

კრედოს ადამიანური რესურსების პოლიტიკა და პროცედურები

1.05. ეთიკისა და ბიზნესის წარმოების კოდექსი

დონე:	ორგანიზაციაON	თარიღი:	იანვარი, 2011 ნოემბერი, 2012, აგვისტო 2015
ოფისი:	ადამიანური რესურსებისE	მონახაზი:	HUMადამიანური რესურსების მენეჯერი
არეალი:	ძირითადი დოკუმენტებიAPP	დამტკიცებულია:	დირექტორის მიერ

კრედოს წარმატება დიდად არის დამოკიდებული მისი თანამშრომლების ერთგულებაზე ბიზნესის პრინციპების მიმართ, ასევე მათ შესაბამისობაზე მოქმედ კანონმდებლობასთან, წესებსა და განმსაზღვრელ კანონებთან, ისევე, როგორც მათ ერთგულებაზე მაღალ ეთიკური ბიზნეს სტანდარტების მიმართ.

1. ბიზნეს ურთიერთობები

კრედო თავის საქმიანობას აწარმოებს პატიოსნად და ეთიკური ნორმების დაცვით. ჩვენ მუდმივად ვაუმჯობესებთ ჩვენი მომსახურების, პროდუქტებისა და სამუშაოს ხარისხს და ვიქმნით პატიოსანი, სამართლიანი, პატივსაცემი, პასუხისმგებლიანი, სანდომიანი და ჯანსაღი ბიზნესის მწარმოებლის რეპუტაციას.

თანამშრომლის პასუხისმგებლობა:

- გააცნოს ორგანიზაციის სტანდარტები კლიენტებსა და ბიზნეს პარტნიორებს;
- არასოდეს იყოს ჩართული კონკურენტებთან მოლაპარაკებებში, რაც ორგანიზაციაზე ნეგატიურად აისახება;
- არ დაუშვას არაეთიკური ან არასათანადო ქცევა.

კლიენტის უფლებები:

- თუ კლიენტმა მოითხოვა კრედოსგან ცნობა დავალიანების შესახებ, კრედო ვალდებულია გასცეს ცნობა ორგანიზაციაში მოქმედი წესების შესაბამისად;
- მოითხოვოს ნებისმიერ დროს მასთან ურთიერთობის ამსახველი ნებისმიერი დოკუმენტის (სესხის, თავდებობის, გირავნობის, იპოთეკის ხელშეკრულებები, გადახდის შესახებ ისტორია) ქსეროასლი;
- საქართველოში მოქმედი კანონმდებლობის შესაბამისად მოითხოვოს მის შესახებ დაცული პერსონალური მონაცემების კონფიდენციალობა, ამ მონაცემებში უსწორობის გასწორება, დაბლოკვა, წაშლა, განადგურება;
- მოითხოვოს კრედოსთან ურთიერთობის ამსახველი ინფორმაციის კონფიდენციალობის დაცვა;
- მოითხოვოს ხელშეკრულებით გათვალისწინებული პირობების შესრულება.

კრედოს ადამიანური რესურსების პოლიტიკა და პროცედურები

2. რეგისტრირებული საბუთების ხელშეუხებლობა, კლიენტის კონფიდენციალურობა, და პირადი ინფორმაცია.

რეგისტრირებული საბუთების ხელშეუხებლობა, კლიენტის კონფიდენციალურობა და პირადი ინფორმაცია

კრედო ზუსტად და პატიოსნად ახორციელებს ბიზნეს საქმიანობას მოქმედი ბუღალტრული აღრიცხვის სტანდარტების შესაბამისად. ჩვენი ყოველი ანგარიში და ჩანაწერი მთლიანად რეალურ ფაქტებს ასახავს.

კრედო იცავს და პატივს სცემს მისი კლიენტებისა და თანამშრომლების კონფიდენციალურ ინფორმაციას. ყოველდღიური საქმიანობის წარმოებისას, თანამშრომლებისთვის ხელმისაწვდომი ხდება სხვადასხვა კონფიდენციალური პირადი და ბიზნეს ინფორმაცია კომპანიის, მისი თანამშრომლებისა და კლიენტების შესახებ. ყოველი თანამშრომელი პასუხს აგებს კლიენტის კონფიდენციალურობის და პირადი ინფორმაციის დაცვაზე.

კონფიდენციალური ინფორმაცია შესაძლოა არსებობდეს წერილობითი ფორმით (დოკუმენტების დედნები და ასლები) და/ან ზეპირი ფორმით და ის უნდა მოიცავდეს ნებისმიერ ინფორმაციას, რომელსაც მოიცავს კომერციული კონფიდენციალური ინფორმაცია, მათ შორის: ბიზნეს ანგარიშებს და გეგმებს; ფინანსურ დოკუმენტაციას; ტექნიკურ და ტექნოლოგიურ ინფორმაციას; ზოგად ინფორმაციას; ფინანსურ და საბაზრო დაგეგმვებს; ნებისმიერ სხვა ქონებრივ ინფორმაციას, კომერციულ და საბანკო ინფორმაციას, გეგმებს, მეთოდებსა და გამოცდილებას; ასევე ინფორმაციას, რომელიც უკავშირდება პერსონალს, კლიენტებსა და მომწოდებლებს; გამოგონებებს, პროცესებს, მეთოდებს, პროდუქტებს, საპატენტო განაცხადებს, და სხვა ქონებრივ უფლებებს; სპეციფიკაციებს, ნახაზებს, ესკიზებს, მოდელებს, ნიმუშებს, ხელსაწყოებს, კომპიუტერულ პროგრამებს, ტექნიკურ ინფორმაციასა და სხვა.

