

კრისტალი



სოციალური
გავლენის
ანგარიში – 2022



ჩვენ შესახებ

სს მიკროსაფინანსო ორგანიზაცია კრისტალი საქართველოში წამყვანი ფინანსური ჩართულობის ორგანიზაცია და ლიდერი არასაბანკო ფინანსური ინსტიტუტია. 450 მილიონი ლარის ოდენობის სასესხო პორტფელით, 1000-ზე მეტი კვალიფიციური თანამშრომლით, ქვეყნის მასშტაბით მოქმედი 50 ფილიალითა და 120 ათასზე მეტი უნიკალური მომხმარებლით, კრისტალი მნიშვნელოვან როლს ასრულებს ეკონომიკური განვითარების ხელშეწყობაში. მიკრო და მცირე მეწარმეებისა და ფერმერებისთვის მათზე მორგებული ინოვაციური ფინანსური პროდუქტების, მათ შორის ლიზინგისა და არაფინანსური მომსახურების ფართო სპექტრის შეთავაზებით, როგორცაა საკონსულტაციო სერვისები და ტექნოლოგიები, კრისტალი ეკონომიკური განვითარების პლატფორმის როლს ასრულებს.

კრისტალი რეგიონში პირველი არასაბანკო ფინანსური ინსტიტუტია, რომელმაც Fitch Ratings-ის B- სტაბილური (B-Stable Outlook) ფინანსური შეფასება მიიღო. გარდა ამისა, 2021 წელს კომპანიამ გლობალური სარეიტინგო სააგენტოს Microfinanza–საგან სოციალური რეიტინგი „A-“ მიიღო, რაც ადასტურებს სოციალური პასუხისმგებლობის პრინციპებისადმი მის ერთგულებას.

ფინანსური და სოციალური აღიარების გარდა, კრისტალი ზედიზედ მეოთხედ გახდა საქართველოში საუკეთესო წლიური ანგარიშისა და გამჭვირვალობის კონკურსის (BARTA) ჯილდოს მფლობელი, რაც გამორჩეული მიღწევაა მსხვილი ფინანსური ინსტიტუტისთვის. ამგვარი აღიარება დამსახურებულად აყენებს კრისტალს საქართველოს წარმატებული მსხვილი ფინანსური ინსტიტუტების გვერდით და ხაზს უსვამს მის პროგრესს მიკრო ბანკის სტატუსის მიღებისაკენ.

დამატებითი ინფორმაცია, ისევე როგორც ამ ანგარიშის ციფრული ვერსია შეგიძლიათ იხილოთ ბმულზე: <https://ir.crystal.ge/>

შინაარსი:

თავმჯდომარის განცხადება	4
სოციალური გავლენის კვლევის მიზანი	6
კვლევის მეთოდი	7
კრისტალი – ფინანსური მაჩვენებლების ანგარიშის შეჯამება – 60_Decibels	10
თვისობრივი კვლევა და ძირითადი მიგნებები	16
თემატური ბლოკი 1: ქალი მენარმეების მენტორინგი, RCT კვლევა	23
თემატური ბლოკი 2: გენდერული ობლიგაციები	27
კოპორაციული სოციალური პასუხისმგებლობის პროექტები	29
გარემოზე ზეგავლენა	31
„კრისტალის“ კავშირი მდგრადი განვითარების მიზნებთან	32
მომავლის გეგმები	34



ადამიანები
რისხვებს
მიღმა

თავმჯდომარის განცხადება



არჩილ ბაკურაძე
სამეთვალყურეო საბჭოს თავმჯდომარე

კრისტალის 25 წლის იუბილის აღნიშვნასთან ერთად, გვაქვს პატივი დაინტერესებულ მხარეებს გავაცნოთ კრისტალის 2022 წლის სოციალური გავლენის ანგარიში.

კრისტალში მტკიცედ გვჯერა, რომ ადამიანებზე ორიენტირებულ ფინანსურ სერვისებს უნარი შესწევთ უკეთესობისკენ შეცვალონ ოჯახებისა და ადგილობრივი თემების ცხოვრება. ჩვენი მისიაა ხელი შევუწყოთ ფინანსურ ჩართულობას, რაც უფრო თანასწორი, სამართლიანი და ინკლუზიური ეკონომიკის შექმნისათვის აუცილებელი პირობაა. აღნიშნული მიზნის მისაღწევად, ჩვენ მკაფიოდ განვსაზღვრეთ სოციალური მიზნები და დავნერგეთ სოციალური გავლენის მართვის ეფექტური სისტემა, რაც საშუალებას გვაძლევს ჩვენი გავლენა და ტექნოლოგიები მაქსიმალურად მოვახმაროთ მომხმარებელთა კეთილდღეობას.

ეს ანგარიში ერთობლივი ძალისხმევის შედეგია, რომლის მომზადებაში ჩართულნი იყვნენ ჩვენი კოლეგები კრისტალიდან, სამეთვალყურეო საბჭოს გარემოსდაცვითი და სოციალური პასუხისმგებლობის კომიტეტი და ჩვენი ძვირფასი პარტნიორები.

პირველად შედგა ჩვენი თანამშრომლობა 60_დეციბელთან (60_Decibels), რომელმაც დამოუკიდებელი რაოდენობრივი კვლევის ჩატარებით, საშუალება მოგვცა შეგვედარებინა კრისტალის შედეგები მსოფლიოს 120+ მიკროსაფინანსო კომპანიასთან. გვსურს მადლობა გადავუხადოთ ჩვენს მრავალწლიან პარტნიორს — პროპარკოს, რომელმაც დააფინანსა თანამშრომლობა 60_Decibels-თან.

60_Decibels-ის რაოდენობრივი კვლევის პარალელურად ჩვენ ჩავატარეთ თვისებრივი კვლევა სიღრმისეული ინტერვიუებით და ფოკუს ჯგუფებით, იმ ძირითად რეგიონებში, სადაც კრისტალი ოპერირებს. წელს, განსაკუთრებული ყურადღება იძულებით გადაადგილებულ პირთა წინაშე არსებულ გამოწვევებზე გავამახვილეთ. დაინტერესებული მხარეებისთვის კარგად ცნობილია კრისტალის ისტორიული ჩართულობა იძულებით გადაადგილებულ პირთა მხარდაჭერისა და პრობლემის მოგვარების საქმეში. ჩვენმა გამოცდილებამ საშუალება მოგვცა მყისიერი რეაგირება მოგვეხდინა უკრაინელ დევნილთა პრობლემებზე და შეგვეთავაზებინა მათ საჭიროებებზე მორგებული ფინანსური პროდუქტები, მიკრო და მცირე ბიზნესის დასაწყებად საქართველოში.

სხვა მიღწევებთან ერთად, კრისტალმა რეგიონში პირველი გენდერული ობლიგაცია გამოუშვა, კაპიტალის ბაზრის საერთაშორისო ასოციაციის (ICMA) რეკომენდაციების შესაბამისად. აღნიშნული მიღწევა დიდწილად აზიის განვითარების ბანკის (ADB) მხარდაჭერით შედგა. ევროპის რეკონსტრუქციისა და განვითარების ბანკის (EBRD) დახმარებით ჩვენ შევძელით მიგველო საერთაშორისო სარეიტინგო სააგენტოს Scope-ის შეფასება, რომელმაც ჩვენს სტრატეგიას, სისტემებსა და ბიზნეს პროცესებს უმაღლესი რეიტინგი მიანიჭა და დაადასტურა ჩვენი მზადყოფნა წვლილი შევიტანოთ ქალთა ეკონომიკურ გაძლიერებაში.

ვამაყობთ, რომ მცირე და საშუალო ბიზნესის (SME) მომსახურებისას, ინოვაციების წინა ხაზზე ვდგავართ. ამერიკის შეერთებული შტატების საერთაშორისო განვითარების სააგენტოს ქალებისა და ახალგაზრდა მენარმეების მხარდაჭერის პროგრამის — „USAID YES – Georgia“-ს მხარდაჭერით, კრისტალმა დანერგა არაფინანსური სერვისები, როგორცაა კონსულტაცია, მენტორინგი და ტექნოლოგიური განვითარება დამწყები მენარმე ქალებისთვის, რომლებსაც დიდი პოტენციალი აქვთ, თავიანთი საქმიანობა წარმატებულ მცირე და საშუალო ბიზნესებად

აქციონ. ჩვენ წარმოგიდგენთ კრისტალ კონსალტინგის შემთხვევითად შერჩეული ქალი მენარმეების კვლევის (Randomized Control Trial – RCT) შედეგებს, რომლებიც გვაძლევს უფრო სიღრმისეულ სურათს, იმაზე, თუ რა გავლენა აქვს არაფინანსურ სერვისებს მათი საქმიანობის ზრდაზე. აღნიშნულის გააზრება განსაკუთრებით მნიშვნელოვანი ხდება ახლა, როცა საბანკო ლიცენზიის მოპოვებასა და მცირე და საშუალო ბიზნესის სემენტი შესვლას ვგეგმავთ, რაც საშუალებას მოგვცემს უნიკალური როლი ვითამაშოთ საქართველოში მცირე და საშუალო ბიზნესის სექტორის გაძლიერებაში.

ჩვენ ოპტიმისტურად ვართ განწყობილნი მომავლის მიმართ და მიგვაჩნია, რომ საბანკო ლიცენზიის მოპოვება საშუალებას მოგვცემს უკეთ შევასრულოთ ფინანსური ჩართულობის ორგანიზაციის როლი და აღმოვფხვრათ წლევანდელ შეფასებაში გამოვლენილი ხარვეზები. აღსანიშნავია, რომ საქართველოს ეროვნული ბანკის მოთხოვნით, გარემოსდაცვითი, სოციალური და მმართველობითი (ESG) ტაქსონომია ბანკებისთვის ანგარიშგების განუყოფელი ნაწილი ხდება.

კრისტალის დიდი გამოცდილების გათვალისწინებით, ჩვენი მიზანია გამოვავლინოთ და დავხვეწოთ ეკონომიკური განვითარების კლიმატგონივრული მოდელები საყოფაცხოვრებო თუ მცირე და საშუალო ბიზნესის დონეზე, ენერგოეფექტურობისა და განახლებადი ენერჯის პროექტების საშუალებით.

დასასრულს, მინდა მადლობა გადავუხადო ჩვენს აქციონერებს, ინვესტორებს, სამეთვალყურეო საბჭოს წევრებს, ჩვენს მმართველ გუნდსა და კრისტალის მთელ კოლექტივს, ასევე ჩვენს გამორჩეულ პარტნიორებს.

გთხოვთ, თვალყური ადევნოთ შემდგომ სიახლეებს კრისტალისაგან. ჩვენ ვგეგმავთ კიდევ უფრო გავაძლიეროთ გარემოსდაცვითი და სოციალური მიმართულება, რათა ღირსეულად დავიმკვიდროთ სტაბილური და მდგრადი ბანკის სახელი.

ეს ანგარიში უმჯობესია წაიკითხოთ 2022 წლის წლიურ ანგარიშთან და კრისტალის მდგრადი განვითარების პოლიტიკასთან ერთად.

კრისტალის **მისიბა გააძლიეროს მენარმეები კაპიტალით, ცოდნითა და უნარებით**, რაც მათ შესაძლებლობების კეთილდღეობად გარდაქმნის საშუალებას მისცემს. ფინანსური პროდუქტებისა და სერვისების, ცოდნის, ტექნოლოგიებისა და უნარების გაზრდილი ხელმისაწვდომობის წყალობით, კრისტალი საშუალებას მისცემს ქართველ მენარმეებსა და ფიზიკურ პირებს შექმნან სამუშაო ადგილები ეკონომიკაში, გაზარდონ აქტივები და გააუმჯობესონ ცხოვრების დონე მთელი ქვეყნის მასშტაბით.

