



დანართი № 4

დამტკიცებულია
სს „ვითიბი ბანკ ჯორჯიას“ 2018 წლის 28 დეკემბრის
სამეთვალყურეო საბჭოს № 11/2018 ოქმით



o.o. შაიმარდანოვი

ეთივის პრინციპების და პროფესიული ქცევის სტანდარტების დარღვევის შესახებ
განცხადებების/საჩივრების მიღების და განხილვის წესი

სს „ვითიბი ბანკ ჯორჯიას“

თბილისი – 2018

შინაარსი

1.	შესავალი	3
2.	ტერმინთა განმარტება	3
3.	მიზნები და ამოცანები.....	4
4.	განცხადების/საჩივრის განხილვის პრინციპები, სისტემა და განცხადების/საჩივრის განმხილველი პირის უფლებამოსილებები	4
5.	განცხადების მიღება.....	5
6.	განცხადების რეკვიზიტები და პირველადი დამუშავება.....	6
7.	განცხადების ანონიმურობის შესახებ	6
8.	განცხადების განხილვა კომპლაქს კონტროლისგანყოფილების მიერ	7
9.	განცხადების/საჩივრის განხილვა სამეთვალყურეო საბჭოს მიერ	8
10.	პასუხისმგებლობის სახეები.....	9
11.	განცხადების/საჩივრების რეგისტრაცია და ანგარიშგება	9

1. შესავალი

- 1.1. სს „ვითიბი ბანკ ჯორჯიას“ მიერ „ეთიკის პრინციპებისა და პროფესიული ქცევის სტანდარტების დარღვევის შესახებ განცხადების/საჩივრის მიღებისა და განხილვის წინამდებარე წესი (შემდგომ „წესი“) შემუშავებულია საქართველოს ეროვნული ბანკის პრეზიდენტის 2018 წლის 9 ივლისის №154/04 ბრძანებით დამტკიცებული „ეთიკის პრინციპებისა და პროფესიული ქცევის სტანდარტების კოდექსი კომერციული ბანკებისთვის“ (შემდგომ „სებ-ის ეთიკის კოდექსი“) და სს „ვითიბი ბანკ ჯორჯიას“ სამეთვალყურეო საბჭოს მიერ დამტკიცებული „ეთიკის პრინციპებისა და პროფესიული ქცევის სტანდარტების კოდექსის“ საფუძველზე (შემდგომ „ეთიკის კოდექსი“).
- 1.2. წინამდებარე წესი წარმოადგენს ბანკის შიდა მარეგლამენტირებელ დოკუმენტს და სავალდებულოდ შესასრულებელია ბანკის ყველა დასაქმებულისათვის, ხოლო მისი საკანონმდებლო საფუძვლების გათვალისწინებით ასევე სავალდებულო ხასიათს ატარებს ბანკის დირექტორების, სამეთვალყურეო საბჭოს წევრების და აქციონერების მიმართ.
- 1.3. წინამდებარე წესში ცვლილებების შეტანა წარმოადგენს სამეთვალყურეო საბჭოს პრეროგატივას.
- 1.4. ეთიკის კოდექსთან ერთად ბანკი დამატებით იყენებს კორპორატიული მართვის საუკეთესო პრაქტიკას, რომელიც მიმართულია აღნიშნული მექანიზმის ეფექტურობის გაზრდაზე.

