

შპს მიკროსაფინანსო ორგანიზაცია „რიკო ექსპრესის“

ეთიკისა და ზოგადი ქცევების კოდექსი

პრეამბულა

კოდექსის მიზანია მისოს სამეთვალყურეო საბჭოს წევრების, მენეჯმენტის წევრებისა და თანამშრომლებისთვის (ერთობლივად „მონაწილე პირები“) იმ აუცილებელი პრინციპების, ეთიკისა და საქმიანი ქცევის წესების თავმოყრა, რომელთა დაცვაც აუცილებელი წინაპირობაა და ხელს უწყობს საფინანსო სისტემის რეკუტაციის ამალგებას და ზრდის მომხმარებელთა ნდობას, რაც დადებითად აისახება სისტემის ეფექტურ ფუნქციონირებაზე, მდგრადობასა და საზოგადოებრივ კეთილდღეობაზე.

1. ზოგადი პრინციპები

მონაწილე პირები ვალდებულები არიან თავიანთი საქმიანობის განხორციელებისას იმოქმედონ შემდეგი ზოგადი პრინციპების დაცვით:

- 1.1. იმოქმედონ პატიოსნად, კომპეტენტურად, ყურადღებით, პატივისცემითა და ეთიკის ნორმების სრული დაცვით საზოგადოების, მომხმარებლების, დამსაქმებლების, დასაქმებულებისა და ფინანსური ბაზრის სხვა მონაწილეების მიმართ;
- 1.2. პირად ინტერესებზე მაღლა დააყენონ პროფესიული პატიოსნება და მომხმარებლების ინტერესები;
- 1.3. პროფესიული საქმიანობისას იმოქმედონ გონივრული პროფესიული სიფრთხილითა და დამოუკიდებელი განსჯით;
- 1.4. იმოქმედონ და მოუწოდონ სხვებსაც, იმოქმედონ ეთიკურად და კეთილსინდისიერად, რაც დადებითად აისახება მათზე და ზოგადად, საფინანსო სექტორზე;
- 1.5. ხელი შეუწყონ საფინანსო სექტორისა და მის მონაწილეთა კეთილსინდისიერებასა და მდგრადობას საზოგადოებრივი სარგებლისათვის;
- 1.6. იზრუნონ საკუთარი და სხვების პროფესიული კომპეტენციის შენარჩუნებასა და გაუმჯობესებაზე.

2. პროფესიონალიზმი

მონაწილე პირები უნდა იყვნენ პროფესიონალები და უნდა იცავდნენ პროფესიონალიზმის შემდეგ სტანდარტებს:

- 2.1. კანონმდებლობის ცოდნა – ეცნობიან და იცავენ კანონმდებლობით დადგენილ მოთხოვნებსა და სტანდარტებს. შეგნებულად არ უნდა დაარღვიონ, ხელი არ უნდა შეუწყონ კანონმდებლობის დარღვევას, მკაცრად უნდა ემიჯნებოდნენ ნებისმიერ კანონსაწინააღმდეგო პრაქტიკას. ურთიერთგამომრიცხავი სტანდარტების არსებობისას უნდა დაიცვას უფრო მკაცრი სტანდარტი;
- 2.2. პროფესიულ საქმიანობაში გონივრული სიფრთხილითა და განსჯით უნდა მოხდეს დამოუკიდებლობისა და ობიექტურობის მიღწევა. დაუშვებელია ნებისმიერი ქმედება (ნებისმიერი სახის საჩუქრის, სარგებლისა თუ კომპენსაციის

შეთავაზება/მოთხოვნა/მიღება), რომელიც საფრთხეს შეუქმნის მათი ან სხვების დამოუკიდებლობასა და ობიექტურობას;

- 2.3. შეცდომაში შეყვანა – პროფესიული საქმიანობის განხორციელებისას და ინფორმაციის მიწოდებისას არ უნდა მოხდეს სხვა პირების განზრახ შეცდომაში შეყვანა;
- 2.4. დაუშვებელი ქცევა – მონაწილე პირები არ უნდა ჩაებან ისეთ პრაქტიკაში, რაც გულისხმობს არაკეთილსინდისიერ, თაღლითურ ქმედებას, განზრახ შეცდომაში შეყვანას ან ნებისმიერ სხვა ქმედებას, რაც უარყოფითად აისახება მათ პროფესიულ რეპუტაციაზე, კომპეტენტურობასა და კეთილსინდისიერებაზე.