კრისტალის **ხედვბა გახდეს წამყვანი ბანკი**, რომელიც მოემსახურება მიკრო და მცირე მენარმეების სემენტებს, კომერციული საქმიანობისა და სოციალური/გარემოსდაცვითი მდგრადობის პრინციპების დაცვით.

კრისტალის, როგორც **ბრენდის დაპირებასა, საქმიანობა წარმართოს როგორც სანდო პარტნიორმა**, უზრუნველყოს ბიზნესი თუ ინდივიდუალურ მომხმარებელი შესაძლებლობით დაიწყოს ახალი ან განავითაროს არსებული საქმიანობა, გააუმჯობესოს საარსებო წყარო და ააშენოს უკეთესი მომავალი საკუთარი ოჯახისა და საზოგადოებისათვის.



სოციალური გავლენის კვლევის მიზანი

დამოუკიდებელი კომპანიის 60_Decibels მიერ ჩატარებული კვლევის მიზანს წარმოადგენდა „კრისტალის“ საქმიანობის მის მომხმარებლებზე სოციალური გავლენის შეფასება, კერძოდ იმის დადგენა თუ რა შეიცვალა მას შემდეგ რაც მიკროსაფინანსო ორგანიზაციის მონსახურებით დაიწყო სარგებლობა.

ამისთვის გამოყენებული იქნა რაოდენობრივი კვლევა, რომელმაც შეაფასა გავლენის 6 მხარე:

1. ხელმისაწვდომობა;
2. გავლენა ბიზნესზე;
3. გავლენა შინამეურნეობაზე;
4. მომხმარებლების უფლებების დაცვა;
5. მედეგობა;
6. თავდაჯერებულობა.

შედეგების დეტალური ინტერპრეტაციის მიზნით „კრისტალის“ მარკეტინგის დეპარტამენტმა ჩაატარა თვისებრივი კვლევა, რომელშიც განსაკუთრებული ფოკუსი გაკეთდა იძულებით გადაადგილებულ მომხმარებლებზე, რათა შედარებითი ანალიზის საფუძველზე დაგვეჩვენა მათი სპეციფიკური საჭიროებები და შეგვეფასებინა კომპანიის სოციალური გავლენა აღნიშნულ ჯგუფზე.

2022 წლის მდგომარეობით კრისტალში იძულებით გადაადგილებულ მომხმარებელთა (აფხაზეთიდან, ცხინვალიდან და უკრაინიდან დევნილი მოსახლეობა) რაოდენობა იყო 10,514 (მომხმარებელთა 6.7%), რომელთა ჯამური პორტფელი შეადგენდა 23.4 მილიონ ლარს (სასესხო პორტფელის 5.9%)

ცხრილი „ი.გ.პ.-თა წილი სრულ სასესხო პორტფელში“

საქსის მიზანი	GLP		მომხმარებლები	
ვაჭრობა	2,087,981	6.0%	499	7.8%
წარმოება	388,428	5.7%	59	5.4%
მომსახურება	2,559,432	4.9%	473	6.1%
სოფლის მეურნეობა	2,011,187	3.5%	606	4.3%
ჰაუსინგი	3,574,724	6.1%	667	6.8%
განათლება	192,129	13.9%	56	11.0%
სამომხმარებლო	12,640,529	6.7%	8,154	6.9%
სხვა	-	0.0%	-	0.0%
სულ	23,454,411	5.9%	10,514	6.7%



კვლევის მეთოდი

კვლევის მიზნიდან და ამოცანებიდან გამომდინარე შეირჩა თვისებრივი კვლევის როგორც სიღრმისეული ინტერვიუების, ისე ფოკუს ჯგუფის მეთოდი და რაოდენობრივი კვლევის სატელეფონო გამოკითხვის ტექნიკა.

ფოკუს ჯგუფების დიზაინი:

- **სამიზნე სეგმენტი:**
 - I ჯგუფი- „კრისტალის“ ადგილობრივი მომხმარებლები;
 - II ჯგუფი- „კრისტალის“ დევნილი მომხმარებლები;
- კვლევის არეალი — თბილისი, ქუთაისი, გორი, ზუგდიდი;
- შერჩევის მეთოდი — მიზნობრივი;
- ფოკუსური დისკუსიების რაოდენობა — 4;
- რესპონდენტთა საერთო რაოდენობა — 22;
- ინტერვიუს ფორმატი — ფიზიკური გარემო;
- ხანგრძლივობა — 90 წთ.

სიღრმისეული ინტერვიუების დიზაინი:

- **სამიზნე სეგმენტი:**
 - „კრისტალის“ ადგილობრივი მომხმარებლები;
 - „კრისტალის“ დევნილი მომხმარებლები;
- კვლევის არეალი — სიღრმისეული ინტერვიუების ფარგლებში რეგიონებში თითო-თითო ინტერვიუ ჩატარდა;
- შერჩევის მეთოდი — მიზნობრივი;
- ინტერვიუების რაოდენობა — სულ ჩატარდა 10 ინტერვიუ;
- ინტერვიუს ფორმატი — ინდივიდუალური ინტერვიუ ZOOM-ის და TEAMS-ის გამოყენებით;
- ხანგრძლივობა — 30-50 წთ.

რესპონდენტთა დემოგრაფიული პროფილი:

სქესი	
ქალი	19
კაცი	13
ასაკი	
18-30 წლის	5
31-45 წლის	15
46+ წლის	12
სტატუსი	
ადგილობრივი	15
დევნილი	17
დასაქმების ტიპი	
დასაქმებული	9
თვითდასაქმებული	21
სულ	32


რესპონდენტთა სამომხმარებლო პროფილი:

სახსნის მოცულობა	
2000-მდე ლარი	12
2001-20.000 ლარი	16
20.001+ ლარი	4
სახსნის ტიპი	
აგრო სესხები	7
განვადება	3
მიკრო ბიზნეს სესხები	9
სამომხმარებლო	9
ჰაუსინგი	4
სულ	32

რაოდენობრივი კვლევის დიზაინი:

- სამიზნე სემენტი — „კრისტალის“ აქტიური მომხმარებლები;
- კვლევის ტექნიკა — სატელეფონო გამოკითხვის ტექნიკა;
- ინტერვიუს რაოდენობა — 288 დასრულებული ინტერვიუ;
- კვლევის არეალი — საქართველო;
- შერჩევის მეთოდი — შემთხვევითი შერჩევის მეთოდი;
- ინტერვიუების ხანგრძლივობა — 15 წუთი;
- კვლევის ცდომილება — 5%.

	შერჩევითი ერთობლიობა	გენერალური ერთობლიობა
სქესი		
ქალი	58%	59%
კაცი	42%	41%
ასაკი		
18-30 წლის	15%	9%
31-40 წლის	26%	21%
41-50 წლის	24%	30%
51+ წლის	36%	31%
დაუმუსტებელი		9%



კრისტალი
– ფინანსური
მარჯვენალების
ანგარიშის შეჯამება
— 60_Decibels

შედეგების შეჯამება

კრისტალი

ანგარიშის შესახებ

წინამდებარე ანგარიშში წარმოდგენილია კომპანიის საქმიანობის შეჯამება ფინანსური ინკლუზიის ექვსი განზომილების მიხედვით: ხელმისაწვდომობა, გავლენა ბიზნესზე, გავლენა შინამეურნეობაზე, მომხმარებელთა უფლებების დაცვა, მედეგობა და თავდაჯერებულობა.

გავლენის განმარტება

60 დეციბელი ზომავს შედეგებს 6 განზომილების მიხედვით, რომელთა შეჯამება წარმოდგენილია ქვემოთ:

ხელმისაწვდომობა	ზომავს, თუ რამდენად ემსახურება კრისტალი სერვისებს მიღმა დარჩენილ მოსახლეობას, როგორ კონკურენტულ გარემოში ოპერირებს, რამდენად ემსახურება ნაკლებად შემოსავლიან მომხმარებლებს.
გავლენა ბიზნესზე	ზომავს კრისტალის გავლენას კლიენტების უნარზე, მიიღონ შემოსავალი თავიანთი ბიზნესიდან და დაასაქმონ სხვები.
გავლენა შინამეურნეობაზე	ზომავს კრისტალის გავლენას კლიენტების ცხოვრების ხარისხსა და მათ უნარზე ინვესტირება გააკეთონ და დაფარონ საყოფაცხოვრებო ხარჯები.
მომხმარებელთა უფლებების დაცვა	ზომავს, თუ რამდენად ხდება სესხის აღებამდე კლიენტების ინფორმირება სესხის პირობების შესახებ. ასევე თუ რა გავლენას ახდენს კრისტალი მათ უნარზე მართონ თავიანთი ფინანსები.
მედეგობა	ზომავს, თუ რამდენად არიან კლიენტები ფინანსურად მზად მოულოდნელი ფინანსური შოკებისთვის და თუ რა გავლენა აქვს კრისტალის ამგვარ მზაობაზე ასევე, თუ რამდენად უხდებათ კლიენტებს მსხვერპლის გაღება სესხთან დაკავშირებული ხარჯების დასაფარად.
თავდაჯერებულობა	ზომავს კრისტალის გავლენას კლიენტების თავდაჯერებულობაზე, კლიენტების უნარზე მიიღონ ფულთან დაკავშირებული გადანაცვ-ტილებები, ასევე მათ უნარზე მიაღწიონ ფინანსურ მიზნებს.

შედეგების შეჯამება

კრისტალი

კრისტალი

საქართველო

კლიენტების

58%

არიან ქალები

\$2,957

სესხის საშუალო მოცულობა

4 წელი

კლიენტთან ურთიერთობის საშუალო პერიოდი

35%-ს

აქვს განვადება

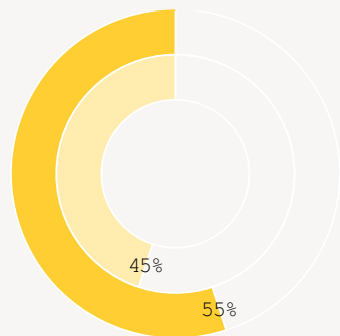
”

სესხით გაგარემონტე ჩემი სახლი, ასევე შევიძინე საცხოვრებელი ჩემი ქალიშვილისთვის.“
– მამაკაცი, 63 წლის



ხელმისაწვდომობა

- კარგ ალტერნატივაზე წვდომის არარსებობა
- სესხზე წვდომა პირველად



”

კმაყოფილი ვარ მომსახურებით, ასევე ვახერხებ პროცენტის დაფარვას.“
– მამაკაცი, 23 წლის



ბიზნესზე გავლენა

ბიზნესიდან შემოსავალი მნიშვნელოვნად გაიზარდა

12%

დასაქმებულთა რაოდენობის ზრდა

5%

5.0

თანამშრომელთა საშუალო რაოდენობა მანამდე

8.8

თანამშრომელთა საშუალო რაოდენობა შემდეგ

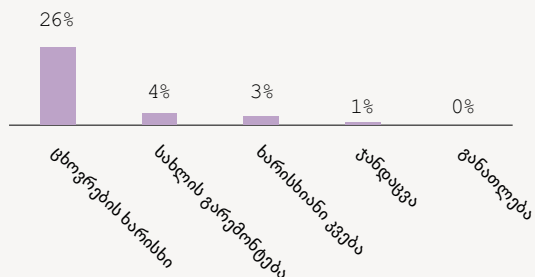
შედეგების შეჯამება

კრისტალი



გავლენა საცხოვრებელ პირობებზე

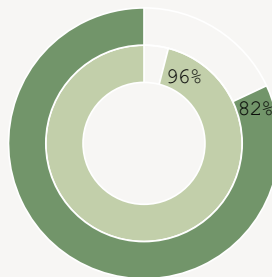
% – ძალიან გაიზარდა/გაუმჯობესდა



მომხმარებელთა დაცვა

- ამბობს, რომ გადახდა არ წარმოადგენს „ტვირთს“
- არასოდეს უწევს საკვებზე ხარჯის მოკლება სესხის გადასახდელად

91%
„ცალსახად ეთანხმება“, რომ საკომისიოები, განაკვეთები და ჯარიმები მარტივად გასაგები და ნათელია



100%
არასოდეს გადაუხდია მისთვის „მოულოდნელი“ საკომისიო

5%
მნიშვნელოვნად შემცირდა ფინანსებზე დარღვი დახარჯული დრო



მდგრადობა

27%

ამბობს, რომ კრისტალის წყალობით მდგრადობა „მნიშვნელოვნად“ გაიზარდა

2%

ამბობს, რომ მათი დანაზოგი მნიშვნელოვნად გაიზარდა

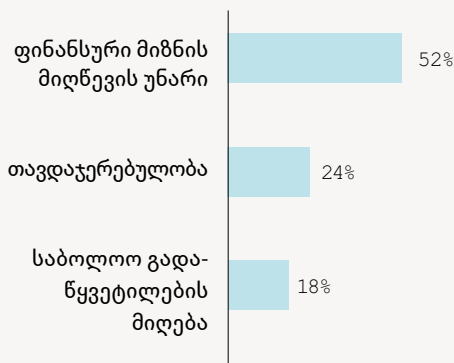
21%

ამბობს, რომ ფინანსების მართვის კუთხით მათი უნარები „მნიშვნელოვნად“ გაიზარდა



შესაძლებლობები

% მნიშვნელოვნად გაუმჯობესდა/გაიზარდა



მომწონს ის ფაქტი, რომ სესხის ოფიცირი მახსენებს გადახდის თარიღს, რათა მხედველობიდან არასოდეს გამომრჩეს სესხის დაფარვა.“

– ქალბატონი, 38 წლის.

