



НОВОСТИ

- [Новые исследования грантополучателей Фонда СВ](#)
- [Новая инициатива по социальному воздействию, защите клиентов и наращиванию потенциала](#)
- [РГСВ запускает рабочую группу для достижения новых результатов](#)
- [РГСВ опубликовала новый руководящий документ](#)
- [О Ресурсном Центре РГСВ](#)
- [Изучите материалы для проведения тренингов по УСВ!](#)

ГРАНТОПОЛУЧАТЕЛИ И ПРОЕКТЫ

- [Документальный фильм от ассоциации «AMFIU Uganda»](#)
- [В Интернете появилось видео об Универсальных Стандартах от компании «Good Return»](#)
- [Основные выводы, сделанные сетями](#)

КОНТАКТНАЯ ИНФОРМАЦИЯ

Более подробную информацию Вы можете получить, связавшись с нами по **электронной почте**, а также **на нашем сайте**.

НОВОСТИ

ПОДДЕРЖИТЕ СВОИХ ЧЛЕНОВ ВО ВНЕДРЕНИИ УСУСВ

Новые исследования грантополучателей Фонда СВ

Со всеми исследованиями, разработанными грантополучателями Фонда СВ, Вы можете ознакомиться [на сайте МФЦ](#).

Самые последние исследования касаются следующих вопросов: пересмотр миссии организации и разработка социальных целей, выводы по результатам тестирования и пилотного запуска PPI. Недавно МФЦ перевёл некоторые из исследований на другие языки. Среди них:

- Три исследования подготовлены на русском языке:
 - [«FINCA Azerbaijan»: Как недовольного клиента превратить в лояльного.](#)
 - [«FinDev Azerbaijan»: Удержание ключевых сотрудников при помощи культуры «вознаграждения по результатам работы».](#)
 - [Кодекс Этики «Vision Fund AzerCredit» \(Азербайджан\): Применение ценностей на практике.](#)
- Два исследования переведены с испанского языка на английский:
 - [Как создать стратегический альянс для улучшения финансовых и социальных показателей: на примере партнёрства между World Vision и FODEMI \(разработано RFR\).](#)
 - [«ADRA»: Управление человеческими ресурсами в микрофинансовой организации, в частности, процесс отбора и найма персонала на основе социальных и финансовых критериев.](#)
- Одно исследование переведено с английского языка на французский:
 - [«UGAFODE Uganda»: Прислушиваясь к жалобам клиентов.](#)



Посетите [наш сайт](#), чтобы ознакомиться с другими переведёнными материалами.

Новая инициатива будет способствовать продвижению социального воздействия, защиты клиентов и наращивания потенциала в регионах

Опираясь на результаты деятельности Рабочей Группы по Социальному Воздействию и Smart Campaign, Французское агентство развития Agence Française de Développement (AFD) объявило о гранте для поддержки ответственной финансовой инициативы в странах Субсахарной и Северной Африки и Ближнего Востока. Фонд будет стимулировать наращивание потенциала в регионах и проводить передовые исследования по защите клиентов, прозрачному ценообразованию и стандартам социального воздействия. Данная инициатива станет основой для местного ответственного финансирования и унификации местных и международных заинтересованных сторон.

Имея в своём распоряжении знания и ресурсы Рабочей Группы по Социальному Воздействию и Smart Campaign и опираясь на региональный опыт AFD, проект будет работать с потребностями, пробелами и готовностью микрофинансовых организаций (МФО) и ассоциаций осознать, принять и начать осуществление организационных изменений на благо своих клиентов. Конкретные мероприятия будут посвящены:

- ✓ Оценке потенциала и потребностей с помощью тренингов.
- ✓ Поддержке совместного финансирования деятельности МФО, включая социальную деятельность и оценку защиты клиентов, институциональные обновления с целью устранения пробелов, социальные рейтинги и сертификацию по защите клиентов.
- ✓ Исследованиям для помощи в адаптации стандартов защиты клиентов и социального воздействия к цифровым финансовым услугам; исследованиям для достижения лучшего понимания чрезмерной задолженности на ключевых микрофинансовых рынках.

Для получения дополнительной информации, обратитесь к [Роберте Запф](#).

