

إدارة الأداء الاجتماعي

Social Performance Management (SPM)

مبادئ حماية العملاء

إدارة الأداء الاجتماعي

إن معظم مؤسسات التمويل الأصغر تحمل رسالة اجتماعية، فهذه المؤسسات إما أنها تسعى إلى خفض مستوى الفقر أو إلى الوصول إلى الأفراد المستبعدين من الخدمات المالية أو إلى تمكين المرأة أو إلى تعزيز التكافل الاجتماعي. إن الأداء الاجتماعي هو الترجمة العملية الفعالة للرسالة الاجتماعية لدى المؤسسة؛ حيث تساعد إدارة الأداء الاجتماعي (SPM) المؤسسات في إعداد أهدافها الاجتماعية وتحقيقها عن طريق متابعة الأداء الاجتماعي واستخدام هذه المعلومات في عملية صنع القرار.

وتتميز إدارة الأداء الاجتماعي بأنها تعمل لصالح العملاء ولصالح المشروع في الوقت ذاته. لذا يجب علينا التعامل معها على أنها جزءاً محورياً في ممارسة المشاريع الجيدة. وسوف تتمكن مؤسسات التمويل الأصغر من تحسين الخدمات إذا كانت على دراية بـ "بمتطلبات" السوق وإذا كانت تستوعب أيضاً "الاحتياجات" التطورية للعملاء، ويعمل هذا على خلق الولاء وتقليل نسبة الأخطاء وزيادة الطلب على المدخرات والائتمان والخدمات الأخرى، وتعطي مؤشرات الأداء الاجتماعي بالمشاكل التي قد تظهر، كما توفر المعلومات المالية والاجتماعية التي تساعد في التأثير على الأداء المستقبلي، فالعملاء الناجحون هم أساس المؤسسات الناجحة.

مؤشرات قياس الأداء الاجتماعي لدى مؤسسات و برامج التمويل الأصغر:

إن الهدف الأساسي الذي أسست من أجله مؤسسات التمويل الأصغر هو الحد من الفقر والبطالة والتركيز على الفقير كمحور عمليات التمويل الأصغر وأساسها ،، ولكي لا تتحول صناعة التمويل من أداة فاعلة في محاربة الفقر والبطالة في صفوف الفقراء وذوي الدخل المحدود فقد عملت «الحملة الذكية» لحماية عملاء التمويل الأصغر على إيجاد عدد من المبادئ الأساسية لحماية عملاء التمويل الأصغر وجعلهم الهدف الأول من التمويل الأصغر ،، وحرصاً من شبكة اليمن للتمويل الأصغر على حماية عملاء التمويل الأصغر في اليمن وعلى استمرارية واستدامة مؤسسات التمويل الأصغر فقد وقعت الشبكة على مبادرة حماية عملاء التمويل الأصغر لتكون واحدة من ٢٠ شبكة حول العالم قامت بهذه المبادرة وفي هذا الإيميل أحببنا أن نشارككم بعض المعلومات عن مبادئ حماية عملاء التمويل الأصغر ومؤشرات قياسها وهي كالتالي:

- ١- منع زيادة مديونية المقترضين: ويكون ذلك عن طريق التأسيس الحرص لقدرة المقترض على تحمل القرض وسداده دون ان يكون ذلك على حساب جودة حياتهم و احتياجاتهم الضرورية.
- ٢- الشفافية وتتضمن شيئين أساسيين:
 - أ - تلتزم المؤسسات بهذا المبدأ من خلال توفير المعلومات الكاملة المتعلقة بعملية القرض للعملاء بلغة واضحة غير مضللة بالنسبة للعملاء.
 - ب - تحديد الأسعار والمراجحات بمسؤولية: من خلال تقديم أسعار معقولة وتنافسية وتوضيح تنافسياتها في السوق بحيث تيراعى فيها كل من قدرة المقترض و استدامة المؤسسة.
- ٢- ممارسات تحصيل مناسبة: ويكون ذلك عن طريق معاملة المقترضين بكرامة حتى في حالة عدم قدرتهم على سداد التزاماتهم المالية.
- ٤- السلوك الأخلاقي للموظفين العاملين في المؤسسة: ويكون من خلال خلق ثقافة مؤسسية تقدر المعايير الأخلاقية العالية بين العاملين وضمان توافر الإجراءات اللازمة لمنع الفساد أو سوء معاملة العملاء و اكتشاف وتصحيح كل منهما.
- ٥- معالجة الشكاوى وحلها: ويكون من خلال إعداد آلية لاستقبال شكاوى العملاء والاستجابة الفورية لها.
- ٦- سرية بيانات العملاء: ويكون من خلال احترام سرية بيانات العملاء وضمان سلامة و أمان معلوماتهم ، والحصول على موافقتهم مسبقاً لمشاركة بياناتهم مع أطراف أخرى.

لقد وضع سوق تبادل معلومات التمويل الأصغر (MIX) وفريق الأداء الاجتماعي ١١ مؤشراً والتي يمكن من خلالها قياس الأداء الاجتماعي لمؤسسات التمويل الأصغر، وتستخدم هذه المؤشرات المحددة لجمع بيانات الأداء الاجتماعي من مؤسسات التمويل الأصغر في جميع أنحاء العالم وتوفير منصة للقياس والتحليل. وفي ما يلي قائمة المؤشرات الأساسية لقياس الأداء الاجتماعي لدى مؤسسات و برامج التمويل الأصغر:

١. الرسالة والأهداف الاجتماعية: ويقاس هذا المؤشر بالالتزام المعلن لمؤسسة التمويل الأصغر تجاه الرسالة الاجتماعية و السوق المستهدف، وأهداف التنمية.
٢. الحوكمة: ويعتمد ذلك على تدريب أعضاء مجلس الإدارة في مجال إدارة الأداء الاجتماعي و وجود لجنة رسمية في المجلس لمراقبة الأداء الاجتماعي
٣. نطاق المنتجات والخدمات المالية وغير المالية التي تقدمها مؤسسة التمويل الأصغر
٤. الوصول إلى العميل عن طريق منهجيات الإقراض وتصنيف هذه المنهجيات التي تقدمها مؤسسة التمويل الأصغر
٥. الاحتفاظ بالعميل: عن طريق قياس معدل بقاء العميل لمؤسسة التمويل الأصغر
٦. شفافية تكاليف الخدمات للعملاء: أي كيف تضع المؤسسة سعر الفائدة أو المربحة
٧. الموارد البشرية و حوافز الموظفين: سياسة مؤسسة التمويل الأصغر فيما يتعلق بالمسؤولية الاجتماعية تجاه الموظفين
٨. إيجاد فرص العمل و المشاريع الممولة: ويقاس هذا المؤشر عن طريق عدد المشاريع التي تمولها مؤسسة التمويل الأصغر و توليد فرص العمل التي أوجدتها المشاريع الممولة
٩. المسؤولية الاجتماعية تجاه البيئة: ما إذا كان لمؤسسة التمويل الأصغر سياسات و مبادرات في منطقتها للتخفيف من الأثر البيئي للمشاريع الممولة
١٠. تجاوز الفقر: مستويات الفقر للعملاء عند دخولهم و تحريكهم للخروج من الفقر مع مرور الوقت
١١. المسؤولية الاجتماعية تجاه العملاء:

و تلخص هذه المسؤولية في مبادئ حماية عملاء التمويل الأصغر، وهي مجموعة من الأعراف، والمعايير، والقواعد، والقوانين التي توجه وتنظم سلوك المؤسسات في سوق التمويل الأصغر فيما يتعلق بعملائها.