

ეთიკის კოდექსი CODE OF ETHICS



საანგარიშო მიკროფინანსოვანი ასოციაცია
Georgian Microfinance Association

2014



წინასიტყვაობა

საქართველოს მიკროსაფინანსო ასოციაცია, რომელიც მოიცავს 18 საფინანსო დაწესებულებას, მიზნად ისახავს მიკროსაფინანსო სექტორის განვითარებას, წვერი ორგანიზაციების მხარდაჭერასა და ფინანსური მომსახურების ხარისხის ამაღლებას საქართველოში.

2013 წელს ასოციაციაში გაწევრიანებულმა ორგანიზაციებმა გადაწყვიტეს შეემუშავებინათ ეთიკის კოდექსი, რომელიც ასახავდა მიკროსაფინანსო სექტორის მონაწილეთა ქცევის სტანდარტებს, სოციალურ პასუხისმგებლობას და უზრუნველყოფდა მომხმარებელთა უფლებების დაცვას.

ეთიკის კოდექსის მეშვეობით დეკლარირებული პრინციპებისა და ფასეულობების ეფექტური რეალიზაციებისთვის, ასოციაციის გამგეობამ დააფუძნა ეთიკისა და სოციალური ზემოქმედების კომიტეტი. მომხმარებელთა უფლებების დაცვის მიზნით შეიქმნა საჩივრების წარდგენისა და განხილვის მექანიზმი, რომელიც ეთიკის კოდექსის დანართშია მოცემული.

ასოციაცია იმედოვნებს, რომ ეთიკის კოდექსი იქნება ქმედითი მექანიზმი, რომელიც უზრუნველყოფს ეფექტურ დიალოგს ინდუსტრიის შიგნით და რაც მთავარია - მიკროსაფინანსო სექტორის მომხმარებლებისა და სხვა მხარეების ინტერესების დაცვას.

გვსურს განსაკუთრებული მადლიერება გამოვხატოთ იმ ადამიანებისა და ორგანიზაციების მიმართ, რომლებმაც მხარი დაუჭირეს ასოციაციის მიერ ეთიკის კოდექსის შემუშავებას და განსაკუთრებით აშშ საერთაშორისო განვითარების სააგენტოს - USAID, პროგრამა HICD Plus-ს, საკონსულტაციო კომპანიას TBSC და კავკასიის უნივერსიტეტის ასოცირებულ პროფესორს ლევან გოგოლაძეს.

Introduction

Georgian Microfinance Association, which includes 18 institutions, aims to develop a microfinance sector, support member organizations and increase the quality of financial services in Georgia.

In 2013 the members of Association decided to elaborate the Code of Ethics, which articulated the main norms of behavior, social responsibility of the microfinance players and client protection principles.

With a view to realize the values and principles declared in the Code of Ethics, the Association Board constituted the Ethics and Social Impact Committee. The Committee elaborated bylaws incorporating a mechanism for submission and review of complaints (see the Annex of the Code).

The Association is hopeful that the Code of Ethics will be an effective mechanism which will ensure the quality dialogue inside the industry and most importantly – protection of interests of microfinance consumers and other stakeholders.

We would like to express special thanks to all parties who supported the creation of the Code of Ethics, especially to the United States Agency for International Development, HICD Plus, consulting company TBSC and Levan Gogoladze, Associate Professor of Caucasus University.

ეთიკის კოდექსის მიზანია:

- წახალისოს ასოციაციის წევრი ორგანიზაციების მისწრაფება ეთიკური ქცევის მაღალი სტანდარტებისკენ;
- ხელი შეუწყოს პასუხისმგებლიანი დაფინანსების საუკეთესო პრაქტიკის დანერგვას;
- უზრუნველყოს მომხმარებლის ინტერესთა პრიორიტეტულობა;
- ხელი შეუწყოს ეთიკური ქცევის დანერგვას წევრი ორგანიზაციის ყველა დონეზე, მათ შორის აქციონერებს/პარტნიორებს, ღირექტორებს, მენეჯმენტსა და თანამშრომლებს შორის.

