

المعايير العالمية لإدارة الأداء الإجتماعي والبيئي

شباط 2022

عزيزي القاريء

شكراً جزيلاً لكونك جزءاً من مجتمع Cerise+SPTF. سعيديون بمشاركة هذا المورد المهم معك.

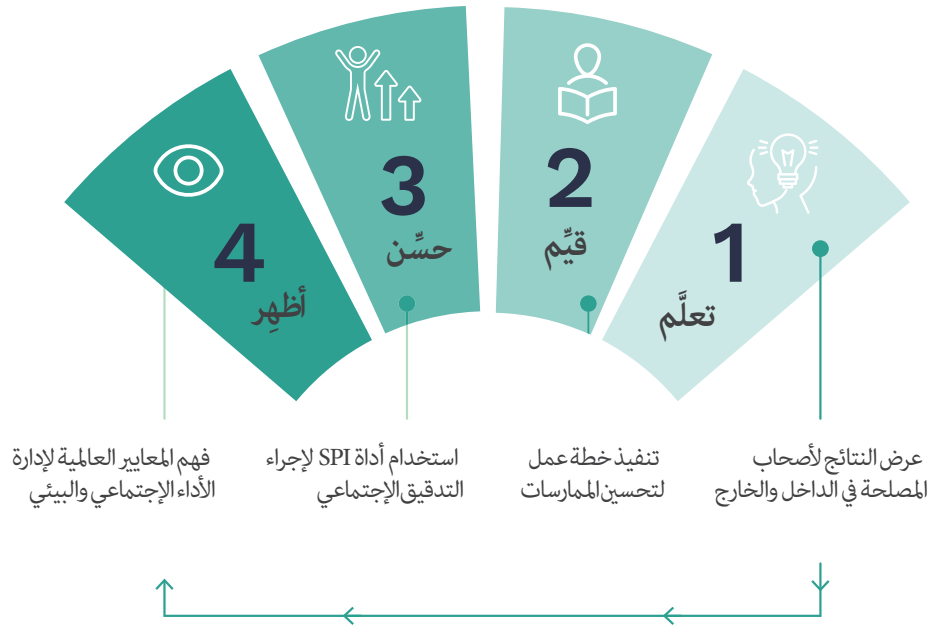
تعتبر المعايير العالمية لإدارة الأداء البيئي والاجتماعي ("المعايير العالمية") دليلاً شاملاً لأفضل الممارسات التي تغطي سبعة أبعاداً مختلفة في عمليات مقدمي الخدمات المالية - الإستراتيجية و الحوكمة وتصميم المنتج الذي يركز على العميل وحماية العميل و تنمية الموارد البشرية المسؤولة والنمو والعوائد المسؤولة وإدارة الأداء البيئي. إجمالاً، فإن المعايير العالمية تساعد المزودين على وضع العملاء والبيئة في مركز جميع القرارات الاستراتيجية والتشغيلية بما يحقق فائدة للعملاء الذين يستخدمون المنتجات والخدمات المالية. بالإضافة إلى ذلك، فإن تفعيل وتنفيذ المعايير العالمية يعزز الإستدامة المالية للمزود، لأن تحقيق الفائدة للناس والبيئة يعود أيضاً بالفائدة على الأعمال.

تم تطوير المعايير العالمية واختبارها وتنقيحها واستكمالها من قبل مقدمي خدمات مالية في جميع أنحاء العالم، لذلك فهي معايير واقعية وعملية، فهي لا تصف رؤية أو تضع مبادئ عالية المستوى، بالأحرى فإن المعايير العالمية توفر خارطة طريق يمكن لمقدمي الخدمات المالية اتباعها لتحقيق أهدافهم. تم إطلاق المعايير العالمية لأول مره في عام 2012 وهي الآن في نسختها الثالثة، وأثبتت مع مرور الزمن صمودها وملائمتها لمختلف البيئات الجغرافية وللعديد من مزودي الخدمات باختلاف أنواعهم.

هذا مورد غني ومليء بالتفاصيل. من الممكن أن يراودك السؤال "من أين أبدأ؟" والجواب هنا هو: لا يوجد مكان واحد مناسب. هنالك خياران شائعان وهما إما البدء بالخيارات السهلة وغير المكلفة نسبياً ("المكاسب السريعة")، أو معالجة الفجوات التي ترى فيها حاجة ملحة للتحسين. أو أنك قد ترغب بتقييم الممارسات الحالية لديك على مستوى جميع الأبعاد. في جميع الحالات سوف تختار من أين ستبدأ بناءً على أولوياتك والموارد المتاحة ووضع الممارسات الحالية لديك.

سواء كنت مهتماً ببعد واحد أو بضعة أبعاد أو بها جميعها، فإن لتعزيز الأداء الإجتماعي والبيئي أربعة مراحل:

المراحل الأربعة لإدارة الأداء الإجتماعي والبيئي



إنها عملية مستمرة، ستجد نفسك تكرر هذه الرحلة مع تطور مواردك وأولوياتك، حيث أننا جميعاً نطوّر من فهمنا لأفضل الممارسات مع تغير العالم من حولنا.

يرجى زيارة [موقعنا الإلكتروني](#) للحصول على الموارد التي ستساعدك في كل مرحلة خلال رحلتك. نرحب بك ونرغب بالاستماع لك، لذا يرجى عدم التردد في [مراسلتنا](#) إذا كان لديك أية أسئلة أو أردت مشاركة تجاربك.

نتمنى لكم التوفيق،
لورا و سيسيل

البعد الأول الإستراتيجية الإجتماعية

- 1A. لدى المزود استراتيجية لتحقيق أهدافه الإجتماعية
- 1B. يقوم المزود بجمع وتحليل وإعداد التقارير عن البيانات الخاصة بأهدافه الإجتماعية

البعد الثاني القيادة الملتزمة

- 2A. يقوم مجلس الإدارة بمراقبة ومحاسبة الإدارة على تحقيق الأهداف الإجتماعية.
- 2B. الإدارة التنفيذية هي المسؤولة عن تنفيذ استراتيجية المزود لتحقيق الأهداف الإجتماعية.

البعد الثالث: المنتجات والخدمات التي تركز على العميل

- 3A. يتم جمع وتحليل البيانات لفهم احتياجات العملاء.
- 3B. تحقق المنتجات والخدمات والقنوات التي يوفرها المزود فائدة للعملاء

البعد الرابع: حماية العملاء

- 4A. لا يتم ائقال العملاء بالمديونية
- 4B. يمنح المزود العملاء معلومات واضحة وفي الوقت المناسب لدعم العميل في اتخاذ القرارات.
- 4C. يفرض المزود معاملة عادلة ومحترمة للعملاء.
- 4D. يكفل المزود أمن بيانات العميل ويقوم بإبلاغ العملاء عن حقوق بياناتهم
- 4E. يتلقى المزود شكاوى العملاء ويقوم بمعالجتها

البعد الخامس: تنمية الموارد البشرية على نحو مسؤول



- .5A يوفر المزود بيئة عمل آمنة وعادلة.
- .5B تم تصميم نظام تنمية الموارد البشرية لمزود الخدمة لجذب القوى العاملة المؤهلة والمحفزة والمحافظة عليها.
- .5C يدعم نظام تنمية الموارد البشرية الخاص بالمزود استراتيجيته الاجتماعية.

البعد السادس: النمو والعوائد المسؤولة



- .6A يقوم المزود بإدارة ومراقبة النمو بطريقة تعزز أهدافه الاجتماعية وتخفف الأخطار على العملاء
- .6B يحدد المزود الأسعار بمسؤولية.
- .6C يستخدم المزود الأرباح بشكل مسؤول.

البعد السابع: إدارة الأداء البيئي



- .7A لدى المزود استراتيجية خاصة بالأداء البيئي ونظم قائمة لتطبيقها
- .7B يقوم المزود بتحديد وإدارة المخاطر والفرص البيئية.
- .7C يقدم المزود منتجات وخدمات مالية وغير مالية لتحقيق أهدافه البيئية.





البعد الأول

الإستراتيجية الإجتماعية

1A. لدى المزود استراتيجية لتحقيق أهدافه الإجتماعية

1B. يقوم المزود بجمع وتحليل وإعداد التقارير عن البيانات الخاصة بأهدافه الإجتماعية

1A. لدى المزود استراتيجية لتحقيق أهدافه الإجتماعية

التفاصيل | المؤشرات

- 1.A.1.1 تحدد الاستراتيجية الخصائص الديموغرافية والاجتماعية والاقتصادية للعملاء المستهدفين.
- 1.A.1.2 تحدد الإستراتيجية المنافع التي يسعى المزود إلى تحقيقها للعملاء، مثل:
- توفير الوصول (إتاحة الفرص) لمن كانوا مستبعدين في السابق
 - الحد من قابلية التعرض للصدمات
 - تكوين الأصول / الإستثمار في الفرص الاقتصادية
 - خلق فرص عمل
- 1.A.1.3 تصف الإستراتيجية كيف تحقق منتجات وخدمات المزود تغييراً إيجابياً للعملاء.
- 1.A.1.4 لدى المزود تعريفاً واضحاً لاستراتيجية "عدم إلحاق الضرر" والتي توضح كيف سيتم العمل على تخفيف المخاطر الاجتماعية المرتبطة باستخدام منتجاته وخدماته
- 1.A.1.4.1 الآثار السلبية على العملاء وعلى عائلاتهم
- 1.A.1.4.2 انتهاك حقوق الإنسان
- 1.A.1.4.3 الفساد والرشوة

الممارسات الأساسية

- 1.A.1 تحدد الإستراتيجية الإجتماعية من هم العملاء المستهدفين والأهداف الإجتماعية وكيفية تحقيق هذه الأهداف.

التفاصيل | المؤشرات

- 1.A.2.1 يتم تحديد مؤشر واحد على الأقل قابل للقياس لكل هدف اجتماعي.
- 1.A.2.2 يحدد المزود نتيجة و/أو مخرج واحد على الأقل قابل للقياس لكل هدف اجتماعي.

الممارسات الأساسية

- 1.A.2 تحدد الإستراتيجية المؤشرات والأهداف لقياس الإنجاز والتقدم نحو الأهداف الاجتماعية.

1.B يقوم المزود بجمع وتحليل وإعداد التقارير عن البيانات الخاصة بأهدافه الإجتماعية

التفاصيل | المؤشرات

1.B.1.1 يمتلك المزود أصول وقواعد (بروتوكولات) لجمع بيانات الأداء الاجتماعي تحدد من يقوم بجمع هذه البيانات وكيف ومتى.

1.B.1.2 يضمن المزود دقة بيانات الأداء الاجتماعي التي يجمعها.

1.B.1.2.1 يتلقى الموظفون في المناصب ذات الصلة تدريباً متخصصاً بكيفية جمع بيانات الأداء الاجتماعي وإدخالها على النظام المعتمد.

1.B.1.2.2 يتم التحقق من صحة بيانات العملاء عن طريق التدقيق الداخلي أو تقوم الإدارة بمراجعتها بصورة دورية متضمناً ذلك التحقق على مستوى الميدان.

1.B.1.3 تكون عملية جمع البيانات عملية مستمرة بلا توقف وذلك لقياس مدى تحقيق الأهداف الإجتماعية.

1.B.1.3.1 يقوم المزود بجمع البيانات الكمية التي تقيس التغيرات الإيجابية والسلبية للعملاء وأسرههم و بحد أدنى مرة واحدة سنوياً.

