

**Tổ chức tài chính vi mô TNHH MTV 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 – 28 – 3822 0959 Fax: 84 – 28 – 3824 5620

Email: [cephcm@cep.org.vn](mailto:cephcm@cep.org.vn)

Website: [www.cep.org.vn](http://www.cep.org.vn)

---

**Báo cáo Hiệu quả xã hội CEP 2017**

**Tháng 1 - 2018**

# Báo cáo Hiệu quả xã hội CEP 2017

## Mục lục

<b>1. Bối cảnh khung quản lý hiệu quả xã hội của CEP .....</b>	<b>2</b>
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
<b>2. Tổng quan về khung quản lý hiệu quả xã hội của CEP .....</b>	<b>5</b>
<b>3. Hiệu quả xã hội của CEP trong năm 2017 .....</b>	<b>14</b>
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 khách hàng .....	18
3.4. Tập trung hỗ trợ các hoạt động tự tạo việc làm và tăng thu nhập .....	19
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 khách hàng .....	22
- Duy trì khách hàng .....	23
- Đề nghị cải tiến sản phẩm của khách hàng .....	24
- Khách hàng vay nhiều nguồn và nợ quá hạn .....	25
- Tuân thủ nguyên tắc bảo vệ khách hàng .....	25
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 mục tiêu xã hội .....	37
3.11. Cân bằng mục tiêu xã hội và mục tiêu tài chính .....	39
<b>4. Những vấn đề hoạt động hiệu quả xã hội năm 2017 và mục tiêu năm 2018 .....</b>	<b>40</b>

-----

# Báo cáo Hiệu quả xã hội CEP 2017

Hoạt động hiệu quả xã hội là thước đo của việc chuyển các mục tiêu xã hội của tổ chức vào hoạt động thực tiễn. Đối với CEP, những mục tiêu xã hội này là phục vụ người nghèo, cung cấp các dịch vụ một cách trung thực, hiệu quả và bền vững, tuân thủ những chuẩn mực quốc tế đối với việc bảo vệ khách hàng và quản lý hiệu quả xã hội. CEP đánh giá và quản lý hiệu quả xã hội theo khung quản lý hiệu quả xã hội được trình bày bên dưới. Báo cáo này được thực hiện vào tháng 01/2018, đánh giá tổng quan hoạt động hiệu quả xã hội CEP trong năm 2017.

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

Khung quản lý hiệu quả xã hội (QLHQXH) của CEP được xây dựng từ sứ mệnh, mục tiêu và những giá trị cốt lõi của CEP và các tiêu chuẩn quốc tế về hiệu quả xã hội. Trong khung QLHQXH, mỗi thành phần của sứ mệnh, mục tiêu, giá trị cốt lõi và tiêu chuẩn hiệu quả xã hội của CEP được thể hiện cụ thể qua những mục tiêu chiến lược cụ thể và những 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 trong 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 công nhân, lao động nghèo và người có thu nhập thấp nhằm góp phần đảm bảo an sinh xã hội thông qua việc cung cấp các dịch vụ tài chính, 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 định hướng văn hóa tổ chức CEP và từ đó thực hiện sứ mệnh CEP – định hướng công việc, từ đó tác động lẫn nhau và tác động khách hàng, và là cách thức mà chúng ta cung cấp dịch vụ một cách thiết thực, hiệu quả và bền vững; Văn hóa tổ chức và sự kiên định với giá trị cốt lõi là nền tảng tạo nên danh tiếng của CEP trong cộng đồng và là niềm tự hào của CNBV CEP. Những giá trị cốt lõi hết sức quan trọng trong tất cả những gì CNBV CEP và tổ chức CEP đang làm, được phản ánh trong tất cả những chính sách và hướng dẫn của tổ chức. Những giá trị cốt lõi đó là:

- Sự trung thực, minh bạch và chính trực
- Sự 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 chung về quản lý hiệu quả xã hội (gọi là Bộ tiêu chuẩn) là một bộ tiêu chuẩn về quản lý cho tổ chức tài chính vi mô (TCVM) không chỉ là những mục tiêu về tài chính. 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 được gọi là “chung” bởi vì chúng chỉ bao gồm các yêu cầu cơ bản để các tổ chức TCVM quản lý được hiệu quả xã hội của tổ chức. Bộ tiêu chuẩn gồm 6 nguyên tắc như sau:

<b>Nguyên tắc Quản lý hiệu quả xã hội</b>	<b>Tiêu chuẩn quản lý hiệu quả xã hội</b>
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 Hội đồng thành viên, Ban quản lý và nhân viên về việc thực hiện các mục tiêu xã hội	A. Thành viên HĐQTV có cam kết cao với sứ mệnh xã hội của tổ chức.
	B. Thành viên HĐQTV có trách nhiệm điều hành tổ chức 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 công 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 bị nợ quá hạn 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 đời 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 nhưng Nguyên tắc bảo vệ khách hàng được 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. Những nguyên tắc bảo vệ khách hàng cần được bổ sung vào trong hoạt động, quản lý và văn hóa tổ chức của bất cứ tổ chức TCVM nào có trọng tâm giảm nghèo. Có 7 nguyên tắc bảo vệ khách hàng:

<b>Nguyên tắc bảo vệ khách hàng</b>	<b>Tiêu chuẩn bảo vệ khách hàng</b>
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 và HĐQT 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 khách hàng.
	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 khách hàng	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	A. Khách hàng của tổ chức TCVM biết cách thức gửi đơn khiếu nại.

ché giải quyết 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 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.

Một cách rõ ràng, khung quản lý hiệu quả xã hội CEP cung cấp một cấu trúc mà CEP 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><b>Mục tiêu chiến lược:</b>  Khách hàng mới loại hình nhân dân lao động tham gia chương trình CEP là những người có thu nhập thấp nhất trong cộng đồng.  CEP đặt mục tiêu tối thiểu có 80% khách hàng 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.  Những đối tượng nghèo và nghèo nhất trong cộng đồng đang được các nguồn nhà nước cho vay thì CEP sẽ mở rộng tiếp cận những đối tượng 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 khách hàng mà những chương trình này chưa tiếp cận.</p> <p><b>Các chỉ số chính để đo lường (KPIs):</b>  1. Tỷ lệ khách hàng được phân loại nghèo và nghèo nhất tại CEP theo chuẩn nghèo CEP.  2. Số lượng khách hàng CEP phục vụ nằm trong danh sách hộ nghèo, hộ cận nghèo tại địa phương.  3. Tất cả khách hàng vay vốn CEP tại địa phương đều được CEP thông qua chính quyền địa phương (CQĐP).</p>
2. Mở rộng phạm vi tiếp cận phục vụ ngày càng nhiều người lao động nghèo	<p><b>Mục tiêu chiến lược:</b>  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% khách hàng CEP là phụ nữ và tối thiểu 30% khách hàng của CEP ở khu vực nông thôn.</p>