3. კეთილსინდისიერება

მონაწილე პირები უნდა იყვნენ კეთილსინდისიერები და იცავდნენ კეთილსინდისიერების შემდეგ სტანდარტებს:

- 3.1. მატერიალური არასაჯარო ინფორმაცია – პირები, რომლებიც ფლობენ ინსაიდერულ ინფორმაციას ან სხვა სახის მატერიალურ არასაჯარო ინფორმაციას, რომელიც ახდენს ან შესაძლოა, მოახდინოს გავლენა ფინანსური ბაზრის შიდა პროცესებზე, ტრანზაქციებსა და გადაწყვეტილებებზე, არ უნდა გასცემდნენ/იყენებდნენ და ხელს არ უნდა უწყობდნენ ასეთი ინფორმაციის არასათანადო გადადინებას სხვა პირებზე ან/და გამოყენებას სხვა პირების მიერ;
- 3.2. ფინანსური ბაზრის მანიპულაცია – მონაწილე პირები არ უნდა ჩაებან ისეთ მანიპულაციურ პრაქტიკაში, რომელიც უსამართლოდ ცვლის ფასებს (პროცენტი, საკომისიო და სხვ.) ან ხელოვნურად ზრდის ტრანზაქციის მოცულობას ბაზრის მონაწილეების შეცდომაში შეყვანის მიზნით.

4. ვალდებულებები მომხმარებლების მიმართ

მონაწილე პირებს მომხმარებლების მიმართ აქვთ მინიმუმ შემდეგი ვალდებულებები:

- 4.1. ერთგულება, წინდახედულობა და მზრუნველობა – მონაწილე პირებმა უნდა გამოიჩინონ ერთგულება, მზრუნველობა და გონივრული განსჯა თავიანთი მომხმარებლების მიმართ;
- 4.2. სამართლიანი მოპყრობა – მონაწილე პირები ვალდებული არიან პროფესიული საქმიანობისა და კონსულტაციის გაწევის პროცესში მუდმივად ინარჩუნებდნენ სამართლიანობასა და ობიექტურობას;
- 4.3. მომხმარებელთან საკონსულტაციო ურთიერთობისას ან შეთავაზების განხორციელებისას, მონაწილე პირები ვალდებული არიან:
 - 4.3.1. განახორციელონ გონივრული და სრულყოფილი კვლევა მომხმარებლის ფინანსური და სხვა სახის ინფორმაციისა, რაც აუცილებელია გონივრული და მომხმარებლისთვის საუკეთესო გადაწყვეტილების მისაღებად. აღნიშნული ინფორმაცია მუდმივად ამოწმებასა და განახლებას უნდა ექვემდებარებოდეს;
 - 4.3.2. შეთავაზების განხორციელებამდე შეაფასონ, რამდენად მორგებულია ის მომხმარებლის ფინანსურ მდგომარეობაზე და არის თუ არა შესაბამისობაში მის მიზნებთან, საჭიროებებთან, შეზღუდვებთან, აქტივებისა და ვალდებულებების სტრუქტურასთან და ფინანსურ შესაძლებლობებთან;

- 4.3.3. ფიდუციარული ოპერაციების შესრულებისას როგორც საკონსულტაციო, ისე კონკრეტული ტრანზაქციების განხორციელებისას და გადაწყვეტილებების მიღებისას შესაბამისობაში უნდა იყვნენ მომხმარებლის აქტივებისა და ვალდებულებების სტრუქტურის შეზღუდვებთან და გაცხადებულ მიზნებთან;
- 4.4. ინფორმაციის წარდგენა – პირებისთვის ინფორმაციის, მათ შორის სარეკლამო ხასიათის ინფორმაციის მიწოდებისას ან მათთვის პროფესიული საქმიანობის შედეგების გაცნობისას, მონაწილე პირებმა უნდა მიიღონ ყველა ზომა, რათა მათ მიერ წარდგენილი ინფორმაცია იყოს გასაგები, სრული, ზუსტი და სარწმუნო. სარეკლამო ხასიათის ინფორმაციის მიწოდებისას, კოდექსის მოქმედების სფეროში შემავალმა პირებმა უნდა უზრუნველყონ ინფორმაციის მიმღების გაფრთხილება მიწოდებული ინფორმაციის სარეკლამო ხასიათის შესახებ;
- 4.5. კონფიდენციალურობა – მონაწილე პირები ვალდებული არიან დაიცვან მომხმარებლისა და ყოფილი მომხმარებლების შესახებ მათ ხელთ არსებული ინფორმაციის კონფიდენციალურობა, გარდა იმ შემთხვევებისა, თუ მომხმარებელი გასცემს ნებართვას ინფორმაციის გამჟღავნებაზე, ან კანონმდებლობით დადგენილ სხვა შემთხვევებში.