2. ტერმინთა განმარტება

- 2.1. ბანკი - სს „ვითიბი ბანკი ჯორჯია“.
- 2.2. პასუხისმგებელი პირები - ბანკის აქციონერები/ადმინისტრატორები/დასაქმებულები, რომლებზეც ვრცელდება ეთიკის კოდექსებით გათვალისწინებული ვალდებულებები, პრინციპები და პროფესიული ქცევის სტანდარტები.
- 2.3. დარღვევა/შეუსაბამო ქმედება - ქმედება, რომელიც ეწინააღმდეგება ეთიკის კოდექსით გათვალისწინებულ ვალდებულებებს, პრინციპებს და პროფესიული ქცევის სტანდარტებს.
- 2.4. განმცხადებელი - პირი, რომელიც ბანკს ატყობინებს პასუხისმგებელი პირის მიერ ჩადენილი სავარაუდო დარღვევის/შეუსაბამო ქმედების შესახებ.
- 2.5. პასუხისმგებელი თანამშრომელი - კომპლაქს კონტროლის განყოფილების უფლებამოსილი თანამშრომელი, რომელთანაც იგზავნება ყველა შემოსული განცხადება/საჩივარი პირველადი დამუშავებისათვის.
- 2.6. განცხადების განმხილველი პირი - კომპლაქს კონტროლის განყოფილება ან სამეთვალყურეო საბჭო.
- 2.7. განცხადება - განმცხადებლის მიერ წარმოდგენილი დოკუმენტი პასუხისმგებელი პირის დარღვევასთან/შეუსაბამო ქმედებასთან დაკავშირებით, რომელიც განიხილება სისტემის პირველ დონეზე (წესის 4.4-4.5 პუნქტები).
- 2.8. საჩივარი - დოკუმენტი, რომლითაც გასაჩივრებულია სისტემის პირველი დონის გადაწყვეტილება (წესის 4.4-4.5 პუნქტები).
- 2.9. საჩივრის განმხილველი პირი - სამეთვალყურეო საბჭო.

- 2.10. თუ რომელიმე ტერმინი პირდაპირ არ არის განმარტებული წინამდებარე დოკუმენტში, მას აქვს კანონმდებლობით ან/და ეთიკის კოდექსით გათვალისწინებული მნიშვნელობა. ტერმინებს შორის კოლიზის არსებობის შემთხვევაში იერარქია განისაზღვრება შემდეგნაირად: 1. კანონმდებლობა 2. ეთიკის კოდექსი 3. წინამდებარე წესი.

3. მიზნები და ამოცანები

- 3.1. წესის მიზანია უზრუნველყოს ბანკის აქციონერის/ადმინისტრატორის/დასაქმებულის მიერ ეთიკის კოდექსით განსაზღვრული ვალდებულებების, პრინციპების და პროფესიული ქცევის სტანდარტების სავარაუდო დარღვევასთან დაკავშირებული განცხადების/საჩივრების განხილვის და სხვა თანმდევი საკითხების პროცედურული რეგულირება, აღნიშნულ პროცესში მონაწილე მხარეთა უფლებების და მოვალეობების განსაზღვრა.
- 3.2. ეთიკის კოდექსის მოთხოვნების სრულყოფილი იმპლემენტაცია.
- 3.3. აქციონერების, ადმინისტრატორების, დასაქმებულებისა და ბანკის არსებული ან პოტენციური მომხმარებლების ინტერესების დაცვის უზრუნველყოფა.
- 3.4. კორპორატიული მართვის, შიდა და კომპლაქს კონტროლის სისტემების ეფექტურობის გაზრდა.
- 3.5. ბანკის საქმიანობის პროცესში წარმოქმნილი რისკების იდენტიფიცირების და აღმოფხვრის ეფექტური მექანიზმის შექმნა.
- 3.6. შესაძლო დარღვევების პრევენცია, ხოლო გამოვლენილი დარღვევების შესწავლა და რეაგირება.
- 3.7. პოტენციური და გამოვლენილი დარღვევების მიზეზების და გარემოებების შესწავლა.
- 3.8. პასუხისმგებელი პირების პასუხისმგებლობის საკითხის დაყენება, რომლებმაც ჩაიდინეს დარღვევა/განახორციელეს შეუსაბამო ქმედება.

4. განცხადების/საჩივრის განხილვის პრინციპები, სისტემა და განცხადების/საჩივრის განმხილველი პირის უფლებამოსილებები

- 4.1. განცხადება/საჩივარი განხილული უნდა იქნას შემდეგი პრინციპების დაცვით:
- 4.1.1. სრული, ყოველმხრივი და ობიექტური ანალიზი.
- 4.1.2. განმცხადებლისგან/პასუხისმგებელი პირისგან ახსნა-განმარტების მიღება, შესაბამისი ინფორმაციის მოგროვება და გამოკითხვის წარმოება.
- 4.1.3. განმცხადებლის მოთხოვნის შემთხვევაში მისი ანონიმურობის უზრუნველყოფა.
- 4.2. განცხადების/საჩივრის განმხილველი პირის უფლებამოსილებები:
- 4.2.1. განმცხადებლისგან, ასევე შესაბამისი პასუხისმგებელი პირისაგან მოითხოვოს და მიიღოს დოკუმენტები ან/და სხვა ინფორმაცია, რომელიც საჩივარში მითითებულ ფაქტებს და მოვლენებს ეხება.
- 4.2.2. მიიწვიოს ბანკის თანამშრომლები [თანამშრომლის უშუალო ხელმძღვანელთან შეთანხმებით] განსახილველ გარემოებებთან დაკავშირებით კონსულტაციის მისაღებად, მათი კომპეტენციის ფარგლებში.
- 4.2.3. მიმართოს უსაფრთხოების და ინფორმაციის დაცვის სამმართველოს წინამდებარე წესით გათვალისწინებულ პროცესებში დახმარებისათვის.