შედეგების შეჯამება

კრისტალი

კრისტალის შედეგების შესახებ დეტალური ინფორმაცია

კრისტალის საქმიანობა შედარებულია 60 დეციბალის საორიენტაციო ნიშნულთან, რომლებიც ეყრდნობა 122 მიკროსაფინანსო ორგანიზაციისა და 36,236 კლიენტის მონაცემებს.

- ძვიდა 20%
- ძვიდა 40%
- საშუალო
- ზედა 40%
- ზედა 20%

ინდიკატორი	აღწერა	კრისტალი	60 db MFO ნიშნული	შედეგები ნიშნულთან მიმართებაში
სელმისანვდომობა				
პირველადი წვდომა	% – პირველად წვდომა	45%	57%	●●●●●
ალტერნატივები	% – კარგ ალტერნატივებზე წვდომის არქონა	55%	57%	●●●●●
თანაბარი წვდომა	ინკლუზიურობის კოეფიციენტი	-	0.64	-
გავლენა ბიზნესზე				
შემოსავალი	% – შემოსავალი მნიშვნელოვნად გაიზარდა	12%	23%	●●●●●
დასაქმება	% – გაიზარდა ანაზღაურებადი თანამშრომლების რაოდენობა	5%	9%	●●●●●
გავლენა შინამეურნეობაზე				
ცხოვრების ხარისხი	% – მნიშვნელოვნად გაუმჯობესდა ცხოვრების ხარისხი	26%	32%	●●●●●
სახლის გაუმჯობესება	% – მნიშვნელოვნად გაიზარდა სახლის გაუმჯობესებაზე დანახარჯები	4%	14%	●●●●●
განათლება	% – მნიშვნელოვნად გაიზარდა განათლებაზე განხორციელებული დანახარჯები	0%	12%	●●●●●
ჯანდაცვა	% – მნიშვნელოვნად გაიზარდა ჯანდაცვაზე განხორციელებული დანახარჯები	1%	6%	●●●●●
ხარისხიანი კვება	% – მნიშვნელოვნად გაუმჯობესდა კვების ხარისხი	3%	13%	●●●●●
მომხმარებელთა უფლებების დაცვა				
გადახდის ტვირთი	% ამბობს, რომ სესხის გადახდა არ წარმოადგენს პრობლემას	82%	65%	●●●●●
გაღებული მსხვერპლი	% ამბობს, რომ არასოდეს მოუკლია საკვები, იმისთვის რომ სესხი გადაეხადა	96%	80%	●●●●●
სესხის შესახებ ინფორმირებულობა	% ამბობს, რომ ჯარიმები, საკომისიოები და საპროცენტო განაკვეთები ნათელია	91%	71%	●●●●●
მოულოდნელი საკომისიო	% ამბობს, რომ არასოდეს გადაუხდია მისთვის მოულოდნელი საკომისიო	100%	94%	●●●●●
ფინანსური წუხილი	% – მნიშვნელოვნად შემცირდა ფინანსებზე დარდში დახარჯული დრო	5%	18%	●●●●●
მედეგობა				
კრისტალის როლი მდგრადობის გაზრდაში	მისოს წყალობით მნიშვნელოვნად გაიზარდა მდგრადობა %	27%	18%	●●●●●
დანაზოგი	%-მა მნიშვნელოვნად გაზარდა დანაზოგი	2%	14%	●●●●●
ფინანსური მართვა	%-მა მნიშვნელოვნად გაუმჯობესა ფინანსების მართვის უნარი	21%	24%	●●●●●
თავდაჯერებულობა				
გადაწყვეტილების მიღება	მნიშვნელოვნად გაუმჯობესა ფინანსური გადაწყვეტილებების მიღების უნარი	18%	28%	●●●●●
თავდაჯერებულობა	% მნიშვნელოვნად აიმაღლა რწმენა საკუთარ თავსა და შესაძლებლობებში	24%	35%	●●●●●
ფინანსური მიზნები	მნიშვნელოვნად გაუმჯობესა ფინანსური მიზნების მიღწევის უნარი	52%	26%	●●●●●

შედეგების შეჯამება

კრისტალი

მეთოდოლოგია

60 დეციბელის მეთოდოლოგიის შესახებ

2023 წლის აპრილში, 60 დეციბელის მიერ მომზადებულმა მკვლევართა ჯგუფმა ჩაატარა 188 სატელეფონო ინტერვიუ „კრისტალის“ საკრედიტო კლიენტებთან.

კლიენტები შეირჩნენ შემთხვევითობის პრინციპით, მომხმარებელთა მონაცემთა ბაზიდან.

ჩვენი შედეგები წარმომადგენლობითია კრისტალის იმ კლიენტებისთვის, რომელთა საკონტაქტო ინფორმაცია ხელმისაწვდომია და დასრულებული აქვთ სულ მცირე ერთი საკრედიტო ციკლი. ქვემოთ იხილეთ მოკლე აღწერა, თუ როგორ მოხდა მონაცემების შეგროვება.

ქვეყანა	საქართველო
გაზიარებული კონტაქტები	2,426
ჩატარებული ინტერვიუები	288
გამომსაურების მაჩვენებელი	52%
ენები	ინგლისური, ქართული
ინტერვიუს საშუალო ხანგრძლივობა	15 წუთი
ნდობის დონე	95%
ცდომილების ზღვარი	5%

კალკულაციები და განმარტებები

მათთვის, ვისაც დეტალების გაცნობა სურს, წარმოგიდგინთ ამ ანგარიშში გამოყენებული ზოგი კალკულაციის შესახებ ინფორმაციას.


მაჩვენებელი

ინკლუზიურობის კოეფიციენტი

კალკულაცია

ინკლუზიურობის კოეფიციენტი არის საზომი ერთეული, რომელიც შემუშავებულია Decibel 60-ის მიერ, რათა შეაფასოს, თუ რამდენად ემსახურება ორგანიზაცია ნაკლებად შემოსავლიან კლიენტებს. ის გამოითვლება \$1.90, \$3.20 და \$5.50 ხაზზე კომპანიის /ქვეყანის საშუალო მნიშვნელობის ადებით დაბალი შემოსავლის და დაბალი-საშუალო შემოსავლის მქონე ქვეყნებისთვის, ან \$3.20, \$5.50 და \$8.00 ხაზზე — საშუალო შემოსავლის მქონე ქვეყნებისთვის. ფორმულა შემდეგი სახისაა:

$$\sum_{x=1}^3 \frac{([\text{კომპანიის}] \text{ სიღარიბის ზღვარი } \$x)}{(\text{ქვეყნის სიღარიბის ზღვარი } \$x)} / 3$$



თვისებრივი
კვლევა და ძირითადი
მიზნებები

სესხის გავლენა ცხოვრების ხარისხზე:

ცხოვრების ხარისხი მნიშვნელოვნად გაუმჯობესდა

კრისტალის სესხმა მომხმარებლების ცხოვრების ხარისხზე ცალსახად დადებითი ზეგავლენა იქონია. თვისებრივი კვლევის მონაცემით, ცხოვრების ხარისხის გაუმჯობესების მთავარ ინდიკატორად სწორედ საკუთარი მიზნებისა და სურვილების რეალიზებას ასახელებდნენ. ამ პროცესში კი „კრისტალის“ როლს დიდ მნიშვნელობას ანიჭებდნენ. ეს ხსნის იმ ფაქტს თუ რატომ დაადასტურა რაოდენობრივი კვლევის შემთხვევაში რესპონდენტების 86%-მა, რომ სესხის აღების შემდეგ მათი ცხოვრების ხარისხი გაუმჯობესდა. მათ საკუთარ მიზანს მიაღწიეს, რასაც ცხოვრების ხარისხის გაუმჯობესებად აღიქვამენ.

„ ჩემს ცხოვრებაში, ყველაზე კარგი და საუკეთესო რაც მოხდა ეს არის კრისტალის დამსახურება. რაღაცა შევძელი, ძალიან კარგ ადგილას სახლი ავაშენე, ძალიან ლამაზი რესტორანი მაქვს ეს არის კრისტალის დამსახურება, ეს არის ფაქტი. (ქუთაისი, ქალი)

„ მშვენიერი ზეგავლენა იქონია, ჩემი საქმე გავაკეთე არც „გამიფანტავს“ ეგ ფული — გამოვიყენე და 80% გავაკეთე რაც მინდოდა. (დუშეთი, კაცი)

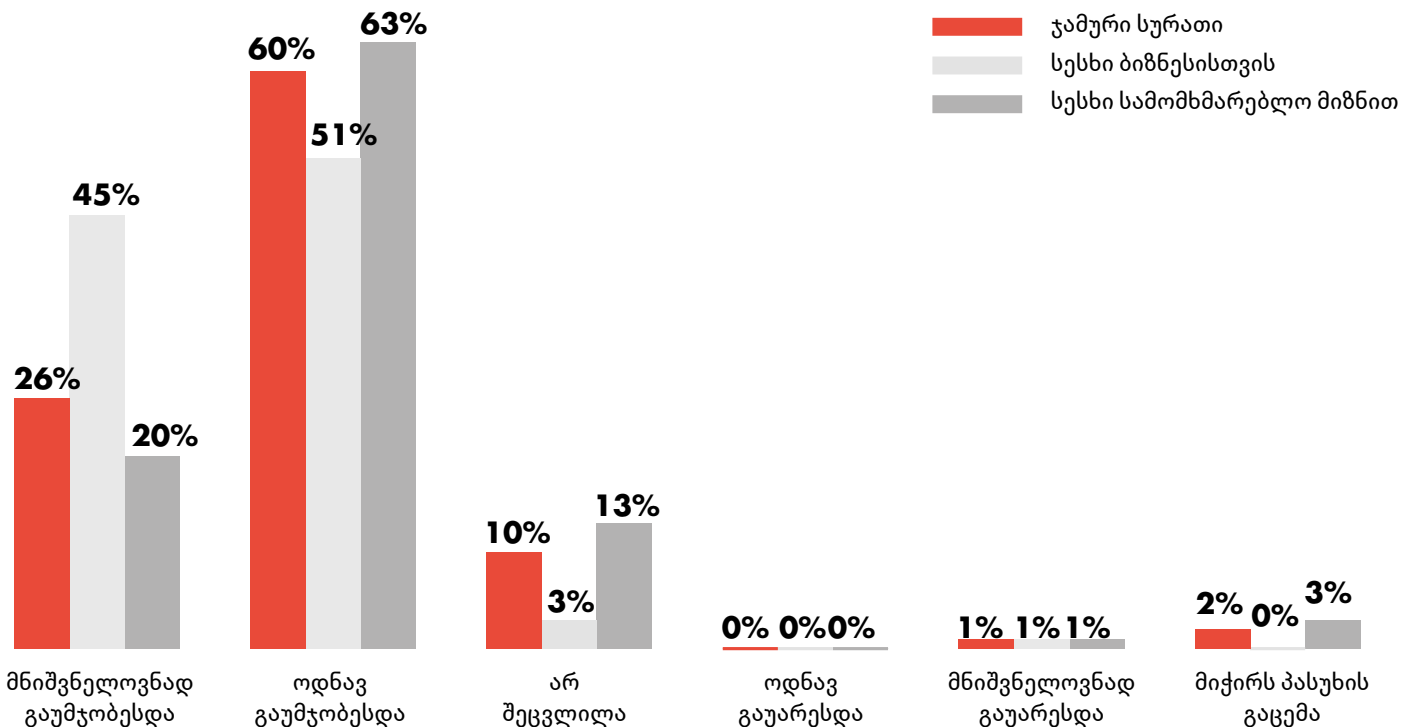
ის მომხმარებლები, რომლებმაც კრისტალის სესხი შემოსავლების გაზრდის მიზნით გამოიყენეს, სესხის გავლენას ცხოვრების ხარისხზე გაცილებით უფრო პოზიტიურად აფასებდნენ (45%), ვიდრე ის მომხმარებლები, რომლებმაც სესხი მხოლოდ სამომხმარებლო მიზნით გამოიყენეს (20%).