5. ვალდებულებები დამსაქმებლის მიმართ

კომპანიის მმართველი ორგანოს წევრებს და თანამშრომლებს აქვთ მინიმუმ შემდეგი ვალდებულებები დამსაქმებლის მიმართ:

- 5.1. ერთგულება – იმოქმედონ თავიანთი დამსაქმებლის სასარგებლოდ, რაც მოიცავს მათი უნარებისა და კომპეტენციების გამოყენებას, კონფიდენციალურობის დაცვასა და დამსაქმებლისთვის ზიანის მიყენების თავიდან აცილებას;
- 5.2. შეთანხმებები დამატებით კომპენსაციაზე – არ მიიღონ საჩუქრები, სარგებელი, კომპენსაცია, რომელიც დამსაქმებლის ინტერესებს ეწინააღმდეგება ან შესაძლოა, ზიანი მიაყენოს ან შექმნას ინტერესთა კონფლიქტი დამსაქმებელთან, გარდა იმ შემთხვევისა, როდესაც არსებობს დამსაქმებლის წერილობითი თანხმობა;
- 5.3. ხელმძღვანელთა ვალდებულება – ხელმძღვანელნი მუდმივად უნდა ამოწმებდნენ და რწმუნდებოდნენ, რომ მათ დაქვემდებარებაში მყოფი თითოეული პირის საქმიანობა სრულ შესაბამისობაშია არსებულ კანონმდებლობასთან, წესებთან, რეგულაციებთან, ამ კოდექსთან და ორგანიზაციის შიდა სტანდარტებთან.

6. პროფესიული საქმიანობის პრინციპები

მონაწილე პირები უნდა იცავდნენ პროფესიული საქმიანობის მინიმუმ შემდეგ სტანდარტებს:

- 6.1. მზრუნველობა და გონივრული საფუძველი – პროფესიული ქმედებების განხორციელებისას მონაწილე პირები უნდა მოქმედებდნენ შესაბამისი მზრუნველობით, დამოუკიდებლად და გულისხმიერებით, უნდა ემყარებოდნენ გონივრულ და ადეკვატურ საფუძველებს, რომლებიც გამყარებული უნდა იყოს შესაბამისი კვლევებითა და ანალიზით;
- 6.2. კომუნიკაცია მომხმარებლებთან – მონაწილე პირებმა:

- 6.2.1. მომხმარებლებს უნდა მიაწოდონ ინფორმაცია საქმიანობის ძირითადი ფორმატისა და საფინანსო პროდუქტის ზოგადი პრინციპების/ძირითადი მახასიათებლების შესახებ. დაუყოვნებლივ უნდა გაუმჟღავნონ მომხმარებლებს ინფორმაცია ყველა იმ მატერიალური ცვლილების შესახებ, რომელმაც შესაძლოა გავლენა მოახდინოს მათი საქმიანობის ფორმატსა და პრინციპებზე ან რომელიც დაკავშირებულია პროდუქტთან;
- 6.2.2. მომხმარებლებს უნდა მიაწოდონ ინფორმაცია პროდუქტთან ან ტრანზაქციასთან დაკავშირებული რისკების, შეზღუდვებისა და ლიმიტების შესახებ, უზრუნველყონ აღნიშნული ინფორმაციის განახლება და მომხმარებლებისთვის შესაბამისი ცვლილებების გამჟღავნება;
- 6.2.3. გამოიყენონ გონივრული განსჯა იმ ფაქტორების იდენტიფიცირებისთვის, რომლებიც შესაძლოა მნიშვნელოვანი იყოს მათი პროფესიული საქმიანობის ან მომხმარებლის მიერ გადაწყვეტილების მიღების კონტექსტში და მომხმარებლისთვის მნიშვნელოვანი ფაქტორები გაუმჟღავნონ მომხმარებელსაც;
- 6.2.4. მომხმარებლებთან კომუნიკაციისას, შესაბამისი პროდუქტის შეთავაზებისას, თავიანთი საქმიანობის პრეზენტაციისას და ზოგადად პროფესიული საქმიანობის განხორციელებისას, პირებისთვის ინფორმაციის მიწოდების დროს, ერთმანეთისგან მკვეთრად უნდა გამოიჯნონ დადგენილი ფაქტი და პირადი მოსაზრება;
- 6.2.5. აწარმოონ შესაბამისი ჩანაწერები მომხმარებლებთან მნიშვნელოვანი კომუნიკაციის წარმოებისას.