არავის არა აქვს უფლება გასცეს ზემოთ მითითებული კონფიდენციალური – სამსახურებრივი, თანამშრომლებისა და კლიენტების შესახებ ინფორმაცია გარდა საქართველოს კანონმდებლობით გათვალისწინებული შემთხვევებისა: კლიენტების შესახებ ინფორმაცია მიეწოდება კლიენტს, მის კანონიერ წარმომადგენელს, თავდებს, გარანტორს (მათი წერილობითი მოთხოვნით), საქართველოს ეროვნულ ბანკს, ფინანსური მონიტორინგის სამსახურს (ამ ორი უკანასკნელის მიერ წერილობითი მოთხოვნის შემთხვევაში), სამართალდამცავ ორგანოებს მხოლოდ შესაბამისი სასამართლოს გადაწყვეტილების არსებობისას.

კლიენტის შესახებ ყველანაირი პირადი ინფორმაცია (პირადი ფაილები) ინახება კლიენტის პირადი ინფორმაციისთვის განკუთვნილ სპეციალურ კარადაში. ინფორმაციის შემცველი დოკუმენტების შესანახი კარადაები ან ოთახი უნდა იკეტებოდეს გასაღებით. თუ კლიენტის ან/და თანამშრომლის პირადი ფაილი გაიტანა

კრედოს ადამიანური რესურსების პოლიტიკა და პროცედურები

რომელიმე თანამშრომლემ უნდა არსებობდეს სპეციალური ჟურნალი, სადაც მოხდება ამის აღწერა. რაც შეეხება იმ კლიენტებს, რომლებიც აღარ არიან აქტიური კლიენტები მათ შესახებ ინფორმაციის შენახვისა და განადგურების წესი მოცემულია ცალკე პოლიტიკაში (საკრედიტო ოპერაციების პოლიტიკა). კომპანიაში მოქმედებს პერსონალურ მონაცემთა დაცვის შესახებ პოლიტიკა, რომელიც თანამშრომელთათვის ხელმისაწვდომად განთავსებულია ინტრანეტზე და მისი დაცვა სავალდებულოა ყველა თანამშრომლისთვის.

თანამშრომელს ეკრძალება:

- ნებისმიერი ხერხისა და საშუალების გამოყენებით მესამე პირებისთვის ინფორმაციის მიწოდება, მათ შორის ინფორმაციის მიწოდება იმ შემთხვევაში თუ მოთხოვნილი ინფორმაცია არ შედის თანამშრომლის კომპეტენციაში; ნებისმიერი კონფიდენციალური, საქმიანი თუ კლიენტთან დაკავშირებული ინფორმაცია, რომელიც მოიცავს ფინანსურ და საოპერაციო საქმიანობასთან დაკავშირებულ საკითხებს; კლიენტებისა და თანამშრომლების შესახებ ორგანიზაციაში დაცული დოკუმენტები, კომპანიასა და მესამე პირებს (პარტნიორები, ინვესტორები, და ა.შ.) შორის ურთიერთობის ამსახველი ნებისმიერი დოკუმენტი;
- კონფიდენციალური ინფორმაციის სამუშაო მაგიდაზე უყურადღებოდ დატოვება.

თანამშრომლის პასუხისმგებლობაა:

- პერსონალურ მონაცემთა დაცვის შესახებ პოლიტიკის დარღვევისათვის თანამშრომელზე მოქმედებს დისციპლინური პასუხისმგებლობის ზომა - საყვედური. ხოლო იმ შემთხვევაში, თუ მის მიერ ზემოხსენებული პოლიტიკის დარღვევას მოყვება კომპანიისათვის ზიანი, თანამშრომელი ვალდებულია აანაზღაუროს ეს ზიანი;
- კომერციული საიდუმლოების გამჟღავნებისათვის თანამშრომელი გათავისუფლდეს სამსახურიდან;
- კონფიდენციალური ხასიათის შემცველი ინფორმაციის მესამე პირებზე გადაცემისთვის თანამშრომელი დაისჯება მოცემული დარღვევის სიმძიმის მიხედვით (საყვედური, ზიანის ანაზღაურება, სამსახურიდან გათავისუფლება);
- კლიენტის/თანამშრომლის პირადი ფაილების შენახვის წესების დარღვევისათვის თანამშრომელზე მოქმედებს დისციპლინური პასუხისმგებლობის ზომა - საყვედური.

კრედოს ადამიანური რესურსების პოლიტიკა და პროცედურები

3. მატერიალური და ინტელექტუალური აქტივების დაცვა

კრედოს ყველა აქტივი სათანადოდ უნდა იყოს გამოყენებული. თანამშრომლები პირადად არიან პასუხისმგებელი ჩაბარებული აქტივების, მათ შორის: შენობების (ოფისების, საწყობების, ავტოფარეხების), ხელსაწყოების, მარაგების, საინფორმაციო ტექნოლოგიებისა და ინტელექტუალური საკუთრების დაცვაზე. თანამშრომლებმა უნდა დაიცვან ეს აქტივები დაკარგვისგან, დაზიანებისგან, არასათანადოდ, არამიზნობრივად გამოყენებისგან, მოპარვისგან, გამჟღავნებისგან.

თანამშრომელი ვალდებულია:

- მოუფრთხილდეს კომპანიის მიერ მისთვის სარგებლობის უფლებით მიბარებულ ნივთებს;
- თავიდან აიცილოს კომპანიის აქტივების დაკარგვა, დაზიანება, არასათანადო გზით გამოყენება, მოპარვა, არამიზნობრივი გამოყენება და ხელყოფა;
- არ გაუმჟღავნოს და არ გადასცეს სხვა პირებს კომპანიის კუთვნილი ინტელექტუალური საკუთრება.

თანამშრომლის პასუხისმგებლობაა:

- თანამშრომლის მიერ მისთვის სარგებლობის უფლებით მიბარებული კომპანიის ნივთების დაკარგვის ან დაზიანების შემთხვევაში ანაზღაუროს მატერიალური ზიანი;
- თანამშრომლის მხრიდან კომპანიის კუთვნილი ინტელექტუალური საკუთრების უკანონოდ გავრეცელებისთვის, დანამშრომელი ვალდებულია ანაზღაუროს მიყენებული ზიანი ან/და ის შესაძლოა გათავისუფლდეს სამსახურიდან.