ეთიკის კოდექსი გადაიხედება და განახლდება ყოველწლიურად და გამოიცემა შიდა საინფორმაციო სისტემის მეშვეობით. კოდექსი ასევე განთავსდება ასოციაციის ვებ-გვერდზე.

ეთიკის პრინციპები

ქვემოთ მოცემულ ნორმები წარმოადგენს საუკეთესო საერთაშორისო პრინციპების ერთობლიობას (სმარტის პრინციპები, სოციალური ზემოქმედების უნივერსალური სტანდარტები და გაეროს ქალთა ეკონომიური განვითარების პრინციპები).



Goals of the Code of Ethics:

- encourage drive of member organizations for high standards of Code of Ethics;
- assist introduction of the best practices of the responsible financing;
- ensure priority of consumer interests;
- assist introduction of the Code of Ethics at all levels of the member organization, including within shareholders/partners, directors, management and employees.

The Code of Ethics shall be revised and updated on annual basis and shall be published through the information system. The Code shall be placed on the Association's web-site.

Ethical Principles

The norms listed below represent the best combination of international principles (Smart Campaign, Universal Standards for Social Performance and UN Women Empowerment Principles).

1. მომხმარებელზე ორიენტირებული პროდუქტის დიზაინი და მიწოდება

მომხმარებელზე ორიენტირებული პროდუქტის დიზაინი და მიწოდება გულისხმობს, რომ პროდუქტი შექმნილია მომხმარებლის საჭიროებებისა და სურვილების გათვალისწინებით.

ნეერი ორგანიზაციები თანხმდებიან, რომ:

- კარგად შეისწავლონ მომხმარებლის საჭიროება ახალი პროდუქტის შექმნამდე;
- შექმნან საიმედო და მოსახერხებელი პირობები მომხმარებლისთვის;
- მომხმარებელს შესთავაზონ მოქნილი და გამჭვირვალე სერვისები;
- შესაბამისი პროდუქტის შექმნისა და მიწოდებისას გაითვალისწინონ, როგორც მომხმარებლის ასევე კომპანიის ფინანსური მდგომარეობა.



1. Design and Delivery of Consumer-Oriented Product

Design and delivery of the consumer-oriented product shall mean that the product is designed considering the needs and wishes of the consumer.

The member organizations shall agree to:

- better study the consumer needs prior to designing new product
- create safe and comfortable conditions for the consumer
- provide flexible and transparent services to the consumer
- consider financial condition of the consumer and the Company during design and delivery of the respectful product

2. მარბვალუიანობა (ზედმეთი ვალეხისბან თაჰის არიდება)

ჭარბვალუიანობა არის მოვლენა, რომლის დროს ფიზიკურ პირებს ან შინამეურნეობებს აქვთ ჭარბი დავალიანება ან არიან ჭარბი დავალიანების წინაშე აღმოჩენის მნიშვნელოვანი რისკის ქვეშ და აღებული აქვთ სესხი, რომლის გადახდის უნარი არ შესწევთ.

წევრი ორგანიზაციები თანხმდებიან, რომ:

- სესხის გაცემამდე, მათი შიდა საკრედიტო პოლიტიკის მიხედვით განახორციელონ სწორი შემოწმება, რათა შეაფასონ მომხმარებლის დაფინანსების საჭიროება, გადახდისუნარიანობა და გასცენ მხოლოდ კლიენტის გადახდისუნარიანობის პროპორციული სესხი;
- შეასრულონ და მონიტორინგი გაუწიონ შიდა სისტემას, რომელიც უზურნველყოფს ზედმეტი ვალეხისგან თავის არიდებას და ხელს შეუწყობენ ბაზარზე გავრცელებული საკრედიტო რისკების ინდიკატორების დაკმაყოფილებას.



2. Over-indebtedness

Over indebtedness is an event when individuals or household suffer from over-indebtedness or incur a significant risk of facing the over-indebtedness, as well as the fact that they have borrowed much more than they can cover.