7. დირექტორის/დირექტორების/დირექტორთა საბჭოს ვალდებულება კომპანიის და აქციონერთა/პარტნიორთა მიმართ

- 7.1. დირექტორი/დირექტორები/დირექტორთა საბჭო მისი საქმიანობის ფარგლებში უნდა მოქმედებდეს საწარმოს და აქციონერთა/პარტნიორთა საუკეთესო ინტერესების გათვალისწინებით, კომპანიაში არსებული რეგულაციებისა და საქართველოში მოქმედი კანონმდებლობის სრული დაცვით.

8. ინტერესთა კონფლიქტი

მონაწილე პირები უნდა იცავდნენ ინტერესთა კონფლიქტისა და სხვა შემდეგ სტანდარტებს:

- 8.1. ინტერესთა კონფლიქტის მართვა და გამჟღავნება – კოდექსის მოქმედების სფეროში შემავალმა პირებმა უნდა მიიღონ ყველა ზომა იმისთვის, რომ უზრუნველყონ ინტერესთა კონფლიქტის იდენტიფიცირება, თავიდან აცილება და მართვა. როდესაც ინტერესთა კონფლიქტის თავიდან აცილება შეუძლებელია, მათ სრულად, სამართლიანობის პრინციპის დაცვით უნდა გაამჟღავნონ ყველა ის საკითხი, რამაც შესაძლოა, საფრთხე შეუქმნას მათ დამოუკიდებლობასა და ობიექტურობას ან ხელი შეუშალოს მათი მოვალეობების შესრულებას მომხმარებლებისა და დამსაქმებლის მიმართ. ასეთი გამჟღავნება უნდა განხორციელდეს ცხადად, გასაგებ ენაზე და შესაბამისი ინფორმაციის მიწოდებით;

- 8.2. ქვევის ზოგადი სტანდარტი კოდექსის მოქმედების სფეროში შემავალი პირებისათვის – მონაწილე პირმა არ უნდა შელახოს მისოს და ამასთან საფინანსო ბაზრის რეპუტაცია და კეთილსინდისიერება. ამასთან, საფრთხე არ უნდა შეუქმნას საფინანსო სექტორის ფინანსურ სტაბილურობასა და უსაფრთხოებას;
- 8.3. კომპანიის ან საკუთარი პოზიციის სტატუსის გამოყენება – მონაწილე პირებმა მისოს ან საკუთარი პოზიციის სტატუსის გამოყენებისას არ უნდა მოახდინონ პირთა შეცდომაში შეყვანა ან/და აღნიშნული სტატუსის არასათანადოდ გამოყენება.

9. კორუფციული პრაქტიკის აღკვეთის პროცედურები:

- 9.1. „მონაწილე პირების“ მხრიდან კორუფციულ გარიგებებში მონაწილეობის გამოსავლენად მუშაობს კომპანიის უსაფრთხოების სამსახური, ასევე ინფორმაციის მიღება შესაძლებელია კომპანიის ოფიციალური ელექტრონული ფოსტისა და ცხელი ხაზის მეშვეობით;
- 9.2. „მონაწილე პირი“ ვალდებულია კომპანიაში კორუფციის (მათ შორის ქრთამის, საჩუქრების თუ სხვა სახის სარგებლის შეთავაზის და მიღების) ფაქტის აღმოჩენის შემთხვევაში მიმართოს კომპანიის უსაფრთხოების სამსახურს ან/და სხვა მმართველობით ორგანოს (დირექტორთა საბჭო, სამეთვალყურეო საბჭო);
- 9.3. კორუფციული გარიგების მონაწილე პირს დაუყოვნებლივ უჩერდება შრომითი ხელშეკრულება და ეცნობება სამართალდამცავ ორგანოებს;

10. ეთიკის ზოგადი პრინციპებისა და პროფესიული ქვევის სტანდარტების დარღვევის ფაქტების გამოძიება, გადაწყვეტილების მიღება და გასაჩივრება