კრედოს ადამიანური რესურსების პოლიტიკა და პროცედურები

4. თანაბარი დასაქმების პირობები

კრედო კვალიფიციურ პირებს აძლევს თანაბარი დასაქმების საშუალებას მიუხედავად პოლიტიკური შეხედულებებისა, მათი რასისა, რელიგიისა, კანის ფერისა, ეთნიკური წარმომავლობისა, ენისა, ასაკისა, სქესისა და სხვა ფაქტორებისა. ეს ეხება საქმიანი ურთიერთობის ყველა სფეროს, მათ შორის დაქირავებას, წახალისებას, გადამზადებას, საქმიანი ურთიერთობის შეწყვეტასა და დასაქმების ყველა სხვა პირობას. ჩვენს ორგანიზაციაში აკრძალულია დასაქმების ხელშეწყობის მიზნით ფულისა და ფასიანი ნივთების შეთავაზება.

თანამშრომელი ვალდებულია:

- მოერიდოს პროტექციასა და სადისკრიმინაციო ფაქტორებს საქმიანი ურთიერთობის ყველა სფეროში;
- არასოდეს მიიღოს ფული, ფასიანი საჩუქრები და გართობის საშუალებები ორგანიზაციაში დასაქმების ხელშეწყობისა და გარანტიისათვის;
- მხოლოდ უფლებამოსილების ფარგლებში მიიღოს გადაწყვეტილება თანამშრომლის დაქირავების, წახალისების, გადამზადების, მასთან ხელშეკრულების შეწყვეტისა და სხვა პირობების შესახებ მხოლოდ კვალიფიკაციასა და შესრულებული სამუშაოს საფუძველზე.

თანამშრომლის პასუხისმგებლობაა:

- დისკრიმინაციის ფაქტების გამოვლენის შემთხვევაში თანამშრომელს გამოეცხადება საყვედური. იმ შემთხვევაში, თუ დისკრიმინაციის ფაქტი გამოიწვევს გამოუსწორებელ, მძიმე შედეგებს, თანამშრომელი გათავისუფლდეს სამსახურიდან;
- სამსახურში მიღების წესების დარღვევისათვის თანამშრომელს გამოეცხადოს საყვედური;
- დასაქმების პირობების დარღვევისათვის თანამშრომელს გამოეცხადოს საყვედური;
- სამსახურში მიღების მიზეზით აპლიკანტისგან ფულის, ან სხვა ფასიანი ნივთის მიღებისათვის თანამშრომელი გათავისუფლდეს სამსახურიდან.

კრედოს ადამიანური რესურსების პოლიტიკა და პროცედურები

5. ინტერესთა კონფლიქტი

კრედოს თანამშრომლებმა არასოდეს არ უნდა დაუშვან მათი პირადი ინტერესების კონფლიქტში მოსვლა, ან კონფლიქტის წარმოშობა კომპანიისა და მისი კლიენტების ინტერესებთან მიმართებაში. ეს მოიცავს:

- კომპანიის გარეთ დასაქმებასა და ინტერესებს, როგორც არის საქმიანობა სხვა დამსაქმებლებთან, ან ჩართულობა საქმიანობაში კომპანიის მიღმა და სხვა ინტერესები, რამაც შესაძლოა უარყოფითად იმოქმედოს მათ მუშაობასა და კომპანიის ინტერესებზე;
- პირდაპირ ან არაპირდაპირ ფინანსურ ან სხვა სახის ჩართულობას ბიზნესში, რომელიც კონკურენციას უწევს კრედოს, წარმოადგენს ამ უკანასკნელის საქონლის ან მომსახურების მიმწოდებელს ან არის მისი კლიენტი;
- ურთიერთობას თანამშრომელსა და კლიენტს ან მომწოდებელს შორის, რომელმაც არავითარ შემთხვევაში არ უნდა შებღალღოს დაქირავებული მუშაკის სამუშაოს წარმოების უნარი, პროფესიონალურ, მიუკერძოებელ ან კონკურენტულ დონეზე ან გავლენა მოახდინოს კრედოს მიერ მიღებულ ბიზნეს გადაწყვეტილებებზე;
- კრედოში აკრძალულია შეღავათიანი პირობებით მენეჯმენტის გუნდის წევრებისთვის (უფროსი მენეჯმენტის გუნდი, ფილიალის მმართველები, რეგიონალური მენეჯერები, დეპარტამენტის უფროსები) ან მათთან დაკავშირებული რომელიმე პირისათვის სესხის მიცემა, ან ნებისმიერი ფინანსური მომსახურების გაწევა კრედიტის სახეობის, საპროცენტო განაკვეთის, დაფარვის ვადის, უზრუნველყოფის საშუალების ღირებულების ან სხვა რაიმე ფაქტორების მიუხედავად;
- კრედო არ აწარმოებს არანაირ ოპერაციას უფროსი მენეჯმენტის გუნდის რომელიმე წევრთან, მონათესავე საწარმოსთან ან მასთან დაკავშირებულ ნებისმიერი პირთან, თუ ეს ოპერაცია არ იქნება დამტკიცებული სამეთვალყურეო საბჭოს სხდომაზე;
- თუ ეროვნული ბანკის შემოწმების თანახმად კრედო არის ან პოტენციურად, უახლოეს მომავალში შეიძლება იქცეს პრობლემურ კომპანიად, არ უნდა გაიცეს პრემიები, მანამ, სანამ ეროვნული ბანკის შეფასებით კრედო აღარ ჩაითვლება ფაქტობრივ ან პოტენციურ პრობლემურ კომპანიად.

