

Los Estándares Universales para la Gestión del Desempeño Social

son un manual exhaustivo de mejores prácticas creado por y para las personas en microfinanzas como un recurso para ayudar a las instituciones financieras a alcanzar sus metas sociales.

Los Estándares Universales pueden unir a la industria detrás de un enfoque común de la gestión del desempeño social y aumentar nuestra reputación por cubrir las necesidades financieras de la gente de manera responsable.

“Existen casi tantas herramientas y procesos como grupos de interés. Los Estándares Universales son el primer y único proyecto realizado que toma de los muchos procesos en el área para crear una estructura y lenguaje unificados para la gestión del desempeño social.”

Jürgen Hammer, Grameen Crédit Agricole





1. Definir y Monitorear Objetivos Sociales



2. Asegurar el Compromiso de la Junta Directiva, Gerencia y Empleados con los Objetivos Sociales



3. Tratar a los Clientes Responsablemente



4. Diseñar Productos, Servicios, Modelos y Canales de Distribución que Respondan a las Necesidades y Preferencias de los Clientes



5. Tratar a los Empleados Responsablemente



6. Equilibrar el Desempeño Social y Financiero

ESTÁNDARES:

- A.** La institución tiene una estrategia para alcanzar sus objetivos sociales.
- B.** La institución recopila, reporta, y garantiza la precisión de los datos de nivel del cliente que son específicos de los objetivos sociales de la institución.

ESTÁNDARES:

- A.** Los miembros de la Junta Directiva están comprometidos con la misión social de la institución.
- B.** Los miembros de la Junta Directiva hacen rendir cuentas a la institución sobre su misión y objetivos sociales.
- C.** Los altos directivos establecen y supervisan la implementación de la estrategia de la institución para alcanzar sus objetivos sociales.
- D.** Los empleados son contratados, evaluados, y reconocidos en base a criterios de desempeño social y financiero.

ESTÁNDARES:

- A.** La institución determina que los clientes tienen capacidad de pago sin sobreendeudamiento, y participará en los esfuerzos para mejorar la gestión del riesgo crediticio a nivel de mercado.
- B.** La institución transmite información clara, suficiente y oportuna de manera y con el lenguaje que los clientes puedan entender para poder tomar decisiones informadas.
- C.** La institución y sus agentes tratan a sus clientes de manera justa y respetuosa, y sin discriminación. La institución tiene salvaguardas para detectar y corregir la corrupción además del maltrato o abuso por parte de sus empleados y agentes, particularmente durante los procesos de colocación de créditos y cobro de deudas.
- D.** La institución respeta la privacidad de los datos de clientes individuales conforme a las leyes y regulaciones de las jurisdicciones individuales, y sólo usa los datos del cliente para los fines especificados al momento de recopilar esa información o como sea permitido por la ley, a menos que se acuerde de otra manera con el cliente.
- E.** La institución tiene mecanismos oportunos y receptivos para recibir quejas y resolver problemas para sus clientes, y utiliza estos mecanismos para resolver problemas individuales y mejorar productos y servicios.

ESTÁNDARES:

- A.** La institución entiende las necesidades y preferencias de diferentes tipos de clientes.
- B.** La institución diseña productos, servicios y canales de distribución de tal manera que no perjudiquen a los clientes.
- C.** Los productos, servicios, modelos y canales de distribución de la institución están diseñados para beneficiar a los clientes, de acuerdo con los objetivos sociales de la institución.

ESTÁNDARES:

- A.** La institución sigue una política por escrito de Recursos Humanos que protege a los empleados y crea un ambiente laboral de apoyo.
- B.** La institución comunica a todos los empleados los términos de su empleo y proporciona capacitación esencial para las funciones del puesto.
- C.** La institución monitorea la satisfacción y la rotación del personal.

ESTÁNDARES:

- A.** Las tasas de crecimiento son sostenibles y apropiadas para las condiciones del mercado, permitiendo un servicio de alta calidad.
- B.** La estructura de financiamiento de la institución es apropiada para una institución con doble rentabilidad, en su mezcla de fuentes, términos, y rendimientos deseados.
- C.** La búsqueda de utilidades no debilita la sostenibilidad a largo plazo de la institución o el bienestar de los clientes.
- D.** La institución ofrece una remuneración a los altos directivos apropiada a una institución con doble rentabilidad.