



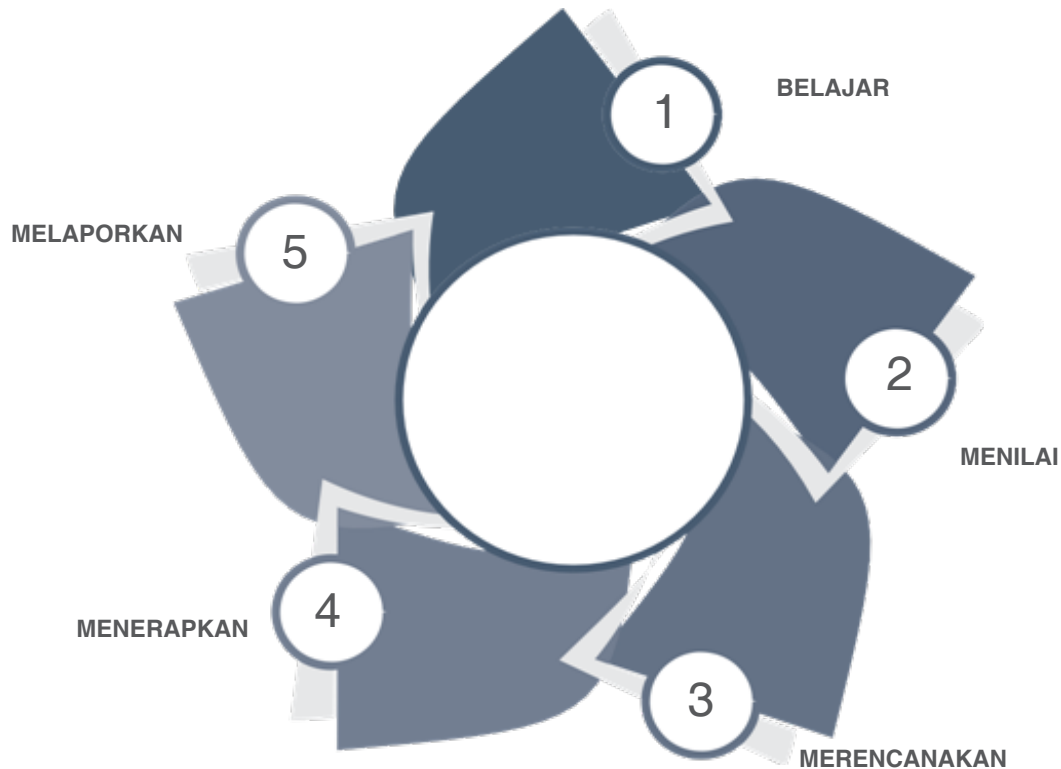
SPTF

Standar Universal untuk

Manajemen Kinerja Sosial

Versi 2.0, Diterbitkan Agustus 2016

JALUR UNTUK PENINGKATAN PELAKSANAAN



Grafik diatas menggambarkan lima langkah untuk jalur tanggung jawab keuangan inklusif. Langkah pertama adalah untuk mempelajari tentang Standar universal mengenai SPM (Social Performance Management / Manajemen Kinerja Sosial), menggunakan manual ini dan situs webSPTF. Maka, anda dapat menggunakan Pedoman audit sosial SPI4 sosial untuk menilai kinerja FSP terhadap perangkat lengkap Standar Universal. Pedoman Penerapan Standar Universal dan sumber online lainnya dapat membantu FSP dan untuk menciptakan sebuah rencana aksi untuk mengatasi kesenjangan dan selanjutnya untuk menerapkan perubahan. Terakhir, ada beberapa cara untuk melaporkan SPM pada pemangku kepentingan eksternal, termasuk melakukan penilaian sosial, mengejar Sertifikasi Smart atau melaporkan data SP ke MIX Market. Seperti ditunjukkan pada gambar diatas, ini adalah proses yang berputar sehingga lembaga anda tidak pernah berhenti belajar dan berkembang.