- 10.1. მისოს შესაბამისი სტრუქტურული ერთეული მუდმივ მონიტორინგს გაუწევს ამ კოდექსისა და სხვა შიდა სტანდარტების შესრულებას, მიიღებს, განიხილავს და შესაბამის გადაწყვეტილებას მიიღებს მიღებულ საჩივრებსა და დარღვევის ფაქტებზე, ამასთან, დარღვევის ფაქტის არსებობის დადასტურების შემთხვევაში, განახორციელებს დამრღვევ პირთა მიმართ შესაბამისი ზომების გატარებას;
- 10.2. თუ პრეტენზიას/განცხადებას/საჩივარს მომხმარებელი წარადგენს, აღნიშნული პრეტენზიის/განცხადების/საჩივრის განხილვა და შესაბამისი გადაწყვეტილების მიღება მოქმედი ნორმატიული აქტებით დადგენილი წესითა და მოთხოვნების დაცვით უნდა განხორციელდეს აღნიშნულზე პასუხისმგებელი სტრუქტურული ქვედანაყოფის მიერ. თუ აღნიშნული მოკვლევის ფარგლებში გამოიკვეთება ამ მონაწილე პირის მხრიდან ამ კოდექსის რომელიმე მოთხოვნის შესაძლო დარღვევა, საქმის ამ მიმართულების პარალელური მოკვლევა და დარღვევის ფაქტის დადასტურების შემთხვევაში – შესაბამისი ზომების მიღება, უნდა განახორციელოს შესაბამისმა სტრუქტურულმა ერთეულმა;
- 10.3. შესაბამისი სტრუქტურული ერთეულის მიერ მიღებული გადაწყვეტილების გასაჩივრების შემთხვევაში (გარდა მომხმარებლების საჩივრების/პრეტენზიების თაობაზე მიღებული გადაწყვეტილებებისა, რომელთა განხილვის პროცედურულ საკითხებს 10.2. ქვეპუნქტით გათვალისწინებული წესი განსაზღვრავს) საჩივარს განიხილავს კომერციული ბანკის/მიკრობანკის სამეთვალყურეო საბჭო/სამეთვალყურეო საბჭოსთან არსებული ეთიკის/შესაბამისობის/კორპორაციული მართვის კომიტეტი და საჭიროების

შემთხვევაში, მიიღებს გადაწყვეტილებას საკითხის განმეორებითი მოკვლევის/სტრუქტურული ერთეულის მიერ მიღებული ზომების შეცვლის/პირველადი გადაწყვეტილების უცვლელად ძალაში დატოვების/პირველადი გადაწყვეტილების გაუქმების თაობაზე. ამასთან, სამეთვალყურეო საბჭო ამტკიცებს ამ მუხლის პირველი პუნქტით გათვალისწინებულ შიდა სტანდარტის დოკუმენტებს და იღებს პერიოდულ ანგარიშგებას შესაბამისი სტრუქტურული ერთეულის მიერ შეფასების შედეგების, საჩივრებისა და მიღებული გადაწყვეტილებების თაობაზე;

- 10.4.** 10.3. პუნქტის მიზნებისთვის, თუ საბჭოს/კომიტეტის შემადგენლობაში შემავალ რომელიმე წევრს აქვს პირდაპირი ან არაპირდაპირი კავშირი განსახილველ საქმესთან ან მასთან კავშირში მყოფ პირთან/პირებთან, რამაც შესაძლოა, საფრთხე შეუქმნას საბჭოს/კომიტეტის წევრის ობიექტურობასა და დამოუკიდებლობას ან წარმოშვას ინტერესთა კონფლიქტი, აღნიშნულმა წევრმა არ უნდა მიიღოს მონაწილეობა საქმის განხილვასა და შესაბამისი გადაწყვეტილების მიღებაში და ის კონკრეტული საქმის განხილვის ფარგლებში უნდა გამოირიცხოს საბჭოს/კომიტეტის შემადგენლობიდან;
- 10.5.** მისო სხვადასხვა წყაროდან უზრუნველყოფს შეუსაბამობის/დარღვევის ფაქტებისა და ინციდენტების მოძიებასა და მიღებას, მათ შორის, მოიაზრება მონიტორინგის პროცესში გამოვლენილი ინციდენტები და დარღვევები, თვითგამჟღავნება, წერილობითი საჩივრები ან სხვა საჯარო წყაროდან მიღებული ინფორმაცია. კონკრეტული შემთხვევის მოკვლევის პროცესი სხვა მექანიზმებთან ერთად უნდა მოიცავდეს ახსნა-განმარტების მიღებას, შესაბამისი ინფორმაციის მოგროვებასა და გამოკითხვების წარმოებას. მოკვლევის შედეგების საფუძველზე სტრუქტურული ერთეული იღებს შესაბამის გადაწყვეტილებას
- 10.6.** მისო შეუსაბამობის/დარღვევის ფაქტების მოკვლევისა და შესაბამისი გადაწყვეტილების მიღებასახორციელებს ამ კოდექსის, მის საფუძველზე შემუშავებული შიდა სტანდარტებისა და სერტიფიცირებულ ფინანსურ ანალიტიკოსთა (CFA) ინსტიტუტის სტანდარტების, ასევე, ზოგადი ეთიკის პრინციპებისა და ნორმების, მათ შორის, თანასწორობისა და მიუკერძოებლობის პრინციპთა დაცვით.

