

დამტკიცებულია სს „ბანკი ქართუს“
სამეთვალყურეო საბჭოს 2026 წლის 27 იანვრის სხდომის ოქმით

სს „ბანკი ქართუს“ ანონიმური მხილების პოლიტიკა WHISTLEBLOWING POLICY

1. ზოგადი აღწერა

- 1.1 სს „ბანკი ქართუ“ (შემდგომში „ბანკი“) ანონიმური მხილების პოლიტიკა, ადგენს საკანონმდებლო მოთხოვნების, რეგულაციების, ბანკის შიდა მარეგლამენტირებელი დოკუმენტების, სტანდარტების ან და პროცედურების შესაძლო დარღვევის, ან ასეთი დარღვევის შესახებ გონივრული ეჭვის არსებობის საფუძველზე, შესაბამისი მამხილებელი განაცხადის გაგზავნის და ბანკის მიერ ამ შეტყობინებების მიღების/განხილვის წესს.
- 1.2 პოლიტიკა ვრცელდება როგორც ბანკის თანამშრომლებზე ასევე სხვა დაინტერესებულ მხარეებზე (კონტრაქტორები, მომწოდებლები, პარტნიორები, კლიენტები და სხვა პირები), რომლებიც მიუთითებენ ბანკში გამოვლენილ ნებისმიერ შესაძლო დარღვევაზე, მათ შორის ეთიკური ნორმების, კანონმდებლობის, შიდა პოლიტიკების ან სხვა არაკეთილსინდისიერი ქცევის შესახებ, მიუხედავად იმისა, ვინ არის მისი ჩამდენი.
- 1.3 წინამდებარე პოლიტიკა ეფუძნება საქართველოს კანონმდებლობას, ბანკის წესდებას, ბანკის ეთიკის პრინციპებისა და პროფესიული ქცევის სტანდარტების კოდექსს, საერთაშორისო სტანდარტებს, მათ შორის ევროკავშირის - EU Whistleblowing Directive 2019/1937 რეკომენდაციებს.
- 1.4 პოლიტიკის დანერგვასა და შესრულების მონიტორინგზე პასუხისმგებელია შესაბამისობის დეპარტამენტი, მიღებული მამხილებელი განაცხადის განხილვა და შემდგომი რეაგირება ხორციელდება პოლიტიკის მე-5 თავში მითითებული წესის შესაბამისად.
- 1.5 წინამდებარე პოლიტიკა განკუთვნილია ბანკის ყველა სტრუქტურული ერთეულისთვის და მისი დაცვა სავალდებულოა ბანკის ყველა თანამშრომლისთვის.

2. მიზანი და ამოცანები

- 2.1 სს „ბანკი ქართუ“, როგორც პასუხისმგებლიანი საფინანსო ინსტიტუტი, საკუთარ ბიზნეს საქმიანობას წარმართავს ბანკის ეთიკის პრინციპებისა და პროფესიული ქცევის სტანდარტების კოდექსის შესაბამისად.
- 2.2 ბანკის ანონიმური მხილების სისტემის ორგანიზების და ფუნქციონირების მიზნებს წარმოადგენს :
 - აქციონერების, ბანკის და მისი კლიენტების ინტერესების დაცვის უზრუნველყოფა;
 - კორპორატიული მართვის და ბანკის შესაბამისობის კონტროლის სისტემების ეფექტურობის გაზრდა;
 - ბანკის თანამშრომლების არამართლზომიერი ქცევის აღკვეთა;
 - ბანკის თანამშრომლებსა და ხელმძღვანელობას შორის პოტენციური დარღვევების და ინტერესთა კონფლიქტის, ბანკის საქმიანობის დროს წარმოქმნილი რისკების, ასევე ბანკის პროდუქტების და მომსახურების ხარისხის გაუმჯობესების ეფექტური მექანიზმის შექმნა;
 - თანამშრომელთა არაკეთილსინდისიერი ქმედების, მათ შორის, ინსაიდერული ან კონფიდენციალური ინფორმაციის არაკეთილსინდისიერი გამოყენების აღკვეთა;

