

المعايير العالمية لإدارة الأداء الاجتماعي

دليل شامل لأفضل الممارسات أنشئ من قبل، و لأجل العاملين في مجال التمويل الأصغر كمورد لمساعدة المؤسسات المالية على تحقيق أهدافها الاجتماعية. و يمكن للمعايير العالمية أن توحد الصناعة حول نهج مشترك لإدارة الأداء الاجتماعي و تعزيز سمعتها في تلبية الاحتياجات المالية للناس بمسؤولية.

”عدد الأدوات والإجراءات يقارب عدد أصحاب المصلحة. إن المعايير الدولية هي المشروع المكتمل الأول والوحيد الذي يستند على اجراءات الميدان لخلق هيكل ولغة موحدين لإدارة الأداء الاجتماعي.“

يورغن هامر، غرامين كريدي اجريكول





التوازن ما بين الأداء المالي والاجتماعي

المعيار

أ) معدلات النمو مستدامة ومتناسبة مع أوضاع السوق، مما يسمح بتوفير خدمات عالية الجودة

ب) يُعَدُّ هيكل تمويل المؤسسة مناسب بالأهداف المزدوجة فيما يتعلق بالموارد والشروط والعوائد المرغوبة

ج) لا يتعارض السعي لتحقيق الأرباح مع استدامة المؤسسة على المدى الطويل أو مع مصلحة العملاء

د) تقدم المؤسسة تعويض عادل للمديرين في الإدارة العليا يتناسب مع مؤسسة لديها أهداف تمويل أصغر مزدوجة



التعامل مع الموظفين بطريقة مسؤولة

المعيار

أ) تتبع المؤسسة سياسة موارد بشرية مكتوبة تحمي الموظفين وتخلق بيئة عمل داعمة

ب) تتواصل المؤسسة مع جميع الموظفين حول شروط التوظيف، وتقديم لهم التدريب على المهام الأساسية للوظيفة

ج) تتابع المؤسسة مستوى رضا الموظفين ومعدل دورانهم (تناوبهم / الاستقالة من المؤسسة)



تصميم منتجات وخدمات وقنوات توصيل تفي باحتياجات العملاء وما يفضلونه

المعيار

أ) تدرك المؤسسة احتياجات النوعيات المختلفة من العملاء وما يفضلونه

ب) تقوم المؤسسة بتصميم المنتجات والخدمات وقنوات التوصيل بأسلوب لا يُعَرِّض العميل لأي ضرر

ج) يتم تصميم المنتجات والخدمات وقنوات التوصيل لتفيد العميل، بالتوافق مع أهداف المؤسسة الاجتماعية



التعامل مع العملاء بطريقة مسؤولة

المعيار

أ) تحدّد المؤسسة ما إذا كان لدى العملاء القدرة على السداد دون إفراط في المديونية، وستشارك المؤسسة في الجهود المبذولة لتحسين إدارة مخاطر القروض على مستوى السوق

ب) تقوم المؤسسة بتوصيل معلومات واضحة وكافية وفي الوقت المناسب بأسلوب ولغة يفهمها العميل حتى يمكن للعملاء اتخاذ قرارات مدروسة

ج) تقوم المؤسسة ووكلاءها بمعاملة عملائها بشكل عادل وباحترام وبدون أي تمييز. يوجد لدى المؤسسة تدابير وقائية للكشف عن الفساد وتصحيحه بالإضافة إلى آلية الكشف عن أية معاملة عدوانية أو تعسفية من قبل موظفيهم ووكلائهم، خاصة خلال إجراءات بيع القروض أو جمع الأقساط

د) تحترم المؤسسة خصوصية بيانات العميل الفردية مما يتوافق مع القوانين واللوائح الخاصة بالسلطات القضائية، ولا تستخدم بيانات العميل إلا في أغراض يتم تحديدها في الوقت الذي يتم فيه جمع البيانات، أو عندما يسمح القانون، إلا إذا تم الاتفاق على غير ذلك مع العميل

هـ) توجد لدى المؤسسة آليات مناسبة ويتم استخدامها في الوقت المناسب للتعامل مع شكاوى العملاء وحل المشاكل. وتقوم المؤسسة باستخدام هذه الآليات لحل المشاكل الفردية ولتحسين المنتجات والخدمات



ضمان التزام مجلس الإدارة والإدارة والموظفين بالأهداف الاجتماعية

المعيار

أ) أعضاء مجلس الإدارة ملتزمين برسالة المؤسسة الاجتماعية

ب) أعضاء مجلس الإدارة يعتبرون المؤسسة مسؤولة مسؤولية كاملة عن رسالتها وأهدافها الاجتماعية

ج) تقوم الإدارة العليا بوضع استراتيجية المؤسسة لتحقيق أهدافها الاجتماعية، و بالإشراف على تنفيذها

د) يتم تعيين الموظفين وتقييمهم واعتمادهم بناءً على معايير الأداء الاجتماعي والمالي



تحديد ومتابعة الأهداف الاجتماعية

المعيار

أ) لدى المؤسسة إستراتيجية لتحقيق أهدافها الاجتماعية

ب) تقوم المؤسسة بجمع البيانات وتقديم التقارير والتأكد من دقة البيانات على مستوى العملاء، والتي لها علاقة بالأهداف الاجتماعية للمؤسسة