# 2023

# ეამბისის მდგრადობის ანგარიში

# სარჩევი


1. შესავალი — 3
2. გენერალური დირექტორის მიმართვა — 5
3. საოპერაციო დირექტორის მიმართვა — 7
4. ძირითადი ფინანსური მაჩვენებლები — 10
5. დაინტერესებულ მხარეებთან კომუნიკაცია — 12
6. მდგრადი განვითარების მიზნებში შეტანილი წვლილი — 14
7. კორპორაციული მდგრადობის ჯილდოები და აღიარება — 16
8. კორპორაციული მდგრადობის სტრატეგია — 21
9. ეთიკური და მდგრადი კორპორაციული მართვა — 23
10. ჩვენი გუნდი — 27
11. პასუხისმგებლობა მომხმარებლების მიმართ — 36
12. საზოგადოების მხარდაჭერა — 42
13. გარემოსდაცვითი პასუხისმგებლობა — 49

# 1 შესავალი

მოცემული ანგარიში შეიცავს ინფორმაციას მიკროსაფინანსო ორგანიზაცია „მიკრო ბიზნეს კაპიტალის“ (შემდეგში მოხსენებული, როგორც - ემბისი) არაფინანსური საქმიანობის შესახებ.

აღნიშნული ანგარიში მიზნად ისახავს ემბისის ყველა დაინტერესებულ მხარეს გააცნოს ინფორმაცია კომპანიის საქმიანობის იმ ზეგავლენების შესახებ, რომელიც აქვს თანამშრომლებზე, მომხმარებლებზე, ბუნებრივ გარემოზე, საზოგადოებაზე და ა.შ.

**ანგარიშგების პერიოდი**

ანგარიშგება მოიცავს პერიოდს 2023 წლის 1 იანვრიდან 2023 წლის 31 დეკემბრის ჩათვლით. ამასთან, დოკუმენტი შეიძლება შეიცავდეს 2022 წლის მონაცემებს.

**ანგარიშგების სამიზნე აუდიტორია**

ანგარიშგება განკუთვნილია ემბისის დაინტერესებული მხარეებისთვის, რომელთაც სურთ გაიგონ მეტი კორპორაციული მდგრადობის მიმართულებით კომპანიის საქმიანობის შესახებ.

**ანგარიშგების ჩარჩო**

ანგარიშის მომზადების პროცესში გამოყენებულ იქნა სხვადასხვა საერთაშორისო სტანდარტები. კერძოდ:

• ანგარიშგების გლობალური ინიციატივის მდგრადი ანგარიშგების სტანდარტები (Global Reporting Initiative's (GRI) Sustainability Reporting Standards);
• გაერთიანებული ერების გლობალური შეთანხმების პრინციპები (UN Global Compact Principles);
• სოციალური და გარემოსდაცვითი საქმიანობის მართვის უნივერსალური სტანდარტები (The Universal Standards for Social and Environmental Performance Management)

# 1 შესავალი

**ჩვენ შესახებ**

ემბისი საქართველოში ერთ-ერთი წამყვანი მიკროსაფინანსო ორგანიზაციაა და დღესდღეობით, საქართველოს 8 რეგიონში, 17 სერვის ცენტრითაა წარმოდგენილი.

კომპანია 105.6 მილიონი ლარის მოცულობის მთლიან სასესხო პორტფელს მართავს და 2023 წლის მდგომარეობით, 237 თანამშრომელს აერთიანებს.

ორგანიზაცია ისწრაფვის შექმნას მცირე მეწარმეობისა და ფერმერობის განვითარების შესაძლებლობა და ამ გზით ხელი შეუწყოს მიკრო ბიზნესის ფინანსურ სტაბილურობას, ქვეყნის მდგრად ეკონომიკურ განვითარებას. ემბისი არსებობის მანძილზე 142,000-ზე მეტ უნიკალურ მომხმარებელს მოემსახურა და მათ საერთაშორისო სტანდარტების შესაბამისი, პასუხისმგებლიანი დაკრედიტების პრინციპებზე დაფუძნებული მომსახურება შესთავაზა.

მომხმარებლებთან გრძელვადიანი და გამჭვირვალე ურთიერთობის დამყარება ემბისის უმთავრესი პრიორიტეტია.

2023 წელს ემბისი არაერთი კორპორაციული მდგრადობის ჯილდოს მფლობელი გახდა და მნიშვნელოვანი აღიარება მოიპოვა აღნიშნული მიმართულებებით მიღწეული შედეგებისთვის. მნიშვნელოვან მოვლენებს შორისაა 2022 წელს საქართველოს საფონდო ბირჟაზე ემბისის 15 მილიონი ლარის მოცულობის ორწლიანი ობლიგაციების განთავსება. ამგვარი აღიარება დამსახურებულად აყენებს ემბისის წარმატებული კომპანიების გვერდით და ცხადყოფს მის მზაობას გადავიდეს განვითარების ახალ ეტაპზე მიკრო ბანკის სტატუსის მოპოვებით.

**17**
**სერვის ცენტრი**
**საქართველოს 8 რეგიონი**

**105.6**
**მლნ ₾**
**მთლიანი სასესხო პორტფელი**

**237**
**თანამშრომელი**
**2023 წლის მონაცემებით**

**142K**
**მომხმარებელი**
**ემბისის არსებობის მანძილზე**

**15**
**მლნ ₾**
**2022 წელს ორწლიანი ობლიგაციები**

# გენერალური დირექტორის მიმართვა

# 2 გენერალური დირექტორის მიმართვა

**გია პეტრიაშვილი**
**გენერალური დირექტორი**

**ძვირფასო ქალბატონებო და ბატონებო,**

ემბისიში გვჯერა, რომ კორპორაციული მდგრადობა ჩვენი ბიზნესს საქმიანობის განუყოფელი ნაწილია. გვესმის, რომ გვაქვს მნიშვნელოვანი პასუხისმგებლობა გავზარდოთ დადებითი ზეგავლენა გარემოზე, საზოგადოებასა და ეკონომიკაზე.

მაქვს პატივი, წარმოგიდგინოთ ემბისის 2023 წლის მდგრადობის ანგარიში, რომელიც მოიცავს ინფორმაციას, კორპორაციული პასუხისმგებლობის და მდგრადობის მიმართულებით, კომპანიის საქმიანობისა და გაწეული ძალისხმევის შესახებ.

2023 წელი ემბისისთვის საიუბილეო გახლდათ. კომპანიას 10 წელი შეუსრულდა და ჩემთვის განსაკუთრებით საამაყოა ის ფაქტი, რომ ამ თარიღს წარმატებითა და რაც მთავარია, ამბიციური სამომავლო გეგმებით შევხვდით. წლის მთავარი სიახლე გახლდათ ის, რომ ემბისი ქართულ ბაზარზე პირველი მიკროსაფინანსო ორგანიზაციაა, რომელმაც საქართველოს ეროვნულ ბანკს მიკრო ბანკის ლიცენზიის მოთხოვნის განაცხადით მიმართა.

2023 წელს მნიშვნელოვანი აღიარება მოვიპოვეთ კორპორაციული პახუსისმგებლობის და მდგრადობის მიმართულებით. კერძოდ, ემბისი გახდა Meliora 2022-ის გრანპრის გამარჯვებული, კატეგორიაში - "წლის პასუხისმგებელი მცირე და საშუალო კომპანია". ასევე, ზედიზედ მესამედ, კომპანია საუკეთესო წლიური ანგარიშისა და გამჭვირვალობის საპატიო ჯილდოს - BARTA-ს მფლობელი გახდა. 2023 წელს, ემბისის მოპოვებულ ჯილდოებს შორის, ცალკე აღნიშვნის ღირსია კორპორაციული მდგრადობის ჯილდო მცირე და საშუალო ბიზნესის კატეგორიიდან. ამას გარდა, ემბისის საოპერაციო დირექტორი გაეროს გლობალური შეთანხმების SDG პიონერის ადგილობრივი და გლობალური რაუნდის გამარჯვებულად დასახელდა.

მინდა აღვნიშნო, რომ დაფუძნების დღიდან ემბისის საქმიანობა ეფუძნება მაღალ ეთიკურ სტანდარტებს და ძლიერ შიდა ორგანიზაციულ კულტურას. 10 წლის მანძილზე კი ჩვენ გადავდგით არაერთი მნიშვნელოვანი ნაბიჯი სოციალური, გარემოსდაცვითი და მმართველობითი საქმიანობის გაუმჯობესების კუთხით. მნიშვნელოვანია ემბისის საქმიანობა ფინანსური განათლების ხელშეწყობის მიმართულებითაც - განსაკუთრებით კი ახალი თაობის ფინანსური განათლების მხარდაჭერა, რა მიზნითაც, 2023 წელს, კომპანიამ არაერთი საინტერესო ინიციატივა განახორციელა. ასევე, მინდა აღვნიშნო, რომ ემბისი ქალთა გაძლიერების პრინციპების ერთგულია და აქტიურად ცდილობს ხელი შეუწყოს ქალების ეკონომიკურ გაძლიერებას. ამის დასტურია ის ფაქტიც, რომ კომპანიის ბიზნეს-აგრო სესხების პორტფელში 30%-მდე ქალია. რაც შეეხება ემბისის გუნდს - კომპანიაში დასაქმებულთა 60%-ზე მეტი ქალია და აღნიშნული სტატისტიკა თითქმის ანალოგიურია საშუალო თუ უმაღლეს რგოლებშიც.

ცალკე მინდა გამოვყო და განსაკუთრებული მადლიერება გამოვხატო ემბისის გუნდის მიმართ. მას უდიდესი როლი აქვს კომპანიის წარმატებაში და შეუძლია გაუმკლავდეს ნებისმიერ გამოწვევას. ჩვენ ხელს ვუწყობთ თანამშრომლების თანაბარ შესაძლებლობებს და მხარს ვუჭერთ დისკრიმინაციისგან თავისუფალ, სამართლიან, უსაფრთხო სამუშაო გარემოს. ამავე დროს, ვქმნით კარიერული და პროფესიული განვითარების შესაძლებლობებს გუნდის თითოეული წევრისთვის.

დარწმუნებული ვარ, რომ 2024 წელს ემბისის მიკრო ბანკად გარდაქმნის პროცესი წარმატებით დასრულდება. ვგეგმავთ, რომ ტრანსფორმაციისას კიდევ უფრო გავაძლიეროთ კორპორაციული მდგრადობის მიმართულებით საქმიანობა. ასევე, გადავდგათ მნიშვნელოვანი ნაბიჯები გარემოსდაცვითი, სოციალური და მმართველობითი რისკების (ESG) კუთხითაც.

მადლობას გადავუხდი ყველა ემბისელს - ის რომ ემბისი დღეს ბაზრის ლიდერთა შორისაა და მეტიც, განვითარების ახალ საფეხურზე გადასვლის ამბიციები აქვს, მათი დამსახურებაა.

კომპანიის გეგმები საკმაოდ ამბიციურია, თუმცა, მჯერა, რომ 2024 წლის ბოლოს ემბისელები დიდ წარმატებას მივულოცავთ ერთმანეთს.

**გია პეტრიაშვილი**
გენერალური დირექტორი

# საოჯახიო ფირეტორის მიმართვა

# 3 საოპერაციო დირექტორის მიმართვა

**ეთო ჩაჩიბაია**
**საოპერაციო დირექტორი**

მოხარული ვარ წარმოგიდგინოთ ემბისის 2023 წლის მდგრადობის ანგარიში, რომელშიც გვსურს გაგიზიაროთ კომპანიის მიდგომები და მნიშვნელოვანი მიღწევები - მმართველობითი, სოციალური და გარემოსდაცვითი საქმიანობის მიმართულებით.

ემბისიში ვათვიცნობიერებთ, რომ ბიზნესის მდგრადი და პასუხისმგებლიანი მიდგომებით მართვა, დაინტერესებულო მხარეებთან - თანამშრომლებთან, მომხმარებლებთან, პარტნიორებთან, საზოგადოებასთან, ორმხრივ პასუხისმგებლობაზე დაფუძნებული საქმიანი ურთიერთობების წარმოება ძალიან მნიშვნელოვანია. სწორედ აქედან გამომდინარე, ჩვენი მიზანია გვქონდეს მდგრადი ორგანიზაციული კულტურა კომპანიის მართვის სხვადასხვა დონეზე და რაც მთავარია, მუდმივად ვიზრუნოთ მის გაუმჯობესებაზე.

ემბისის 2023 წლის მდგრადობის ანგარიში მოიცავს კომპანიის საქმიანობას შემდეგი მიმართულებებით: ეთიკური და მდგრადი კორპორაციული მმართველობა, თანამშრომლებზე ზრუნვა, მომხმარებლების მიმართ პასუხისმგებლობა, გარემოსდაცვა და საზოგადოების მხარდაჭერა. ასევე, ანგარიშში წარმოდგენილია ინფორმაცია ძირითადი დაინტერესებული მხარეების და მათთან კომუნიკაციის შესახებ.

ემბისიში გვჯერა, რომ ჩვენი გუნდის თითოეული წევრი თანასწორია - განურჩევლად ასაკისა, შეზღუდული შესაძლებლობებისა, სქესისა, ოჯახური მდგომარეობისა, გენდერული ნიშნისა, ეროვნული კუთვნილებისა, რელიგიისა, ან სხვა მსგავსი მახასიათებლებისა. ჩვენ პატივს ვცემთ მრავალფეროვნებას და ვცდილობთ შევქმნათ ისეთი სამუშაო გარემო, სადაც თანამშრომლებს თანაბარი შესაძლებლობები ექნებათ, დისკრიმინაციისგან დაცული იქნებიან და თავს ღირსეულად იგრძნობენ. მინდა სიამაყით განვაცხადო, რომ ემბისის თანამშრომლების 60 %-ზე მეტს ქალები წარმოადგენენ, ასევე მენეჯერულ პოზიციებზე ქალების და მამაკაცების რაოდენობა თანაბარია, მენეჯმენტში კი 5 დირექტორიდან 3 ქალია. ემბისიში მუდმივად ვზრუნავთ თანამშრომელთა განვითარებასა და კარიერულ ზრდაზე, სისტემატურად ვგეგმავთ და ვახორციელებთ სხვადასხვა ტრენინგებსა და სასწავლო პროგრამებს.

ჩვენთვის მომხმარებელთა მიმართ პასუხისმგებლობა ერთ-ერთი უმნიშვნელოვანესი პრიორიტეტია და გულისხმობს გამჭვირვალე, გონივრული და ხარისხიანი ფინანსური მომსახურების შეთავაზების უზრუნველყოფას. ამ მხრივ, ძირითადი მიმართულებებია: პასუხისმგებლიანი მარკეტინგი და კომუნიკაცია, რომელიც დაფუძნებულია საყოველთაოდ აღიარებულ ეთიკურ სტანდარტებზე და სრულ შესაბამისობაშია კანონთან და რეგულაციებთან; მომხმარებელთა უფლებების დაცვა, რასაც უზრუნველყოფს ემბისიში დანერგილი საჩივრების/პრეტენზიების მიღებისა და განხილვის სისტემა; საკრედიტო საქმიანობისას მსესხებლის/თანამსესხებლის გადახდისუნარიანობის და საკრედიტო რისკების შეფასების ეთიკურ, მაღალ პასუხისმგებლობის პრინციპებზე დაფუძნებული სისტემა.

ემბისი გარემოსდაცვითი მიმართულებითაც დიდი ხანია ახორციელებს სხვადასხვა ინიციატივებს - როგორც კომპანიის შიგნით, ასევე მის გარეთ და მართავს მის ზეგავლენებს. ემბისის პირდაპირი ზემოქმედება გარემოზე განპირობებულია ენერგიის, წყლის, რესურსების მოხმარებით და ნარჩენებით.