„ სამშენებლო სარემონტო ხელსაწყოები შევიძინე. დადებითი ზეგავლენა იქონია, არა მქონდა იმედი რომ მეყიდა და დამიმტკიცეს. შემოსავალი გამიზარდა. ნივთებს ვიყენებ და ვმუშაობ. (გორი, კაცი)

„ მე რაც მინდოდა, სესხი რისთვისაც მინდოდა იმაში გამოვიყენე ... შემოსავალმა გადააჭარბა, რა თქმა უნდა, იმ თანხას, რასაც ბანკს ვუხდი. (თბილისი, ქალი)

საკმაოდ მცირე ნაწილმა 1%-მა სესხის გავლენა ცხოვრების ხარისხზე უარყოფითად შეაფასა. ეს სეგმენტი აღნიშნავდა რომ ყოველდღიურ ცხოვრებაში ეკონომიის გაკეთება უნევთ.

ცხოვრების ხარისხი





სესხის გავლენა ბიზნესზე:

კრისტალის სესხმა ბიზნეს-შემოსავლების ზრდა განაპირობა

იმ რესპონდენტების 70%-ს, რომლებმაც სესხი ბიზნეს მიზნისთვის გამოიყენეს, კრისტალთან თანამშრომლობის შემდეგ ბიზნეს-შემოსავლები გაეზარდათ. აღსანიშნავია, რომ ისინი საკუთარ ბიზნესზე საუბრისას კრისტალის როლს დიდ მნიშვნელობას ანიჭებდნენ და მას საკუთარი წარმატებების ხელშემწყობ ფაქტორად განიხილავენ.

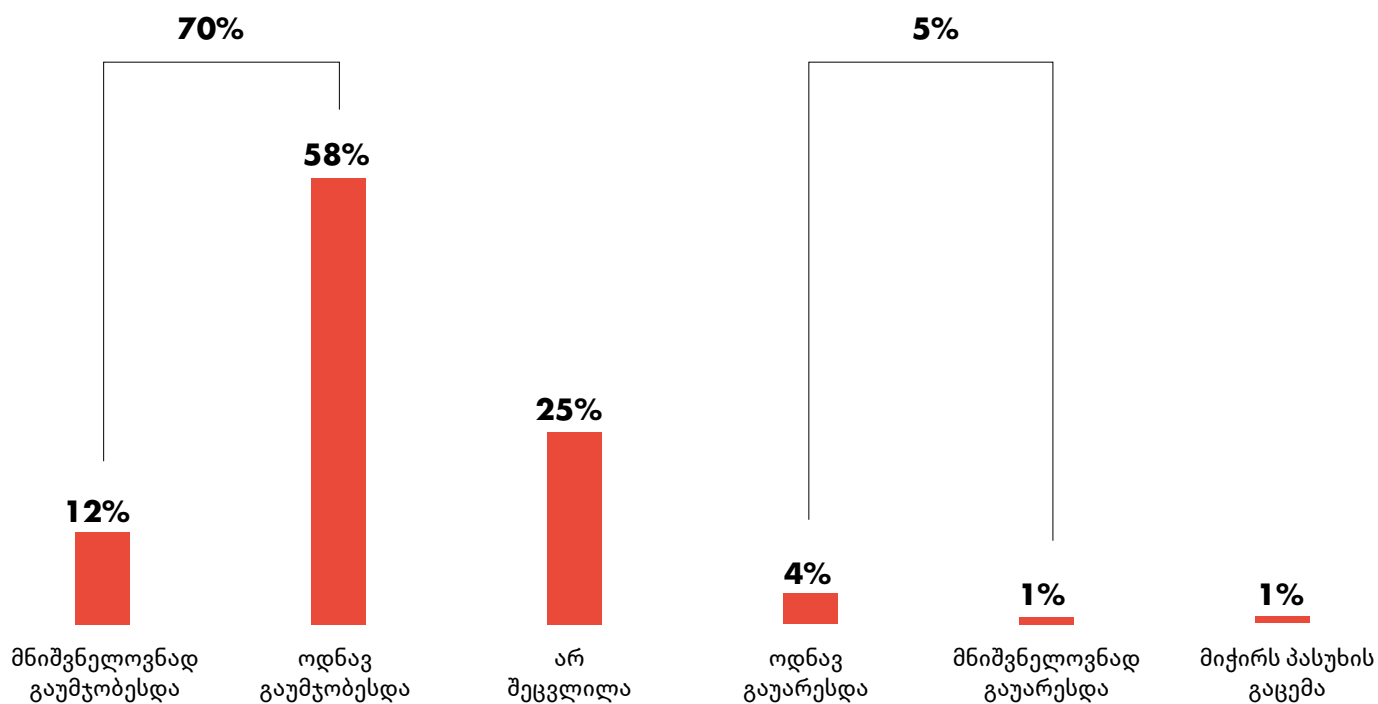


(ბიზნესმა) შემოსავლები გამიზარდა... მივმართე და თანხა მალე ავიღე რა თქმა უნდა კრისტალს დიდი წვლილი მიუძღვის. (ქობულეთი, კაცი)



გაუმჯობესდა სამუშაო პირობები, ვიყიდე ხელსაწყოები, რაც იყო შესაკეთებელი შევაკეთე. ამან შემოსავალიც გამიზარდა. (რუსთავი, კაცი)

ბიზნეს შემოსავალი



3

სესხის გავლენა თვითაღქმამზე:

განსაკუთრებულად დადებითი ზეგავლენა იქონია ქალების სეგმენტზე

როგორც რაოდენობრივი ისე თვისებრივი კვლევის მიხედვით, სესხის არსებობა მომხმარებლის პიროვნულ მახასიათებლებზე ახდენს ზეგავლენას:

- მომხმარებლების 57%-მა აღნიშნა, რომ კრისტალიდან სესხის აღების შემდეგ უფრო მეტად თავდაჯერებული გახდა;
- 78%-მა დაადასტურა რომ „კრისტალთან“ თანამშრომლობის შემდეგ მიზნის მიღწევის შესაძლებლობა გაიზარდა.
- რესპონდენტების 40% — ფინანსურ გადაწყვეტილებებს დამოუკიდებლად უფრო ხშირად იღებს.

სესხი უკავშირდება პასუხისმგებლობას, გარკვეული სირთულეების გადალახვას და ვალდებულების შესრულებას, რადგან ზეგავლენას ახდენს საკუთარი შესაძლებლობების გააზრებაზე. ეს ტენდენცია უფრო მეტად ქალების შემთხვევაში გამოიკვეთა. რაოდენობრივი მონაცემების მიხედვით, ქალების 44% (კაცების 34%) ახლა უფრო დამოუკიდებლად იღებს ფინანსურ გადაწყვეტილებებს, 58%-ს (კაცების 55%-ს) თვითშეფასება უფრო გაეზარდა, ხოლო, 40%-მა (კაცების 28%-მა) აღნიშნა, რომ „კრისტალთან“ თანამშრომლობის შემდეგ მიზნის მიღწევის შესაძლებლობა გაუმჯობესდა.

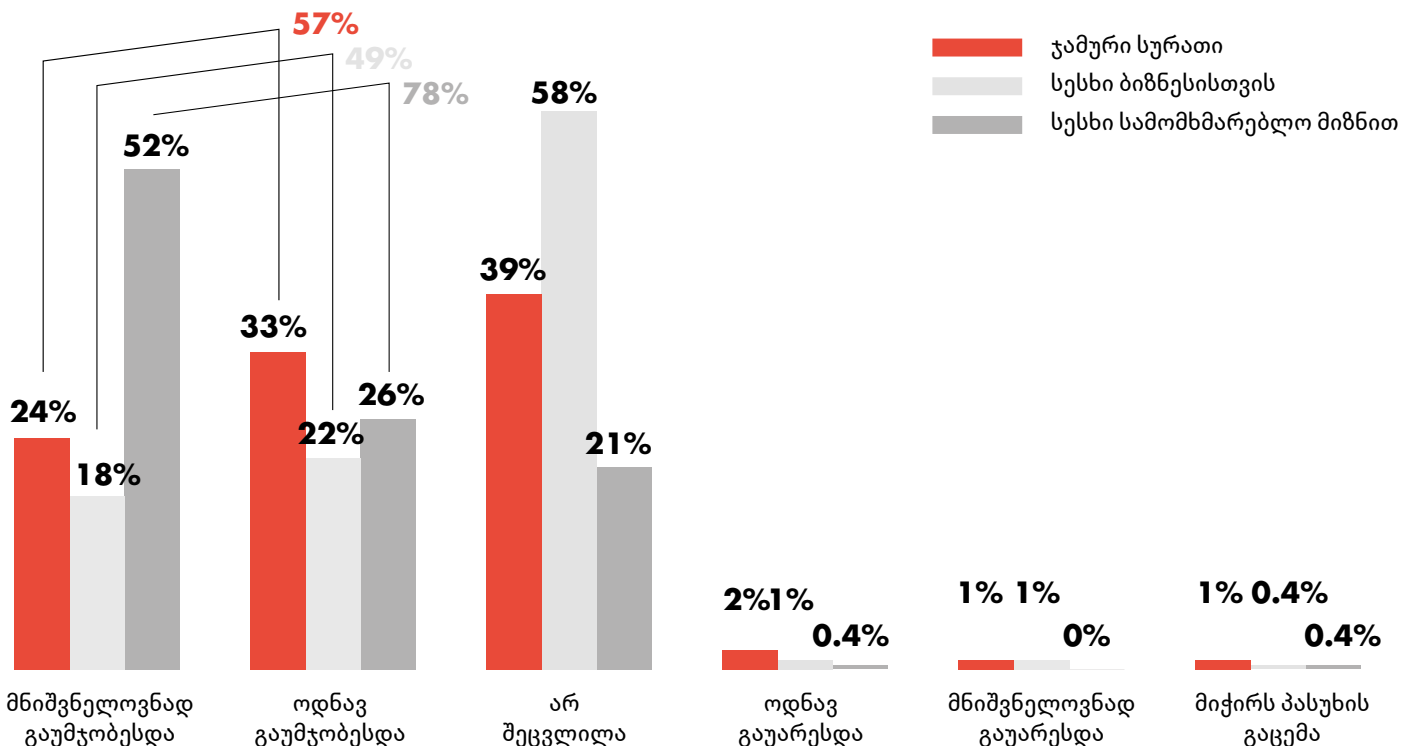


მე გამეზარდა თვითშეფასება, იმიტომ რომ რაღაცნაირად რომ ვიხდი ამ სესხს ვარ ამაყი... რაღაცნაირად მომწონს ის რომ მე ვახერხებ ამ ყველაფერს ჩემით, მარტო და არავის დახმარების გარეშე. (ქუთაისი, ქალი)



იმედი მაქვს უკვე საკუთარი თავის. შევიცვალე, პასუხისმგებლობა რომ მეკისრება უნდა გადავიხადო. უფრო აქტიური ვავხდი, სიძლიერისკენ წავედი. გადახდა უნდა მაგ ყველაფერს, უფრო მეტი უნდა იმუშავო და გამოიმუშაო. უფრო მეტად დარწმუნებული ვავხდი საკუთარ თავში. (გორი, ქალი)

პიროვნული მახასიათებლები





სესხის გავლენა სტრესის დონეზე:

მომხმარებლების 30%-ს სტრესის დონე შეუმცირდა

რესპონდენტების 30%-მა დაადასტურა რომ კრისტალთან თანამშრომლობის შემდეგ ფინანსებზე ნაკლებად ნერვიულობენ. ამის მიზეზად კი შემოსავლებისა და ფინანსების მოძიების შესაძლებლობის ზრდას ასახელებენ.



