



# المعايير الدولية لإدارة الأداء الاجتماعي

الإصدار 2.0، نشر في ماي 2017



3

تصميم منتجات  
وخدمات وقنوات  
توصيل تفي  
باحياجات العملاء  
وما يفضلونه



2

ضمان التزام مجلس  
الإدارة، والإدارة،  
والموظفين بالأهداف  
الاجتماعية



1

تعريف ومتابعة  
الاهداف  
الاجتماعية



6

التوازن بين  
الأداء الاجتماعي  
والأداء المالي



5

التعامل مع  
الموظفين  
بمسؤولية



4

التعامل  
مع العملاء  
بمسؤولية

# فهرس

## المعايير الدولية لإدارة الأداء الاجتماعي

### مقدمة

- 9 ..... ما هي المعايير الدولية لإدارة الأداء الاجتماعي؟
- 10 ..... كيف تم تنظيم الدليل؟
- 11 ..... كيف يمكن أن أقيّم مدى التزام مؤسستي بتطبيق المعايير الدولية؟
- 11 ..... كيف تدمج المعايير الدولية معايير اعتماد حماية العملاء الخاصة بالجملة الذكية؟
- 12 ..... ما علاقة المعايير الدولية بعمل المستثمرين الاجتماعيين؟
- 13 ..... كيف يمكن أن أقيّم مدى التزام مؤسستي بتطبيق المعايير الدولية؟
- 13 ..... هل الالتزام إجباري؟

## 1. تعريف ومتابعة الاهداف الاجتماعية



### المعايير

- 15 (a) لدى مقدم الخدمات استراتيجية لتحقيق أهدافه الاجتماعية.....
- 16 (b) يجمع مقدم الخدمات ويفصح عن البيانات الاجتماعية ذات الصلة بأهدافه الاجتماعية.....

## 2. ضمان التزام مجلس الإدارة، والإدارة، والموظفين بالأهداف الاجتماعية



### المعايير

- 18 (a) أعضاء مجلس الإدارة يعتبرون مقدم الخدمات مسؤولاً مسؤولية كاملة عن رسالته وأهدافه الاجتماعية.....
- 19 (b) تشرف الإدارة العليا على تطبيق استراتيجية مقدم الخدمات للوصول إلى اهدافه الاجتماعية.....
- 20 (c) يتم تشغيل و تقييم موظفي مقدم الخدمات على أساس معايير الأداء الاجتماعي و المالي على حد سواء.....



3. تصميم منتجات وخدمات وقنوات توصيل تفي باحتياجات العملاء وما يفضلونه

### المعايير

- 22 ..... (a) يتفهم مقدم الخدمات إحتياجات و تفضيلات الأنواع المختلفة من العملاء.....
- 23 ..... (b) يتم تصميم منتجات وخدمات وقنوات توصيل مقدم الخدمات لإفادة العملاء بتوافق مع الأهداف الاجتماعية للمؤسسة.....



4. التعامل مع العملاء بمسؤولية

### المعايير

- 25 ..... (a) منع الإفراط في المديونية.....
- 26 ..... (b) لشفافية.....
- 27 ..... (c) التعامل مع العملاء بطريقة مسؤولة. و باحترام.....
- 28 ..... (d) سرية بيانات العملاء.....
- 29 ..... (e) آليات حل الشكاوى.....



## 5. التعامل مع الموظفين بمسؤولية

### المعايير

- 31 (a) يتبع مقدم الخدمات سياسة موارد بشرية مكتوبة تحمي الموظفين وتخلق بيئة عمل داعمة. ....
- 32 (b) يخبر مقدم الخدمات جميع الموظفين عن شروط التوظيف، ويقدم لهم التدريب على المهام الأساسية للوظيفة. ....
- 33 (c) يتتبع مقدم الخدمات مستوى رضا الموظفين ومعدل دورانهم (الاستقالة من المؤسسة). ....