დღეს, მსოფლიო და მათ შორის საქართველო, სხვადასხვა გამოწვევების წინაშე დგას. აღნიშნულ გამოწვევებთან გამკლავების პროცესში თითოეული სექტორის როლი ძალიან მნიშვნელოვანია. სწორედ ამიტომ, ემბისიში მუდმივად ვახორციელებთ სხვადასხვა ინიციატივებსა თუ პროექტებს, რომელთა მიზანია საზოგადოების კეთილდღეობაში წვლილის შეტანა. ჩვენთვის ძალიან საამაყოა პროექტი ფინანსური განათლების მხარდაჭერის მიმართულებით, რაც რამდენიმე წელია ხორციელდება და მოიაზრებს ემბისის გუნდის წევრების აქტიურ ჩართულობას სკოლის მოსწავლეებისთვის ფინანსური გაკვეთილების ჩატარების პროცესში. გარდა ამისა, ემბისელები რეგულარულად არიან ჩართული კორპორაციულ მოხალისეობაში და ამ მხრივ, გამონაკლისი არც 2023 წელი ყოფილა. ამ პერიოდში, ჩვენ შევძელით და რამდენიმე სამოქალაქო ორგანიზაციასა და სოციალურ საწარმოს გავუწიეთ პრო ბონო მხარდაჭერა.

აქვე, მინდა ცალკე გამოვყო ემბისის ახალი ინიციატივა. 2022 წელს, კომპანია ოფიციალურად გახდა საქართველოში პირველი გავლენის ფონდის - „აქციოს“ ინვესტორი (ფინანსური და არაფინანსური მხარდამჭერი) და მომდევნო 5 წლის განმავლობაში მნიშვნელოვან წვლილს შეიტანს სოციალური საწარმოების გაძლიერებაში.

# 3 საოპერაციო დირექტორის მიმართვა

ზემოთ აღნიშნული ინიციატივების განხორციელება რთული იქნებოდა ჩვენი პარტნიორების მხარდაჭერის გარეშე. მსურს მადლობა გადავუხადო მათ სანდო და ნაყოფიერი თანამშრომლობისთვის. ვფიქრობ, ერთობლივი ძალისხმევით ერთმანეთს ვაძლიერებთ და მეტი დადებით შედეგებს შეგვიძლია მივაღწიოთ.

2023 წელი ემბისისთვის განსაკუთრებით გამორჩეული იყო კორპორაციული მდგრადობის მიმართულებით მოპოვებული ჯილდოების თვალსაზრისით. გასულ წელს, გავხდით Meliora 2022-ის გრანპრის მფლობელი, კატეგორიაში - "წლის პასუხისმგებელი მცირე და საშუალო კომპანია". ასევე, ზედიზედ მესამედ, ემბისი საუკეთესო წლიური ანგარიშისა და გამჭვირვალობის საპატიო ჯილდოს - BARTA-ს მფლობელი გახდა. 2023 წელს მოპოვებულ ჯილდოებს შორის ცალკე აღნიშვნის ღირსია კორპორაციული მდგრადობის ჯილდო მცირე და საშუალო ბიზნესის კატეგორიიდან. გარდა ამისა, კომპანიის სახელით, გავიმარჯვე გაეროს გლობალური შეთანხმების ქსელის ორგანიზებულ კონკურსში - SDG პიონერი, ადგილობრივ და გლობალურ დონეზე. ვფიქრობ, აღიარების მოპოვება არამარტო ქვეყნის შიგნით, არამედ მის გარეთაც, კიდევ ერთხელ ხაზს უსვამს იმ ფაქტს, რომ კომპანიის არჩეული გზა სწორია. შესაბამისად, ვეცდებით, რომ კორპორაციული მდგრადობის მიმართულებით, კიდევ უფრო მეტი ძალისხმევით გავაგრძელოთ მუშაობა.

2024 წელს მნიშვნელოვანი ეტაპისთვის - მიკრობანკის ლიცენზიის მიღებისთვის ვემზადებით. ვფიქრობ, ძალიან საინტერესო და გამოწვევებით სავსე მოგზაურობას ვიწყებთ. მნიშვნელოვან ცვლილებებს ვგეგმავთ კორპორაციული მდგრადობის და ESG რისკების მიმართულებით და დარწმუნებული ვარ, რომ ჩვენ გუნდთან ერთად, ეს მოგზაურობა იქნება წარმატებული და შთამბეჭდავი.

**ეთო ჩაჩიბაია**
საოპერაციო დირექტორი

# ძირითადი ფინანსური მაჩვენებლები

# 4 ძირითადი ფინანსური მაჩვენებლები

მთლიანი აქტივები **(+6%)**

₾117 მლნ

მთლიანი სესხები **(+13%)**

₾105.6 მლნ

წმინდა მოგება **(+209%)**

₾2 მლნ

მთლიანი კაპიტალი **(+3%)**

₾20.6 მლნ

ROE

10%

ROA

1.8%

საფინანსო ორგანიზაციებიდან ნასესხები სახსრები **(+8%)**

₾77.1 მლნ

პარტნიორი საფინანსო ინსტიტუტების რაოდენობა

11

ფილიალების რაოდენობა

17

თანამშრომლების რაოდენობა

237

მომხმარებელთა რაოდენობა **(+12%)**

60.949

**თანამშრომლების კმაყოფილების ინდექსი**

**79%**

**მომხმარებელთა კმაყოფილების ინდექსი**

**84%**

**მომხმარებელთა ლოიალობის ინდექსი**

**86%**

# დაინტერესებული მხარეებთან კომუნიკაცია

# 5 დაინტერესებულ მხარეებთან კომუნიკაცია

**დაინტერესებული მხარეები**

ემბისი განაგრძობს ურთიერთობას როგორც შიდა, ასევე გარე დაინტერესებულ მხარეებთან. კომუნიკაციის პროცესი მუდმივად იხვეწება და უმჯობესდება, რათა კომპანიამ სწორად განსაზღვროს მათი საჭიროებები და მოლოდინები. დაინტერესებულ მხარეებთან კომუნიკაცია ხორციელდება სხვადასხვა არხებით. კომუნიკაციის შედეგად მიღებული ინფორმაცია და უკუკავშირი ეხმარება კომპანიას გააუმჯობესოს ბიზნეს საქმიანობა და სერვისები - გააძლიეროს პარტნიორული ურთიერთობები.

ემბისის დაინტერესებული მხარეები:

- მომხმარებლები
- საზოგადოება და გარემო (სამოქალაქო სექტორი, საერთაშორისო ორგანიზაციები, ა.შ.)
- თანამშრომლები
- მარეგულირებელი ინსტიტუტები /მთავრობა
- აქციონერები და ინვესტორები

2023 წლის განმავლობაში ემბისი აგრძელებდა კომპანიის დაინტერესებული მხარეების ჩართულობის პროცესს. ქვემოთ, ცხრილში მოცემულია ინფორმაცია თითოეულის ჩართულობის შესახებ.
კორპორაციული მდგრადობის საქმიანობის შესახებ კომუნიკაცია ხდება როგორც კომპანიის შიგნით - თანამშრომლებთან, ასევე გარე დაინტერესებულ მხარეებთან. თანამშრომლებთან საკომუნიკაციოდ გამოიყენება შიდა არხები, კერძოდ: ელექტრონული ფოსტა, Facebook ჯგუფი, ჯგუფური შეხვედრები, წლიური ანგარიშგება და ა.შ. გარე დაინტერესებულ მხარეებთან კი კომუნიკაცია ხდება შემდეგი არხებით: წლიური მდგრადობის ანგარიში, წლიური ანგარიშგება, ემბისის ოფიციალური Facebook და სხვა სოციალური გვერდები, ვებ-გვერდი, პირისპირ შეხვედრები, მედია და სხვა.

| დაინტერესებული მხარეები | ემბისის ჩართულობა |
|---|---|
| მომხმარებლები | • მუდმივი კომუნიკაციის საფუძველზე მომხმარებელთა საჭიროებების დაკმაყოფილება და პროდუქტების და სერვისების გაუმჯობესება;<br>• მომხმარებელთა კმაყოფილების კვლევა (NPS);<br>• მომხმარებელთა უფლებების დაცვა;<br>• პასუხისმგებლიანი დაკრედიტება;<br>• მომხმარებლისთვის საფინანსო პროდუქტების და სერვისების პირობების შესახებ უტყუარი, გასაგები და გადაწყვეტილების მიღებისათვის აუცილებელი, წინასწარ ცნობილი სრული ინფორმაციის დროულად მიწოდება. |
| თანამშრომლები | • ადამიანის უფლებების დაცვა;<br>• შრომითი უფლებების დაცვა;<br>• დისკრიმინაციის აღმოფხვრა და მრავალფეროვნების მხარდაჭერა სამუშაო სივრცეში;<br>• გენდერული თანასწორობა;<br>• ღირსებული სამუშაო პირობები. |
| აქციონერები/ინვესტორები | • კომპანიის შესახებ სანდო და დროული ინფორმაციის გამოქვეყნება;<br>• აქციონერთა კრება (წელიწადში ერთხელ, დამატებით, საჭიროებისამებრ);<br>• კომპანიის ღირებულების გაზრდა;<br>• ანგარიშების წარდგენა (წელიწადში ერთხელ, კვარტალში ერთხელ);<br>• სოციალური და გარემოსდაცვითი ზეგავლენების მართვა. |
| მარეგულირებელი /მთავრობა | • რეგულარული ჩართულობა და მუდმივი კომუნიკაცია;<br>• რეგულაციებთან და კანონთან შესაბამისობა;<br>• გადასახადების გადახდა;<br>• კორუფციის პრევენცია და აღმოფხვრა;<br>• ფინანსური განათლების ხელშეწყობა. |
| საზოგადოება და გარემო (სამოქალაქო საზოგადოება, საერთაშორისო ორგანიზაციები, ა.შ.) | • სანდო და დროული ინფორმაციის გამოქვეყნება კომპანიის საქმიანობის შესახებ;<br>• გამჭვირვალობა და ანგარიშგება;<br>• თანამშრომლობა საზოგადოების წინაშე არსებული პრობლემების (გარემოსდაცვითი, სოციალური, ეკონომიკური) გადასაჭრელად;<br>• ადამიანის უფლებების დაცვა;<br>• სოციალური და გარემოსდაცვითი ზეგავლენების მართვა. |

# მდგრადი განვითარების მიზნებში შეტანილი წვლილი

# 6 მდგრადი განვითარების მიზნებში შეტანილი წვლილი

2015 წელს გაერთიანებული ერების ორგანიზაციის (შემდგომ „გაერო“) წევრმა ქვეყნებმა შეიმუშავეს მდგრადი განვითარების დღის წესრიგი, რომელიც წარმოადგენს 17 მიზნისა და 169 ინდიკატორის ერთობლიობას. აღნიშნული მიზნები მსოფლიოს წინაშე არსებულ თანამედროვე გლობალურ გამოწვევებს ეხება: სიღარიბის, უთანასწორობის, კეთილდღეობის, მშვიდობისა და სამართლიანობის საკითხებს, ასევე კლიმატურ და ეკოლოგიურ გამოწვევებს. მიზნები მჭიდროდ უკავშირდება ერთმანეთს და იმისთვის, რომ არავინ დარჩეს მათ მიღმა, მნიშვნელოვანია, თითოეული ეს მიზანი და ინდიკატორი 2030 წლამდე შესრულდეს.

ითვალისწინებს რა ბიზნეს საქმიანობაში სოციალური, ეკონომიკური და ეკოლოგიური ფაქტორებს, ემბისის თავისი საქმიანობით წვლილი შეაქვს შემდეგი მდგრადი განვითარების მიზნების მიღწევაში:

**პარტნიორები**

ემბისი არის ისეთი ადგილობრივი და საერთაშორისო ქსელების წევრი, რომლებიც მუშაობენ კორპორაციული პასუხისმგებლობასთან და მდგრად განვითარებასთან დაკავშირებულ საკითხებზე. ესენია: გლობალური შეთანხმების საქართველოს ქსელი, საქართველოს პრო ბონო ქსელი, გაეროს ქალთა ორგანიზაცია, მომხმარებელთა უფლებების დაცვის საერთაშორო პლატფორმა (Client Protection Pathway). ასევე, კომპანია ისეთი საერთაშორისო და ადგილობრივი ორგანიზაციების მხარდამჭერია, რომლებიც საზოგადოების მოწყვლადი ჯგუფების მხარადასაჭერად მუშაობენ.

# კორპორაციული მდგრადობის ჯილდოები და ალიანსება

# 7 კორპორაციული მდგრადობის ჯილდოები და აღიარება

2023 წელი ემბისისთვის გამორჩეულად წარმატებული წელი აღმოჩნდა. კერძოდ, კორპორაციული მდგრადობის მიმართულებით, კომპანიამ მოიპოვა არაერთი მნიშვნელოვანი აღიარება. კერძოდ:

**საქართველოს პასუხისმგებელი ბიზნესის კონკურსი MELIORA**

ემბისი "საქართველოს პასუხისმგებელი ბიზნესის კონკურსი Meliora 2022"-ის გამარჯვებული და გრანპრის მფლობელი გახდა - კატეგორიაში: "2022 წლის პასუხისმგებელი მცირე და საშუალო კომპანია". გამარჯვებულის სტატუსი ორგანიზაციას განხორციელებული მნიშვნელოვანი ინიციატივებისა და მიდგომებისთვის მიენიჭა, კერძოდ: პასუხისმგებლობა თანამშრომელთა და მომხმარებელთა მიმართ, გარემოსდაცვა და საზოგადოების მხარდაჭერა. საქართველოს პასუხისმგებელი ბიზნესის კონკურსი 2023 წელს მეოთხედ ჩატარდა. ღონისძიების მიზანია საქართველოში კორპორაციული სოციალური პასუხისმგებლობის განვითარება და საზოგადოებაში მისი პოპულარიზაცია.
Meliora 2022-ის ჟიური ტრადიციულად წამყვანი უცხოელი და ქართველი ექსპერტებისაგან შედგებოდა.

SDG Pioneers

## SDG PIONEER FOR SMALL-TO-MEDIUM ENTERPRISES- EASTERN EUROPE

## ETO CHACHIBAIA

**გაეროს გლობალური შეთანხმების ქსელის ჯილდო - SDG პიონერი**

ემბისის ოპერაციების დირექტორი, ეთო ჩაჩიბაია გაეროს გლობალური შეთანხმების საქართველოს ქსელის 2023 წლის SDG პიონერი გახდა. 2023 წელს, პირველად, გამარჯვებულები ორ კატეგორიაში გამოვლინდნენ - მცირე და საშუალო კომპანიები და მსხვილი ადგილობრივი ან საერთაშორისო კომპანიები.

ემბისი, ეთო ჩაჩიბაიას ხელმძღვანელობით, აქტიურად ახორციელებს მდგრადი განვითარების მიზნების ინტეგრირებას ოპერაციებში და სოციალური, ეკონომიკური თუ ეკოლოგიური ფაქტორების გათვალისწინებით, მუდმივად ცდილობს მდგრადი განვითარების დღის წესრიგში წვლილის შეტანას.