არანაირ სტრესს არ ვგრძნობ და არ განვიცდი. პირიქით, იმიტომ რომ ადრე რასაც ვერ შევიძენდი და ვერ გავაკეთებდი ფინანსების გამო ახლა შემიძლია ყოველწლიურად ვისარგებლო, თუნდაც განვადებით, თუნდაც სხვა ტიპის სესხით. (გორი, ქალი)

მომხმარებელთა 15% კრისტალის სესხს, განიხილავს როგორც ტვირთს, რომელიც თავის-თავად სტრესთან და დაძაბულობასთან არის დაკავშირებული. ეს გამონწვეულია სესხის დაფარვასთან დაკავშირებული დაძაბულობით, ეკონომიური ხარჯვით, ჯანდაცვის ხარჯების დაფარვის სირთულითა და პროცენტში გადახდილი თანხით.



არის ხოლმე, რომ არა მაქვს ეს თანხა და ეს მოძიების მომენტი ძალიან სტრესულია ჩემთვის. (თბილისი, ქალი)

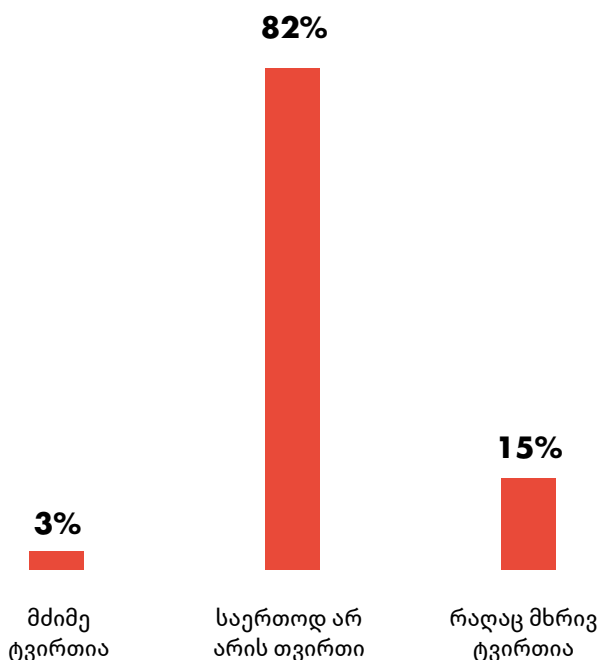


[სტრესი] გაიზარდა იმის გამო, რომ სამედიცინო სფეროს თითქმის ვერ ვეხებით. ეხლა იძულებული გავხდი რაღაცეებზე მემკურნალა და ისეთ თანხებთან არის დაკავშირებული რომ უბრალოდ ძაან რთულია ფინანსურად. (წყალტუბო, ქალი)

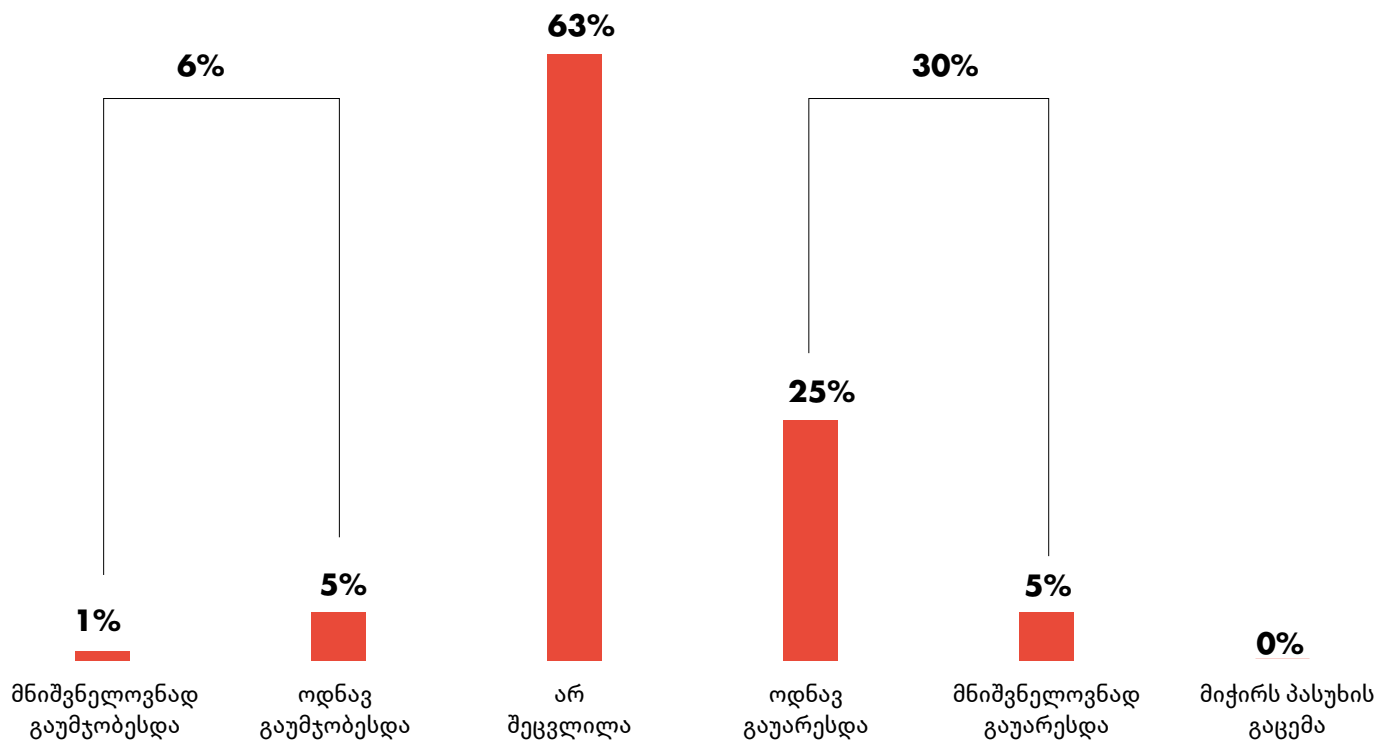


სტრესი ის არის, რომ გული მისკდება, მახსენდება ჩემს ამხელა თანხაში ისეთი პატარა მიდის ძირზე და ამხელა თანხა მიაქვს პროცენტს. აი მაგაზე ვნერვიულობ და სტრესი მაქვს. (თბილისი, ქალი)

„კრისტალის“ სესხის აღქმა



ფინანსებზე ნერვიულობის დრო



იძულებით გადაადგილებული პირები:



სტრესს უფრო ნაკლებად განიცდიან და უფრო ხშირად აბანდებენ ბიზნესში

თვისებრივი კვლევით დევნილ და ადგილობრივ რესპონდენტების სამომხმარებლო ქცევებს შორის გარკვეული განსხვავებები გამოვლინდა, რაც მათი წარსული გამოცდილებით: 1992-1993 წლებისა და 2008 წლის ომებით არის განპირობებული.

გამოვლინდა ტენდენცია რომ ადგილობრივ მომხმარებლებთან შედარებით, დევნილები სესხს სტრესის მაპროვოცირებელ ფაქტორად უფრო ნაკლებად მიიჩნევენ. ისინი ძირითადად აღნიშნავენ, რომ სტრესის დონე შემცირდა ან საერთოდ არ შეცვლილა. რადგანაც, ერთი მხრივ, ბევრად უფრო დიდი სიძნელების წინაშე იდგნენ და გადალახეს, ამიტომ სესხი მათთვის სტრესის განმსაზღვრელ მიზეზს აღარ წარმოადგენს.

მეორე მხრივ, დევნილებმა ფინანსური დამოუკიდებლობის მოპოვების მიზნით სესხი ბიზნესში დააბანდეს, შესაბამისად, ეკონომიკური მდგომარეობის გაუმჯობესების გამო, სტრესს ნაკლებად განიცდიან.

გამოვლინდა ტენდენცია რომ დევნილები უპირატესობას სახლში დაზოგვას ანიჭებენ, ხოლო, ადგილობრივები — ანაბარზე. ამას საფუძვლად უდევს, ერთი მხრივ, ომთან დაკავშირებული გამოცდილება, ხოლო, მეორე მხრივ, დევნილის დახმარების დაკარგვის რისკი, რაც რესპონდენტების აზრით, შესაძლოა ანაბრის გახსნამ გამოიწვიოს.



2008-ში ომის დროს ვერ გამოქონდათ თანხა, პირველი, მეორე, მესამე დღე და მერე გაიყინა. მართალია მერე კი ჩვეულებრივად აღდგა, მაგრამ რამე, რომ გავრძელებულიყო ეს თანხაც უკვე დაკარგული იყო. მე თუ დანაზოგი ვავაკეთე შევინახავ სახლში. (თბილისი, ქალი)

სოციალური გავლენის კვლევა:

კრისტალთან თანამშრომლობის შემდეგ მომხმარებლების ფინანსური შესაძლებლობები შეიცვალა:

- რესპონდენტების 86%-თვის ცხოვრების ხარისხი გაუმჯობესდა;
- მომხმარებლების 30% ფინანსებზე ნაკლებად ნერვიულობს;
- მომხმარებლების 31%-ს აქვს მარტივი წვდომა 15,000 ლარზე;
- რესპონდენტების 61%-თვის დიდ ხარჯებთან გამკლავების შესაძლებლობა გაიზარდა.

კრისტალის სესხმა მნიშვნელოვნად დადებითი ზეგავლენა მოახდინა მომხმარებლების თვითაღქმაზე:

- რესპონდენტები 57% უფრო თავდაჯერებული გახდა;
- რესპონდენტების 40% ფინანსურ გადანწყვეტილებებს უფრო მარტივად იღებს;
- რესპონდენტების 78%-ს მიზნის მიღწევის შესაძლებლობა გაეზარდა.

ბიზნეს მქონე მომხმარებლების 70%-ს ბიზნესიდან მოგება გაეზარდა.

რეკომენდაციის განვების ქულად 9,1 ქულა (10 ქულიან სკალაზე) იდენტიფიცირდა. რაც მიანიშნებს რომ მომხმარებლებს კრისტალთან საკმაოდ პოზიტიური გამოცდილება აკავშირებთ.

- მომხმარებლების 96%-თვის კრისტალის გადასახადები მარტივად გასაგებია.
- რესპონდენტების 99% გადასახადებთან დაკავშირებით სრულიად ინფორმირებულია და თანხა მოულოდნელად არასდროს ჩამოჭრიათ.
- რესპონდენტების 94%-ს სირთულე მომსახურებასთან დაკავშირებით არასდროს შექმნიათ.

