
SPI4, Универсальные Стандарты и отдел кадров (HR)

Вебинар

1 марта 2016

3 раунд Фонда СВ

CERISE

- Ассоциация, фокусирующаяся на распространении знаний и инструментов для этического финансирования.
- **Основатели:** пять французских организаций, специализирующихся на микрофинансировании.
- **Партнёры:** МФО, сети, провайдеры техподдержки, инвесторы, доноры и исследователи по всему миру.
- **Сферы деятельности:** социальное воздействие и влияние, управление, сельское и сельскохозяйственное финансирование.

www.cerise-microfinance.org

Фонд социального воздействия – 3 раунд

Целевая аудитория?

- МФО, национальные сети, местные регулирующие органы, инвесторы.

Предложение Фонда СВ для заинтересованных лиц из сферы микрофинансирования

- Онлайн обучение (на английском, испанском и русском языках) для **представителей сетей, менеджеров МФО, кредитных аналитиков и аудиторов SPI4** по сбору данных и применению инструмента SPI4.
- Дистанционная техническая поддержка для отдельных МФО, сетей и кредитных аналитиков.
- Стипендии на участие в ежегодной встрече РГСВ в 2016 и 2017 гг.

Первая подача заявок с января 2016 года

Подробнее: <http://www.mfc.org.pl>

Цели вебинара

1. Обсудить ключевые вопросы HR в УСВ
2. Понять основные показатели, связанные с HR, в рамках Универсальных Стандартов (и фильтрации при помощи SPI4)
3. Рассмотреть примеры улучшения HR практик
4. Выявить технические ресурсы

Основные положения УСВ, касающиеся HR

Раздел 1 : Определение и мониторинг социальных целей



■ HR и мониторинг:

→ HR отвечает за достоверность данных на уровне клиентов, полученных местным сотрудником и обработанных операционным отделом

→ Процедуры, обучение и мотивация будут иметь значение

Раздел 2: Обеспечение приверженности социальным целям



- HR обеспечивают приверженность персонала
 - **Кодекс поведения:** отражает ценности
 - **Наём и поощрения:** обеспечивает поддержку сотрудников в отношении клиентоориентированного управления

Раздел 4: Ответственное отношение к клиентам



■ HR и защита клиентов

- ❑ Кадровый потенциал по оценке платежеспособности клиентов
- ❑ Эффективные коммуникации и справедливое обращение с клиентами
- ❑ Осведомлённость персонала о требованиях к конфиденциальности данных клиентов

Раздел 5 : Ответственное отношение к сотрудникам



- Основной раздел кадровой политики
 - ❑ Достойные условия труда
 - ❑ Здоровье и безопасность
 - ❑ (Не)удовлетворённость сотрудников

Раздел 6: Баланс социального и финансового воздействия



■ Ответственность HR:

- ❑ Рабочая нагрузка соотносима с качеством предоставляемых клиентам услуг
- ❑ Справедливая компенсация менеджеров соответствует социальной миссии

Как оценивать практики в области HR?

Как оценивать кадровые вопросы при помощи SPI4?

- Краткое демо по фильтрам для HR: мы ищем рассмотренные выше ключевые вопросы.

Screenshot of Microsoft Excel showing the 'Révision' (Review) ribbon and a 'Ôter la protection de la feuille' (Remove sheet protection) dialog box. The dialog box explains that sheet protection prevents unwanted changes to data and formatting, and offers to specify a password to allow changes. A red arrow points to the 'Révision' tab, and another red arrow points to the 'Ôter la protection de la feuille' button in the ribbon. A third red arrow points to a '+' icon in the top right corner of the spreadsheet area.

Как применять информацию для отчётности и УСВ

■ Отчётность:

- ❑ Наполнение внутренних отчётов, мотивация персонала, укрепление поддержки.
- ❑ Клиентские данные могут быть частью публичных коммуникаций организации

(напр., ежегодные отчёты, информационные записки)

■ УСВ:

- ❑ Корректировка потребностей в обучении, кадровые политики и процедуры.