ადგილობრივ კონკურსში გამარჯვების შემდგომ, ეთო ჩაჩიბაიამ სხვა ქვეყნების ადგილობრივი ქსელების წარმომადგენლებთან ერთად განაგრძო მონაწილეობა SDG პიონერის გლობალურ რაუნდში. 2023 წლის 19 სექტემბერს, ქალაქ ნიუ იორკში, გაეროს გლობალური შეთანხმების ლიდერთა სამიტზე, გამოვლინდნენ გამარჯვებული SDG პიონერები მსოფლიოს მასშტაბით. ეთო ჩაჩიბაიამ გაიმარჯვა კონკურსის გლობალურ რაუნდშიც და გახდა პირველი 2023 წლის გლობალური SDG პიონერი საქართველოდან.

SDG პიონერები არიან ბიზნეს პროფესიონალები, რომლებიც თავიანთ კომპანიებში მუშაობით ხელს უწყობენ გაეროს მდგრადი განვითარების მიზნების განხორციელებას და წინსვლას.

# 7 კორპორაციული მდგრადობის ჯილდოები და აღიარება

**საუკეთესო წლიური ანგარიშისა და გამჭვირვალობის კონკურსის "ბარტა 2023"**

2023 წელს, ემბისი საუკეთესო წლიური ანგარიშისა და გამჭვირვალობის კონკურსის - "ბარტას“ საპატიო ჯილდოს მფლობელი გახდა. კომპანიამ აღნიშნულ ნომინაციაში გამარჯვება ზედიზედ მესამედ, მცირე და საშუალო ორგანიზაციებს შორის მოიპოვა.
ბარტას ყოველწლიური ჯილდოს მიზანია ანგარიშგების ახალ წესებთან შესაბამისობის ხელშეწყობა, კომპანიებს შორის ჯანსაღი კონკურენციის წახალისება და კორპორაციული ანგარიშგების საერთო სტანდარტის ამაღლება ქვეყნის მიერ ინვესტორთა ნდობის ზრდის პროცესში - როგორც ადგილობრივ, ისე საერთაშორისო დონეზე.

# 7 კორპორაციული მდგრადობის ჯილდოები და აღიარება

**გაეროს კორპორაციული მდგრადობის ჯილდო**

ემბისიმ გაეროს გლობალური შეთანხმების ქსელის 2023 წლის კორპორაციული მდგრადობის ჯილდოს კონკურსში გაიმარჯვა მცირე და საშუალო ბიზნესის კატეგორიაში, ნომინაციაში SDG4 (ხარისხიანი განათლება). კომპანია დაჯილდოვდა განხორციელებული პროექტის - „ფინანსური განათლების ხელშეწყობა ახალგაზრდებში“ საფუძველზე.

გაეროს გლობალური შეთანხმების საქართველოს ქსელის ინიციატივით, შვედეთისა და USAID-ის სამოქალაქო საზოგადოების ჩართულობის პროგრამის დაფინანსებით, საქართველოში კორპორაციული მდგრადობის ჯილდოს კონკურსი 2023 წელს მეშვიდედ ჩატარდა. კონკურსი მიზნად ისახავს ქვეყანაში კორპორაციული პასუხისმგებლობის კულტურის განვითარებასა და მდგრადი განვითარების დღის წესრიგის განხორციელების პროცესში ბიზნესის ჩართულობის წახალისებას.

# კორპორაციული მდგრადობის სტრატეგია

# 8 კორპორაციული მდგრადობის სტრატეგია

კორპორაციული მდგრადობა ემბისის ბიზნეს სტრატეგიის განუყოფელი ნაწილია და ასახულია კომპანიის ძირითად ღირებულებებში: გამჭვირვალობა, პასუხისმგებლობა, პარტნიორობა, ეთიკური კორპორაციული მართვა, ინოვაცია. ემბისი მუდმივად ცდილობს გააუმჯობესოს საკუთარი მიღწევები აღნიშნული მიმართულებით, რადგან გვჯერა, რომ ჩვენი ვალია წვლილი შევიტანოთ საზოგადოების კეთილდღეობასა თუ გარემოზე ზრუნვის საქმეში.

კომპანია იაზრებს მის ზეგავლენას საზოგადოებაზე, გარემოზე, თანამშრომლებზე, პარტნიორებსა თუ სხვა დაინტერესებულ მხარეებზე და ცდილობს წარმატებით მართოს აღნიშნული პროცესი - შეამციროს უარყოფითი და გაზარდოს დადებითი ზეგავლენები.

ემბისის კორპორაციული მდგრადობა მოიცავს რამდენიმე სტრატეგიულ და მნიშვნელოვან მიმართულებას. აღნიშნული მიმართულებების გადახედვა ხდება გარკვეული პერიოდულობით - იმის შესაბამისად თუ როგორია კომპანიის დაინტერესებული მხარეების მოლოდინები და ზოგადად სექტორის მოთხოვნები. სტრატეგიის გადახედვის უახლოესი პროცესი განხორციელდა 2022 წელს და შედეგად, განისაზღვრა შემდეგი მიმართულებები:

- ეთიკური და მდგრადი კორპორაციული მმართველობა
- პასუხისმგებლობა თანამშრომელთა მიმართ
- პასუხისმგებლობა მომხმარებლების მიმართ
- საზოგადოების მხარდაჭერა
- გარემოსდაცვითი პასუხისმგებლობა

# ეთიკური და მდგრადი კორპორაციული მართვა

# 9 ეთიკური და მდგრადი კორპორაციული მართვა

**კომპანიის მენეჯმენტი და მართვის სტრუქტურა**

ემბისის, როგორც სააქციო საზოგადოების, კორპორაციული მართვის სისტემა შეესაბამება საერთაშორისო სტანდარტებს, პრინციპებსა და საუკეთესო პრაქტიკას. კომპანიას აქვს მკაფიოდ განსაზღვრული ორგანიზაციული სტრუქტურა, რომელიც უზრუნველყოფს პასუხისმგებლობის განსაზღვრას, ანგარიშვალდებულებისა და უფლებამოსილების სწორ დელეგირებას, ჯანსაღ ადმინისტრირებას, რისკების ეფექტიან იდენტიფიცირებას, მართვასა და ანგარიშგებას, ადეკვატურ შიდა კონტროლს, ფინანსურ დაგეგმვასა და ანგარიშგებას, შესაბამისს პოლიტიკა-პროცედურებს.
კომპანიის მართვის სისტემის სტაბილური ფუნქციონირებისათვის, მკაცრად არის გამიჯნული უფლებამოსილება საზედამხედველო, აღმასრულებელ და მაკონტროლებელ ორგანოებს შორის, რომელთა ფუნქციები სრულად უზრუნველყოფს კომპანიის მართვას და არ არის დუბლირებული.

ემბისის მართვის ორგანოებია:

| | | |
|---|---|---|
| **აქციონერთა საერთო კრება** | **სამეთვალყურეო საბჭო** | **დირექტორატი** |

აქციონერთა საერთო კრება წარმოადგენს კომპანიის უმაღლეს მმართველობით ორგანოს. აქციონერთა უფლებები განსაზღვრულია მისოს წესდებით და რეგულირდება საქართველოს კანონმდებლობით. ემბისის საქმიანობას ზედამხედველობს სამეთვალყურეო საბჭო, რომელიც არჩეულია აქციონერთა საერთო კრების მიერ. საბჭო იღებს გადაწყვეტილებებს კომპანიის განვითარების სტრატეგიულ მიმართულებებზე, ხელმძღვანელობს აღმასრულებელი ორგანოების საქმიანობას და ანგარიშვალდებულია აქციონერთა საერთო კრების წინაშე. კომპანიის ყოველდღიურ მართვას ახორციელებს დირექტორატი, რომელიც უზრუნველყოფს მისოს სტრატეგიული მიზნების მიღწევას, კოლექტიურად აგებს პასუხს თავის საქმიანობაზე და ანგარიშვალდებულია სამეთვალყურეო საბჭოს წინაშე.
დეტალური ინფორმაცია მართვის სტრუქტურის შესახებ იხილეთ ემბისის 2023 წლიურ ანგარიშში

**ძირითადი რისკები და გაურკვევლობები**

**რისკების მართვის ორგანიზაციული სტრუქტურა და ძირითადი პრინციპები**

რისკის მართვის პროცესში ჩაბმულია კომპანიის ყველა თანამშრომელი, რაც რისკის მართვის სისტემის უმნიშვნელოვანესი ნაწილია და ხელს უწყობს კომპანიის მდგრადობას. თითოეულ სტრუქტურულ ერთეულს მკაფიოდ აქვთ განსაზღვრული მისი როლი და პასუხისმგებლობა რისკების მართვის ნაწილში, რაც პროცესების ეფექტიანობას უზრუნველყოფს. რისკების მართვა ხორციელდება რისკების მართვის ერთიანი სისტემის ფარგლებში, რომლის მიზანია:

- არსებული რისკებისა და საფრთხეების დროული იდენტიფიცირება;
- შესაძლო დანაკარგების პრევენცია;
- დამდგარი ინციდენტების ეფექტიანი მართვა;
- კომპანიის მიზნების მიღწევის ხელშეწყობა;
- კონტროლის გაუმჯობესება;
- ოპერაციების ეფექტიანობის გაზრდა;
- ორგანიზაციის მდგრადობის ხელშეწყობა;
- მარეგულირებელ მოთხოვნებსა და საერთაშორისო სტანდარტებთან შესაბამისობის უზრუნველყოფა.

კომპანიის ორგანიზაციული სტრუქტურა უზრუნველყოფს ადეკვატურ ზედამხედველობას, ანგარიშვალდებულებასა და მოვალეობათა მკაფიო განაწილებას. რისკების მართვის უმაღლეს ორგანოს წარმოადგენს სამეთვალყურეო საბჭო, რომელიც კომპანიის სტრატეგიას განსაზღვრავს და მასში გაწერილი მიზნების შესრულებას უწევს ზედამხედველობას, ხოლო დირექტორატი კომპანიის ყოველდღიური პროცესების მართვაში მონაწილეობს.
ინდივიდუალური რისკების მართვა ყოველდღიურ რეჟიმში დამყარებულია „დაცვის სამი ხაზის“ პრინციპზე, რომელიც უზრუნველყოფს ვალდებულებების და პასუხისმგებლობების გამიჯვნას, რათა მიღწეულ იქნეს მთლიანი რისკების ეფექტიანი მართვა, რომელიც, თავის მხრივ, ხელს უწყობს ემბისის შიდა კონტროლის ჩარჩოს გაძლიერებას.

# 9 ეთიკური და მდგრადი კორპორაციული მართვა

დაცვის სამხაზიანი მიდგომა აცალკევებს მფლობელობას/რისკის მართვას იმ ფუნქციებისგან, რომლებიც ახდენენ რისკების ზედამხედველობას და დამოუკიდებელ აუდიტს:

| ბიზნესის ხაზი | დაცვის მეორე ხაზი | დაცვის მესამე ხაზი |
|---|---|---|

**ბიზნესის ხაზი** - კომპანიის სტრუქტურული ერთეულები, რომლებიც ფლობენ და მართავენ რისკს.

**დაცვის მეორე ხაზი** - დამოუკიდებელია დაცვის პირველი ხაზისგან და მონიტორინგს უწევს კომპანიის მიერ რისკის აღების პროცესს, ბიზნესის ხაზისგან დამოუკიდებლად აფასებს რისკებსა და მათთან დაკავშირებულ საკითხებს.

**დაცვის მესამე ხაზი** - კომპანიაში დაცვის მესამე ხაზს წარმოადგენს შიდა აუდიტი. შიდა აუდიტი დამოუკიდებელია დაცვის პირველი და მეორე ხაზისგან და მისი ძირითადი ფუნქცია კომპანიის შიდა კონტროლის სისტემის, დაცვის პირველი და მეორე ხაზების და რისკების მართვის მთლიანი ჩარჩოს თანამიმდევრულობისა და ეფექტიანობის შეფასებაა.

**რისკების მართვა**

კომპანიის სამეთვალყურეო საბჭო განსაზღვრავს კომპანიის რისკების აპეტიტს. რისკების აპეტიტის შემუშავებისას გათვალისწინებულია კომპანიის სტრატეგია, კაპიტალი, ფინანსური გეგმები და ანაზღაურების პრაქტიკები.
რისკის აპეტიტი ითვალისწინებს ყველა მატერიალურ რისკს, რაც უკავშირდება ემბისის პროდუქტებს, საქმიანობას, პროცესებს, სისტემებს, ოპერაციებს, სტრატეგიას - განსაზღვრავს როგორც რაოდენობრივ, ისე ხარისხობრივ მაჩვენებლებს/საზომებს, რომელთა საშუალებითაც ხდება რისკის აპეტიტის ფარგლებში საქმიანობის კომპანიის სტრატეგიასთან შესაბამისობის შეფასება.
რისკის აპეტიტი ადგენს რიცხობრივი და ხარისხობრივი რისკის ინდიკატორებს, როგორც ინდივიდუალურ, ასევე აგრეგირებულ დონეზე და მათ დასაშვებ საზღვრებს, რომლის ფარგლებშიც კომპანიამ უნდა წარმართოს თავის ბიზნეს საქმიანობა და რომელთა აღების საშუალებაც აქვს კომპანიას არსებული კაპიტალის, რისკების მართვისა და კონტროლის მექანიზმებით, განსაზღვრული სტრატეგიის და იმ შეზღუდვების გათვალისწინებით, რაც დაწესებულია აქციონერების, კრედიტორების, მარეგულირებელი და სხვა დაინტერესებული პირების მიერ.
რისკის აპეტიტის ჩარჩო მოიცავს რისკების შეფასებას და მართვას ყველა მატერიალური რისკისთვის, რომელიც უზრუნველყოფს რისკის დროულ გამოვლენას, ინფორმაციის გავრცელებასა და შესაბამისი აქტივობების დაგეგმვას რისკის დადგომამდე.
რისკების აპეტიტი გათვლილია კომპანიის მოკლევადიან, საშუალოვადიან და გრძელვადიან პერსპექტივებზე. მისი შემუშავებისას გათვალისწინებულია კონკურენტული გარემო, საზედამხედველო ხედვები, კომპანიის გრძელვადიანი ინტერესები, ორგანიზაციის ყველა რისკის პოზიცია, კომპანიის ზომა, კომპლექსურობა და რისკის პროფილი.
რისკების აპეტიტზე დაყრდნობით კომპანიაში შემუშავებულია რისკების მართვის საქმიანობასთან დაკავშირებული დეტალური ინსტრუქციები და პროცედურები, რომლებიც განსაზღვრავენ რისკების მართვის სტანდარტებსა და კრიტერიუმებს, თანამშრომლების უფლებამოსილებებსა და მოვალეობებს, კომპანიის რისკების ეფექტური მართვის უზრუნველსაყოფად.
ასევე, რისკების ეფექტიანი მართვის პროცესი მოიცავს რისკების იდენტიფიცირებას, შეფასებას, სასურველი დონის დადგენას, მონიტორინგს და რისკების მიტიგაციის ქმედებების განხორციელებას, იმ შემთხვევაში თუ ის სცილდება კომპანიის მიერ დადგენილ საზღვრებს.