16:57
29 September 2023
KAZBEGI

თემბატური ბლოკი 1:
ქალი მენარმეების
მენტორინგი –
RANDOMISED CONTROL
TRIAL (RCT) კვლევა



შემთხვევითი შერჩევით ჩატარებული ქალი მენარმეების კვლევა, რომელიც ჩატარდა კრისტალისა და მისი შვილობილი კომპანიის კრისტალ კონსალტინგის მიერ, მიზნად ისახავდა კრისტალ კონსალტინგის მიერ ქალი მენარმეებისთვის განეული ბიზნეს კონსულტაციების გავლენის შეფასებას მათი ბიზნეს საქმიანობის შედეგებსა და ზრდაზე. კვლევას რამდენიმე ძირითადი მიზანი ჰქონდა:

- 1. მენტორინგის ეფექტურობის შეფასება:** კრისტალ კონსალტინგის მიერ განეული მენტორინგის ეფექტურობის შეფასება ბიზნეს საქმიანობის სხვადასხვა ასპექტის, მათ შორის ბიზნესის შედეგების, დაფინანსებისა და ზრდის პერსპექტივის ჭრილში.
- 2. საკონსულტაციო სერვისების როლის შეფასება:** როგორ აღიქმება საკონსულტაციო სერვისების როლი მენტორინგის მიმღები და არამიმღები მენარმეების მიერ, განსაკუთრებით ფინანსური რესურსების მოზიდვის კონტექსტში.
- 3. ბიზნესის გაუმჯობესებაზე მოქმედი ფაქტორების იდენტიფიცირება:** მენტორინგის გარდა იმ სხვა ფაქტორების იდენტიფიცირება, რომლებიც გავლენას ახდენს ბიზნეს საქმიანობის გაუმჯობესებაზე.
- 4. ზრდისკენ სწრაფვა და თავდაჯერებულობა:** მენარმეების სწრაფვა ბიზნესის ზრდისკენ, ასევე რწმენა იმისა, რომ ზრდა შესაძლებელია მომდევნო სამი წლის განმავლობაში.
- 5. მენტორინგის გავლენის შეფასება ბიზნესის ზრდის რწმენის აღქმაზე:** როგორ მოქმედებს მენტორინგის გავლენა მენარმის აღქმაზე მისი ბიზნესის სწრაფი ზრდის შესაძლებლობის კუთხით-არის თუ არა სტატისტიკურად მნიშვნელოვანი განსხვავება ზრდის შესაძლებლობის აღქმაში იმ ბიზნესებს შორის, რომლებმაც მიიღეს და რომლებმაც არ მიიღეს მენტორინგის მხარდაჭერა.

მეთოდოლოგია:

კვლევაში გამოყენებულ იქნა RCT-ის (Randomised Control Trial) მოდელი, რომელიც გამოირჩევა გავლენის ზუსტი შეფასებით. კონსულტაციისა და მენტორინგის ბიზნესზე გავლენის შესაფასებლად, მონაწილეები შემთხვევითობის პრინციპით გადანაწილდნენ სხვადასხვა ჯგუფებში. წარმომადგენლობითი შედეგების მისაღებად, კვლევის ფარგლებში გულდასმით შეირჩა ის ბიზნესები, რომლებიც არ სარგებლობდნენ მენტორინგის მომსახურებით და რომელთა მახასიათებლები შეესაბამებოდა იმ ჯგუფის მახასიათებლებს, რომლებიც სარგებლობდნენ მენტორინგით.

კვლევისას გამოყენებულ იქნა რაოდენობრივი მეთოდები კრისტალ კონსალტინგის მენტორინგის მიმღები ბიზნესების შესადარებლად იმ ბიზნესებთან, რომლებსაც არ მიუღიათ მენტორინგის მომსახურება. ამგვარმა მიდგომამ შესაძლებელი გახადა მსგავსი მახასიათებლების მქონე ბიზნესებისთვის ჩაგვეტარებინა კონსულტაციისა და მენტორინგის გავლენის შედარებითი ანალიზი. RCT მეთოდოლოგია და ჯგუფების შედარება გამოყენებულ იქნა განეულ მომსახურებას (კონსულტაცია და მენტორინგის) და მიღებულ შედეგებს შორის მიზეზობრივი კავშირების დასადგენად.

2023 წლის აპრილ-მაისში ჩატარდა სატელეფონო გამოკითხვა, რომლის შედეგადაც გამოიკითხა 202 რესპოდენტი: 100 მენტორინგის მიმღები ჯგუფიდან, ხოლო 102 მენტორინგის იმ ჯგუფიდან, რომელსაც არ მიუღია მენტორინგის

შეზღუდვები:

კვლევის ფარგლებში გამოიკითხა 202 რესპოდენტი, მათ შორის 100 ბიზნესი, რომელმაც გაიარა მენტორინგის პროგრამა და ბიზნესები, რომლებსაც არ უსარგებლიათ კრისტალის საკონსულტაციო მომსახურებით. გასათვალისწინებელია, რომ გამოკითხულთა შედარებით მცირე რაოდენობამ შესაძლოა შეზღუდოს სამიზნე პოპულაციაში ბიზნესების მრავალფეროვნების სრულად ასახვა, რამაც შესაძლოა გავლენა მოახდინოს დასკვნების განზოგადებაზე.

ძირითადი მიგნებები

ქვემოთ მოცემულია RCT კვლევის შედეგების შეჯამება, რომელიც აფასებს მენტორობის პროგრამის გავლენას იმ ქალ მენარმეებზე: ა) რომლებმაც გაიარეს მენტორობა და ბ) რომელთაც არ გაუვლიათ მენტორობის პროგრამა.

კომპანიის საქმიანობის ხანგრძლივობა და მენტორინგი

- როგორც მენტორობა გავლილ (35%), ასევე არადამენტორებულ (59%) კომპანიებს შორის, დიდი ნაწილი 5 წელზე მეტია, რაც საქმიანობენ.
- საშუალოვადიანი პერიოდის ქრილში (3-5 წელი) საქმიანობას ეწევა დამენტორებული კომპანიების 34%, ხოლო იმ კომპანიების მაჩვენებელი, რომლებსაც არ უსარგებლიათ მენტორობით 17%-ია.
- მენტორობა როგორც ჩანს, ხელს უწყობს ბიზნესის მდგრად განვითარებას, რადგან საშუალოვადიან პერსპექტივაში დამენტორებული ბიზნესების რაოდენობა უფრო მაღალია, მაშინ როცა არადამენტორებული ბიზნესების დიდი წილი წარმოდგენილია არარეგისტრირებული ფიზიკური პირებით.

დაკრედიტების წყაროების შერჩევა და სესხის მოცულობა მენტორინგის მიმღებ და არმიმღებ კომპანიებში

- დამენტორებულმა კომპანიებმა სესხი ძირითადად კომერციული ბანკებიდან (45%) და მიკროსაფინანსო ორგანიზაციებიდან (52%) აიღეს.
- არადამენტორებული კომპანიები ნაკლებად მიმართავენ კომერციულ ბანკებს (37%) და მეტწილად იყენებდნენ მიკროსაფინანსო ორგანიზაციებს (63%).
- ორივე ჯგუფმა უპირატესობა მიანიჭა მცირე სესხებს, უმეტესობამ, 5000 ლარამდე სესხით ისარგებლა.

საპროცენტო განაკვეთები და უზრუნველყოფა

- ძირითადად, დამენტორებული კომპანიებისთვის გაცემული სესხების საპროცენტო განაკვეთები მერყობდა 10%-დან 20%-მდე და უმეტესობა არ საჭიროებდა უზრუნველყოფას.
- არადამენტორებული ბიზნესებისთვის, საპროცენტო განაკვეთები ძირითადად 15%-დან 20%-მდე იყო, რაც მიუთითებს მენტორინგის შესაძლო გავლენას სესხების უფრო ხელსაყრელი პირობებით მიღებაზე.

ინვესტიციების მოზიდვა და სალიზინგო მომსახურება

- როგორც, დამენტორებული ისე არადამენტორებული კომპანიების მცირე ნაწილმა განაცხადა, რომ მოიზიდა ინვესტიციები ან ისარგებლა სალიზინგო მომსახურებით ბოლო სამი წლის განმავლობაში, რაც მიუთითებს იმაზე, რომ მენტორობა მნიშვნელოვან გავლენას არ ახდენს ამ ასპექტებზე.

ფინანსების ხელმისაწვდომობა, როგორც დაბრკოლება

- ორივე ჯგუფის რესპონდენტთა მნიშვნელოვანი რაოდენობა აღიქვამს ფინანსების ხელმისაწვდომობას, როგორც დაბრკოლებას მათი ბიზნესის განვითარებისთვის, მათ შორის დამენტორებულ რესპონდენტთა უფრო დიდი ნაწილი ამას მნიშვნელოვან დაბრკოლებად მიიჩნევს.

შემოსავლის ცვლილება

- დამენტორებული ბიზნესების უფრო დიდმა ნაწილმა (19%) აღნიშნა, რომ მათი წლიური შემოსავალი მნიშვნელოვნად გაიზარდა არადამენტორებულ ბიზნესებთან შედარებით (11%), რაც მიუთითებს დადებით კორელაციაზე მენტორობასა და შემოსავლების ზრდას შორის.

სწრაფი ზრდის სურვილი და უნარი

- როგორც დამენტორებულმა, ისე არადამენტორებულმა კომპანიებმა გამოხატეს სწრაფი გაფართოების სურვილი მომდევნო სამი წლის განმავლობაში.
- დამენტორებული ჯგუფის მცირედით მეტმა პროცენტმა შეაფასა, რომ ჰქონდა სწრაფად ზრდის უფრო დიდი უნარი, რაც მიუთითებს, რომ მენტორინგმა შესაძლოა გაზარდოს ზრდისადმი თვითრწმენა.

გაუმჯობესების ნიშნები

- ბიზნესის ეფექტურობის გაუმჯობესება მხოლოდ მენტორობაზე არ არის დამოკიდებული: ორივე ჯგუფის კომპანიები პოზიტიურ ცვლილებებს აღნიშნავენ.
- მენტორობა ზრდის საკონსულტაციო სერვისების ღირებულების აღქმას, განსაკუთრებით, ფინანსური რესურსების მოზიდვის კონტექსტში.
- კორელაცია დადებითია მენტორობასა და ბიზნესის უფრო ფორმალურ სტატუსსა და ფინანსურ დაგეგმარებას შორის, რაც ხელს უწყობს ინოვაციას.

რომ შევაჯამოთ, წინამდებარე ანალიზი ცხადყოფს, რომ მენტორობა მნიშვნელოვან როლს თამაშობს ბიზნესის ეფექტურობის სხვადასხვა ასპექტზე მიუხედავად იმისა, რომ ზრდის სურვილი ბიზნესის ბუნებრივი მახასიათებელია, მენტორობა ხელს უწყობს ფინანსური ინფორმირებულობის გაუმჯობესებას, დასაქმებას, ფინანსებზე ხელმისაწვდომობას და უკეთესი ბიზნეს პრაქტიკის დანერგვას. ეს კი ხაზს უსვამს ბიზნესის წარმატების მრავალმხრივ ბუნებას და მენტორობის მნიშვნელობას მენარმეობის ზრდის ხელშეწყობისა და ბიზნეს პრაქტიკის გაძლიერებაში.



თემატური ბლოკი 2: გენდერული ობლიგაციები

2023 წლის თებერვალში კრისტალმა 25 მილიონი ლარის მოცულობის 2-წლიანი სერტიფიცირებული გენდერული ობლიგაციები გამოუშვა. ტრანზაქციის მიზანია:

- მენარმე ქალებისთვის ფინანსებზე ხელმისაწვდომობის გაზრდა;
- ქალი მენარმეების მიკრო, მცირე და საშუალო ზომის ბიზნესების დაფინანსება;
- საქართველოში ქალთა ეკონომიკურ გაძლიერება და გენდერული თანასწორობის ხელშეწყობა.