## 6. التوازن بين الأداء الاجتماعي والأداء المالي

### المعايير

- 35 (a) يحدّد و يتتبع مقدم الخدمات معدلات نمو تشجع الاستدامة المالية والأهداف الاجتماعية. ....
- 36 (b) يتفق المستثمرون والمقرضون وأعضاء مجلس الإدارة والمسؤولون عن الإدارة على الأهداف الاجتماعية لمقدم الخدمات، و يطبقون هيكل مالي متوافق معه في ما يخص مزيج المصادر والشروط والعائدات المرغوب فيها. ....
- 37 (c) يحدد مقدم الخدمات الأسعار بمسؤولية. ....
- 38 (d) يعرض مقدم الخدمات كبار المديرين بطريقة مناسبة لمقدم خدمات له أهداف اجتماعية مصرح بها. ....

# تقديم للمعايير الدولية لإدارة الأداء الاجتماعي

## ما هي المعايير الدولية لإدارة الأداء الاجتماعي؟

ممارسات إدارية يمكن للمؤسسة أن تنفذها لضمان احترام المعايير. تم اختبار الممارسات الواردة في دليل المعايير الدولية ميدانيا. تشير الممارسات الإدارية إلى سياسات وممارسات عملية راقبها الخبراء على أرض الواقع واتفقوا على كونها أساسية لأي مؤسسة تسعى إلى تحقيق الأهداف الاجتماعية.

تنطبق المعايير الدولية على كل مؤسسة توفر خدمات مالية ولها هدف اجتماعي واحد أو أكثر. ولا تملئ المعايير على المؤسسة نوعية الأهداف الاجتماعية التي قد تتبناها، بل تحدد الممارسات الإدارية التي تساعد المؤسسة على تحقيق الأهداف التي اختارتها.

كذلك تبين المعايير الدولية جهد تطوعي هام لقطاع التمويل الأصغر من أجل تنظيم ذاته. وتؤكد الصناعة التزامها بتحسين إدارة الأداء باتخاذ مقدمي الخدمات المالية خطوات لتنفيذ المعايير الدولية، وبتماشي المجموعات الأخرى لأصحاب المصالح معها. وهذا يعزز من مصداقية مؤسساتنا وسمعة صناعتنا.

توضح وتوحد المعايير الدولية لإدارة الأداء الاجتماعي ("المعايير الدولية") ممارسات إدارة الأداء الاجتماعي، وتجمع في دليل واحد متكامل الممارسات الجيدة التي نفذت بنجاح على مستوى الصناعة. وضعت المعايير على يد العاملين بصناعة التمويل الأصغر ولأجلهم كمرجع لمساعدة المؤسسات المالية في تحقيق أهدافها الاجتماعية.

تتجاوب المعايير الدولية مع متطلبات القطاع. فقد حدد أصحاب المصلحة على مستوى العالم ضرورة تجميع المعرفة الناتجة عن جميع مبادرات إدارة الأداء الاجتماعي في وثيقة واحدة. لذا كان إنشاء المعايير الدولية جهد قائم على التعاون العالمي. نسق فريق الأداء الاجتماعي هذه العملية وتلقى مدخلات من ممثلين من كل مجموعة من أصحاب المصلحة: مقدمي الخدمات المالية، الشبكات، المستثمرين، جهات التقييم و تدقيق الحسابات، المنظمات الداعمة، وآخرون.

وحتوي دليل المعايير الدولية على "معايير" وهي عبارات بسيطة لما ينبغي أن تحققه المؤسسة، بالإضافة إلى "ممارسات أساسية" وهي

## كيف تم تنظيم الدليل؟

ينظم دليل المعايير الدولية ممارسات إدارة الأداء الاجتماعي وفقاً للأبعاد الستة التالية:

1. تحديد الأهداف الاجتماعية ومتابعتها - تعلم المؤسسة من هم مستهدفها، ما هي أهدافها، وكيف تساهم منتجاتها وخدماتها في تحقيق تلك الأهداف.
2. ضمان التزام مجلس الإدارة، والإدارة، والموظفين بالأهداف الاجتماعية - يتابع المديرون بفعالية الأهداف الاجتماعية للمؤسسة، ويفهم الموظفون استراتيجية المؤسسة وكيف يساهم عملهم في تحقيق الأهداف الاجتماعية و المالية للمؤسسة على حد سواء.
3. تصميم منتجات وخدمات وقنوات توصيل تفي باحتياجات العملاء وتفضيلاتهم - تجمع المؤسسة معلومات مباشرة من عملائها و تصمم منتجات و خدمات تفي باحتياجات العملاء عبر (١) التقليل

من عوائق الإدماج المالي ، (٢) تقوية قدرة العملاء على التعامل مع الطوارئ الشائعة، (٣) تمكينهم من الاستثمار في الفرص الاقتصادية واحتياجاتهم الأسرية.