The member organizations shall agree that:

- Prior to granting a loan, they shall, according to the internal credit policy, ensure proper verification in order to assess the needs of consumer, as well as financial ability and grant only the loan pro rata the client's repayment capacity.
- perform and monitor the internal system preventing over-indebtedness and assisting in meeting the credit risk indicators available on the market.

3. გამჭვირვალობა

გამჭვირვალობა გულისხმობს, რომ პროდუქტისა და მომსახურების ყველა პირობა და ვადები, რომელიც შეთავაზებული იქნება მომხმარებლისთვის, სრულად არის განმარტებული მისთვის გასაგებ ენაზე.

ნეერი ორგანიზაცია ვალდებულია:

- წარუდგინოს მომხმარებელს მისთვის შეთავაზებული მომსახურების პირობები;
- სესხის გაცემამდე გასცეს ნათელი, ამომწურავი და დროული ინფორმაცია მომხმარებლისთვის გასაგებ ენაზე ისე, რომ მომხმარებელმა შეძლოს ინფორმირებული გადაწყვეტილების მიღება;
- წარმოაჩინოს გამჭვირვალე ინფორმაცია, რომელიც მოიცავს ყველა მომხმარებლისთვის ხელმისაწვდომ პროდუქტის ფასს, პირობებსა და ვადებს.



3. Transparency

Transparency means that all the terms and conditions of the product and the services provided to the consumer are explained in the language understandable for him.

The member organization shall:

- furnish the consumer with the terms and conditions of the service offered to him
- before granting a loan, provide the consumer with full and timely information in the language understandable for him so that the consumer is able to make an adequate (well-informed) decision
- present the transparent information covering the price, terms and conditions of the product designed for all consumers.

4. სამართლიანი და თავაზიანი მოპყრობა მომხმარებლის მიმართ

სამართლიანი და თავაზიანი მოპყრობა მომხმარებლის მიმართ გულისხმობს, რომ ფინანსური მომსახურების მიმწოდებლები და მათი აგენტები ეპყრობიან თავიანთ მომხმარებლებს სამართლიანად და პატივისცემით.

წევრი ორგანიზაცია ვალდებულია:

- უზრუნველყოს მომხმარებლების დაცვა გაყალბებისა და შეცდომაში შეყვანისაგან, ტყუილისა და არაეთიკური პრაქტიკისაგან;
- მოეპყროს მომხმარებლებს სამართლიანად და თავაზიანად;
- უზრუნველყოს მომხმარებლის ადექვატური დაცვა, გამოავლინოს და აღმოფხვრას კორუპცია, ისევე როგორც აგრესიული და შეურაცხმყოფელი მოპყრობა მისი თანამშრომლებისა და აგენტების მხრიდან;
- უზრუნველყოს, რომ სესხების ამოღებასთან დაკავშირებული პრაქტიკა იყოს სამართლიანი და იცავდეს კლიენტის ღირსებას მისი მძიმე ფინანსური მდგომარეობის გათვალისწინებით.



4. Fair and Respectful Treatment of Consumer

Fair and respectful treatment of the consumer means that financial service providers and their agents treat their customers with fairness and respect.

The member organization shall:

- protect consumers from adulteration and misleading, dishonest and unethical practice;
- treat consumer fairly and considerately;
- ensure adequate protection of consumers, detect and eliminate corruption, as well as aggressive and degrading treatment by employees and agents thereof;
- ensure that the loan recovery practice is fair and maintain respect towards the client's dignity, considering the poor financial standing of the client.

5. მომხმარებელთა მონაცემების კონფიდენციალობა

მომხმარებლის მონაცემების კონფიდენციალობა გულისხმობს კლიენტის პირადი ინფორმაციის დაცვას კანონებისა და რეგულაციების შესაბამისად.

