდენობით, რაც მოზიდულია გრძელვადიან პარტნიორებთან – EBRD, IFC, EIB, GGF და DEG – თანამშრომლობით. ეს შესაძლებლობა აძლიერებს ბანკის უნარს დააფინანსოს ენერგოეფექტურობისა და განახლებადი ენერგიის ფართო სპექტრის ინიციატივები სხვადასხვა სექტორში.

მწვანე დაფინანსების მნიშვნელოვანი ნაწილი შევსებულ იქნა პარტნიორი საერთაშორისო ფინანსური ინსტიტუტების (IFI) ტექნიკური დახმარების პროგრამებით, რაც ენერგოეფექტურობის სფეროში მოიცავს ექსპერტების მხარდაჭერას. მსგავსი მიზნობრივი დაფინანსება, შესაბამის საკონსულტაციო მომსახურებასთან კომბინაციაში, საშუალებას აძლევს ბანკს ხელი შეუწყოს მომხმარებლების ბიზნესისა და ოპერაციების მდგრად ტრანსფორმაციას. პროექტების დაფინანსებით, რომლებიც ამცირებს ნახშირბადის კვალს და ხელს უწყობს მდგრად განვითარებას, თიბისი ბანკი აქტიურად უჭერს მხარს საქართველოს გარემოსდაცვითი სტრატეგიული მიზნების მიღწევას.

თიბისი ყოველთვის უწყობდა ხელს ქალთა მეწარმეობასა და ეკონომიკაში ქალთა მონაწილეობას სპეციალური ფინანსური პროგრამებით. თიბისის სჯერა, რომ ბიზნესში ქალებისთვის თანაბარი შესაძლებლობების შექმნა არა მხოლოდ გენდერული თანასწორობის საკითხი, არამედ ეკონომიკური პრიორიტეტია, რადგან ქალი მეწარმეები მნიშვნელოვან როლს თამაშობენ სამუშაო ადგილების შექმნასა და ეკონომიკურ ზრდაში.

თიბისიმ კიდევ ერთხელ დაადასტურა თავისი მისწრაფება გენდერული თანასწორობის მხარდაჭერის დაფინანსების მიმართ და მოიზიდა 120 მილიონ ლარზე მეტი სპეციალურად ქალი მსესხებლების დასაფინანსებლად. აღნიშნული 2X Challenge-ის საინვესტიციო კრიტერიუმებს შეესაბამება და ბანკს აძლევს შესაძლებლობას, მხარი დაუჭიროს ქალების საკუთრებაში ან ხელმძღვანელობით მოქმედ ბიზნესებს, ასევე იმ ფართო სპექტრის ინვესტიციებს, რომლებიც გენდერული თანასწორობის ხელშეწყობას ემსახურება. მათ შორის არიან ისეთი კომპანიები, რომლებიც ქალების საჭიროებებზე მორგებულ სერვისებსა და პროდუქტებს ქმნიან, ემსახურებიან უმეტესად

ქალ მომხმარებელთა სეგმენტს, წარმოადგენენ დამსაქმებლებს, რომლებთანაც თანამშრომელთა რაოდენობაში ქალების წილი 50%-მდეა ან დანერგილი აქვთ გენდერული თანასწორობის მხარდამჭერი პოლიტიკები და პრაქტიკები და სხვა.

გარდა ამისა, FMO-სთან თანამშრომლობით, თიბისი ბანკმა უზრუნველყო 84 მილიონი ლარის სასესხო პორტფელის გარანტია — ინოვაციური პროგრამა, რომელიც მიზნად ისახავს ადგილობრივი მიკრო, მცირე და საშუალო ბიზნესებისთვის (MSME) დაფინანსებაზე ხელმისაწვდომობის გაუმჯობესებას საკრედიტო ზარალის გაზიარების გზით. პროგრამა ფოკუსირებულია ნაკლებადმომსახურებულ სეგმენტებზე, როგორებიცაა ახალგაზრდა მეწარმეები, სტარტაპები, ქალთა მფლობელობაში ან ხელმძღვანელობით მოქმედი კომპანიები, რეგიონებში დაფუძნებული საწარმოები — ყველა მათგანის საერთო გამოწვევად რჩება დაფინანსების ხელმისაწვდომობა. რისკების განაწილების მექანიზმი საშუალებას მისცემს თიბისის, დააჩქაროს ამ ნაკლებად დაფინანსებული MSME-სექტორის მხარდაჭერა, ხელი შეუწყოს მათ ზრდასა და გრძელვადიან მდგრადობას.

ბანკის დაფინანსების სტრატეგიამ და პარტნიორ ფინანსურ ინსტიტუტებთან წარმატებულმა თანამშრომლობამ კიდევ ერთხელ დაადასტურა თიბისის ლიდერი პოზიცია საქართველოს საბანკო სექტორში მწვანე და მდგრადი დაკრედიტების კუთხით და შეუწყო ხელი ქვეყანაში გრძელვადიან ეკონომიკურ ზრდას.

თიბისის წვლილი მომწოდებლების მეშვეობით

თიბისი ბანკი აცნობიერებს, რომ შესყიდვების საქმიანობით მნიშვნელოვან გავლენას ახდენს ეკონომიკაზე. თიბისი ბანკი ერთ-ერთი უმსხვილესი შემსყიდველია საქართველოში. მეტიც, ჩვენი შესყიდვის პროცედურებით უზრუნველვყოფთ მომწოდებელთა ფართო სპექტრის ჩართვას ჩვენს მიწოდების ჯაჭვში, რის შედეგადაც ვთანამშრომლობთ მცირე სტარტაპებთან, მსხვილ კომპანიებთან და ინდივიდუალურ პროვაიდერებთან. მთლიანი მოცულობის 90%-ზე მეტი შეძენილ იქნა ადგილობრივი მომწოდებლებისგან, რომლებიც რეგისტრირებულნი არიან საქართველოში (90% 2023 წელს და 84% 2022 წელს). ეს ყველაფერი ხაზს უსვამს თიბისი ბანკის წვლილს ეკონომიკის სტიმულირებაში ადგილობრივი შესყიდვების გაძლიერებისა და ადგილობრივი ბიზნესის განვითარების წახალისების გზით.

თიბისის წვლილი საგადასახადო შენატანებით

თიბისი ქმნის მნიშვნელოვან ღირებულებას თავისი საგადასახადო შენატანებით. ყველაზე არსებითი ზემოქმედება საქართველოში შეინიშნება.

თიბისი ჯგუფის მიერ გადახდილი გადასახადები ქვეყნების მიხედვით 2024 წელს (ლარში):

საქართველო	სხვა გადასახადები	მოგების გადასახადი	სულ
სს თიბისი ბანკი	143,994,392	332,300,000	**476,294,392**
სს თიბისი ლიზინგი	12,156,881	-	**12,156,881**
შპს თიბისი ფეი	3,712,219	2,117,647	**5,829,866**
შპს თიბისი კაპიტალი	1,747,454	-	**1,747,454**
UFC	4,565,000	-	**4,565,000**
სს თიბისი დაზღვევა	7,572,204	1,226,549	**8,798,753**
სს სფეის ინტერნეიშენალი	7,436,483	-	**7,436,483**
სს სფეისი	950,000	-	**950,000**
შპს თიბისი გრუფ საფორთი	2,874,000	-	**2,874,000**
შპს თიბისი ნეტი	9,105,399	206,680	**9,312,079**
მარჯანიშვილი 7	540,248	5,777	**546,025**
საბა	173,150	-	**173,150**
ინდექსი	31,549	-	**31,549**

თიბისი ჯგუფის მიერ გადახდილი გადასახადები ქვეყნების მიხედვით 2024 წელს (ლარში):

უზბეკეთი	სხვა გადასახადები	მოგების გადასახადი	სულ
სს თიბისი ბანკი (UZ)	21,916,231	11,885,564	**33,801,794**
შპს Inspired (UZ)	1,996,161	394,438	**2,390,600**
თიბისი ფინ სერვისი (UZ)	1,293,880	649,300	**1,943,180**
აზერბაიჯანი			
შპს თიბისი კრედიტი (AZ)	197,610	229,600	**427,210**
ირლანდია			
შპს ფონდი ფეიმენთსი	41,231	-	41,231
დიდი ბრიტანეთი			
TBC Bank Group PLC (UK)	2,450,064	-	**2,450,064**

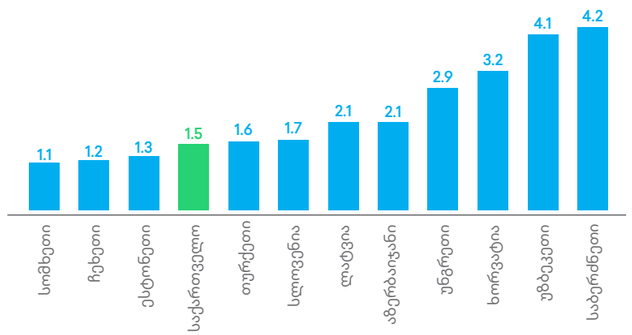
არაპირდაპირი ზეგავლენა ეკონომიკაზე

რესურსების განაწილების დამატებითი პრაქტიკა

ბანკის ძირითადი ფუნქცია მდგომარეობს პროდუქტიული საინვესტიციო შესაძლებლობების გამოვლენასა და მეანაბრეთა რესურსების სექტორებისთვის განაწილებაში, რაც მათგან მაქსიმუმის მიღებას შეუწყობს ხელს. თიბისი ბოლო ორი წლის განმავლობაში აქტიურად ზრდის თავის სასესხო პორტფელს, წლიური ზრდის ტემპებით 15.2% 2022 წელს, 15.6% 2023 წელს და 14.4% 2024 წელს, სებ-ის ანგარიშგების სტანდარტების მიხედვით FX ეფექტის გარეშე.

ამავე დროს, თიბისი ბანკის სისტემური მნიშვნელობის გათვალისწინებით, მნიშვნელოვანია მომხმარებლების დეპოზიტების პასუხისმგებლობით და გადაჭარბებული რისკის გარეშე დაბანდება. ბოლო ორი წლის განმავლობაში პორტფელის ხარისხის შესრულება წარმოადგენს რისკების მართვის საიმედო პრაქტიკის მაჩვენებელს, რაც თიბისი ბანკის განმსაზღვრელი თვისება იყო. გარდა თიბისის მომხმარებლებთან დაკავშირებული რისკების მოწინავე მართვის პირდაპირი პოზიტიური ზემოქმედებისა, მისი ეკონომიკის მასშტაბური ეფექტები ასევე მნიშვნელოვანია, რადგან ინვესტიციები მიედინება ყველაზე პროდუქტიულ სექტორებში, რაც დასტურდება პრობლემური სესხების დაბალი დონით. 2024 წელს საქართველომ ისევ აჩვენა დაბალი NPL დონე ცენტრალური და აღმოსავლეთ ევროპის ანალოგიურ ქვეყნებთან შედარებით, რაც გამოითვალა საერთაშორისო სავალუტო ფონდის მეთოდოლოგიით და მიუთითებს არა მხოლოდ ჯანსაღ საბანკო სექტორზე, არამედ მის მნიშვნელობაზე საერთო მაკროეკონომიკური სტაბილურობის თვალსაზრისით. მიუხედავად 2020 წელს პანდემიის გავლენით გამოწვეული ტალღისა, NPL-ები მუდმივად მცირდებოდა 2021 – 2024 წლებში და დასტაბილურდა შესამჩნევ დონეებამდე.

უმოქმედო სესხების წილი მთლიან სესხებში (%-ში, 2024 წლის მესამე კვარტლის მდგომარეობით)



წყარო: IMF

უმოქმედო სესხები საქართველოში (სებ-ის მეთოდოლოგია)

მთლიანი სესხების %	2024	2023	2022
ბაზარი	2.5	2.5	4.1
თიბისი	2.2	1.9	2.1

წყარო: NBG

ფინანსური ტექნოლოგიები

თიბისი მუდმივად ცდილობს, გააუმჯობესოს გადახდის ტექნოლოგიები და მომხმარებელს შესთავაზოს მოწინავე ონლაინ საბანკო მომსახურება. საცალო მომხმარებლების ტრანზაქციების 99% ფილიალების გარეთ ხორციელდება (99% 2023-ში და 98% 2022-ში), რითაც თიბისი მნიშვნელოვნად უწყობს ხელს ეკონომიკაში პროდუქტიულობის გაუმჯობესებას ტრანზაქციების ხარჯების შემცირებით. თიბისი ბანკი თავის ეკონომიკურ მიზანსწრაფულობას აბალანსებს მომხმარებლებისთვის ფინანსურ მომსახურებაზე წვდომის უზრუნველყოფით, რითაც როგორც ეკონომიკურად მოწინავე, ასევე ნაკლებად ცნობილ რეგიონებს ფარავს. ჩვენი ციფრული გადაწყვეტილებები ძალიან მარტივი და ადვილია გამოსაყენებლად და საშუალებას აძლევს ჩვენს მომხმარებლებს თავიანთი საბანკო ოპერაციების უმეტესობა კომფორტულად, ონლაინ რეჟიმში განახორციელონ. თიბისი სთავაზობს უკონტაქტო გადახდის მომსახურებას და ემსახურება მომხმარებლებს ქოლ-ცენტრისა და ჩეთ-ბოტების მეშვეობით. ბანკის განკარგულებაშია 4,258 თვითმომსახურების ტერმინალი (4,500 2023 წელს და 4,300 2022 წელს), 993 ბანკომატი (1,043 2023 წელს და 920 2021 წელს) და 42,156 აქტიური მერჩანტ ტერმინალი (33,000 2023 წელს და 29,000 2022 წელს). გარდა ამისა, ციფრული შეთავაზება ზრდის თვითდასაქმებული მომხმარებლების ფინანსურ ჩართულობას, რომლებსაც სხვაგვარად პრობლემა შეექმნებოდათ პროდუქტებისა და მომსახურების მიღებაში, ასევე მომხმარებლებს შორეული ტერიტორიებიდან, რომელთაც არ აქვთ წვდომა ფიზიკურ ფილიალებზე. 2024 წელს თიბისიმ გააძლიერა ძალისხმევა, რათა კიდევ უფრო გაეუმჯობესებინა მომხმარებელთა ჩართულობა ჩვენს ციფრულ არხებში, რისთვისაც დანერგა ახალი პროდუქტები და სერვისები, გააფართოვა გადახდების არჩევანი და ჩაატარა ფილიალების მოდერნიზაცია მომხმარებლებისთვის უფრო მეგობრული გარემოს შესაქმნელად.

MSME დაფინანსება, ტრენინგები, პროექტები, სტარტაპ პროგრამები

მცირე და საშუალო საწარმოები (SME) მნიშვნელოვან როლს თამაშობენ საქართველოს ეკონომიკაში, რადგან ისინი ხელს უწყობენ სამუშაო ადგილების შექმნასა და ეკონომიკურ განვითარებას. 2024 წელს მცირე და საშუალო საწარმოებმა შეადგინეს დასაქმების 54.3% და საქართველოს ყველა საწარმოს მიერ შექმნილი საწარმოო ღირებულების 54.3%, ხოლო 2023 წელს შესაბამისად 57.2% და 55% და 2022 წელს 57.8% და 53.6%. ამავდროულად, ფინანსებზე ხელმისაწვდომობა წარმოადგენს მცირე და საშუალო ბიზნესის სექტორის ზრდის მთავარ დაბრკოლებას, რაც ხაზს უსვამს ფინანსური ინსტიტუტების პასუხისმგებლობას მის განვითარებაში. MSME-ების წინაშე მდგარი უნიკალური გამოწვევების სიღრმისეული გააზრებით, თიბისი ბანკი განაგრძობს ამ ბიზნესების გაძლიერებას, რაც მათ საშუალებას აძლევს ხელი შეუწყონ ერის კეთილდღეობას. 2024 წლის მდგომარეობით, თიბისი ბანკი ემსახურება 61,000 ყოველთვიურად აქტიურ MSME მომხმარებელს, 2023 წელს 62,000 და 2022 წელს 58,000 მომხმარებელთან შედარებით, მუდმივად ქმნის და ავითარებს მათ საჭიროებებზე სპეციალურად ადაპტირებულ პროდუქტებსა და მომსახურებებს. მეტიც, თიბისი მზადაა გაუზიაროს ცოდნა და გამოცდილება MSME სექტორს და დაეხმაროს ჩვენს ბიზნეს მომხმარებლებს წარმატების მიღწევაში www.tbcbusiness.ge -ზე საგანმანათლებლო რესურსებისა და ტექნოლოგიური ინსტრუმენტებისგან შემდგარი ყოვლისმომცველი მხარდაჭერის პროგრამის შეთავაზებით, რაც ყველაფერს ერთ პლატფორმაზე ხელმისაწვდომს ხდის. 2024 წელს ჩვენ ჩავატარეთ 36 ტრენინგი და საკონსულტაციო სესია, რომლითაც 4,040-ზე მეტმა მომხმარებელმა ისარგებლა. ამ სწავლებებში შედიოდა მრავალი სხვადასხვა თემა, მათ შორის, მარკეტინგი, ფინანსები, მენეჯმენტი და დაბეგვრა, რაც მონაწილეებს აძლევდა აუცილებელ ცოდნასა და უნარ-ჩვევებს.

2017 წელს ჩვენ გავუშვით „სტარტაპერი“, ახალი პროგრამა, რომელიც მიზნად ისახავდა მცირე და საშუალო ბიზნესის დახმარებას. სტარტაპერის პლატფორმა მხარს უჭერს

ადრეულ ეტაპზე მყოფ კომპანიებს, რომლებისთვისაც უზრუნველყოფს როგორც ფინანსურ, ისე არაფინანსურ რესურსებს. პროგრამა მიზნად ისახავს საქართველოში წარმატებული სტარტაპების რაოდენობის გაზრდას მათთვის ადვილად ხელმისაწვდომი კაპიტალით, სარეკლამო კამპანიების ციფრული პლატფორმით, ასევე სხვადასხვა საგანმანათლებლო პროგრამით, კონფერენციებითა და მსხვილ კომპანიებთან პარტნიორობით. პროგრამის გამორჩეული პორტფელი შედგება 442 აქტიური სესხისგან, (შედარებით 2023 წელს არსებული 537 და 2022 წელს არსებულ 567 სესხთან), რომელთა ჯამური მოცულობა 2024 წლის 31 დეკემბრის მდგომარეობით შეადგენს 86 მილიონ ლარს (2023 წელს 120 მილიონ ლარს და 2022 წელს 131 მილიონ ლარს შეადგენდა).

საქართველოს კოკულარიზაცია საერთაშორისო დონეზე

როგორც საჯარო ჩამონათვალში მყოფი კომპანია, TBC Bank Group PLC პირდაპირ უწყობს ხელს ეკონომიკის განვითარებას არსებულ და პოტენციურ ინვესტორებთან აქტიური ჩართულობით და წარმოადგენს პირველ შეხების წერტილს საქართველოსა და უზბეკეთში არსებული შესაძლებლობებით დაინტერესებული ბევრი ინვესტორისთვის.

2020 წლის ოქტომბრიდან ჯგუფმა გააფართოვა საბანკო ოპერაციები უზბეკეთში, უზბეკეთის ბაზრის მიერ შემოთავაზებული ზრდის მიმზიდველი შესაძლებლობების გამოსაყენებლად. უზბეკეთის ეკონომიკას ახასიათებს ზრდის მაღალი ტემპი და სტაბილურობა. მას აქვს რეგიონში ერთ-ერთი ყველაზე დაბალი სახელმწიფო ვალი, გამოხატული მშპ-ს პროცენტებში, და მაღალი საერთაშორისო რეზერვები, რაც გულისხმობს მაკროეკონომიკურ სტაბილურობას, ასევე სამომავლო მაღალი ზრდის შესაძლებლობას. უზბეკეთის მთავრობა ახორციელებს ეკონომიკის რეფორმირებას და ხსნის მას უცხოური ინვესტიციებისთვის. უზბეკეთის სტატისტიკის სამსახურის მონაცემებით, 2022 წელს ეკონომიკა 5.7%-ით, 2023 წელს 6%-ით, ხოლო 2024 წელს 6.5% გაფართოვდა.

თიბისი ბანკის მენეჯმენტი რეგულარულად ახორციელებს გასვლით ღონისძიებებს, რომლებშიც განხილვისა და ანალიზის მნიშვნელოვანი ნაწილი ეთმობა როგორც საქართველოში, ასევე უზბეკეთში არსებულ საოპერაციო გარემოს. მსოფლიოს სხვადასხვა კუთხის ინვესტორებს შორის ადგილობრივი ეკონომიკისა და მისი პოტენციალის შესახებ ინფორმაციის გავრცელება მნიშვნელოვნად ზრდის ამ ქვეყნების შანსებს მოიზიდონ დამატებითი ინვესტიციები და დააჩქარონ ეკონომიკური ზრდა ქვეყნის შიგნით.

თიბისი კაპიტალი

საქართველოს სასესხო კაპიტალის ბაზარი განაგრძობს განვითარებას, რაც გამოწვეულია ადგილობრივი კორპორატიული ემიტენტების მზარდი ინტერესით. ამ წლის განმავლობაში თიბისი კაპიტალმა შეინარჩუნა დომინანტი მოთამაშის პოზიცია, დაახლოებით 60%-იანი ბაზრის წილით[1] და გაამყარა ჩვენი ლიდერობა სავალო კაპიტალის ბაზარზე. 2024 წელს თიბისი კაპიტალმა გააძლიერა თავისი წამყვანი პოზიცია ბაზარზე ადგილობრივ და საერთაშორისო ბაზრებზე ობლიგაციების რეკორდულად მაღალი რაოდენობის განთავსებით, დაახლოებით 200 კვლევითი ანგარიშის გამოცემით (212 – 2023 წელს, 230 – 2022 წელს) და მართვის ქვეშ მყოფი საბროკერო აქტივების (AUM) ზრდის ყველაზე დიდი ტემპით. როგორც თიბისი ბანკის 100%-იანი შვილობილი კომპანია, თიბისი კაპიტალი ავითარებს მომსახურებების სპექტრს და ფარავს ბაზრის სეგმენტებს. თიბისი კაპიტალი ცალსახად პოზიციონირებულია, რათა უზრუნველყოს მორგებული გადაწყვეტილებები სექტორისა და მაკროეკონომიკური კვლევის, კორპორატიული ფინანსების საკონსულტაციო, საბროკერო და სასესხო და კაპიტალის ბაზრების საკონსულტაციო სფეროებში. თიბისი კაპიტალის მომხმარებელზე ორიენტირებული მიდგომა და მომსახურების ხარისხი ყოველწლიურად უმჯობესდება, როგორც ეს შეფასებულია NPS-ის კვლევით (2024 – 71%; 2023 – 71%; 2022 - 67%).

სასესხო კაპიტალის ბაზრები

თიბისი კაპიტალმა მნიშვნელოვანი როლი ითამაშა საქართველოში მწვანე და მდგრადი დაფინანსების ბაზრის განვითარებაში. ჩვენ გავუწიეთ საკონსულტაციო მომსახურება ენერგეტიკის სექტორში მოქმედ კომპანიას მწვანე დაფინანსების ჩარჩოს შემუშავებასა და Sustainalytics-ისგან მეორე მხარის მოსაზრების (Second Party Opinion) მოპოვებაში, რამაც კომპანიას საშუალება მისცა, მომზადებულიყო მომავალში მწვანე ობლიგაციების გამოშვებისთვის. გარდა ამისა, თიბისი კაპიტალმა მხარი დაუჭირა ფინანსურ სექტორში

მოქმედ მომხმარებელს საქართველოში პირველი მდგრადობის ობლიგაციის (20 მილიონი აშშ დოლარი) გამოშვებაში და აქტიურად ჩაერთო საქართველოში გამართულ აზიის განვითარების ბანკის (ADB) წლიურ შეხვედრაზე მდგრადი დაფინანსების თემის განხილვებში. ჩვენ ასევე ვიყავით თანამმართველი ერთ-ერთი მომხმარებლის მიერ გამოშვებული 300 მილიონი აშშ დოლარის მოცულობის მწვანე ობლიგაციების გამოშვების პროცესში, რომელიც დუბლინის საფონდო ბირჟაზეა განთავსებული.

საერთაშორისო არენაზე თიბისი კაპიტალმა მხარი დაუჭირა თიბისი უზბეკეთს (TBC UZ) 128 მილიარდი სუმის (დაახლოებით 10 მილიონი აშშ დოლარი) ობლიგაციის გამოშვებაში, რაც უზბეკეთში ციფრული ბანკის მიერ გამოშვებული ყველაზე დიდი კორპორატიული ობლიგაციაა. ასევე ჩვენ შევქმენით ორი ევრობლიგაციის სტრუქტურა, ჯამში 600 მილიონი აშშ დოლარის ოდენობით, და გავხდით პირველი და ერთადერთი ქართული საინვესტიციო ბანკი, რომელმაც უზბეკეთის სასესხო კაპიტალის ბაზარზე სტრუქტურირებული საინვესტიციო სტრატეგია დანერგა. ამ სტრატეგიამ ინვესტორებს შესთავაზა ინდივიდუალური, რისკზე მორგებული შემოსავლის შესაძლებლობები ორვალუტიანი (USD და UZS) არჩევანით და ფიქსირებული შემოსავლის მქონე ფასიანი ქაღალდებისა და წარმოებულების გამოყენებით, რაც მიზნად ისახავდა მოგების ოპტიმიზაციას.

2024 წელს თიბისი კაპიტალი მონაწილეობდა 27 ადგილობრივი ტრანზაქციიდან 18-ში, რაც 2023 წელთან შედარებით ტრანზაქციების რაოდენობის 13%-იან ზრდას ასახავს. საერთაშორისო ფინანსური ინსტიტუტების (IFI) გამოკლებით, ადგილობრივად გამოშვებული ობლიგაციების საერთო მოცულობამ 893 მილიონ ლარს მიაღწია, საიდანაც თიბისი კაპიტალის მონაწილეობის მოცულობა 643 მილიონ ლარს შეადგენდა. აღსანიშნავია, რომ ამ მოცულობის 80%-ზე მეტი საცალო ინვესტორებზე განაწილდა.

თიბისი კაპიტალის შერწყმისა და შესყიდვების (M&A) გუნდმა 2024 წელს მნიშვნელოვანი შედეგები აჩვენა და წარმატებით დაასრულა ორი მნიშვნელოვანი ტრანზაქცია, რომლებიც ინოვაციურობასა და სტრატეგიულ განხორციელებაზე იყო ორიენტირებული:

- უძრავი ქონების ტრანზაქცია: 2024 წლის ივნისში, თიბისი კაპიტალმა ადგილობრივი კლიენტისთვის ექსკლუზიური გაყიდვების მრჩევლის როლი შეასრულა 4.5 მილიონი აშშ დოლარის ღირებულების უძრავი ქონების აქტივების გაყიდვასთან დაკავშირებულ ტრანზაქციაში. აღნიშნულმა გარიგებამ კლიენტს საშუალება მისცა, გამოეთავისუფლებინა არაძირითად აქტივებში შეკავებული კაპიტალი და იგი თავისი ძირითადი ბიზნესსაქმიანობის განვითარებისთვის გამოეყენებინა. ჩვენმა M&A გუნდმა უხელმძღვანელა მთელს პროცესს — ინვესტორებთან კონტაქტიდან დაწყებული გადახდის სტრუქტურის ჩამოყალიბებით დასრულებული — უზრუნველყო შეუფერხებელი და წარმატებული გარიგება.
- საერთაშორისო მინორიტარული წილის ტრანზაქცია: 2024 წლის ნოემბერში თიბისი კაპიტალმა წარმატებით დაასრულა ტრანზაქცია, რომელიც მიზნად ისახავდა ორ კომპანიას შორის სინერგიების რეალიზაციას, მათ შორის რესტრუქტურიზაციასა და 25.8 მილიონი აშშ დოლარის ღირებულების მინორიტარული წილის გაყიდვას. ტრანზაქციაში მონაწილე ორი კომპანიის ჯამური შეფასება 200 მილიონ აშშ დოლარს აღემატებოდა, რაც ნათლად წარმოაჩენს თიბისი კაპიტალის გამოცდილებას იურისდიქციულ გამოწვევებთან გამკლავებისას კომპლექსური რესტრუქტურიზაციის პროცესების მართვაში. გარიგების ყველა ეტაპის მართვით — მოლაპარაკებიდან შესრულებამდე — თიბისი კაპიტალმა კიდევ ერთხელ დაადასტურა თავისი შესაძლებლობები მასშტაბური გარიგებებისას მაღალი ხარისხის საკონსულტაციო მომსახურების გაწევაში.

აღნიშნული მიღწევები უსვამს ხაზს თიბისი კაპიტალის გამორჩეულობას შერწყმა-შესყიდვების მიმართულებით, განსაკუთრებით მომხმარებელზე მორგებული გადაწყვეტილებების შეთავაზებაში, რაც მათთვის გრძელვადიან ღირებულებას ქმნის.

საბროკერო მომსახურება

ჩვენმა კომპანიამ განახორციელა სტრატეგიული ინიციატივები, ჩვენი საცალო საბროკერო ბიზნესის გასაფართოებლად და მომხმარებელთა მომსახურების გასაუმჯობესებლად, რაც თვალსაჩინოს ხდის ჩვენს ვალდებულებას ფინანსურ სფეროში ღირებულების შექმნისა და პოზიტიური ცვლილებებისადმი.

1 2024 წლის ბაზრის წილის დაანგარიშება მოიცავს როგორც საჯარო, ისე კერძო კორპორატიული ობლიგაციების განთავსებას ადგილობრივ ბაზარზე, გარდა back-to-back ტრანზაქციებისა, რომლებიც მოიცავს საერთაშორისო საფინანსო დაწესებულებების და ევრობლიგაციების ტრანზაქციებს.

თიბისი კაპიტალმა მნიშვნელოვნად გააფართოვა თავისი საბროკერო მომსახურება და 2024 წელს მართვის ქვეშ მყოფი საბროკერო აქტივების (AUM) მოცულობა 197 მილიონი აშშ დოლარით გაზარდა. აღნიშნული ზრდა განპირობებული იყო გაუმჯობესებული საკონსულტაციო მომსახურებით შეძლებული ფიზიკური პირებისთვის (HNWI) და ფულადი სახსრების მართვის გადაწყვეტილებებით კორპორატიული კლიენტებისთვის. გარდა ამისა, შეიქმნა სავაჭრო ხაზები წამყვან საბროკერო კომპანიებსა და საინვესტიციო ბანკებთან, რამაც მნიშვნელოვნად გააუმჯობესა გარიგებების შესრულების ხარისხი — მათ შორის ფასებისა და სიჩქარის თვალსაზრისით. თიბისი კაპიტალმა ასევე უზრუნველყო მომხმარებლებისთვის კერძო უძრავი ქონების ფონდებზე წვდომა კასტოდიური მომსახურების გზით, რაც დამატებით დივერსიფიკაციის შესაძლებლობებს ქმნის.

კვლევითი საქმიანობა

თიბისი კაპიტალის კვლევითი ერთეული ფოკუსირებულია ბაზარზე ორიენტირებულ, თანამედროვე პუბლიკაციებზე, რომლებიც მოიცავს საერთო მაკროეკონომიკურ გარემოს, კაპიტალის ბაზრებსა და ბიზნეს სექტორებს. თიბისი კაპიტალის კვლევების პროფესიონალები მომხმარებლებსა და ფართო აუდიტორიას აწვდიან სრულყოფილ ანგარიშებსა და ექსპერტულ შეხედულებებს, რაც მათ საშუალებას აძლევს უკეთ გაერკვნენ, თუ რა იმალება ციფრებს მიღმა.

რეგულარული ყოველკვირეული, ყოველთვიური და კვარტალური ანგარიშები და განახლებები მკითხველს საშუალებას აძლევს თვალყური ადევნოს ძირითად მაკრო, ფინანსურ და დარგობრივ მოვლენებს და გაიგოს ბაზრის პულსი. თიბისი კაპიტალი დაუყოვნებლივ რეაგირებს ეკონომიკის ან კონკრეტული სექტორის მნიშვნელოვან მოვლენებზე და უზრუნველყოფს შესაბამის შინაარსს. 2024 წელს თიბისი კაპიტალის კვლევითმა ერთეულმა გააფართოვა საქართველოს ეკონომიკის დიაპაზონი და დაფარვა და თავის პორტფელს დაამატა სექტორები, როგორებიცაა სადაზღვევო სფერო და კლიმატის ცვლილების მიმართულება. გარდა ამისა, კვლევითი საქმიანობა გავრცელდა ახალ ბაზარზე, სადაც დაიწყო უზბეკეთის ეკონომიკის, ფინანსური გარემოსა და ძირითადი სექტორების სიღრმისეული ანალიზის შეთავაზება.

მრავალფეროვანი საკითხების გაშუქებისა და სიღრმისეული ანალიზის გამო, დროული ანგარიშები უმნიშვნელოვანესია ადგილობრივი და საერთაშორისო ინვესტორებისთვის. თიბისი კაპიტალის მკვლევრები რეგულარული სტუმრები არიან ყველა ძირითად მედიასაშუალებაში. 2024 წელს თიბისი კაპიტალმა მრავალი ინდივიდუალური და მასშტაბური პრეზენტაცია და კონფერენცია გამართა მომხმარებლებთან და ფართო აუდიტორიასთან. თიბისი კაპიტალი განაგრძობს კვლევის ანგარიშების გამოქვეყნებას Bloomberg-ისა და Refinitiv-ისთვის და ჩვენს გამოცდილებას საერთაშორისო აუდიტორიას უზიარებს. სოციალური ქსელების გვერდებზე რეგულარულად ვრცელდება ინფოგრაფიკები, რომლებიც ახალი ანგარიშების ძირითად მიგნებებს დროულად და თვალსაჩინოდ აჩვენებს. ანგარიშების სრული ჩამონათვალი იხილეთ ვებგვერდზე www.tbccapital.ge.



საქართველოში პირველი კაპიტალის ბაზრების საერთაშორისო კონფერენცია

2024 წლის 14 მარტს თიბისი კაპიტალმა საქართველოში პირველი კაპიტალის ბაზრების საერთაშორისო კონფერენცია ჩაატარა. ღონისძიებამ შეკრიბა 350-ზე მეტი ადგილობრივი და საერთაშორისო ექსპერტი, მათ შორის იყვნენ ექსპერტები J.P. Morgan-იდან, Citi-დან, Fidelity Investments-დან, Baker McKenzie-დან, Dentons-დან, საქართველოს ეროვნული ბანკიდან, ეკონომიკისა და მდგრადი განვითარების სამინისტროდან, Amundi-დან, აზიის განვითარების ბანკიდან (ADB), ევროპის რეკონსტრუქციისა და განვითარების ბანკიდან (EBRD) და საერთაშორისო საფინანსო კორპორაციიდან (IFC).

დისკუსიები შეეხო ძირითად ტენდენციებს, რომლებიც განსაზღვრავს საქართველოს კაპიტალის ბაზრების მომავალს, რეგიონული სავალო ბაზრების როლს გლობალურ კონტექსტში, ESG ობლიგაციების ბაზრის ზრდას, ბაზრების განვითარების ინსტიტუციურ მხარდაჭერასა და აქტივების მართვის მნიშვნელობას. თიბისი კაპიტალმა ასევე წარმოადგინა მოცულობითი ანგარიში, რომელიც ასახავს კაპიტალის ბაზრების ზრდას საქართველოში.

09

გარემოსდაცვითი პასუხისმგებლობა

გარემოსდაცვითი პოლიტიკა და მართვის მიდგომა

როგორ ვმართავთ გარემოზე ზემოქმედებას

გარემოსდაცვითი პასუხისმგებლობა

გარემოს დაცვისა და კლიმატის ცვლილების პოლიტიკა და მართვის მიდგომა

პოლიტიკა

იმის გათვალისწინებით, რომ გარემოს დაცვასა და კლიმატის ცვლილებასთან დაკავშირებული პრობლემები მთელი მსოფლიოს მასშტაბით მნიშვნელოვნად გამწვავდა, ჩვენ ვაცნობიერებთ ჩვენს როლსა და წვლილს ადაპტაციისა და შემსუბუქების პროცესში. ჩვენ მზად ვართ ვმართოთ ჩვენი საქმიანობის პირდაპირი და არაპირდაპირი გარემოსდაცვითი და სოციალური ზემოქმედება თიბისის გარემოსდაცვითი მართვის სისტემის (შემდგომში EMS) უწყვეტი გაუმჯობესებით. შედეგად, 2020 წელს ჩვენ მივიღეთ აქტიური ზომები ჩვენს საქმიანობასთან დაკავშირებული გარემოსდაცვითი და სოციალური რისკების სამართავად, ჯგუფის მასშტაბით კიდევ უფრო გავაძლიერეთ ჩვენი EMS და მივიღეთ ISO 14001:2015 სერტიფიკატი. თიბისი პირველი კომპანია იყო ქვეყანაში, რომელმაც წარმატებით დაასრულა ეს პროცესი. ISO 14001:2015 სტანდარტის ხელახალი სერტიფიცირების აუდიტის შემდეგ, საზედამხედველო აუდიტი წარმატებით დასრულდა 2024 წლის დეკემბერში. ეს სერტიფიკატი მოწმობს ჩვენს სრულ შესაბამისობას EMS-ის საერთაშორისო სტანდარტებთან. მნიშვნელოვანი მიღწევის გარდა, ეს თიბისის აკისრებს პასუხისმგებლობას, შევინარჩუნოთ და კიდევ უფრო განვავითაროთ ჩვენი EMS.

თიბისის აქვს გარემოსდაცვითი და კლიმატის ცვლილების ყოვლისმომცველი პოლიტიკა, რომელიც არეგულირებს როგორც გარემოსდაცვითი მართვის სისტემას (EMS), ისე კლიმატთან დაკავშირებულ ჩარჩოს ჯგუფის მასშტაბით.

გარემოს დაცვისა და კლიმატის ცვლილების პოლიტიკა:

- განსაზღვრავს ჩვენი ბიზნეს საქმიანობის გარემოსდაცვით ასპექტებსა და გავლენას;
- შეიმუშავებს ზომებს გარემოზე ჩვენი უარყოფითი ზემოქმედების შესამცირებლად;
- ითვალისწინებს რესურსების ეფექტურობასა და პასუხისმგებლობით მართვას;
- უზრუნველყოფს მეთოდოლოგიების ჩამოყალიბებას კლიმატის ცვლილების საწინააღმდეგო ქმედებების განვითარებისთვის და შესაბამისი მიდგომების ინტეგრირებას ჯგუფის ოპერაციებსა და მართვის პროცესებში;
- უზრუნველყოფს ჩვენს შესაბამისობას გარემოსდაცვით, ჯანმრთელობის, უსაფრთხოებისა და შრომით რეგულაციებთან;
- ამაღლებს ცნობიერებას ჩვენს თანამშრომლებს/დამკვეთებს/მომწოდებლებს შორის;
- თავიდან არიდებს ბანკს ისეთი ბიზნესის დაფინანსებას, რომელიც უარყოფით გავლენას ახდენს გარემოსა და საზოგადოებაზე და;
- ხელს უწყობს მდგრადი განვითარების დაფინანსებას ჩვენს მომხმარებლებში.

ჩვენი გარემოსდაცვითი მართვის სისტემა შედგება ოთხი მიმართულებისგან:

- შიდა გარემოსდაცვითი საქმიანობა (გარემოზე პირდაპირი ზემოქმედება);
- გარემოსდაცვითი და სოციალური რისკების მართვა დაკრედიტებაში (გარემოზე არაპირდაპირი ზემოქმედება);
- მდგრადი დაფინანსება (გარემოზე არაპირდაპირი ზემოქმედება) და;
- გარე კომუნიკაციები

გარემოს დაცვისა და კლიმატის ცვლილების გაერთიანებული პოლიტიკა მიღებულ იქნა 2023 წელს, როგორც წინა ცალკეული დოკუმენტების – გარემოს დაცვის პოლიტიკისა და კლიმატის ცვლილების პოლიტიკის - ახალი, ინტეგრირებული ვერსია. პოლიტიკა 2024 წელს გადაიხედა. პოლიტიკა ხელმისაწვდომია ვებგვერდზე: www.tbcbankgroup.com

ამ პოლიტიკის გარდა, ჩვენ შევიმუშავეთ დამატებითი პროცედურები, რომლებიც არეგულირებს კონკრეტული საქმიანობის გარემოზე ზემოქმედებას, როგორიცაა ნარჩენების მართვის გეგმა, მწვანე შესყიდვების რეკომენდაციები, ESG რისკის აპეტიტის პროცედურა და თიბისი ბანკის გარე გარემოსდაცვითი და სოციალური საკითხებისა და პრობლემების მოგვარების პროცედურა.

თიბისის ჰყავს სპეციალურად გამოყოფილი გარემოსდაცვითი, სოციალური და მმართველობის (ESG) საკითხების დეპარტამენტი, რომელიც პასუხისმგებელია ჯგუფის მასშტაბით ჩვენი EMS-ის დანერგვისა და განხორციელების ზედამხედველობაზე. ბანკის გარდა, ESG დეპარტამენტი მხარს უჭერს ჯგუფის შვილობილ კომპანიებს გარემოსდაცვით და სოციალურ საკითხებში და რეგულარულად ატარებს ტრენინგებს. იგი წელიწადში სამჯერ წარუდგენს გარემოსდაცვით კომიტეტს ანგარიშს გარემოსდაცვითი მართვის გეგმებისა და შედეგების შესახებ. ჩვენი ESG დეპარტამენტი ანგარიშვალდებულია უშუალოდ რისკების მართვის დირექტორის წინაშე.

ამ თავში განვიხილავთ თიბისის საქმიანობასა და ინიციატივებს გარემოზე მისი უშუალო ზემოქმედების მართვისთვის.

მართვის მიდგომა

გარემოსდაცვითი სამოქმედო გეგმა მუშავდება ყოველწლიურად და მოიცავს წლის განმავლობაში ჯგუფის დონეზე განსახორციელებელ ღონისძიებებსა და პროექტებს.

ჩვენი უმაღლესი მენეჯმენტი აქტიურად არის ჩართული გარემოს დაცვისა და კლიმატის ცვლილების პოლიტიკის განხორციელებაში ორი კომიტეტის მეშვეობით: გარემოსდაცვითი კომიტეტი და ESG კომიტეტი.

გარემოს დაცვის კომიტეტი იკრიბება წელიწადში მინიმუმ სამჯერ და მასში ყოველთვის მონაწილეობს აღმასრულებელი მენეჯმენტის მინიმუმ ერთი წარმომადგენელი. 2024 წელს ჩატარდა კომიტეტის სამი სხდომა.

აღმასრულებელ დონეზე კლიმატის ცვლილებასთან დაკავშირებულ რისკებსა და შესაძლებლობებზე პასუხისმგებლობა ენიჭება ESG კომიტეტს, რომელიც შეიქმნა მმართველი საბჭოს მიერ 2021 წლის მარტში და პასუხისმგებელია ESG სტრატეგიის განხორციელებასა და ძირითადი პროექტების წლიური, ასევე ცალკეული, დეტალური სამოქმედო გეგმების დამტკიცებაზე. სამოქმედო გეგმების მიმდინარეობისა და განხორციელების სტატუსის მონიტორინგი ხდება ESG კომიტეტის სხდომებზე. დამატებითი ინფორმაცია ESG კომიტეტის შესახებ მოცემულია მე-6 თავში - „მმართველობა და მდგრადობის მართვა“.

თიბისის ფარგლებში EMS-ის წარმატებით განხორციელების კოორდინაციისა და მხარდაჭერის მიზნით, იმართება რეგულარული ყოველთვიური შეხვედრები ESG-სა და ლოჯისტიკის დეპარტამენტებს შორის. ამ შეხვედრებზე გარემოსდაცვითი მართვის სისტემაში ჩართული პირები განიხილავენ სხვადასხვა გარემოსდაცვითი ინიციატივის მიმდინარეობას, აფიქსირებენ გამოწვევებს და იღებენ გადაწყვეტილებებს სამომავლო ქმედებებთან დაკავშირებით.

გარემოსდაცვითი მართვის სისტემის ეფექტურობას პერიოდულად აფასებს შიდა აუდიტის დეპარტამენტი.

რისკების მართვა და საკანონმდებლო შესაბამისობა

საქმიანობის სპეციფიკიდან გამომდინარე, იდენტიფიცირებულია გარემოზე კომპანიის პირდაპირი და არაპირდაპირი ზემოქმედება და შემუშავებულია მაკორექტირებელი ღონისძიებები და სამოქმედო გეგმები.

თიბისი რეგულარულად აკონტროლებს თავისი საქმიანობის შესაბამისობას საკანონმდებლო მოთხოვნებთან. ყოველწლიურად შესაბამისობის სტატუსი გარემოსდაცვითი სამართლებრივი შემოწმების სავალდებულო დოკუმენტის საფუძველზე ფასდება. ეს დოკუმენტი აღწერს ყველა იმ გარემოსდაცვით საკითხს, რომელიც სპეციფიკურია კომპანიის ბიზნეს საქმიანობისთვის და რეგულირდება

კანონმდებლობით. დოკუმენტის განახლებასა და პროცესის კონტროლზე პასუხისმგებელია ESG დეპარტამენტი. 2020 წლიდან, გარემოს დაცვისა და კლიმატის ცვლილების პოლიტიკის ფარგლებში, ჩვენს შვილობილ კომპანიებში ასევე შემუშავდა ინდივიდუალური გარემოსდაცვითი სამართლებრივი შემოწმების დოკუმენტები. ეს დოკუმენტებიც ექვემდებარება ყოველწლიურ განხილვასა და განახლებას.

ადგილობრივი კანონმდებლობის მიხედვით, თიბისი ჯგუფის საქმიანობა არ ექვემდებარება გარემოზე ზემოქმედების შეფასებას. მიუხედავად ამისა, ჩვენ ვავლენთ და ვაფასებთ ჩვენს პირდაპირ და არაპირდაპირ გავლენას გარემოსა და საზოგადოებაზე, ვცდილობთ მის პასუხისმგებლობით მართვას პრევენციული და შემამსუბუქებელი ქმედებებისა და ინიციატივების მეშვეობით.

2024 წელს კომპანიას არ დაჰკისრებია ჯარიმები ან არაფულადი სანქციები გარემოსდაცვითი კანონებისა და რეგულაციების შეუსრულებლობის გამო.

თანამშრომელთა ჩართულობა გარემოს დაცვისა და კლიმატის ცვლილების პოლიტიკის განხორციელებაში

EMS-ის წარმატებით განხორციელება მოითხოვს, რომ თანამშრომლებს ჰქონდეთ ინფორმირებულობის, მოტივაციის, ჩართულობისა და მონაწილეობის საკმარისი დონე. მათი ცნობიერების ამაღლების მიზნით, ჩვენი ESG დეპარტამენტი და გარემოსდაცვითი და სოციალური რისკების მართვის ჯგუფი რეგულარულად ატარებენ ტრენინგებსა და სადისკუსიო შეხვედრებს, რომლებშიც შედის:

- ტრენინგი EMS-ისა და კლიმატის ცვლილების შესახებ ახალი თანამშრომლებისთვის;
- კლიმატის ცვლილებისა და მწვანე დაკრედიტების ტრენინგი საკრედიტო რისკისა და ფრონტ ოფისის თანამშრომლებისთვის;
- ყოველწლიური სავალდებულო ონლაინ კურსი EMS-ის შესახებ ყველა თანამშრომლისთვის, რასაც თან ახლავს თვითშეფასების ტესტი;
- თიბისი ESG აკადემიის „მწვანე ცნობიერება და მწვანე დაფინანსება“ კურსი, რომელიც ფრონტ და ბექ ოფისის თანამშრომლებისთვის ტარდება.

2024 წელს თანამშრომლების 92%-მა, მათ შორის, თიბისის უმაღლესმა ხელმძღვანელობამ წარმატებით გაიარა ონლაინ კურსი და თიბისის EMS-ის თვითშეფასების ტესტი.

2024 წელს თბილისსა და რეგიონებში ჩატარდა 5 ტრენინგი მწვანე დაკრედიტების თემაზე, რომელშიც სულ 504-მა თანამშრომელმა მიიღო მონაწილეობა, მათ შორის, მიკრო/მცირე და საშუალო ბიზნესისა და კორპორატიული სესხების ექსპერტებმა, ბიზნეს სესხების/გაყიდვების კოორდინატორებმა და MSME საკრედიტო რისკების მენეჯერებმა.

კომუნიკაციის გაუმჯობესებისა და ეფექტიანობისთვის შეიქმნა ვიდეო, რომელიც მოკლედ ასახავს თიბისის გარემოსდაცვითი მართვის სისტემას (EMS), მის სტრუქტურასა და მიდგომებს. ვიდეო გამოიყენება როგორც თანამშრომელთა ტრენინგებისას, ისე შეხვედრებზე პარტნიორებთან და სხვა დაინტერესებულ მხარეებთან.

როგორ ვმართავთ გარემოზე ჩვენს პირდაპირ ზემოქმედებას

თიბისი ბანკმა განიხილა ყველა ის საოპერაციო საქმიანობა, შესყიდული პროდუქტი და გარე მომსახურება, რომლის გაკონტროლებაც შეუძლია (ახლანდელი და დაგეგმილი) და გამოავლინა ბიზნესისთვის რელევანტური ყველა არსებითი გარემოსდაცვითი ასპექტი, რომელიც იყოფა არაპირდაპირ და პირდაპირ გარემოსდაცვით ასპექტებად, გაანალიზებულია მაჩვენებლების კომპლექსური სისტემის საფუძველზე და იმართება შესაბამისად.

თიბისი ბანკმა ჩამოაყალიბა ყოვლისმომცველი შიდა გარემოსდაცვითი სისტემა ჯგუფის სათბური აირების (GHG) ემისიების მართვისა და მათზე ანგარიშგების მიზნით. ბანკი მოწოდებულია შეამციროს GHG ემისიები მისი ენერგიის, წყლისა და ქაღალდის მოხმარების რეგულარული მონიტორინგის გზით.

თითოეული კატეგორიის ფარგლებში ზემოქმედების მნიშვნელობის შესაფასებლად, ჩვენ შევიმუშავეთ შეფასების ყოვლისმომცველი მეთოდოლოგია და შევუსაბამეთ ის მთელ ჯგუფს. შეფასების შედეგების საფუძველზე, ყოველწლიურად ხდება GHG ემისიების წლიური მიზნების თიბისი ბანკისა და თიბისი ჯგუფისთვის განსაზღვრა.

2024 წლის GHG ემისიების დათვლის შედეგად განისაზღვრა თიბისი ბანკისა და თიბისი ჯგუფის შვილობილი კომპანიების ბიზნეს საქმიანობაზე მორგებული სამოქმედო გეგმები, რომლებიც განსაზღვრავს ენერგიისა და რესურსების მოხმარების მიზნებსა და EMS-თან დაკავშირებულ KPI-ებს.

დათვლის მეთოდოლოგია

სათბური აირების ინვენტარიზაციისთვის განისაზღვრა შემდეგი ნაბიჯები: ორგანიზაციული და საოპერაციო საზღვრების დადგენა, მონაცემების შეგროვება და ნახშირორჟანგის (CO2) ექვივალენტის გაანგარიშება. ეს ანგარიში აღწერს ყველა იმ ემისიის წყაროს, რომელთა გათვალისწინებაც სავალდებულოა 2006 წლის კომპანიების შესახებ აქტის (The Companies Act 2006) (სტრატეგიული ანგარიშისა და დირექტორთა ანგარიშების) 2013 წლის რეგულაციების შესაბამისად (Scope 1 და Scope 2) და დამატებით მოიცავს Scope 3-ის ფარგლებში იმ ემისიებს, რომლებიც შესაბამისია კომპანიის საქმიანობისთვის. ემისიების მონაცემების მომზადებისას გამოყენებულ იქნა დიდი ბრიტანეთის მთავრობის სათბურის აირების 2017 წლის კონვერტაციის ფაქტორები კომპანიის ანგარიშგებისთვის და ეროვნული IPCC ემისიის ფაქტორები ელექტროენერგიისთვის (tCO2*/MWhe). შეგროვდა საჭირო მონაცემები და შემუშავდა ანგარიში თიბისი ჯგუფის ძირითადი საქმიანობის საზღვრებისთვის შემდეგნაირად:

Scope 1 (საწვავის წვა და ობიექტების ექსპლუატაცია) მოიცავს ბუნებრივი აირის, დიზელისა და/ან ბენზინის წვის შედეგად წარმოქმნილ ემისიებს, რომლებიც წარმოიშობა თიბისის საკუთრებაში არსებულ ან მის მიერ კონტროლირებად ობიექტებზე მდებარე მოწყობილობების ექსპლუატაციისას; და საკუთრებაში არსებული სატრანსპორტო მოწყობილობებში ბენზინის, დიზელის, ბუნებრივი აირის და ა.შ. წვისას.

Scope 2 (შესყიდული ელექტროენერგია საკუთარი მოხმარებისთვის - განათებისთვის, საოფისე ტექნიკისთვის, გაგრილებისთვის და ა.შ.) მოიცავს გამოყენებული ელექტროენერგიის ემისიებს საკუთრებაში არსებულ და კონტროლირებად ობიექტებზე. ემისიების გამოსათვლელად გამოყენებული იყო ეროვნული IPCC ემისიის კოეფიციენტების კონვერტაციის კოეფიციენტი ელექტროენერგიისთვის (tCO2*/MWhe).

Scope 3 მოიცავს მივლინებების დროს საჰაერო ტრანსპორტით მგზავრობის შედეგად გამოყოფილ ემისიებს (მოკლე მანძილებს, საშუალო მანძილებს, შორ მანძილებსა და საერთაშორისო ფრენებს). უნდა აღინიშნოს, რომ გათვალისწინებული იყო ინფორმაცია მოგზაურობის კლასის შესახებ (სადაც ხელმისაწვდომია) და ემისიების გაანგარიშებისთვის გამოყენებული იქნა „ეკონომ კლასის“ და “ბიზნეს კლასის” შესაბამისი კონვერტაციის ფაქტორები შედმეგი ბმულიდან: www.atmosfair.de

ენერგიის გამოყენება

ენერგიის მოხმარება გარემოზე ჩვენი ზემოქმედების ერთ-ერთი ყველაზე მნიშვნელოვანი წყაროა. იგი წარმოდგენილია სათავსოებისა და მოწყობილობების ელექტროენერგიის მოხმარებით, გათბობა-გაგრილების სისტემების გამოყენებით, ტრანსპორტირებითა და სხვა. ელექტროენერგიის მოხმარების შესამცირებლად თიბისი ახორციელებს არაერთ ინიციატივას:



2024 წელს თიბისის ESG აკადემიის კურსი 300-ზე მეტმა მონაწილემ გაიარა

2024 წელს თიბისიმ თავისი პირველი ESG აკადემიის კურსი — „მწვანე ცნობიერება და მწვანე დაფინანსება“ - დაიწყო, რომელიც მიზნად ისახავს თანამშრომლებსა და მომხმარებლებში ESG თემატიკაზე ცნობიერებისა და ცოდნის ამაღლებას. კურსი მოიცავს ისეთ საკითხებს, როგორიცაა მწვანე და სოციალური დაფინანსება, რეგულაციური მოთხოვნები, მრავალფეროვნებისა და ჩართულობის მხარდამჭერი მიდგომები, მდგრადი ბიზნეს მოდელები და პრაქტიკები — როგორც ბანკის მომხმარებლებისთვის, ისე თანამშრომლებისთვის.

პირველი ტრენინგი 2024 წლის მარტში ჩაეშვა. თანამშრომლებისთვის ტრენინგები უკვე ჩატარდა თბილისში, ქუთაისსა და ბათუმში და მასში მონაწილეობა 300-ზე მეტმა თანამშრომელმა მიიღო. პროგრამა 2025 წლის ბოლომდე დამატებით 600 თანამშრომლის გადამზადებას ითვალისწინებს.

კურსი შეიქმნა თიბისი ბანკისა და DEVELOR-ის თანამშრომლობით, პარტნიორი საერთაშორისო ფინანსური ინსტიტუტების — Green for Growth Fund (GGF) და European Fund for Southeast Europe (EFSE) — მხარდაჭერით.

- 2019 წელს ბანკმა დანერგა კონტროლის მექანიზმი ენერგიის მიზანმიმართულ და მდგრად მოხმარებაზე;
- თიბისიში ვიყენებთ ენერგოეფექტურ LED განათებას;
- 2022 წლიდან ყველა ახლადგარემონტებულ ფილიალში ვამონტაჟებთ ენერგოეფექტურ გათბობა/გაგრილების სისტემებს. მთლიანი ინვესტიცია სამშენებლო სამუშაოების ჩათვლით 2.3 მილიონ ლარს უდრის;
- მოვახდინეთ განათების ოპტიმიზაცია არასამუშაო საათებში და შევამცირეთ განათება ჩვენს ფილიალებში;
- დავიწყეთ განახლებადი ენერგიის გამოყენება და დავამონტაჟეთ მზის ელექტროსადგური, რომლის საერთო სიმძლავრე 130 კვტ-ს უდრის, ხოლო მთლიანი ინვესტიცია 23,000 ლარის ტოლია. რეგიონებში ელექტროენერგიის მთლიან მოხმარებაში განახლებადი ენერგიის წილი 50%-მდე გაიზარდა;
- 2023 წლის განმავლობაში განვაახლეთ ჩვენი IT ინფრასტრუქტურის ნაწილი ენერგოეფექტური სერვერებით, რაც სერვერების მიერ ელექტროენერგიის მოხმარებას 10-15% -ით შეამცირებს.

სატრანსპორტო საშუალებების საწვავის მოხმარების შესამცირებლად თიბისი ბანკი იყენებს მწვანე ავტოპარკს, რომელიც შედგება ელექტრო და ჰიბრიდული ავტომობილებისგან. ჩვენ თანდათან ვზრდით ელექტრო და ჰიბრიდული ავტომობილების წილს ჩვენს ავტოპარკში, რაც ამჟამად მთლიანი ავტოპარკის 67%-ს შეადგენს, ხოლო მთლიანი ინვესტიცია კი 914,900 ლარს უდრის.

2025 წელს დაგეგმილი გვაქვს დავამონტაჟოთ 36 ელექტრო დამტენი სადგური ჩვენს სათაო ოფისსა და სხვა შენობებში. დაგეგმილი ინვესტიცია 450,000 ლარს უდრის.

თიბისი ბანკში ენერგიის საერთო მოხმარება 3.5%-ით შემცირდა. შემცირების მთავარი მიზეზი განახლებადი ენერგიის გაზრდილი გამოყენებაა, რომელიც ელექტროენერგიის მოხმარების დროს არ იწვევს CO2-ის ემისიებს. 2024 წელს თიბისი ბანკმა შეიძინა ან თავად დააგენერირა 1,029,351 კილოვატსაათი (kWh) განახლებადი ენერგია. შედეგად, ტრადიციული წყაროებიდან მიღებული ელექტროენერგიის მოხმარება 2023 წელთან შედარებით 5%-ით შემცირდა.

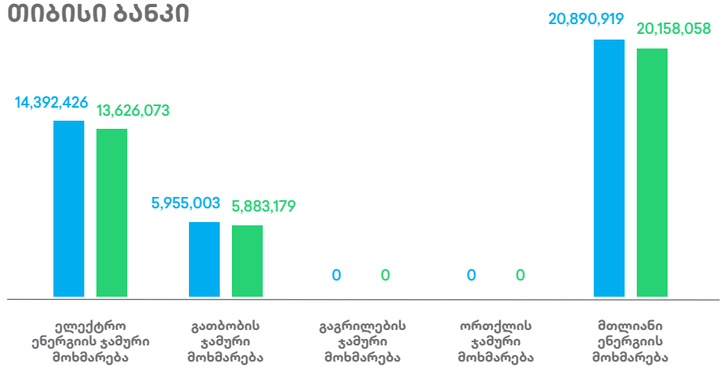
თიბისი ჯგუფის მასშტაბით, ენერგიის საერთო მოხმარება მცირედით – 0.3%-ით გაიზარდა. მიუხედავად იმისა, რომ ჯგუფმაც შეამცირა ელექტროენერგიის მოხმარება, საერთო მოხმარება გაიზარდა გათბობისთვის გამოყენებული ბუნებრივი აირის 5%-იანი ზრდის გამო.

ენერგიის მოხმარების მაჩვენებლები

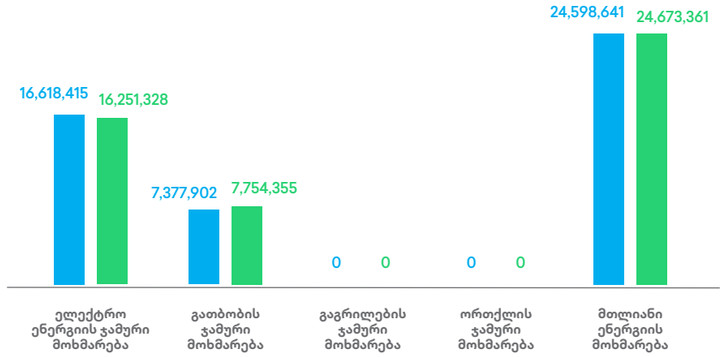
გამომილი კვტ/სთ-ში

ენერგიის მოხმარება 2023
ენერგიის მოხმარება 2024

თიბისი ბანკი



ჯგუფი



სათბურის აირების ემისიები

ჩვენ განსაკუთრებულ ყურადღებას ვუთმობთ სათბური აირების (GHG) ემისიებს და ვცდილობთ, გავაძლიეროთ ჩვენი ძალისხმევა ემისიების შესამცირებლად. ეს საკითხი განხილულია თიბისი ჯგუფის გარემოს დაცვისა და კლიმატის ცვლილების პოლიტიკის დოკუმენტში.

თიბისის სათბური აირების (GHG) ემისიები ძირითადად წარმოიქმნება შემდეგი წყაროებიდან: სატრანსპორტო საშუალებები, საერთაშორისო ფრენები, ელექტროენერგიის გენერატორები, კონდიციონერები და გაგრილების სისტემები, გათბობის სისტემები, კომპიუტერული მოწყობილობები, ბანკომატები, ელექტრონული ნარჩენები, ანძები და ინვერტორული ბატარეები.

ჯგუფის მასშტაბით GHG ემისიების სამართავად თიბისი ბანკმა ჩამოაყალიბა კომპლექსური შიდა სისტემა. შემუშავდა გარემოსდაცვითი მონაცემების დოკუმენტირების სახელმძღვანელოები და შვილობილ კომპანიებში პასუხისმგებელ პირებს დაევალათ საჭირო მონაცემების შეგროვება და ბანკისთვის მიწოდება. აღსანიშნავია, რომ ჯგუფი გაერთიანებული სამეფოს სტანდარტების მიხედვით, ენერგიის დაბალი მომხმარებელია, არ მოიხმარს 40,000 კვტ/ სთ-ზე მეტს.

სათბური აირების ემისიების ანგარიში მზადდება ყოველწლიურად ჯგუფის მასშტაბით და მოწმდება დამოუკიდებელი საკონსულტაციო კომპანიის მიერ. 2024 წლის ანგარიში შემოწმდა Bureau Veritas Georgia-ის მიერ, შეზღუდული ვერიფიკაციის გზით, რაც მოიცავს ისტორიულ მონაცემებსა და ინფორმაციას. ანგარიშის საფუძველზე ხდება მიზნებისა და წლიური სამოქმედო გეგმების შემუშავება.