# 9 ეთიკური და მდგრადი კორპორაციული მართვა

**მდგრადი მენეჯმენტი**

ემბისიში კორპორაციული პასუხისმგებლობასთან და მდგრადობასთან დაკავშირებული საკითხების ეფექტიან მართვას უზრუნველყოფს საოპერაციო დეპარტამენტი, კონკრეტულად კი - კორპორაციული პასუხისმგებლობის მენეჯერი, რომელიც ექვემდებარება საოპერაციო დირექტორს. მენეჯერი პასუხისმგებელია კომპანიის კორპორაციული მდგრადობის სტრატეგიის, შესაბამისი მიდგომებისა და პოლიტიკის შემუშავებაზე, მათ განხორციელებასა და მართვაზე. აგრეთვე, მის ფუნქციებში შედის უზრუნველყოს მდგრადი ანგარიშგების მომზადება და წარდგენა როგორც სამეთვალყურეო საბჭოსთვის, ასევე დირექტორატისთვის და ზოგადად, კომპანიის დაინტერესებული მხარეებისთვის. ემბისის სტრატეგიული გეგმის და მიკრო ბანკის ლიცენზიის მიღების ფარგლებში, დაგეგმილია მდგრადი მენეჯმენტის მიმართულებით საქმიანობის კიდევ მეტად დახვეწა და გაუმჯობესება. კერძოდ, გარემოსდაცვითი, სოციალური და მმართველობითი ფაქტორების გათვალისწინებით კომპანია შეიმუშავებს ESG პოლიტიკას, დაინერგება ESG რისკების მართვის ჩარჩო და ინტეგრირდება არსებული რისკების ჩარჩოში. ასევე, შეიქმნება შესაბამისი კომიტეტი, რომელიც იქნება პასუხისმგებელი კომპანიის მდგრადობასთან და ESG-თან დაკავშირებული საკითხების განხილვაზე.

ემბისის მართვა ეფუძნება როგორც კანონმდებლობასთან და რეგულაციებთან შესაბამისობას, ასევე, კომპანიის მიერ შემუშავებულ და გაცხადებულ მაღალ ეთიკურ პრინციპებს.

**ეთიკის კოდექსი**

ემბისიში, დაფუძნების დღიდან, შემუშავებულია ეთიკის კოდექსი, რომელიც განსაზღვრავს იმ ფასეულობებსა და ქცევის ნორმებს, რომელსაც ეფუძნება კომპანიის ყოველდღიური საქმიანობა. კოდექსის მიზანია კორპორაციული ქცევისა და საერთაშორისო სტანდარტების დანერგვა, რაც გულისხმობს საყოველთაოდ აღიარებული მორალური წესებისა და ზნეობრივი ნორმების გათვალისწინებას ბიზნეს საქმიანობაში. კოდექსში არსებული პრინციპების გათვალისწინება და დაცვა სავალდებულოა ყველა თანამშრომლისათვის და მისი აღსრულების მონიტორინგი ხორციელდება რეგულარულად.
ეთიკის კოდექსი ხელმისაწვდომია თითოეული თანამშრომლისთვის, როგორც „ონბორდინგის“ პროცესში, ასევე საქმიანობის ყველა ეტაპზე. სამომავლოდ, იგეგმება, რომ ეთიკის კოდექსი ხელმისაწვდომი გახდეს გარე დაინტერესებული მხარეებისთვისაც - კომპანიის ოფიციალური ვებ-გვერდის მეშვეობით.

**ფინანსური დანაშაულის და ფულის გათეთრების წინააღმდეგ ბრძოლის პოლიტიკა**

კომპანიის ეთიკის პრინციპებიდან, ასევე - საქართველოს კანონმდებლობის და რეგულაციების მოთხოვნებიდან გამომდინარე, ემბისი ხელს უწყობს ფულის გათეთრების და ტერორიზმის დაფინანსების აღკვეთას ყოველდღიურ საქმიანობაში. სწორედ ამ მიზნით, ორგანიზაციაში დანერგილია ფულის გათეთრების და ტერორიზმის დაფინანსების აღკვეთის ხელშეწყობის პოლიტიკა, რომელიც ემსახურება ფულის გათეთრებისა და ტერორიზმის წინააღმდეგ ბრძოლის სისტემის შემუშავებას, რისკების იდენტიფიცირებას, გაანალიზებას, მართვას და შემცირებას.
ემბისის ყველა თანამშრომელი, სამსახურის დაწყებიდან პირველი სამი თვის განმავლობაში, ვალდებულია გაიაროს ტრენინგი ფულის გათეთრების წინააღმდეგ ბრძოლასთან დაკავშირებულ საკითხებზე. ასევე, კომპანიაში წელიწადში მინიმუმ ერთხელ ტარდება პირისპირი ტრენინგები იმ თანამშრომლებისთვის, რომელთა საქმიანობა მოიცავს ბიზნეს ურთიერთობის დამყარებას, გადახდის ოპერაციების განხორციელებას, საკრედიტო რისკის შეფასებას ან შესაბამისობის კონტროლის განხორციელებას.
ამასთან, ფულის გათეთრების და ტერორიზმის დაფინანსების აღკვეთით, ემბისის მნიშვნელოვანი წვლილი შეაქვს მდგრადი განვითარების მიზნების მიღწევაში. კერძოდ, შესაბამისი პოლიტიკის დანერგვით და ფულის გათეთრების და ტერორიზმის დაფინანსების აღკვეთით, კომპანია ხელს უწყობს მე-16-ე მიზნის მიღწევას.

# რვეული
# გუნდი

# 10 ჩვენი გუნდი

ემბისის წარმატების და მდგრადი საქმიანობის ერთ-ერთ უმნიშვნელოვანეს საფუძველს მისი თანამშრომლები წარმოადგენენ. კომპანია ორიენტირებულია ტალანტების მოზიდვასა და შენარჩუნებაზე, მათ მუდმივ მხარდაჭერაზე - ნიჭისა და პროფესიული უნარ-ჩვევების განვითარებაზე. ემბისის მიზანია შექმნას თანასწორი, დისკრიმინაციისგან თავისუფალი და უსაფრთხო სამუშაო გარემო, გენდერულად დაბალანსებული სივრცე და მხარი დაუჭიროს ქალთა გაძლიერებას სამუშაო ადგილზე.

ემბისის თანამშრომლები აქტიურად უჭერენ მხარს კომპანიის ღირებულებებს, განსაკუთრებით კორპორაციული მდგრადობის მიმართულებით. მათი მხარდაჭერა კი არა მხოლოდ ეხმარება კომპანიას მიაღწიოს დასახულ მიზნებს, არამედ ხელს უწყობს უფრო მეტი პოზიტიური ზეგავლენის მიღწევაში საზოგადოების და ქვეყნის საკეთილდღეოდ.

ემბისი ქვეყნის მასშტაბით 17 სერვის ცენტრითაა წარმოდგენილია. 2023 წლის ბოლოს კომპანიაში დასაქმებული გახლდათ 237 თანამშრომელი, მათ შორი 64% ქალი. მენეჯერულ პოზიციებზე ქალების წილი 54%-ს შეადგენდა - კომპანიის მენეჯმენტში კი 60%-ს. ემბისის გუნდი დაკომპლექტებულია როგორც გამოცდილი პროფესიონალებით, ასევე დამწყები თანამშრომლებით. როგორც უკვე აღვნიშნეთ, კომპანია ორიენტირებულია საუკეთესო ტალანტების მოზიდვაზე და შენარჩუნებაზე.

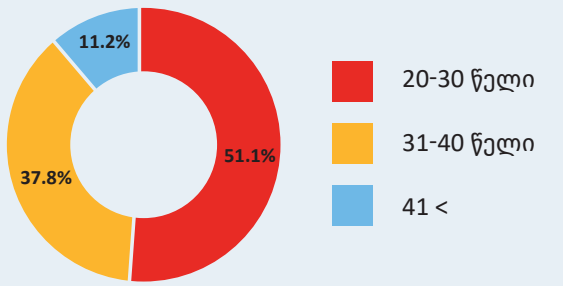
**237**
სულ
თანამშრომელი

**64%**
ქალ
თანამშრომელთა
წილი

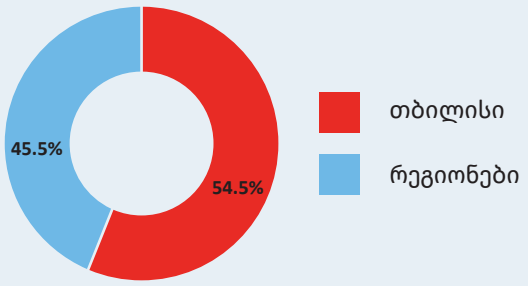
**54%**
ქალების წილი
მენეჯერულ
პოზიციებზე

**60%**
ქალების წილი
მენეჯმენტში

### თანამშრომელთა გადანაწილება ასაკის მიხედვით




### თანამშრომელთა გეოგრაფიული გადანაწილება



# 10 ჩვენი გუნდი

**მმართველობა**

ემბისის გუნდის მართვა ხორციელდება შესაბამისი პოლიტიკის დოკუმენტებითა და ინსტრუქციებით, რომელთა მიზანია თანამშრომლებს შორის ურთიერთობების ეფექტური წარმართვა და კომპანიის გრძელვადიანი მიზნების მიღწევა. შესაბამისი დოკუმენტებით რეგულირდება ისეთი საკითხები როგორიცაა: თანამშრომლების სამსახურში აყვანა, ანაზღაურების პირობები, შვებულებით სარგებლობა, სწავლების თანადაფინანსება, სამუშაო ადგილზე ქცევის წესები და სხვა. თანამშრომლებთან დაკავშირებული საკითხების მართვაზე პასუხისმგებელია ადამიანური რესურსების მართვის და კორპორაციული მდგრადობის მიმართულება, რომელიც ექვემდებარება საოპერაციო დირექტორს.
ემბისიში თანამშრომლების მართვის პროცესი სრულად შეესაბამება საქართველოს კანონმდებლობას და მაქსიმალურად ასახავს კომპანიის დაინტერესებული მხარეების მოლოდინებსა და ინტერესებს.
2024 წლისთვის, კომპანიის გეგმებშია სხვადასხვა დამატებითი პოლიტიკის დოკუმენტების შემუშავება, რათა კიდევ უფრო დაიხვეწოს და გაუმჯობესდეს ადამიანური კაპიტალის მართვის პროცესი. ამასთან, თანამშრომელთა გამოცდილების გაუმჯობესების მიზნით, 2024 წელს იგეგმება ადამიანური რესურსების მართვის ახალი სისტემის (HRMS) დანერგვა. აღნიშნული პროგრამა დაეხმარება კომპანიას გაამარტივოს და მოსახერხებელი გახადოს ადამიანური კაპიტალის ადმინისტრირების პროცესი (სამუშაო დროის აღრიცხვა, შვებულების მოთხოვნა-დადასტურება, შრომითი კონტრაქტების ელექტრონული დადასტურება და ა.შ.) ასევე, გაუმჯობესოს HR ანალიტიკის წარმოების პრაქტიკა.

**საჩივრების მართვა**

ემბისის მიზანია შექმნას ეთიკური და გამჭვირვალე სამუშაო გარემო თითოეული თანამშრომლისთვის. კომპანიაში დანერგილია ონლაინ პლატფორმა **„WeShare"**, რომლის საშუალებით, დასაქმებულ პირებს, საშუალება აქვთ ანონიმურად, ან ვინაობის გაზიარების გზით, ნებისმიერი აზრი, შეხედულება, საჩივარი, პრეტენზია დააფიქსირონ კომპანიის მენეჯმენტთან.

აღნიშნული სისტემის მუშაობა ეფუძნება შემდეგ პრინციპებს:

- **კონფიდენციალურობა და დაცულობა:** კომპანია უზრუნველყოფს, რომ საჩივრის დაფიქსირების შემთხვევაში, მაქსიმალურად იყოს დაცული თანამშრომლის კონფიდენციალურობა და ანონომურობა.
- **სამართლიანი გამოძიების პროცესი:** დროული და ზუსტი რეაგირებით, კომპანია უზრუნველყოფს მიუკერძოებელ და სამართლიან გამოძიების პროცესს და შესაბამისი გადაწყვეტილებების მიღებას.
- **ეთიკურობა:** ემბისი ცდილობს შექმნას ისეთი შიდა კულტურა, სადაც ეთიკური ქცევა არის დაფასებული. გუნდის ის წევრები, რომლებიც გამოთქვამენ საკუთარ აზრს, შეშფოთებას - **WeShare**-ის ან სხვა ნებისმიერი გზით, ხელს უწყობენ კომპანიის ღირებულებების დაცვას, კანონისა და რეგულაციების შესაბამისობას და დაინტერესებული მხარეების ნდობის ზრდას.

აღნიშნული პლატფორმის გამოყენების წესების შესახებ თანამშრომლებს პერიოდულად უტარდებათ ტრენინგები. ასევე, ონლაინ პლატფორმაზე ინფორმაციას ყველა თანამშრომელი ეცნობა ე.წ. „ონბორდინგის" პროცესში.

# 10 ჩვენი გუნდი

**თანამშრომელთა სწავლება და განვითარება**

ემბისიში თანამშრომელთა სწავლება-განვითარებაზე ზრუნვა პრიორიტეტული მიმართულებაა. კომპანია მხარს უჭერს გუნდის თითოეული წევრის პროფესიულ განვითარებას. დასაქმებულთა საჭიროებების კვლევის საფუძველზე იგეგმება შესაბამისი სწავლებები, რომელიც მოიცავს როგორც შიდა ტრენინგებს, ასევე კომპანიის გარეთ სწავლების მხარდაჭერას. წინა წლების მსგავსად, 2023 წელსაც აქტიურად გრძელდებოდა ონლაინ ტრენინგები, რომლის მიზანი სერვის ცენტრის თანამშრომლებისთვის საჭირო პროფესიული ცოდნის გაღრმავება გახლავთ. ონლაინ ტრენინგები, რომელიც ქვემოთ ჩამოთვლილ მოდულებს მოიცავს, სულ 200-ზე მეტმა თანამშრომელმა გაიარა.

- **საკრედიტო პროდუქტების პროცესინგი;**
- **სკრიპტები გაყიდვების მიმართულებით;**
- **საკრედიტო/საოპერაციო რისკები;**
- **გაყიდვების ტექნიკები.**

ემბისი ცდილობს აამაღლოს თანამშრომლების ცნობიერება კორპორაციული მდგრადობის საკითხებთან დაკავშირებით და ამასთან, სხვადასხვა ინიციატივების მხარდაჭერით, ხელი შეუწყოს მდგრადი განვითარების მიზნების პოპულარიზაციას კომპანიაში. 2023 წელს, ემბისის თანამშრომლებმა მონაწილეობა მიიღეს სხვადასხვა კონფერენციებსა და სასწავლო პროგრამებში, სადაც ჰქონდათ საშუალება გასცნობოდნენ მდგრად მიდგომებსა და ბიზნეს მოდელებს, ასევე, გაეზიარებინათ კომპანიის გამოცდილება აღნიშნულ საკითხთან დაკავშირებით.

**საერთაშორისო კონფერენცია - Uniting Business Europe**

2023 წლის 9 ოქტომბერს, გაეროს გლობალური შეთანხმებისა და საქართველოს ქსელის ორგანიზებით, ევროპის სხვა ადგილობრივ ქსელებთან პარტნიორობით, საქართველოში პირველად, საერთაშორისო კონფერენცია - „Uniting Business Europe" გაიმართა.

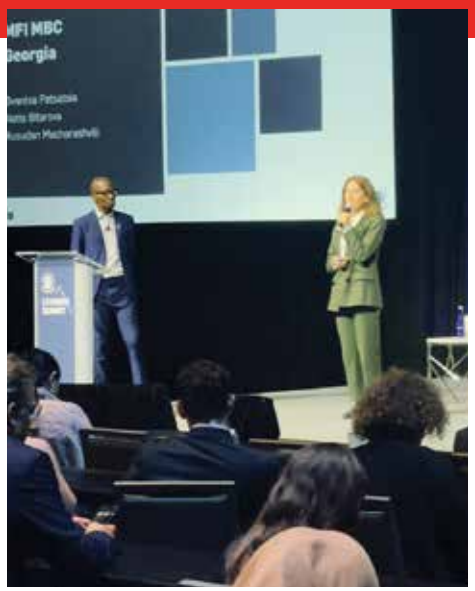
კონფერენციაზე ემბისის რისკების დირექტორმა მონაწილეობა მიიღო პანელურ დისკუსიაში: Working with the Supply Chains to Promote SME Sustainability. კერძოდ, ნინო დევდარიანმა ისაუბრა მდგრადი განვითარების მიზნების მიღწევის პროცესში მცირე და საშუალო ბიზნესის სასიცოცხლო მნიშვნელობაზე.