	<p>Tối thiểu 50% các chi nhánh mới sẽ được thành lập tại địa bàn nông thôn và tối thiểu 70% khách hàng là nhân dân lao động tự tạo việc làm. Tối thiểu 50% dư nợ cho vay CEP sẽ được tập trung cho khách hàng nhân dân lao động.</p> <p><b>KPIs:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Số lượng khách hàng đang vay, khách hàng tiết kiệm.</li> <li>Số lượng tỉnh, thành phố, quận/huyện và phường/xã được phục vụ.</li> <li>Chi tiết khách hàng, dư nợ theo địa bàn khu vực địa lý, vùng đô thị, nông thôn, và giới tính.</li> <li>Tỷ trọng khách hàng nhân dân lao động trên tổng số khách hàng.</li> <li>Tỷ trọng dư nợ đầu tư cho khách hàng nhân dân lao động trên tổng dư nợ.</li> </ol>
3. Cải thiện an sinh bền vững cho hộ gia đình nghèo.	<p><b>Mục tiêu chiến lược:</b> Đời sống và an sinh của khách hàng 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 khách hàng 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><b>KPIs:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Thay đổi về thu nhập có điều chỉnh lạm phát (khảo sát tác động trên mẫu khách hàng) (thay đổi sẽ được đánh giá trong tương quan với dữ liệu khách hàng khi mới tham gia chương trình).</li> <li>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 khách hàng khi mới tham gia chương trình).</li> <li>Thay đổi về tiết kiệm khách hàng theo mẫu khảo sát (thay đổi sẽ được đánh giá trong tương quan với dữ liệu khách hàng khi mới tham gia chương trình).</li> <li>Tỷ trọng khách hàng còn bị thiếu lương thực thực phẩm (khảo sát mẫu khách hàng).</li> <li>Tỷ trọng khách hàng gặp khó khăn trong hoàn trả nợ vay và nguyên nhân của những khó khăn (khảo sát mẫu khách hàng).</li> </ol>
4. Tập trung hỗ trợ các hoạt động tự tạo việc làm và tăng thu nhập	<p><b>Mục tiêu chiến lược:</b> CEP sẽ tập trung cung cấp tín dụng tự tạo việc làm, tăng thu nhập cho khách hàng 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><b>KPIs:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Số việc làm/hoạt động sản xuất/kinh doanh nhỏ được tạo ra thông qua các khoản tín dụng (khảo sát mẫu khách hàng hàng năm).</li> <li>Thay đổi về số hoạt động tạo thu nhập kể từ khi khách hàng tham gia chương trình CEP (khảo sát mẫu khách hàng hàng năm).</li> <li>Tỷ trọng dư nợ đầu tư cho hộ gia đình sản xuất nhỏ/ cho hoạt động tự tạo việc làm tăng thu nhập.</li> <li>Phân loại sử dụng vốn vay theo lĩnh vực ngành nghề (nông nghiệp, sản xuất kinh doanh nhỏ,...).</li> </ol>
5. Tạo việc làm	<p><b>Mục tiêu chiến lược:</b> CEP sẽ cung cấp tín dụng để tự tạo việc làm cho khách hàng và tạo thêm việc làm cho thành viên khác trong gia đình.</p> <p><b>KPIs:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Số lượng người được tạo việc làm thông qua khoản vay tạo việc làm, sản xuất kinh doanh nhỏ (khảo sát mẫu khách hàng hàng năm).</li> <li>Thay đổi về số lượng người được tạo việc làm kể từ khi khách hàng tham gia chương trình CEP (khảo sát mẫu khách hàng hàng năm).</li> </ol>

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

**Mục tiêu chiến lược:**

CEP sẽ cung cấp tất cả dịch vụ cho khách hàng 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 khách hàng, quan tâm và đặt quyền lợi của khách hàng 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 khách hàng và khách hàng rời chương trình để hoàn thiện chính sách liên quan đến cung cấp sản phẩm dịch vụ cho khách hàng.

**KPIs:**

1. Sự hài lòng của khách hàng và đề nghị của khách hàng về hoàn thiện, phát triển sản phẩm.
2. Sự hài lòng/không hài lòng của khách hàng rời chương trình và nguyên nhân rời chương trình.
3. Tỷ lệ khách hàng rời chương trình.
4. Nhu cầu khách hàng 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 khách hàng khác nhau.
6. Khách hàng 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 khách hàng (cung cấp đến tận tay và tận nơi ở, làm việc của khách hàng).
8. Thông tin về sản phẩm và dịch vụ dễ dàng cho khách hàng 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. Khách hàng 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 khách hàng và không làm tổn hại đến khách hàng. Không có sản phẩm gây ra những ảnh hưởng/giá trị tiêu cực cho khách hàng.
2. CEP không yêu cầu tài sản thế chấp.
3. CEP thực hiện khảo sát nguyên nhân khách hàng rời chương trình.
4. CEP sử dụng thông tin phản hồi của khách hàng 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 khách hàng 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 khách hàng.
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 khách hàng 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 khách hàng.

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 khách hàng với chính quyền địa phương (đối với tất cả các chu kỳ vay của khách hàng).

11. CEP đánh giá thông tin khách hàng 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 khách hàng trước khi giải ngân ở mỗi chu kỳ cho vay.

CEP cũng thực hiện báo cáo dữ liệu khách hàng 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 quản lý và HĐQT CEP nhận thức và quan tâm về rủi ro của khách hàng 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 khách hàng vay nợ nhiều nguồn.

15. Phòng Kiểm toán nội bộ và (hoặc) các Phòng nghiệp vụ khác chọn mẫu khách hàng vay vốn để thực hiện thăm viếng 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 khách hàng 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 khách hàng về giá cả, điều khoản và điều kiện của tất cả các sản phẩm tài chính.

2. CEP trình bày rõ ràng cho khách hàng 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 khách hàng 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 khách hàng trước khi ký hợp đồng vay.

10. CEP đảm bảo khách hàng 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 khách hàng.

12. CEP cung cấp cho khách hàng bản sao của tất cả các tài liệu có chữ ký của khách hàng 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 khách hàng.

13. CEP thường xuyên cung cấp cho khách hàng thông tin rõ ràng và chính

xác về tài khoản của họ (qua cập nhật số vay vốn, số tiết kiệm).

14. CEP cung cấp cho khách hàng 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 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 khách hàng nợ (PAR=0).
6. CEP không tịch thu tài sản của khách hàng. Tiết kiệm của khách hàng có thể được sử dụng để trả nợ vay với sự đồng ý của khách hàng.
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 khách hàng 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 khách hàng 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 khách hàng**

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 khách hàng. 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 khách hàng 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 khách hàng.
4. CEP có xử phạt việc để lộ hoặc tiết lộ thông tin khách hàng cho bên thứ ba mà không có sự đồng ý trước của khách hàng.
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 khách hàng.
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 khách hàng 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 khách hàng 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 khách hàng.
11. CEP thông báo cho khách hàng 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 khách hàng.
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 khách hàng khi chia sẻ thông tin cá nhân khách hàng 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 khách hàng, 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 khách hàng 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 khách hàng về cơ chế khiếu nại.
4. CEP có một hệ thống thích hợp, hữu hiệu để giải quyết khiếu nại của khách hàng 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 khách hàng đến được với nhân viên được phân công giải quyết khiếu nại.
7. Cơ chế khiếu nại được khách hàng chủ động sử dụng.
8. Khách hàng 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.

	<p>10. CEP sử dụng thông tin khiếu nại để sửa chữa những sai lầm, thiếu sót và hoạt động có thể gây hại cho khách hàng.</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><b>Mục tiêu chiến lược:</b></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 khách hàng nghèo, cung cấp hỗ trợ tài chính khẩn cấp cho khách hàng gặp khó khăn, cấp lương thực thực phẩm cho khách hàng 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 khách hàng nữ thông qua việc điều hành nhóm cụm, khách hàng tham gia trong hợp cụm và phát triển hệ thống an sinh xã hội.</p> <p><b>KPIs:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Số lượng học bổng đã cấp cho con em khách hàng nghèo CEP có độ tuổi 6 – 15 tuổi.</li> <li>Tỷ lệ trẻ em con khách hàng có độ tuổi 6-15 tuổi được đến trường (khảo sát mẫu khách hàng hàng năm).</li> <li>Số lượng khách hàng tham gia các khóa huấn luyện về giáo dục tài chính (tiết kiệm, quản lý ngân sách).</li> <li>Số lượng mái nhà CEP và số nhà được sửa chữa cho khách hàng khó khăn nhất từ chương trình Mái nhà CEP.</li> <li>Số lượng khoản vay được sử dụng cho cải thiện nhà ở và điều kiện vệ sinh, môi trường.</li> <li>Danh sách những hoạt động CEP không cho vay do có khả năng gây hại cho môi trường.</li> <li>Tăng cường sự tham gia của phụ nữ vào việc ra quyết định trong gia đình và cộng đồng (khảo sát mẫu khách hàng hàng năm).</li> <li>Số lượng khách hàng nhận hỗ trợ hàng năm về lương thực, thực phẩm từ hoạt động PTCĐ.</li> <li>Số lượng khách hàng nhận hỗ trợ trực tiếp về tài chính hàng năm từ hoạt động PTCĐ.</li> </ol>
<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><b>Mục tiêu chiến lược:</b></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><b>KPIs:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Tất cả nhân viên CEP tuân thủ và thực hiện tốt giá trị cốt lõi của tổ chức.</li> <li>Số lượng các vụ xử lý kỷ luật nội bộ đối với nhân viên.</li> <li>Giá trị cốt lõi của tổ chức được thể hiện trong tất cả các khía cạnh của chính sách, thủ tục tại CEP.</li> <li>Giá trị cốt lõi của tổ chức được thể hiện trong tất cả các mối quan hệ giữa CEP, khách hàng, nhân viên, đối tác.</li> <li>Số lượng đơn khiếu nại từ khách hàng và đối tác đối với CBNV CEP.</li> </ol>
<p>9. Trách nhiệm đối với nhân viên</p>	<p><b>Mục tiêu chiến lược:</b></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</p>