თიბისიმ მზის ენერგიის გამოყენება დაიწყო

2024 წელს ბანკმა განახლებადი ენერგიის გამოყენება დაიწყო. მზის ელექტროსადგურებიდან სულ წარმოებულ იქნა 891,136 კილოვატსაათი (kWh) ელექტროენერგია, რაც ნაწილობრივ ფარავს რეგიონის 28 ფილიალის ელექტროენერგიის მოხმარებას. დაგეგმილია, რომ 2025 წელს რეგიონის ფილიალების მიერ მოხმარებული ელექტროენერგიის 70% განახლებადი წყაროებით იქნება უზრუნველყოფილი.

მიმდინარე წელს თბილისში, თიბისის საწყობზე დამონტაჟდა პირველი მზის ელექტროსადგური, რომელმაც საწყობის ელექტრომოხმარების 77% დაფარა.

მზის ენერგიის გამოყენებით ბანკი ხელს უწყობს რესურსების გონივრულ გამოყენებას, გარემოს დაცვასა და მდგრად განვითარებას.

Scope 1-ის ემისიები

Scope 1 (საწვავის წვა და ობიექტების ექსპლუატაცია) მოიცავს საკუთრებაში არსებულ და კონტროლირებად ობიექტებზე მოწყობილებებსა და საკუთრებაში არსებულ სატრანსპორტო საშუალებებში ბენზინის ან/და დიზელის საწვავის და ბუნებრივი აირის წვის შედეგად გამონაბოლქვის გამოყოფას.

თიბისი ჯგუფის პირდაპირმა GHG ემისიებმა 2024 წელს 3,554 ტონა CO2 შეადგინა.

თიბისი ბანკში Scope 1-ის ემისიებმა 1,861 ტონა CO_2 შეადგინა, რაც 2023 წელთან შედარებით 1%-იან ზრდას ასახავს, თუმცა კვლავ რჩება დაგეგმილი 5%-იანი ზრდის მიზნობრივ ფარგლებში.

თიბისი ჯგუფის დონეზე Scope 1-ის ემისიები 3,554 ტონა CO_2-მდე გაიზარდა, რაც წინა წელთან შედარებით 5%-ით მეტია, თუმცა კვლავ რჩება დაგეგმილი 6%-იანი ზრდის მიზნობრივ ფარგლებში.

Scope 2-ის ემისიები

Scope 2 - შესყიდული ელექტროენერგია საკუთარი მოხმარებისთვის (განათება, საოფისე ტექნიკა, გაგრილება და ა.შ.) მოიცავს გამოყენებული ელექტროენერგიის ემისიებს საკუთრებაში არსებულ და კონტროლირებად ობიექტებზე. ემისიების გამოსათვლელად გამოყენებულ იქნა IPCC-ის ემისიების ეროვნული ფაქტორების კონვერტაციის კოეფიციენტი ელექტროენერგიისთვის (tCO2*/MWhe).

თიბისის ელექტროენერგიის მოხმარებით გამოწვეულმა GHG ემისიებმა 1,787 ტონა CO2-ს მიაღწია. ემისიები საბაზისო წელს 1,934 ტონა CO2-ს შეადგენდა.

თიბისი ბანკში Scope 2-ის ემისიები 5%-ით შემცირდა და შეადგინა 1,281 ტონა CO2, რაც მნიშვნელოვნად აღემატება დაგეგმილ 1%-იან ზრდის მიზნობრივ მაჩვენებელს. შემცირების ძირითადი ფაქტორი იყო განახლებადი ენერგიის შეძენა/წარმოება, რომელიც 2024 წელს 1,029,351 კილოვატსაათს (kWh) შეადგენდა. ამით ბანკმა შეძლო თავიდან აეცილებინა 96 ტონა CO2-ის გამოყოფა.

თიბისი ჯგუფის დონეზე Scope 2-ის ემისიები 2023 წელთან შედარებით 1%-ით შემცირდა და შეადგინა 1,787 ტონა CO2, რაც შეესაბამება ემისიების ზრდის მიზნობრივ მაჩვენებელს - ზრდის გარეშე.

თიბისი ჯგუფის ელექტროენერგიის მოხმარების საერთო ემისიები 2023 წელთან შედარებით 1%-ით შემცირდა.

Scope 3-ის ემისიები (სამსახურეობრივი მოგზაურობები)

Scope 3 მოიცავს მივლინებების დროს საჰაერო ტრანსპორტით მგზავრობის შედეგად წარმოქმნილ ემისიას (მოკლე მანძილებს, საშუალო მანძილებს, შორ მანძილებსა და საერთაშორისო ფრენებს). უნდა აღინიშნოს, რომ გათვალისწინებული იყო ინფორმაცია მოგზაურობის კლასის შესახებ (ინფორმაციის ხელმისაწვდომობის შესაბამისად) და ემისიების გაანგარიშებისთვის გამოყენებულ იქნა „ეკონომ კლასის“ და “ბიზნეს კლასის” კონვერტაციის ფაქტორები შემდეგი ბმულიდან: www.atmosfair.de

თიბისი ჯგუფის მასშტაბით Scope 3-ის ემისიების საერთო რაოდენობამ შეადგინა 1,120 ტონა CO_2-ის ეკვივალენტი (გათვალისწინებული იყო შემდეგი აირები: CO_2, CH_4, N_2O, HFCs, PFCs, SF_6, NF_3). ემისიები 2023 წელთან შედარებით 47.4%-ით შემცირდა (2023 წელს ემისიები 2,129 ტონა CO_2-ის ეკვივალენტს შეადგენდა).

მივლინების ფარგლებში განხორციელებული ფრენებით გამოწვეული GHG ემისიების გამოსათვლელად გათვალისწინებული იყო თითოეული მგზავრობის დეტალური მარშრუტი (მათ შორის ტრანსფერები საერთაშორისო რეისებს შორის, ამ ინფორმაციის ხელმისაწვდომობის შესაბამისად), ფრენის კლასი (პირველი, ბიზნეს ან/და ეკონომიური) და თითოეული მივლინების მონაწილეთა რაოდენობა.

ემისიების ფაქტორებისა და გლობალური დათბობის პოტენციალის (GWP) მაჩვენებლების წყაროდ გამოყენებულ იქნა www.atmosfair.de

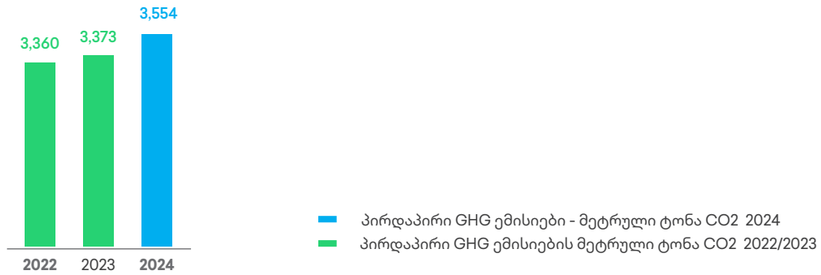
საერთო ჯამში, 2024 წელს თიბისი ჯგუფის GHG ემისიები ჯგუფის მასშტაბით 850,000კგ. CO2-ით, ხოლო თიბისი ბანკის ემისიები 1,096,000კგ. CO2-ით შემცირდა.

ასევე, თანამშრომლების საშუალო რაოდენობა წლის განმავლობაში 1,557-ით გაიზარდა.

პირდაპირი GHG ემისიები - მეტრული ტონა CO2

მთლიანი პირდაპირი (Scope 1) GHG ემისიები

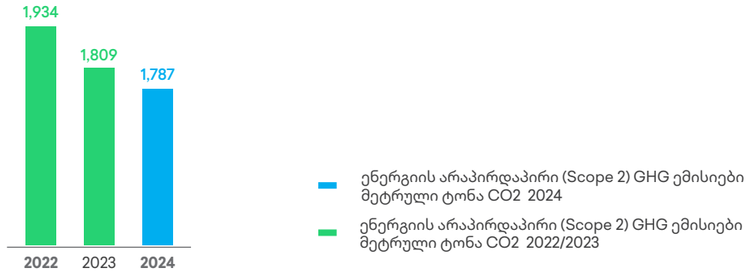
ჯგუფი



ენერგიის არაპირდაპირი GHG ემისიები - მეტრული ტონა CO2

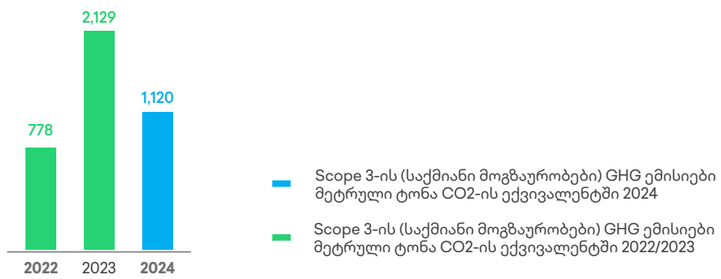
მთლიანი ადგილმდებარეობაზე დაფუძნებული ენერგიის არაპირდაპირი (scope 2) GHG ემისიები

ჯგუფი



Scope 3-ის (სამსახურეობრივი მოგზაურობები) GHG ემისიები - მეტრული ტონა CO2-ის ექვივალენტში

ჯგუფი





თიბისიმ ქაღალდის შეგროვება და გადამუშავება დაიწყო

22 აპრილი დედამიწის საერთაშორისო დღეა და ყოველწლიურად თიბისი მას ახალი გარემოსდაცვითი ინიციატივით აღნიშნავს.

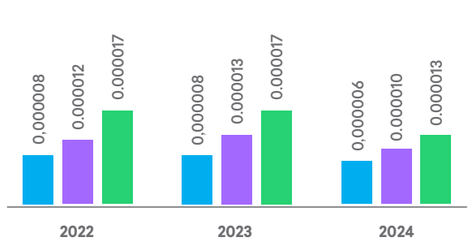
თიბისი წელიწადში 200 ტონაზე მეტ ქაღალდს მოიხმარს, რის გამოც გადავწყვიტეთ, რომ თბილისისა და რუსთავის ფილიალებში, სათაო ოფისებსა და არქივებში წარმოქმნილი ქაღალდის ნარჩენები შეგვეგროვებინა და სრულად გადაგვემუშავებინა.

თიბისი 2015 წლიდან აგროვებს და გადაამუშავებს ქაღალდის ნარჩენების ნაწილს. პარტნიორი კომპანიის ჩართულობით, დღემდე გადამუშავებულია დაახლოებით 535 ტონა ქაღალდი. 2025 წლის განმავლობაში პროექტი გაფართოვდება საქართველოს მასშტაბით და მოიცავს თიბისის 188 ლოკაციას.

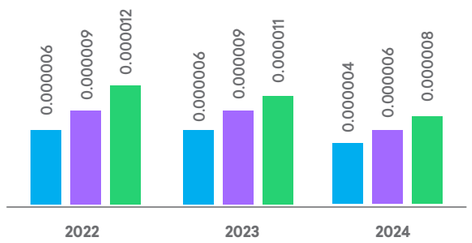
ინტენსიურობის კოეფიციენტი

ლონდონის საფონდო ბირჟისა (LSE) და ინვესტორთა მოთხოვნის მიხედვით, თიბისიმ გამოთვალა ემისიების ინტენსივობის კოეფიციენტი SECR-ის ჩარჩოს შესაბამისად:

CO2-ის ჯამური ინტენსიურობის კოეფიციენტები - თიბისი ჯგუფი (ტონა)



CO2-ის ჯამური ინტენსიურობის კოეფიციენტები - თიბისი ბანკი (ტონა)



tCO2e/შემოსავალი (USD)

tCO2e/EBTDA/ფინანსური მაჩვენებელი (USD)

tCO2e/წმინდა შემოსავალი (USD)

რესურსების მოხმარება - ქაღალდი

კომპანიის საქმიანობის სპეციფიკიდან გამომდინარე, გამოყენებული მასალების მნიშვნელოვან ნაწილს ქაღალდი წარმოადგენს. თიბისი ცდილობს შეამციროს ზემოქმედება სხვადასხვა პროექტისა და გაციფრულების ინიციატივის მეშვეობით.

წინა წელთან შედარებით, ქაღალდის მოხმარება ერთ ადამიანზე ჯგუფის ჭრილში 18%-ით შემცირდა.

ქაღალდის მოხმარება ერთ ადამიანზე დასტებში (ტონა)



ქაღალდის გადამუშავება

2015 წლიდან თიბისი ბანკს ხელშეკრულება აქვს გაფორმებული ქაღალდის გადამამუშავებელ კომპანიასთან. 2015 წლიდან თიბისის კომპანიისთვის გადაცემული აქვს 488 ტონაზე მეტი ქაღალდი, რომელსაც კომპანია იყენებს საყოფაცხოვრებო ქაღალდის საწარმოებლად. ასევე, თიბისიმ ყველა ფილიალსა და სათაო ოფისში დაიწყო ქაღალდის შეგროვება გადამუშავებისთვის.

წყალი

წყლის ეფექტური და მდგრადი გამოყენება აღწერილია გარემოსდაცვითი და კლიმატის ცვლილების პოლიტიკაში, რომელიც მთელ ჯგუფზე ვრცელდება.

წყლის მოხმარებამ ჯგუფის მასშტაბით 2024 წელს 76,510 მ3-ს (თიბისი ბანკი – 61,358 მ3; სხვა შვილობილები –15,152 მ3), ხოლო 2023 წელს 81,787 მ3-ს მიაღწია (თიბისი ბანკი – 66,910 მ3; სხვა შვილობილები – 14,877).

წყლის ეფექტური და მდგრადი მოხმარების მიზნით, სხვადასხვა დეპარტამენტთან თანამშრომლობით, წამოწყებულ იქნა არაერთი ინიციატივა, მათ შორის ცნობიერების ამაღლების ღონისძიებები.

2024 წელს წყლის მოხმარება ერთ თანამშრომელზე შემცირდა 18%-ით წ/წ/შ, რაც მნიშვნელოვანი გაუმჯობესებაა 2024 წლის მიზნობრივ მაჩვენებელთან შედარებით, რომლის მიხედვითაც წყლის მოხმარების ზრდას არ უნდა გადაეჭარბებინა 1% -ს.

მიზანი: ჩვენ ვვარაუდობთ, რომ 2025 წელს ერთ თანამშრომელზე წყლის მოხმარება 6%-ით გაიზრდება, რაც ძირითადად გამოწვეულია დასაქმებულთა რაოდენობისა და ფართობის ზრდით.

2024 წლის მოხმარების შედეგები და მიზნები 2025 წლისთვის

ჯგუფი

	საერთო GHG ემისიები (CO2) (ტონები) და KPI-ები (ზრდა)		
	2024 მიზნები	2024 შედეგები	2025 მიზნები
Scope 1 საწვავის წვა (გათბობა, სატრანსპორტო საშუალებები, გენერატორები)	6%-ზე ქვემოთ	5.6%	2%-ზე ქვემოთ
Scope 2 (ელექტროენერგიის მოხმარება)	შენარჩუნება	-1.2%	4%-ზე ქვემოთ
Scope 3 (ადგილობრივი და საერთაშორისო ფრენები)	32%-ით კლება	-47%	შენარჩუნება
ჯამური ემისიები (tCO2)	7%-ით კლება	-11.6%	2%-ზე ქვემოთ
მთლიანი ემისია სრულ განაკვეთზე მომუშავე თანამშრომელზე (CO2ტ/ადამ.)	11%-ით კლება	-24%	5%-ით კლება
წყლის მოხმარება ერთ თანამშრომელზე (მ3/ადამ.)	1%-ით კლება	-18%	6%-ზე ქვემოთ
საბეჭდი ქაღალდი ერთ ადამიანზე დასტებში	3.7%-ით კლება	-18%	9%-ით კლება

სრულ განაკვეთზე დასაქმებულ თანამშრომელზე ემისიების ჯამური რაოდენობა (ტონა CO_2/თანამშრომელი) – შემცირდა 24%-ით.
წყლის მოხმარება ერთ თანამშრომელზე ($მ^3$/თანამშრომელი) – შემცირდა 18%-ით.
საბეჭდი ქაღალდი ერთ თანამშრომელზე დასტებში – შემცირდა 18%-ით.

ნარჩენების მართვა

თიბისი ბანკში მოქმედებს ნარჩენების მართვის სისტემა. 2024 წელს ბანკმა განაახლა ნარჩენების მართვის გეგმა და დასამტკიცებლად წარუდგინა საქართველოს გარემოს დაცვისა და სოფლის მეურნეობის სამინისტროს. ნარჩენების მართვის გეგმა განსაზღვრავს თიბისის მიერ ყოველწლიურად წარმოებული სხვადასხვა ტიპის ნარჩენის (მათ შორის სახიფათო ნარჩენების) სავარაუდო რაოდენობებს. გეგმა ასევე მოიცავს, ადგილობრივი საკანონმდებლო მოთხოვნების შესაბამისად, სახიფათო ნარჩენების მართვის ძირითად ზომებსა და წესებს (განცალკევებული შეგროვება, დასაწყობება და ტრანსპორტირება).

2023 წელს თიბისიმ წამოიწყო პლასტმასის გადამუშავების პროექტი ნარჩენების გადამამუშავებელ კომპანია „პოლივიმთან" თანამშრომლობით. პროექტის ფარგლებში პლასტმასი გროვდება თიბისი ბანკის ფილიალებსა და სათავო ოფისებში შემდგომი გადამუშავების მიზნით. 2024 წლის დეკემბრის მდგომარეობით, „პოლივიმის" მიერ გადამუშავდა 2,300 კგ პლასტმასის ნარჩენი.



2024 წელს თიბისიმ 2,300 კილოგრამზე მეტი პლასტმასა შეაგროვა

თიბისი უკვე მეორე წელია აგროვებს პლასტმასის ნარჩენებს ფილიალებსა და სათავო ოფისში. პლასტმასი 46 ლოკაციაზე გროვდება — თბილისში, რუსთავში, ქუთაისსა და ბათუმში. პროცესში ჩართულნი არიან როგორც თანამშრომლები, ისე მომხმარებლები.

2024 წლის 31 დეკემბრის მდგომარეობით, თიბისიმ შეაგროვა და გადამუშავებისთვის პარტნიორ კომპანიას გადასცა 2,300 კილოგრამზე მეტი პლასტმასა.

დაფინანსებული ემისიები (SCOPE 3)

2024 წელს გლობალური კლიმატის პარტნიორობის ფონდის (GCPF) მხარდაჭერით განხორციელებული ტექნიკური დახმარების პროექტის ფარგლებში ჩვენ ვითანამშრომლეთ საერთაშორისო საკონსულტაციო კომპანია RINA-სთან, რათა შეგვემუშავებინა თიბისი ბანკის მიერ დაფინანსებული ემისიების დათვლის მეთოდოლოგია. დათვლის მეთოდოლოგია ითვალისწინებს PCAF-ის (The Partnership for Carbon Accounting Financials - პარტნიორობა ნახშირბადის გამონაბოლქვის აღრიცხვისთვის ფინანსურ სექტორში) მიდგომას. PCAF-მა აქტივების სხვადასხვა კლასისთვის შეიმუშავა მეთოდები, რომლებიც დაფინანსებული ემისიების გამოსათვლელად იქნა გამოყენებული. ჯამში აქტივების შვიდი კლასი განიხილება.

ქვემოთ შეგიძლიათ იხილოთ დაფინანსებული ემისიები აქტივების კლასის მიხედვით 2024 წლის დეკემბრის მდგომარეობით.

N.	აქტივის ტიპი	დაფინანსებული GHG ემისიები GgCO2e/წელიწადში
	ჯამი	3,443.1
1	კოტირებული კაპიტალი და ობლიგაციები	66.4
2	ბიზნეს სესხები და არაკოტირებული აქციები	2,921.2
3	პროექტის დაფინანსება	-15.5
4	კომერციული უძრავი ქონება	7.6
5	იპოთეკები	35.9
6	ავტომობილების სესხები	0.6
7	სახელმწიფო ვალდებულებები	426.8

დათვლის მეთოდოლოგია

- კოტირებული კაპიტალი და კორპორაციული ობლიგაციები - შედგება ფასიანი ქაღალდებისგან, რომელთა ემისიების შესახებ დადასტურებული მონაცემები ხელმისაწვდომია
- ბიზნეს სესხები[1] - შედგება ბიზნეს სესხებისა და არაკოტირებული კაპიტალის აქტივების კლასისგან
- პროექტის დაფინანსება - შედგება პროექტებისგან, რომელთათვისაც პროექტის ემისიების/შემცირების დადასტურებული მონაცემებია ხელმისაწვდომი
- საცალო იპოთეკური სესხები - მოიცავს ყველა საცალო იპოთეკურ სესხს
- კომერციული უძრავი ქონება - მოიცავს ყველა კომერციულ იპოთეკურ სესხს
- ავტოსატრანსპორტო საშუალებები - მოიცავს ყველა ავტოსესხს
- სუვერენული ვალები[2] - შედგება ყველა სუვერენული ფასიანი ქაღალდისაგან (SA), რომელიც არის თიბისი ბანკის ბალანსზე.

აღსანიშნავია, რომ დაფინანსებული ემისიების გაანგარიშებისთვის გამოყენებული მონაცემები წარმოადგენს ამ ეტაპზე არსებულ საუკეთესოდ ხელმისაწვდომ ინფორმაციას. მიუხედავად იმისა, რომ მონაცემთა ნაკრებები და მეთოდოლოგიები ჯერ კიდევ ახალია და სრულად არ შეესაბამება საქართველოს გარემოს სპეციფიკას, სადაც ჩვენი საქმიანობის უმეტესობა მიმდინარეობს, ჩვენ ვიყენებთ მაქსიმალურად ზუსტ და შესაბამის მონაცემებს. მონაცემების უმეტესობა 4 და 5 ქულიანი ხარისხისაა. ჩვენი მოლოდინით, საჭირო მონაცემების ხელმისაწვდომობა და სანდოობა დროთა განმავლობაში გაუმჯობესდება და აქედან გამომდინარე, მიზნად ვისახავთ გაუმჯობესებული მონაცემების ინტეგრირებას ჩვენს ანგარიშგებაში.

2024 წელს ჩვენ ყურადღება გავამახვილეთ დეტალური გარდამავლობის გეგმების (Transition Plan) შემუშავებაზე, რომელიც დაფუძნებული იყო ჯგუფის მიერ პარიზის შეთანხმების შესრულების შეფასების შედეგებზე, რაც GHG ემისიების შემცირებას ისახავდა მიზნად.

2025 წელს ჩვენ ყურადღებას გავამახვილებთ სექტორული გარდამავლობის გეგმების ინტეგრირებასა და პარიზის შეთანხმებასთან შესაბამისობის გათვალისწინებაზე ფინანსური დაგეგმვის პროცესში, შესაბამისი მეთოდოლოგიებისა და ინსტრუმენტების შემუშავებაზე და ჩვენი შიდა ექსპერტიზისა და შესაძლებლობების გაზრდაზე.



1 https://nbg.gov.ge/en/page/financed-emissions - დათვლის მეთოდოლოგია ბიზნეს სესხებისთვის შემუშავდა საქართველოს ბანკის მიერ პროექტის „სოფლის მეურნეობის დაფინანსების მხარდაჭერა მიკრო და მცირე საწარმოების მდგრადი განვითარებისთვის სამხრეთ კავკასიასა და უკრაინაში“ ფარგლებში, რომელიც განხორციელდა German Sparkassenstiftung for International Cooperation-ის (DSIK) მიერ გერმანიის ეკონომიკური თანამშრომლობისა და განვითარების სამინისტროს დაფინანსებით (BMZ). დაფინანსებული ემისიების დანარჩენი ხუთი აქტივის კლასისთვის გაანგარიშების მეთოდოლოგიები თიბისიმ საკონსულტაციო კომპანია RINA-სთან თანამშრომლობით შეიმუშავა, Global Climate Partnership Fund-ის მხარდაჭერით. მეთოდოლოგიები ეფუძნება PCAF-ის (Partnership for Carbon Accounting Financials) მიდგომას.

2 დათვლის მეთოდოლოგია დანარჩენი ხუთი კლასისთვის შემუშავდა თიბისის მიერ საერთაშორისო საკონსულტაციო კომპანია „RINA”-სთან თანამშრომლობითა და გლობალური კლიმატის პარტნიორობის ფონდის მხარდაჭერით (Global Climate Partnership Fund – GCPF). დათვლის მეთოდოლოგია PCAF-ის მიდგომას ითვალისწინებს.

10

პასუხისმგებლიანი დამსაქმებელი

პოლიტიკა და მართვა

ჩვენი თანამშრომლები

მრავალფეროვნება და თანაბარი შესაძლებლობები

ანაზღაურება, სარგებელი და თანამშრომელთა სოციალური დაცვა

ოჯახის მხარდამჭერი ბანკი

ფონდი „თიბისელები“ - თანამშრომლები ერთმანეთის მხარდასაჭერად

თანამშრომელთა უსაფრთხოება და ჯანმრთელობა, პროფესიულ და სამუშაო პოზიციასთან დაკავშირებული დაავადებების პრევენცია

სამუშაო ატმოსფერო, თანამშრომელთა მოტივაცია და ჩართულობა

კმაყოფილებისა და ბედნიერების კვლევა

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

პასუხისმგებლიანი დამსაქმებელი

თიბისი ქვეყნის ერთ-ერთი უმსხვილესი დამსაქმებელია. 2024 წლის ბოლოს მდგომარეობით, თიბისი ბანკში დასაქმებულია 8,403 ადამიანი. თიბისი ჯგუფის თანამშრომელთა საერთო რაოდენობა კი 12,902-ს შეადგენს. ჩვენ ვაცნობიერებთ, რომ ჩვენი ორგანიზაციული კულტურა და დასაქმების პოლიტიკა დიდ გავლენას ახდენს ჩვენი თანამშრომლების, მათი ოჯახებისა და ზოგადად საზოგადოების კეთილდღეობაზე.

ჩვენი გუნდის წევრები ჩვენი ფასდაუდებელი აქტივია და ისინი წარმოადგენენ ძირითად დაინტერესებულ მხარეებს ორგანიზაციაში. მათი წვლილი მნიშვნელოვანია ჩვენი ბიზნესის წარმატებისათვის. ჩვენ ვალდებული ვართ, ჩამოვაყალიბოთ მაღალი დონის ტალანტების მოზიდვისა და შენარჩუნების, მათი შესაძლებლობებისა და გამოცდილების გაუმჯობესების, მეგობრული და კორპორატიული ეთიკის ხელშემწყობი სისტემა, რომლის პრიორიტეტსაც წარმოადგენს თანამშრომლების კეთილდღეობა, ჩართულობა და, საბოლოო ჯამში, კომპანიის კეთილდღეობა. ტალანტების განვითარების ეფექტური ჩარჩოთი ჩვენ მხარს ვუჭერთ თიბისის სტრატეგიას და ვქმნით ოპტიმალურ ღირებულებას, როგორც ორგანიზაციისთვის, ისე თანამშრომლებისთვის. ჩვენი ძალისხმევა ტალანტების მოზიდვისას ორიენტირებულია ორგანიზაციული მოთხოვნების დაკმაყოფილებაზე საუკეთესო ტალანტების გამოვლენისა და მათი დარწმუნების გზით, რათა მათ თავიანთი გამორჩეული უნარ-ჩვევები შემატონ თიბისი ჯგუფს. გამომდინარე იქიდან, რომ ჩვენ ვცდილობთ, თიბისი ტექნოლოგიებზე ორიენტირებულ ორგანიზაციად ჩამოყალიბდეს, აუცილებელია ტექნოლოგიური ნიჭისა და შესაძლებლობების განვითარება, რითაც ჩვენი კომპანია მიმზიდველი ხდება ტექნოლოგიური სფეროს პროფესიონალებისთვის.

ჩვენ ორიენტირებული ვართ მომხმარებელთა საუკეთესო გამოცდილების შექმნაზე, ჩვენი მომხმარებლებისთვის საუკეთესო კომერციული შედეგების მიღებაზე, ქვეყანაში საუკეთესო დამსაქმებლად ყოფნაზე, ჯგუფის ტექნიკური ტრანსფორმაციის მხარდაჭერაზე, მისი ლიდერული შესაძლებლობების გაზრდასა და დასაქმებულთა შორის მაღალი დონის ჩართულობის მიღწევაზე.

თიბისისთვის წარმატებული ბიზნესის შენარჩუნება გულისხმობს ყველა თანამშრომლის მიმართ თანასწორ და სამართლიან მოპყრობას, ურყევი მხარდაჭერისა და მენტორობის უზრუნველყოფას მთელი კარიერის განმავლობაში. ჩვენ უზრუნველვყოფთ ჯანსაღ სამუშაო გარემოს, რომელიც თავისუფალია ნებისმიერი სახის დისკრიმინაციისგან, რომელშიც ყველა თანამშრომელს აფასებენ, პატივს სცემენ და თანაბრად ეპყრობიან განურჩევლად რასის, ფერის, სქესის, ენის, ასაკის, მოქალაქეობის, წარმოშობის, დაბადების ადგილის, საცხოვრებელი ადგილის, სოციალური ან ქონებრივი მდგომარეობის, პროფესიის, რელიგიის ან რწმენის, ეროვნების, ეთნიკური ან სოციალური კუთვნილების, პროფესიის, ოჯახის/ოჯახური მდგომარეობის, ჯანმრთელობის, შეზღუდული შესაძლებლობების, სექსუალური ორიენტაციის, გენდერული იდენტობისა და გამოხატვის, პოლიტიკური შეხედულების ან სხვა შეხედულებებისა.

ჩვენი საქმიანობა მრავალფეროვნების, თანასწორობისა და ჩართულობის პოლიტიკის მიხედვით წარიმართება. ეს პოლიტიკა უზრუნველყოფს მრავალფეროვნების, თანასწორობისა და ჩართულობის პრინციპების პროაქტიულ და თანმიმდევრულ ინტეგრაციას როგორც ჯგუფის შიდა საქმიანობაში, ისე ბაზარსა და საზოგადოებაში. 2024 წელს თიბისის დირექტორთა საბჭომ დაამტკიცა მრავალფეროვნების, თანასწორობისა და ჩართულობის (DEI) პოლიტიკის მეოთხე განახლებული ვერსია. ეს ცვლილება ეფუძნება პირველი ESG ცნობიერების კვლევის შედეგად მიღებულ ინფორმაციას, რომლის ერთ-ერთი განყოფილება სპეციალურად მრავალფეროვანი სამუშაო ძალის საჭიროებებსა და გამოწვევებს დაეთმო.

ჩვენ განვაგრძობთ ქალების გაძლიერებისა და მათი პროფესიული განვითარების ხელშეწყობას. ქალების საშუალო რგოლის მენეჯმენტში გრძელვადიანი წარმატების ხელშეწყობისა და ტრადიციულად კაცებით დომინირებულ სფეროებში, როგორიცაა ICT, რისკები და ფინანსები, არსებული ბარიერების დაძლევის მიზნით თიბისის



ESG სტრატეგიასა და წლიურ სამოქმედო გეგმებში გაწერილია სტრუქტურირებული მიდგომა. 2024 წელს შეიქმნა სამუშაო ჯგუფი, რომელიც ყოველთვიურად იკრიბება გენდერული ანგარიშგების გასაძლიერებლად, გენდერულად სენსიტიური რეკრუტირების ხელშესაწყობად და სამოქმედო გეგმასთან შესაბამისობის უზრუნველსაყოფად. 2024 წლის ბოლოსთვის, ქალების წილი საშუალო რგოლის მენეჯერებსა და ეჯაილ ლიდერებში 40%-ს შეადგენდა. გარდა ამისა, ტრადიციულად კაცებით დომინირებულ სფეროებში, როგორიცაა ICT, რისკები და ფინანსები, ქალების წილი 46%-მდე გაიზარდა.

ჩვენ 2021 წელს შევქმენით თიბისის ლიდერთა აკადემია, რომლის მიზანია ჯგუფის საუკეთესო ტალანტების გამოვლენა და მათი განვითარების ხელშეწყობა. ამ ინიციატივის ფარგლებში, წამყვან ადგილობრივ და საერთაშორისო ორგანიზაციებთან, მათ შორის Bled School of Management-სა და DEVELOR International-თან თანამშრომლობით, საშუალო რგოლის მენეჯერებისთვის შემუშავდა ლიდერობის პროგრამა. პროგრამა მოიცავს კომპლექსურ სასწავლო კურსს, რომელიც ფარავს ლიდერობისთვის აუცილებელ კომპეტენციებს, მათ შორის: სტრატეგიულ აზროვნებას, თანამშრომლობას, პიროვნულ განვითარებასა და კეთილდღეობას, კომუნიკაციასა და გუნდის ხელმძღვანელობას. ეს კურსები მიზნად ისახავს ლიდერების უნარების გაძლიერებას ცვლილებების მართვის, ფუნქციათაშორისი ნდობის გაღრმავებისა და მაღალი შედეგიანობის გუნდების ჩამოყალიბების მიმართულებით. მომავალში ვგეგმავთ შერჩეულ კანდიდატებზე მორგებული განვითარების პროგრამების დანერგვასა და მიზანმიმართული როტაციების შეთავაზებას საჭირო უნარ-ჩვევების გასაფართოებლად. 2024 წელს ლიდერთა აკადემიის პროგრამები 188-მა საშუალო და ტოპ მენეჯერმა გაიარა, რომელთა 53% იყო ქალი.

2024 წელს თიბისი ბანკმა გააფართოვა თავისი ვალდებულება შეზღუდული შესაძლებლობის მქონე პირთა ინკლუზიის მიმართ, როგორც თავისი, უფრო ფართო, მრავალფეროვნების სტრატეგიის ნაწილი. აზიის განვითარების ბანკის (ADB) ვაჭრობისა და მიწოდების ჯაჭვის დაფინანსების პროგრამის (TSCFP) ფარგლებში თიბისი ბანკი ჩართული იყო ფინანსური ინსტიტუტებისთვის განკუთვნილ შეზღუდული შესაძლებლობების ინკლუზიის პროექტში. პროექტის ფარგლებში თიბისიმ მიიღო ექსპერტთა საკონსულტაციო მომსახურება, რომელიც დაფინანსდა ADB-ის მიერ და ხორციელდებოდა Global Disability Innovation Hub-ის (GDI Hub) მიერ. ერთწლიანი პროექტი უფრო ფართო მიზანს ემსახურებოდა და ყურადღება გამახვილებული იყო ისეთ საკვანძო მიმართულებებზე, როგორებიცაა პროდუქტებისა და სერვისების ინკლუზიურობის გაუმჯობესება, ფესტივალებზე ხელმისაწვდომობის გაზრდა და შშმ პირების დასაქმების ხელშეწყობა. ინიციატივის ფარგლებში თიბისიმ მიიღო საჭირო ცოდნა და რეკომენდაციები, რაც ორგანიზაციის შიგნით შშმ პირების ჩართულობის გასაძლიერებლად სტანდარტებისა და პროცედურების შემუშავებას უყრის საფუძველს. აღსანიშნავია, რომ 2024 წლის ბოლოსთვის თიბისი ბანკში შშმ თანამშრომლების წილი 0.3%-მდე გაიზარდა, მაშინ როცა 2023 წელს ეს მაჩვენებელი 0.2% იყო.

თანამშრომელთა განაწილება ასაკობრივი კატეგორიების მიხედვით თიბისი ბანკის დონეზე

	2022			2023			2024		
თანამშრომელთა კატეგორიები	**20-30**	**30-50**	**>50**	**20-30**	**30-50**	**>50**	**20-30**	**30-50**	**>50**
ფრონტ ოფისი	56%	41%	1%	49%	46%	2%	49%	44%	2%
ბექ ოფისი	42%	52%	5%	46%	49%	4%	41%	53%	5%
საშუალო რგოლის მენეჯმენტი	3%	92%	5%	3%	90%	7%	7%	85%	7%
ტექნიკური სტაფი	54%	40%	3%	48%	43%	6%	40%	44%	5%

თანამშრომელთა განაწილება ასაკობრივი კატეგორიების მიხედვით შვილობილების დონეზე

	2022			2023			2024		
თანამშრომელთა კატეგორიები	**20-30**	**30-50**	**> 50**	**20-30**	**30-50**	**> 50**	**20-30**	**30-50**	**> 50**
ფრონტ ოფისი	572	308	17	758	353	20	1595	554	22
ბექ ოფისი	494	522	24	679	620	23	721	711	36
საშუალო რგოლის მენეჯმენტი	21	98	6	19	114	6	13	128	8
ტექნიკური სტაფი	68	179	27	62	203	37	164	262	41

*2024 წლის მონაცემები - შვილობილები: TBC Bank UZ, TBC Insurance, TBC Leasing, TBC Pay, UFC, Space Int, TBC Capital, TNET, TBC Kredit

ჩვენი გენერალური დირექტორი და აღმასრულებელი მენეჯმენტი, თანამშრომლებთან მიმდინარე კომუნიკაციის გზით, მნიშვნელოვან როლს ასრულებენ კორპორატიული კულტურისა და ღირებულებების ფორმირებასა და გაძლიერებაში. თიბისი ჯგუფის სტრატეგიის გაზიარების, ძირითადი მიღწევების გამოკვეთისა და თანამშრომელთა უკუკავშირის მოსაზიდად, რეგულარულად ვახორციელებთ სხვადასხვა ინიციატივას. გარდა ამისა, ჩვენ მუდმივად ვაფასებთ სოციალურ და კულტურულ აქტივობებს, რათა უზრუნველვყოთ თანამშრომლების აქტიური ჩართულობა, რელევანტურობა და პოზიტიური გავლენა თანამშრომელთა კეთილდღეობაზე.

2024 წელს თიბისი ჯგუფმა დაიწყო ფართომასშტაბიანი კულტურული ტრანსფორმაციის ინიციატივა, რომელიც შეთანხმებულია ჯგუფის საერთაშორისო სტრატეგიასთან და მიზნად ისახავს კულტურათშორისი გაგების გაძლიერებას. ინიციატივის დიაგნოსტიკური ეტაპი მოიცავდა თანამშრომელთა გამოკითხვებსა და ფოკუს ჯგუფებს, რაც საშუალებას გვაძლევდა გაგვერკვია თანამშრომელთა დამოკიდებულებები და მოლოდინები. შედეგებმა მაღალი დაინტერესება და თანამშრომელთა აქტიური ჩართულობა აჩვენა. ეს საწყისი ეტაპი გახდა მნიშვნელოვანი საფუძველი ორგანიზაციული კულტურის უფრო ღრმად შესასწავლად და შემდგომი ინიციატივებისთვის ჩარჩოს შესაქმნელად.

კულტურული ტრანსფორმაციის პროექტის ფარგლებში გენერალური დირექტორის ხელმძღვანელობით გაიმართა რამდენიმე შეხვედრა, რომლის მიზანიც ძირითადი ინიციატივების კომუნიკაცია და ცვლილებების სტრატეგიული მიმართულებების გაზიარება იყო. თანამშრომელთა ჩართულობის ხელშეწყობისა და კულტურულ ერთიანობაზე დაფუძნებული გარემოს გასაძლიერებლად შეირჩა კულტურის ელჩების ჯგუფი — თანამშრომლები, რომლებიც გამოირჩევიან სანდოობით, ძლიერი გუნდური ურთიერთობებითა და გავლენით ორგანიზაციის შიგნით. ელჩები შეირჩნენ მოკლე გამოკითხვის საფუძველზე, რომელშიც 3,000-ზე მეტმა თანამშრომელმა მიიღო მონაწილეობა.

კულტურის ელჩების დანიშვნის მთავარი მიზანია თანამშრომელთა ჩართულობის გაძლიერება, მათი აზრის გაჟღერების მხარდაჭერა და კულტურული ინიციატივების წარმატებულად განხორციელების ხელშეწყობა. ელჩები ასრულებენ მაგალითის მიმცემი ლიდერების როლს, ეხმარებიან პროექტის გუნდს იდეების გენერირებაში, ავრცელებენ საკომუნიკაციო მესიჯებს და ხელს უწყობენ გუნდებს შორის ნდობისა და ეფექტიანობის გაზრდას.

კულტურის ელჩებთან თანამშრომლობით ჩატარდა რამდენიმე სამუშაო სესია, რომლის ფარგლებშიც განისაზღვრა ძირითადი კულტურის ელემენტები, ჩამოყალიბდა სტრატეგიული განცხადებები და დაიგეგმა ძირითადი აქტივობები, რომლებიც ხელს შეუწყობს ტრანსფორმაციის პროცესის წარმატებით გაგრძელებას.

2024 წელს თიბისიმ ოპერატიული ეფექტიანობისა და თანამშრომელთა მხარდაჭერის გასაძლიერებლად დანერგა ხელოვნურ ინტელექტზე დაფუძნებული საძიებო პლატფორმა. პლატფორმა შეიქმნა თიბისის მონაცემთა მეცნიერების გუნდთან თანამშრომლობით და წარმოადგენს ჯგუფის მასშტაბით ხელმისაწვდომ ინსტრუმენტს, რომელიც თანამშრომლებს ეხმარება კომპანიის დოკუმენტაციის ანალიზის გზით სწრაფად და ზუსტად მოიძიონ საჭირო ინფორმაცია.

პლატფორმას ორი ძირითადი ფუნქცია აქვს:
- **ცოდნის ბაზა** – უზრუნველყოფს ამომწურავ ინფორმაციას ბანკის პროდუქტებსა და სერვისებზე, რაც საშუალებას აძლევს წინა ხაზზე მომუშავე თანამშრომლებს ეფექტურად უპასუხონ მომხმარებელთა შეკითხვებს;
- **HR ოპერაციები** – ამარტივებს შიდა პროცესებს და სწრაფად აწვდის თანამშრომლებს პასუხებს ადამიანური რესურსების საკითხებზე, როგორებიცაა შვებულების პოლიტიკა, დაზღვევა და თანამშრომელთა ბენეფიტები, რაც აუმჯობესებს საერთო სამუშაო გამოცდილებას.

პოლიტიკა და მმართველობის მიდგომა

თიბისი ბანკი მიდგომაა წარმართოს ბიზნესი, რომელიც ხელს უწყობს მაღალ ეთიკურ სტანდარტებსა და ღირებულებებს, პატივს სცემს ადამიანის უფლებებს, ზრუნავს გარემოსა და საზოგადოებაზე და ხელს უწყობს თავის თანამშრომლებს, იმოქმედონ კეთილსინდისიერად და პასუხისმგებლობით ერთმანეთისა და სხვა დაინტერესებული მხარეების მიმართ. ურთიერთობები სამუშაო სივრცეში რეგულირდება ჩვენი ქცევისა და ეთიკის კოდექსით, ასევე მთელი რიგი პოლიტიკებითა და პროცედურებით. ძირითადი პოლიტიკებია: ანაზღაურების პოლიტიკა, ადამიანის უფლებათა პოლიტიკა, დისციპლინური სანქციების პოლიტიკა, თანამშრომელთა კონფიდენციალობის პოლიტიკა, შევიწროების საწინააღმდეგო პოლიტიკა, საჩივრების პოლიტიკა, ინციდენტების მართვის პოლიტიკა და მრავალფეროვნების, თანასწორობისა და ჩართულობის პოლიტიკა. შესაბამისი პროცედურები და ინსტრუქციები მოიცავს თანამშრომლების დაქირავების, შვებულების, სხვა ბიზნეს საქმიანობებში ჩართვის, დეკრეტული შვებულების, თანამშრომლებისთვის სწავლების თანადაფინანსებისა და სხვა პროცედურებს. ეს წესები და პროცედურები უზრუნველყოფს თანამშრომელთა ურთიერთობების შესაბამისობას ადგილობრივ კანონმდებლობასთან, საერთაშორისო სტანდარტებსა და საუკეთესო პრაქტიკასთან. აქედან გამომდინარე, ჩვენი პროცესები ხორციელდება ამ პოლიტიკების შესაბამისად.

თანამშრომელთა დისკრიმინაციისგან, ძალადობისა და შევიწროებისგან დაცვის პოლიტიკა ვრცელდება ყველა თანამშრომელზე, მომხმარებელსა და ყველა იმ პირზე, რომელთანაც თანამშრომლებს მომსახურების გასაწევად აქვთ ურთიერთობა. პოლიტიკა მოიცავს ძალადობის შემთხვევებზე რეაგირების წესებსა და დეტალურ პროცედურებს. ძალადობად განისაზღვრება, როგორც ფიზიკური ან/და ფსიქოლოგიური ძალადობა, რომელიც ჩადენილია პირის მიერ ნებისმიერი მომსახურების მიღებისას, ასევე პირის ან ქონების დაზიანების მუქარა, ძალადობის სხვა ფორმები, სიტყვიერი შეურაცხყოფა, ფსიქოლოგიური ზეწოლა, სექსუალური შევიწროება და ა.შ. პოლიტიკა აფუძნებს კომიტეტს, რომელიც პასუხისმგებელია საქმეების განხილვასა და გადაწყვეტილების მიღებაზე, მათ შორის მომსახურების გაუქმებაზე, თუ ეს მიზანშეწონილად ჩაითვლება. პოლიტიკა უზრუნველყოფს თანამშრომლებისთვის უსაფრთხო და დაცულ გარემოს, როგორც ფრონტ, ისე ბექ ოფისში.

მიუხედავად იმისა, რომ ეს პოლიტიკები კონკრეტულად ბანკს ეხება, 2021 წლიდან თიბისი ბანკის ადამიანური კაპიტალის მართვის გუნდმა, ჯგუფის შვილობილი კომპანიების ოპერაციებში ბანკის პოლიტიკის ინტეგრირების მიზნით, მთელ თიბისი ჯგუფში არსებული პოლიტიკებისა და პროცედურების ჰარმონიზებაზე დაიწყო მუშაობა. გარდა ამისა, ჯგუფის შვილობილი კომპანიების თანამშრომლები გაივლიან შესაბამის ტრენინგებს, რათა გაიაზრონ ამ ინტეგრირებული პოლიტიკების მნიშვნელობა და მიზნები. 2022 წლიდან თიბისი ბანკმა დაიწყო სავალდებულო ტრენინგების გაზიარება თიბისი ჯგუფთან, რაც მიზნად ისახავს აღნიშნულ პროცესებზე ცნობიერების ამაღლებასა და პროცედურების ჰარმონიზაციას. ჩვენ ჩვენს კულტურას ვაძლიერებთ სხვადასხვა დეპარტამენტთან მჭიდრო თანამშრომლობით.

მართვის სისტემა

ჩვენი მართვის სისტემის მიზანია ისეთი მექანიზმების შექმნა, რომლებიც კომპანიის პოლიტიკასა და შესაბამის კანონმდებლობას ეფექტურად შეესაბამება. ინციდენტებისა და შეუსაბამობის მონიტორინგი მთელი რიგი არხებისა და ხელსაწყოების მეშვეობით ხორციელდება. იმის გამო, რომ ჩვენი კომპანია მუდმივად ვითარდება, სულ უფრო მეტი ინფორმაციის დამუშავება და კონსოლიდაციაა საჭირო. ადამიანური რესურსების მართვის სისტემა (HRMS) საშუალებას გვაძლევს შევაგროვოთ, შევინახოთ და დავამუშავოთ ძალიან დიდი რაოდენობით ინფორმაცია, რომელსაც შემდეგ ადამიანური

კაპიტალის დეპარტამენტი გადაწყვეტილების მიღების პროცესში იყენებს. ეს საშუალებას აძლევს კომპანიას თვალყური ადევნოს HR პროცესებს თითოეული თანამშრომლის დონეზე და შეაგროვოს შესაბამისი მონაცემები, მათ შორის ინფორმაცია ბენეფიტების შესახებ, როგორიცაა სამსახურში აყვანა და სტატუსის ცვლილებები.

2023 წელს ჩვენ წარმატებით დავნერგეთ ადამიანური რესურსების მართვის ახალი სისტემა (HRMS), რაც დიდი ნაბიჯია იმის გასაუმჯობესებლად, თუ როგორ აფასებენ ჩვენი თანამშრომლები HR მომსახურებას. ეს სისტემა ცვლის ჩვენს მიდგომას ხელფასის დარიცხვების მიმართ, აძლევს თანამშრომლებს საკუთარი ინფორმაციის მართვის საშუალებას და მორგებულია ჩვენს საჭიროებებზე. იგი უფრო მარტივს ხდის HR ამოცანებს და ყველას აძლევს უკეთეს წვდომას მნიშვნელოვან HR ინფორმაციაზე.

ჩვენ ორიენტირებულები ვართ, გავამარტივოთ პროცესები, მაგალითად, 2021 წელს დავნერგეთ თანამშრომელთა კონტრაქტების ელექტრონული დადასტურების სისტემა. ეს მიდგომა გამორიცხავს ქაღალდზე დაფუძნებული კონტრაქტების საჭიროებას, რაც ხშირად შრომატევადია და, ამავდროულად, მნიშვნელოვანი შეცდომების დაშვების ალბათობასაც ზრდის.

საჩივრის განხილვის პროცედურა

ჩვენ შემოვიღეთ საჩივრების განხილვის პროცედურა და დავაწესეთ საჩივრების განხილვის მექანიზმი თანამშრომლებისთვის სამუშაო სივრცესთან დაკავშირებული პრობლემების გადასაწყვეტად. ეს პროცედურა შეესაბამება ბანკის ქცევის და ეთიკის კოდექსსა და ინციდენტების მართვის პოლიტიკას. ამ პროცედურების თანახმად, ყველა თანამშრომელს უფლება აქვს ღიად ან ანონიმურად მიაწოდოს ინფორმაცია ინციდენტების შესახებ, მათ შორის ნებისმიერი სახის შევიწროების შესახებ, იქნება ეს მორალური, ფიზიკური თუ ფსიქოლოგიური. შედეგად, თანამშრომლებს შეუძლიათ, თავისუფლად განაცხადონ არსებული პრობლემების შესახებ.

თანამშრომლების ინფორმირება საჩივრების განხილვის პროცედურის შესახებ

საჩივრების განხილვის პროცედურა და ინციდენტების მართვის პოლიტიკა არის სავალდებულო დოკუმენტი, რომელსაც ყველა თანამშრომელი უნდა იცნობდეს. ჩვენ ამას უზრუნველვყოფთ შემდეგი ქმედებებით: 1. ყოველი ახალი თანამშრომლის გაცნობითი პაკეტი მოიცავს ამ დოკუმენტებს, სხვა მნიშვნელოვან პოლიტიკასა და პროცედურებთან ერთად. 2. ახალ თანამშრომლებს უტარდებათ პირისპირ ტრენინგები, სადაც ინციდენტების მართვის პოლიტიკა და საჩივრების განხილვის პროცედურის ფუნქცია ერთ-ერთ მთავარ თემას წარმოადგენს. 3. ინციდენტების მართვის პოლიტიკაში ან საჩივრების განხილვის პროცედურაში ნებისმიერი ცვლილება ყველა თანამშრომელს ელექტრონული ფოსტით მიეწოდება. 4. ეს დოკუმენტები ინტრანეტში ხელმისაწვდომია ბანკის ყველა თანამშრომლისთვის. 5. თანამშრომლები გადიან რეგულარულ ტესტირებას ინციდენტების მართვის პოლიტიკაში.

როდესაც საქმე ეხება თანამშრომლების ინფორმირებას საჩივრების განხილვის პროცესის შესახებ, მნიშვნელოვანია მკაფიო და მოკლე ინფორმაციის მიწოდება, რათა თანამშრომლებმა გააცნობიერონ თავიანთი უფლებები და საჩივრის წარსადგენად საჭირო ნაბიჯები. საჩივრების განხილვის პროცესის შესახებ თანამშრომლების ინფორმირებით ჩვენ შეგვიძლია ხელი შევუწყოთ პოზიტიური სამუშაო გარემოს შექმნას, რომელიც სამართლიანი და პატივისცემით აღსავსეა. თანამშრომლებისთვის მკაფიო და გამჭვირვალე პროცესის გაცნობით, აღნიშნული ხელს უწყობს გაუგებრობებისა და კონფლიქტების თავიდან აცილებას.

საჩივრების წარდგენა

თანამშრომლებს შეუძლიათ საჩივრები სიტყვიერი ან წერილობითი ფორმით, ღია ან ანონიმური წერილის მეშვეობით წარუდგინონ HR ბიზნეს პარტნიორს, HR გუნდს ან თავიანთ მენეჯმენტს. თანამშრომლებს მოვუწოდებთ, დაუყოვნებლივ შეატყობინონ შევიწროების, დისკრიმინაციის ან სხვა ინციდენტების შესახებ, რათა ისინი სწრაფად დამუშავდეს. შეტყობინების ანონიმური არხებია:

- ანონიმური საკომუნიკაციო ვებ-გვერდი: https://www.tbcbank.ge/web/ka/web/guest/anonymous-hotline
- ელ-ფოსტა: incident_compliance@tbcbank.com.ge.
- უსაფრთხო ზარი - ცხელი ხაზი: 0800 100 268
- ანონიმური საკომუნიკაციო ვებ-პორტალი www.safecall.co.uk/report

ფულის გათეთრებასთან, ტერორიზმის დაფინანსებასთან, დაკავშირებულ მხარეთა გარიგებებთან, შიდა ინფორმაციის საფუძველზე გარიგებებთან, ეთიკის კოდექსის დარღვევებსა და საკანონმდებლო რეგულაციების დარღვევებთან დაკავშირებულ ინციდენტებს შესაბამისობის დეპარტამენტი განიხილავს. თუ ინციდენტი ეხება თანამშრომელთა შევიწროებას, ან ფიზიკურ, მორალურ ან ფსიქოლოგიურ ზეწოლას, საკითხს ადამიანური კაპიტალის მართვის გუნდი შესაბამისობის დეპარტამენტთან თანამშრომლობით უძღვება. თაღლითობასთან, გაყალბებასა და ინტერესთა კონფლიქტთან დაკავშირებული ინციდენტები გადაეცემა ოპერატიული რისკების მართვისა და უსაფრთხოების გუნდს.

ინციდენტების მართვა HR-ის მიერ

გამოკვლევის პროცესი იწყება დაუყოვნებლივ, ინციდენტის იდენტიფიცირებისთანავე. გამოძიებას ხელმძღვანელობს HR მენეჯერი ან/და HR-ის მაღალი პოზიციის თანამშრომლები, განმცხადებელის მენეჯერთან თანამშრომლობით (გარდა იმ შემთხვევებისა, როდესაც საჩივარი ეხება უშუალოდ მას ან განმცხადებელი წინააღმდეგია მისი მონაწილეობის). ინციდენტი განიხილება მაქსიმალური კონფიდენციალურობით. თავდაპირველი შეფასების ძირითადი მიზანია განმცხადებლის მხრიდან მიღებული ინფორმაციის სანდოობის დადგენა და იმის განსაზღვრა, საჭიროა თუ არა დამატებითი ნაბიჯების გადადგმა.

თუ საჩივარი უსაფუძვლო ან დაუსაბუთებელია, განმცხადებელს შესაბამისად ეცნობება და ადამიანური რესურსების განყოფილება დისციპლინურ ზომებს მიიღებს სხვა თანამშრომლის წინააღმდეგ უსაფუძვლო ბრალის წაყენებისთვის. საქმის აღძვრის შემთხვევაში, HR განმცხადებლის უშუალო მენეჯერთან შეთანხმებით, თანამშრომელთან ან მათ წარმომადგენელთან ერთად, მიიღებს გადაწყვეტილებას საჩივრების კომიტეტში შემდგომი ქმედებების შესახებ. საქმის სერიოზულობიდან გამომდინარე, საკითხები შეიძლება განხილულ იქნას უმაღლესი მენეჯმენტის მიერ. ასეთ შემთხვევაში საჩივრების კომიტეტში ადმინისტრაციის მენეჯერი მონაწილეობს. როდესაც საჩივრები ანონიმურია, ადამიანური კაპიტალის მართვის დეპარტამენტის უფროსთან/გენერალური დირექტორის მოადგილესთან ერთად HR გადაწყვეტს შემდგომ ქმედებებს. ქმედებებმა შეიძლება მიიღოს სიტყვიერი გაფრთხილების, წერილობითი გაფრთხილების ან სხვა დისციპლინური სახდელის, მათ შორის, სამსახურიდან გათავისუფლების ფორმა.

ინციდენტების რაოდენობა

2024 წელს სულ 133 ინციდენტი დაფიქსირდა (2023 წელს – 110), საიდანაც 28 ანონიმური არხებით იქნა წარდგენილი. თითოეული ინციდენტის სიმძიმიდან გამომდინარე, თიბისიმ სხვადასხვა ზომა მიიღო: ზოგიერთ შემთხვევაში საუბარი შედგა თანამშრომელთან და ის გადაყვანილ იქნა სხვა პოზიციაზე, ხოლო უფრო მძიმე შემთხვევებში გამოყენებული იყო მკაცრი დისციპლინური ზომები.

თიბისი ბანკი მხარს უჭერს კორპორატიულ კულტურას და აქვს შიდა ინსტრუქციები და პოლიტიკები, რომლებიც თანამშრომლებს საკუთარი მოსაზრების თავისუფლად გამოხატვისკენ უბიძგებს. ინციდენტების მართვის პოლიტიკა განსაზღვრავს თანამშრომელთა უფლებებსა და ვალდებულებებს და იგი ყოველწლიურად გადაიხედება. დამატებითი ინფორმაციისთვის გთხოვთ, იხილოთ თავი 07 – „ეთიკა და კეთილსინდისიერება“.

ჩვენი თანამშრომლები

2024 წლის ბოლოსთვის თიბისი ბანკში ჯამში 8,403 ადამიანი იყო დასაქმებული. 2023 წლის ანგარიშგების შემდეგ, ჩვენ დავიწყეთ შვილობილი კომპანიებიდან ინფორმაციის შეგროვება და ანგარიშგება.

თანამშრომელთა რაოდენობა თიბისი ბანკის დონეზე, გენდერული განაწილება

	2022		2023		2024		2024	
	%	რაოდენობა		%	რაოდენობა		%	რაოდენობა
ჯამი	100%	7706		100%	8070		100%	8403
ქალი	71%	5471		72%	5826		72%	6034
კაცი	29%	2235		28%	2244		28%	2369

თანამშრომელთა რაოდენობა ჯგუფის შვილობილებში*, გენდერული განაწილება

	2022		2023		2024		2024	
	%	რაოდენობა		%	რაოდენობა		%	რაოდენობა
ჯამი	100%	2147		100%	2719		100%	4000
ქალი	40%	869		40%	1079		37%	1467
კაცი	60%	1278		60%	1640		63%	2533

*2024 მონაცემი - შვილობილი კომპანიები: TBC Bank UZ, TBC Insurance, TBC Leasing, TBC Pay, UFC, Space Int, TBC Capital, TNET, TBC Kredit.

თანამშრომელთა რაოდენობა თიბისი ბანკის დონეზე, კონტრაქტის ტიპი და გენდერული განაწილება

	2022		2023		2024		2024	
თანამშრომლები	%	რაოდენობა		%	რაოდენობა		%	რაოდენობა
დროებითი		**981**			**925**			**830**
ქალი	83%	815		88%	816		87%	723
კაცი	17%	166		12%	109		13%	107
მუდმივი		**6725**			**7145**			**7573**
ქალი	69%	4656		70%	5010		70%	5311
კაცი	31%	2069		30%	2135		30%	2262

2023 წელთან შედარებით, 2024 წელს გაიზარდა მუდმივი კონტრაქტებით დასაქმებულთა რაოდენობა. მიგვაჩნია, რომ დროებითი კონტრაქტიდან მუდმივ კონტრაქტზე გადასვლა სასარგებლოა თუ თანამშრომელს კომპანიისთვის არსებითი ცოდნა და ღირებულება მოაქვს. ასეთმა გადასვლამ შეიძლება უზრუნველყოს მთელი რიგი მნიშვნელოვანი სარგებელი როგორც ფიზიკური პირებისთვის, ისე ბიზნესისთვის, მათ შორის, მეტი სტაბილურობა, ხარჯების დაზოგვა, გაუმჯობესებული ურთიერთობები და ინვესტიციები. აქედან გამომდინარე, ჩვენ განვიხილავთ ზემოთ მოყვანილ ცხრილში ასახულ ზრდას როგორც პოზიტიურ ცვლილებას და მიზნად ვისახავთ მის შემდგომ გაზრდას, რითაც გავაძლიერებთ ჩვენი თანამშრომლების უფლებების, უსაფრთხოებისა და კეთილდღეობის მიმართ სწრაფვას.

ჯგუფის შვილობილ კომპანიებში* დასაქმებულთა რაოდენობა, კონტრაქტის ტიპი და გენდერული განაწილება

	2022		2023		2024		2024	
თანამშრომლები	%	რაოდენობა		%	რაოდენობა		%	რაოდენობა
დროებითი	**100%**	**200**		**100%**	**178**		**100%**	**119**
ქალი	63%	125		61%	109		52%	62
კაცი	37%	75		39%	69		48%	57
მუდმივი	**100%**	**1947**		**100%**	**2541**		**100%**	**3881**
ქალი	38%	744		38%	970		36%	1408
კაცი	62%	1203		62%	1572		64%	2473

*2024 მონაცემი - შვილობილი კომპანიები: TBC Bank UZ, TBC Insurance, TBC Leasing, TBC Pay, UFC, Space Int, TBC Capital, TNET, TBC Kred-it.

თიბისი ბანკის დონეზე დასაქმებულთა რაოდენობა, სრული და ნახევარი განაკვეთის განაწილება

	2022		2023		2024	
თანამშრომლები	%	რაოდენობა	%	რაოდენობა	%	რაოდენობა
სრული განაკვეთი		**7571**		**7896**		**8266**
ქალი	71%	5350	72%	5669	71%	5904
კაცი	29%	2221	28%	2227	29%	2362
ნახევარი განაკვეთი		**135**		**174**		**137**
ქალი	92%	121	90%	157	95%	130
კაცი	8%	14	10%	17	5%	7

ჯგუფის შვილობილ კომპანიებში* დასაქმებულთა რაოდენობა, სრული და ნახევარი განაკვეთის განაწილება

	2022		2023		2024	
თანამშრომლები	%	რაოდენობა	%	რაოდენობა	%	რაოდენობა
სრული განაკვეთი (ჯამი)	**100%**	**1859**	**100%**	**2677**	**100%**	**3938**
ქალი	40%	749	40%	1061	37%	1447
კაცი	60%	1110	60%	1615	63%	2491
ნახევარი განაკვეთი (ჯამი)	**100%**	**288**	**100%**	**43**	**100%**	**62**
ქალი	42%	120	42%	18	32%	20
კაცი	58%	168	58%	25	68%	42

*2024 მონაცემი - შვილობილი კომპანიები: TBC Bank UZ, TBC Insurance, TBC Leasing, TBC Pay, UFC, Space Int, TBC Capital, TNET, TBC Kredit.