- 4.3. წინამდებარე მუხლში მითითებული განხილვის პრინციპები ან/და უფლებამოსილებები არ არის ამომწურავი და წინამდებარე წესის სხვადასხვა ნაწილში შესაძლებელია მითითებული იქნას აღნიშნულის შესახებ დამატებით.
- 4.4. განცხადების განხილვის პროცესი მოიცავს 3 დონიან სისტემას, რაც გულისხმობს განმცხადებლის უფლებას გაასაჩივროს სისტემის პირველი დონის კომპლაენს კონტროლის განყოფილების] მიერ მიღებული გადაწყვეტილება სისტემის მე-2 დონესთან - ბანკის სამეთვალყურეო საბჭოში, ხოლო სისტემის მეორე დონის მიერ მიღებული გადაწყვეტილება, მესამე დონესთან - საქართველოს ეროვნულ ბანკი.
- 4.5. თუ განცხადება ეხება ადმინისტრატორის/აქციონერის/კომპლაენს კონტროლის განყოფილების უფროსის მიერ განხორციელებულ შესაძლო შეუსაბამო ქმედებას, ასეთ შემთხვევაში კომპლაენს კონტროლის განყოფილება, განცხადებას განსახილველად უგზავნის სამეთვალყურეო საბჭოს - მოქმედებს განხილვის მხოლოდ ორ დონიანი სისტემა.
- 4.6. აცილება
- 4.6.1. თუ განცხადების შინაარსიდან ან სხვა გარემოებებიდან გამომდინარე იკვეთება კომპლაენს კონტროლის განყოფილებაში დასაქმებული პირის ინტერესთა კონფლიქტი, აღნიშნული წევრი არ იღებს მონაწილეობას განცხადების განხილვაში.
- 4.6.2. თუ განცხადების/საჩივრის შინაარსიდან ან სხვა გარემოებებიდან გამომდინარე იკვეთება სამეთვალყურეო საბჭოს წევრის ინტერესთა კონფლიქტი, აღნიშნული წევრი არ იღებს მონაწილეობას საჩივრის განხილვაში.

5. განცხადების მიღება

- 5.1. განცხადება შესაძლებელია მიღებული იქნას:
- 5.1.1. წერილობითი ფორმით.
- 5.1.2. ელ. ფოსტის მეშვეობით.
- 5.1.3. ვებ გვერდის მეშვეობით.
- 5.1.4. გადამისამართებით.
- 5.2. განცხადების მიღება წერილობითი ფორმით:
- 5.2.1. ნებისმიერ პირს საშუალება აქვს ბანკის სათავო ოფისში/გაყიდვის ნებისმიერ წერტილში წარმოადგინოს განცხადება ან გამოაგზავნოს განცხადება ფოსტის/კურიერის მეშვეობით.
- 5.2.2. გაყიდვის წერტილი/ბანკის კანცელარია მიღებისთანავე უგზავნის განცხადებას პასუხისმგებელ თანამშრომელს.
- 5.3. განცხადების მიღება ელ. ფოსტის მეშვეობით:
- 5.3.1. ნებისმიერ პირს აქვს საშუალება გამოაგზავნოს განცხადება ბანკის ელ. ფოსტაზე ethic@vtb.ge
- 5.3.2. განცხადების შემოსვლისთანავე ელ. ფოსტის - ethic@vtb.ge ადმინისტრატორი დაუყოვნებლივ უგზავნის მას პასუხისმგებელ თანამშრომელს.
- 5.4. განცხადების მიღება ვებ გვერდის მეშვეობით:
- 5.4.1. ნებისმიერ პირს საშუალება აქვს ბანკის ვებ გვერდზე არსებული აპლიკაციიდს მეშვეობით შეავსოს და გამოაგზავნოს განცხადი, რომელიც ავტომატურად (პროგრამულად) გადაიგზავნება პასუხისმგებელ თანამშრომელთან.