	<p>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.</p> <p><b>KPIs:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Sự hài lòng của nhân viên.</li> <li>2. Tỷ lệ nhân viên nghỉ việc và nguyên nhân nghỉ việc của nhân viên.</li> <li>3. Tỷ trọng nhân viên nữ và tỷ trọng cán bộ quản lý là nữ.</li> <li>4. Thâm niên nghề nghiệp trung bình của nhân viên.</li> <li>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.</li> <li>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.</li> <li>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.</li> <li>8. Tất cả các nhân viên sẽ được tham dự ít nhất hai khóa học đào tạo nội bộ trong một năm.</li> <li>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.</li> <li>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.</li> <li>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.</li> <li>12. CEP không sử dụng bất kỳ hình thức lao động cưỡng bức.</li> <li>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.</li> <li>14. CEP đúc kết, báo cáo tất cả các trường hợp tai nạn nghề nghiệp, chấn thương hoặc bệnh tật của nhân viên.</li> <li>15. Tất cả các nhân viên có một bản mô tả công việc và hợp đồng lao động.</li> <li>16. Tất cả các nhân viên được đào tạo công việc cụ thể để thực hiện chức năng công việc cần thiết của họ.</li> <li>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.</li> <li>18. Mục tiêu hiệu suất nhân viên được thiết lập thông qua quá trình tham vấn giữa người quản lý và nhân viên.</li> <li>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.</li> <li>20. CEP thực hiện những điều chỉnh cần thiết liên quan đến các vấn đề dẫn đến nhân viên nghỉ việc, không hài lòng.</li> </ol>
<p>10. Ban quản lý cam kết với sứ mệnh xã hội</p>	<p><b>Mục tiêu chiến lược:</b> HĐTV, 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><b>KPIs:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Thành viên HĐTV nắm định hướng về sứ mệnh, mục tiêu xã hội. Hiệu quả hoạt động xã hội được HĐTV giám sát.</li> <li>2. Thành viên HĐTV tuân thủ các quy tắc ứng xử của CEP.</li> <li>3. Một đại diện HĐTV có trách nhiệm giám sát hiệu quả hoạt động xã hội. Vai</li> </ol>

	<p>trò và trách nhiệm của người đại diện trong việc theo dõi thông tin hoạt động xã hội được ghi rõ bằng văn bản.</p> <p>4. Tất cả các thành viên HĐQT hàng năm phải tham dự ít nhất một lần cuộc họp cụm, họp nhóm hoặc các cuộc họp tương tự với đại diện khách hàng.</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 Tổng Giám đốc.</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. Tổng Giám đốc 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><b>Mục tiêu chiến lược:</b></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 20% của lợi nhuận tích lũy sẽ phân phối cho tiền thưởng nhân viên và phúc lợi, với phần 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 &gt; 25% sẽ được duy trì để giảm thiểu rủi ro tài chính và bảo vệ tiết kiệm của khách hàng.</p> <p>Năng suất nhân viên tín dụng duy trì ở mức từ 600 đến 800 khách hàng/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><b>KPIs:</b></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 &gt;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 khách hàng, không chuyển những chi phí do không hiệu quả cho khách hàng, 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 khách hàng/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>
<b>Báo cáo, nguồn tài liệu cho Khung quản lý hiệu quả xã hội</b>	<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 khách hàng (dựa trên mẫu khảo sát nhỏ) (hàng năm).</p> <p>6. Báo cáo khách hàng rời chương trình (dựa trên mẫu khảo sát mẫu nhỏ) (hàng năm).</p> <p>7. Sản phẩm mới - báo cáo nhu cầu của khách hàng (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 khách hàng vay nhiều nguồn, tình hình nợ nần của khách hàng (hàng năm).</p> <p>10. Báo cáo tình hình khiếu nại và giải quyết khiếu nại của khách hàng (hàng quý).</p> <p>11. Hồ sơ khách hàng điển hình, báo cáo tình hình sử dụng vốn vay, tình hình mở rộng phạm vi tiếp cận, phục vụ khách hàng (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 2017

Trong năm 2017 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:**

Khách hàng 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% khách hàng 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 khách hàng mà những chương trình này chưa tiếp cận.

##### **KPIs trong năm 2017:**

1. 89% khách hàng 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 50.452 khách hàng mới (72%) trong tổng số 69.939 khách hàng mới được CEP phục vụ trong năm 2017).

2. CEP phục vụ 16.753 khách hàng trong danh sách hộ nghèo và cận nghèo (trong đó 11.281 khách hàng tại TP HCM và 5.472 khách hàng 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 chiếm 77% tổng các khoản vay CEP đã giải ngân trong năm 2017.

Trong năm 2017, CEP phục vụ những người nghèo nhất của cộng đồng, không được phục vụ từ các chương trình nhà nước. Tại các chi nhánh tỉnh CEP đang phục vụ, 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 được bổ sung chương trình "Giảm hộ nghèo, Tăng hộ khá", phối hợp với VBSP 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 2017, CEP thông qua tất cả các khoản vay loại hình lao động với Ủy ban Nhân dân cấp phường/xã để đảm bảo hạn chế tối thiểu sự chồng chéo 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 2017 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 khách hàng nhân dân lao động mới trên cơ sở đánh giá theo chuẩn nghèo quy định để đảm bảo những người 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% khách hàng nhân dân 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 khách hàng 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 2017, 89% khách hàng vay lần đầu là 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 khách hàng; 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 58.300 đồng/người/ngày (2,57 đô la Mỹ) (21.000.000 đồng/người/năm từ năm 2016), 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 khách hàng 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 của mỗi tiêu chuẩn phân loại trong bộ chỉ số phân loại nghèo của CEP. Việc thực hiện đánh giá mức nghèo của khách hàng vay lần đầu là một phần trong trong tác khảo sát khách hàng của nhân viên tín dụng CEP, mỗi chi nhánh thực hiện lưu thông tin phân loại khách hàng nghèo vào phần mềm MIS.

### Phân loại hộ nghèo CEP - 2017

<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>
<b>Nghèo nhất</b>	3 hoặc hơn	Thấp hơn hoặc bằng 30.000	Không có hoặc rất ít và chất lượng kém	Chất lượng thấp, không kiên cố, không có điện và nước
<b>Nghèo</b>	Giữa 2 và 3	30.001 – 58.300	Cũ và chất lượng kém	Chất lượng thấp, bán kiên cố, có điện và nước sinh hoạt
<b>Tương đối nghèo</b>	Thấp hơn 2	Cao hơn 58.300	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 khách hàng 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>
Trên 1.750.000	3 điểm	Tương đối nghèo
900.001 – 1.750.000	2 điểm	Nghèo
Nhỏ hơn hoặc bằng 900.000	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)	$\leq 360 \text{ m}^2$	$>360$ đến $2000 \text{ m}^2$	$> 2000 \text{ m}^2$
Trị giá vật nuôi (VND) (chỉ áp dụng cho nông thôn)	$\leq 5$ triệu	$>5$ triệu đến 10 triệu	$> 10$ triệu
Công cụ lao động (VND)	$\leq 5$ triệu	$>5$ triệu đến 10 triệu	$> 10$ triệu
Phương tiện đi lại (VND)	$\leq 5$ triệu	$>5$ triệu đến 10 triệu	$> 10$ triệu
Tài sản sinh hoạt (VND)	$\leq 4$ 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	Nhỏ hơn hoặc bằng $6\text{m}^2$	$> 6 - 8\text{m}^2$	Trên $8\text{m}^2$
	Nông thôn	Nhỏ hơn hoặc bằng $8\text{m}^2$	$> 8 - 12\text{m}^2$	Trên $12\text{m}^2$
Nước và điện		Không có	Cầu 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>
Cao hơn 2,5 đến 3	Tương đối nghèo
Cao hơn 1,5 đến 2,5	Nghèo
1 đến 1,5	Rất nghèo