კრედოს თანამშრომელმა თავი უნდა შეიკავოს შემდეგი ტიპის ორგანიზაციებში ჩართულობისგან:

- ა. მთავრობა და სამთავრობო დაწესებულებები, და/ან სახელმწიფო ბიუჯეტიდან დაფინანსებული ნებისმიერ დაწესებულება;
- ბ. თანამშრომელს, მისი რომელიმე პოლიტიკური პარტიის წევრობის შემთხვევაში, ეკრძალება შპს მისო კრედოს კუთვნილი ლოგოს, ავტომატური და სხვა კრედოს კუთვნილი და ლოგოიანი ატრიბუტიკის მატარებელი ნივთების გამოყენება ნებისმიერი მოქმედების განხორციელებისას;

კრედოს ადამიანური რესურსების პოლიტიკა და პროცედურები

გ. კრედოს მომწოდებლები და სხვა ტიპის კონტრაქტორები.

კრედოს თანამშრომლებს ეკრძალებათ შეასრულონ სამუშაო ან მუშაობდნენ ქვემოთ ჩამოთვლილ ორგანიზაციებში:

ა. კრედოს კონკურენტი ორგანიზაციები;

ბ. ნებისმიერი სხვა ორგანიზაცია, რომელიც დაკავშირებულია კრედოსთან და შესაძლოა შეიქმნას პოტენციური ინტერესთა კონფლიქტი.

6. შესყიდვითი საქმიანობა

კრედოს შესყიდვების საქმიანობა არის გამჭვირვალე. შესყიდვები წარმოებს კომპანიაში მოქმედი შესყიდვების პოლიტიკის მიხედვით.

თანამშრომელი ვალდებულია:

- შეარჩიოს მომწოდებლები მხოლოდ მოწოდების პირობების სამართლიანი შეფასების გზით;
- თავიდან აიცილოს პროტექციის ნებისმიერი გამოვლენა მომწოდებლების მიმართ;
- თავიდან აირიდოს ინტერესთა კონფლიქტი შესყიდვების განხორციელებისას;
- მკაცრად დაიცვას შესყიდვების პოლიტიკით განსაზღვრული წესები.

თანამშრომელს ეკრძალება:

- თავი შეიკავოს მომწოდებლების მხრიდან ფულადი თანხების ან საჩუქრების მიღებისგან, რადგანაც ამან შესაძლოა გავლენა იქონიოს საბოლოო გადაწყვეტილებაზე;
- გამოიყენოს ოფიციალური თანამდებობა საკუთარი პრივილეგიებისთვის.

თანამშრომლის პასუხისმგებლობაა:

შესყიდვების პოლიტიკის უხეში დარღვევისთვის თანამშრომელზე მოქმედებს დისციპლინური პასუხისმგებლობის ზომა მოცემული დარღვევის სიმძიმის მიხედვით (საყვედური, ზიანის ანაზღაურება, სამსახურიდან გათავისუფლება).

კრედოს ადამიანური რესურსების პოლიტიკა და პროცედურები

7. საჩუქრები და ფულადი თანხები

დასაშვებია კრედომ დასაჩუქროს მისთვის საქმიან ურთიერთობაში მყოფი პირები, როგორც ფიზიკური, ისე იურიდიული (ინვესტორები, პარტნიორი ორგანიზაციები, კონკურენტი იურიდიული პირები). ამგვარი საჩუქრების ჩუქება ხორციელდება საზეიმო და სადღესასწაულო დღეებში და გამოხატავს პატივისცემას და კეთილმეგობრულ ურთიერთობებს.

თანამშრომლებს შორის მისაღებია წამახალისებელი საჩუქრების ჩუქება-მიღება, იმის გათვალისწინებით, რომ ისინი იქნებიან დაბალი ღირებულების (არაუმეტეს 1000 ლარისა წელიწადში) და არ გამოიწვევენ ვალდებულების გრძნობას. სხვა შემთხვევაში ეს ჩაითვლება საპასუხო ქმედების შესრულების მავალდებულებელ და მაპროვიცირებელ გარემოებად და ეს ავოტმატურად გამოიწვევს სამართლებრივი სანქციების დაწესებას, როგორც მჩუქებელის, ისე – საჩუქრის მიმღების მიმართ.

თანამშრომელი ვალდებულია:

- უარი თქვას ფასიანი საჩუქრის შეთავაზებაზე, სხვისთვის ჩუქებაზე და საჩუქრის სხვისგან მიღებაზე;
- თავი შეიკავოს ისეთი ნივთის საჩუქრად მიღებისგან ან სხვისთვის ჩუქებისგან, რამაც შესაძლოა შელახოს კომპანიის რეპუტაცია.

თანამშრომლის პასუხისმგებლობაა:

- თანამშრომელი დაუყოვნებლივ გათავისუფლდება სამსახურიდან თუ იგი თავისი უფლებამოსილების ფარგლებში თავისთვის ან სხვისთვის სარგებლის მიღების მიზნით თავის კოლეგას, კომპანიის ბიზნეს პარტნიორს გადასცემს ფასიან საჩუქრებს ან ფულად თანხას ან თვითონ მიიღებს სხვა პირებისგან ფასიან საჩუქრებსა თუ ფულად თანხას მათთვის სარგებლის მიღების მიზნით.

8. ალკოჰოლისა და აკრძალული ნივთიერებების მოხმარება

კრედოს ოფისებში იკრძალება ალკოჰოლის და ნარკოტიკული ნივთიერებების გამოყენება, გაყიდვა, გადაცემა, შესყიდვა ან შენახვა.

თანამშრომელი ვალდებულია:

- თავი აარიდოს ალკოჰოლის და საქართველოს კანონმდებლობით აკრძალული ნარკოტიკული ნივთიერებების მოხმარებას, გაყიდვას, გადაცემას, შესყიდვას ან ფლობას კრედოს ოფისებში და/ან სამუშაო საათებში;
- დასაშვებია კომპანიის ადმინისტრაციის მიერ ოფიციალურად დადგენილი ღონიძიებების დროს ალკოჰოლის ზომიერი მიღება.