5.5. გადამისამართება:

5.5.1. თუ ბანკის სტრუქტურული ერთეული, რომელიც იხილავს განცხადებას, ეროვნული ბანკის პრეზიდენტის 2016 წლის 23 დეკემბრის №151/04 ბრძანებით დამტკიცებული „ფინანსური ორგანიზაციების მიერ მომსახურების გაწევისას მომხმარებელთა უფლებების დაცვის წესის“ საფუძველზე აღმოაჩენს, რომ განცხადება შეიცავს პასუხისმგებელი პირის მიერ ეთივის კოდექსის დარღვევის ნიშნებს, აღნიშნული განცხადება ეგზავნება პასუხისმგებელ თანამშრომელს სისტემის პირველი დონისათვის გადასაცემად.

6. განცხადების რეკვიზიტები და პირველადი დამუშავება

6.1. განცხადება მინიმუმ უნდა შეიცავდეს შემდეგ ინფორმაციას:

6.1.1. განმცხადებლის ვინაობას, თუმცა დასაშვებია ანონიმურობაც.
6.1.2. პასუხისმგებელი პირის ვინაობას ან თანამდებობას ან რაიმე სხვა მონაცემს, რომლითაც შესაძლებელია პასუხისმგებელი პირის იდენტიფიცირება.
6.1.3. ეთივის კოდექსის დარღვევის ფაქტის აღწერას.
6.1.4. განმცხადებლის საკონტაქტო მონაცემები, მისთვის გადაწყვეტილების გასაგზავნად (ამ ინფორმაციის მითითება სავალდებულო არ არის).

6.2. თუ განცხადება სრულია და არ საჭიროებს ინფორმაციის გამოთხოვას/დაზუსტებას, პასუხისმგებელი თანამშრომელი განცხადებას უგზავნის კომპლაენს კონტროლის განყოფილებას ან სამეთვალყურეო საბჭოს, მათი კომპეტენციის შესაბამისად.

6.3. თუ განცხადება არასრულია და განხილვისათვის საჭიროებს დამატებით ინფორმაციას, პასუხისმგებელ თანამშრომელი 3(სამი) სამუშაო დღის განმავლობაში უკავშირდება განმცხადებელს ინფორმაციის გამოთხოვის/დაზუსტების მიზნით.

6.4. თუ ვერ ხერხდება განმცხადებელთან დაკავშირება ან ინფორმაციის გამოთხოვა/დაზუსტება პასუხისმგებელი თანამშრომელი განცხადებას შესაბამისი მითითებით უგზავნის კომპლაენს კონტროლის განყოფილებას ან სამეთვალყურეო საბჭოს, მათი კომპეტენციის შესაბამისად.

6.5. სს „ვითიბი ბანკი ჯორჯია“ ავალდებულებს განმცხადებელს, რომ განცხადებაში/საჩივარში საკონტაქტო ინფორმაციის მითითებისას, მხოლოდ ის ინფორმაცია მიუთითოს, რომელიც უშუალოდ განმცხადებელს ეკუთვნის. მხარეები (ბანკი/განმცხადებელი) თანხმდებან, რომ გადაწყვეტილების/მოთხოვნის (ან წინამდებარე წესით გათვალისწინებული სხვა დოკუმენტის) განმცხადებლისათვის გაგზავნისას, ბანკი მოქმედებს იმ რწმენით, რომ განცხადებაში/საჩივარში მითითებული საკონტაქტო ინფორმაცია, ასევე ელ. ფოსტის მისამართი, საიდანაც წარმოდგენილი იქნა განცხადება/საჩივარი ბანკის ელ. ფოსტა - ethic@vtb.ge - ეკუთვნის განმცხადებელს.

7. განცხადების ანონიმურობის შესახებ

7.1. განცხადება შეიძლება იყოს ანონიმური.

7.2. ანონიმურობა შესაძლოა გამომდინარეობდეს ორი გარემოებიდან:

7.2.1. განცხადებაში არ იყოს დაფიქსირებული ავტორის ვინაობა.

7.2.2. განცხადების ავტორს არ სურდეს მისი ვინაობის გასაჯაროვება.