აღნიშნული ობლიგაციების ემისია განხორციელდა კაპიტალის ბაზრის მხარდამჭერი პროგრამის მეშვეობით, რომელიც ევროკავშირის, ევროპის რეკონსტრუქციისა და განვითარების ბანკის მხარდაჭერით განხორციელდა. პროგრამის ფარგლებში, „კრისტალი შეისწავლა და შეაფასა დამოუკიდებელმა საკრედიტო სარეიტინგო კომპანიამ SCOPE, რომელმაც ორგანიზაციის სოციალური და გარემოსდაცვითი ჩარჩო შეაფასა უმაღლეს დონეზე – Transformative. ამ აღიარებამ კი „კრისტალს“ დამატებით შესაძლებლობა მისცა, ტრანზაქციის ხარჯების დასაფინანსებლად, ევროპის რეკონსტრუქციისა და განვითარების ბანკისგან მნიშვნელოვანი გრანტი მიეღო.

ემისიის ბროკერი Galt & Taggart იყო, ხოლო ობლიგაციებში ინვესტიცია აზიის განვითარების ბანკმა და საქართველოს ბანკმა განახორციელეს.

სარეიტინგო სააგენტო “Scope”-ის მიერ გაკეთებული შეფასება

კომპანიამ „Scope ESG Analysis“ შეაფასა კრისტალის სოციალური ობლიგაციების ჩარჩოს შესაბამისობა კაპიტალის ბაზრების საერთაშორისო ასოციაციის 2021 წლის სოციალური ობლიგაციების პრინციპებთან (SBP). Scope ESG-ის შეფასება ცხადყოფს, რომ „კრისტალის“ ჩარჩო სრულად შეესაბამება აღნიშნულ პრინციპებს. მეორე მხარის ეს მოსაზრება ეფუძნება სოციალური ობლიგაციების პრინციპების ოთხ კომპონენტს:

- შემოსავლების გამოყენება;
- პროექტების შეფასებისა და შერჩევის პროცესი;
- შემოსავლების მართვა;
- ანგარიშგება.

გარდა ამისა, „Scope ESG“-ის მეთოდოლოგია ავსებს შემოსავლების გამოყენების ელემენტს, შემოსავლების გავლენის შეფასებით და ზემოქმედების რისკების მიმოხილვით. ჩარჩომ Scope-ის უმაღლესი შეფასება მიიღო, რაც მიუთითებს ტრანსფორმაციულ ზემოქმედებაზე.

29 September 2022
ESG Analysis

Second-Party Opinion

JSC MFO Crystal

Georgian Microfinance Organisation

Scope ESG Analysis has assessed the alignment of the Social Bond Framework (Framework) of JSC Microfinance Organization Crystal (Crystal) with the 2021 Social Bond Principles (SBP) of the International Capital Markets Association. Scope ESG’s assessment reveals that Crystal’s Framework is fully aligned with the SBP.

This second-party opinion is based on the four SBP components: use of proceeds, process for project evaluation and selection, management of proceeds and reporting. In addition, Scope ESG’s methodology supplements the use of proceeds element with an impact of proceeds assessment and a review of impact risks. The Framework has received Scope’s highest assessment of three green humans, which signals a transformative impact contribution.

Figure 1: Crystal’s Social Framework Assessment

Figure 2: Alignment with United Nations Sustainable Development Goals

Figure 1: Crystal’s Social Framework Assessment

- Transformative (3 green icons)
- Significant (2 green icons)
- Limited (1 green icon)
- Negative (1 red icon)

Figure 2: Alignment with United Nations Sustainable Development Goals

Head of ESG
Bernhard Bartels
+49 69 6677389-19
b.bartels@scopeesg.com

Analyst
Wendy Fernandez
+33 182 885-557
w.fernandez@scopegroup.com

Framework assessment across Scope’s criteria

Scope’s criteria	Crystal Framework description	Scope ESG Assessment
Use of proceeds	<ul style="list-style-type: none"> Access to essential services Employment generation through SME finance and microfinance Socioeconomic advancement and empowerment 	 ICMA-aligned
Process for project evaluation and selection	<ul style="list-style-type: none"> Members of Crystal’s business team will analyse the women owned MSMEs on environmental and social factors as well as revenue streams Detailed exclusion criteria for loans 	 ICMA-aligned
Management of proceeds	<ul style="list-style-type: none"> Proceeds documented and updated in a sub-account managed by Crystal and tracked using ALTA software 	 ICMA-aligned
Reporting	<ul style="list-style-type: none"> Annual reporting of allocation of proceeds until full allocation Impact metrics include reporting on number of WMSME borrowers, number of climate-related loans and borrowers in rural areas 	 ICMA-aligned
Overall sustainability strategy	<ul style="list-style-type: none"> Crystal’s sustainability strategy focuses on three pillars with quantitative targets for microfinance lending on People, Planet and Profit 	 Transformative
Impact assessment	<ul style="list-style-type: none"> Crystal’s projects support MSME financing to reduce Georgia’s finance gap Targeting women shall contribute to employment generation, gender equality and poverty reduction 	 Transformative
ESG Management risks	<ul style="list-style-type: none"> Crystal has implemented an environmental and social management system to identify and mitigate risks 	 Transformative

Scope ESG Analysis GmbH
 Lennestraße 5
 10785 Berlin
 Phone +49 30 27891 0
 Fax +49 30 27891 100
esg@scopegroup.eu
www.scopegroup.com

 Bloomberg: RESP SCOP

29 September 2022
1/16



**კრისტალი
– ქალების
ეკონომიკური
გაძლიერების ამჟამინდური
მხარდაჭერი**



2022 წლის განმავლობაში განხორციელებული მნიშვნელოვანი კორპორაციული სოციალური პასუხისმგებლობის (CSR) პროექტები:

ქალთა გაძლიერების პროგრამა USAID YES-Georgia (ახალგაზრდებისა და ქალთა მენარმეობის მხარდაჭერა საქართველოში) და მისი კომპონენტები — ბაზ საქართველო და კრისტალ კონსალტინგი, რომელიც 2020 წელს დაიწყო, USAID-ის დაფინანსებით და ბაზ ვიმენ გლობალთან (Buzz Women Global) პარტნიორობით. დღემდე პროგრამამ გააძლიერა 2000-მდე ქალი მენარმე.

- 2,000-მდე მენარმე ქალის პიროვნული და სამენარმეო უნარების გაზრდითა და მოტივირებით გააძლიერეთ 2000-მდე ქართული ოჯახი, 5,000-მდე მათი ოჯახის წევრი, 30-მდე სოფელი და ქალაქი რითაც ხელი შევუწყვეთ ადგილობრივი დოვლათის შექმნასა და ზრდას საქართველოს რეგიონებში.
- მთელი საქართველოს მასშტაბით ჩატარდა 200-მდე ტრენინგი როგორც დისტანციურად, ისე ფიზიკურ გარემოში; ტრენინგები ძირითადად მოიცავდა დასავლეთ საქართველოს რეგიონებს: იმერეთი, სამეგრელო, გურია, რაჭა და ლეჩხუმი.
- დეკემბერში, 100-მდე დატრენინგებულმა მენარმე ქალმა მონაწილეობა მიიღო USAID-ის საახალწლო-საშობაო გამოფენა-გაყიდვაში. მათ შეძლეს გაეყიდათ ათიათასობით ლარის პროდუქცია დედაენის ბაღში, თბილისში და ამასთანავე გაეცნოთ იგი ასობით მოსული სტუმრისა თუ დამთვალიერებლისთვის.
- USAID YES-Georgia-ს პროექტის ახალგაზრდა მენარმეთა სკოლაში 5625-მდე ახალგაზრდამ მიიღო მონაწილეობა (მათ შორის, 3,888 გოგონამ და 1,738 ბიჭმა). 1,500-მდე ახალგაზრდამ წარმატებით გაიარა მენარმეობის ტრენინგ-კურსი; კრისტალმა 96 ახალგაზრდა მენარმე დააფინანსა (55 გოგონა და 41 ბიჭი), აღსანიშნავია, რომ 64 სანარმო უწყვეტად განაგრძობს წარმატებით საქმიანობას.

კრისტალის გარემოსდაცვითი და სოციალური პასუხისმგებლობის სისტემის დახვეწა GGF- თან თანამშრომლობით

- 2022 წელს კრისტალის საერთაშორისო პარტნიორის – Finance in Motion/EFSE/GGF-ის ტექნიკური დახმარების ფარგლებში განხორციელდა კრისტალის გარემოსდაცვითი და სოციალური (E&S) სისტემების, პოლიტიკის, ორგანიზაციული შესაძლებლობებისა და პროცედურების GAP-ანალიზი; გადაიხედა მდგრად დაფინანსებასთან დაკავშირებული რეგულაციები; კრისტალის სისუსტეებისა და შესაძლებლობების გათვალისწინებით, შემუშავდა სამოქმედო გეგმა და მისი განხორციელების სტრატეგია
- სამომავლოდ, სამოქმედო გეგმისა და სტრატეგიის განხორციელება საშუალებას მისცემს კრისტალს დანერგოს მდგრადი განვითარების ყოვლისმომცველი სისტემა და დააკმაყოფილოს გარემოსდაცვითი და სოციალური მართვის სისტემის უნივერსალური სტანდარტები.

წარმატებული თანამშრომლობა DWM-თან და MSC MicroSave Consulting-თან

DWM-თან და MSC MicroSave Consulting-თან წარმატებული პარტნიორობის ფარგლებში, განისაზღვრა კლიმატზე ზემოქმედების შეფასებისა და ეკოლოგიური რისკის მართვის მიმართულებით არსებული ხარვეზები, ასევე შემუშავდა ძირითადი რეკომენდაციები.

წარმატებული თანამშრომლობა გერმანულ ფონდ „შპარკასესთან“

კომპანია კრისტალმა დაიწყო აქტიური თანამშრომლობა ერთ-ერთ უცხოელ პარტნიორთან — ფონდ Sparkassenstiftung-თან. თანამშრომლობა მიზნად ისახავდა კრისტალის მწვანე და მდგრადი დაფინანსების კომპასის შესაძლებლობების განხილვას, დანერგვასა და მწვანე დაფინანსების და საუკეთესო პრაქტიკების გაცნობას. თანამშრომლობის ფარგლებში განხორციელდა მდგრადი დაფინანსების იმპლემენტაციის შეფასება და სამომავლო სტრატეგიის განსაზღვრა.

საგანმანათლებლო ღონისძიებები

2022 წლის ფულის გლობალური კვირეულის ფარგლებში, კომპანიამ პარტნიორი უნივერსიტეტების სტუდენტების, სტაჟირების პროგრამაში მონაწილე ახალგაზრდებისა და გაყიდვების გუნდის წევრების ცნობიერების ამაღლების მიზნით, ჩაატარა ტრენინგები დაზოგვის მნიშვნელობის, ფულის დამცავი ნიშნების, კუპონების შესამოწმებლად საჭირო ტექნიკებსა და ხელსაწყოების მოხმარების შესახებ, რაც მნიშვნელოვნად დაეხმარება მათ ყალბი ფულის ამოცნობასა და შესაბამისი პრევენციული ზომების მიღებაში.