1.B.1.3.2 يقوم المزود بجمع البيانات النوعية التي تقيس التغيرات الإيجابية والسلبية للعملاء وأسرههم و بحد أدنى مرة واحدة سنوياً.

الممارسات الأساسية

1.B.1 يقوم المزود بجمع بيانات عن النتائج للعملاء وأسرههم.

التفاصيل | المؤشرات

1.B.2.1 يتم حفظ بيانات الأداء الاجتماعي في نظام المعلومات الإدارية (MIS) بطريقة تسمح بتحليل البيانات المالية والإجتماعية للعميل معاً وبشكل متصل .

1.B.2.2 يحلل المزود النتائج لشرائح العملاء المختلفة وفقاً لملفهم الشخصي وسلوكهم المالي و بحد أدنى سنوياً.

1.B.2.2.1 حسب الملف التعريفي للعميل: الجنس؛ العمر؛ الموقع (حضري / ريفي)؛ مستوى الفقر / الدخل

1.B.2.2.2 حسب السلوك المالي: أنواع المنتجات أو الخدمات المستخدمة؛ فترة التعامل مع المزود

1.B.2.2.3 الشرائح الأخرى ذات الصلة بالأهداف الاجتماعية للمزود (يرجى التحديد):

الممارسات الأساسية

1.B.2 يتم تحليل البيانات الناتجة بحسب شريحة وقطاع العميل

الءفصائل | المؤشرات

- 1.B.3.1 يقوم المزوء بإءراء ءءقبق اءءماعي. الء الأءنى للءءرار: كل ءلاء سنواء.
- 1.B.3.2 ينشر المزوء ءءريرًا يءضمن بباءاء الأءء الإءءماعي. الء الأءنى للءءرار: سنويًا.
- 1.B.3.3 يناقش المزوء نءاءء الأءء الإءءماعي مع الموظفبن. الء الأءنى للءءرار: سنويًا.

الممارساء الأساسية

- 1.B.3 يقدم المزوء ءءاربر عن بباءاء الأءء الإءءماعي ءاءليًا وءارءبيًا.



البعد الثاني

القيادة الملتزمة

- 2A. يقوم مجلس الإدارة بمراقبة ومحاسبة الإدارة على تحقيق الأهداف الإجتماعية.
- 2B. الإدارة التنفيذية هي المسؤولة عن تنفيذ استراتيجية المزود لتحقيق الأهداف الإجتماعية.

* 2A. يقوم مجلس الإدارة بمراقبة ومحاسبة الإدارة على تحقيق الأهداف الإجتماعية.

التفاصيل | المؤشرات

- 2.A.1.1 لدى المجلس لجنة نشطة لإدارة الأداء الإجتماعي وممارسات الحوكمة السليمة.
- 2.A.1.2 لدى عضو واحد على الأقل من أعضاء مجلس الإدارة خبرة بالعمل بشكل مباشر مع العملاء المستهدفين.
- 2.A.1.3 ما لا يقل عن 20% من أعضاء مجلس الإدارة من النساء.
- 2.A.1.4 يضم المجلس أعضاء ينحدرون من نفس جنسية / أعراق العملاء المستهدفين.

الممارسات الأساسية

- 2.A.1 يعكس تكوين مجلس الإدارة الإستراتيجية الاجتماعية وممارسات الحوكمة السليمة.

التفاصيل | المؤشرات

- 2.A.2.1 خلال الدورات التعريفية للأعضاء الجدد أو الدورات اللاحقة، يتم تدريب كل عضو من مجلس الإدارة على ما يلي:
 - 2.A.2.1.1 الأهداف الاجتماعية.
 - 2.A.2.1.2 دور مجلس الإدارة في إدارة الأداء الإجتماعي.
 - 2.A.2.1.3 المعايير العالمية لإدارة الأداء الاجتماعي والبيئي.
- 2.A.2.2 يوقع كل عضو من أعضاء مجلس الإدارة إتفاقية توضح بالتفصيل مسؤوليات الأداء الإجتماعي الخاصة به /بها.
- 2.A.2.3 يكون لأعضاء مجلس الإدارة الجدد تعامل مباشر مع العملاء خلال السنة الأولى من انضمامهم إلى مجلس الإدارة.

الممارسات الأساسية

- 2.A.2 يتم تدريب أعضاء مجلس الإدارة على مسؤوليات إدارة الأداء الاجتماعي الخاصة بهم.

التفاصيل | المؤشرات

الممارسات الأساسية

- * 2.A.3.1 يستخدم المجلس البيانات التالية لمراقبة حماية العملاء (وهي بيانات يتم تقديمها من الإدارة للمجلس) و بحد أدنى مرة واحدة سنوياً.
- * 2.A.3.1.1 تحليل مخاطر المديونية المفرطة للعملاء
- * 2.A.3.1.2 تحليل عدم رضا العملاء. معدلات انسحاب العملاء أو توقفهم عن الإقراض. نتائج دراسة انسحاب العملاء وتحليل شكاوي العملاء.
- * 2.A.3.1.3 أسعار الفائدة وما إذا كانت مسؤولة.
- * 2.A.3.1.4 تقرير عن الأنظمة التي تضمن سرية وأمن البيانات وبالأخص في حال وجود أية ثغرات أو تجاوزات وانتهاكات.
- * 2.A.3.1.5 تقارير عن أي احتيال أو فساد، بما في ذلك الابتزاز والرشوة.
- 2.A.3.2 يستخدم المجلس البيانات التالية لمراقبة الإستراتيجية الإجتماعية (وهي بيانات يتم تقديمها من الإدارة للمجلس) و بحد أدنى مرة واحدة سنوياً.
- 2.A.3.2.1 بيانات النتائج و بحد أدنى مرة واحدة سنوياً.
- 2.A.3.2.2 أحدث تدقيق اجتماعي و بحد أدنى مرة واحدة كل ثلاثة سنوات.
- 2.A.3.2.3 كيف يتم تخصيص الأرباح ، وما إذا كان التوزيع يتماشى مع الإستراتيجية الاجتماعية و بحد أدنى مرة واحدة سنوياً.
- 2.A.3.3 يستخدم المجلس البيانات التالية المقدمة من الإدارة لمراقبة ظروف العمل اللائق للموظفين، مع مراعاة الحد الأدنى للتكرار المدرج أدناه:
- 2.A.3.3.1 معدل دوران الموظفين حسب الجنس. بحد أدنى مرة واحدة سنوياً.
- 2.A.3.3.2 تحليل استطلاعات رضا الموظفين. و بحد أدنى مرة واحدة كل سنتين.
- * 2.A.3.4 يقوم مجلس الإدارة باتخاذ إجراءات تصحيحية عندما تتم ملاحظة (تحديد) مخاطر يتعرض لها العملاء أو الموظفين عندما لا يقوم المزود بتحقيق أهدافه الإجتماعية.

2.A.3 يتخذ المجلس قرارات إستراتيجية بناءً على البيانات الاجتماعية والمالية.

التفاصيل | المؤشرات

- 2.A.4.1 يقوم مجلس الإدارة بتضمين الأهداف الإجتماعية في عملية تقييم الأداء للمدير التنفيذي / المدير العام.
- 2.A.4.2 يقوم مجلس الإدارة رسمياً بتقييم الرئيس التنفيذي / المدير العام بشأن تحقيق أهداف الأداء الاجتماعي. و بحد أدنى مرة واحدة سنوياً.
- 2.A.4.3 يشرف مجلس الإدارة على تعويضات وأجور المدراء التنفيذيين.

- 2.A.4.3.1 إذا كانت أجور المدراء التنفيذيين تعتمد جزئياً على الحوافز فإنه يتم تحفيز الأداء المالي والاجتماعي على حدٍ سواء.
- 2.A.4.3.2 يقوم المجلس باحتساب الفرق بين متوسط الأجر السنوي لموظفي الإدارة التنفيذية وموظفي الميدان ويمكن تبرير أي فرق يصل لنسبة 25 إلى 1. بحد أدنى مرة واحدة سنوياً.
- 2.A.4.3.3 يقوم مجلس الإدارة بمراجعة أجور المدير التنفيذي/ المدير العام وأعضاء الإدارة التنفيذية والتأكد من أنه يمكن مقارنتها بالتعويضات لدى مقدمي الخدمات المماثلين ممن لديهم التزامات مجتمعية مماثلة. بحد أدنى مرة واحدة سنوياً.

الممارسات الأساسية

2.A.4 يتماشى إشراف مجلس الإدارة على الإدارة العليا مع الأهداف الاجتماعية.

التفاصيل | المؤشرات

- 2.A.5.1 في أوقات الأزمات، يراقب مجلس الإدارة كيف يتأثر العملاء والموظفين ويتخذ إجراءات لحمايتهم ودعمهم.
- 2.A.5.2 خلال فترات التغيير المؤسسي، يستخدم مجلس الإدارة بيانات العملاء للتحقق مما إذا كانت القرارات الإستراتيجية متوافقة مع الأهداف الاجتماعية والعملاء المستهدفين.

الممارسات الأساسية

2.A.5 مجلس الإدارة مسؤولاً عن الحفاظ على الأهداف الاجتماعية خلال أوقات الأزمات والتغييرات المؤسسية.

* 2B. الإدارة التنفيذية هي المسؤولة عن تنفيذ استراتيجية المزود لتحقيق الأهداف الإجتماعية.

التفاصيل المؤشرات	الممارسات الأساسية
<p>2.B.1.1 يتم تضمين الأهداف والغايات الاجتماعية في خطة العمل أو الخطة التشغيلية.</p> <p>2.B.1.2 يقوم الرئيس التنفيذي / المدير العام بتقييم كبار المديرين رسميًا بشأن تحقيقهم لأهداف الأداء الاجتماعي. بحد أدنى مرة واحدة سنويًا.</p>	<p>2.B.1 تشمل الإدارة الأهداف الاجتماعية في الخطة التشغيلية وتحمل كبار المديرين المسؤولية عن تحقيق الأهداف الاجتماعية.</p>
التفاصيل المؤشرات	الممارسات الأساسية
<p>* 2.B.2.1 تقوم الإدارة العليا بتحليل البيانات التالية وإجراء تقييم المخاطر. بحد أدنى مرة واحدة سنويًا.</p> <p>* 2.B.2.1.1 تحليل المخاطر المرتبطة بحماية العميل (المديونية الزائدة، المعاملة غير العادلة، انعدام الشفافية، خصوصية بيانات العميل، الشكاوى، الإحتيال، الفساد والرشوة ..)</p> <p>2.B.2.1.2 تحليل النتائج للعملاء وعائلاتهم</p> <p>2.B.2.1.3 تحليل ظروف العمل اللائقة (الصحة والسلامة، التعويضات والمنافع، ظروف العمل)</p> <p>* 2.B.2.2 تقوم إدارة التدقيق الداخلي و / أو إدارة المخاطر بدمج المعايير التالية في أنشطة المراقبة المنتظمة:</p> <p>* 2.B.2.2.1 قدرة العميل على السداد، التحليل الخاص بالموافقة على القروض، منع المبيعات المكثفة/ البيع الإجباري</p> <p>* 2.B.2.2.2 الشفافية تجاه العملاء</p> <p>* 2.B.2.2.3 الامتثال لمدونة قواعد السلوك ومنع الإحتيال والفساد</p> <p>* 2.B.2.2.4 إجراءات الحجز على الضمانات وممارسات التحصيل الملائمة</p> <p>* 2.B.2.2.5 إساءة استخدام بيانات العملاء وعمليات الإحتيال</p> <p>* 6.2.2.B.2 التعامل مع الشكاوي مع مراجعة عينة من الحالات</p> <p>* 2.B.2.3 تتخذ الإدارة إجراءات تصحيحية عندما تتم ملاحظة (تحديد) مخاطر يتعرض لها العملاء أو الموظفين أو عندما لا يتم تحقيق الأهداف الإجتماعية.</p>	<p>* 2.B.2 تتخذ الإدارة قرارات إستراتيجية وتشغيلية بناءً على البيانات الاجتماعية والمالية.</p>



البعد الثالث:

المنتجات والخدمات التي تركز على العميل

3A. يتم جمع وتحليل البيانات لفهم احتياجات العملاء.

3B. تحقق المنتجات والخدمات والقنوات التي يوفرها المزود فائدة للعملاء

3A. يتم جمع وتحليل البيانات لفهم احتياجات العملاء.

التفاصيل المؤشرات	الممارسات الأساسية
<p>3.A.1.1 قبل تقديم منتجات أو خدمات أو قنوات توزيع جديدة ، يتم إجراء أبحاث السوق التي تشمل جمع البيانات التالية عن العملاء المستهدفين:</p> <p>3.A.1.1.1 تحليل الحصة السوقية وتشبع السوق والسوق المحتمل</p> <p>3.A.1.1.2 بيانات الملف التعريفي للعميل، بما في ذلك الجنس والعمر والموقع (حضري / ريفي) ومستوى الفقر / الدخل</p> <p>3.A.1.1.3 بيانات عن احتياجات العملاء وأهدافهم وأي عقبات تواجه استخدام الخدمات المالية</p> <p>3.A.2.1 يتم إجراء اختبارات تجريبية قبل تقديم منتج جديد أو إجراء تغييرات مهمة (ملموسة) على منتج موجود.</p> <p>3.A.1.2.1 يقوم المزود باختبار المنتجات على عملاء ذوي خصائص إجتماعية واقتصادية وديموغرافية متنوعة.</p> <p>3.A.1.2.2 يتم جمع التغذية الراجعة على المنتجات التجريبية من الموظفين والعملاء.</p>	<p>3.A.1 يقوم المزود بإجراء أبحاث للسوق وعمل اختبارات تجريبية</p>
التفاصيل المؤشرات	الممارسات الأساسية
<p>3.A.2.1 يتم تحليل البيانات المتعلقة بالمعاملات (المحفظة المعرضة للخطر، متوسط حجم القرض، دفعات سداد القرض، السحوبات والإيداعات الخاصة بالإدخار) بحسب الشرائح الديموغرافية والاجتماعية والاقتصادية للعملاء.</p> <p>3.A.2.2 يتم تحليل استخدام المنتج (الأنواع والتكرار) من خلال الشرائح الديموغرافية والاجتماعية والاقتصادية للعملاء.</p>	<p>* 3.A.2 يستخدم المزود البيانات لتحديد أنماط السلوك المالي حسب شريحة العميل.</p>
التفاصيل المؤشرات	الممارسات الأساسية
<p>3.A.3.1 يتم إجراء استطلاعات (استبيان) رضا العملاء. ويحد أدنى مرة واحدة كل سنتين.</p> <p>3.A.3.2 يتم إجراء مقابلات مع العملاء المنسحبين و/ أو الخاملين للبحث فيما إذا كان هنالك فشل/خلل في تصميم المنتج.</p> <p>3.A.3.3 يقوم المزود بالتحقق فيما إذا كان هنالك ضغوطات على مستوى الأسرة تجعل من الصعب على العملاء استخدام المنتجات والخدمات.</p>	<p>* 3.A.3 يتم جمع ملاحظات العملاء حول تجاربهم في استخدام المنتجات والخدمات.</p>

3.B. تحقق المنتجات والخدمات والقنوات التي يوفرها المزود فائدة للعملاء

التفاصيل | المؤشرات

- * 3.B.1.1 يقوم المزود بتصميم المنتجات والخدمات (المالية وغير المالية) وقنوات التوزيع باستخدام رؤى من السوق والدراسات التجريبية والتغذية الراجعة من العملاء و بيانات النتائج.
- * 3.B.1.2 يتم تعديل المنتجات والخدمات الحالية بناءً على احتياجات العملاء و ردود الفعل والنتائج.
- 3.B.1.3 يتم تخصيص الموارد (المالية والبشرية) للتطوير والتحسين المستمر على المنتجات والخدمات وقنوات التوزيع.

الممارسات الأساسية

- * 3.B.1 يتم استخدام رؤى ومؤشرات من بيانات العملاء لتصميم المنتجات والخدمات

التفاصيل | المؤشرات

- 3.B.2.1 يتم توفير أحجام قروض وشروط منح تتناسب مع الملف الإقتصادي (الوضع المالي) للعميل والتدفقات النقدية لديه ونوع عمله.
- 3.B.2.2 يقوم المزود بتوفير قنوات توزيع تقلل من الحواجز التي تحول دون وصول العملاء.
 - 3.B.2.2.1 يوفر المزود للعملاء قنوات توصيل متعددة.
 - 3.B.2.2.2 يقوم المزود باستخدام تقنيات تناسب الثقافة الرقمية للفئات المستهدفة
- 3.B.2.2 في حال تقديم خدمات الإذخار، فإن المزود يقوم بتحديد الحد الأدنى من المتطلبات وشروط السحب المتوافقة مع التدفقات النقدية للقطاعات المستهدفة.

الممارسات الأساسية

- 3.B.2 يعمل المزود على إزالة الحواجز التي تمنع الوصول إلى المنتجات والخدمات المالية.

الممارسات الأساسية

التفاصيل | المؤشرات

- * 3.B.3.1 يقوم المزود بتصميم جداول السداد وفقاً للتدفقات النقدية للعميل ونوع العمل.
- * 3.B.3.2 لا تشكل متطلبات الضمانات والكفلاء التي يفرضها المزود صعوبات شديدة بالنسبة للعملاء.
- * 3.B.3.2.1 لدى المزود قائمة محددة بالأصول التي لا يمكن رهنها كضمان للقرض، والتي تشمل العناصر التي من شأنها أن تخلق مشقة شديدة أو خسارة كبيرة في قدرة العميل على كسب الدخل.
- * 3.B.3.2.2 يعتمد تقييم الضمانات على سعر السوق المتغير / سعر إعادة البيع. تقوم لجنة الائتمان أو المستوى الثاني للموافقات بالتحقق من تقييم الضمانات.
- * 3.B.3.2.3 لا يتجاوز الحد الأدنى المطلوب لقيمة الضمان ضعف مبلغ القرض، ولا يتجاوز الضمان النقدي 20% من مبلغ القرض.
- * 3.B.3.2.4 إذا قام المزود بأخذ سندات ملكية كضمانات، فإنه تتم إعادتها للعميل بمجرد سداد القرض.
- * 3.B.3.3 يقبل المزود بدائل للضمانات من العملاء الذين يشكل جنسهم أو سنهم حواجز أمام الوصول إليها بحسب السياق المحلي.
- * 3.B.3.4 إذا تم الإقراض في العملة الصعبة فإنه يتم إعلام العملاء بمخاطر صرف العملات الأجنبية باستخدام سيناريوهات التكلفة. ويمكن للمزود أيضاً تبرير قرار عدم الإقراض بالعملة المحلية.
- * 3.B.3.5 إذا كان عمل العميل مرتبطاً بقطاعات معروفة بوجود مخاطر اجتماعية عالية، فإن المزود يقوم بإجراء المزيد من العناية الواجبة للتخفيف من المخاطر.
- * 3.B.3.6 إذا كان المزود يقدم تأميناً اختياريًا، فإنه يقيّم ما تحققه منتجات التأمين من قيمة للعملاء:
 - * 3.B.3.6.1 يتم تحليل البيانات المتعلقة باستخدام المنتج: الإقبال على المنتج، ونسبة المطالبات، ونسبة التجديد، ونسبة التغطية.
 - * 3.B.3.6.2 يتم تحليل البيانات المتعلقة بكيفية معالجة المطالبات: نسبة رفض المطالبات، ومتوسط الوقت اللازم لتسوية المطالبات، وأسباب رفض المطالبات، وأسباب عدم التغطية.
 - * 3.B.3.6.3 يتم تحليل البيانات المتعلقة بتجربة العملاء مع التأمين: البيانات الديموغرافية للمشمولين، والشكاوى، ورضا العملاء.
 - * 3.B.3.6.4 إذا كانت نسبة المطالبات للتأمين على الحياة أقل من 60% يتم الطلب من مزود التأمين تبرير السبب.
- * 3.B.3.7 إذا كان المزود يستخدم وكلاء، فإنه يراقب السيولة لدى الوكيل وما إذا كان يحترم ممارسات حماية العميل، ولديه آليات لمعالجة المشكلات عند الحاجة.
- * 3.B.3.8 إذا كان المزود يستخدم القنوات الرقمية، فإنه يراقب ما إذا كانت المشكلات التالية تحدث و لديه آليات لمعالجة المشكلات حسب الحاجة:

الممارسات الأساسية

3.B.4 تساعد المنتجات والخدمات التي يوفرها المزود على تقليل فرص تعرض العملاء للصدمة وتخفيف الاستهلاك.

التفاصيل | المؤشرات

- 3.B.4.1 يقوم المزود بتوفير منتجات وخدمات للاحتياجات الأساسية، مثل السكن والطاقة والتعليم.
- 3.B.4.2 يقوم المزود بتوفير منتجات وخدمات تساعد العملاء على الحفاظ على مستويات ثابتة من الإنفاق على الرغم من تقلبات الدخل أو حالات الطوارئ. اختر كل ما ينطبق:
- 3.B.4.2.1 يتم تحليل البيانات المتعلقة باستخدام المنتج: الإقبال على المنتج، ونسبة المطالبات، ونسبة التجديد، ونسبة التغطية.
- 3.B.4.2.2 يتم تحليل البيانات المتعلقة بكيفية معالجة المطالبات: نسبة رفض المطالبات، ومتوسط الوقت اللازم لتسوية المطالبات، وأسباب رفض المطالبات، وأسباب عدم التغطية.
- 3.B.4.2.3 يتم تحليل البيانات المتعلقة بتجربة العملاء مع التأمين: البيانات الديموغرافية للمشمولين، والشكاوى، ورضا العملاء.
- 3.B.4.2.4 إذا كانت نسبة المطالبات للتأمين على الحياة أقل من 60% يتم الطلب من مزود التأمين تبرير السبب.

الممارسات الأساسية

3.B.5 يقدم المزود منتجات وخدمات تساعد العملاء على تحقيق أهدافهم.

التفاصيل | المؤشرات

- 3.B.5.1 يقدم المزود التدريب للعملاء في المجالات التي يعانون فيها من فجوات في المهارات تمنعهم من تحقيق أهدافهم
- 3.B.5.2 يقدم المزود منتجات / خدمات تمكّن العملاء من الاستثمار في الفرص الاقتصادية، مثل قروض الأعمال للبدء بمشاريع جديدة، وقروض رأس المال العامل، والاستثمار.
- 3.B.5.3 يقدم المزود منتجات / خدمات خاصة بالمناسبات الكبرى مثل حفلات الزفاف ورعاية الأمومة / الولادة والإسكان والتعليم العالي والجنزات.