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

<b>Mục tiêu chiến lược:</b>
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% khách hàng CEP là phụ nữ và tối thiểu 30% khách hàng 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% khách hàng là nhân dân lao động tự tạo việc làm.
Tối thiểu 50% dư nợ cho vay CEP sẽ được tập trung cho khách hàng nhân dân lao động.
<b>KPIs trong năm 2017:</b>
1. Đến cuối năm 2017, CEP phục vụ 341.804 khách hàng, bao gồm 320.901 khách hàng vay vốn và 285.384 khách hàng tham gia chương trình tiết kiệm.
2. CEP hoạt động tại 9 tỉnh, 81 quận/huyện và 709 phường/xã.
3. 52 % khách hàng của CEP cư ngụ tại thành phố Hồ Chí Minh, 73% khách hàng đang vay là phụ nữ, 38% khách hàng đang vay được các chi nhánh ở vùng nông thôn phục vụ (45% khách hàng đang vay sinh sống tại vùng nông thôn). CEP không thành lập chi nhánh mới trong năm 2017.
4. Khoản vay của khách hàng nhân dân lao động (các khoản vay đa số cho những người không có việc làm hoặc tự sản xuất được phát vay ở địa phương) chiếm 77% tổng khoản vay được CEP giải ngân trong năm 2017.
5. Tính đến cuối năm 2017, dư nợ cho vay của khách hàng nhân dân lao động chiếm 66% tổng dư nợ cho vay của CEP.

Năm 2017, CEP vẫn là tổ chức tài chính vi mô lớn nhất Việt Nam. CEP đã phục vụ cho 320.901 khách hàng đang vay tại 9 tỉnh, thành phố. Năm 2017, 77% khoản vay được phát vay cho khách hàng nhân dân lao động, 73% khách hàng đang vay (235.535) là phụ nữ, 38% khách hàng đang vay (121.809) được các chi nhánh ở vùng nông thôn phục vụ, 45% khách hàng (143.757) sinh sống tại vùng nông thôn, 7% khách hàng đang vay (23.688) trên 60 tuổi, và 7% khách hàng đang vay (23.663) là lao động nhập cư từ các tỉnh/thành khác của Việt Nam đến thành phố Hồ Chí Minh tìm việc làm. CEP cũng đã phục vụ một lượng lớn khách hàng khuyết tật và dân tộc thiểu số và một lượng nhỏ hộ gia đình có thành viên bị nhiễm HIV/AIDS, nhưng không thống kê chính xác số lượng.

### **Số liệu hoạt động của CEP phân theo khu vực, thành thị/nông thôn và giới tính 2014 – 2017**

<b>Các chỉ số CEP</b>	<b>2017</b>	<b>2016</b>	<b>2015</b>	<b>2014</b>
<b>Các chỉ số hoạt động chung</b>				
Số tỉnh/thành phục vụ	9	9	9	9
Số quận/huyện phục vụ	81	76	73	71
Số khách hàng tham gia chương trình	341.804	329.619	305.835	276.774
Số khách hàng thực hiện tiết kiệm	285.384	278.717	262.268	247.909
Số khách hàng đang vay	320.901	309.949	288.490	260.810
Dư nợ cho vay (triệu đồng)	3.036.567	2.761.692	2.398.294	1.823.674
<b>Các chỉ số hoạt động phân theo tỉnh/thành</b>				
Số khách hàng đang vay tại TP.HCM	167.664	162.184	156.591	148.117
Số khách hàng đang vay tại tỉnh Đồng Nai	39.412	40.697	38.956	35.953

Số khách hàng đang vay tại tỉnh Bình Dương	17.817	17.138	16.046	12.840
Số khách hàng đang vay tại tỉnh Long An	37.104	35.747	32.493	30.098
Số khách hàng đang vay tại tỉnh Tiền Giang	17.882	16.365	14.251	12.347
Số khách hàng đang vay tại tỉnh Đồng Tháp	19.040	19.465	18.001	16.621
Số khách hàng đang vay tại tỉnh Bến Tre	7.221	6.369	4.499	3.316
Số khách hàng đang vay tại tỉnh Vĩnh Long	7.384	5.984	3.785	1.059
Số khách hàng đang vay tại tỉnh Tây Ninh	7.377	6.000	3.868	459
Dư nợ cho vay – TP.HCM (triệu đồng)	1.683.606	1.521.933	1.359.955	1.073.649
Dư nợ cho vay – tỉnh Đồng Nai (triệu đồng)	418.923	396.808	343.896	258.976
Dư nợ cho vay – tỉnh Bình Dương (triệu đồng)	185.731	165.312	145.904	110.134
Dư nợ cho vay – tỉnh Long An (triệu đồng)	318.838	295.530	248.993	184.994
Dư nợ cho vay – tỉnh Tiền Giang (triệu đồng)	141.545	120.824	94.705	65.524
Dư nợ cho vay – tỉnh Đồng Tháp (triệu đồng)	131.981	135.538	114.526	81.624
Dư nợ cho vay – tỉnh Bến Tre (triệu đồng)	67.560	49.747	36.313	26.943
Dư nợ cho vay – tỉnh Vĩnh Long (triệu đồng)	47.783	38.540	29.725	14.868
Dư nợ cho vay – tỉnh Tây Ninh (triệu đồng)	40.600	37.460	24.276	6.962
Tỷ lệ khách hàng đang vay tại TP.HCM	52%	52%	54%	57%
Tỷ lệ dư nợ tại TP.HCM	55%	55%	57%	59%
<b>Các chỉ số hoạt động phân theo thành thị/nông thôn</b>				
Số khách hàng đang vay tại các chi nhánh nông thôn <sup>1</sup>	121.809	117.187	107.976	94.653
Số khách hàng đang vay tại các chi nhánh thành thị	199.092	192.762	180.514	166.157
Dư nợ cho vay của các chi nhánh nông thôn (triệu đồng)	1.103.518	997.179	851.488	647.587
Dư nợ cho vay của các chi nhánh thành thị (triệu đồng)	1.933.049	1.764.513	1.546.806	1.176.087
Tỷ lệ khách hàng đang vay tại các chi nhánh nông thôn	38%	38%	37%	36%
Tỷ lệ dư nợ cho vay của các chi nhánh nông thôn	36%	36%	36%	36%
Số chi nhánh nông thôn	13	13	12	11
Số chi nhánh thành thị	21	21	21	21
<b>Các chỉ số hoạt động phân theo giới tính</b>				
Số khách hàng đang vay – Nữ	235.535	227.845	213.292	194.596
Số khách hàng đang vay – Nam	85.366	82.104	75.198	66.214
Dư nợ cho vay – Nữ (triệu đồng)	2.188.785	1.985.111	1.733.754	1.330.760
Dư nợ cho vay – Nam (triệu đồng)	847.782	776.581	664.540	492.914
Tỷ lệ khách hàng nữ vay vốn	73%	74%	74%	75%
Tỷ lệ dư nợ của khách hàng nữ vay vốn	72%	72%	72%	73%

<sup>1</sup>Chi 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 khách hàng

#### Mục tiêu chiến lược:

Đời sống và an sinh của khách hàng 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 khách hàng 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).

#### KPIs:

1. Thu nhập tăng 35% theo mẫu khảo sát đối với khách hàng sau 3 năm tham gia chương trình CEP (thông tin dựa trên mẫu của 180 khách hàng tham gia chương trình CEP 3 năm trong đánh giá tác động CEP vào năm 2017). (Ghi chú: tỷ lệ lạm phát gần 2% năm 2015, 3% năm 2016 và 4% năm 2017, tương ứng với tỷ lệ lạm phát trong 3 năm qua là 9%. Do đó, để khách hàng có mức thu nhập tương đương so với 3 năm trước thì họ phải có mức thu nhập hiện tại cao hơn 9%).
2. Tài sản của khách hàng tăng và điều kiện về nhà ở của khách hàng được cải thiện không đáng kể (được đo lường bằng chỉ tiêu phân loại nghèo CEP) đối với mẫu 180 khách hàng vay loại hình tăng thu nhập tham gia chương trình CEP 3 năm (thực hiện đánh giá năm 2017). Điều kiện nhà ở của những khách hàng nhận mái nhà CEP cũng được cải thiện đáng kể (120 khách hàng năm 2017).
3. Tiết kiệm bình quân của khách hàng CEP tăng từ 3,65 triệu đồng năm 2016 lên 4,05 triệu đồng vào năm 2017.
4. 0% khách hàng tham gia chương trình CEP 3 năm gặp phải tình trạng thiếu lương thực, và 21% khách hàng tham gia chương trình CEP 3 năm gặp phải tình trạng thiếu tiền để sinh hoạt hoặc để sản xuất kinh doanh trong năm trước đó (thông tin từ mẫu 180 khách hàng được đánh giá trong năm 2017).