DAFTAR ISI

Standar Universal untuk Manajemen Kinerja Sosial

PENDAHULUAN

- Apakah Standar Universal untuk Manajemen Kinerja Sosial. 09
- Bagaimana manual ini disusun?..... 10
- Bagaimana manual ini dibuat?..... 11
- Bagaimanakah Standar Universal ini, Smart Campaign mengenai Standar perlindungan nasabah, dan pedoman audit sosial CERISE SPI4 *social audit tool* bekerja sama?. 12
- Bagaimana Standar Universal ini berhubungan dengan tugas Investor Sosial?..... 12
- Bagaimana saya menilai apakah lembaga saya telah melaksanakan standar universal?..... 13
- Apakah sesuai dengan kewajiban Standar Universal?. 13



1. MENDEFINISIKAN DAN MEMANTAU TUJUAN SOSIAL

STANDAR

- A. Penyedia memiliki strategi untuk mencapai tujuan sosialnya. 15
- B. Penyedia mengumpulkan dan mengungkapkan data klien yang akurat spesifik untuk tujuan sosialnya 16



2. MEMASTIKAN KOMITMEN DIREKSI, MANAJEMEN DAN KARYAWAN TERHADAP TUJUAN SOSIAL

STANDAR

- A. Anggota direksi meminta pertanggungjawaban Penyedia untuk misi dan tujuan sosialnya. 18
- B. Manajemen senior mengawasi pelaksanaan strategi penyedia untuk mencapai tujuan-tujuan sosial..... 19
- C. Rekrutmen dan evaluasi karyawan didasarkan pada kriteria kinerja sosial dan keuangan 20



3. MENDESAIN PRODUK, JASA DAN SALURAN PENGIRIMAN YANG MEMENUHI KEBUTUHAN DAN PREFERENSI KLIEN

STANDAR

- A. Penyedia memahami kebutuhan dan preferensi dari berbagai jenis klien..... 22
- B. Produk, jasa dan saluran penyampai Penyedia dirancang untuk memberikan manfaat pada klien, sejalan dengan tujuan sosial penyedia 23



4. MEMPERLAKUKAN KLIEN SECARA BERTANGGUNG JAWAB

STANDAR

- A. Pencegahan terlalu banyak hutang (*Indebtness*) 25
- B. Transparansi. 26
- C. Perlakuan Fair (adil) dan Hormat Adil pada Klien. 27
- D. Privasi Data Klien. 28
- E. Mekanisme untuk Penyelesaian Pengaduan 29



5. MEMPERLAKUKAN KARYAWAN SECARA BERTANGGUNG JAWAB

STANDAR

- A. Penyedia mengikuti kebijakan SDM tertulis yang melindungi karyawan dan menciptakan lingkungan kerja yang mendukung 31
- B. Penyedia mengkomunikasikan kepada seluruh karyawan syarat-syarat kerja mereka dan memberikan pelatihan untuk fungsi-fungsi pekerjaan yang penting 32
- C. Penyedia memantau kepuasan karyawan dan turnover (keluar masuk tenaga kerja) 33



6. MENYEIMBANGKAN KINERJA NERACA KEUANGAN DAN SOSIAL

STANDAR

- A. Penyedia menetapkan dan memantau tingkat pertumbuhan yang mempromosikan baik keberlanjutan kelembagaan maupun tujuan sosial 35
- B. Ekuitas investor, pemberi pinjaman, direksi dan manajemen selaras pada tujuan sosial Penyedia dan menerapkan struktur keuangan yang tepat yang merupakan campuran dari sumber, ketentuan, dan pengembalian yang diinginkan 36
- C. Penyedia menetapkan harga yang bertanggung jawab 37
- D. Penyedia mengkompensasi manajer senior dengan cara yang sesuai dengan tujuan sosial yang dinyatakan Penyedia 38

PENGANTAR STANDAR UNIVERSAL UNTUK MANAJEMEN KINERJA SOSIAL



APAKAH YANG DIMAKSUD DENGAN STANDAR UNIVERSAL MANAJEMEN KINERJA SOSIAL?

Standar universal Manajemen Kinerja Sosial (“Standar Universal”) memperjelas dan melakukan standarisasi praktik Manajemen kinerja (*Social Performance Management*) dan menyatukan praktik-praktik baik yang berhasil diterapkan di seluruh industri menjadi satu panduan yang komprehensif. Diciptakan untuk mereka yang bergerak di bidang keuangan mikro sebagai sumber daya untuk membantu lembaga-lembaga keuangan mencapai tujuan sosial mereka.

Standar universal menjawab permintaan dari sektor. Para pemangku kepentingan dari seluruh dunia mengidentifikasi kebutuhan untuk menyatukan semua pembelajaran dari inisiatif kinerja sosial menjadi satu dokumen tunggal. Membuat standar universal karenanya merupakan upaya global dan kolaboratif. SPTF menerima masukan dari perwakilan berbagai kelompok pemangku kepentingan utama; penyedia, jaringan, penanam modal, penilai dan auditor jasa keuangan organisasi pendukung dan lainnya.

Standar Universal berisi “standar” yang merupakan pernyataan sederhana yang menyatakan mengenai apa yang harus dicapai oleh sebuah organisasi dan “praktik-praktik” penting yang merupakan praktik manajemen yang dapat dijalankan oleh lembaga untuk memenuhi standar. Praktik-praktik yang ada dalam standar universal sudah teruji. Ini adalah praktik-praktik manajemen yang telah terbukti di lapangan dan disepakati sebagai yang penting agar lembaga bisa mencapai tujuan sosial.

Standar universal juga berlaku untuk setiap penyedia jasa keuangan yang memiliki satu atau lebih tujuan sosial. Standar-standar ini tidak menentukan apa tujuan setiap lembaga, namun menentukan praktik-praktik manajemen dalam membantu lembaga mencapai tujuan yang mereka pilih.

Standar Universal juga menunjukkan upaya yang signifikan dan sukarela oleh sektor keuangan mikro untuk mengatur diri mereka sendiri. Karena penyedia jasa keuangan mengambil langkah-langkah untuk melaksanakan Standar Universal, dan kelompok pemangku kepentingan lain menyelaraskan kerja mereka dengan Standar Universal, industri menunjukkan komitmennya dalam meningkatkan kredibilitas lembaga dan reputasi industri ini

BAGAIMANA PANDUAN INI DIATUR?

Panduan Standar Universal mengatur praktik SPM menjadi enam dimensi:

➤ Mendefinisikan dan memantau tujuan sosial

Penyedia ini tahu siapa yang harus disasar, apa tujuannya, dan bagaimana produk dan pelayanannya dapat membantu mencapai tujuan-tujuan tersebut.

➤ Memastikan Direksi, Manajemen dan Pegawai berkomitmen untuk mencapai tujuan sosial

Manajer secara aktif memantau tujuan sosial lembaga dan pegawai memahami strategi lembaga dan bagaimana pekerjaan yang mereka lakukan berkontribusi dalam mencapai tujuan sosial dan keuangan .

➤ Mendesain Produk , Jasa dan Saluran Pengiriman yang Memenuhi Kebutuhan Preferensi Klien

Penyedia ini mengumpulkan masukan langsung dari nasabah dan mengembangkan produk dan layanan yang dapat mendatangkan keuntungan bagi para nasabah dengan 1) mengurangi hambatan dalam melakukan keuangan inklusif; 2) memperkuat kemampuan dalam menghadapi .

➤ Memperlakukan Klien dengan Penuh Tanggungjawab

Penyedia ini juga memiliki mekanisme perlindungan klien pada setiap aspek pekerjaannya—mulai dari tujuan yang ditentukannya, hingga bagaimana berinteraksi dengan klien dan melatih para pegawai hingga produk dan layanan yang ditawarkan.

➤ Memperlakukan Karyawan dengan Penuh Tanggungjawab

Penyedia ini memastikan para karyawan terlindungi, terlatih dan termotivasi.

➤ Menyeimbangkan kinerja keuangan dan sosial

Penyedia ini menyeimbangkan upayanya mencapai keberlanjutan dan kinerja sosial.

BAGAIMANA STANDAR UNIVERSAL DIBUAT

Pada tahun 2010, SPTF mengundang semua anggotanya untuk membantu mengembangkan Standar Universal. Pada akhirnya, sekitar 400 orang dari semua kelompok pemangku kepentingan memberikan masukan, termasuk perwakilan dari Smart Campaign, the Imp-Act Consortium, MFTransparency, MicroSave, CERISE, the Progress out of Poverty Index, MIX, and the International Labor Organization. The SPTF menerbitkan versi awal dari Standar Universal pada tahun 2012. Selanjutnya, anggota lapangan SPTF menguji Standar Universal dan memberi masukan. Sejauh ini masukan tersebut, dikombinasikan dengan inovasi dan pembelajaran baru, dan telah melakukan dua revisi. Ke depan, Sekretariat SPTF berencana untuk meninjau Standar Universal dan memperbaruinya sesuai kebutuhan sehingga mereka terus mencerminkan pemahaman terbaru dari praktek terbaik industri. Meskipun Sekretariat SPTF akan mengelola perkembangan, isi perkembangan akan didasarkan pada pengalaman dan ide-ide dari Community of practice kami di seluruh dunia yang berkembang dengan pesat.

BAGAIMANA STANDAR UNIVERSAL, SMART CAMPAIGN DARI STANDAR SERTIFIKASI PERLINDUNGAN KLIEN DAN ALAT AUDIT SOSIAL CERISE SPI4 BEKERJA SAMA?

SPTF, Smart Campaign dan CERISE bekerja sama dengan erat. Pedoman Standar Universal berisi semua Smart Campaign dari Dari Standar Sertifikasi Perlindungan Nasabah (“Smart Standard”) yang menggambarkan proses yang memadai untuk masing-masing dari ketujuh Prinsip Perlindungan Nasabah dan setiap kata terintegrasikan kedalam Standar Universal sebagai pelaksanaan yang penting Dimensi 4: Memperlakukan Klien secara Bertanggungjawab—berisi sebagian besar standar perlindungan nasabah, dan yang lainnya ditemukan di dimensi mana yang mereka paling relevan.

Alat audit CERISE SPI4 termasuk standar untuk perlindungan nasabah maupun kinerja sosial. CERISE memelihara database rahasia untuk pelaporan mandiri data SPI4 Dengan menggunakan data ini, CERISE menerbitkan Laporan untuk patokan dasar (*benchmarking reports*) yang memperkenankan pengguna untuk mengerti kinerja sosial dari industri keuangan inklusif. SPTF mendorong semua pengguna SPI4 untuk melaporkan hasil mereka pada CERISE untuk disertakan didalam database.

Tidak ada inkonsistensi dalam alat yang ditawarkan oleh Smart Campaign, SPTF dan CERISE. Selain itu, ketiga organisasi ini berkomitmen untuk menjaga rentang waktu yang sama untuk masa depan pembaruan dari standar dan alat-alat ini. Pengkinian data akan terjadi tidak lebih dari setiap tiga tahun.

BAGAIMANA STANDAR UNIVERSAL BERHUBUNGAN DENGAN KERJA INVESTOR SOSIAL?

Investor sosial dapat menggunakan Standar Universal untuk menginformasikan uji kelayakan dan pemantauan asosiasi mereka. Sekelompok anggota investor sosial SPTF membentuk Kelompok Kerja ALINUS (Menyelaraskan uji tuntas Investor dengan Standar Universal) untuk mencapai konsensus umum sebagai bagian dari indikator SPI4 adalah bahwa semua anggota investor akan menggunakannya untuk pengumpulan data sosial dan uji kelayakan. Ini sejalan dengan pekerjaan mereka pada Standar Universal dan mengurangi beban pelaporan pada mitra Lembaga Keuangan mereka.

Dalam upaya lebih lanjut untuk mengurangi beban pelaporan pada Lembaga Keuangan dan investor sosial, SPTF bekerja dengan Global Impact Investing Network (GIIN) untuk meningkatkan keselarasan antara

indikator dalam katalog IRIS GIIN dan alat SPI4. Demikian pula, SPTF bekerja dengan Global Impact Investing Rating System (GIIRS) untuk meningkatkan penyalarsan alat B Impact Assessment nya dengan indikator di SPI4 ALINUS. Hal ini telah membantu untuk membakukan metrik pelaporan melintasi investor sosial dalam industri kita dan dampak investor aktif di berbagai sektor.

Standar universal dan Principles for Investors in Inclusive Finance (PIIF) selaras namun berlaku untuk pemangku kepentingan yang berbeda. Standar Universal merupakan praktik manajemen untuk diaplikasikan oleh lembaga keuangan, sementara PIIF merupakan alat audit mandiri dan pelaporan publik yang berlaku untuk Investor atas kinerja mereka sendiri.

BAGAIMANA SAYA DAPAT MENILAI APAKAH LEMBAGA SAYA MENERAPKAN STANDAR UNIVERSAL?

Suatu Lembaga Keuangan dapat menggunakan alat SPI4 untuk menilai kinerja manajemen sosial dan mengidentifikasi kekuatan dan kelemahan. Dikembangkan oleh CERISE bekerjasama dengan SPTF dan Smart Campaign, alat audit SPI4 sosial adalah gratis, tersedia untuk publik, dan sepenuhnya selaras dengan Standar Universal. Alat SPI4 berisi indikator untuk setiap praktik penting di pedoman Standar Universal. Indikator-indikator ini adalah metrik yang menilai apakah, atau sampai ke tingkatan apa, masing-masing praktik penting dilaksanakan oleh penyedia. Suatu Lembaga Keuangan dapat melakukan penilaian sendiri (*self assessment*), atau mungkin memilih “penilaian yang didampingi,” di mana seorang konsultan eksternal yang terlatih membantu penggunaan alat SPI4. Informasi lebih lanjut tentang SPI4 tersedia online termasuk daftar auditor bersertifikat.

APAKAH KESESUAIAN DENGAN STANDAR UNIVERSAL ADALAH SUATU KEWAJIBAN?

Tidak. SPTF tidak memerlukan atau memantau kepatuhan dengan Standar Universal. Memang, bagaimanapun, mendorong semua penyedia layanan keuangan untuk melakukan upaya terbaik untuk menerapkan dan / atau mempromosikan pelaksanaan Standar Universal dan mendorong para pemangku kepentingan lainnya untuk mempromosikan pelaksanaan Standar Universal di antara mitra mereka. Mereka yang ingin menunjukkan tingkat kepatuhan terhadap Standar Universal dapat melakukannya dengan menggunakan Alat SPI4. Pilihan lain untuk menunjukkan pelaksanaan Standar Universal termasuk Smart Certification atau social rating. Social Rating dari lembaga pemeringkat khusus keuangan mikro selaras dengan kerangka Standar Universal.

1A. Penyedia memiliki strategi untuk mencapai tujuan sosialnya.

1B. Penyedia mengumpulkan dan mengungkapkan data klien yang akurat spesifik untuk tujuan sosialnya.



Dimensi 1.

MENDEFINISIKAN DAN MEMANTAU TUJUAN SOSIAL

 STANDAR

1A. LEMBAGA MEMILIKI STRATEGI UNTUK MENCAPAI TUJUAN SOSIALNYA

Praktik Penting

1. Strategi penyedia termasuk pernyataan misi formal, yang menjelaskan secara spesifik peningkatan akses ke jasa keuangan bagi kelompok sasaran rentan atau terkecualikan dan menciptakan manfaat bagi klien-klien ini.
2. Strategi penyedia mendefinisikan karakteristik khusus dari target kliennya.
3. Strategi penyedia mendefinisikan tujuan sosial, target, dan indikator untuk mengukur kemajuan.
4. Strategi Penyedia mengartikulasikan bagaimana produk, jasa dan saluran penyampai akan mencapai tujuan sosial.

 STANDAR

1B. PENYEDIA MENGUMPULKAN DAN MENGUNGKAPKAN DATA KLIEN YANG AKURAT SPESIFIK UNTUK TUJUAN SOSIALNYA

Praktik Penting

1. Penyedia memiliki sistem informasi manajemen dan protokol untuk data kinerja sosial.
2. Jika penyedia menyatakan pengurangan kemiskinan sebagai salah satu tujuan sosialnya, penyedia harus memantau tingkat kemiskinan kliennya dengan menggunakan alat penilaian kemiskinan.
3. Jika Penyedia menyatakan tanggung jawab terhadap lingkungan sebagai salah satu tujuan sosialnya, Penyedia harus mendefinisikan dan mengimplementasikan strategi lingkungan.
4. Penyedia menganalisa dan melaporkan data kinerja sosial secara internal dan eksternal.



Dimensi 2.

MEMASTIKAN KOMITMEN DIREKSI, MANAJEMEN DAN KARYAWAN TERHADAP TUJUAN SOSIAL

- 2A.** Anggota direksi meminta pertanggungjawaban Penyedia untuk misi dan tujuan sosialnya.
- 2B.** Manajemen senior mengawasi pelaksanaan strategi penyedia untuk mencapai tujuan-tujuan sosial.
- 2C.** Rekrutmen dan evaluasi karyawan didasarkan pada kriteria kinerja sosial dan keuangan.

STANDAR

2A. PENYEDIA MEMAHAMI KEBUTUHAN DAN PREFERENSI DARI BERBAGAI JENIS KLIEN

Praktik Penting

1. Penyedia memperkenalkan anggota direksi pada misi dan tujuan sosialnya, dan tanggung jawab manajemen kinerja sosial direksi.
2. Direksi menggunakan data kinerja sosial untuk memberikan arah strategis, dengan mempertimbangkan baik tujuan sosial maupun keuangan.
3. Direksi meminta pertanggungjawaban CEO / Managing Director atas kemajuan yang dibuat untuk tujuan sosial penyedia.
4. Direksi bertanggung jawab untuk menjaga misi sosial penyedia selama masa perubahan kelembagaan.

 STANDAR

2B. MANAJEMEN SENIOR MENGAWASI PELAKSANAAN STRATEGI LEMBAGA UNTUK MENCAPAI TUJUAN SOSIALNYA

Praktik Penting

1. Manajemen senior mengoperasionalkan strategi sosial penyedia.
2. Manajemen senior menganalisa dan membahas risiko terkait kinerja sosial.
3. CEO / Managing Director meminta manajer senior bertanggung jawab untuk membuat kemajuan ke arah tujuan sosial Penyedia.

 STANDAR

2C. REKRUTMEN DAN EVALUASI KARYAWAN DIDASARKAN PADA KRITERIA KINERJA SOSIAL DAN KEUANGAN

Praktik Penting

1. Calon karyawan suatu pekerjaan disaring dan dipekerjakan atas komitmen mereka pada tujuan sosial Penyedia, dan kemampuan mereka untuk melaksanakan kinerja sosial terkait tanggung jawab pekerjaan.
2. Penyedia melatih dan mengevaluasi karyawan baik pada tanggung jawab kinerja sosial ataupun tanggung jawab kinerja keuangan yang berkaitan dengan posisi mereka..
3. Insentif karyawan mempromosikan kemajuan terhadap tujuan sosial penyedia..
4. Penyedia memberikan insentif pada staf untuk meningkatkan kualitas kredit. (Standar perlindungan klien 2,5).



Dimensi 3.

MENDESAIN PRODUK, JASA DAN SALURAN PENGIRIMAN YANG MEMENUHI KEBUTUHAN DAN PREFERENSI KLIEN

3A. Penyedia memahami kebutuhan dan preferensi dari berbagai jenis klien.

3B. Produk, jasa dan saluran penyampai Penyedia dirancang untuk memberikan manfaat pada klien, sejalan dengan tujuan sosial penyedia.

STANDAR

3A. LEMBAGA MEMAHAMI KEBUTUHAN DAN KEINGINAN BERBAGAI JENIS NASABAH

Praktik Penting

1. Penyedia mencari informasi tentang kebutuhan, preferensi, dan pengalaman klien untuk desain produk dan penyampaian.
2. Penyedia memantau kesesuaian produk, jasa dan saluran penyampai. (Standar Perlindungan Klien 1.2)

**STANDAR**

3B. PRODUK, JASA DAN SALURAN PENYAMPAI PENYEDIA DIRANCANG UNTUK MEMBERIKAN MANFAAT PADA KLIEN, SEJALAN DENGAN TUJUAN SOSIAL PENYEDIA

Praktik Penting

1. Penyedia menawarkan produk dan layanan yang sesuai dengan kebutuhan klien. (Standar Perlindungan Klien 1.1)
2. Produk dan layanan Penyedia dirancang untuk mengurangi hambatan inklusi keuangan bagi target klien..
3. Produk dan jasa penyedia dirancang untuk mengurangi risiko klien.
4. Penyedia menciptakan manfaat bagi klien dengan memungkinkan mereka untuk berinvestasi dalam peluang ekonomi dan menangani kebutuhan-kebutuhan rumah tangga yang sudah diantisipasi.
5. Sebuah kebijakan dan proses yang didokumentasikan untuk mencegah teknik penjualan yang agresif dan penandatanganan kontrak paksa. (Standar Perlindungan Klien 1.3)
6. Penyedia memantau risiko yang terkait dengan agen dan jaringan dan mengatasi masalahnya.

4A. Pencegahan terlalu banyak hutang

4B. Transparansi

4C. Perlakuan Fair (adil) dan Hormat Adil pada Klien

4D. Privasi Data Klien

4E. Mekanisme untuk Penyelesaian Pengaduan



Dimensi 4.

**MEMPERLAKUKAN
KLIEN SECARA
BERTANGGUNG
JAWAB**

 STANDAR

4A. PENCEGAHAN TERLALU BANYAK HUTANG

Praktik Penting

1. Penyedia memiliki kebijakan yang sehat dan proses terdokumentasi dengan baik untuk persetujuan kredit dan membuat keputusan dengan menggunakan informasi dan kriteria yang sesuai. (Standar perlindungan klien 2.1)
2. Penyedia menggunakan informasi pelaporan kredit, jika memungkinkan dalam konteks lokal. (Standar perlindungan klien 2.2)
3. Manajemen senior dan direksi Penyedia memantau pasar dan menanggapi meningkatnya risiko hutang terlalu banyak. (Standar perlindungan klien 2.3)
4. Penyedia mempertahankan kualitas portofolio suara. (Standar perlindungan klien 2.4).

STANDAR

4B. TRANSPARANSI

Praktik Penting

1. Adanya kebijakan dan proses yang didokumentasikan untuk persyaratan transparansi pada syarat kondisi produk, dan harga. (Standar perlindungan klien 3.1).
2. Penyedia berkomunikasi dengan klien pada waktu yang tepat dan melalui jalur yang tepat. (Standar perlindungan klien 3.2).
3. Penyedia mengambil langkah yang memadai untuk memastikan pemahaman klien dan mendukung klien dalam pengambilan keputusan klien. (Standar perlindungan klien 3.3).