# 10 ჩვენი გუნდი

## გაეროს აქსელერაციის პროგრამა - SDGInnovation

2023 წელს, ემბისის გუნდმა გაეროს გლობალური შეთანხმების SDG ინოვაციების აქსელერატორის პროგრამაში მიიღო მონაწილეობა. SDGInnovation აქსელერაციის პროგრამა გაეროს გლობალური შეთანხმების ქსელი წევრი ახალგაზრდა ინოვატორებისთვის შექმნილი პროგრამაა და პირველად ჩატარდა საქართველოში. პროგრამის მიზანია, დაეხმაროს ახალგაზრდა პროფესიონალებს ბიზნეს ინოვაციებისა და მდგრადი განვითარების მიზნების ეფექტურად დანერგვაში. ცხრა თვიანი პროგრამის ფარგლებში, ემბისის თანამშრომლებმა, მენტორთან ერთად შეიმუშავეს ისეთი ინოვაციური პროექტი, რომლის მიზანი ქალი მეწარმეების გაძლიერება და მხარდაჭერა იყო. ემბისის გუნდს წარმოადგენდნენ: გვანცა ფაცაცია - კორპორაციული პასუხისმგებლობის და კომუნიკაციების მენეჯერი, ნათია ბიტაროვა - მარკეტინგის სპეციალისტი, რუსუდან მაჭარაშვილი - იურისტი.

## გაეროს გლობალური შეთანხმების ლიდერთა სამიტი 2023



19 სექტემბერს, ემბისის კორპორაციული პასუხისმგებლობისა და საზოგადოებასთან ურთიერთობის მენეჯერმა - გვანცა ფაცაციამ, სპიკერის რანგში, მონაწილეობა მიიღო გაეროს გლობალური შეთანხმების ლიდერთა სამიტის ერთ-ერთ პანელურ დისკუსიაში.

პანელში ემბისისთან ერთად მონაწილეობდნენ სხვადასხვა ქვეყნების ბიზნესის წარმომადგენლები, რომელთაც საზოგადოებას წარუდგინეს ინოვაციური პროექტები მდგრადი განვითარების მიზნების მისაღწევად. აღნიშნული პროექტები შემუშავდა გაეროს გლობალური შეთანხმების SDG ინოვაციის აქსელერაციის პროგრამის ფარგლებში, რომელშიც ემბისის გუნდიც გახლდათ ჩართული.
გაეროს ლიდერთა სამიტი ტარდება ყოველწლიურად აშშ-ში, ქალაქ ნიუ-იორკში და მთელი მსოფლიოს მასშტაბით, აერთიანებს ბიზნეს ლიდერებს, გაეროს ოფიციალურ პირებს, მთავრობის წარმომადგენლებს, სამოქალაქო საზოგადოების პროფესიონალებსა და სხვა დაინტერესებულ მხარეებს.

# 10 ჩვენი გუნდი

## კორპორაციული მდგრადობის აკადემია

ემბისის ადამიანური რესურსების მართვის სპეციალისტმა - ნინო ავალიანმა გაეროს გლობალური შეთანხმების საქართველოს ქსელის კორპორაციული მდგრადობის აკადემიის სასერტიფიკატო კურსი გაიარა. კურსის ფარგლებში ნინომ ცოდნა მიიღო მდგრადი კორპორაციული მმართველობის შესახებ, გაეცნო ეთიკური მუშაობის სტანდარტებს, რაც სამომავლოდ საშუალებას მისცემს მნიშვნელოვანი წვლილი შეიტანოს კომპანიაში პასუხისმგებლიანი ბიზნეს ქცევის დანერგვაში.

*"მდგრადი განვითარების მიზნები, რომლის გაცნობასაც გაეროს გლობალური შეთანხმების საქართველოს ქსელის კორპორაციული მდგრადობის აკადემიის სასერტიფიკატო კურსი ითვალისწინებს, გვეხმარება უკეთ შევაფასოთ არსებული გამოწვევები და ხელს უწყობს, დავნერგოთ კორპორაციული მდგრადობა ჩვენს ორგანიზაციაში".*

**ნინო ავალიანი**
**HR სპეციალისტი**

## თანაბარი შესაძლებლობები და მრავალფეროვნება

ემბისი მხარს უჭერს გენდერულ თანასწორობას, თანამშრომელთა მრავალფეროვნებას, ქალთა უფლებებისა და შესაძლებლობების გაფართოებას. კომპანია ხელს უწყობს ქალთა დაწინაურებას მმართველ პოზიციებზე და სთავაზობს ანაზღაურების თანაბარ შესაძლებლობებს. 2019 წლიდან ემბისი წარმოადგენს ქალთა გაძლიერების პრინციპების ხელმომწერ (WEPs) კომპანიას. გაეროს ქალთა ორგანიზაციის მხარდაჭერით, კომპანიას შემუშავებული აქვს სამოქმედო გეგმა და ყოველდღიურ საქმიანობაში ხელმძღვანელობს აღნიშნული გეგმით.
კომპანია ხელს უწყობს თანაბარი შესაძლებობების და მრავალფეროვნების პრინციპების დაცვას და პოპულარიზაციას როგორც კომპანიის შიგნით, ასევე მის გარეთ. კომპანია მუდამ მზად არის გააზიაროს საკუთარი გამოცდილება სხვა ბიზნესებთან და მონაწილეობას მიიღოს სხვადასხვა ინიციატივებში აღნიშნული თემების პოპულარიზაციის მიზნით.
სწორედ ამ მიზნით 2023 წლის 12 ივლისს გაეროს ქალთა ორგანიზაციის მიწვევით ემბისის კორპორაციული პასუხისმგებლობის და კომუნიკაციების მენეჯერმა - გვანცა ფაცაციამ აზერბაიჯანელ კოლეგებს გაუზიარა ემბისის ქალთა გაძლიერების პრინციპებზე მუშაობის გამოცდილება და მიღწევები. შეხვედრას ესწრებოდა ქალთა გაძლიერების პრინციპების ხელმომწერი 20-მდე აზერბაიჯანული კომპანია, ბიზნეს ასოციაციების, მთავრობის და საერთაშორისო ორგანიზაციების წარმომადგენლები.

# 10 ჩვენი გუნდი

**შრომის ანაზღაურება და ბენეფიტები**

ემბისი თითოეულ თანამშრომელს ძირითად სარგოსთან ერთად სთავაზობს სამოტივაციო სქემებს, რაც სახელფასო დანამატების ან ბონუსების გამომუშავების შესაძლებლობას იძლევა. აღნიშნული დანამატი/ბონუსი დამოკიდებულია დასახული გეგმების შესრულებაზე. ანაზღაურების პაკეტი მოიცავს ყოველთვიურ ხელფასს, სამუშაოს შესრულებასთან დაკავშირებულ ბონუსს და კერძო ჯანმრთელობის დაზღვევას, რომლის ანაზღაურება სრულად ხდება კომპანიის მხრიდან. ყოველთვიური ხელფასი ანგარიშდება პასუხისმგებლობის დონის, უნარებისა და პროფესიული გამოცდილების შესაბამისად. გარდა ამისა, ემბისის თანამშრომლებისთვის რეგულარულად იგეგმება და ხორციელდება არამატერიალური წახალისების ინიციატივები, რომელთა მიზანია მათი მოტივაციის ამაღლება და გუნდურობის გაძლიერება. 2023 წელს განხორციელებული თანამშრომელთა წახალისების ინიციატივებია:

**ჭადრაკის ჩემპიონატი**

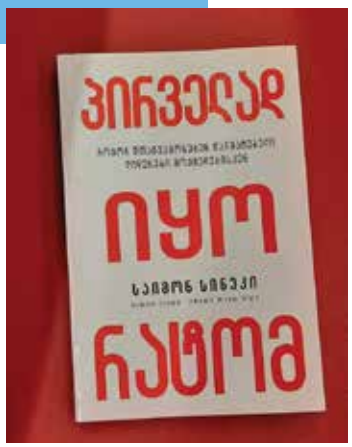
2023 წელს ემბისიში ჩატარდა ჭადრაკის შიდა ტურნირი, რომლის გამარჯვებულებისგანაც დაკომპლექტდა კომპანიის გუნდი და მონაწილეობა მიიღო საქართველოს ჭადრაკის ფედერაციის მიერ ორგანიზებულ „საქართველოს მესამე კორპორაციულ ჭადრაკის ჩემპიონატში“.

**ბავშვთა დაცვის დღე ემბისიში**

ბავშვთა დაცვის საერთაშორისო დღეს ემბისიში გასართობი ღონისძიება გაიმართა. კომპანიამ თანამშრომლების შვილებს უმასპინძლა. პატარებს სპეციალურად მათთვის მოწყობილი გასართობი და სახატავი სივრცეები, ბატიბუტის, ბამბის ნაყინის და სახის მოხატვისთვის განკუთვნილი კუთხეები და მოწვეული ანიმატორები დახვდნენ. ღონისძიების მსვლელობისას პატარა ემბისელებმა სამახსოვრო ფოტოებიც გადაიღეს. სახალისო თამაშებში პატარებთან ერთად მათი მშობლებიც აქტიურად მონაწილეობდნენ.

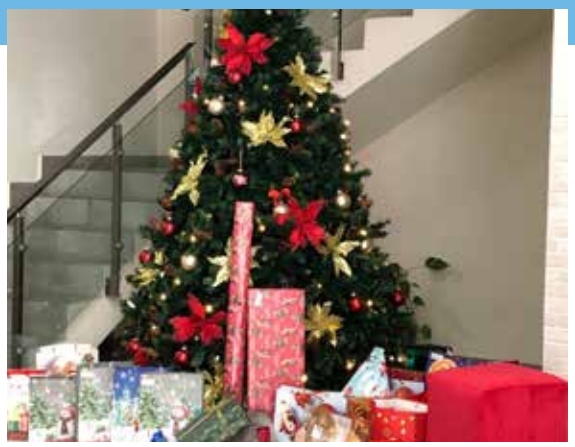
# 10 ჩვენი გუნდი

## წიგნის დღესთან დაკავშირებული კამპანია: #bookchallange



ემბისი, ტრადიციულად, 2023 წელსაც შეუერთდა წიგნის საერთაშორისო დღის აღნიშვნას - კამპანიით - #Bookchallenge. კამპანია ერთი თვის განმავლობაში გაგრძელდა და მასში ჩართვის შესაძლებლობა ემბისის ყველა თანამშრომელს ჰქონდა. აქტივობის ფარგლებში, ემბისელები ერთმანეთს საჩუქრად წიგნებს გადასცემდნენ, სხვა თანამშრომლებს კი კამპანიაში მონაწილეობის მისაღებად იწვევდნენ. აქტივობაში 120-ზე მეტი თანამშრომელი ჩაერთო. ღონისძიების მიზანი წიგნის პოპულარიზაციის ხელშეწყობა გახლდათ.

## კორპორაციული ღონისძიებები



ემბისიში უკვე ტრადიციად დამკვიდრდა „ნაძვის ხის მორთვის დღის“ აღნიშვნა. ტრადიცია, არც 2023 წელს დარღვეულა და კომპანიის სათავო ოფისსა და სერვის ცენტრებში ემბისელებმა ერთდროულად მორთეს საახალწლო ნაძვის ხეები. ასევე, 2023 წელს, ტრადიციისამებრ, გაიმართა მასშტაბური კორპორაციული ღონისძიება, რომლის მიზანი თანამშრომლებს შორის ურთიერთობების გაღრმავება, არაფორმალურ გარემოში დროის პოზიტიურად გატარება იყო. მნიშვნელოვანია ისიც, რომ თანამშრომელთათვის განკუთვნილი საახალწლო საჩუქრების შერჩევისას ემბისი პრიორიტეტს ყოველთვის ქართული წარმოების პროდუქციას ანიჭებს.

# 10 ჩვენი გუნდი

## თანამშრომელთა მოხალისეობრივი საქმიანობა

ემბისის თანამშრომლები აქტიურად არიან ჩართულები სხვადასხვა მოხალისეობრივ საქმიანობაში. კომპანია გახლავთ საქართველოს პრო ბონო ქსელის წევრი და აქტიურად აზიარებს პროფესიულ ექსპერტიზას საზოგადოების საკეთილდღეოდ (იხილეთ დეტალური ინფორმაცია ქვეთავში - კორპორაციული მდგრადობა). 2023 წელს მოხალისეობრივ პროექტებში ემბისის 7-მდე თანამშრომელი მონაწილეობდა.

## ემბისის გრაფიკული დიზაინერი 2023 წლის პრო ბონო ჩემპიონი გახდა

ემბისის გრაფიკული დიზაინერი, მარი პაპუაშვილი საქართველოს პრო ბონო ქსელისა და საქართველოს სტრატეგიული კვლევებისა და განვითარების ცენტრის კონკურსის - "პრო ბონო ჩემპიონი 2023", ჯილდოს მფლობელი გახდა! 2023 წლის პრო ბონო ჩემპიონის გამოვლენა პრო ბონო საქმიანობისთვის დათმობილი დროისა და ამ მიმართულებით შესრულებული პროექტების რაოდენობის მიხედვით მოხდა. გასული წლის განმავლობაში მარი პაპუაშვილმა საზოგადოების სასიკეთოდ დაახლოებით 100 საათის პროფესიული რესურსი დახარჯა.

# პასუხისმგებლობა მომხმარებლის მიმართ

# 11 პასუხისმგებლობა მომხმარებლის მიმართ

ემბისის წარმატება დაფუძნებულია მის მთავარ აქტივზე - კერძოდ, იმ ნდობასა და ლოიალობაზე, რაც არსებობის 10 წლის მანძილზე კომპანიამ დააგროვა მომხმარებლების სახით. აქედან გამომდინარე, მომხმარებლებთან პასუხისმგებლიანი ურთიერთობა ემბისის კორპორაციული მდგრადობის სტრატეგიის უმნიშვნელოვანესი პრიორიტეტია.
პოსტპანდემიური გამოწვევებით სავსე პერიოდის შემდეგ, 2023 წელი ემბისისთვის პოზიტიურად გარდამტეხი აღმოჩნდა. კომპანიამ ძირითადი საქმიანობით მიღებული შედეგები გააუმჯობესა. 2023 წლის ბოლოს, 2022 წლის დეკემბერთან მიმართებაში, მთლიანი სასესხო პორტფელი 13%-ით გაიზარდა და 105,619 ათასი ლარი შეადგინა. სასესხო პორტფელის გაზრდა კომპანიის სერვის ცენტრების ეფექტურობის გაუმჯობესებით გახლდათ გამოწვეული. გარდა ამისა, გაიზარდა ემბისის აქტიური მსესხებლების რაოდენობაც და ზრდის მაჩვენებელმა საანგარიშგებო წლის ბოლოსთვის 8% შეადგინა. ემბისის აქტიური მსესხებლების რაოდენობა, დეკემბრის თვის მონაცემებით, 8,624 იყო. აღსანიშნავია, რომ სასესხო პროდუქტების მომხმარებელთა 65%-ს საქართველოს სხვადასხვა რეგიონებში არსებული სერვის ცენტრები ემსახურებიან.