- 2.3 ანონიმური მხილების სისტემის ფუნქციონირების ამოცანაა, ბანკმა მოახდინოს შესაძლო დარღვევების იდენტიფიცირება, შეისწავლოს და განახორციელოს მსგავსი დარღვევების დაუშვებლობაზე მიმართული პრევენციული ზომების გატარებისთვის საჭირო ქმედებები.
- 2.4 პოლიტიკის ფარგლებში ბანკი შესაბამის პირებს მოუწოდებს, განახორციელონ მხილება ქვემოთ ჩამოთვლილი ნებისმიერი შესაძლო დარღვევის ჩადენის, დარღვევის მიმდინარეობის ან სამომავლო დარღვევის შესახებ ეჭვის არსებობის შემთხვევაში.
- 2.5 აღნიშნული დარღვევის სახეებია:
- 2.5.1 საქართველოს კანონმდებლობის, წესებისა და რეგულაციების დარღვევა, რომელიც ვრცელდება ბანკზე;
 - 2.5.2 ბანკის შიდა მარეგლამენტირებული ან/და განკარგულებითი ხასიათის დოკუმენტების, ბანკის კოლეგიალური ორგანოების ან/და თანამდებობის პირთა მიერ მათი უფლებამოსილების ფარგლებში მიღებული გადაწყვეტილებების შეუსრულებლობა;
 - 2.5.3 თანამშრომელთა არაკეთილსინდისიერი ქმედება, მათ შორის, ინსაიდერული ან კონფიდენციალური ინფორმაციის არაკეთილსინდისიერი გამოყენება;
 - 2.5.4 ფინანსური დარღვევები, თაღლითობა და კორუფციულ ქმედებები;
 - 2.5.5 უფლებამოსილების/თანამდებობრივი მდგომარეობის ბოროტად გამოყენება;
 - 2.5.6 ინდივიდის ჯანმრთელობასა და უსაფრთხოებასთან დაკავშირებული რისკები (მათ შორის პოტენციურ რისკებს);
 - 2.5.7 გარემოსთვის ზიანის მიყენება;
 - 2.5.8 დარღვევის/შესაძლო დარღვევის მხილების ან ასეთის გამოკვლევაში მონაწილეობის გამო სამაგიეროს გადახდის მოტივით ჩადენილი ქმედებები, შეუფერებელი ან/და არაეთიკური საქციელი;
 - 2.5.9 ნებისმიერი ზემოაღნიშნული ფაქტის განზრახ ინფორმაციის შენიღბვისა და ჩახშობის მცდელობები;

3. მამხილებელი განაცხადის გაგზავნის პრინციპები

- 3.1 ბანკი უზრუნველყოფს იმ პირების მონაცემთა დაცვას, რომლებიც წინამდებარე წესის ფარგლებში გამოაგზავნიან შეტყობინებას.
- 3.2 ბანკი უზრუნველყოფს მიღებული შეტყობინებების კონფიდენციალურობას.
- 3.3 ბანკი ასევე უზრუნველყოფს იმ მამხილებელთა ინტერესების და მათი სურვილის შემთხვევაში ანონიმურობის დაცვას, რომლებიც ფაქტების გამოკვლევისას ნებაყოფლობით მიაწვდიან დამატებით ინფორმაციას, ან რომელთაც წარედგინებათ მოთხოვნა დარღვევის გამოკვლევასთან დაკავშირებით რაიმე სახის დახმარების გაწევის შესახებ.
- 3.4 „ბანკი“ იქნება შეუწყნარებელი „მამხილებლის“ მიმართ განხორციელებული ნებისმიერი სახის რეპრესიის ან ასეთი რეპრესიის მუქარის მიმართ, როდესაც აღნიშნული ქმედებები მიმართულია ისეთი „მამხილებლის“ წინააღმდეგ, რომელმაც განახორციელა ან შესაძლოა განახორციელოს

მხილება, ან წინამდებარე „პოლიტიკის“ შესაბამისად, დახმარება გაუწია „ბანკს“ დარღვევის ფაქტის გამოკვლევაში.

3.5 შეტყობინებების გაგზავნის სისტემის გამოყენება დაუშვებელია პირადი მიზნებისთვის, რომელიც მორალურ ზიანს აყენებს ბანკის თანამშრომლებს, კლიენტებს, საქმიან პარტნიორებს და ბანკის საქმიან რეპუტაციას.

3.6 ბანკი იტოვებს უფლებას შეტყობინების პირველადი შესწავლის საფუძველზე მხედველობაში არ მიიღოს შეტყობინება და ინფორმაცია, რომელსაც არა აქვს კავშირი ამ წესის მიზნებთან და ამოცანებთან, ასევე გამოიყენოს კანონმდებლობით გათვალისწინებული ღონისძიებები არაკეთილსინდისიერად და კანონსაწინააღმდეგო განზრახვით მოქმედი შემტყობინებელი თანამშრომლის მიმართ.