STANDAR

4C. PERLAKUAN FAIR (ADIL) DAN HORMAT ADIL PADA KLIEN

Praktik Penting

1. Penyedia mempromosikan dan memberlakukan perlakuan fair dan menghormati klien sejalan dengan kode etik (code of conduct). (Standar perlindungan klien 5.1).
2. Penyedia memiliki kebijakan dan proses yang didokumentasikan untuk menghindari diskriminasi terhadap Kategori yang Dilindungi dalam memilih klien dan menetapkan syarat dan ketentuan. (Syarat perlindungan klien 5.2).
3. Pinjaman ditagih oleh staf dan agen penagihan dengan cara yang tepat. (Standar perlindungan klien 5.3).
4. Penyedia memiliki sistem yang efektif untuk mencegah dan mendeteksi kecurangan. (Standar perlindungan klien 5.4).
5. Manajemen dan pengawasan Penyedia mendukung perlakuan Fair dan Hormat terhadap klien. (Standar perlindungan klien 5.6).
6. Klaim asuransi diproses dengan cara yang adil dan tepat waktu (Standar Perlindungan Nasabah 5.5).

STANDAR

4D. PRIVASI DATA KLIEN

Praktik Penting

1. Data klien disimpan aman dan rahasia. (Standar perlindungan klien 6.1).
2. Klien diberitahu tentang privasi data dan persetujuan untuk penggunaan data mereka. (Standar perlindungan klien 6.2).

 STANDAR

4E. MEKANISME UNTUK PENYELESAIAN PENGADUAN

Praktik Penting

1. Penyedia memiliki sistem yang efektif untuk menerima dan menyelesaikan pengaduan klien. (Standar perlindungan klien 7.1).
2. Penyedia menginformasikan klien tentang hak mereka untuk mengadu dan bagaimana mengajukan pengaduan. (standar perlindungan klien 7.2).
3. Penyedia menggunakan informasi dari pengaduan untuk mengelola operasi dan meningkatkan produk dan kualitas layanan. (Client perlindungan standar 7.3).

5A. Penyedia mengikuti kebijakan SDM tertulis yang melindungi karyawan dan menciptakan lingkungan kerja yang mendukung.

5B. Penyedia mengkomunikasikan kepada seluruh karyawan syarat-syarat kerja mereka dan memberikan pelatihan untuk fungsi-fungsi pekerjaan yang penting.

5C. Penyedia memantau kepuasan karyawan dan turnover (keluar masuk tenaga kerja).



Dimensi 5.

MEMPERLAKUKAN KARYAWAN SECARA BERTANGGUNG JAWAB

 STANDAR

5A. PENYEDIA MENGIKUTI KEBIJAKAN SDM TERTULIS YANG MELINDUNGI KARYAWAN DAN MENCIPTAKAN LINGKUNGAN KERJA YANG MENDUKUNG

Praktik Penting

1. Kebijakan Sumber Daya Manusia ditulis sesuai dengan hukum nasional yang ada bagi semua karyawan dan menjelaskan hak-hak mereka.
2. Tingkat kompensasi karyawan mencerminkan harga pasar yang kompetitif, atau setidaknya upah minimum sektor nasional atau lokal.
3. Penyedia menerima dan merespon pengaduan karyawan melalui sistem pengaduan resmi dan rahasia.
4. Penyedia menilai risiko kesehatan dan keselamatan karyawan dan mengambil langkah-langkah untuk mengurangnya sebelum terjadi. Penyedia menyelidiki, mendokumentasikan, dan melaporkan semua insiden kerja (yaitu, kecelakaan, cedera, dan penyakit) yang terjadi.

 STANDAR

5B. PENYEDIA MENKOMUNIKASIKAN KEPADA SELURUH KARYAWAN SYARAT-SYARAT KERJA MEREKA DAN MEMBERIKAN PELATIHAN UNTUK FUNGSI-FUNGSI PEKERJAAN YANG PENTING

Praktik Penting

1. Karyawan menerima dokumentasi yang jelas terkait dengan tanggung jawab pekerjaan dan evaluasi kinerja mereka.
2. Karyawan menerima pelatihan pekerjaan spesifik dan/atau pengembangan keterampilan.

 STANDAR

5C. PENYEDIA MEMANTAU KEPUASAN KARYAWAN DAN *TURNOVER* (KELUAR MASUK TENAGA KERJA).

Praktik Penting

1. Penyedia menganalisa kepuasan karyawan.
2. Penyedia memantau tingkat turnover (keluar masuk) karyawan dan memahami alasan karyawan keluar.
3. Penyedia mengambil tindakan untuk memperbaiki masalah kelembagaan yang menyebabkan turnover karyawan dan ketidakpuasan.