- 7.3. წინამდებარე წესის 7.2.1 პუნქტით განსაზღვრულ შემთხვევაში პასუხისმგებელი თანამშრომელი ან ბანკის სხვა წარმომადგენელი არ არის უფლებამოსილი მოითხოვოს განმცხადებლისაგან იდენტიფიცირება.
- 7.4. წინამდებარე წესის 7.2.2 პუნქტით განსაზღვრულ შემთხვევაში ყველა ის დასაქმებული, რომელმაც პროცესის განმავლობაში გაიგო განმცხადებლის ვინაობა, ვალდებულია დაიცვას ამ ინფორმაციის კონფიდენციალურობა. განმცხადებლის საბოლოო კონფიდენციალურობას უზრუნველყოფს კომპლაქტს კონტროლის განყოფილება/სამეთვალყურეო საბჭო, კერძოდ განცხადების მიღების შემდეგ კომპლაქტს კონტროლის განყოფილება/სამეთვალყურეო საბჭო განცხადების დამუშავებას უზრუნველყოფს განმცხადებლის ნებისმიერი საიდენტიფიკაციო მონაცემის გარეშე.

8. განცხადების განხილვა კომპლაქტს კონტროლის განყოფილების მიერ

- 8.1. განცხადების პირველად განხილვას უზრუნველყოფს კომპლაქტს კონტროლის განყოფილება.
- 8.2. კომპლაქტს კონტროლის განყოფილება განცხადების მიღებიდან 10 (ათი) სამუშაო დღის ვადაში ახორციელებს მოკვლევას, მიღებულ განცხადებას უგზავნის იმ დასაქმებულს, რომელსაც ეხება განცხადება, ასევე ახორციელებს საჭირო ინფორმაციის გამოთხოვას ბანკის სტრუქტურული ერთეულებიდან/თანამშრომლებიდან, რომლებიც ვალდებული არიან მიაწოდონ მას მოთხოვნილი ინფორმაცია.
- 8.3. მოკვლევის პერიოდში კომპლაქტს კონტროლის განყოფილებას უფლება აქვს დანიშნოს განცხადების განხილვის ზეპირი სხდომა.
- 8.4. მოკვლევის დასრულების შემდეგ 5 (ხუთი) სამუშაო დღის ვადაში კომპლაქტს კონტროლის განყოფილება იღებს გადაწყვეტილებას, რომელიც შედგება შემდეგი ნაწილებისაგან: აღწერილობითი, სამოტივაციო და სარეზოლუციო.
- 8.5. დარღვევის დადგენის შემთხვევაში გადაწყვეტილების სარეზოლუციო ნაწილი უნდა შეიცავდეს რეკომენდაციას დასაქმებულის მიმართ გამოსაყენებელ პასუხისმგებლობის სახესთან/ზომასთან დაკავშირებით.
- 8.6. გადაწყვეტილება ეგზავნება განმცხადებელს [თუ მის მიერ გაცხადებულია საკონტაქტო ინფორმაცია. თუ განცხადება არ შეიცავს საკონტაქტო ინფორმაციას, მაგრამ განცხადება წარმოდგენილია ბანკის ელ ფოსტაზე ethic@vtb.ge, მაშინ გადაწყვეტილება იგზავნება იმ ელ. ფოსტის მისამართზე, საიდანაც გამოიგზნა განცხადება ბანკის ელ ფოსტაზე ethic@vtb.ge] მის მიერ არჩეული საკომუნიკაციო არხის მეშვეობით, დასაქმებულს, იმ სტრუქტურული ერთეულის ხელმძღვანელს, სადაც მუშაობს დასაქმებული, დასაქმებულის კურატორს, პერსონალის სამმართველოს და ბანკის გენერალურ დირექტორს.
- 8.7. განმცხადებელს ან დასაქმებულს, რომელსაც ეხება გადაწყვეტილება, უფლება აქვს მიღებიდან 10 კალენდარული დღის ვადაში გაასაჩივროს აღნიშნული გადაწყვეტილება ბანკის სამეთვალყურეო საბჭოში საჩივრის წარდგენის გზით.
- 8.8. საჩივარი მიღებული უნდა იყოს ან ელ. ფოსტის-ethic@vtb.ge მეშვეობით (ელ. ფოსტის-ethic@vtb.ge ადმინისტრატორი დაუყოვნებლივ უგზავნის საჩივარს პასუხისმგებელ თანამშრომელს) ან ბანკის კანცელარიაში ჩაბარების გზით (ბანკის კანცელარია საჩივარს უგზავნის პასუხისმგებელ თანამშრომელს).