5. 7% khách hàng tham gia chương trình CEP 3 năm gặp khó khăn trong việc hoàn trả khoản vay trong chu kỳ đang vay. Nguyên nhân khó khăn của khách hàng là do bệnh tật, chậm trễ trong việc thu tiền bán hàng, làm ăn kém hiệu quả và trả khoản nợ vay nhiều nguồn (mẫu 180 khách hàng được đánh giá trong năm 2017).

Tác động của các sản phẩm và dịch vụ CEP đến cải thiện an sinh của khách hàng 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, 2014, 2015, 2016 và gần nhất là lần đánh giá tác động năm 2017. Mỗi chương trình đánh giá tác động đều minh chứng rõ CEP đã đóng góp tích cực vào sự cải thiện an sinh cho khách hàng. Cụ thể, kết quả đánh giá của mẫu gồm 180 khách hàng năm 2017 được tóm tắt như sau:

- **Sự cải thiện về tình hình nghèo:** hộ gia đình khách hàng cải thiện an sinh tốt hơn sau 3 năm tham gia chương trình CEP và có mức sống cao hơn khách hàng mới tham gia chương trình (là khách hàng mới vừa gia nhập CEP). 23% khách hàng được phân loại tương đối nghèo sau 3 năm tham gia chương trình CEP so với 16% khách hàng khi mới tham gia chương trình. (Mức nghèo và sự cải thiện tình hình nghèo của khách hàng 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 khách hàng 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 khách hàng tăng đáng kể sau khi tham gia chương trình CEP. Thu nhập bình quân đầu người của hộ gia đình khách hàng trong 3 năm tham gia chương trình CEP tăng 46% đối với khu vực thành thị và tăng 21% đối với khu vực nông thôn (tổng thể tăng 35%) và có mức thu nhập cao hơn nhóm khách hàng mới.
- **Tài sản hộ gia đình:** Trong cả hai khu vực thành thị và nông thôn, khách hàng sau 3 năm tham gia chương trình CEP có tài sản được cải thiện tốt hơn so với những khách hàng mới tham gia chương trình. Khách hàng sau 3 năm tham gia chương trình CEP cũng giảm mức nghèo về tài sản so với những khách hàng mới tham gia chương trình.
- **Điều kiện nhà ở:** Điều kiện nhà ở của khách hàng có cải thiện không đáng kể sau 3 năm tham gia chương trình CEP, điều này cho thấy rằng khách hàng không sử dụng số tiền thu nhập tăng thêm cho việc cải thiện nhà ở. So với khách hàng mới tham gia chương trình thì khách hàng cả ở thành thị và nông thôn sau 3 năm tham gia chương trình có điều kiện nhà ở tốt hơn.
- **Sự thiếu hụt lương thực, thực phẩm và thiếu tiền:** 0% khách hàng sau 3 năm tham gia chương trình đã trải qua tình trạng thiếu thực phẩm trong suốt 12 tháng và 21% khách hàng sau 3 năm tham gia chương trình đã trải qua tình trạng thiếu tiền trang trải chi phí trong gia đình trong suốt 12 tháng (18% ở thành thị và 25% nông thôn). Bình quân thời gian thiếu kéo dài 4 tuần. Khách hàng khắc phục bằng cách mượn tiền không lãi suất từ bạn bè hoặc người thân.
- **Khó khăn trong hoàn trả khoản vay:** 7% khách hàng tham gia 3 năm (7% khách hàng ở khu vực thành thị và 6% khách hàng ở khu vực nông thôn) gặp khó khăn trong việc hoàn trả khoản vay trong chu kỳ vay cuối. Nguyên nhân khó khăn của khách hàng phần lớn là do bệnh tật (50%), một lượng tiếp theo là làm ăn kém hiệu quả (8%), thu tiền bán hàng chậm trễ (25%) và trả khoản nợ vay từ các nguồn khác ngoài CEP (17%), điều này là mối quan tâm của CEP vì đời sống và an sinh của khách hàng 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 khách hàng bằng cách đảm bảo mức vay đáp ứng nhu cầu làm ăn và khả năng hoàn trả của khách hàng, và thông qua việc sử dụng quỹ phát triển cộng đồng của CEP để hỗ trợ những khách hàng bị bệnh tật.

Năm 2018 CEP sẽ tiếp tục thực hiện khảo sát hàng năm một mẫu nhỏ số lượng khách hàng để xác định sự cải thiện đời sống và an sinh của khách hàng.

### 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 khách hàng 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.

**KPIs trong năm 2017:**

1. Trong năm 2017, các khoản vay được cung cấp cho 203.226 hoạt động tăng thu nhập/hoạt động sản xuất nhỏ, trong đó 38.837 hoạt động tăng thu nhập/hoạt động sản xuất nhỏ được cung cấp cho khách hàng mới.
2. Số lượng các hoạt động tăng thu nhập của khách hàng tăng từ 1,32 khi mới tham gia CEP lên 1,41 sau 3 năm tham gia chương trình CEP (thông tin lấy từ mẫu 180 khách hàng của đánh giá tác động CEP gần nhất vào năm 2017).
3. 53% doanh số cho vay của CEP được cung cấp cho các khoản vay tăng thu nhập.
4. 34% vốn vay được sử dụng cho hoạt động mua bán nhỏ, 15% cho mục đích chăn nuôi, nông nghiệp và ngư nghiệp, 4% vốn vay được sử dụng mua dụng cụ sản xuất và 3% được sử dụng cho mục đích sản xuất và dịch vụ sản phẩm nghề thủ công.

Trong suốt năm 2017, CEP tiếp tục tập trung cung cấp các khoản vay tăng thu nhập. Trong 365.981 khách hàng nhận được khoản vay thì ít nhất là 56% khách hàng sử dụng khoản vay cho mục đích tăng thu nhập (chiếm 53% doanh số 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, số 56% là con số khiêm tốn vì số liệu này chưa bao gồm các khoản vay sử dụng cho các hoạt động tăng thu nhập khác (các hoạt động tăng thu nhập không nằm trong bảng liệt kê); cũng không bao gồm các khoản vay sử dụng cho giáo dục/huấn luyện để hỗ trợ tăng năng suất lao động và sẽ tạo ra nguồn thu nhập cao hơn. Số liệu về việc sử dụng vốn vay của khách hàng 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 khách hàng nhằm giảm rủi ro đối với sự biến động thu nhập của khách hàng. Từ các khảo sát được thực hiện trong năm 2017 (một phần của đánh giá tác động), số lượng các hoạt động tăng thu nhập của khách hàng tăng từ 1,32 khi mới tham gia chương trình CEP lên 1,41 sau 3 năm tham gia chương trình CEP.

**Các chỉ số sử dụng vốn vay của khách hàng năm 2014 - 2017**

Các chỉ số CEP	2017	2016	2015	2014
<b>Các chỉ số phát vay</b>				
Tổng số lượt phát vay	365.981	356.117	340.703	315.956
Số lượt phát vay tăng thu nhập (IGA <sup>1</sup> )	203.226	196.664	196.121	193.806
Tổng doanh số phát vay (triệu VND)	6.364.049	5.686.859	4.993.261	3.832.467
Số lượt phát vay cho khách hàng mới	69.939	74.453	71.436	64.109
Số lượt phát vay cho khách hàng mới tăng thu nhập	38.837	33.902	41.121	39.324
<b>Mục đích sử dụng khoản vay</b>				
Tỷ lệ khách hàng sử dụng vốn vay cho hoạt động kinh doanh	34%	37%	39%	42%
Tỷ lệ khách hàng sử dụng vốn vay cho hoạt động chăn nuôi	12%	13%	13%	12%
Tỷ lệ khách hàng sử dụng vốn vay cho hoạt động dịch vụ	2%	2%	2%	3%
Tỷ lệ khách hàng sử dụng vốn vay cho nông nghiệp, ngư nghiệp	3%	3%	3%	2%
Tỷ lệ khách hàng sử dụng vốn vay cho sản xuất sản phẩm thủ công	1%	1%	1%	2%
Tỷ lệ khách hàng sử dụng vốn vay cho nhà ở và vệ sinh môi trường	18%	17%	16%	14%
Tỷ lệ khách hàng sử dụng vốn vay cho giáo dục/huấn luyện	2%	-	-	-
Tỷ lệ khách hàng sử dụng vốn vay cho tài sản sản xuất	4%	-	-	-
Tỷ lệ khách hàng sử dụng vốn vay cho các hoạt động khác <sup>2</sup>	24%	27%	26%	25%
<b>Phân bổ vốn phát vay theo mục đích sử dụng (triệu VND)</b>				
Tỷ lệ vốn phát vay phân bổ cho hoạt động kinh doanh	33%	36%	38%	41%
Tỷ lệ vốn phát vay phân bổ cho hoạt động chăn nuôi	10%	11%	11%	11%
Tỷ lệ vốn phát vay phân bổ cho hoạt động dịch vụ	2%	2%	2%	3%
Tỷ lệ vốn phát vay phân bổ cho hoạt động nông nghiệp, ngư nghiệp	3%	2%	2%	2%
Tỷ lệ vốn phát vay phân bổ cho h/động sản xuất sản phẩm thủ công	1%	2%	2%	2%
Tỷ lệ vốn phát vay phân bổ cho nhà ở và vệ sinh môi trường	20%	19%	18%	15%
Tỷ lệ khách hàng sử dụng vốn vay cho giáo dục/huấn luyện	2%	-	-	-
Tỷ lệ khách hàng sử dụng vốn vay cho tài sản sản xuất	4%	-	-	-
Tỷ lệ vốn phát vay được phân bổ cho các hoạt động khác <sup>2</sup>	25%	28%	27%	26%

<sup>1</sup> Hoạt động tăng thu nhập

<sup>2</sup> Bao gồm: các hoạt động tạo thu nhập khác và thanh toán các khoản chi tiêu như chăm sóc sức khỏe.

### 3.5 Tạo việc làm

**Mục tiêu chiến lược:**

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

**KPIs:**

1. Tổng cộng 161.886 người (không bao gồm khách hàng nhận khoản vay) được tạo việc làm tăng thu nhập thông qua khoản vay của CEP cung cấp vào cuối năm 2017. CEP phục vụ 229.445 khách hàng nhân dân lao động cuối năm 2017, trong đó ước tính 48,9% thực hiện tạo việc làm tăng thu nhập thông qua khoản vay của CEP cho thêm ít nhất 1 người, với bình quân 1,44 người được tạo việc làm bằng các hoạt động tăng thu nhập này (mức này được lấy từ mẫu của 180 khách hàng tham gia chương trình CEP 3 năm, được khảo sát trong quá trình đánh giá tác động gần nhất vào năm 2017).
2. Bình quân số người trong hộ gia đình hỗ trợ trong hoạt động sản xuất kinh doanh nhỏ giảm nhẹ từ 0,68 trước khi nhận khoản vay xuống còn 0,66 sau 3 năm tham gia chương trình CEP đối với khách hàng nông thôn, và tăng từ 0,57 lên 0,75 sau 3 năm tham gia chương trình CEP đối với khách hàng thành thị (số liệu được lấy từ mẫu trong đánh giá tác động gần nhất vào năm 2017).

Trong năm 2017, CEP đo lường sự thay đổi trong hoạt động sản xuất kinh doanh tăng thu nhập của khách hàng (3 năm tham gia chương trình CEP) như một phần của đánh giá tác động. Theo kết quả này, số người trong hộ gia đình hỗ trợ cho hoạt động sản xuất kinh doanh tăng lên ở khu vực thành thị và giảm không đáng kể ở khu vực nông thôn sau khi nhận khoản vay từ CEP. Bình quân số người trong hộ gia đình khu vực nông thôn hỗ trợ cho hoạt động sản xuất kinh doanh giảm từ 0,68 trước khi nhận khoản vay xuống còn 0,66 sau 3 năm tham gia chương trình CEP, và tăng từ 0,57 lên 0,75 đối với khu vực thành thị. Việc không có sự thay đổi đáng kể ở khu vực nông thôn cho thấy rằng việc cung cấp tín dụng đã không trực tiếp tạo điều kiện cơ hội việc làm cho những thành viên khác trong gia đình của khách hàng. Tuy nhiên, ở khu vực thành thị 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 0,71 người khác trong gia đình hỗ trợ khách hàng. Hơn nữa, tỷ lệ khách hàng có ít nhất 1 người trong gia đình hỗ trợ công việc sản xuất kinh doanh tăng từ 44% lên 49% sau 3 năm tham gia chương trình.

### 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 khách hàng 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 khách hàng, quan tâm và đặt quyền lợi của khách hàng 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 khách hàng và khách hàng rời chương trình để hoàn thiện chính sách liên quan đến cung cấp sản phẩm dịch vụ cho khách hàng.

**KPIs:**

1. Sự hài lòng và đề xuất cải thiện sản phẩm của khách hàng: Năm 2017, CEP khảo sát 180 khách hàng đang vay để xác định mức độ hài lòng của họ. Khía cạnh mà khách hàng hài lòng nhất về CEP là lãi suất thấp, thái độ/hành vi của nhân viên CEP và thủ tục rõ ràng. Khía cạnh ít hài lòng nhất là mức vay không tương xứng và tần suất/thời gian họp cụm nhiều. Từ các khảo sát và các buổi thảo luận nhóm tập trung với các khách hàng được tổ chức vào năm 2017, khuyến nghị chính để cải thiện sản phẩm là tăng mức vay.
2. Sự hài lòng của khách hàng rời chương trình và nguyên nhân rời chương trình: Năm 2017, CEP khảo sát 1.877 khách hàng và cuộc khảo sát dài hơn với 180 khách hàng rời chương trình CEP trong năm 2017; đa số khách hàng rời chương trình hài lòng với tất cả sản phẩm và dịch vụ CEP. 96% khách hàng rời chương trình (số liệu từ mẫu khảo sát 180 khách hàng) cho rằng họ hài lòng với các sản phẩm, dịch vụ của CEP và 97% nói rằng sẽ vay lại CEP nếu họ có nhu cầu về vốn vay. Nguyên nhân chủ yếu của khách hàng rời chương trình (cả hai cuộc khảo sát) là họ không còn nhu cầu vốn vay và cuộc sống gia đình đã ổn định.
3. Tỷ lệ khách hàng rời chương trình: năm 2017, 14% khách hàng rời chương trình CEP, tăng so với 13% khách hàng rời chương trình năm 2016.
4. Nhu cầu khách hàng về sản phẩm và dịch vụ hiện CEP chưa phục vụ: Nhìn chung, hầu hết khách hàng đều hài lòng với sản phẩm và dịch vụ hiện tại của CEP. Tuy nhiên, từ các khảo sát và các cuộc thảo luận nhóm tập trung với khách hàng trong năm 2017, khách hàng bày tỏ sự quan tâm đến cải thiện các sản phẩm tiết kiệm linh động hơn và tăng mức vay.
5. CEP cung cấp đa dạng sản phẩm tín dụng đáp ứng nhu cầu của các đối tượng khách hàng khác nhau: Năm 2017, các khoản vay tín dụng nhỏ của CEP (bao gồm vay mùa vụ) tiếp tục được cung cấp chủ yếu cho khách hàng tự tạo việc làm, sử dụng nguồn vốn để đầu tư vào công việc tăng thu nhập. Tuy nhiên, sau khi tất toán chu kỳ vay đầu tiên của khách hàng, 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 khách hàng thoát khỏi các khoản nợ vay nặng lãi.

6. Tất cả các sản phẩm và dịch vụ có giá cả phù hợp với khách hàng: Lãi suất của CEP (lãi suất hàng năm từ 11,1% đến 19,8%) 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 2017, lãi suất trong nước duy trì ở mức thấp và CEP đã giảm lãi suất đối với sản phẩm cho vay nhân dân lao động từ 20,8%/năm xuống còn 19,8%/năm. Năm 2017, 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 14% đến 28%/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 2017, Ngân hàng Chính sách Xã hội tính lãi suất từ 6% đến 10%/năm.