**მომხმარებელთა უფლებების დაცვა**

ემბისისთვის მომხმარებელთა უფლებების დაცვა - გამჭვირვალე, გონივრული და ხარისხიანი ფინანსური მომსახურების შეთავაზება - პასუხისმგებლიანი ბიზნეს საქმიანობის მნიშვნელოვანი ნაწილია. კომპანია უზრუნველყოფს, რომ მომხმარებელი ყოველთვის დროულად და სრულყოფილად იყოს ინფორმირებული პროდუქტებისა და მომსახურების პირობების შესახებ.
2023 წელს ემბისი მომხმარებელთა უფლებების დაცვის საერთაშორისო პლატფორმას - The Client Protection Pathway-ის შეუერთდა, რაც კიდევ ერთი დასტურია, აღნიშნული საკითხის მიმართ კომპანიის პრინციპული პოზიციის. მნიშვნელოვანია ისიც, რომ  უახლოეს მომავალში, ემბისის გეგმებში მომხმარებელთა უფლებების დაცვის საერთაშორისო სერტიფიკატის მოპოვებაც შედის.
The Client Protection Pathway აერთიანებს სხვადასხვა ქვეყნის ფინანსურ ინსტიტუტებს, როგორიცაა: ბანკები, მიკროსაფინანსო ორგანიზაციები, საინვესტიციო ფონდები, ბიზნეს ასოციაციები და სხვა. პლატფორმის წევრი ორგანიზაციები უზრუნველყოფენ მომხმარებელთა უფლებების სტანდარტების დანერგვასა და მათ იმპლემენტაციას საქმიანობაში.

# 11 პასუხისმგებლობა მომხმარებლის მიმართ

**პასუხისმგებელი დაკრედიტება და მდგრადი დაფინანსება**

ემბისის გრძელვადიანი სტრატეგიის ნაწილია გამჭვირვალე, სამართლიანი და პასუხისმგებლიანი დაკრედიტების გზით, ფიზიკური პირების, სავაჭრო-სამეწარმეო და სასოფლო-სამეურნეო საქმიანობით დაკავებული მიკრო და მცირე მეწარმეების ხელშეწყობა, ხელმისაწვდომი დაფინანსების შეთავაზებით.
კომპანიაში შემუშავებული და დანერგილია საკრედიტო პოლიტიკა, რომელიც განსაზღვრავს საქმიანობის პრიორიტეტებს, მიზნებს, სტრატეგიას, ტაქტიკას, ამოცანებს - მათი რეალიზაციის საშუალებებსა და მექანიზმებს; ასევე, საკრედიტო პროცესების მართვის სტანდარტებს, პრინციპებსა და წესს.
საკრედიტო საქმიანობისას, კომპანიის მთავარი ამოცანაა მსესხებლის/თანამსესხებლის გადახდისუნარიანობის და საკრედიტო რისკების შეფასება, რაც ეთიკური და მაღალი პასუხისმგებლობის პრინციპებს ეფუძნება. გადახდისუნარიანობის შეფასება ხდება მსესხებლის დადასტურებული შემოსავლების, ხარჯების, აქტივების და ვალდებულებების შესწავლის და ფინანსური ანალიზის საფუძველზე. ფინანსური ანალიზის შედეგად, კომპანია აფასებს მსესხებლის უნარს დაფაროს სესხი მოთხოვნილი გრაფიკით. შესაბამისად, პასუხისმგებლიანი დაკრედიტების პრინციპების გათვალისწინებით, ემბისი არ აკრედიტებს მსესხებლებს, რომელთაც არ შეუძლიათ სესხის გადახდა. აღნიშნული პრინციპები იცავს ისეთ მომხმარებლებს, რომლებიც დაბალი გადახდისუნარიანობით გამოირჩევიან და თავიდან აცილებს მათ ჭარბვალიანობასა და ფინანსურ სიძნელეებს.
სამომავლოდ, ემბისის გრძელვადიანი სტრატეგიის გათვალისწინებით, დაკრედიტების პროცესში იგეგმება „მდგრადი დაფინანსების“ პრინციპების ეტაპობრივი დანერგვა, რაც გულისხმობს გარემოსდაცვითი, სოციალური და მმართველობითი (ESG) ფაქტორების გათვალისწინებას მომხმარებლების შეფასების დროს.
2023 წელს, მდგრადი დაფინანსების მიმართულებით, ემბისიმ EFSE-ისგან (ევროპული ფონდი სამხრეთ-აღმოსავლეთ ევროპისთვის) 7 მილიონი ლარის ინვესტიცია მოიზიდა. მიღებული ფინანსური რესურსი მოხმარდება საქართველოში, განსაკუთრებით რეგიონებში მცხოვრები ქალი მეწარმეების და ფერმერების გაძლიერებას. მიღებული ინვესტიცია დაეხმარება კომპანიას მნიშვნელოვნად გაზარდოს საქმიანობის მასშტაბი და წვლილი შეიტანოს ქვეყნის ეკონომიკის განვითარებაში.

# 11 პასუხისმგებლობა მომხმარებლის მიმართ

**პასუხისმგებლიანი და სამართლიანი მარკეტინგი**

ემბისისთვის მომხმარებლებთან და საზოგადოებასთან პასუხისმგებლიანი კომუნიკაცია და სამართლიანი მარკეტინგი კორპორაციული პასუხისმგებლობის და მდგრადობის მნიშვნელოვანი ნაწილია. აღნიშნულის უზრუნველსაყოფად კომპანია იყენებს მარკეტინგული კომუნიკაციების სხვადასხვა საშუალებებს - რეკლამა, საზოგადოებრივი ურთიერთობები, პირდაპირი მარკეტინგი, სპონსორობა და სხვა. ძირითადი საკომუნიკაციო არხებია - ციფრული მედია, გარე რეკლამა, რადიო, SMS მარკეტინგი და ტელევიზია. ემბისის მარკეტინგული კომუნიკაცია დაფუძნებულია საყოველთაოდ აღიარებულ ეთიკურ სტანდარტებზე და ასევე, სრულ შესაბამისობაშია კანონთან და რეგულაციებთან.
კერძოდ:
პასუხისმგებლიანი მარკეტინგის ფარგლებში, დაგეგმილი აქტივობები, არა მხოლოდ კომპანიის მოგების ზრდას ისახავს მიზნად, არამედ მიმართულია მომხმარებლების მხრიდან ინფორმირებული გადაწყვეტილებების მიღების უზრუნველყოფაზე, რაც საბოლოო ჯამში, დადებითად აისახება მათ ფინანსურ მდგომარეობაზე.

• საფინანსო პროდუქტის შეთავაზების დროს, მომხმარებელს მიეწოდება უტყუარი, სანდო და სრული ინფორმაცია პროდუქტის მახასიათებლების შესახებ;

• სესხის რეკლამირებისას, შეთავაზებაში განმარტებულია საფინანსო პროდუქტის ფასის განმსაზღვრელი მნიშვნელოვანი პარამეტრი, მათ შორის ეფექტური საპროცენტო განაკვეთი;

• კრედიტის რეკლამირებაში/შეთავაზებაში (გარდა ვერბალური შეთავაზებისა) საფინანსო პროდუქტის ფასის განმსაზღვრელი ნებისმიერი პარამეტრის გამოყენების შემთხვევაში, ყველა ამ პარამეტრის, მათ შორის, ეფექტური საპროცენტო განაკვეთის ვიზუალი ერთმანეთის იდენტურია;

• კომპანიის ვებ-გვერდზე მუდმივად ხდება ინფორმაციის განთავსება ან განახლება სასესხო და სხვა პროდუქტების პირობებთან დაკავშირებით. ასევე, მომხმარებელთა სრულყოფილი ინფორმირების მიზნით, ვებ-გვერდზე განთავსებულია თითოეული პროდუქტის ხელშეკრულების ნიმუშები. იხ. ბმული:
https://mbc.com.ge/ge/ხელშეკრულების-ნიმუში

• მარკეტინგული კომუნიკაციის დროს ყოველთვის გამოიყენება დისკრიმინაციისგან, გენდერული სტერეოტიპებისგან თავისუფალი კონტენტი.

**მომხმარებელთა საჩივრები და მათზე რეაგირება**

მომხმარებელთან პასუხისმგებლიანი ურთიერთობის მნიშვნელოვანი ნაწილია საჩივრების ეფექტური მართვა. აღნიშნული პროცესი ეხმარება კომპანიას გააანალიზოს უკმაყოფილების გამომწვევი მიზეზები, მათზე რეაგირებისა და აღმოფხვრის მიზნით კი, გამოავლინოს სისტემური თუ სხვა სახის პრობლემები.
მომხმარებელთა უფლებების დაცვისა და მომსახურების ხარისხის გაუმჯობესებისთვის, ემბისიში დანერგილია საჩივრების/პრეტენზიების მიღებისა და განხილვის სისტემა, რომელიც რეგულირდება შესაბამისი დოკუმენტით. კომპანიის მომხმარებლებს საშუალება აქვთ დააფიქსირონ პრეტენზია სტანდარტული წერილობითი ფორმით - სერვის ცენტრებში; ელექტრონული ფორმით - ვებ-გვერდზე: www.mbc.com.ge; ასევე, ელ.ფოსტაზე: complaint@mbc.com.ge; სატელეფონო ცენტრში და საქართველოს ეროვნულ ბანკში.
დაფიქსირებულ საჩივრებს განიხილავს საოპერაციო რისკების განყოფილება (საჭიროებისამებრ, საჩივრის განხილვის პროცესში ერთვება სხვა სტრუქტურული ერთეულის თანამშრომელი), რომელიც სისტემატურად აღრიცხავს შემოსულ საჩივრებს (პრეტენზიის განმცხადებელი მომხმარებლის მონაცემებს, პრეტენზიის ხასიათს, კომპანიის პასუხის შინაარსს, პრეტენზიაში დაფიქსირებული პრობლემის გადაჭრისათვის განხორციელებულ ღონისძიებებს და საბოლოო შედეგს). ასევე, აღნიშნული მონაცემები ელექტრონულად მიეწოდება საქართველოს ეროვნულ ბანკს ყოველთვიურად. მომხმარებლისგან მიღებული პრეტენზიების შემთხვევაში, კომპანია განმცხადებელს (გარდა ზეპირი ფორმის შემთხვევებისა) წერილობით ან ელექტრონულად აწვდის ინფორმაციას (ზოგჯერ ზეპირი ფორმით) საჩივრის განხილვის შედეგების შესახებ, არაუგვიანეს პრეტენზიის დაფიქსირებიდან და საჭიროების შემთხვევაში, მომხმარებლის იდენტიფიკაციიდან, 1 თვის ვადაში.

**ფინანსური პროდუქტების განვითარება და ეფექტიანი გამოყენება**

ემბისი საქართველოს 8 რეგიონში, 17 სერვის ცენტრითაა წარმოდგენილი. კომპანია მომდევნო წლებშიც გეგმავს ქსელის გაფართოებას, თუმცა სტრატეგიის შესაბამისად, ამ ეტაპზე, მთავარ ამოცანას წარმოადგენს ციფრული ტრანსფორმაცია - პროცესების გაციფრულების გზით, პროდუქტიულობის გაუმჯობესება.
ემბისის მომხმარებლები მომსახურებას იღებენ როგორც სერვის ცენტრებში, ასევე დისტანციური არხების საშუალებით. მომსახურება მოიცავს საკრედიტო და არასაკრედიტო პროდუქტების ფართო სპექტრს - როგორც ფიზიკური, ასევე იურიდიული პირებისათვის. ორივე მიმართულებით, მუდმივად მიმდინარეობს არსებული პროდუქტების სრულყოფა, ასევე ახალი პროდუქტებისა და სერვისების დამატება. ემბისი განსაკუთრებულ ყურადღებას უთმობს პროდუქტებისა და მომსახურების, შიდა სისტემების, პროცედურებისა და სხვადასხვა პოლიტიკის შემუშავებას, განახლებას, გამართულ ინტეგრაციას და უწყვეტ მონიტორინგს.

# 11 პასუხისმგებლობა მომხმარებლის მიმართ

განსაკუთრებული ყურადღება ეთმობა იმას, რომ ემბისი საუკეთესო მომსახურების პროვაიდერი იყოს საფინანსო ბაზარზე. აღნიშნული მიზნის მისაღწევად და წარმატებით განსახორციელებლად, კომპანია მუდმივად სწავლობს მომხმარებელთა საჭიროებებს, ატარებს შესაბამის გამოკითხვებსა და კვლევებს, აქვს სისტემატური პირდაპირი კომუნიკაცია მომხმარებლებთან და ეფექტიანად იყენებს უკუკავშირის არხებს. ინფორმაცია მუშავდება და ანალიზდება, რაც შემდგომ გარანტია იმისა, რომ მომხმარებელთა მოთხოვნების შესაბამისად გარდაიქმნას პროდუქტები თუ მომსახურება და მაქსიმალურად მოერგოს პირობები მათ ინტერესებს. მსგავსი მიდგომა საშუალებას აძლევს კომპანიას დააკმაყოფილოს მომხმარებელთა მოლოდინი, გაითვალისწინოს მათი მოთხოვნები და შეინარჩუნოს მომსახურების მაღალი სტანდარტი.
2023 წელს ემბისის მომხმარებელთა კმაყოფილების ინდექსი 84%-ს, ლოიალობის ინდექსი (NPS) კი 86%-ს შეადგენდა.

**ინოვაციური მიდგომების ინიციირება და მომსახურების გაციფრულება**

ემბისისთვის მნიშვნელოვანია ინოვაციების წახალისება და საინტერესო იდეების მდგრად ფინანსურ მოდელად გარდაქმნის ხელშეწყობა - ისეთი ახალი პროდუქტების შეთავაზება, რომლებიც სწრაფი განვითარების შესაძლებლობას იძლევა. განსაკუთრებით მნიშვნელოვანია საერთაშორისო გამოცდილების გაზიარება, ინოვაციური პროდუქტების სწრაფად და ეფექტიანად დანერგვა და მომხმარებლებისთვის შეთავაზება. ემბისი მუდმივად მუშაობს ციფრული შესაძლებლობების, დისტანციური პროდუქტებისა და მომსახურების გაუმჯობესებაზე, ინოვაციური გადაწყვეტილებების განვითარებაზე - როგორც მომხმარებლების, ასევე თანამშრომლების და სხვა მიზნობრივი ჯგუფების ხელშეწყობისთვის.

**მომხმარებელთა მხარდაჭერა**
**მიკრო და მცირე მეწარმეების მხარდაჭერა**

ემბისის, როგორც საფინანსო ორგანიზაციას, მნიშვნელოვანი როლი აქვს მიკრო და მცირე მეწარმეობის განვითარებაში. კომპანია ორიენტირებულია მხარი დაუჭიროს და ხელი შეუწყოს მიკრო და მცირე მეწარმეების განვითარებას, როგორც ფინანსურ რესურსებზე ხელმისაწვდომობის შესაძლებლობის შექმნით, ასევე მათთვის არაფინანსური დახმარების შეთავაზებით.
2023 წელს ამ მიმართულებით კომპანიამ ჩაატარა ტრენინგების სერია საქართველოს სხვადასხვა რეგიონში. ტრენინგები მოიცავდა ისეთ საკითხებს, როგორიცაა: საგადასახადო საკითხები, დაფინანსების შესაძლებლობები, გაყიდვების ტექნიკები, ა.შ.
კომპანია მომავალშიც გეგმავს მიკრო და მცირე მეწარმეების მხარდაჭერის მიმართულებით მუშაობას.