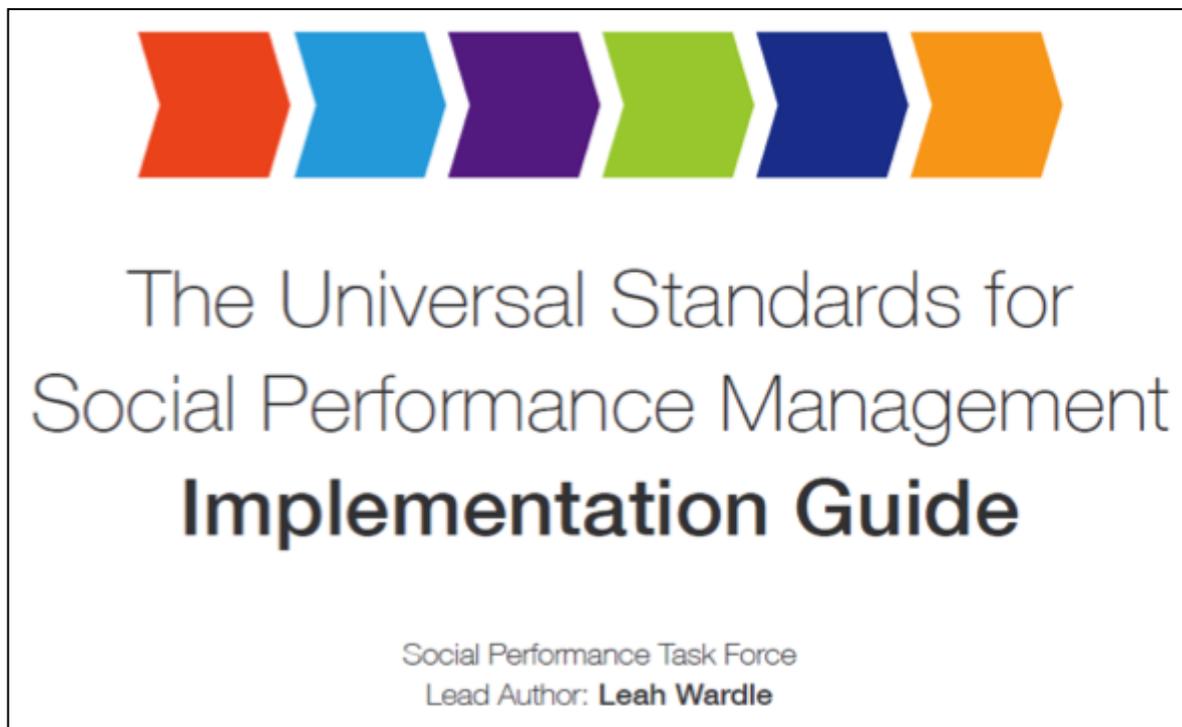


Примеры улучшения HR практик

Институционализация УСВ

- Приоритезируйте основные шаги, которые будете совершать, разработайте чёткий план действий и распределите обязанности.
- Изучите все имеющиеся бесплатные технические ресурсы на сайтах РГСВ, Smart и т.д.
- Чемпион УСВ или Комитет по УСВ.
- Регулярно отчитывайтесь о достижениях высшему руководству, сотрудникам и Совету директоров, чтобы обеспечить их поддержку.

Действуйте: Руководство по внедрению!



Скачайте руководство по внедрению:
<http://sptf.info/spmstandards/universal-standards>

Улучшение раздела 1: Достоверность данных клиентов, полученных персоналом

- Обучите соответствующих сотрудников методам сбора качественных данных
 - Задавайте вопросы единообразно
 - Избегайте изменения ответов клиентов
 - Объясняйте клиентам цель сбора данных
- Объясните сотрудникам мотивацию организации
 - Применяйте данные клиентов для принятия решений
 - Следите за прогрессом в достижении социальных целей

Улучшение раздела 2:

Кодекс поведения, наём и поощрение

- Пример компании AzerCredit, Азербайджан
 - Разработка и внедрение Кодекса этики

КОДЕКС ЭТИКИ И ДЕЛОВОГО ПОВЕДЕНИЯ – Vision Fund AzerCredit

МОГЛИ БЫ ВЫ КРАТКО РАССКАЗАТЬ НАМ О КОДЕКСЕ ЭТИКИ И ЕГО ОТНОШЕНИИ К РАЗДЕЛУ 5?

- КЭИДП фонда VF AzerCredit был разработан в 2010 году и пересмотрен в 2014.
- Кодекс освещает миссию компании, её видение и основные ценности наших сотрудников.
- КЭИДП охватывает следующие вопросы:
 - добросовестность в деловых взаимоотношениях,
 - защиту физических и интеллектуальных активов,
 - конфликты интересов,
 - закупочную деятельность,
 - развлекательные мероприятия,
 - подарки и платежи,
 - злоупотребление токсическими веществами и алкоголем,
 - использование корпоративных каналов коммуникаций,
 - нормы одежды и внешнего вида, профессиональное поведение,
 - равноправие при найме на работу (права сотрудников) и достоверность личных дел,
 - конфиденциальность данных клиентов и служебной информации (права клиентов).