თანამშრომელთა რაოდენობა თიბისი ბანკის დონეზე, თბილისი/რეგიონი განაწილება

	2022		2023		2024	
ფრონტი						
თანამშრომლები	%	რაოდენობა	%	რაოდენობა	%	რაოდენობა
ჯამი	100%	4410	100%	4533	100%	4650
თბილისი	66%	2803	64%	2909	64%	2992
რეგიონები	34%	1607	36%	1624	36%	1658
ბექი / სათავო ოფისი						
თანამშრომლები	%	რაოდენობა	%	რაოდენობა	%	რაოდენობა
ჯამი	100%	3296	100%	3537	100%	3753
თბილისი	95%	3136	96%	3386	94%	3530
რეგიონები	5%	160	4%	151	6%	223

მრავალფეროვნება და თანაბარი შესაძლებლობები

ჩვენ კვლავ ერთგულები ვრჩებით მრავალფეროვანი სამუშაო ძალის შექმნისა, რომელიც ხელს შეუწყობს ინოვაციებს, გადაწყვეტილების მიღებას და დინამიკური სამუშაო გარემოს შექმნას. თანამშრომელთა მრავალფეროვანი გამოცდილებებისა და პერსპექტივების გაერთიანებით ჩვენ უკეთ ვართ აღჭურვილნი, გავიგოთ მომხმარებელთა მრავალფეროვანი საჭიროებები, მოვერგოთ ბაზრის ცვალებად მოთხოვნებსა და შევიმუშაოთ ინკლუზიური გადაწყვეტილებები. ჩვენ ყველა თანამშრომელს თანაბრად და სამართლიანად ვეპყრობით, ვუჭერთ მხარს მათ წარმატების მიღწევაში. ჩვენ გვესმის, რომ თანაბარი შესაძლებლობების უზრუნველყოფა ადამიანური რესურსების მართვის ყველა სფეროში, როგორიცაა შერჩევა, დაწინაურება, ტრენინგი და განვითარება, კრიტიკულად მნიშვნელოვანია ჩვენი თანამშრომლების

ჩართულობისა და კმაყოფილების შესანარჩუნებლად. ჩვენ გვესმის, რომ სამუშაო ადგილზე მრავალფეროვნების უპირატესობების აღიარება და გამოყენება ჩვენს თანამშრომლებს საშუალებას აძლევს, სრულად გამოავლინონ თავიანთი პოტენციალი, რაც ხელს შეუწყობს ბიზნესის წარმატებას.

ჩვენი ESG სტრატეგია მოიცავს კომპანიის მიზნებსა და ამოცანებს გენდერული თანასწორობის, ქალთა გაძლიერებისა და თანამშრომელთა მრავალფეროვნების მხარდასაჭერად, რომლის პროგრესიც ფასდება შესრულების მკაფიო ინდიკატორების მეშვეობით. კონკრეტულ ქმედებებს მიეკუთვნება:

- გენდერული თანასწორობისა და თანამშრომელთა მრავალფეროვნების სტრატეგიისა და მიზნების კომუნიკაცია თანამშრომლებსა და ფართო აუდიტორიასთან
- გენდერული თანასწორობის, თანამშრომელთა მრავალფეროვნებისა და ქალთა გაძლიერების ხელშეწყობა და აღნიშნულ საკითხებზე კომპანიის საჯარო ფორუმებზე გამოსვლებით ზრდა
- გენდერული სახელფასო სხვაობის შესამცირებლად მენეჯერულ პოზიციებზე ქალთა დაწინაურებაში პროაქტიული როლის შესრულება
- სქესის მიხედვით დაყოფილი მონაცემების შეგროვება, ანალიზი და ანგარიშგება
- თანამშრომლების რეგულარული ტრენინგები დისკრიმინაციის, სექსუალური შევიწროების, ოჯახური და გენდერული ძალადობის საკითხებზე სხვადასხვა პლატფორმის მეშვეობით
- ძალადობისა და შევიწროების მსხვერპლთა მხარდაჭერის სერვისების შექმნა
- მობილობის შეზღუდვის მქონე თანამშრომლებისთვის შესაფერისი ინფრასტრუქტურის შექმნა ჩვენს ფილიალებში
- ყოველწლიური ანგარიში ქალთა გაძლიერების პრინციპების განხორციელებაში მიღწეული პროგრესის შესახებ

გენდერული თანასწორობის მხარდაჭერა: ჩვენ განსაკუთრებულ ყურადღებას ვუთმობთ ქალების გაძლიერებასა და პროფესიული განვითარების ხელშეწყობას. განვავითარეთ გრძელვადიანი მიდგომა, რომელიც მიზნად ისახავს ქალების წარმატებას საშუალო რგოლის მენეჯმენტში და მათთვის მხარდაჭერას ტრადიციულად კაცებით დომინირებულ სფეროებში, როგორებიცაა ინფორმაციული ტექნოლოგიებიდ, რისკები და ფინანსები. პროგრესის უზრუნველსაყოფად, ჩვენი ESG სტრატეგია განსაზღვრავს კონკრეტულ მიზნებსა და სამოქმედო გეგმას. 2024 წელს შევქმენით ESG და HR სამუშაო ჯგუფი, რომელიც ყოველთვიურად მართავს შეხვედრებს გენდერული ანგარიშგების გაძლიერების, გენდერულად მგრძნობიარე მიდგომების ხელშეწყობისა და ქმედებების გეგმასთან შესაბამისობის უზრუნველსაყოფად. წელს დაგეგმილ ძირითად ინიციატივებს შორისაა: რეკრუტირებაში გენდერულად დაყოფილი ანგარიშგების სისტემის დანერგვა ტენდენციების მონიტორინგისთვის; საინფორმაციო მასალებისა და შეხვედრების უზრუნველყოფა რეკრუტერებისა და HR სპეციალისტებისთვის გენდერულად მგრძნობიარე პრაქტიკებზე; გენდერული ბალანსის მქონე კანდიდატთა უზრუნველყოფა; ვაკანსიების აღწერების გადამოწმება გენდერული დეკოდერის ინსტრუმენტის გამოყენებით გენდერული მიკერძოებულობის გამოვლენისთვის და ვაკანსიების აღწერებში გენდერულად ინკლუზიური ენის ინტეგრირება.

2021 წლის აგვისტოდან თიბისი ბანკი არის ქალთა გაძლიერების პრინციპების (WEPs) ხელმომწერი, რაც ადასტურებს კომპანიის ორიენტირებულობას ხელი შეუწყოს გენდერულ თანასწორობას. ჩვენ რეგულარულად ვაწვდით თანამშრომლებსა და საზოგადოებას ინფორმაციას WEPs-ის ინტეგრაციის პროცესისა და მათი განხორციელების პროგრესის შესახებ. გენდერული თანასწორობის აქტივობების შესახებ კომუნიკაცია ხორციელდება როგორც შიდა, ისე გარე არხების მეშვეობით თანამშრომლებისა და სხვადასხვა დაინტერესებული მხარის ინფორმირებისთვის. გარდა ამისა, ყოველწლიურად ვმონაწილეობთ „გაეროს ქალთა ორგანიზაცია საქართველოში“-ს მიერ ჩატარებულ WEPs-ის ხელმომწერი კომპანიების შეფასების პროცესში, სადაც წარვადგენთ მონაცემებს, პროგრესს და განხორციელებულ თემატურ ღონისძიებებსა და პროექტებს თითოეულ პრინციპთან დაკავშირებით.

პარტნიორობა ქალთა გაძლიერებისთვის: 2022 წლიდან თიბისი ბანკი არის ერთადერთი კერძო კომპანია საქართველოში, რომელმაც UN Women-თან სტრატეგიული პარტნიორობა დაამყარა. ეს პარტნიორობა ფოკუსირებულია ქალთა პროფესიული განვითარების ხელშეწყობაზე, ქალების საკუთრებაში არსებული ბიზნესის მხარდაჭერაზე ქალაქსა თუ სოფელში, ქალთა უნარ-ჩვევების გაუმჯობესებაზე ტექნოლოგიებში, თიბისის თანამშრომლების გადამზადებასა და გენდერული თანასწორობის შესახებ ცნობიერების ამაღლებაზე. 2024 წლის განმავლობაში თიბისიმ

განაგრძო ამ მიზნების მხარდაჭერა და ჩაერთო მრავალ პროექტსა და ინიციატივაში, რომელიც ქალების გაძლიერებას ისახავს მიზნად. წელს წარდგენილ იქნა ახალი საკრედიტო პროდუქტი სპეციალურად ქალი მეწარმეებისთვის. მიუხედავად იმისა, რომ საქართველოში ერთ-ერთი ძირითადი ბარიერი ქალებისთვის არის სესხის უზრუნველყოფა, აღნიშნული სესხი ქალ დამფუძნებლებს აძლევს შესაძლებლობას, მიიღონ დაფინანსება 500,000 ლარამდე სესხის უზრუნველყოფის გარეშე, რაც შესაძლებელი გახდა ჩვენი პარტნიორი ორგანიზაციების და სახელმწიფო პროგრამების მხარდაჭერით. გარდა ამისა, მას აქვს სარგებელი ფასის მხრივ, რაც საშუალებას აძლევს ქალებს სესხი აიღონ მაქსიმალურად დაბალი საპროცენტო განაკვეთით. ეს ინიციატივა ხაზგასმით წარმოაჩენს ჩვენს მიზანს — ხელი შევუწყოთ ქალების წარმატებას ბიზნესში და გავაძლიეროთ მათი როლი მეწარმეობაში.

თანასწორობის, მრავალფეროვნებისა და ჩართულობის მიმართ ჩვენი მუდმივი ერთგულების ფარგლებში ჩვენ კვლავ განსაკუთრებულ ყურადღებას ვუთმობთ თანამშრომელთა ტრენინგებს. ყველა თანამშრომლისთვის სავალდებულოა გენდერის, თანასწორობისა და მრავალფეროვნების თემებზე ონლაინ ტრენინგის გავლა, რომელიც მოიცავს ისეთ საკითხებს, როგორებიცაა სექსუალური შევიწროება, სტერეოტიპები და დისკრიმინაცია, მრავალფეროვნება და თანასწორობა, ძალადობის სხვადასხვა ფორმა. 2024 წელს ტრენინგი თანამშრომელთა 95%-მა გაიარა. ასევე თანამშრომლები მონაწილეობენ ინტენსიურ, პირისპირ გამართულ ოთხსაათიან სესიებში, რომელთაც 30-35 მონაწილე ესწრება. სესიების მიზანია გენდერულად თანასწორი და ჯანსაღი გარემოს ჩამოყალიბება, სადაც ადგილი არ აქვს დისკრიმინაციასა და ძალადობას. სესიები აერთიანებს თეორიულ ცოდნასა და პრაქტიკულ სავარჯიშოებს, რომელიც ხელს უწყობს აქტიურ ჩართულობასა და დისკუსიას. 2023 წლიდან დღემდე ტრენინგი სულ 3,528 თანამშრომელმა გაიარა, ხოლო ტრენინგები გაგრძელდება მანამ, სანამ თიბისის ყველა თანამშრომელი არ გაივლის აღნიშნულ პროგრამას.

2024 წელს თიბისის დირექტორთა საბჭომ დაამტკიცა მრავალფეროვნების, თანასწორობისა და ჩართულობის (DEI) პოლიტიკის მეოთხე განახლება. აღნიშნული პოლიტიკით, თიბისი კიდევ ერთხელ უსვამს ხაზს გენდერული თანასწორობისა და ქალებისა და გოგოების გაძლიერების მნიშვნელობას კომპანიისა და მისი დაინტერესებული მხარეების — მათ შორის, მომხმარებლების, თანამშრომლების, მომწოდებლების, პარტნიორებისა და საზოგადოების — მდგრადობისთვის. პოლიტიკა ყოველწლიურად გადაიხედება. მიმდინარე წლის განახლება ეფუძნება თიბისის ESG ცნობიერების პირველი კვლევის შედეგებს, რომელშიც განსაკუთრებული ყურადღება მრავალფეროვანი სამუშაო ძალის საჭიროებებსა და გამოწვევებს დაეთმო. განახლებული პოლიტიკა აფართოებს მრავალფეროვნების განმარტებას და გენდერის, მულტიკულტურული და თაობათა მრავალფეროვნების, ასევე შეზღუდული შესაძლებლობის მქონე პირთა ჩართულობის გარდა მოიცავს სხვა საერთაშორისოდ აღიარებულ მრავალფეროვნების მახასიათებლებსაც. გარდა ამისა, გაფართოვდა დისკრიმინაციის ფორმების ჩამონათვალი და მასში ცალსახად აისახა ყველა სახის დისკრიმინაცია, მათ შორის — ასაკობრივი, რასობრივი და ეთნიკური, შეზღუდული შესაძლებლობის,, ოჯახური მდგომარეობის და გარეგნობაზე დაფუძნებული დისკრიმინაცია. რაც შეეხება ძალადობას, განახლებულ ვერსიაში დამატებულია კიბერზეწოლა და სიძულვილით გამოწვეული ძალადობა, რათა გაიზარდოს ცნობიერება თანამშრომლებში.

თიბისი ითვალისწინებს კორპორაციული მართვის უმაღლეს სტანდარტებს და მიზნად ისახავს ისეთი კულტურის განვითარებას, რომელიც პატივს სცემს და მხარს უჭერს ადამიანის უფლებებს საქმიანობის ყველა ასპექტში. 2022 წლიდან ჩვენ გვაქვს ადამიანის უფლებათა დაცვის პოლიტიკა, რომელიც ასახავს ჩვენს ვალდებულებას დავიცვათ ადამიანის უფლებები და დეტალურად აღვწეროთ, თუ როგორ ვიყენებთ ამ პრინციპებს დაინტერესებულ მხარეებთან ურთიერთობაში. ეს მოიცავს ჩვენს შემდეგ როლებს: დამსაქმებლის, მომხმარებლისთვის პროდუქტებისა და მომსახურების მიმწოდებლის, თემების მხარდამჭერი კომპანიისა და ადგილობრივი და საერთაშორისო ორგანიზაციების პარტნიორის როლს.

შეზღუდული შესაძლებლობის მქონე პირთა ჩართულობის მხარდაჭერა: 2024 წელს თიბისიმ მნიშვნელოვანი ნაბიჯი გადადგა შეზღუდული შესაძლებლობების მქონე პირთა ინკლუზიის მიმართულებით, როგორც მისი უფრო ფართო მრავალფეროვნების სტრატეგიის ნაწილი. აზიის განვითარების ბანკის (ADB) სავაჭრო და მიწოდების ჯაჭვების დაფინანსების პროგრამის (TSCFP) ფინანსური ინსტიტუტებისთვის შეზღუდული შესაძლებლობის მქონე პირთა ინკლუზიის პროექტის მეშვეობით, თიბისიმ მიიღო

ექსპერტული საკონსულტაციო მომსახურება, რომელიც დაფინანსდა ADB-ის მიერ და განხორციელდა GDI Hub-ის მიერ. ეს ერთწლიანი ინიციატივა ფოკუსირებული იყო პროექტის ექვს ძირითად ნაკადზე, რომელშიც ჩართული იყო ბანკის სხვადასხვა ფუნქცია მნიშვნელოვანი ცვლილებების განხორციელებისათვის:

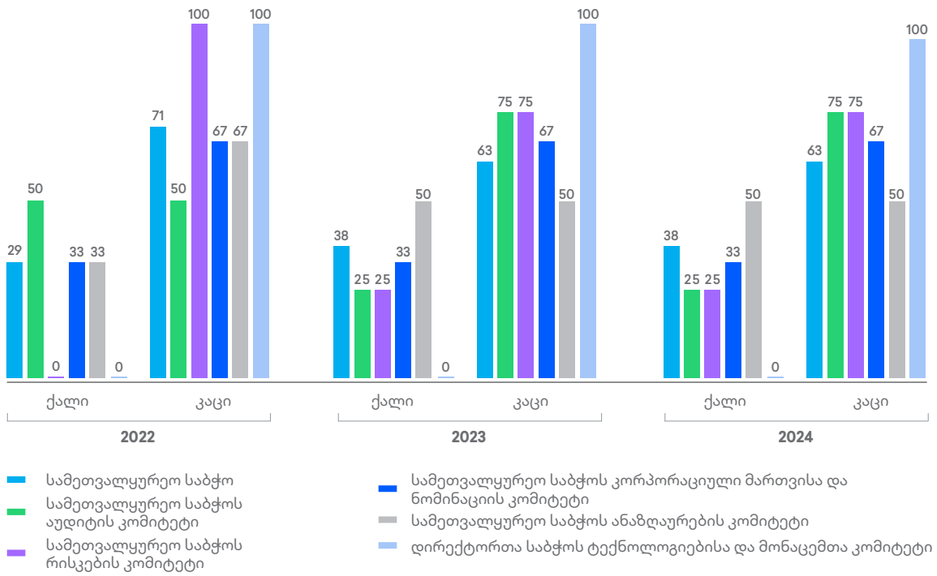
- ინკლუზიური კულტურის შეფასება: ბანკის ყველა ფუნქციის ფარგლებში ჩატარდა თვითშეფასების კვლევა, რათა შეფასებულიყო არსებული ორგანიზაციული კულტურა. შედეგად შემუშავდა ინდივიდუალურად მორგებული სტრატეგიულ ქმედებათა გეგმა.
- ციფრული ხელმისაწვდომობის აუდიტი: თიბისის მობაილბანკის აპლიკაცია შეფასდა ვებკონტენტის ხელმისაწვდომობის სახელმძღვანელოზე (WCAG) დაფუძნებული აუდიტით, რომელიც ხელმისაწვდომობის გასაუმჯობესებლად ქმედით რეკომენდაციებს იძლევა.
- ფიზიკური ხელმისაწვდომობის აუდიტები: შეიქმნა სამუშაო ჯგუფი, რომელიც შედგებოდა არქიტექტურის, UX კვლევისა და ESG მიმართულების წარმომადგენლებისგან. ჯგუფმა სპეციალიზებული ინსტრუმენტების გამოყენებით ჩაატარა შერჩეული სამი ფილიალის ფიზიკური ხელმისაწვდომობის აუდიტი.
- მომხმარებლის გამოცდილების (UX) კვლევა: მომხმარებლის გამოცდილების კვლევის გეგმა შემუშავდა „ბარიერების რღვევის“ (Breaking Down Barriers) ჩარჩოს გამოყენებით. კვლევა მიზნად ისახავდა სერვისებისა და შეხების წერტილების შეფასებას მომხმარებელთა პერსპექტივიდან. ასევე ჩატარდა ინტერვიუები შეზღუდული შესაძლებლობების მქონე პირებთან.
- შეზღუდული შესაძლებლობის მქონე პირთა ინკლუზიური დასაქმება: ჩატარდა სემინარები ხელმისაწვდომობის, შეზღუდული შესაძლებლობის მქონე პირთა თავდაჯერებულობისა და ინკლუზიური დასაქმების პრაქტიკის შესახებ, რამაც საფუძველი დაუდო „შეზღუდული შესაძლებლობის მქონე პირთა ინკლუზიური დასაქმების სახელმძღვანელო სტანდარტს“.
- ღონისძიებების ხელმისაწვდომობის სახელმძღვანელო: შეიქმნა დოკუმენტი, რომელიც ეხმარება თიბისის თავისი ღონისძიებების დაგეგმვისას და ასევე ურთიერთქმედებაში ფესტივალის როგორც შიდა, ისე გარე მომწოდებლებსა და შესყიდვებზე პასუხისმგებელ პირებთან. სახელმძღვანელო მიზნად ისახავს ინკლუზიურობისა და ხელმისაწვდომობის უზრუნველყოფას სტრატეგიულ და ოპერაციულ დონეზე (დოკუმენტი მოიცავს რეკომენდაციებს ისეთი ღონისძიებებისთვის, როგორიცაა Tbilisi Open Air და საბა).

ინიციატივის ფარგლებში თიბისი ბანკმა მიიღო მორგებული ცოდნის პაკეტები და სტრატეგიული რეკომენდაციები, რომლებმაც საფუძველი დაუდო შშმ პირთა ინკლუზიის გრძელვადიანი სტანდარტებისა და პროცედურების ფორმირებას. თიბისის პროაქტიული მიდგომა აზიის განვითარების ბანკის (ADB) TSCFP-ის პროექტის ფარგლებში წარმატებულად იქნა აღიარებული. თიბისი ბანკი მიიწვიეს საკუთარი გამოცდილების გასაზიარებლად ADB-ის მიერ ორგანიზებულ კონფერენციაზე, ვებინარსა და პოდკასტში. ბანკის ძალისხმევა გამოკვეთილად იყო წარმოჩენილი სპეციალურ ბლოგში, რომელშიც თიბისი ბანკი (საქართველო) და პაკისტანის ეროვნული ბანკი წარმოდგენილი იყვნენ, როგორც შშმ პირთა ჩართულობის პროექტის წარმატებით განხორციელების მაგალითები.

შემდეგი ცხრილები ასახავს თიბისში ასაკობრივი და გენდერული მრავალფეროვნების შესახებ ძირითად მონაცემებს.

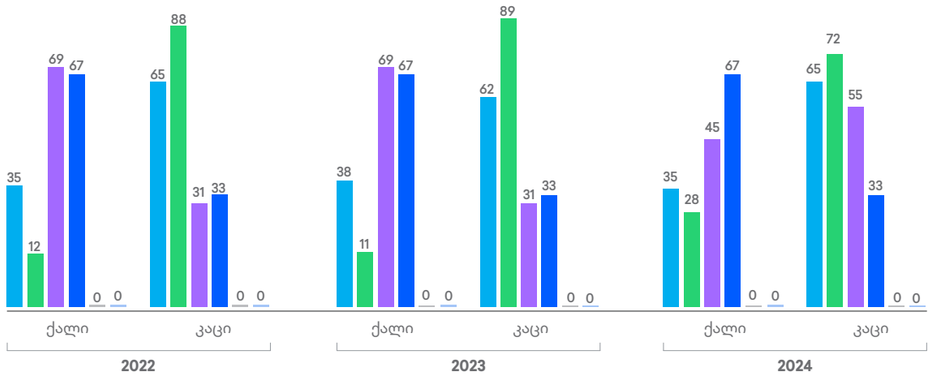
გენდერული მრავალფეროვნება მმართველობით ორგანოებში თიბისი ბანკის დონეზე

(%)



გენდერული მრავალფეროვნება მმართველობით ორგანოებში ჯგუფის სხვა შვილობილ კომპანიებში*

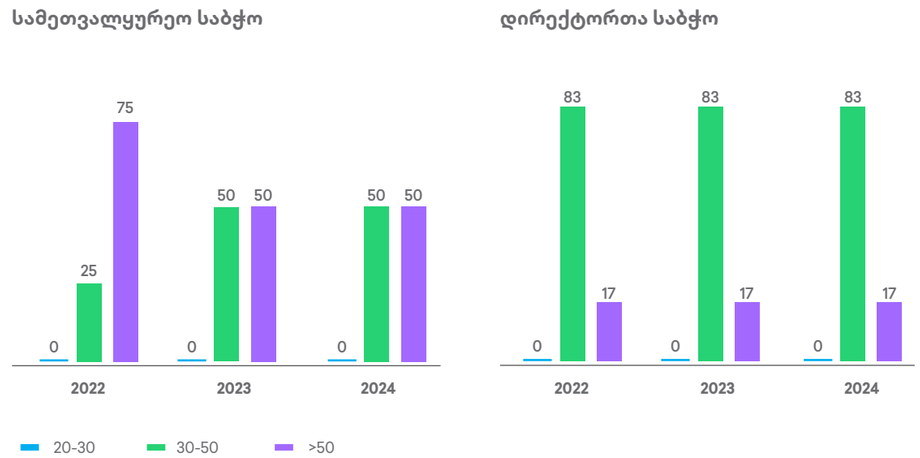
(%)



*2024 წლის მონაცემები - შვილობილი კომპანიები: TBC UZ, TBC Insurance, TBC Leasing, TBC Pay, UFC, Space Int.

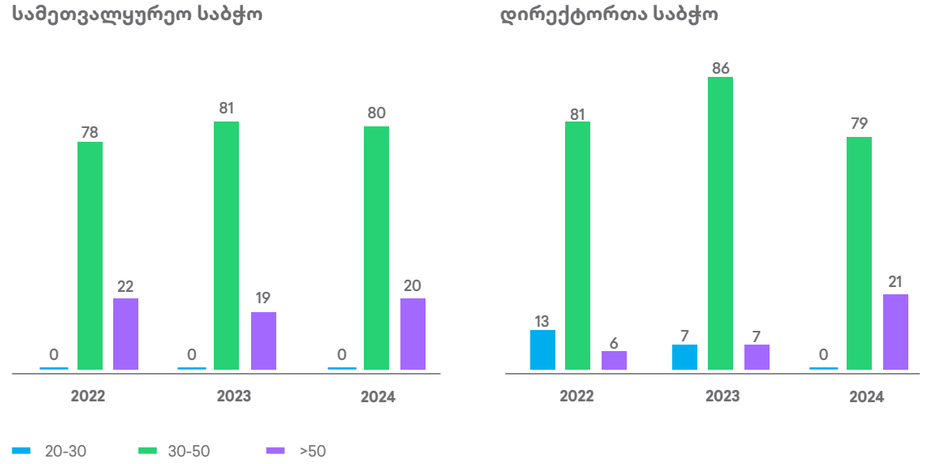
ასაკობრივი მრავალფეროვნება თიბისი ბანკის დონეზე

(%)



ასაკობრივი მრავალფეროვნება მმართველობით ორგანოებში ჯგუფის სხვა შვილობილ კომპანიებში*

(%)

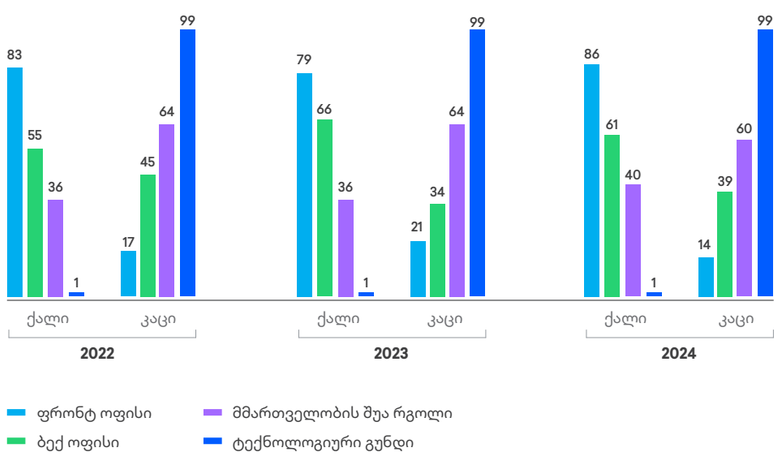


*შვილობილი კომპანიები: TBC Bank UZ, TBC Insurance, TBC Leasing, TBC Pay, UFC, Space Int, TBC Capital.

*შვილობილი კომპანიები: TBC Bank UZ, TBC Insurance, TBC Leasing, TBC Pay, UFC, Space Int.

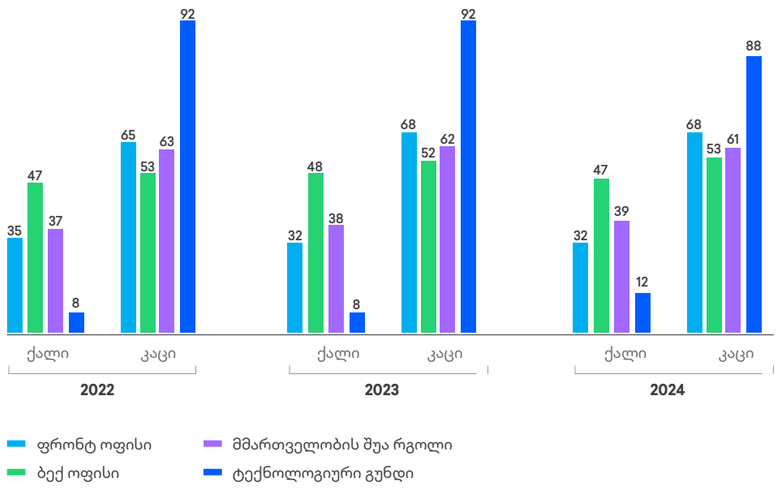
გენდერული მრავალფეროვნება - თანამშრომელთა კატეგორიები თიბისი ბანკის დონეზე

(%)



გენდერული მრავალფეროვნება – თანამშრომელთა კატეგორიები ჯგუფის სხვა შვილობილ კომპანიებში*

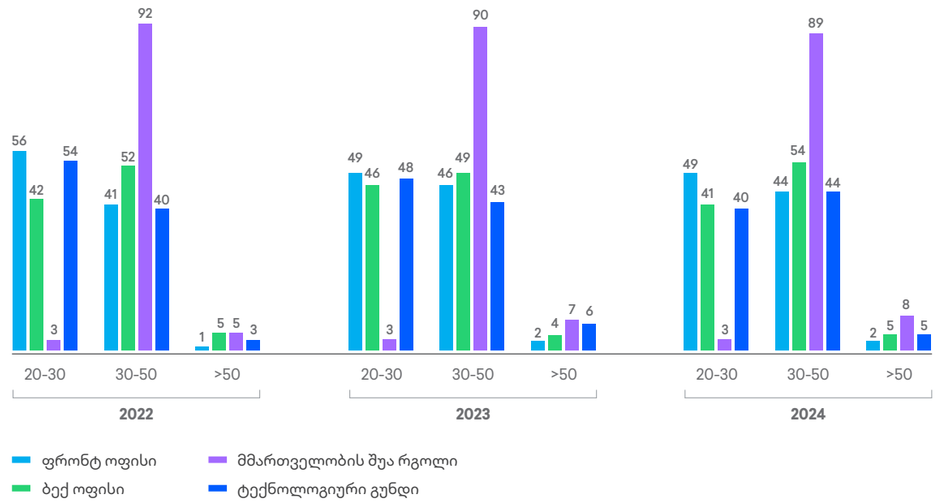
(%)



*2024 წლის მონაცემები - შვილობილი კომპანიები: TBC Bank UZ, TBC Insurance, TBC Leasing, TBC Pay, UFC, Space Int, TBC Capital, TNET, TBC Kredit

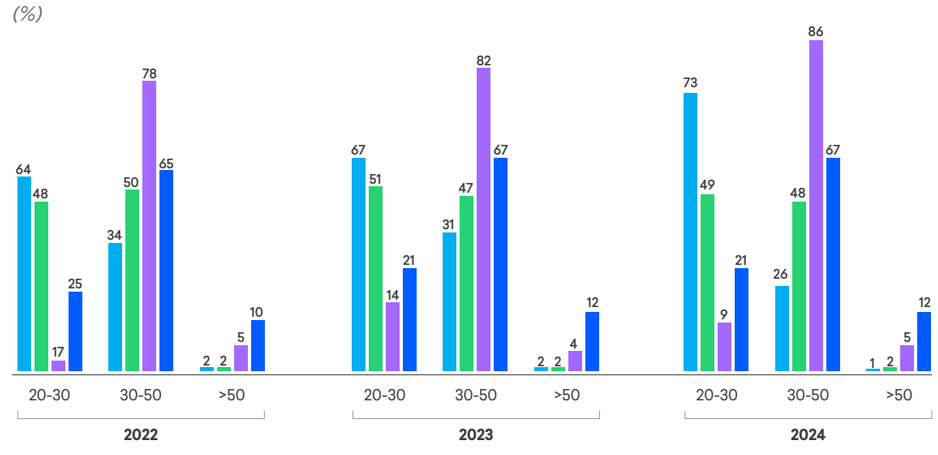
ასაკობრივი მრავალფეროვნება - თანამშრომელთა კატეგორიები თიბისი ბანკის დონეზე

(%)



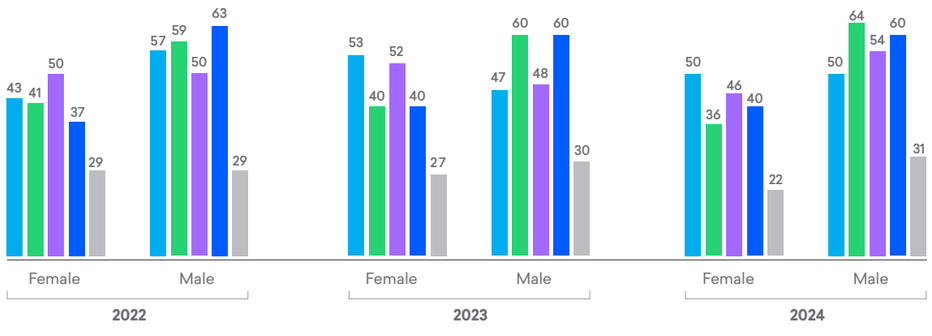
ასაკობრივი მრავალფეროვნება - თანამშრომელთა კატეგორიები ჯგუფის სხვა შვილობილ კომპანიებში

(%)



გენდერული მრავალფეროვნება სხვადასხვა კატეგორიაში თიბისი ბანკის დონეზე

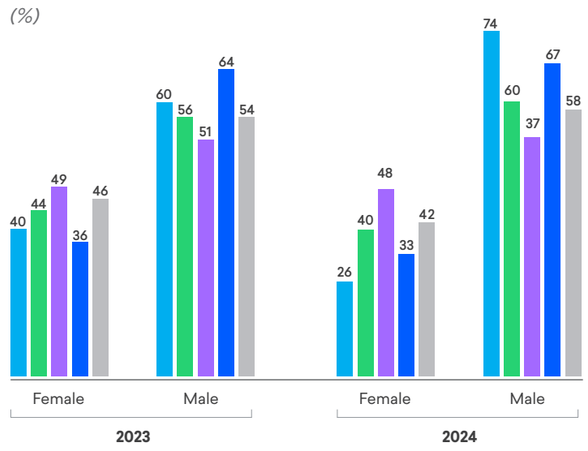
(%)



- ეჯაილი
- ძირითადი კომპეტენციის გუნდი
- ICT, რისკები და ფინანსები
- ICT სფეროები
- პირდაპირი ანგარიშგება, აღმასრულებელი კომიტეტი

გენდერული მრავალფეროვნება სხვადასხვა კატეგორიაში ჯგუფის სხვა შვილობილ კომპანიებში*

(%)



- ეჯაილი
- ძირითადი კომპეტენციის გუნდი
- ICT, რისკები და ფინანსები
- ICT სფეროები
- პირდაპირი ანგარიშგება, აღმასრულებელი კომიტეტი

*2024 წლის მონაცემები - შვილობილი კომპანიები: TBC Insurance, TBC Leasing, TBC Pay, UFC, Space Int, TBC Capital, TNET, TBC Kredit.

ხელფასი, პრემიები, შეღავათები და თანამშრომელთა სოციალური დაცვა

ჩვენ მიგვაჩნია, რომ სამართლიანი კომპენსაცია და სოციალური დაცვა გადამწყვეტი ფაქტორია თანამშრომელთა კეთილდღეობის ხელშეწყობისთვის. მნიშვნელოვანია, რომ ჩვენმა თანამშრომლებმა მიიღონ ადეკვატური ანაზღაურება და დარწმუნებულნი იყვნენ თავიანთი მომავლის დაცულობაში. ჩვენი კომპენსაციის პაკეტი მოიცავს ყოველთვიურ ხელფასს, ეფექტურობაზე დაფუძნებულ ბონუსებს, პირადი ჯანმრთელობისა და სიცოცხლის დაზღვევას. ყოველთვიური ხელფასი განისაზღვრება თანამშრომლის პასუხისმგებლობის დონის, უნარებისა და პროფესიული გამოცდილების საფუძველზე. გარდა ამისა, ჩვენ ვთავაზობთ ყოვლისმომცველ შეღავათების პაკეტს, რომელიც ვრცელდება ყველა მუდმივ თანამშრომელზე, მიუხედავად იმისა, სრულ განაკვეთზე მუშაობს იგი თუ არასრულზე.

2023 წლიდან როგორც დროებითი, ასევე მუდმივი თანამშრომლები იღებენ ჯანმრთელობის დაზღვევის შეღავათებს.

ჯამური კომპენსაცია მოიცავს ფიქსირებულ და ცვლად ანაზღაურებას, რომელიც შედგება შესრულებაზე დაფუძნებული ბონუსებისა და შეღავათების პაკეტისგან. ეს წარმოადგენს ჩვენი ანაზღაურების ჩარჩოს მთავარ ფოკუსს, სადაც ცვლადი ანაზღაურება განსხვავდება შესრულებისა და თიბისის ძირითადი ღირებულებების მიმართ შესაბამისობის მიხედვით. თანამშრომლების ანაზღაურების ტენდენციებს ვაკვირდებით ფინანსურ სექტორსა და ადგილობრივ საერთაშორისო ორგანიზაციებში ჩატარებული შრომის ბაზრის კომპენსაციის კვლევების მეშვეობით. კვლევის შედეგებმა და შიდა მონაცემების ანალიზმა დაადასტურა, რომ ბანკი რჩება კონკურენტუნარიან დამსაქმებლად. მთლიანი კომპენსაციის ყოვლისმომცველი პროგრამის შექმნით ჩვენ შეგვიძლია მოვიზიდოთ და შევინარჩუნოთ საუკეთესო ტალანტები, ხელი შევუწყოთ თანამშრომლების კმაყოფილებასა და ჩართულობას და ჩვენი ორგანიზაციის გრძელვადიან წარმატებას.

ჩვენ რეგულარულად ვამოწმებთ ანაზღაურების დონეს და უზრუნველვყოფთ, რომ ქალებსა და კაცებს ერთნაირი სამუშაოს შესრულებისთვის თანაბარ ანაზღაურებას უხდიდნენ. როგორც ქვემოთ მოყვანილ ცხრილებშია ნაჩვენები, საშუალო გენდერული სახელფასო და ბონუსების სხვაობები კაცების სასარგებლოდაა. ეს ძირითადად განპირობებულია არამენეჯერულ პოზიციებზე დასაქმებული ქალების დიდი რაოდენობით, მათ შორის ფრონტ ოფისში მომხმარებელთა მომსახურების პოზიციებზე, რაც დაკავშირებულია ჩვენს ბიზნეს მოდელთან (როგორც ნაჩვენებია ქვემოთ მოცემულ გენდერული განაწილების სქემაში). ჩვენ კვლავაც ვცდილობთ, მივაღწიოთ უკეთეს გენდერულ ბალანსს და გავზარდოთ მაღალ თანამდებობებზე დასაქმებული ქალების წილი.

გენდერული სახელფასო სხვაობა ეფუძნება 2023 წლის 1 აპრილიდან 2024 წლის 30 აპრილამდე მონაცემებს. ბონუსების გენდერული სხვაობა ეფუძნება 2023 წლის 6 აპრილიდან 2024 წლის 5 აპრილამდე მონაცემებს.

ჩვენ უზრუნველვყოფთ ანაზღაურების თანასწორობას ქალ და კაც თანამშრომლებს შორის ანაზღაურების დონის რეგულარული გადახედვით. 2024 წელს ბანკის თანამშრომლების საშუალო გენდერული სახელფასო სხვაობა 46% იყო, რაც წინა წელთან შედარებით ოდნავ მეტია. ეს უთანასწორობა ძირითადად განპირობებულია არამენეჯერულ პოზიციებზე დასაქმებული ქალების უფრო დიდი რაოდენობით, როგორიცაა ფრონტ ოფისის მომხმარებელთა მომსახურების პოზიციები. საშუალო გენდერული სახელფასო სხვაობა საშუალო რგოლის მენეჯერებისთვის უარყოფითი იყო, -3% 2024 წელს და -17% 2023 წელს, რაც მიუთითებს იმაზე, რომ ამ პოზიციებზე ქალებს უფრო კარგი ანაზღაურება ჰქონდათ, ვიდრე კაცებს.

გენდერული საშუალო ანაზღაურების სხვაობა საათობრივ ანაზღაურებაში, (%)

	2022		2023		2024	
	საშუალო მენეჯმენტი	სულ ბანკში	საშუალო მენეჯმენტი	სულ ბანკში	საშუალო მენეჯმენტი	სულ ბანკში
საშუალო საათობრივი ანაზღაურების გენდერული სხვაობა ანაზღაურებაში, %	-4%	44%	-17%	44%	-3%	46%
მედიანური საათობრივი ანაზღაურების გენდერული სხვაობა ანაზღაურებაში, %	-14%	45%	-43%	45%	-3%	51%
საშუალო ბონუსური ანაზღაურების გენდერული სხვაობა	12%	53%	-26%	50%	-14%	51%
მედიანური ბონუსური ანაზღაურების გენდერული სხვაობა	-25%	51%	-78%	53%	-38%	62%
თანამშრომელთა რაოდენობა	230	7706	250	8070	260	8403
ქალების წილი	35%	70%	36%	72%	37%	72%

	2022	2023	2024
ფრონტ ოფისი		%	
საშუალო საათობრივი ანაზღაურების გენდერული სხვაობა ანაზღაურებაში, %	45%	24%	30%
მედიანური საათობრივი ანაზღაურების გენდერული სხვაობა ანაზღაურებაში, %	41%	9%	27%
საშუალო ბონუსური ანაზღაურების გენდერული სხვაობა	65%	52%	46%
მედიანური ბონუსური ანაზღაურების გენდერული სხვაობა	72%	46%	57%
თანამშრომლების რაოდენობა	4410	3848	3803
ქალების წილი	83%	79%	80%

	2022	2023	2024
ბექ ოფისი		%	
საშუალო საათობრივი ანაზღაურების გენდერული სხვაობა ანაზღაურებაში, %	23%	37%	40%
მედიანური საათობრივი ანაზღაურების გენდერული სხვაობა ანაზღაურებაში, %	13%	39%	45%
საშუალო ბონუსური ანაზღაურების გენდერული სხვაობა	29%	41%	50%
მედიანური ბონუსური ანაზღაურების გენდერული სხვაობა	20%	42%	54%
თანამშრომლების რაოდენობა	3296	4222	4600
ქალების წილი	55%	66%	65%

ოჯახის მხარდამჭერი ბანკი

თიბისი ბანკი ხაზს უსვამს თავის ვალდებულებას, ხელი შეუწყოს ოჯახზე მორგებულ სამუშაო გარემოს, გენდერულ თანასწორობასა და ქალთა გაძლიერებას ლიდერულ პოზიციებზე. ჩვენი ეთიკა პრიორიტეტს ანიჭებს ისეთი სამუშაო ადგილის შექმნას, სადაც თითოეული ადამიანი გრძნობს მხარდაჭერას, დაფასებასა და პატივისცემას.

2022 წელს UNPFA-ს გაიდლაინების მიხედვით დაწყებული და 2023 წელს განხორციელებული ინიციატივების საფუძველზე, თიბისი ბანკი ახლა სრულად ფარავს მშობელთა შვებულებას როგორც მუდმივი, ასევე დროებითი თანამშრომლებისთვის. გარდა ამისა, ჩვენ გვაქვს შეღავათები სამ ან მეტ ბავშვიან თანამშრომლებზე დასვენების დღეებისა და დამატებითი ფინანსური მხარდაჭერის ჩათვლით. ასევე ვაცნობიერებთ მრავალშვილიანი ოჯახების მხარდაჭერის მნიშვნელობას.

ოჯახების მხარდაჭერის მიზნით თიბისი ბანკი ორიენტირებულია ოჯახისთვის ხელსაყრელი მიდგომების დახვეწასა და გაუმჯობესებაზე. ჩვენ მზად ვართ დავეხმაროთ ქალ თანამშრომლებს დეკრეტული შვებულების შემდეგ სამსახურში დაბრუნებაში, უზრუნველვყოთ ისინი რესურსებითა და მხარდაჭერით, რათა ხელი შევუწყოთ სამუშაო ადგილზე მათ შეუფერხებელ დაბრუნებას. ჩვენ მუდმივად ვაკვირდებით და ვაანალიზებთ თანამშრომელთა მონაცემებს მშობელთა შვებულებიდან დაბრუნების შესახებ. გარდა ამისა ჩვენ უზრუნველვყოფთ, რომ ჩვენი თანამშრომლები იყვნენ ინფორმირებულნი და მომზადებულნი ახალი საბანკო პოლიტიკებისა და პროცედურების შესახებ, რათა ისინი მუდმივად იყვნენ საქმის კურსში და დაბრუნების შემდეგ მინიმალური ადაპტაცია დასჭირდეთ.

მრავალშვილიანი ოჯახები

მრავალშვილიანი თანამშრომლების მხარდაჭერის მიზნით ბანკმა დანერგა სპეციალური პროგრამა, რომლის მიხედვითაც ყოველი თანამშრომელი, რომელიც გახდება მეოთხე ან მეხუთე შვილის მშობელი, იღებს 10 000 ლარს, ხოლო მეექვსე და შემდგომ ბავშვზე მშობელი იღებს 50,000 ლარს. ეს პროგრამა ვრცელდება გრძელვადიანი კონტრაქტის მქონე სრულ განაკვეთზე მომუშავე თანამშრომლებზე. ბანკი ასევე გასცემს სხვადასხვა შეღავათს მრავალშვილიანი თანამშრომლებისთვის, როგორიცაა კვარტალში დამატებით ერთი დასვენების დღე.

მრავალშვილიანთა მხარდაჭერა

	2022	2023	2024
თანამშრომელთა რაოდენობა, რომლებმაც მიიღეს ბანკის მხარდაჭერა (მე-4, მე-5 ან მეტი ბავშვისთვის)	13	15	15
ჯამური მხარდაჭერა ლარში (მთლიანი)	165,816	242,347	446,429

ქორწინებისა და მშობიარობის მხარდაჭერა

ჩვენთან მოქმედებს ქორწინებისა და მშობიარობის მხარდაჭერის პროგრამა. ბანკი გასცემს ერთჯერად ფინანსურ შეღავათს თანამშრომლებზე, რომლებიც დაქორწინდებიან და გააჩენენ შვილს. ეს მხარდაჭერა მოქმედებს გრძელვადიანი კონტრაქტების მქონე ყველა თანამშრომელზე.

ქორწინებისა და ბავშვთა დახმარების პროგრამის ფარგლებში 2024 წელს ფინანსური დახმარების საერთო ღირებულებამ 709,694 ლარი შეადგინა.

მშობლის შვებულება

ადგილობრივი კანონმდებლობის თანახმად, კომპანიას არ ევალება მშობელთა შვებულების ანაზღაურება. თუმცა თიბისის თანამშრომლები, სრული განაკვეთის ანაზღაურების შესაბამისად, ანაზღაურებად მშობელთა შვებულებას 183 ან 200 დღით იღებენ, იმისდა მიხედვით, ჰქონდათ თუ არა მათ სტანდარტული თუ რთული მშობიარობა. 2024 წელს სულ 347-მა თანამშრომელმა მიიღო მშობელთა შვებულების ანაზღაურება.

მშობლის შვებულება ბანკის დონეზე

მშობლის შვებულება	2022 რაოდენობა	2023 რაოდენობა	2024 რაოდენობა
თანამშრომლები, რომლებიც გახდნენ მშობლები	**518**	**418**	**410**
ქალი (ყველა)	428	357	347
კაცი (ყველა)	90	61	63
თანამშრომლები, რომლებმაც აიღეს შვებულება და მიიღეს მშობლის შვებულების ანაზღაურება	**370**	**361**	**347**
ქალი	**370**	**357**	**346**
კაცი	0	4	1
მშობელთა შვებულებიდან სამსახურში დაბრუნებული თანამშრომლები	**308**	**538**	**511**
ქალი	308	536	507
კაცი	0	2	4
დასაქმებულები, რომელთა მშობელთა შვებულება დასრულდა ბოლო ორი წლის განმავლობაში და რომლებიც კვლავაც დასაქმებულნი იყვნენ სამსახურში დაბრუნებიდან 12 თვის შემდეგ	**615**	**531**	**775**

მშობლის შვებულება შვილობილი კომპანიების* დონეზე

მშობლის შვებულება	2022 რაოდენობა	2023 რაოდენობა	2024 რაოდენობა
თანამშრომლები, რომლებიც გახდნენ მშობლები	**57**	**58**	**128**
ქალი (ყველა)	24	34	46
ქალი (მუდმივი)	24	34	38
კაცი (ყველა)	33	29	82
კაცი (მუდმივი)	33	29	19
თანამშრომლები, რომლებმაც აიღეს შვებულება და მიიღეს მშობლის შვებულების ანაზღაურება (მუდმივი)	**25**	**37**	**47**
ქალი	24	34	46
კაცი	1	2	1
მშობელთა შვებულებიდან სამსახურში დაბრუნებული თანამშრომლები	**20**	**38**	**32**
ქალი	19	35	31
კაცი	1	3	1
დასაქმებულები, რომელთა მშობელთა შვებულება დასრულდა ბოლო ორი წლის განმავლობაში და რომლებიც კვლავაც დასაქმებულნი იყვნენ სამსახურში დაბრუნებიდან 12 თვის შემდეგ	**12**	**17**	**31**

*2024 მონაცემები - შვილობილი კომპანიები: TBC Insurance, TBC Leasing, TBC Pay, UFC, Space Int., TNET, TBC Kredit.

“თიბისელების” ფონდი – ერთმანეთის მხარდამჭერი თანამშრომლები

თიბისელების ფონდი (“თიბისელები”) დაარსდა 2009 წელს. ამჟამად იგი აერთიანებს სს “თიბისი ბანკის” თანამშრომლებსა და TBC Bank Group PLC-დან კიდევ თერთმეტ შვილობილ კომპანიას, როგორც დონორებსა და ბენეფიციარებს. დასაქმებულები ყოველთვიური ხელფასის 1% ან 2%-ს ნებაყოფლობით გადასცემენ თიბისელების ფონდს, რაც ჯანმრთელობის მნიშვნელოვანი პრობლემების შემთხვევაში თანამშრომლებისა და მათი უშუალო ოჯახის წევრების ფინანსური მხარდაჭერისთვის გამოიყენება. კერძოდ, ფონდი უზრუნველყოფს დაფინანსებას იმ შემთხვევების მხარდასაჭერად, როდესაც ავადმყოფობა ჯანმრთელობისთვის ან სიცოცხლისთვის საშიშ მდგომარეობას ქმნის. ასევე ფონდი უზრუნველყოფს სმენის აპარატების, ეტლების, სპეციალური კვების ან ხელოვნური განაყოფიერების საშუალებების შეძენას. ფონდს ჰყავს

როტაციული, წარმომადგენლობითი საბჭო, რომელიც შედგება მონაწილე კომპანიების დელეგატებისგან. საბჭო ხმათა უმრავლესობით იღებს ყველა გადაწყვეტილებას, თუ როგორ უნდა განაწილდეს ფონდის სახსრები. 2024 წელს “თიბისელებმა” დააფინანსეს 688 განაცხადი, ჯამში 3,001,159 ლარი, ხოლო 2023 წელს “თიბისელებმა” დააფინანსეს 569 განაცხადი, ჯამში 2,404,000 ლარი.

თანამშრომელთა უსაფრთხოება და ჯანმრთელობა, პროფესიული და სამუშაო პოზიციასთან დაკავშირებული დაავადებების პრევენცია

ვინაიდან ჩვენი თანამშრომლები ყველაზე ძვირფასი აქტივია, ჩვენი ვალდებულებაა უზრუნველვყოთ მათი სიცოცხლის, ჯანმრთელობისა და უსაფრთხოების დაცვა. მიუხედავად იმისა, რომ სამუშაო ადგილებთან დაკავშირებული ჯანმრთელობისა და უსაფრთხოების რისკები ფინანსურ სექტორში არ არის ისეთი მაღალი, როგორც ბევრ სხვა ინდუსტრიაში, ის მაინც არსებობს. ჩვენს სფეროში ყველაზე დიდი პოტენციური რისკები მოიცავს მომხმარებელთა აგრესიას, წინა ხაზზე მყოფ თანამშრომლებზე თავდასხმებს, ნაღდი ფულის ინკასაციასა და ავტოსადგომის მართვასთან დაკავშირებულ რისკებს.

საქართველოს კანონმდებლობის თანახმად, 2019 წლის სექტემბრიდან ყველა კომპანია ვალდებულია აიყვანოს ჯანდაცვის, უსაფრთხოებისა და გარემოს დაცვის (HSE) სპეციალისტი HSE მართვის სისტემისა და სტანდარტების დანერგვის უზრუნველსაყოფად. ამჟამად HSE მენეჯმენტს აუთსორსინგზე გადავცემთ გამოცდილ კომპანიას, რომელიც ბანკის გუნდთან ერთად HSE პოლიტიკისა და სტრატეგიის შემუშავების პროცესშია. ოთხ თვეში ერთხელ HSE სპეციალისტები ყველა ფილიალსა და ოფისში ატარებენ ინსპექტირებას და შეიმუშავებენ კონკრეტულ ანგარიშებს რისკებისა და საფრთხეების შესახებ. წელიწადში ორჯერ HSE სპეციალისტები ზომავენ მიკროკლიმატსა და სინათლეს ყველა ფილიალსა და ოფისში, რათა თანამშრომლებისთვის უფრო კომფორტული სამუშაო გარემო შექმნან. რისკის შეფასებები ახლდება ყოველ ოთხ თვეში და ადგენს, თუ რომელი რისკები და საშიშროებები უნდა კონტროლდებოდეს. ყოველ ექვს თვეში ერთხელ ვატარებთ სახანძრო და საევაკუაციო წვრთნებს. წელიწადში ერთხელ ვატარებთ ტრენინგებს ყველა თანამშრომლისთვის HSE, სახანძრო, ელექტრო, ერგონომიკის, საგანგებო სიტუაციების სამოქმედო გეგმის, სტრესისა და ადამიანური ფაქტორების საკითხებში. ჯანმრთელობისა და უსაფრთხოების ჩარჩო ვრცელდება ყველა თანამშრომელსა და კონტრაქტორზე როგორც სრულ, ასევე არასრულ განაკვეთზე მომუშავეებზე.

2024 წელს დაფიქსირდა ხუთი ინციდენტი:

- სარემონტო სამუშაოების პროცესში კონტრაქტორი კომპანიის წარმომადგენელმა დაარღვია სახეხი აპარატის გამოყენების წესები, რის შედეგადაც ხელი დაიზიანა და საჭირო გახდა მისი ჰოსპიტალიზაცია
- მომხმარებელმა საკანცელარიო დანით ხელი გაიჭრა, რამაც ასევე ჭრილობის დასამუშავებლად ჰოსპიტალიზაციის საჭიროება გამოწვია
- ინკასაციის გუნდის წევრმა მუშაობის დროს ხელი მოიყოლა კარში, რის შემდეგაც მას ექიმის რეკომენდაციით დროებით შეეზღუდა სამუშაოს შესრულება
- ფილიალიდან გამოსვლისას მომხმარებელმა გაყინულ ზედაპირზე მოცურების შედეგად მიიღო ზურგის ტრავმა. ზიანი ანაზღაურდა სადაზღვევო კომპანიის მიერ
- მომხმარებელმა ფიზიკური შეურაცხყოფა მიაყენა დაცვის ადმინისტრატორს, თუმცა ინციდენტს არანაირი გართულება არ მოჰყოლია

თანამშრომელთა დაცვა სამუშაო ადგილების უსაფრთხოების მნიშვნელოვანი ასპექტია და ძალადობის პრევენცია დაცვის ერთ-ერთი მთავარი კომპონენტია. დამსაქმებლებს ეკისრებათ პასუხისმგებლობა, უზრუნველყონ თავიანთი თანამშრომლების უსაფრთხო სამუშაო გარემო და მიიღონ ზომები სამუშაო ადგილებზე ძალადობისგან დასაცავად.

გარკვეულ თანამშრომლებს კონკრეტულ პოზიციებზე ბანკის შიგნით ჯანმრთელობისა და უსაფრთხოების სპეციფიკური რისკები ექმნებათ:

მძღოლები

ბანკის მიერ დასაქმებულ კონტრაქტორთა ერთ ჯგუფში შედიან მძღოლები, რომლებიც ჯანმრთელობისა და უსაფრთხოების სპეციფიკური რისკების წინაშე დგანან. თიბისი ბანკმა თავისი მძღოლებისთვის შეიმუშავა გაიდლაინები, რომლებიც მოიცავს ისეთ

ასპექტებს, როგორებიცაა სიჩქარის შეზღუდვა, სამუშაო საათები, ჯანმრთელობის მონიტორინგი და მძღოლის ყურადღებიანობა. ეს გაიდლაინები მიზნად ისახავს ავტოსადგომის მართვასა და მძღოლის საქმიანობასთან დაკავშირებული რისკების შემცირებას. ამ გაიდლაინების განხორციელებისა და შესრულების მონიტორინგი GPS სისტემების გამოყენებით ხორციელდება.

ნაღდი ფულის ინკასაცია

ნაღდი ფულის ინკასაციის ოპერაციების უნიკალური ხასიათიდან გამომდინარე, აღნიშნულ პროცესში ჩართული თანამშრომლები ბანკის შიგნით ჯანმრთელობისა და უსაფრთხოების ყველაზე მნიშვნელოვანი რისკების წინაშე დგანან. ბანკი ახორციელებს ნაღდი ფულის ინკასაციის ორ სახეობას:

- ბანკომატის ნაღდი ფულის ინკასაცია, რომელსაც ბანკის ნაღდი ფულის ინკასატორი დაცვის პოლიციის თანხლებით ან სრულად ბანკის თანამშრომლებისგან შემდგარი ეკიპაჟები ახორციელებენ
- ფილიალებისა და მომხმარებლებისგან ნაღდი ფულის შეგროვება, რომელსაც შინაგან საქმეთა სამინისტროსთან თანამშრომლობით გადამზადებული დაცვის პოლიცია ახორციელებს. ბანკის ნაღდი ფულის ყველა ინკასატორი გადის უსაფრთხოების რეგულარულ ტრენინგს.

ფრონტ ოფისის თანამშრომლები

ვინაიდან ფინანსურ სექტორში ჯანმრთელობასა და უსაფრთხოებასთან დაკავშირებულ ყველაზე მნიშვნელოვან რისკებს წარმოადგენს აგრესიული მომხმარებლები, თავდასხმები და ძარცვები, ბანკი ფრონტ ოფისის თანამშრომლებისთვის სამუშაო ადგილების უსაფრთხოებასთან დაკავშირებით სპეციალურ სასწავლო აქტივობებს ახორციელებს. ყველა ფილიალში დასაქმებულია უსაფრთხოების რამდენიმე ადმინისტრატორი, რომელიც უზრუნველყოფს რისკების დროულ და ეფექტურ იდენტიფიცირებასა და პრევენციას. შედეგად, ბოლო 21 წლის განმავლობაში თიბისი ბანკში დაფიქსირდა ყაჩაღობის მცდელობის მხოლოდ სამი შემთხვევა. ჩვენ ასევე გვაქვს კონტრაქტი დაცვის პოლიციასთან, რომელიც გამოვლენისთანავე რეაგირებს ნებისმიერ ინციდენტზე.

ჯანმრთელობისა და უსაფრთხოების განსაკუთრებული რისკების წინაშე მდგარი თანამშრომლები საჭიროებენ უსაფრთხოების გაძლიერებული სტანდარტების მეშვეობით დაცვას. უმნიშვნელოვანესია სამუშაო ადგილებზე ძალადობის რისკის აღმოფხვრით უსაფრთხო და ჯანსაღი სამუშაო გარემოს უზრუნველყოფა. ჩვენი პროაქტიული მიდგომა მსგავსი ინციდენტების თავიდან ასაცილებლად გულისხმობს ყოვლისმომცველი პოლიტიკის შემუშავებასა და განხორციელებას. ეს მოიცავს თანამშრომლებისთვის ტრენინგებისა და დამატებითი შემოწმებების ჩატარებას, უსაფრთხოების ზომების გატარებასა და ისეთი კულტურის პოპულარიზაციას, რომელიც აქტიურად უწყობს ხელს ინციდენტების შეტყობინებას.

უსაფრთხო სამუშაო გარემოს ხელშეწყობა აუცილებელია როგორც თანამშრომელთა კეთილდღეობისთვის, ისე საოპერაციო ეფექტურობისთვის. ამ ამოცანის ფარგლებში ჩვენ დავნერგეთ ჰიბრიდული სამუშაო პოლიტიკა და გავაუმჯობესეთ სამსახურში მიღების პროცედურები. აღნიშნული ცვლილება დაიწყო 2022 წელს, როდესაც დადასტურდა ჰიბრიდული მუშაობის პოტენციური სარგებელი პროდუქტიულობისა და მოქნილობის თვალსაზრისით. გარდა ამისა, ჩვენ ხაზს ვუსვამთ სამსახურისა და პირადი ცხოვრების ბალანსის მნიშვნელობას და ვთავაზობთ მოქნილ სქემებს, რომლებიც თანამშრომლებს საშუალებას აძლევს გამოიყენონ ჰიბრიდული მიდგომა, გაანაწილონ თავიანთი დრო ოფისსა და დისტანციურად მუშაობას შორის. ეს სტრატეგია თანხვედრაშია არა მხოლოდ თანამშრომლების საჭიროებებთან, არამედ შეესაბამება ჩვენს მიზანს ხელი შევუწყოთ პოზიტიური და პროდუქტიული სამუშაო სივრცის კულტურას.

სამუშაო გარემო, თანამშრომლების მოტივაცია და ჩართულობა

ჩვენი მიზანია, ვიყოთ წამყვანი დამსაქმებელი ქვეყანაში, განვახორციელოთ ტექნიკური ინოვაციები, გავაძლიეროთ ლიდერული უნარ-ჩვევები და ხელი შევუწყოთ თანამშრომელთა ჩართულობის მაღალ დონეს. ჩვენ ვცდილობთ სასიამოვნო და ხელშემწყობი კულტურის განვითარებას, რათა ყველას შევთავაზოთ მუშაობისა და ზრდის თანაბარი შესაძლებლობები და ხელი შევუწყოთ ჯანსაღ ბალანსს სამუშაოსა და პირად ცხოვრებას შორის. ჩვენი სტრატეგია ემყარება ძირითადი ღირებულებების პოპულარიზაციას ყველა რეგიონში, რომ ისინი ღრმად ინტეგრირდეს კომპანიის კულტურაში. მრავალფეროვნების მიღებითა და გლობალური მიდგომის წახალისებით ჩვენ ვისწრაფვით შევქმნათ ინკლუზიური გარემო, სადაც თანამშრომლობა და ურთიერთპატივისცემა უპირველესია.

ჩვენი გუნდის მთავარი მიზანია, გავამარტივოთ ადამიანების ცხოვრება და მუდმივად გავაუმჯობესოთ მომსახურების ხარისხი.

ამ მიზნის მხარდასაჭერად ჩვენი ძირითადი ძალისხმევა მოიცავს:

- აქტიურ ჩართულობას შიდა კომუნიკაციაში სხვადასხვა არხით, მათ შორის Facebook-ით, ინტრანეტით, Teams-ითა და ელ-ფოსტით
- თანამშრომელთა ჩართულობის გასაზრდელად ტარდება სხვადასხვა ტიპის გუნდური აქტივობები და საგანმანათლებლო ღონისძიებები, როგორებიცაა ახალი წლის წვეულება, ეჯაილ და ტექნოლოგიური შეხვედრები, სპორტული ფესტივალები, კინო და თეატრალური წარმოდგენები, ჩემპიონატები, მენტალური ჯანმრთელობის პროგრამის აქტივობები და სხვა

ჩვენი გენერალური დირექტორი და აღმასრულებელი მენეჯმენტი, თანამშრომლებთან მუდმივი კომუნიკაციის გზით, მნიშვნელოვან როლს ასრულებენ კორპორატიული კულტურისა და ღირებულებების ჩამოყალიბებასა და განმტკიცებაში. ჩვენ რეგულარულად წამოვწევთ სხვადასხვა ინიციატივას თიბისი ჯგუფის სტრატეგიის გაზიარების, მთავარი მიღწევების წარმოჩენისა და თანამშრომლებისგან ღირებული უკუკავშირის მისაღებად.

ჩვენი მიზანია, შევქმნათ ორგანიზაციული კულტურა, რომელშიც ადამიანებს ექნებათ ტრენინგებისა და პროფესიული განვითარების შესაძლებლობა კარიერული წინსვლისათვის. ყველა თანამშრომელს შეუძლია გადავიდეს ერთი პოზიციიდან მეორეზე ან შეიცვალოს მიმართულება.

ჩვენ გვაქვს ჯილდოებისა და აღიარების პროგრამა, რათა ჩვენს თანამშრომლებში მომსახურების კულტურა და მომხმარებელთა მიმართ ყურადღებიანობა გავზარდოთ. ეს პროგრამა მოიცავს და ემსახურება რამდენიმე კატეგორიას: Frontline, Internal Voice of Customer, Painkiller Award და Extra Mile Story Award. ამ კატეგორიების გამარჯვებულებს ეძლევათ შანსი დაესწრონ წლის დასკვნით ღონისძიებას, TBCXAwards-ს, სადაც გამოვლინდებიან და დაჯილდოვდებიან წლის გამარჯვებულები.

