
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) tab 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 modifications. 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.

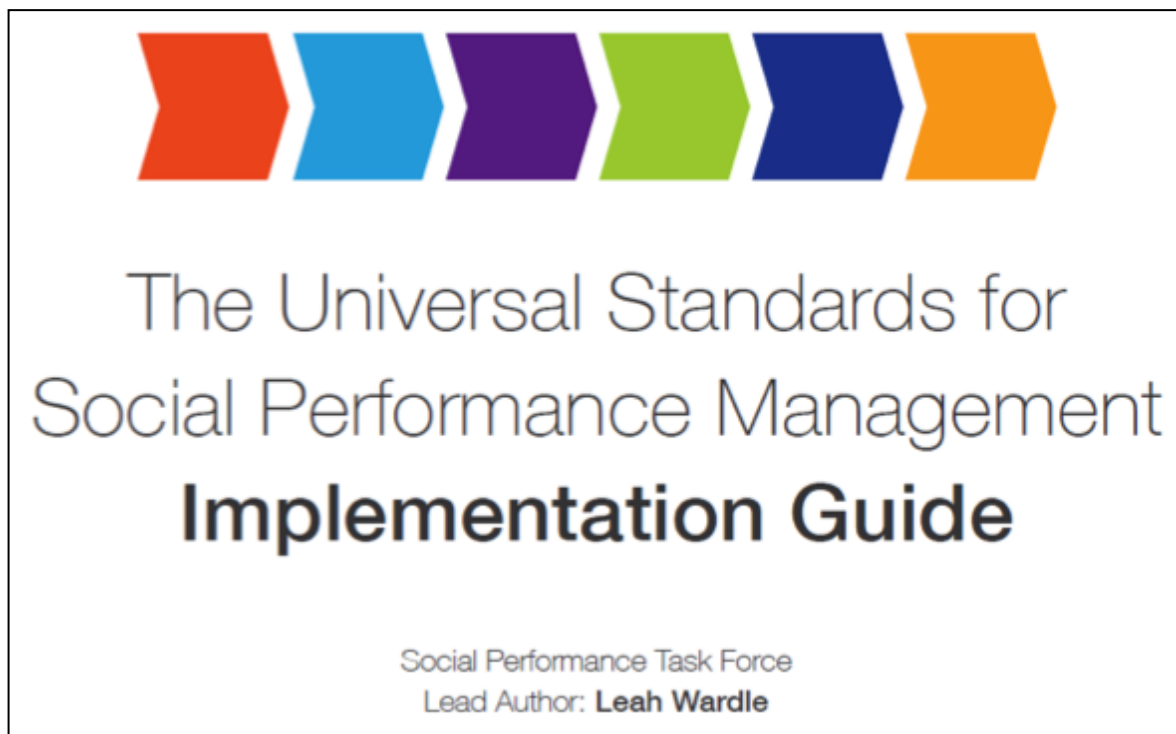


Примеры улучшения HR практик

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

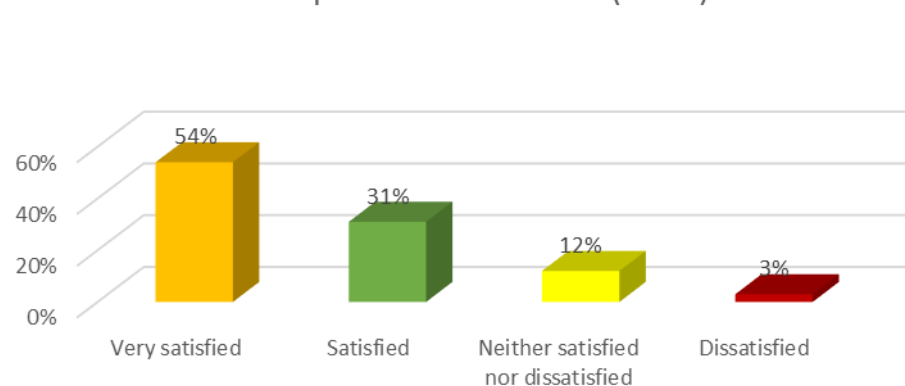
КАКУЮ ПОЛЬЗУ ПРИНЕСЛИ ДАННЫЕ ПРАКТИКИ НАШИМ КЛИЕНТАМ И СОТРУДНИКАМ?

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 <ol style="list-style-type: none">1. Strategic management toolkit handbook2. Imp-Act Indicators practice note	 Dimension 2: Ensure board, management, and employee commitment to social goals <ol style="list-style-type: none">1. Governance guidance	 Dimension 3: Design products and services that meet clients' needs and preferences <ol style="list-style-type: none">1. Portfolios of the poor	 Dimension 4: Treat clients responsibly <ol style="list-style-type: none">1. Avoidance of over-indebtedness: Guidelines2. Calculating transparent pricing tool3. 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>
 - Ugafode: 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