



## НОВОСТИ

## ГРАНТОПОЛУЧАТЕЛИ И ПРОЕКТЫ

## КОНТАКТНАЯ ИНФОРМАЦИЯ

[Продвигайте внедрение УСУСВ среди своих членов](#)

[Новые инструменты для внедрения УСУСВ](#)

[Новые исследования от опубликованные](#)

[грантополучателями Фонда СВ](#)

[Техническая поддержка для сетей](#)

[Новости сетей, внедряющих УСУСВ](#)

[Встреча грантополучателей Фонда СВ в Дакаре](#)

[Что представляет собой Фонд социального воздействия для Сетей?](#)

Более подробную информацию Вы можете получить, связавшись с нами [по электронной почте](#)

или

[на нашем сайте](#)

## НОВОСТИ

## ПРОДВИГАЙТЕ ВНЕДРЕНИЕ УСУСВ СРЕДИ СВОИХ ЧЛЕНОВ

***Новые инструменты доступны на веб-сайте РГСВ:***

**[РУКОВОДСТВО ПО ВНЕДРЕНИЮ УНИВЕРСАЛЬНЫХ СТАНДАРТОВ](#)**

Руководство представляет собой всеобъемлющее пособие для финансовых организаций по реализации практик Универсальных Стандартов для управления социальным воздействием. Руководство состоит из трёх глав. Первая глава разъясняет правила использования Универсальных Стандартов для улучшения практик. Вторая посвящена использованию информации о социальном воздействии для улучшения практик принятия решений. Третья глава обеспечивает подробное руководство по реализации Универсальных Стандартов.

**[РЕСУРСНЫЙ ЦЕНТР РГСВ](#)**

Ресурсный центр РГСВ представляет собой онлайн-каталог лучших ресурсов по УСВ, сгруппированных по группам Универсальных Стандартов. Синий баннер на целевой странице Ресурсного Центра отражает новые и особо значимые ресурсы. Чтобы перейти к остальным ресурсам, выберите один из разделов на целевой странице Ресурсного Центра. Для более удобного поиска нужной информации она организована по принципу лучших практик и типам ресурсов. В настоящее время ресурсы разделены на принципы, инструменты, шаблоны, тематические исследования и другие ресурсы (например, неизменяемые ссылки на интересные блог-посты соответствующей тематики).

**[БАЗА ДАННЫХ ПОСТАВЩИКОВ ТЕХНИЧЕСКОЙ ПОДДЕРЖКИ В СФЕРЕ ОТВЕТСТВЕННОГО ФИНАНСИРОВАНИЯ](#)**

База данных Поставщиков ТП – это список специалистов, способных предоставить техническую поддержку в одной или более областях ответственного финансирования, включая защиту клиентов и иные элементы социального воздействия. РГСВ призвала специалистов отрасли предоставить свою контактную информацию и собственное описание своей экспертной области (включая контакты хотя бы одного лица, способного дать рекомендацию), чтобы финансовые организации могли найти специалиста, подходящего под конкретную сферу действия УСВ. Практикующие специалисты могут пользоваться базой данных в целях экономии времени при поиске нужного эксперта в нужном регионе и говорящего на нужном языке.

***Исследования, опубликованные грантополучателями Фонда СВ за последние три месяца:***

- [Как разработать и эффективно внедрить Механизм обработки обращений клиентов](#) – исследование

- FINCA Azerbaijan, разработанное AMFA (на английском языке)
- [Как настроить Сбалансированную систему оценки персонала](#) – исследование компании Findev, Азербайджан, разработанное AMFA (на английском языке)
- [Разработка УСВ тренинга для Правления, менеджмента и персонала](#) – исследование REMU-CI, Берег Слоновой Кости, разработанное APSFD-IC (на французском языке)
- [Как разработать и эффективно внедрить программу финансового образования](#) – исследование, основанное на опыте кооператива Cooperativa de Ahorro y Crédito Coca Ltda (Эквадор), разработанное RFR (на испанском языке)
- [Адаптация продуктов и услуг организации с целью лучшего соответствия потребностям клиентов](#) – исследование, основанное на опыте кооператива Mujeres Unidas, разработанное RFR (на испанском языке)
- [Как создать стратегический союз по улучшению финансового и социального воздействия](#) – исследование на примере партнёрства между World Vision и FODEMI, разработанное RFR (на испанском языке)
- [Окна сельских кооперативов на примере кооператива October 4](#) – исследование, описывающее специальные практики организации, обеспечивающие соответствие дизайна продуктов, услуг, моделей и каналов распространения потребностям и предпочтениям клиентов – исследование, разработанное RFR (на испанском языке)
- [Сбалансированное управление человеческими ресурсами в ADRA](#): процесс найма и отбора персонала, основанный на социальных и финансовых критериях, разработанный COPEME (на испанском языке)