# 11 პასუხისმგებლობა მომხმარებლის მიმართ

**ემბისის მომხმარებელთა საქმიანობის პოპულარიზაცია**

კომპანიის ლოიალური მომხმარებლების მხარდაჭერის ფარგლებში, მზადდება სხვადასხვა სახის საკომუნიკაციო მასალები. აქტივობის მიზანია მომხმარებელთა საქმიანობის რეკლამირება და პოპულარიზაცია.

*„პანდემიამდე სკოლაში კონსტრუირების პედაგოგი ვიყავი. გამკაცრებული რეგულაციების პირობებში, როდესაც მოსწავლეებს შინაც ვეღარ ვიღებდი, გადავწყვიტე საკუთარი საქმე წამომეწყო. თავდაპირველად, კერვა სახლში მარტომ დავიწყე*
*თუმცა, როდესაც პანდემია დასრულდა და ცხოვრება ჩვეულ რიტმს დაუბრუნდა, უკვე სამი თანამშრომელი მყავდა.*
*სკოლა თამარიონში უკვე 2 წელია საკუთარ სამკერვალო ატელიეს ვფლობ. მოსწავლეებიც გვყავს, რომელთაც საშუალება ეძლევათ მიიღონ როგორც თეორიული, ასევე პრაქტიკული ცოდნა და სიღრმისეულად დაეუფლონ მათ მიერ არჩეულ პროფესიას.*
*უკვე გვჭირდება დიდი ფართი, სადაც განცალკევებული იქნება სასწავლო და სამკერვალო სივრცეები. ეს საშუალებას მოგვცემს ვიმუშაოთ უფრო დიდ შეკვეთებზე და მივიღოთ მეტი მოსწავლე/სტუდენტი.*
*„ემბისი“-ში სესხის აღება ჩემთვის სწრაფი და კომფორტული პროცესი აღმოჩნდა და საქმიანობის გაფართოების გეგმების მხარდაჭერაშიც „ემბისი“-ს იმედი მაქვს. კვლავ სიამოვნებით ვისარგებლებ თქვენი მომსახურებით.“*

**მანანა ხორგუანი**
**მეწარმე, ემბისის მეგობარი**

# საზოგადოების მხარდაჭერა

# 12 საზოგადოების მხარდაჭერა

ემბისი განაგრძობს საზოგადოების მხარდაჭერის მიმართულებით სხვადასხვა აქტივობების ინიციირებას. კომპანიის მიზანია საზოგადოების კეთილდღეობის გაუმჯობესებაში წვლილის შეტანა - ადამიანების ცხოვრების უკეთესობისკენ შეცვლა.
გასული წლების განმავლობაში, საზოგადოების მხარდაჭერის მიმართულებით, კომპანია კონცენტრირებული გახლდათ რამდენიმე ძირითად სტრატეგიულ მიმართულებაზე, რომელთა განსაზღვრა ხდებოდა და ხდება სხვადასხვა კრიტერიუმებზე დაყრდნობით. მათ შორისაა კომპანიის გამოცდილება, სურვილი და მზაობა გრძელვადიანად და კომპლექსურად დაუჭიროს მხარი საზოგადოების კონკრეტულ ჯგუფებს, უზრუნველყოს მდგრადი შედეგების მიღწევა და დადებითი ზეგავლენის ზრდა.
საზოგადოების მხარდაჭერის მიმართულებით, ემბისი აქტიურად თანამშრომლობს საქართველოს ეროვნულ ბანკთან და სხვადასხვა საზოგადოებრივ ორგანიზაციებთან. თანამშრომლობა მოიაზრებს ისეთ საკითხებს, როგორიცაა: ფინანსური განათლება ახალგაზრდებში, სოციალური საწარმოების მხარდაჭერა, ახალგაზრდების გაძლიერება და სხვა.

**ფინანსური განათლების ხელშეწყობა ახალგაზრდებში**

ემბისისთვის განსაკუთრებულ პასუხისმგებლობას წარმოადგენს ფინანსური განათლების შესახებ საზოგადოების ცნობიერების ამაღლება. სწორედ ამ მიზნით, კომპანიაში, რამდენიმე წელია ხორციელდება პროექტი - „ფინანსური მრჩეველი“. პროექტი მოიაზრებს საზოგადოების ისეთი ინფორმაციის მიწოდებით უზრუნველყოფას, რაც მათ გაუმარტივებს ფინანსური რისკებისა და შესაძლებლობების შეფასებას - სწორი ფინანსური გადაწყვეტილებების მიღებას.

თავდაპირველად, პროექტის სამიზნე ჯგუფი ემბისის არსებული და პოტენციური მომხმარებელი იყო, თუმცა მუშაობის პროცესში გამოიკვეთა, რომ ქვეყანაში ფინანსური წიგნიერების დონის ასამაღლებლად, აუცილებელია ახალგაზრდებთან მუშაობა. გარდა ამისა, საქართველოს ეროვნული ბანკის ფინანსური განათლების ხელშეწყობის სტრატეგიის მიხედვითაც, ახალგაზრდა თაობის განვითარებაზე ზრუნვა და მათი დამოუკიდებელი ცხოვრებისთვის მომზადება, განისაზღვრა პრიორიტეტულ მიმართულებად.

ზემოხსენებულიდან გამომდინარე, ემბისიმ მიიღო გადაწყვეტილება, რომ „ფინანსური მრჩევლის“ პროექტის ერთ-ერთ მნიშვნელოვან სამიზნე ჯგუფად განისაზღვროს ახალგაზრდები - მათი ცნობიერების ამაღლება პირადი ფინანსების მართვისა და ზოგადად ფინანსური საკითხების მიმართულებით.

პროექტის ფარგლებში აქტიურად ხდება თანამშრომლობა სხვადასხვა საჯარო თუ სამოქალაქო ორგანიზაციებთან, USAID-ის „სამოქალაქო განათლების პროგრამასთან“ და რაც მთავარია, საქართველოს ეროვნული ბანკის საგანმანათლებლო პლატფორმა - „ფინედუსთან“.

# 12 საზოგადოების მხარდაჭერა

2022-2023 წლებში პროექტის ფარგლებში განხორციელებული ინიციატივები:

**გლობალური ფულის კვირეული**

ემბისი, ეროვნული ბანკისა და ფინანსური განათლების პლატფორმა "ფინედუს" ინიციატივით, გლობალური ფულის კვირეულის აღნიშვნას 2023 წელს მეცხრედ შეუერთდა. კომპანიის 15 დესპანი, საქართველოს მასშტაბით, 10-ზე მეტი სკოლის მესამე-მეცხრე კლასის მოსწავლეებს შეხვდა და ცნობიერების ამაღლების მიზნით, ფულის მართვასთან დაკავშირებულ საკითხებზე სახალისო გაკვეთილები ჩაუტარა. ღონისძიებაში მონაწილეობა 300-ზე მეტმა ბავშვმა მიიღო. ღია გაკვეთილები ჩატარდა თბილისის, მარნეულის, ზუგდიდის, ქუთაისის, სამტრედიის, რუსთავისა და ახალციხის საჯარო სკოლებში. შეხვედრაზე ემბისის დესპანებმა ბავშვებს გაუზიარეს ინფორმაცია ისეთ საკითხებზე, როგორიცაა: ფულის ისტორია, პირადი ფინანსების მართვის მნიშვნელობა, დაზოგვა, გარემოს და საზოგადოების მიმართ პასუხისმგებლიანი ქმედებები, ა.შ.

**პოსტერებისა და სლოგანების კონკურსის მხარდაჭერა**

2023 წელს ემბისი გლობალური ფულის კვირეულის ფარგლებში გამართული სლოგანებისა და პოსტერების კონკურსის მხარდამჭერი იყო.

კონკურსი "დაგეგმე შენი ფული, შექმენი შენი მომავალი" - საქართველოს ეროვნული ბანკისა და ფინანსური განათლების პორტალ "ფინედუს" ინიციატივით ჩატარდა და მისი მიზანი ფინანსური განათლების, გარემოსა და საზოგადოების მიმართ პასუხისმგებლიანი ქმედებების, მდგრადი განვითარების საკითხებთან დაკავშირებით საზოგადოების ცნობიერების ამაღლება გახლდათ.

კონკურსის შედეგად, კატეგორიებში - "ჟიურის რჩეული" და "მომხმარებლის რჩეული" - ჯამში 10 გამარჯვებული გამოვლინდა. ჟიურის შემადგენლობაში, სხვა საფინანსო ინსტიტუტების წარმომადგენლებთან ერთად, ემბისის გრაფიკული დიზაინის უფროსი სპეციალისტი - მარი პაპუაშვილი მონაწილეობდა.

გარდა ამისა, ემბისიმ, კონკურსის ერთ-ერთ გამარჯვებულს (კატეგორია: „მომხმარებლის რჩეული“), ქეთი აფრიამაშვილს 500 ლარის ოდენობით ფულადი ჯილდო გადასცა.

# 12 საზოგადოების მხარდაჭერა

**დაზოგვის საერთაშორისო კვირეული**

დაზოგვის საერთაშორისო კვირეულის ფარგლებში, ტრადიციულად, ემბისის 15 დესპანი საქართველოს 10 სკოლის 400-მდე ბავშვს შეხვდა და ფულის დაზოგვის თემატიკაზე ცნობიერების ამაღლების მიზნით სახალისო გაკვეთილები ჩაუტარა.

აქტივობა თბილისის, ქუთაისის, ბათუმის, სამტრედიის, გორის და რუსთავის სკოლების მეოთხე-მეცხრე კლასის მოსწავლეებისთვის გაიმართა. გაკვეთილზე ბავშვებისთვის ფულის დაზოგვის მეთოდებზე, დანაზოგების უსაფრთხოებაზე, გონივრული ხარჯვის პრინციპებსა და სხვა მნიშვნელოვან ფინანსურ საკითხებზე გახლდათ საუბარი.

დაზოგვის საერთაშორისო კვირეული საქართველოს ეროვნული ბანკის და საგანმანათლებლო პლატფორმა „ფინედუს“ ინიციატივით 2012 წლიდან აღინიშნება. კვირეულის მიზანია ახალგაზრდებსა და ბავშვებში ფულის დაზოგვის შესახებ ცნობიერების ამაღლება.

**სკოლის მოსწავლეების სტაჟირება**

*"როდესაც ემბისის სტაჟირების პროგრამის შესახებ გავიგე, მაშინვე დავინტერესდი. ვფიქრობ, რომ ფინანსური განათლება ჩვენი ყოველდღიურობის განუყოფელი ნაწილია და ამ მიმართულებით ცოდნის მიღებაც ყველაზე კარგად ფინანსურ სექტორშია შესაძლებელი. სტაჟირება ბათუმის ფილიალში გავიარე, სადაც ძალიან თბილი და კომფორტული გარემო დამხვდა. სხვადასხვა ფინანსურ საკითხებზე ცოდნას სიღრმისეულად, მარტივად და ძალიან საინტერესოდ მიზიარებდნენ. სწორედ ამიტომ, ემბისიში გატარებული თითოეული დღე ჩემთვის სახალისო და ნამდვილად საჭირო ცოდნის მომცემი აღმოჩნდა."*

**თეკლა ქათამაძე**

**ბათუმის N9 საჯარო სკოლა, X კლასის მოსწავლე, 15 წლის.**

ემბისიმ, USAID-ის სამოქალაქო განათლების პროგრამასთან თანამშრომლობის ფარგლებში, სკოლის მოსწავლეებს შესთავაზა პროფესიული სტაჟირება.

სკოლის მოსწავლეების სტაჟირება დაიწყო აჭარის რეგიონიდან და გაგრძელდა ქვემო ქართლის და იმერეთის რეგიონებში. აღნიშნული პროექტის ფარგლებში 20-მდე სკოლის მოსწავლეს ჰქონდა შესაძლებლობა ემბისის სერვის ცენტრებში გასცნობოდნენ ფინანსურ სექტორში მუშაობის სპეციფიკას, ასევე, მათ ჩაუტარდათ ტრენინგები ფინანსურ საკითხებზე (ფინანსურ პროდუქტებზე, სერვისებზე). აღნიშნული გამოცდილება მოსწავლეებს მისცემს საშუალებას უკეთ დაგეგმონ საკუთარი კარიერა და ასევე, ფინანსური განათლების მიმართულებით გაიღრმაონ ცოდნა.

პროგრამა განხორციელდა ამერიკული ორგანიზაცია PH International-ის მიერ, ამერიკის შეერთებული შტატების საერთაშორისო განვითარების სააგენტოს (USAID) დაფინანსებით და საქართველოს განათლებისა და მეცნიერების სამინისტროს მხარდაჭერით.

# 12 საზოგადოების მხარდაჭერა

**სოციალური საწარმოების მხარდაჭერა**

სოციალური საწარმოების მხარდაჭერა მუდამ იყო ემბისის ერთ-ერთი მთავარი პრიორიტეტი. კომპანიას, სხვადასხვა ფორმით, არაერთ საწარმოსთან აქვს თანამშრომლობის გამოცდილება. მაგალითად: ექსპერტიზის გაზიარება პრო ბონო აქტივობის ფარგლებში, სოციალური შესყიდვები თუ სხვა.
2022 წელს, ემბისიმ მიიღო გადაწყვეტილება, რომ აღნიშნული მიდგომა კიდევ უფრო მდგრადი და კომპლექსური გაეხადა და კომპანიის ერთ-ერთ სტრატეგიულ მიმართულებად ჩამოეყალიბებინა. სტრატეგიული მიდგომა გულისხმობს სოციალური საწარმოების გრძელვადიან მხარდაჭერას სხვადასხვა მიმართულებით.

**ემბისი პირველი გავლენის ფონდის მხარდამჭერია**

ემბისი, კორპორაციული მდგრადობის ფარგლებში, გავლენის ინვესტორების რიგს 2022 წელს შეუერთდა და პირველი კომპანიაა, რომელიც ფონდ "აქციო"-ს მხარდამჭერი დაფუძნებიდანვე გახდა. აღნიშნული ფონდის მიზანია მდგრადი ბიზნეს მოდელის მქონე იმ სოციალური საწარმოების გაძლიერება, რომლებიც ხელშესახებ გავლენას ქმნიან შრომითი ინტეგრაციის, გარემოს დაცვისა და კულტურული მემკვიდრეობის შენარჩუნების მიმართულებით. მოქმედი სოციალური საწარმოებისთვის „აქციო“ წარმოადგენს ახალ შესაძლებლობას განავითარონ ბიზნესი და გაზარდონ სოციალური გავლენა. გავლენის ფონდი CSRDG-მ, ევროკომისიისა და EVPA-ს მხარდაჭერით, 2022 წელს დააფუძნა, პროექტის - "თანამშრომლობა დადებითი ცვლილებებისათვის" ფარგლებში.