ნევრი ორგანიზაცია:

- დაიცავს მომხმარებლის პირად ინფორმაციას, და მოახდენს სწორი ინფორმაციის გაცემას და გაცვლას მხოლოდ უფლებამოსილ პირთან
- უზრუნველყოფს მომხმარებლის მონაცემთა კონფიდენციალობას კანონებისა და რეგულაციების შესაბამისად
- უზრუნველყოფს მონაცემთა გამოყენებას იმ მიზნებისთვის, რისთვისაც მოხდა ინფორმაციის მოძიება ან კანონით ნებადართული მიზნებისთვის



5. Confidentiality of the Personal Data

Confidentiality of the consumer-related information means an event when the client's personal information must be respected in compliance with the provisions of laws and regulations.

The member organization shall:

- protect the consumer's personal information and provide and exchange true and correct information only to/with the authorized persons
- maintain confidentiality of the consumer-related data in accordance with the laws and regulations
- use data for the purposes of which it has been obtained or for the purposes prescribed by law.

6. საჩივრების გადაჭრის მექანიზმები

საჩივრების გადაჭრის მექანიზმები გულისხმობს მომწოდებლის მიერ დროული და მოქნილი მექანიზმის შექმნას საჩივრების და პრობლემების გადასაჭრელად.

წევრი ორგანიზაცია:

- ფლობს საკმარის ადამიანურ რესურსს საჩივრების განსახილველად
- ფლობს დროულ, ფორმალურ, სისტემურ და მოქნილ მექანიზმებს მათი მომხმარებლების პრობლემებისა და საჩივრების გადასაჭრელად
- იყენებს ამ მექანიზმებს ინდივიდუალური პრობლემების გადასაჭრელად და ასევე მათი ოპერაციების, პროდუქტებისა და მომსახურებების გასაუმჯობესებლად.



6. Complaint Settlement Mechanisms

Complaint settlement mechanisms mean building proper and flexible mechanisms for settlement of consumer claims and problems.

The member organization shall:

- have adequate human resources for settlement of the complaints
- have proper, formal, system and flexible mechanisms for settlement of problems and claims of their consumers
- use the said mechanisms for settlement of individual problems and improvement of their transactions, products and services.

7. ურთიერთობა თანამშრომლებთან

ურთიერთობა თანამშრომლებთან გულისხმობს, რომ წევრი ორგანიზაციები აფასებენ თავიანთ თანამშრომლებს, როგორც წარმატების საწინდარს, შესაბამისად ისინი ეპყრობიან ყველა მათგანს ღირსეულად, პატივისცემითა და ნდობით, რათა განავითარონ გრძელვადიანი ურთიერთობები საქართველოს შრომის კოდექსსა და ადამიანის უფლებების პატივისცემაზე დაყრდნობით.

წევრი ორგანიზაცია:

- უზურუნველყოფს ჯანმრთელ, უსაფრთხო და დაცულ სამუშაო გარემოს და რეგულარულად აუმჯობესებს მას
- არ შეეგუება ნებისმიერ სახის დისკრიმინაციას ან შევიწროვებას (ჩაგვრას) სამუშაო ადგილზე



7. Cooperation with Employees

Cooperation with employees means that member organizations shall rate their employees as a major requisite for success. Accordingly, they treat all of them adequately, respectfully and with trust in order to develop long-term relations in accordance with Labour Code of Georgia and principles of Human Rights.

The member organization shall:

- create healthy and safe working environment and ensure regular improvement thereof
- not put up with any kind of discrimination or oppression (harassment) on the job

8. მთავრობასთან და ზედამხედველებთან ურთიერთობა

ურთიერთობა მთავრობასთან და ზედამხედველებთან გულისხმობს, რომ წევრი ორგანიზაციები მიზნად ისახავენ სამართლის უზენაესობაზე დაფუძნებული ურთიერთობების დამყარებას მთავრობასთან და ზედამხედველებთან. წევრი ორგანიზაციები:

- დროულად და სრულად იხდიან ყველა სავალდებულო გადასახადს
- ფლობენ კანონიერად მოპოვებულ ნებართვას ბიზნესის სანარმოებლად
- არ აქვთ მცდელობა არაკეთილსინდისიერი გავლენა მოახდინონ სამთავრობო გადაწყვეტილებებზე.