Если Вам необходим перевод какого-либо из вышеперечисленных исследований, сообщите о Ваших пожеланиях [Кинге Дабровской](#) до 15 августа 2014 года. На основании полученной обратной связи мы подготовим перевод некоторых материалов.

### **Ищете пути разработки сетевых продуктов и услуг и способы укрепления потенциала?**

С 1997 года МФЦ занимается предоставлением услуг для сетей. За это время объем доступных услуг расширился вслед за накоплением опыта их оказания. Сегодня наши пакеты по поддержке сетей включают в себя тренинги, оценки и исследовательские визиты, фокусируемые на УСВ, защите клиентов, финансовом образовании и предоставлении финансовых услуг. Для получения дополнительной информации о возможностях нашей поддержки для Вашей сети [посетите наш сайт](#) или свяжитесь с [Евой Баньковской](#).

## **ГРАНТОПОЛУЧАТЕЛИ И ПРОЕКТЫ**

### **НОВОСТИ СЕТЕЙ, ВНЕДРЯЮЩИХ УСУСВ**

Реализационный компонент (IC) УСУСВ Фонда СВ объединяет **9 ведущих сетей** ([список партнёров](#)) с целью выявления практических примеров передовой практики, касающихся Универсальных Стандартов управления социальным воздействием, среди своих членов. Партнёрские сети применяют различные методологии, чтобы помочь членам оценить и улучшить соблюдение выбранных разделов Стандартов (не менее двух). Проект действует до июня 2014 года. [Подробная информация](#).

### **AMFA проводит встречу партнёров по проекту, чтобы обсудить эффективность донесения информации об Универсальных Стандартах**

В текущем квартале AMFA организовала Встречу по развитию коммуникационной стратегии с целью разработки эффективной стратегии ведения коммуникаций, которая будет внедряться проектной командой AMFA. Основной темой встречи было повышение у партнёров чувства причастности и приверженности, а также вовлечение их в реализацию предстоящих инициатив по УСВ. На встрече присутствовали 10 менеджеров среднего звена, включая специалистов из 7 партнёрских организаций: *VF AzerCredit, Finance for Development, Viator Microcredit, FINCA Azerbaijan, Caucasus Credit, Turanbank и Eurasia Credit*.

Во время данного мероприятия участники пришли к совместному выводу, что для персонала МФО очень важны коммуникации о следующем:

- Преимущества УСВ: МФО должны чётко понимать, какие преимущества принесут предлагаемые

изменения и улучшение практик

- Примеры решений, внедрённых их коллегами
- Оценка и признание применения надлежащих практик
- Информация о практических и измеримых результатах

Участники высоко оценили новые тематические исследования AMFA в области УСВ, предоставившие практические сведения и информацию о стоимости и преимуществах различных УСВ решений. В результате этой встречи AMFA начала переводить тематические исследования на местный язык, чтобы МФО могли распространить их среди своих сотрудников.

### **CMF Nepal проводит обзорный семинар по распространению инструментов**

В мае этого года CMF собрала семь партнерских МФО (*Nerude Laghubitta Bikas Bank; Chhimek Laghubitta Bikas Bank; Nirdhan Utthan Bank; Srijana Community Development Centre; Swarojgar Laghubitta Bikas Bank; Sahara Nepal Saving and Credit Cooperative u Muktinath Bikas Bank*), а также *представителей Центрального Банка* с целью обсуждения прогресса партнёров по сокращению пробелов в области Универсальных Стандартов. Участвующие МФО согласились в необходимости реализации следующих действий:

- Введение PPI для понимания глубины охвата
- Продвижение УСВ, включая защиту клиентов, среди Правления, менеджмента и персонала с целью повышения осведомлённости о миссии и социальных целях организации
- Систематический сбор и анализ обратной связи с клиентами, включая внутренние отчёты перед Правлением
- Улучшение коммуникаций по вопросам условий использования продукта (процентная ставка и иные платежи) путём введения в филиалах специальных досок с объявлениями
- Введение или улучшение механизмов рассмотрения обращений клиентов с помощью ящиков для жалоб и предложений, назначения ответственного за рассмотрения обращений лица и разработки системы отчётности и мониторинга обращений
- Отчётность в MIX по социальному воздействию

В ходе встречи участники в основном спрашивали об эффективности и пользе введённых изменений, например, насколько будет эффективен ящик для жалоб и предложений, если большинство клиентов неграмотны? На встрече были также рассмотрены и отобраны инструменты, которые могут быть адаптированы другими организациями (например, стандартные шаблоны для получения обратной связи с клиентами).

### **Встреча грантополучателей Фонда СВ в Дакаре для обмена опытом по проекту, изучения сделанных выводов и обсуждения дальнейших шагов**

На ежегодной встрече РГСВ семь грантополучателей Фонда СВ собрались, чтобы обсудить прогресс и поделиться уже сделанными выводами. Данная неформальная встреча позволила сетям обменяться информацией по проекту. Участники также отметили успешные моменты и имеющиеся сложности по каждому из пяти основных этапов проекта: формирование приверженности МФО, проведение оценок с целью определения сильных и слабых сторон, разработка планов по улучшению УСВ в МФО, обеспечение ТП и иной поддержки МФО, а также документирование надлежащих практик в форме тематических исследований. В конце дня участники провели мозговой штурм о том, как более эффективно продвигать УСВ среди своих членов и как поделиться результатами по проекту со всей отраслью.

Особый интерес вызвал вопрос повышения осведомлённости и приверженности среди руководства и сотрудников МФО. **Сети поделились советами о том, как начать эффективный диалог с МФО на тему УСВ, в том числе:**

- Глава сети должен провести индивидуальные встречи с лидерами для формирования у высшего менеджмента понимания проблемы и желания действовать
- Сперва начните работу с МФО, уже заинтересованными в социальной ответственности
- При отборе «точек входа» защита клиентов кажется наиболее широко приемлемым вопросом (и хорошей отправной точкой для дальнейшей работы по управлению сбалансированным воздействием)
- Если государственное регулирование требует социальной отчётности, свяжите работу МФО по УСВ с их

законодательными обязательствами

- Не начинайте работать сразу над всеми разделами Универсальных Стандартов – сначала попросите МФО выбрать один наиболее подходящий, который либо представляет самый высокий приоритет, либо является самым слабым местом.
- Попросите МФО определить свои текущие проблемы во внедрении УСВ и обещайте свою систематическую помощь в их преодолении
- Начните с финансовых преимуществ УСВ. Обсудите такие идеи как управление рисками, клиентоориентированный бизнес и лучшее удержание клиентов — а также напомните МФО, что УСВ помогает им лучше обслуживать своих клиентов
- Не применяйте слово «социальность» в работе с коммерческими МФО, чтобы не сформировать у них ложное представление о том, что Универсальные Стандарты их не касаются.

**Среди успешных сетевых стратегий по формированию постоянной приверженности членских МФО к применению Универсальных Стандартов можно назвать следующие:**

- Организация ежеквартальных встреч членов по обмену опытом. Попросите «преобразованные» МФО рассказать о преимуществах УСВ всем тем, кто ещё сомневается.
- Применяйте различные стратегии в зависимости от широты взглядов ваших членов: так, для более зрелых членов с хорошими сформированными системами требуется оказание меньшей поддержки.
- Если МФО не успевает за своим планом, можно провести ободряющую встречу с Правлением МФО, чтобы дать персоналу новую порцию энтузиазма для дальнейшей реализации плана.
- Убедите руководство МФО назначить преданного борца за УСВ. По крайней мере, 30% рабочего времени такой человек должен быть посвящать УСВ.
- Один или два раза в год персонал сети должен посещать всех членов с обзором прогресса реализации плана улучшения УСВ, чтобы помочь выявить пробелы и/или источник необходимых полезных ресурсов.
- Если сеть нанимает внешних консультантов, она должна контролировать их работу и её качество.
- Убедитесь, что МФО включили УСВ в свой бизнес-план. По возможности примите участие в процессе бизнес-планирования (хотя это, как правило, происходит только раз в 4-5 лет).