მხარდაჭერის ფარგლებში, შემდგომი 5 წლის მანძილზე, ემბისი „აქციოში“ 25 000$-ის ინვესტიციას განახორციელებს და ამით სოციალური საწარმოების გაძლიერებას შეუწყობს ხელს.
2023 წელს გავლენის ფონდ „აქციოსთან“ თანამშრომლობის შედეგად ემბისიმ მხარი დაუჭირა შემდეგ სოციალურ საწარმოებს:

**სოციალური საწარმო „ბაბალე“**

„ბაბალეს“ მისიაა დაუნის სინდრომის მქონე პირთა დამოუკიდებელი ცხოვრების უზრუნველყოფა დასაქმებისა და პროფესიული უნარების განვითარების გზით. „აქციოს“ მხარდაჭერილი პროექტის ფარგლებში, „ბაბალემ“ გააფართოვა ეკონომიკური საქმიანობა და გაზარდა სოციალური შედეგები. „ბაბალემ“ მოაწყო ხის, კერამიკისა და ტექსტილის სახელოსნოები, რამაც მას საშუალება მისცა, სწავლების პროცესში ჩაერთო დაუნის სინდრომის მქონე მეტი ახალგაზრდა და ხელი შეეწყო მათი დასაქმებისთვის როგორც ადგილზე, ისე ძირითად შრომის ბაზარზე.
„აქციოსთან“ თანამშრომლობის შედეგად „ბაბალემ“ მიიღო ორი სახის ფინანსური მხარდაჭერა:
- **გრანტი 39, 915 ევროს ოდენობით;**
- **0%-იანი სესხი 9,791 ევროს ოდენობით.**

**სოციალური საწარმო „ისტორიალი“**
საქმიანობის მასშტაბების გაზრდით, საწარმომ კულტურული მემკვიდრეობის დაცვასა და შენარჩუნებას შეუწყო ხელი. „აქციოს“ მხარდაჭერილი პროექტის ფარგლებში, „ისტორიალმა“ გააფართოვა როგორც ეკონომიკური საქმიანობა, ისე უზრუნველყო სოციალური შედეგების ზრდა.
„აქციოსთან“ თანამშრომლობის შედეგად, „ისტორიალმა“ მიიღო ორი სახის ფინანსური მხარდაჭერა:
- **გრანტი 39,817 ევროს ოდენობით;**
- **0%-იანი სესხი 10,000 ევროს ოდენობით.**

# 12 საზოგადოების მხარდაჭერა

**პრო ბონო პროგრამა**

ემბისის პრო ბონო მოგზაურობა 2019 წელს დაიწყო. სწორედ ამ დროს შეუერთდა კომპანია საქართველოს პრო ბონო ქსელს. თავდაპირველად, პროექტების განხორციელება ხდებოდა გრძელვადიანი ხედვების გარეშე და აღნიშნული აქტივობები არც ორგანიზაციის სტრატეგიასთან იყო კავშირში. უნდა აღინიშნოს, რომ იმ დროისთვის ემბისის არ ჰქონდა ჩამოყალიბებული და განსაზღვრული კორპორაციული მდგრადობის სტრატეგია და მისი პრიორიტეტული მიმართულებები. თუმცა, ამ მიმართულებით გადადგმულმა პირველმა ნაბიჯებმა, დაგროვებულმა გამოცდილებამ და კომპანიის მასშტაბების ზრდამ, ემბისი დააფიქრა პრო ბონო პროგრამისთვის სტრატეგიული სახე მიეცა.

ზემოთ აღნიშნული გადაწყვეტილების მიღება კი განპირობებული იყო შემდეგი ფაქტორებით:

• ემბისის მიზანია ხელი შეუწყოს ისეთი ორგანიზაციების გაძლიერებას, რომლებიც ქვეყანაში სხვადასხვა სოციალური თუ გარემოსდაცვითი პრობლემების აღმოფხვრაზე მუშაობენ. გვჯერა, რომ ასეთი ორგანიზაციების გაძლიერებით, ემბისის წვლილი შეაქვს ბენეფიციარების ცხოვრების გაუმჯობესებაში.

• პრო ბონო პროგრამის დანერგვამ ემბისის საშუალება მისცა გაეძლიერებინა კორპორაციული მოხალისეობა თანამშრომლებს შორის. პრო ბონო პროექტებში თანამშრომლების ჩართულობა ზრდის თავად პროექტის წარმატების ხარისხს, ამავე დროს კი აუმჯობესებს შიდა კორპორაციულ გარემოს, მონაწილე თანამშრომლების პროფესიულ უნარებს და ა.შ. ამასთანავე, ემბისიში დასაქმებული ადამიანებისთვის სასიამოვნო და საამაყოა კომპანიის სახელით სხვადასხვა ორგანიზაციების დახმარება.

• პრო ბონო პროგრამით მიღწეული შედეგები შეესაბამება კომპანიის დასახულ მიზნებს კორპორაციული მდგრადობის მიმართულებით და ხელს უწყობს ემბისის პოზიციონირებას, როგორც პასუხისმგებელი კომპანია.

2023 წელს, საქართველოს პრო ბონო ქსელთან პარტნიორობით, ემბისი აქტიურად განაგრძობდა, პრო ბონო სერვისების მეშვეობით, სამოქალაქო ორგანიზაციების და სოციალური საწარმოების მხარდაჭერას.

**2023 წელს კომპანიამ განახორციელა შემდეგი პრო ბონო პროექტები:**

**პრო ბონო ვებინარი MS Excel-ში**

ემბისის თანამშრომლებმა, ქალთა გაძლიერებისა და მხარდაჭერის პროექტის ფარგლებში, რეგიონში მცხოვრები სათემო ორგანიზაციის ქალი ლიდერებისთვის MS Excel-ის 3 დღიანი ვებინარი ჩაატარეს. სასწავლო პროგრამა აგებული გახლდათ პრაქტიკულ მაგალითებსა და სავარჯიშოებზე. ტრენინგებს კი ემბისის საკრედიტო ადმინისტრირების მენეჯერი, გიგლა პაპალაშვილი უძღვებოდა. ემბისი 2018 წლიდანაა პრო ბონო ქსელის წევრი და წლების განმავლობაში ამ მიმართულებით არაერთი აქტივობა განუხორციელებია.

**პრო ბონო პროექტი სოციალური საწარმო „არჩივისთვის“**

პრო ბონო ქსელთან პარტნიორობით, ემბისიმ სოციალურ კაფე "არჩივს" გაუწია დახმარება. კერძოდ, კომპანიის გრაფიკულმა დიზაინერმა, მარი პაპუაშვილმა „არჩივის“ ლოგოსა და ბრენდ ბუქზე იმუშავა. სოციალური კაფე "არჩივი" გურიაში, კერძოდ, ოზურგეთში მდებარეობს. კაფე 2023 წელს გაიხსნა და უგემრიელესი კერძებითა და სასმელებით უმასპინძლდება როგორც ადგილობრივ მოსახლეობას, ასევე ქალაქის სტუმრებს.

# 12 საზოგადოების მხარდაჭერა

**პრო ბონო პროექტი მარტყოფის ახალგაზრდული ცენტრისთვის**

2023 წელს, პრო ბონო ქსელთან პარტნიორობით, ემბისიმ კიდევ ერთი წარმატებული და საინტერესო პროექტი განახორციელა. კომპანიამ მარტყოფის ახალგაზრდულ ცენტრს „სათემო ლიდერთა ფორუმში“ მონაწილეობის მისაღებად გაუწია დახმარება. კერძოდ, ემბისის მარკეტინგის გუნდმა ცენტრის მიერ ღონისძიებაზე წარსადგენი პრეზენტაციის კრეატიულ იდეებსა და ვიზუალურ მხარეზე იმუშავა. სათემო ლიდერთა ფორუმი 2023-ში გამარჯვება სწორედ მარტყოფის ახალგაზრდულმა ცენტრმა მოიპოვა.

*„ემბისისთან თანამშრომლობით ჩვენი პრეზენტაცია უფრო საინტერესო და ინტერაქციული გახდა - შევიტანეთ კრეატიული შტრიხები, რამაც ძალიან დიდი შთაბეჭდილება მოახდინა დამსწრე აუდიტორიაზე. ემბისი დაგვეხმარა ახალი და საინტერესო გზებით წარმოგვეჩინა ჩვენი ისტორია და „სათემო ლიდერთა ფორუმი 2023-ში“ გამარჯვება სწორედ მარტყოფის ახალგაზრდულმა ცენტრმა მოიპოვა.*

**მარტყოფის ახალგაზრდული ცენტრი**

**ქველმოქმედება**

ემბისი ყოველწლიურად ახორციელებს სხვადასხვა ტიპის ფილანთროპიულ ინიციატივებს და მხარდაჭერას უცხადებს საზოგადოების იმ ჯგუფებს, რომელთაც ყველაზე მეტად სჭირდება დახმარება. მაგალითად: ხანდაზმულები, ახალგაზრდები, ბავშვები და სხვა.
ქველმოქმედებისთვის სამიზნე ჯგუფის შერჩევა ყოველწლიურად ხდება, მხარდაჭერის ფორმაც შესაბამისად განისაზღვრება.
2023 წელს განხორციელდა შემდეგი საქველმოქმედო ინიციატივები:

- **ხანდაზმულთა თავშესაფრების მხარდაჭერა**
- **ემბისისა და „კათარზისის“ თანამშრომლობა**

# გარემოსდაცვითი პასუხისმგებლობა

# 13 გარემოსდაცვითი პასუხისმგებლობა

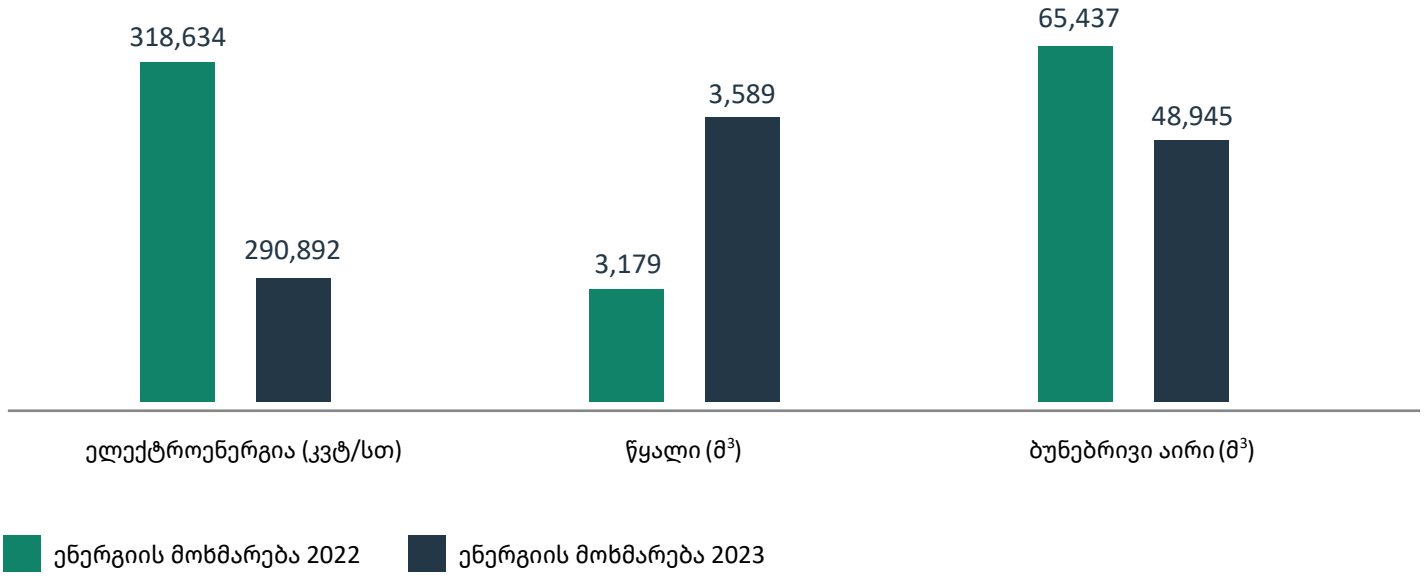
**გარემოსდაცვა**

გარემოსდაცვითი პასუხისმგებლობა ემბისის კორპორაციული მდგრადობის სტრატეგიის ერთ-ერთი მნიშვნელოვანი მიმართულებაა. კომპანია მრავალი წელია ახორციელებს სხვადასხვა ინიციატივებს გარემოზე ზრუნვის მიმართულებით როგორც კომპანიის შიგნით, ასევე მის ფარგლებს გარეთ. ემბისის მენეჯმენტი უზრუნველყოფს გარემოსდაცვითი მიდგომების კოორდინაციასა და კონტროლს - ასევე, მხარს უჭერს თანამშრომლების და სხვა დაინტერესებული მხარეების გარემოსდაცვითი ცნობიერების ამაღლებას.
ემბისის პირდაპირი ზეგავლენა გარემოზე განპირობებულია ენერგიის, წყლის რესურსების, საწვავის მოხმარებითა და ნარჩენებით. შესაბამისად, გარემოსდაცვითი საქმიანობის პრიორიტეტული მიმართულებები შემდეგია:

**ნარჩენების მართვა**

ემბისიში დანერგილია სისტემა, რომლის მიზანია არსებული ნარჩენების ეფექტური მართვა. კომპანიის საქმიანობის შედეგად წარმოიქმნება შემდეგი ტიპის ნარჩენები: ქაღალდი, ელექტრო და ელექტრონული ნარჩენები. საოფისე ტიპის საქმიანობიდან გამომდინარე, სამუშაო პროცესში გამოიყენება სხვადასხვა ტიპის ელექტრონული მოწყობილობები, რომელთა ნარჩენები შეიცავს გარემოს დამაბინძურებელ კომპონენტებს, მათ შორის სხვადასხვა მძიმე მეტალებს. აღნიშნული კატეგორიის ნარჩენების სწორად მართვა განსაკუთრებით მნიშვნელოვანია. კერძოდ: კარტრიჯების შემთხვევაში, არსებობს კონტრაქტორი კომპანია, რომლისგანაც ხდება მრავალჯერადი მოხმარების პროდუქციის შეძენა პრინტერებისთვის. ეს იმას ნიშნავს, რომ კარტრიჯების გადაგდება არ ხდება, გამოყენებული პროდუქცია მიეწოდება კონტრაქტორ კომპანიას, რომელიც  უკან აბრუნებს ხელახლა შევსებულ კარტრიჯებს. რაც შეეხება, კომპიუტერებს ან მასთან დაკავშირებულ მოწყობილობებს - ამ სახის პროდუქციის რეალიზაცია ხდება მეორად ბაზარზე. ქაღალდის ნარჩენები, გარემოზე ზემოქმედების კუთხით, ემბისის ნარჩენების მნიშვნელოვან წილს შეადგენს. ამ ეტაპზე, კომპანიაში მიმდინარეობს ციფრული ტრანსფორმაციის პროცესი, რაც მნიშვნელოვნად შეამცირებს ქაღალდის გამოყენებას ბიზნეს საქმიანობაში.

**ბუნებრივი რესურსების პასუხისმგებლობით გამოყენება და ენერგოეფექტურობა**

ემბისის გარემოზე ზემოქმედების უმთავრეს წყაროს ენერგიის (ელექტროენერგია, ბუნებრივი აირი) და წყლის მოხმარება წარმოადგენს. ელექტროენერგია ძირითადად გამოიყენება ძირითადი საშუალებების, გაგრილების სისტემების და სხვა მოწყობილობების მუშაობის პროცესში. გათბობის სისტემების მუშაობისთვის კი გამოიყენება ბუნებრივი აირი. ენერგიის მდგრადი მოხმარების მიზნით ემბისი ახორციელებს სხვადასხვა ინიციატივებს, მათ შორის: კომპანიის ოფისებში გამოიყენება ენერგოეფექტური LED განათებები, გათბობისა და გაგრილების სისტემები.

ასევე, მუდმივად ხორციელდება თანამშრომლების ცნობიერების ასამაღლებელი და დამზოგველი ინიციატივები. შედეგად, 2023 წელს, ემბისიში ენერგიის მოხმარების მაჩვენებლები მნიშვნელოვნად შემცირდა.
იხილეთ ქვემოთ მოყვანილი ცხრილი: