

Quỹ Trợ Vốn Cho Người Lao Động Nghèo Tự Tạo Việc Làm (CEP)

14C Cách Mạng Tháng Tám – Quận 1 – Thành phố Hồ Chí Minh – Việt Nam

Điện thoại: 84 – 8 – 3822 0959 Fax: 84 – 8 – 3824 5620

Email: cephcm@cep.org.vn

Website: www.cep.org.vn

Báo cáo Hiệu quả xã hội CEP 2015

Tháng 1 - 2016

Báo cáo Hiệu quả xã hội CEP 2015

Mục lục

1. Bối cảnh khung quản lý hiệu quả xã hội của CEP	2
1.1. Sứ mệnh, mục tiêu và giá trị cốt lõi của CEP	2
1.2. Tiêu chuẩn chung của Khung quản lý hiệu quả xã hội	2
1.3. Nguyên tắc bảo vệ khách hàng	4
2. Tổng quan về khung quản lý hiệu quả xã hội của Quỹ CEP	5
3. Hiệu quả xã hội của CEP trong năm 2015	14
3.1. CEP làm việc vì người nghèo và nghèo nhất	14
3.2. Mở rộng phục vụ để tiếp cận người lao động nghèo	17
3.3. Cải thiện an sinh bền vững cho thành viên	18
3.4. Tập trung hỗ trợ các hoạt động tự tạo việc làm và tăng thu nhập	20
3.5. Tạo việc làm	21
3.6. Cung cấp các dịch vụ tài chính và phi tài chính một cách trung thực, hiệu quả và bền vững	21
- Sự hài lòng của thành viên	22
- Duy trì thành viên	23
- Đề nghị cải tiến sản phẩm của thành viên	24
- Thành viên vay nhiều nguồn và nợ quá hạn	25
- Tuân thủ nguyên tắc bảo vệ thành viên	26
3.7. Đẩy mạnh các hoạt động phát triển cộng đồng, điều kiện môi trường trong sạch và xã hội bền vững; Xây dựng tinh thần đoàn kết, tương trợ và chia sẻ trách nhiệm	33
3.8. Trung thực, minh bạch, chính trực; tôn trọng, đồng cảm, chia sẻ; hiệu suất, hiệu quả, bền vững	34
3.9. Trách nhiệm đối với nhân viên	35
3.10. Cam kết của Ban quản lý với sứ mệnh xã hội	37
3.11. Cân bằng mục tiêu xã hội và mục tiêu tài chính	39
4. Những vấn đề hoạt động hiệu quả xã hội năm 2015 và mục tiêu năm 2016	40

Báo cáo Hiệu quả xã hội CEP 2015

Hiệu quả xã hội được đo lường thông qua các mục tiêu xã hội trong hoạt động thực tiễn của tổ chức. Các mục tiêu xã hội trong hoạt động CEP được thể hiện qua công tác phục vụ người nghèo, cung cấp các dịch vụ cho người nghèo một cách trung thực, hiệu quả và bền vững, tuân thủ chuẩn mực quốc tế trong việc bảo vệ thành viên và quản lý hiệu quả xã hội. Khung quản lý xã hội được trình bày dưới đây là cơ sở để CEP đánh giá và quản lý hiệu quả xã hội của tổ chức. Báo cáo này được thực hiện vào tháng 1/2016 với mục đích đánh giá tổng quan hoạt động hiệu quả xã hội CEP trong năm 2015.

1. Bối cảnh khung quản lý hiệu quả xã hội của CEP

Khung quản lý hiệu quả xã hội của CEP được xây dựng dựa trên sứ mệnh, mục tiêu, những giá trị cốt lõi của CEP và các tiêu chuẩn quốc tế về hiệu quả xã hội. Trong khung quản lý hiệu quả xã hội, mỗi thành phần của sứ mệnh, mục tiêu và những giá trị cốt lõi của CEP được thể hiện cụ thể qua các mục tiêu chiến lược và các chỉ số đo lường cụ thể. Qua đó, khung quản lý hiệu quả xã hội sẽ chuyển hóa tất cả những nguyên tắc hoạt động của CEP vào thực tiễn và vào những kết quả có thể đo lường được.

1.1. Sứ mệnh, mục tiêu và giá trị cốt lõi của CEP

Sứ mệnh, mục tiêu và những giá trị cốt lõi của CEP định hướng cho văn hóa tổ chức và hoạt động CEP, định nghĩa tại sao CEP tồn tại, CEP đang thực hiện nỗ lực gì để đạt được mục tiêu và làm thế nào để đạt mục tiêu.

Sứ mệnh của CEP là làm việc vì người nghèo và nghèo nhất nhằm thực hiện những cải thiện an sinh bền vững thông qua cung cấp dịch vụ tài chính và phi tài chính một cách thiết thực và hiệu quả.

Mục tiêu (ghi rõ trong điều lệ CEP khi mới thành lập)

- Cung cấp các dịch vụ tài chính vi mô cho người nghèo và nghèo nhất nhằm giúp họ bắt đầu công việc làm ăn, sản xuất nhỏ.
- Giảm nghèo thông qua các hoạt động tạo thu nhập của người nghèo giúp họ cải thiện an sinh gia đình.
- Giảm tỉ lệ thất nghiệp trong người nghèo.
- Tham gia giúp người nghèo xây dựng cộng đồng, chia sẻ trách nhiệm, và ý thức cộng đồng trong việc bảo vệ môi trường, xã hội.
- Mở rộng cung cấp các dịch vụ tài chính vi mô để tiếp cận ngày càng nhiều người lao động nghèo và duy trì sự bền vững tài chính của tổ chức.

Giá trị cốt lõi của CEP

Những giá trị cốt lõi thúc đẩy và định hướng văn hóa tổ chức CEP; là hệ thống giá trị, quan điểm, niềm tin, hành vi được chia sẻ và thực hiện xuyên suốt, nhất quán trong tổ chức, là cách thức mà CBNV CEP thực hiện để hoàn thành sứ mệnh mục tiêu của tổ chức. Những giá trị cốt lõi hết sức quan trọng trong tất cả những gì CBNV CEP và tổ chức CEP đang thực hiện, được phản ánh trong quy định chính sách và hành vi, quy tắc ứng xử của toàn thể CBNV. Những giá trị nền tảng và cốt lõi đó là:

- Trung thực, minh bạch và chính trực;
- Tôn trọng, đồng cảm và chia sẻ;
- Hiệu suất, hiệu quả và bền vững.

1.2. Tiêu chuẩn chung của Khung quản lý hiệu quả xã hội

Tiêu chuẩn toàn cầu về quản lý hiệu quả xã hội là bộ tiêu chuẩn về quản lý cho tổ chức TCVM bao gồm các mục tiêu xã hội. Bộ tiêu chuẩn thiết lập những yêu cầu cụ thể mang tính nền tảng cho chính sách, quy trình và hoạt động mà một tổ chức TCVM cần thực hiện để đạt mục tiêu xã hội. Bộ tiêu chuẩn gồm 6 nguyên tắc như sau:

Nguyên tắc Quản lý hiệu quả xã hội	Tiêu chuẩn quản lý hiệu quả xã hội
Nguyên tắc 1: Xác định và giám sát các mục tiêu xã hội	A. Tổ chức TCVM có chiến lược nhằm đạt được các mục tiêu xã hội.
	B. Tổ chức TCVM thu thập, báo cáo và đảm bảo tính chính xác của dữ liệu thông tin về khách hàng có liên quan cụ thể đến mục tiêu xã hội của tổ chức.
Nguyên tắc 2: Đảm bảo sự cam kết của HĐQT, Ban quản lý và nhân viên về việc thực hiện các mục tiêu xã hội	A. Thành viên HĐQT, Ban quản lý có cam kết cao với sứ mệnh xã hội của tổ chức.
	B. Ban giám đốc có trách nhiệm điều hành, lãnh đạo tổ chức tài chính vì mô kiên định với sứ mệnh và mục tiêu xã hội.
	C. Đội ngũ quản lý cấp cao đề ra và giám sát việc thực hiện các chiến lược của tổ chức để đạt được mục tiêu xã hội.
	D. Nhân viên được tuyển dụng, đánh giá và thành tích của họ được ghi nhận dựa trên các tiêu chí liên quan đến cả hiệu quả xã hội lẫn hiệu quả tài chính.
Nguyên tắc 3: Bảo vệ quyền lợi của khách hàng	A. Tổ chức TCVM cần bảo đảm khách hàng có khả năng hoàn trả tiền vay mà không rơi vào tình trạng thiếu nợ quá nhiều và tham gia vào những nỗ lực cải thiện quản lý rủi ro tín dụng cấp thị trường.
	B. Tổ chức TCVM cung cấp thông tin một cách rõ ràng, đầy đủ, kịp thời theo cách thức và ngôn ngữ phù hợp giúp cho khách hàng có thể hiểu và đưa ra quyết định.
	C. Tổ chức TCVM cần thể hiện sự công bằng và tôn trọng trong cách cư xử với khách hàng, không phân biệt đối xử. Tổ chức TCVM cần đảm bảo có biện pháp đầy đủ để có thể phát hiện và chỉnh đốn tình trạng tham nhũng cũng như cách cư xử chưa đúng mực của nhân viên và cấp trung gian, đặc biệt trong quá trình phát vốn vay và thu nợ.
	D. Tổ chức TCVM cần bảo mật thông tin đòi tư của khách hàng theo đúng luật và quy định về quyền cá nhân. Các thông tin này chỉ được dùng cho mục đích được nêu ra tại thời điểm thu thập thông tin hoặc được pháp luật cho phép, nếu không, phải có sự đồng ý của khách hàng đó.
	E. Tổ chức TCVM áp dụng cơ chế giải quyết khiếu nại và những vấn đề xảy ra với khách hàng một cách kịp thời và hợp lý. Tổ chức TCVM sử dụng những cơ chế này vừa để giải quyết các vấn đề khiếu nại cụ thể của khách hàng, vừa nhằm tìm cách cải thiện chất lượng sản phẩm, dịch vụ của mình.
Nguyên tắc 4: Thiết kế các sản phẩm, dịch vụ, mô hình và kênh cung cấp đáp ứng nhu cầu cũng như sở thích của khách hàng	A. Tổ chức TCVM hiểu được nhu cầu và các ưu tiên của các đối tượng khách hàng khác nhau.
	B. Tổ chức TCVM thiết kế sản phẩm, dịch vụ, mô hình và các kênh cung cấp có giá trị cho khách hàng.
	C. Sản phẩm, dịch vụ, mô hình và kênh phân phối được thiết kế phù hợp với khách hàng và đáp ứng với mục tiêu xã hội của tổ chức.
Nguyên tắc 5: Trách nhiệm đối với nhân viên	A. Chính sách nhân sự và các quy trình, thủ tục bảo vệ quyền lợi của nhân viên và tạo một môi trường làm việc hỗ trợ.
	B. Tổ chức TCVM thông tin đến tất cả nhân viên về điều kiện việc làm của nhân viên và cung cấp huấn luyện cho những chức năng công việc thiết yếu.
	C. Tổ chức TCVM giám sát sự hài lòng của nhân viên và giám sát vấn đề nhân viên nghỉ việc.
Nguyên tắc 6: Cân bằng lợi ích tài chính và hiệu quả xã hội	A. Tỷ lệ tăng trưởng bền vững và phù hợp với điều kiện thị trường, đảm bảo chất lượng dịch vụ tốt.
	B. Cơ cấu tài chính phù hợp đảm bảo cả hai mục tiêu tài chính và hiệu quả xã hội dựa trên sứ mệnh của tổ chức TCVM.
	C. Theo đuổi mục tiêu lợi nhuận không làm ảnh hưởng đến tính bền vững của tổ chức trong dài hạn hoặc ảnh hưởng đến an sinh của khách hàng.
	D. Mức chi trả/ đãi ngộ đối với đội ngũ quản lý phù hợp đảm bảo mục tiêu kinh tế và mục tiêu xã hội.

1.3. Nguyên tắc bảo vệ khách hàng

Nguyên tắc bảo vệ khách hàng là những tiêu chuẩn cơ bản tối thiểu mà khách hàng mong đợi khi làm việc với tổ chức TCVM. Những tiêu chuẩn này cũng được nêu trong bộ Tiêu chuẩn toàn cầu về quản lý hiệu quả xã hội, trong đó, nguyên tắc bảo vệ khách hàng được thiết lập chi tiết hơn và tập trung cụ thể vào việc bảo vệ khách hàng và ứng xử của tổ chức TCVM đối với khách hàng. Bất kỳ tổ chức TCVM nào có trọng tâm giảm nghèo đều cần có nguyên tắc bảo vệ khách hàng trong hoạt động, quản lý và văn hóa tổ chức. Có 7 nguyên tắc bảo vệ khách hàng:

Nguyên tắc bảo vệ khách hàng	Tiêu chuẩn bảo vệ khách hàng
Nguyên tắc 1: Thiết kế và cung cấp sản phẩm phù hợp	A. Tổ chức TCVM thiết kế sản phẩm phù hợp với khách hàng và không gây tổn hại đến khách hàng.
	B. Tổ chức TCVM tìm thông tin phản hồi của khách hàng để thiết kế sản phẩm và cách phân phối sản phẩm.
	C. Tổ chức TCVM không sử dụng các kỹ thuật bán hàng gây áp lực.
Nguyên tắc 2: Tránh tình trạng khách hàng bị nợ nần quá nhiều	A. Tổ chức TCVM tiến hành phân tích khả năng hoàn trả phù hợp của khách hàng trước khi phát vay.
	B. Tổ chức TCVM khuyến khích chất lượng những khoản vay.
	C. Tổ chức TCVM sử dụng trung tâm thông tin tín dụng và dữ liệu của đối thủ cạnh tranh trong những điều kiện có thể tại địa phương.
	D. Ban quản lý của tổ chức TCVM nắm bắt được và quan tâm về rủi ro nợ nần quá nhiều của khách hàng.
	E. Phòng kiểm toán nội bộ của tổ chức TCVM giám sát việc áp dụng chính sách giúp giảm thiểu tình trạng nợ nần quá nhiều của thành viên.
	F. Tổ chức TCVM tránh những cách thức thương mại nguy hiểm (ví dụ như nhiều khoản vay cho cùng một nhu cầu, hoặc làm hạn chế việc sử dụng vốn vay; đưa ra những giới hạn phù hợp cho những khoản tái vay khi hoàn trả trước hạn; đưa ra hướng dẫn cho chính sách điều chỉnh lịch hoàn trả).
Nguyên tắc 3: Minh bạch	A. Tổ chức TCVM cần thông tin rõ về chi phí khách hàng phải trả và các khoản không thu phí.
	B. Tổ chức TCVM cần chủ động truyền thông đến khách hàng, sử dụng phương pháp và ngôn ngữ phù hợp giúp cho khách hàng dễ hiểu.
	C. Tổ chức TCVM cần sử dụng những cơ chế minh bạch thông tin khác nhau.
	D. Tổ chức TCVM cần có thời gian đủ cho khách hàng xem xét, rà soát và làm rõ minh bạch thông tin vào những thời gian khác nhau.
	E. Tổ chức TCVM thông tin một cách rõ ràng, đầy đủ, kịp thời.
Nguyên tắc 4: Định giá hợp lý	A. Tổ chức TCVM cung cấp giá cả trên cơ sở thị trường, không phân biệt đối tượng khách hàng.
	B. Chi phí và hiệu suất của tổ chức TCVM phải trong tương quan hợp lý với các tổ chức TCVM khác.
	C. Tổ chức TCVM không tính các khoản phí quá cao đối với khách hàng.
Nguyên tắc 5: Đối xử với khách hàng một cách công bằng và tôn trọng	A. Tổ chức TCVM tăng cường nhận thức và quan tâm về sự đối xử công bằng và tôn trọng đối với khách hàng.
	B. Tổ chức TCVM định nghĩa cụ thể, chi tiết những quy định/thông lệ hợp lý khi thu hồi nợ.
	C. Chính sách nhân lực của tổ chức TCVM cần đảm bảo trách nhiệm công bằng và tôn trọng đối với khách hàng.
	D. Tổ chức TCVM thực thi những chính sách tăng cường nguyên tắc đạo đức và giảm sự gian lận, chiếm dụng.
	E. Khi chọn lọc và đối xử với khách hàng, tổ chức TCVM không được phân biệt đối xử đối với những đối tượng khách hàng khác nhau.
	F. Cộng tác viên hoặc đối tác thứ 3 của tổ chức TCVM cần thực hiện những nguyên tắc hành xử, những quy định, thông lệ như nhân viên của tổ chức TCVM.
	G. Tổ chức TCVM thông tin cho khách hàng về quyền lợi của họ.
Nguyên tắc 6: Bảo mật thông tin của thành viên	A. Tổ chức TCVM có chính sách bảo mật thông tin và hệ thống công nghệ phù hợp để bảo mật thông tin.
	B. Tổ chức TCVM có trách nhiệm thông tin cho khách hàng khi nào và bằng cách nào thông tin của khách hàng được chia sẻ và có sự đồng ý của khách hàng.

Nguyên tắc 7: Cơ chế giải quyết khiếu nại	A. Khách hàng của tổ chức TCVM biết cách thức gửi đơn khiếu nại.
	B. Nhân viên của tổ chức TCVM được huấn luyện về giải quyết khiếu nại.
	C. Hệ thống, quy trình giải quyết khiếu nại của tổ chức TCVM phải chủ động và hiệu quả.
	D. Tổ chức TCVM sử dụng thông tin phản hồi của khách hàng để cải thiện chất lượng sản phẩm, dịch vụ của mình.

2. Tổng quan khung quản lý hiệu quả xã hội của Quỹ CEP

Khung quản lý hiệu quả xã hội CEP dựa trên sứ mệnh mục tiêu và nguyên tắc cốt lõi của CEP và đưa những sứ mệnh mục tiêu, nguyên tắc cốt lõi vào những mục tiêu chiến lược cụ thể và những chỉ số có thể đo lường. Khung quản lý hiệu quả xã hội cho phép CEP theo đuổi và thực hiện tốt hơn những mục tiêu xã hội của tổ chức, đo lường tốt hơn, giám sát được tiến độ thực hiện những mục tiêu xã hội này. Khung quản lý hiệu quả xã hội của CEP cũng bao gồm những tiêu chuẩn đa dạng khác nhau của ngành tài chính vi mô như bộ Tiêu chuẩn toàn cầu về quản lý hiệu quả xã hội, Nguyên tắc bảo vệ khách hàng của Smart Campaign, tạo điều kiện cho CEP đảm bảo đáp ứng được những tiêu chuẩn quốc tế về quản lý hiệu quả xã hội. Khung quản lý hiệu quả xã hội cũng sử dụng tiêu chuẩn báo cáo về hiệu quả xã hội của MIX Market và công cụ kiểm toán chỉ số xã hội Cerise, tạo điều kiện cho CEP đánh giá hiệu quả xã hội theo định kỳ hàng năm.

Cụ thể hơn, khung quản lý hiệu quả xã hội CEP cung cấp cho CEP một cấu trúc để có thể:

- (1) Chuyển tải sứ mệnh mục tiêu và giá trị cốt lõi vào trong hoạt động;
- (2) Bảo đảm hoàn thành tốt sứ mệnh mục tiêu và luôn giữ vững những giá trị cốt lõi của tổ chức; và
- (3) Bảo đảm đáp ứng được những tiêu chuẩn ngành tài chính vi mô trong nước và quốc tế về quản lý hiệu quả xã hội.

Khung quản lý hiệu quả xã hội CEP được phân tích theo mỗi thành phần cụ thể: sứ mệnh, mục tiêu, giá trị cốt lõi và tiêu chuẩn hiệu quả xã hội quốc tế; được chuyển tải thành những mục tiêu chiến lược cụ thể và những chỉ số chính đo lường cho mỗi mục tiêu, được thể hiện trong bảng sau đây.

Sứ mệnh/Mục tiêu /Giá trị cốt lõi	Mục tiêu chiến lược và chỉ số đo lường hiệu quả
1. CEP làm việc vì người nghèo và nghèo nhất.	<p>Mục tiêu chiến lược: Thành viên mới tham gia chương trình CEP là những người có thu nhập thấp nhất trong cộng đồng. CEP đặt mục tiêu tối thiểu có 80% thành viên mới tham gia CEP được xếp loại nghèo và nghèo nhất theo phân loại chuẩn nghèo CEP. Những hộ gia đình nằm trong danh sách hộ nghèo và cận nghèo, nếu chưa được nhận vốn từ những nguồn khác sẽ là những hộ được ưu tiên chọn lựa phục vụ của CEP. CEP tham gia hỗ trợ, không cạnh tranh với các nguồn của nhà nước như chương trình XĐGN, NHCSXH và chỉ phục vụ những khách hàng mà những chương trình này chưa tiếp cận.</p> <p>Chỉ số đo lường (KPIs): 1. Tỷ lệ thành viên được phân loại nghèo và nghèo nhất theo chuẩn nghèo CEP. 2. Số lượng thành viên CEP phục vụ nằm trong danh sách hộ nghèo, hộ cận nghèo tại địa phương. 3. Tất cả thành viên vay vốn CEP tại địa phương đều được CEP thông qua chính quyền địa phương.</p>
2. Mở rộng phạm vi phục vụ ngày càng nhiều người lao động nghèo	<p>Mục tiêu chiến lược: CEP sẽ nỗ lực là đơn vị cung cấp tài chính vi mô lớn nhất phục vụ thị phần thu nhập thấp nhất tại mỗi quận, huyện mà CEP hoạt động. Tối thiểu 70% thành viên CEP là phụ nữ và tối thiểu 30% thành viên của CEP ở khu vực nông thôn. Tối thiểu 50% các chi nhánh mới sẽ được thành lập tại địa bàn nông thôn và tối thiểu 70% thành viên là thành viên nhân dân lao động tự tạo việc làm.</p>

	<p>Tối thiểu 50% dư nợ cho vay CEP sẽ được tập trung cho thành viên nhân dân lao động.</p> <p>Chỉ số đo lường:</p> <ol style="list-style-type: none"> Số lượng thành viên đang vay, thành viên tiết kiệm. Số lượng tỉnh, thành phố, quận/huyện và phường/xã được phục vụ. Chi tiết thành viên, dư nợ theo địa bàn khu vực địa lý, vùng đô thị, nông thôn, và giới tính. Tỷ trọng thành viên nhân dân lao động trên tổng số thành viên. Tỷ trọng dư nợ đầu tư cho thành viên nhân dân lao động trên tổng dư nợ.
3. Cải thiện an sinh bền vững cho hộ gia đình nghèo.	<p>Mục tiêu chiến lược:</p> <p>Đời sống và an sinh của thành viên CEP sẽ được cải thiện theo thời gian (liên quan đến thu nhập, tài sản và điều kiện nhà ở). Các mặt rủi ro của thành viên sẽ giảm dần theo thời gian (liên quan đến tiết kiệm tích lũy, thiếu lương thực thực phẩm, khó khăn trong hoàn trả khoản vay).</p> <p>Chỉ số đo lường:</p> <ol style="list-style-type: none"> Thay đổi về thu nhập có điều chỉnh lạm phát (khảo sát tác động trên mẫu thành viên) (thay đổi sẽ được đánh giá trong tương quan với dữ liệu thành viên khi mới tham gia chương trình). Thay đổi về tài sản và điều kiện nhà ở (theo đo lường mức nghèo CEP) theo mẫu khảo sát (thay đổi sẽ được đánh giá trong tương quan với dữ liệu thành viên khi mới tham gia chương trình). Thay đổi về tiết kiệm thành viên theo mẫu khảo sát (thay đổi sẽ được đánh giá trong tương quan với dữ liệu thành viên khi mới tham gia chương trình). Tỷ trọng thành viên còn bị thiếu lương thực thực phẩm (khảo sát mẫu thành viên). Tỷ trọng thành viên gặp khó khăn trong hoàn trả nợ vay và nguyên nhân của những khó khăn (khảo sát mẫu thành viên).
4. Tập trung hỗ trợ các hoạt động tự tạo việc làm và tăng thu nhập	<p>Mục tiêu chiến lược:</p> <p>CEP sẽ tập trung cung cấp tín dụng tự tạo việc làm, tăng thu nhập cho thành viên và khuyến khích việc đa dạng hóa các hoạt động kinh tế, tăng thu nhập khác nhau với các loại hình kinh tế đa dạng khác nhau. Tối thiểu 50% dư nợ cho vay sẽ được đầu tư cho hoạt động tự tạo việc làm.</p> <p>Chỉ số đo lường:</p> <ol style="list-style-type: none"> Số việc làm/hoạt động sản xuất/kinh doanh nhỏ được tạo ra thông qua các khoản tín dụng (khảo sát mẫu thành viên hàng năm). Thay đổi về số hoạt động tạo thu nhập kể từ khi thành viên tham gia chương trình CEP (khảo sát mẫu thành viên hàng năm). Tỷ trọng dư nợ đầu tư cho hộ gia đình sản xuất nhỏ/ cho hoạt động tự tạo việc làm tăng thu nhập. Phân loại sử dụng vốn vay theo lĩnh vực ngành nghề (nông nghiệp, sản xuất kinh doanh nhỏ,...).
5. Tạo việc làm	<p>Mục tiêu chiến lược:</p> <p>CEP sẽ cung cấp tín dụng để thành viên tự tạo việc làm và tạo thêm việc làm cho thành viên khác trong gia đình.</p> <p>Chỉ số đo lường:</p> <ol style="list-style-type: none"> Số lượng người được tạo việc làm thông qua khoản vay tạo việc làm, sản xuất kinh doanh nhỏ (khảo sát mẫu thành viên hàng năm). Thay đổi về số lượng người được tạo việc làm kể từ khi thành viên tham gia chương trình CEP (khảo sát mẫu thành viên hàng năm).
6. Cung cấp dịch vụ tài chính và phi	<p>Mục tiêu chiến lược:</p> <p>CEP sẽ cung cấp tất cả dịch vụ cho thành viên một cách trung thực, hiệu quả</p>

tài chính một cách bền vững, trung thực và hiệu quả

và bền vững.

Nhân viên CEP tuân thủ các giá trị văn hóa tổ chức về hành vi ứng xử với tất cả thành viên, quan tâm và đặt quyền lợi của thành viên lên hàng đầu.

Tất cả các chính sách, thủ tục có liên quan sẽ phản ánh và nhất quán với các nguyên tắc bảo vệ khách hàng.

CEP sẽ tiến hành các đợt khảo sát đánh giá sự hài lòng của thành viên và thành viên rời chương trình để hoàn thiện chính sách liên quan đến cung cấp sản phẩm dịch vụ cho thành viên.