4. განცხადების მიღების წესი

4.1 მამხილებელს უფლება აქვს განცხადება წარადგინოს წერილობითი ან ელექტრონული ფორმით. სურვილის შემთხვევაში ასეთი განცხადება წარადგინოს ანონიმურად.

4.2 მამხილებელი განცხადების გაგზავნა შესაძლებელია შემდეგი ფორმებით:

4.2.1 *ელექტრონულად:*

მისამართზე: info@cartubank.ge და anonym@cartubank.ge ან/და ბანკის ვებ-გვერდზე www.cartubank.ge განთავსებული „ანონიმური განცხადების/საჩივრის“ შევსების/გამოგზავნის გზით;

მამხილებელს ასევე შეუძლია არამაიდნეტიფიცირებელი მეილით გამოაგზავნოს ელექტრონული საჩივარი.

4.2.2 *წერილობით:*

ბანკის კანცელარია ვალდებულია მიიღოს წერილობითი განცხადება რომელიც შემდგომ გადაეცემა საკადრო კომისიას განსახილველად.

4.3 იმ შემთხვევაში, თუ ბანკში განცხადება/საჩივარი ეხება კლიენტის პრეტენზიასაღნიშნული განცხადებას/საჩივარს განხილავს ხარისხის მართვის განყოფილება და შესაბამისი გადაწყვეტილების მიღება მოხდება საქართველოს ეროვნული ბანკის პრეზიდენტის ბრძანებით დამტკიცებული „ფინანსური ორგანიზაციების მიერ მომსახურების გაწევისას მომხმარებელთა უფლებების დაცვის წესის შესაბამისად“.

5. განცხადების განხილვის წესი

- 5.1 მამხილებელის განცხადება, შესასწავლად ეგზავნება ადამიანური რესურსების მართვის დეპარტამენტს.
- 5.2 მიღებული მხილების ფაქტების განხილვა ბანკში ხორციელდება კონფიდენციალურობის, სამართლიანობის და ობიექტურობის პრინციპების საფუძველზე.
- 5.3 ბანკში არსებული შესაბამისი პროცედურების მიხედვით ხორციელდება შემოსულ განცხადებაზე რეაგირება : 1. „კორპორაციული ეთიკის კოდექსით გათვალისწინებულ დარღვევაზე განცხადების მიღება და განხილვა“, 2. „მომხმარებლის პრეტენზიის/საჩივრის მიღება და განხილვა“, რომლის ფარგლებშიც აღწერილია შეტყობინების მიღების, განხილვის სრული ჯაჭვი, ასევე განხილვის/გამოძიების ვადები და შესაბამისი რეპორტიინგი .ადამიანური რესურსების მართვის დეპარტამენტის დირექტორი ეცნობა განცხადების შინაარსს და ახორციელებს გარემოებების პირველად(ზოგად) ანალიზს. როდესაც განაცხადის შინაარსში იკვეთება კლიენტის პრეტენზიასთან დაკავშირებული საკითხი მაშინ განხილვა ხორციელდება „მომხმარებლის პრეტენზიის/საჩივრის მიღება და განხილვის“ პროცედურის მიხედვით.
- 5.4 განხილვაში მონაწილე თანამშრომლები არ უნდა იყვნენ დაკავშირებული იმ ფაქტებთან და შემთხვევასთან, რომლის გამოკვლევაც ხორციელდება.
- 5.5 შეტყობინების მიღების და პირველადი ანალიზის შემდგომ, ადამიანური რესურსების მართვის დეპარტამენტის დირექტორი ინფორმაციას აგზავნის უსაფრთხოების დეპარტამენტის დირექტორის და საოპერაციო რისკების მართვის განყოფილების უფროსის ელექტორნული ფოსტის მისამართებზე შემდგომი ანალიზისთვის.
- 5.6 განხილვისას ადამიანური რესურსების მართვის დეპარტამენტი უფლებამოსილია:
- ბანკის თანამშრომლებისგან მოითხოვოს და მიიღოს დოკუმენტები ან/და სხვა ინფორმაცია, რომელიც განცხადებაში მითითებულ ფაქტებს და მოვლენებს ეხება;
 - ჩართოს ბანკის თანამშრომლები (თანამშრომლის უშუალო ხელმძღვანელთან შეთანხმებით) მათი კომპეტენციის ფარგლებში ექსპერტებად ან/და მიიწვიოს განსახილველ გარემოებებთან დაკავშირებით კონსულტაციის მისაღებად;
- 5.7 საჭიროა უსაფრთხოების დეპარტამენტის დაუყოვნებლივ ჩართულობა თუ განცხადების შინაარსი ეხება შემდეგ დარღვევებს: კორუფცია, თაღლითობა, დანაშაულის ჩადენა (ქურდობა, საბუთების გაყალბება და ა.შ), ქონების დაზიანება, ბანკის თანამშრომელზე/ბანკის მომხმარებელზე ფსიქოლოგიური, მორალური, ფიზიკური ძალადობა, ან ზემოთ ხსენებული მუქარა და ა.შ.
- 5.8 მიღებული ინფორმაციის საფუძველზე ადამიანური რესურსების მართვის დეპარტამენტის დირექტორი უზრუნველყოფს საკითხის დამუშავებას/მომხადებას დირექტორატზე წარდგენის მიზნით.
- 5.9 ადამიანური რესურსების მართვის დეპარტამენტის დირექტორის მიერ შესასრულებელი ქმედებების დროითი ინტერვალი დამოკიდებულია საკითხის შინაარსზე და მოცულობაზე, მაგრამ არაუგვიანეს 14 კალენდარული დღისა.
- 5.10 ფაქტს შეისწავლის ბანკის დირექტორატი , რომელიც უფლებამოსილია მიიღოს ადმინისტრაციული სახის ღონისძიებები იმ პირის მიმართ, რომელმაც დაარღვია ბანკში დადგენილი წესები.