8. Relations with Government and Supervisors

Relation with the Government and the supervisors means that member organizations shall aim at establishment of statutory relations based on rule of law with the Government and the supervisors.

The member organization shall:

- pay all compulsory fees fully and in timely manner
- have a legally obtained permit to carry out the business
- have no right to try affecting improper impact on the governmental decisions.

9. ურთიერთობები გარემოსთან და ფართო საზოგადოებასთან

ხალხთან, გარემოსთან და ფართო საზოგადოებასთან ურთიერთობა გულისხმობს, რომ ნევრი ორგანიზაციები თვლიან საკუთარ თავს იმ საზოგადოების განუყოფელ ნაწილად, რომელშიც ისინი ოპერირებენ და მზად არიან დაამყარონ მჭიდრო ურთიერთობები, რომელიც დაფუძნებული იქნება პატივისცემაზე, ნდობაზე, პატიოსნებასა და გულწრფელობაზე.

ნევრი ორგანიზაციები:

- ცდილობენ შექმნან სამუშაო ადგილები და ხელი შეუწყონ ადგილობრივი ადამიანური რესურსების განვითარებას, როდესაც ეს ეკონომიკურად გამართლებულია;
- ცდილობენ დაიცვან გარემო, მინიმუმამდე დაიყვანონ მათი ქმედებების შედეგად გამოწვეული გარემოს ზიანი, ნარჩენებისა, გამონახოლქვის შემცირებითა და ენერგიის ეფექტურად მოხმარებით;
- უზურნველყონ, რომ მათ მიერ განხორციელებული ყველა ქმედება შესაბამისობაში იქნება გარემოს დაცვის მაღალ სტანდარტებთან;
- უზურნველყონ თანამშრომელთა ჩართულობა საზოგადოების მიერ განხორციელებულ სხვადასხვა სოციალურ ღონისძიებებში, საგანმანათლებლო ორგანიზაციებისა და სხვა მსგავსი ინსტიტუტების საქმიანობებში.



9. Environmental and Public Relations

Environmental and public relations mean that member organizations shall consider themselves as an integral part of the society where they operate and are ready to establish close relations based on respect, trust, honesty and confidence.

The member organizations shall:

- try to create job places and assist in improvement of local talents when it is economically sound
- try to protect environment and minimize the damage incurred to the environment by their actions, through reducing remains and exhausts and efficient use of energy
- ensure compliance of all their actions with high environmental standards
- ensure involvement of employees in different social events implemented by the society, as well as in activities of education organizations and other similar institutions.

10. ჯანსაღი კონკურენტული გარემოს ხელშეწყობა

- არ განახორციელოს ისეთ ქმედება, რომელიც შეზღუდავს მომხმარებლის თავისუფალ არჩევანს;
- თავი აარიდოს ცრუ ინფორმაციის გავრცელებას კონკურენტების შესახებ;
- არ დააზარალოს კონკურენტი ორგანიზაციების რეპუტაცია.



10. Healthy Competitive Environment

- prevent the activities limiting consumer's free choice
- avert spread of false information on competitors
- not tarnish the image of competing organizations

11. ეთიკის სტანდარტებისა და კულტურის დაცვა

ეთიკის სტანდარტებისა და კულტურის დაცვა გულისხმობს, რომ წევრი ორგანიზაციები ვალდებული არიან დაიცვან ეთიკის კოდექსი. ისინი უნდა დარწმუნდნენ, რომ აქციონერებს, დირექტორებს, მენეჯმენტსა და თანამშრომლებს გათავისებული აქვთ ეთიკის კოდექსი და იცავენ მის პრინციპებს.