ჩვენ ვრჩებით ერთგული ჯანსაღი და უსაფრთხო სამუშაო გარემოს ხელშეწყობის მიმართ, თანამშრომლების აქტიური ჩართულობით მენტალური ჯანმრთელობის პროგრამაში, რომელიც მიზნად ისახავს კეთილდღეობის მხარდაჭერასა და ოპერაციული ეფექტიანობის გაუმჯობესებას. წლების განმავლობაში თიბისი ჯგუფის მასშტაბით საქართველოში თანამშრომლებისთვის მრავალი სემინარი და სესიაა ჩატარებული. აღნიშნული შეხვედრები თანამშრომლების მაღალი ჩართულობითა და მონაწილეობით გამოირჩეოდა.

წლის განმავლობაში დაახლოებით 500 თანამშრომელი მონაწილეობდა სხვადასხვა ტიპის სემინარსა და ფიზიკურ აქტივობაში. აღნიშნულ შეხვედრებში მონაწილეთა რაოდენობა თანდათან იზრდებოდა, რაც ნიშნავს იმას, რომ უფრო და უფრო მეტი თანამშრომელი აღიარებს პროგრამის მნიშვნელობას. მენტალური ჯანმრთელობის შესახებ ცნობიერების ასამაღლებლად ჩვენ მუდმივად ვახორციელებთ მორგებულ საკომუნიკაციო აქტივობებს. ამის ნაწილია მოწვეული სპეციალისტების მონაწილეობით მოკლე ვიდეოების სერია, რომელიც თანამშრომლებს პროფესიულ რეკომენდაციებსა და პრაქტიკულ რჩევებს სთავაზობს. აღნიშნულ იდეას 2024 წელს ჩაეყარა საფუძველი.



ESG ცნობიერების კვლევა

2024 წელს ჩატარდა ESG ცნობიერების კვლევა, რომლის მიზანი იყო თიბისის თანამშრომლების ცოდნისა და ჩართულობის დონის შეფასება ESG საკითხებთან დაკავშირებით. გამოკითხვა ასევე მიზნად ისახავდა თანამშრომელთა აღქმის შეფასებას ESG ფაქტორების მნიშვნელობაზე როგორც მათი პროფესიული განვითარების, ისე ორგანიზაციის საერთო პროგრესის კუთხით, რაც მომავალში დაგეგმილი ინიციატივების ფორმირებაში შეიტანდა წვლილს. კვლევის ერთ-ერთი ძირითადი მიმართულება გარემოსდაცვით თემებს შეეხებოდა. შედეგად მონაწილეთა 81%-მა დაადასტურა ინფორმირებულობა და დადებითი დამოკიდებულება გარემოს დაცვის პრაქტიკებისა და ინიციატივების მიმართ.

თიბისის შიდა გარემოსდაცვითი აქტივობების, პროექტების, ანგარიშებისა და სიახლეების შესახებ ინფორმაცია ხელმისაწვდომია თითოეული თანამშრომლისთვის სხვადასხვა არხის მეშვეობით: შიდა ქსელი (TBC Intranet), ESG-ის საინფორმაციო ბროშურები, რომელიც ელფოსტითა და თანამშრომლებისთვის განკუთვნილი თიბისის ფეისბუქ ჯგუფში საინფორმაციო პოსტების მეშვეობით იგზავნება.

კმაყოფილებისა და ბედნიერების კვლევა

ჩვენ ყურადღებით ვუსმენთ ჩვენს კოლეგებს და ვატარებთ ყოველწლიურ გამოკითხვას, რათა ზუსტად გავზომოთ კმაყოფილებისა და ჩართულობის დონეები.

ჩვენ ვიცავთ ადგილობრივ რეგულაციებს შრომითი უფლებების შესახებ და პარალელურად მიზნად ვისახავთ საერთაშორისო სტანდარტებისა და საუკეთესო პრაქტიკების დანერგვას. 2012 წლიდან ჩვენ ვაკვირდებით თანამშრომლების ჩართულობას და 2015 წელს დავიწყეთ ENPS (თანამშრომელთა ლოიალობის) მაჩვენებლის გაზომვა. ჩვენ, წამყვან საერთაშორისო უნივერსიტეტებთან და კვლევით კომპანიებთან პარტნიორობით, ყოველწლიურად ვატარებთ თანამშრომელთა ჩართულობის გამოკითხვას. გამოკითხვა ნათელ წარმოდგენას გვიქმნის ჩვენი ძლიერი და სუსტი მხარეების შესახებ, თანამშრომელთა აღქმების შესაბამისად. 2024 წელს ბანკის მასშტაბით დამოუკიდებელი კონსულტანტის მიერ ჩატარდა გამოკითხვა, რომელშიც მონაწილეობა მიიღო 6,191 თანამშრომელმა, რაც შეადგენდა მთლიანი თანამშრომლების 72%-ს. ყოველ წელს კვლევის შედეგები წარედგინება აღმასრულებელ მენეჯმენტს და საბჭოს, რათა მოხდეს ძირითადი გამოწვევების იდენტიფიცირება და სტრატეგიული ინიციატივების განხორციელება. წლიური HR სამოქმედო გეგმა მოიცავს კონკრეტულ აქტივობებს, რომლებიც მიზნად ისახავს კვლევაში გამოვლენილი გამოწვევების მოგვარებას.

ჩვენი თანამშრომლები აქტიურად არიან ჩართულნი ყოველწლიურ გამოკითხვაში, გამოხატავენ თავიანთ კმაყოფილებასა და ერთგულებას. 2024 წელს ჩვენი ENPS შემცირდა სტრუქტურული ცვლილებების გამო, რომელიც მიზნად ისახავდა ეფექტურობისა და მოქნილობის გაზრდას. თუმცა ის კვლავ ჩვენი შიდა სამიზნე დიაპაზონის 50–60%-ის ფარგლებში რჩება და ანგარიშის თანახმად 51%-ს შეადგენს.

ჩართულობის ინდექსი - 85%, ENPS - 51% - 2024

2024 წელს ბანკში თანამშრომლების გადინების მაჩვენებელმა შეადგინა 14.7%, 2023 წელს 14.4%, ხოლო 2022 წელს 15.7%.

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

გვესმის, რომ ჩვენი წარმატება დგას ჩვენს თანამშრომლებზე, თუ როგორ ვახერხებთ მათ მოზიდვასა და შენარჩუნებას და როგორ ვუჭერთ მხარს მათ პროფესიულ ზრდასა და მოტივაციას. ჩვენ ვფიქრობთ, რომ თანამშრომლების მოზიდვის, შენარჩუნებისა და განვითარების ჩვენი მიდგომა, მიუხედავად მაღალი კონკურენციისა, წარმატებული იყო. ეს პროცესი დინამიკურია, რაც მოითხოვს, მუდმივად გავაძლიეროთ ჩვენი ადამიანური რესურსების მართვის სისტემა, რათა მოვიზიდოთ და შევინარჩუნოთ საუკეთესო ტალანტები.

ტალანტების მართვა რეგულირდება ბანკის ქცევისა და ეთიკის კოდექსის, სწავლისა და პროფესიული განვითარების პროცედურისა და ტესტირების ინსტრუქციების საფუძველზე.

თიბისიში ჩვენ ვაფასებთ გუნდის წევრებს, რომლებიც გამოირჩევიან თავდაჯერებულობითა და ოპტიმიზმით, სიამოვნებას იღებენ თავიანთი საქმიანობით და ავლენენ ინტელექტუალურ ცნობისმოყვარეობას. ჩვენთვის ძვირფასი არიან ადამიანები, რომლებიც გაბედულად მიისწრაფვიან ინოვაციისკენ, თუმცა ამავდროულად შეუძლიათ შეცდომების აღიარება, მკაფიო კომუნიკაციას ახდენენ და სრულად იღებენ პასუხისმგებლობას თავიანთ ქმედებებსა და ვალდებულებებზე.

2024 წელს თიბისი ბანკმა აიყვანა ჯამში 2,472 ახალი თანამშრომელი, მათ შორის სრულგანაკვეთიანი და დროებითი შრომითი ხელშეკრულებებით. გარდა ამისა, 1,185 თანამშრომელი დაწინაურდა ახალ პოზიციებზე, ხოლო 2,279 ადამიანი ჰორიზონტალურად გადაადგილდა ახალ პოზიციებზე.

ახალი ტალანტების მოზიდვა

ჩვენ ერთგული ვართ მრავალფეროვანი და ინკლუზიური სამუშაო გარემოს განვითარებისა, რომელშიც ყველა თანამშრომელს თანაბარი შესაძლებლობები აქვს. ჩვენი ორგანიზაცია აქტიურად იწვევს ნიჭიერ ახალ თაობას, ჩაერთოს თიბისის ინოვაციურ ეკოსისტემაში. 2024 წლის განმავლობაში ჩვენი სტრატეგიული რეკრუტინგის ფოკუსი წინა ხაზის ოპერაციების მრავალმხრივი უნარების მქონე ტალანტებით გაძლიერებაზე იყო გადასული. ინიციატივა მიზნად ისახავდა ისეთი კანდიდატების გამოვლენას, რომლებიც ადვილად ერგებიან ცვლილებებს და შეძლებენ ჩვენი ორგანიზაციული სტრუქტურის განვითარებაში მხარდაჭერას.

ჩვენ განსაკუთრებულ ყურადღებას ვაქცევთ გუნდების გენდერულად დაბალანსებულ შემადგენლობას და აქტიურად ვახალისებთ ახალგაზრდა ქალების ინფორმაციული ტექნოლოგიებისა და რისკების მართვის მიმართულებებში ჩართულობას.

IT აკადემია		2022		2023		2024
მონაწილეთა საერთო რაოდენობა	**310**		**286**		**310**	
ქალები	**68**	**24%**	**142**	**38%**	**302**	**34%**
კაცები	218	76%	232	62%	585	66%
კურსდამთავრებულთა საერთო რაოდენობა	**181**		**293**		**651**	
ქალები	41	23%	106	36%	255	39%
კაცები	140	77%	187	**64%**	396	**61%**
ჯგუფის მიერ დასაქმებული	**81**		**71**		**53**	
ქალები	15	19%	4	6%	11	21%
კაცები	66	81%	67	94%	42	79%

ინფორმაციულ ტექნოლოგიებში ქართველი ხალხის დასაქმების ხელშესაწყობად 2019 წელს დავაარსეთ თიბისის IT აკადემია, რომელიც სთავაზობს კურსებს როგორც არსებულ ისე პოტენციურ თანამშრომლებს ისეთ მიმართულებებში, როგორებიცაა, მაგალითად, ფრონტ-ენდ და ბექ-ენდ დეველოპმენტში, ტესტირების ავტომატიზაციასა და სხვა. კურსები სრულად დაფინანსებულია და მიმდინარეობს თიბისის თანამშრომლებისა და მოწვეული სფეროს წამყვანი სპეციალისტების ხელმძღვანელობით. აკადემიის დაარსების შემდეგ გადამზადდა 4,000-ზე მეტი და დასაქმდა 400-ზე მეტი ადამიანი.

2020 წლიდან ფუნქციონირებს თიბისის რისკების აკადემიაც, რომელიც სხვადასხვა მოდულის მეშვეობით ახალგაზრდებს აწვდის რისკების მართვის სფეროში სპეციფიკურ საბანკო ცოდნას ისეთ თემებზე, რომლებიც უმეტეს შემთხვევაში უნივერსიტეტებში არ ისწავლება. პროგრამის მიზანია მონაწილეთა მომზადება კარიერული განვითარების საწყისი ეტაპისთვის. სწავლება სრულად უფასოა, ხოლო საუკეთესო მონაწილეებს თიბისიში დასაქმების შესაძლებლობა ეძლევათ. პროგრამა განსაკუთრებულ ყურადღებას ამახვილებს ანალიტიკური უნარების განვითარებაზე, რაც აუცილებელია რისკების მართვის საწყისი პოზიციებისთვის. სწავლების თემებში შედის SQL, Microsoft Excel, მონაცემთა ვიზუალიზაცია Power BI-ში და მონაცემთა ანალიზი.

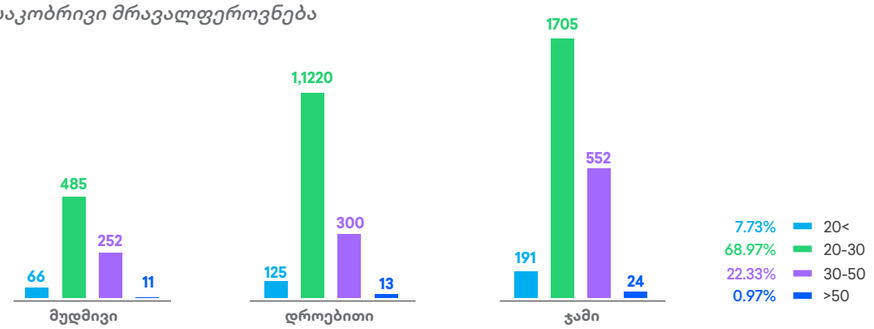
სტაჟიორთა პროგრამები

2011 წლიდან საქართველოს წამყვანი უნივერსიტეტების საუკეთესო სტუდენტებისთვის ვახორციელებთ სტაჟირების ფართო პროგრამას. ეს პროგრამა ძალიან წარმატებულია და გვეხმარება ახალი ტალანტების გამოვლენაში, რომლებიც დღეს ჩვენი გუნდის წევრები არიან. წელს 110 მონაწილიდან (43 კაცი და 67 ქალი), რომლებიც ჩართულნი იყვნენ ჩვენს სტაჟირების პროგრამაში, 73 კვლავ თიბისი ბანკშია დასაქმებული: 41 მონაწილე სხვადასხვა დეპარტამენტში თიბისის სრულ განაკვეთზე დასაქმებული თანამშრომელი გახდა, მათ შორის ფინანსებში, რისკებში, კორპორატიულ, მარკეტინგულ, IT და მონაცემთა ანალიტიკაში, ხოლო დანარჩენი 32 კვლავ სტაჟიორია. საერთო ჯამში, დაარსების დღიდან, ამ პროგრამით 810 სტუდენტი დავასაქმეთ.

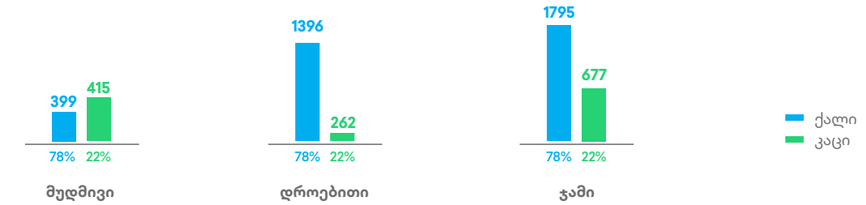
ახალი თანამშრომლები - 2024

2024 წლის განმავლობაში ახალი თანამშრომლების განაწილება ასაკის, გენდერისა და რეგიონების მიხედვით

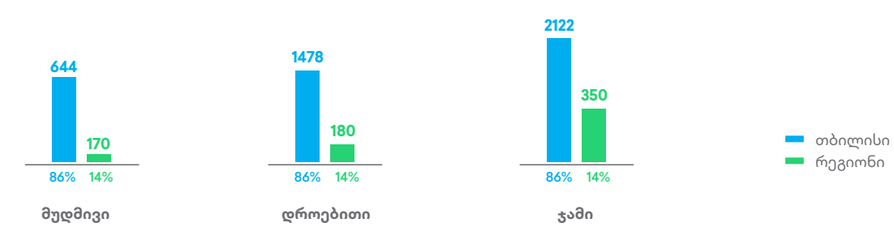
ასაკობრივი მრავალფეროვნება



გენდერული მრავალფეროვნება



რეგიონული მრავალფეროვნება



შესრულების მიმოხილვა

ჩვენი სამუშაოს შესრულების მართვის სისტემა შექმნილია, რომ გააუმჯობესოს თანამშრომელთა პროდუქტიულობა, წაახალისოს ღია კომუნიკაცია და შექმნას საფუძველი კონსტრუქციული უკუკავშირისთვის. სისტემა მჭიდროდ არის დაკავშირებული ბანკის საერთო სტრატეგიულ მიზნებთან და ემყარება სიცხადის, სამართლიანობისა და გამჭვირვალობის პრინციპებს.

თავის არსში, თიბისის სამუშაოს შესრულების მართვის სისტემა მიზნად ისახავს თანამშრომელთა ინდივიდუალური მიზნებისა და ორგანიზაციის გრძელვადიანი ყოვლისმომცველი მისიისა და მიზნების თანხვედრას. პირადი მიზნების თიბისის სტრატეგიულ პრიორიტეტებთან თანხვედრით ჩვენ ვქმნით სტრუქტურირებულ

გარემოს, რომელშიც თანამშრომლებიც და ორგანიზაციაც ვითარდება. ეს სისტემა არა მხოლოდ პიროვნულ ზრდას, არამედ ორგანიზაციულ წარმატებას უწყობს ხელს იმის უზრუნველყოფით, რომ ყველას ძალისხმევას მნიშვნელოვანი წვლილი შეაქვს ბანკის ხედვაში. შესრულების ძირითადი მაჩვენებლები (KPI) ჩვენი შესრულებული სამუშაოს შედეგების მართვის სისტემის საფუძველს ქმნის, რაც მოიცავს ჯგუფის ყოვლისმომცველ სტრატეგიულ გეგმებსა და კონკრეტულ, გაზომვად შედეგებს თითოეული თანამშრომლისთვის. ეს შესრულების ძირითადი მაჩვენებლები პირდაპირ ერგება თიბისის ძირითად ამოცანებს, როგორებიცაა ფინანსური შედეგები, მომხმარებელთა კმაყოფილება, ბაზრის გაფართოება და საოპერაციო ეფექტურობა. ლიდერები ამ პროცესში მნიშვნელოვან როლს ასრულებენ. ისინი მაღალი დონის სტრატეგიულ მიზნებს ქმედითუნარიან, გაზომვად გეგმებად გარდაქმნიან.

SMART (სპეციფიკური, გაზომვადი, მიღწევადი, რელევანტური და დროში შეზღუდული) KPI ჩარჩოს გამოყენება უზრუნველყოფს მოლოდინების სიცხადესა და შედეგებზე პასუხისმგებლობას. ეს მიდგომა თანამშრომლებს გზას უკვალავს წარმატებისკენ და ამავდროულად უზრუნველყოფს პროგრესის ეფექტურად მიკვლევადობასა და შეფასებას.

საქმიანობის მიმართულებიდან გამომდინარე, შესრულების ძირითადი მაჩვენებლები და მიზნები შესაძლოა განისაზღვროს თვეში, კვარტალში ან წელიწადში ერთხელ, რაც ამ დეპარტამენტის მოთხოვნების დაკმაყოფილებისთვის მოქნილობის საშუალებას იძლევა.

თიბისიში ლიდერობისა და თანამშრომელთა განვითარების ერთ-ერთი საფუძველია 360 გრადუსიანი შეფასების პროცესი. ეს კომპლექსური შეფასების სისტემა მოიცავს უკუკავშირს თანაგუნდელებისგან, დაქვემდებარებულებისა და მენეჯერებისგან, რაც უზრუნველყოფს შესრულებისა და კომპეტენციების მთლიან სურათს. ლიდერებისგან მოსალოდნელია არა მხოლოდ უკუკავშირის მიწოდება, არამედ განუწყვეტელი განვითარების კულტურის ხელშეწყობაც. მრავალი პერსპექტივის ინტეგრირებით პროცესი აძლიერებს გამჭვირვალობას, უსვამს ხაზს ინდივიდუალურ ძლიერ მხარეებსა და განსაზღვრავს განვითარების სფეროებს, რაც ქმნის პროფესიული ზრდისა და გუნდური ერთიანობის ხელშემწყობ კულტურას. 2024 წელს 360-გრადუსიან შეფასებაში მონაწილეობა მიიღო 3,100-მა თანამშრომელმა.

სამუშაოს შესრულების მართვის სისტემის მნიშვნელოვანი კომპონენტია ინდივიდუალური განვითარების გეგმა (IDP). თანამშრომლები ლიდერთან ერთად მუშაობენ განვითარების გეგმაზე, რომელიც პერსონალურ მიზნებს ორგანიზაციის საჭიროებებთან აერთიანებს. ეს გეგმები წარმოადგენს პერსონალურად მორგებულ გზამკვლევებს უნარების გაუმჯობესებისა და კარიერული წინსვლისთვის. ლიდერები აქტიურად არიან ჩართული გეგმის განხილვასა და დახვეწაში, რათა ის იყოს რეალისტური, მიღწევადი და თანამშრომლის მიზნებზე მორგებული. საჭირო რესურსებისა და მხარდაჭერის უზრუნველყოფით ლიდერები ხელს უწყობენ ორგანიზაციაში თანამშრომელთა პროფესიულ განვითარებასა და წინსვლას.

სამუშაოს შესრულების მართვის სისტემა ყურადღებას ამახვილებს როგორც მიღწეულ შედეგებზე, ისე მათი მიღწევის გზებზე, რაც უზრუნველყოფს წარმატების დაბალანსებულ მიდგომას. ეს ხელს უწყობს თიბისის, როგორც ინოვაციური და მაღალი შედეგების მქონე ორგანიზაციის შენარჩუნებას, რომელიც მაისწრაფვის გრძელვადიანი წარმატებისკენ.

შესრულების მიმოხილვა თიბისი ბანკის დონეზე

თანამშრომლები, რომელთა შესრულებული სამუშაოც რეგულარულად ფასდება	2022	2023	2024
ქალი	5084	4857	6033
კაცი	2027	1723	1930
ფრონტ ოფისი	4115	3484	4952
ბექ ოფისი	2996	3096	3011
<20	61	41	78
20-30	3526	2914	3240
30-50	3321	3424	4360
>50	203	201	285
თბილისი	5455	5284	6203
თბილისის გარეთ	1656	1296	1760

შესრულების მიმოხილვა ჯგუფის სხვა შვილობილ კომპანიებში

თანამშრომლები, რომელთა შესრულებული სამუშაოც რეგულარულად ფასდება	2022	2023	2024
ქალი	336	633	930
კაცი	256	746	1253
ფრონტ ოფისი	296	559	1277
ბექ ოფისი	279	788	906
<20	0	2	5
20-30	288	466	456
30-50	286	504	578
>50	18	26	39
თბილისი	528	585	908
თბილისის გარეთ	33	24	103

*2024 წლის მონაცემები - შვილობილი კომპანიები: TBC Insurance, TBC Leasing, TBC Pay, UFC, Space Int., TNET, TBC Kredit.

ჩვენ ხელს ვუწყობთ შიდა დაწინაურებებს და თანაბარ პირობებში პრიორიტეტს ვანიჭებთ შიდა კანდიდატებს.

2024 წლის განმავლობაში ჩვენი თანამშრომლების დაახლოებით 14% დაწინაურდა

კარიერული განვითარება

თიბისი, როგორც მრავალფეროვანი კომპანიების ჯგუფი, გთავაზობთ კარიერული ზრდის შესაძლებლობების ფართო სპექტრს. თანამშრომლებს შეუძლიათ ჰქონდეთ კარიერული ზრდა ერთ ორგანიზაციაში ან გადაყვანილი იქნენ მეორეში, ჩაერთონ ახალ მიმართულებებში ან დაწინაურდნენ უფრო მაღალ პოზიციებზე. 2024 წელს დაწინაურდა 1,185 თიბისელი, რაც ჩვენი თანამშრომლების 14%-ია.

კარიერული განვითარების გეგმა წინა ხაზის ყველა პოზიციისთვის დგინდება. თითოეული პოზიციის დეტალური აღწერილობა, მათ შორის ფილიალში დაწინაურების გზები და პროგრესისთვის საჭირო ცოდნა, ხელმისაწვდომია TBC EDU-ს პორტალზე. გარდა ამისა, 2023 წელს დაიწყო დონეების დიფერენცირების პროექტი, რომელიც ფოკუსირებულია ტექნოლოგიურ სფეროზე. ეს პროექტი ასახავს სხვადასხვა პოზიციაზე საჭირო კომპეტენციებსა და ცოდნას, რომელიც თანამშრომლებს შეუძლიათ შეიძინონ თავიანთი როლებიდან გამომდინარე. ამ პროცესის გასაადვილებლად მომზადებულია მასალები, რომლებიც მოიცავს როგორც უმცროს, ისე უფროს პოზიციებს. შესაბამისად ჩამოყალიბებულია განვითარების გეგმები, რომლებიც მოიცავს როგორც ტექნიკურ უნარებს, ასევე პიროვნულ ზრდას.

დაწინაურებული თანამშრომლები თიბისი ბანკის დონეზე

დაწინაურებული თანამშრომლები	2022	2023	2024
სულ	946	1218	1185
ქალი	670	966	962
კაცი	276	252	223
<20 years	1	16	11
20-30 წელი	571	699	642
30 - 50 წელი	365	495	514
> 50 წელი	9	8	18
თბილისი	719	840	775
რეგიონები	227	378	410
ფრონტ ოფისი	597	945	883
ბექ ოფისი	349	273	302

დაწინაურებული საშუალო რგოლის მენეჯერები თიბისი ბანკის დონეზე

დაწინაურებული საშუალო რგოლის მენეჯერები	2022	2023	2024
სულ	30	26	39
ქალი	10	14	20
კაცი	20	12	19

დაწინაურებული თანამშრომლები ჯგუფის სხვა შვილობილ კომპანიებში*

დაწინაურებული თანამშრომლები	2022	2023	2024
ქალი	59	77	930
კაცი	50	75	1253
ფრონტ ოფისი	32	60	1277
ბექ ოფისი	78	91	906
<20	0	0	5
20-30	57	88	456
30-50	51	64	578
>50	1	0	39
თბილისი	95	129	908
თბილისის გარეთ	5	6	103

*2024 წლის მონაცემები - შვილობილი კომპანიები: TBC Bank UZ, TBC Insurance, TBC Leasing, TBC Pay, UFC, Space Int, TBC Capital, TNET, TBC Kredit.

დაწინაურებული საშუალო რგოლის მენეჯერები ჯგუფის შვილობილ კომპანიებში

დაწინაურებული საშუალო რგოლის მენეჯერები	2022	2023	2024
სულ	3	13	15
ქალი	2	2	6
კაცი	1	4	9

*2024 წლის მონაცემები - შვილობილი კომპანიები: TBC Bank UZ, TBC Insurance, TBC Leasing, TBC Pay, UFC, Space Int, TBC Capital, TNET, TBC Kredit.

ტრენინგები

ჩვენ ვამაყობთ, რომ ჩვენთან ფუნქციონირებს ეფექტური ციფრული სწავლების სისტემა, რომლის მეშვეობითაც თანამშრომლები გადიან ტრენინგებსა და ტესტირებას ისეთ საკითხებზე, როგორიცაა საოპერაციო რისკები, IT უსაფრთხოება, ESG, ქცევისა და ეთიკის კოდექსი, შესაბამისობა და ასე შემდეგ. ჯამში 2024 წელს ჩატარდა თორმეტი სხვადასხვა ტრენინგი. ჩვენ ხშირად ვიყენებთ ონლაინ ფორმატებს ტრენინგებისთვის, რაც საშუალებას გვაძლევს ტრენინგებში თანამშრომლების მეტი რაოდენობა ჩავრთოთ.

2023 წელს ჩვენ ვუმასპინძლეთ სხვადასხვა ტრენინგს, რომელიც მოიცავდა როგორც პიროვნულ, ასევე პროფესიული უნარების გაუმჯობესებას. აღნიშნული ტრენინგები როგორც Teams-ში, ასევე პირისპირ ჩატარდა. სესიების რაოდენობამ ჯამში შეადგინა 560, ხოლო მონაწილეების რაოდენობამ - 8,155. ეს მნიშვნელოვანი ზრდაა 2023 წელთან შედარებით, რომლის განმავლობაშიც ჩვენ ჩავატარეთ 542 სესია 8,133 მონაწილით როგორც Teams-ის, ასევე პირისპირ შეხვედრების ფორმატით.

2023 წელს ჩვენ შევიმუშავეთ დახვეწილი გაანგარიშების მეთოდოლოგია სხვადასხვა კატეგორიაში ტრენინგების სამართლიანი განაწილების მონიტორინგისთვის. საშუალოდ 2024 წლის განმავლობაში თანამშრომლებმა დაახლოებით 32.20 საათიანი ტრენინგი გაიარეს. რაც შეეხება გენდერულ ჭრილში ანალიზს, ტრენინგებზე წვდომა თანაბარი იყო: ქალებისათვის წლიურად საშუალოდ 30.45 საათი და კაცებისათვის 31.35 საათი.

დატრენინგებული თანამშრომლები (უნიკალური რაოდენობა)	2023	2024
არსებული თანამშრომლები (ჯამი)	8133	8155
ქალი	5988	5996
კაცი	2125	2159
ახალი თანამშრომლები (ჯამი)	1961	1988
ქალი	1506	1437
კაცი	455	551
ტრენინგის საათები (ჯამი)	**2023**	**2024**
არსებული თანამშრომლები	105368	105753
ახალი თანამშრომლები	146295	146835
ფრონტ ოფისი	150998	151765
ბექ ოფისი	100665	100956

ტრენინგის საშუალო საათების რაოდენობა	2023	2024
საშუალო საათების რაოდენობა წელიწადში თითო თანამშრომელზე	30.94	32.20
საშუალო საათების რაოდენობა წელიწადში თითო ქალზე	29.42	30.45
საშუალო საათების რაოდენობა წელიწადში თითო კაცზე	32.53	31.35
საშუალო საათების რაოდენობა წელიწადში თითო არსებული თანამშრომლისთვის	12.95	13.60
საშუალო საათების რაოდენობა წელიწადში თითო ახალი თანამშრომლისთვის	74.6	76.20
საშუალო საათების რაოდენობა წელიწადში თითო ფრონტ ოფისის თანამშრომლისთვის	36.8	39.7
საშუალო საათების რაოდენობა წელიწადში თითო ბექ ოფისის თანამშრომლისთვის	25.16	26.38

თიბისი აკადემია

2011 წელს დაარსებული თიბისი აკადემია თიბისი ჯგუფის ყველა წევრს უზრუნველყოფს სასწავლო პროგრამების ფართო სპექტრით. 2024 წელს 958-მა თანამშრომელმა მიიღო მონაწილეობა სხვადასხვა სახის კურსსა და პროგრამაში, რომელთა შორის იყო ბიზნესის განვითარება, ეჯაილ ტრანსფორმაცია, ბრენდის გამოცდილება, სამართალი, ფინანსური ანალიტიკა და აუცილებელი პიროვნული უნარების დახვეწა.

თიბისის ლიდერთა აკადემიამ საშუალო რგოლის მენეჯერებისთვის განახორციელა ტრენინგ პროგრამა, რომელიც შემუშავდა წამყვან ადგილობრივ და საერთაშორისო ორგანიზაციებთან პარტნიორობით, მათ შორის, Bled School of Management-თან და DEVELOR International-თან ერთად. პროგრამაში მონაწილეობა მიიღო 188 ლიდერმა, რომლებმაც გაიარეს ტრენინგები შემდეგ კრიტიკულ თემებზე: სტრატეგიული აზროვნება, თანამშრომლობა, პიროვნული განვითარება და კეთილდღეობა, კომუნიკაცია, გუნდის ლიდერობა და სამუშაო გარემოში თვითანალიზი.

2024 წელს, GGF-ისა და ევროპული ფონდი სამხრეთ-აღმოსავლეთ ევროპისთვის (EFSE) მხარდაჭერით, თიბისიმ შექმნა ESG აკადემია — ინოვაციური სასწავლო პლატფორმა, რომელიც ეფუძნება საუკეთესო საგანმანათლებლო მეთოდებს და მოიცავს ინტერაქტიულ სამაგიდო თამაშსაც, რომლის თემა ESG საკითხებია: მათ შორის მწვანე ცნობიერება, მწვანე დაფინანსება და მდგრადი ბიზნეს მოდელები. პირველი კურსი — „მწვანე ცნობიერება და მწვანე დაფინანსება“ — თიბისი ბანკისა და DEVELOR International-ის თანამშრომლობით შემუშავდა. 2024 წელს აღნიშნულ ტრენინგ კურსს 300-ზე მეტი თანამშრომელი დაესწრო. პროგრამის ფარგლებში, 2025 წლის ბოლომდე დაგეგმილია დამატებით 600 თანამშრომლისა და 300 საცალო, მიკრო, მცირე და საშუალო ბიზნესისა და კორპორატიული მომხმარებლის გადამზადება.

ჩვენ ასევე ფინანსური მხარდაჭერა გავუწიეთ ჩვენს თანამშრომლებს სხვადასხვა გარე კურსზე დასასწრებად და საერთაშორისო სერთიფიკატების მოსაპოვებლად, როგორიცაა MBA, CFA, FRM, ACCA და სხვა.

თანამშრომლებისთვის კომპანიის მიერ დაფინანსებული აუთსორსინგული ტრენინგები/სწავლა

გარე ტრენინგების დაფინანსება, რომელიც თანამშრომლებს ეხმარება საკუთარი უნარების განვითარებასა და კარიერულ წინსვლაში, თიბისი ბანკში გავრცელებული პრაქტიკაა. 2024 წელს ბანკმა დააფინანსა როგორც რბილი, ასევე მყარი უნარების გასავითარებელი ტრენინგები. თანამშრომლებს ასევე მიეცათ შესაძლებლობა, მიეღოთ დაფინანსება საერთაშორისო სერტიფიცირების პროგრამებზე, მათ შორის: ქარტიის სერტიფიცირებულ ბუღალტერთა ასოციაცია, ქარტიის ფინანსური ანალიტიკოსი, საერთაშორისო შესაბამისობის ასოციაცია, Excel, Scrum პროდუქტის მფლობელის სერტიფიცირება I, პროფესიული Scrum პროდუქტის მფლობელის™ სერტიფიცირება II, ფულის გათეთრების საწინააღმდეგო სერტიფიცირებული სპეციალისტი, DevSecOps და საერთაშორისო შესაბამისობის ასოციაციის პროგრამები. თანამშრომლებმა ასევე მიიღეს დაფინანსება ისეთი საერთაშორისო სამიტებში მონაწილეობისათვის, როგორიცაა Product-Led Summit და Certified in the Governance of Enterprise IT (CGEIT). 2024 წელს სულ 1,450 თანამშრომელმა მიიღო ფინანსური მხარდაჭერა გარე ტრენინგებში მონაწილეობისათვის.

ზემოთ აღნიშნულ ტრენინგებსა და სამიტებში მონაწილეობის მიღება შეუძლიათ შესაბამისი კვალიფიკაციის მქონე თანამშრომლებს. ნებისმიერ თანამშრომელს აქვს შესაძლებლობა საკუთარი სურვილით გაიაროს ყველა შესაძლო ტრენინგი.

თანამშრომლები, რომლებმაც მიიღეს დაფინანსება

	2022	2023	2024
გადამზადებული თანამშრომლების რაოდენობა	1,247	1,313	1450
ქალი	60%	60%	64%
კაცი	40%	40%	36%

ადგილობრივი და საზღვარგარეთ სწავლის დაფინანსება

2012 წელს თიბისიმ დააფუძნა სასტიპენდიო ფონდი, რომელიც ბანკის საუკეთესო თანამშრომლებს სთავაზობს თანადაფინანსებას მსოფლიოს წამყვან უნივერსიტეტებში ბიზნეს ადმინისტრირების სამაგისტრო პროგრამებზე სწავლისთვის. დაფინანსების მიღება შეუძლია ყველა თანამშრომელს, რომელსაც თიბისისთან გრძელვადიანი შრომითი ხელშეკრულება აქვს. ჩვენ თანამშრომლებს ვთავაზობთ 50%, 30% ან 20%-იან დაფინანსებას. შერჩევის პროცესი ხდება სპეციალური წესით, რომელიც განსაზღვრავს გადაწყვეტილების მიღების კრიტერიუმებს. 2024 წელს, 5-მა თანამშრომელმა მიიღო სრული ან ნაწილობრივი დაფინანსება საზღვარგარეთ სწავლისთვის, მათგან 4 ქალი იყო. საერთო დაფინანსებამ 263,729 ლარი შეადგინა.



თიბისი ხელს უწყობს თანამშრომელთა კეთილდღეობას მენტალური ჯანმრთელობის პროგრამებითა და აქტიური ჩართულობით

თანამშრომელთა მენტალური ჯანმრთელობის პროგრამაში აქტიური ჩართულობით ჩვენ მუდმივად ვცდილობთ ჯანსაღი და უსაფრთხო სამუშაო გარემოს შექმნას. აღნიშნული პროგრამა მიზნად ისახავს როგორც კეთილდღეობის მხარდაჭერას, ისე ოპერაციული ეფექტიანობის გაზრდას. წლების განმავლობაში თიბისი ჯგუფის კომპანიებში, საქართველოში ჩავატარეთ არაერთი ვორქშოპი და სესია, რომლებიც თანამშრომლების მაღალი ჩართულობითა და მონაწილეობით გამოირჩეოდა.

2024 წლის განმავლობაში დაახლოებით 500 თანამშრომელი ჩაერთო სხვადასხვა ვორქშოპში, სემინარსა და ფიზიკურ აქტივობაში. მონაწილეთა რაოდენობა მუდმივად იზრდებოდა, რადგან სულ უფრო მეტი თანამშრომელი აღიარებდა პროგრამის მნიშვნელობას. მენტალურ ჯანმრთელობაზე ცნობიერების ამაღლების მიზნით, მთელი წლის განმავლობაში ხორციელდებოდა მიზანმიმართული საკომუნიკაციო კამპანიები. 2024 წელს ეს მოიცავდა მოკლე ვიდეორგოლების სერიას მოწვეული სპეციალისტების მონაწილეობით, რომლებიც თანამშრომლებს პროფესიულ რჩევებსა და პრაქტიკულ რეკომენდაციებს სთავაზობდნენ.

11

პასუხისმგებლობა მომხმარებლების მიმართ

შინაარსი

მომხმარებელთა კონფიდენციალურობა და მონაცემთა დაცვა

პირადი ინფორმაციის დაცვის პოლიტიკა

ინფორმაციისა და კიბერუსაფრთხოების რისკების იდენტიფიცირება და მოგვარება

მომხმარებელთა პერსონალური ინფორმაციის დაცვა

ბიზნესის კეთილსინდისიერება მომხმარებლებთან ურთიერთობაში

მომხმარებელთა საჩივრების მართვა

ჩვენი მომხმარებლების საჭიროებებზე რეაგირება

ციფრული ინოვაციები და ფინანსური ჩართულობა

ეკოსისტემები

პასუხისმგებლობა მომხმარებლების მიმართ

მომხმარებელთა საუკეთესო მომსახურება თიბისის ბრენდის ქვაკუთხედია. ჩვენ პატივისცემით და პროფესიონალიზმით ვეპყრობით ჩვენს მომხმარებლებს. წინ ვაყენებთ ჩვენი მომხმარებლების საუკეთესო ინტერესებს ყველაფერში, რასაც ვაკეთებთ.

ჩვენ გვესმის მომხმარებლების მრავალფეროვანი მოთხოვნილებები, ვმატებთ ღირებულებას და ვქმნით ნდობასა და მდგრად ურთიერთობებს. ჩვენ მზად ვართ შევთავაზოთ უმაღლესი ხარისხის გადაწყვეტილებები ჩვენს მომხმარებლებს. ჩვენ მუდმივად ვცდილობთ წინასწარ განვსაზღვროთ ჩვენი მომხმარებლების სწრაფად ცვალებადი საჭიროებები და განვავითაროთ ახალი სერვისები ამ საჭიროებების დასაკმაყოფილებლად. მომსახურების გაწევისას ვასრულებთ ვალდებულებებს, მომხმარებლებს ვთავაზობთ იმას, რასაც ვპირდებით და ვმოქმედებთ პატიოსნებითა და კეთილსინდისიერებით, ჩვენი ღირებულებების შესაბამისად.

ჩვენი ქმედების ამოსავალი წერტილი ჩვენი მომხმარებელია. ჩვენი მომხმარებლებისადმი დამოკიდებულება შეესაბამება სამართლიან და რეგულაციებით განსაზღვრულ მოთხოვნებს.

თიბისი ბანკი ლიდერია საქართველოში საცალო საბანკო სეგმენტში. 2024 წელს ჩვენი ყოველთვიური აქტიური მომხმარებლების რაოდენობა შეადგენდა 1.7 მილიონს (2023 წელს 1.6 მილიონი მომხმარებელი). ჩვენი მაღალშემოსავლიანი მომხმარებელთა სეგმენტი – TBC Concept – რომელიც დაახლოებით 128,000 მომხმარებელს ემსახურება, ბაზარზე 2024 წელსაც ლიდერის პოზიციას ინარჩუნებდა.

ჩვენ გვაქვს მრავალფეროვანი სასესხო პორტფელი, რომელიც ეკონომიკის ყველა ძირითად სექტორში 8,000 კორპორატიულ მომხმარებელს ემსახურება.

თიბისი ბანკი არის ქვეყანაში ნომერ პირველი პარტნიორი ბანკი მიკრო, მცირე და საშუალო საწარმოებისთვის (MSME). ჩვენ ვემსახურებით 61,000 ყოველთვიურ აქტიურ MSME მომხმარებელს. ახლად დარეგისტრირებული ბიზნესების 66%-ზე მეტი საბანკო მომსახურების მიღებას თიბისისთან ირჩევს, რაც ჩვენ მიერ შემოთავაზებული პროდუქტებისა და მომსახურების ხარისხის დასტურია.

მომხმარებელთა კონფიდენციალურობა და მონაცემთა დაცვა

ციფრულ ეპოქაში სწრაფად იზრდება ინფორმაციულ სისტემებზე დამოკიდებულება, რაც ყოველდღიურ ცხოვრებაში ტექნოლოგიური გაუმჯობესებისა და განვითარების აუცილებლობას ქმნის. ტექნოლოგიებისა და მონაცემების გაზრდილ გამოყენებასთან ერთად კიბერუსაფრთხოებასთან დაკავშირებული პრობლემებიც იჩენს თავს. ინტელექტუალურად დაცული კიბერსისტემები, მომხმარებელთა შესანიშნავი მომსახურებით უზრუნველყოფასთან ერთად, ჩვენთვის ერთ-ერთი უმნიშვნელოვანესი ამოცანაა.

თიბისის საქმიანობა მუდმივად მოითხოვს მომხმარებლებთან, თანამშრომლებთან, ბიზნეს პარტნიორებთან, ფინანსურ ტრანზაქციებსა და ხელშეკრულებებთან დაკავშირებული მონაცემების, დოკუმენტებისა და ინფორმაციის მოპოვებას, დამუშავებასა და შენახვას. ჩვენ გვაქვს სამართლებრივი და ეთიკური პასუხისმგებლობა, დავიცვათ მომხმარებლების, თანამშრომლების, ბიზნეს პარტნიორებისა და სხვა მესამე მხარეების შესახებ ინფორმაციის კონფიდენციალურობა.

თიბისიმ შეცვალა მონაცემთა დაცვის შიდა პოლიტიკა, რომელიც მთელ ჯგუფზე (TBC Bank Group PLC და მისი შვილობილი კომპანიები) ვრცელდება. ეს პოლიტიკა ადგენს მოთხოვნებს ჯგუფის მიმართ, თუ როგორ უნდა დამუშავდეს ჯგუფის მომხმარებლების, მომწოდებლების, თანამშრომლების, დასაქმებულებისა და სხვა მესამე მხარეების პერსონალური მონაცემები.

თიბისი ბანკის შესაბამისობის დეპარტამენტში არის მონაცემთა დაცვის თანამშრომლის პოზიცია, რომლის ძირითადი მოვალეობებია:

- შიდა პროცესების შეფასება მონაცემთა დაცვის კანონების პერსპექტივიდან
- თიბისი ბანკის ფარგლებში მარეგულირებელი მოთხოვნების კოორდინაცია
- უსაფრთხოების დეპარტამენტთან ერთად მონაცემთა დაცვის ზემოქმედების შეფასებების ჩატარება
- თანამშრომლებისთვის ტრენინგების ჩატარება
- სხვადასხვა ბიზნეს ერთეულების მხარდაჭერა მონაცემთა კონფიდენციალურობის საკითხებში.

GDPR-ისა და დიდი ბრიტანეთის GDPR რეგულაციების შესაბამისად თიბისის, როგორც არაევროკავშირის წევრს, ჰყავს წარმომადგენელი ევროკავშირში: Bird & Bird GDPR Representative Services SRL. ეს წარმომადგენელი ზედამხედველობს მონაცემთა დამუშავების მოთხოვნებს ევროკავშირის ფარგლებში, განიხილავს საჩივრებს მონაცემთა სუბიექტის უფლებებთან დაკავშირებით და ურთიერთობს საზედამხედველო ორგანოსთან თიბისის სახელით. გარდა ამისა თიბისისთვის GDPR შესაბამისობის შემოწმება რეგულარულად ტარდებოდა. GDPR შესაბამისობის შემოწმების ჩატარება აჩვენებს თიბისის ვალდებულებას, შეინარჩუნოს შესაბამისობა და უზრუნველყოს, რომ მონაცემთა დამუშავების საქმიანობა GDPR მოთხოვნებს შეესაბამებოდეს. რეგულარული შეფასებები ხელს უწყობს ნებისმიერი გასაუმჯობესებელი სფეროს იდენტიფიცირებას და უზრუნველყოფს მონაცემთა დაცვის რეგულაციების მუდმივ დაცვას. ახალი თანამშრომლებისთვის მონაცემთა კონფიდენციალურობის ტრენინგების ჩატარება სავალდებულოა. 2024 წელს ბანკმა მონაცემთა კონფიდენციალურობის საკითხებში დისტანციური სწავლების პლატფორმის მეშვეობით 7,257 თანამშრომელი დაატრენინგა.

ინფორმაციული უსაფრთხოების პოლიტიკა

თიბისიმ მიიღო ინფორმაციული უსაფრთხოების პოლიტიკა, რომელიც მოიცავს დირექტორთა საბჭოს მიერ დამტკიცებულ ზოგად პრინციპებს და ხაზს უსვამს მათ მხარდაჭერას ინფორმაციული უსაფრთხოების პროგრამების მიმართ. ეს არის მთავარი დოკუმენტი, რომელიც განსაზღვრავს კომპანიის მიდგომას ინფორმაციული უსაფრთხოების სფეროში.

გარდა ამისა, ყველა პროცედურული დოკუმენტი, რომელიც შეესაბამება ინფორმაციული უსაფრთხოების მართვის სისტემის ფუნქციონირებას, ISO 27001-ის დაცვით, არსებობს და სრულად მოქმედია. ესენია: IT ოპერაციების მართვის უსაფრთხოების პოლიტიკა, ღრუბლოვანი უსაფრთხოების პოლიტიკა, სისტემების განვითარებისა და შეძენის უსაფრთხოების პოლიტიკა, კიბერუსაფრთხოების ინციდენტების მართვის პოლიტიკა და მეთოდოლოგია, ბიზნესის უწყვეტობის პოლიტიკა და მეთოდოლოგია, ინფორმაციული უსაფრთხოებისა და ბიზნესის უწყვეტობის რისკების მართვის პოლიტიკა და მეთოდოლოგია. ეს წესები ჯგუფის კომპანიების უმეტესობაზე ვრცელდება.

ინფორმაციული უსაფრთხოება და კიბერუსაფრთხოება ექვემდებარება ინფორმაციული უსაფრთხოების დეპარტამენტის პასუხისმგებლობას, რომლის მთავარი მიზანი ინფორმაციულ უსაფრთხოებასთან დაკავშირებული რისკების მინიმუმამდე დაყვანაა. დეპარტამენტი ანგარიშს აწვდის რისკების მართვის დირექტორსა და ინფორმაციული უსაფრთხოების მმართველ კომიტეტს, რომელსაც გენერალური დირექტორი ხელმძღვანელობს. კომიტეტი პასუხისმგებელია ინფორმაციული უსაფრთხოებისა და ბიზნესის უწყვეტობის მართვის პროცესების მუდმივად გაუმჯობესებასა და ინფორმაციული და კიბერუსაფრთხოების რისკების მისაღებ დონემდე დაყვანაზე. კომიტეტი ჩამოყალიბდა ინფორმაციული უსაფრთხოების ფუნქციის ცენტრალიზაციისთვის, მათ შორის ფიზიკური უსაფრთხოების, HR უსაფრთხოების, მონაცემთა უსაფრთხოების, IT უსაფრთხოებისა და ბიზნესის უწყვეტობისათვის.

თიბისის საქმიანობას ასევე არეგულირებს კიბერუსაფრთხოების ჩარჩოდოკუმენტი, რომელიც ეფუძნება საქართველოს ეროვნული ბანკის მიერ მიღებულ სტანდარტებისა და ტექნოლოგიების ეროვნული ინსტიტუტის (NIST) კიბერუსაფრთხოების ჩარჩოს, რომელიც 2019 წლიდან საქართველოში ყველა კომერციული ბანკისათვის სავალდებულოა.

ჩვენი ინფორმაციული უსაფრთხოების მართვის სისტემა ISO 27001 სტანდარტს შეესაბამება. 2024 წელს იგი წარმატებით განახლდა (27001:2022) და ჩვენ კვლავ გავიარეთ ხელახალი სერტიფიცირება.

2021 წელს თიბისიმ მიიღო საგადახდო მომსახურების (PSD2) 2012/2366 დირექტივა (EU). ეს რეგულაცია დადგენილია საქართველოს ეროვნული ბანკის მიერ და ზრდის მონაცემთა

კონფიდენციალურობის ადგილობრივი სტანდარტების საერთაშორისო საუკეთესო პრაქტიკასთან შესაბამისობას.

2022 წლიდან საქართველოს სამი უმსხვილესი ბანკი კრიტიკული საინფორმაციო ინფრასტრუქტურის მქონე სუბიექტებად კლასიფიცირდება. ეს ნიშნავს, რომ ეს სამი ძირითადი ბანკი ქვეყნის ეკონომიკისთვის სტრატეგიული მნიშვნელობის მქონედ ითვლება. ინფორმაციული უსაფრთხოების შესახებ საქართველოს კანონი განსაზღვრავს ამ სამი ბანკისათვის ინფორმაციული და კიბერუსაფრთხოების მართვის მოთხოვნებს, რომლებიც ძირითადად ISO 27001-ს ეფუძნება.

მონაცემთა და კიბერუსაფრთხოების რისკების გამოვლენა და მოგვარება

საფრთხის გარემო

კიბერშეტევებით განპირობებულ გამოწვევებთან სათანადოდ გასამკლავებლად ჩვენ მუდმივად ვაანალიზებთ ჯგუფის კიბერსაფრთხეების გარემოს და ვაფასებთ ყველა საფრთხის სცენარსა და სუბიექტს მათი განზრახვებისა და შესაძლებლობების, ასევე იმ ტაქტიკის, მეთოდებისა და პროცედურების გამოყენებით, რომლებსაც ისინი თავიანთი ოპერაციების დროს მიმართავენ ან შეიძლება მიმართონ. ჩვენი ამოცანაა, მზად ვიყოთ თანამედროვე მუდმივი საფრთხეების წინააღმდეგ. საფრთხის იმ მრავალ სხვადასხვა ვექტორს შორის, რომლებსაც ჩვენ განვიხილავთ და ვაკვირდებით, ქვემოთ ჩამოთვლილია პირველი ექვსეული:

- შეტევები ინტერნეტაპლიკაციებსა და ინფრასტრუქტურაზე
- შეტევები მიწოდების ჯაჭვის პროგრამებზე
- ფიშინგისა და სხვა სოციალური ინჟინერიის შეტევები ჩვენს მომხმარებლებზე
- ფიშინგისა და სხვა სოციალური ინჟინერიის შეტევები ჩვენს თანამშრომლებზე
- ინსაიდერული საფრთხეები
- გამომძალველი კიბერშეტევები

ბოლო სამი წლის განმავლობაში ბანკს არ ჰქონია მასშტაბური კიბუსაფრთხოების დარღვევები, ხოლო 2024 წელს მესამე მხარის მხრიდან არცერთი მნიშვნელოვანი კიბუსაფრთხოების ინციდენტი არ მომხდარა.

ჩვენი ხედვა და სტრატეგიული მიზნები

ინფორმაციული და კიბერ უსაფრთხოება ჯგუფის მმართველობის პრაქტიკისა და სტრატეგიული განვითარების განუყოფელი ნაწილია. კიბერუსაფრთხოების ხედვა და სტრატეგია სრულად შეესაბამება ბიზნეს ხედვასა და სტრატეგიას და პასუხობს ყველა იმ გამოწვევას, რომელიც იდენტიფიცირებულია საფრთხის გარემოს ანალიზის დროს.

ჩვენი ხედვაა უსაფრთხოების სიღრმისეული მიდგომის გაძლიერება, უსაფრთხო და ინოვაციური ბიზნესის უზრუნველყოფა და გაუმჯობესების უწყვეტი ციკლის შენარჩუნება. ჩვენი სტრატეგიული მიზნებია:

- უსაფრთხოების მიმართ ჩვენი სიღრმისეული მიდგომის შენარჩუნება ჩვენი გუნდის გაძლიერებითა და უახლესი ტექნოლოგიების დანერგვით. ასევე გამძლეობის შენარჩუნება იმ მუდმივი ძლიერი საფრთხეების წინააღმდეგ, რომლებიც შეიძლება სახელმწიფოს მიერ დაფინანსებული აქტორებისგან ან ორგანიზებული კიბერკრიმინალისგან მოდიოდეს
- ინდუსტრიის წამყვან ინფორმაციულ და კიბერ უსაფრთხოების სტანდარტებთან შესაბამისობის შენარჩუნება და ინფორმაციისა და ბიზნესის უწყვეტობის მართვის სისტემებისთვის უწყვეტი გაუმჯობესების ციკლის შენარჩუნება, რაც უზრუნველყოფს, რომ ჩვენ ერთი ნაბიჯით წინ ვიყოთ მარეგულირებელ მოთხოვნებზე
- ჩვენი უსაფრთხოების პროცესების ოპტიმიზაცია, ავტომატიზაციისთვის და ჯგუფის ბიზნესისთვის უსაფრთხოების სერვისის დაუბრკოლებლად მიწოდება (შეძლებისდაგვარად)
- უსაფრთხოებაზე ორიენტირებული კულტურის ხელშეწყობა ორგანიზაციაში კიბერუსაფრთხოების შესახებ ცნობიერების ამაღლებით, თანამშრომლებისა და დაინტერესებული მხარეების აქტიურად ჩართულობის უზრუნველყოფით რისკების შემცირებაში.

ჩვენი “სიღრმისეული უსაფრთხოების“ მიდგომისა და კიბერგამძლეობის პროგრამა

იმისათვის, რომ მივყვეთ ჩვენს ხედვას და მივაღწიოთ სტრატეგიულ მიზნებს, ვახორციელებთ ეფექტურ საინფორმაციო და კიბერ უსაფრთხოების პროგრამებს, ფუნქციებსა და სისტემებს შემდეგნაირად:

- მოქმედებს კონტროლის მრავალდონიანი პრევენციული ზომები, რომლებიც მოიცავს ორგანიზაციისა და ინფრასტრუქტურის ყველა შესაბამის ლოგიკურ და ფიზიკურ სეგმენტსა და დონეს, რათა მინიმუმამდე იქნას დაყვანილი წარმატებული საწყისი წვდომის ალბათობა. ამაში შედის:
  - მონაცემთა უსაფრთხოების კონტროლი
  - იდენტიფიკაციისა და წვდომის კონტროლი
  - საბოლოო წერტილების უსაფრთხოების კონტროლი
  - ინფრასტრუქტურის უსაფრთხოების კონტროლი
  - აპლიკაციების უსაფრთხოების კონტროლი
  - შიდა და პერიმეტრული ქსელის უსაფრთხოების კონტროლი
  - ფიზიკური უსაფრთხოების კონტროლი
- პროფესიონალთა გუნდი პასუხისმგებელია ზემოაღნიშნული პრევენციული კონტროლის დანერგვის, ეფექტურობის, შენარჩუნებისა და სრულყოფის უზრუნველყოფაზე. გუნდი შედგება დიდი რაოდენობით ექსპერტებისგან, რომლებიც ფლობენ ინდუსტრიის წამყვან სერთიფიკატებს და მუშაობენ ყოველდღიურად, რათა გაამყარონ და სრულყონ საკუთარი პროფესიული უნარები.
- პრევენციული კონტროლის დონეები, ყოვლისმომცველ საინფორმაციო პროგრამასთან ერთად, საუკეთესო კომბინაციას იძლევა წარმატებული შეტევების ალბათობის მინიმუმამდე დასაყვანად. ცნობიერების გაზრდის ჩვენეული საიმედო პროგრამა ეხმარება თანამშრომლებსა და მომხმარებლებს გაიუმჯობესონ კიბერჰიგიენა, გააცნობიერონ მათ ქმედებებთან დაკავშირებული რისკები, დაადგინონ ის კიბერშეტევები, რომელთა წინაშეც შეიძლება აღმოჩნდნენ ყოველდღიური ოპერაციების დროს და გააუმჯობესონ რისკის კულტურის საერთო დონე. ჩვენი საინფორმაციო პროგრამა უზრუნველყოფს შესაბამის მასალებს ყველა ძირითადი როლისთვის, დაწყებული მმართველი საბჭოდან, დამთავრებული IT ინჟინრებითა და დეველოპერებით. იგი მოიცავს ყოველწლიურ ტრენინგებსა და ატესტაციებს ყველა თანამშრომლისთვის, ახალი თანამშრომლების ტრენინგებსა და ატესტაციებს, სოციალური ინჟინერიის მოდელირებას, უსაფრთხოების შესახებ რჩევებსა და შეტყობინებებს ყველა თანამშრომლისთვის, კიბერუსაფრთხოების ცნობიერების ამაღლების კამპანიებს მომხმარებლებისთვის და სხვა.
- ვინაიდან ჩვენ მიგვაჩნია, რომ 100%-იანი პრევენციის მიღწევა შეუძლებელია, კომპანიაში მოქმედებს საფრთხეების გამოვლენის შესაძლებლობები და უსაფრთხოების ოპერაციების ცენტრი, რომელიც მონიტორინგს უწევს ყველა იმ შესაძლო ანომალიას რეალურ დროში, რომელიც იდენტიფიცირებულია ორგანიზაციის ქსელის მასშტაბით, რათა დროულად გამოავლინოს პოტენციური ინციდენტები და მოახდინოს ეფექტური რეაგირება შესაძლო შეტევების ნეგატიური ზემოქმედების შესამცირებლად. ჩვენი მოწინააღმდეგეების ტექნიკისა და ტაქტიკის განახლებისა და თვალყურის დევნების მიზნით, ჩვენ ვამუშავებთ კიბერსაფრთხეების დაზვერვის პროცედურებს ინდუსტრიის საუკეთესო პრაქტიკის შესაბამისად, MITRE ATTACK ჩარჩოს მიხედვით.
- ჩვენი ინფორმაციული უსაფრთხოების მმართველობა და რისკების ეფექტური მართვის პროცესები, რომლებიც მოიცავს მესამე მხარეებსა და მიწოდების ჯაჭვთან დაკავშირებულ რისკებსაც, უზრუნველყოფს ბანკის სწორ მიმართულებას, იღებს რისკებზე დაფუძნებულ გადაწყვეტილებებს საკუთარი რისკ აპეტიტის ფარგლებში და სრულად შეესაბამება რეგულატორების მოთხოვნებს. ინფორმაციული უსაფრთხოების კომიტეტი, რომელსაც ხელმძღვანელობს გენერალური დირექტორი, ფლობს საბოლოო პასუხისმგებლობას უსაფრთხოების შესაბამისი დონის შენარჩუნებასა და მართვის პროცესების უწყვეტი გაუმჯობესების უზრუნველყოფაზე. ჩვენ შესაბამისობაში ვართ NIST კიბერუსაფრთხოების მართვის ჩარჩოსთან და ჩვენი ინფორმაციული უსაფრთხოების მართვის სისტემა არის ISO 27001 სერტიფიცირებული.
- გარდა ამისა, ჩვენი კიბერმდგრადობის გასაძლიერებლად, ჩვენ გვაქვს ეფექტური ბიზნესის უწყვეტობის მართვის სისტემა და კიბერდაზღვევის პოლიტიკა გაუთვალისწინებელი შემთხვევების მართვისა და სერიოზული შეფერხებებისგან მინიმალური შესაძლო ზემოქმედებით აღდგენისთვის.

როგორ ვაფასებთ და ვრწმუნდებით, რომ უსაფრთხოების დონე მისაღებია

ინფორმაციისა და კიბერუსაფრთხოების მისაღები დონის შესაფასებლად და უზრუნველსაყოფად, ჩვენ ვეყრდნობით გარე/შიდა აუდიტის ანგარიშებს, Red Teaming სავარჯიშოების შესახებ ანგარიშებსა და შეღწევადობის ტესტების შედეგებს, რომლებიც ჩვენი მაღალი დონის პროფესიული შიდა გუნდისა და რეპუტაციის მქონე მესამე მხარის პარტნიორების მიერ ტარდება.

ჩვენ ყოველწლიურად ვახორციელებთ შემდეგს:

- SWIFT-ის მომხმარებელთა დაცვის ჩარჩოს გარე აუდიტი
- საქართველოს ეროვნული ბანკის კიბერუსაფრთხოების ჩარჩოს გარე აუდიტი, რომელიც ეფუძნება NIST კიბერუსაფრთხოების მართვის ჩარჩოს
- დამოუკიდებელი შიდა IT აუდიტის ჯგუფი აფასებს ინფორმაციული უსაფრთხოების მართვის სისტემის კრიტიკული კომპონენტების ეფექტურობას
- ISO 27001-ის გარე მეთვალყურეობის აუდიტები
- ინტერნეტში შემავალ აპლიკაციებსა და კრიტიკულ ინფრასტრუქტურაში შეღწევის ტესტი ჩვენი პარტნიორების დახმარებით.

ჩვენი შიდა გუნდი პასუხისმგებელია შიდა და გარე აპლიკაციებსა და ინფრასტრუქტურაში შეღწევის უწყვეტ ტესტირებაზე.

შიდა გუნდი რეგულარულად ატარებს Red Teaming და Purple Teaming გუნდურ სწავლებებს, რეპუტაციის მქონე მესამე მხარის კომპანიის დახმარებით, და აფასებს ჩვენი უსაფრთხოების შესაძლებლობებს მსოფლიოს მოწინავე რეალური საფრთხეების აქტორების წინაშე.

თანამშრომლების ინფორმირება და გადამზადება უსაფრთხოების საკითხებსა და მასთან დაკავშირებულ რისკებში

ვინაიდან თანამშრომლები გადამწყვეტ როლს ასრულებენ ინფორმაციულ უსაფრთხოებაში, ყველა თანამშრომლისთვის ტარდება რეგულარული სავალდებულო ტრენინგები, რომლებიც მოიცავს დისტანციურ სწავლებას უსაფრთხოების საკითხებზე, თაღლითობისა და ფიშინგის სიმულაციებსა და საინფორმაციო ელ.ფოსტებს, რათა მეტად დავეხმაროთ ჩვენს თანამშრომლებს ინფორმაციული უსაფრთხოების საკითხებში.

ახალი თანამშრომლები აღნიშნულ ტრენინგს გადიან სასწავლო პროგრამის ფარგლებში, რაც უზრუნველყოფს, რომ ყველა თანამშრომელმა კარგად იცოდეს თავისი პასუხისმგებლობები და მზად იყოს სხვადასხვა ტიპის უსაფრთხოების რისკების საპასუხოდ.

სიმულაცია არის კიდევ ერთი მიდგომა, რომელსაც თიბისი ბანკი თანამშრომლების განათლებისთვის იყენებს. თაღლითობის იმიტირებული წერილები, ასევე ცნობილი როგორც „ფიშინგი“, ეგზავნებათ თანამშრომლებს, რათა ისწავლონ, თუ როგორ უნდა მოახდინონ მათზე რეაგირება.

გარდა ამისა, თანამშრომლები კიბერუსაფრთხოების საკვანძო საკითხებზე რეგულარულ საინფორმაციო წერილებს იღებენ.

თითოეული თანამშრომელი ვალდებულია ჩაერთოს დისტანციური სწავლების კურსზე და მოიპოვოს სერტიფიცირება ინფორმაციული უსაფრთხოების საკითხებში. 2024 წელს ამ კურსში მონაწილეობდა თიბისი ბანკის თანამშრომლების 99%.

თიბისი ბანკის პოლიტიკა და მართვის სისტემები მოიცავს ჯგუფის კომპანიების უმრავლესობას, სადაც ამ საკითხებს ადგილობრივი გუნდები მართავენ. ბანკის ინფორმაციული უსაფრთხოების დეპარტამენტი ჯგუფის დონეზე ახორციელებს კოორდინაციას.

დისტანციური მუშაობის ნორმალიზების გათვალისწინებით, ჯგუფმა გააქტიურა უსაფრთხო დისტანციური მუშაობის პოლიტიკა, რომელიც უზრუნველყოფს საშინაო სამუშაო გარემოს დაცვას კიბერსაფრთხეებისგან. უსაფრთხოების გუნდს დისტანციური სამუშაო არხების ეფექტური ზედამხედველობა შეუძლია უზრუნველყოს. მიუხედავად იმისა, რომ თანამშრომლების მიმართ ფიშინგის მცდელობების ზრდა შეინიშნება, მნიშვნელოვანი ინციდენტები არ მომხდარა. უსაფრთხოების საოპერაციო ცენტრმა და საფრთხეების მონიტორინგის ჯგუფებმა წარმატებით დანერგეს ეფექტური და უსაფრთხო დისტანციური თანამშრომლობისა და კომუნიკაციების ტექნოლოგიური საშუალებები და პრაქტიკა.

მომხმარებლების ინფორმირება და განათლება

თიბისი ბანკმა დანერგა ინფორმაციული უსაფრთხოების ინციდენტების მართვის პოლიტიკა, პროცედურები და ცხელი ხაზი მომხმარებლებისთვის თაღლითობის შეტყობინების მიზნით. თუ თიბისის მომხმარებელი გახდა თაღლითობის სამიზნე ან ეჭვი აქვს პირად მონაცემებთან ან ანგარიშებთან დაკავშირებულ არაავტორიზებულ საქმიანობაზე, მას შეუძლია დაუკავშირდეს ცხელ ხაზს 24/7 და თიბისის გუნდი დაფიქსირებულ ინციდენტზე დაუყოვნებლივ მოახდენს რეაგირებას.

2024 წლის განმავლობაში, თიბისის კომუნიკაციების გუნდმა გამოიყენა მთელი რიგი საკომუნიკაციო ინსტრუმენტები და ფორმატები, რათა გაეზარდა საზოგადოების ცნობიერება ფინანსურ საკითხებზე, როგორებიცაა ფინანსური უსაფრთხოება და მომხმარებლების დაცვა ფიშინგისა და სხვა თაღლითური საქმიანობისგან. მათ ასწავლიან, თუ როგორ უნდა აიცილონ თავიდან თაღლითობა და დაიცვან პირადი ინფორმაცია. ერთ-ერთი ყველაზე ხშირად გამოყენებადი არხი არის Edufin-ის პლატფორმა, ფეისბუქ პლატფორმა, რომელსაც იყენებს თიბისი და რომელიც უზრუნველყოფს ფინანსურ განათლებას. თიბისი რეგულარულად აქვეყნებს ინფორმაციული უსაფრთხოების რჩევებს მომხმარებლებისთვის ადვილად გასაგებ და წაკითხვად ფორმატში. Edufin-ის პლატფორმა ასევე გამოიყენება ბლოგების, პოსტებისა და სასარგებლო ინფორმაციის შემცველი მოკლე ვიდეოების გამოსაქვეყნებლად.

სხვა მედია ფორმატები მოიცავს ტელეგადაცემებსა და რადიოჩანაწერებს ფინანსური და კიბერუსაფრთხოების თემებზე, რომლებიც თიბისის ინფორმაციული უსაფრთხოების დეპარტამენტის ორგანიზებით ტარდება. გადაცემებში მაყურებელს მარტივი და გასაგები ენით უხსნიან, თუ როგორ აიცილონ თავიდან და დაიცვან თავი ფიშინგისგან, კიბერთაღლითობისა და თაღლითობის სხვა ფორმებისგან.

მიუხედავად იმისა, რომ თიბისის კომუნიკაციების გუნდი ყველა ასაკობრივ ჯგუფზეა ორიენტირებული, რათა კიბერ საფრთხეებთან ბრძოლის პრევენციული მექანიზმების შესახებ ცნობიერება ამაღლდეს, ახალგაზრდა თაობის განათლებისთვის განსაკუთრებულად გამოიყენება ონლაინ არხები — მათ შორის Edufin-ის Facebook გვერდი და საგანმანათლებლო ქვიზები პოპულარულ მედია პლატფორმა on.ge-ზე. ამ ქვიზების საშუალებით მარტივი და გასაგები ენით იხსნება, თუ როგორ უნდა ამოვიცნოთ ფიშინგი და კიბერთაღლითობის სხვა ფორმები, ასევე მოცემულია რეკომენდაციები მათი თავიდან აცილებისა და სწორად რეაგირების შესახებ.

ფინანსური განათლების ხელშეწყობის მიზნით, თიბისიმ გააფორმა პარტნიორობა საქართველოს ეროვნული ბანკის ფინანსური განათლების პორტალ Finedu-სთან, საქართველოს საბანკო ასოციაციასა და ორგანიზაციასთან „საზოგადოება და ბანკები“. აღნიშნული თანამშრომლობა მოიცავს სხვადასხვა შემეცნებით აქტივობას, მათ შორის სკოლის მოსწავლეებისა და მოზრდილებისთვის კონკურსებს, ონლაინ ლექციებს, ერთობლივ ღონისძიებებსა და სხვა.

მომხმარებელთა პერსონალური ინფორმაციის დაცვა

ჩვენ ყურადღებით ვადევნებთ თვალყურს პერსონალური მონაცემების დაცვის უმაღლეს სტანდარტებს. თიბისი შესაბამისობაშია პერსონალურ მონაცემთა დაცვასთან დაკავშირებულ ყველა მარეგულირებელ მოთხოვნასთან. მომხმარებელთა პერსონალური მონაცემების კონფიდენციალურობისა და მთლიანობის დაცვა წარმოადგენს კრიტიკულ პასუხისმგებლობას, რომელსაც თიბისი ყოველთვის სერიოზულად ეკიდება.

2024 წელს თიბისიმ კიდევ ერთხელ გაუსვა ხაზი პერსონალური მონაცემების დაცვის მნიშვნელობას და გააძლიერა შიდა პროცედურები ამ მიმართულებით. პერსონალურ მონაცემთა დაცვის ოფიცერი (DPO) მჭიდროდ თანამშრომლობს სხვადასხვა დეპარტამენტთან, რათა უზრუნველყოს, რომ თიბისის მონაცემთა დაცვის პოლიტიკა მკაცრად იყოს დანერგილი, რეგულარულად განახლებული და გაუმჯობესებული.

თიბისის შიდა კონტროლი უზრუნველყოფს საქართველოს მონაცემთა დაცვის კანონმდებლობისა და მონაცემთა დაცვის ზოგადი რეგულაციის (GDPR) სრულ დაცვას. ბანკის მონაცემთა დაცვის პროცესები და პროცედურები მიზნად ისახავს მკაცრი სტანდარტების დაცვას მომხმარებლის შესახებ ინფორმაციის უსაფრთხოებისა და კონფიდენციალურობის უზრუნველსაყოფად. DPO-ს როლი კვლავ ცენტრალურ ადგილს იკავებს ამ პროცესების მონიტორინგში, გაუმჯობესებასა და შესაბამისობის უზრუნველყოფაში.

პერსონალურ მონაცემთა დაცვის უზრუნველყოფის გასაძლიერებლად, თიბისი დიდ მნიშვნელობას ანიჭებს თანამშრომლების გადამზადებას. ყველა თანამშრომელი გადის საფუძვლიან და პერიოდულ ტრენინგებს მონაცემთა დაცვის პრინციპებზე, რათა სრულად აცნობიერებდეს საკუთარ პასუხისმგებლობას მომხმარებლის ინფორმაციის დაცვაში. თიბისი რეგულარულად გადახედავს და აძლიერებს შიდა პროცედურებს, რათა ისინი შესაბამისობაში იყოს როგორც საქართველოს მონაცემთა დაცვის რეგულაციებთან, ისე GDPR-ის მოთხოვნებთან, რითაც მუდმივად აუმჯობესებს მომხმარებლის მონაცემთა უფლებებსა და დაცვის მექანიზმებს.

2024 წელს, თიბისი წარმატებით ადაპტირდა საქართველოს პერსონალურ მონაცემთა დაცვის შესახებ განახლებულ კანონმდებლობაში შესულ ახალ მოთხოვნებთან, რომლებიც ძალაში 2024 წლის 1-ელი მარტიდან შევიდა. ბანკმა ჩაატარა ცვლილებების დეტალური ანალიზი, განსაზღვრა პასუხისმგებელი პირები ცვლილებების დანერგვისთვის და შეიმუშავა სამოქმედო გეგმა, რათა სრულად უზრუნველეყო შესაბამისობა განახლებული კანონით გათვალისწინებულ მოთხოვნებთან.

თიბისი ბანკმა დანერგა მონაცემთა გაჟონვის პრევენციის სისტემა, რომელიც ავტომატური პრევენციის, აღმოჩენისა და მონიტორინგის საშუალებას იძლევა. გაჟონვის იდენტიფიცირების შემთხვევაში, სისტემა ბლოკავს ოპერაციებს და მომხდარის შესახებ აცნობებს პასუხისმგებელ თანამშრომლებს.

თიბისი ბანკს ასევე აქვს წვდომის კონტროლის პოლიტიკა, რომელიც ე.წ. „ინფორმაციის გაცნობის საჭიროების“ (Need to Know) და „მინიმალური პრივილეგიის“ პრინციპებს არეგულირებს. ამ პოლიტიკის თანახმად, თანამშრომლებს აქვთ წვდომა სამუშაოსთვის საჭირო ინფორმაციის მაქსიმალურ რაოდენობაზე, წვდომითა და მონაცემთა გამოყენებით, რაც შემოიფარგლება მათი პასუხისმგებლობის შესასრულებლად საჭირო ქმედებებით.

ეს პოლიტიკა და მასთან დაკავშირებული პროცედურები ასევე უზრუნველყოფს მესამე მხარეთა სათანადო ჩართულობას ბანკის მონაცემებთან. ეს პოლიტიკა ითვალისწინებს სამართლებრივ და საოპერაციო რისკებსა და შეზღუდვებს და უზრუნველყოფს მხოლოდ არასარისკო ინფორმაციის გადაცემას ნებისმიერ მესამე მხარესთან. 2024 წელს თიბისი ბანკში არ გამოვლენილა პერსონალური მონაცემების მსხვილი გაჟონვა და არც ასეთი შეტყობინება მიღებულა მომხმარებლისგან.

კეთილსინდისიერება მომხმარებლებთან ურთიერთობაში

პასუხისმგებელი და სამართლიანი მარკეტინგი და გაყიდვები

მომხმარებლებისადმი სამართლიან მოპყრობაში ჩვენ ვგულისხმობთ, რომ:

- რეკლამირებული და გაყიდული პროდუქცია და მომსახურება განკუთვნილია მომხმარებელთა გარკვეული ჯგუფების საჭიროებების დასაკმაყოფილებლად და შესაბამისად არის მიმართული
- მომხმარებელს დროულად მიეწოდება მკაფიო და ზუსტი ინფორმაცია
- როდესაც მომხმარებლები იღებენ რჩევებს, რჩევები შესაფერისია და ითვალისწინებს მათ საჭიროებებსა და ფინანსურ გარემოებებს
- მომხმარებლები ინფორმირებულნი არიან კონკრეტულ ფინანსურ პროდუქტებთან დაკავშირებული მნიშვნელოვანი რისკების, შეზღუდვებისა და ლიმიტების შესახებ
- მომხმარებელს მიეწოდება მომხმარებელთა უფლებების დაცვის შესახებ კანონის მოთხოვნათა შესაბამისად შედგენილი ხელშეკრულებები
- მოწოდებული ინფორმაცია მიზნად არ ისახავს მომხმარებლებზე ზეგავლენის მოხდენას არასწორი გადაწყვეტილებების მისაღებად
- ყველა სარეკლამო მასალა შედგენილია მომხმარებელთა უფლებების დაცვის კანონის მოთხოვნებზე დაყრდნობით
- ჩვენ არ მოვუწოდებთ მომხმარებლებს შეიძინონ არასაჭირო ფინანსური პროდუქტები ჩვენი გაყიდვების გეგმის შესრულების მიზნით
- მომხმარებლებს არ ემუქრებათ გაყიდვის შემდგომი დაუსაბუთებელი ბარიერები, რომლებიც დაწესებულია კომპანიების მიერ პროდუქტის შესაცვლელად, პრეტენზიის წარსადგენად ან საჩივრის შესატანად.

მარეგულირებელი ორგანოები მოითხოვენ, რომ მომხმარებლებს ფინანსური პროდუქტის შესყიდვის შესახებ გადაწყვეტილების მიღებამდე სრული ინფორმაცია მიაწოდონ. ბანკი ახორციელებს მარეგულირებლის მოთხოვნების სრულ დაცვას. 2024 წელს, რამდენიმე ინციდენტთან დაკავშირებით, ეროვნულმა ბანკმა თიბისი ბანკს 10,000 ლარის ოდენობის ჯარიმა დააკისრა. უმეტეს შემთხვევაში დარღვევები გამოწვეული იყო თანამშრომლების მიერ სრული და ზუსტი ინფორმაციის მიწოდებისას დაშვებული შეცდომებით.

თიბისი ბანკს აქვს შიდა ინსტრუქცია, რომელიც არეგულირებს მომხმარებელთა უფლებების დაცვას, რაც ხაზს უსვამს ბანკის პროდუქტების შესახებ ნებისმიერი მომხმარებლისთვის გასაგები ენის გამოყენებით ინფორმაციის მიწოდების აუცილებლობას. ბანკმა ასევე დანერგა სტანდარტები, რომლებიც მას საშუალებას აძლევს მოემსახუროს მხედველობის შეზღუდვის მქონე მომხმარებლებს.

მომხმარებელთან გამჭვირვალე და სამართლიანი ურთიერთობის პრაქტიკის მარეგულირებელი კიდევ ერთი დოკუმენტია ეთიკის კოდექსი, რომელიც მოიცავს ფინანსური პროდუქტების გამჭვირვალობას, ეფუძნება კანონით განსაზღვრულ საუკეთესო პრაქტიკას და შეეხება მთელ თიბისი ჯგუფს. დოკუმენტი ხელმისაწვდომია საჯაროდ მისამართზე: www.tbcbankgroup.com.

მომხმარებელთა საჩივრების მართვა

თიბისის აქვს საჩივრების მართვის ძლიერი სისტემა იმისთვის, რომ დააკმაყოფილოს როგორც მომხმარებელთა ინტერესები, ასევე მარეგულირებელი მოთხოვნები.

საჩივრების მიღება შესაძლებელია მომხმარებლის სურვილისამებრ არჩეული სხვადასხვა არხით (ტელეფონით მომხმარებელთა მომსახურების ცენტრის მეშვეობით, ფილიალებში, ინტერნეტ/მობილური ბანკინგის, ვებსაიტის, სოციალური მედიის ან ეროვნული ბანკის მეშვეობით).

ყველა საჩივარი რეგისტრირდება CRM მოდულში შემდგომი თვალყურის დევნებისა და გადაწყვეტისთვის. საჩივრები გაირჩევა და განიხილება მომხმარებელთა მხარდაჭერის დეპარტამენტში საჩივრების მართვის ჯგუფის მიერ. საჩივრის მართვის სპეციალისტი საჩივარს კანონით განსაზღვრულ ვადებში აფასებს. საჩივრის ატვირთვის შემდეგ მომხმარებელი იღებს შემდეგი სახის მოკლე ტექსტურ შეტყობინებას:

„გაცნობებთ, რომ თქვენი საჩივარი/სარჩელი მიღებულია. პასუხს მოგაწვდით ორი კვირიდან ერთი თვის განმავლობაში (საჩივრის შინაარსიდან გამომდინარე). საჩივრების განხილვის ვადებთან დაკავშირებით დამატებითი ინფორმაცია განთავსებულია ბანკის ოფიციალურ ვებგვერდზე www.tbcbank.ge. თუ საჩივარი/პრეტენზია ეხება საგადახდო მომსახურებას, ბანკისთვის მიმართვის დღიდან 6 თვის განმავლობაში, თქვენ გაქვთ შესაძლებლობა მიმართოთ საქართველოს ეროვნული ბანკის დავების განმხილველ კომისიას საგადახდო მომსახურებასთან დაკავშირებით. დავების განმხილველი კომისია დავას განიხილავს უსასყიდლოდ.“

საჩივრები დეტალურად გამოიკვლევა და ყველა არსებული მასალა (მათ შორის მომხმარებელთან დაკავშირებული კომუნიკაციაც) განიხილება სპეციალურად დანიშნული მომხმარებელთა საჩივრების სპეციალისტის მიერ. საჭიროების შემთხვევაში სპეციალისტი კონსულტაციას გადის შესაბამის ერთეულებთან, მათ შორის ოპერაციული რისკების დეპარტამენტთან, იურიდიულ ერთეულთან და შესაბამისობის სამსახურთან. ანალიზის შედეგად იდენტიფიცირდება საჩივრის ძირეული მიზეზები და ინიცირდება პრევენციული ან გაუმჯობესების ღონისძიებები.

პროცესის დასრულების შემდეგ სპეციალისტი მომხმარებელს გადაწყვეტილების შესახებ აცნობებს. საბოლოო უკუკავშირი მომხმარებელს მიეწოდება ტელეფონით ან მის მიერ არჩეული სხვა არხის მეშვეობით (ვერბალურად ან წერილობით). იმ შემთხვევაში თუ საქმის განხილვისას დადგინდა, რომ პასუხისმგებლობა ბანკს ეკისრება, მომხმარებელს გადაეცემა კომპენსაციის პაკეტი სათანადო მომსახურების აღსადგენად.

ჩვენ მუდმივად დეტალურად აღვრიცხავთ მომხმარებელთა საჩივრებს. საჩივრების სტატისტიკა საქართველოს ეროვნულ ბანკს ყოველთვიურად ელექტრონულად ეგზავნება.

მომხმარებლის გამოცდილების მართვის სათანადო პრაქტიკების მეშვეობით, ჩვენ ვცდილობთ არამხოლოდ სამართლიანად მოვეპყრათ მომხმარებლებს, არამედ მათი კმაყოფილება და ლოიალობაც მოვიპოვოთ.


domus

2024 წელს თიბისი ბანკმა მიიღო 7,014 საჩივარი, მეტი ვიდრე 2023 წელს - 6,328. 2024 წლის განმავლობაში შეტანილი საჩივრების რაოდენობა 2023 წელთან შედარებით 10.8%-ით გაიზარდა. საჩივრების რაოდენობის ზრდის ძირითადი ფაქტორები შემდეგია:

- მომხმარებელთა აქტიურობის გაზრდა (მეტი ტრანზაქცია და გაყიდული პროდუქცია)
- ახალი პროდუქტები, სისტემის განახლებები და ა.შ., რომლებიც წარმოქმნიან მცირე და დროებით შეცდომებს
- საკანონმდებლო ცვლილებები
- პროდუქტზე გაზრდილი მოსაკრებლები
- სებ-ის აქტიური ჩართულობა მომხმარებელთა დაცვაში, რაც ხელს უწყობს მომხმარებელთა აქტიურობას.

საჩივრების შინაარსი (2024 წელს) ჯგუფდება შემდეგნაირად:

- მომსახურების ხარისხი: 49%
- საკრედიტო პროდუქტის პირობებთან დაკავშირებული მოლაპარაკება: 8%
- პროდუქტის პირობები და ხელშეკრულების დეტალები: 26%
- საკომისიოების, ჯარიმებისა და საპროცენტო განაკვეთების კორექტირება: 4%
- ტრანზაქციასთან დაკავშირებული: 3%
- მოთხოვნა დამატებით ინფორმაციასა ან დოკუმენტებზე: 3%
- სხვა: 8%.

მომხმარებლის პრეტენზია დაკმაყოფილდა შემთხვევათა 68%-ში (45% 2023 წელს).

2024 წელს მომხმარებელთა მხარდაჭერის დეპარტამენტის მიერ პრეტენზიებისა და პრობლემების თავიდან აცილების მიზნით სულ 816 მტკივნეული წერტილი იქნა აღნიშნული.

მომხმარებელთა საჩივრების მენეჯმენტის ბანკის რისკის მენეჯმენტში ჩართვის მიზნით მომხმარებელთა საჩივრების აპეტიტის ლიმიტი რისკის აპეტიტის ჩარჩოში იყო ინტეგრირებული, რომელიც დირექტორთა საბჭოს მიერ დამტკიცდა. მეთოდოლოგია მოითხოვს, რომ ამ მაჩვენებლების მონიტორინგი და ანგარიშგება მოხდეს შესაბამისი ბიზნესერთეულების მიერ. შედეგად გამოიკვეთა და რისკებისგან თავდაცვის პირველ ხაზზე განისაზღვრა ბიზნეს ხაზები, რომელიც პასუხისმგებელია თითოეული სეგმენტის პროდუქტებსა და მომსახურებებზე.

ჩვენი მომხმარებლების საჭიროებებზე რეაგირება

მომხმარებლის კმაყოფილების უზრუნველყოფა

თიბისი ბანკისთვის, როგორც მომსახურე კომპანიისთვის, ერთ-ერთი უმნიშვნელოვანესი ღირებულებაა მომხმარებელზე ზრუნვა, მისი კეთილდღეობა და კმაყოფილება. ჩვენ დიდ დროსა და ძალისხმევას ვუთმობთ ჩვენი მომხმარებლების საბანკო საჭიროებებისა და სურვილების შესწავლას და მუდმივად ვავითარებთ პროდუქტებსა და სერვისებს, რათა მომხმარებლებს ყველა არხის მეშვეობით განსაკუთრებული გამოცდილება შევთავაზოთ. ვინაიდან ჩვენი მომხმარებლების ინტერესები ჩვენი მთავარი პრიორიტეტია, მზად ვართ, გავამარტივოთ მათი ცხოვრება სანდო პარტნიორის როლის შესრულებით, რომელიც ყოველთვის მზადაა დახმარებისთვის.

ჩვენ რეგულარულად ვიღებთ უკუკავშირს მომხმარებლებისგან, რათა გავაანალიზოთ მათი საჭიროებები და შესაბამისად დავხვეწოთ ჩვენი ღირებულების შეთავაზება. მომხმარებლის კმაყოფილების დონეს დამოუკიდებელი მესამე მხარის მიერ ჩატარებული მრავალფეროვანი კვლევების საფუძველზე ვზომავთ და საქართველოს საბანკო სექტორში უმაღლეს შეფასებებს ვინარჩუნებთ. ბოლო კვლევების მიხედვით, თიბისი, საქართველოს სხვადასხვა სექტორში, ერთ-ერთი წამყვანი მომსახურების მიმწოდებლის პოზიციას იკავებს, მათ შორის საჯარო სერვისებში, ფარმაცევტიკაში, ტელეკომუნიკაციებსა და საფინანსო სფეროში. 2023 წლიდან კვლევის მეთოდოლოგია შეიცვალა და ყურადღება დაეთმო სეგმენტების მიხედვით ჩატარებულ მომხმარებელთა ლოიალობის ინდექსის (Net Promoter Score - NPS) კვლევას (საცალო, კონცეპტი, MSME). ცვლილების მიზეზი იყო მენეჯმენტის ფოკუსირება საერთაშორისო ინდექსზე (NPS) და კონკურენტთან შედარება. ამასთან ერთად, ჩავატარეთ ხარისხობრივი ანალიზი, რომლის საშუალებითაც გამოვავლინეთ ძირითადი მომხმარებელთა გამოცდილების ფაქტორები და სეგმენტური ხარვეზები.

თიბისი მომხმარებელთა გამოკითხვებს ატარებს როგორც შიდა, ასევე გარე დამოუკიდებელი კვლევითი კომპანიების დახმარებით. გამოკითხვაში მონაწილეთა საშუალო წლიური რაოდენობა ნახევარ მილიონზე მეტია.

2020 წლიდან, მომხმარებელზე ორიენტირებული კულტურის განმტკიცების მიზნით, ჩვენი ბანკი ატარებს მომსახურების შემდგომ SMS გამოკითხვას, რომლის მეშვეობითაც ყოველდღიურად ხდება CSI (მომხმარებელთა კმაყოფილების ინდექსის) შედგენა. კვლევა ყოველთვიურად თვალყურს ადევნებს საქართველოში რეგიონების, ფილიალებისა და ცალკეული თანამშრომლების მიხედვით დაჯგუფებულ 25,000 მომხმარებლის აზრებს, რაც საშუალებას გვაძლევს მუდმივად ვადევნოთ თვალი ჩვენი მომხმარებლების გამოცდილებასა და უკუკავშირს და კიდევ უფრო გავაუმჯობესოთ ჩვენს ფილიალებში გაწეული მომსახურების ხარისხი. გარდა ამისა, ჩვენ ვატარებთ ჩვენი სერვისის შემდგომ SMS გამოკითხვის სტატისტიკურ ანალიზს არა მხოლოდ ცალკეული თანამშრომლების, ფილიალების, რეგიონების, არამედ პროდუქტებისა და მიმართულებების მიხედვით, რაც ჩვენს ეჯაილ გუნდებს აწვდის მომხმარებელთა უკუკავშირს მათი პასუხისმგებლობის ქვეშ მყოფი პროდუქტებისა და მიმართულებების შესახებ და საშუალებას გვაძლევს გავაუმჯობესოთ მათი გამოცდილება.

2021 წლიდან თიბისი ბანკმა კიდევ უფრო გააციფრულა თავისი კვლევები და შეიძინა Medallia, სპეციალური საერთაშორისო პლატფორმა, რომელიც საშუალებას გვაძლევს ჩავატაროთ პირდაპირი გამოკითხვები ნებისმიერ არხზე, მყისიერი უკუკავშირის დავუბრუნოთ მომხმარებელს და ავამაღლოთ საჭიროებების გაგების დონე. ჩვენ უკვე განვახორციელეთ ტრიგერებზე დაფუძნებული კვლევები საცალო მობაილბანკში, ბიზნეს აპლიკაციასა და ბიზნეს ინტერნეტბანკში. ეს ტრიგერზე დაფუძნებული გამოკითხვები ტარდება ოპერაციის ან ტრანზაქციის განხორციელებისთანავე და მოითხოვს მომხმარებელთა მხრიდან შეფასებას.

მომხმარებელთა კმაყოფილების რეგულარული გამოკითხვების საფუძველზე ჩვენ ვავლენთ თანამშრომლებსა და გუნდებს, რომლებიც იჩენენ განსაკუთრებულ მზრუნველობას მომხმარებელთა მიმართ. ისინი ჯილდოვდებიან უმაღლესი მენეჯმენტის მიერ და გადაეცემათ სპეციალური საჩუქრები TBCX-ის დაჯილდოების ყოველწლიურ ცერემონიაზე.

ჩვენი მიდგომა მომსახურების ხარისხის უზრუნველყოფისადმი აღწერილია მომსახურების სტანდარტებსა და ეთიკის კოდექსის დოკუმენტებში, რომლებიც მოიცავს სამართლიანობისა და გამჭვირვალობის საკითხებს. მომსახურების ხარისხის შეფასება ეფუძნება საერთაშორისო სტანდარტის მომსახურების დონის შეთანხმებას (SLA), საოპერაციო სრულყოფის მაჩვენებლებსა და მომხმარებლების კმაყოფილების კვლევის შედეგებს, რომელთა მეშვეობითაც გამოითვლება მომხმარებელთა გამოცდილების საერთაშორისოდ აღიარებული პარამეტრები, როგორიცაა NPS (წმინდა ლოიალობის ინდექსი), CSAT (მომხმარებლის კმაყოფილების ქულა) და CES (მომხმარებელთა ძალისხმევის ქულა). საბაზისო ხაზის ხარისხის სტანდარტები შემუშავებულია მომხმარებელთა განსაკუთრებული გამოცდილების საფუძველზე. კონკრეტული შესრულების ძირითადი მაჩვენებლები (KPIs) ვრცელდება კონკრეტულ პროცესებზე, როგორებიცაა ლოდინის დრო, მომხმარებლის პულსი, NPS, მონიტორინგის ინდექსი და ა.შ.

ყოველთვიურად დგება ხარისხის მართვის პანელი, რომელიც მოიცავს სტატისტიკურ მონაცემებს ყველა განყოფილებიდან, რომლებსაც აქვთ პირდაპირი ან არაპირდაპირი კავშირი მომხმარებლებთან, რომელიც მოიცავს SLA-ებს, კმაყოფილების კვლევის შედეგებს, მონიტორინგის ინდექსებს და სამიზნეებს თითოეული მოცემული კომპონენტისთვის. შემდგომში არადამაკმაყოფილებელი შედეგების მქონე კომპონენტები განიხილება შესაბამის განყოფილებებთან და იგეგმება გაუმჯობესების ღონისძიებები. 2021 წლიდან Power BI პლატფორმაზე გამოისახება ხარისხის მართვის პანელი, რაც განაპირობებს ხარისხის მართვის მაჩვენებლების ვიზუალიზაციის უფრო მოქნილ და ინტუიტიურ გზას და გუნდებს შორის გამოცდილების გაზიარებას.

2021 წლიდან უმაღლესი მენეჯმენტი ასევე იღებს მომხმარებლის გამოცდილების ყოველდღიურ ინდექსებს, გამოკვეთს მომხმარებლებისათვის “მტკივნეულ” სფეროებს, თუ რამდენად სწრაფად ხდება ძირითადი მიზეზების იდენტიფიცირება და მოგვარება. ეს პრაქტიკა ზრდის შესაბამისი გუნდების გამჭვირვალობასა და პასუხისმგებლობას და აჩქარებს მოგვარების პროცესს.



თიბისი საქართველოში მომხმარებლის გამოცდილების კულტურის განვითარებას უჭერს მხარს

თიბისი კვლავ მნიშვნელოვან როლს ასრულებს საქართველოს ეკონომიკის მხარდაჭერაში, ბიზნესების მომხმარებელთა მომსახურებისა და მდგრადი მომხმარებლის გამოცდილების (CX) მართვის გაუმჯობესებაში დახმარებით. ამის ფარგლებში თიბისი მრავალი წელია CX Business Summit Georgia-ის სპონსორი და პარტნიორია — ქვეყნის ყველაზე მასშტაბური ყოველწლიური ღონისძიების, რომელიც ფოკუსირებულია მომხმარებლისა და თანამშრომლის გამოცდილებაზე.

2025 წლის სამიტი, თიბისის მხარდაჭერითა და CX Hub-ის ორგანიზებით, 24 თებერვალს გაიმართა. ღონისძიება ფოკუსირებული იყო “Human centricity” თემატიკაზე და მასში მონაწილეობა 80-ზე მეტი ქართული კომპანიის 350-ზე მეტმა წარმომადგენელმა მიიღო. ღონისძიებაზე საუკეთესო პრაქტიკებსა და გლობალურ ტენდენციებზე ისაუბრეს საერთაშორისო ექსპერტებმა დიდი ბრიტანეთიდან, აშშ-დან, ბელგიიდან და კანადიდან. ღონისძიებაზე ასევე გაიცა საქართველოს პირველი CX ჯილდო, რომლის ნომინანტებს შორის იყვნენ Fina2, Orson, Radars, Waitercall, Carrefour და Hellio.ai, და ასევე ჩატარდა სპეციალიზებული სემინარი CX ლიდერობისა და თვითშეფასების შესახებ, რომელსაც იან გოლდინგი უძღვებოდა.

მომხმარებელთა გამოცდილების მართვისადმი მიდგომა

მომხმარებელთა გამოცდილების მართვისა და გაუმჯობესების მიზნით თიბისიმ შეიმუშავა CX კომიტეტის პრაქტიკა, რომელიც უზრუნველყოფს, ბიზნესის დაინტერესებული მხარეებიდან თიბისის ზედა და საშუალო დონის მენეჯმენტამდე, CX-თან დაკავშირებული საკითხებისა და გაუმჯობესების პროექტების გამჭვირვალობას.

CX კომიტეტის პრაქტიკა შემუშავებულია და იმართება მომხმარებელთა გამოცდილების კომპეტენციის ცენტრის მიერ. ბიზნესის მფლობელთა გუნდებთან მჭიდრო თანამშრომლობით ეფექტური CX მენეჯმენტის უზრუნველსაყოფად CX კომპეტენციის ცენტრის ფარგლებში შეიქმნა მომხმარებელთა გამოცდილების პარტნიორის ფუნქცია. ამ პოზიციას აქვს ხიდის როლი მომხმარებლებსა და ეჯაილ გუნდებს შორის. პოზიციის მთავარი პასუხისმგებლობაა მომხმარებელთა გამოხმაურების მოსმენა და მისი გათვალისწინება ახალი პროდუქტის შექმნისას ან არსებული პროცესების გამარტივებისას და CX მენეჯმენტის პრაქტიკის დანერგვა თითოეულ ბიზნეს ხაზში. 2023 წელს თიბისიმ ასევე შექმნა თანამშრომელთა გამოცდილების პარტნიორის ფუნქცია თიბისის თანამშრომელთა მტკივნეულ წერტილებზე ზრუნვისა და თანამშრომელთა გამოცდილების თანმიმდევრულად გაუმჯობესების მიზნით, რაც წარმოადგენს მომხმარებელთა გამოცდილების გაუმჯობესების საფუძველს.

CX კომპეტენციის ცენტრი ახორციელებს და ადმინისტრირებას უწევს მომსახურების კულტურის რამდენიმე გაუმჯობესებას და CX მართვის სისტემურ მიდგომებს. მათ ინიციატივებში შედის:

- თიბისიში თითოეული თანამშრომელი მონაწილეობს მომხმარებელთა საუკეთესო გამოცდილების შექმნაში. ჩართულობის ამ კულტურის ხელშეწყობის მიზნით სპეციალურად თიბისის თანამშრომლებისთვის შეიქმნა მიკრო ხარვეზების სისტემა, რომელიც თანამშრომელს საშუალებას აძლევს, ნებისმიერ დროს გაასწოროს ხარვეზი ნებისმიერ არხზე, სივრცეში, პროდუქტსა თუ მომსახურებაში და დარწმუნდეს, რომ რეაგირება მყისიერი იქნება. ეს ეხმარება კომპანიას ჩართოს თითოეული თანამშრომელი პრობლემების გადაჭრაში, როგორც კი მათ ამის შესახებ ეცოდინებათ
- მომხმარებელთა საუკეთესო მომსახურების სასწავლო პაკეტი ახალი თანამშრომლებისთვის საწყის პოზიციებზე და ინტენსიური მომსახურების სწავლების პაკეტი არსებული თანამშრომლებისათვის, მომსახურების უნარ-ჩვევების განსაკუთრებულ მატრიცაზე დაყრდნობით
- განსაკუთრებული მომსახურების ისტორიები მომხმარებელთა განსაკუთრებული გამოცდილების შემთხვევების ხაზგასასმელად და აღიარების უზრუნველსაყოფად
- TBCX-ის ჯილდო მომხმარებელთა კმაყოფილების კვლევის შედეგების საფუძველზე იმ თანამშრომლების გამოვლენისა და წახალისების მიზნით, რომლებიც მომხმარებელზე განსაკუთრებულად ზრუნავენ
- “შიდა მომხმარებლის ხმის” გამოკითხვა სათავო ოფისის განყოფილებებისთვის ერთმანეთის მომსახურების შესაფასებლად და კოლეგებისთვის მხარდაჭერის უზრუნველსაყოფად
- 2022 წლიდან ჩვენი მთავარი აქცენტი კეთდება მომხმარებელთა “მტკივნეული წერტილების“ მართვის სისტემაზე, რომელიც საშუალებას გვაძლევს გამოვავლინოთ მომხმარებლებისთვის ბანკის სეგმენტების, პროდუქტებისა და სერვისების მთავარი “მტკივნეული” საკითხები, გადავცეთ თითოეული „ტკივილი“ მის გადაჭრაზე პასუხისმგებელ გუნდებს, გამოვიყენოთ რეიტინგის სისტემა და წავახალისოთ “ტკივილის გადამჭრელი“ საუკეთესო გუნდები. 2022 წლიდან ჩვენ წარვადგინეთ გუნდები კონკრეტულ “ტკივილის გადამჭრელის” ჯილდოზე, როგორც TBCX დაჯილდოების სისტემის ნაწილზე. 2024 წელს მომხმარებელთა “ტკივილის” რეგისტრირებული წერტილების 41% და თანამშრომელთა “ტკივილის” წერტილების 37% გადაიჭრა

2022 წლიდან თიბისიმ დაიწყო დიზაინის ტრანსფორმაციის პროცესი, რომლის ხედვა და მიზანია დაუდოს საფუძველი კომპანიას, როგორც წამყვან ფინტექ კომპანიას, რომელიც რეალურად აუმჯობესებს ადამიანების ცხოვრებას და, ამასთან ერთად, განაგრძოს დიზაინის, როგორც ინოვაციებისა და ზრდის სტრატეგიული მამოძრავებელი ძალის დამკვიდრება. ამ პერიოდის განმავლობაში ჩვენ შევქმენით რეგიონის ერთ-ერთი ყველაზე ძლიერი დიზაინისა და UX გუნდი. დიზაინი და UX მნიშვნელოვანი ცვლილებების მამოძრავებლად იქცა სტრატეგიულ გადაწყვეტილებებში, მომხმარებლის საჭიროებებისა და ქცევის ცენტრში დაყენებით, ისევე როგორც სხვადასხვა ჩარჩოს, ინსტრუმენტისა და სერვისის დანერგვით — მათ შორის დიზაინის სისტემები, მომხმარებლის გამოცდილების მეფინგი და დიზაინზე დაფუძნებული აზროვნების (Design thinking) მეთოდოლოგია — პროდუქტისა და სერვისის ხარისხის, თანმიმდევრულობისა და ეფექტიანობის უზრუნველსაყოფად.

2025 წლიდან ჩვენი მიზანია თიბისის Design Maturity Index-ის გაზრდა, რაც მოიცავს დიზაინის პოზიციონირებას როგორც ინოვაციისა და ცვლილების სტრატეგიული მამოძრავებლის, დიზაინის ღირებულების დასაბუთებას გაზომვადი შედეგებით და მისი გავლენის გაფართოებას ორგანიზაციის მასშტაბით; დიზაინზე დაფუძნებული აზროვნების ინტეგრაციას არადიზაინერულ გუნდებში ინოვაციისა და ემპათიის გასაძლიერებლად, მომხმარებლის გამოცდილების ახალი ტექნოლოგიების გამოყენებით ახალ დონეზე აყვანას, თანმიმდევრულობისა და ეფექტურობის უზრუნველყოფა დიზაინის სისტემების მასშტაბირებითა და პროცესების სტანდარტიზაციით. თიბისიში მტკიცედ გვჯერა, რომ დიზაინი და UX მხოლოდ როლები არ არის, ისინი კომპანიის სტრატეგიის, კულტურისა და პროცესების განუყოფელი ნაწილებია და ასახავს ორგანიზაციის შესაძლებლობას, გამოიყენოს დიზაინი ინოვაციისა და ბიზნესის წარმატებისთვის.

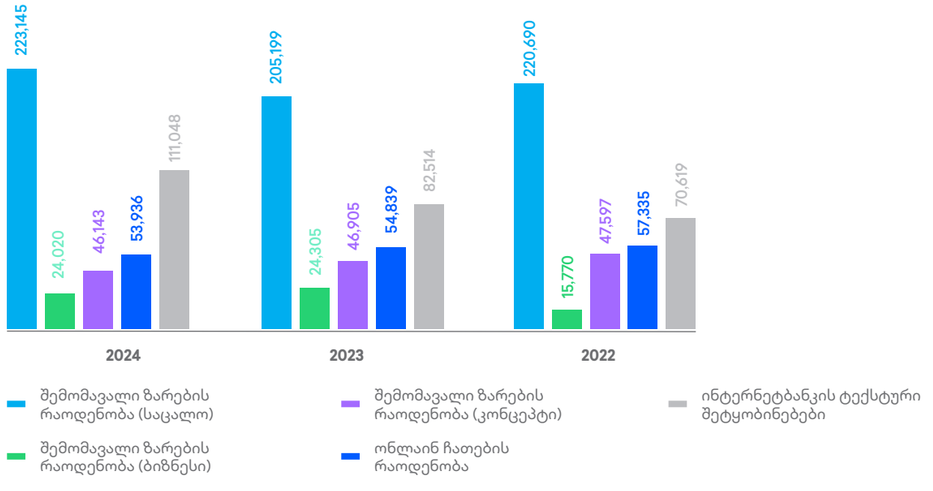
CX-ის მდგრადი მართვისთვის ზემოაღნიშნული პრაქტიკის უზრუნველსაყოფად თიბისიში მოქმედებს შემდეგი სახელმძღვანელოები, რომლებიც ხელმისაწვდომია შესაბამისი პოზიციებისთვის შიდა კომუნიკაციის არხებით:

- **CX კომიტეტის ჩარჩო**
- **მომხმარებლის „ტკივილის“ წერტილების მართვის მეთოდოლოგია და სახელმძღვანელო**
- **WOW გამოცდილების მეთოდოლოგია და სახელმძღვანელო**
- **მომხმარებელთან კომუნიკაციის სახელმძღვანელო**
- **CX აპეტიტის ჯანმრთელობის შემოწმების ჩარჩო**

კონტაქტ ცენტრი

კონტაქტ ცენტრი გადამწყვეტ როლს თამაშობს მომხმარებლებთან კომუნიკაციასა და მათ მხარდაჭერაში. 2024 წელს თიბისი ბანკის სატელეფონო ცენტრის მიერ განხორციელებული ზარების საერთო რაოდენობამ მიაღწია 3,168,922 -ს (3,185,964 – 2023 წელს, 2,968,279 2022 წელს, 2,878,281 - 2021 წელს).

შემომავალი ზარების საშუალო რაოდენობა ყოველთვიურად



ციფრული ინოვაციები და ფინანსური ჩართულობა

ფინანსურ მომსახურებაზე ხელმისაწვდომობა მნიშვნელოვანია ქვეყნის ფინანსური სტაბილურობისთვის და იმისთვის, რომ ადამიანებს მიეცეთ შესაძლებლობა, უკეთ მართონ თავიანთი შემოსავალი და ხარჯები და დაგეგმონ თავიანთი ფინანსური მომავალი. თანამედროვე და გამჭვირვალე ეკონომიკის არსებობისთვის ქვეყანას სჭირდება კარგად ჩამოყალიბებული, ხელმისაწვდომი ფინანსური მომსახურება ძლიერი ციფრული და ფიზიკური ინფრასტრუქტურით, რომელსაც თიბისი უზრუნველყოფს.

როგორც საფინანსო სექტორის ლიდერი, თიბისი უზრუნველყოფს, რომ მისი ფილიალების, ბანკომატებისა და თვითმომსახურების ტერმინალების ქსელი მოიცავდეს მთელ ქვეყანას, მათ შორის როგორც ეკონომიკურად მნიშვნელოვან ცენტრებს, ასევე ნაკლებად კომერციული საქმიანობის მქონე დაშორებულ ტერიტორიებს. მიუხედავად იმისა, რომ მას აქვს კარგად ჩამოყალიბებული ფიზიკური ქსელი, რომელიც საქართველოს მოსახლეობას ფინანსური მომსახურების მთელ სპექტრზე წვდომას აძლევს, თიბისის მთავარი სტრატეგიული მიმართულება ციფრული ფინანსური მომსახურების მუდმივი განვითარებაა. თიბისი ბანკი გთავაზობთ უკონტაქტო გადახდის მომსახურებას და ემსახურება მომხმარებლებს კონტაქტცენტრისა და ჩათბოტების მეშვეობით. ბანკში ფუნქციონირებს 4,500 თვითმომსახურების ტერმინალი, 1,014 ბანკომატი და 37,000 აქტიური სავაჭრო ტერმინალი.

თიბისი ავითარებს ციფრულ დაფარვას ჯგუფურ დონეზეც: თიბისი დაზღვევა უზრუნველყოფს მომხმარებლებს ონლაინ სადაზღვევო პროდუქტებით, ხოლო Vendoo სთავაზობს ონლაინ შოპინგის გამოცდილებას, რომელიც მორგებულია ადგილობრივ საჭიროებებზე. გარდა ამისა, თიბისი ჯგუფის კომპანიების მეშვეობით მოქალაქეებს შეუძლიათ წაიკითხონ ან მოისმინონ ლიტერატურა, შეიძინონ უძრავი ქონება და შეუკვეთონ საქონლის მიწოდება, რითაც ფინანსური და ცხოვრების წესის შესაბამისი სერვისები კიდევ უფრო ინტეგრირდება უწყვეტ ციფრულ ეკოსისტემაში.

2024 წელს ჩვენ მნიშვნელოვან პროგრესს მივაღწიეთ ციფრული პლატფორმების ხარისხის, ხელმისაწვდომობის, მოქნილობისა და მასშტაბურობის გაუმჯობესების მიმართულებით — თიბისის ბექ-ენდ სისტემები გადავიყვანეთ მიკროსერვისების არქიტექტურაზე. ეს დეცენტრალიზებული მიდგომა ჩვენს გუნდებს აძლევს საშუალებას, იმუშაონ უფრო სწრაფად და ინოვაციურად და, ამავე დროს, თანხვედრაში იყვნენ კომპანიის ფართო სტრატეგიული მიზნების განვითარებასთან.

ჩვენ ასევე თანაბრად ვართ ორიენტირებული მომხმარებელთა მიერ გამორჩეული გამოცდილების მიღების უზრუნველყოფაზე. ციფრული პროდუქტის განვითარების პროცესის ყოველ ეტაპზე - თავდაპირველი კონცეფციიდან დანერგვამდე და ა.შ - ხარისხის უზრუნველყოფის პრაქტიკის და პრინციპების დანერგვით ჩვენ უზრუნველვყოფთ ჩვენი პლატფორმების უმაღლეს სტანდარტებთან შესაბამისობას. ეტაპობრივი განვითარება, მონაცემებზე დაფუძნებული გადაწყვეტილების მიღებისა და A/B ტესტირების კომბინაცია საშუალებას გვაძლევს, მომხმარებელთა რეალური უკუკავშირის საფუძველზე, მუდმივად დავხვეწოთ და გავაუმჯობესოთ ჩვენი ფუნქციები.

2024 წელს ჩვენ დავნერგეთ რამდენიმე ახალი ფუნქცია ჩვენი მობაილ ბანკის აპლიკაციაში, მათ შორის ადაპტაციის ახალი ციფრული ფუნქცია, რომელიც 3-8 წუთიდან 1 წუთამდე ამცირებს დამუშავების დროს, სწრაფი მომენტალური გადარიცხვა, ავტომობილთან დაკავშირებული დამატებითი ფუნქციები, QR კოდის საშუალებით განვადების გამოტანა და ანალიტიკოსების საინვესტიციო რეკომენდაციები. აღნიშნული განახლებები ხელს უწყობს ყოველთვიური ციფრული MAU-ს რაოდენობის ზრდას, რომელიც 14%-ით გაიზარდა და 1.1 მილიონი შეადგინა. ამასთან, ჩვენი ციფრული DAU/MAU 2023 წლის 46%-დან 2024 წელს 47%-მდე გაუმჯობესდა, რაც ნიშნავს ჩვენს ციფრულ საბანკო მომსახურებებში ყოველდღიურად ჩართული მომხმარებლების სიმრავლეს.

გარდა ამისა, ჩვენ მნიშვნელოვან პროგრესს მივაღწიეთ ციფრული გაყიდვების სტრატეგიაში. მომხმარებელთა გამოცდილების გაძლიერებისა და საკრედიტო აპლიკაციის დამუშავების პროცესის გამარტივებით ჩვენს მობილურ აპლიკაციაში წარმატებით გავზარდეთ ციფრული გზით გაყიდული სწრაფი სამომხმარებლო სესხების წილი 73%-მდე, რაც 2023 წელს 60%-ს შეადგენდა.

თიბისის მრავალარხიანი ფინანსური და არაფინანასური სერვისები, ასევე ინოვაციური პროდუქტების ფართო სპექტრი, მომხმარებლებს სთავაზობს მოქნილობას, შეარჩიონ მათ საჭიროებებსა და მოლოდინებზე მორგებული გადაწყვეტები. როგორც ტექნოლოგიებზე დაფუძნებული კომპანია, რომელიც მიზნად ისახავს ადამიანებისთვის

ცხოვრების გამარტივებას, ჩვენ პრიორიტეტს ვანიჭებთ სერვისების სიმარტივეს. ამავდროულად უზრუნველვყოფთ ფუნქციონალებისა და პირობების გამჭვირვალე კომუნიკაციას. ინფორმაცია ხელმისაწვდომია სხვადასხვა არხის მეშვეობით, მათ შორის საკონტაქტო ცენტრი, პლატფორმის ინსტრუქციები და სახელმძღვანელოები, ხშირად დასმული კითხვები (FAQ), საინფორმაციო ელფოსტები, ბლოგები და ფილიალები — რაც ხელს უწყობს სხვადასხვა ასაკის მომხმარებელთან ეფექტურ კომუნიკაციას.

შედეგად გაიზარდა მომხმარებელთა რაოდენობა ყველა არხზე, რაც ასახავს როგორც სერვისებზე ისე ინფორმაციაზე ხელმისაწვდომობის ზრდას.

99% თიბისის ბარათებით ქვეყნის შიგნით განხორციელებული ყველა საცალო ტრანზაქციისა 2024 წელს უკონტაქტო იყო.

99% ჩვენი ყველა საცალო ტრანზაქციისა 2024 წელს დისტანციურად განხორციელდა.

ეკოსისტემები

თიბისი ბანკმა შექმნა ძლიერი ფინანსური და ციფრული ეკოსისტემა მომხმარებლის გამოცდილებისა და ბაზრის მიღწევადობის გასაუმჯობესებლად. საქართველოში თიბისი უზრუნველყოფს სრულფასოვან ფინანსურ სერვისებს საცალო, მიკრო, მცირე და საშუალო, ასევე კორპორატიული სეგმენტებისთვის, მათ შორის დაზღვევას, ლიზინგსა და ციფრულ მომსახურებებს. 2022 წელს სხვადასხვა ციფრული პლატფორმა გაერთიანდა TNET-ის ქვეშ — საქართველოს უდიდეს ტექნოლოგიურ კომპანიაში - მათ შორის არის: www.myauto.ge, www.tkt.ge, www.livo.ge, www.mymarket.ge, www.myhome.ge, www.myparts.ge და www.swoop.ge. თიბისიმ აგრეთვე ჩამოაყალიბა უზბეკეთის უმსხვილესი ციფრული საბანკო ეკოსისტემა, რომელიც ფოკუსირებულია არაუზრუნველყოფილ სესხებზე, გადახდებსა და MSME სეგმენტზე. ციფრული ჩართულობის გაუმჯობესებით, ხელოვნური ინტელექტის საფუძველზე შექმნილი გადაწყვეტილებებითა და სტრატეგიული სინერგიებით თიბისი განაგრძობს ეფექტიანობის, ინოვაციისა და მდგრადი ზრდის ხელშეწყობას ორივე ბაზარზე.

დამატებითი ინფორმაციისთვის, იხილეთ თავი 15 - „შვილობილი კომპანიები“.

12

პასუხისმგებლიანი საბანკო საქმე

შესავალი

გარემოსდაცვითი და სოციალური რისკების მართვა დაკრედიტების პროცესში

ტრანზაქციის კვალიფიკაცია და კატეგორიზაცია

შერბილება და კონტროლი

მონიტორინგი და ანგარიშგება

ცნობიერებისა და კომპეტენციის ამაღლება

გარე კომუნიკაციები

პროდუქტები და მომსახურება დამატებითი სოციალური და გარემოსდაცვითი ღირებულების შესაქმნელად

პასუხისმგებლიანი საბანკო საქმე

შესავალი

თიბისი ბანკის ჯგუფის უმაღლესი მენეჯმენტი ავლენს ლიდერობას და ერთგულებას კლიმატის ცვლილებასთან ბრძოლის მიმართ, როგორც ადგილობრივად საქართველოში, ისე გლობალურად მსოფლიოში და იღებს პასუხისმგებლობას სისტემის ეფექტურობაზე გარემოს დაცვისა და კლიმატის ცვლილების პოლიტიკის ჩარჩოს (მათ შორის გარემოსდაცვითი პრინციპების) განსაზღვრისა და მისი განხორციელების უზრუნველყოფით. უმაღლესი მენეჯმენტი პასუხისმგებელია, კოორდინირება გაუწიოს გარემოსდაცვითი და კლიმატის ცვლილების პოლიტიკის ჩარჩოს (მათ შორის EMS-ის) დანერგვას, უზრუნველყოს საჭირო რესურსების ხელმისაწვდომობა, მიანიჭოს შესაბამის პირებს პასუხისმგებლობა და უფლებამოსილება, უზრუნველყოს გარემოსდაცვითი მართვის ეფექტურობის ხელშეწყობა და მის მნიშვნელობაზე კომუნიკაცია და კომპანიის გარემოსდაცვითი საქმიანობის მუდმივი გაუმჯობესება.

გარემოს დაცვისა და კლიმატის ცვლილების განახლებული პოლიტიკა ეფუძნება მდგრადობის საერთაშორისო და ეროვნულ სტანდარტებსა და პრინციპებს, რაც ამ პოლიტიკას თიბისის სტრატეგიის, კულტურისა და ყოველდღიური საქმიანობის ნაწილად აქცევს. ამ სტანდარტებში შედის: საერთაშორისო საფინანსო კორპორაციის (IFC) საქმიანობის სტანდარტები, ევროპის რეკონსტრუქციისა და განვითარების ბანკის (EBRD) საქმიანობის მოთხოვნები (Performance Requirements), კლიმატთან დაკავშირებული ფინანსური ინფორმაციის გამჟღავნების სამუშაო ჯგუფი (TCFD), ეროვნულ დონეზე განსაზღვრული წვლილის დოკუმენტი (NDC), პარიზის შეთანხმება, საქართველოს ეროვნული ბანკის მდგრადი დაფინანსების (SF) ტაქსონომია, სტანდარტიზაციის საერთაშორისო ორგანიზაციის (ISO) სტანდარტი - ISO 14001:2015 გარემოსდაცვითი მართვის სისტემა.

გარემოს დაცვისა და კლიმატის ცვლილების პოლიტიკა ყოველწლიურად განიხილება და საჭიროების შემთხვევაში ახლდება. პოლიტიკის განახლებული ვერსია ESG-ისა და ეთიკის კომიტეტის მიერ მტკიცდება. 2024 წელს ყოველწლიური გადახედვის შედეგად პოლიტიკას დაემატა აკრძალული საქმიანობების სია. განახლებული პოლიტიკა დამტკიცდა კომიტეტის მიერ.

თიბისი ბანკის გარემოსდაცვითი და სოციალური ზეგავლენის მნიშვნელოვანი ნაწილი დაკავშირებულია ჩვენს, როგორც ფინანსური შუამავლის როლთან. ხშირ შემთხვევაში ეს გავლენა აღემატება უშუალოდ ჩვენი კომპანიის მიერ გამოწვეულ პირდაპირ ზემოქმედებას. მდგრადი განვითარების პრინციპების ინტეგრირება დაკრედიტებისა და ინვესტირების პოლიტიკებში, ასევე ჩვენს პროდუქტებსა და სერვისებში, ჩვენთვის უმნიშვნელოვანესია. ეს გვაძლევს საშუალებას ეფექტურად ვმართოთ არაპირდაპირი გავლენები და სოციალური, გარემოსდაცვითი და რეპუტაციული ხასიათის კომპლექსური რისკები.

გარემოსდაცვითი და სოციალური რისკების მართვა დაკრედიტების პროცესში

2012 წელს თიბისი ბანკი იყო ერთ-ერთი პირველი საფინანსო დაწესებულება საქართველოში, რომელმაც გარემოსდაცვითი და სოციალური მართვის სისტემა (ESMS) დანერგა. სისტემის შექმნის პროცესში ბანკს ექსპერტული მხარდაჭერა და რეკომენდაციები გაუწიეს პარტნიორმა საერთაშორისო საფინანსო ინსტიტუტებმა (IFIs), რამაც უზრუნველყო, რომ თიბისის მიერ დანერგილი ყოვლისმომცველი სისტემა დამყარებულიყო უმაღლეს საერთაშორისო სტანდარტებსა და საუკეთესო პრაქტიკას. თიბისი ბანკი ყველა კომერციული ტრანზაქციისას ცდილობს უზრუნველყოს, რომ მის მომხმარებლებს ჰქონდეთ ორგანიზებული და სისტემური მიდგომა გარემოსდაცვითი და სოციალური რისკების მართვის მიმართულებით და ისინი შეესაბამებოდნენ როგორც ადგილობრივ, ისე საერთაშორისო გარემოსდაცვით, სოციალურ, ჯანმრთელობისა და უსაფრთხოების და შრომით რეგულაციებსა და სტანდარტებს.

ამ მიზნით, თიბისი ბანკმა შეიმუშავა გარემოსდაცვითი და სოციალური რისკების

მართვის (ESRM) პროცედურა, რომელიც ითვალისწინებს სესხების გაცემისას რისკებზე დაფუძნებული, სექტორული სპეციფიკის შესაბამისი გარემოსდაცვითი და სოციალური რისკების შეფასების ჩატარებას. ეს პროცედურები სრულად ინტეგრირებულია თიბისის საკრედიტო რისკების მართვის პროცესში და ვრცელდება ყველა კომერციულ სესხზე. პროცედურები ითვალისწინებს IFC-ის საქმიანობის სტანდარტებსა (PSs) და EBRD-ის საქმიანობის მოთხოვნებს (PRs).

ამ გაიდლაინების საფუძველზე თიბისი ბანკმა განახორციელა კლიმატური რისკის კომპონენტების ინტეგრირება თავის არსებულ გარემოსდაცვითი და სოციალური რისკების შეფასების პროცედურაში, განსაზღვრა რისკის ზომის ლიმიტები და შეიმუშავა შესაბამისი შაბლონები. განახლებული პროცედურა ძალაში შევა 2025 წლის 1 იანვრიდან.

გარემოსდაცვითი და სოციალური რისკების მართვის პროცედურები მოიცავს:

- ტრანზაქციების კვალიფიკაცია და რისკების კატეგორიზაცია;
- იდენტიფიკაცია და შესაბამისი შეფასება;
- შერბილება და კონტროლი;
- მონიტორინგი და ანგარიშგება.

გარემოსდაცვითი და სოციალური რისკების შეფასებისა და მონიტორინგის გზით, რაც ბიზნესმომხმარებლების საკრედიტო რისკების ანალიზის ნაწილია და ხელს უწყობს მათ მიერ კანონმდებლობისა და რეგულაციების მოთხოვნების დაცვას, რეგულაციური რისკების შემცირებას და ოპერაციების მდგრად მართვას, თიბისი ბანკი ისწრაფვის შეამციროს დაფინანსებული ბიზნესების მიერ გამოწვეული გარემოსდაცვითი და/ან სოციალური უარყოფითი ზემოქმედება.

გარემოსდაცვითი და სოციალური რისკების მართვის სისტემის დანერგვა ბანკის გარემოსდაცვითი და სოციალური რისკების მართვის გუნდის უშუალო პასუხისმგებლობაა. ამ პროცესში ასევე აქტიურად არიან ჩართული კორპორატიული, მცირე და საშუალო ბიზნესის საკრედიტო გუნდი და რისკმენეჯერები.

ტრანზაქციების კვალიფიკაცია და კატეგორიზაცია

აკრძალული საქმიანობის სიაში შემოწმება

მცირე, საშუალო და კორპორატიული ბიზნეს სეგმენტების თითოეული თანამშრომელი პასუხისმგებელია გადაამოწმოს საქმიანობა საერთაშორისო საფინანსო ინსტიტუტების აკრძალული საქმიანობების სიაში, რათა დადგინდეს, გამოირიცხება თუ არა შემოთავაზებული ბიზნესსაქმიანობა დაფინანსებიდან.

აკრძალული საქმიანობის სია ყოველწლიურად გადაიხედება. 2023 წელს, გადახედვის შემდეგ, აკრძალული საქმიანობის სიაში შემავალ საქმიანობებს დაემატა თერმული ქვანახშირის მოპოვება.

თიბისი ბანკის აკრძალული საქმიანობების სია ეფუძნება EBRD-ის, IFC-ის, DEG-ისა და ADB-ის სიებს. ჩვენ არ ვაფინანსებთ საქმიანობას, რომელიც არღვევს ადგილობრივ საკანონმდებლო მოთხოვნებს, საერთაშორისო კონვენციებსა და ადამიანის უფლებათა დეკლარაციებს, შრომით უფლებებს და ა.შ. აკრძალული ბიზნეს საქმიანობების სრული სიის სანახავად ეწვიეთ ვებგვერდს: www.tbcbankgroup.com

E&S რისკების კატეგორიზაცია

თიბისი ბანკში კომერციული ტრანზაქციების გარემოსდაცვითი და სოციალური რისკები, IFI-ების გარემოსდაცვითი და სოციალური რისკების კატეგორიზაციის სახელმძღვანელოს მოდიფიცირებული ვერსიის მიხედვით, დაყოფილია შემდეგი რისკების კატეგორიებად:

დაბალი რისკი – ტრანზაქციები, რომელთაც აქვთ მინიმალური ან ნულოვანი სოციალური ან/და გარემოსდაცვითი უარყოფითი ზეგავლენა; ასეთი რისკები



ზოგადად არ ექვემდებარება შემდგომ შეფასებას (მათი იდენტიფიკაციის შემდეგ), თუმცა მომხმარებელს მოეთხოვება ადგილობრივ და ეროვნულ გარემოსდაცვით, ჯანმრთელობისა და უსაფრთხოების და შრომით კანონებთან და რეგულაციებთან შესაბამისობა.

საშუალო რისკი - ტრანზაქციები სოციალური, გარემოზე და/ან კლიმატზე ზემოქმედების შეზღუდული პოტენციალით, რომლებიც მცირე რაოდენობითაა, ზოგადად ადგილმდებარეობით სპეციფიკურია, მეტწილად შექცევადია, აშკარად ცხადია შეფასების მომენტში და ადვილად მართვადია შემამსუბუქებელი ზომებით, ასეთი ტრანზაქციები, როგორც წესი, მოითხოვს შეზღუდულ ან ფოკუსირებულ გარემოსდაცვით ან/და სოციალურ შეფასებას, ან გარემოსდაცვითი პირობების, დაბინძურების სტანდარტების, საპროექტო კრიტერიუმების ან მშენებლობის სტანდარტების პირდაპირ გამოყენებას.