Chỉ số đo lường:

1. Sự hài lòng của thành viên và đề nghị của thành viên về hoàn thiện, phát triển sản phẩm.
2. Sự hài lòng/không hài lòng của thành viên rời chương trình và nguyên nhân rời chương trình.
3. Tỷ lệ thành viên rời chương trình.
4. Nhu cầu thành viên về sản phẩm và dịch vụ hiện chưa được phục vụ.
5. CEP cung cấp sản phẩm tín dụng đáp ứng nhu cầu của các đối tượng thành viên khác nhau.
6. Thành viên có thể tiếp cận, sử dụng được tất cả sản phẩm và dịch vụ CEP.
7. Cung cấp sản phẩm và dịch vụ tin cậy và thuận tiện cho thành viên (cung cấp đến tận tay và tận nơi ở, làm việc của thành viên).
8. Thông tin về sản phẩm và dịch vụ dễ dàng cho thành viên so sánh và hiểu rõ.
9. Không thực hiện quá thường xuyên những thay đổi về sản phẩm (giá cả, thời hạn, điều kiện).
10. Thành viên có thể tiếp cận sản phẩm và dịch vụ kịp thời, đặc biệt liên quan đến sản phẩm tiết kiệm để giảm rủi ro và đối phó với những tình huống khẩn cấp trong gia đình.
11. Tuân thủ 7 nguyên tắc bảo vệ khách hàng theo tiêu chuẩn Smart Campaign, được triển khai chi tiết và có chỉ tiêu đo lường cụ thể như sau:

Nguyên tắc 1 (CPP 1): Thiết kế và cung cấp sản phẩm phù hợp

1. Tất cả các sản phẩm phù hợp với nhu cầu của thành viên và không làm tổn hại đến thành viên. Không có sản phẩm gây ra những ảnh hưởng/giá trị tiêu cực cho thành viên.
2. CEP không yêu cầu tài sản thế chấp.
3. CEP thực hiện khảo sát nguyên nhân thành viên rời chương trình.
4. CEP sử dụng thông tin phản hồi của thành viên cho việc phát triển sản phẩm mới và hoàn thiện sản phẩm hiện có.
5. CEP không sử dụng áp lực cao/kỹ thuật ép buộc thành viên ký các hợp đồng.

Nguyên tắc 2 (CPP 2): Tránh tình trạng khách hàng bị nợ nần quá nhiều

1. CEP có chính sách về phân tích khả năng trả nợ để hỗ trợ nhân viên tín dụng phân tích khả năng trả nợ tốt. Việc duyệt cho vay không chỉ đơn thuần dựa vào bảo lãnh mà cần có sự phân tích năng lực hoàn trả của thành viên.
2. Phân tích khả năng trả nợ được thực hiện cho tất cả các khoản vay.
3. Chính sách phân tích về khả năng trả nợ của CEP được phổ biến đầy đủ cho nhân viên và được áp dụng thống nhất trong thực tế.
4. Việc phân tích khả năng trả nợ được thực hiện kỹ thông qua khảo sát trực tiếp tại nhà của thành viên vay vốn loại hình lao động. CEP xác minh tính nhất quán của thông tin qua kiểm tra chéo.
5. Thực hiện báo cáo định kỳ về PAR cho các cấp quản lý.
6. Chất lượng vốn đầu tư hợp lý được duy trì. Nếu có vốn đầu tư có chất lượng kém kéo dài và liên quan đến nợ vay nhiều nguồn, phải thực hiện ngay các giải pháp khắc phục.

7. Chỉ tiêu năng suất của CEP và hệ thống khen thưởng cần coi trọng chất lượng vốn đầu tư quan trọng như các yếu tố khác như doanh số phát vay hoặc chỉ tiêu tăng trưởng thành viên.
8. Chỉ tiêu năng suất của CEP và hệ thống khen thưởng của CEP là hợp lý so với chuẩn chung của ngành.
9. Nếu PAR hơn 10% ở góc độ tổ chức, mức khen thưởng cho nhân viên tín dụng có thể giảm xuống dưới 10%.
10. Chính sách của CEP đề cập đến việc tư vấn rõ ràng và chia sẻ dữ liệu thành viên với chính quyền địa phương (đối với tất cả các chu kỳ vay của thành viên).
11. CEP đánh giá thông tin thành viên nhận từ chính quyền địa phương một cách có hệ thống (đối với mức nợ hiện tại và lịch sử vay/ trả nợ) để đánh giá khả năng trả nợ của thành viên trước khi giải ngân ở mỗi chu kỳ cho vay. CEP cũng thực hiện báo cáo dữ liệu thành viên với chính quyền địa phương.
12. CEP có một hệ thống giám sát để đảm bảo rằng bất kỳ thông tin từ chính quyền địa phương sẽ được sử dụng một cách hiệu quả cho việc phân tích hoạt động tín dụng và ra quyết định cho vay.
13. Ban Giám đốc và HĐQT CEP nhận thức và quan tâm về rủi ro của thành viên khi nợ vay nhiều nguồn và theo dõi rủi ro này.
14. Phòng Kiểm toán nội bộ kiểm tra sự tuân thủ các chính sách và hệ thống ngăn ngừa rủi ro thành viên vay nợ nhiều nguồn.
15. Phòng Kiểm toán nội bộ và (hoặc) các Phòng nghiệp vụ khác thăm mẫu đại diện của thành viên vay vốn hàng năm.
16. CEP không cho vay đảo nợ.
17. CEP có thủ tục cụ thể để chủ động đề ra các giải pháp cho thành viên hoàn trả chậm khi họ có tinh thần sẵn sàng nhưng không có khả năng hoàn trả.

Nguyên tắc 3 (CPP 3): Minh bạch

1. CEP công khai đầy đủ cho thành viên về giá cả, điều khoản và điều kiện của tất cả các sản phẩm tài chính.
2. CEP trình bày rõ ràng cho thành viên tổng số tiền mà họ phải trả cho sản phẩm.
3. CEP tham gia vào bất kỳ yêu cầu của bên thứ ba công khai về giá cả, điều khoản và điều kiện của tất cả các sản phẩm tài chính.
4. CEP truyền thông một cách hiệu quả. Nhân viên CEP truyền thông cho thành viên có thể hiểu đầy đủ các điều khoản của hợp đồng, quyền và nghĩa vụ của họ.
5. Hồ sơ vay vốn CEP sử dụng ngôn ngữ đơn giản và không có chữ in nhỏ.
6. CEP tránh sử dụng cơ chế giá cả tạo ra sự nhầm lẫn về tổng chi phí mà người vay phải trả.
7. CEP sử dụng ít nhất hai kênh truyền thông khác nhau để công khai thông tin rõ ràng và chính xác về sản phẩm: bằng văn bản và bằng thông tin miệng qua các cuộc họp cụm/khu phố/ấp.
8. CEP công khai thông tin giá cả một cách rộng rãi.
9. CEP truyền thông về tất cả các thông tin liên quan đến sản phẩm (mức vay, điều khoản, điều kiện,...) đến từng thành viên trước khi ký hợp đồng vay.
10. CEP đảm bảo thành viên có đủ thời gian để xem xét các điều khoản và điều kiện của sản phẩm, đặt câu hỏi và nhận được thêm thông tin trước khi ký kết hợp đồng.
11. Nhân viên của CEP sẵn sàng trả lời các câu hỏi của thành viên.
12. CEP cung cấp cho thành viên bản sao của tất cả các tài liệu có chữ ký của thành viên với tất cả điều khoản và điều kiện. CEP đảm bảo rằng không có điều khoản trống trong tất cả các văn bản có chữ ký của thành viên.
13. CEP thường xuyên cung cấp cho thành viên thông tin rõ ràng và chính xác về tài khoản của họ (qua cập nhật sổ vay vốn, sổ tiết kiệm).
14. CEP cung cấp cho thành viên số dư được cập nhật theo yêu cầu.

Nguyên tắc 4 (CPP 4): Định giá hợp lý

1. Giá cả cho vay của CEP dựa trên cơ sở thị trường, không phân biệt đối xử.
2. CEP có chỉ số hiệu suất, hiệu quả phù hợp với chuẩn chung của tài chính vi mô.
3. Phí giao dịch không quá cao.

Nguyên tắc 5 (CPP 5): Đối xử với khách hàng một cách công bằng và tôn trọng

1. CEP nêu rõ trong quy tắc ứng xử các giá trị của tổ chức, các tiêu chuẩn hành vi ứng xử chuyên nghiệp và được tất cả các nhân viên thực hiện.
2. Quy tắc ứng xử của CEP được Ban Giám đốc và HĐQT xem xét và phê duyệt.
3. Nhân viên của CEP ký một văn bản/hợp đồng xác nhận việc tuân thủ các tiêu chuẩn hành vi ứng xử chuyên nghiệp và không tham gia vào các hành vi bị nghiêm cấm được đề cập trong quy tắc ứng xử.
4. CEP nêu rõ trong quy tắc ứng xử các tiêu chuẩn cụ thể về hành vi ứng xử chuyên nghiệp được tất cả các nhân viên thực hiện khi thu hồi nợ (bao gồm cả cộng tác viên).
5. CEP không có chính sách không cho phép thành viên nợ (PAR=0).
6. CEP không tịch thu tài sản của thành viên. Tiết kiệm của thành viên có thể được sử dụng để trả nợ vay với sự đồng ý của thành viên.
7. Nhân viên CEP được tuyển dụng và đào tạo theo Văn hóa tổ chức, phù hợp với quy tắc đạo đức và hành vi ứng xử.
8. Quy định cách thức ứng xử trong thu hồi nợ được đưa vào chương trình huấn luyện ban đầu cho tất cả các nhân viên tham gia thu hồi nợ. Đặc biệt, đội ngũ nhân viên được đào tạo về thông lệ thu hồi nợ có thể chấp nhận được và thủ tục thu hồi nợ.
9. Ban Quản lý CEP xem xét hành vi đạo đức, ứng xử chuyên nghiệp và chất lượng của sự hợp tác với thành viên là một phần của việc đánh giá hiệu suất nhân viên.
10. Chính sách thủ tục của CEP mô tả các biện pháp xử phạt được thực hiện trong trường hợp vi phạm các quy tắc ứng xử hay quy định về thu hồi nợ (quấy rối, phân biệt đối xử, hành vi trộm cắp, tham nhũng, lạm dụng/ tiền bồi dưỡng,...), có thể dẫn đến cho thôi việc.
11. Nhân viên được thông báo về hình thức xử lý kỷ luật đối với việc không tuân thủ với Quy tắc đạo đức, hành vi ứng xử hay quy định về thu hồi nợ.
12. Hoạt động giám sát kịp thời, đầy đủ (từ Phòng Quản lý tín dụng, Phòng Kiểm toán nội bộ), nhằm huấn luyện hoặc xử lý kỷ luật kịp thời trường hợp vi phạm khi cần thiết.
13. CEP xử phạt các trường hợp vi phạm quy tắc ứng xử hoặc quy định thu hồi nợ theo quy định.
14. Lương trả cho CBNV CEP đảm bảo đủ trang trải cuộc sống.
15. CEP có chính sách không phân biệt đối xử.
16. Chính sách không đảo nợ của CEP được áp dụng một cách nhất quán và công bằng trên toàn tổ chức.
17. Quy định thu hồi nợ được huấn luyện cho cộng tác viên/cụm trưởng với các tiêu chuẩn tương tự như nhân viên CEP.
18. CEP thông báo cho thành viên về những điểm chính của Văn hóa tổ chức, Quy tắc đạo đức, hành vi ứng xử. Thông tin này cũng bao gồm quyền của khách hàng về khiếu nại và làm thế nào để thực hiện khiếu nại.

Nguyên tắc 6 (CPP 6): Bảo mật thông tin của thành viên

1. CEP có chính sách bảo mật bằng văn bản quy định việc thu thập, xử lý, sử dụng, phân phối và lưu trữ thông tin thành viên. Chính sách này áp dụng cho các nhân viên hiện tại và những người rời khỏi tổ chức.

2. Các điều khoản bảo mật thông tin thành viên của CEP sử dụng ngôn ngữ đơn giản, rõ ràng và không in chữ nhỏ.
3. Nội quy, Quy tắc ứng xử của CEP nêu rõ xử phạt việc lạm dụng hoặc sử dụng sai dữ liệu thông tin của thành viên.
4. CEP có xử phạt việc để lộ hoặc tiết lộ thông tin thành viên cho bên thứ ba mà không có sự đồng ý trước của thành viên.
5. CEP có hệ thống (bao gồm cả hệ thống bảo mật công nghệ thông tin) để bảo vệ bí mật, an ninh, chính xác và toàn vẹn của thông tin cá nhân và tài chính của thành viên.
6. Hệ thống CNTT của CEP có hệ thống bảo vệ mật khẩu khác nhau được thay đổi định kỳ với cấp độ truy cập khác nhau tùy theo vị trí của các nhân viên truy cập vào dữ liệu.
7. Nếu tập tin được lưu trữ trong định dạng vật lý, CEP lưu trữ các tập tin của thành viên tại một địa điểm an toàn trong các chi nhánh hoặc trụ sở chính có: i) hạn chế việc truy cập, chỉ cho một số nhân viên được giao quyền; ii) được lưu giữ trong một cơ sở an toàn không bị cháy nổ hoặc bị đánh cắp.
8. CEP có chính sách (được bao gồm trong huấn luyện đào tạo) để mô tả làm thế nào để nói chuyện với thành viên về bảo mật thông tin.
9. CEP truyền thông rõ về chính sách bảo mật cho nhân viên.
10. CEP huấn luyện nhân viên bảo vệ bí mật, an ninh, chính xác và toàn vẹn của thông tin cá nhân và tài chính của thành viên.
11. CEP thông báo cho thành viên về việc thông tin của họ sẽ được sử dụng trong nội bộ và khi nào thông tin sẽ được chia sẻ ra bên ngoài.
12. Trước khi giải ngân cho vay, nhân viên của CEP đọc phần bảo mật thông tin trong hợp đồng vay vốn cho thành viên.
13. Hợp đồng vay vốn của CEP bao gồm điều khoản bảo mật thông tin dữ liệu, mô tả khi nào dữ liệu có thể được chia sẻ và chia sẻ như thế nào.
14. CEP phải có sự đồng ý bằng văn bản của thành viên khi chia sẻ thông tin cá nhân thành viên với đối tượng bên ngoài, khi sử dụng thông tin hoặc hình ảnh trong các chương trình quảng bá, tài liệu tuyên truyền và thông tin công cộng khác.
15. CEP huấn luyện cộng tác viên/cụm trưởng bảo vệ thông tin thành viên, đặc biệt là số dư tiết kiệm, ngày giải ngân vốn vay và thông tin về vấn đề trả nợ.

Nguyên tắc 7 (CPP 7): Cơ chế giải quyết khiếu nại

1. CEP thông báo cho thành viên về: quyền khiếu nại, và cách thức nộp đơn khiếu nại đến người có trách nhiệm (hoặc nơi họ có thể nắm thông tin nếu họ không biết).
2. Chương trình huấn luyện nhân viên mới của CEP bao gồm cơ chế giải quyết khiếu nại, vai trò của cán bộ tín dụng trong quá trình này và làm thế nào để quản lý các khiếu nại một cách thích hợp cho đến khi vấn đề được giải quyết hoàn toàn.
3. Chính sách của CEP ghi rõ làm thế nào để giải quyết khiếu nại, làm thế nào để thông tin cho thành viên về cơ chế khiếu nại.
4. CEP có một hệ thống thích hợp, hữu hiệu để giải quyết khiếu nại của thành viên một cách kịp thời.
5. CEP phân trách nhiệm cho nhân viên giải quyết khiếu nại và có cấp quản lý để kiểm tra giải quyết khi vấn đề phức tạp hơn.
6. CEP có một hệ thống báo cáo rõ ràng để đảm bảo những khiếu nại từ thành viên đến được với nhân viên được phân công giải quyết khiếu nại.
7. Cơ chế khiếu nại được thành viên chủ động sử dụng.
8. Thành viên của CEP nhận được phản hồi kịp thời cho vấn đề họ khiếu nại, trong vòng một tháng kể từ lúc nộp đơn khiếu nại.
9. Kiểm toán nội bộ của CEP hoặc các hệ thống giám sát khác kiểm tra đảm bảo những khiếu nại được giải quyết thỏa đáng.
10. CEP sử dụng thông tin khiếu nại để sửa chữa những sai lầm, thiếu sót và

	<p>hoạt động có thể gây hại cho thành viên.</p> <p>11. CEP sử dụng thông tin khiếu nại để cải thiện hoạt động, sản phẩm, thông tin truyền thông.</p>
<p>7. Phát triển các hoạt động phát triển cộng đồng, điều kiện môi trường và xã hội. Xây dựng tinh thần đoàn kết tương trợ, chia sẻ trách nhiệm.</p>	<p>Mục tiêu chiến lược:</p> <p>CEP sẽ thúc đẩy và thực hiện chương trình phát triển cộng đồng để hỗ trợ cho các sản phẩm tài chính và tăng cường an sinh của người nghèo trong cộng đồng.</p> <p>CEP sẽ hỗ trợ cộng đồng địa phương thông qua các chương trình giáo dục tài chính, cấp học bổng cho con em thành viên nghèo, cung cấp hỗ trợ tài chính khẩn cấp cho thành viên gặp khó khăn, cấp lương thực phẩm cho thành viên vào các dịp lễ tết.</p> <p>CEP sẽ tăng cường sử dụng hiệu quả của sản phẩm vay cải thiện nhà ở và vệ sinh môi trường, ngăn việc sử dụng vốn vay cho các hoạt động làm hại đến môi trường.</p> <p>CEP sẽ xây dựng tinh thần đoàn kết tương trợ trong cộng đồng và tăng năng lực của thành viên nữ thông qua việc điều hành nhóm cụm, thành viên tham gia trong hợp cụm và phát triển hệ thống an sinh xã hội.</p> <p>Chỉ số đo lường:</p> <ol style="list-style-type: none"> Số lượng học bổng đã cấp cho con em thành viên nghèo CEP có độ tuổi 6 – 15 tuổi. Tỷ lệ trẻ em con thành viên có độ tuổi 6-15 tuổi được đến trường (khảo sát mẫu thành viên hàng năm). Số lượng thành viên tham gia các khóa huấn luyện về giáo dục tài chính (tiết kiệm, quản lý ngân sách). Số lượng mái nhà CEP và số nhà được sửa chữa cho thành viên khó khăn nhất từ chương trình Mái nhà CEP. Số lượng khoản vay được sử dụng cho cải thiện nhà ở và điều kiện vệ sinh, môi trường. Danh sách những hoạt động CEP không cho vay do có khả năng gây hại cho môi trường. Tăng cường sự tham gia của phụ nữ vào việc ra quyết định trong gia đình và cộng đồng (khảo sát mẫu thành viên hàng năm). Số lượng thành viên nhận hỗ trợ hàng năm về lương thực, thực phẩm từ hoạt động PTCĐ. Số lượng thành viên nhận hỗ trợ trực tiếp về tài chính hàng năm từ hoạt động PTCĐ.
<p>8. Giá trị cốt lõi của văn hóa tổ chức CEP: trung thực, minh bạch, chính trực; tôn trọng, đồng cảm, chia sẻ; và hiệu suất, hiệu quả, bền vững.</p>	<p>Mục tiêu chiến lược:</p> <p>Đảm bảo các giá trị cốt lõi của văn hóa tổ chức CEP: trung thực, minh bạch, chính trực; tôn trọng, đồng cảm, chia sẻ; và hiệu suất, hiệu quả, bền vững được thể hiện, áp dụng trong tất cả các hoạt động CEP ở góc độ cả tổ chức.</p> <p>Chỉ số đo lường:</p> <ol style="list-style-type: none"> Tất cả nhân viên CEP tuân thủ và thực hiện tốt giá trị cốt lõi của tổ chức. Số lượng các vụ xử lý kỷ luật nội bộ đối với nhân viên. Giá trị cốt lõi của tổ chức được thể hiện trong tất cả các khía cạnh của chính sách, thủ tục tại CEP. Giá trị cốt lõi của tổ chức được thể hiện trong tất cả các mối quan hệ giữa CEP, thành viên, nhân viên, đối tác. Số lượng đơn khiếu nại từ thành viên và đối tác đối với CBNV CEP.
<p>9. Trách nhiệm đối với nhân viên</p>	<p>Mục tiêu chiến lược:</p> <p>CEP có trách nhiệm đối với nhân viên và tạo sự phát triển nghề nghiệp có ý nghĩa cho tất cả CBNV. CEP có trách nhiệm đối với nhân viên cụ thể bao gồm: theo đuổi các chính sách nhân lực bảo vệ nhân viên và tạo môi trường làm việc đoàn kết, hỗ trợ, không phân biệt đối xử, định kiến. Thông tin đến tất cả nhân viên về chính sách quyền lợi, thời gian hợp đồng với nhân viên; cung</p>

	<p>cấp các khóa huấn luyện cần thiết cho nhân viên, tạo các cơ hội cho nhân viên thăng tiến và phát triển; chi trả lương tốt; và giám sát sự hài lòng của nhân viên, giám sát tỷ lệ nhân viên nghỉ việc.</p> <p>Chỉ số đo lường:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Sự hài lòng của nhân viên. 2. Tỷ lệ nhân viên nghỉ việc và nguyên nhân nghỉ việc của nhân viên. 3. Tỷ trọng nhân viên nữ và tỷ trọng cán bộ quản lý là nữ. 4. Thâm niên nghề nghiệp trung bình của nhân viên. 5. Tất cả các vị trí đầu vào được tuyển dụng từ bên ngoài, mở rộng cho mọi đối tượng và tuyển dụng trên cơ sở phẩm chất, năng lực của ứng viên. 6. Tất cả các vị trí thăng tiến trong nội bộ sẽ được tuyển dụng từ bên trong, mở rộng cho tất cả nhân viên đáp ứng yêu cầu cho vị trí cần tuyển và tuyển chọn trên cơ sở phẩm chất, năng lực của ứng viên. 7. Tất cả các quyết định nhân sự sẽ dựa trên nguyên tắc cơ hội bình đẳng và đối xử công bằng không phân biệt giới tính, dân tộc, chủng tộc, tuổi tác, tôn giáo. 8. Tất cả các nhân viên sẽ được tham dự ít nhất hai khóa học đào tạo nội bộ trong một năm. 9. Chính sách về nhân lực của CEP được ban hành đến tất cả nhân viên, phù hợp với luật pháp nhà nước, giải thích các quyền của nhân viên và các quyền lợi liên quan đến: tiền lương, phúc lợi, điều kiện làm việc, an toàn tại nơi làm việc, không phân biệt đối xử và giải quyết khiếu nại của nhân viên. 10. Chính sách tiền lương cho nhân viên đảm bảo một mức lương sống lương thiện và vượt các yêu cầu về mức lương tối thiểu của nhà nước. 11. CEP giải quyết khiếu nại của nhân viên thông qua hệ thống giải quyết khiếu nại chính thức và bảo đảm bảo vệ nhân viên không bị định kiến, áp bức do khiếu nại. 12. CEP không sử dụng bất kỳ hình thức lao động cưỡng bức. 13. CEP đánh giá rủi ro sức khỏe và an toàn của nhân viên trong công việc và cung cấp cho nhân viên các khóa huấn luyện, đào tạo và trang thiết bị cần thiết để giảm thiểu những rủi ro này. 14. CEP đúc kết, báo cáo tất cả các trường hợp tai nạn nghề nghiệp, chấn thương hoặc bệnh tật của nhân viên. 15. Tất cả các nhân viên có một bản mô tả công việc và hợp đồng lao động. 16. Tất cả các nhân viên được đào tạo công việc cụ thể để thực hiện chức năng công việc cần thiết của họ. 17. Tất cả các nhân viên hiểu được công việc của họ sẽ được đánh giá và khen thưởng thông qua hệ thống đánh giá NSTN công bằng và chính xác. 18. Mục tiêu hiệu suất nhân viên được thiết lập thông qua quá trình tham vấn giữa người quản lý và nhân viên. 19. CEP xây dựng hệ thống phát triển nhân viên để cung cấp đào tạo huấn luyện và các cơ hội học tập cho nhân viên phát triển nghề nghiệp. 20. CEP thực hiện những điều chỉnh cần thiết liên quan đến các vấn đề dẫn đến nhân viên nghỉ việc, không hài lòng.
<p>10. Ban quản lý cam kết với sứ mệnh xã hội</p>	<p>Mục tiêu chiến lược:</p> <p>HDQT, Ban Quản lý CEP và toàn thể CBNV cùng chia sẻ cam kết với sứ mệnh xã hội của CEP, cùng liên đới chịu trách nhiệm về việc thực hiện chiến lược của CEP để đạt được mục tiêu xã hội của tổ chức.</p> <p>Chỉ số đo lường:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Thành viên HDQT nắm định hướng về sứ mệnh, mục tiêu xã hội. Hiệu quả hoạt động xã hội được HDQT giám sát. 2. Thành viên HDQT tuân thủ các quy tắc ứng xử của CEP. 3. Một đại diện HDQT có trách nhiệm giám sát hiệu quả hoạt động xã hội. Vai trò và trách nhiệm của người đại diện trong việc theo dõi thông tin hoạt động

	<p>xã hội được ghi rõ bằng văn bản.</p> <p>4. Tất cả các thành viên HĐQT phải tham dự ít nhất một lần trong năm cuộc họp cụm, họp nhóm hoặc các cuộc họp tương tự với thành viên.</p> <p>5. HĐQT xem xét tất cả các thông tin về hiệu quả hoạt động xã hội, định hướng, giám sát hiệu quả xã hội và hiệu quả tài chính của tổ chức.</p> <p>6. HĐQT có trách nhiệm ngăn chặn việc đi lệch định hướng mục tiêu hoạt động và bảo đảm duy trì hình thức tổ chức phi lợi nhuận của CEP.</p> <p>7. HĐQT kết hợp các tiêu chí hoạt động xã hội vào việc đánh giá hoạt động của Giám đốc điều hành.</p> <p>8. Ban Quản lý CEP kết hợp các mục tiêu hiệu quả xã hội vào kế hoạch hoạt động tổng thể hàng năm.</p> <p>9. Ban Quản lý CEP phân tích dữ liệu hiệu quả hoạt động xã hội để so sánh kết quả thực tế với mục tiêu đã nêu.</p> <p>10. CEP cần có ngay những hành động để tránh những rủi ro liên quan đến hiệu quả xã hội (ví dụ: rủi ro về uy tín, rủi ro chệch hướng mục tiêu xã hội).</p> <p>11. Giám đốc điều hành CEP đảm bảo đội ngũ cán bộ quản lý của CEP có trách nhiệm thực hiện và thúc đẩy hiệu quả mục tiêu xã hội của CEP.</p> <p>12. Tất cả các nhân viên mới cần được đánh giá cam kết với các mục tiêu xã hội của CEP và khả năng thực hiện hiệu quả xã hội trong phạm vi trách nhiệm công việc được giao.</p> <p>13. Ban Quản lý đánh giá nhân viên về cách thức thực hiện cả mục tiêu xã hội và hiệu quả hoạt động tài chính trong phạm vi trách nhiệm công việc được giao.</p> <p>14. CEP thực hiện kiểm toán nội bộ về hiệu quả hoạt động xã hội hàng năm.</p>
<p>11. Cân bằng mục tiêu xã hội và mục tiêu tài chính</p>	<p>Mục tiêu chiến lược:</p> <p>Là một tổ chức phi lợi nhuận, CEP cố gắng hàng năm có thể trang trải toàn bộ chi phí hoạt động từ thu nhập hoạt động.</p> <p>Tỷ lệ ROA sau khi điều chỉnh lạm phát và tiền thưởng, phúc lợi cho nhân viên, nằm trong phạm vi từ 0% đến 3%.</p> <p>Không quá 10% của lợi nhuận tích lũy sẽ phân phối cho tiền thưởng nhân viên và phúc lợi, với 90% còn lại tái đầu tư cho hoạt động CEP.</p> <p>CEP chỉ có nhà đầu tư theo hình thức cho vay ưu đãi với lãi suất, điều khoản và điều kiện cố định.</p> <p>Tỷ lệ vốn chủ sở hữu/tổng tài sản > 25% sẽ được duy trì để giảm thiểu rủi ro tài chính và bảo vệ tiết kiệm của thành viên.</p> <p>Năng suất nhân viên tín dụng duy trì ở mức từ 600 đến 800 thành viên/nhân viên tín dụng.</p> <p>Việc chi trả lương cho nhân viên phù hợp với tổ chức phi lợi nhuận có cùng quy mô như CEP.</p> <p>Chỉ số đo lường:</p> <p>1. CEP đặt mục tiêu tăng trưởng cho tất cả các chi nhánh và cho tất cả các sản phẩm trên cơ sở xem xét cả yếu tố bên trong (như số lượng nhân viên, khả năng tài chính) và các yếu tố bên ngoài (như đối thủ cạnh tranh, thị trường bão hòa, địa bàn có nhiều nguồn cho vay).</p> <p>2. CEP quản lý rủi ro trong tương quan với sự tăng trưởng bằng việc đánh giá điều kiện, bối cảnh thị trường và thiết lập, kiểm tra việc tuân thủ các chính sách liên quan đến sự tăng trưởng ở các chi nhánh.</p> <p>3. CEP xem xét tốc độ tăng trưởng hàng quý ở tất cả các chi nhánh, và có một hệ thống giám sát để nhận diện những dạng tăng trưởng đột biến và không phù hợp.</p> <p>4. CEP giám sát năng lực nội tại đảm bảo phù hợp với tốc độ tăng trưởng của tổ chức và tăng cường năng lực nội tại ngay khi cần.</p> <p>5. ROA được điều chỉnh theo lạm phát và tiền thưởng, phúc lợi hàng năm để đảm bảo theo dõi chính xác tính an toàn về khả năng tài chính.</p> <p>6. CEP duy trì tổ chức phi lợi nhuận, không chia cổ tức.</p>

	<p>7. CEP chỉ chấp nhận nhà đầu tư theo hình thức cho vay ưu đãi với lãi suất, điều khoản và điều kiện cố định.</p> <p>8. CEP có cơ cấu tài chính minh bạch.</p> <p>9. Tỷ lệ vốn chủ sở hữu trên tổng tài sản >25%.</p> <p>10. Tỷ lệ phân phối lợi nhuận theo mục tiêu xã hội.</p> <p>11. Giá cả các sản phẩm và dịch vụ: cung cấp sản phẩm có giá trị phục vụ cho thành viên, không chuyển những chi phí do không hiệu quả cho thành viên, trang trải được toàn bộ chi phí hoạt động, giá cả mang tính cạnh tranh và theo định hướng thị trường.</p> <p>12. Số thành viên/Nhân viên tín dụng.</p> <p>13. CEP công khai minh bạch các khoản chi cho nhân viên theo yêu cầu cần thiết.</p> <p>14. CEP rà soát hàng năm chính sách tiền lương, thu nhập cho nhân viên đảm bảo tính công bằng và phù hợp.</p>
Báo cáo, nguồn tài liệu cho Khung quản lý hiệu quả xã hội	<p>1. Báo cáo khảo sát sự hài lòng của nhân viên (hàng năm).</p> <p>2. Báo cáo về nhân viên nghỉ việc (hàng năm).</p> <p>3. Kiểm toán chỉ số xã hội theo chuẩn Cerise (hàng năm).</p> <p>4. Báo cáo đánh giá tác động (dựa trên một mẫu khảo sát nhỏ) (hàng năm).</p> <p>5. Báo cáo sự hài lòng của thành viên (dựa trên mẫu khảo sát nhỏ) (hàng năm).</p> <p>6. Báo cáo thành viên rời chương trình (dựa trên mẫu khảo sát mẫu nhỏ) (hàng năm).</p> <p>7. Sản phẩm mới - báo cáo nhu cầu của thành viên (dựa trên mẫu khảo sát) (theo yêu cầu).</p> <p>8. Báo cáo khảo sát tình hình đối thủ cạnh tranh (tất cả các chi nhánh) (hàng năm).</p> <p>9. Báo cáo tình hình thành viên vay nhiều nguồn, tình hình nợ nần của thành viên (hàng năm).</p> <p>10. Báo cáo tình hình khiếu nại và giải quyết khiếu nại của thành viên (hàng quý).</p> <p>11. Hồ sơ thành viên điển hình, báo cáo tình hình sử dụng vốn vay, tình hình mở rộng phạm vi tiếp cận, phục vụ thành viên (hàng quý).</p> <p>12. Báo cáo quản lý hiệu quả xã hội: những vấn đề cần quan tâm, tình hình tuân thủ, đề xuất kiến nghị liên quan đến quản lý hiệu quả xã hội (hàng quý).</p>

3. Hiệu quả xã hội của CEP trong năm 2015

Trong năm 2015, hoạt động xã hội của CEP đạt yêu cầu và đáp ứng mong đợi của CEP. Hoạt động cụ thể của CEP được tóm tắt dưới đây tương ứng với mỗi mục trong số 11 thành phần của khung quản lý hiệu quả xã hội của CEP.

3.1 CEP làm việc vì người nghèo và nghèo nhất

Mục tiêu chiến lược:

Thành viên mới tham gia chương trình CEP là những người có thu nhập thấp nhất trong cộng đồng, không tiếp cận được các nguồn tài chính từ các tổ chức khác. CEP đặt mục tiêu tối thiểu có 80% thành viên mới tham gia CEP được xếp loại nghèo và nghèo nhất theo mức phân loại chuẩn nghèo CEP.

Những hộ gia đình nằm trong danh sách hộ nghèo và cận nghèo, nếu chưa được nhận vốn từ những nguồn khác sẽ là ưu tiên chọn lựa phục vụ của CEP. Trong những địa bàn nếu các hộ nghèo và nghèo nhất được các chương trình nhà nước hỗ trợ tín dụng thì CEP sẽ mở rộng cho các hộ cận nghèo. CEP sẽ tham gia hỗ trợ và không cạnh tranh với những nguồn từ chương trình nhà nước như XĐGN, NHCSXH và chỉ phục vụ những thành viên mà những chương trình này chưa tiếp cận.

Chỉ số đo lường trong năm 2015:

1. 88% thành viên mới tham gia CEP được xếp loại nghèo hoặc nghèo nhất theo mức phân loại chuẩn nghèo CEP (thông tin này được lấy từ một mẫu của 57.732 thành viên mới (81%) trong tổng số 71.436 thành viên mới được CEP phục vụ trong năm 2015).

2. CEP phục vụ 15.708 thành viên trong danh sách hộ nghèo và cận nghèo (trong đó 10.975 thành viên tại

TP HCM và 4.733 thành viên tại các tỉnh lân cận).

3. 100% các khoản vay loại hình lao động đã được thông qua chính quyền địa phương. Các khoản vay loại hình lao động góp phần chiếm 81% tổng các khoản vay CEP đã giải ngân trong năm 2015.

Trong năm 2015, CEP phục vụ những người nghèo nhất trong cộng đồng chưa được tiếp cận các chương trình nhà nước. Tại khu vực tỉnh mà các chi nhánh CEP đang hoạt động, Ngân hàng Chính sách xã hội Việt Nam (VBSP) là tổ chức lớn nhất cung cấp tín dụng cho người nghèo. Tại TP.HCM, Ngân hàng Chính sách Xã hội thuộc chương trình "Giảm hộ nghèo, Tăng hộ khá" đang cung cấp tín dụng cho các hộ gia đình nằm trong danh sách hộ nghèo và cận nghèo của TP. Hồ Chí Minh.

Trong năm 2015, CEP thông qua tất cả các khoản vay loại hình lao động góp phần với Ủy ban Nhân dân cấp phường/xã để đảm bảo tránh sự trùng lặp với các nguồn từ chương trình nhà nước. Điều này được thực hiện nhằm đảm bảo việc phân bổ hiệu quả nguồn vốn nhà nước và cũng để đảm bảo chỉ các hộ gia đình không tiếp cận với các nguồn vốn nhà nước, được vay vốn CEP. Quy trình đăng ký vay sẽ được thực hiện cho tất cả các khoản vay lao động, tránh việc cho vay trùng lặp, bảo đảm sự phối hợp tối ưu với các chương trình khác và là một yêu cầu nội bộ của CEP.

Trong năm 2015, CEP chủ yếu phục vụ người lao động nghèo tự tạo việc làm hoặc chưa có việc làm ở các khu đô thị lao động nghèo và vùng nông thôn tại TP.HCM và các tỉnh lân cận; bao gồm cả những người nhập cư từ các tỉnh khác của Việt Nam không có hộ khẩu thường trú. CEP thực hiện khảo sát tất cả thành viên lao động mới (81% của tất cả các khoản vay cho thành viên mới trong năm 2015) trên cơ sở đánh giá theo chuẩn nghèo quy định để đảm bảo các thành viên nghèo nhất trong cộng đồng không tiếp cận nguồn vốn của chương trình nhà nước, được ưu tiên vay vốn. Chính sách của CEP quy định tối thiểu 80% thành viên lao động mới tham gia CEP là người nghèo được phân loại theo chuẩn nghèo CEP. Việc đánh giá hoạt động của các chi nhánh và nhân viên CEP được gắn liền với mục tiêu tiếp cận nghèo để đạt được mục tiêu giảm nghèo (10% điểm đánh giá hoạt động, lương NSTN của nhân viên tín dụng dựa vào chỉ tiêu tiếp cận thành viên nghèo). Trong cả năm, phòng kiểm toán nội bộ CEP tiếp tục kiểm toán để kiểm tra độ chính xác trong thực hiện đánh giá tiếp cận nghèo.

Năm 2015, 88% thành viên vay lần đầu là thành viên nghèo được xác định theo phân loại chuẩn nghèo của CEP. Chuẩn phân loại nghèo của CEP là công cụ CEP sử dụng để đánh giá mức nghèo của thành viên; là tổng hợp các chỉ số về thu nhập, tài sản, điều kiện nhà ở và mức độ phụ thuộc của hộ gia đình. Chỉ số về thu nhập được sử dụng trong phân loại chuẩn nghèo CEP được xác định theo bộ chỉ số đo lường của chương trình "Giảm hộ nghèo, Tăng hộ khá" của TP.HCM (trước đây là chương trình xóa đói giảm nghèo), với thu nhập đầu người là 44.400 đồng/người/ngày (1.98 đô la Mỹ) (16.000.000 đồng/người/năm trong giai đoạn từ năm 2014 đến 2015), không có sự khác biệt giữa khu vực thành thị và nông thôn. CEP đã xây dựng và phát triển hệ thống phân loại nghèo trên cơ sở kết hợp các chuẩn nghèo phi tài chính vào hệ thống này để tiếp cận đúng đối tượng thành viên nghèo, và do CEP không thể sử dụng chuẩn đánh giá quốc gia dựa trên thu nhập đã được sử dụng vào những năm 1990 (do sự khác biệt giữa mức thu nhập và chi phí để đáp ứng nhu cầu cơ bản của các tỉnh khác nhau ở Việt Nam).

Bảng dưới đây cung cấp tổng quan các tiêu chuẩn phân loại trong bộ chỉ số phân loại nghèo của CEP. Việc thực hiện đánh giá mức nghèo của thành viên vay lần đầu là một phần trong công tác khảo sát thành viên của nhân viên tín dụng CEP, mỗi chi nhánh thực hiện lưu thông tin phân loại thành viên nghèo vào phần mềm MIS.

Phân loại hộ nghèo CEP - 2015

<i>Phân loại hộ</i>	<i>Tỷ lệ phụ thuộc</i>	<i>Thu nhập (VNĐ/ngày)</i>	<i>Tài sản</i>	<i>Nhà cửa</i>
<i>Nghèo nhất</i>	3 hoặc hơn	Thấp hơn 16.700	Không có hoặc rất ít và chất lượng kém	Chất lượng thấp, không kiên cố, không có điện và nước
<i>Nghèo</i>	Giữa 2 và 3	16.700 – 44.400	Cũ và chất lượng kém	Chất lượng thấp, bán kiên cố, có điện và nước sinh hoạt
<i>Tương đối nghèo</i>	Thấp hơn 2	Cao hơn 44.400	Chất lượng thấp đến trung bình	Kiên cố, có điện và nước sinh hoạt

Phân loại nghèo được tính bằng cách cộng các điểm được đánh giá dựa vào điều kiện sống của thành viên ứng với từng chỉ số của 4 chỉ số sau đây và chia cho 4 để có kết quả điểm phân loại nghèo.

Chỉ số 1. Tỷ lệ người phụ thuộc

Tính bằng cách lấy tổng số người trong hộ gia đình chia cho số người trong gia đình có thu nhập.

<i>Tỷ lệ phụ thuộc</i>	<i>Điểm quy định</i>	<i>Phân loại nghèo theo sự phụ thuộc</i>
Thấp hơn 2	3 điểm	Tương đối nghèo
Từ 2 đến 2,99	2 điểm	Nghèo
3 hoặc cao hơn	1 điểm	Nghèo nhất

Chỉ số 2. Thu nhập bình quân đầu người/tháng

Tính bằng cách lấy tổng thu nhập của hộ gia đình hàng tháng chia cho số người trong hộ gia đình.

<i>Thu nhập bình quân đầu người/tháng (VND)</i>	<i>Điểm quy định</i>	<i>Phân loại nghèo theo thu nhập</i>
1.333.334 hoặc cao hơn	3 điểm	Tương đối nghèo
500.001 – 1.333.333	2 điểm	Nghèo
Dưới 500.000	1 điểm	Nghèo nhất

Chỉ số 3. Tài sản hộ gia đình

Điểm các tài sản của hộ gia đình được đánh giá dựa trên các loại tài sản sau:

<i>Loại tài sản</i>	<i>1 điểm</i>	<i>2 điểm</i>	<i>3 điểm</i>
Đất trồng trọt (chỉ áp dụng cho nông thôn)	< 360 m ²	360 đến 2000 m ²	> 2000 m ²
Trị giá vật nuôi (VND) (chỉ áp dụng cho nông thôn)	< 5 triệu	5 triệu đến 10 triệu	> 10 triệu
Công cụ lao động (VND)	< 5 triệu	5 triệu đến 10 triệu	> 10 triệu
Phương tiện đi lại (VND)	< 5 triệu	5 triệu đến 10 triệu	> 10 triệu
Tài sản sinh hoạt (VND)	< 4 triệu	4 triệu đến 8 triệu	> 8 triệu

Sau đó, những điểm này được tổng hợp và phân loại diện nghèo theo bảng dưới đây

<i>Tổng điểm tài sản hộ gia đình</i>	<i>Điểm quy định</i>	<i>Phân loại nghèo theo tài sản</i>
Cao hơn 12 điểm (nông thôn) hoặc cao hơn 8 điểm (thành thị)	3 điểm	Tương đối nghèo
8 đến 12 điểm (nông thôn) hoặc 5 đến 8 điểm (thành thị)	2 điểm	Nghèo
Thấp hơn 8 điểm (nông thôn) hoặc thấp hơn 5 điểm (thành thị)	1 điểm	Nghèo nhất

Chỉ số 4. Chỉ số nhà ở.

Điểm được tính dựa vào việc đánh giá đặc tính của chất lượng nhà ở theo bảng dưới đây

<i>Phân loại nhà ở</i>	<i>Vùng</i>	<i>1 điểm</i>	<i>2 điểm</i>	<i>3 điểm</i>
Quyền sở hữu		Thuê mượn/ở nhờ	Ở chung gia đình	Chủ sở hữu
Vị trí	Thành thị	Đường/hẻm rộng dưới 2m	Đường/hẻm rộng từ 2 - 4m	Đường/hẻm rộng trên 4m
	Nông thôn	Đường/hẻm rộng dưới 2m	Đường/hẻm rộng từ 2 - 6m	Đường/hẻm rộng trên 6m
Chất lượng nhà		Tạm thời	Bán kiên cố	Kiên cố
Diện tích sử dụng/người	Thành thị	Dưới 6m ²	6 - 8m ²	Trên 8m ²
	Nông thôn	Dưới 8m ²	8 - 12m ²	Trên 12m ²
Nước và điện		Không có	Câu nhờ	Có điện và nước riêng

Cộng các điểm của 5 yếu tố về phân loại nhà ở trên và đối chiếu vào bảng phân loại nghèo theo chất lượng nhà ở sau:

<i>Tổng điểm về chất lượng nhà ở</i>	<i>Điểm quy định</i>	<i>Phân loại nghèo về nhà ở</i>
Cao hơn 12 điểm	3 điểm	Tương đối nghèo
Từ 8 đến 12 điểm	2 điểm	Nghèo
Thấp hơn 8 điểm	1 điểm	Nghèo nhất

Chỉ số 5. Phân loại nghèo

Tính bằng cách cộng điểm của 4 chỉ số trên và chia cho 4 để có được điểm phân loại nghèo trung bình

<i>Điểm phân loại nghèo trung bình</i>	<i>Phân loại nghèo tổng thể</i>
2,5 đến 3	Tương đối nghèo
1,51 đến 2,49	Nghèo
1 đến 1,5	Rất nghèo

3.2 Mở rộng phục vụ để tiếp cận người lao động nghèo

Mục tiêu chiến lược:
CEP sẽ nỗ lực là đơn vị cung cấp tài chính vi mô lớn nhất phục vụ thị phần thu nhập thấp nhất tại mỗi quận, huyện mà CEP hoạt động. Tối thiểu 70% thành viên CEP là phụ nữ và tối thiểu 30% thành viên của CEP ở khu vực nông thôn. Tối thiểu 50% các chi nhánh mới sẽ được thành lập tại địa bàn nông thôn và tối thiểu 70% thành viên là thành viên nhân dân lao động tự tạo việc làm. Tối thiểu 50% dư nợ cho vay CEP sẽ được tập trung cho thành viên nhân dân lao động.
Chỉ số đo lường trong năm 2015:
1. Đến cuối năm 2015, CEP phục vụ 305.835 thành viên, bao gồm 288.490 thành viên vay vốn và 262.268 thành viên tham gia chương trình tiết kiệm.
2. CEP hoạt động tại 9 tỉnh, 73 quận/huyện và 624 xã/phường.
3. 54 % khách hàng của CEP cư ngụ tại thành phố Hồ Chí Minh, 74% thành viên đang vay là phụ nữ, 37% thành viên được các chi nhánh ở vùng nông thôn phục vụ (45% thành viên sinh sống tại vùng nông thôn). Chi nhánh mới của CEP được thành lập trong năm 2015 tại địa bàn nông thôn.
4. Khoản vay của thành viên nhân dân lao động vay góp tuần (các khoản vay cho người thất nghiệp hoặc tự tạo việc làm) chiếm 81% tổng khoản vay được CEP giải ngân trong năm 2015.
5. 70% dư nợ cho vay của CEP được phân bổ cho các khoản vay của thành viên nhân dân lao động trong năm 2015.

Năm 2015, CEP là tổ chức tài chính vi mô lớn nhất Việt Nam. CEP đã phục vụ cho 288.490 thành viên đang vay tại 9 tỉnh, thành phố. Năm 2015, 81% khoản vay được phát vay cho thành viên nhân dân lao động, 74% thành viên CEP (213.292) là phụ nữ, 37% thành viên (107.976) được các chi nhánh ở vùng nông thôn phục vụ, 45% thành viên (129.131) sinh sống tại vùng thành thị, 6% thành viên (16.348) trên 60 tuổi, và 6% thành viên (17.263) là lao động nhập cư từ các tỉnh/thành khác của Việt Nam đến thành phố Hồ Chí Minh tìm việc làm. Tại TP.HCM, CEP phục vụ 395 hộ gia đình có thành viên bị nhiễm HIV/AIDS hoặc nghiện ma túy (thông tin được khảo sát năm 2013). Ngoài ra, CEP phục vụ số lượng lớn thành viên bị khuyết tật và thành viên thuộc dân tộc người thiểu số nhưng không thống kê chính xác số lượng.

Năm 2015, CEP thành lập 1 chi nhánh mới ở tỉnh lân cận TP.HCM. Chi nhánh mới được đặt văn phòng tại huyện Châu Thành, tỉnh Tiền Giang, chủ yếu phục vụ cho công nhân lao động nghèo sống ở các vùng nông thôn và sẽ tạo điều kiện thuận lợi cho CEP mở rộng phạm vi tiếp cận nhiều người lao động nghèo tại các khu vực nông thôn.

Số liệu hoạt động của CEP phân theo khu vực, thành thị/nông thôn và giới tính 2012 – 2015

Các chỉ số CEP	2015	2014	2013	2012
Các chỉ số hoạt động chung				
Số tỉnh/thành phục vụ	9	9	7	6
Số quận/huyện phục vụ	73	71	58	54
Số thành viên tham gia chương trình	305.835	276.774	258.954	233.100
Số thành viên thực hiện tiết kiệm	262.268	247.909	241.211	219.090

Số thành viên đang vay	288.490	260.810	242.725	218.031
Dư nợ cho vay (triệu đồng)	2.398.294	1.823.674	1.425.328	1.155.664
Các chỉ số hoạt động phân theo tỉnh/thành				
Số thành viên đang vay tại TP.HCM	156.591	148.117	143.383	132.768
Số thành viên đang vay tại tỉnh Đồng Nai	38.956	35.953	33.983	30.870
Số thành viên đang vay tại tỉnh Bình Dương	16.046	12.840	10.919	9.718
Số thành viên đang vay tại tỉnh Long An	32.493	30.098	27.755	23.703
Số thành viên đang vay tại tỉnh Tiền Giang	14.251	12.347	11.218	9.520
Số thành viên đang vay tại tỉnh Đồng Tháp	18.001	16.621	15.061	11.452
Số thành viên đang vay tại tỉnh Bến Tre	4.499	3.316	406	-
Số thành viên đang vay tại tỉnh Vĩnh Long	3.785	1.059	-	-
Số thành viên đang vay tại tỉnh Tây Ninh	3.868	459	-	-
Dư nợ cho vay – TP.HCM (triệu đồng)	1.359.955	1.073.649	914.871	758.606
Dư nợ cho vay – tỉnh Đồng Nai (triệu đồng)	343.896	258.976	195.564	151.196
Dư nợ cho vay – tỉnh Bình Dương (triệu đồng)	145.904	110.134	70.728	54.346
Dư nợ cho vay – tỉnh Long An (triệu đồng)	248.993	184.994	123.692	99.450
Dư nợ cho vay – tỉnh Tiền Giang (triệu đồng)	94.705	65.524	48.616	37.274
Dư nợ cho vay – tỉnh Đồng Tháp (triệu đồng)	114.526	81.624	67.228	54.793
Dư nợ cho vay – tỉnh Bến Tre (triệu đồng)	36.313	26.943	4.630	-
Dư nợ cho vay – tỉnh Vĩnh Long (triệu đồng)	29.725	14.868	-	-
Dư nợ cho vay – tỉnh Tây Ninh (triệu đồng)	24.276	6.962	-	-
Tỷ lệ thành viên đang vay tại TP.HCM	54%	57%	59%	61%
Tỷ lệ dư nợ tại TP.HCM	57%	59%	64%	66%
Các chỉ số hoạt động phân theo thành thị/nông thôn				
Số thành viên đang vay tại các chi nhánh nông thôn ¹	107.976	94.653	86.417	72.094
Số thành viên đang vay tại các chi nhánh thành thị	180.514	166.157	156.308	145.937
Dư nợ cho vay của các chi nhánh nông thôn (triệu đồng)	851.488	647.587	472.263	355.476
Dư nợ cho vay của các chi nhánh thành thị (triệu đồng)	1.546.806	1.176.087	953.064	800.188
Tỷ lệ thành viên đang vay tại các chi nhánh nông thôn	37%	36%	36%	33%
Tỷ lệ dư nợ cho vay của các chi nhánh thành thị	36%	36%	33%	31%
Số chi nhánh nông thôn	12	11	11	10
Số chi nhánh thành thị	21	21	19	18
Các chỉ số hoạt động phân theo giới tính				
Số thành viên đang vay – Nữ	213.292	194.596	181.425	164.492
Số thành viên đang vay – Nam	75.198	66.214	61.300	53.539
Dư nợ cho vay – Nữ (triệu đồng)	1.733.754	1.330.760	1.044.386	852.049
Dư nợ cho vay – Nam (triệu đồng)	664.540	492.914	380.942	303.615
Tỷ lệ thành viên nữ vay vốn	74%	75%	75%	75%
Tỷ lệ dư nợ của thành viên nữ vay vốn	72%	73%	73%	74%

¹Chi nhánh nông thôn được xác định là một chi nhánh có văn phòng làm việc tại khu vực được phân chia hành chính theo quy định của Chính phủ Việt Nam như khu vực ngoại thành/huyện. Chi nhánh thành thị được xác định là một chi nhánh có văn phòng làm việc tại khu vực được phân chia hành chính theo quy định theo Chính phủ Việt Nam như khu vực nội thành/thành phố/quận.

3.3 Cải thiện an sinh bền vững cho thành viên

Mục tiêu chiến lược:

Đời sống và an sinh của thành viên CEP sẽ được cải thiện theo thời gian (liên quan đến thu nhập, tài sản và điều kiện nhà ở).

Các mặt rủi ro của thành viên sẽ giảm dần theo thời gian (liên quan đến tiết kiệm tích lũy, thiếu lương thực thực phẩm, khó khăn trong hoàn trả khoản vay).

Chỉ số đo lường:

1. Thu nhập tăng 37% theo mẫu khảo sát đối với thành viên thành thị và 86% đối với thành viên nông thôn sau 3 năm tham gia chương trình CEP (thông tin dựa trên mẫu của 179 thành viên tham gia chương trình CEP 3 năm trong đánh giá tác động CEP vào năm 2015). (Ghi chú: tỷ lệ lạm phát gần 7% năm 2013, 4% năm 2014 và 2015 là 2%, tương ứng với tỷ lệ lạm phát trong 3 năm là 14%. Do đó, để thành viên có mức thu nhập tương đương so với 3 năm trước thì họ phải có mức thu nhập hiện tại cao hơn 14%).

2. Tài sản của thành viên tăng, nhưng điều kiện về nhà ở của thành viên được cải thiện không đáng kể (được đo lường bằng chỉ tiêu phân loại nghèo CEP) đối với mẫu 179 thành viên vay loại hình tăng thu nhập tham gia chương trình CEP 3 năm (thực hiện đánh giá năm 2015). Tuy nhiên có sự cải thiện đáng kể về điều kiện nhà ở của những thành viên nhận khoản vay cải thiện nhà (gồm có 518 thành viên đang vay đến 31/12/2015)

và của những thành viên nhận mái nhà CEP (80 thành viên năm 2015).

3. Tiết kiệm bình quân của thành viên tăng từ 2,82 triệu đồng năm 2014 lên 3,29 triệu đồng vào năm 2015.

4. 2% thành viên sống ở vùng thành thị và 5% thành viên vùng nông thôn tham gia chương trình CEP 3 năm gặp phải tình trạng thiếu lương thực trong năm trước đó (thông tin từ mẫu 179 thành viên được đánh giá trong năm 2015).

5. 2% thành viên vùng thành thị và 5% thành viên vùng nông thôn tham gia chương trình CEP 3 năm gặp khó khăn trong việc hoàn trả khoản vay trong cuối chu kỳ vay. Nguyên nhân khó khăn của thành viên là do bệnh tật, làm ăn kém hiệu quả, bán hàng nhưng không thu được tiền đúng hạn và trả khoản nợ vay nhiều nguồn (mẫu 719 thành viên được đánh giá trong năm 2015).

Tác động của các sản phẩm và dịch vụ CEP đến cải thiện an sinh của thành viên được đánh giá thông qua một số chương trình đánh giá tác động chính thức. Đánh giá tác động toàn diện quy mô lớn lần đầu tiên được thực hiện trong năm 2003 và lần thứ hai vào năm 2005 như một phần của dự án AusAID. CEP thực hiện đánh giá tác động bổ sung vào năm 2005, 2006 và 2007 đối với dự án chỉ số xã hội CGAP. Những lần đánh giá tác động này cung cấp cơ sở cho CEP thực hiện những cuộc đánh giá tác động tiếp theo, đó là những cuộc đánh giá tác động thực hiện năm 2010 và 2014 và gần nhất là lần đánh giá tác động tháng 9/2015. CEP thực hiện đánh giá tác động gần nhất vào tháng 6/2014. Mỗi chương trình đánh giá tác động đều minh chứng rõ CEP đã đóng góp tích cực vào sự cải thiện an sinh cho thành viên. Cụ thể, kết quả đánh giá tác động của mẫu gồm 179 thành viên vào tháng 9/2015 được tóm tắt như sau:

- **Sự cải thiện về tình hình nghèo:** hộ gia đình thành viên cải thiện đời sống tốt hơn sau 3 năm tham gia chương trình CEP và có mức sống cao hơn thành viên mới tham gia chương trình. Hộ gia đình thành viên cải thiện an sinh sau 3 năm tham gia chương trình CEP. 31% thành viên thành thị được phân loại tương đối nghèo sau 3 năm tham gia chương trình CEP so với 27% thành viên khi mới tham gia chương trình và tương tự với 16% thành viên nông thôn được phân loại tương đối nghèo so với 12% thành viên khi mới tham gia chương trình. (Mức nghèo và sự cải thiện tình hình nghèo của thành viên được CEP đánh giá trên các chỉ số liên quan đến thu nhập của hộ gia đình, tài sản hộ gia đình, điều kiện nhà ở, mức độ phụ thuộc để phân loại hộ gia đình thành viên vào 3 mức độ: nghèo nhất, nghèo và tương đối nghèo được nêu ở phần 3.1).
- **Thu nhập của hộ gia đình:** Thu nhập của hộ gia đình thành viên tăng đáng kể sau khi tham gia chương trình CEP. Thu nhập bình quân đầu người của hộ gia đình thành viên trong 3 năm tham gia chương trình CEP tăng 37% đối với khu vực thành thị và tăng 86% đối với khu vực nông thôn, và có mức thu nhập cao hơn nhóm thành viên mới.
- **Tài sản hộ gia đình:** Trong cả hai khu vực thành thị và nông thôn, thành viên sau 3 năm tham gia chương trình CEP có tài sản được cải thiện tốt hơn so với những thành viên mới tham gia chương trình. Thành viên sau 3 năm tham gia chương trình CEP cũng giảm mức nghèo về tài sản so với những thành viên mới tham gia chương trình.
- **Điều kiện nhà ở:** Điều kiện nhà ở của thành viên không cải thiện đáng kể sau 3 năm tham gia chương trình CEP; thành viên không sử dụng số tiền thu nhập tăng thêm cho việc cải thiện nhà ở. So với thành viên mới tham gia chương trình thì thành viên thành thị sau 3 năm tham gia chương trình có điều kiện nhà ở tốt hơn. Thành viên nông thôn sau 3 năm tham gia chương trình có điều kiện nhà ở kém hơn thành viên mới tham gia chương trình.
- **Sự thiếu hụt lương thực, thực phẩm:** Một số lượng nhỏ thành viên sau 3 năm tham gia chương trình trong cả hai khu vực thành thị (2%) và nông thôn (5%) đã trải qua tình trạng thiếu thực phẩm trong suốt 12 tháng. Thành viên thiếu thực phẩm thường kéo dài dưới 1 tuần. Những thành viên thiếu thực phẩm có thể khắc phục bằng cách sử dụng tiền tiết kiệm, nhận hỗ trợ khẩn cấp từ CEP, mượn tiền hoặc thực phẩm không lãi suất từ bạn bè và người thân.
- **Khó khăn trong hoàn trả khoản vay:** 2% thành viên 3 năm khu vực thành thị và 5% thành viên 3 năm khu vực nông thôn gặp khó khăn trong việc hoàn trả khoản vay trong chu kỳ vay cuối. Nguyên nhân khó khăn của thành viên là do bệnh tật, làm ăn kém hiệu quả, bán hàng nhưng không thu được tiền đúng hạn và trả khoản nợ vay từ các nguồn khác (ngoài CEP), điều này là mối quan tâm của CEP vì đời sống và an sinh của thành viên không được cải thiện tốt hơn khi tham gia chương trình CEP. CEP hiện đang nỗ lực để giải quyết một phần những khó khăn này của thành viên bằng cách đáp ứng mức vay theo nhu cầu làm ăn và khả năng hoàn trả của thành

viên để thành viên không cần phải vay từ các nguồn khác bên ngoài, và thông qua việc sử dụng quỹ phát triển cộng đồng của CEP để hỗ trợ những thành viên bị bệnh tật.

Năm 2016 CEP sẽ tiếp tục thực hiện khảo sát một mẫu nhỏ số lượng thành viên để xác định sự cải thiện đời sống và an sinh của thành viên.

3.4 Tập trung hỗ trợ các hoạt động tự tạo việc làm và tăng thu nhập

Mục tiêu chiến lược:

CEP sẽ tập trung cung cấp tín dụng tự tạo việc làm, tăng thu nhập cho thành viên và khuyến khích đa dạng hóa các hoạt động kinh tế, tăng thu nhập với các loại hình kinh tế đa dạng khác nhau.
Tối thiểu 50% dư nợ cho vay sẽ được đầu tư cho hoạt động tự tạo việc làm.

Chỉ số đo lường trong năm 2015:

1. Trong năm 2015, các khoản vay được cung cấp cho 196.121 hoạt động tăng thu nhập/hoạt động sản xuất nhỏ, trong đó 41.121 hoạt động tăng thu nhập/hoạt động sản xuất nhỏ được cung cấp cho thành viên mới.
2. Số lượng các hoạt động tăng thu nhập của thành viên nông thôn tăng từ 1,30 khi mới tham gia CEP lên 1,43 sau 3 năm tham gia chương trình CEP và tương tự tăng từ 1,11 lên 1,22 đối với thành viên thành thị (thông tin lấy từ mẫu của 179 thành viên của đánh giá tác động CEP gần nhất vào năm 2015).
3. 55% dư nợ cho vay của CEP được cung cấp cho các khoản vay tăng thu nhập.
4. 39% vốn vay được sử dụng cho hoạt động mua bán nhỏ, 16% cho mục đích chăn nuôi, nông nghiệp và ngư nghiệp, và 3% được sử dụng cho mục đích sản xuất và dịch vụ sản phẩm nghề thủ công.

Trong suốt năm 2015, CEP tiếp tục tập trung cung cấp các khoản vay tăng thu nhập. Trong 340.703 thành viên nhận được khoản vay thì ít nhất là 58% thành viên sử dụng khoản vay cho mục đích tăng thu nhập (55% dư nợ cho vay); bao gồm những khoản vay cung cấp cho hoạt động mua bán nhỏ như là sử dụng vốn vay để mua hàng hóa tiêu dùng, rau quả, thực phẩm để bán lại và mua vật nuôi hoặc thức ăn gia súc để chăn nuôi. Lưu ý, 58% là con số khiêm tốn vì số liệu này chưa bao gồm các khoản vay sử dụng cho mục đích mua công cụ và máy móc để hỗ trợ tăng năng suất lao động và tạo ra nguồn thu nhập cao hơn. Số liệu về việc sử dụng vốn vay của thành viên được trình bày trong bảng dưới đây.

Hoạt động CEP tác động tích cực đến sự đa dạng trong các hoạt động tăng thu nhập của thành viên nhằm giảm rủi ro đối với sự biến động thu nhập của thành viên. Từ các khảo sát được thực hiện trong năm 2015 (một phần của đánh giá tác động năm 2015), số lượng các hoạt động tăng thu nhập của thành viên nông thôn tăng từ 1,30 khi mới tham gia chương trình CEP lên 1,43 sau 3 năm tham gia chương trình CEP và tương tự tăng từ 1,11 lên 1,22 đối với thành viên thành thị.

Các chỉ số sử dụng vốn vay của thành viên năm 2012 - 2015

Các chỉ số CEP	2015	2014	2013	2012
Các chỉ số phát vay				
Số khoản vay đã phát cho tất cả thành viên	340.703	315.956	295.639	266.512
Số khoản vay đã phát cho tất cả thành viên đối với IGA ¹	196.121	193.806	188.273	174.958
Tổng giá trị khoản vay đã giải ngân (triệu VND)	4.993.261	3.832.467	3.113.781	2.473.045
Số khoản vay đã phát cho thành viên mới	71.436	64.109	71.522	69.451
Số khoản vay đã phát cho thành viên mới đối với IGA ¹	41.121	39.324	45.548	45.593
Mục đích sử dụng khoản vay				
Tỷ lệ thành viên sử dụng vốn vay cho hoạt động kinh doanh	39%	42%	45%	47%
Tỷ lệ thành viên sử dụng vốn vay cho hoạt động chăn nuôi	13%	12%	12%	12%
Tỷ lệ thành viên sử dụng vốn vay cho hoạt động dịch vụ	2%	3%	3%	3%
Tỷ lệ thành viên sử dụng vốn vay cho nông nghiệp, ngư nghiệp	3%	2%	2%	2%
Tỷ lệ thành viên sử dụng vốn vay cho sản xuất sản phẩm thủ công	1%	2%	2%	2%
Tỷ lệ thành viên sử dụng vốn vay cho nhà ở và vệ sinh môi trường	16%	14%	13%	13%
Tỷ lệ thành viên sử dụng vốn vay cho các hoạt động khác ²	26%	25%	23%	22%
Phân bổ vốn vay theo mục đích sử dụng (triệu VND)				
Tỷ lệ vốn phát vay được phân bổ cho hoạt động kinh doanh	38%	41%	44%	47%
Tỷ lệ vốn phát vay được phân bổ cho hoạt động chăn nuôi	11%	11%	10%	11%
Tỷ lệ vốn phát vay được phân bổ cho hoạt động dịch vụ	2%	3%	3%	3%
Tỷ lệ vốn phát vay được phân bổ cho hoạt động nông nghiệp, ngư	2%	2%	1%	1%

nghiệp				
Tỷ lệ vốn phát vay được phân bổ cho hoạt động sản xuất sản phẩm thủ công	2%	2%	2%	2%
Tỷ lệ vốn phát vay được phân bổ cho nhà ở và vệ sinh môi trường	18%	15%	15%	14%
Tỷ lệ vốn phát vay được phân bổ cho các hoạt động khác ²	27%	26%	25%	23%

¹ Hoạt động tăng thu nhập

² Bao gồm: việc mua các công cụ sản xuất; mua và sửa chữa công cụ, máy móc, thiết bị; và thanh toán các khoản chi tiêu như chăm sóc sức khỏe và học phí.

3.5 Tạo việc làm

Mục tiêu chiến lược:

CEP sẽ cung cấp tín dụng để tự tạo việc làm cho thành viên và tạo thêm việc làm cho thành viên khác trong gia đình.

Chỉ số đo lường:

1. Tổng cộng 147.546 người (không bao gồm thành viên nhận khoản vay) được tạo việc làm tăng thu nhập thông qua khoản vay của CEP cung cấp vào cuối năm 2015. CEP phục vụ 220.218 người tự tạo việc làm cuối năm 2015, và bình quân 0,67 người (không bao gồm thành viên nhận khoản vay) được tạo việc làm trong mỗi hoạt động sản xuất kinh doanh, dịch vụ được CEP hỗ trợ tín dụng (mức bình quân này được lấy từ mẫu của 179 thành viên tham gia chương trình CEP 3 năm, được khảo sát trong quá trình đánh giá tác động gần nhất vào năm 2015).

2. Bình quân số người trong hộ gia đình làm việc hỗ trợ những thành viên nông thôn trong hoạt động sản xuất kinh doanh nhờ tăng từ 0,55 trước khi nhận khoản vay lên 0,77 sau 3 năm tham gia chương trình CEP, và giảm từ 0,63 xuống còn 0,61 đối với thành viên thành thị (số liệu được lấy từ mẫu trong đánh giá tác động gần nhất vào năm 2015).

Trong năm 2015, CEP đo lường sự thay đổi trong hoạt động sản xuất kinh doanh tăng thu nhập của thành viên (sau 3 năm tham gia chương trình CEP), hoạt động này là một phần trong công tác đánh giá tác động của chương trình. Theo kết quả, số người trong hộ gia đình hỗ trợ cho thành viên trong hoạt động sản xuất kinh doanh tăng lên ở khu vực nông thôn nhưng không tăng ở khu vực thành thị sau khi nhận khoản vay từ CEP để thiết lập hoặc mở rộng hoạt động sản xuất kinh doanh, bình quân số người trong hộ gia đình hỗ trợ thành viên nông thôn trong hoạt động sản xuất kinh doanh của họ tăng từ 0,55 trước khi nhận khoản vay lên 0,77 sau 3 năm tham gia chương trình CEP, và giảm từ 0,63 xuống còn 0,61 đối với thành viên thành thị. Tỷ lệ giảm ở khu vực thành thị cho thấy việc cung cấp tín dụng đã không trực tiếp tạo điều kiện cơ hội việc làm cho các thành viên khác trong gia đình của thành viên. Tuy nhiên, ở khu vực nông thôn có sự gia tăng cơ hội tạo việc làm. Về tổng thể cả thành thị và nông thôn, đối với mỗi hoạt động sản xuất kinh doanh, có thêm 0,67 người khác trong gia đình hỗ trợ thành viên. (Lưu ý, trong số các khách hàng được khảo sát, không có bất kỳ khách hàng đã tham gia vào chương trình phát triển nghề của CEP).

3.6 Cung cấp các dịch vụ tài chính và phi tài chính một cách trung thực, hiệu quả và bền vững

Mục tiêu chiến lược:

CEP sẽ cung cấp tất cả dịch vụ cho tất cả thành viên một cách trung thực, hiệu quả và bền vững.

Nhân viên CEP tuân thủ các giá trị văn hóa tổ chức về hành vi ứng xử với tất cả thành viên, quan tâm và đặt quyền lợi của thành viên lên hàng đầu.

Tất cả các chính sách, thủ tục có liên quan sẽ phản ánh và nhất quán với các nguyên tắc bảo vệ khách hàng.

CEP sẽ tiến hành các đợt khảo sát đánh giá sự hài lòng của thành viên và thành viên rời chương trình để hoàn thiện chính sách liên quan đến cung cấp sản phẩm dịch vụ cho thành viên.

Chỉ số đo lường:

1. Sự hài lòng và đề xuất cải thiện sản phẩm của thành viên: Năm 2015, 76% trong số 179 thành viên được khảo sát cho biết họ hài lòng với các sản phẩm và dịch vụ của CEP cung cấp và họ không có không hài lòng bất kỳ hoạt động nào của chương trình CEP. Từ các khảo sát được thực hiện để đánh giá nhu cầu tiết kiệm và các hình thức tiết kiệm của khách hàng, 75% trong số 499 khách hàng được chọn mẫu trả lời rằng họ sẽ không có sự thay đổi nào về sản phẩm tiết kiệm tự nguyện, nhưng họ mong muốn thỉnh thoảng được gọi nhiều hơn và cải tiến trường hợp rút tiết kiệm khẩn cấp. Từ các buổi thảo luận nhóm tập trung với các thành viên được tổ chức vào năm 2015, các khuyến nghị chính để cải thiện sản phẩm là: (i) cải thiện tính linh hoạt của sản phẩm tiết kiệm; (ii) phát triển linh hoạt hơn về tần suất hoàn trả khoản vay; (iii) giảm tần suất các cuộc họp nhóm/cụm; và (iv) tăng mức vay.

2. Sự hài lòng của thành viên rời chương trình và nguyên nhân rời chương trình: Năm 2015, CEP khảo sát 5.273 thành viên và cuộc khảo sát dài hơn với 143 thành viên rời chương trình CEP trong năm 2015; đa số thành viên rời chương trình hài lòng với tất cả sản phẩm và dịch vụ CEP, và 98% thành viên rời chương trình (số liệu từ mẫu khảo sát 143 thành viên) cho rằng họ đạt được lợi ích khi tham gia chương trình CEP.

Nguyên nhân chủ yếu của thành viên rời chương trình (cả hai cuộc khảo sát) là họ không còn nhu cầu vốn vay và cuộc sống gia đình đã ổn định. Nguyên nhân chính thứ hai là thành viên vi phạm hoặc không hài lòng về quy trình nhóm/cụm tín dụng và điều khoản vay, hoặc do thành viên đã chuyển đến khu vực khác ngoài phạm vi phục vụ của CEP.

3. Tỷ lệ thành viên rời chương trình: năm 2015, 12% thành viên rời chương trình CEP, giảm so với 14% thành viên rời chương trình năm 2014.

4. Nhu cầu của thành viên về sản phẩm và dịch vụ hiện CEP chưa phục vụ: Nhìn chung, hầu hết thành viên đều hài lòng với sản phẩm và dịch vụ hiện tại của CEP. Tuy nhiên, từ các cuộc thảo luận nhóm tập trung với thành viên trong năm 2015, thành viên bày tỏ sự quan tâm đến cải thiện các sản phẩm tiết kiệm, kỳ hạn và tần suất hoàn trả các sản phẩm vay, và sản phẩm cho vay khẩn cấp.

5. CEP cung cấp đa dạng sản phẩm tín dụng đáp ứng nhu cầu của các đối tượng thành viên khác nhau: Năm 2015, các khoản vay tín dụng nhỏ của CEP tiếp tục được cung cấp chủ yếu cho thành viên tự tạo việc làm, sử dụng nguồn vốn để đầu tư vào công việc tăng thu nhập. Tuy nhiên, sau khi tắt toán chu kỳ vay đầu tiên của thành viên, họ có thể sử dụng một phần của khoản vay sau đó để đáp ứng nhu cầu cấp thiết hoặc nhu cầu xã hội như học phí hoặc chăm sóc sức khỏe. CEP cũng cung cấp sản phẩm vay học nghề và sản phẩm vay cải thiện nhà ở, cải thiện môi trường như xây nhà vệ sinh và lắp đặt hệ thống thoát nước. Ngoài ra, CEP cũng cung cấp các khoản vay khẩn cấp cho các khách hàng cần vốn trong những trường hợp cấp thiết, và trong trường hợp một số gia đình có hoàn cảnh rất khó khăn do không có khả năng trả nợ vay nặng lãi bên ngoài, CEP cung cấp các khoản vay để thành viên thoát khỏi các khoản nợ vay nặng lãi.

6. Tất cả các sản phẩm và dịch vụ có giá phù hợp với thành viên: Lãi suất của CEP (lãi suất hàng năm từ 11,1% đến 20,8%) thấp hơn so với các tổ chức tài chính vi mô khác ở Việt Nam, các tổ chức xã hội, tổ chức phi chính phủ, Quỹ tín dụng nhân dân và tất cả các ngân hàng thương mại có cung cấp sản phẩm tài chính vi mô tại những nơi CEP hoạt động. Năm 2015, lãi suất trong nước duy trì ở mức thấp và CEP đã giảm lãi suất đối với các sản phẩm góp tuần từ 22,2% xuống còn 20,8%. Năm 2015, lãi suất cho vay của CEP thấp hơn so với lãi suất cho vay của ngân hàng thương mại (đối với các khoản vay không thế chấp tài sản), ngân hàng thương mại áp dụng lãi suất từ 15% đến 29%/năm đối với các khoản vay không thế chấp tài sản (tất cả khoản vay của CEP là không thế chấp tài sản). Lãi suất cho vay của CEP chỉ cao hơn lãi suất của Ngân hàng Chính sách xã hội Việt Nam (VBSP) và các quỹ khác của chính phủ như Chương trình giảm hộ nghèo và tăng hộ khá. Năm 2015, Ngân hàng Chính sách Xã hội tính lãi suất từ 6% đến 9,6%/năm.

7. Sản phẩm và dịch vụ tin cậy và thuận tiện cho thành viên: Các chi nhánh và nhân viên tại những địa bàn CEP phục vụ, cung cấp những sản phẩm và dịch vụ tận tay thành viên, tận nơi ở, nơi làm việc và tại cộng đồng, bao gồm những công việc như phát vay, thu hồi khoản vay và tiết kiệm.

8. Thông tin về sản phẩm và dịch vụ dễ dàng cho thành viên so sánh và hiểu rõ: Lãi suất trên tất cả các sản phẩm cho vay được ghi nhận cả 2 hình thức là lãi suất bình quân và lãi suất được tính trên dư nợ giảm dần. Tất cả các khoản vay đều không có phí. Tất cả các khoản vay đều thể hiện khoản góp/hoàn trả bằng nhau trong mỗi kỳ góp của khoản vay và thành viên được cung cấp lịch trình hoàn trả bao gồm tổng số tiền gốc và tiền lãi cần phải trả.

9. Không thực hiện quá thường xuyên những thay đổi về sản phẩm (giá cả, thời hạn, điều kiện): Trong năm 2015, CEP thực hiện thay đổi lãi suất cho vay (giảm lãi suất). Chỉ áp dụng những thay đổi này đối với những thành viên nhận khoản vay sau khi những thay đổi này được ban hành. Tất cả thành viên được thông báo và hiểu rõ những thay đổi này.

10. Thành viên tiếp cận với các sản phẩm và dịch vụ kịp thời, đặc biệt liên quan đến việc sử dụng khoản tiết kiệm để giảm bớt rủi ro và đối phó với tình huống khẩn cấp: Năm 2015, quy trình duyệt khoản vay của CEP hoàn thành trong vòng khoảng 2 tuần. Sản phẩm tiết kiệm của CEP (tiết kiệm bắt buộc và tiết kiệm định hướng) cho phép thành viên có thể rút tiết kiệm của họ bất cứ khi nào trong suốt chu kỳ vay nếu thành viên gặp khó khăn và tình huống khẩn cấp. Hơn nữa, năm 2015 CEP tiếp tục duy trì quỹ phát triển cộng đồng như cung cấp học bổng, nhà ở, hỗ trợ tài chính khẩn cấp và các loại thực phẩm thiết yếu cho thành viên. Quỹ phát triển cộng đồng hoạt động như một quỹ tương trợ và được sử dụng để cung cấp cho những thành viên khó khăn nhất và được sử dụng vào mọi lúc trong năm. Năm 2015, 2.693 thành viên có người thân trong gia đình qua đời hoặc những hỗ trợ cần thiết cho chi phí y tế, sức khỏe đã sử dụng 452 triệu đồng từ quỹ phát triển cộng đồng.

11. Năm 2015, CEP tuân thủ 7 nguyên tắc bảo vệ khách hàng (thông tin được cung cấp thêm trong các bảng số liệu ở các trang sau).

Sự hài lòng của thành viên

Năm 2015, CEP khảo sát 179 thành viên đang vay để xác định mức độ hài lòng đối với hoạt động CEP. 76% thành viên được khảo sát cho biết họ hài lòng với các sản phẩm và dịch vụ của CEP cung cấp và không có bất kỳ hoạt động nào của chương trình CEP mà họ chưa hài lòng. Các nội dung sau liên quan hoạt động CEP mà thành viên hài lòng được liệt kê trong bảng dưới đây. Thành viên CEP hài lòng nhất là lãi suất thấp và thủ tục rõ ràng.

Tóm tắt những điều hài lòng của thành viên (Tỷ lệ thành viên cho biết họ hài lòng một khía cạnh của chương trình CEP)

Những điều hài lòng của thành viên	Tỷ lệ thành viên
<i>Lãi suất thấp</i>	66 %
<i>Nguồn tín dụng tín cậy</i>	21 %
<i>Các cuộc họp nhóm và cách làm việc của nhóm</i>	5 %
<i>Gửi tiền tiết kiệm và rút tiết kiệm</i>	23 %
<i>Không thể chấp hoặc yêu cầu bảo lãnh khoản vay</i>	19 %
<i>Dịch vụ dễ tiếp cận</i>	22 %
<i>Thủ tục hồ sơ vay vốn rõ ràng</i>	47 %
<i>Chương trình phát triển cộng đồng</i>	18 %

Trong số 24% thành viên bày tỏ chưa hài lòng một hoặc nhiều yếu tố của chương trình CEP thì các yếu tố mà thành viên không hài lòng nhất là mức vay thấp hoặc không đáp ứng nhu cầu và thời gian, tần suất các buổi họp nhóm/cụm quá dài, thường xuyên. Một số ít thành viên không hài lòng về thái độ của nhân viên, cộng tác viên/cụm trưởng, và thời hạn khoản vay. Nhìn chung, sự không hài lòng của thành viên không phải do bất kỳ điểm yếu nghiêm trọng trong mô hình hoạt động của CEP, do đó yếu tố khách hàng không hài lòng về thái độ/hành vi của nhân viên sẽ được CEP loại trừ ra. Sự không hài lòng của thành viên được trình bày tóm tắt trong bảng dưới đây.

Những điều thành viên không hài lòng (Tỷ lệ thành viên cho biết họ hài lòng một khía cạnh của chương trình CEP)

Những điều không hài lòng của thành viên	Tỷ lệ thành viên
<i>Lãi suất hoặc chi phí khoản vay cao</i>	0 %
<i>Mức vay quá thấp</i>	10 %
<i>Chu kỳ vay quá ngắn hoặc quá dài</i>	3 %
<i>Các cuộc họp quá thường xuyên và quá dài</i>	7 %
<i>Không hài lòng về thái độ/hành vi của CTV/cụm trưởng</i>	2 %
<i>Không hài lòng về thái độ/hành vi của nhân viên CEP</i>	2 %

Duy trì thành viên

Năm 2015, 42.375 thành viên rời chương trình CEP, tương ứng tỉ lệ thành viên rời chương trình là 12%, giảm so với 14% trong năm 2014 và 15% trong năm 2013. Tuy nhiên, đối với thành viên nhận những khoản vay chu kỳ ngắn, thường là thời hạn 40 tuần/10 tháng, thì tỉ lệ rời chương trình này đạt theo mong đợi của CEP. Tỉ lệ thành viên rời chương trình cũng được mong đợi vì phần lớn thành viên tham gia CEP chỉ từ 1 đến 2 chu kỳ vay và xem những khoản vay CEP như nguồn vốn ngắn hạn để hỗ trợ nhu cầu vốn ban đầu và hỗ trợ các khoản chi tiêu lớn hơn là dùng khoản vay CEP như một nguồn vốn bổ sung cho nguồn vốn lưu động. Đây là đặc thù của thành viên công nhân viên (thành viên góp tháng). Liên quan đến điều này thì trong năm 2015, 21% các khoản vay được phát cho những thành viên mới, tuy nhiên chỉ có 17% các khoản vay góp tuần, trong khi đó 39% các khoản vay góp tháng được phát cho thành viên mới.

Duy trì thành viên - 2012 - 2015

Các chỉ số của CEP	2015	2014	2013	2012
Tổng số thành viên đầu năm (a)	276,774	258,954	233,100	207,954
Tổng số thành viên mới trong năm (b)	71,436	64,109	71,522	69,451
Tổng số thành viên cuối năm	305,835	276,774	258,954	233,100
Tổng số thành viên rời chương trình trong năm (c)	42,375	46,289	45,668	44,305
Tỷ lệ thành viên rời chương trình (c)/(a+b)	12.2%	14.3%	15.0%	16.0%

Năm 2015, CEP khảo sát nhanh 5.273 thành viên rời chương trình CEP trong năm 2015 và CEP cũng thực hiện khảo sát dài hơn với 143 thành viên rời chương trình như một phần của đánh giá tác động. Từ mẫu khảo sát nhỏ, 98% thành viên rời chương trình chỉ ra rằng họ có lợi ích khi tham gia chương trình CEP, lợi ích được xác định chủ yếu là về kinh tế, như gia tăng thu nhập và trong một phạm vi nhỏ hơn là hỗ trợ hoạt động sản xuất kinh doanh, cải thiện nhà ở và gia tăng tài sản hộ gia đình. Nguyên nhân thành viên rời chương trình được lấy kết quả từ khảo sát 5.273 thành viên rời chương trình và khảo sát bổ sung 143 thành viên rời chương trình, được nêu trong bảng dưới đây.

Như đã nêu từ bảng trên, nguyên nhân chính của thành viên rời chương trình là thành viên không còn cần vốn vay và cuộc sống gia đình đã ổn định. Nguyên nhân thứ ba (từ phần lớn 2 mẫu khảo sát khách hàng rời chương trình) là thành viên sử dụng khoản vay để giải quyết những khó khăn tạm thời và không còn nhu cầu vốn vay. Nguyên nhân thứ tư (từ phần lớn 2 mẫu khảo sát khách hàng rời chương trình) là khoản vay của thành viên không làm tăng thêm thu nhập hoặc hoạt động sản xuất kinh doanh của thành viên không còn nên họ không cần nguồn vốn vay. Những nguyên nhân này chỉ ra là thành viên không nghĩ rằng khoản vay của CEP sẽ còn ích lợi nữa đối với họ.

Nguyên nhân thứ hai thành viên rời chương trình là thành viên vi phạm hoặc không hài lòng quy trình theo nhóm/ cụm tín dụng và điều khoản vay của CEP hoặc do thành viên đã chuyển đến ở một khu vực khác ngoài phạm vi phục vụ của CEP. Những nguyên nhân này làm cho thành viên rời chương trình và không thể nhận khoản vay từ CEP và cũng là lý do cản trở đối với CEP để thực hiện tốt mô hình hoạt động và sự hạn chế về phạm vi, nguồn vốn hoạt động của CEP.

Nguyên nhân rời chương trình chiếm tỉ lệ không cao là thành viên không tạo ra việc làm ổn định bằng nguồn vốn vay và họ bị kém sức khỏe. Đây là hai nguyên nhân mà CEP cần quan tâm để cung cấp khoản vay bổ sung cho thành viên để tạo việc làm và giảm thiểu sự ảnh hưởng của bệnh tật (những nguyên nhân này chiếm 1,5% trong số 5.273 khách hàng rời chương trình, tuy nhiên 4% trong số 143 khách hàng rời chương trình là do sức khỏe kém, và 8% trong số 143 khách hàng rời chương trình là do không tạo ra việc làm ổn định).

Nguyên nhân thành viên rời chương trình CEP – Dữ liệu khảo sát mẫu 5.273 thành viên

Nguyên nhân thành viên rời chương trình	Tỷ lệ thành viên
<i>Kinh tế ổn định, không có nhu cầu vốn vay</i>	44.1 %
<i>Di cư đến nơi ở khác, vi phạm hoặc không hài lòng về điều khoản tín dụng của CEP</i>	27.7 %
<i>Khoản vay để giải quyết những khó khăn tạm thời và không còn nhu cầu vốn vay</i>	17.4 %
<i>Khoản vay không tăng thêm thu nhập</i>	7.5 %
<i>Không thể hoàn trả do không có việc làm</i>	0.7 %
<i>Không thể hoàn trả do phương thức hoàn trả không phù hợp</i>	0.4 %
<i>Không thể hoàn trả do sức khỏe kém hoặc do nguyên nhân khác</i>	0.8 %
<i>Không hài lòng với quy trình của CEP</i>	0.6 %
<i>Không thể hòa hợp với thành viên khác hoặc cụm trưởng</i>	0.6 %
<i>Không hài lòng với hành vi của nhân viên CEP</i>	0.2 %

Nguyên nhân thành viên rời chương trình CEP - Dữ liệu khảo sát mẫu 143 thành viên rời

Nguyên nhân thành viên rời chương trình (nhiều hơn 1 nguyên nhân đối với mỗi thành viên)	Tỷ lệ thành viên
<i>Kinh tế ổn định, không có nhu cầu vốn vay</i>	44 %
<i>Di cư đến nơi ở khác, vi phạm hoặc không hài lòng về điều khoản tín dụng của CEP</i>	25 %
<i>Khoản vay để giải quyết những khó khăn tạm thời và không còn nhu cầu vốn vay</i>	6 %
<i>Khoản vay không tăng thêm thu nhập</i>	18 %
<i>Không có việc làm</i>	8 %
<i>Mức vay quá nhỏ</i>	0 %
<i>Sức khỏe kém</i>	4 %
<i>Phương thức hoàn trả không phù hợp</i>	1 %
<i>Chờ đợi quá lâu để nhận khoản vay mới</i>	0 %
<i>Không hài lòng với hành vi của nhân viên CEP</i>	0 %

Đề nghị cải tiến sản phẩm của thành viên

Năm 2015, CEP khảo sát 499 thành viên để đánh giá nhu cầu tiết kiệm và cải thiện các sản phẩm tiết kiệm. Kết quả chủ yếu từ khảo sát liên quan đến sự hài lòng của thành viên về sản phẩm tiết kiệm của CEP là: (a) 75% trả lời của thành viên là dễ dàng hoặc rất dễ dàng hoạch định tiền gửi tiết kiệm hàng kỳ (cả tiết kiệm bắt buộc và tự nguyện); và (b) 75% thành viên trả lời rằng họ không muốn có sự thay đổi về tiết kiệm tự nguyện nhưng họ mong muốn thỉnh thoảng được gửi nhiều hơn và cải tiến trường hợp rút tiết kiệm khẩn cấp.

Thêm vào đó, năm 2015, CEP tổ chức 4 cuộc thảo luận nhóm tập trung với 50 khách hàng để thu thập thông tin phản hồi về sản phẩm và dịch vụ hiện tại của CEP; thảo luận về việc cải tiến sản phẩm sẽ được thực hiện như thế nào. Tất cả thành viên đều hài lòng về sản phẩm và dịch vụ của CEP, và thích

sản phẩm và dịch vụ của CEP hơn của những nhà cung cấp khác, cụ thể là lãi suất, dễ dàng tiếp cận, điều kiện và thời hạn khoản vay, sự rõ ràng, phương thức cho vay và các dịch vụ phi tài chính.

Trong số những lời đề nghị của thành viên liên quan cải tiến sản phẩm, đề nghị phổ biến nhất là: (a) cải thiện phạm vi và tính linh hoạt của sản phẩm tiết kiệm dành cho khách hàng; (b) phát triển hơn nữa tính linh hoạt về tần suất hoàn trả khoản vay; (c) giảm tần suất họp nhóm/cụm; (d) phát triển khoản vay hỗ trợ khẩn cấp để thành viên có thể tiếp cận với thời gian ngắn trong tình huống khẩn cấp; (E) tăng mức vay.

Để đáp ứng các đề nghị của thành viên, trong năm 2015, CEP đã tiếp tục thí điểm sản phẩm tiết kiệm có kỳ hạn cho nhân viên CEP, với dự định triển khai sản phẩm tương tự cho thành viên CEP vào năm 2016 khi CEP nhận được giấy phép trở thành tổ chức tài chính vi mô chính thức. Trong năm 2016, CEP cũng dự định thử nghiệm sự thay đổi nhỏ về tiết kiệm tự nguyện nhằm gia tăng tính linh hoạt. Năm 2015, CEP bắt đầu đưa ra sản phẩm cho vay mùa vụ, cho vay bổ sung và cho vay khẩn cấp. CEP sẽ không thay đổi tần suất các buổi họp nhóm/cụm do những buổi họp này là một phần trong hệ thống quản lý tín dụng của CEP, nhưng CEP sẽ xem xét điều chỉnh những buổi họp để phù hợp hơn với yêu cầu của thành viên.

Thành viên vay nhiều nguồn và nợ quá hạn

Năm 2015, CEP tiếp tục theo dõi: số lượng thành viên vay từ nhiều nguồn khác, nguồn gốc của các khoản vay, nguyên nhân thành viên vay nhiều nguồn; và các biện pháp thỏa thuận của thành viên và nhân viên CEP sẽ thực hiện.

Năm 2015, 4,8% (10.680 của 220.218) thành viên lao động (thành viên nhận khoản vay góp tuần của CEP) có khoản nợ từ nguồn vay khác ngoài khoản vay của CEP. Đối với mỗi thành viên có nợ từ nguồn vay khác thì không phải là vấn đề quan trọng, và khả năng hoàn trả của thành viên được đánh giá cẩn thận trước khi CEP giải ngân khoản vay cho thành viên. Nguyên nhân chính thành viên vay nhiều nguồn là họ cần thêm vốn để đáp ứng hoạt động tăng thu nhập. Đa số thành viên vay nhiều nguồn nhận khoản vay ưu đãi từ chương trình quốc gia đáp ứng tốt nhu cầu nguồn vốn của thành viên.

Thành viên CEP vay vốn nhiều nguồn từ các chương trình khác ngoài CEP

Nguồn vốn	Tỷ lệ thành viên
Chương trình cho vay của nhà nước (NH Chính sách xã hội, chương trình giảm nghèo)	64.2 %
Chương trình cho vay của các tổ chức đoàn thể (Hợp tác xã, Hội phụ nữ)	8.1 %
Các ngân hàng thương mại	13.6 %
Quỹ tín dụng nhân dân, công ty tài chính	5.7 %
Khoản vay của cá nhân	4.8 %
Khác	3.6 %

Nguyên nhân thành viên CEP vay nhiều nguồn

Nguyên nhân	Tỷ lệ thành viên
Khoản vay của chương trình nhà nước không đáp ứng đủ, khoản vay CEP cung cấp nguồn vốn bổ sung	45.1 %
Vay từ nguồn khác, cần thêm nguồn vốn và sẽ tiếp tục vay CEP	29.9 %
Khoản vay CEP không đủ - Mức vay tối đa của CEP quá nhỏ	4.0 %
Khoản vay CEP không đủ - Nhân viên CEP không cho vay mức cao hơn	3.4 %
Nhu cầu vốn khẩn cấp	8.1 %
Khác	9.5 %

Các biện pháp thỏa thuận của thành viên vay nhiều nguồn và nhân viên CEP sẽ thực hiện

Các biện pháp	Tỷ lệ thành viên
Tiếp tục vay vốn ưu đãi từ các chương trình nhà nước, nếu không đủ thì sẽ vay thêm từ CEP	57.9 %
Tiếp tục vay CEP và sẽ chấm dứt vay các nguồn khác khi nợ đã được thanh toán	38.3 %
Tiếp tục vay CEP với mức vay tối đa và chỉ vay các nguồn khác nếu nhu cầu cao hơn mức vay tối đa của CEP	3.8 %

Tuân thủ các nguyên tắc bảo vệ thành viên

Nguyên tắc 1: Thiết kế và cung cấp sản phẩm phù hợp	
1. Tất cả các sản phẩm phù hợp với nhu cầu của thành viên và không làm tổn hại đến thành viên. Không có sản phẩm gây ra những ảnh hưởng/giá trị tiêu cực cho thành viên.	Năm 2015, CEP tiếp tục cung cấp một loạt các sản phẩm tín dụng và tiết kiệm phù hợp với thành viên. Những sản phẩm này được bổ sung bởi chương trình phát triển cộng đồng CEP, cung cấp hỗ trợ và làm tăng giá trị sản phẩm tín dụng của CEP nhưng không làm phát sinh thêm chi phí cho thành viên.
2. CEP không yêu cầu tài sản thế chấp.	Năm 2015, CEP không yêu cầu tài sản thế chấp cho bất kỳ khoản vay nào.
3. CEP thực hiện khảo sát nguyên nhân thành viên rời chương trình.	Năm 2015, CEP khảo sát 5.273 để tìm hiểu nguyên nhân họ rời chương trình CEP. CEP cũng thực hiện khảo sát 143 thành viên rời chương trình như một phần của đánh giá tác động.
4. CEP sử dụng thông tin phản hồi của thành viên cho việc phát triển sản phẩm mới và hoàn thiện sản phẩm hiện có.	Năm 2015, CEP sử dụng thông tin phản hồi của thành viên rời chương trình và thành viên đang vay để nghiên cứu phát triển sản phẩm và cải tiến sản phẩm hiện có.
5. CEP không sử dụng áp lực cao/kỹ thuật ép buộc thành viên ký các hợp đồng.	Năm 2015, CEP không sử dụng các ứng xử gây áp lực đối với thành viên. CEP quy định chính thức những hướng dẫn về hành vi ứng xử của nhân viên CEP đối với thành viên. Nhân viên CEP luôn luôn phải đối xử với thành viên bằng lòng thương yêu, tôn trọng, chia sẻ và lịch sự. Hơn nữa, nhân viên CEP phải tiếp nhận và phản hồi kịp thời tất cả yêu cầu của thành viên. Nếu nhân viên CEP không ứng xử thích hợp với thành viên, trước tiên họ sẽ bị khiển trách với bất kỳ hành vi sai phạm nhỏ nào và nếu tiếp tục vi phạm, nhân viên sẽ bị giảm lương năng suất trách nhiệm hoặc chuyển vị trí công việc với mức lương thấp hơn; Đối với những vi phạm mang tính chất nghiêm trọng, nhân viên sẽ bị sa thải.

Nguyên tắc 2: Tránh tình trạng khách hàng bị nợ nần quá nhiều	
1. CEP có chính sách về phân tích khả năng trả nợ để hỗ trợ nhân viên tín dụng phân tích khả năng trả nợ tốt. Việc duyệt cho vay không chỉ đơn thuần dựa vào bảo lãnh mà cần có sự phân tích khả năng hoàn trả của thành viên.	Chính sách CEP quy định nhân viên tín dụng thực hiện đánh giá về tình trạng nghèo khó và khả năng tín dụng của thành viên khi nhận được đơn đề nghị vay vốn của thành viên. Thông tin về thu nhập và chi tiêu của hộ gia đình thành viên được ghi nhận và đánh giá cẩn thận, và mức hoàn trả khoản vay của thành viên không vượt quá 70% thu nhập ròng (sau khi trừ những khoản chi tiêu của gia đình). Khoản vay không được vượt quá nhu cầu vốn vay của thành viên để thực hiện việc làm theo mục đích sử dụng vốn vay, duyệt mức vay với mức độ cẩn trọng nhất. Nhân viên tín dụng thực hiện đánh giá mục đích sử dụng khoản vay và nhu cầu mức vay để đề nghị đến tín dụng tổng hợp và trưởng chi nhánh mức vay duyệt cho thành viên, đảm bảo không vượt quá khả năng hoàn trả của thành viên. Mức vay và kỳ hạn khoản vay phụ thuộc hoàn toàn vào thu nhập và việc làm tăng thu nhập của thành viên nhưng khoản vay kỳ hạn 40 tuần thì rất phổ biến và hiệu quả, kỳ hạn mặc định và CEP luôn tuân thủ hạn mức cho vay tối đa 30.000.000 đồng trên hầu hết các sản phẩm vay, ngoại trừ sản phẩm cho vay mùa vụ có mức vay tối đa là 50.000.000 đồng. CEP thông qua chính quyền địa phương tại phường/xã tất cả các khoản vay loại hình lao động để đảm bảo không có sự trùng lặp khoản vay với các tổ chức tài chính vi mô bán chính thức khác, các quỹ, chương trình cho vay theo chính sách của nhà nước và các quỹ của tổ chức xã hội (gắn kết chặt chẽ với chính quyền địa phương cấp phường/xã). Chính vì vậy, CEP có thể biết được thành viên nhận khoản vay từ những chương trình này.
2. Phân tích khả năng trả nợ được thực hiện cho tất cả các khoản vay.	Chính sách CEP yêu cầu thực hiện phân tích khả năng trả nợ cho tất cả các khoản vay.
3. Chính sách phân tích về khả năng trả nợ của CEP được phổ biến đầy đủ cho nhân viên và được áp dụng thống nhất trong thực tế.	Tất cả các nhân viên CEP được huấn luyện về chính sách phân tích khả năng trả nợ và thực hiện đánh giá tín dụng. Đặc biệt, chương trình huấn luyện chính sách phân tích khả năng trả nợ này cung cấp cho tất cả các nhân viên mới như một phần của chương trình huấn luyện giới thiệu của CEP. Việc đánh giá tín dụng sử dụng bộ tiêu chuẩn đánh giá và tuân thủ chính sách về khả năng hoàn trả.

4. Việc phân tích khả năng trả nợ được thực hiện kỹ thông qua khảo sát trực tiếp tại nhà của thành viên vay vốn loại hình lao động. CEP xác minh tính nhất quán của thông tin qua kiểm tra chéo.	Việc phân tích khả năng trả nợ được thực hiện thông qua khảo sát trực tiếp tại nhà thành viên vay vốn loại hình lao động (không có việc làm chính thức) và tại nơi làm việc của thành viên vay vốn loại hình công nhân viên (có việc làm chính thức). Đánh giá tín dụng sử dụng tiêu chuẩn đánh giá khoản vay CEP và tiêu chuẩn phải được người quản lý chi nhánh kiểm tra và giám sát. Phòng Kiểm toán nội bộ và Quản lý Tín dụng thường xuyên kiểm tra việc thực hiện đánh giá tín dụng của nhân viên.
5. Thực hiện báo cáo định kỳ về PAR cho các cấp quản lý.	Hàng tháng báo cáo về PAR và xóa nợ được lập và xem xét bởi cấp quản lý CEP.
6. Chất lượng vốn đầu tư hợp lý được duy trì. Nếu có vốn đầu tư có chất lượng kém kéo dài, và liên quan đến nợ vay nhiều nguồn, phải thực hiện ngay các giải pháp khắc phục.	PAR được theo dõi liên tục và bất kỳ sự gia tăng PAR phải được phân tích, xác định nguyên nhân và thực hiện ngay các biện pháp khắc phục. PAR > 30 ngày vào cuối năm 2015 là 0,4%.
7. Chỉ tiêu năng suất của CEP và hệ thống khen thưởng cần coi trọng chất lượng vốn đầu tư quan trọng như các yếu tố khác như doanh số phát vay hoặc chỉ tiêu tăng trưởng thành viên.	Chất lượng vốn đầu tư là một phần trọng yếu trong việc đánh giá năng suất trách nhiệm của tất cả nhân viên và đối với cấp quản lý chi nhánh là tiêu chí đánh giá cao nhất.
8. Chỉ tiêu năng suất của CEP và hệ thống khen thưởng của CEP là hợp lý so với chuẩn chung của ngành.	Chỉ tiêu năng suất của CEP đạt cao hơn so với những năm trước và cạnh tranh so với các tổ chức tài chính vi mô khác của Việt Nam. Hệ thống đánh giá năng suất trách nhiệm hợp lý, chi phí nhân viên phần lớn được chi trả qua các khoản lương và phúc lợi, khen thưởng chiếm 4% tổng chi phí chi trả cho nhân viên vào năm 2015.
9. Nếu PAR hơn 10% ở cấp tổ chức, mức khen thưởng cho nhân viên tín dụng có thể giảm xuống dưới 10%.	PAR của CEP chưa bao giờ ở mức 10%, tuy nhiên nếu PAR của CEP cao, tiền thưởng cho nhân viên có thể giảm xuống.
10. Chính sách của CEP đề cập đến việc tư vấn rõ ràng và chia sẻ dữ liệu thành viên với chính quyền địa phương (đối với tất cả các chu kỳ vay của thành viên).	Đây là một yêu cầu của tất cả các khoản vay cho đối tượng lao động được quy định trong quy trình quản lý tín dụng của CEP.
11. CEP đánh giá thông tin thành viên nhận từ chính quyền địa phương một cách có hệ thống (đối với mức nợ hiện tại và lịch sử vay/ trả nợ) để đánh giá khả năng trả nợ của thành viên trước khi giải ngân ở mỗi chu kỳ cho vay. CEP cũng thực hiện báo cáo dữ liệu thông tin của thành viên cho chính quyền địa phương một cách có hệ thống.	CEP thông qua chính quyền địa phương tất cả các khoản vay đối với loại hình lao động để xác định rằng thành viên có tham gia bất kỳ chương trình cho vay nào của nhà nước hoặc tổ chức tài chính vi mô bán chính thức hay không. Thông tin nhận được từ chính quyền địa phương được xem xét và đánh giá trước khi phát vay. CEP không cạnh tranh với các chương trình nhà nước và hộ gia đình không tiếp cận với nguồn khác sẽ được ưu tiên vay CEP. Năm 2015, 4,8% thành viên lao động nhận khoản vay CEP có nợ từ chương trình cho vay của tổ chức khác (64% thành viên vay các chương trình quốc gia). Đối với mỗi thành viên có nợ thì không là vấn đề quan trọng, và khả năng hoàn trả của thành viên được đánh giá cẩn thận trước khi CEP giải ngân khoản vay cho thành viên.
12. CEP có một hệ thống giám sát để đảm bảo rằng bất kỳ thông tin từ chính quyền địa phương sẽ được sử dụng một cách hiệu quả cho việc phân tích hoạt động tín dụng và ra quyết định cho vay.	Quy trình đánh giá tín dụng của CEP yêu cầu nhân viên tín dụng và trưởng chi nhánh xem xét thông tin từ chính quyền địa phương trước khi quyết định cho vay.
13. Ban Giám đốc và HĐQT CEP nhận thức và quan tâm về rủi ro của thành viên khi nợ vay nhiều nguồn và theo dõi rủi ro này.	Thành viên nợ vay nhiều nguồn được tất cả các cấp của CEP theo dõi, giám sát và là một rủi ro được Ban quản lý và Hội đồng quản trị CEP giám sát như một phần của khung quản lý rủi ro CEP.
14. Phòng Kiểm toán nội bộ kiểm tra sự tuân thủ các chính sách và hệ thống ngăn ngừa rủi ro thành viên vay nợ nhiều nguồn.	Kiểm toán nội bộ giám sát và kiểm tra việc đánh giá tín dụng được thực hiện bởi nhân viên tín dụng đối với sự chính xác và tuân thủ các chính sách, thủ tục của CEP.
15. Phòng Kiểm toán nội bộ và/hoặc các	Trưởng chi nhánh, Phòng Quản lý tín dụng và Kiểm toán nội bộ

Phòng nghiệp vụ khác thăm/khảo sát số mẫu đại diện của thành viên vay vốn hàng năm.	thăm viếng một số mẫu thành viên đang vay của mỗi nhân viên tín dụng phục vụ hàng năm.
16. CEP không cho vay đảo nợ.	Năm 2015, CEP không cho vay đảo nợ bất kỳ khoản vay nào.
17. CEP có thủ tục cụ thể để chủ động đề ra các giải pháp cho thành viên hoàn trả chậm khi họ có tinh thần sẵn sàng nhưng không có khả năng hoàn trả.	Thủ tục CEP cho phép nhân viên tái cơ cấu lại khoản vay để tạo điều kiện cho thời gian vay dài hơn và/hoặc mức hoàn trả nợ nhỏ hơn, tuy nhiên hệ thống MIS chưa thể đáp ứng việc theo dõi và do vậy khoản vay vẫn thể hiện là nợ quá hạn trong hệ thống và báo cáo của CEP.

Nguyên tắc 3: Minh bạch	
1. CEP công khai đầy đủ cho thành viên về giá cả, điều khoản và điều kiện của tất cả các sản phẩm tài chính.	Lãi suất, điều khoản hoàn trả, lịch trình và điều kiện rất đơn giản và rõ ràng, và được triển khai và truyền đạt rõ ràng cho thành viên trước bất kỳ hợp đồng nào được ký kết. Điều này bao gồm việc thực hiện thu hồi nợ của CEP, việc tất toán trước hạn và trả nợ trễ hạn của các khoản vay.
2. CEP trình bày rõ ràng cho thành viên tổng số tiền mà họ phải trả cho sản phẩm vay.	Lịch trình hoàn trả khoản vay được cung cấp đầy đủ trước, tính toán chi tiết và tổng số tiền lãi và tiền vốn gốc cần phải trả.
3. CEP cung cấp đầy đủ bất kỳ yêu cầu của bên thứ ba về giá cả, điều khoản và điều kiện của tất cả các sản phẩm tài chính.	CEP cung cấp đầy đủ thông tin theo yêu cầu cho bất kỳ bên thứ ba.
4. CEP truyền thông một cách hiệu quả. Nhân viên CEP truyền thông cho thành viên có thể hiểu đầy đủ các điều khoản của hợp đồng, quyền và nghĩa vụ của họ.	Nhân viên được đào tạo để truyền thông rõ ràng và cung cấp thông tin đầy đủ cho khách hàng.
5. Hồ sơ vay vốn CEP sử dụng ngôn ngữ đơn giản và không có chữ in nhỏ.	Hợp đồng vay của CEP được viết đơn giản và không có chữ in nhỏ.
6. CEP tránh sử dụng cơ chế giá cả tạo ra sự nhầm lẫn về tổng chi phí mà người vay phải trả.	Lãi suất trên sản phẩm cho vay được ghi nhận cả lãi suất bình quân và lãi suất trên dư nợ giảm dần. Không có bất kỳ khoản phí nào và không có xử phạt đối với khoản vay tất toán trước hạn hoặc trả nợ trễ hạn.
7. CEP sử dụng ít nhất hai kênh truyền thông khác nhau để công khai thông tin rõ ràng và chính xác về sản phẩm: bằng văn bản và bằng thông tin miệng qua các cuộc họp cụm/khu phố/ấp.	Nhiều kênh được sử dụng để truyền thông thông tin sản phẩm đến thành viên (tờ rơi, áp phích, các cuộc họp và đánh giá tín dụng cá nhân).
8. CEP công khai thông tin giá cả một cách rộng rãi.	CEP cung cấp thông tin đầy đủ, rộng rãi trong cộng đồng mà CEP hoạt động thông qua các áp phích và tờ rơi.
9. CEP truyền thông về tất cả các thông tin liên quan đến sản phẩm (mức vay, điều khoản, điều kiện,...) đến từng thành viên trước khi ký hợp đồng vay.	Tất cả các điều khoản và điều kiện của khoản vay được truyền thông đến thành viên cả bằng lời nói và bằng văn bản trong hợp đồng vay.
10. CEP đảm bảo thành viên có đủ thời gian để xem xét các điều khoản và điều kiện của sản phẩm, đặt câu hỏi và nhận được thêm thông tin trước khi ký kết hợp đồng.	Thành viên có tất cả các thông tin trước và có nhiều cơ hội để đặt câu hỏi trong các cuộc họp cụm và trong quá trình đề nghị vay vốn.
11. Nhân viên của CEP sẵn sàng trả lời các câu hỏi của thành viên.	Nhân viên CEP sẵn sàng trả lời tất cả các câu hỏi của thành viên tại một cuộc họp cụm ban đầu và trong quá trình đánh giá tín dụng. Nhân viên cũng được yêu cầu phải cung cấp các chi tiết thông tin liên lạc của chi nhánh cho thành viên và sẵn sàng trả lời các câu hỏi của thành viên bất cứ lúc nào.
12. CEP cung cấp cho thành viên bản sao của tất cả các tài liệu có chữ ký của thành viên với tất cả điều khoản và điều kiện. CEP đảm bảo rằng không có điều khoản trốn tránh trong tất cả các văn bản có chữ ký của thành viên.	CEP cung cấp cho thành viên bản gốc được ký của các thỏa thuận cho vay, bao gồm kế hoạch trả nợ, điều khoản và điều kiện khoản vay. Tất cả các phần của thỏa thuận cho vay phải được hoàn tất trước khi được ký kết và thành viên được cấp một sổ tiết kiệm về việc ký kết hợp đồng vay.

13. CEP thường xuyên cung cấp cho thành viên thông tin rõ ràng và chính xác về tài khoản của họ (qua cập nhật sổ vay vốn, sổ tiết kiệm).	Thông tin tài khoản rõ ràng và chính xác được cung cấp cho thành viên. Lịch trình trả nợ được cập nhật hàng tuần/hàng tháng một khoản hoàn trả và sổ tiết kiệm được cập nhật vào cuối chu kỳ vay hoặc bất cứ lúc nào trong chu kỳ vay theo yêu cầu tại văn phòng chi nhánh CEP.
14. CEP cung cấp cho thành viên số dư được cập nhật theo yêu cầu.	Số dư cập nhật được cung cấp trên tài khoản tiết kiệm bất cứ lúc nào theo yêu cầu tại văn phòng chi nhánh CEP.

Nguyên tắc 4: Định giá hợp lý	
1. Giá cả cho vay của CEP dựa trên cơ sở thị trường, không phân biệt đối xử.	Lãi suất của CEP không được trợ cấp. Lãi suất của CEP áp dụng bằng nhau trong tất cả chi nhánh CEP và thường thấp nhất trên thị trường, ngoại trừ các tổ chức tín dụng nhà nước.
2. CEP có chỉ số hiệu suất, hiệu quả phù hợp với chuẩn chung của tài chính vi mô.	Tỷ lệ chi phí và lợi nhuận của CEP là thấp hơn so với các tổ chức tín dụng tương tự khác.
3. Các khoản xử phạt của CEP và phí giao dịch không quá cao.	CEP không áp dụng phí hoặc hình phạt vì bất kỳ lý do nào. CEP cũng không cho phép bất kỳ nhân viên, cộng tác viên thực hiện thu bất kỳ khoản phí nào từ các thành viên.

Nguyên tắc 5: Đối xử với khách hàng một cách công bằng và tôn trọng	
1. CEP nêu rõ trong quy tắc ứng xử các giá trị của tổ chức, các tiêu chuẩn hành vi ứng xử chuyên nghiệp và được tất cả các nhân viên thực hiện.	Nội quy lao động của CEP, trong đó kết hợp quy tắc ứng xử của CEP, những giá trị và quy tắc ứng xử của CEP rõ ràng và được tất cả các nhân viên thực hiện. Quy tắc ứng xử được cung cấp dưới dạng sổ tay cho tất cả nhân viên.
2. Quy tắc ứng xử của CEP được Ban Giám đốc và HĐQT xem xét và phê duyệt.	Quy tắc ứng xử của CEP được Ban Giám Đốc và HĐQT xem xét và phê duyệt trong năm 2011.
3. Nhân viên của CEP ký một văn bản/hợp đồng xác nhận việc tuân thủ các tiêu chuẩn hành vi ứng xử chuyên nghiệp và không tham gia vào các hành vi bị nghiêm cấm được đề cập trong quy tắc ứng xử.	Tất cả nhân viên làm việc cho CEP thực hiện ký kết hợp đồng lao động yêu cầu nhân viên cam kết luôn tuân thủ những nguyên tắc ứng xử và nội quy lao động của CEP.
4. CEP nêu rõ trong quy tắc ứng xử các tiêu chuẩn cụ thể về hành vi ứng xử chuyên nghiệp được tất cả các nhân viên thực hiện khi thu hồi nợ (bao gồm cả cộng tác viên).	Quy tắc ứng xử và chính sách thu hồi nợ của CEP yêu cầu nhân viên và cộng tác viên luôn luôn đối xử với thành viên bằng lòng thương yêu, sự tôn trọng, chia sẻ và lịch sự. Trong trường hợp thành viên không hoàn trả khoản vay, nhân viên CEP trước hết phải hỏi thăm thành viên để tìm hiểu lý do không hoàn trả khoản vay. Trong trường hợp thành viên gặp khó khăn thì tạm thời nhân viên CEP sẽ cơ cấu lại khoản vay để tạo điều kiện thời hạn cho vay dài hơn và/hoặc mức hoàn trả nhỏ hơn. Các khoản vay không thể sắp xếp lại được trong MIS và do đó khoản vay vẫn còn thiếu trong hệ thống và báo cáo của CEP. Nếu khoản vay không thể hoàn trả do thành viên gặp khó khăn (chẳng hạn như thành viên không có khả năng và không thể làm việc được) sau đó thành viên sẽ không phải hoàn trả khoản vay và khoản vay sẽ được xóa nợ. Nếu nguyên nhân của việc không trả nợ được nhân viên đánh giá là không liên quan đến những khó khăn của thành viên, nhưng do thành viên không muốn trả nợ, CEP sẽ tiếp tục đeo bám thu hồi nợ thông qua các tòa án địa phương. Trong suốt quá trình này CEP yêu cầu nhân viên phải ứng xử một cách chuyên nghiệp, với sự chia sẻ và lịch sự đối với thành viên.
5. CEP không có chính sách cho phép thành viên không nợ (PAR=0).	CEP ủng hộ chính sách giảm thiểu PAR thông qua việc đánh giá tín dụng đạt chất lượng cao và khoản vay phù hợp với khả năng hoàn trả của thành viên. Chính sách của CEP liên quan đến việc thu hồi và quản lý các khoản vay phản ánh rằng tất cả các thành viên đối mặt với những khó khăn và một số thành viên gặp khó khăn này sẽ ảnh hưởng đến khả năng hoàn trả vốn vay và do đó nợ sẽ phát sinh.
6. CEP không tịch thu tài sản của thành viên. Tiết kiệm của thành viên có thể	CEP không có yêu cầu tài sản thế chấp cho các khoản vay, do đó không có khoản vay CEP nào được đảm bảo đối với tài sản của

được sử dụng để trả nợ vay với sự đồng ý của thành viên.	thành viên. Với sự cho phép của thành viên, các khoản tiết kiệm thành viên gửi trong tài khoản CEP có thể được sử dụng để trả nợ vay.
7. Nhân viên CEP được tuyển dụng và đào tạo theo Văn hóa tổ chức, phù hợp với quy tắc đạo đức và hành vi ứng xử.	Nhân viên được tuyển dụng, đánh giá và phát triển dựa trên khả năng tương thích và tuân thủ các giá trị đạo đức và quy tắc ứng xử của CEP. Tất cả các nhân viên được đào tạo về văn hóa, đạo đức, quy tắc ứng xử của CEP và hội thảo được tổ chức trong suốt cả năm cho tất cả nhân viên mới và cũ.
8. Quy định cách thức ứng xử trong thu hồi nợ được đưa vào chương trình huấn luyện ban đầu cho tất cả các nhân viên tham gia thu hồi nợ. Đặc biệt, đội ngũ nhân viên được đào tạo về thông lệ thu hồi nợ có thể chấp nhận được và thủ tục thu hồi nợ.	Một phần của chương trình huấn luyện nhân viên mới của CEP là tập trung vào quy trình thu hồi nợ, trong đó hướng dẫn nhân viên về thông lệ thu hồi nợ có thể chấp nhận được và thủ tục thu hồi nợ.
9. Ban Giám đốc và các cấp quản lý xem xét hành vi đạo đức, ứng xử chuyên nghiệp và chất lượng của sự hợp tác với thành viên là một phần của việc đánh giá hiệu suất nhân viên.	Hành vi ứng xử của nhân viên CEP được theo dõi ở tất cả các cấp nhân viên và nhân viên tuân thủ đạo đức, các giá trị của CEP là một phần của việc đánh giá năng suất nhân viên hàng 6 tháng, chiếm 18% tổng điểm đánh giá.
10. Chính sách thủ tục của CEP mô tả các biện pháp xử phạt được thực hiện trong trường hợp vi phạm các quy tắc ứng xử hay quy định về thu hồi nợ (quấy rối, phân biệt đối xử, hành vi trộm cắp, tham nhũng, lạm dụng,...), có thể dẫn đến cho thôi việc.	Thủ tục xem xét hành vi vi phạm và hình thức xử phạt đối với hành vi vi phạm quy tắc ứng xử và nội quy lao động của CEP được cụ thể trong tài liệu. Hình thức xử lý kỷ luật bao gồm cảnh cáo, khiển trách không bị giảm lương, khiển trách và bị giảm lương, và sa thải.
11. Nhân viên được thông báo về hình thức xử lý kỷ luật đối với việc không tuân thủ với Quy tắc đạo đức, hành vi ứng xử hay quy định về thu hồi nợ.	Tất cả các nhân viên nắm rõ các quy trình, thủ tục, hình thức xử lý kỷ luật đối với những hành vi vi phạm quy tắc ứng xử và nội quy lao động của CEP.
12. Hoạt động giám sát kịp thời, đầy đủ (từ Phòng Quản lý tín dụng, Phòng Kiểm toán nội bộ), nhằm huấn luyện hoặc xử lý kỷ luật kịp thời trường hợp vi phạm khi cần thiết.	CEP dành nguồn lực đáng kể để giám sát hành vi và hoạt động của nhân viên, và việc tuân thủ quy tắc ứng xử và nội quy lao động. Tất cả các nhân viên được giám sát bởi người quản lý trực tiếp của họ và việc tăng cường giám sát được thực hiện bởi kiểm toán nội bộ và các phòng nghiệp của Văn phòng chính. Mỗi phòng giám sát có trách nhiệm huấn luyện và điều chỉnh hành vi của nhân viên và đề xuất biện pháp xử lý vi phạm.
13. CEP xử phạt các trường hợp vi phạm quy tắc ứng xử hoặc quy định thu hồi nợ theo quy định.	CEP thực hiện nghiêm túc các quy định xử lý hành vi vi phạm quy tắc ứng xử và nội quy lao động đã được ban hành.
14. Lương trả cho CBNV CEP đảm bảo đủ trang trải cuộc sống.	Tất cả các nhân viên CEP nhận được một mức lương công bằng và đảm bảo trang trải cuộc sống. Mức lương đủ để đảm bảo tính trung thực của nhân viên và CEP có thể duy trì nhân viên gắn bó với công việc. Năm 2014, mức lương thấp nhất trả cho nhân viên chính thức làm việc toàn thời gian bằng 8 lần mức lương tối thiểu chung tại Việt Nam.
15. CEP có chính sách không phân biệt đối xử.	CEP có chính sách không phân biệt đối xử được quy định trong nội quy lao động và quy tắc ứng xử của CEP. CEP không thực hiện và cũng không chấp nhận bất cứ hình thức phân biệt đối xử về giới tính, dân tộc, chủng tộc, tuổi tác, tôn giáo.
16. Chính sách không đảo nợ của CEP được áp dụng một cách nhất quán và công bằng trên toàn hệ thống.	CEP không có chính sách đảo nợ. Những khoản vay không thể được sắp xếp lại trong MIS của CEP và do đó khoản vay vẫn còn thiếu trong hệ thống và báo cáo của CEP. Thành viên có khả năng hoàn trả lại khoản vay theo mức hoàn trả nhỏ trong khoảng thời gian dài hơn, nhưng khoản vay của họ vẫn luôn còn nợ.
17. Quy định thu hồi nợ được huấn luyện cho cộng tác viên/cụm trưởng với các tiêu chuẩn tương tự như nhân viên CEP.	Các tiêu chuẩn cho vay được huấn luyện cho tất cả các cộng tác viên/cụm trưởng và họ được yêu cầu phải tuân thủ các tiêu chuẩn tương tự như nhân viên CEP. Trong trường hợp trả nợ không đúng hạn trễ, các cộng tác viên/cụm trưởng cần phải liên hệ với nhân viên tín dụng và nhân viên tín dụng quyết định cách xử lý

	thích hợp. Hợp đồng cộng tác viên được hủy bỏ nếu các quy tắc CEP bị phá vỡ.
18. CEP thông báo cho thành viên về những điểm chính của Văn hóa tổ chức, Quy tắc đạo đức, hành vi ứng xử. Thông tin này cũng bao gồm quyền của thành viên về khiếu nại và làm thế nào để thực hiện khiếu nại.	Thành viên được thông báo những tiêu chuẩn phù hợp liên quan đến nhân viên và cộng tác viên/cụm trưởng và quyền của họ theo hợp đồng vay vốn. Thành viên được thông báo về quyền khiếu nại và làm thế nào để khiếu nại nếu họ không hài lòng với bất kỳ khía cạnh nào của CEP và nếu các quyền của họ theo hợp đồng vay vốn không được tôn trọng.

Nguyên tắc 6: Bảo mật thông tin của thành viên	
1. CEP có chính sách bảo mật bằng văn bản quy định việc thu thập, xử lý, sử dụng, phân phối và lưu trữ thông tin thành viên. Chính sách này áp dụng cho các nhân viên hiện tại và những người rời khỏi tổ chức.	CEP có chính sách bảo mật bằng văn bản, được cập nhật vào năm 2013, bao gồm việc thu thập, xử lý, sử dụng, phân phối và lưu trữ thông tin thành viên. Chính sách áp dụng cho tất cả các nhân viên không phân biệt họ vẫn còn là nhân viên CEP hay không.
2. Các điều khoản bảo mật thông tin thành viên của CEP sử dụng ngôn ngữ đơn giản, rõ ràng và không in chữ nhỏ.	CEP có điều khoản bảo mật thông tin thành viên trong hợp đồng vay vốn của CEP. Điều khoản bảo mật thông tin thành viên đơn giản và rõ ràng bằng văn bản có cỡ chữ bằng với phần còn lại của hợp đồng đã được bổ sung vào năm 2015.
3. Nội quy, Quy tắc ứng xử của CEP nêu rõ xử phạt việc lạm dụng hoặc sử dụng sai dữ liệu thông tin của thành viên.	Nội quy lao động và quy tắc ứng xử của CEP cấm việc cố ý lạm dụng hoặc sử dụng sai dữ liệu thông tin thành viên và hình thức xử phạt được thực hiện đối với từng vi phạm.
4. CEP có xử phạt việc để lộ hoặc tiết lộ thông tin thành viên cho bên thứ ba mà không có sự đồng ý trước của thành viên.	Nội quy lao động và quy tắc ứng xử của CEP cấm để lộ hoặc tiết lộ thông tin thành viên cho bên thứ ba và hình thức xử phạt được thực hiện đối với từng vi phạm.
5. CEP có hệ thống (bao gồm cả hệ thống bảo mật công nghệ thông tin) để bảo vệ bí mật, an ninh, chính xác và toàn vẹn của thông tin cá nhân và tài chính của thành viên.	Hệ thống CEP, bao gồm các quy trình và hệ thống CNTT, được bảo mật để đảm bảo toàn vẹn thông tin tài chính và cá nhân của thành viên.
6. Hệ thống CNTT của CEP có hệ thống bảo vệ mật khẩu khác nhau được thay đổi định kỳ với cấp độ truy cập khác nhau tùy theo vị trí của các nhân viên truy cập vào dữ liệu.	Hệ thống CNTT của CEP có hệ thống bảo vệ với cấp độ truy cập khác nhau tùy theo vị trí của các nhân viên truy cập vào dữ liệu, và mật khẩu được thay đổi định kỳ. Thủ tục và các hệ thống của CEP liên quan đến việc thu thập thông tin, nhập liệu và sử dụng dữ liệu của thành viên được ghi nhận.
7. Nếu tập tin được lưu trữ trong định dạng vật lý, CEP lưu trữ các tập tin của thành viên tại một địa điểm an toàn, trong các chi nhánh, trụ sở chính có: i) hạn chế việc truy cập, chỉ cho một số nhân viên được giao quyền; ii) được lưu giữ trong một cơ sở an toàn không bị cháy nổ hoặc bị đánh cắp.	CEP giữ tất cả bản sao thông tin trong một cơ sở an toàn và được bảo vệ chặt chẽ.
8. CEP có chính sách (được bao gồm trong huấn luyện đào tạo) để mô tả làm thế nào nói chuyện với thành viên về bảo mật thông tin của thành viên. CEP chia sẻ rõ ràng đến thành viên về cách sử dụng và chia sẻ thông tin của họ.	CEP đào tạo nhân viên giải thích cho thành viên về quá trình sử dụng vốn vay và thông tin của họ sẽ được sử dụng và chia sẻ như thế nào. Đây là một phần của chương trình đào tạo nghiệp vụ của CEP.
9. CEP truyền thông rõ về chính sách bảo mật cho nhân viên.	CEP cung cấp khóa đào tạo cho tất cả các nhân viên mới về chính sách bảo mật của CEP như là một phần của chương trình đào tạo nghiệp vụ của CEP và tất cả các nhân viên thực hiện các cập nhật bổ sung của chính sách bảo mật.
10. CEP huấn luyện nhân viên bảo vệ bí mật, an ninh, chính xác và toàn vẹn của thông tin cá nhân và tài chính của thành viên.	CEP huấn luyện cho tất cả các nhân viên mới về bảo vệ bí mật, an ninh, chính xác và toàn vẹn của thông tin cá nhân và tài chính của thành viên như một phần của chương trình đào tạo nghiệp vụ của CEP.
11. CEP thông báo cho thành viên về	Nhân viên CEP giải thích cho thành viên thông tin của họ sẽ được

việc thông tin của họ sẽ được sử dụng trong nội bộ và khi nào thông tin sẽ được chia sẻ ra bên ngoài.	sử dụng như thế nào và thông tin sẽ được chia sẻ cho ai.
12. Trước khi giải ngân cho vay, nhân viên của CEP đọc phần bảo mật thông tin trong hợp đồng vay vốn cho thành viên.	Yêu cầu nhân viên CEP đọc và giải thích điều khoản bảo mật thông tin trong hợp đồng vay vốn cho thành viên trước khi phát vay.
13. Hợp đồng vay vốn của CEP bao gồm điều khoản bảo mật thông tin dữ liệu thành viên, mô tả khi nào dữ liệu có thể được chia sẻ và chia sẻ như thế nào.	Hợp đồng vay vốn chuẩn của CEP bao gồm điều khoản bảo mật thông tin thành viên ghi rõ tất cả những thông tin mà thành viên cung cấp cho CEP sẽ được giữ bí mật và chỉ chia sẻ cho đối tác bên ngoài trong những trường hợp sau: (1) chia sẻ với chính quyền địa phương để nhận dạng và xác định nơi cư trú của thành viên, và đánh giá việc vay trùng nguồn các nguồn nhà nước của thành viên; (2) Tên, địa chỉ và kế hoạch hoàn trả của thành viên sẽ được chia sẻ với nhóm trưởng và cụm trưởng để thuận tiện thu hồi tiền hoàn trả hàng kỳ; (3) được chia sẻ cho cơ quan chức năng theo yêu cầu của luật pháp.
14. CEP phải có sự đồng ý bằng văn bản của thành viên khi chia sẻ thông tin đòi tư của cá nhân thành viên với đối tượng bên ngoài, khi sử dụng thông tin hoặc hình ảnh trong các chương trình quảng bá, tài liệu tuyên truyền và thông tin công cộng khác.	CEP yêu cầu, như một phần của chính sách bảo mật, phải có sự đồng ý bằng văn bản của thành viên trước khi thông tin được chia sẻ hoặc sử dụng thông tin hoặc hình ảnh của thành viên với đối tượng bên ngoài hoặc trong chương trình khuyến mãi, tài liệu tuyên truyền và thông tin công cộng khác.
15. CEP huấn luyện cộng tác viên/cụm trưởng bảo vệ thông tin thành viên, đặc biệt là số dư tiết kiệm, ngày giải ngân vốn vay và thông tin về vấn đề trả nợ.	CEP huấn luyện tất cả các cộng tác viên/cụm trưởng mới bảo vệ thông tin cá nhân của các thành viên của cụm.

Nguyên tắc 7: Cơ chế giải quyết khiếu nại	
1. CEP thông báo cho thành viên về: quyền khiếu nại, và cách thức nộp đơn khiếu nại đến người có trách nhiệm (hoặc nơi họ có thể nắm thông tin nếu họ không biết).	Là một phần của quy trình giải ngân khoản vay của CEP, tất cả các thành viên được thông báo về quyền khiếu nại và số điện thoại (đường dây nóng) để họ có thể gọi khiếu nại nếu họ muốn thực hiện việc khiếu nại.
2. Chương trình huấn luyện nhân viên mới của CEP bao gồm cơ chế giải quyết khiếu nại, vai trò của cán bộ tín dụng trong quy trình này và làm thế nào để quản lý các khiếu nại một cách thích hợp cho đến khi vấn đề được hoàn toàn giải quyết.	Nhân viên mới được huấn luyện, và tất cả các nhân viên nhận thức được quy trình giải quyết khiếu nại của CEP và biết đối tượng khiếu nại sẽ được gọi để tiếp nhận thông tin và giải quyết.
3. Chính sách của CEP ghi rõ làm thế nào để giải quyết khiếu nại, làm thế nào để thông tin cho thành viên về cơ chế khiếu nại.	CEP yêu cầu nhân viên phải lịch sự với thành viên ở tất cả các lần tiếp xúc và hướng dẫn cho thành viên thực hiện bất kỳ khiếu nại trực tiếp với Trưởng chi nhánh hoặc chuyên viên của văn phòng chính hoặc bằng cách sử dụng số điện thoại dùng để khiếu nại.
4. CEP có một hệ thống thích hợp, hữu hiệu để giải quyết khiếu nại của thành viên một cách kịp thời.	CEP xử lý và giải quyết khiếu nại của thành viên ở cả hai cấp chi nhánh và Văn Phòng chính. Khiếu nại được tiếp nhận và xử lý ở cấp chi nhánh bởi Trưởng chi nhánh và ở cấp văn phòng chính bởi Ủy ban giải quyết khiếu nại bao gồm 1 thành viên của phòng Kiểm toán nội bộ và 1 thành viên của Phòng Quản lý tín dụng CEP. Nếu một thành viên, cộng tác viên/cụm trưởng hoặc đối tác khiếu nại với chi nhánh CEP có liên quan đến một vấn đề nhỏ hoặc sự hiểu lầm và có thể được giải quyết ở cấp chi nhánh mà thành viên hài lòng, cộng tác viên hoặc đối tác sau đó không có thực hiện thêm việc khiếu nại nữa. Nếu một thành viên, cộng tác viên hoặc đối tác khiếu nại trực tiếp với văn phòng chính CEP hoặc khiếu nại do chi nhánh CEP giải quyết nhưng thành viên không hài lòng thì khiếu nại được chuyển đến Ủy ban giải quyết khiếu nại. Ủy ban thực hiện điều tra các khiếu nại và báo cáo cho Ban Giám đốc, cung cấp khuyến nghị về cách giải quyết

	thích hợp. Ban Giám đốc sau đó sẽ thông qua hoặc điều chỉnh cách giải quyết và trao quyền cho Ủy ban để giải quyết vấn đề này.
5. CEP phân trách nhiệm cho nhân viên giải quyết khiếu nại và có cấp quản lý để kiểm tra giải quyết khi vấn đề phức tạp hơn.	CEP giao trách nhiệm Trưởng Chi nhánh xử lý các khiếu nại trong phạm vi chi nhánh của họ và họ trực tiếp trả lời các cuộc gọi đến số điện thoại khiếu nại (điện thoại di động). Tại Văn phòng chính, phòng kiểm toán nội bộ của CEP được phân công giải quyết khiếu nại đầu tiên.
6. CEP có một hệ thống báo cáo rõ ràng để đảm bảo những khiếu nại từ thành viên đến được với nhân viên được phân công giải quyết khiếu nại.	Hệ thống báo cáo của CEP đảm bảo các khiếu nại được nộp trực tiếp với các nhân viên giải quyết khiếu nại có liên quan.
7. Cơ chế khiếu nại được thành viên chủ động sử dụng.	Cơ chế khiếu nại đã được thành viên sử dụng rất ít trong năm 2015 (37 vụ khiếu nại). Tất cả 37 vụ khiếu nại được nộp ở chi nhánh. 32 khiếu nại được giải quyết tại chi nhánh. 5 khiếu nại được chuyển lên Văn phòng chính. Không có khiếu nại nào được chuyển đến Ủy ban giải quyết khiếu nại. Hầu hết các khiếu nại liên quan đến đơn vay của thành viên hoặc khách hàng bị từ chối cho vay. 5 khiếu nại chuyển lên Văn phòng chính liên quan đến việc khách hàng bị chi nhánh từ chối duyệt cho vay.
8. Thành viên của CEP nhận được phản hồi kịp thời cho vấn đề họ khiếu nại, trong vòng một tháng kể từ lúc nộp đơn khiếu nại.	Quy trình giải quyết khiếu nại CEP yêu cầu việc khiếu nại phải được giải quyết tối đa trong vòng 2 tuần.
9. Kiểm toán nội bộ của CEP hoặc các hệ thống giám sát khác kiểm tra đảm bảo những khiếu nại được giải quyết thỏa đáng.	Phòng kiểm toán nội bộ của CEP theo dõi tất cả các khiếu nại và việc giải quyết khiếu nại trong năm 2015.
10. CEP sử dụng thông tin khiếu nại để sửa chữa những sai lầm, thiếu sót và hoạt động có thể gây hại cho thành viên.	CEP sử dụng các thông tin cung cấp thông qua khiếu nại. Năm 2015, CEP sử dụng các thông tin từ khiếu nại để sửa chữa sai lầm nhỏ và thay thế một số lượng nhỏ cộng tác viên/cụm trưởng đã tìm cách thu phí từ thành viên.
11. CEP sử dụng thông tin khiếu nại để cải thiện hoạt động, sản phẩm, thông tin truyền thông.	Thông tin từ khiếu nại đã được sử dụng để đưa vào các sản phẩm và dịch vụ (cải thiện tính linh hoạt của sản phẩm tiết kiệm), quản lý cộng tác viên/cụm trưởng (cung cấp giám sát bổ sung sự tuân thủ các quy tắc của CEP đối với cộng tác viên/cụm trưởng), quản lý nhân viên (cung cấp bổ sung giám sát nhân viên), và kiểm toán (xác định nơi mà các vấn đề có thể phát sinh).