წევრი ორგანიზაციები:

- უზურველყოფენ, რომ ეთიკის კოდექსის პრინციპები ინტეგრირებულია მთელს ორგანიზაციაში;
- უზურველყოფენ მკაცრ და ობიექტურ პროცესს, რათა შეძლონ პრობლემების გამოვლენა და მიიღონ საჭირო ზომები ეთიკური პრობლემების გადასაჭრელად, რომელთა გადახედვა და ცვლილება ხდება რეგულარულად;
- მკაცრად გააკონტროლებენ, რომ ეთიკის კოდექსის პრინციპების გამიზნული თუ უნებლიე დარღვევა ან უგულებელყოფა, მიჩნეული იქნება როგორც მკაცრი დისციპლინარული გადაცდომა, რომელმაც შესაძლოა გამოიწვიოს ისეთი სანქცია, როგორიცაა დასაქმების შეწყვეტა;
- ახორციელებენ ყოველწლიურ თვითშეფასებას, რომელიც შემდგომში განთავსდება მათ ვებ-გვერდზე;
- ასოციაციის გამგეობის ბაზაზე ხელს შეუწყობენ ეთიკის კოდექსის დარღვევების განსახილველად შესაბამისი მექანიზმის შექმნას, სადაც მიღებული გადაწყვეტილებები შესაძლოა მოიცავდეს ზომებს გამაფრთხილებელი შენიშვნიდან ასოციაციის წევრობიდან გარიცხვამდე;
- ასოციაციამ უზურველყოს წევრი ორგანიზაციების სწავლება ეთიკის კოდექსის საკითხებზე, თვითშეფასების ყოველწლიური მონიტორინგი, რეკომენდაციების გაცემა და ისეთი სანქციების შემოღება, როგორიცაა გაფრთხილება და ასოციაციის წევრობიდან გარიცხვა.

11. Compliance with Ethical Standards and Culture

Compliance with ethical standards and culture means that member organizations shall observe the provisions of the Code of Ethics. They shall be assured that shareholders, directors, management and employees understand and adhere to the principles set forth in the Code.

The member organizations shall:

- ensure integration of the principles set forth in the Code within the entire organization
- ensure strict and unbiased process in order to detect problems and take the necessary measures to resolve the ethical problems that are adjusted and updated on a regular basis
- strictly control willful and neglected violation or negligence of the Code of Ethics to be regarded as strict disciplinary matter that may result in sanctions such as completion of employment
- ensure annual self-appraisal to be further placed on the web-site
- assist in building a platform for revision of breaches of the Code of Ethics in the Board of the Association where the delivered decisions may vary from a warning to expulsion from the Association.
- The Association shall ensure education and training of member organizations on the issue of the Code of Ethics, conduct annual self-appraisal monitoring, as well as give recommendations and impose sanctions ranging from warning to expulsion.

ამონარიდი ეთიკისა და სოციალური ზემოქმედების კომიტეტის დებულებიდან:

5. საჩივრის წარდგენისა და განხილვის მექანიზმი:

5,1 ასოციაცია საკუთარ ვებ-გვერდზე www.microfinance.ge და დაბეჭდილი სახით გაავრცელებს მომხმარებლების მიერ საჩივრის წარდგენისა და განხილვის მექანიზმს;

5,2 საჩივრის წარდგენა შესაძლებელია ელექტრონული ფოსტის მისამართზე customer@microfinance.ge საქართველოს მიკროსაფინანსო ასოციაციის ეთიკისა და სოციალური ზემოქმედების კომიტეტის („კომიტეტის“) სახელზე;

5,3 საჩივარი დასაშვებად იქნება ცნობილი თუ:

- საჩივრის ავტორი („განმცხადებელი“) არის ან იყო საქართველოს მიკროსაფინანსო ასოციაციის წევრი ორგანიზაციის მომხმარებელი;
- თუ განმცხადებელი თვლის, რომ ასოციაციის წევრი ორგანიზაციის („მოპასუხე“) პოლიტიკა, მეთოდი ან მისი რომელიმე ქმედება არ შეესაბამება ეთიკის კოდექსს ან არღვევს მისი - როგორც მომხმარებლის - უფლებებს;
- თუ მომჩივანმა ამოწურა მისი პრობლემის მოგვარების ყველა გონივრული საშუალება უშუალოდ ასოციაციის წევრ ორგანიზაციასთან.