4. التعامل مع العملاء بمسؤولية - تدرج المؤسسة آليات حماية العميل في كل جوانب عملها، بداية من الأهداف التي تحددتها، و طريقة تفاعلها مع العملاء وتدريب موظفيها، وختاماً بالمنتجات والخدمات التي توفرها.

5. التعامل مع العاملين بمسؤولية - تخلق المؤسسة جو عمل ملائم و تتأكد من أن موظفيها محميون، مدربون و متحفزون على تحقيق الأهداف الاجتماعية للمؤسسة.

6. الموازنة بين الأداء الاجتماعي والأداء المالي - توازن المؤسسة بين سعيها وراء الاستدامة المالية و الأداء الاجتماعي.

## كيف تدمج المعايير الدولية معايير اعتماد حماية العملاء الخاصة بالحملة الذكية؟

يعمل فريق الأداء الاجتماعي و"الحملة الذكية" و سوريذ معا بشكل وظيف. يشمل دليل المعايير الدولية معايير اعتماد حماية العميل الحملة الذكية (المعايير الذكية)، التي تصف الممارسات المناسبة لكل من المبادئ السبعة لحماية العملاء، وهي مدمجة حرفيا في المعايير الدولية بصفتها ممارسات ضرورية. يحتوي البعد الرابع على أغلبية المعايير الخاصة بحماية العملاء، و توجد المعايير الباقية ضمن الأبعاد المتعلقة بها.

أداة SPI4 لسوريذ تشمل المعايير الخاصة بحماية العملاء و تلك الخاصة بالأداء الاجتماعي. تحتفظ سوريذ بقائمة بيانات سرية لمعلومات SPI مبلغ عنها من طرف المؤسسات. باستعمال تلك البيانات، تُولف سوريذ مقارنات مرجعية تمكن المستعملين من تفهم الأداء الاجتماعي لصناعة التمويل الشامل. يشجع فريق الأداء الاجتماعي جميع مستعملي SPI4 على مشاركة تقاريرهم للدماج في قائمة بيانات سوريذ.

لا توجد تناقضات بين الأدوات الموفرة من طرف الحملة الذكية، فريق الأداء الاجتماعي، و سوريذ. بالإضافة، تعتمز المؤسسات الثلاث الالتزام بنفس جدول الأوقات بالنسبة لتجديد هذه المعايير و الأدوات. لن تحصل التجديدات أكثر من مرة في ثلاث سنوات.

## كيف ولدت المعايير الدولية؟

في عام 2010، دعى فريق الأداء الاجتماعي جميع أعضائه للمساعدة في تطوير المعايير الدولية. في نهاية المطاف، ساهم اربعمئة شخص من كل مجموعات أصحاب المصالح بمدخلات، و من ضمنهم ممثلون من الحملة الذكية، اتحاد "إمب-أكت" (Imp-Act Consortium)، منظمة شفافية التمويل الأصغر (MF Transparency)، مايكروسايف (MicroSave)، سوريذ (CERISE)، مؤشر التقدم للخروج من الفقر (Progress out of Poverty Index)، ميكس (MIX)، و منظمة العمل الدولية. نشر فريق الأداء الاجتماعي النسخة الأولى للمعايير الدولية في 2012. و قام الفريق بعد ذلك باختبار المعايير الدولية ميدانيا ومشاركة ردود الفعل. أطلعت ردود الفعل تلك، إضافة الى استحداثات و معلومات جديدة، مراجعتين لحد الآن. وتهدف الأمانة العامة لفريق الأداء الاجتماعي الى مراجعة المعايير الدولية و تجديدها حسب الطلب لتستمر في إظهار أحدث فهم لأفضل ممارسات الصناعة. رغم أن فريق الأداء الاجتماعي سيقوم بإدارة التحديثات، فإن مضمونها سيرتكز على تجارب و أفكار أعضاء مجموعتنا المهنية العالمية السريعة النمو.

## ما علاقة المعايير الدولية بعمل المستثمرين الاجتماعيين؟

الاجتماعي مع نظام تصنيف استثمار الأثر الاجتماعي (Global Im- GIIRS - pact Investing Rating System) للرفع من توازي أدواتهم لتقييم الأثر (B Impact Assessment Tool) مع مؤشرات أداة SPI4 ALINUS. مكن هذا العمل من توحيد قياسات التبليغ على مستوى مستثمري الأثر الاجتماعي في صناعتنا ومستثمري الأثر الاجتماعي الفاعلين في مجالات متعددة.

تتوازي المعايير الدولية و مبادئ المستثمرين في التمويل الشامل. PIIF لكنها تستهدف أصحاب مصلحة مختلفون. تتجلى المعايير الدولية في ممارسات إدارية يتم تنفيذها من قبل مقدمى الخدمات المالية، بينما مبادئ المستثمرين في التمويل الشامل تستخدم من طرف المستثمرين للتدقيق الذاتي و كأداة للتقارير العامة.

يمكن للمستثمرين الاجتماعيين استعمال المعايير الدولية في إجراءات العناية الواجبة ورصد الشركات المستثمر فيها. أسست مجموعة من المستثمرين أعضاء فريق الأداء الاجتماعي مجموعة العمل -ALI NUS لموازاة إجراءات العناية الواجبة للمستثمرين بالمعايير الدولية لتحقيق اجماع على مجموعة جزئية من المعايير في أداة SPI4 التي قد يستعملها جميع المستثمرون الأعضاء ضمن جمع البيانات وإجراءات العناية الواجبة. يمكن هذا من توازي عمل المستثمرين و المعايير الدولية و يخفف عبء التقارير عن موفري الخدمات المالية.

في سياق تخفيف عبء التقارير عن موفري الخدمات المالية و المستثمرين الاجتماعيين، عمل فريق الأداء الاجتماعي مع الشبكة الدولية لاستثمار الأثر الاجتماعي (Global Impact Investing Network - GIIN) للرفع من التوازي بين لائحة IRIS للشبكة وأداة SPI4. كما عمل فريق الأداء

## كيف يمكن أن أقيّم مدى التزام مؤسستي بتطبيق المعايير الدولية؟

### هل الالتزام إجباري؟

لا. فريق الأداء الاجتماعي لا يجبر ولا يتابع الالتزام بالمعايير الدولية. مع ذلك، يشجع فريق الأداء الاجتماعي جميع موفري الخدمات المالية لبدل أفضل جهد من أجل تنفيذ و/أو الحث على تنفيذ المعايير الدولية و تشجيع باقي أصحاب المصالح على تعميم تنفيذ المعايير الدولية لدى شركائهم. يمكن لمن أراد إثبات تنفيذه للمعايير الدولية [أداة SPI4](#). و ثمة خيارات أخرى لإثبات تنفيذه للمعايير الدولية كاعتماد الحملة الذكية أو القيام بتصنيف اجتماعي. التصنيفات الاجتماعية لوكالات التصنيف المتخصصة في التمويل الأصغر متوازية مع هيكل المعايير الدولية.

يمكن لموفري الخدمات المالية تقويم أدائهم الاجتماعي و تشخيصها لنقط القوة و الضعف. من تطوير سوريذ بتعاون مع فريق الأداء الاجتماعي و الحملة الذكية، تعرض أداة التقييم الاجتماعي SPI4 مجاناً و للعامّة وهي تتوازي تماماً مع المعايير الدولية. تشمل [أداة SPI4](#) مؤشرات لكل ممارسة أساسية الواردة في دليل المعايير الدولية. هذه المؤشرات هي قياسات تبين هل و إلى أي مدى تم تنفيذ كل ممارسة أساسية من طرف المؤسسة. يمكن لموفري الخدمات المالية القيام بتقييم ذاتي، أو يمكن أن تختار "تقييم موجه" حيث يقدم مستشار خارجي مدرب المساعدة [على استعمال](#) أداة SPI4. المزيد من المعلومات عن SPI4 موفرة على الشبكة و منها [لائحة المستشارين المعتمدين](#).



البعد 1:

# تعريف ومتابعة الاهداف الاجتماعية

(a.1) لدى مقدم الخدمات استراتيجية لتحقيق أهدافه الاجتماعية.

(b.1) يجمع مقدم الخدمات ويفصح عن البيانات الاجتماعية ذات الصلة بأهدافه الاجتماعية.