მაღალი რისკი – პოტენციურად მნიშვნელოვნად დიდი, ნეგატიური ან/და გრძელვადიანი გარემოსდაცვითი, სოციალური ან/და კლიმატის ზემოქმედების მქონე ტრანზაქციები, რომელთა მასშტაბები შესაძლოა რთული დასადგენია სესხის განაცხადის ეტაპზე. ეს ტრანზაქციები, როგორც წესი, საჭიროებს გარემოსდაცვითი და სოციალური რისკებისა და ზემოქმედების ანალიზს მომხმარებლის ოპერაციების გავლენის საერთო არეალის კონტექსტში. რისკის შეფასების ფარგლებში უნდა გამოვლინდნენ ინდივიდები და ჯგუფები, რომლებიც შეიძლება დიფერენცირებულად ან არაპროპორციულად ზემოქმედებდნენ მის ოპერაციებზე.

ა კატეგორია - პოტენციურად მნიშვნელოვანი გვერდითი სოციალური, გარემოსდაცვითი ან კლიმატური ზემოქმედების მქონე ტრანზაქცია, რომელიც შეიძლება ხასიათდებოდეს მრავალფეროვნებით, შეუქცევადობით, ან უპრეცედენტო ბუნებით, რომლის შეფასება, როგორც წესი, მოითხოვს დამოუკიდებელი გარე ექსპერტების ჩართვას და შესაძლოა საჭიროებდეს საერთაშორისო საფინანსო დაწესებულებების გარემოსდაცვითი და სოციალური საკითხების სპეციალისტების ჩართულობას სიღრმისეული შესწავლისა და შეფასების პროცესში.

თიბისი ბანკის გარემოსდაცვითი და სოციალური რისკების შეფასების სტანდარტი შეესაბამება IFC/EBRD-ის საქმიანობის სტანდარტებსა და საქმიანობის მოთხოვნებს (PS/ PR).

საკრედიტო ოფიცრები/კორპორატიული ანალიტიკოსები და გარემოსდაცვითი და სოციალური რისკების მართვის გუნდის წევრები ჩართულნი არიან მომხმარებლების E&S რისკების შეფასებაში.

2019 წლიდან თიბისი ბანკის გარემოსდაცვითი და სოციალური რისკების მართვის გუნდი იყენებს გარემოსდაცვითი და საზოგადოებრივი ასპექტების კომპლექსური შეფასების (ESDD) სექტორულად სპეციფიკურ, რისკებზე დაფუძნებულ ფორმებს, რომლებიც აერთიანებს IFI-ების E&S სტანდარტებსა და ადგილობრივ საკანონმდებლო მოთხოვნებს.

E&S რისკების შეფასების პროცესის ავტომატიზაცია უზრუნველყოფს თანამშრომლების მეტ მოქნილობას და ამცირებს მანუალურ სამუშაოს, რაც, თავის მხრივ, ამცირებს

PS/PR კითხვარი მოიცავს შემდეგ საკითხებს:

- სოციალური და გარემოსდაცვითი შეფასებისა და მართვის სისტემა;
- შრომის და სამუშაო პირობები;
- დაბინძურების პრევენცია, რესურსების დაზოგვა და ენერგოეფექტურობა;
- საზოგადოების ჯანმრთელობა, უსაფრთხოება და დაცვა;
- მიწის შეძენა და არანებაყოფლობითი განსახლება;
- ბიომრავალფეროვნების კონსერვაცია და ბუნებრივი რესურსების მდგრადი მართვა;
- მკვიდრი მოსახლეობა;
- კულტურული მემკვიდრეობა.

შეცდომებს რისკების კლასიფიკაციისა და შერჩევის პროცესში.

შერბილება და კონტროლი

გარემოსდაცვითი და სოციალური რისკების აღქმის ხარისხის მიხედვით, რისკების მართვის სტრატეგია შეიძლება მოიცავდეს მოთხოვნას, რომ მომხმარებელმა გადადგას კონკრეტული ნაბიჯები, განახორციელოს მიზნობრივი ინვესტიციები ან შეიმუშაოს და დანერგოს შესაბამისი გარემოსდაცვითი ან სოციალური სამოქმედო გეგმა, რათა თავიდან აიცილოს ან შეამციროს გარემოზე და/ან საზოგადოებაზე ზემოქმედება. ასევე, შესაძლებელია დანერგოს კონკრეტული მონიტორინგისა და ანგარიშგების მოთხოვნები. აღნიშნული მოთხოვნები შესაძლოა აისახოს სესხის ხელშეკრულების პირობებში.

როგორც მინიმუმ, სესხის ხელშეკრულება მოითხოვს, რომ ყველა მომხმარებელმა წერილობით დაადასტუროს, რომ მათი საქმიანობა, მათ ხელთ არსებულ ინფორმაციაზე დაყრდნობით, შეესაბამება როგორც ადგილობრივ, ისე საერთაშორისო გარემოსდაცვით, შრომით, ჯანმრთელობისა და უსაფრთხოების სტანდარტებსა და რეგულაციებს, ან გაუმჯღავნოს ბანკს მასთვის ცნობილი არსებითი შეუსაბამობების არსებობა.

მონიტორინგი და ანგარიშგება

მონიტორინგი

გარემოსდაცვითი და სოციალური ასპექტების კომპლექსური ანგარიშგება ტარდება მინიმუმ წელიწადში ერთხელ. მაკორექტირებელი სამოქმედო გეგმით (CAP) განსაზღვრული ვადების შემთხვევაში მონიტორინგი ტარდება ყოველი ვადის გასვლის შემდეგ, რეგულარულად. მაღალი ხარისხის გარემოსდაცვითი და სოციალური რისკების შეფასებისა და მონიტორინგის პროცესის უზრუნველსაყოფად, გარემოსდაცვითი და სოციალური რისკების მართვის ჯგუფი ატარებს დამატებით ადგილზე შემოწმებას ბიზნეს მომხმარებლების შემთხვევითი შერჩევის საფუძველზე. შერჩევითი მონიტორინგი ხორციელდება მინიმუმ ნახევარ წელიწადში ერთხელ. გარდა ამისა, გარემოსდაცვითი და სოციალური რისკების მართვის ჯგუფი ატარებს ყოველკვარტალურ მონიტორინგს ESRM პროცედურების სრულფასოვანი განხორციელების უზრუნველსაყოფად, ნებისმიერი შიდა პროცედურული სირთულის/ბარიერის გამოსავლენად და შესაბამისი ზომების მეშვეობით მათ აღმოსაფხვრელად.

მაკორექტირებელი სამოქმედო გეგმების მონიტორინგი შესაბამისი გეგმით განსაზღვრულ ვადებში ხორციელდება. 2024 წელს სულ შემუშავდა 92 მომხმარებლის მაკორექტირებელი სამოქმედო გეგმა და მომზადდა 78 მონიტორინგის ანგარიში.

ანგარიშგება

თიბისი ბანკი მისი პარტნიორი IFI-ებისთვის გარემოსდაცვითი და სოციალური საქმიანობის წლიურ ანგარიშს (AESPR) ამზადებს. ეს ანგარიში აჯამებს ფინანსურ წელს ESRM-ის კუთხით და ასახავს ყველა განახლებასა და ცვლილებას, რომელიც მოხდა საანგარიშო წლის განმავლობაში. გარდა ამისა, თიბისი ბანკი ავალდებულებს თავის მომხმარებლებს წარმოადგინონ არაფინანსური ანგარიშგება, როგორიცაა ინფორმაცია მათი კომპანიების E&S მართვის სისტემის, პრობლემებისა და ა.შ. შესახებ.

ESG დეპარტამენტი პასუხისმგებლიანი საბანკო საქმის მხარდასაჭერად

თიბისი ბანკის ESG დეპარტამენტი პასუხისმგებელია გარემოს დაცვის და კლიმატის ცვლილების პოლიტიკის, გარემოსდაცვითი მართვის სისტემისა და ჯგუფის საერთო ESG სტრატეგიის განხორციელების კოორდინაციასა და განხორციელების ხელშეწყობაზე.

დეპარტამენტი ზედამხედველობს ბანკის მდგრადი პორტფელის განვითარებასა და გაფართოებას. ამ მიზნის მისაღწევად ESG დეპარტამენტი ყოველთვიურად ახორციელებს პორტფელის ზრდის ანალიზს და თანამშრომლობს კორპორატიული, მცირე და საშუალო ბიზნესისა და საცალო სეგმენტების შესაბამის ერთეულებთან, რათა შეაფასოს მათი საქმიანობის შედეგები ყოველთვიურ მიზნებთან მიმართებით. შეფასების საფუძველზე განისაზღვრება სამოქმედო გეგმები მდგრადი პორტფელის შემდგომი ზრდის ხელშესაწყობად. პორტფელის ზრდის კვარტალური მიმოხილვა წარედგინება როგორც ბანკის გარემოსდაცვით და ESG კომიტეტებს, ისე ჯგუფის ESG და ეთიკის კომიტეტს სტრატეგიული თანხვედრისა და ზედამხედველობის უზრუნველსაყოფად.

ESG დეპარტამენტი კოორდინაციას უწევს კლიმატის ცვლილებასთან დაკავშირებულ მოქმედებებს ჩართულ მხარეებს შორის, ავლენს გაუმჯობესების შესაძლებლობებს და უზრუნველყოფს შესაბამისი ცოდნის გაზიარებას. დეპარტამენტი ყოველწლიურად ახორციელებს კლიმატის რისკების სიღრმისეულ შეფასებას, რათა განსაზღვროს, შეაფასოს და მართოს კლიმატთან დაკავშირებული რისკები. 2024 წელს ESG დეპარტამენტმა კიდევ უფრო გააძლიერა თიბისის კლიმატის სტრატეგია, ჩატარდა სექტორული შეფასებები კლიმატთან დაკავშირებული გარდამავალი და ფიზიკური რისკების კუთხით, რაშიც ასევე ინტეგრირებულია საქართველოს ეროვნული ბანკის ESG რისკების რადარის რეკომენდაციები. გარდა ამისა, კლიმატის სტრეს ტესტირების ჩარჩო განახლდა ეროვნული ბანკის კლიმატის სტრეს ტესტირების ჩარჩოს შესაბამისად, რომელშიც ინტეგრირებულია ადგილობრივ კონტექსტზე მორგებული პარამეტრები. 2023 წლიდან ESG დეპარტამენტი ასევე პასუხისმგებელია TCFD ანგარიშის მომზადებაზე, რაც ხელს უწყობს TCFD ჩარჩოს შემდგომ განვითარებას და ბანკის კლიმატთან დაკავშირებული გამჭვირვალობისა და ქმედებების გაუმჯობესებას.

დამატებით, ESG დეპარტამენტი პასუხისმგებელია თიბისის სათბურის აირების (GHG) ემისიების გამოთვლასა და წლიური ემისიების შემცირების მიზნების განსაზღვრაზე. 2024 წელს დეპარტამენტმა პირველად განახორციელა ჯგუფის პირდაპირი და არაპირდაპირი ემისიების შეფასება პარიზის შეთანხმების სათბურის აირების ემისიების შემცირების მიზნებთან მიმართებაში. შედეგები ასახულია ჯგუფის გრძელვადიან გარდამავლობის გეგმაში.

ამავე წელს თიბისის თანამშრომელთა 92%-მა, მათ შორის ტოპ მენეჯმენტის წარმომადგენლებმა, წარმატებით გაიარა ონლაინ კურსი და თვითშეფასების ტესტი

ცნობიერებისა და კომპეტენციის ამაღლება:

- ახალი თანამშრომლებისთვის გარემოსდაცვითი მართვის სისტემისა და კლიმატის ცვლილების შესახებ ტრენინგი;
- E&S ტრენინგი საკრედიტო თანამშრომლისთვის;
- ყველა თანამშრომლისთვის ყოველწლიური სავალდებულო ონლაინ EMS ელექტრონული სწავლების კურსი, რომელსაც თვითშეფასების ტესტი მოჰყვება;
- ESG აკადემიის ტრენინგი „მწვანე ცნობიერება და მწვანე დაფინანსება“ თიბისის თანამშრომლებისთვის.

თიბისის გარემოსდაცვითი მართვის სისტემის შესახებ.

მწვანე დაკრედიტებისა და E&S რისკების მართვის ტრენინგი MSME აკადემიის სასწავლო პროგრამის ნაწილი იყო. TBC EDU-ს პლატფორმაზე ჩატარებული ონლაინ სესიების გარდა, ხუთი საკლასო ტრენინგი ჩატარდა თბილისის, კახეთისა და აჭარის რეგიონებში. ტრენინგი სულ 504-მა თანამშრომელმა გაიარა, მათ შორის იყვნენ მიკრო/SME/კორპორატიული საკრედიტო ექსპერტები, ბიზნეს დაკრედიტებისა და გაყიდვების კოორდინატორები და MSME საკრედიტო რისკების მენეჯერები.

ESG აკადემიის ფარგლებში ჩატარდა 13 ტრენინგი თბილისსა და რეგიონებში, რომელშიც 323 თანამშრომელი მონაწილეობდა.

თიბისი ბანკის ESRM გუნდი მუდმივად ცდილობს კვალიფიკაციისა და ექსპერტიზის გაუმჯობესებას სხვადასხვა ვორქშოფში, ვებინარსა და ტრენინგში მონაწილეობით. 2024 წელს გუნდის წევრებმა მონაწილეობა მიიღეს შემდეგ ღონისძიებებში: ESG აკადემიის ორდღიანი ვორქშოფი – „მწვანე ცნობიერება და მწვანე დაფინანსება“, ონლაინ ვორქშოფი – „კლიმატგონივრული სოფლის მეურნეობა“ (IFC-ის ორგანიზებით), ონლაინ ვორქშოფი – „მზის პანელების ტრენინგი“ (IFC-ის ორგანიზებით), საჯარო დისკუსია – „ქართული ფინანსური სისტემის გამწვანების მიმოხილვა“ (PMC კვლევითი ცენტრის ორგანიზებით), ონლაინ თვითსწავლის კურსი – „მონიტორინგის, შეფასებისა და სწავლების საფუძვლები“ (Climate and Resilience Academy-ის ორგანიზებით), ონლაინ თვითსწავლის კურსი – „კლიმატგონივრული ორგანიზაციის ჩამოყალიბება“, ონლაინ თვითსწავლის კურსი – „მდგრადი განვითარების ტრენინგისა და ელექტრონული სწავლის პროგრამა (STEP)“ (მსოფლიო ბანკის ორგანიზებით).

თიბისი ბანკის ESG დეპარტამენტმა გაიძლიერა კომპეტენცია ESG-ის მიმართულებით, რათა ორგანიზაციას უკეთ დაუჭიროს მხარი პასუხისმგებლიანი და მდგრადი პრაქტიკის



თიბისის ESG აკადემიის კურსი მომხმარებლებისთვის დაიწყო

2024 წელს თიბისიმ დაიწყო ESG აკადემიის კურსი მომხმარებლებისთვის სახელწოდებით „ბიზნესის გზა მდგრადობისკენ – შექმენი მწვანე მომავალი“.

ეს არის სრულად ახალი საგანმანათლებლო პროგრამა, რომელიც კლიმატის ცვლილებისა და მდგრადი განვითარების უმნიშვნელოვანეს საკითხებს შეეხება. კურსის ფარგლებში მომხმარებლებისთვის ტარდება ტრენინგები როგორც თბილისში, ასევე რეგიონებში.

პროგრამის მიზანია 2025 წლის ბოლომდე ტრენინგები ჩაუტარდეს საცალო, მცირე და საშუალო ბიზნესისა და კორპორატიული სეგმენტის 300 მომხმარებელს.

თიბისიმ ESG აკადემიის პირველი კურსი განახორციელა ორი ევროპული ტექნიკური დახმარების პროგრამის – EFSE-ს განვითარების ფონდისა (DF) და GGF-ის ტექნიკური მხარდაჭერის ფონდის (TAF) – მხარდაჭერით.

ტრენინგის პროგრამა შემუშავდა თიბისისა და DEVELOR-ის მჭიდრო თანამშრომლობით.

დანერგვაში. დეპარტამენტის წევრებმა მონაწილეობა მიიღეს შემდეგ ტრენინგებში:

- **2024 წლის GCPF აკადემია - Peer-led Climate Innovation** კლიმატური ინოვაციების შესახებ ერთკვირიანი სესიათა სერია იყო, რომელიც 47 ფინანსური ინსტიტუტის წარმომადგენლებს მთელი მსოფლიოდან აერთიანებდა. აკადემიამ შექმნა პლატფორმა კლიმატის შერბილების და ადაპტაციის გადაწყვეტილებების შესახებ ცოდნისა და გამოცდილების გასაზიარებლად — დაწყებული ნეტ-ზირო დაფინანსებით, დასრულებული მდგრადი ბრენდის განვითარებით.
- **„გარემოსდაცვითი მენეჯერის“** ტრენინგ პროგრამის მიზანი იყო ნარჩენებისა და გარემოსდაცვითი მართვის სფეროში ცოდნის გაზიარება, ნარჩენების მართვის ადგილობრივი საკანონმდებლო მოთხოვნებისა და უფრო ფართო გარემოსდაცვითი სტანდარტების დაცვის უზრუნველყოფა.
- **სექსუალური შევიწროების პრევენცია და რეაგირების მექანიზმები:** გაეროს ქალთა ორგანიზაციის 4-დღიანი სერტიფიცირების კურსი, რომელიც სექსუალური შევიწროების პრევენციისა და რეაგირების ეფექტური მექანიზმების დასანერგად კერძო სექტორის წარმომადგენლების გადამზადებას ისახავდა მიზნად.

გარე კომუნიკაციები

საჩივრების განხილვის მექანიზმი

გამჭვირვალობა და ღია კომუნიკაცია ჩვენი ყოველდღიური საქმიანობის უმნიშვნელოვანესი ნაწილია. ჩართული და სხვა დაინტერესებული მხარეებისგან მიღებული უკუკავშირი და რეკომენდაციები საშუალებას გვაძლევს მუდმივად გავაუმჯობესოთ ჩვენი საქმიანობა. ამიტომ ჩვენ შევიმუშავეთ საჩივრების განხილვის მექანიზმი, რათა დაინტერესებულ მხარეებს მივცეთ საშუალება, წარმოადგინონ თავიანთი საჩივრები E&S საკითხებთან დაკავშირებით. თიბისი ბანკის პროცედურის შესაბამისად ინახება ყველა კომუნიკაციის ჩანაწერი, მათ შორის, გარემოსდაცვით და სოციალურ საკითხებთან დაკავშირებით მიღებულ გარე საჩივრებზე გაცემული პასუხები. დაინტერესებულ პირებს შეუძლიათ გამოაგზავნონ საჩივარი ვებ-გვერდზე: www.tbcbank.ge ან შემდეგ ელექტრონულ მისამართზე: E&Srisk@tbcbank.com.ge.

მსგავსი საჩივრები 2024 წლის განმავლობაში გარემოსდაცვით და სოციალურ საკითხებთან დაკავშირებით არ შემოსულა.

პროცედურის მთავარი მიზანია დაინტერესებული მხარეების ინფორმირება და მათი სათანადო ჩართულობის უზრუნველყოფა და გაზრდა.

პროდუქტები და მომსახურება დამატებითი სოციალური და გარემოსდაცვითი ღირებულებების შესაქმნელად

თიბისი ცდილობს გაზარდოს თავისი დადებითი ზეგავლენა საზოგადოებასა და ეკონომიკაზე ახალი ფინანსური პროდუქტებისა და სერვისების დანერგვის გზით, რომლებიც მიზნად ისახავს კონკრეტული სოციალური ან გარემოსდაცვითი სარგებლის მიღებას.

მდგრადი დაფინანსების განვითარება

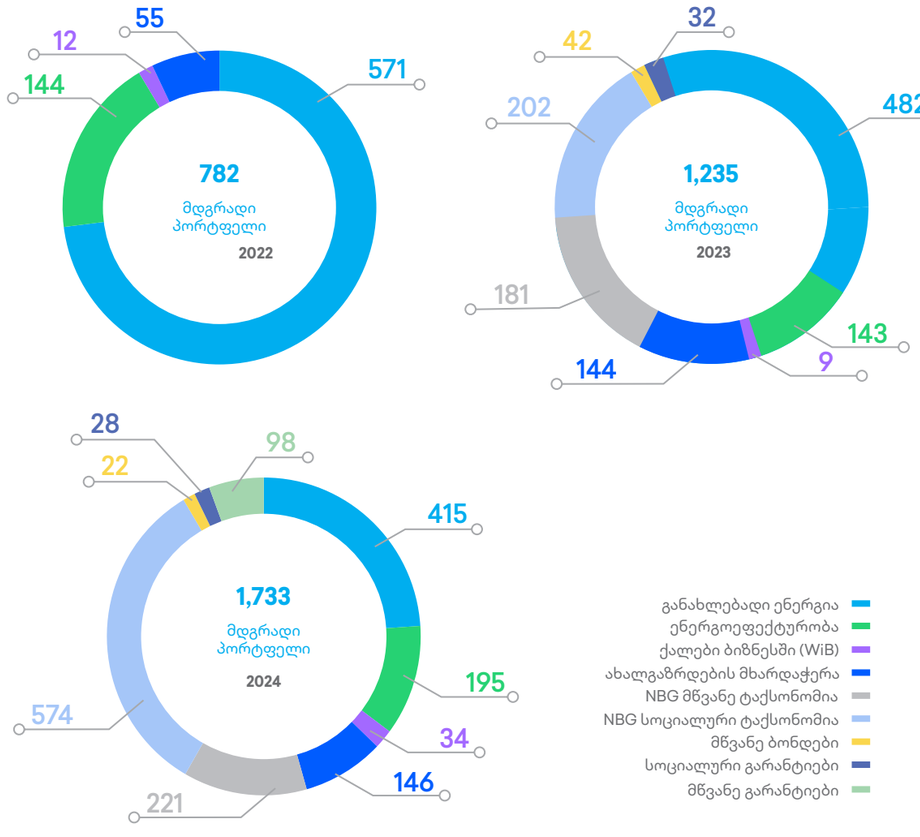
ჩვენ სრულად ვაცნობიერებთ მდგრადი დაკრედიტების მნიშვნელობას და აქტიურად ვახორციელებთ მდგრადი ფინანსირების სტანდარტიზებულ მიდგომას. 2024 წლის 31 დეკემბრის მდგომარეობით, თიბისის მდგრადი პორტფელი შეადგენდა 1.73 მილიარდ ლარს, რაც 24%-ით აღემატება 2024 წლისთვის დასახულ მიზნობრივ მაჩვენებელს (1.4 მლრდ ლარი). მდგრადი პორტფელის უდიდესი ნაწილი უკავშირდება ენერგოეფექტურობის, განახლებადი ენერგიისა და რესურსების ეფექტიანობის დაფინანსებას და შეადგენს 952 მილიონ ლარს 1.73 მილიარდიდან. დანარჩენი ნაწილი მოიცავს ქალთა და ახალგაზრდების დაფინანსებას, ხელმისაწვდომ საცხოვრებელსა და სტარტაპ სესხებს. მდგრადი პორტფელის ზრდის წლიური მიზნობრივი მაჩვენებლები თიბისის ESG სტრატეგიაშია განსაზღვრული. ისინი მწვანე დაფინანსებაზე მომხმარებელთა საჭიროებების შეფასებისა და თიბისის შესაბამის ბიზნესის დეპარტამენტებთან კონსულტაციის შედეგად განისაზღვრება. 2025 წლისთვის, თიბისის დირექტორთა საბჭომ დაამტკიცა ახალი მიზნობრივი მაჩვენებელი – 2 მილიარდი ლარი.

კლიმატის ცვლილების სამოქმედო ინიციატივები თიბისის საერთო ESG სტრატეგიის

ნაწილია, რომელსაც ყოველწლიურად განიხილავს და ამტკიცებს დირექტორთა საბჭო. ESG სტრატეგია 2025-2027 წლებისთვის ასახავს პარიზის შეთანხმების შესაბამისობის მოსაზრებებს, რომლებიც 2024 წელს შემუშავდა. ჩვენ შევაფასეთ თიბისი ბანკის არსებული პორტფელი, რათა გაგვეგო მისი ნახშირბადის კვალის მოცულობა და გამოგვევლინა ის სფეროები, სადაც გაუმჯობესებაა საჭირო. აღნიშნული ანალიზის საფუძველზე განვსაზღვრეთ, რამდენად შეესაბამება ჩვენი პორტფელი პარიზის შეთანხმების მიზნებს და შევიმუშავეთ შემდგომი ნაბიჯები, რომლებიც მეცნიერებაზე დაფუძნებული ინიციატივის სტანდარტებს ეფუძნება. ჩვენ შევიმუშავეთ გარდამავალი გეგმა, რომელიც გულისხმობს მაღალემისიური აქტივებისგან გათავისუფლებას, მწვანე ტექნოლოგიებში ინვესტირებას და მომხმარებლებთან თანამშრომლობას მათი მდგრადობის პრაქტიკების გასაუმჯობესებლად. ჩვენ მუდმივად ვაკვირდებით პორტფელის შესრულებას დასახულ მიზნებთან მიმართებით და რეგულარულად ვაწვდით ინფორმაციას ჩვენს დაინტერესებულ მხარეებს პროგრესთან დაკავშირებით.

ჩვენ აქტიურად ვთანამშრომლობთ საერთაშორისო პარტნიორებთან, რათა მოვიზიდოთ

მდგრადი პორტფელის ჩაშლა[1] (მლნ ლარში)



1 ჩვენი მდგრადი პორტფელი მოიცავს: ა) ენერგო-ეფექტურობის, ახალგაზრდებისა და ბიზნესში ქალების მხარდაჭერის სესხებს, რომლებიც დაფინანსებულია საერთაშორისო საფინანსო ინსტიტუტებისგან მიღებული სპეციალური მიზნობრიობის ფონდებით; ბ) სესხები, რომლებიც აფინანსებს განახლებად ენერგიას, რაც მოიცავს ბანკის მიერ დაფინანსებული ყველა ჰიდროელექტროსადგურის პროექტს; გ) სტარტაპ კომპანიებისა და ხელმისაწვდომი საცხოვრებლის დაფინანსებას, რომელიც ეროვნული ბანკის სოციალურ ტაქსონომიაზე დაყრდნობითაა კატეგორიზებული; დ) მწვანე სესხებს, რომლებიც შეფასებულია ეროვნული ბანკის მწვანე ტაქსონომიის კრიტერიუმების მიხედვით (https://nbg.gov.ge/en/page/sustainablefinance-taxonomy).



თიბისი მხარს უჭერს დრონების ტექნოლოგიის დანერგვას სოფლის მეურნეობაში

ვასილ მირიანაშვილი წნორში ფლობს მიწის ნაკვეთს, სადაც სხვადასხვა ჯიშის ხორბალი, ქერი და მზესუმზირა მოჰყავს. სამი წლის წინ, როდესაც მავნებლები მის ხორბლის ყანას შეესივნენ, ვასილმა აღმოაჩინა, რომ ტრაქტორით შეწამვლა საკმაოდ ძვირი იყო და მოსავლის დაახლოებით 5%-ს აზიანებდა. პროფესიონალმა აგრონომმა ეფექტური გამოსავალი მოძებნა — მოსავლის შეწამვლა დრონებს ანდო. თანამედროვე ტექნოლოგიამ წარმატებით იმუშავა — დრონებმა სულ რაღაც ორ დღეში, მოსავლის დაუზიანებლად და საგრძნობლად ნაკლებ დროში, 80 ჰექტარი ხორბლის ყანა შეწამლეს.

ვასილი მრავალი წელია თიბისის მომხმარებელია, ხოლო დრონების შესყიდვა თიბისის მხარდაჭერით გახდა შესაძლებელი. მისი თქმით, თიბისისთან თანამშრომლობა სიმშვიდეს ანიჭებს და მისი ბიზნესის ზრდის შესაძლებლობას აძლევს.



თიბისი, პარტნიორ ორგანიზაციებთან ერთად, სხვადასხვა სარგებელს სთავაზობს მომხმარებლებს, რომლებიც პროექტის მიერ დადგენილ კრიტერიუმებს აკმაყოფილებენ.

დაფინანსება მდგრადი დაკრედიტებისთვის:

• თიბისი ბანკი, მდგრადი ეკონომიკური ზრდის ხელშესაწყობად, აქტიურად ახორციელებს პარტნიორი საერთაშორისო ფინანსური ინსტიტუტებისგან მწვანე ფონდების მობილიზებას, პირველ რიგში ენერგოეფექტურობის, რესურსების ეფექტურობისა და განახლებადი ენერგიის პროექტების დაფინანსების გზით. ეს ობიექტები დაეხმარება ადგილობრივ ბიზნესებსა და მოსახლეობას, გახდნენ უფრო კონკურენტუნარიანები მაღალი წარმადობის ტექნოლოგიებში ინვესტირებისა და ენერგოეფექტური პრაქტიკის დანერგვის გზით. გარდა ამისა, დაფინანსებას თან ახლავს ტექნიკური მხარდაჭერის პროგრამები, რომლებიც უზრუნველყოფს მსესხებლებისთვის ნოუ-ჰაუ და ტექნიკურ ექსპერტიზას და მათი მწვანე ინვესტიციების წარმატებით განხორციელებას. რამდენიმე მწვანე ინიციატივას აქვს საგრანტო წახალისებაც. 2024 წლის ბოლოს მდგომარეობით თიბისიმ მოიზიდა სხვადასხვა მწვანე დაფინანსება, მთლიანობაში დაახლოებით 960 მილიონი ლარის ოდენობით, საიდანაც დაახლოებით 460 მილიონი ლარი მოზიდული იყო 2024 წლის განმავლობაში ისეთი მრავალწლიანი საერთაშორისო პარტნიორებისგან, როგორებიცაა EIB, EBRD, GGF, GCPF, IFC და DEG.

- გარდა ამისა, 2022 წელს, 2021 წელს მწვანე კლიმატის ფონდის (GCF) აკრედიტაციის მიღების შემდეგ, თიბისიმ ხელი მოაწერა აკრედიტაციის გენერალურ ხელშეკრულებას (AMA), ცენტრალურ დოკუმენტს, რომელიც ადგენს მწვანე კლიმატის ფონდთან (GCF) მუშაობის ძირითად წესებსა და პირობებს. ეს ანიჭებს თიბისი ბანკს GCF-ისგან ფინანსურ რესურსებზე წვდომისა და მობილიზაციის უფლებას და აფორმებს თიბისის ანგარიშვალდებულებას GCF-ის მიერ დამტკიცებული პროექტების სათანადოდ განხორციელებაში.
- ბანკი აცნობიერებს გენდერული თანასწორობისა და ქალთა უფლებების დაცვის მნიშვნელობას და აქვს რამდენიმე ინსტრუმენტი, რომელიც ხელს უწყობს ქალთა მეწარმეობის განვითარებას ფინანსებზე ხელმისაწვდომობის გაზრდის ხელშეწყობით, არაფინანსური მომსახურებისა და ცოდნის გაზიარების შესაძლებლობების უზრუნველყოფით. გარდა ამისა, ბანკს გამოყოფილი აქვს ახალგაზრდა მსესხებლებისა და მეწარმეების მხარდამჭერი სახსრები, რომლებიც უზრუნველყოფს სესხების გაცემას განათლებისთვის, იპოთეკურ სესხებს, ასევე სესხებს ბიზნესის დასაწყებად.
- თიბისი ბანკი სტარტაპებზე, ქალ და რეგიონულ მეწარმეებზე ორიენტირებულ რამდენიმე საგარანტიო საშუალებას ფლობს. რისკების გაზიარების ეს ინსტრუმენტები წარმოადგენს უზრუნველყოფის ნაწილობრივ შემცვლელს და საშუალებას აძლევს ბანკს, გაზარდოს ხელმისაწვდომობა დაფინანსებაზე სამიზნე ჯგუფებისთვის, რაც მათ ზრდისა და განვითარების უკეთეს შესაძლებლობებს მისცემს.

13

პასუხისმგებლობა მომწოდებლების მიმართ

ჩვენი მომწოდებლები 2024 წელს

დიალოგი მომწოდებლებთან

შესყიდვებთან დაკავშირებული გარემოსდაცვითი და სოციალური რისკების მართვა

სტრატეგიული ბიუჯეტირებისა და შესყიდვების მიმართულებები

პასუხისმგებლობა მომწოდებლების მიმართ

პასუხისმგებლობა მომწოდებლების მიმართ

მმართველობის მიდგომა და პოლიტიკა

ბანკი შესყიდვების პროცესს შესყიდვების პოლიტიკის მიხედვით მართავს. შესყიდვის პოლიტიკა განსაზღვრავს შესყიდვის ძირითად პრინციპებს, როგორებიცაა რაციონალურობა, სამართლიანობა, თანასწორობა, გამჭვირვალობა და კონკურენციის შექმნა. პოლიტიკა წარმართავს ინტერესთა კონფლიქტის საქმეებს, ადგენს შესყიდვის ტიპების არჩევის, ხელშეკრულების გაფორმებისა და ხელმოწერის და გადახდის ზღვრებს; განსაზღვრავს შესყიდვების დეპარტამენტის როლს შესყიდვების განხორციელებასა და ორგანიზაციის მასშტაბით შესაბამისი ინფორმირებულობის უზრუნველყოფაში, აღწერს ტენდერისა და ფასის გამოცხადების პროცესს, მათ შორის სატენდერო კომიტეტის შექმნას, წინადადების მოთხოვნის მომზადებას (RFP) შეფასების მოთხოვნებითა და კრიტერიუმებით, ასევე, როგორ და ვის მიერ უნდა იქნას მიღებული კონკრეტული გადაწყვეტილება ამ პროცესთან დაკავშირებით. აზუსტებს შესყიდვების პროცესისთვის საჭირო ელექტრონული სისტემების ან სხვა მესამე მხარის გამოყენების შესაძლებლობას, ხაზს უსვამს კომპანიების შესაძლებლობებს, წარმოადგინონ თავიანთი მოსაზრებები ან პრეტენზიები კონკრეტულ შესყიდვასთან დაკავშირებით; აღწერს KYP (იცოდე შენი პარტნიორი) პროცესს, განსაზღვრავს უფლებამოსილ პოზიციებს შესყიდვის მოთხოვნის დასაწყებად, განსაზღვრავს შესყიდვების პოლიტიკის გავრცელების ფარგლებსა და ზღვრებს, როგორებიცაა პირდაპირი შესყიდვების პირობები, განსაზღვრავს გადახდისა და წინასწარ გადახდის მართვის წესებს, მართავს კონტრაქტის გაფორმების პროცესს ხელშეკრულების მონახაზის შედგენის ჩათვლით.

ბანკის შესყიდვების გუნდი უზრუნველყოფს შესყიდვების პროცედურით დადგენილი წესების ჯეროვნად შესრულებას და ასევე მიჰყვება სპეციალურად მორგებულ შესყიდვებთან დაკავშირებულ პრაქტიკას.

მომწოდებლის შერჩევისა და გადახდის პოლიტიკა

თიბისი ბანკის მომწოდებლის შერჩევისა და გადახდის პროცესები რეგულირდება შესყიდვების პროცედურის მეშვეობით. ახალი მომწოდებლების შერჩევისას ჩვენ ვმოქმედებთ თანასწორობის, გამჭვირვალობისა და სამართლიანი კონკურენციის პრინციპებზე დაყრდნობით. ეს პრინციპები უზრუნველყოფილია დოკუმენტაციაში გათვალისწინებული მოთხოვნებით და ფორმულირებულია იმგვარად, რომ თავიდან იქნას აცილებული ორაზროვნება. მომწოდებლებს აქვთ ინფორმაცია იმის შესახებ, თუ როგორ შეფასდება მათი კომპანია ან მათი წინადადება და რა არის მნიშვნელოვანი. მიუხედავად იმისა, რომ ხშირად შეფასების მრავალი კრიტერიუმი არსებობს, როდესაც შემოთავაზებული საქონელი ან მომსახურება ბანკის ყველა მოთხოვნას აკმაყოფილებს, მათ შეიძლება ყურადღება მხოლოდ ფასზე გაამახვილონ. შესყიდვის პროცედურის გამოცხადებისთვის ბანკი, მესამე მხარის ონლაინ პლატფორმების მეშვეობით, სატენდერო და წინადადების წარდგენის ელექტრონულ სატენდერო ინსტრუმენტს იყენებს. სატენდერო წინადადებების მიღება და შეთანხმება, ძირითადად ინტერნეტით, ხორციელდება იმ კომპანიებთან, რომლებსაც მიეცათ შესაძლებლობა, თვალყური ადევნონ სატენდერო დეტალებს. თუ ტენდერის პირობები შეიცვლება, ყველა მონაწილე შესაბამისად იქნება ინფორმირებული. გარდა ამისა, ელექტრონული ტენდერის ინსტრუმენტი თიბისის აძლევს საშუალებას, შესაბამისი მომწოდებლების მაქსიმალური რაოდენობა უზრუნველყოს.

ბანკი დაინტერესებულია მომწოდებლებთან არამხოლოდ კონტრაქტების გაფორმებით, არამედ პარტნიორული ურთიერთობების დამყარებითაც. მომწოდებელთან ურთიერთობის პროცესი ოპტიმიზირებულია სამი სხვადასხვა გზით: ბიუროკრატიის შემცირებით, გადაწყვეტილების მიღების დროის შემცირებითა და კონტრაქტების განახლებით. ჩვენ ნათლად გვესმის, რომ მომწოდებლებთან თანამშრომლობის ერთ-ერთი უმნიშვნელოვანესი ასპექტი ჩვენი კომპანიის საგადახდო პოლიტიკაა.



ჩვენ ვცდილობთ, ჩვენი გადახდის პოლიტიკა მოვარგოთ თითოეული მომწოდებლის საჭიროებებს კონკრეტული შენაძენისა და მომწოდებლის პროფილის, შესაძლებლობების ან მათი ფინანსური სტაბილურობის გათვალისწინებით. მეტიც, ბანკი იღებს პასუხისმგებლობას მოკლე პერიოდში აანაზღაუროს ხელშეკრულებები, რითაც პოზიტიური წვლილი შეაქვს მომწოდებლების ფულად ნაკადებში. მიუხედავად იმისა, რომ ეს უფრო მეტ მოთხოვნას უყენებს ბანკს, ის ასევე ზრდის მის ეფექტურობას.

დიალოგი მომწოდებლებთან

თიბისის განმარტებით, მომწოდებლებთან ეფექტური დიალოგი გულისხმობს მათი საჭიროებებისა და კმაყოფილების დონის შეფასებას, საჩივრებისა და პრეტენზიების განხილვის მექანიზმების შექმნასა და მათზე შესაბამის რეაგირებას. ჩვენთვის ძალიან მნიშვნელოვანია, თუ როგორ აფასებენ მომწოდებლები ჩვენს შესყიდვების პრაქტიკას. ჩვენ ვიყენებთ სხვადასხვა საკომუნიკაციო არხს, რათა გავიგოთ მათი საჭიროებები, იდეები და ინიციატივები და უზრუნველვყოთ მათი კმაყოფილება, ამავდროულად, შევინარჩუნოთ კონკურენტუნარიანობა.

საჩივრების მართვა

თიბისი ბანკში მოქმედებს მომწოდებლის საჩივრების მართვის პროცედურა, რომელიც გათვალისწინებულია ბანკის შესყიდვების პოლიტიკაში.

საჩივრის წარდგენის პროცესი მოცემულია სატენდერო დოკუმენტაციაში (RFP). საჩივრების წარდგენა შესაძლებელია სატენდერო შედეგის მომწოდებლებისთვის შეტყობინების მიღებიდან სამი დღის ვადაში. საჩივრის მიღებისთანავე ბანკი კომუნიკაციას ამყარებს კომპანიასთან, განიხილავს დეტალებს და აძლევს ახსნა-განმარტებებს. შედეგად, შესყიდვის პროცედურა შეიძლება გაგრძელდეს, შეწყდეს ან შეიცვალოს.

ჩვენი შესყიდვების გარემოსდაცვითი და სოციალური რისკების მართვა

როგორც ქვეყნის ერთ-ერთი უმსხვილესი შემსყიდველი, ჩვენ ვაღიარებთ და ვაცნობიერებთ ჩვენი შესყიდვების გადაწყვეტილებებისა და ოპერაციების სოციალურ, ეკონომიკურ და გარემოზე ზემოქმედებას, ასევე მომწოდებლების მიმართ არსებულ მოთხოვნებს. აქედან გამომდინარე, ჩვენ ვცდილობთ, მაღალი პასუხისმგებლობით ვმართოთ გარემოსდაცვითი და სოციალური რისკები, ასევე შესაძლებლობები ჩვენს მიწოდების ჯაჭვში. ჩვენ პრიორიტეტს ვანიჭებთ მწვანე და ენერგოეფექტური პროდუქტების გამოყენებას ჩვენს ყოველდღიურ საქმიანობაში შესყიდვების პროცესში გარემოსდაცვითი და სოციალური შეფასებების ჩართვით. ჩვენ ვცდილობთ, ხელი შევუწყოთ მდგრადობას მომწოდებლების წახალისებით, იმოქმედონ პასუხისმგებლობით და დაიცვან გარემოსდაცვითი სტანდარტები, რითაც შევამცირებთ ბანკის არაპირდაპირ ნეგატიურ გავლენას. მიწოდების ჯაჭვში გარემოსდაცვითი და სოციალური რისკების შესამცირებლად ჩვენ მოვითხოვთ ყველა მომწოდებლისგან, ხელი მოაწერონ თიბისის პერსონალურ მონაცემთა დაცვის, ანტიკორუფციულ, გარემოსდაცვით და გადასახადებისგან თავის არიდების მუხლებს, რომლებიც ხელშეკრულების შეუცვლელ ნაწილს წარმოადგენს და სავალდებულოა შესასრულებლად.

მომწოდებლის სკრინინგის გარემოსდაცვითი და სოციალური რისკების მართვის კითხვარი

2019 წელს ჩვენი დიდი ხნის მომწოდებლების სკრინინგისთვის შევიმუშავეთ გარემოსდაცვითი და სოციალური რისკების მართვის კითხვარი. ჩვენ განვიხილავთ გრძელვადიან კონტრაქტორ კომპანიას, როგორც კომპანიას, რომელთანაც შეთანხმება ერთი წლის ან მეტი ხნის განმავლობაში გრძელდება.

მომწოდებლის გრძელვადიანი შეფასება გარემოსდაცვითი და სოციალური რისკების მართვის კითხვარში წარმოდგენილი პასუხების საფუძველზე ხდება. შეფასების შემდეგ თითოეულ კომპანიას ენიჭება დაბალი, საშუალო ან მაღალი ქულა.

დაბალი: კომპანიას გააჩნია ყველა საჭირო პოლიტიკა, მექანიზმი და რესურსი, რომელიც შეესაბამება მისი ეკონომიკური საქმიანობის გარემოსდაცვით და სოციალურ ზემოქმედებას.

საშუალო: კომპანიას სჭირდება გარკვეული კორექტირებისა და დამატებითი ზომების განხორციელება, რომლებიც შედის ESAP-ში. აღნიშნული უნდა განხორციელდეს გონივრულ ვადებში. პროგრესი რეგულარულად კონტროლდება.

მაღალი: კომპანიამ უნდა განახორციელოს მნიშვნელოვანი ცვლილებები, რათა შეესაბამებოდეს თიბისის მიერ დადგენილ მოთხოვნებს მისი პოლიტიკისა და სტანდარტების შესაბამისად. იმ შემთხვევაში, თუ ESAP-ები არ განხორციელდა, თიბისი იტოვებს უფლებას გააუქმოს ხელშეკრულება.

კითხვარში შეტანილი საკითხები დაფუძნებულია IFC & EBRD PS/PR კითხვარზე და მოიცავს შემდეგს:

- კომპანიის გარემოსდაცვითი მართვის სისტემა
- დაბინძურების პრევენციისა და ნარჩენების მართვის სისტემები
- სამუშაო პირობები
- შრომითი უფლებები
- შრომის უსაფრთხოება და
- HR მენეჯმენტი

მომწოდებლების შეფასება ხორციელდება ESG დეპარტამენტის მიერ.

2024 წელს გარემოსდაცვით და სოციალურ რისკებზე 6 გრძელვადიანი კონტრაქტორი კომპანია შეფასდა. შეფასების შედეგად ESAP-ები 3 კომპანიისთვის შემუშავდა. თიბისი უწყვეტ დახმარებას უწევს კომპანიებს და აკონტროლებს ESAP-ების განხორციელებას.

მწვანე შესყიდვების რეკომენდაციები

ჯგუფის გარემოსდაცვითი პოლიტიკა მოიცავს შესყიდვების დროს გასათვალისწინებელ მწვანე შესყიდვების რეკომენდაციებს. ეს რეკომენდაციები მიუთითებს უფრო ეკოლოგიურად სუფთა პროდუქტებისა და მომსახურების შესყიდვაზე, პროდუქტებზე, რომლებსაც აქვთ უკეთესი გარემოსდაცვითი შესყიდვის კრიტერიუმები, სერტიფიცირებულია გარემოსდაცვითი სტანდარტების შესაბამისად და ა.შ. რეკომენდაციები ასევე ვრცელდება სამშენებლო/ სარემონტო სამუშაოებზე, გათბობა-გაგრილებისა და ვენტილაციის სისტემებზე, საოფისე და სხვა ტექნოლოგიურ შესყიდვებზე, რომლებიც თანდათანობით ენერგოეფექტურობის სტანდარტების დანერგვას უწყობს ხელს. თიბისი ბანკმა მწვანე შესყიდვების რეკომენდაციების ფარგლებში ასევე შეიმუშავა მწვანე მშენებლობის სტანდარტი, რომელიც ითვალისწინებს მწვანე რეკომენდაციებს თიბისის ოფისების მშენებლობისა და სარემონტო სამუშაოების დროს. ხელშეკრულებებში შეტანილია შესაბამისი მუხლები. თუ მხარე არ ეთანხმება პირობების ფორმულირებას, ინფორმაცია გადაეცემა იურიდიულ, გარემოსდაცვითი და სოციალური რისკების მართვის გუნდებს. მწვანე შესყიდვების რეკომენდაციებში წარმოდგენილი სტანდარტები და კრიტერიუმები გამოიყენება, შეძლებისდაგვარად, გარემოსდაცვითი და სოციალური რისკების მართვის ჯგუფის, ასევე ლოჯისტიკისა და შესყიდვების დეპარტამენტების აქტიური ჩართულობით. მწვანე შესყიდვების რეკომენდაციების დოკუმენტი ხელმისაწვდომია ყველა თანამშრომლისთვის.

ერთ-ერთი კარგი მაგალითი, რომელიც გვიჩვენებს თიბისის ვალდებულებას, შეიძინოს ეკოლოგიურად სუფთა და უფრო ენერგოეფექტური პროდუქტები/მომსახურება, არის ჩვენი ახალი სათაო ოფისი, რომელიც თბილისში, ლისის ტბის ტერიტორიაზე შენდება. თიბისის ახალი სათაო ოფისი სახელწოდებით „თბილისის ბიზნეს ცენტრი“ არის 21 სართულიანი შენობა, რომელიც ერთმანეთთან დაკავშირებული სხვადასხვა ფუნქციის მქონე 9 ცალკეული ერთეულისგან შედგება. შენობა არის 69,500 კვადრატული მეტრის სიდიდის და მოემსახურება 2,100-მდე მუდმივ თანამშრომელსა და დამატებით ვიზიტორს. ახალი სათაო ოფისის ასაშენებლად თიბისიმ შეისყიდა სხვადასხვა ენერგოეფექტური სამშენებლო მასალა და პროდუქტი, როგორებიცაა ციფრულად მართვადი განათების ინტერფეისი (DALI) - ციფრული, საერთაშორისოდ მიღებული სისტემა, რომელიც გამოიყენება განათების კონტროლისთვის, როგორიცაა LED დრაივერები. DALI-ს საშუალებით შესაძლებელია განათების სხვადასხვა მოწყობილობას შორის ინფორმაციის გადაცემა და თითოეული ნათურის ენერგომოხმარების მარტივად გაზომვა და მონიტორინგი. გარდა ამისა, ოფისში წყლის მოხმარების შემცირების მიზნით, დავამონტაჟეთ კომერციული წვიმის წყლის შეგროვების სისტემები. ახალ სათაო ოფისში განთავსებული საპარკინგე სივრცე აღიჭურვება ელექტროავტომობილების დასამუხტი სადგურებით.

ჩვენი მომწოდებლები 2024 წელს

თიბისი ერთ-ერთი უმსხვილესი შემსყიდველია ქვეყანაში. აქედან გამომდინარე, ჩვენმა პასუხისმგებლიანმა შესყიდვების პრაქტიკამ და მომწოდებლებთან ურთიერთობამ შეიძლება მნიშვნელოვანი გავლენა იქონიოს მომწოდებლების კეთილდღეობაზე, ფინანსურ სტაბილურობასა და განვითარებაზე, ისევე როგორც მთლიანად ეკონომიკაზე. ჩვენ ვაცნობიერებთ ჩვენი გავლენის მასშტაბს, პასუხისმგებლობით ვეპყრობით ჩვენს მომწოდებლებს, ვცდილობთ, მუდმივი დიალოგი გვქონდეს მათთან, გვესმოდეს და ვუპასუხოთ მათ საჭიროებებს. ჩვენ ასევე ხელს ვუწყობთ ჩვენი შესყიდვების საქმიანობაში გარემოსდაცვითი და სოციალური რისკების მართვის სტანდარტების დანერგვას. თიბისი ბანკი თანამშრომლობს მომწოდებლების ფართო სპექტრთან, დაწყებული მცირე სტარტაპებით, დამთავრებული მსხვილი კომპანიებით, ასევე მომსახურების ინდივიდუალურ მომწოდებლებთან, რეზიდენტ და უცხოურ კომპანიებთან. ჩვენ განსაკუთრებულ ყურადღებას ვუთმობთ ადგილობრივ მცირე მომწოდებლებს და ხელს ვუწყობთ მათ ჩართვას ჩვენს მიწოდების ჯაჭვში. შესყიდვების დეპარტამენტი ესწრება სოციალური მეწარმეების გამოფენებს და შესაბამისი საჭიროების შემთხვევაში უზრუნველყოფს შესაფერის კომპანიებთან დაკავშირებას. ჩვენ გვესმის, რომ, როგორც ძალიან მსხვილ შემსყიდველს, ბანკს შეუძლია შესყიდვების გარიგებებით მნიშვნელოვანი წვლილი შეიტანოს დამწყები კომპანიის განვითარებაში. ჩვენ ყოველთვის მზად ვართ ჩავრთოთ მცირე გამოცდილების მქონე მომწოდებლები ჩვენს მიწოდების ჯაჭვში და ხელი შევუწყოთ მათ განვითარებას.

კონკურენციისა და მომწოდებლების განვითარების ხელშეწყობის მიზნით, ჩვენი შესყიდვების გუნდი მზადაა, გაეცნოს მთელი რიგი კომპანიების პრეზენტაციებს და განიხილოს მათი პროფილი, რესურსები და შესაბამისი შესაძლებლობები ბანკის შესყიდვების პროცედურებში მონაწილეობისათვის. ჩვენ ვეცნობით მათ პროდუქტებს ნიმუშების შემოწმებით ან ადგილზე წარმოების პროცესის დათვალიერებით. ჩვენი შესყიდვების გუნდი საფუძვლიანად განუმარტავს ჩვენი შესყიდვის პროცედურის მთელ პროცესს. ეს ყველაფერი საშუალებას გვაძლევს, უკეთ გავიცნოთ ბაზარი, ავამაღლოთ ცნობიერება მომწოდებლებს შორის და მხარი დავუჭიროთ კონკურენციას.

მომწოდებლებს შეუძლიათ დასვან შეკითხვები ნებისმიერი ტენდერის შესახებ ან მოითხოვონ ნებისმიერი სატენდერო მოთხოვნის დაზუსტება ელექტრონული ფოსტით, ელექტრონული ტენდერებისთვის სპეციალურად გამოყოფილი სექციების მეშვეობით ან წერილით. ეს ყველაფერი მოცემულია RFP-ებში, რაც უზრუნველყოფს მომწოდებლებისთვის ყველა საჭირო ინფორმაციის მიწოდებას. ჩვენ ხშირად გვიკავშირდებოდნენ შეკითხვებითა და მოთხოვნებით დაზუსტებისა თუ ვადების შეცვლის შესახებ.

ყოველწლიურად თიბისი აფართოებს და ანახლებს მომწოდებლების სიას ათასზე მეტი მომწოდებლით, მათ შორის კომპანიებითა და ფიზიკური პირებით. ამჟამად ბანკის მომწოდებლების სია დაახლოებით 12,600 მომწოდებელს მოიცავს.

ადგილობრივ მომწოდებლებზე გაწეული ხარჯების პროპორცია

ადგილობრივი მომწოდებლების წილი 2024 წელს უცვლელი დარჩა – ბანკის მომწოდებლების დაახლოებით 90% საქართველოში რეგისტრირებულ კომპანიებზე მოდის. ადგილობრივ მომწოდებლად მიიჩნევა საქართველოში რეგისტრირებული კომპანია, რომელიც ყიდის როგორც საქართველოში წარმოებულ, ისე იმპორტირებულ პროდუქციასა თუ მომსახურებას. ეს ჩვენი წვლილის ნათელი მანიშნებელია ადგილობრივი ეკონომიკის განვითარებაში. ამავდროულად, ჩვენთვის მნიშვნელოვანია ის გარემოსდაცვითი სარგებელიც, რაც ადგილობრივ მომწოდებლებთან თანამშრომლობას ახლავს თან – მათთან ოპერირება ამცირებს ტრანსპორტირებასთან დაკავშირებულ CO2-ის ემისიებს.

მომწოდებლები თიბისი ბანკში და ჯგუფის სხვა შვილობილ კომპანიებში*

	მომწოდებლების საერთო რაოდენობა	ახალი მომწოდებლები 2024 წელს	ადგილობრივი მომწოდებლების წილი საერთო მოცულობაში
თიბისი ბანკი	12,600		90%
UFC	92	12	96%
TBC დაზღვევა	173	12	98%
TBC ლიზინგი	76	9	86%
TBC Pay	298	35	96%
სფეისი	331	244	66%
თინეთი	124	101	96%
TBC UZ	818		96%

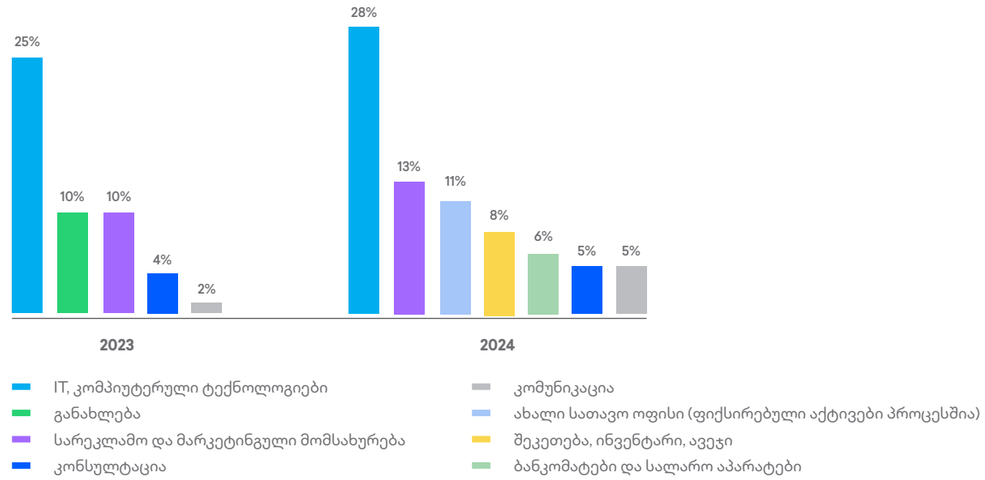
(ცხრილი მოიცავს შემდეგი კომპანიების მონაცემებს: TBC Bank UZ, TBC Leasing, TBC Insurance, UFC, TBC PAY, TNET, Space Int.).

შესყიდვები ტიპის მიხედვით

მთლიან შესყიდვებში მინიმუმ 2%-ის მქონე ან სტრატეგიულად მნიშვნელოვანი შესყიდვების ძირითადი კატეგორიები 2024 წელს იყო შემდეგი:

ბანკის მიწოდების ჯაჭვის ხარჯები

მიწოდების ჯაჭვის ხარჯების პროცენტული მაჩვენებელი



სტრატეგიული ბიუჯეტირებისა და შესყიდვების მიმართულებები

ჩვენმა პასუხისმგებლიანმა შესყიდვების პრაქტიკამ და მომწოდებლებთან ურთიერთობამ შეიძლება მნიშვნელოვანი გავლენა იქონიოს მომწოდებლების კეთილდღეობაზე, ფინანსურ სტაბილურობასა და განვითარებაზე, ისევე როგორც მთლიანად ეკონომიკაზე. 2021 წელს ჩვენ ვალდებულება ავიღეთ, რომ შევიმუშავებდით უფრო მორგებულ მიდგომებს მწვანე შესყიდვების ინიციატივების, ქალების საკუთრებაში არსებული კომპანიების, სტარტაპებისა და ადგილობრივი (დამზადებული საქართველოში) ბიზნესების მიმართ და, სადაც ეს შესაძლებელია, დავსახავდით მიზნებს. მდგრადი შესყიდვების მოცულობა მოიცავს ქალებისა და ადგილობრივი მეწარმეებისგან შეძენილ მომსახურებასა და პროდუქტებს, ასევე ენერგოეფექტურ ტექნიკას, როგორიცაა სერვერები, ლეპტოპები და ენერგოეფექტური HVAC სისტემები.

14

თემების მხარდაჭერა

თიბისი ქართველი ხალხისთვის

ქართული ბიზნესსაზოგადოების მხარდაჭერა

საგანმანათლებლო პროგრამები

პარტნიორობა დადებითი ზეგავლენისთვის

ქართული ლიტერატურა და მწერლობა

ფიზიკური ქსელი

თემების მხარდაჭერა

თიბისი განაგრძობს თავისი მრავალწლიანი ინიციატივების განხორციელებას, რომლებიც მიზნად ისახავს საზოგადოების სხვადასხვა ჯგუფის მდგრად გაძლიერებას. თიბისი ყოველთვის მუშაობს, რომ გაზარდოს თავისი დადებითი ზეგავლენა საზოგადოებაზე. ჩვენ ვცდილობთ, განვსაზღვროთ ზემოქმედების გაუმჯობესების შესაძლო სფეროები სხვადასხვა დაინტერესებულ მხარესთან დიალოგის, კვლევისა და ანალიზის გზით. თიბისი, როგორც მნიშვნელოვანი სოციალური და ეკონომიკური ზეგავლენის მქონე კომპანია, ხელს უწყობს ქვეყნის საჯარო სექტორის მიერ განსაზღვრული სფეროების განვითარებას და თანამშრომლობს საქართველოს ეროვნულ ბანკსა და სხვა სამთავრობო დაწესებულებებთან ისეთ ძირითად სფეროებში, როგორებიცაა ფინანსური განათლება, სამუშაო ადგილების შექმნა, ინვესტიციების მოზიდვა და სხვა.

გარდა გარე ანალიზისა, თიბისი აფასებს საკუთარ ძლიერ მხარეებსა და კომპეტენციებს, რათა სტრატეგიულად განსაზღვროს ჩართულობის მიმართულებები. საზოგადოებრივი ინიციატივების შერჩევა რამდენიმე ძირითადი პრინციპით ხდება:

- თიბისი პრიორიტეტს ანიჭებს პროექტების დამოუკიდებლად ან პარტნიორებთან თანამშრომლობით განხორციელებას, რათა ისინი თანხვედრაში იყოს კომპანიის ექსპერტიზასთან და ერთდროულად უზრუნველყოს როგორც ფინანსური მხარდაჭერა, ისე თანამშრომელთა აქტიური ჩართულობა.
- პროექტების შერჩევა ხდება მათი გრძელვადიანი მდგრადობისა და განვითარების პოტენციალის საფუძველზე, რაც დროთა განმავლობაში მაქსიმალურად ზრდის მათ დადებით გავლენას საზოგადოებაზე.
- ინიციატივებს უნდა ჰქონდეთ მნიშვნელოვანი ღირებულება ეროვნული მასშტაბით ან განსაკუთრებით მოწყვლადი ჯგუფებისთვის, რომლებსაც დამატებითი მხარდაჭერა სჭირდებათ.

მომავალი წლებისთვის თიბისიმ განსაზღვრა სტრატეგიული მიმართულებები შემდეგი თემების მხარდასაჭერად:

- **განათლების ხელმისაწვდომობის ზრდა საქართველოს მეტი მოქალაქისთვის**
- **ხელოვანებისა და კულტურული პროექტების მხარდაჭერა**
- **დაეხმაროს ქვეყანას შეინარჩუნოს კულტურული მემკვიდრეობა და, ამავე დროს, ხელი შეუწყოს ახალგაზრდა ხელოვანების პოპულარიზაციას**
- **მცირე და საშუალო ბიზნესის მხარდაჭერა**
- **ინფორმაციული და საკომუნიკაციო საგანმანათლებლო პროგრამების მხარდაჭერა.**

ამ პროექტების მრავალფეროვანი ხასიათიდან გამომდინარე, მათ განხორციელებაში ჩართულია თიბისის სხვადასხვა დეპარტამენტი, ხოლო სპეციალურად გამოყოფილი ბექ-ოფისის გუნდები პროექტების შედეგების მონიტორინგსა და შეფასებას უზრუნველყოფენ. წარმატება იზომება კონკრეტული ზემოქმედების მიზნებისა და მომხმარებელთა კვლევების შედეგების საფუძველზე.

გამჭვირვალობისა და ეფექტურობის უზრუნველსაყოფად თიბისიმ შეიმუშავა სპონსორობის პროცედურა, რომელიც არეგულირებს როგორც პარტნიორების, ასევე ბენეფიციარების შერჩევის წესებსა და პროცესს. გარდა ამისა, პროცედურა განსაზღვრავს პროექტების კონკრეტული ფინანსური ლიმიტებისა და შინაარსის დამტკიცებაზე პასუხისმგებელ მხარეებს.

ჩვენი ვცდილობთ, ხელი შევუწყოთ კულტურული მემკვიდრეობის შენარჩუნებასაც — მათ შორის ლიტერატურის, ხელოვნებისა და ეროვნული სპორტის, როგორიცაა რაგბი და ფეხბურთი, მხარდაჭერით.

ქვემოთ წარმოდგენილია ძირითადი პროექტები:

თიბისი ქართველი ხალხისთვის (TBC X BOG)

2024 წლის 19 დეკემბერს თიბისი ბანკმა და საქართველოს ბანკმა ერთობლივად გამოაცხადეს, რომ თითოეული 2.5 მილიონი ლარის ოდენობით, საერთო ჯამში 5 მილიონ ლარს, გამოყოფდნენ პროევროპულ პროტესტებზე დაზარალებული მოქალაქეების, მცირე და საშუალო ბიზნესის მხარდასაჭერად.

მოსახლეობისთვის საჭირო რესურსები მიმართული იყო იურიდიული, ფინანსური და ჯანდაცვის მხარდაჭერის გაწევაზე იმ პირებისთვის, რომლებიც დაზარალდნენ 2024 წლის ნოემბერ-დეკემბერში გამართული საპროტესტო აქციების დროს, ასევე მცირე და საშუალო ბიზნესების მხარდაჭერაზე.

ნაწილობრივ თანხა გამოყენებული იყო პარტნიორ კომპანიებთან ერთად განხორციელებული ერთობლივი ინიციატივებისთვის, მათ შორის: tkt.ge, Mymarket.ge, Glovo და სხვა.