კრედოს ადამიანური რესურსების პოლიტიკა და პროცედურები

თანამშრომლის პასუხისმგებლობა:

- კომპანიის ოფისში ალკოჰოლური ზემოქმედების შემთხვევაში თანამშრომელს გამოეცხადება გაფრთხილება დისციპლინური პასუხისმგებლობის პოლიტიკის შესაბამისად (საყვედური, პრემიის დაქვითვა, სამსახურიდან გათავისუფლება);
- თანამშრომელი, რომელიც შემჩნეული იქნება საქართველოს კანონმდებლობით აკრძალული ნარკოტიკული ნივთიერებების კრედოს ოფისებში მოხმარებაში ან გამოცხადდება სამსახურიში ნარკოტიკული ზემოქმედების ქვეშ, სამსახურიდან გათავისუფლება.

9. ძალადობა და დისკრიმინაცია

კრედო ცდილობს ხელი შეუწყოს ღირსებაზე, ურთიერთპატივისცემასა და ზრდილობაზე დამყარებული კორპორატიული კულტურის წახალისებას. შესაბამისად, ამ კონცეფციის დაცვისთვის კრედო მოწოდებულია უზრუნველყოს სამუშაო გარემო, სადაც არ არის სექსუალური ძალადობა და დაშინება რასის, კანის ფერის, ეროვნული წარმომავლობის, ასაკის, სქესის, შეზღუდული შესაძლებლობების ან სხვა ტიპის დისკრიმინაციის საფუძველზე. კრედო ყველა თავისი თანამშრომლისა და პარტნიორი ორგანიზაციისგან ელის ამ პოლიტიკის დაცვას და მის შესაბამისად მუშაობას.

კრედო არ მიიღებს და არც შეეგუება თანამშრომლების, კლიენტების, კონტრაქტორებისა და მომწოდებლების მიმართ დისკრიმინაციის გამოვლენის არანაირ ფორმას. დისკრიმინაციის ფორმებია: პოლიტიკური, რასობრივი, რელიგიური, სქესობრივი, ასაკობრივი, წარმომავლობითი და სხვა.

თანამშრომელი ვალდებულია:

- მოეპყრას ადამიანებს სამართლიანად;
- თავი აარიდოს ნებისმიერ ქმედებას, რაც გამოიწვევს დაშინებას, მუქარას, შეურაცხმყოფელ და მტრულ განწყობას;
- თავი აარიდოს ადამიანების მრწამსის, რასის, რელიგიის, სქესის, ასაკისა და წარმომავლობის შესახებ რაიმე კომენტარის გაკეთებას.

თანამშრომლის პასუხისმგებლობა:

იმ თანამშრომლების მიმართ, რომლებიც შემჩნეულნი იქნებიან ძალადობაში და/ან დისკრიმინაციაში, მიღებული იქნება შესაბამისი ზომები, კერძოდ: გაფრთხილება, უფლებამოსილების შეჩერება, ან სამსახურიდან გათავისუფლება.

კრედოს ადამიანური რესურსების პოლიტიკა და პროცედურები

10. კომპანიის საკომუნიკაციო სისტემებით სარგებლობა

კრედოს საკომუნიკაციო სისტემები სასიცოცხლოდ მნიშვნელოვანია კომპანიის საქმიანობისათვის. ამიტომაც, თანამშრომლები უნდა მოეპყრან მათ ისე, რომ არ გამოიწვიონ მათი დაზიანება ან გადატვირთვა და ამით არ მიაყენონ ზიანი კომპანიის რეპუტაციას. კომპანიის საკომუნიკაციო სისტემების გამოყენება არ უნდა მოიცავდეს უკანონო, შეურაცხმყოფელი, შემაჯიწროვებელი, მადისკიმინირებელი ან სხვა შეუსაბამო მასალების გაგზავნას, შენახვას, ჩვენებას ან გადაგზავნას, მათ შორის ფოტოსურათებს, ან ძალადობისა და შეურაცხმყოფელი მასალის შემცველ ტექსტებსა თუ სურათებს.

თანამშრომელი ვალდებულია:

- დაიცვას საინფორმაციო ტექნოლოგიების გამოყენებისა და უზრუნველყოფის პოლიტიკა.

თანამშრომლის პასუხისმგებლობაა:

კომპანიის საკომუნიკაციო სისტემებით უხეშად სარგებლობისთვის თანამშრომელზე ვრცელდება დისციპლინური პასუხისმგებლობის შესაბამისი ზომა, რაც განისაზღვრება დარღვევის სიმძიმიდან გამომდინარე.

11. ჩაცმულობა და შეხედულება

კრედოს თანამშრომელთა გარეგნული შესახედაობა და ჩაცმულობა უნდა შეესაბამებოდეს ოფისში ჩაცმის ეტიკეტით განსაზღვრულ წესებს.

თანამშრომელი ვალდებულია:

- დაიცვას ოფისში ჩაცმის ეტიკეტი.

თანამშრომლის პასუხისმგებლობაა:

- იმ შემთხვევაში, თუ თანამშრომელი ჩაცმულია სამსახურისთვის შეუფერებლად, მის უშუალო უფროსს აქვს უფლება არ დაუშვას ასეთ თანამშრომელი სამუშაო ადგილზე შესაბამისი იერსახის მიღებამდე.
- იმ შემთხვევაში, თუ თანამშრომელი უფროსისგან 3-ჯერ მიიღებს არაფორმალურ შენიშვნას სამსახურისთვის შეუფერებელი ჩაცმულობის გამო, თანამშრომელს მიეცემა ოფიციალური გაფრთხილება წერილობითი ფორმით.