7. Sản phẩm và dịch vụ tin cậy và thuận tiện cho khách hàng: Các chi nhánh và nhân viên tại những địa bàn CEP phục vụ, cung cấp những sản phẩm và dịch vụ tận tay khách hàng, 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 khách hàng 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 khách hàng được cung cấp lịch trình hoàn trả bao gồm tổng số tiền gốc và tiền lãi cần phải trả.

9. Không thường xuyên những thay đổi về sản phẩm (giá cả, thời hạn và điều kiện): Trong năm 2017, CEP thực hiện thay đổi lãi suất cho vay (giảm lãi suất). Chỉ áp dụng những thay đổi này đối với những khách hàng nhận khoản vay sau khi những thay đổi này được ban hành. Tất cả khách hàng được thông báo và hiểu rõ những thay đổi này.

10. Khách hàng 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 2017, quy trình duyệt khoản vay của CEP hoàn thành trong vòng khoảng 2 tuần. Sản phẩm tiết kiệm chính của CEP (tiết kiệm bắt buộc và tiết kiệm định hướng) cho phép khách hàng có thể rút tiết kiệm của họ bất cứ khi nào trong suốt chu kỳ vay nếu khách hàng gặp khó khăn và tình huống khẩn cấp. Hơn nữa, năm 2017 CEP tiếp tục duy trì quỹ phát triển cộng đồng như cấp học bổng, nhà ở, hỗ trợ tài chính khẩn cấp và các loại thực phẩm thiết yếu cho khách hàng. Quỹ phát triển cộng đồng hoạt động như một quỹ tương trợ và được sử dụng để cung cấp cho những khách hàng khó khăn nhất và được sử dụng vào mọi lúc trong năm. Năm 2017, 2.553 khách hàng có người thân trong gia đình qua đời hoặc những hỗ trợ cần thiết cho chi phí y tế, sức khỏe đã sử dụng 464 triệu đồng từ quỹ phát triển cộng đồng.

11. Năm 2017, 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 khách hàng

Năm 2017, CEP khảo sát 180 khách hàng đang vay để xác định mức độ hài lòng đối với hoạt động CEP. Phần lớn khách hàng được khảo sát cho biết họ hài lòng với các sản phẩm và dịch vụ của CEP cung cấp. Khách hàng được hỏi về những điều họ hài lòng và những điều họ không hài lòng về CEP (nếu có). Các khía cạnh của CEP mà 180 khách hàng hài lòng được liệt kê trong bảng dưới đây. Đặc biệt, khách hàng hài lòng nhất là lãi suất thấp, hành vi/thái độ của nhân viên CEP và thủ tục rõ ràng.

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

Những điều hài lòng của khách hàng	Tỷ lệ khách hàng
<i>Lãi suất thấp</i>	72 %
<i>Nguồn tín dụng tin cậy</i>	11 %
<i>Các cuộc họp nhóm và cách làm việc của nhóm</i>	3 %
<i>Cung cấp sản phẩm tài chính khác như tiết kiệm</i>	12 %
<i>Không thế chấp hoặc yêu cầu bảo lãnh khoản vay</i>	22 %
<i>Dịch vụ dễ tiếp cận</i>	23 %
<i>Thủ tục hồ sơ vay vốn rõ ràng</i>	46 %
<i>Chương trình phát triển cộng đồng</i>	1 %
<i>Hành vi/thái độ của nhân viên CEP</i>	53 %
<i>Phương thức hoàn trả phù hợp</i>	30 %

Trong số khách hàng bày tỏ sự không hài lòng một hoặc nhiều khía cạnh của chương trình CEP thì mức vay thấp/ không đáp ứng nhu cầu và thời gian, tần suất các buổi họp nhóm/cụm quá dài, thường xuyên là sự không hài lòng nhất của khách hàng. Tiếp theo một lượng khách hàng không hài lòng về thời hạn. Nhìn chung, sự không hài lòng của khách hàng không phải do bất kỳ điểm yếu nghiêm trọng trong mô hình hoạt động của CEP, và phương pháp của CEP về mức vay, thời gian/tần suất họp cụm là phần quan trọng trong mô hình CEP mà nếu thiếu nó sẽ tác động đáng kể đến quản lý khả năng hoàn trả của CEP. Sự không hài lòng của khách hàng được trình bày tóm tắt trong bảng dưới đây.

#### Những điều khách hàng không hài lòng (Tỷ lệ khách hàng cho biết họ hài lòng một khía cạnh của chương trình CEP)

Những điều không hài lòng của khách hàng	Tỷ lệ khách hàng
<i>Lãi suất hoặc chi phí khoản vay cao</i>	2 %
<i>Mức vay quá thấp</i>	32 %
<i>Chu kỳ vay quá ngắn hoặc quá dài</i>	12 %
<i>Các cuộc họp quá thường xuyên và quá dài</i>	19 %
<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>	0 %
<i>Đợi quá lâu sau khi tắt toán đợt vay để tham gia khoản vay mới</i>	1 %

#### Duy trì khách hàng

Năm 2017, 57.754 khách hàng rời chương trình CEP, tương ứng tỷ lệ khách hàng rời chương trình là 14%, tăng so với 13% trong năm 2016. Tuy nhiên, đối với khách hàng nhận những khoản vay chu kỳ ngắn, thường là thời hạn 40 tuần/ 10 tháng, mức khách hàng rời chương trình này đạt mong đợi của CEP. Tỷ lệ khách hàng rời chương trình cũng được mong đợi vì phần lớn khách hàng tham gia chương trình CEP chỉ 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. Điều này là đặc thù của khách hàng công nhân viên. Liên quan đến điều này thì trong năm 2017, 19% các khoản vay được phát cho những khách hàng mới, tuy nhiên chỉ có 14% các khoản vay góp tuần được phát cho khách hàng mới, trong khi đó 38% các khoản vay góp tháng được phát cho khách hàng mới.

#### Duy trì khách hàng - 2014 - 2017

Các chỉ số của CEP	2017	2016	2015	2014
Tổng số khách hàng đầu năm (a)	329.619	305.835	276.774	258.954
Tổng số khách hàng mới trong năm (b)	69.939	74.453	71.436	64.109
Tổng số khách hàng cuối năm	341.804	329.619	305.835	276.774
Tổng số khách hàng rời chương trình trong năm (c)	57.754	50.669	42.375	46.289
Tỷ lệ khách hàng rời chương trình (c)/(a+b)	14,5%	13,3%	12,2%	14,3%

Năm 2017, CEP khảo sát nhanh 1.877 khách hàng rời chương trình CEP trong năm 2017 và CEP cũng thực hiện khảo sát dài hơn với 180 khách hàng rời chương trình trong năm 2017 như một phần của đánh giá tác động. Từ mẫu khảo sát nhỏ, 96% khách hàng rời chương trình chỉ ra rằng họ hài lòng với sản phẩm, dịch vụ của CEP và có lợi ích khi tham gia chương trình CEP. Ngoài ra, 97% khách hàng rời nói rằng sẽ tái giá nhập CEP nếu sau này họ cần vốn. Nguyên nhân khách hàng rời chương trình được lấy kết quả từ khảo sát 1.877 khách hàng rời chương trình và khảo sát bổ sung 180 khách hàng rời chương trình, được nêu trong bảng dưới đây.

Như đã nêu từ bảng trên, nguyên nhân chính của khách hàng rời chương trình là khách hàng không còn cần vốn vay và cuộc sống gia đình đã ổn định. Nguyên nhân thứ hai (từ phần lớn 2 mẫu khảo sát khách hàng rời chương trình) là khách hàng ngừng kinh doanh và không còn nhu cầu vốn vay. Nguyên nhân thứ tư (từ cả 2 mẫu khảo sát) là khách hàng làm ăn khó khăn nên họ không cần nguồn vốn vay. Những nguyên nhân này chỉ ra là khách hàng không nghĩ rằng khoản vay của CEP sẽ còn ích lợi nữa đối với họ.

Nguyên nhân thứ ba khách hàng rời chương trình (từ phần lớn 2 mẫu khảo sát rời chương trình) là khách hàng vi phạm quy trình theo nhóm/ cụm tín dụng và điều khoản vay của CEP hoặc do hoàn



cảnh khách hàng đã chuyển đến ở một khu vực khác ngoài phạm vi phục vụ của CEP. Những nguyên nhân này làm cho khách hàng 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 ít hơn mà khách hàng rời chương trình là khách hàng 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 khách hàng để tạo việc làm và giảm thiểu sự ảnh hưởng của bệnh tật (những nguyên nhân này chiếm 1,8% trong số 1.877 khách hàng rời chương trình, và 1,1% trong số 180 khách hàng rời chương trình là do sức khỏe kém).