- 5.11 როდესაც საჩივარი ეხება უმაღლესი მენეჯმენტის წევრს, მაშინ საკითხის განხილვა უნდა განხორციელდეს ბანკის სამეთვალყურეო საბჭოს მიერ.
- 5.12 განცხადების განხილვასთან დაკავშირებული ყველა ანგარიში, დოკუმენტი და ჩანაწერი, აღრიცხება და ინახება ადამიანური რესურსების მართვის დეპარტამენტის მიერ, ხოლო თანამშრომელთა შეტყობინებების განხილვის შედეგები იგზავნება შესაბამისობის დეპარტამენტში.
- 5.13 ყოველთვიურად საქართველოს ეროვნულ ბანკში იგზავნება გასული თვის განმავლობაში მიღებული საჩივრების სტატისტიკა, სეზონის მიერ დადგენილი მახასიათებლების მიხედვით.

6. დასკვნითი დებულებები

- 6.1 წინამდებარე პოლიტიკა განთავსებულია ბანკის ვებგვერდზე/ინტრანეტში და ხელმისაწვდომია ყველა დაინტერესებული პირისთვის.
- 6.2 ახალი თანამშრომლის მიღებისას, ბანკში ორგანიზებულია გაცნობითი ინსტრუქტაჟი წინამდებარე პოლიტიკისა და მასთან დაკავშირებული დოკუმენტების შესახებ, ხოლო მოქმედი თანამშრომლებისთვის პერიოდულად ტარდება საინფორმაციო ტიპის აქტივობები/ტრენინგი უშუალოდ ან დისტანციური ფორმით.
- 6.3 თანამშრომელი ვალდებულია არ გაანადგუროს ნივთმტკიცება, რომელსაც შესაძლოა ჰქონდეს მნიშვნელობა წინამდებარე პოლიტიკით გათვალისწინებული დარღვევის გარმოებების დასადგენად, ასევე, არ გაუმხილოს ნებისმიერ მესამე პირს ისეთი ინფორმაცია, რამაც შესაძლოა უარყოფითი გავლენა მოახდინოს აღნიშნული გარემოებების მოკვლევაზე.
- 6.4 წინამდებარე ინსტრუქციის რომელიმე წესის/დებულების საქართველოს კანონმდებლობასთან წინააღმდეგობისას, უპირატესობა ენიჭება საქართველოს კანონმდებლობას.
- 6.5 წინამდებარე პოლიტიკა ექვემდებარება პერიოდულ გადახედვას და განახლებას, ბანკის წინაშე არსებული რისკების, საკანონმდებლო, რეგულატორული და საერთაშორისო სტანდარტების ცვლილებების სათანადოდ ასახვის მიზნით.