## b.1) يجمع مقدم الخدمات ويفصح عن البيانات الاجتماعية ذات الصلة بأهدافه الاجتماعية.

### الممارسات الضرورية

1. لدى مقدم الخدمات نظام إدارة معلومات و قواعد خاصة ببيانات الأداء الاجتماعي.
2. في حالة إعلان مقدم الخدمات أن الحد من الفقر من ضمن أهدافه الاجتماعية، يعمل على تتبع معدلات الفقر لدى عملائه باستعمال إحدى أدوات تقييم الفقر.
3. إذا أعلن مقدم الخدمات أن المسؤولية البيئية من ضمن أهدافه الاجتماعية، فإنه يحدد و ينفذ استراتيجية بيئية.
4. يحلل مقدم الخدمات بيانات أداءه الاجتماعي ويعد التقارير عنها داخليا و خارجيا.



الجزء 2:

# ضمان التزام مجلس الإدارة، والإدارة، والموظفين بالأهداف الاجتماعية

(a.2) أعضاء مجلس الإدارة  
يعتبرون مقدم الخدمات مسؤول  
مسؤولية كاملة عن رسالته  
وأهدافه الاجتماعية.

(b.2) تشرف الإدارة العليا  
على تطبيق استراتيجية مقدم  
الخدمات للوصول إلى أهدافه  
الاجتماعية.

(c.2) يتم تشغيل و تقييم  
موظفي مقدم الخدمات على  
أساس معايير الأداء الاجتماعي و  
المالي على حد سواء.

المعيار

## 2.a) أعضاء مجلس الإدارة يعتبرون مقدم الخدمات مسؤولاً مسؤولية كاملة عن رسالته وأهدافه الاجتماعية.

### الممارسات الضرورية

1. يتم تعريف أعضاء مجلس الإدارة برسالة مقدم الخدمات وأهدافه الاجتماعية، ومسؤولية مجلس الإدارة فيما يتعلق بإدارة الأداء الاجتماعي للمؤسسة.
2. يستعمل مجلس الإدارة البيانات الخاصة بالأداء الاجتماعي في اتخاذ القرارات، مع اعتبار الأداء الاجتماعي و  
المالي على حد سواء.
3. يعتبر مجلس الإدارة المدير التنفيذي أو المدير العام عرضة للمحاسبة عن التقدم نحو الأهداف الاجتماعية لمقدم الخدمات.
4. يعتبر مجلس الإدارة مسؤولاً عن صيانة الرسالة الاجتماعية لمقدم الخدمات أثناء فترات التغييرات  
المؤسسية.

## b.2 تشرف الإدارة العليا على تطبيق استراتيجية مقدم الخدمات للوصول إلى أهدافه الاجتماعية.

### الممارسات الضرورية

1. تقوم الإدارة العليا بتنفيذ استراتيجية مقدم الخدمات الاجتماعية.
2. تحلل و تعالج الإدارة العليا المخاطر المتعلقة بالأداء الاجتماعي.
3. يعتبر المدير التنفيذي أو المدير العام الإدارة العليا عرضة للمحاسبة عن التقدم نحو الأهداف الاجتماعية لمقدم الخدمات.

## 2.c) يتم تشغيل و تقييم موظفي مقدم الخدمات على أساس معايير الأداء الاجتماعي و المالي على حد سواء.

### الممارسات الضرورية

1. يتم إختيار و تشغيل المرشحين للتوظيف على أساس التزامهم بالأهداف الاجتماعية لمقدم الخدمات، و قدرتهم على إنجاز أعمال مرتبطة بالأداء الاجتماعي.
2. يقوم مقدم الخدمات بتدريب و تقييم الموظفين على المسؤوليات المتعلقة بالأداء الاجتماعي والأداء المالي على حد سواء.
3. تعزز حوافز الموظفين التقدم نحو الأهداف الاجتماعية لمقدم الخدمات.
4. يحفز مقدم الخدمات العاملين للموافقة على قروض عالية الجودة. (معيار حماية العملاء 2.5)



الجزء 3:

# تصميم منتجات وخدمات وقنوات توصيل تفي باحتمياجات العملاء وما يفضلونه

(a.3) يتفهم مقدم الخدمات  
إحتياجات و تفضيلات الأنواع  
المختلفة من العملاء.

(b.3) يتم تصميم منتجات  
وخدمات وقنوات توصيل مقدم  
الخدمات لإفادة العملاء بتوافق مع  
الأهداف الاجتماعية للمؤسسة.

## 3.a) يتفهم مقدم الخدمات إحتياجات و تفضيلات الأنواع المختلفة من العملاء.

المعيار

1. يبحث مقدم الخدمات عن معلومات تتعلق باحتياجات العملاء، تفضيلاتهم، و تجاربهم بالنسبة لتصميم و توصيل المنتجات.
2. يتابع مقدم الخدمات ملاءمة المنتجات، والخدمات، وقنوات التقديم. (معيار حماية العملاء 1.2)

الممارسات  
الضرورية

## 3.b) يتم تصميم منتجات وخدمات وقنوات توصيل مقدم الخدمات لإفادة العملاء بتوافق مع الأهداف الاجتماعية للمؤسسة.

### الممارسات الضرورية

1. تقدم المؤسسات المالية منتجات وخدمات ملائمة لاحتياجات العملاء. (معييار حماية العملاء 1.1)
2. صممت منتجات مقدم الخدمات وخدماته و طرق توصيله على نحو يقلل من عوائق الدمج المالي بالنسبة للعملاء المستهدفين.
3. صممت منتجات مقدم الخدمات وخدماته للحد من تعرض العملاء للمخاطر.
4. يوفر مقدم الخدمات مزايا للعملاء عبر تمكينهم من الاستثمار في الفرص الاقتصادية والاستجابة لاحتياجات الأسرة المتوقعة.
5. يوجد سياسة وعملية موثقة معمول بها لمنع تقنيات المبيعات العنيفة والإجبار على توقيع العقود. (معييار حماية العملاء 1.3)
6. يتتبع مقدم الخدمات المخاطر المرتبطة بالوكلاء والشبكات ويعالج المشاكل.



القسم 4:  
التعامل  
مع العملاء  
بمسؤولية

(a.4) منع الإفراط في المديونية

(b.4) لشفافية

(c.4) التعامل مع العملاء بطريقة مسؤولة و  
باحترام

(d.4) سرية بيانات العملاء

(e.4) آليات حل الشكاوى

## 4.a) منع الإفراط في المديونية

### المعيار

### الممارسات الضرورية

1. لدى مقدم الخدمات سياسة سليمة وعملية موثقة جيداً للموافقة على القروض وتصنع القرارات باستخدام المعلومات والمعايير الملائمة. (معيار حماية العملاء 2.1)
2. يستخدم مقدم الخدمات معلومات تقارير الائتمان، كلما أمكن في السياق المحلي. (معيار حماية العملاء 2.2)
3. تتابع الإدارة العليا لمقدم الخدمات ومجلس الإدارة السوق وتستجيب لارتفاع مخاطر الإفراط في المديونية. (معيار حماية العملاء 2.3)
4. يحتفظ مقدم الخدمات بسلامة جودة المحفظة المالية. (معيار حماية العملاء 2.4)

## المعيار (b.4) الشفافية

### الممارسات الضرورية

1. توجد سياسة وعملية موثقة معمول بها لطلب الشفافية بشأن شروط المنتج، وأحكامه، وتسعيه. (معيار حماية العملاء 3.1)
2. يتواصل مقدم الخدمات مع العملاء في وقت ملائم ومن خلال القنوات الملائمة. (معيار حماية العملاء 3.2)
3. يتخذ مقدم الخدمات خطوات ملائمة لضمان استيعاب العملاء ودعم العملاء في صنع القرار. (معيار حماية العملاء 3.3)

## c.4 التعامل مع العملاء بطريقة مسؤولة و باحترام

### المعيار

### الممارسات الضرورية

1. يعزز مقدم الخدمات ويطبق المعاملة بنزاهة واحترام للعملاء بما يتسق مع مدونة السلوك. (معيار حماية العملاء 5.1)
2. يطبق مقدم الخدمات سياسات وعمليات موثقة لتجنب التمييز ضد الفئات المحمية في اختيار العملاء وتحديد البنود والأحكام. (معيار حماية العملاء 5.2)
3. يحصل القروض العاملين ووكلاء التحصيل بطريقة ملائمة. (معيار حماية العملاء 5.3)
4. لدى مقدم الخدمات نظم فعالة لمنع الغش وتتبعه. (معيار حماية العملاء 5.4)
5. تدعم إدارة مقدم الخدمات والمراقبين عليها معاملة العملاء بنزاهة واحترام. (معيار حماية العملاء 5.6)
6. يتم البت في مطالبات التأمين بطريقة عادلة وناجزة. (معيار حماية العملاء 5.5)

## المعيار

### d.4 سرية بيانات العملاء

- الممارسات  
الضرورية**
1. تحفظ بيانات العملاء بصورة آمنة وسرية. (معيار حماية العملاء 6.1)
  2. يتم إخبار العملاء بشأن خصوصية البيانات والموافقة على استخدام بياناتهم. (معيار حماية العملاء 6.2)

## e.4 آليات حل الشكاوى

### المعيار

### الممارسات الضرورية

1. لدى مقدم الخدمات نظام فعال مطبق لتلقي شكاوى العملاء وحلها. (معيار حماية العملاء 7.1)
2. يخبر مقدم الخدمات العملاء بحقوقهم في الشكاوى وكيفية تقديم الشكاوى. (معيار حماية العملاء 7.2)
3. يستخدم مقدم الخدمات معلومات من الشكاوى لإدارة العمليات وتحسين جودة المنتجات والخدمات. (معيار حماية العملاء 7.3)



الجزء 5:

# التعامل مع الموظفين بمسؤولية

a.5) يتبع مقدم الخدمات سياسة موارد بشرية مكتوبة تحمي الموظفين وتخلق بيئة عمل داعمة.

b.5) يخبر مقدم الخدمات جميع الموظفين عن شروط التوظيف، ويقدم لهم التدريب على المهام الأساسية للوظيفة.

c.5) يتتبع مقدم الخدمات مستوى رضا الموظفين ومعدل دورانهم (الاستقالة من المؤسسة).

## 5.a) يتبع مقدم الخدمات سياسة موارد بشرية مكتوبة تحمي الموظفين وتخلق بيئة عمل داعمة.

المعيار

### الممارسات الضرورية

1. هناك سياسة موارد بشرية مكتوبة ومتاحة لكل الموظفين، متوافقة مع القانون المحلي، ومفسرة لحقوق الموظفين.
2. تعكس مستويات تعويض الموظفين أسعار السوق التنافسية، أو على الأقل الحد الأدنى للأجر في القطاع الوطني أو المحلي.
3. يقبل مقدم الخدمات ويتعامل مع شكاوى الموظفين من خلال نظام سري ورسمي لتدبير الشكاوى.
4. يقوم مقدم الخدمات بتقييم مخاطر الصحة والسلامة المهنية ويتخذ خطوات لتجنبها قبل أن تقع. يحقق مقدم الخدمات و يوثق و يقيم تقارير عن الحوادث المهنية (أي الحوادث والإصابات والأمراض) التي تحدث.

المعيار

(b.5) يخبر مقدم الخدمات جميع الموظفين عن شروط التوظيف، ويقدم لهم التدريب على المهام الأساسية للوظيفة.

الممارسات  
الضرورية

1. يتلقى الموظفون وثائق واضحة تتعلق بمسؤوليات العمل وتقييم أداءهم.
2. يتلقى الموظفون تدريبات محددة مرتبطة بطبيعة العمل و/ أو تنمية المهارات.

## 5.c) يتتبع مقدم الخدمات مستوى رضا الموظفين ومعدل دورانهم (الاستقالة من المؤسسة).

المعيار

### الممارسات الضرورية

1. يحلل مقدم الخدمات رضى الموظفين.
2. يتتبع مقدم الخدمات معدل حركة استقالة الموظفين ويتفهم أسباب خروج الموظفين (الاستقالة).
3. يتخذ مقدم الخدمات إجراءات لتصحيح المشاكل المؤسسية التي تؤدي إلى دوران الموظفين وعدم رضاهم.



الجزء 6:

# التوازن بين الأداء الاجتماعي والأداء المالي

(a.6) يحدّد و يتتبّع مقدم الخدمات معدلات نمو تشجع الاستدامة المالية والأهداف الاجتماعية.