البعد الرابع:

حماية العملاء *

- 4A. لا يتم ائصال العملاء بالمديونية
- 4B. يمنح المزود العملاء معلومات واضحة وفي الوقت المناسب لدعم العميل في اتخاذ القرارات.
- 4C. يفرض المزود معاملة عادلة ومحترمة للعملاء.
- 4D. يكفل المزود أمن بيانات العميل ويقوم بإبلاغ العملاء عن حقوق بياناتهم
- 4E. يتلقى المزود شكاوى العملاء ويقوم بمعالجتها

4A. لا يتم ائثال العملاء بالمديونية

التفاصيل | المؤشرات

الممارسات الأساسية

4.A.1.1 لدى المزود سياسة وإجراءات موثقة للموافقات على القروض.

4.A.1.1.1 لا تزيد النسبة المئوية للدخل المتاح للمقترض والذي يمكن تطبيقه على خدمة الدين عن 70%، بما يشمل الديون المقدمة من جهات إقراض أخرى.

4.A.1.1.2 يتم اتخاذ قرارات الموافقة على القرض من قبل شخصين على الأقل، أحدهما لا يتعامل مباشرة مع العميل.

4.A.1.1.3 في حال وجود مكتب استعلام ائتماني يتم إرسال بيانات العميل إليه وكذلك يتم استخدام تقارير الاستعلام في عملية الموافقة على القروض.

4.A.1.1.4 في حال تقديم قروضاً جماعية، فإن المزود أو أعضاء المجموعة الزملاء يقومون بإجراءات الحرص الواجبة لاستكمال المتطلبات تجاه كل عضو في المجموعة.

4.A.1.2 يتم إجراء تحليل التدفق النقدي لتقييم القدرة على السداد.

4.A.1.2.1 يتم إجراء تحليل التدفق النقدي بناءً على الدخل والنفقات وخدمة الدين المرتبطة بالعمل والعائلة وكذلك أية مصادر للإيرادات بما في ذلك المصادر غير الرسمية.

4.A.1.2.2 لا يضع المزود في الاعتبار الكفالات ودخل الكفلاء والضمانات و/أو التغطية التأمينية كبداية لتقييم القدرة على السداد أو كعنصر رئيسي للموافقة على القروض

4.A.1.3 تحدد سياسة المزود بشأن السداد المبكر (الدفع المسبق للقرض) الشروط التي بموجبها يكون مقبولاً للعملاء أن يقوموا بالسداد المبكر من أجل الحصول على قرض جديد.

4.A.1.3.1 عندما يتقدم العميل بطلب للسداد المبكر للحصول على قرض آخر، يتم تحديد فترة زمنية و / أو نسبة مئوية من أصل القرض النشط الذي يجب سداده قبل أن يصبح مؤهلاً للحصول على قرض جديد.

4.A.1.3.2 عندما يأخذ العميل قرض آخر مباشرة بعد السداد المبكر يتم إجراء تحليلاً جديداً للتدفق النقدي.

4.A.1.4 إذا تم إجراء تحليل الموافقة على القرض من خلال نظام حسابي (خوارزمية)، يقوم المزود بمراجعة مدى جودة وظائف النظام الحسابي المستخدم. و بحد أدنى مرة واحدة سنوياً.

4.A.1.4.1 يقوم المزود بمراجعة فعالية النظام الحسابي (الخوارزمية المستخدمة) للتنبؤ بسداد للعميل.

4.A.1.4.2 يقوم المزود باستخدام النظام الخاص به من أجل التحقق من التحيز ضد الفئات المحمية ويتم التصحيح حسب الحاجة.

التفاصيل | المؤشرات

الممارسات الأساسية

4.A.2.1 تراقب الإدارة العليا جودة المحفظة لتحديد مخاطر المديونية الزائدة. و بحد أدنى شهرياً.

4.A.2.1.1 يتم تحليل جودة المحفظة حسب الفرع والمنتج وشريحة العميل.

4.A.2.1.2 يتتبع المزود القروض التي تمت إعادة هيكلتها أو جدولتها أو تم إعادة تمويلها.

4.A.2.2 يحدد المزود مستويات المحفظة المعرضة للخطر التي تتطلب المزيد من المراقبة الداخلية والاستجابة.

4.A.2.3 إذا بلغ متوسط مخاطر الائتمان الإجمالية أكثر من 10% خلال أي ربع سنة في السنوات الثلاث الماضية، فإن المزود قد قام باتخاذ تدابير تصحيحية.

4.A.2 يقوم المزود بمراقبة السوق والاستجابة في حال تصاعد مخاطر المديونية الزائدة.

4.B. منح المزود العملاء معلومات واضحة وفي الوقت المناسب لدعم العميل في اتخاذ القرارات.

التفاصيل | المؤشرات

الممارسات الأساسية

- 4.B.1.1 يقدم المزود "وثيقة ملخص الحقائق الرئيسية" للمقترضين قبل توقيع العقد. تحتوي الوثيقة على المعلومات التالية:
- إجمالي مبلغ القرض
 - التسعير شاملاً جميع الرسوم
 - التكلفة الإجمالية للائتمان - رأس المال والفوائد والرسوم بالإضافة إلى الضمانات النقدية.
 - تاريخ الصرف ومدة القرض
 - جدول السداد مفصلاً رأس المال ومبالغ الفائدة وعدد الأقساط وتواريخ استحقاقها جميعاً.
 - اقتطاع الدفعة الأولى من أصل الدين والرسوم إذا انطبق ذلك.
 - كيف سيتم استخدام الضمانات النقدية / المدخرات الإلزامية في حالة التخلف عن السداد، إذا انطبق ذلك.
 - أسعار الفائدة والشروط والأحكام عند التأجيل، إذا انطبق ذلك
- 4.B.1.2 تتضمن عقود القروض المعلومات التالية، بحسب المنطبق على المنتج:
- فترة السماح
 - الإدخار الإلزامي / مبلغ المحفظة الالكترونية
 - آليات الخصم التلقائي على الحساب
 - المنتجات والخدمات المرتبطة بالائتمان
 - التزامات العضو أو الكفيل
 - متطلبات الضمانات وإجراءات الحجز عليها
 - عواقب التأخر في السداد والتعثر
 - شروط الدفع المسبق/ السداد المبكر: هل هو ممكن وكيف يؤثر على التكلفة
 - ما إذا كان يمكن تغيير الشروط والأحكام بمرور الوقت وكيف سيؤثر ذلك على العملاء
- 4.B.1.3 عقود القروض متوفرة باللغات المحلية الرئيسية.
- 4.B.1.4 يقوم المزود بتوفير معلومات عن المنتج بطريقة تساعد وتدعم العملاء في اتخاذ قرارات مستنيرة وحكيمة.
- 4.B.1.4.1 يتم نشر معلومات المنتج الأساسية - بما في ذلك الأسعار - في مواقع الفروع أو الوكلاء، أو رقمياً بحسب الحاجة.
- 4.B.1.4.2 يقوم المزود بذكر سعر الفائدة الفعلي وسعر الفائدة السنوي (أو سعر الفائدة الشهري إذا كانت غالبية القروض أقل من 3 أشهر) في وثيقة ملخص الحقائق الرئيسية و / أو عقد القرض.
- 4.B.1.4.3 يكون التواصل بلغة بسيطة ومحلية؛ ويتم إيصال المعلومات شفهاً للعملاء الأقل معرفة بالقراءة والكتابة.
- 4.B.1.4.4 المواد التسويقية للمزود لا تخدع العملاء أو تضللهم.

- 4.B.1 يتسم المزود بالشفافية فيما يتعلق بأحكام المنتج وشروطه وأسعاره.

4.B.1.5 إذا كان المزود يتعامل مع وكلاء ، فإنه يتحقق من أنهم يقدمون للعملاء وثائق عن الرسوم وشروط الخدمة وشروط الإلغاء.

4.B.1.6 في حال تقديم منتجات الودائع، فإن الوثائق تتضمن ما يلي:

- الرسوم - بما في ذلك رسوم الإغلاق
- سعر الفائدة وكيفية احتساب المبالغ
- الحد الأدنى والأقصى لمتطلبات الرصيد
- ما إذا كانت الودائع مؤمنة حكومياً

4.B.1.7 إذا كان المزود يقدم خدمات المدفوعات، فإنه يعطي المعلومات التالية للعملاء الذين يرسلون أو يتلقون تحويلات مالية ، أو يستخدمون خدمات دفع أخرى:

- المبلغ الذي يدفعه المرسل، بعملة المرسل
- سعر الصرف التقديري.
- المبلغ الذي سيتم استلامه بعملة الوجهة
- الرسوم /المصاريف
- تعليمات التحصيل
- شروط الإلغاء
- تعليمات لحل الأخطاء
- تأكيد العملية
- الضرائب
- المنتجات المرتبطة (إن وجدت)

4.B.1.8 إذا كان المزود يوفر التأمين، فإنه يمنح العملاء المعلومات التالية حال الإلتحاق (ال تسجيل):

- شهادة تغطية توضح - على الأقل - قسط التأمين ومبلغه ومدة التغطية، ومن هم المستفيدين، والحالات التي يتم تغطيتها، والإستثناءات الرئيسية، ومتى وكيف يتم تقديم المطالبات.

- شرح للوثائق المطلوبة لإثبات الضرر، إن وجد
- الشروط المتعلقة بالإلغاء والدفع المسبق، إن وجدت

4.B.1.9 إذا كان المزود يوفر التأمين، فإنه يزود المستفيدين بالمعلومات في الوقت المناسب أثناء معالجة المطالبات.

4.B.1.9.1 يقوم المزود بإخطار المستفيد في غضون 30 يوماً من اتخاذ قرار بشأن المطالبة.

4.B.1.9.2 عندما ينتج عن قرار المطالبة تسوية، يتم إخطار المستفيد في غضون 30 يوماً من التسوية.

إذا تم رفض المطالبة ، يقوم المزود بإخطار المستفيد بالسبب ويتم إعطاء فرصة للطعن.

التفاصيل | المؤشرات

الممارسات الأساسية

4.B.2.1 يمنح المزود العملاء الفرصة لمراجعة شروط وأحكام المنتجات.

4.B.2.1.1 يتم توفير قنوات تسمح للعملاء بطرح الأسئلة وتلقي معلومات إضافية قبل توقيع العقود.

4.B.2.1.2 يعطي المزود إشعاراً وفرصة للعملاء للانسحاب قبل التجديد التلقائي للمنتجات الاختيارية.

4.B.2.2 يمنح المزود نسخة كاملة وموقعة من العقد للعملاء، ويجعل العقد متاحاً في أي وقت في حساب عبر الإنترنت أو في شكل مادي (ورقي).

4.B.2.3 يمنح المزود العملاء معلومات واضحة ودقيقة عن رصيد الحساب بالطرق التالية:

4.B.2.3.1 تسهيل الوصول إلى أرصدهم المحدثة للقروض و/أو حساب الإخار عند الطلب.

4.B.2.3.2 إرسال رسائل آلية للعملاء متى كان هناك خصم تلقائي من حساباتهم.

4.B.2.3.3 تقديم إيصالات ورقية أو إلكترونية لكل معاملة.