კრედოს ადამიანური რესურსების პოლიტიკა და პროცედურები

12. პროფესიული ქცევის წესები

კრედოს თანამშრომლებმა თავიანთი მოვალეობები და საპასუხისმგებლო საქმიანობა უნდა აწარმოონ პროფესიულ დონეზე. უაღრესად მნიშვნელოვანია თითოეული პიროვნება მოიქცეს ისე, რომ ამან დადებითად იმოქმედოს კომპანიასა და მის პერსონალზე. ყველამ, ვინც ასოცირდება კრედოსთან უნდა მოიპოვოს კარგი მორალის, ეთიკისა და ზრდილობის მქონე პიროვნების რეპუტაცია და ასეთად დარჩეს თავისი საქმიანი კარიერის მანძილზე. კრედო ვერ შეეგუება თანამშრომლებს, რომლებიც დასახულ მიზანს აღწევენ არაკანონიერი ან არაეთიკური ბიზნეს საქმიანობის ხარჯზე.

კრედოში ყველაზე მეტად ფასობს შემდეგი პროფესიონალური თვისებები:

- პასუხისმგებლობის გრძნობა;
- დისციპლინიზებულობა;
- პატიოსნება;
- შრომისმოყვარეობა;
- პირდაპირობა;
- ცოდნის მიღებისა და გაზიარების უნარი;
- კრეატიულობა.

თანამშრომელი ვალდებულია:

ჩვენი ფასეულობებიდან გამომდინარე კრედოს ყველა თანამშრომელი ვალდებულია:

- მოიქცეს პროფესიონალურად და მოეპყრას კოლეგებს ზრდილობიანად;
- თავი შეიკავოს კოლეგებთან „ჭარგონით“ საუბრისაგან;
- თავი შეიკავოს კოლეგებთან ხმამაღალი ტონით საუბრისაგან;
- თავი შეიკავოს კოლეგებთან დისტანციური საუბრისაგან (გადაძახილი);
- იზრუნოს, რომ სამუშაო მაგიდა ჰქონდეს მოწესრიგებული;
- მაქსიმალური ყურადღება გამოიჩინოს საქმის შესრულებისას;
- იყოს ინიციატივიანი, ზემდგომისაგან დამოუკიდებლად იზრუნოს საკუთარი სამუშაოს გაუმჯობესებაზე;
- არ მიაყენოს კრედოს ზიანი/ზარალი და არ შელახოს მისი იმიჯი და რეპუტაცია;
- სრულად შეუსაბამოს მისი ქმედებები კომპანიის პოლიტიკას, პროცედურებს, წესებსა და დებულებებს;
- მუდმივად იზრუნოს სამუშაოსათვის საჭირო ცოდნის და უნარების გაღრმავებასა და გაუმჯობესებაზე;
- მუდამ იყოს საკუთარი და კომპანიის მუშაობის გაუმჯობესების საშუალებების ძიებაში.

თანამშრომლის პასუხისმგებლობაა:

ზედმიწევნით დაიცვას პროფესიული ქცევის წესები.

კრედოს ადამიანური რესურსების პოლიტიკა და პროცედურები

13. კოდექსთან შესაბამისობა

კომპანიის რეპუტაციის დაცვა და წინამდებარე კოდექსთან შესაბამისობა ყოველი თანამშრომლის მოვალეობაა. ამ კოდექსით გათვალისწინებული წესების დარღვევის შესახებ ინფორმაციის მიღებისთანავე ხელმძღვანელ თანამდებობებზე მყოფი პირები ვალდებული არიან მიიღონ ყველა შესაძლო ზომები დარღვევების აღმოსაფხვრელად და დამრღვევების მიმართ დისციპლინური ზომების გასატარებლად.

**CREDO HUMAN RESOURCE POLICIES AND
PROCEDURES**

1.05. CODE OF ETHICS AND BUSINESS CONDUCT

SCOPE:	ALL CREDO	DATE:	NOVEMBER 19, 2010 NOVEMBER, 2012; AUGUST 2015
OFFICE:	HUMAN RESOURCE	PROPOSED BY:	HRM
AREA:	CORE DOCUMENTS	APPROVED BY:	CEO

PURPOSE

The purpose of this Code is to confirm the Company's commitment to conduct its affairs in accordance with the highest standards of integrity and in compliance with all applicable laws, rules and regulations. The Company's success greatly depends upon adherence of its employees to sound business principles, their compliance with applicable laws, rules and regulations, and their dedication to high ethical business standards.

1. INTEGRITY OF BUSINESS RELATIONSHIPS

Credo will conduct its business honestly and ethically wherever we operate in the country. We will constantly improve the quality of our services, products and operations and will create and maintain a reputation for honesty, fairness, respect, responsibility, integrity, trust and sound business judgment.

We expect our employees to:

- Clearly communicate our standards to the clients and business partners;
- Never involve in negotiations or agreements with competitors which might negatively affect Credo;
- Suspend all activities if there is any suspect of unethical or inappropriate conduct.

Clients' rights:

- If a client requests a certificate containing information about debt in Credo, the company is obliged to issue the certificate based on the current regulations;
- Client can request a copy of any document reflecting any kind of relationship (loan, guarantee, pledge, mortgage contracts, payment history) at any time;
- Based on the Georgian legislation client has the right to demand the protection of the confidentiality of the personal data, irregularity rectification, blocking, erasure, destruction of the personal information;
- Client has the right to request the protection of the confidentiality of the information reflecting the relationship between him/her and the company;
- Client has the right to request the fulfillment of the terms and conditions of the contract.

CREDO HUMAN RESOURCE POLICIES AND PROCEDURES

2. INTEGRITY OF RECORDS, CONFIDENTIALITY OF CUSTOMER AND PROPRIETARY INFORMATION

CreDO will accurately and honestly reflect all business transactions in a way that is conforming to applicable accounting standards. All our accounts and records will fully reflect the relevant facts.

CreDO is committed to protect proprietary information and respect the confidentiality of its customers and employees. Conducting ordinary business, employees have access to a variety of confidential personal and business information about the Company, its employees, and its customers. Each employee is responsible for preserving the confidentiality of customer and proprietary information.