(b.6) يتّفق المستثمرون والمقرضون وأعضاء مجلس الإدارة و المسؤولون عن الإدارة على الأهداف الاجتماعية لمقدم الخدمات، و يطبقون هيكل مالي متوافق معه في ما يخص مزيج المصادر والشروط والعائدات المرغوب فيها.

(c.6) يحدد مقدم الخدمات الأسعار بمسؤولية.

(d.6) يعوض مقدم الخدمات كبار المديرين بطريقة مناسبة لمقدم خدمات له أهداف اجتماعية مصرح بها.

## المعيار

### 6.a) يحدّد و يتتبّع مقدم الخدمات معدلات نمو تشجع الاستدامة المالية والأهداف الاجتماعية.

### الممارسات الضرورية

1. لدى مقدم الخدمات سياسة خاصة باستدامة معدلات النمو المستهدفة التي تأخذ في الاعتبار قدرة نمو مقدم الخدمات و الاستدامة المؤسسية والأهداف الاجتماعية.
2. يراقب مقدم الخدمات النمو و يعزز القدرات الداخلية حسب الحاجة

## المعيار

**b.6) يتفق المستثمرون والمقرضون وأعضاء مجلس الإدارة و المسؤولون عن الإدارة على الأهداف الاجتماعية لمقدم الخدمات، و يطبقون هيكل مالي متوافق معه في ما يخص مزيج المصادر والشروط والعائدات المرغوب فيها.**

## الممارسات الضرورية

1. لدى مقدم الخدمات سياسات واضحة و متناسقة مع أهدافه الاجتماعية بالنسبة للعوائد المرغوب فيها و كيفية استعمال الفائدة.
2. يتعامل مقدم الخدمات مع ممولين ذوي توقعات على العائدات المالية و الإطار الزمني و استراتيجيات الخروج تتوافق مع أهداف المؤسسة الاجتماعية و مستوى نموها.
3. يحمي مقدم الخدمات التزاماته بالنسبة لعملائه
4. لدى مقدم الخدمات هيكل مالي شفاف، كما يتبين في بياناته المالية المراجعة سنويا.

## c.6) يحدد مقدم الخدمات الأسعار بمسؤولية.

المعيار

1. يدار مقدم الخدمات بشكل مستدام لتقديم الخدمات على المدى الطويل. (معيار حماية العملاء 4.1)
2. تتسق سياسة التسعير الخاصة بمقدم الخدمات مع مصلحة العملاء. (معيار حماية العملاء 4.2)
3. لا تشير النسب المالية لمقدم الخدمات إلى وجود قضايا خاصة بالتسعير. (معيار حماية العملاء 4.3)

الممارسات  
الضرورية

## d.6 يعوض مقدم الخدمات كبار المديرين بطريقة مناسبة لمقدم خدمات له أهداف اجتماعية مصرح بها.

### الممارسات الضرورية

1. يضمن مقدم الخدمات أن تعويض الرئيس التنفيذي/ المدير العام وغيرهم من كبار الموظفين يتماشى مع الأهداف الاجتماعية لمقدم الخدمات.
2. بناء على الطلب، يفصح مقدم الخدمات بشفافية عن التعويضات المقدمة للمنظمين والمدققين والمقيمين، والجهات المانحة والمقرضين والمستثمرين.
3. يحسب مقدم الخدمات الفرق بين متوسط تعويضات الموظفين التنفيذيين ذوي المستوى العالي وموظفيه الميدانيين ويحلل ما إذا كان هذا الفارق يتفق مع رسالة مقدم الخدمات.

فريق الأداء الاجتماعي مؤسسة غير ربحية تجمع أعضاء من الأفراد والمؤسسات من مختلف أنحاء العالم و من بين مجموعات أصحاب المصلحة في مجال التكامل المالي. يتفاعل فريق الأداء الاجتماعي مع أصحاب المصلحة لتطوير ونشر و تعميم المعايير والممارسات الجيدة لإدارة الأداء الاجتماعي و التبليغ عنه. تتجلى رؤية فريق الأداء الاجتماعي في كون إدارة الأداء الاجتماعي ممارسة عمل عادية و معتبرة كأساس لتحقيق الالتزامات الاجتماعية للتمويل المسؤول و الشمولي.

للمزيد من المعلومات المرجو زيارة:

[www.sptf.info](http://www.sptf.info)

الإصدار 2.0، نشر في ماي 2017