4.B.2.4 إذا كان المزود يقوم بخصم أقساط سداد القرض تلقائياً من حساب العميل، يتم إرسال تذكيراً للعملاء بسداد القرض قبل يوم واحد على الأقل من استحقاق السداد.

4.B.2 يتواصل المزود مع العملاء في الأوقات المناسبة ومن خلال القنوات المناسبة.

4C. يفرض المزود معاملة عادلة ومحترمة للعملاء.

التفاصيل | المؤشرات

- 4.C.1.1 تنص مدونة قواعد السلوك على قيم المنظمة، ومعايير السلوك المهني، وما يجب توقعه من جميع الموظفين عند معاملة العملاء، كما وتحدد العقوبات التي يجب تطبيقها في حالة حدوث انتهاكات.
- 4.C.1.2 تحظر سياسات المزود ما يلي:

- 4.C.1.2.1 الفساد والسرقة والرشاوي والاحتيال
- 4.C.1.2.2 ترهيب العميل: استخدام لغة مسيئة، واستخدام القوة الجسدية، والحد من الحرية الجسدية، والتحرش الجنسي، والصراخ على العميل، ودخول منزل العميل دون دعوة، وإهانة العميل علناً، واستخدام التهديدات.
- 4.C.1.2.3 التمييز ضد جميع الفئات المحمية المعترف بها دولياً. [ملحوظة: الفئات المحمية هي كما يلي: الأشخاص الذين تزيد أعمارهم عن 40 عاماً؛ الجنس؛ السلالة / العرق / الأصل القومي / الأصل الاجتماعي / الطبقة؛ دين؛ الوضع الصحي، بما في ذلك حالة فيروس نقص المناعة HIV؛ العجز؛ التوجه الجنسي، الانتماء السياسي / الرأي؛ الحالة المدنية / الزوجية؛ الإشتراك في نقابة عمالية / مهنية.]

- 4.C.1.3 يقوم المزود بإبلاغ العملاء، شفهيًا أو كتابيًا، بالسلوكيات المحظورة بحسب مدونة قواعد السلوك.
- 4.C.1.4 إذا كان لدى مزود الخدمة شراكات مع أطراف ثالثة، فإنه يراجع مدونة سلوك الطرف الثالث قبل توقيع العقد للتحقق من الالتزام بالمعاملة العادلة والمحترمة للعملاء.

الممارسات الأساسية

- 4.C.1 تتطلب مدونة قواعد السلوك الخاصة بالمزود معاملة عادلة ومحترمة للعملاء.

التفاصيل | المؤشرات

- 4.C.2.1 يمتلك المزود ضوابط داخلية لمراقبة ما إذا كان الموظفون أو الوكلاء يشاركون في مبيعات عنيفة ومكثفة.
- 4.C.2.2 هيكل الحوافز لا يعزز المبيعات المكثفة.

- 4.C.2.2.1 عندما تتكون رواتب موظفي الخط الأمامي من جزء ثابت ومتغير، يجب أن يمثل الجزء الثابت 50% على الأقل من إجمالي الراتب.
- 4.C.2.2.2 يراقب المزود نسب تحقيق المستهدفات / نسب الإنتاجية لموظفي الصفوف الأمامية ويتحقق من تلك التي تتجاوز سقوفاً محددة لهذا الغرض.

الممارسات الأساسية

- 4.C.2 لا يستخدم المزود تقنيات بيع عدوانية / إجبارية

التفاصيل | المؤشرات

الممارسات الأساسية

4.C.3.1 تتضمن سياسة التحصيل ما يلي:

- 4.C.3.1.1 قائمة بممارسات التحصيل الملائمة وغير الملائمة، بما في ذلك ممارسات الحجز على الضمانات.
- 4.C.3.1.2 جدول زمني لعملية التحصيل يتيح الوقت للمحصلين لتحديد أسباب التقصير وإيجاد الحلول للعميل.
- 4.C.3.1.3 يقوم المزود بإبلاغ العميل قبل مصادرة الضمانات، مما يسمح للعميل بمحاولة تصحيح التقصير.
- 4.C.3.1.4 حظر بيع ضمانات العملاء للمزود أو لموظفيه أو لأقاربهم أو لأطراف ثالثة معنية بعملية الحجز.

4.C.3.2 يقوم المزود بإعادة هيكلة القروض أو شطبها على أساس استثنائي، بناءً على قائمة بحالات ضائقة محددة.

4.C.3 يحمي المزود حقوق العملاء في المعاملة المحترمة أثناء عملية تحصيل القرض.

4.D. يكفل المزود أمن بيانات العميل ويقوم بإبلاغ العملاء عن حقوق بياناتهم

التفاصيل | المؤشرات

4.D.1.1 يمتلك المزود سياسات أمن وسرية بيانات تغطي جمع معلومات العميل واستخدامها وتوزيعها وتخزينها والاحتفاظ بها.

4.D.1.2 يحتفظ المزود بالملفات المادية والإلكترونية في نظام آمن.

4.D.1.2.1 الوصول إلى النظام مقيد ويقتصر على البيانات والوظائف التي تتوافق مع دور الموظف المعني بالوصول لها (مبدأ "الامتياز الأقل").

4.D.1.2.2 يتحكم المزود في استخدام الموظف للملفات خارج المكتب ويتم الإحتفاظ بسجلات لأسماء الموظفين الذين يطلبون / يتم منحهم حق الوصول إلى ملفات العملاء.

4.D.1.2.3 لدى المزود إجراءات واضحة ومحددة لحماية بيانات العميل عندما يغادر الموظفون المؤسسة.

4.D.1.3 يقوم المزود بإجراء تقييم للمخاطر لتحديد المخاطر المتعلقة بالبيانات على العملاء. بعد أدنى مرة واحدة سنوياً

4.D.1.4 إذا كان المزود يعمل مع أطراف خارجية (طرف ثالث) لديها حق الوصول إلى بيانات العميل، فإنه يتم إبرام اتفاقيات تكفل أن هذه الأطراف ستحافظ على أمن وسرية بيانات العملاء.

الممارسات الأساسية

4.D.1 يحافظ المزود على أمن وسرية بيانات العميل.

التفاصيل | المؤشرات

4.D.2.1 يشرح المزود للعملاء كيف سيستخدم بياناتهم، ومع من سيشارك البيانات، وكيف ستستخدم الأطراف الثالثة البيانات. يتلقى المزود موافقة العملاء قبل استخدام بياناتهم أو مشاركتها.

4.D.2.2 يسهل على العملاء فهم المعلومات المتعلقة باستخدام البيانات والموافقة عليها.

4.D.2.2.1 عند طلب الموافقة من العملاء على استخدام بياناتهم، يشرح المزود بلغة محلية بسيطة، إما كتابياً أو شفهيًا كيف سيستخدم البيانات، روابط سرية البيانات (إقرارات الإفصاح) على الإنترنت ليست كافية.

4.D.2.2.2 يقوم المزود بتدريب العملاء على أهمية حماية معلوماتهم الشخصية بما في ذلك أرقام التعريف الشخصية (PINs) وأرصدة حسابات الإيداع وأي معلومات حول مشاكل سداد الدفعات.

4.D.2.2.3 يمنح المزود العملاء الحق في سحب الإذن باستخدام البيانات ويشرح أي عواقب لذلك.

4.D.2.3 يقوم المزود بإخطار العملاء بحقوقهم في مراجعة بياناتهم الشخصية والمالية وتصحيحها.

الممارسات الأساسية

4.D.2 يقوم المزود بإعلام العملاء بخصوصية البيانات وحقوق البيانات

4E. يتلقى المزود شكاوى العملاء ويقوم بمعالجتها

التفاصيل | المؤشرات

- 4.E.1.1 لدى العملاء طريقة لتقديم الشكاوى إلى أشخاص بخلاف ضابط القروض / ضابط المنتج والمشرّف على ذلك الشخص.
- 4.E.1.2 لدى المزود قناتان على الأقل لتقديم الشكاوى مجاناً ومتاحة للعملاء.
- 4.E.1.3 يقوم المزود بإعلام العملاء عن كيفية تقديم الشكاوى.
- 4.E.1.3.1 يعرض المزود معلومات حول كيفية تقديم شكوى في الفروع، وفي مواقع الوكلاء، وفي الوثائق الخاصة بالقرض/المنتج، وفي جميع القنوات الرقمية التي يستخدمها لتقديم الخدمات للعملاء.
- 4.E.1.3.2 في الوقت الذي يتقدم فيه العملاء لاستخدام أحد المنتجات، يقوم المزود بإبلاغ العملاء عن كيفية تقديم شكوى له مباشرةً وإلى أي طرف ثالث / شريك خارجي.
- 4.E.1.4 إذا كانت آلية الشكاوى تتعامل في البداية مع الشكاوى من خلال الوسائل الآلية / الرد الآلي، فإن المزود يقوم بإنشاء قناة مع تفاعل بشري مباشر متاح للعملاء.

الممارسات الأساسية

- 4.E.1 يمتلك المزود آلية للشكاوى يسهل على العملاء الوصول إليها وتتماشى مع احتياجاتهم.

التفاصيل | المؤشرات

- 4.E.2.1 تحدد سياسة الشكاوى الخاصة بمزود الخدمة مستويات الخطورة وتتطلب تصعيد الشكاوى الخطيرة على الفور إلى الإدارة العليا.
- 4.E.2.2 تضمن آلية تقديم الشكاوى الخاصة بمزود الخدمة أن يتم تسجيل جميع الشكاوى الرسمية في نظام آمن يصل إلى فريق معالجة الشكاوى و / أو الإدارة.
- 4.E.2.3 يقوم المزود بحل شكاوى العملاء بسرعة.
- 4.E.2.3.1 يرسل المزود إلى العملاء تأكيداً لاستلام شكاوهم وإشعاراً عند حل الشكاوى.
- 4.E.2.3.2 إذا تلقى المزود شكاوى عبر مراكز الاتصال أو الدردشة، فإنه يراقب متوسط وقت الانتظار.
- 4.E.2.3.3 يقوم المزود بحل 90% على الأقل من الشكاوى في غضون شهر واحد. إذا استغرقت معالجة الشكاوى أكثر من شهر واحد، يتم إعلام العميل بسبب التأخير.
- 4.E.2.4 يمكن لموظفي معالجة الشكاوى الوصول إلى بيانات العميل ذات الصلة، بما في ذلك تفاصيل المعاملة والملاحظات من محادثات الشكاوى السابقة.

الممارسات الأساسية

- 4.E.2 يقوم المزود بحل/ معالجة الشكاوى بكفاءة.

التفاصيل | المؤشرات

- 4.E.3.1 يقوم نظام الشكاوى بإنشاء تقرير للإدارة وموظفي خدمة العملاء. بحد أدنى مرة واحدة شهرياً
- 4.E.3.2 تراجع الإدارة تقارير الشكاوى ومؤشرات الأداء الرئيسية (على سبيل المثال، متوسط الوقت اللازم لمعالجتها، والنسبة المئوية للشكاوى التي تم حلها) وتتخذ الإجراءات التصحيحية لحل المشكلات التنظيمية التي تؤدي إلى الشكاوى. بحد أدنى مرة واحدة سنوياً.
- 4.E.3.3 إذا كان المزود في شراكة مع أطراف ثالثة ، فإن المزود يساعد عملائه في حل الشكاوى التي لديهم مع تلك الأطراف.