3.7 Đẩy mạnh các hoạt động phát triển cộng đồng, điều kiện môi trường trong sạch và xã hội bền vững; Xây dựng tinh thần đoàn kết, tương trợ và chia sẻ trách nhiệm

Mục tiêu chiến lược:

CEP sẽ thúc đẩy và thực hiện chương trình phát triển cộng đồng để hỗ trợ cho các sản phẩm tài chính nhằm tăng cường an sinh của người nghèo trong cộng đồng. CEP sẽ hỗ trợ cộng đồng địa phương thông qua các chương trình giáo dục tài chính nhằm gia tăng kỹ năng tài chính, cấp học bổng cho con em thành viên nghèo, cấp nhà cho thành viên nghèo, tăng cường sử dụng hiệu quả của sản phẩm vay cải thiện nhà ở và vệ sinh môi trường, ngăn việc sử dụng vốn vay cho các hoạt động làm hại đến môi trường, cung cấp tài chính khẩn cấp cho thành viên gặp khó khăn, cấp lương thực thực phẩm cho thành viên. CEP xây dựng tinh thần đoàn kết tương trợ trong cộng đồng và tăng năng lực của thành viên nữ thông qua việc điều hành nhóm cụm, thành viên tham gia trong hợp cụm và phát triển hệ thống an sinh xã hội.

Chỉ số đo lường năm 2015:

- Năm 2015, CEP đã trao 1.641 suất học bổng cho các em học sinh từ 6 đến 15 tuổi. CEP cũng đã trao tặng 1.092.000 quyển tập cho con em của thành viên trong năm.
- Tỷ lệ trẻ em đi học trong độ tuổi từ 6 đến 15 của hộ gia đình thành viên được đến trường là 98% trong năm 2015 (khảo sát mẫu 179 thành viên).
- Năm 2015, 220.218 thành viên tham dự huấn luyện về giáo dục tài chính, CEP cung cấp hỗ trợ thêm cho thành viên và gia đình của họ bằng cách nâng cao kiến thức của họ về quản lý các sản phẩm tài chính, tiết kiệm và ngân sách. Buổi huấn luyện này được truyền đạt trong 4 giờ hoặc thường xuyên khoảng 15-30 phút trong một phần của buổi họp cụm định kỳ.
- Năm 2015, CEP đã hỗ trợ để xây và sửa chữa nhà ở cho 80 thành viên nghèo nhất.
- Năm 2015, 54.616 khoản vay được sử dụng để cải thiện nhà ở và vệ sinh.

6. Năm 2015, CEP không tài trợ cho các hoạt động có thể làm nguy hại đến môi trường, được phản ánh trong các hoạt động cụ thể được liệt kê trong danh sách chính thức không cho vay của CEP, được ban hành vào năm 2013, bao gồm: bất kỳ hoạt động liên quan đến thiệt hại cho môi trường sống tự nhiên; các hoạt động liên quan đến việc buôn bán các loài động vật hoang dã trong danh sách đỏ (thực vật và động vật) hoặc các sản phẩm động vật hoang dã; bất kỳ hoạt động đánh bắt cá có sử dụng những cú sốc điện hoặc vật liệu nổ; các hoạt động liên quan đến chăn nuôi động vật mà đối xử tàn nhẫn với động vật; các hoạt động liên quan đến khai thác gỗ rừng trái phép; sản xuất, kinh doanh gỗ hoặc lâm sản khác từ rừng trái phép; sản xuất, kinh doanh, sử dụng hóa chất độc hại; sản xuất, kinh doanh, sử dụng hóa chất nhuộm; và sản xuất, kinh doanh vật liệu nổ, đạn dược hoặc vũ khí.
7. Thành viên là phụ nữ tham gia chương trình CEP 3 năm tham gia vào việc ra quyết định trong gia đình (56%) và cộng đồng (41%) (số liệu khảo sát mẫu của 147 thành viên nữ trong năm 2015). Hơn nữa, 88% thành viên nữ cho rằng sinh hoạt nhóm/cụm cung cấp cơ hội cho họ chia sẻ kinh nghiệm và 45% thành viên nữ tự tin hơn khi tham gia chia sẻ ý kiến của họ với những người khác.
8. Năm 2015, 94.645 thành viên nhận được thực phẩm và nhu yếu phẩm.
9. Năm 2015, 2.693 thành viên nhận được hỗ trợ tài chính trực tiếp từ CEP để trang trải chi phí cho các tình huống khẩn cấp, tang chế và chăm sóc sức khỏe.
10. Năm 2015, CEP mua bảo hiểm y tế cho 863 gia đình thành viên cho phép họ nhận được dịch vụ chăm sóc sức khỏe thích hợp.

Năm 2015, CEP đã chi 5,2% tổng thu nhập cho các chương trình phát triển cộng đồng của CEP (21,2 tỷ đồng). Quỹ phát triển cộng đồng này hoạt động như một quỹ tương trợ làm giảm nguy cơ khó khăn kéo dài cho bất kỳ thành viên của CEP gặp khó khăn. Cụ thể, quỹ đã được sử dụng để cung cấp học bổng, nhà ở, hỗ trợ tài chính khẩn cấp, bảo hiểm y tế và các loại thực phẩm, nhu yếu phẩm cho thành viên và gia đình của họ. Quỹ được phân bổ trên cơ sở ưu tiên nhu cầu của thành viên nghèo hơn và thành viên phải đối mặt với khó khăn. Trong suốt một năm, tất cả các quỹ phát triển cộng đồng đã được phân bổ cho thành viên, với 5% được phân bổ cho hoạt động phát triển ngành nghề, 12% được phân bổ cho nhà ở, 34% phân bổ cho học bổng và 50% phân bổ cho các loại thực phẩm, nhu yếu phẩm và 4% phân bổ cho bảo hiểm y tế và hỗ trợ tài chính khẩn cấp.

CEP tìm kiếm các hoạt động tài chính có tiềm năng cải thiện tốt hơn an sinh của thành viên và không gây hại cho xã hội hoặc môi trường. Do đó, cuối năm 2013, CEP đã đưa ra một danh sách các hoạt động do thành viên thực hiện sẽ bị loại và không được nhận khoản vay từ CEP. Trước đây, CEP không giới hạn các hoạt động/việc làm của thành viên có thể được nhận khoản vay, ngoài điều kiện thành viên phải thực hiện các hoạt động tuân theo pháp luật. Danh sách các hoạt động không được nhận khoản vay từ CEP: sản xuất, kinh doanh bất kỳ sản phẩm hay hoạt động được coi là bất hợp pháp theo pháp luật và quy định của Việt Nam; các hoạt động có thể gây hại hoặc bóc lột lao động; các hoạt động liên quan đến bóc lột sức lao động trẻ em, hoặc gây nguy hiểm hoặc can thiệp đến giáo dục của trẻ em, hoặc gây nguy hại đến sức khỏe của trẻ em, thể chất, tinh thần, đạo đức, hoặc phát triển xã hội; các hoạt động phân biệt đối xử, hoặc ngăn cản nhân viên thực hiện các quyền hợp pháp của họ; bất kỳ hoạt động liên quan đến buôn bán người, cờ bạc (không bao gồm các hoạt động liên quan đến việc bán vé số được nhà nước cho phép); các hoạt động liên quan đến: cho vay tiền không chính thức, thiệt hại môi trường sống tự nhiên hoặc các động vật được bảo tồn được ghi trong sách quốc gia hoặc tầm quan trọng của văn hóa, bất kỳ hoạt động đánh bắt cá có sử dụng sốc điện hoặc vật liệu gây nổ, oạt động chăn nuôi đối xử tàn nhẫn với động vật, khai thác gỗ rừng trái phép (sản xuất, kinh doanh gỗ hoặc lâm sản khác từ rừng trái phép), sản xuất, kinh doanh, sử dụng hóa chất độc hại, hóa chất nhuộm; và sản xuất, kinh doanh vật liệu nổ, đạn dược hoặc vũ khí.

3.8 Trung thực, minh bạch, chính trực; Tôn trọng, đồng cảm và chia sẻ; Hiệu suất, hiệu quả và bền vững

Mục tiêu chiến lược:

Đảm bảo các giá trị cốt lõi của văn hóa tổ chức CEP: trung thực, minh bạch, chính trực; tôn trọng, đồng cảm, chia sẻ; và hiệu suất, hiệu quả được thể hiện, áp dụng trong tất cả các hoạt động CEP ở góc độ cả tổ chức.

Chỉ số đo lường:

1. Năm 2015, tất cả các nhân viên CEP được yêu cầu phải tuân thủ tất cả các quy tắc ứng xử CEP và nội quy lao động, đó là một phần của đánh giá nhân viên hàng 6 tháng và được giám sát bởi kiểm toán nội bộ, trưởng chi nhánh và văn phòng chính.
2. Năm 2015, có 4 trường hợp CEP phải thực hiện quy trình xử lý kỷ luật do nhân viên không tuân thủ giá trị đạo đức, chính sách và thủ tục. 4 trường hợp này liên quan đến tổng cộng 9 nhân viên, cụ thể: 4 nhân viên bị áp dụng hình thức kỷ luật kéo dài thời hạn nâng lương; khiển trách bằng văn bản đối với 5 nhân viên.
3. Năm 2015, CEP xem xét tất cả các chính sách và thủ tục để đảm bảo tất cả các giá trị cốt lõi của CEP được

thể hiện. Những chính sách mới và được cập nhật vào năm 2015 bao gồm: thủ tục kiểm toán nội bộ và quy trình quản lý tín dụng.

4. Giá trị cốt lõi của CEP đã được phản ánh trong tất cả các mối quan hệ giữa CEP với thành viên, nhân viên và đối tác, và không có các trường hợp hoặc vấn đề tiêu cực phát sinh trong năm làm ảnh hưởng đến uy tín của CEP trong tất cả các cộng đồng mà CEP hoạt động. Hơn nữa, bất kỳ vấn đề kỷ luật nội bộ và quyết định của CEP đối với nhân viên không ảnh hưởng hoặc không tác động đến các mối quan hệ bên ngoài.

5. Năm 2015, không có khiếu nại của thành viên và đối tác liên quan đến nhân viên của chi nhánh hoặc ở văn phòng chính CEP.

Năm 2015, không có vấn đề quan trọng bên ngoài liên quan đến các giá trị cốt lõi của CEP. Trong nội bộ, có 4 trường hợp không tuân thủ những giá trị đạo đức, chính sách và thủ tục CEP dẫn đến việc xử lý kỷ luật được thực thi. Việc xử lý kỷ luật này liên quan đến 9 nhân viên. 4 trường hợp xử lý gồm: (i) 1 nhân viên không tuân thủ quy trình quản lý tín dụng (bị áp dụng hình thức kỷ luật khiển trách bằng văn bản); (ii) 1 nhân viên không tuân thủ quy trình quản lý tín dụng và thiếu minh bạch với cụm trưởng (bị áp dụng hình thức kỷ luật kéo dài thời hạn nâng lương); (iii) 1 nhân viên không làm tròn trách nhiệm quản lý trong vai trò đại diện chi nhánh CEP (bị áp dụng hình thức kỷ luật khiển trách bằng văn bản); (iv) 6 nhân viên không làm tròn trách nhiệm trong việc chuyển tiền đúng hạn dẫn đến CEP bị nợ quá hạn (3 nhân viên bị kỷ luật kéo dài thời hạn nâng lương do sơ suất và 3 nhân viên kỷ luật khiển trách bằng văn bản do thiếu giám sát).

3.9 Trách nhiệm đối với nhân viên

Mục tiêu chiến lược:

CEP có trách nhiệm đối với nhân viên và tạo sự phát triển nghề nghiệp có ý nghĩa cho tất cả CBNV. CEP có trách nhiệm đối với nhân viên cụ thể bao gồm: theo đuổi các chính sách nhân lực, bảo vệ nhân viên và tạo môi trường làm việc đoàn kết, hỗ trợ, không phân biệt đối xử, định kiến. Thông tin đến tất cả nhân viên về chính sách quyền lợi, thời gian hợp đồng với nhân viên; cung cấp các khóa huấn luyện cần thiết cho nhân viên, tạo các cơ hội cho nhân viên thăng tiến và phát triển; chi trả lương tốt; và giám sát sự hài lòng của nhân viên, giám sát tỷ lệ nhân viên nghỉ việc.

Chỉ số đo lường:

1. Sự hài lòng của nhân viên tương đối cao. Năm 2015, CEP không thực hiện khảo sát sự hài lòng của nhân viên. Tuy nhiên, trong năm 2014 CEP đã khảo sát tất cả nhân viên để tiếp nhận thông tin phản hồi về các khía cạnh của công việc mà họ hài lòng nhất và ít hài lòng nhất. Các nhân viên đánh giá từng khía cạnh trên thang điểm 5 điểm từ thấp đến cao (trong đó 5 điểm cho thấy sự hài lòng cao nhất). Các khía cạnh của CEP mà nhân viên hài lòng nhất (điểm trung bình đạt 4,0 - 4,3 điểm) liên quan đến: (1) cam kết làm việc lâu dài tại CEP (2) cung cấp việc làm có ý nghĩa; (3) niềm tự hào khi họ được làm việc cho CEP; và (4) mối quan hệ hỗ trợ đồng nghiệp tốt; Những khía cạnh mà nhân viên cho biết họ ít hài lòng nhất (điểm trung bình đạt 3,0 - 3,5 điểm) là: (1) an toàn tại nơi làm việc của nhân viên; (2) trang thiết bị, công cụ làm việc; (3) hệ thống đánh giá năng suất công việc chính xác, công bằng và hợp lý; và (4) cơ hội thăng tiến trong tương lai ở CEP.

2. Tỷ lệ nhân viên nghỉ việc duy trì ở mức tương đối thấp (mặc dù cao hơn những năm trước), với 25 nhân viên nghỉ việc trong năm 2015. Những lý do của 25 nhân viên nghỉ việc là: 1 nhân viên nghỉ hưu; 1 nhân viên qua đời; 1 nhân viên nghỉ vì lý do sức khỏe; 2 nhân viên nghỉ để đi học lên cao; 2 nhân viên di cư về ở với gia đình tại các tỉnh mà CEP không hoạt động; 4 nhân viên chuyển sang làm trong lĩnh vực ngân hàng; 4 nhân viên nghỉ để làm kinh doanh và chăm sóc cho gia đình; 5 nhân viên theo đuổi một nghề nghiệp ở lĩnh vực khác (kinh doanh, dạy học và thuế vụ); 3 nhân viên mới được tuyển dụng sau đó nghỉ việc do không phù hợp với công việc tại CEP và 2 nhân viên nghỉ vì nhận thấy không có cơ hội phát triển tại CEP.

3. CEP có 519 nhân viên vào cuối năm 2015, 44% là nhân viên nữ và 45% nhân viên quản lý là nữ.

4. Độ tuổi trung bình của nhân viên CEP là 31,4 tuổi, và thâm niên công tác trung bình của nhân viên tại CEP là 6,4 năm.

5. CEP tuyển dụng 52 nhân viên mới vào năm 2015, tất cả đều là vị trí nhân viên (1 nhân viên công nghệ thông tin và 51 nhân viên tín dụng). Tất cả nhân viên mới tuyển dụng được đăng thông báo tuyển dụng bên ngoài, tiếp nhận bất kỳ đơn dự tuyển và được tuyển chọn trên cơ sở bằng cấp và năng lực.

6. Tất cả trường hợp tuyển vị trí quản lý đều được thông báo trong nội bộ năm 2015 và mở rộng cho tất cả các nhân viên CEP có trình độ và được tuyển chọn trên cơ sở năng lực. CEP đã tuyển dụng bổ sung 10 vị trí quản lý trong năm 2015 bao gồm các vị trí tại văn phòng chính, trưởng chi nhánh, kế toán và tín dụng tổng hợp chi nhánh.

7. Tất cả quyết định tuyển dụng dựa trên nguyên tắc cơ hội và đối xử công bằng, không phân biệt giới tính, dân tộc, chủng tộc, tuổi tác, tàn tật, tôn giáo và khuynh hướng giới tính.

8. Tất cả nhân viên CEP tham dự ít nhất 1 khóa đào tạo/huấn luyện nội bộ trong năm (bao gồm cả huấn luyện chuyên đề và huấn luyện tổng quát). Trưởng chi nhánh tham dự trung bình 6,8 khóa đào tạo trong năm 2015, Thủ quỹ tham dự trung bình 1,5 khóa đào tạo, kế toán tham dự trung bình 6,5 khóa đào tạo, nhân viên tín dụng tham dự trung bình 2,9 khóa huấn luyện và nhân viên văn phòng chính trung bình 1,3 khóa đào tạo. Phần lớn

các khóa đào tạo/huấn luyện (76%) do nội bộ thực hiện bởi phòng huấn luyện của CEP với sự tham gia/hỗ trợ của ban lãnh đạo và tập trung vào việc cung cấp cho nhân viên các kỹ năng quản lý tốt hơn nhiệm vụ của họ.

9. Chính sách nhân sự được ban hành và áp dụng cho tất cả các nhân viên, phù hợp với pháp luật, và giải thích các quyền và lợi ích của nhân viên liên quan đến: tiền lương, phúc lợi, điều kiện làm việc, an toàn tại nơi làm việc, không phân biệt đối xử và giải quyết khiếu nại.

10. CEP chi trả mức thu nhập cho nhân viên đảm bảo cuộc sống, cao hơn mức lương tối thiểu theo quy định và đủ để đảm bảo sự gắn bó, trung thực và chính trực của nhân viên. Trong năm 2015, thu nhập trung bình là 19,7 triệu đồng/tháng, với thu nhập thấp nhất là 11,5 triệu đồng/tháng (đối với nhân viên làm việc toàn thời gian). Mức lương tối thiểu theo luật định vào năm 2015 là 1,15 triệu đồng/tháng.

11. CEP thực hiện phản hồi cho nhân viên thông qua một hệ thống khiếu nại chính thức và bảo vệ bí mật để nhân viên không bị ảnh hưởng cho việc khiếu nại. Năm 2015, không có khiếu nại chính thức của nhân viên để phải chỉnh sửa các quy trình.

12. CEP không sử dụng lao động trẻ em hoặc bất kỳ hình thức lao động cưỡng bức.

13. CEP đánh giá những rủi ro sức khỏe và an toàn mà nhân viên đối mặt trong công việc và cung cấp cho nhân viên các chi phí, kỹ năng và trang thiết bị cần thiết để giảm thiểu những rủi ro. Trong năm 2015, đánh giá tình trạng sức khỏe và an toàn của nhân viên trở thành một phần của quy trình quản lý rủi ro chính thức của CEP. CEP tiếp tục cung cấp dịch vụ khám sức khỏe hàng năm cho tất cả các nhân viên và mua bảo hiểm tai nạn cho tất cả nhân viên.

14. Năm 2015, CEP tiếp tục thực hiện, báo cáo và điều tra tất cả các tai nạn lao động, chấn thương hoặc bệnh tật cho nhân viên và thực hiện theo đúng yêu cầu bảo hiểm.

15. Năm 2015, CEP tiếp tục đảm bảo rằng tất cả các nhân viên có bảng mô tả công việc và hợp đồng lao động bằng văn bản.

16. Năm 2015, tất cả các nhân viên được đào tạo công việc cụ thể để thực hiện chức năng, nhiệm vụ cần thiết của họ. Nhân viên mới được đào tạo đặc biệt bao gồm các học phần kiến thức lý thuyết chuyên môn trong 3 tuần được thực hiện xen kẽ trong 9 tuần học việc và với vài tuần kiến tập công việc thực tế tại chi nhánh CEP, và 4 tuần cuối cùng thử việc tại chi nhánh của họ. Khóa học việc của nhân viên mới bao gồm các học phần về tài chính vi mô, mô hình và sứ mệnh của CEP, văn hóa tổ chức CEP (đạo đức và quy tắc ứng xử), quy định và thủ tục, quản lý tín dụng, nợ quá hạn và quản lý rủi ro, sử dụng hệ thống quản lý MIS, kỹ năng giao tiếp, tiếp cận nghèo, phát triển cộng đồng và các mối quan hệ với cộng tác viên và cộng đồng. Khóa đào tạo nhân viên mới cung cấp chủ yếu và nhấn mạnh tầm quan trọng của các giá trị đạo đức, mục tiêu giảm nghèo và sứ mệnh xã hội của CEP đã được đặt lên trên hết trong nội dung truyền đạt cho nhân viên mới.

17. Tất cả nhân viên hiểu rõ năng suất và hiệu suất làm việc của họ sẽ được đánh giá và khen thưởng như thế nào, được quy định rõ ràng và cung cấp cho tất cả nhân viên. Năm 2015, việc đánh giá năng suất của nhân viên tiếp tục thực hiện hàng 6 tháng với các tiêu chí khác nhau tùy thuộc vào vị trí nhân viên. Đối với nhân viên tín dụng, các tiêu chí đánh giá (tỷ trọng) là: PAR (15%); số lượng phục vụ tối đa 840 thành viên (35%); tuân thủ các quy định, chính sách, thủ tục, quy tắc ứng xử và nội quy lao động (18%); đóng góp vào sự phát triển thành viên cho chi nhánh (10%); sáng kiến và biện pháp cải tiến nâng cao hiệu suất công việc (5%); mức độ tiếp cận người nghèo (10%); hợp tác, đoàn kết và xây dựng mối quan hệ với đồng nghiệp, cộng tác viên, thành viên và chính quyền địa phương (7%). Hệ thống đánh giá 5 bậc lương được áp dụng cho tất cả các vị trí, tác động đến tiền lương theo năng suất trách nhiệm mà nhân viên nhận được.

18. Năm 2015, mục tiêu công việc của nhân viên được xác lập thông qua quá trình trao đổi, tham vấn giữa người quản lý và nhân viên. Mục tiêu/Kế hoạch hoạt động cụ thể đã được thiết lập tại các buổi họp duyệt kế hoạch hàng năm giữa các chi nhánh và Ban Giám đốc. Kế hoạch hoạt động của chi nhánh và nhân viên được đánh giá và thảo luận trong cuộc họp chính thức hàng 6 tháng giữa chi nhánh và Ban Giám đốc. Năm 2015, CEP đã tổ chức họp đội ngũ quản lý, hội nghị cán bộ công chức hàng năm, trong đó các vấn đề liên quan đến hoạt động được đưa ra để thảo luận và thống nhất thực hiện.

19. CEP có hệ thống phát triển nhân viên tại chỗ nhằm cung cấp cho nhân viên những cơ hội đào tạo và huấn luyện. Năm 2015, CEP tiếp tục phát triển các khóa đào tạo quản lý cho nhân viên có kinh nghiệm thông qua chương trình đào tạo đội ngũ quản lý tiềm năng cho đội ngũ quản lý của các chi nhánh CEP. CEP cũng khuyến khích nhân viên tự học tập, nghiên cứu bên ngoài CEP bằng việc khen thưởng đối với những nhân viên hoàn thành tốt các khóa học nâng cao nghiệp vụ và đóng góp tích cực cho hoạt động của tổ chức.

20. Năm 2015, CEP đã thực hiện các điều chỉnh liên quan những vấn đề dẫn đến nhân viên nghỉ việc và ít hài lòng thông qua xác định những khía cạnh mà nhân viên ít hài lòng nhất trong cuộc khảo sát sự hài lòng của nhân viên vào năm 2014. Về mặt này, trong năm 2015 CEP đã bố trí văn phòng làm việc rộng hơn cho một vài chi nhánh, nâng cấp hệ thống MIS và cơ sở hạ tầng để nhân viên thực hiện nghiệp vụ hàng ngày dễ dàng hơn. Theo chỉ đạo của ủy ban nhân sự, CEP đã xem xét lại hệ thống đánh giá năng suất nhân viên bổ sung các vị trí mới, mức lương và các chỉ số năng suất để nâng cao tính công bằng và phù hợp của hệ thống. CEP tiếp tục cố gắng giảm thiểu rủi ro trong an toàn cho nhân viên bằng việc yêu cầu có 2 nhân viên thực hiện công tác thu hồi vốn và giảm thiểu giao dịch tiền mặt số lượng lớn. CEP cố gắng cung cấp nhiều hơn các cơ hội phát triển nghề nghiệp và thăng tiến cho nhân viên vào năm 2015 bằng cách cung cấp các chương trình đào tạo, huấn luyện để tăng cường và phát triển kỹ năng quản lý. CEP cũng tiếp tục tuyển dụng trong nội bộ đối với tất cả các vị trí quản lý cấp cao hơn để tăng cường khuyến khích và phát triển đội ngũ nhân viên.

Năm 2015, CEP duy trì mức độ cao về chế độ chăm sóc cho nhân viên. Nhân viên CEP nhìn chung rất hài lòng với điều kiện làm việc tại CEP và có 25 nhân viên CEP nghỉ việc trong năm 2015. Con số này gia tăng so với những năm trước nhưng vẫn ở mức độ chấp nhận được, cụ thể là có 14 nhân viên nghỉ việc không liên quan đến việc không hài lòng với CEP (bao gồm: 1 nhân viên nghỉ hưu; 1 nhân viên qua đời; 1 nhân viên nghỉ vì lý do sức khỏe; 2 nhân viên nghỉ để đi học lên cao; 2 nhân viên di cư về ở với gia đình tại các tỉnh mà CEP không hoạt động; 4 nhân viên nghỉ để làm kinh doanh và chăm sóc cho gia đình; và 3 nhân viên mới được tuyển dụng nghỉ việc trong giai đoạn thử việc do không phù hợp với công việc tại CEP). Trong số nhân viên nghỉ việc, có 11 nhân viên nghỉ việc có thể một phần do không hài lòng với CEP. Trong số này, 5 nhân viên theo đuổi một nghề nghiệp ở lĩnh vực khác và 4 nhân viên chuyển sang làm trong lĩnh vực ngân hàng. 9 nhân viên này nghỉ việc do họ không còn phù hợp với công việc tại CEP và có thể phù hợp hơn với lĩnh vực khác hoặc ngân hàng thương mại. 2 nhân viên còn lại nghỉ việc do họ nhận thấy không có cơ hội phát triển tại CEP và do đó họ cần thiết phải thay đổi môi trường làm việc.

Tóm tắt số liệu về nhân sự và công tác huấn luyện nhân viên được cung cấp trong 2 bảng dưới đây.

Nhân sự CEP – 2012 - 2015

Số liệu CEP	2015	2014	2013	2012
Tổng số nhân viên	519	492	466	399
Tổng số nhân viên nữ	226	209	196	173
Tỷ lệ nhân viên nữ	44 %	42 %	42 %	43 %
Tổng số nhân viên mới tuyển dụng	52	38	74	36
Tổng số nhân viên nghỉ việc	25	12	7	8
Số lượng nhân viên tín dụng nghỉ việc	24	9	5	6
Tỷ lệ nghỉ việc (số nhân viên nghỉ việc/tổng số nhân viên)	4,9 %	2,5 %	1,6 %	2,1 %
Số lượng nhân viên tín dụng	388	363	346	282
Tỷ lệ nhân viên tín dụng nữ	39 %	38 %	37 %	38 %
Tổng số nhân viên tại chi nhánh	481	455	433	367
Tổng số nhân viên tại văn phòng chính	38	37	33	32
Số lượng quản lý	11	11	8	9
Số lượng nữ quản lý	5	5	4	4

Hoạt động đào tạo nhân viên CEP – 2015

Chức vụ	Số nhân viên/ mỗi vị trí	Số khóa học/ mỗi vị trí*	Số nhân viên tham gia các khóa đào tạo	Số ngày đào tạo/ mỗi vị trí**
Nhân viên tín dụng mới	52	3	56	15,0
Nhân viên tín dụng	336	34	799	2,4
Nhân viên kế toán	33	8	198	6,0
Nhân viên thủ quỹ	28	1	28	1,0
Nhân viên văn phòng chính	38	8	30	0,8
Trưởng Chi nhánh	32	7	203	6,3
Tất cả nhân viên	519	10	235	0,5
Tổng cộng	519	71	1.549	3,0

* Bao gồm các khóa đào tạo huấn luyện chuyên môn, hội thảo và các hoạt động huấn luyện tại cộng đồng.