6A. Penyedia menetapkan dan memantau tingkat pertumbuhan yang mempromosikan baik keberlanjutan kelembagaan maupun tujuan sosial.

6B. Ekuitas investor, pemberi pinjaman, direksi dan manajemen selaras pada tujuan sosial Penyedia dan menerapkan struktur keuangan yang tepat yang merupakan campuran dari sumber, ketentuan, dan pengembalian yang diinginkan.

6C. Penyedia menetapkan harga yang bertanggung jawab.

6D. Penyedia mengkompensasi manajer senior dengan cara yang sesuai dengan tujuan sosial yang dinyatakan Penyedia.



Dimensi 6.

MENYEIMBANGKAN KINERJA KEUANGAN DAN SOSIAL

 STANDAR

6A. PENYEDIA MENETAPKAN DAN MEMANTAU TINGKAT PERTUMBUHAN YANG MEMPROMOSIKAN BAIK KEBERLANJUTAN KELEMBAGAAN MAUPUN TUJUAN SOSIAL

Praktik Penting

1. Penyedia memiliki kebijakan pada tingkat target pertumbuhan berkelanjutan yang mempertimbangkan kapasitas Penyedia, keberlanjutan kelembagaan, dan tujuan sosial.
2. Penyedia memantau pertumbuhan dan meningkatkan kapasitas internal yang diperlukan.

 STANDAR

6B. EKUITAS INVESTOR, PEMBERI PINJAMAN, DIREKSI DAN MANAJEMEN SELARAS PADA TUJUAN SOSIAL PENYEDIA DAN MENERAPKAN STRUKTUR KEUANGAN YANG TEPAT YANG MERUPAKAN CAMPURAN DARI SUMBER, KETENTUAN, DAN PENGEMBALIAN YANG DIINGINKAN

Praktik Penting

1. Penyedia memiliki kebijakan yang jelas, konsisten dengan tujuan sosial, pada tingkat pengembalian yang diinginkannya dan bagaimana keuntungan (profit) akan digunakan.
2. Penyedia berhubungan dengan penyandang dana yang berharap mendapatkan imbal balik keuangan, kerangka waktu dan strategi keluar (exit strategy) yang selaras dengan tujuan sosial Penyedia dan tahap perkembangan.
3. Penyedia melindungi kewajibannya terhadap klien.
4. Penyedia memiliki struktur keuangan yang transparan, yang tercermin dalam laporan keuangan yang telah diaudit secara tahunan.

 STANDAR

6C. PENYEDIA MENETAPKAN HARGA YANG BERTANGGUNG JAWAB

Praktik Penting

1. Penyedia dikelola secara berkelanjutan untuk menyediakan layanan dalam jangka panjang. (Standar Perlindungan Klien 4.1).
2. Kebijakan harga penyedia sejalan dengan kepentingan klien. (Standar Perlindungan Klien 4.2).
3. Rasio keuangan Penyedia tidak memberikan isyarat (sinyal) masalah harga. (Standar Perlindungan Klien 4.3).

 STANDAR

6D. PENYEDIA MENGKOMPENSASI MANAJER SENIOR DENGAN CARA YANG SESUAI DENGAN TUJUAN SOSIAL YANG DINYATAKAN PENYEDIA

Praktik Penting

1. Penyedia menjamin bahwa kompensasi CEO / Managing Director dan staf senior lainnya sejalan dengan tujuan sosial penyedia.
2. Atas permintaan, Penyedia secara transparan mengungkapkan kompensasi kepada regulator, auditor, penilai, donor, pemberi pinjaman, dan investor.
3. Penyedia menghitung selisih antara rata-rata kompensasi eksekutif tingkat atas dan karyawan lapangannya, dan menganalisa apakah penyebaran ini konsisten dengan misi Penyedia.

The Social Performance Task Force (SPTF) adalah organisasi non-profit terdiri atas baik organisasi maupun individu sebagai anggota dari seluruh dunia dan setiap kelompok pemangku kepentingan dalam sektor keuangan inklusif. SPTF terlibat dengan pemangku kepentingan keuangan mikro dalam mengembangkan, menyebarluaskan dan mendorong standar dan praktik baik untuk kinerja sosial dan pelaporan. Visi SPTF adalah agar kinerja manajemen sosial (Social Performance management) menjadi praktik bisnis standar dan dianggap sebagai hal mendasar untuk mencapai janji sosial atas keuangan inklusif yang bertanggung jawab .

Untuk informasi lebih lanjut, silahkan kunjungi:

www.sptf.info



Social Performance
TASKFORCE