الممارسات الأساسية

- 4.E.3 يستخدم المزود المعلومات الواردة من الشكاوى لإدارة العمليات وتحسين جودة المنتج والخدمة.



البعد الخامس:

تنمية الموارد البشرية على نحو مسؤول

5A. يوفر المزود بيئة عمل آمنة وعادلة.

5B. تم تصميم نظام تنمية الموارد البشرية لمزود الخدمة لجذب القوى العاملة المؤهلة والمحفزة والمحافظة عليها.

5C. يدعم نظام تنمية الموارد البشرية الخاص بالمزود استراتيجيته الاجتماعية.

5A. يوفر المزود بيئة عمل آمنة وعادلة.

التفاصيل | المؤشرات

5.A.1.1 توضيح سياسة الموارد البشرية للمزود حقوق الموظفين ومسؤولياتهم المتعلقة بما يلي:

- 5.A.1.1.1 قواعد العمل والإجراءات التأديبية
- 5.A.1.1.2 تسوية المظالم
- 5.A.1.1.3 الحرية النقابية/حرية تكوين الجمعيات واتفاقيات التفاوض الجماعية
- 5.A.1.1.4 إجراءات حماية المبلغين عن المخالفات
- 5.A.1.1.5 ضمانات مكافحة التحرش
- 5.A.1.1.6 شروط إجراءات الفصل والإقالة والخروج من العمل

5.A.1.2 يستوفي المزود المطلوب باللوائح المحلية أو يتجاوزها في المجالات التالية:

- 5.A.1.2.1 قواعد العمل والإجراءات التأديبية
- 5.A.1.2.2 تسوية المظالم
- 5.A.1.2.3 الحرية النقابية/حرية تكوين الجمعيات واتفاقيات التفاوض الجماعية
- 5.A.1.2.4 إجراءات حماية المبلغين عن المخالفات
- 5.A.1.2.5 ضمانات مكافحة التحرش
- 5.A.1.2.6 شروط إجراءات الفصل والإقالة والخروج من العمل

5.A.1.3 تغطي سياسة عدم التمييز التي يتبعها المزود تجاه الموظفين جميع الفئات المحمية المعترف بها دوليًا. [ملحوظة: الفئات المحمية هي كما يلي: الأشخاص الذين تزيد أعمارهم عن 40 عامًا؛ الجنس؛ السلالة / العرق / الأصل القومي / الأصل الاجتماعي / الطبقة؛ دين؛ الوضع الصحي، بما في ذلك حالة فيروس نقص المناعة HIV؛ العجز؛ التوجه الجنسي، الانتماء السياسي / الرأي؛ الحالة المدنية / الزوجية؛ الإشتراك في نقابة مهنية.]

5.A.1.4 يقوم المزود بتحليل بيانات الموظف حسب الجنس والوظيفة للتأكد من أن الرجال والنساء ممثلون على قدم المساواة في مختلف مستويات المنظمة.

5.A.1.5 يعمل المزود وفقًا للقانون الوطني الخاص بالعمل القسري والحد الأدنى لسن التوظيف، ولكنه لا يستخدم بأي حال من الأحوال عمالًا تقل أعمارهم عن 14 عامًا. إذا كان القانون الوطني لا يعالج العمل القسري؛ يلتزم المزود بالقانون الدولي.

الممارسات الأساسية

5.A.1 تتوفر سياسة مكتوبة للموارد البشرية وتكون متاحة لجميع الموظفين بحيث تشرح حقوقهم وتحميها.

الممارسات الأساسية

5.A.2 تعويض الموظفين عادل ومناسب.

التفاصيل | المؤشرات

5.A.2.1 يدفع المزدود رواتب بناءً على أسعار السوق، ولا تقل أبداً عن الحد الأدنى للأجور في نفس القطاع

5.A.2.2 الراتب الأساسي لموظفي الخط الأمامي (قبل الحوافز) يغطي على الأقل أجر تكاليف المعيشة.

5.A.2.3 يقوم المزدود بتحليل بيانات الرواتب للتحقق من حصول الرجال والنساء على أجر متساوٍ مقابل العمل المتساوي ولديهم فرص متساوية لزيادة الأجور / الترقية.

الممارسات الأساسية

5.A.3 لدى المزدود نظام لإدارة السلامة والصحة

التفاصيل | المؤشرات

5.A.3.1 يقوم المزدود بتقييم مخاطر الصحة والسلامة التي يواجهها موظفوه ومراجعة تدابير السلامة الحالية. الحد الأدنى للتكرار: سنويًا

5.A.3.2 يوثق المزدود ويبلغ الإدارة عن جميع الحوادث المهنية والإصابات والأمراض. النتائج مصنفة حسب الجنس والوظيفة. الحد الأدنى للتكرار: سنويًا

5.A.3.3 يتخذ المزدود التدابير اللازمة للتخفيف من المخاطر.

5.A.3.3.1 يقدم المزدود معدات الصحة والسلامة، والتدريب، وأماكن الإقامة الملائمة.

5.A.3.3.2 يمتلك المزدود خطة استجابة للطوارئ / الكوارث ويتم تدريب الإدارة والموظفين على كيفية اتباع الخطة. الحد الأدنى لتكرار التدريب: سنويًا

5.A.3.3.3 يقوم المزدود بتعويض الموظفين الذين يتغيبون عن العمل بسبب إصابات العمل.

5B. تم تصميم نظام تنمية الموارد البشرية لمزود الخدمة لجذب القوى العاملة المؤهلة والمحفزة والمحافظة عليها.

التفاصيل | المؤشرات

- 5.B.1.1 يقوم المزود بإعلام الموظفين بشروط التوظيف الفردية الخاصة بهم:
- 5.B.1.1.1 الراتب الأساسي وفرص الحصول على أي نوع آخر من التعويضات (العمل الإضافي، الحوافز)
 - 5.B.1.1.2 الوصف الوظيفي / نطاق ومجال العمل
 - 5.B.1.1.3 عملية تقييم الأداء
- 5.B.1.2 يتلقى جميع الموظفين الجدد توجيهًا وتدريبًا خاصًا بالوظيفة.
- 5.B.1.3 يوفر المزود فرص التطوير المهني للموظفين على جميع المستويات.
- 5.B.1.4 يحصل الرجال والنساء على فرص متكافئة للتدريب وتنمية المهارات.

الممارسات الأساسية

- 5.B.1 يقوم المزود بإعطاء الموظفين وثائق توظيف كاملة ويقدم لهم التدريب ليتمكنهم من فهم متطلبات وظيفتهم.

التفاصيل | المؤشرات

- 5.B.2.1 لدى المزود آلية رسمية للتشاور مع ممثلي الموظفين بشأن قرارات الموارد البشرية وتطوير السياسات. يتمتع ممثلو الموظفين بإمكانية الوصول المباشر إلى المديرين التنفيذيين.
- 5.B.2.2 لدى المزود آلية تظلم رسمية تسمح للموظفين بإثارة مخاوفهم المتعلقة بالعمل بطريقة سرية.
- 5.B.2.3 يقوم المزود بإجراء استبيان رضا الموظفين و المخاوف المتعلقة بظروف العمل. الحد الأدنى للتكرار: سنويًا

الممارسات الأساسية

- 5.B.2 يمنح المزود الموظفين فرصًا رسمية ومنظمة للتواصل مع الإدارة.

* 5C. يدعم نظام تنمية الموارد البشرية الخاص بالمزود استراتيجيته الاجتماعية.

الممارسات الأساسية	التفاصيل المؤشرات
5.C.1 أثناء عملية التوظيف والتعيين، يتم تقييم التزام كل مرشح بتحقيق الأهداف الاجتماعية وخدمة العملاء المستهدفين.	5.C.1.1 يقوم المزود بتقييم عمل كل مرشح وخبرته الشخصية المتعلقة بالعملاء المستهدفين. 5.C.1.2 يقوم المزود بتقييم دوافع كل مرشح لتحقيق الأهداف الاجتماعية. 5.C.1.3 تتضمن فترة تدريب / تجربة الموظفين الجدد الذين يعملون مباشرةً مع العميل تقييمًا للمهارات والالتزام بخدمة العملاء المستهدفين.
	5.C.1.4 يوقع جميع الموظفين على وثيقة يقرون بموجبها بأنهم سيلتزمون بمدونة قواعد السلوك.

الممارسات الأساسية	التفاصيل المؤشرات
5.C.2 يقوم المزود بتدريب جميع الموظفين على أهدافه الاجتماعية وحماية العميل.	5.C.2.1 يقوم المزود بتدريب جميع الموظفين على أهدافه الاجتماعية وكيف يساهم عملهم في تحقيق هذه الأهداف، ويتم تعزيز ذلك بشكل دائم. 5.C.2.2 يقوم المزود بتدريب الموظفين على حماية العملاء، بما يتماشى مع أدوارهم ومسؤولياتهم. يغطي التدريب المواضيع التالية على الأقل: 5.C.2.2.1 تحليل القدرة على السداد وعملية الموافقة على الائتمان 5.C.2.2.2 كيفية تجنب تقنيات البيع الإجباري/العدواني، بما في ذلك كيفية احترام حق العملاء في رفض المنتجات 5.C.2.2.3 كيفية شرح الأسعار والشروط والأحكام للعملاء وكيفية التحقق من فهم العميل 5.C.2.2.4 ممارسات التحصيل وإجراءات استرداد القروض 5.C.2.2.5 سياسات السرية وتبادل ومشاركة البيانات ومخاطر الاحتيال، بما في ذلك عمليات الاحتيال الشائعة وكشف الاحتيال والإبلاغ عن الاحتيال. 5.C.2.2.6 كيف تعمل آلية الشكاوى، وكيفية حل الشكاوى ضد مزودي الطرف الثالث، وكيفية التعامل مع العملاء باحترام أثناء العملية.

التفاصيل | المؤشرات

الممارسات الأساسية

- * 5.C.3.1 تشمل تقييمات أداء الموظفين وحوافزهم معايير حماية العميل أو معايير الأداء الاجتماعي.
- * 5.C.3.2.1 يشمل تقييم الأداء معايير حماية العميل، مثل جودة المحافظة وخدمة العملاء، بما في ذلك معاملة العملاء باحترام ودون تمييز.
- * 5.C.3.2.2 يشمل تقييم أداء الموظفين معايير الأداء الاجتماعي، مثل القدرة على جذب العملاء المستهدفين، وجودة جمع البيانات، وجودة الخدمات غير المالية المقدمة، وتكرار العملاء.
- 5.C.3.2 يقوم المزود بمراجعة خطط الحوافز للتحقق من النتائج السلبية مثل الاحتيايل أو إساءة معاملة العملاء أو المبيعات الإجبارية أو المديونية المفرطة أو معدل دوران الموظفين المرتفع.

- * 5.C.3 يقوم المزود بتقييم الموظفين وتحفيزهم على أساس المعايير الاجتماعية والمالية.



البعد السادس:

النمو والعوائد المسؤولة

- 6A. يقوم المزود بإدارة ومراقبة النمو بطريقة تعزز أهدافه الإجتماعية وتخفف الأخطار على العملاء
- 6B. يحدد المزود الأسعار بمسؤولية.
- 6C. يستخدم المزود الأرباح بشكل مسؤول.