** Trung bình 1 ngày cho mỗi khóa đào tạo ngoại trừ đào tạo nhân viên mới, tương đương với 15 ngày đào tạo.

3.10 Cam kết của Ban quản lý với sứ mệnh xã hội

Mục tiêu chiến lược:

HĐQT, Ban Quản lý CEP và toàn thể CBNV cùng chia sẻ cam kết với sứ mệnh xã hội của CEP, cùng liên đới chịu trách nhiệm về việc thực hiện chiến lược của CEP để đạt được mục tiêu xã hội của tổ chức.

Chỉ số đo lường:

- Năm 2015, không có thành viên mới nào trong 5 thành viên của Hội đồng quản trị CEP. Tất cả các thành viên Hội đồng quản trị được cung cấp rõ định hướng về nhiệm vụ, mục tiêu xã hội và các số liệu hoạt động xã hội để thực hiện giám sát.
- Tất cả thành viên Hội đồng quản trị được phê duyệt và đã cam kết tuân thủ các quy tắc ứng xử CEP.
- Giám đốc điều hành CEP, cũng là thành viên Hội đồng quản trị, giám sát hoạt động xã hội và báo cáo cho Hội đồng quản trị về hiệu quả xã hội. Vai trò và trách nhiệm của Giám đốc điều hành trong việc giám sát thông tin hoạt động xã hội và báo cáo cho Hội đồng quản trị được Hội đồng quản trị phân công bằng văn bản chính thức trong cuộc họp Hội đồng quản trị vào năm 2015.
- Trong năm 2015, có 4 trong số 5 thành viên Hội đồng quản trị CEP đã tham dự ít nhất một lần trong cuộc

họp cụm/họp nhóm thành viên hoặc các cuộc họp tương tự khác với các đại diện thành viên. Trong năm 2016, CEP dự định tất cả các thành viên Hội đồng tham dự ít nhất một cuộc họp mỗi năm với thành viên.

5. Trong các cuộc họp Hội đồng quản trị CEP năm 2014, Hội đồng quản trị xem xét tất cả các thông tin hiệu quả hoạt động xã hội và cung cấp định hướng hoạt động tổng thể và giám sát của CEP gắn liền với mục tiêu tài chính và mục tiêu xã hội.

6. Năm 2015, Hội đồng quản trị tiếp tục đảm bảo sự tuân thủ của CEP đối với sứ mệnh của tổ chức và duy trì hình thức tổ chức phi lợi nhuận của CEP.

7. Năm 2015, Hội đồng quản trị kết hợp các tiêu chí hiệu quả hoạt động xã hội vào việc đánh giá về hiệu suất quản lý của Giám đốc điều hành.

8. Trong năm 2015, Ban lãnh đạo CEP kết hợp bổ sung thêm mục tiêu hoạt động xã hội vào kế hoạch kinh doanh thông qua việc thực hiện khung quản lý hiệu quả xã hội và phân công nhiệm vụ Quản lý Hiệu quả xã hội.

9. Năm 2015, Ban quản lý CEP phân tích dữ liệu hiệu quả hoạt động xã hội để so sánh kết quả thực tế với mục tiêu đã nêu, đặc biệt thông qua việc thực hiện khung quản lý hiệu quả xã hội CEP, thông qua thực hiện các cuộc nghiên cứu hiệu quả hoạt động xã hội liên quan và việc sử dụng chỉ số kiểm toán hiệu quả hoạt động xã hội Cerise.

10. Trong năm 2015, CEP đã thực hiện một số hoạt động để tránh những rủi ro liên quan đến hiệu quả hoạt động xã hội, đặc biệt là trong các lĩnh vực cải tiến sản phẩm, nâng cao sự hài lòng của thành viên, giảm lãi suất và gắn trách nhiệm của nhân viên với những hành vi không đúng quy định.

11. Giám đốc điều hành CEP quản lý đội ngũ cán bộ quản lý thực hiện nhiệm vụ hướng đến mục tiêu xã hội CEP. Năm 2015, tiêu chí hiệu quả hoạt động xã hội là một phần của việc đánh giá hiệu suất công việc hàng 6 tháng của tất cả các cán bộ quản lý. Các tiêu chí đánh giá KPIs cho cán bộ quản lý có liên quan trực tiếp đến việc thực hiện hiệu quả hoạt động xã hội của chi nhánh dưới sự quản lý cụ thể của họ.

12. Một phần quan trọng của tiêu chí lựa chọn nhân viên mới trong năm 2015 là cam kết của họ với các mục tiêu xã hội của CEP và khả năng của họ để thực hiện hiệu quả hoạt động xã hội gắn với trách nhiệm công việc liên quan như chọn lựa, tiếp cận người nghèo và khả năng làm việc hiệu quả với các gia đình nghèo và khó khăn.

13. Năm 2015, ban quản lý CEP tiếp tục đánh giá tất cả các nhân viên về cách thức thực hiện trách nhiệm cá nhân về hiệu quả hoạt động xã hội và hoạt động tài chính liên quan đến công việc của họ. Ví dụ như các hoạt động của trưởng chi nhánh dựa trên các tiêu chí hiệu quả hoạt động xã hội và hiệu quả tài chính như sau: chất lượng giám sát, hoạch định và báo cáo (10%); huấn luyện và tuân thủ các chính sách, thủ tục và nội quy lao động (10%); chi nhánh tuân thủ quy tắc ứng xử và thực hiện tốt các giá trị văn hóa CEP (5%); sáng kiến và biện pháp cải tiến nâng cao hiệu quả hoạt động chi nhánh (5%); tiếp cận nghèo (10%); thiết lập mối quan hệ với các cộng tác viên/ cụm trưởng, thành viên và chính quyền địa phương (10%); đạt kế hoạch phát triển năm (10%); PAR – quản lý chất lượng vốn đầu tư cho vay (10%); dư nợ cho vay đạt được cuối kỳ so với kế hoạch (5%); đạt kế hoạch chi phí hoạt động (10%); đạt kế hoạch thu nhập (10%); đạt kế hoạch huy động tiết kiệm (5%).

14. Vào cuối năm 2015, CEP đã tiến hành một cuộc kiểm toán nội bộ hàng năm các hoạt động hiệu quả xã hội bằng cách sử dụng công cụ kiểm toán Cerise. Đánh giá tổng thể của CEP sử dụng công cụ Cerise là 87/100 trong năm 2015 (công cụ kiểm toán có thay đổi trong năm 2015 và vì thế không thể so sánh điểm số năm 2015 với những năm trước).

Vào cuối năm 2015, CEP đã tiến hành một đợt kiểm toán nội bộ hàng năm về các hoạt động hiệu quả xã hội bằng cách sử dụng công cụ kiểm toán Cerise. CEP sử dụng công cụ này để tự đánh giá hiệu quả hoạt động xã hội của CEP để xác định những lĩnh vực cần phải cải thiện hơn nữa. Thông thường CEP sử dụng công cụ này để đo lường những cải tiến đã được thực hiện so với những vấn đề được đưa ra trong những năm trước đó, tuy nhiên công cụ có sự thay đổi trong năm 2015 và vì thế điểm số không thể so sánh trực tiếp với những điểm số đã thực hiện kiểm toán những năm trước. Những lĩnh vực cần cải thiện trong tương lai được xác định bởi công cụ Cerise là: cải thiện cách duy trì thành viên, duy trì nhân viên, cung cấp mức vay thấp hơn cho nhiều khách hàng nghèo hơn, nghiên cứu tạo cơ sở cho việc đánh giá các sản phẩm và dịch vụ CEP; phát triển sản phẩm và dịch vụ bảo vệ môi trường; phát triển sản phẩm tài chính mới; soạn thảo và thực hiện quy trình, chính sách về môi trường. Các lĩnh vực khác không được đánh giá cao hiện chưa được giải quyết thỏa đáng.

Tóm tắt các kết quả kiểm toán chỉ số Hiệu quả xã hội Cerise năm 2015 (CEP tự đánh giá)

Danh mục hiệu quả xã hội	87%
Mục tiêu tiếp cận thành viên theo địa lý hành chính	83%
Tiếp cận thành viên	90%
Phương pháp hỗ trợ thành viên nghèo	75%
Phạm vi của các dịch vụ truyền thống	100%

Chất lượng dịch vụ	83%
Các dịch vụ sáng tạo và phi tài chính	67%
Lợi ích kinh tế	100%
Sự tham gia của thành viên	78%
Trao quyền	100%
Trách nhiệm xã hội đối với nhân viên	83%
Trách nhiệm xã hội đối với thành viên	100%
Trách nhiệm xã hội đối với cộng đồng và môi trường	57%

Lĩnh vực hoạt động CEP không thể đạt được 100% trong kiểm toán chỉ số hiệu quả xã hội Cerise:

- Địa bàn tiếp cận: CEP không có hơn 50% các chi nhánh trong khu vực nghèo hoặc khu vực chưa có các dịch vụ tài chính.
- Tiếp cận thành viên: CEP không có nhiều hơn 30% thành viên thuộc nhóm dễ bị tổn thương trong xã hội hoặc bị thiệt thòi (người dân di cư, khuyết tật, nhóm tôn giáo, dân tộc thiểu số, người cao tuổi).
- Phương pháp luận vì người nghèo: CEP không phát nhiều hơn 30% khoản vay trong năm 2015 có mức vay thấp hơn 20% thu nhập quốc dân (GNI) đầu người (9.000.000 VND trong năm 2015).
- Chất lượng dịch vụ: CEP không thực hiện nghiên cứu liên tục tạo điều kiện cho khách hàng tiếp cận sản phẩm CEP. Ngoài ra, tỷ lệ duy trì thành viên của CEP không lớn hơn 85% (năm 2015 là 83%) (định nghĩa sử dụng trong kiểm toán chỉ dành cho người vay).
- Các dịch vụ sáng tạo và phi tài chính: CEP không cung cấp nhiều hơn 1 dịch vụ tài chính sáng tạo (theo quy định của kiểm toán xã hội - ví dụ như bảo hiểm hoặc sự hoàn tiền) cho các thành viên, và không cung cấp dịch vụ tài chính trực tuyến.
- Sự tham gia của thành viên: Thành viên không tham gia vào việc ra quyết định tại Hội đồng quản trị hoặc các ủy ban quản lý chính thức.
- Trách nhiệm xã hội hướng đến nhân viên: tỷ lệ nhân viên nghỉ việc trên 5% (năm 2015 là 5,1%) (định nghĩa sử dụng trong kiểm toán là: số nhân viên nghỉ việc chia cho bình quân của tổng số nhân viên cuối năm và tổng số nhân viên đã làm việc tại CEP trên 1 năm cuối năm). Hơn nữa CEP không thiết lập định mức số nhân viên nữ.
- Trách nhiệm xã hội hướng đến cộng đồng và môi trường: CEP không sử dụng công cụ cụ thể và không huấn luyện nhân viên phương pháp đánh giá rủi ro về môi trường của các hoạt động của thành viên. CEP không có sản phẩm vay cụ thể dành cho: năng lượng tái tạo (ví dụ như pin năng lượng mặt trời, khí sinh học); hiệu quả năng lượng (ví dụ như bếp lò cải tiến, cách ly); đẩy mạnh các hoạt động và kỹ thuật thân thiện môi trường (ví dụ như nông nghiệp hữu cơ, nước sạch); và giúp cho thành viên trở nên thích nghi với những đột biến về môi trường hoặc biến đổi khí hậu (ví dụ như khoản vay cho việc đa dạng hóa hoạt động sản xuất, khoản vay cho hạt giống thích nghi); CEP không đề cập những vấn đề về môi trường bằng những chiến lược chính thức. CEP không định rõ quá trình để giảm sự tiêu hao giấy, nước, năng lượng, giảm chất thải và giảm khí carbon tỏa ra.

3.11 Cân bằng mục tiêu xã hội và mục tiêu tài chính

Mục tiêu chiến lược:

Là một tổ chức phi lợi nhuận, hàng năm CEP cố gắng trang trải toàn bộ chi phí hoạt động từ thu nhập hoạt động ở mức có thể.

Tỷ lệ ROA sau khi điều chỉnh cho lạm phát và tiền thưởng, phúc lợi cho nhân viên, nằm trong phạm vi từ 0% đến 3%.

Không quá 10% lợi nhuận tích lũy sẽ phân phối cho tiền thưởng nhân viên và phúc lợi, 90% còn lại tái đầu tư trong CEP.

CEP chỉ có nhà đầu tư theo hình thức cho vay ưu đãi với lãi suất, điều khoản và điều kiện cố định.

Tỷ lệ vốn chủ sở hữu/tổng tài sản > 25% sẽ được duy trì để giảm thiểu rủi ro tài chính và bảo vệ tiết kiệm thành viên.

Năng suất nhân viên tín dụng duy trì ở mức từ 600 đến 800 thành viên/nhân viên tín dụng.

Việc chi trả lương cho nhân viên phù hợp với tổ chức phi lợi nhuận có cùng quy mô như CEP.

Chỉ số đo lường :

1. Năm 2015, CEP thiết lập tỷ lệ tăng trưởng mục tiêu cho tất cả các chi nhánh và cho tất cả các sản phẩm như là một phần của quá trình lập kế hoạch kinh doanh hàng năm có tính đến các yếu tố nhân sự, tài chính và nhu cầu chưa được đáp ứng trong cộng đồng được từng chi nhánh phục vụ.

2. CEP quản lý rủi ro liên quan với sự tăng trưởng bằng cách thiết lập mục tiêu tăng trưởng hợp lý và đảm bảo phù hợp với mục tiêu tăng trưởng của tất cả các chi nhánh.

3. Trong suốt năm 2015, CEP giám sát tốc độ tăng trưởng hàng quý đối với tất cả các chi nhánh và phân bổ nguồn vốn cho các chi nhánh trên cơ sở dự toán. Các chi nhánh có nhu cầu nguồn vốn vượt quá nguồn vốn được phân bổ sẽ được yêu cầu điều chỉnh phù hợp cho các quý tiếp theo. Không có sự tăng trưởng quá mức

xảy ra trong năm.

4. Trong năm 2015, CEP tiếp tục giám sát số lượng và năng lực nhân viên nội tại để đảm bảo nhân viên của mỗi chi nhánh và mỗi phòng nghiệp vụ đáp ứng yêu cầu tăng trưởng hoạt động. CEP tuyển dụng 3 đợt nhân viên mới trong năm 2015 để đáp ứng yêu cầu về nhân sự.
5. Năm 2015, ROA sau khi điều chỉnh lạm phát và tiền thưởng, phúc lợi nhân viên là 3,9%, cao hơn so với dự kiến vì lạm phát thấp hơn nhiều so với dự kiến trong năm 2015 (lạm phát là 2%).
6. Trong năm 2015, CEP vẫn kiên định là tổ chức phi lợi nhuận, không chia cổ tức.
7. Trong năm 2015, CEP chỉ chấp nhận các khoản đầu tư theo hình thức tiết kiệm và vay với lãi suất cố định.
8. Cơ cấu tài chính của CEP hoàn toàn minh bạch với tất cả nguồn tài chính từ các hình thức vay, tiết kiệm, trợ cấp và lợi nhuận giữ lại.
9. Cuối năm 2015, tỷ lệ vốn chủ sở hữu/tổng tài sản của CEP là 27,4%.
10. Năm 2015, 10% lợi nhuận tích lũy của CEP được phân phối cho tiền thưởng và phúc lợi nhân viên, 90% còn lại được giữ lại để tái đầu tư. Chính sách phân phối lợi nhuận tích lũy của CEP hàng năm: (i) 80% dành cho nguồn vốn hoạt động và dự phòng rủi ro khoản vay; (ii) 10% cung cấp cho quỹ đào tạo (dự trữ nguồn tài chính cho nhân viên thất nghiệp và tái đào tạo); (iii) 4% cho các khoản tiền thưởng nhân viên; (iv) 6% đối với các khoản phúc lợi nhân viên.
11. Giá cả sản phẩm và dịch vụ trong năm 2015 đủ để trang trải toàn bộ chi phí hoạt động của CEP. Giá cả được xác định theo định hướng thị trường và mang tính cạnh tranh, thấp hơn so với các tổ chức tài chính vi mô không thuộc nhà nước và cao hơn so với các tổ chức tài chính vi mô khu vực nhà nước và do đó là giá phù hợp với thành viên. Giá cả không bị thổi phồng lên do sự kém hiệu quả của tổ chức, với chi phí hoạt động của CEP duy trì 10,8% doanh số phát vay bình quân.
12. Cuối năm 2015, bình quân mỗi nhân viên tín dụng phục vụ cho 744 thành viên.
13. Năm 2015, CEP thông tin cho các đối tác có liên quan về tất cả các khoản thu nhập thanh toán cho nhân viên theo yêu cầu.
14. Trong năm 2015, CEP xem xét lương nhân viên đảm bảo cho sự công bằng và phù hợp. Lương nhân viên được đánh giá đầy đủ để có thể giữ được nhân viên, mặc dù tiền lương có thể thấp hơn so với tiền lương được trả cho các nhân viên một số vị trí công việc tương đương tại các ngân hàng và các tổ chức tài chính chính thức. Sự chênh lệch giữa mức lương của cấp quản lý và mức lương nhân viên mới của CEP nhỏ hơn nhiều so với sự chênh lệch mức lương của các ngân hàng và tổ chức tương tự khác. Năm 2015, trong 519 cán bộ nhân viên thì mức thu nhập cao nhất (được trả cho Giám đốc điều hành) cao gấp 6,8 lần so với mức thu nhập được trả cho vị trí thấp nhất (thu nhập trả cho thủ quỹ chi nhánh).

4. Những vấn đề hoạt động hiệu quả xã hội trong năm 2015 và mục tiêu năm 2016:

Sau đây là một số vấn đề quan tâm trong hoạt động hiệu quả xã hội năm 2015 và mục tiêu trong năm 2016 nhằm nâng cao hiệu quả xã hội hoạt động CEP và nâng cao công tác quản lý hiệu quả xã hội:

- Nguyên nhân gây khó khăn đối với một số thành viên và nguyên nhân thành viên rời chương trình do thành viên không có khả năng tạo thu nhập cao hơn và tạo việc làm ổn định từ các khoản vay. Vì vậy, năm 2016 CEP dự định tiếp tục phát triển và mở rộng chương trình phát triển nghề để cung cấp hỗ trợ chuyên sâu hơn cho thành viên không thể cải thiện an sinh mà không có những hỗ trợ bổ sung.
- Thành viên gặp khó khăn về tài chính do điều kiện sức khỏe kém nên phải đối mặt khó khăn về chi tiêu và khả năng tạo thu nhập. Do đó, an sinh của thành viên được cải thiện thông qua hỗ trợ bổ sung trong lĩnh vực chăm sóc sức khỏe. Năm 2016, một phần quỹ phát triển cộng đồng của CEP sẽ được phân bổ cho việc tiếp cận điều trị y tế thông qua chương trình bảo hiểm y tế tự nguyện của cơ quan bảo hiểm xã hội.
- Đảm bảo CEP tiếp tục mục tiêu thành viên nghèo nhất trong cộng đồng CEP hoạt động, và vì thế sản phẩm vay của CEP vẫn phù hợp và gần gũi với thành viên nghèo, mức vay của phần lớn khoản vay CEP nên thấp tương ứng với GNI (thu nhập quốc dân). Trong năm 2016 CEP sẽ cố gắng cung cấp các khoản vay nhỏ hơn (thấp hơn hoặc bằng 10.000.000 đồng) ở tỉ lệ cao (trên 30%).
- Tác động của chương trình CEP về trao quyền cho thành viên, cụ thể là thành viên nữ, được nâng cao bởi việc khuyến khích thành viên tham gia nhiều hơn vào các cuộc họp nhóm/cụm. Một số ít hơn một nửa thành viên nữ được khảo sát trong kết quả đánh giá tác động gần nhất xác định rằng họ tích cực tham gia các buổi thảo luận cụm/nhóm. Trong khi số lượng tham gia thụ động trong các cuộc họp vẫn chiếm số lượng lớn. CEP sẽ tăng cường khuyến khích tất cả các thành viên nữ đóng góp quan điểm của họ vào những vấn đề được thảo luận.

- Sự hài lòng của thành viên với CEP có thể được nâng cao với một loạt cải tiến của sản phẩm tiết kiệm. Năm 2016 CEP sẽ thử nghiệm sản phẩm tiết kiệm có kỳ hạn cho thành viên và một thử nghiệm nhỏ thay đổi sản phẩm tiết kiệm tự nguyện để gia tăng tính linh hoạt. CEP cũng nghiên cứu cải thiện khả năng cho khách hàng có thể rút tiết kiệm trong trường hợp khẩn cấp, tăng cường truyền thông về chính sách rút tiết kiệm trong trường hợp khẩn cấp.
- Thái độ và hành vi của nhân viên, công tác viên/cụm trưởng đối với thành viên tiếp tục duy trì tốt, tuy nhiên cuộc khảo sát đã thực hiện trong năm 2015 về thái độ của nhân viên, công tác viên/cụm trưởng là một vấn đề mà một số lượng nhỏ thành viên không hài lòng. Trong năm 2016 CEP sẽ lưu ý tăng cường quy tắc đạo đức và sự mong đợi đối với nhân viên, công tác viên/cụm trưởng thông qua các chương trình huấn luyện của CEP.
- Sự hài lòng của nhân viên không được đánh giá trong năm 2015. Trong năm 2016, sẽ cần thực hiện một đợt khảo sát sự hài lòng của nhân viên một cách toàn diện (bao gồm các kết quả phân theo giới tính) để tìm ra bất kỳ những sự thay đổi về mức độ hài lòng của nhân viên trong 2 năm gần nhất và nhận biết những vấn đề mới liên quan đến nhân viên. Trong thời gian chuyển tiếp, sự hài lòng và duy trì nhân viên phải được tăng cường bằng cách tiếp tục xác định những khía cạnh mà nhân viên ít hài lòng nhất được nêu trong cuộc khảo sát sự hài lòng của nhân viên năm 2014. Đó là: (1) tiếp tục cải thiện các thủ tục về an toàn trong giao dịch và vận chuyển tiền mặt và tăng cường phương pháp, quy trình mới giảm thiểu rủi ro cho nhân viên; (2) trang bị tốt hơn các công cụ và văn phòng làm việc với cơ sở hạ tầng đáp ứng tốt yêu cầu hoạt động, đặc biệt phát triển hệ thống CNTT sáng tạo để nhân viên làm việc hiệu quả và an toàn hơn; (3) cung cấp các chương trình huấn luyện, đào tạo và các vị trí công việc để tăng cường năng lực quản lý và tạo điều kiện phát triển nghề nghiệp của nhân viên.
- CEP không có chính sách nhân sự bằng văn bản bao gồm các quyền của nhân viên như sau: (a) quyền tự do kết hợp; và (b) chính sách tố giác sai phạm. Nhân viên CEP thực hiện hăng hái các quyền của họ liên quan đến (a) và (b) do văn hóa CEP và mối quan hệ mật thiết với tổ chức công đoàn và Liên đoàn lao động, tuy nhiên (a) và (b) không được đề cập trực tiếp vào chính sách nhân sự bằng văn bản. CEP sẽ nâng cao tính rõ ràng và đầy đủ của các chính sách hiện hành bằng cách bổ sung 2 quyền trên vào các quyền của nhân viên.
- Chính sách không phân biệt đối xử của CEP không bao gồm các loại sau: (i) tình trạng HIV; và (ii) tình trạng ốm yếu tàn tật. Mặc dù (i) và (ii) nhìn chung được cho là cấm phân biệt đối xử như là một điều tự nhiên của CEP nhưng nó không được đề cập trực tiếp trong chính sách không phân biệt đối xử của CEP. Điều này có thể được giải quyết một cách dễ dàng bởi CEP bằng việc sửa đổi chính sách bao gồm (i) và (ii).
- CEP không thực hiện nghiên cứu liên tục tạo hành lang cho khách hàng tiếp cận sản phẩm CEP. Việc này chưa được thực hiện theo phương pháp tập trung, rõ ràng bởi vì các sản phẩm của CEP không loại trừ bất kỳ ai có thể sử dụng tín dụng một cách hữu ích. Tuy nhiên, đây sẽ là một chủ đề thảo luận nhóm trong tương lai.
- CEP không cung cấp rõ ràng cho các thành viên Hội đồng quản trị các cập nhật về những phát triển hiện tại liên quan đến những sáng kiến của quản lý hiệu quả xã hội quốc gia và quốc tế. Những sáng kiến của quản lý hiệu quả xã hội quốc tế được phản ánh (và cập nhật) trong Khung quản lý hiệu quả xã hội của CEP, và do đó đây không phải là một vấn đề quan trọng, tuy nhiên những cập nhật này cũng được kết hợp trong các cuộc họp Hội đồng quản trị liên quan đến nó.
- Cam kết của các thành viên Hội đồng quản trị về sứ mệnh xã hội của CEP không được kiểm tra định kỳ bởi kiểm toán nội bộ hoặc một đánh giá bên ngoài. Tuy nhiên các thành viên Hội đồng quản trị được chọn trên cơ sở họ có thể đóng góp để hướng dẫn cho CEP thực hiện sứ mệnh trên tất cả những khía cạnh của nó, và các thành viên Hội đồng quản trị có thể được thay thế nếu họ không thực hiện chức năng này, điều đó có thể làm cho cuộc kiểm tra là không cần thiết.
- Năm 2015, chỉ có 4 trong 5 thành viên hội đồng quản trị CEP tham dự ít nhất một cuộc họp với thành viên, chưa phù hợp với yêu cầu tối thiểu của CEP. Năm 2016, tất cả các thành viên hội đồng quản trị CEP sẽ tham dự ít nhất một cuộc họp với thành viên CEP.
- Thông lệ và chính sách môi trường nội bộ của CEP, đây mạnh khuyến khích tính mạnh dạn và thông lệ thân thiện với môi trường trong khách hàng, đây là vấn đề hiện nay vẫn còn tương đối yếu. Các lĩnh vực cải thiện trong tương lai là: phát triển sản phẩm dịch vụ có ý thức về môi trường; soạn thảo và thực hiện quy trình và chính sách môi trường mạnh hơn cho CEP.

Ngoài những nội dung trên, trong năm 2016, CEP sẽ tiếp tục khảo sát, giám sát và báo cáo về các lĩnh vực liên quan đến hiệu quả xã hội: sự hài lòng của nhân viên; tình hình nhân viên nghỉ việc; sự hài lòng của thành viên; thành viên rời chương trình; nhu cầu của thành viên; tình hình cạnh tranh; tình hình thành viên vay nhiều nguồn; tình hình khiếu nại của thành viên; hồ sơ thành viên; tình hình sử dụng vốn vay và mở rộng tiếp cận cộng đồng của CEP; tính tuân thủ mục tiêu xã hội của CEP.

Trong năm 2016, sự cải tiến của CEP về các vấn đề hiệu quả xã hội sẽ tiếp tục được theo dõi và báo cáo hàng quý bởi Phòng Kiểm toán nội bộ. Ban Giám đốc CEP sẽ báo cáo việc thực hiện hiệu quả xã hội cho Hội đồng quản trị định kỳ hàng quý. Báo cáo hiệu quả xã hội năm 2016 sẽ được thực hiện vào quý đầu tiên của năm 2017.