КАКОВ ПРОЦЕСС ВНЕДРЕНИЯ КОДЕКСА ЭТИКИ В VF AzerCredit?

- В соответствии с Основными практиками 2c.2 и 2d.2, каждый новый сотрудник должен получить копию Кодекса Этики при найме на работу и подписать документ, подтверждающий прочтение и понимание Кодекса. Каждый новый сотрудник получает копию КЭИДП совместно с письменным трудовым договором и описанием работы.
- Все сотрудники организации посещают ориентационный тренинг, основной упор в котором делается на КЭИДП. Он проводится учебной академией VF AzerCredit (АСТА).
- В случае внесения изменений в Кодекс, рассылается дополнительная информация и проводится новый тренинг.
- Сотрудники VF AzerCredit уведомлены, что нарушение Кодекса может привести к дисциплинарным взысканиям.

В ЧЁМ ЗАКЛЮЧАЕТСЯ ПОЛЬЗА ПОДОБНОЙ ИНИЦИАТИВЫ ДЛЯ VF AzerCredit?

- Наиважнейший плюс от Кодекса этики для VF AzerCredit является неосязаемым – наши ценности теперь действуют в каждом нашем шаге, и мы гордимся ЭТИМ.
- КЭИДП позволил нам обеспечить согласованные и систематизированные принципы работы и создать атмосферу поддержки.
- С момента внедрения Кодекса он несомненно улучшил уровень услуг, оказываемых персоналом на местах.



Доступность и надлежащее применение кадровых политик и процедур, включая Кодекс поведения, является требованием Сертификата по защите клиентов от SMART Campaign, который недавно получил AzerCredit

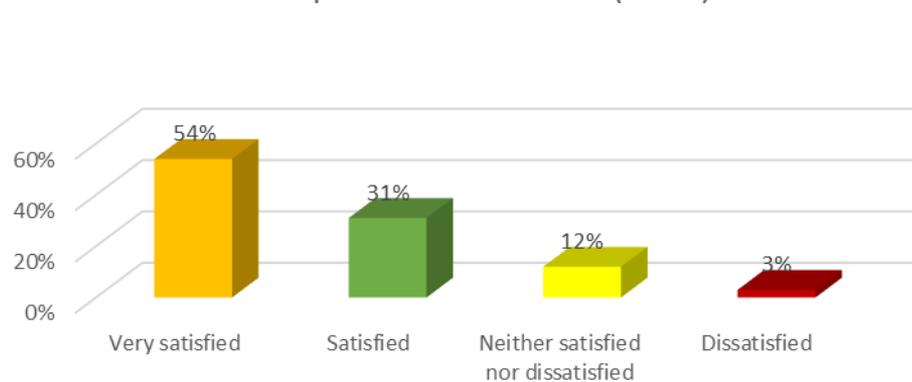
КАКУЮ ПОЛЬЗУ ПРИНЕСЛИ ДАННЫЕ ПРАКТИКИ НАШИМ КЛИЕНТАМ И СОТРУДНИКАМ?

КЭИДП:

- Помогает ознакомить новых сотрудников с культурой и ценностями компании.
- Помогает сотрудникам в ситуациях, когда этические последствия действия не проявляются мгновенно.
- Снижает риск субъективного и непоследовательного управления, тем самым повышая «боевой дух», гордость сотрудников, их лояльность, и позволяет нанимать высококлассных специалистов.

На всех проведённых фокус-группах было подтверждено, что персонал VF AzerCredit является терпеливым, дружелюбным и искренним, что повышает доверие клиентов к организации как таковой, а также о том, что дружественное отношение к клиентам считается наивысшей ценностью VF AzerCredit.

Overall customer satisfaction with personnel's service (2014)



ЗАЧЕМ РАЗРАБАТЫВАТЬ КОДЕКС ЭТИЧЕСКОГО ПОВЕДЕНИЯ И КАК ИЗМЕРЯТЬ ЕГО ЭФФЕКТИВНОСТЬ?