8.9. პასუხისმგებელი თანამშრომელი საჩივარს უგზავნის კომპლაქტს კონტროლის განყოფილებას და კორპორატიულ მდივანს სამეთვალყურეო საბჭოსათვის გადასაცემად.

9. განცხადების/საჩივრის განხილვა სამეთვალყურეო საბჭოს მიერ

- 9.1. სამეთვალყურეო საბჭოში განცხადების/საჩივრის განხილვის ტექნიკურ მხარეს [ინფორმაციის მოძიება, მხარეებთან კომუნიკაცია და ა.შ.] უზრუნველყოფს კორპორატიული მდივანი.
- 9.2. სამეთვალყურეო საბჭო ახორციელებს მოკვლევას, მიღებულ განცხადებას/საჩივარს უგზავნის იმ პასუხისმგებელ პირებს, რომელსაც ეხება განცხადება/საჩივარი, ასევე ახორციელებს საჭირო ინფორმაციის გამოთხვას ბანკის სტრუქტურული ერთეულებიდან/თანამშრომლებიდან, რომლებიც ვალდებული არიან მიაწოდონ მას მოთხოვნილი ინფორმაცია.
- 9.3. სამეთვალყურეო საბჭო ვალდებულია მოკვლევა და გადაწყვეტილების მიღება განახორციელოს განცხადების/საჩივრის მიღებიდან 30 (ოცდაათი) კალენდარული დღის ვადაში. სამეთვალყურეო საბჭოს გადაწყვეტილება შედგება შემდეგი ნაწილებისაგან: აღწერილობითი, სამოტივაციო და სარეზოლუციო.
- 9.4. სამეთვალყურეო საბჭოს მიერ გადაწყვეტილება მიიღება ბანკის წესდებით და სხვა შიდა მარეგლამენტირებელი დოკუმენტებით დადგენილი წესით (ქვორუმი, ოქმის გაფორმება და ა.შ.).
- 9.5. საჩივართან დაკავშირებით სამეთვალყურეო საბჭოს შეუძლია:
- 9.5.1. ძალაში დატოვოს კომპლაქტს კონტროლის განყოფილების გადაწყვეტილება.
- 9.5.2. ხელახლა განსახილველად დაუბრუნოს განაცხადი კომპლაქტს კონტროლის განყოფილებას.
- 9.5.3. შეცვალოს კომპლაქტს კონტროლის განყოფილების გადაწყვეტილება და მიიღოს ახალი გადაწყვეტილება.
- 9.6. საჩივართან დაკავშირებით მიღებული გადაწყვეტილება ეგზავნება განმცხადებელს მის მიერ არჩეული საკომუნიკაციო არხის მეშვეობით [თუ მის მიერ გაცხადებულია საკონტაქტო ინფორმაცია. თუ განცხადება არ შეიცავს საკონტაქტო ინფორმაციას, მაგრამ განცხადება წარმოდგენილია ბანკის ელ ფოსტაზე ethic@vtb.ge, მაშინ გადაწყვეტილება იგზავნება იმ ელ. ფოსტის მისამართზე, საიდანაც გამოიგზავნა განცხადება ბანკის ელ ფოსტაზე ethic@vtb.ge], კომპლაქტს კონტროლის განყოფილებას, დაქირავებულს, იმ სტრუქტურული ერთეულის ხელმძღვანელს, სადაც მუშაობს დასაქმებულის კურატორს, პერსონალის სამმართველოს და გენერალურ დირექტორს.
- 9.7. განცხადებასთან დაკავშირებული გადაწყვეტილება ეგზავნება პასუხისმგებელ პირს, განმცხადებელს მის მიერ არჩეული საკომუნიკაციო არხის მეშვეობით [თუ მის მიერ გაცხადებულია საკონტაქტო ინფორმაცია. თუ განცხადება არ შეიცავს საკონტაქტო ინფორმაციას, მაგრამ განცხადება წარმოდგენილია ბანკის ელ ფოსტაზე ethic@vtb.ge, მაშინ გადაწყვეტილება იგზავნება იმ ელ. ფოსტის მისამართზე, საიდანაც გამოიგზავნა განცხადება ბანკის ელ ფოსტაზე ethic@vtb.ge] და გენერალურ დირექტორს, ხოლო სამეთვალყურეო საბჭოს წევრის/აქციონერის შემთხვევაში - ბანკის კაპიტალის 50%-ს მფლობელ აქციონერს.