РГСВ запускает рабочую группу по достижению новых результатов

Целью рабочей группы РГСВ по достижению новых результатов является разработка практических рекомендаций для надёжного измерения результатов и ведения отчётности по ним, опираясь на опыт работы с различными подходами и инструментами. Рабочая группа пока не обозначила весь круг своей деятельности, но уже запланировала воздание двух документов:

- ✓ Руководство по внедрению лучших практик УСВ для измерения результатов.
- ✓ Список индикаторов результатов, рекомендуемых к использованию практикующими специалистами. Индикаторы будут отбираться на основании опыта в конкретной области, а группа будет выявлять отдельные результаты, к достижению которых обычно стремятся МФО (напр., борьба с нищетой, здоровье, образование, получение новых возможностей).

Присоединиться к группе может любой желающий. Для получения дополнительной информации, обратитесь по адресу info@sptf.info и/или ознакомьтесь с первой презентацией и первым вебинаром, которые размещены [на странице рабочей группы](#).

РГСВ опубликовала первый руководящий документ по вовлечению регулирующих органов в УСВ

Результатом годового проекта рабочей группы РГСВ по работе с регулируемыми органами стало создание нового руководящего документа для отрасли. Документ содержит ряд советов и мини тематических исследований, описывающих продуктивное сотрудничество сетей из разных стран со своими регулируемыми органами. [Ознакомиться с документом](#).

Ищете больше информации, инструментов и советов об УСВ? Тогда Вам нужно в [Ресурсный Центр РГВС!](#)

Ресурсный Центр РГВС – это полноценный онлайн каталог лучших УСВ ресурсов, организованный по принципу их связи с определёнными Универсальными Стандартами. Синий баннер на целевой странице Ресурсного Центра отражает новейшие наиболее важные ресурсы. Чтобы пройти к остальным ресурсам, выберите нужную категорию на целевой странице Ресурсного Центра. Ресурсы сгруппированы по Основным Практикам и разделены по типу ресурса. В настоящее время имеются ресурсы следующих типов: руководства, инструменты и шаблоны, исследования и другие (такие как ссылки на интересные статьи на блогах и т.п.). Также имеются разделы ресурсов на испанском и английском языках и ресурсы, касающиеся ответственных цифровых финансовых услуг.



Планируете обучение УСВ? Изучите имеющиеся онлайн материалы на эту тему!

РГВС постоянно обновляет свои онлайн обучающие материалы на тему УСВ, которые охватывают Универсальные Стандарты, включая защиту клиентов и инструмент аудита SPI4. Данные тренинги могут быть различной продолжительности: 1 час, 1 день и 2 дня. Материалы доступны на английском, французском и испанском языках. Данные ресурсы бесплатны, скачать их может любой желающий. Не нашли нужной информации? Хотите убедиться, что у Вас в руках самая последняя версия? Напишите на info@sptf.info и запросите актуальную версию, указав, на каком языке, для какой аудитории и для тренинга какой длительности Вам необходимы материалы.

Ищете пути для развития продуктов и услуг своей сети и укрепления её потенциала?

Начиная с 1997 года, МФЦ оказывает поддержку сетям. За это время МФЦ накопил значительный опыт и существенно расширил объём предоставляемых услуг. На сегодняшний день пакет МФЦ по оказанию поддержки включает обучение, проведение оценок, исследовательские визиты, посвящённые главным образом УСВ, защите клиентов, финансовому образованию и предоставлению финансовых услуг. Чтобы получить более подробную информацию о том, как мы можем помочь именно Вашей организации, посетите [наш сайт](#) или напишите [Еве Баньковской](#).

ГРАНТОПОЛУЧАТЕЛИ И ПРОЕКТЫ

НОВОСТИ СЕТЕЙ, ВНЕДРЯЮЩИХ УСУСВ

Реализационный компонент (IC) УСУСВ Фонда СВ объединяет **9 ведущих сетей** (см. [список партнёров](#)) с целью выявления среди своих членов практических примеров передовой практики, касающихся Универсальных Стандартов для управления социальным воздействием. Партнёрские сети применяют различные методологии, чтобы помочь своим членам оценить и улучшить соблюдение выбранных разделов Стандартов (не менее двух). Проект действует до августа 2015 года. [Подробная информация](#)

Ассоциация «AMFIU Uganda» сняла документальный фильм

Новый документальный фильм, созданный AMFIU, посвящён внедрению PPI в «Vision Fund» и системе обработки жалоб в «Pride Microfinance». Данные два примера были отобраны, как самые интересные и показательные для МФО. Фильм также рассматривает эти два примера с точки зрения Универсальных Стандартов для УСВ. Документальный фильм можно посмотреть [на сайте AMFIU](#).