Confidential Information might exist in written (original documents and copies) and/or verbal form and could contain any confidential commercial information, such as: business plans and reports; financial information; technical information; general information; financial and market planning; any other property related information, commercial and banking information, plans, methods and experience; also information related to employees, clients and suppliers; innovations and know-how, processes, methods, products, patent applications, and other property information; specifications, drafts, sketches, models, patterns, tools, computer programs, technical information, etc.

Nobody has right to issue above mentioned confidential information about work, employees and clients except cases prescribed by Georgian legislation, i.e. for issuing such information court order shall exist and requested information shall be given only to parties mentioned in the court order. Information about the clients is reported to clients, his/her legal representatives, guarantees (based on the written request), the National Bank of Georgia, financial monitoring service (in the latter two cases, based on the written requests), law enforcement agencies when only relevant to the court's decision.

All the personal information about a client should be kept in special cabinets intended for the personal files. The cabinets or a room containing the personal files of clients should be locked on key. If any employee disposes some files of an employee or a client there must be a special register book where all the movement of the files will be described. For the clients who are not active any more, the rules and regulations about keeping and destructing their documents containing personal information are written in a separate policy (Nino Kapanadze). The confidentiality protection policy is available in the company which employees can find on the intranet and its adherence is mandatory for all staff.

Employee is prohibited to:

- Share any kind of information based on any methods and means with third parties, including the employees in the company who have nothing in common with it; any kind of confidential, work-related or client-oriented information containing financial and operational issues; any kind of documents related to clients and employees that are kept in the organization or related to the relationship between the organization and third parties (partners, investors, etc.);
- Leave confidential information inattentively on his/her working desk.

Employee's responsibility:

- For violating the confidentiality protection policy disciplinary measures such as written warning are taken. In case the violation of the policy is followed by a damage to the company, employee is obliged to compensate the damage;
- In case of the disclosure of commercial secrecy employee shall be fired from his/her position;
- For sharing the confidential information with third parties employee will be punished according to the seriousness of the violation (warning, damage compensation, dismissal);
- For violating the rules regarding the keeping of the client/employee personal files disciplinary measures such as warning will be carried.

CREDO HUMAN RESOURCE POLICIES AND PROCEDURES

3. PROTECTION OF PHYSICAL AND INTELLECTUAL ASSETS

All Credo's assets must be appropriately used. Employees are personally responsible for safeguarding the entrusted assets including equipment, buildings, tools, funds, supplies, and information technologies etc. Employees must protect these assets against the waste, loss, damage, misuse, theft and misappropriation and use them in a responsible way.

We expect our employees to:

- Treat the Company assets with respect and care;
- Prevent loss, waste, damage, misuse, theft, misappropriation and infringement of entrusted Company assets;
- Do not give and/or disclose to other persons company's intellectual property.

Employee's responsibility:

- To compensate the material damage caused by the loss or damage of entrusted items which employees have in use;
- In case an employee illegitimately discloses company's owned intellectual property, the employee is liable to compensate the damage and/or to be fired from his/her position.

4. EQUAL EMPLOYMENT OPPORTUNITY

Credo is an equal opportunity employer for qualified persons regardless of their political views, race, religion, skin color, national origin, language, age, sex or any other factor. This applies to all areas of the employment relationship including hiring, promotion, training, termination and all other terms and conditions of employment. It is prohibited to offer or accept bribes or inducements including cash, valuable goods or other considerations, to secure or guarantee preference for employment with our organization.

We expect our employees to:

- Avoid favoritism and discrimination factors in all areas of employment relationship;
- Never accept payments, valuable gifts and entertainment to secure or guarantee preference for employment with our organization;
- Within the scope of his/her authority make decisions on hiring, promotion, training, termination and all other terms and conditions of employment based only on qualifications and performance.

Employee's responsibility:

- In case of discrimination facts display employee will be reprimanded. In case if the discrimination cause is severe and will have serious consequences, employee will be sentenced to dismissal;
- For violating the hiring rules an employee will be reprimanded;
- For violating the terms and conditions of an employment an employee will be reprimanded;
- An employee who will take additional money or other valuable items for hiring someone on a position will be sentenced to dismissal.

CREDO HUMAN RESOURCE POLICIES AND PROCEDURES

5. CONFLICT OF INTERESTS

Credo employees must never permit their personal interests to conflict, or appear to conflict, with the interests of the company, its clients or affiliates. This includes:

- Outside employment and interests like holding jobs with other employers or engage in outside business and other interests that adversely impact their performance or company interest;
- Direct or indirect financial or other participation in business, which competes with, is a supplier of goods or services to, or is a customer of Credo;
- Relations between employee and a customer or supplier must in no way compromise employee's ability to conduct business on a professional, impartial and competitive basis or influence business decisions made by Credo;
- In Credo it is prohibited to give loans under preferential terms to management team members (senior management team, branch managers, regional managers, department heads) or to other people related to them, or providing any kind of financial service regarding the type of credit, interest rates, maturity period, the value of collateral or other factors;
- Credo doesn't run any kind of operations with any senior management team member, affiliates or with any other person related to it, if the operations won't be approved on the supervisory board;
- If Credo is or potentially, in the nearest future will be a problematic company based on the verification of the National Bank, no bonuses/ awards should be issued until by the evaluation of the National Bank will no longer be actually or potentially problematic company.

Credo employees should refrain from involvement in the following types of organizations:

- a) Government or governmental institutions, institutions financed by government money;
- b) If employee is a member of a political party he/she shall be prohibited to use Credo logo, car, or any organization's property in any political activities;
- c) Credo's suppliers or other type of Credo's contractor organizations.

Credo employees are not allowed to perform or work in the following organizations:

- a) Credo's competitors;
- b) Any other party connected to Credo if such engagement can create potential conflict of interest.

6. PROCUREMENT ACTIVITY

Credo's procurement activities are transparent. Purchases in the company are made based on the current procurement policy.