ქართული ბიზნესსაზოგადოების მხარდაჭერა

ჩვენ კვლავაც მტკიცედ ვუჭერთ მხარს ბიზნესის განვითარებას საქართველოში. ჩვენ ვთავაზობთ მცირე და საშუალო ბიზნესის მომხმარებლებს უნიკალურ, სრულმასშტაბიან ბიზნესის მხარდაჭერის პროგრამას, რომელიც შედგება საგანმანათლებლო რესურსებისგან, ბიზნეს ბლოგისგან, ბიზნესის მხარდაჭერის ინსტრუმენტებისგან, ყოველწლიური ბიზნეს დაჯილდოებისა და სტარტაპ პროგრამისგან. ყველა ეს მომსახურება გაერთიანებულია ერთ პლატფორმაზე www.tbcbusiness.ge.

თიბისი განაგრძობს მცირე და საშუალო ბიზნესის მხარდაჭერის გაძლიერებას მათთვის მორგებული არაფინანსური მომსახურებების შეთავაზებით, რომლებიც კონკრეტულად ბიზნესების საჭიროებებზეა გათვლილი. თითოეული ინიციატივა ემყარება ფართომასშტაბიან კვლევებს, რათა უზრუნველყოფილი იყოს მაქსიმალური ეფექტიანობა.

ჩვენი სერვისების შექმნის პროცესი იწყება მომხმარებლებთან ურთიერთობით - ინტერვიუების ჩატარებით ბიზნესების მფლობელებთან - მათი საჭიროებებისა და გამოწვევების გასაგებად. ეს ინფორმაცია გვეხმარება ძირითადი პრობლემების იდენტიფიცირებასა და ეფექტური გადაწყვეტილებების მიღებაში.

ამის შემდეგ ეფექტურობის დასატესტად მომსახურების მინიმალური სიცოცხლისუნარიანი პროდუქტის (MVP) ვერსიას წარვადგენთ. მომხმარებლებისა და დაინტერესებული მხარეებისგან უკუკავშირის შეგროვებით ჩვენ ვხვეწთ და ვაუმჯობესებთ სერვისს, რათა უკეთ დავუჭიროთ მხარი მცირე და საშუალო ბიზნესებს.

ამ განუწყვეტელი უკუკავშირის საფუძველზე, ჩვენ მუდმივად ვაუმჯობესებთ ჩვენს შეთავაზებებს, უზრუნველვყოფთ მათ რელევანტურობასა და ეფექტურობას. ეს იტერაციული მიდგომა საშუალებას გვაძლევს შევქმნათ ეფექტური და მდგრადი გადაწყვეტილებები, რომლებიც ნამდვილად მოუტანს სარგებელს ჩვენს მომხმარებლებს. ყველა ამ აქტივობის წარმატება იზომება კმაყოფილებისა და გავლენის შესახებ ჩატარებული რეგულარული კვლევების მეშვეობით.

2024 წელს თიბისიმ კიდევ უფრო გააფართოვა თავისი წარმატებული, სრულმასშტაბიანი ბიზნესის საგანმანათლებლო პროგრამა. წლის განმავლობაში ჩატარდა 100 ტრენინგი, რომელშიც თითქმის 4,000-მა ბიზნესის წარმომადგენელმა მიიღო მონაწილეობა. ტრენინგების თემატიკა მოიცავდა ისეთ მნიშვნელოვან საკითხებს, როგორებიცაა მარკეტინგი, ფინანსები, მენეჯმენტი და საგადასახადო საკითხები.

ჩვენი საგანმანათლებლო პროგრამები მორგებულია სხვადასხვა სექტორზე, მათ შორის აგრობიზნესისა და HORECA-ს წარმომადგენლებზე, ფრილანსერებსა და სტარტაპებზე. როგორც ამ ტიპის ყველაზე მასშტაბური ინიციატივა საქართველოში, ბოლო შვიდი წლის განმავლობაში პროგრამაში მონაწილეობა მიიღო 35,000-ზე მეტმა ადამიანმა, რომლებიც დაახლოებით ჯამში 1,000 ლექციას დაესწრნენ.

100 ტრენინგი

4,000 ბიზნესის წარმომადგენელი მონაწილეობდა პროგრამაში

ამ ინიციატივების მეშვეობით თიბისი კიდევ ერთხელ ადასტურებს თავის მტკიცე მიზანს გააძლიეროს მცირე და საშუალო ბიზნესები ცოდნით, ინსტრუმენტებითა და რესურსებით, რომლებიც აუცილებელია თანამედროვე, მზარდ ბაზარზე წარმატებისთვის.

მედიაწარმომადგენლობა ჩვენი მომხმარებლებისთვის

2023 წელს ჩვენ წამოვიწყეთ ახალი მხარდამჭერი პროგრამა სესხის მქონე მომხმარებლებისთვის. მომხმარებელთა საჭიროებიდან გამომდინარე — მასობრივი აუდიტორიისა და პოტენციური მომხმარებლებისთვის მათი საქმიანობის წარდგენის მიზნით — ვთავაზობთ მედიამხარდაჭერას, მათ შორის ბიზნესბლოგებსა და სატელევიზიო ვიზიტებს. ბიზნესბლოგები ქვეყნდება 40-ზე მეტ მედიაპლატფორმაზე, მათ შორის ქვეყნის წამყვან ბიზნესმედიებში. დღემდე პროგრამით უკვე 15-ზე მეტმა ბიზნესმა ისარგებლა.

ხუთშაბათის შეხვედრები

თიბისიმ დანერგა შეხვედრების ახალი ფორმატი სახელწოდებით „ხუთშაბათის შეხვედრები“. პროექტი მიზნად ისახავს პროფესიონალების დაკავშირებას მცირე და საშუალო ბიზნესის წარმომადგენლებთან. თითოეულ შეხვედრაზე მრგვალ მაგიდასთან განიხილება კონკრეტული ინდუსტრია (ჩვენს მომხმარებლებს შორის ჩატარებული კვლევის საფუძველზე), რომლის გარშემოც დარგის სპეციალისტები მსჯელობენ ბიზნესის ფუნქციონირებაზე, სტრატეგიებსა და ტაქტიკებზე. ღია ფორმატის წყალობით მსმენელებს შესაძლებლობა ეძლევათ დასვან კითხვები, მიიღონ რჩევები რეალური მაგალითებიდან და ჩაერთონ პროფესიულ ქსელში. 2024 წელს გაიმართა ხუთი შეხვედრა (ოთხი თბილისში და ერთი ქუთაისში), რომელიც შეეხებოდა კრეატიულ ინდუსტრიას, გასტრო ინდუსტრიასა და ტურიზმს. შეხვედრებს საერთო ჯამში დაესწრო 500-ზე მეტი ბიზნესის წარმომადგენელი. ხუთშაბათის შეხვედრებმა მნიშვნელოვნად გააძლიერა ჩვენი კავშირები მომხმარებლებთან, მოგვცა შესაძლებლობა, ისინი პირადად გაგვეცნო და შეგვექმნა განვითარებაზე ორიენტირებული, ცოდნის გაზიარებით მოტივირებული ბიზნესთემი.

5 ხუთშაბათის შეხვედრა გაიმართა

500 ბიზნესწარმომადგენელი დაესწრო

ყოველწლიური ბიზნესდაჯილდოება

2015 წლიდან თიბისის პრესტიჟული ყოველწლიური დაჯილდოება მნიშვნელოვან როლს ასრულებს საქართველოში ბიზნესინიციატივების მხარდაჭერასა და პოპულარიზაციაში. ბოლო რვა წლის განმავლობაში ღონისძიება იქცა ქვეყნის ყველაზე მნიშვნელოვან ბიზნეს გალად, რომელშიც სხვადასხვა სექტორის 3,500-ზე მეტმა ბიზნესმა მიიღო მონაწილეობა. მონაწილე კომპანიებმა პლატფორმა გამოიყენეს თავიანთი წარმატების ისტორიების გასაზიარებლად, რამაც უამრავი სხვა ადამიანი შთააგონა, რომ თავიანთი სამეწარმეო მისწრაფებები რეალობად ექციათ.

2024 წლის ბიზნეს დაჯილდოებაზე თითოეულ კატეგორიაში გამარჯვებულთა გამორჩეული სია გამოვლინდა:

- საუკეთესო პროდუქტი
- საუკეთესო ინოვაციური სტარტაპი
- განსაკუთრებული სოციალური პასუხისმგებლობა
- განსაკუთრებული წვლილი რეგიონულ განვითარებაში
- მომხმარებელთა საუკეთესო გამოცდილება

გარდა ამისა, სიამაყით წარმოვადგინეთ ორი სპეციალური ნომინაცია – „გენდერული თანასწორობა“ და „მწვანე ინიციატივები“. „მწვანე ინიციატივების“ კატეგორია მხარდაჭერილი იყო ჩვენი გამორჩეული პარტნიორის, გლობალური კლიმატის პარტნიორობის ფონდის (GCPF), მიერ.

ჩვენი ბიზნესჯილდოს მზარდი ავტორიტეტის ფონზე, გამარჯვებულები 409 განაცხადიდან შევარჩიეთ. ღონისძიება, რომელიც VISA-სთან პარტნიორობით გაიმართა, გამოირჩეოდა მისი მასშტაბით – მან 60 მილიონზე მეტი ნახვა დააგროვა და რეკორდული შედეგი აჩვენა ცნობადობის კუთხით, დაფიქსირდა 81%-იანი ბრენდის ცნობადობა, რაც წინა წლის 68%-თან შედარებით საგრძნობი ზრდაა და კიდევ ერთხელ უსვამს ხაზს ღონისძიების გარდამტეხ როლს საქართველოს ბიზნესეკოსისტემაში.

409 რეგისტრირებული აპლიკანტი

60 მლნ ნახვა

81% ბრენდის ცნობადობა

Startuperi.ge

ჩვენ კვლავაც მტკიცედ ვუჭერთ მხარს ადრეულ ეტაპზე მყოფ ბიზნესებს და ხელს ვუწყობთ მეწარმეობას საქართველოში. ამასთან დაკავშირებით, 2017 წლიდან ვახორციელებთ „სტარტაპერის“ ინოვაციურ პროგრამას, რომელიც სტარტაპებს ფინანსურ და არაფინანსურ მხარდაჭერას სთავაზობს. მისი ჩაშვების დღიდან პლატფორმის სხვადასხვა ინიციატივაში 55,000-ზე მეტი სტარტაპი ჩაერთო.

ჩვენ ვთავაზობთ მეწარმეებს როგორც ზოგადი დანიშნულების სესხებს, ასევე სპეციალურ სესხებს რესტორნებისთვის, სასტუმროებისა და აგრობიზნესისთვის. გარდა ამისა, წელს შემოვიღეთ „სტარტაპ საწარმოს“ სესხი, რომელიც ადგილობრივი წარმოების მოსაწყობად გამოყენებული სესხებისთვის ხელსაყრელ პირობებს იძლევა. სხვა ფინანსური შეთავაზებები მოიცავს ლიზინგს, ბიზნეს საკრედიტო ბარათებს, უფასო ინტერნეტბანკინგსა და ციფრული საშვის რეგისტრაციას. პროგრამის პორტფელი შედგება 442 აქტიური სესხისგან, რომელთა ჯამური მოცულობა 2024 წლის 31 დეკემბრის მდგომარეობით შეადგენს 86 მილიონ ლარს.

ტრენინგების, პროდუქტებისა და სარეკლამო მხარდაჭერის გარდა თიბისი მხარს უჭერს სტარტაპებს შესყიდვების პოლიტიკის მეშვეობით, რაც საშუალებას იძლევა, რომ გამონაკლის შემთხვევებში კონტრაქტები სტარტაპ კომპანიებთან ჩვეულებრივი სატენდერო პროცედურების გვერდის ავლით დაიდოს.

442 სესხების რაოდენობა
2024 წლის 31 დეკემბრის მდგომარეობით

86 მლნ ლარი სესხების მოცულობა
2024 წლის 31 დეკემბრის მდგომარეობით



2024 წელს მეწარმე ქალების პროდუქციის გამოფენა-გაყიდვა გაიმართა

განათლება, ქსელის გაფართოება, მომხმარებელთან ჩართულობა და ტექნოლოგიური ინოვაციების ინტეგრირება ყოველდღიურ საქმიანობაში ქალთა მეწარმეობის განვითარების მთავარი პრიორიტეტებია. 2024 წლის 23 ნოემბერს, თიბისისთან თანამშრომლობით, გაეროს ქალთა ორგანიზაციის საქართველოს ოფისმა, გაეროს ქალთა ორგანიზაციის ევროპისა და ცენტრალური აზიის რეგიონული ინიციატივის ფარგლებში, საქართველოში მყოფი ქალი მეწარმეების მიერ შექმნილი პროდუქტებისა და სერვისების მასშტაბური გამოფენა-გაყიდვა უკვე მეორედ მოაწყო.

160-ზე მეტ ქალ მეწარმეს საქართველოს სხვადასხვა კუთხიდან მიეცა შანსი საკუთარი პროდუქცია და სერვისები წარმოედგინა, მათ შორის: საკვები და ღვინო, საჩუქრები და აქსესუარები, პირადი მოვლის საშუალებები და სხვა.

გარდა ამისა, სპეციალურად გამოყოფილი სივრცე დაეთმო ქალების მიერ დაფუძნებულ ტექნოლოგიურ სტარტაპებს. მსგავსი ინიციატივები მნიშვნელოვან შესაძლებლობებს ქმნის, ეხმარება მეწარმეებს გააფართოონ თავიანთი კავშირები, გაუზიარონ ერთმანეთს გამოცდილება, გაეცნონ ინოვაციებს და დაძლიონ წინაღობები. ამ ტიპის ღონისძიებები აძლიერებს ქალ მეწარმეებს, რათა ისინი გახდნენ შთაგონების წყარო სხვებისთვისაც, შეუწყონ ხელი მათ საკუთარი ბიზნესიდეების განხორციელებაში და ამავდროულად წვლილი შეიტანონ ქვეყნის ეკონომიკურ განვითარებაში.

საგანმანათლებლო პროგრამები

თიბისისათვის ფინანსური განათლება ქვეყნის ეკონომიკური განვითარებისა და სტაბილურობის ერთ-ერთი მთავარი ფაქტორია. პასუხისმგებლიანი დაკრედიტება, მომხმარებელთა განათლება დანაზოგების წასახალისებლად და საბანკო მომსახურების გაციფრულება მეტი გამჭვირვალობისა და მომხმარებელთა კომფორტისთვის თიბისის მთავარი პრიორიტეტების ნაწილია. თიბისი უკვე რამდენიმე წელია აქტიურად უწყობს ხელს ფინანსურ განათლებას. 2024 წელს ჩვენი ძირითადი აქტივობები იყო:

- „დანაზოგების მსოფლიო დღე“ - დანაზოგების კვირეულის ფარგლებში, ESG ელჩებმა ჩაატარეს გაკვეთილები თბილისისა და რეგიონების სხვადასხვა სკოლაში, რომელთა მიზანი იყო მოსწავლეებში ფინანსური მენეჯმენტის კულტურის გაცნობა და მათი ცნობიერების ამაღლება.
- ESG ელჩები ESG გუნდის მიერ დაგეგმილი და განხორციელებული ერთ-ერთი ინიციატივაა. ამ პროექტის ფარგლებში თიბისიდან შეირჩა 16 ადამიანი. ESG ელჩები არიან თიბისის თანამშრომლები, რომლებიც მონაწილეობენ ESG მიზნებისა და ინიციატივების დაგეგმვასა და განხორციელებაში. მათ აქვთ შესაძლებლობა, ხელი შეუწყონ კომპანიის მდგრადობას და მის ინტეგრაციას თანამშრომლებთან, მომხმარებლებთან, გარემოსა და საზოგადოებასთან ურთიერთობაში სხვადასხვა აქტივობით, პროექტითა და საერთაშორისო ESG სტანდარტების დანერგვით.
- ფინანსური წიგნიერების საკითხების ხელშეწყობა ფეისბუქ გვერდ Edufin-ის მეშვეობით, რომელიც მიზნად ისახავს ფინანსური განათლების პოპულარიზაციას ინტერაქციული პოსტების, ვიდეოებისა და ბლოგების მეშვეობით, ქართულ საზოგადოებაში ცნობილი პატივსაცემი ავტორების მოზიდვით, რომ წვლილი შეიტანონ გვერდის განვითარებაში და ამით ფინანსური განათლება მიმზიდველ თემად აქციონ. კომუნიკაციისას ჩვენ აქტიურად ვიყენებთ ყველაზე მაღალი ჩართულობის ტელევიზიასა და ონლაინ მედიას. თითქმის ყველა მედიაპლატფორმაზე განვათავსებთ ინფორმაციას, რომლის მიზანიც ფინანსური განათლების შესახებ ცნობიერების ამაღლებაა. სხვადასხვა საფინანსო-საგანმანათლებლო საქმიანობის განსახორციელებლად, დედაქალაქსა და რეგიონებში, ჩვენ აქტიურად ვთანამშრომლობთ საქართველოს ეროვნულ ბანკთან და არასამთავრობო ორგანიზაციასთან „საზოგადოება და ბანკები“. გარდა ამისა, თიბისის კომუნიკაცია ასევე ფოკუსირებულია კიბერუსაფრთხოების საკითხებზე, რომელიც მარტივად და მკაფიოდ ხსნის, თუ რა არის ფიშინგი, რა ფორმას იყენებენ თაღლითები ამ შემთხვევაში და რა რეკომენდაციები უნდა გავითვალისწინოთ.
- ციფრულ სამყაროში ფინანსურ განათლებასა და კიბერუსაფრთხოებასთან დაკავშირებული კამპანიის გამართვა ბლოგების, პოდკასტების, შიდა არხებით კლიენტებთან კომუნიკაციისა და სატელევიზიო დისკუსიების სპონსორობის მეშვეობით.
- თიბისი, სხვა ქართულ კომერციულ ბანკებთან ერთად, თანამშრომლობს საბანკო ასოციაციასთან საერთო მიდგომებისა და საკომუნიკაციო კამპანიების შესაქმნელად, რათა საზოგადოებას გაუზიაროს ცოდნა ფინანსური განათლების, კიბერუსაფრთხოებისა და ზოგადად საბანკო პროდუქტების ეფექტური გამოყენების შესახებ.
- ფინანსური განათლების კონკურსის მხარდაჭერა სკოლის მასწავლებლებს შორის, საქართველოს ეროვნული ბანკის ორგანიზებით, ორ კატეგორიაში გამარჯვებულთა პრიზებით.

ტექსკოლა

თიბისის მიზანია, განათლება ხელმისაწვდომი გახადოს საქართველოს მოქალაქეების მაქსიმალური რაოდენობისთვის. ბევრისთვის დაბრკოლებას ფინანსური რესურსების ნაკლებობა და ხარისხიანი საგანმანათლებლო დაწესებულებების ფიზიკურად ახლოს არქონა წარმოადგენს, რაც ხელს უშლის მაღალი ხარისხის განათლებაზე ხელმისაწვდომობას.

თიბისის მიზანია შექმნას შესაძლებლობები ხარისხიანი განათლების მისაღებად, რომელიც კარგი დასაწყისი იქნება გლობალურად მოთხოვნადი პროფესიის დაუფლებისთვის. ამავდროულად, აღნიშნული ცოდნა ადამიანს მისცემს საშუალებას იმუშაოს დისტანციურად და ჩაერთოს მსოფლიო მასშტაბის პროექტებში საქართველოდან გაუსვლელად.

2023 წელს თიბისიმ ჯეოლაბთან თანამშრომლობით თიბისის საგანმანათლებლო პროგრამის ფარგლებში შექმნა სრულად დაფინანსებული ონლაინ ტექნოლოგიური კურსები მეცხრე-მეთორმეტე კლასის მოსწავლეებისთვის. ეს არის კომპანიის ერთ-ერთი უმსხვილესი საგანმანათლებლო პროექტი, რომელსაც მონაწილეები საქართველოს ყველა რეგიონში ჰყავს. პროგრამა მოიცავს 7 სხვადასხვა მიმართულების სამთვიან

ტექნოლოგიურ კურსებს და უკვე 2000-ზე მეტმა მოსწავლემ მიიღო მასში მონაწილეობა. პროექტის ფარგლებში მთელი საქართველოს მასშტაბით ეწყობა რეგიონული გასვლები. ეს შეხვედრები მოიცავს რეკომენდაციებსა და პანელურ დისკუსიებს ტექნოლოგიების სხვადასხვა დარგის წამყვანი სპეციალისტებისგან.

2024 წელს თიბისიმ, მიღებული გამოცდილების საფუძველზე, ტექსკოლის ინიციატივა ოპტიმიზებული პროგრამებით განაგრძო. თებერვალში გაიხსნა პირველი სემესტრი, სადაც მე-9-12 კლასის მოსწავლეებისთვის 7 კურსი იყო შეთავაზებული. ეს კურსებია: ფრონტ-ენდი, ბექ-ენდი, მობილური აპლიკაციები, UX/UI, სოციალური მედიის მენეჯმენტი, გრაფიკული დიზაინი, ფოტო და ვიდეოგრაფია. კურსები ონლაინ რეჟიმში ტარდება, რაც საშუალებას აძლევს მონაწილეებს, ლექციებს საქართველოს ნებისმიერი წერტილიდან დაესწრონ.

ტექსკოლა მიზნად ისახავს ახალგაზრდა თაობაში ტექნოლოგიური განათლების ხელშეწყობას. ტექნოლოგიების ცოდნა ზრდის წარმატების შანსებს არა მხოლოდ ICT სფეროში, არამედ ნებისმიერ სხვა პროფესიაში, რომელსაც ახალგაზრდა მომავალში აირჩევს.

2000-ზე მეტმა სკოლის მოსწავლემ მიიღო მონაწილეობა

7 კურსი დაიწყო

Technovation Girls

Technovation Girls არის საერთაშორისო პლატფორმა, რომელიც მხარს უჭერს გოგოებს, მიჰყვნენ თავიანთ ინტერესებს STEM დისციპლინებში. პროგრამა განკუთვნილია უფროსკლასელი გოგოებისთვის და მოიცავს გუნდურ მუშაობას მენტორებთან ერთად. პროცესში იბადება იდეები და იქმნება ტექნოლოგიური პროდუქტის პროტოტიპები. პროგრამის ფინალური ეტაპი ერთობლივი სამუშაო სემინარია, სადაც ინოვაციური იდეების ავტორი გუნდები იკრიბებიან და გოგოები სხვადასხვა სფეროს ექსპერტებთან ერთად განიხილავენ თავიანთი იდეების შემდგომ განვითარებას.

2024 წელს პროგრამაში დარეგისტრირდა 800-ზე მეტი მოსწავლე გოგო, ხოლო ვორქოპში მონაწილეობა მიიღო დაახლოებით 100-მა მონაწილემ.

800-ზე მეტი სკოლის მოსწავლე დარეგისტრირდა

100-მდე მოსწავლემ მიიღო მონაწილეობა ვორქშოპში



თიბისი კამპუსი საქართველოს მასშტაბით ახალგაზრდებს განათლებაზე უფასო წვდომის საშუალებას აძლევს

თიბისი კამპუსი წარმოადგენს უფასო ონლაინ საგანმანათლებლო პლატფორმას 18–24 წლის ქართველი ახალგაზრდებისთვის. ის ახალგაზრდებს სთავაზობს წვდომას საუკეთესო ტრენერებზე და თანამედროვე, მოთხოვნად პროფესიებზე, რითაც მიზნად ისახავს დასაქმების შესაძლებლობების გაზრდას არამხოლოდ თბილისში, არამედ მთელი ქვეყნის მასშტაბით. პროგრამა ახალგაზრდებს მხარს უჭერს, რომ დარჩნენ და განვითარდნენ თავიანთ რეგიონებში ნაცვლად იმისა, რომ შესაძლებლობების საძიებლად დედაქალაქში ან საზღვარგარეთ წავიდნენ.

2024 წელს აღნიშნულ პროგრამაზე 310 სტუდენტი ჩაირიცხა, ხოლო დაასრულა 202-მა სტუდენტმა. მათი კმაყოფილების დონე (NPS) 92%-ის ტოლი იყო. ამჟამად ხელმისაწვდომი კურსები მოიცავს გრაფიკულ დიზაინს, UX/UI დიზაინსა და კვლევას, სოციალურ მედია მარკეტინგს, სარეკლამო კონტენტის მართვას, საძიებო სისტემის ოპტიმიზაციას და ბიზნესს. თიბისი მომდევნო წლებში პროგრამის კიდევ უფრო გაფართოებას გეგმავს.

310 ჩარიცხული სტუდენტი

202-მა სტუდენტმა დაასრულა პროგრამა

92% იყო სტუდენტთა კმაყოფილების დონე

პარტნიორობა დადებითი ზეგავლენისთვის

სტრატეგიული პარტნიორობა USAID-სა და თიბისის შორის - ეკონომიკის გაძლიერება

2022 წლის 23 მარტს USAID-მა და თიბისიმ ხელი მოაწერეს სტრატეგიული პარტნიორობის მემორანდუმს. USAID-თან პარტნიორობით, თიბისი მუშაობს ფინანსებისა და ბიზნესის მხარდაჭერის სერვისებზე ხელმისაწვდომობის გაფართოებაზე, რაც ხელს შეუწყობს ინკლუზიურ ეკონომიკურ ზრდას, ქალების ეკონომიკურად გაძლიერებასა და ბიზნესის ზრდისთვის საჭირო უნარ-ჩვევების განვითარებას. მემორანდუმის ფარგლებში, USAID და თიბისი ხელს შეუწყობენ საქართველოში ინკლუზიურ ეკონომიკურ ზრდას, ბაზრის მრავალფეროვნებასა და მაღალანაზღაურებადი სამუშაო ადგილების შექმნას. DFC-ისა და USAID-ის მიერ გამოყოფილი 30 მილიონი აშშ დოლარის ოდენობის სესხის გარანტიის პროგრამის ფარგლებში თიბისიმ ქართული MSME-ები დააფინანსა. ძირითადი ყურადღება გამახვილებულია სოფლის მეურნეობის სუბიექტებზე, მცირე მეწარმეებზე, ქალ მეწარმეებსა და სტარტაპებზე. ფინანსებზე ხელმისაწვდომობის გაუმჯობესება გააძლიერებს მათ კონკურენტუნარიანობას და ხელს შეუწყობს ამ სეგმენტის მდგრად განვითარებას, რაც, თავის მხრივ, გააუმჯობესებს საქართველოში ეკონომიკურ ზრდას და სამუშაო ადგილების შექმნას. პარტნიორობის ფარგლებში შეიქმნება 1200-ზე მეტი მაღალანაზღაურებადი სამუშაო ადგილი და დაეხმარება ბიზნესს 6 მილიონი აშშ დოლარის გაყიდვების გენერირებაში.

გრეის ჰოპერის დაჯილდოება – ქალთა ხელშეწყობა ინფორმაციულ და საკომუნიკაციო ტექნოლოგიებში

როგორც ტექნოლოგიებზე ორიენტირებული კომპანია, რომელიც განსაკუთრებულ აქცენტს აკეთებს ტექნოლოგიურ ინდუსტრიებში ქალთა გაძლიერებაზე, 2021 წელს თიბისი პარტნიორობდა USAID-ის ეკონომიკური უსაფრთხოების პროგრამასთან, როგორც მთავარი სპონსორი და დააწესა გრეის ჰოპერის ჯილდოები, რომელიც მხარს დაუჭერს ქალებს და აღიარებს მათ მიღწევებს ICT ინდუსტრიებში. 2024 წლიდან თიბისიმ, პროექტის მთავარი მამოძრავებელი ძალა, USAID-ის ეკონომიკური უსაფრთხოების პროგრამა ჩაანაცვლა.

გრეის ჰოპერის ჯილდოს მისია შეესაბამება კომპანიის მისწრაფებას ხელი შეუწყოს და წაახალისოს ქალთა აქტიური ჩართულობა ტექნოლოგიურ ინდუსტრიებში. ახალგაზრდების განვითარება, თანასწორობა და ქალების გაძლიერება თიბისის კულტურის ნაწილია და წარმოადგენს პრიორიტეტების ერთობლიობას, რომელსაც კომპანია მაქსიმალური ერთგულებით ასრულებს. 2024 წელს, ზედიზედ მეოთხე წელია, გრეის ჰოპერის ჯილდო გადაეცა გამოჩენილ პირებს, პროგრამებსა და ორგანიზაციებს ხუთ კატეგორიაში: ტექ ლიდერი, აღმოჩენა ახალ თაობაში, გამორჩეული მეცნიერი, ინოვაციური ტექ პროდუქტი, ლიდერი კომპანია ქალების გაძლიერებისთვის. დაჯილდოების ცერემონია 2024 წლის 5 ივლისს გაიმართა.

TBCxUSAID ტექნოლოგიური განათლებისთვის

TBCxUSAID ტექნოლოგიური განათლებისთვის პროექტის ფარგლებში 2024 წელს წარმატებით დასრულდა პროექტის მეორე ნაკადი რამდენიმე მოთხოვნად ტექნოლოგიურ მიმართულებაზე, მათ შორის: ინფორმაციული უსაფრთხოება, კიბერუსაფრთხოება, Advanced Python (ვები და მონაცემები), შესავალი Python-ში, React და iOS დეველოპმენტი. ასევე დასრულდა Blockchain-ისა და DevOps-ის სასწავლო ეტაპები. ამ დროისთვის სტუდენტები თავიანთ დასკვნით პროექტებზე მუშაობენ. პროგრამა გამოირჩეოდა მაღალი ჩართულობით და კურსდამთავრებულთა მაღალი მაჩვენებლით, რამდენიმე მიმართულებაზე კი ქალების მნიშვნელოვანი წარმომადგენლობა დაფიქსირდა.

ინფორმაციული უსაფრთხოების მიმართულებით 40 სტუდენტმა დაასრულა სწავლა, პროგრამის დასრულების მაჩვენებელი 98%-ს შეადგენდა, ხოლო ქალების წილი 58% იყო. კიბერუსაფრთხოების კურსი 55-მა სტუდენტმა დაასრულა, აქედან 24% ქალი იყო. Advanced Python-ის მიმართულებებზე ვებისა და მონაცემთა კურსები შესაბამისად 26 და 16 კურსდამთავრებულით დასრულდა, ქალების წილი კი 40%-ზე და 38%-ზე მეტი იყო. შესავალი Python-ში კურსი 33 სტუდენტმა დაასრულა (30% ქალი), React - 47-მა (26% ქალი), ხოლო iOS Development-ის მესამე ნაკადი 28 კურსდამთავრებულით დასრულდა (29% ქალი). მიუხედავად იმისა, რომ კურსების უმეტესობა ახლახან დასრულდა, დასაქმების პოზიტიური ტენდენციები უკვე შესამჩნევია — ზოგიერთი მიმართულების კურსდამთავრებულთა 19%-მდე უკვე დასაქმდა ან დაწინაურდა, რაც პროგრამის ეფექტიანობაზე მეტყველებს.



ქალები მონაცემთა მეცნიერებაში (WiDS)

უკანასკნელი ორი წლის განმავლობაში თიბისიმ მნიშვნელოვნად გააძლიერა ქალები მონაცემთა მეცნიერებაში (WiDS) ინიციატივის პოზიციონირება საქართველოში — ეს გლობალური საზოგადოება სტენფორდის უნივერსიტეტის მიერ არის დაარსებული. 2024 წელს თიბისიმ გამართა მონაცემთა ანალიტიკის სფეროსთვის მიძღვნილი ღონისძიება სახელწოდებით „ქალი პროფესიონალები მონაცემთა მეცნიერებაში“. ღონისძიების ფარგლებში გამართულ საუბრებსა და პანელურ დისკუსიებში მონაწილეობა მიიღეს მონაცემთა ანალიტიკის სფეროში მომუშავე ქალებმა თიბისიდან და სხვა კომპანიებიდან. მათ ისაუბრეს ქალების როლზე მონაცემთა მეცნიერებაში, თავიანთ წვლილზე ამ სფეროში და იმაზე, თუ რას აკეთებენ წამყვანი ქალი პროფესიონალები დღეს. გარდა ამისა, მათ განიხილეს თიბისის, როგორც მონაცემებზე დაფუძნებული კომპანიის როლი და მისი ინიციატივები აღნიშნულ სფეროში.

თიბისის მონაცემების ღონისძიების ფარგლებში გაიმართა ვორქშოფები, სადაც მონაწილეები გაეცნენ AutoML-ს, ინოვაციური მანქანური სწავლების ინსტრუმენტს, რომელიც თიბისიმ შეიმუშავა. მონაწილეებმა აღნიშნული ინსტრუმენტი მოდელების ასაგებად გამოიყენეს. მათ ასევე ისწავლეს მანქანური სწავლების მოდელების ლოკალურად განლაგება, მიიღეს პრაქტიკული გამოცდილება Power BI-ის — თვითმომსახურების ანალიტიკის ინსტრუმენტის — გამოყენებაში და აღმოაჩინეს, როგორ გააუმჯობესონ სამუშაო პროცესების მართვა. ხელოვნური ინტელექტისა და ავტომატიზაციის ინტეგრაცია ბიზნესპროცესებში, ისევე როგორც ქალთა მხარდაჭერა და მათი პროფესიული განვითარების ხელშეწყობა, თიბისის ერთ-ერთი უმნიშვნელოვანესი პრიორიტეტია. ორგანიზაცია მიზნად ისახავს მონაცემების პლატფორმების ყოველდღიურ საქმიანობაში ინტეგრაციას, რათა მონაცემებზე დაფუძნებული მიდგომა თიბისის საქმიანობის განუყოფელი ნაწილი გახდეს. ღონისძიებას, რომელიც D ბლოკში ჩატარდა, 300-ზე მეტი სტუმარი ესწრებოდა, ხოლო ოფიციალური მხარდამჭერი გაეროს ქალთა ორგანიზაცია (UN Women) იყო.

ქართული ლიტერატურა და მწერლობა

ლიტერატურული პრემია „საბა“

ყოველწლიური ლიტერატურული პრემია “საბა” 2003 წელს დაარსდა. ჯილდოს მიზანია ქართველი მწერლების მხარდაჭერა და ქვეყანაში სამკითხველო კულტურის პოპულარიზაცია. დღესდღეობით ბევრმა ცნობილმა თანამედროვე ქართველმა მწერალმა მიიღო პირველი საჯარო აღიარება პრემია „საბას“ მეშვეობით. თავისი 20-წლიანი ისტორიით საბა ყველაზე პრესტიჟული ლიტერატურული პრემიაა საქართველოში. “საბა“ მწერლებს მოტივაციას უმაღლებს პრესტიჟული ჯილდოთი და ფულადი პრემიებით: 6,000 ლარი თითოეულ კატეგორიაში გამარჯვებულთათვის, ხოლო 10,000 ლარი ქართულ ლიტერატურაში შეტანილი განსაკუთრებული წვლილისათვის. პრიზები ცხრა კატეგორიაში გაიცემა:

- საუკეთესო რომანი
- საუკეთესო პოეზია
- საუკეთესო პროზა
- საუკეთესო პიესა
- საუკეთესო ლიტერატურული დებიუტი
- საუკეთესო ლიტერატურული კრიტიკა
- საუკეთესო არამხატვრული ლიტერატურა
- საუკეთესო თარგმანი უცხოური ენიდან ქართულ ენაზე
- განსაკუთრებული წვლილი ქართულ ლიტერატურაში

დაჯილდოების კომიტეტი შედგება ხუთი წევრისგან, რომლებიც ყოველწლიურად იცვლებიან. კომიტეტის წევრები არიან მწერლები და ლიტერატურული სფეროს წარმომადგენლები, რომელთა ნამუშევრებიც ამავე წელს პრემიაზე არ არის წარდგენილი. საბოლოო გადაწყვეტილება გამოაქვს დაჯილდოების კომიტეტს: დახურული პირველადი შერჩევის გამარჯვებულმა კომიტეტის წევრებისგან უნდა მიიღოს მინიმუმ 3 ხმა. კომიტეტის წევრთა სია კონფიდენციალურია დაჯილდოების ცერემონიის დღემდე, შემდეგ კი გამჟღავნდება ცერემონიის დროს.

2024 წელს, გვიან შემოდგომაზე, საპარლამენტო არჩევნების შემდგომ ქვეყანაში განვითარებული პოლიტიკური კრიზისის გამო, დაჯილდოების ცერემონია „საბა“ არ გამართულა. თუმცა ლიტერატურული სფეროს დამატებითი მხარდაჭერის მიზნით, ტრადიციული ფულადი პრემიების გარდა, „საბამ“ და თიბისიმ თითოეული ნომინაციის ფინალისტს 3,000 ლარი გადასცეს. ჯამში 31 დამატებითი მონაწილე დაჯილდოვდა.

“საბა“ ყველაზე პრესტიჟული ჯილდოა ქართულენოვანი ლიტერატურისთვის. 22 წლის განმავლობაში შეფასდა 5,000-ზე მეტი წიგნი, 190 ავტორზე გაიცა 250 პრემია, კომიტეტში იმუშავა 100-მა სხვადასხვა წევრმა და ჯამში გაიცა 1,000,000 ლარზე მეტი პრემია.

წელი	ქალები	კაცები
2024	5	6
2023	5	6
2022	8	3
2021	7	7
2020	4	7

“საბას“ ელექტრონული წიგნების სახლი

2013 წელს თიბისიმ გადაწყვიტა მკითხველისათვის ქართულ და უცხოურ ლიტერატურაზე წვდომის შესაძლებლობა ონლაინ რეჟიმში მიეცა. გაციფრულების მზარდი მნიშვნელობიდან გამომდინარე ნათელი გახდა, რომ ონლაინ წიგნის სახლი წიგნებზე ერთი დაწკაპუნებით მკითხველს მშობლიურ ენაზე ლიტერატურით ტკბობის სრულყოფილ შესაძლებლობას მისცემდა. ამ მიზნით შეიქმნა ვებგვერდი www.saba.com.ge, სადაც ხელმისაწვდომია მრავალი ქართული და უცხოური ლიტერატურული ნაწარმოები, თანამედროვე ბესტსელერები და პრემია „საბას“ ნომინანტებისა და გამარჯვებულების ნამუშევრები. ეს პლატფორმა ადამიანებს აძლევს შესაძლებლობას გაეცნონ ლიტერატურულ მოვლენებს და ხელთ ჰქონდეთ საყვარელი წიგნები. ვებგვერდთან ერთად მომხმარებლებს შეუძლიათ ჩამოტვირთონ Saba Reader აპი, რომელიც მოიცავს 7,500-ზე მეტ ჩაშენებულ წიგნს, აუდიოწიგნებს, პოდკასტებს, ლექციებსა და სხვა. აპის მომხმარებლებს შეუზღუდავი წვდომა აქვთ ლიტერატურაზე, რითაც ისინი გამორჩეულ და თანამედროვე გამოცდილებას იღებენ.

ლიტერატურულ პრემია „საბასთან“ ერთად თიბისიმ 2012 წელს დააარსა ელექტრონული წიგნების სახლი. ამ 12 წლის განმავლობაში “საბას“ ჰყავს 400,000-ზე მეტი დარეგისტრირებული მომხმარებელი და 19,000 აქტიური ყოველთვიური მკითხველი.



თიბისის IT აკადემიამ ინოვაციაში ESG-ს მნიშვნელობა ოთხდღიანი ტექნოლოგიური ფესტივალის მეშვეობით წარმოაჩინა

ტექნოლოგიური განათლების მხარდაჭერის ფარგლებში თიბისი IT აკადემიამ მასშტაბურ ოთხდღიან ღონისძიებას — TechXplore 2025 — უმასპინძლა.

TechXplore 2025-ის ერთ-ერთ მთავარ აქცენტს ESG (გარემოს დაცვა, სოციალური პასუხისმგებლობა და მმართველობა) წარმოადგენდა. რამდენიმე გუნდმა თავისი იდეები გარემოს დაცვის, სოციალური პასუხისმგებლობისა და მდგრადი განვითარების პრინციპების შესაბამისად შეიმუშავა.

ღონისძიების ბოლო დღეს მონაწილეებმა თავიანთი პროექტები ჟიურისა და აუდიტორიის წინაშე წარადგინეს. გამარჯვებულმა გუნდებმა საერთაშორისო ტექნოლოგიური კომპანიებისგან, როგორებიცაა Microsoft, Nvidia და სხვა, 15 000 ლარის ღირებულების აქციები მიიღეს. პირველ და მეორე ადგილზე გასულ გუნდებს პრიზები TBC Tech-მა გადასცა, ხოლო ESG მიმართულებამ გუნდი დააჯილდოვა ნომინაციაში „ESG არჩევანი“.

TechXplore 2025-ში მონაწილეობა დაახლოებით 150-მა ახალგაზრდა მონაწილემ მიიღო. ღონისძიება მნიშვნელოვნად საინტერესო გახადა Agile ქოუჩების, მენტორებისა და წამყვანი ტექნოლოგიური სპეციალისტების აქტიურმა ჩართულობამ, რომლებმაც მნიშვნელოვანი როლი შეასრულეს მთელი პროგრამის განმავლობაში.

ფიზიკური ქსელი

როგორც საფინანსო სექტორის ლიდერი თიბისი უზრუნველყოფს, რომ მისი ფილიალების, ბანკომატებისა და გადახდის ტერმინალების ქსელი მოიცავდეს მთელ ქვეყანას, მათ შორის როგორც ეკონომიკურად მნიშვნელოვან ცენტრებს, ასევე ნაკლებად კომერციული საქმიანობის მქონე დაშორებულ ტერიტორიებს. ფიზიკური დაფარვის პარალელურად, თიბისი აუმჯობესებს შეზღუდული შესაძლებლობის მქონე პირთათვის თავისი ობიექტების ხელმისაწვდომობას. ხელმისაწვდომობის გასაზრდელად ჯამურად ფილიალების 97% მოდერნიზებულია და აღჭურვილია პანდუსით. რეგიონებში პანდუსით აღჭურვილია ფილიალების - 95%. 2025 წელს დაემატება სხვა ლოკაციებიც.

ფილიალები	თბილისი	სხვა დიდი ქალაქები: ქუთაისი, ბათუმი, რუსთავი	სხვა დიდი ქალაქები: გორი, ფოთი, ზუგდიდი	ქვეყნის დანარჩენი ნაწილი: ეკონომიკურად ნაკლებად განვითარებული სასოფლო რაიონები და პატარა ქალაქები	სულ საქართველო
სულ 2024 წლის დასაწყისში	51	23	30	104	
ცვლილება 2024 წელს	4	3	11	18	
სულ 2025 წლის დასაწყისისთვის	55	26	41	122	
საქართველოს მოსახლეობა (სტატისტიკის ეროვნული სააგენტოს 2014 წლის აღწერის მიხედვით)	1,108,717 (30%)	558,183 (15%)	2,046,905 (55%)	3,713,804	

ბანკომატები	თბილისი	სხვა დიდი ქალაქები: ქუთაისი, ბათუმი, რუსთავი	სხვა დიდი ქალაქები: გორი, ფოთი, ზუგდიდი	ქვეყნის დანარჩენი ნაწილი: ეკონომიკურად ნაკლებად განვითარებული სასოფლო რაიონები და პატარა ქალაქები	სულ საქართველო
სულ 2024 წლის დასაწყისში	414	178	157	749	
ცვლილება 2024 წელს	109	66	69	244	
სულ 2025 წლის დასაწყისისთვის	523	244	226	993	
საქართველოს მოსახლეობა (სტატისტიკის ეროვნული სააგენტოს 2014 წლის აღწერის მიხედვით)	1,108,717 (30%)	558,183 (15%)	2,046,905 (55%)	3,713,804	

გადახდის ტერმინალები	თბილისი	სხვა დიდიქვეყნის დანარჩენი ქალაქები: ქუთაისი, ბათუმი, რუსთავი	სხვა დიდიქვეყნის დანარჩენი ქალაქები: გორი, ფოთი, ზუგდიდი	ნაწილი: ეკონომიკურად ნაკლებად განვითარებული სასოფლო რაიონები და პატარა ქალაქები	სულ საქართველო
სულ 2024 წლის დასაწყისში	2,054	1,062	1,094	4,210	
ცვლილება 2024 წელს	40	5	83	48	
სულ 2025 წლის დასაწყისისთვის	2,014	1,067	1,177	4,258	
საქართველოს მოსახლეობა (სტატისტიკის ეროვნული სააგენტოს 2014 წლის აღწერის მიხედვით)	1,108,717 (30%)	558,183 (15%)	2,046,905 (55%)	3,713,804	



საფეხბურთო კლუბი „თორი“ ბორჯომი – თიბისი ახალი თაობისთვის

თიბისი ბორჯომში დაფუძნებულ 14-წლამდელთა საფეხბურთო გუნდ „თორის“ უჭერს მხარს. გუნდი აღიჭურვა განახლებული ფორმებით, სავარჯიშო აღჭურვილობითა და სხვა აუცილებელი ინვენტარით, რაც ახალგაზრდა მოთამაშეებს აძლევს შესაძლებლობას განავითაროონ უნარები და თავდაჯერებით იმუშაონ მიზნის მისაღწევად.

საფეხბურთო კლუბი „თორი“ 2020 წელს დაარსდა და მალევე მნიშვნელოვან წარმატებას მიაღწია. გუნდმა მოიგო სამცხე-ჯავახეთის ჩემპიონატი და მონაწილეობა მიიღო რამდენიმე ეროვნულ და საერთაშორისო ტურნირში. „თორი“ განაგრძობს ბორჯომში ახალი თაობისთვის სპორტის სიყვარულის გაღვივებას.

თიბისისთვის პრიორიტეტულია ახალი თაობის მხარდაჭერა, მათი შთაგონება და ჯანსაღი ცხოვრების წესის წახალისება.

15

შვილობილი კომპანიები

გარემოსდაცვითი, სოციალური და მმართველობის (ESG) სტრატეგიები შვილობილ კომპანიებში

თიბისი ლიზინგი

თიბისი კაპიტალი

თიბისი ფეი

სფეის ინთერნეიშენალი

თინეთი

თიბისი დაზღვევა

UFC

TBC UZ

შვილობილი კომპანიები

მესამე წელია ზედიზედ, რაც TBC Group PLC-ის რვა შვილობილი კომპანიისთვის შემუშავდა, შეფასდა და განხორციელდა ESG სტრატეგიები.

ESG სტრატეგიის დანერგვა ინდივიდუალურადაა მორგებული თითოეულ შვილობილ კომპანიასა და მათ ბიზნეს მოდელზე და სრულად შეესაბამება იმ ESG მიზნებსა და ხედვას, რომელიც TBC Group PLC-ის ყველა კომპანიისთვის საერთოა. ჯგუფის ESG სტრატეგია განსაზღვრავს ძირითად სამიზნე მიმართულებებს, რაც ეფუძნება მდგრად განვითარებაში გრძელვადიანი წვლილის შეტანის ვალდებულებას და ESG პრინციპების მხარდაჭერის სურვილს როგორც ქვეყნის მასშტაბით, ისე რეგიონში.

იმ რვა შვილობილი კომპანიის გარდა, რომელმაც უკვე დაიწყო ESG სტრატეგიების განხორციელება და აქვს შესაბამისი გამოცდილება, 2025 წლის განმავლობაში ESG მიზნების განსაზღვრაზე იმუშავებს კიდევ სამი ახალი შვილობილი კომპანია, რათა 2026 წლისთვის სრულყოფილი ESG სტრატეგია ჰქონდეთ შემუშავებული. აღნიშნული შვილობილი კომპანიებია:

Flitt – გადახდების ციფრული პლატფორმა, რომელიც სავაჭრო ობიექტებს სთავაზობს ინდივიდუალურ ციფრულ სივრცეს გადახდების მისაღებად და ამ გადახდების პროცესის მართვისთვის.

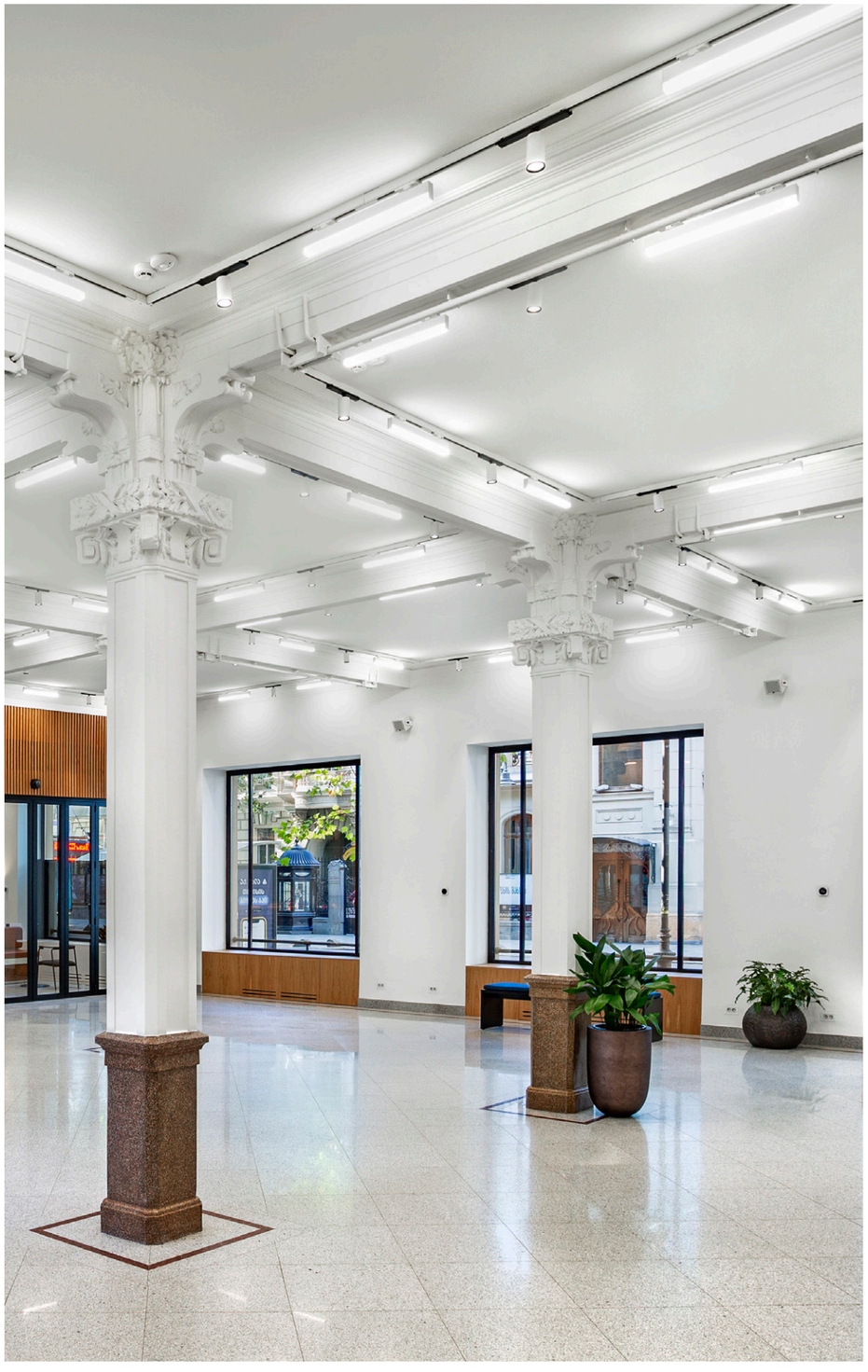
TBC Kredit – არასაბანკო საკრედიტო ორგანიზაცია აზერბაიჯანში, რომელიც სთავაზობს მომხმარებლებს სხვადასხვა ფინანსურ სერვისს, მათ შორის ბიზნეს და სამომხმარებლო სესხებს, იპოთეკურ სესხებსა და კვების მომსახურებას.

TBC Asset Management – აქტივების მართვის კომპანია, რომლის მიზანია მომხმარებლებისთვის მდგრადი შემოსავლის უზრუნველყოფა დივერსიფიცირებული პორტფელის მეშვეობით, ძირითადი აქცენტით კერძო სესხებზე.

ESG სტრატეგიის განხორციელების ძალისხმევის შედეგად, 2024 წელს ყველა რვა შვილობილ კომპანიაში უზრუნველყოფილი იქნა ქაღალდისა და პლასტმასის ნარჩენების განცალკევებული შეგროვება და გადამუშავება. გარე ტრენინგებში მონაწილე თანამშრომელთა რაოდენობა გასულ წელთან შედარებით გაორმაგდა, ხოლო მწვანე და სოციალური ზეგავლენის შესყიდვებისთვის გამოყოფილმა თანხამ 85,000 ლარს გადააჭარბა.

ჯგუფის ESG სტრატეგიაში გაწერილი გრძელვადიანი მიზნები მხარდაჭერილია თითოეულ შვილობილ კომპანიაში მოკლე და საშუალოვადიანი ღონისძიებებით, რომლებიც მორგებულია კომპანიის საქმიანობაზე. შვილობილი კომპანიების საშუალოვადიანი მიზნების ძირითადი მიმართულებებია:

- ESG-ის მმართველობის გაძლიერება: სამოქმედო გეგმა და ESG პოლიტიკების სათანადო შემოწმების განხორციელება
- კლიმატთან დაკავშირებული რისკებისა და შესაძლებლობების ინტეგრირება პროდუქტებში, მომსახურებებსა და შეფასებების პროცესში
- ზეგავლენის შეფასება და ანგარიშგება
- თიბისი ჯგუფის წმინდა ნულოვანი სათბური აირების ემისიების მიზნების მხარდაჭერა
- რესურსებისა და ენერგო ეფექტურობა
- მწვანე და სოციალური ზეგავლენის მქონე შესყიდვები



თიბისი ლიზინგი

თიბისი ლიზინგი, თიბისი ბანკის კუთვნილი შვილობილი კომპანია, ჩვენს საცალო და ბიზნეს მომხმარებლებს დაფინანსების ალტერნატიულ წყაროს სთავაზობს. 2024 წლის ბოლოს მდგომარეობით ის სალიზინგო ბაზრის 86%-იან წილს ფლობდა.

თიბისი ლიზინგის ტექნიკური ნოუ-ჰაუ, სპეციალისტების ცოდნა და გამოცდილება კომპანიას საშუალებას აძლევს შესთავაზოს თავის მომხმარებლებს აქტივების ფინანსირების ალტერნატიული გზები და სხვა დამატებითი საკონსულტაციო მომსახურება, მათ შორის ფინანსური ლიზინგი, საოპერაციო ლიზინგი, გაყიდვა და დაბრუნებადი იჯარა, რაც ინდივიდუალური მომხმარებლის საჭიროებებზეა მორგებული. ჩვენ ვემსახურებით მომხმარებლებს მთელ საქართველოში ავტორიზებული წარმომადგენლობითი სადილერო კომპანიების, მომწოდებლების, პირდაპირი გაყიდვების არხებისა და თიბისი ბანკის ფილიალების მეშვეობით.

40 მლნ ლარი

მდგრადი პორტფელის 2024 წლის მიზანი შესრულდა

15 მლნ ლარი

ბაზარზე განთავსებული მწვანე სახელმწიფო ობლიგაციები. ეროვნულ ვალუტაში დენომინირებული ობლიგაციები ზედიზედ მეორე წელს

69%

თიბისი ლიზინგის ავტოპარკში ელექტრო და ჰიბრიდული მანქანების წილი. ოფისებში დამონტაჟდა ახალი დამტენი სადგურები, თანამშრომელთა წახალისების მიზნითაც.

20%

ქაღალდის მოხმარება შემცირდა, რაც მთელი კომპანიის მასშტაბით Signify-ის გამოყენების პოლიტიკის დანერგვას უკავშირდება.

თიბისი ლიზინგი დიდ ყურადღებას უთმობს კორპორაციულ სოციალურ პასუხისმგებლობას, რაც მოიცავს პერიოდული CSR ანგარიშის გამოქვეყნებას, წყლის, ქაღალდისა და ენერგიის მოხმარების შემცირების წლიური მიზნების დასახვასა და მწვანე და სოციალური ზემოქმედების მქონე შესყიდვებში ჩართულობას. 2024 წელს თიბისი ლიზინგმა თავის ტერიტორიაზე არსებული წყლის მოხმარების ყველა წერტილის შემოწმება ჩაატარა, რათა აღმოეფხვრა რესურსების არაეფექტური გამოყენების შემთხვევები. მომავალ წელს კომპანია გააანალიზებს თავის პირდაპირ სათბურის აირების ემისიებს და განახლებადი ენერგიის გაზრდილი მოხმარების პოტენციალს, რათა დაადგინოს წმინდა ნულოვანი მაჩვენებლის მიღწევის გზა. როგორც პასუხისმგებლიანი დამსაქმებელი, თიბისი ლიზინგი ისწრაფვის შეინარჩუნოს საშუალო მენეჯმენტის პოზიციებზე ქალების 50%-იანი წილი და ამჟამად რისკ აპეტიტის დოკუმენტებში ESG საკითხების ინტეგრირებაზე მუშაობს.

თიბისი ლიზინგის ESG სტრატეგია

2024 წელს თიბისი ლიზინგმა კვლავ განაგრძო ორგანიზაციული ფოკუსირება გარემოსდაცვით, სოციალურ და მმართველობით (ESG) სტრატეგიასთან შესაბამისობაზე, განამტკიცა თავისი მისწრაფება მდგრადობისა და პასუხისმგებლიანი ბიზნესპრაქტიკების მიმართ. ESG-ის წლევანდელი ძირითადი მიღწევებია:

კორპორაციული სოციალური პასუხისმგებლობის დემონსტრირების გასაგრძელებლად თიბისი ლიზინგმა 2025 წლის ESG სტრატეგიისთვის შემდეგი მიზნები განსაზღვრა:

- 45 მლნ ლარი – მდგრადი სესხების პორტფელის მოცულობის მიზანი.
- 2.5%-ით შემცირების სამიზნე – კომპანიის პირდაპირი სათბურის აირების ემისიების შემცირება.
- პირდაპირი წმინდა ნულოვანი მაჩვენებლის სამიზნისა და გარდამავალი გეგმის შემუშავების მიზანი დასახულია.
- არაპირდაპირი ემისიების გაზომვის მეთოდოლოგიის შემუშავება, რომელიც თანხვედრაში იქნება თიბისი ბანკის მეთოდოლოგიასთან.



თიბისი ლიზინგმა კორპორაციული მდგრადობის ჯილდო მოიპოვა

გაეროს გლობალური შეთანხმების საქართველოს ქსელის მიერ გამართულ მეშვიდე დაჯილდოებაზე, „კორპორაციული მდგრადობის ჯილდო — ბიზნესი მდგრადი განვითარებისთვის“, თიბისი ლიზინგმა ჯილდო კატეგორიაში **SDG17 – თანამშრომლობა საერთო მიზნებისთვის** მოიპოვა. კომპანიას ჯილდო მიენიჭა მზის ფოტოელექტრული პროექტების დაფინანსებისთვის, რომელიც მწვანე ზრდის ფონდის (GGF) საკრედიტო ხაზის მხარდაჭერით განხორციელდა. ჟიურიმ განსაკუთრებით აღნიშნა თიბისი ლიზინგის გრძელვადიანი სტრატეგია, რომელიც მდგრადი და ეკოლოგიურად პასუხისმგებლიანი პროექტების დაფინანსებაზეა ორიენტირებული.

თიბისი ლიზინგის მიერ დაფინანსებული პროექტების მნიშვნელოვანი ნაწილი გარემოს დაცვასა და განახლებადი ენერგიის განვითარებას ემსახურება, მათ შორის მზის პანელებისა და მცირე ჰიდროელექტროსადგურების. კომპანია ასევე ხელს უწყობს ენერგოეფექტური აგრო და სამრეწველო აქტივების განვითარებას. 2024 წლისთვის თიბისი ლიზინგის მწვანე პორტფელის მოცულობა 40 მლნ ლარს შეადგენდა.

თიბისი კაპიტალი

თიბისი კაპიტალი არის საინვესტიციო საბანკო მომსახურების, საბროკერო და კვლევითი გადაწყვეტილებების წამყვანი პროვაიდერი საქართველოში.

კომპანია მომხმარებლებს სთავაზობს ფინანსური მომსახურების სრულ სპექტრს, დაწყებული გარიგებების სტრუქტურიზაციითა და განხორციელებით, დამთავრებული კონსულტაციებით რთული კორპორატიული ტრანზაქციების შესახებ. თიბისი კაპიტალს აქვს ოთხი ძირითადი მიმართულება:

- კაპიტალის ბაზრებთან დაკავშირებული კონსულტაციები (სავალო კაპიტალის ბაზარი, აქტივების კაპიტალის ბაზარი)
- კორპორატიულ ფინანსებთან დაკავშირებული კონსულტაცია
- საბროკერო მომსახურება
- კვლევა.

თიბისი კაპიტალი თავისი ექსპერტიზის გაფართოებით განაგრძობს ზრდას სულ უფრო მეტ ინდუსტრიაში და მრავალი საკონსულტაციო და საშემფასებლო პროექტის შესრულებით კერძო ინვესტორებისა და საერთაშორისო აქციონერთა ბაზების მქონე მსხვილი კორპორაციებისთვის.

300 მლნ აშშ დოლარი

თიბისი კაპიტალის მიერ მწვანე ობლიგაციების[1] გამოშვების ხელშეწყობა

20 მლნ აშშ დოლარი

თიბისი კაპიტალის მიერ მდგრადობის ობლიგაციების[2] გამოშვების ხელშეწყობა

2024 წელს თიბისი კაპიტალმა ხელი შეუწყო სს „Georgian Global Utilities“-ის მიერ 300 მილიონი აშშ დოლარის ოდენობის მწვანე ევრობლიგაციების გამოშვებას. თიბისი კაპიტალი გარემოზე არაპირდაპირ ზემოქმედებას თავისი ESG სტრატეგიის მთავარ საყრდენად მიიჩნევს. ამიტომ კომპანია დიდ ყურადღებას აქცევს არსებულ და პოტენციურ მომხმარებლებში ცნობიერების ამაღლებას, რათა ხელი შეუწყოს მწვანე და მდგრადი ობლიგაციების გამოშვებას. თიბისი კაპიტალმა გამოაქვეყნა კლიმატის ცვლილების შედეგებისა და მომხმარებლებისთვის მნიშვნელოვანი ძირითადი სექტორების მიმოხილვა. 2025 წელს კომპანია გეგმავს ESG ინვესტიციების ფუნქციის დამატებას თავისი მობაილბანკის ინვესტიციების მოდულში და კიდევ ორი მწვანე ან მდგრადი ობლიგაციის გამოშვების ხელშეწყობას საქართველოში.

თიბისი კაპიტალის ESG სტრატეგია

თიბისი კაპიტალი ყურადღებას ამახვილებს მდგრადობისა და ESG ღირებულებების დაცვაზე თავისი სწრაფად მზარდი მასშტაბის გათვალისწინებით. ძირითადი აქცენტი კეთდება მწვანე ობლიგაციების გამოშვებასა და კლიმატთან დაკავშირებული რისკების ინტეგრირებაზე ძირითად პროცესებში.

2024 წლის მნიშვნელოვანი მოვლენებია:

თიბისი კაპიტალმა გამოაქვეყნა კვლევითი ნაშრომი თავისი მომხმარებლებისთვის, რომელშიც გაანალიზებულია კლიმატით გამოწვეული ცვლილებების გავლენა ბიზნესზე და მწვანე დაფინანსების შესაძლებლობები

50%

2024 წელს შენარჩუნდა ქალების წილი ძირითად მენეჯერულ პოზიციებზე, ისევე როგორც თანამშრომელთა მთლიან რაოდენობაში. ამავე წელს თიბისი კაპიტალმა წარმატებით დანერგა ადამიანის უფლებებისა და DEI პოლიტიკა.