В Интернете появилось видео об Универсальных Стандартах от компании «Good Return»

Недавно организация «Good Return» выпустила новое короткое видео об Универсальных Стандартах. Видео предлагает краткий обзор Стандартов с несколькими примерами из практики. Посмотреть данное видео на английском языке можно [здесь](#).

Сети делятся своим опытом

МСРІ (Филиппины) рассказывает о своей работе:

Проведение цикла посвящённых инструментам семинаров стало неожиданностью для команды. Исследования пришлось очень кстати, так как во время проведения рекламных семинаров по УСВ они подтвердили важность «живых» примеров. В дальнейшем такие примеры обязательно будут включены в проводимое МСРІ обучение.

АМФА (Азербайджан) выразила следующее мнение:

- При работе с любым видом документации, например, материалами исследований – *Если вы хотите заинтересовать консультанта или журналиста, вначале убедитесь, что данный человек знаком с УСВ, Универсальными Стандартами и другими инициативами в отрасли, связанными с социальным воздействием.*
- Конфиденциальность имеет значение! АМФА осознала, что чем крупнее и развитее организация, тем больше требуется уделять внимания соблюдению конфиденциальности в работе, чтобы внедрить подход УСВ в свой стратегический бизнес-план. Таким образом, в дальнейшем необходимо рассмотреть вопрос включения подписанного соглашения о конфиденциальности в меморандум о взаимопонимании проекта.
- Работа над улучшением практик для полного соответствия всему разделу Стандартов была нелёгкой. Непросто было заинтересовать партнёров в разработке единого плана действий в то время, когда они хотели работать над соответствием 2 разделу в течение всего года. Причина в том, что каждый раздел Стандартов затрагивает множество различных аспектов деятельности организации, и большее соответствие приводит к всесторонним изменениям.

Достижения в цифрах:

- ✓ **10** сетей поддержали своих членов во внедрении УСУСВ
- ✓ **37** МФО предоставили **133** управленческих инструмента и решения
- ✓ **21** МФО полностью выполнили свои планы по УСВ
- ✓ **92** МФО улучшили свои практики УСВ
- ✓ **27** исследований описали лучшие практики

СМФ (Непал) сообщает:

Исходя из нашего опыта, организации среднего звена более заинтересованы в улучшении практик УСВ и более успешны в их реализации, чем крупные и давно существующие компании. Поэтому лучше выбирать для сотрудничества такие организации, где руководство и Правление будет обладать должной энергией и интересом к расширению микрофинансового рынка различными путями, чем предпочесть стабильные и состоявшиеся МФО, в которых с годами уже сложились свои практики.

Сорете (Перу) делится своим мнением:

- До сих пор УСВ очень часто воспринимается как отдельный проект, а не часть регулярных управленческих процессов. Это наиболее заметно, когда в организации проводятся значительные изменения и больше внимания начинает уделяться результатам финансовой деятельности – в этом случае зачастую первым теряет своё рабочее место именно менеджер по УСВ.
- Мы понимаем, что регулируемые МФО очень заинтересованы в защите прав потребителей (так как это представляет интерес для регулирующего органа). Поэтому имеется хорошая возможность привлечь внимание таких организаций к УСВ.

ЧТО ТАКОЕ ФОНД СВ ДЛЯ СЕТЕЙ?

Фонд социального воздействия для сетей был создан в 2011 году [Центром Микрофинансирования](#) при поддержке Фонда Форда с целью **укрепления позиций Управления Социальным Воздействием внутри отрасли**. Фонд (совместно с Рабочей группой по социальному воздействию) в настоящее время поддерживает сети в их работе по продвижению и применению **Универсальных Стандартов по управлению социальным воздействием (УСУСВ)**. Для получения более подробной информации о Фонде СВ, [посетите наш сайт](#) или [свяжитесь с Секретариатом](#).

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

МФЦ и Фонд СВ благодарят Фонд Форда и Рабочую Группу по социальному воздействию за постоянную поддержку их деятельности.