6A. يقوم المزود بإدارة ومراقبة النمو بطريقة تعزز أهدافه الإجتماعية وتخفف الأخطار على العملاء

التفاصيل | المؤشرات

الممارسات الأساسية

- * 6.A.1.1 يتم تعديل أهداف النمو حسب تشبع السوق.
- 6.A.1.2 يقوم المزود بمواءمة أهداف النمو مع الطلب وبحسب شرائح وقطاعات العملاء، كما هو محدد في أبحاث السوق.
- 6.A.1.3 يخصص المزود الأموال والموارد البشرية لتعزيز القدرات الداخلية لضمان النمو المسؤول:
 - 6.A.1.3.1 آليات الرقابة الداخلية / التدقيق الداخلي
 - 6.A.1.3.2 تعيين الموظفين وتدريبهم وموظفي الجهات الخارجية حسب الحاجة
 - 6.A.1.3.3 جودة نظام المعلومات الإدارية وكفاءته
- * 6.A.1 تحديد خطة المزود الاستراتيجية و/أو خطة العمل أهدافاً مسؤولة للنمو.

التفاصيل | المؤشرات

الممارسات الأساسية

- * 6.A.2 عند ارتفاع النمو بشكل ملحوظ، يراقب المزود البيانات المتعلقة بالنمو المسؤول عن كئيب.
- 6.A.2.1 يقوم المزود بتحليل معدلات النمو حسب الفرع / المنطقة / الإقليم. بحد أدنى مرة واحدة سنوياً
- 6.A.2.2 يقوم المزود بمراقبة البيانات التالية خلال أوقات النمو ، بحد أدنى مرة واحدة شهرياً
 - 6.A.2.2.1 مؤشرات الانتشار، بما في ذلك متوسط حجم القرض للعملاء الجدد وحصص العملاء الجدد من الفئة المستهدفة للمزود
 - 6.A.2.2.2 مؤشرات جودة الخدمة حسب الفرع، بما في ذلك المحافظة المعرضة للخطر وعدد الشكاوى.
 - 6.A.2.2.3 مؤشرات كفاءة الموارد البشرية، بما في ذلك عدد موظفي الميدان بالنسبة لعدد العملاء، ونسبة موظفي التدقيق الداخلي إلى إجمالي عدد الموظفين، وساعات التدريب للموظفين الجدد (حسب الوظيفة)، ودوران الموظفين (حسب الوظيفة)
- * 6.A.2.3 عندما يلحظ المزود أن معدلات النمو قد تسبب ضرراً للعملاء، فإنه يتخذ إجراءات مخففة مثل تخفيض أهداف النمو، أو تطبيق معايير أكثر تحفظاً للموافقة على القروض، أو الحد من إجمالي عدد القروض التي يمكن للفرد الحصول عليها في وقت واحد.

6B. يحدد المزود الأسعار بمسؤولية.

*

الممارسات الأساسية	التفاصيل المؤشرات
6.B.1 يتقاضى المزود أسعاراً عادلة.	6.B.1.1 عند تحديد سعر الفائدة يتم الأخذ في الاعتبار التكاليف التالية اللازمة لتقديم الائتمان: تكاليف التمويل وتكاليف التشغيل وخسائر القروض والعوائد على رأس المال.
	6.B.1.2 يكون الفرق في معدل النسبة السنوية (APR) لجميع المنتجات الائتمانية الرئيسية للمزود (التي تمثل < 20% من المحفظة) في حدود 15% من الأقران (مقدمي الخدمات الآخرين). إذا كان خارج النطاق/ الحد، يمكن للموفر تقديم تبرير مقبول.
	6.B.1.3 يفصح المزود عن فائدة القرض على الرصيد المتناقص ووفقاً للتاريخ المحدد للدفع.
	6.B.1.4 لا تتراكم فائدة القرض (بما في ذلك الفوائد المتأخرة) بعد 180 يوم كحد أقصى.

الممارسات الأساسية	التفاصيل المؤشرات
6.B.2 يتقاضى المزود رسوماً مقبولة / مناسبة.	6.B.2.1 لا يتم فرض رسوماً على العملاء مقابل تثبيت/تأكيد العمليات والإجراءات والاستعلام عن الرصيد.
	6.B.2.2 لا تشمل غرامات السداد المبكر الفوائد التي كانت ستستحق بين وقت السداد المبكر ونهاية مدة القرض.
	6.B.2.3 لا يتم احتساب الفوائد والغرامات المتأخرة كديوناً مركبة؛ يتم احتسابها على أساس المبلغ الأساسي فقط.
	6.B.2.4 في حال تقديم خدمات الودائع، فإن الرسوم على الحسابات تكون معقولة.
	6.B.2.4.1 الرسوم على حسابات الودائع ليست عالية بشكل غير متناسب مع الأرصدة الصغيرة.
	6.B.2.4.2 لا يسمح هيكل الرسوم لحسابات الودائع بتصفية (تصفير) الحسابات بسبب فرض الرسوم بشكل متكرر.

التفاسيل | المؤشرات

الممارسات الأساسية

- * 6.B.3.1 نسبة مصروفات خسارة القرض (LLER) تقع ضمن نطاق الأداء المقبول. إذا كانت خارج النطاق، يمكن تقديم تبرير مقبول.
 - * 6.B.3.2 نسبة التكاليف التشغيلية (OER) تقع ضمن نطاق الأداء المقبول. إذا كانت خارج النطاق، يمكن تقديم تبرير مقبول.
 - * 6.B.3.3 يقع العائد على الأصول (ROA) ضمن نطاق الأداء المقبول. إذا كان خارج النطاق، يمكن تقديم تبرير مقبول.
- * 6.B.3 لا يقوم المزود بتحميل التكاليف غير الضرورية على العملاء.

6C. يستخدم المزود الأرباح بشكل مسؤول.

التفاصيل | المؤشرات

- 6.C.1.1 يناقش المزود أهدافه الاجتماعية مع المستثمرين المحتملين ويسأل عن الإطار الزمني المخطط له للاستثمار واستراتيجيات الانسحاب لتقييم التوافق مع الاستراتيجية الاجتماعية.
- 6.C.1.2 يعطي مجلس الإدارة الأولوية لقبول عروض الاستثمار من المستثمرين الذين تتماشى إستراتيجيتهم الاستثمارية مع الإستراتيجية الاجتماعية للمزود.
- 6.C.1.3 تحدد اتفاقية المساهمين ما يلي:

- 6.C.1.3.1 الرسوم على حسابات الودائع ليست عالية بشكل غير متناسب مع الأرصدة الصغيرة.
- 6.C.1.3.2 لا يسمح هيكل الرسوم لحسابات الودائع بتصفية (تصفير) الحسابات بسبب فرض الرسوم بشكل متكرر.

الممارسات الأساسية

- 6.C.1 يتعامل المزود مع المستثمرين الذين تتوافق إستراتيجيتهم الاستثمارية مع الأهداف الاجتماعية له.

التفاصيل | المؤشرات

- 6.C.2.1 يتضمن استخدام المزود لأرباح السنة السابقة واحداً على الأقل من الاستثمارات التالية: تعزيز ممارسات إدارة الأداء الاجتماعي أو البيئي، أو تقديم خدمات غير مالية، أو خفض الأسعار أو الاستثمار على مستوى المجتمع المحلي.
- 6.C.2.2 لدى المزود سياسة تحدد كيف ومتى سيتم توزيع الأرباح وبأية مبالغ، بما يتماشى مع أهدافه الاجتماعية.

الممارسات الأساسية

- 6.C.2 يستخدم المزود أرباحه للنفقات التي تعود بالفائدة على العملاء.

التفاصيل | المؤشرات

- 6.C.3.1 يفصح المزود علناً عن البيانات المالية السنوية المدققة
- 6.C.3.2 يفصح المزود عن نتائج عمليات التدقيق الاجتماعي الخاصة به وقياس النتائج لجميع أصحاب المصلحة عند الطلب.
- 6.C.3.3 يفصح المزود عن تعويض الإدارة العليا للمانحين والمقيمين والمستثمرين وأصحاب المصلحة الآخرين عند الطلب.

الممارسات الأساسية

- 6.C.3 يتسم الهيكل المالي والاجتماعي للمزود بالشفافية



البعد السابع:

إدارة الأداء البيئي

- 7A. لدى المزود استراتيجية خاصة بالأداء البيئي ونظم قائمة لتطبيقها
- 7B. يقوم المزود بتحديد وإدارة المخاطر والفرص البيئية.
- 7C. يقدم المزود منتجات وخدمات مالية وغير مالية لتحقيق أهدافه البيئية.



المعيار

7A. لدى المزود استراتيجية خاصة بالأداء البيئي ونظم قائمة لتطبيقها

التفاصيل | المؤشرات

الممارسات الأساسية

- 7.A.1.1 يمتلك المزود إستراتيجية موثقة توضح نيته في تحقيق واحد على الأقل من الأهداف البيئية التالية:
- تقليل الآثار السلبية لمزود الخدمة على البيئة
 - الحد من تعرض العملاء لتغير المناخ والتدهور البيئي
 - الحد من الآثار السلبية للعملاء على البيئة
 - تعزيز تبني الممارسات والتقنيات الخضراء وتلبية متطلبات العملاء واحتياجاتهم المتعلقة بها.
- 7.A.1.2 تحدد الإستراتيجية المؤشرات والأهداف لقياس مدى تقدم المزود نحو أهدافه البيئية.
- 7.A.1.3 يعمل المزود وفقاً للقوانين واللوائح الوطنية والدولية المتعلقة بحماية البيئة.

7.A.1 لدى المزود استراتيجية لتحقيق أهدافه البيئية.

التفاصيل | المؤشرات

الممارسات الأساسية

- 7.A.2.1 يقوم المزود بجمع البيانات التالية بشكل مستمر لقياس ما إذا كان يحقق أهدافه البيئية. ويحد أدنى مرة واحدة سنوياً
- 7.A.2.1.1 الآثار السلبية للمزود نفسه على البيئة
 - 7.A.2.1.2 نقاط ضعف العملاء تجاه تغير المناخ والتدهور البيئي
 - 7.A.2.1.3 الآثار السلبية للعملاء على البيئة
 - 7.A.2.1.4 النتائج المتعلقة بمنتجاتها وخدماتها الخضراء، بما في ذلك التغييرات الإيجابية والسلبية على العملاء وأسرهـم والبيئة.
- 7.A.2.2 يقدم المزود تقارير عن بيانات الأداء البيئي داخلياً وخارجياً. ويحد أدنى مرة واحدة سنوياً.
- 7.A.2.2.1 ينشر المزود تقريراً يتضمن معلومات عن الأداء البيئي.
 - 7.A.2.2.2 يقوم المزود بمناقشة نتائج الأداء البيئي مع الموظفين.

7.A.2 يقوم المزود بجمع وتحليل البيانات وإعداد التقارير الخاصة بأهدافه البيئية.

التفاصيل | المؤشرات

الممارسات الأساسية

7.A.3.1 يتخذ مجلس الإدارة والإدارة قرارات إستراتيجية بناءً على بيانات الأداء البيئي التالية. ويحد أدنى مرة واحدة سنوياً

7.A.3.1.1 تحليل الآثار السلبية للمزود نفسه على البيئة

7.A.3.1.2 نسبة المحفظة المعرضة (حساسية) لتغير المناخ والتدهور البيئي، والنسبة التي قد تحدث آثاراً ضارة على البيئة.