თიბისი კაპიტალმა 2025 წლის სტრატეგიისთვის შემდეგი მიზნები დასახა:

- მობაილბანკის აპლიკაციაში მომხმარებლებისთვის ESG საინვესტიციო შესაძლებლობების სპეციალური პორტფელის დამატება.
- ცნობიერების ამაღლების ღონისძიებების განხორციელება მომხმარებლებში ESG ინვესტიციების წასახალისებლად.
- მწვანე და მდგრადობის ობლიგაციების გამოშვებით 360 მილიონი აშშ დოლარის მოზიდვა.
- თანამშრომლების 100%-ის ჩართვა გარემოსდაცვით და სოციალურ ტრენინგებში, რათა ორგანიზაციის შიგნით ESG საკითხების გარშემო საერთო მიდგომა გაძლიერდეს.

1 გამოცემულია სს „ჯორჯიან გლობალ უტილიტსის“ მიერ. შემოსავლის გამოყენება: შესაბამისი მწვანე პროექტების დაფინანსება და/ან რეფინანსირება.
2 გამოცემულია სს „ბაზის ბანკის“ მიერ. შემოსავლის გამოყენება: მწვანე და სოციალური პროდუქტების დაფინანსება/რეფინანსირება.

თიბისი ფეი

თიბისი ფეი არის წამყვანი საგადახდო მომსახურების მიმწოდებელი საქართველოში, რომელიც თვითმომსახურების ტერმინალების ფართო ქსელის მეშვეობით მომხმარებლებს სთავაზობს გადახდის მოსახერხებელ გადაწყვეტებს.

თიბისი ფეი 2008 წელს დაარსდა და მას შემდეგ საქართველოს უმსხვილეს საგადახდო სერვის პროვაიდერად ჩამოყალიბდა. ამჟამად კომპანია მთელი ქვეყნის მასშტაბით დაახლოებით 4,300 თვითმომსახურების ტერმინალს, ასევე ონლაინ და მობილურ აპლიკაციებს მართავს.

თიბისი ფეისთვის პრიორიტეტულია მომხმარებლის გამოცდილება. 2024 წელს ორგანიზაციამ კიდევ უფრო გააფართოვა თავისი საგადახდო პროდუქტების სპექტრი და გააუმჯობესა ქსელური ინფრასტრუქტურის უსაფრთხოება და ეფექტურობა.

თიბისი ფეის ESG სტრატეგია

თიბისი ფეიმ თავისი ESG სტრატეგია პირველად 2023 წელს შეიმუშავა. მას შემდეგ კომპანია მუდმივად ორიენტირებულია ESG მიზნების მიღწევასა და ამ ხედვის ყველა ოპერაციაში ინტეგრირებაზე. როგორც ციფრული ბიზნესისთვის ენერგიის მოხმარება თიბისი ფეის ESG მიზნების მთავარ შემადგენელ ნაწილს წარმოადგენს.

2024 წლის ძირითადი მიღწევები მოიცავს:

5%

შემცირდა ელექტროენერგიის, წყლისა და ბუნებრივი აირის მოხმარება

22,800 ლარი

განხორციელებული ინვესტიცია მწვანე და სოციალური ზემოქმედების მქონე შესყიდვებში.

50%

ნიშნული მიღწეულ იქნა ქალების წარმომადგენლობით ძირითად მენეჯერულ პოზიციებზე.

კომპანიის მასშტაბით დაინერგა პოლიტიკა ქაღალდისა და პლასტმასის ნარჩენების სეპარირებული შეგროვებისა და გადამუშავებისთვის.

თიბისი ფეის ESG ძალისხმევის მთავარი მამოძრავებელი რესურსების ეფექტური გამოყენების უზრუნველყოფაა. კომპანია მოლაპარაკებებს აწარმოებს თავის შენობებზე მზის პანელების დასამონტაჟებლად, რათა შეამციროს ნახშირბადის კვალი. ასევე ატარებს კვლევებს, რათა გამოავლინოს საწვავის მოხმარების შემცირების გზები იმ ავტომობილებისთვის, რომლებიც თვითმომსახურების ტერმინალების ქსელს ემსახურებიან. კორპორაციული სოციალური პასუხისმგებლობის (CSR) ფარგლებში 2025 წლიდან თიბისი ფეი დაიწყებს თავისი ძირითადი გრძელვადიანი კონტრაქტორების E&S სკრინინგს, რათა უზრუნველყოს ESG ცნობიერების გავრცელება მიწოდების მთელ ჯაჭვში. გარდა ამისა, კომპანია გეგმავს ნარჩენების წარმოქმნის სტატისტიკის ანალიზს და ნარჩენების მართვის გეგმის შემუშავებას, განსაკუთრებული აქცენტით ტერმინალების მოვლა-პატრონობასთან დაკავშირებული სახიფათო ნარჩენების მართვაზე.

თიბისი ფეიმ 2025 წლის სტრატეგიისთვის შემდეგი მიზნები დასახა:

- ნარჩენების წარმოქმნის მოცულობების ანალიზი და ნარჩენების მართვის გეგმის შემუშავება.
- ICT, რისკებისა და ფინანსების სფეროში დასაქმებულ ქალთა 30%-იანი წილის მიღწევა.
- ESG რისკის აპეტიტთან დაკავშირებული ჩარჩოს განახლება და ამ მეტრიკის უწყვეტი კონტროლი.
- გრძელვადიანი კონტრაქტორების E&S სკრინინგის დანერგვა ყველა ბიზნეს ოპერაციაში.

Space **Int.**

სფეის ინთერნეიშენალი ხელს უწყობს TBC Bank Group PLC-ის გლობალურ გაფართოებას, აჩქარებს საბანკო სფეროში ციფრული ტექნოლოგიების ინტეგრაციას.

2018 წელს თიბისიმ წარმატებით წარმოადგინა სფეისი, პირველი ნეობანკი საქართველოში. ამ წარმატებაზე დაყრდნობით შემდგომი ძალისხმევა მიმართული იყო 2020 წელს უზბეკეთში სრულად ციფრული ბანკის, TBC UZ-ის ჩაშვებისკენ. უზბეკეთის ბაზარზე პოზიციების გასამყარებლად ჯგუფმა 2023 წელს შეიძინა ფეიმი, ადგილობრივი გადახდების წამყვანი პროვაიდერი.

ამჟამად სფეის ინთერნეიშენალი უზრუნველყოფს თიბისი უზბეკეთის ციფრულ მხარდაჭერას, სთავაზობს რა კომპანიას უმაღლესი დონის პროფესიონალურ მომსახურებას.

450,000 ლარი

გამოიყო თანამშრომლების პიროვნული განვითარების ხელშესაწყობად

გარემოს დაცვისა და კლიმატის ცვლილების პოლიტიკის ფარგლებში ყველა შეძენილი ერთჯერადი ნივთი ბიოდეგრადირებადი იყო

სფეის ინთერნეიშენალი აერთიანებს უზბეკ, ქართველ და საერთაშორისო ექსპერტთა მრავალფეროვან გუნდს. კომპანია დიდ მნიშვნელობას ანიჭებს იყოს პასუხისმგებლიანი დამსაქმებელი და შექმნას ჯანსაღი სამუშაო გარემო თავისი თანამშრომლებისთვის. კომპანიამ წარმატებით მიაღწია 50%-იან ნიშნულს ქალების წარმომადგენლობით ძირითად მენეჯერულ პოზიციებზე და მიზნად დაისახა 2025 წელს ICT, რისკებისა და ფინანსების სფეროში დასაქმებულ ქალთა წილის 6 პროცენტული პუნქტით გაზრდა. რაც შეეხება კომპანიის გარემოზე ზემოქმედებას, სფეის ინთერნეიშენალი გეგმავს Tech Zero ჯგუფში გაწევრიანებას და პარიზის შეთანხმებასთან შესაბამისობისკენ მიმართული გარდამავალი გეგმის შემუშავებას. კომპანია ასევე ფოკუსირებული იქნება ელექტრონული ნარჩენების მართვის გაუმჯობესებაზე, როგორც გარემოს დაცვისა და კლიმატის ცვლილების პოლიტიკის განხორციელების მნიშვნელოვან კომპონენტზე. პასუხისმგებლიანი ბიზნეს ოპერაციების უზრუნველსაყოფად სფეის ინთერნეიშენალმა E&S სკრინინგი თავის KYP (იცნობდე შენს პარტნიორს) პროცედურაში დანეგა.

სფეის ინთერნეიშენალის ESG სტრატეგია

სფეის ინთერნეიშენალი მოწოდებულია იყოს გარემოსდაცვითი და სოციალური თვალსაზრისით პასუხისმგებლიანი კომპანია, რომელიც აცნობიერებს თავის ნეგატიურ ზემოქმედებას გარემოზე და ძალისხმევას მიმართავს ჯანსაღი სამუშაო გარემოს უზრუნველსაყოფად. ESG სტრატეგიის განხორციელება გადამწყვეტია ამ მიზნების მისაღწევად.

2024 წლის მნიშვნელოვანი მოვლენები მოიცავს შემდეგს:

80%

თანამშრომლების მონაწილეობა ESG და გენდერული თანასწორობის ტრენინგებში

39%

ძირითად მენეჯერულ პოზიციებზე ქალების წარმომადგენლობის ნიშნული მიღწეულ იქნა

50%

ქალების წილი დასაქმებული ICT, რისკებსა და

სფეის ინთერნეიშენალმა 2025 წლის სტრატეგიისთვის შემდეგი მიზნები დასახა:

- პლასტმასისგან თავისუფალი ოპერაციები: პირდაპირ ოპერაციებში პლასტმასის გამოყენების 100%-იანი შემცირება
- განახლებადი ენერგიის გამოყენების წილის ზრდა
- წმინდა ნულოვანი სამიზნის დადგენა და პარიზის შეთანხმებასთან შესაბამისობისთვის გარდამავალი გეგმის შემუშავება
- თანამშრომლების პიროვნულ განვითარებაზე ფოკუსირება ონლაინ აკადემიებზე უფასო წვდომის, კონფერენციებზე მოწვევების, მენტალური ჯანმრთელობის სერვისებისა და სასწავლო მასალების სხვადასხვა ენაზე მიწოდებით.

თიბისი

თინეთი არის წამყვანი ციფრული ეკოსისტემა საქართველოში, რომელიც აერთიანებს 8 სხვადასხვა ციფრულ პლატფორმას და 5 მობილურ აპლიკაციას, რაც მომხმარებლებს სხვადასხვა ტიპის სერვისებსა და პროდუქტებზე წვდომას უადვილებს.

თინეთი არის წამყვანი ციფრული ეკოსისტემა საქართველოში, რომელიც აერთიანებს რვა სხვადასხვა ციფრულ პლატფორმას და ხუთ მობილურ აპლიკაციას, რაც უზრუნველყოფს სხვადასხვა პროდუქტსა და სერვისზე მარტივ წვდომას. 2024 წლის განმავლობაში თინეთს ჰყავდა 37 მილიონი ვიზიტორი, რომლებსაც ხელი მიუწვდებოდათ ონლაინ სერვისებზე ოთხი მიმართულებით, მათ შორის: ცხოვრების სტილი (ბილეთები და კუპონები), ავტომობილებისა და უძრავი ქონების განცხადებები და ელექტრონული კომერცია. 2024 წელს თინეთმა გახსნა ახალი რეგისტრაციის ოფისი, რომელიც მომხმარებლებს ავტომობილების საბაჟო, უძრავი ქონებისა და ბიზნესის რეგისტრაციის მომსახურებას სთავაზობს. გარდა ამისა, ინტერფეისში ინტეგრირდა ახალი ფუნქციონალები, როგორებიცაა myjobs.ge, myparts.ge, mymarket და superapp.

90%

ქაღალდის გამოყენების შემცირება - დაინერგა უქაღალდო ბიზნეს მოდელი

მომხმარებელთა ცნობიერების ამაღლება ESG თემების ბლოგში გამოკვეთით

სუპერაპლიკაციაში ინტეგრირებულია გემიფიკაციის ელემენტები, მათ შორის ESG კომპონენტები

40%

ქალების წარმომადგენლობა საშუალო მენეჯერულ პოზიციებზე მიღწეულია

თინეთისთვის ცნობიერების ამაღლება და ჩართულობა კორპორაციული სოციალური პასუხისმგებლობის (CSR) ძირითადი კომპონენტებია. კომპანია მომხმარებლებს სთავაზობს ონლაინ ბლოგს, სადაც ხშირად შუქდება ESG თემები, როგორებიცაა ელექტრონული ნარჩენების მართვა ცირკულარულ ეკონომიკაში და მწვანე ტექნოლოგიების ინტეგრირება სტარტაპ ეკოსისტემაში. თინეთი მიზნად ისახავს სოციალურ ინკლუზიას ახალგაზრდებისთვის, ქალებისა და სოფლის მოსახლეობისთვის მორგებული სერვისების გაციფრულების გზით. გარდა ამისა, კომპანია მუშაობს პროდუქტებისა და სერვისებისთვის მწვანე და სოციალური მახასიათებლების შემუშავებაზე, რათა მომხმარებლებში პასუხისმგებლიანი მოხმარება წაახალისოს. შიდა დონეზე კომპანიამ გაზარდა საშუალო მენეჯერულ პოზიციებზე ქალთა წარმომადგენლობის სამიზნე და ასევე გეგმავს ანაზღაურებასთან დაკავშირებული ESG KPI-ების ინტეგრირებას მმართველობის მიმართულების გასაძლიერებლად. 2024 წელს თინეთმა თანამშრომლობა დაამყარა ადგილობრივ პლასტმასის გადამამუშავებელ საწარმოსთან, რომელიც თინეთის ოფისებიდან პლასტმასის ნარჩენებს აგროვებს, რაც ცირკულარობისკენ გადადგმული ნაბიჯია.

თინეთის ESG სტრატეგია

სწრაფად მზარდი გეოგრაფიული და ციფრული დაფარვის პარალელურად, თინეთი ორგანიზაციულ ყურადღებას ESG მიზნების მიღწევასა და კომპანიის გარემოსდაცვითი და სოციალური თვალსაზრისით ცნობიერი ზრდის უზრუნველყოფაზე ამახვილებს.

2024 წლის მნიშვნელოვანი მიღწევები მოიცავს შემდეგს:

თინეთმა 2025 წლის სტრატეგიისთვის შემდეგი მიზნები დასახა:

- პროდუქტებისა და სერვისებისთვის მწვანე და სოციალური ფუნქციონალის შექმნა.
- პირდაპირი სათბურის აირების ემისიების გაზომვის შიდა შესაძლებლობების განვითარება და ნულოვანი წმინდა გარდამავალი გზის დადგენა.
- ქალების 45%-იანი წარმომადგენლობა საშუალო მენეჯერულ პოზიციებზე.
- შიდა ანგარიშგებისა და აუდიტის სისტემის შექმნა ESG სტრატეგიის განხორციელების სამიზნის მუდმივი თვალყურის დევნებისა და გაუმჯობესების მიზნით.

თიბისი დაზღვევა

თიბისი დაზღვევა საქართველოს წამყვანი საცალო არასამედიცინო დაზღვევის პროვაიდერია, რომლის ბაზრის წილი 2024 წლის 31 დეკემბრის მდგომარეობით 17.2%-ს შეადგენს.

თიბისი დაზღვევა თიბისი ბანკის სრულ მფლობელობაში არსებული შვილობილი კომპანიაა. ორგანიზაცია უზრუნველყოფს როგორც საცალო, ისე კორპორაციულ დაზღვევას არასამედიცინო და ჯანმრთელობის დაზღვევის სეგმენტებში. თიბისი დაზღვევა არის ბაზრის ლიდერი არასამედიცინო დაზღვევაში საერთო ბაზრის 23.5%-იანი წილით. თიბისი დაზღვევის მიერ მოწოდებული არასამედიცინო სერვისები მოიცავს ავტომობილის, მოგზაურობის, უბედური შემთხვევისას სიცოცხლის, კერძო ქონების, ბიზნეს ქონების, ვალდებულების, ტვირთისა და აგრო პროდუქტების დაზღვევას.

თიბისი დაზღვევა ჯანმრთელობის დაზღვევის ბაზარზე 2019 წელს შემოვიდა, მიზნად ისახავდა პრემიუმ სეგმენტზე ორიენტირებას მოსახერხებელი შეთავაზებებითა და საუკეთესო მომხმარებლის გამოცდილებით, მათ შორის ძირითადი აქცენტით გაციფრულებაზე. 2024 წლის განმავლობაში თიბისი დაზღვევამ 85,998 ჯანმრთელობის სადაზღვევო პოლისი გასცა.

96.2%
თანამშრომელთა მონაწილეობა DEI-ის ონლაინ კურსში

2%
ელექტროენერგიის მოხმარების შემცირების სამიზნე მიღწეულ იქნა

50%
საშუალო მენეჯერულ პოზიციებზე ქალების წარმომადგენლობის ნიშნული მიღწეულ იქნა

32%
ICT-ში, რისკებსა და ფინანსებში დასაქმებული ქალების წილი

თიბისი დაზღვევა მოიცავს მრავალფეროვან სექტორებს, რაც ხაზს უსვამს მისი ბიზნეს პროცესების ESG-სთან დაკავშირებულ რისკებსა და შესაძლებლობებთან დამოკიდებულებას. კომპანიისთვის მნიშვნელოვანი წინ გადადგმული ნაბიჯი იქნება მისი სერვისებისთვის ESG რისკის შეფასების მეთოდოლოგიის შემუშავება და ამ მიგნებების სადაზღვევო პრემიუმის განსაზღვრისთვის გამოყენება. კომპანია ამ მიმართულებით მუშაობას 2025 წელს დაიწყებს, რასაც თან დაერთვება პარიზის შეთანხმებასთან შესაბამისობის შეფასება მის მიერ დაფინანსებული ემისიების ნახშირბადის კვალის გაზომვით.

შიდა დონეზე თიბისი დაზღვევამ 2024 წელს მოახერხა რესურსების მოხმარების შემცირების სამიზნეების მიღწევა ყველა ინკანდესენტური ნათურის LED განათებით შეცვლით და ერთჯერადი პლასტმასის ჭიქების გადამუშავებადი ქაღალდის ჭიქებით ჩანაცვლებით. მომავალ წელს თიბისი დაზღვევა კიდევ უფრო გაამახვილებს ყურადღებას მის გარემოზე პირდაპირ ზემოქმედებაზე კომპანიის სათბურის აირების (GHG) ემისიების გაანგარიშებისა და მართვის შიდა შესაძლებლობების განვითარებით.

თიბისი დაზღვევის ESG სტრატეგია

ESG სტრატეგიის განხორციელება თიბისი დაზღვევისთვის ერთ-ერთი მთავარი საკითხია. კომპანიამ 2024 წელს წლის დასაწყისში განსაზღვრული ESG მიზნების მიღწევით მნიშვნელოვან წარმატებას მიაღწია.

2024 წლის მნიშვნელოვანი მიღწევები მოიცავს შემდეგს:

თიბისი დაზღვევამ 2025 წლის სტრატეგიისთვის შემდეგი მიზნები დასახა:

- ESG რისკის შეფასების მეთოდოლოგიის შემუშავება და მისი სადაზღვევო პრემიუმის ჩარჩოში ინტეგრირება
- საწვავის, ბუნებრივი აირისა და ელექტროენერგიის მოხმარების გაანგარიშების მეთოდოლოგიის გადახედვა და განახლება, ასევე კომპანიის პირდაპირი სათბურის აირების (GHG) ემისიების გაზომვის ხელსაწყოს დანერგვა
- ICT, რისკებისა და ფინანსების სფეროში დასაქმებულ ქალთა წილის მინიმუმ 35%-მდე გაზრდა
- სადაზღვევო პორტფელის ზრდა დაბალშემოსავლიანი სეგმენტისთვის

ქვეყანაში საბარათე სისტემის მომსახურების ყველაზე ფართო და მრავალფეროვანი ქსელით გაერთიანებული საფინანსო კორპორაცია (UFC) ამჟამად საქართველოში 19 საფინანსო ინსტიტუტს ემსახურება.

გაერთიანებული საფინანსო კორპორაციის (UFC) მიზანია მომხმარებლებსა და პარტნიორებს მაღალტექნოლოგიური, საერთაშორისოდ სერტიფიცირებული სერვისების მეშვეობით მდგრადი, მოქნილი და უსაფრთხო ინოვაციური საგადახდო ინსტრუმენტები შესთავაზოს. კორპორაცია 1996 წლის იანვარში დაარსდა და იყო პირველი მსგავსი ტიპის საპროცესინგო ცენტრი საქართველოში. კომპანია მომხმარებლებს მომსახურების სრულ სპექტრს VISA International-ის, Mastercard Worldwide-ის, UPI-ის რეგულაციებისა და PCI-ის (საგადახდო ბარათების ინდუსტრია) მონაცემთა უსაფრთხოების სტანდარტების მოთხოვნების შესაბამისად სთავაზობს.

30%
ICT-ში, რისკებსა და ფინანსებში დასაქმებული ქალების წილი

გრძელვადიანი კონტრაქტორებისთვის ESG კითხვარის განახლება, რომელიც მოიცავს ESG თემების უფრო ფართო სპექტრს უფრო დეტალურად

ადამიანის უფლებების პოლიტიკის შესაბამისად თანამშრომლებისთვის ოჯახის მხარდამჭერი ინიციატივების განხორციელება და ამ მიმართულებით ბიუჯეტის ზრდა.

ცნობიერების ამაღლების მიზნით თანამშრომლებისთვის ეკომეგობრული და ბიოდეგრადირებადი საჩუქრების ჩუქება

2024 წელს UFC-მ კომპანიის პროფილს დაამატა სლოგანი **„გარემოსთვის. მომავლისთვის“ (For the Environment. For the Future)**, როგორც ცნობიერების ამაღლების ღონისძიება, რომელიც ასევე ხაზს უსვამს კომპანიის ერთგულებას ESG ღირებულებების მიმართ. მომავალი წლისთვის UFC გეგმავს საწვავის, ბუნებრივი აირისა და ელექტროენერგიის მოხმარების შემცირებას, რაც პარიზის შეთანხმებასთან შესაბამისობის გზაზე წინ გადადგმული ნაბიჯი იქნება. ამის მისაღწევად გაანალიზდება განახლებადი ენერგიის გამოყენების გაზრდის ვარიანტები, ძირითადად, ფოკუსირებული მზის პანელების დამონტაჟებაზე კომპანიის საკუთრებაში არსებულ შენობებზე, ასევე პრიორიტეტი მიენიჭება კომპანიის ავტოპარკში მეტი ელექტრო/ჰიბრიდული ავტომობილის დამატებას. UFC ასევე თავის სწრაფვას კორპორაციული სოციალური პასუხისმგებლობის (CSR) მიმართ აჩვენებს მწვანე და სოციალური შესყიდვების ინიციატივების განხორციელებით, თანამშრომლებისთვის ESG ტრენინგებზე წვდომისა და მოთხოვნების გაუმჯობესებით.

UFC-ის ESG სტრატეგია

2024 წელს UFC-მ განაგრძო წინსვლა ESG პრინციპების თავის ოპერაციებში ინტეგრირების კუთხით. კომპანია შესაბამისი ღონისძიებების განსახორციელებლად ESG სტრატეგიის გეგმის მიხედვით მოქმედებდა.

2024 წლის მნიშვნელოვანი მიღწევები მოიცავს შემდეგს:

UFC-მ 2025 წლის სტრატეგიისთვის შემდეგი მიზნები დასახა:

- ორგანიზაციაში ESG მთლიანობის გასაძლიერებლად თანამშრომლებისთვის გარემოსდაცვითი და სოციალური ტრენინგების გავლის 100%-იანი სამიზნე მაჩვენებელი დაისახა
- კომპანიის ავტოპარკის განახლება, რათა გაიზარდოს ელექტრო ან ჰიბრიდული მოდელების გამოყენება
- მწვანე და სოციალური შესყიდვების ინიციატივების განხორციელება
- ESG-ის ინტეგრირება რისკ აპეტიტში

TBC BANK

TBC UZ არის პირველი ციფრული ბანკი უზბეკეთში ამბიციით ტრადიციული ყოველდღიური საბანკო მომსახურება გარდაქმნას ბევრად უფრო მარტივ, გამჭვირვალე და ინტუიტიურ გამოცდილებად.

TBC UZ უზბეკეთის წამყვანი ციფრული ბანკია და თიბისი ჯგუფის ნაწილი 2019 წელს უზბეკეთის ბაზარზე შესვლის შემდეგ გახდა. TBC UZ ორიენტირებულია სწრაფი ციფრული გადაწყვეტილებების შემუშავებაზე მომხმარებლის გამოცდილების გასაუმჯობესებლად და საბანკო ბიზნესში ინოვაციების წასახალისებლად. თიბისი ბანკი უზბეკეთი აერთიანებს TBC UZ-ს, ფეიმის (ციფრული გადახდების აპლიკაცია) და Payme Nasiya-ს (საკრედიტო ბიზნესი). 2024 წელს თიბისი ბანკმა უზბეკეთში 17 მილიონზე მეტი უნიკალური ვიზიტორი დააგროვა და TBC Bank Group PLC-სგან მნიშვნელოვანი კაპიტალის ინვესტიცია მოიზიდა, რაც სერვისების შემდგომ გაფართოებას ისახავს მიზნად. ამჟამად TBC UZ თავის საცალო მომხმარებლებს სთავაზობს ციფრული საბანკო სერვისების ფართო სპექტრს ონლაინ საბანკო აპლიკაციისა და ქვეყნის მასშტაბით 100-ზე მეტი პორტატული მომსახურების პუნქტის მეშვეობით.

434 კგ
ქაღალდი შეგროვდა და გადამუშავდა

1.9 მლნ აშშ დოლარი
სოციალური შესყიდვების სამიზნე ბოლო სამი წლის განმავლობაში ჯამურად მიღწეულ იქნა

„She Loves Tech“-ის დანერგვა – ინიციატივა, რომელიც მხარს უჭერს ქალების მიერ დაფუძნებულ ტექნოლოგიურ სტარტაპებს

40%
აღმასრულებელ მენეჯერულ პოზიციებზე ქალების წარმომადგენლობის სამიზნე მიღწეულ იქნა

როგორც კომერციული ბანკი, TBC UZ უზრუნველყოფს ESG-ის გარემოზე არაპირდაპირი ზემოქმედების მიმართულებაზე ფოკუსირებას. 2025 წელს TBC UZ გეგმავს კორპორაციული სესხების სეგმენტში გაფართოებას, რასაც მოჰყვება ამ პროდუქტისთვის გარემოსდაცვითი და სოციალური (E&S) რისკის მართვის პროცედურის შემუშავება. ამავდროულად, კომპანია გეგმავს დანერგოს E&S სკრინინგის პროცედურა თავისი გრძელვადიანი კონტრაქტორებისთვის, რათა უზრუნველყოს ESG პრინციპებთან შესაბამისობა მიწოდების მთელ ჯაჭვში. მომავალ წელს კომპანია გამოთვლის თავის პირდაპირ, ისევე როგორც არაპირდაპირ სათბურის აირების (GHG) ემისიებს პარიზის შეთანხმების შესაბამისად და გეგმავს დაფინანსებული ემისიების მონაცემების გადამოწმებას. 2025 წელს TBC UZ განსაზღვრავს მდგრადი სესხების პორტფელის ზრდის სამიზნეს. ასევე გეგმავს გააძლიეროს სტრატეგიული ფოკუსი საერთაშორისო საფინანსო ინსტიტუტებთან თანამშრომლობაზე, რაც მოითხოვს უფრო მკაცრ ESG ანგარიშგების სისტემას როგორც შიდა, ასევე გარე დონეზე.

TBC UZ-ის ESG სტრატეგია

ქვეყნის უმსხვილეს ციფრულ ბანკად აღიარებული თიბისი ბანკი უზბეკეთი მოწოდებულია ხაზი გაუსვას ESG ღირებულებების მნიშვნელობას და იმოქმედოს კორპორაციული სოციალური პასუხისმგებლობის შესაბამისად. მიმდინარე წელს კომპანიამ მნიშვნელოვანი ნაბიჯები გადადგა ESG სტრატეგიის განსახორციელებლად.

2024 წლის მნიშვნელოვანი მიღწევები მოიცავს შემდეგს:

TBC UZ-მა 2025 წლის სტრატეგიისთვის შემდეგი მიზნები დასახა:

- ორგანიზაციაში ESG მთლიანობის გასაძლიერებლად თანამშრომლებისთვის გარემოსდაცვითი და სოციალური ტრენინგების გავლის 100%-იანი სამიზნე მაჩვენებელი დაისახა.
- პლასტმასის ნარჩენების 90% შეგროვდება და გადამუშავდება.
- მდგრადი სასესხო პორტფელის ზრდის სამიზნის შემუშავება.
- მწვანე და სოციალური შესყიდვების ინიციატივების დანერგვა.
- კორპორაციული სესხების შეფასებისთვის გარემოსდაცვითი და სოციალური (E&S) რისკის მართვის პროცედურის დადგენა.



თიბისი ბანკი უზბეკეთი სტრატეგიული პარტნიორობის მეშვეობით ხელს უწყობს ტექნოლოგიებში ქალთა გაძლიერებას

2024 წლის აპრილიდან სექტემბრამდე TBC Bank Uzbekistan „**She Loves Tech**“ ინიციატივის განხორციელებაში საზოგადოებრივი პარტნიორის როლს ასრულებდა. She Loves Tech გლობალური პლატფორმაა, რომელიც ტექნოლოგიურ სექტორში ქალების გაძლიერებას ისახავს მიზნად. კონკურსმა ცენტრალური აზიის რეგიონიდან 127 ქალის მიერ დაფუძნებული ინოვაციური სტარტაპი წარმოაჩინა.

2024 წლის ოქტომბერში TBC Bank Uzbekistan-მა თანამშრომლობის მემორანდუმი გააფორმა Women in Tech Uzbekistan-თან, ინკლუზიურ საზოგადოებასთან, რომელიც მიზნად ისახავს ტექნოლოგიურ სექტორში გაძლიერების, მრავალფეროვნებისა და ინოვაციების ხელშეწყობას. ეს შეთანხმებები ქმნის საფუძველს გრძელვადიანი თანამშრომლობისთვის და ადგენს ჩარჩოს ინიციატივებისთვის, რომლებიც უზბეკეთის IT ინდუსტრიაში ქალების გაძლიერებას ისახავს მიზნად.

16

ანგარიშგების გლობალური ინიციატივის (GRI) შინაარსის ინდექსი

ანგარიშგების გლობალური ინიციატივის (GRI) შინაარსის ინდექსი

ეს ანგარიში მომზადებულია GRI სტანდარტების მიხედვით. ქვემოთ მოცემული ცხრილი მოიცავს ამ ანგარიშში მითითებული სტანდარტებისა და კონკრეტული საკითხების ჩამონათვალს, ასევე ანგარიშგების სტატუსს თითოეული საკითხისთვის.

ახსნა-განმარტებითი შენიშვნის ნომერი	ახსნა-განმარტებითი შენიშვნის სათაური	ადგილმდებარეობა ანგარიშში (სექცია)	გვერდი/ები
GRI 1: საფუძვლები 2021 [GRI 101 არ მოიცავს ახსნა-განმარტებით შენიშვნებს]			
GRI 2: ზოგადი ახსნა-განმარტებები 2021			
1. ორგანიზაციის პროფილი და მისი ანგარიშგების პრაქტიკა			
2-1	დეტალები ორგანიზაციის შესახებ	01. ვინ ვართ ჩვენ	7
2-2	სუბიექტები, რომლებიც შედიან ორგანიზაციის მდგრადი განვითარების ანგარიშში	01. ვინ ვართ ჩვენ	7
2-3	ანგარიშგების პერიოდი, სიხშირე და საკონტაქტო წერტილი	02. ამ ანგარიშის შესახებ	23
2-4	ინფორმაციის ხელახალი განხილვა		
2-5	გარე უზრუნველყოფა		
2. აქტივობები და დასაქმებულები			
2-6	აქტივობები, ღირებულების ჯაჭვი და სხვა საქმიანი ურთიერთობები	13. პასუხისმგებლობა მომწოდებლების მიმართ - ჩვენი მომწოდებლები 2024 წელს	203
2-7	თანამშრომლები	10. პასუხისმგებლიანი დამსაქმებელი	129
2-8	დასაქმებულები, რომლებიც არ არიან თანამშრომლები	10. პასუხისმგებლიანი დამსაქმებელი	129
3. მმართველობა			
2-9	მმართველობის სტრუქტურა და შემადგენლობა	06. მმართველობა და მდგრადი განვითარების მენეჯმენტი	69
2-10	ნომინაცია და უმაღლესი მმართველობითი ორგანოს შერჩევა	06. მმართველობა და მდგრადი განვითარების მენეჯმენტი	69
2-11	უმაღლესი მმართველობითი ორგანოს თავმჯდომარე	06. მმართველობა და მდგრადი განვითარების მენეჯმენტი	69
2-12	უმაღლესი მმართველობის ორგანოს როლი ზემოქმედების მართვის ზედამხედველობაში	06. მმართველობა და მდგრადი განვითარების მენეჯმენტი	69
2-13	პასუხისმგებლობის დელეგირება ზემოქმედების მართვაში	06. მმართველობა და მდგრადი განვითარების მენეჯმენტი	69
2-14	უმაღლესი მმართველობითი ორგანოს როლი მდგრადობის ანგარიშგებაში	06. მმართველობა და მდგრადი განვითარების მენეჯმენტი	69
2-15	ინტერესთა კონფლიქტები	06. მმართველობა და მდგრადი განვითარების მენეჯმენტი	69
2-16	კომუნიკაცია კრიტიკულ საკითხებზე	06. მმართველობა და მდგრადი განვითარების მენეჯმენტი	69
2-17	უმაღლესი მმართველობითი ორგანოს კოლექტიური ცოდნა	06. მმართველობა და მდგრადი განვითარების მენეჯმენტი	69
2-18	უმაღლესი მმართველობითი ორგანოს ეფექტურობის შეფასება	06. მმართველობა და მდგრადი განვითარების მენეჯმენტი	69

ახსნა-განმარტებითი შენიშვნის ნომერი	ახსნა-განმარტებითი შენიშვნის სათაური	ადგილმდებარეობა ანგარიშში (სექცია)	გვერდი/ები
2-19	ანაზღაურების პოლიტიკები	06. მმართველობა და მდგრადი განვითარების მენეჯმენტი	69
2-20	ანაზღაურების განსაზღვრის პროცესი	06. მმართველობა და მდგრადი განვითარების მენეჯმენტი	69
2-21	წლიური ჯამური ანაზღაურების კოეფიციენტი	06. მმართველობა და მდგრადი განვითარების მენეჯმენტი	69
4. სტრატეგია, პოლიტიკები, პრაქტიკები			
2-22	მდგრადი განვითარების სტრატეგია	05. ESG სტრატეგია	55
2-23	პოლიტიკის ვალდებულებები	06. მმართველობა და მდგრადი განვითარების მენეჯმენტი	69
2-24	პოლიტიკის ვალდებულებების ინტეგრაცია	06. მმართველობა და მდგრადი განვითარების მენეჯმენტი	69
2-25	პროცესები უარყოფითი ზეგავლენის გამოსასწორებლად	05. ESG სტრატეგია	55
2-26	რჩევის მიღებისა და შეშფოთებების გამოთქმის მექანიზმები		
2-27	კანონმდებლობასთან და რეგულაციებთან შესაბამისობა	07. ეთიკა და კეთილსინდისიერება 12. პასუხისმგებლიანი საბანკო საქმე	85 187
2-28	ასოციაციების წევრობა	01. ვინ ვართ ჩვენ	7
5. დაინტერესებული მხარეების ჩართულობა			
2-29	დაინტერესებული მხარეების ჩართულობასთან დაკავშირებული მიდგომა	03. დაინტერესებული მხარეების ჩართულობა	29
2-30	კოლექტიური მოლაპარაკებები, ხელშეკრულებები	03. დაინტერესებული მხარეების ჩართულობა	29
არსებითი საკითხები			
3-1	არსებითი საკითხების განსაზღვრის პროცესი	04. ჩვენი არსებითი საკითხები	39
302	არსებითი საკითხების სია	04. ჩვენი არსებითი საკითხები	39
ეკონომიკური მაჩვენებლები			
201-1	შექმნილი და განაწილებული პირდაპირი ეკონომიკური ღირებულება	08. ჩვენი წვლილი ეკონომიკაში - პირდაპირი წვლილი ეკონომიკაში	95
201-2	ფინანსური შედეგები, სხვა რისკები და შესაძლებლობები კლიმატის ცვლილების გამო	08. ჩვენი წვლილი ეკონომიკაში 09. გარემოსდაცვითი პასუხისმგებლობა	95 107
201-3	განსაზღვრული შეღავათების გეგმის ვალდებულებები 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 სქემაში მონაწილეობა ნებაყოფლობითია. სისტემა ეხება როგორც საჯარო, ისე კერძო სექტორის თანამშრომლებს. სქემა 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	
201-4	მთავრობისგან მიღებული ფინანსური დახმარება	კომპანიას არ მიუღია მთავრობისგან რამე სახის დახმარება	
ბაზარზე ყოფნა			

ახსნა-განმარტებითი შენიშვნის ნომერი	ახსნა-განმარტებითი შენიშვნის სათაური	ადგილმდებარეობა ანგარიშში (სექცია)	გვერდი/ები
202-1	სტანდარტული საწყისი ხელფასის თანაფარდობა გენდერის მიხედვით ადგილობრივ მინიმალურ ხელფასთან შედარებით	მინიმალური ხელფასი დადგენილი არ არის. გენდერული ანაზღაურების სხვაობის შესახებ ინფორმაცია იხილეთ თავში 10. პასუხისმგებლიანი დამსაქმებელი.	129
202-2	უმაღლეს მენეჯმენტში ადგილობრივი მოქალაქეების წილი	თიბისი ბანკის უმაღლესი მენეჯმენტი დაკომპლექტებულია ადგილობრივი წარმომადგენლებისგან	
არაპირდაპირი ეკონომიკური ზეგავლენა			
203-1	ინფრასტრუქტურული ინვესტიციები და მომსახურებების მხარდაჭერა	08. ჩვენი წვლილი ეკონომიკაში	95
203-2	მნიშვნელოვანი არაპირდაპირი ეკონომიკური ზეგავლენა	08. ჩვენი წვლილი ეკონომიკაში	95
შესყიდვების პრაქტიკები			
204-1	ადგილობრივ მომწოდებლებზე გაწეული ხარჯების წილი	13. პასუხისმგებლობა მომწოდებლების მიმართ	203
ანტიკორუფციული ქცევა			
205-1	კორუფციასთან დაკავშირებული რისკების მიხედვით შეფასებული ოპერაციები	05. ESG სტრატეგია 06. მმართველობა და მდგრადობის მართვა 07. ეთიკა და კეთილსინდისიერება	55; 69; 85
205-2	კომუნიკაცია და ტრენინგი ანტიკორუფციული პოლიტიკისა და პროცედურების შესახებ	07. ეთიკა და კეთილსინდისიერება	85
205-3	დადასტურებული კორუფციული შემთხვევები და მიღებული ზომები	07. ეთიკა და კეთილსინდისიერება	85
ანტიკონკურენტული ქცევა			
206-1	კანონიერი ქმედებები ანტიკონკურენტული ქცევის, ანტიმონოპოლიური და მონოპოლიური პრაქტიკისთვის	07. ეთიკა და კეთილსინდისიერება	85
გადასახადები			
207-1	გადასახადების მიმართ მიდგომა	08. ჩვენი წვლილი ეკონომიკაში	95
207-2	გადასახადების მართვა, კონტროლი და რისკის მართვა	08. ჩვენი წვლილი ეკონომიკაში	95
207-3	დაინტერესებული მხარეების ჩართულობა და გადასახადებთან დაკავშირებული საკითხების მართვა	08. ჩვენი წვლილი ეკონომიკაში	95
207-4	ქვეყნების მიხედვით ანგარიშგება	08. ჩვენი წვლილი ეკონომიკაში	95
მასალები			
301-1	მასალების გამოყენება წონისა და მოცულობის მიხედვით	09. გარემოსდაცვითი პასუხისმგებლობა	107
301-2	გამოყენებული გადამუშავებული მასალები	09. გარემოსდაცვითი პასუხისმგებლობა	107
301-3	აღდგენილი პროდუქტები და მათი შესაფუთი მასალები	N/A	
ენერგია			
302-1	ენერგიის მოხმარება ორგანიზაციის შიგნით	09. გარემოსდაცვითი პასუხისმგებლობა	107
302-2	ენერგიის მოხმარება ორგანიზაციის მიღმა	09. გარემოსდაცვითი პასუხისმგებლობა	107
302-3	ენერგიის ინტენსივობა	09. გარემოსდაცვითი პასუხისმგებლობა	107
302-4	ენერგიის მოხმარების შემცირება	09. გარემოსდაცვითი პასუხისმგებლობა	107
302-5	ენერგიის მოთხოვნის შემცირება პროდუქტებისა და მომსახურებებისათვის	09. გარემოსდაცვითი პასუხისმგებლობა	107

ახსნა-განმარტებითი შენიშვნის ნომერი	ახსნა-განმარტებითი შენიშვნის სათაური	ადგილმდებარეობა ანგარიშში (სექცია)	გვერდი/ები
წყალი და ჩამდინარე წყლები			
303-1	წყალთან, როგორც გაზიარებულ რესურსთან, ინტერაქცია	09. გარემოსდაცვითი პასუხისმგებლობა	107
303-2	წყლის მოხმარებასთან დაკავშირებული ზეგავლენის მართვა	09. გარემოსდაცვითი პასუხისმგებლობა	107
303-3	წყლის მიღება	N/A	
303-4	წყლის ჩადინება	N/A	
303-5	წყლის მოხმარება	09. გარემოსდაცვითი პასუხისმგებლობა	107
ბიომრავალფეროვნება			
304-1	საექსპლოატაციო ობიექტები, რომლებსაც ფლობენ, აღებული აქვთ იჯარით, იმართება დაცულ ტერიტორიებზე ან მათ მიმდებარედ, ასევე მაღალი ბიომრავალფეროვნების მქონე ტერიტორიებზე დაცული ტერიტორიების გარეთ.	12. პასუხისმგებლიანი საბანკო საქმე	187
304-2	აქტივობების, პროდუქტებისა და მომსახურების ზეგავლენები ბიომრავალფეროვნებაზე	12. პასუხისმგებლიანი საბანკო საქმე	187
304-3	დაცული ან აღდგენილი ჰაბიტატები	12. პასუხისმგებლიანი საბანკო საქმე	187
304-4	IUCN-ის წითელ ნუსხაში და ეროვნული კონსერვაციის სიაში შეტანილი სახეობები კომპანიის ოპერაციებით დაზარალებულ ტერიტორიებზე	12. პასუხისმგებლიანი საბანკო საქმე	187
ემისიები			
305-1	პირდაპირი (Scope 1) სათბური აირების გამოფრქვევები	09. გარემოსდაცვითი პასუხისმგებლობა	107
305-2	ენერგიის არაპირდაპირი (Scope 2) სათბური აირების გამოფრქვევები	09. გარემოსდაცვითი პასუხისმგებლობა	107
305-3	სხვა არაპირდაპირი (Scope 3) სათბური აირების გამოფრქვევები	09. გარემოსდაცვითი პასუხისმგებლობა	107
305-4	სათბური აირების ემისიების ინტენსივობა	09. გარემოსდაცვითი პასუხისმგებლობა	107
305-5	სათბური აირების გამოფრქვევის შემცირება	09. გარემოსდაცვითი პასუხისმგებლობა	107
305-6	ოზონის დამშლელი გამონაბოლქვი ნივთიერებები (ODS)	N/A	
305-7	აზოტის ოქსიდები (NOx), გოგირდის ოქსიდები (SOx) და სხვა მნიშვნელოვანი ემისიები ჰაერში	N/A	
ნარჩენები			
306-1	ნარჩენების წარმოქმნა და ნარჩენებთან დაკავშირებული მნიშვნელოვანი ზემოქმედებები	09. გარემოსდაცვითი პასუხისმგებლობა	107
306-2	ნარჩენებთან დაკავშირებული მნიშვნელოვანი ზემოქმედების მართვა	09. გარემოსდაცვითი პასუხისმგებლობა	107
306-3	წარმოქმნილი ნარჩენები	09. გარემოსდაცვითი პასუხისმგებლობა	107
306-4	ნარჩენების რაოდენობა, რომლებიც არ იყრება	09. გარემოსდაცვითი პასუხისმგებლობა	107
306-5	გადაყრილი ნარჩენების რაოდენობა	09. გარემოსდაცვითი პასუხისმგებლობა	107
მომწოდებლების გარემოსდაცვითი შეფასება			
308-1	ახალი მომწოდებლები, რომლებიც შემოწმდნენ გარემოსდაცვითი კრიტერიუმების გამოყენებით	13. პასუხისმგებლობა მომწოდებლების მიმართ	203

ახსნა-განმარტებითი შენიშვნის ნომერი	ახსნა-განმარტებითი შენიშვნის სათაური	ადგილმდებარეობა ანგარიშში (სექცია)	გვერდი/ები
308-2	უარყოფითი გარემოსდაცვითი ზემოქმედება მიწოდების ჯაჭვში და მიღებული ზომები	13. პასუხისმგებლობა მომწოდებლების მიმართ	203
დასაქმება			
401-1	ახალი თანამშრომლების აყვანა და კადრების გადინება	10. პასუხისმგებლიანი დამსაქმებელი	129
401-2	შეღავათები, რომლითაც სარგებლობენ სრულ განაკვეთზე დასაქმებული თანამშრომლები, მაგრამ არ სარგებლობენ დროებითი ან ნახევარ განაკვეთზე დასაქმებული თანამშრომლები	10. პასუხისმგებლიანი დამსაქმებელი	129
401-3	დეკრეტული შვებულება	10. პასუხისმგებლიანი დამსაქმებელი	129
შრომითი/მმართველობითი ურთიერთობები			
402-1	ოპერაციული ცვლილებების შესახებ მინიმალური შეტყობინების ვადები	10. პასუხისმგებლიანი დამსაქმებელი	129
პროფესიული ჯანმრთელობა და უსაფრთხოება			
403-1	პროფესიული ჯანმრთელობისა და უსაფრთხოების მართვის სისტემა	10. პასუხისმგებლიანი დამსაქმებელი	129
403-2	საფრთხის იდენტიფიცირება, რისკების შეფასება და ინციდენტების გამოძიება	10. პასუხისმგებლიანი დამსაქმებელი	129
403-3	პროფესიული ჯანმრთელობის მომსახურებები	10. პასუხისმგებლიანი დამსაქმებელი	129
403-4	თანამშრომლების მონაწილეობა, კონსულტაციები და კომუნიკაცია პროფესიული ჯანმრთელობისა და უსაფრთხოების საკითხებში	10. პასუხისმგებლიანი დამსაქმებელი	129
403-5	თანამშრომლების გადამზადება პროფესიული ჯანმრთელობისა და უსაფრთხოების საკითხებში	10. პასუხისმგებლიანი დამსაქმებელი	129
403-6	თანამშრომლების ჯანმრთელობის ხელშეწყობა	10. პასუხისმგებლიანი დამსაქმებელი	129
403-7	პროფესიული ჯანმრთელობისა და უსაფრთხოების ზეგავლენების პრევენცია და შემსუბუქება, რომლებიც პირდაპირ უკავშირდება ბიზნესურთიერთობებს	10. პასუხისმგებლიანი დამსაქმებელი	129
403-8	თანამშრომლები, რომლებიც სარგებლობენ პროფესიული ჯანმრთელობისა და უსაფრთხოების მართვის სისტემით	10. პასუხისმგებლიანი დამსაქმებელი	129
403-9	სამუშაოზე მიღებული დაზიანებები	10. პასუხისმგებლიანი დამსაქმებელი	129
403-10	სამუშაოსთან დაკავშირებული ავადმყოფობები	10. პასუხისმგებლიანი დამსაქმებელი	129
ტრენინგები და განათლება			
404-1	ერთ თანამშრომელზე საშუალო წლიური სასწავლო საათები	10. პასუხისმგებლიანი დამსაქმებელი	129
404-2	პროგრამები თანამშრომელთა კვალიფიკაციის ასამაღლებლად და გარდამავალი ხელშეწყობის პროგრამები	10. პასუხისმგებლიანი დამსაქმებელი	129
404-3	თანამშრომლების პროცენტული წილი, რომლებიც რეგულარულად გადიან შესრულებული სამუშაოს და კარიერული განვითარების შეფასებებს	10. პასუხისმგებლიანი დამსაქმებელი	129
მრავალფეროვნება და თანაბარი შესაძლებლობები			
405-1	მმართველობითი ორგანოების და თანამშრომლების მრავალფეროვნება	10. პასუხისმგებლიანი დამსაქმებელი	129
405-2	ქალებისა და კაცების ძირითადი ხელფასისა და ანაზღაურების თანაფარდობა	10. პასუხისმგებლიანი დამსაქმებელი	129

ახსნა-განმარტებითი შენიშვნის ნომერი	ახსნა-განმარტებითი შენიშვნის სათაური	ადგილმდებარეობა ანგარიშში (სექცია)	გვერდი/ები
არადისკრიმინაციული მიდგომა			
406-1	დისკრიმინაციის შემთხვევები და მიღებული მაკორექტირებელი ზომები	10. პასუხისმგებლიანი დამსაქმებელი	129
გაერთიანების თავისუფლება და კოლექტიური მოლაპარაკება			
407-1	ოპერაციები და მომწოდებლები, რომლებშიც გაერთიანების თავისუფლებისა და კოლექტიური მოლაპარაკებების უფლება შესაძლოა რისკის ქვეშ იყოს	10. პასუხისმგებლიანი დამსაქმებელი	129
ბავშვთა შრომა			
408-1	ოპერაციები და მომწოდებლები მნიშვნელოვანი რისკის ქვეშ არიან ბავშვთა შრომის ინციდენტებისას	12. პასუხისმგებლიანი საბანკო საქმე	187
იძულებითი ან სავალდებულო შრომა			
409-1	ოპერაციები და მომწოდებლები მნიშვნელოვანი რისკის ქვეშ არიან იძულებითი ან სავალდებულო შრომის ინციდენტებისას	10. პასუხისმგებლიანი დამსაქმებელი	129
უსაფრთხოების პრაქტიკები			
410-1	უსაფრთხოების თანამშრომელი, რომელიც გადამზადებულია ადამიანის უფლებების პოლიტიკისა თუ პროცედურების კუთხით	10. პასუხისმგებლიანი დამსაქმებელი	129
ადგილობრივი მოსახლეობის უფლებები			
411-1	ადგილობრივი მოსახლეობის უფლებების დარღვევის ინციდენტები	N/A	
ადგილობრივი თემები			
413-1	ოპერაციებში ადგილობრივი თემების ჩართულობა, ზემოქმედების შეფასებები და განვითარების პროგრამები	14. თემების მხარდაჭერა	211
413-2	ოპერაციები, რომელთაც მნიშვნელოვანი ფაქტობრივი და პოტენციური უარყოფითი ზეგავლენა აქვთ ადგილობრივ თემებზე	14. თემების მხარდაჭერა	211
მომწოდებლების სოციალური შეფასება			
414-1	ახალი მომწოდებლები, რომლებმაც გაიარეს სკრინინგი სოციალური კრიტერიუმების მიხედვით	13. პასუხისმგებლობა მომწოდებლების მიმართ	203
414-2	უარყოფითი სოციალური ზეგავლენა მიწოდების ჯაჭვში და განხორციელებული მოქმედებები	13. პასუხისმგებლობა მომწოდებლების მიმართ	203
საჯარო პოლიტიკა			
415-1	პოლიტიკური წვლილი	7. ეთიკა და კეთილსინდისიერება	85
მომხმარებელთა ჯანმრთელობა და უსაფრთხოება			
416-1	პროდუქტისა და მომსახურების კატეგორიების ჯანმრთელობასა და უსაფრთხოებაზე ზემოქმედების შეფასება	11. პასუხისმგებლობა მომხმარებლების მიმართ	167
416-2	პროდუქტებისა და მომსახურების ჯანმრთელობასა და უსაფრთხოებაზე ზემოქმედების შესახებ შეუსაბამობის შემთხვევები	11. პასუხისმგებლობა მომხმარებლების მიმართ	167
419-1	სოციალურ და ეკონომიკურ სფეროში კანონებსა და რეგულაციებთან შეუსაბამობა	05. მმართველობა და მდგრადი განვითარების მენეჯმენტი - კანონებთან და რეგულაციებთან შესაბამისობა სოციალურ და ეკონომიკურ სფეროში	55

17

გაეროს გლობალური შეთანხმების ანგარიშგების - კომუნიკაცია პროგრესის შესახებ (COP) - ინდექსი

გაეროს გლობალური შეთანხმების ანგარიშგების - კომუნიკაცია პროგრესის შესახებ (COP) - ინდექსი

UNGC პრინციპი	ანგარიშის სექცია	გვერდი
ადამიანის უფლებები		
პრინციპი 1: ბიზნესმა მხარი უნდა დაუჭიროს და პატივი სცეს საერთაშორისოდ აღიარებულ ადამიანის უფლებებს	**07. ეთიკა და კეთილსინდისიერება** - მისია, ღირებულებები და ეთიკური ქცევა/ ბიზნეს ეთიკა და ეთიკური ქცევა	85
	10. პასუხისმგებლიანი დამსაქმებელი - თანამშრომელთა უსაფრთხოება და ჯანმრთელობა, პროფესიული და შრომითი დაავადებების პრევენცია	129
	10. პასუხისმგებლიანი დამსაქმებელი - მრავალფეროვნება და თანაბარი შესაძლებლობები	129
	11. პასუხისმგებლობა მომხმარებლების მიმართ - მომხმარებელთა კონფიდენციალურობისა და მონაცემების დაცვა	167
პრინციპი 2: ბიზნესი არ უნდა გახდეს ადამიანის უფლებების დარღვევის თანამონაწილე	**06. მმართველობა და მდგრადი განვითარების მენეჯმენტი**	69
	09. გარემოსდაცვითი პასუხისმგებლობა - გარემოსდაცვითი პოლიტიკა და მენეჯმენტის მიდგომა	107
	10. პასუხისმგებლიანი დამსაქმებელი - თანამშრომელთა უსაფრთხოება და ჯანმრთელობა, პროფესიული და შრომითი დაავადებების პრევენცია	129
	11. პასუხისმგებლობა მომხმარებლების მიმართ - ბიზნესის კეთილსინდისიერება მომხმარებლებთან ურთიერთობაში	167
შრომითი უფლებები		
პრინციპი 3: ბიზნესებმა მხარი უნდა დაუჭირონ შეკრებისა და გაერთიანების თავისუფლებას და აღიარონ უფლება კოლექტიური მოლაპარაკებების შესახებ	**10. პასუხისმგებლიანი დამსაქმებელი** - პოლიტიკა და მენეჯმენტის მიდგომა	129
	07. ეთიკა და კეთილსინდისიერება - ბიზნეს ეთიკა და ეთიკური ქცევა	85
პრინციპი 4: იძულებითი და სავალდებულო შრომის ყველა ფორმის აღმოფხვრა	**10. პასუხისმგებლიანი დამსაქმებელი** - პოლიტიკა და მენეჯმენტის მიდგომა	129
	12. პასუხისმგებლიანი საბანკო საქმე - ტრანზაქციის კვალიფიკაცია და კატეგორიზაცია	187
პრინციპი 5: ბავშვთა შრომის ეფექტური აღკვეთა	**10. პასუხისმგებლიანი დამსაქმებელი** - პოლიტიკა და მენეჯმენტის მიდგომა	129
	12. პასუხისმგებლიანი საბანკო საქმე - ტრანზაქციების კვალიფიკაცია და კატეგორიების მინიჭება	187
	10. პასუხისმგებლიანი დამსაქმებელი - მრავალფეროვნება და თანაბარი შესაძლებლობები	129

UNGC პრინციპი	ანგარიშის სექცია	გვერდი
პრინციპი 6: დისკრიმინაციის აღმოფხვრა დასაქმებისა და პროფესიის მხრივ	**10. პასუხისმგებლიანი დამსაქმებელი** - ანაზღაურება, ბენეფიტები და თანამშრომელთა სოციალური დაცვა	129
გარემოს დაცვა		
პრინციპი 7: ბიზნესმა მხარი უნდა დაუჭიროს გარემოსდაცვითი გამოწვევების მიმართ პრევენციულ მიდგომას	**09. გარემოსდაცვითი პასუხისმგებლობა**	107
	12. პასუხისმგებლიანი საბანკო საქმე - ტრანზაქციების კვალიფიკაცია და კატეგორიების მინიჭება	187
პრინციპი 8: გარემოსდაცვითი პასუხისმგებლობის ხელშესაწყობად ინიციატივების წამოწყება	**09. გარემოსდაცვითი პასუხისმგებლობა** - გარემოსდაცვითი პოლიტიკა და მენეჯმენტის მიდგომა	107
	12. პასუხისმგებლიანი საბანკო საქმე - ტრანზაქციების კვალიფიკაცია და კატეგორიების მინიჭება	187
	1**2. პასუხისმგებლიანი საბანკო საქმე** - პროდუქტები და მომსახურებები სოციალური და გარემოსდაცვითი დამატებითი ღირებულებით	187
პრინციპი 9: გარემოსთვის არამავნებელი ტექნოლოგიების განვითარებისა და გავრცელების წახალისება	**12. პასუხისმგებლიანი საბანკო საქმე**	187
კორუფციასთან ბრძოლა		
პრინციპი 10: ბიზნესმა უნდა იმუშაოს კორუფციის ყველა ფორმის წინააღმდეგ, ფულის გამოძალვისა და მექრთამეობის ჩათვლით	**09. გარემოსდაცვითი პასუხისმგებლობა**	107

განმარტებითი ლექსიკონი

აქტიური მომხმარებლები	მომხმარებლები, რომლებსაც აქვთ მინიმუმ ერთი აქტიური პროდუქტი ან ასრულებენ ერთ ტრანზაქციას მაინც ბოლო 3 თვის განმავლობაში.
აქტიური საცალო ციფრული მომხმარებლები	მოიცავს თიბისი ბანკის, Space App-ისა და TBC Pay-ს მობილური აპლიკაციის უნიკალურ ციფრულ მომხმარებლებს, რომლებმაც აპლიკაციით მინიმუმ ერთხელ მაინც ისარგებლეს ბოლო 3 თვის განმავლობაში.
აქტიური სავაჭრო ტერმინალები	აქტიური სავაჭრო ტერმინალები მოიცავს POS ტერმინალებსა და ელექტრონული კომერციის მინიმუმ ერთ ტრანზაქციას, რომელიც განხორციელდა თვის განმავლობაში.
ბანკი	სააქციო საზოგადოება თიბისი ბანკი
საბჭო	TBC Bank Group PLC-ის დირექტორთა საბჭო
თავმჯდომარე	კომპანიის დირექტორთა საბჭოს თავმჯდომარე
კოდექსი	გაერთიანებული სამეფოს კორპორაციული მმართველობის კოდექსი
კომპანია	TBC Bank Group PLC
კორპორატიული და საინვესტიციო საბანკო მომსახურების (CIB) სეგმენტი	იურიდიული პირი/აფილირებულ პირთა ჯგუფი, რომლის წლიური შემოსავალი აღემატება 15.0 მილიონ ლარს ან რომლებმაც მიიღეს 6.0 მილიონ ლარზე მეტი ღირებულების სახსრები. ზოგიერთი სხვა ბიზნეს კლიენტი ასევე შეიძლება მიეკუთვნოს CIB სეგმენტს ან გადაეცეს მიკრო, მცირე და საშუალო საწარმოების (MSME) სეგმენტს დისკრეციული პრინციპით. გარდა ამისა, CIB მოიცავს დაგროვილი ქონების მართვის (WM) კერძო საბანკო მომსახურებას შეძლებული ფიზიკური პირებისათვის (HNWI), რომელთა ბარიერი მართვის ქვეშ მყოფ აქტივებზე (AUM) შეადგენს 250,000 აშშ დოლარს, ასევე დისკრეციულ საფუძველზე
დირექტორ(ებ)ი	TBC Bank Group PLC-ის საბჭოს წევრები
ENPS (თანამშრომელთა ლოიალობის ინდექსი)	წმინდა ENPS ინდექსი აფასებს თანამშრომლების ლოიალურობას და ასახავს იმის ალბათობას, თუ რამდენად გაუწევენ ჩვენი კოლეგები რეკომენდაციას თავიანთ სამუშაო ადგილს მეგობრებთან და ოჯახის წევრებთან
ჯგუფი	TBC Bank Group PLC და მისი შვილობილი კომპანიები
მმართველი საბჭო	სააქციო საზოგადოება „თიბისი ბანკის“ მმართველი საბჭო
MSME (მიკრო, მცირე და საშუალო ზომის) სეგმენტი	ბიზნეს მომხმარებლები, რომლებიც არ შედიან CIB (კორპორატიული/ საინვესტიციო საბანკო მომსახურება) სეგმენტში
NPS (მომხმარებელთა ლოიალობის ინდექსი)	NPS აფასებს, რამდენად სურთ მომხმარებლებს ჩვენი პროდუქტებისა და მომსახურებისთვის რეკომენდაციის გაწევა სხვებთან
საცალო სეგმენტი	საცალო ვაჭრობის განტვირთვის კოეფიციენტი ზომავს იმ ტრანზაქციების წილს, რომლებიც განხორციელდა ჩვენს დისტანციურ არხებში, ანუ ფილიალებს გარეთ
სამეთვალყურეო საბჭო	სააქციო საზოგადოება თიბისი ბანკის სამეთვალყურეო საბჭო
თიბისი ბანკი	TBC Bank Group PLC და მისი შვილობილი კომპანიები
TBC Bank Group PLC	ინგლისსა და უელსში რეგისტრირებული საჯარო კომპანია. იგი არის სს „თიბისი ბანკის“ („ბანკი“) და ძირითადად საქართველოს ფინანსურ სექტორში და მონათესავე სფეროებში მოქმედი კომპანიების ჯგუფის მშობელი კომპანია. საჯარო სააქციო საზოგადოება TBC Bank Group PLC რეგისტრირებულია ლონდონის საფონდო ბირჟაზე TBCG სიმბოლოთი.
სს თიბისი ბანკი	სააქციო საზოგადოება თიბისი ბანკი
TBC PLC	TBC Bank Group PLC
TBC UZ	სს თიბისი ბანკი უზბეკეთში, TBC Bank Group PLC-ის შვილობილი კომპანია.

ამ ანგარიშში გამოყენებული ფოტოების ავტორები

ხათუნა ხუციშვილი

სალი დუნდუა

ნიკა ფანიაშვილი

თორნიკე ივანიშვილი

ჯორჯ ვან დე კამპ

რეზი ყენია

ირაკლი ხარგელია

ლელი ბლაგონრავოვა

ფრიდონ ხიმშიაშვილი

ირაკლი ბიგვავა

აზიზბეკ ხამრაკულოვ

მადლობა: გვსურს, მადლობა გადავუხადოთ ჩვენს გრაფიკულ დიზაინერებს 2024 წლის მდგრადი განვითარების ანგარიშზე გაწეული შრომისთვის: მარიამ ზალდასტანიშვილს ამ შთამაგონებელი დიზაინის შექმნისა და განხორციელებისთვის, სოფო კვანტალიანსა და შოთა დოგრაშვილს უპირობო მხარდაჭერისთვის მთელი პროცესის განმავლობაში. დიდი მადლობა თქვენი ფასდაუდებელი წვლილისა და ამ ანგარიშის ვიზუალური წარმატებისთვის.