We expect our employees to:

- Choose suppliers based only on fair evaluation of terms and conditions of supply;
- Avoid any factors of favoritism towards suppliers;
- Avoid conflict of interest during procurement procedures;
- Strictly follow the rules of the procurement policy.

Employee is prohibited to:

- Refrain from accepting payments and gifts from suppliers as they could influence on final decision;
- Use their official position for their own benefits.

Employee's responsibility:

For violating the procurement policy rules disciplinary measures will be carried out based on the seriousness of the damage (reprimand, damage compensation, dismissal).

CREDO HUMAN RESOURCE POLICIES AND PROCEDURES

7. GIFTS AND PAYMENTS

It is acceptable to exchange gifts and promotional activities between Credo and its partner organizations, physical and legal entities (investors, partner organizations, competitors). Exchanging such gifts shall take place during celebrations and holidays as an expression of respect.

It is acceptable to exchange promotional items between employees provided they are of nominal value (no more than 1000 Gel value in a year) and will not inspire sense of obligation. Otherwise it could be qualified as bribes or kickbacks and lead to legal actions against both: giver and receiver.

We expect our employees to:

- Avoid offering, giving and receiving anything of value, if this is done with intend to influence the decision;
- Refrain from accepting or giving anything that would damage Credo image.

Employee's responsibility:

Employee will be immediately dismissed from work if he/she within the authority for his own or others gain gives valuable gifts or money to company's business partners or accepts valuable gifts or money for their own gain.

8. ALCOHOL AND SUBSTANCE ABUSE

Use, sale, transfer, purchase or possession of alcohol and controlled substances at Credo's facilities is strictly prohibited.

We expect our employees to:

- Refrain from excessive use, sale, transfer, purchase or possession of alcohol and controlled substances at Credo's facilities and/or during working hours;
- Moderate intake of alcohol is permissible on formal events held by the company's administration.

Employee's responsibility:

- Drinking alcohol in the company's office will be subject to disciplinary measures based on the company's policy (reprimand, bonus cut, dismissal);
- An employee who will be suspected in the use of the prohibited drugs proved by Georgian legislation in the company's office or will come to work under the influence of drugs will be subject to dismissal from the job.

CREDO HUMAN RESOURCE POLICIES AND PROCEDURES

9. HARASSMENT AND DISCRIMINATION

Credo expects that all relationships among persons in the work environment will be businesslike and free of bias, prejudice and harassment. Actions, comments, inappropriate physical contact, sexual advances or any other contact that is intimidating, unwanted, offensive or hostile is not acceptable. The company expects all the employees to follow the policy and work within it.

Committed to promoting fair and equal treatment Credo will not accept and tolerate any form of discrimination towards its employees, clients, contractors and suppliers. Forms of discrimination include, but not limited to political view, race, religion, gender, age, background, etc.

We expect our employees to:

- Treat people justly and equally;
- Refrain from any contact that is intimidating, unwanted, offensive and hostile;
- Avoid any comments about people's race, religion, gender, age and background.

Employee's responsibility:

For those employees who will be suspected in harassment and/or discrimination facts disciplinary measures will be carried out such as reprimand, suspension or dismissal.

10. USING COMPANY COMMUNICATION SYSTEMS

Credo's communication systems are vital for Company operations. So the employees shall treat them in the way that will not lead to their damage, malfunction and overloading and cause harm to the Company image. The use of company communication systems should not involve sending, storing, viewing or forwarding of unlawful, offensive, harassing, discriminatory or other inappropriate materials including pornography, political and violent or obscene language or images.

We expect our employees to:

- Adhere to the information technology usage and securing policy.

Employee's responsibility:

Rough usage of company's communication systems will be subject to disciplinary measures which will be based on the seriousness of the case.

11. DRESS & APPEARANCE

Appearance and attire of Credo employees shall fully comply with company's dress code.

We expect our employees to:

- Follow the company's dress code.

Employee's responsibility:

- In case if employee's clothing does not match the company's dress code, his/her direct supervisor has the right not to allow him/her into the workplace until the appearance does not meet the required;
- In case if employee receives verbal warning for three times for dressing inappropriately, he/she will be given an official warning in written.

CREDO HUMAN RESOURCE POLICIES AND PROCEDURES

12. PROFESSIONAL CONDUCT

Credo expects that its employees shall perform their duties and responsibilities in professional manner. It is imperative that each individual conducts him/herself at all times in a manner that reflects favorably on the Company and its Staff. Everyone associated with the Credo shall maintain a reputation for good morals, ethics and integrity, and shall remain so throughout his or her business career. The Company and its employees must, at all times, comply with all applicable laws, regulations, and this Code. Credo does not tolerate the activities of staff members who achieve results by virtue of illegal or unethical business dealings.

The following professional qualities are valued most at Credo:

- Responsibility
- Discipline
- Honesty
- Hard work
- Straightforwardness
- Ability to learn and share knowledge
- Creativity

We expect our employees to:

- Behave professionally and treat colleagues politely;
- Avoid using slang during communication with colleagues;
- Avoid talking with colleagues in a loud voice;
- Avoid talking with colleagues from long distance;
- Keep workplace/working desk orderly;
- Perform tasks attentively;
- Take initiative and care for the improvement of his/her own work independently from the supervisor;
- Avoid causing harm/loss and damage the image and reputation of the company;
- Fully align with the company's policies, procedures, rules and regulations;
- Constantly deepen and improve the knowledge and skills necessary for the work;
- Always be in search of his own and the company's work improvement opportunities.

Employee's responsibility:

Strictly follow the rules of professional conduct.

13. COMPLIANCE WITH THE CODE

Safeguarding the reputation of the Company in general, and complying with this Code in particular, is the responsibility of every employee. If a manager becomes aware of or suspects any violation of the Code he/she is obliged to take immediate measures to eliminate violations and to carry out disciplinary measures against the offender.