Сети определили **самые полезные из имеющихся инструментов, которые помогли им и их членам улучшить свои УСВ-практики**. К таким инструментам относятся *тематические исследования, управленческие инструменты, собранные партнёрами Фонда СВ, и руководящие принципы для тренингов (например, правила проведения семинара по обмену инструментами, учебные материалы МФЦ по разработке миссии)*.

Грантополучатели Фонда СВ на протяжении всего проекта выполняли различные функции: они способствовали распространению Универсальных Стандартов на национальном уровне среди членов, регулирующих органов и других заинтересованных сторон. Они оценили уровень соблюдения членами Универсальных Стандартов и определили сильные стороны и имеющиеся пробелы. Сети также оказали ТП в виде индивидуальной помощи или групповых занятий (особенно там, где не хватало местных консультантов по данной теме), способствуя взаимному обучению своих членов. Они также руководили процессом документирования проведённых тематических исследований в связи с отсутствием местных консультантов должного уровня.

**Сети выявили, что, в зависимости от имеющегося опыта, их роль должна заключаться в следующем:**

- Являться ресурсом для тех, кто ищет информацию, инструменты и компетентных поставщиков ТП. Сети должны также «фильтровать» полученную из разных международных инициатив информацию и передавать требуемую информацию своим членам. Большинство МФО считают сайты РГСВ и Smart Campaign слишком сложными и предпочитают, чтобы сети находили необходимые ресурсы от их имени. Сети должны также облегчить взаимное обучение улучшению практик между членами и поддерживать темп внедрения УСВ.
- Вести пропаганду УСВ: сети должны быть «голосом отрасли» перед лицом государственных органов и других местных заинтересованных сторон (таких как доноры и инвесторы), выступая в качестве первой инстанции при поддержке повышения прозрачности отрасли. Сети играют важную роль в выполнении данной задачи, агрегируя данные социального воздействия в отрасли, а также проводя

соответствующий анализ.

- Развитие рыночной инфраструктуры, включая формирование новых правил и наращивание потенциала местных консультантов.
- Предоставление ТП: в некоторых случаях (в зависимости от потенциала сети и заинтересованности членов) сети могут заполнять «пробелы на рынке», когда отсутствуют внешние консультанты. Это также может стать для сетей хорошим источником дохода. В случае, когда сеть не может оказать ТП, она должна как минимум проверить консультантов, прежде чем они начнут работать с её членами, либо должна вести список высококвалифицированных консультантов в данной области.

## СТАНЬТЕ СОАВТОРОМ БЮЛЛЕТЕНЯ!

Если Вы хотите заняться продвижением своей УСВ работы, вышлите нам информацию о своей деятельности, и мы расскажем о ней в следующем выпуске бюллетеня. [Свяжитесь с нами сегодня!](#)

## ЧТО ПРЕДСТАВЛЯЕТ СОБОЙ ФОНД СВ ДЛЯ СЕТЕЙ?

Фонд социального воздействия для сетей был создан [Центром микрофинансирования](#) при поддержке Фонда Форда с целью **продвижения Управления Социальным Воздействием в отрасли**. Фонд (совместно с Рабочей группой по социальному воздействию) в настоящее время оказывает поддержку сетям в их работе по продвижению и внедрению **Универсальных стандартов Управления социальным воздействием (УСУСВ)**. Для получения более подробной информации о Фонде СВ [посетите наш сайт](#) или [свяжитесь с Секретариатом](#).

ЕЦА	Азия	Африка	Латинская Америка
AMFA, Азербайджан	CMF, Непал	APSFID-IC, Кот-д'Ивуар	RFR, Эквадор
	PMN, Пакистан	AMFIU, Уганда	COPEME, Перу
	MCPI, Филиппины		MFN, Мексика

**МФЦ и Фонд СВ хотели бы поблагодарить Фонд Форда и Рабочую Группу по социальному воздействию за постоянную поддержку их деятельности.**

Microfinance Centre, ul. Noakowskiego 10/38, 00-666 Warsaw, Poland, [microfinance@mfc.org.pl](mailto:microfinance@mfc.org.pl), [www.mfc.org.pl](http://www.mfc.org.pl)

2014 © Центр Микрофинансирования. Все права защищены