გარემოზე ზეგავლენა

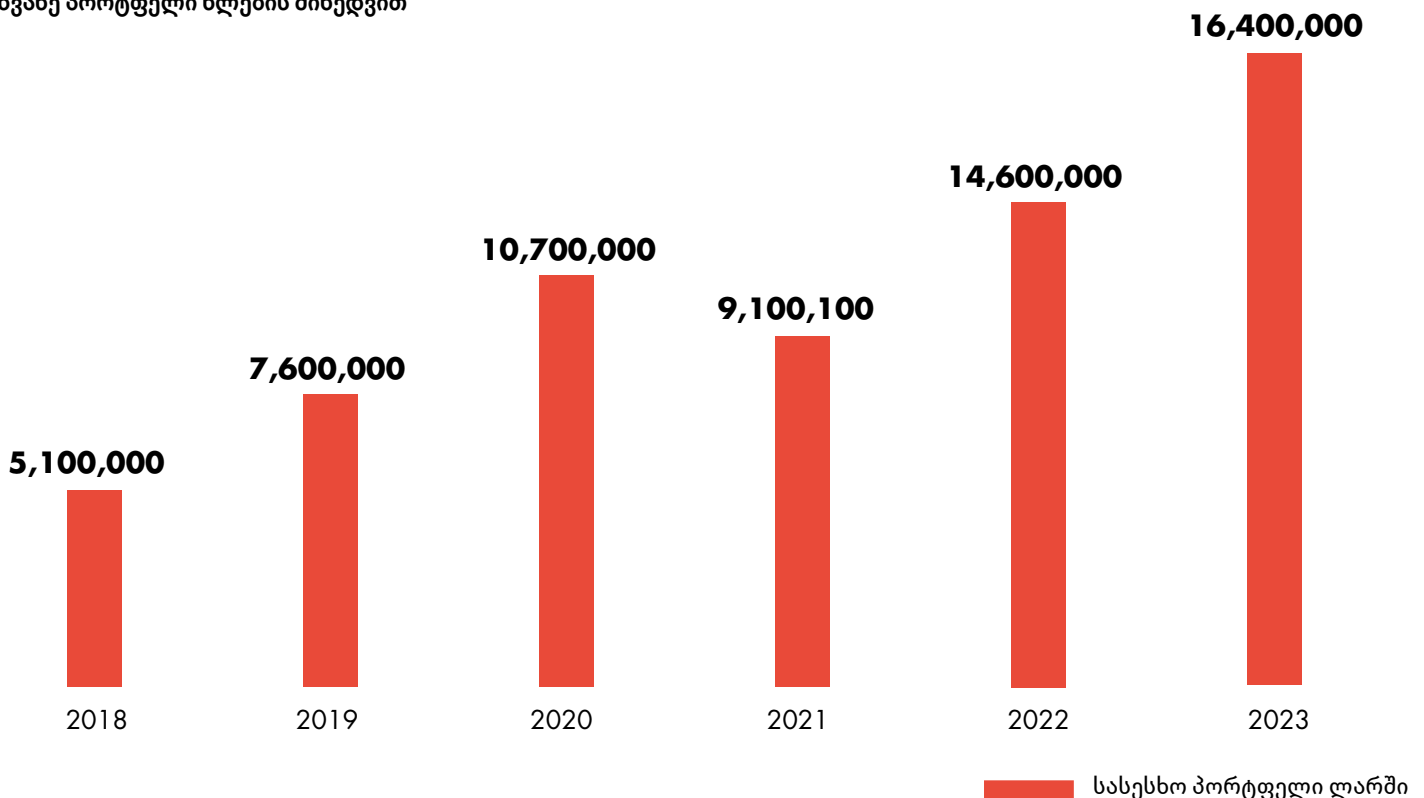
- 2018 წლიდან დღემდე (2023 წლის სექტემბერი) მწვანე დაფინანსების ფარგლებში გაიყა 50,000 მეტი სესხი/განვადება მწვანე მიზნობრივით, რამაც თანხაში 80 მილიონ ლარზე მეტი შეადგინა.
- მწვანე გაცემების შედეგად შეფასებული გარემოზე დადებითი ზემოქმედება შემდეგია: 2018 წლიდან დღემდე (2023 წლის სექტემბერი), კრისტალის მწვანე გაცემებით, დაიზოგა 18 მილიონ kWh-ზე მეტი ენერჯია და არიდებულ იქნა 2,6 მილიონ ტონაზე მეტი CO2.

2018 წლიდან მოყოლებული დღემდე, მწვანე დაფინანსების პორტფელი ინარჩუნებს ზრდის ტენდენციას:

2022 წლის განმავლობაში:

- 3 136 905 (კვტსთ) ენერჯია დაიზოგა;
- თავიდან იქნა აცილებული 464 119 კგ CO2-ის გარემოში გამოყოფა.

მწვანე პორტფელი წლების მიხედვით





კრისტალის გეგმვის კავშირი მდგრადი განვითარების მიზნებთან

სტრატეგიული დაგეგმარების ფარგლებში, კრისტალმა შეამცირა მდგრადი განვითარების მიზნების (SDG) რაოდენობა, რომლებზეც ფოკუსირებასაც ის აპირებს. ჩვენ განვსაზღვრეთ მდგრადი განვითარების 3 მიზანი, შესაბამისი ამოცანებითა და ინდიკატორებით, რომელთა მიხედვითაც ჩვენ შევაფასებთ მიღწეულ პროგრესს და შედეგებს ავსახავთ მდგრადობის შემდგომ ანგარიშებში.

SDG 5: გენდერული თანასწორობის მიღწევა და ყველა ქალისა და გოგონას გაძლიერება

მიზანი 5.5

პოლიტიკურ, ეკონომიკურ და საზოგადოებრივ ცხოვრებაში ქალთა სრული და ეფექტიანი მონაწილეობისა და გადანაცვლებისათვის მიღების ყველა დონეზე ლიდერობისათვის თანასწორი შესაძლებლობების უზრუნველყოფა

მიზანი 5.4

აუნაზღაურებელი ზრუნვისა და საშინაო შრომის აღიარება და დაფასება საჯარო სერვისების, ინფრასტრუქტურისა და სოციალური დაცვის პოლიტიკის მიზნების გზით და ოჯახში საერთო პასუხისმგებლობის ხელშეწყობა ეროვნული მოთხოვნების შესაბამისად.

მიზანი 5.a

რეფორმების განახორციელება, რათა ქალებს მიენიჭოთ თანაბარი უფლებები ეკონომიკურ რესურსებზე, აგრეთვე საკუთრებაში მიწისა და სხვა ქონების ფლობაზე, ფინანსურ მომსახურებაზე, მემკვიდრეობაზე და ბუნებრივ რესურსებზე, ეროვნული კანონმდებლობის შესაბამისად.

ინდიკატორი 5.5.2

ქალთა პროცენტული წილი ხელმძღვანელ თანამდებობებზე

ინდიკატორი 5.4.1

აუნაზღაურებად ზრუნვასა და საშინაო საქმეზე დახარჯული დროის წილი სეგრეგირებული სქესის, ასაკისა და ადგილმდებარეობის მიხედვით

ინდიკატორი 5.a.1

(ა) მთლიანი სასოფლო-სამეურნეო მოსახლეობის წილი სასოფლო-სამეურნეო დანიშნულების მიწაზე საკუთრების ან დაცული უფლებით, სეგრეგირებული სქესის ნიშნით; და (ბ) ქალების წილი სასოფლო-სამეურნეო დანიშნულების მიწაზე მფლობელთა ან უფლების მფლობელთა შორის, მფლობელობის ტიპის მიხედვით



SDG 7: ხელმისაწვდომი, საიმედო, მდგრადი და თანამედროვე ენერჯიის საყოველთაო უზრუნველყოფა

მიზანი 7.1

2030 წლისთვის უნივერსალური ხელმისაწვდომობის უზრუნველყოფა ხელმისაწვდომ, საიმედო და თანამედროვე ენერჯეტიკულ სერვისებზე

მიზანი 7.2

2030 წლისთვის გლობალურ ენერჯეტიკულ ბალანსში განახლებადი ენერჯიის წყაროების წილის მნიშვნელოვანი ზრდა

მიზანი 7.3

2030 წლისთვის ენერჯოეფექტურობის გაუმჯობესების გლობალური მაჩვენებლის გაორმაგება

ინდიკატორი 7.1.2

მოსახლეობის წილი, რომელიც დიდწილად ეყრდნობა სუფთა სანვავსა და ტექნოლოგიებს

ინდიკატორი 7.2.1

განახლებადი ენერჯიის წყაროების წილი ენერჯიის მთლიან მოხმარებაში

ინდიკატორი 7.3.1

ენერჯიის ინტენსივობა, გაზომილი პირველადი ენერჯიისა და მშპ-ის მიხედვით

SDG 10: უთანასწორობის შემცირება ქვეყნებში და ქვეყნებს შორის

მიზანი 10.1

2030 წლისთვის მოსახლეობის ქვედა 40%-ის შემოსავლის ზრდის თანდათანობით მიღწევა და შენარჩუნება საშუალო ეროვნულ განაკვეთზე მაღალი განაკვეთით

მიზანი 10.c

2030 წლისთვის მიგრანტთა გადარიცხვების ტრანზაქციის ხარჯების 3 პროცენტზე ნაკლებამდე შემცირება და 5 პროცენტზე მაღალი ხარჯების მქონე გადარიცხვების საკომისიოების აღმოფხვრა

ინდიკატორი 10.1.1

შინამეურნეობების დანახარჯების ან შემოსავლის ზრდის მაჩვენებელი ერთ სულ მოსახლეზე მოსახლეობის ქვედა 40 პროცენტსა და მთლიან მოსახლეობაში

ინდიკატორი 10.c.1

ფულადი გზავნილების ხარჯები გამოგზავნილი თანხის პროპორციულად



სამომავლო
გეგმები

სტრატეგიული ჩარჩოს შემდგომი გაუმჯობესება და SDG-ების უკეთ ინტეგრირება

2023 წელს კრისტალი გეგმავს გადახედოს გარემოსდაცვითი და სოციალური სტრატეგიის მიზნებს და დაამყაროს მკაფიო კავშირი ამ მიზნებსა და შერჩეულ SDG-ებს შორის. გარდა ამისა, გარემოსდაცვითი და სოციალური გავლენა გათვალისწინებული იქნება მენეჯმენტის საქმიანობის ძირითად ინდიკატორებში (KPIs).

სოციალური გავლენის მართვა

მიუხედავად იმისა, რომ ჩვენ ვამაყობთ მომხმარებელთა დაცვის მიმართულებით ჩვენი მდიდარი გამოცდილებით და ვსარგებლობთ კლიენტების მაღალი ნდობით, 2022 წელს შევნიშნეთ ჩვენი გავლენის შესუსტება, როგორც ბიზნეს კომპანიებზე, ასევე შინამეურნეობებზე. ეს მეტყველებს, რომ საჭიროა კრისტალმა გაზარდოს ინვესტიციები უფრო გავლენიან მცირე და საშუალო ბიზნესის პორტფელში. ამ მიზნის მისაღწევად აუცილებელია საბანკო ლიცენზიის მოპოვება და მცირე და საშუალო ბიზნესის განვითარების ახალი სტრატეგიის დანერგვა, რომელიც ფოკუსირებული იქნება SME კომპანიებისთვის ცოდნის, ტექნოლოგიებისა და ბაზრების წვდომის ზრდაზე. აღნიშნული ინიციატივები უნდა იყოს მიმართული მცირე ბიზნესების უნიკალური საჭიროებების დაკმაყოფილებაზე, რომლებიც ამჟამად ძირითადი კომერციული ბანკების მომსახურების მიღმა რჩება.

საბანკო ლიცენზია ასევე დაგვეხმარება ამავე კვლევაში მოცემული დაზოგვის და ფინანსური მართვის ინდიკატორების გაუმჯობესებაში.

როგორც კომპანია, რომლის ისტორია მჭიდროდ უკავშირდება მიგრაციის, კონფლიქტებისა და იძულებით გადაადგილების შედეგად წარმოქმნილი გამოწვევების გადაჭრას, ჩვენ მზად ვართ გავაგრძელოთ ფოკუსირება დევნილთა მხარდაჭერაზე, ხელი შევუწყოთ ნდობის აღდგენის ინიციატივებს და გავაფართოოთ ჩვენი სერვისები უკრაინიდან დევნილების და სხვა ქვეყნებიდან მიგრანტების დასახმარებლად.