11. აქტივების დაცვა

კომპანიის თანამშრომლები პასუხისმგებელნი არიან დაიცვან კომპანიის, მომხმარებლის, მომწოდებლისა და თანამშრომლის აქტივები, სისტემები და ინფორმაცია, რომელზეც ხელი სამსახურებრივი მოვალეობების განხორციელებისას მიუწვდებათ;

12 ინფორმაციის კონფიდენციალურობა და უსაფრთხოება

- 12.1.** მომხმარებლის კონფიდენციალური ინფორმაციის დაცვის უზრუნველყოფის კუთხით. კომპანია მომხმარებლის, თანამშრომლის და მასთან საქმიან ურთიერთობაში მყოფი სხვა პირის კონფიდენციალური ინფორმაციის დაცვას ახორციელებს საკანონმდებლო ნორმების შესაბამისად. კოდექსის მოქმედების სფეროში შემავალმა პირმა არ უნდა გასცეს/გამოაქვეყნოს (მათ შორის ინტერნეტსივრცეში) შიდა სამსახურებრივი მოხმარებისთვის განკუთვნილი და

კონფიდენციალური ინფორმაცია, რომელზეც ხელი მიუწვდება კომპანიაში. დაუშვებელია ინსაიდერული ან სხვა ისეთი არასაჯარო ინფორმაციის გაცემა და არასათანადო გამოყენება/გადინება, რომელმაც შესაძლოა გავლენა მოახდინოს ფინანსური ბაზრის შიდა პროცესებზე, ტრანზაქციებსა და გადაწყვეტილებებზე (მატერიალური არასაჯარო ინფორმაცია). აღნიშნული ინფორმაციის არასათანადო გავრცელება ასევე დაუშვებელია დაკავშირებულ მხარეებზე, ინფორმაციული მიჯნის პრინციპის შენარჩუნებით;

- 12.2. ჩვენი ყველა თანამშრომელი აცნობიერებს, იმ როლს რაც გვაკისრია მომხმარებლების წინაშე. შესაბამისად, ყველა თანამშრომელი ვალდებულია არ განახორციელოს იმგვარი ქმედება, რამაც შეიძლება გამოიწვიოს კონფიდენციალური, მატერიალური არასაჯარო ინფორმაციის გამჟღავნება, გარდა მოქმედი კანონმდებლობით გათვალისწინებული შემთხვევებისა;

13. ღონისძიებები ფინანსური დანაშაულის წინააღმდეგ

კომპანიას გააჩნია ნულოვანი ტოლერანტობა დანაშაულის მიმართ, მათ შორის ფინანსურ დანაშაულებზე. კომპანიას გააჩნია ფულის გათეთრებისა და ტერორიზმის დაფინანსებს წინააღმდეგ ბრძოლის პოლიტიკა და რისკის მართვის მიზნით დანერგილი აქვს კონტროლის შესაბამისი მექანიზმები

14. ანონიმური მხილების სისტემა

- 14.1 ეთიკის კოდექსით გათვალისწინებული პრინციპების, ღირებულებების დაცვისა და მუდმივი მონიტორინგის უზრუნველყოფის მიზნით, თანამშრომლებს, მომხმარებლებს და სხვა ნებისმიერ დაინტერესებულ მხარეს, კომპანიის ვებ გვერდის საშუალებით, ხოლო თანამშრომლებს უშუალოდ სამეთვალყურეო საბჭოსთან პირდაპირი კომუნიკაციის გზით ეძლევათ საშუალება დაფიქსირონ ნებისმიერ პოზიცია, საჩივარი, რეკომენდაცია;
- 14.2 პუნქტში ჩამოთვლილი საკომუნიკაციო არხებით მიღებული ინფორმაცია არის კონფიდენციალური და მისი საშუალებით კომპანიას ეძლევა საშუალება მყისიერი რეაგირება მოახდინოს გამოვლენილ პრობლემებსა და ხარვეზებზე.