- 9.8 წინამდებარე წესის 9.5.2 პუნქტით განსაზღვრულ შემთხვევაში კომპლაენს კონტროლის განყოფილება განცხადების ხელახლა განხილვას აწარმოებს მე-8 მუხლით დადგენილი წესით და ვადებში.
- 9.8 წინამდებარე წესის 9.5.1 ან 9.5.3 პუნქტებით განსაზღვრულ შემთხვევაში, განმცხადებელს ან დაქირავებულს, ასევე ადმინისტრატორს/აქციონერს, რომელსაც ეხება გადაწყვეტილება, უფლება აქვს მიღებიდან 10 (ათი) კალენდარული დღის ვადაში გაასაჩივროს სამეთვალყურეო საბჭოს გადაწყვეტილება საქართველოს ეროვნულ ბანკში.

10. პასუხისმგებლობის სახეები

- 10.1 დარღვევის სიმძიმიდან გამომდინარე, გადაწყვეტილების სარეზოლუციო ნაწილი უნდა განსაზღვრავდეს რეკომენდაციას რომელიმე ქვემოთ ჩამოთვლილი პასუხისმგებლობის სახის შეფარდებაზე:
- 10.1.1 საყვედური.
 - 10.1.2 სასტიკი საყვედური.
 - 10.1.3 ფულადი ჯარიმა.
 - 10.1.4 შრომითი ურთიერთობის შეწყვეტა (თუ პასუხისმგებელი პირი დასაქმებულია).
 - 10.1.5 დირექტორთან შრომითი/მომსახურების ხელშეკრულების შეწყვეტა.
 - 10.1.6 სამეთვალყურეო საბჭოს წევრობის შეწყვეტა (თუ პასუხისმგებელი პირი სამეთვალყურეო საბჭოს წევრია).
- პასუხისმგებლობის აღნიშნული სახეები არ არის ამომწურავი და კონკრეტული გარემოებებიდან გამომდინარე შესაძლებელია მიღებულ იქნა გადაწყვეტილება სხვა სახის სამართლებრივი ქმედებების განხორციელებაზე.
- 10.2 გადაწყვეტილებით რეკომენდებული პასუხისმგებლობის დაკისრებას პასუხისმგებელი პირისათვის განახორციელებს კანონმდებლობით, წესდებითა და შიდა მარეგლამენტირებელი დოკუმენტებით უფლებამოსილი პირი/ორგანო.
- 10.3 გადაწყვეტილება ასევე შეიძლება შეიცავდეს რეკომენდაციას შიდა აუდიტის სამართველოსათვის კონკრეტული სტრუქტურული ერთეულის ან/და ბიზნეს პროცესის შემოწმების შესახებ.
- 10.4 დაქირავებულის მიერ ეთიკის კოდექსის დარღვევის შემთხვევაში, გენერალური დირექტორი უფლებამოსილია მიიღოს გადაწყვეტილება დაქირავებულისათვის პასუხისმგებლობის დაკისრების თაობაზე, კომპლაენს კონტროლის განყოფილების გადაწყვეტილების გარეშე.

11. განცხადების/საჩივრების რეგისტრაცია და ანგარიშგება

- 11.1 კომპლაენს კონტროლის განყოფილება აწარმოებს შემოსული განცხადების/საჩივრების აღწერას №1 დანართით გათვალისწინებული ფორმით.
- 11.2 შემოსული განცხადების/საჩივრების და მათი სტატუსის შესახებ ინფორმაცია მოთხოვნისთანავე ან კანონმდებლობით (სებ-ის ეთიკის კოდექსი) გათვალისწინებული წესით მიწოდებული უნდა იქნას ბანკის დირექტორატისათვის, სამეთვალყურეო საბჭოსათვის დ ეროვნული ბანკისათვის.

ეთიკის პრინციპების და პროფესიული ქცევის სტანდარტების დარღვევის შესახებ
განცხადებების/საჩივრების მიღების და განხილვის წესის

დანართი N1

განცხადებების/საჩივრების რეგისტრაციის ჟურნალი

განცხადების/საჩივრის მიღების თარიღი	განმცხადებლის სახელი, გვარი	განცხადების/საჩივრის მოკლე შინაარსი