7.A.3.1.3 النتائج الإيجابية والسلبية على العملاء من تطبيق الممارسات والتقنيات الخضراء

7.A.3.2 يحدد المزود الأدوار والمسؤوليات في تنفيذ الاستراتيجية البيئية.

7.A.3.2.1 يتولى شخص أو فريق من الإدارة العليا مسؤولية تنفيذ الاستراتيجية البيئية

7.A.3.2.2 يدمج المزود استراتيجيته البيئية في الوصف الوظيفي والأهداف لجميع الأدوار ذات الصلة.

7.A.3.3 يقوم المزود بتدريب أعضاء مجلس الإدارة والإدارة والموظفين على أدوارهم ومسؤولياتهم، وبناء القدرات حسب الحاجة لتنفيذ الاستراتيجية البيئية.

7.A.3 يضمن هيكل الحوكمة والإدارة الخاص بالمزود تنفيذ الاستراتيجية البيئية والإشراف عليها.

7B. يقوم المزود بتحديد وإدارة المخاطر والفرص البيئية.

التفاصيل | المؤشرات

- 7.B.1.1 يقوم المزود بتقييم مدى تعرض ممتلكاته ومبانيه وموارده البشرية للصدمة المناخية.
- 7.B.1.2 لدى المزود خطة طوارئ للتخفيف من تعرض ممتلكاته ومبانيه وموارده البشرية للصدمة المناخية.
- 7.B.1.3 يحدد المزود الآثار السلبية لأنشطته الداخلية على البيئة.
- 7.B.1.4 يتجنب المزود و / أو يقلل و / أو يعوض الآثار السلبية لأنشطته الداخلية على البيئة والمرتبطة بـ:
- استهلاك الطاقة
 - استهلاك الماء
 - استهلاك الورق
 - النقل واستهلاك الوقود
 - إنتاج المخلفات
 - انبعاثات الغازات المسببة للاحتباس الحراري

الممارسات الأساسية

- 7.B.1 يحدد المزود ويدير المخاطر البيئية الخاصة به على مستوى المقر الرئيسي (الإدارة) والفروع.

التفاصيل | المؤشرات

- 7.B.2.1 يحدد المزود فرص تعرض العملاء لتغير المناخ والتدهور البيئي فيما يتعلق بما يلي:
- تغير المناخ
 - فقدان التنوع البيولوجي
 - التلوث وغيره من أشكال التدهور البيئي.
- 7.B.2.2 يحدد المزود الآثار السلبية للعملاء على البيئة، والتي تتعلق بما يلي:
- انبعاثات الغازات المسببة للاحتباس الحراري
 - تلوث الهواء أو الماء أو التربة، بما في ذلك الاستخدام والتخزين غير السليم للمواد الكيميائية الخطرة.
 - إزالة الغابات والتصحر، وتدهور الأراضي، وفقدان التنوع البيولوجي و الحياة / المناطق البرية المحمية ولا سيما المرتبطة بالمناطق الحساسة للتنوع البيولوجي.
 - إنتاج وإدارة المخلفات / النفايات
- 7.B.2.3 يقوم المزود بتطوير سياسات وإجراءات للحد من المخاطر استجابةً لمواطن الضعف والآثار السلبية على البيئة ودمجها في معايير نظام إدارة المخاطر الخاص به.

الممارسات الأساسية

- 7.B.2 يحدد المزود المخاطر البيئية على مستوى العميل ويديرها.

- 7.B.2.4 يصنف المزود طلبات القروض وفقاً لمستوى المخاطر البيئية لديه ويتم تطبيق واحدًا على الأقل من الإجراءات التالية على طلبات القروض ذات المخاطر البيئية العالية:
- إجراء تحليل إضافي للمخاطر البيئية.
 - الاستبعاد أو الحد من التمويل، مع مراعاة احتمال وجود تنازلات تتعلق بالأداء الإجماعي والمالي للمزود.
 - وضع بنوداً في عقد القرض تتعلق بالبيئة يشترط فيها أن يكون تجديد القرض أو مقدار الحوافز مرتبطاً بتبني حلول تخفيف الأثر السلبي و/أو الممارسات الخضراء

التفاصيل | المؤشرات

الممارسات الأساسية

- 7.B.3.1 يحدد المزود الممارسات والتقنيات الخضراء التي تحقق فوائد للعملاء بإحدى الطرق التالية على الأقل:
- تحسين الوصول إلى الخدمات الأساسية.
 - زيادة الإنتاجية أو الإيرادات أو الكفاءة أو جودة الإنتاج.
 - تقليل الآثار السلبية على البيئة والصحة.
 - تقليل فرص التعرض لتغير المناخ أو التدهور البيئي.
- 7.B.3.2 يضمن المزود أن الممارسات أو التقنيات المحددة يتم التعرف عليها على أنها "خضراء" من خلال التصنيف البيئي و / أو الامتثال لمعايير بيئية واضحة.
- 7.B.3.3 يجري المزود بحوث سوق عن الممارسات والتقنيات الخضراء، وتتضمن أهداف البحث واحداً على الأقل من ما يلي:
- تقييم الطلب على الممارسات والتقنيات الخضراء، وتحديد الإحتياجات المالية ذات الصلة للعملاء المستهدفين.
 - التعرف على التكنولوجيا المحلية أو المزودين التقنيين للممارسات والتقنيات الخضراء، ومعرفة مدى جودة ممارساتهم وتقنياتهم.
 - التعرف على السوق المحلي والقوانين والتشريعات التي تحفز أو تعيق التقنيات والممارسات الخضراء.

- 7.B.3 يحدد المزود الفرص لتمويل الممارسات والتقنيات الخضراء.

7C. يقدم المزود منتجات وخدمات مالية وغير مالية لتحقيق أهدافه البيئية.

التفاصيل | المؤشرات

الممارسات الأساسية

7.C.1.1 يقدم المزود واحدًا على الأقل من المنتجات أو الخدمات المالية التالية لمساعدة العملاء على التعامل مع الصدمات المناخية:

- 7.C.1.1.1 القروض الطارئة أو إعادة جدولة القروض أو إعادة هيكلة القروض
- 7.C.1.1.2 منتجات التأمين الزراعي أو المناخي
- 7.C.1.1.3 منتجات الإيداع أو تحويل الأموال أو الحوالات أو الضمانات

7.C.1.2 يقدم المزود قروضًا تتيح لعملائه تنفيذ الممارسات والتقنيات الخضراء أو الحفاظ عليها، بما في ذلك:

- 7.C.1.2.1 الزراعة المستدامة أو تربية الحيوانات أو ممارسات الأسماك ("الحلول المستندة على الطبيعة")
- 7.C.1.2.2 تقنيات الطاقة النظيفة وكفاءة استخدام الطاقة
- 7.C.1.2.3 تحسين فرص الوصول إلى مياه الشرب النظيفة ومرافق الصرف الصحي
- 7.C.1.2.4 إدارة النفايات وإعادة التدوير ("إقتصاد التدوير")

7.C.1.3 يخصص المزود منتجات للأعمال المتعلقة بالبيئة (قروض خضراء) ويعزز استيعابها وتقبلها واستخدامها المسؤول من خلال القيام بما يلي:

- 7.C.1.3.1 تحديد الشروط المالية (مبلغ القرض، المدة، جدول السداد، الخ) المتوافقة مع الممارسات الخضراء أو التقنيات الممولة.
- 7.C.1.3.2 توثيق التكاليف والعائد على الاستثمار وفوائد الممارسات الخضراء أو التقنيات الممولة.
- 7.C.1.3.3 وجود مواد وقنوات تسويق مخصصة
- 7.C.1.3.4 التحقق من أن العملاء يستخدمون القروض الخضراء للاستثمار في التقنيات والممارسات الخضراء
- 7.C.1.3.5 الدخول في شراكات مع أطراف ثالثة لزيادة قدرة المزود على تقديم ممارسات وتقنيات خضراء عالية الجودة لعملائه.

التفاصيل | المؤشرات

الممارسات الأساسية

7.C.2.1 يعمل المزود على زيادة وعي عملائه حول قابليتهم للتأثر بتغير المناخ والتدهور البيئي، وأثار الممارسات السلبية على البيئة، و / أو على الممارسات والتقنيات الخضراء، من خلال واحدة على الأقل من القنوات التالية:

- منشورات وكتيبات وملصقات وفيديوهات
- محادثات فردية
- فعاليات أو أنشطة توعوية.

7.C.2.2 يبني المزود قدرة عملائه لتقليل تعرضهم لتغير المناخ والتدهور البيئي للتخفيف من آثارهم السلبية على البيئة، و / أو لاعتماد الممارسات والتقنيات الخضراء، من خلال تقديم واحدة على الأقل من الخدمات التالية:

- الزيارات الميدانية أو فرص التعلم من الأقران
- التدريبات
- المساعدة الفنية لتنفيذ الممارسات والتقنيات الخضراء أو الحفاظ عليها، بما في ذلك خدمات ما بعد البيع

7.C.2.3 يقوم المزود بعقد شراكات مع أطراف ثالثة لتقديم التدريب للعملاء على المخاطر والفرص البيئية، و / أو الدعم الفني للعملاء لتنفيذ أو الحفاظ على الممارسات والتقنيات الخضراء.

7.C.2 يقدم المزود خدمات غير مالية لتحقيق أهدافه البيئية.

Cerise + SPTF مشروع مشترك بين اثنين من الرواد العالميين في إدارة الأداء الاجتماعي والبيئي. تأسس فريق عمل الأداء الاجتماعي SPTF في عام 2005، وتم تطوير المعايير العالمية لإدارة الأداء الاجتماعي والبيئي (المعايير العالمية) ويتم تحديثها بشكل مستمر. صدرت النسخة الأولى للمعايير العالمية في عام 2012 وهي كجميع جهود SPTF تقوم بتوجيه مزودي الخدمات المالية المدفوعين بالتأثير لجعل التمويل أكثر أماناً وفائدة للعملاء ذوي الدخل المتدني. SPTF منظمة عضوية تضم أكثر من 4900 من الأفراد المشاركين من جميع مناطق العالم. Cerise هي منظمة فرنسية غير ربحية تأسست في عام 1998 وهي رائدة في تطبيق إدارة الأداء الاجتماعي والعمل مع مزودي الخدمات المالية الملتزمين لإطلاق مبادرة مؤشرات الأداء الاجتماعي في عام 2001. وتعمل Cerise كمنظمة معنية بالإبتكار مع الجهات الفاعلة التي تمثل التمويل المسؤول الشامل والعمل الاجتماعي والاستثمار المعني بالتأثير للمشاركة في إنشاء معايير اجتماعية وأدوات تقييم مجانية ومتاحة للجميع. كما تقدم Cerise خدمات استشارية مدفوعة الأجر لجميع أنواع المنظمات المعنية بالتأثير الاجتماعي وتقوم بتزويد هذه المنظمات بالمهارات والأدوات التي يحتاجونها لوضع أهداف التأثير وتحقيقها. كمطورين و رواد في مجال الأدوات والمنتجات المترابطة والملتزمة عملت SPTF و Cerise معاً بشكل وثيق منذ منتصف العقد الأول من القرن الحادي والعشرين. كما وتم إضفاء الطابع الرسمي على التعاون من خلال مذكرة تفاهم في عام 2021 وتعملان الآن بموجب خطة استراتيجية مشتركة.