5,4 საჩივარში მკაფიოდ უნდა იქნას მითითებული შემდეგი ინფორმაცია:

- განმცხადებლის ვინაობა და საკონტაქტო მონაცემები
- მოპასუხე (ასოციაციის წევრი ორგანიზაცია), რომლის მიმართ სურს საჩივრის წარდგენა განმცხადებელს
- ეთიკის კოდექსის მუხლი, რომელსაც ეწინააღმდეგება მოპასუხის პოლიტიკა, მეთოდები ან ქმედებები
- პრობლემის მოკლე აღწერა
- განმცხადებლის მიერ პრობლემის მოსაგვარებლად მიღებული ზომები (შეთავაზება, მოლაპარაკება, საჩივარი)
- განმცხადებლის მოთხოვნა

5,5 ყველა საჩივრის მიღება უნდა დადასტურდეს ასოციაციის მიერ; საჩივრები გაიყვრილება ასოციაციის მენეჯმენტის და კომიტეტის მიერ, რის შესახებაც ეცნობება განმცხადებელს;

5,6 დასაშვებად საჩივრის ცნობის შემთხვევაში, კომიტეტი განიხილავს საჩივარში მითითებულ ფაქტებს, მოიპოვებს დამატებით ინფორმაციას როგორც განმცხადებლის, ასევე მოპასუხისგან და იმსჯელებს რამდენად შეესაბამება გასაჩივრებული ფაქტი ეთიკის კოდექსის ნორმებს;

5,7 მსჯელობის შედეგად კომიტეტი რეკომენდაციით მიმართავს მოპასუხეს, რის შესახებაც აცნობებს მომხმარებელს;

5,8 კომიტეტის რეკომენდაციების შეუსრულებლობის და ასოციაციის ეთიკის კოდექსის ნორმების განმეორებითი დარღვევის შემთხვევაში, კომიტეტი უფლებამოსილია მოითხოვოს სანქციების გავრცელება მოპასუხის მიმართ; სანქციის განხორციელების შესახებ გადანაცვტილებას უბრალო უმრავლესობით იღებს ასოციაციის გამგეობა.

Annex

Extract from the Bylaws of the Ethics and Social Impact Committee:

5. Mechanism for submission and review of complaints

5.1 The Association will disseminate the information about submission of complaints by consumers on its web-site www.microfinance.ge and through the printed materials;

5.2 Complaints should be submitted via electronic mail: customer@microfinance.ge and addressed to the Ethics and Social Impact Committee ("Committee")

5.3 Complaint will be deemed eligible if:

- The author of the complaint ("applicant") is or was a consumer of the member of the Georgian Microfinance Association
- If Applicant believes that the member of the Association ("Respondent") deploys a policy, method or carries out a behavior which is in breach to the Code of Ethics or violates Applicant's as consumer's rights;
- If Applicant applied all reasonable measures to resolve the issue with the Respondent

5.4 The complaint should clearly state the following information

- Applicant and contact details
- Respondent (member of the Association) action of which caused the complaint
- The clause of the Ethics Code which has been violated by policy, methods or actions of Respondent
- Brief problem description
- Measures undertaken by Applicant to resolve the problem (offer, negotiation, complaint)
- Object of the complaint

5.5 The receipt of all complaints should be acknowledged by the Association; screening of applications will be conducted by members of management and the Committee; results of the screening will be shared with Applicant;

5.6 If eligibility of the complaint is established, Committee will review the facts highlighted in the application, solicit additional information from Applicant and Respondent and undertake judgment on compliance of the reported fact(s) with the norms of the Code of Ethics;

5.7 Committee decision, which includes recommendations to Respondent, will be shared with Applicant;

5.8 In case of non-fulfillment of Committee recommendations and repetitive breach of the Code of Ethics, Committee is empowered to seek for imposition of sanctions to Respondent; decision on imposition of sanctions is made by simple majority of the Board of the Association.