- Основной целью кодекса этического поведения является создание в организации чёткого эталона этического поведения.
- Эффективный дисциплинарный процесс / политика информирования о нарушениях являются важными компонентами поддержки кодекса.
- Наилучшим способом измерения эффективности этических стандартов компании является наблюдение за результатами действий сотрудников. Организации могут измерять эффективность этического обучения и соблюдение кодекса по результатам опросов клиентов и опросов сотрудников об их удовлетворённости.

Улучшение раздела 4: Защита клиентов и НР

- Справедливое обращение с клиентами: ролевые игры и видео в процессе обучения – весёлое и эффективное донесение информации!
 - Примеры ролевых игр от МФО из Уганды
 - Видео о прозрачности микрофинансирования «Тётушке-нужен-кредит» с прозрачными условиями для клиентов

Где найти SPI4 связанные с ним ресурсы?

www.cerise-spi4.org



[FAQ](#) [Support](#) [Funding](#) [Publications](#) [Contact](#)



DOWNLOAD SPI4



CONDUCT AN AUDIT



GET TRAINED



SPI4 IN NUMBERS

version 1.3 released FEB 2016

NEWSLETTER ALINUS
SPI4 FOR INVESTORS

SPI4 BENCHMARKS OCT
2015

QUALIFIED AUDITORS LIST

Проконсультируйтесь с Ресурсным центром РГСВ!



Featured Items

- Universal Standards Implementation Guide**
The Universal Standards Implementation Guide offers comprehensive guidance to financial institutions on how to implement the practices found in the Universal Standards for Social Performance Management.
- Human centered design toolkit**
This open-source toolkit enables users through the human-centered design process and supports them in activities such as building listening skills, running workshops, and implementing ideas — all of which can generate insights into clients' needs that can be turned into effective product design.
- Microfinance index of market outreach and saturation**
The Microfinance Index of Market Outreach and Saturation is an analysis of credit market capacity using the Global Findex dataset, offered by Planet Rating.
- SPM Assessment Tool**
The CERISE SPM is a social audit tool that can be used for reporting and performance management, to assess level of implementation of the Universal Standards.

- **Dimension 1: Define and monitor social goals**
 - Strategic management toolkit handbook
 - Imp-Act Indicators practice note
- **Dimension 2: Ensure board, management, and employee commitment to social goals**
 - Governance guidance
- **Dimension 3: Design products and services that meet clients' needs and preferences**
 - Portfolios of the poor
- **Dimension 4: Treat clients responsibly**
 - Avoidance of over-indebtedness: Guidelines
 - Calculating transparent pricing tool
 - Client complaint

<http://sptf.info/resources/resource-center>

Ресурсы по внедрению, касающиеся непосредственно HR

- **Умная деятельность:** см. главу по HR: Подходящие роли для 11 областей микрофинансовой деятельности.
 - <http://www.smartcampaign.org/tools-a-resources/796>
- **Видео**
 - Тётушке нужен кредит: <https://www.youtube.com/watch?v=k0uv7n591as>
 - Ugafoде: иллюстрация преимуществ УСВ для обеспечения поддержки со стороны персонала
 - <http://www.sptf.info/videos/financial-services-providers/208-ugandan-mfi-ugafode-puts-the-universal-standards-into-practice>
- **Инструкция Imp-Act по поощрениям:** Интеграция социального воздействия в системы поощрения персонала:
http://sptf.info/administrator/components/com_resourcecenter/images/resourceCenter/resources/f2c3843449ea1c74abf19240be590bc2-staff-incentives-guidance-note.pdf

Ресурсы по внедрению, касающиеся непосредственно HR

■ Исследования:

- [Кодекс Этики AzerCredit: Применение ценностей на практике](#)
- [FinDev Азербайджан: Сохранение ключевых сотрудников при помощи культуры «вознаграждения по результатам работы»](#)
- [Обучающее руководство банковской группы Muktinath Vikas \(Непал\): Поддержка принятия клиентами осознанных решений](#)

Общие ресурсы по внедрению

- **РГСВ:** Ресурсный центр + руководство по внедрению
<http://www.sptf.info/resources>
- **Smart Campaign** <http://smartcampaign.org>

Если Вам требуется помощь...

- Фонд СВ может предложить дистанционную техническую поддержку на английском, испанском и русском языках:
 - Объяснение показателей
 - Предложение имеющихся инструментов, которые могут помочь сократить пробелы в области СВ.

Контакты CERISE:
spi4@cerise-microfinance.org
www.cerise-spi4.org

Контакты МФЦ:
kdabrowska@mfc.org.pl