#### Nguyên nhân khách hàng rời chương trình CEP – Dữ liệu khảo sát mẫu 1.877 khách hàng

Nguyên nhân khách hàng rời chương trình	Tỷ lệ khách hàng
<i>Kinh tế ổn định, không có nhu cầu vốn vay</i>	50,7 %
<i>Di cư đến nơi ở khác, vì phạm điều khoản tín dụng của CEP, thay đổi hoàn cảnh hoặc nguyên nhân khác</i>	18,7 %
<i>Ngừng kinh doanh và không còn nhu cầu vốn vay</i>	19,3 %
<i>Khó khăn trong kinh doanh</i>	8,0 %
<i>Không có việc làm ổn định</i>	1,1 %
<i>Không thể hoàn trả do phương thức hoàn trả không phù hợp</i>	0,3 %
<i>Không thể hoàn trả do sức khỏe kém hoặc do nguyên nhân khác</i>	0,7 %
<i>Không hài lòng với quy trình của CEP</i>	0,4 %
<i>Không thể hòa hợp với nhóm trưởng hoặc cụm trưởng</i>	0,7 %
<i>Không hài lòng với hành vi của nhân viên CEP</i>	0,1 %

#### Nguyên nhân khách hàng rời chương trình CEP - Dữ liệu khảo sát mẫu 180 khách hàng rời

Nguyên nhân khách hàng rời chương trình (nhiều hơn 1 nguyên nhân đối với mỗi khách hàng)	Tỷ lệ khách hàng
<i>Kinh tế ổn định, không có nhu cầu vốn vay</i>	49,4 %
<i>Di cư đến nơi ở khác, vì phạm điều khoản tín dụng của CEP, thay đổi hoàn cảnh hoặc nguyên nhân khác</i>	18,3 %
<i>Ngừng kinh doanh và không còn nhu cầu vốn vay</i>	11,7 %
<i>Khó khăn trong kinh doanh</i>	11,1 %
<i>Không thể hoàn trả khoản vay do phương thức hoàn trả không phù hợp</i>	1,7 %
<i>Sức khỏe kém</i>	1,1 %
<i>Không hài lòng với quy trình của CEP</i>	3,9 %
<i>Không hài lòng với hành vi của nhân viên CEP</i>	0,6 %
<i>Không hài lòng với nhóm trưởng/cụm trưởng</i>	2,2 %

#### Đề nghị cải tiến sản phẩm của khách hàng

Năm 2017, CEP khảo sát 180 khách hàng và thực hiện các cuộc thảo luận nhóm tập trung với các khách hàng để nhận 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. Toàn bộ khách hàng đều hài lòng về sản phẩm và dịch vụ của CEP và khách hàng 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 khách hàng liên quan đến cải tiến sản phẩm, đề nghị phổ biến nhất là (theo thứ tự hoặc phổ biến): (a) tăng mức vay; (b) duy trì sản phẩm hiện tại; (c) giảm lãi suất; (d) cải thiện tính linh hoạt của sản phẩm tiết kiệm.

Để đáp ứng các đề nghị của khách hàng, trong năm 2017, CEP đã triển khai sản phẩm tiết kiệm có kỳ hạn, với dự định thí điểm sản phẩm tiết kiệm có kỳ hạn ngay tại cộng đồng vào năm 2018. Trong năm 2018, CEP cũng dự định thử nghiệm sự thay đổi nhỏ về tiết kiệm tự nguyện nhằm gia tăng tính linh hoạt. Năm 2017, đã giảm lãi suất cho vay nhân dân lao động từ 20,8%/năm xuống còn 19,8%/năm. Trong năm 2017 CEP đã đưa ra sản phẩm cho vay mùa vụ với mức vay tối đa là 50 triệu đồng (tuy nhiên mức vay tối đa cho tất cả các khoản vay vẫn duy trì ở 30 triệu đồng).

## Khách hàng vay nhiều nguồn và nợ quá hạn

Năm 2017, CEP tiếp tục theo dõi: số lượng khách hàng vay từ nhiều nguồn khác, nguồn gốc của các khoản vay, nguyên nhân khách hàng vay nhiều nguồn; và các biện pháp thỏa thuận của khách hàng và nhân viên CEP sẽ thực hiện.

Năm 2017, 4,4% (10.047 của 229.445) khách hàng nhân dân lao động (đa số là nhưng người tự sản xuất) có khoản nợ từ nguồn vay khác ngoài khoản vay của CEP. Đối với mỗi khách hàng có nợ từ nguồn vay khác thì không phải là vấn đề quan trọng, và khả năng hoàn trả của khách hàng được đánh giá cẩn thận trước khi CEP giải ngân khoản vay cho khách hàng. Nguyên nhân chính khách hàng vay nhiều nguồn là họ cần thêm vốn để đáp ứng hoạt động tăng thu nhập. Đa số khách hàng vay nhiều nguồn nhận khoản vay ưu đãi từ chương trình quốc gia đáp ứng tốt nhu cầu nguồn vốn của khách hàng.

## Khách hàng CEP vay vốn nhiều nguồn từ các chương trình khác ngoài CEP

Nguồn vốn	Tỷ lệ khách hàng
Chương trình cho vay của nhà nước (NH Chính sách xã hội, chương trình giảm nghèo)	59,9 %
Chương trình cho vay của các tổ chức đoàn thể (Hợp tác xã, Hội phụ nữ)	5,4 %
Các ngân hàng thương mại	19,7 %
Quỹ tín dụng nhân dân, công ty tài chính	6,4 %
Khoản vay của cá nhân	3,5 %
Khác	5,1 %

## Nguyên nhân khách hàng CEP vay nhiều nguồn

Nguyên nhân	Tỷ lệ khách hàng
Khoản vay của chương trình nhà nước không đáp ứng đủ, khoản vay CEP cung cấp nguồn vốn bổ sung	29,3 %
Vay từ nguồn khác, cần thêm nguồn vốn và sẽ tiếp tục vay CEP	39,1 %
Khoản vay CEP không đủ - Mức vay tối đa của CEP quá nhỏ	6,6 %
Khoản vay CEP không đủ - Nhân viên CEP không cho vay mức cao hơn	4,1 %
Nhu cầu vốn khẩn cấp	6,6 %
Khác	14,4 %

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

Các biện pháp	Tỷ lệ khách hàng
Tiếp tục vay vốn ưu đãi từ các chương trình nhà nước, nếu không đủ thì sẽ vay thêm từ CEP	57,6 %
Tiếp tục vay CEP và sẽ chấm dứt vay các nguồn khác khi nợ đã được thanh toán	35,8 %
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	6,6 %

## Tuân thủ các nguyên tắc bảo vệ khách hàng

Nguyên tắc 1: Thiết kế và cung cấp sản phẩm phù hợp	
1. Tất cả các sản phẩm phù hợp với nhu cầu của khách hàng và không làm tổn hại đến khách hàng. Không có sản phẩm gây ra những ảnh hưởng/giá trị tiêu cực cho khách hàng.	Năm 2017, CEP tiếp tục cung cấp một loạt các sản phẩm tín dụng và tiết kiệm phù hợp với khách hàng. 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 khách hàng.
2. CEP không yêu cầu tài sản thế chấp.	Năm 2017, CEP không yêu cầu tài sản thế chấp cho bất kỳ khoản vay nào.
3. CEP thực hiện khảo sát nguyên nhân khách hàng rời chương trình.	Năm 2017, CEP khảo sát 1.877 để tìm hiểu nguyên nhân họ rời chương trình CEP. CEP cũng thực hiện khảo sát 180 khách hàng rời chương trình như một phần của đánh giá tác động.
4. CEP sử dụng thông tin phản hồi của khách hàng cho việc phát triển sản phẩm mới và hoàn thiện sản phẩm hiện có.	Năm 2017, CEP sử dụng thông tin phản hồi của khách hàng rời chương trình và khách hàng 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 buộc khách hàng ký các hợp đồng.	Năm 2017, CEP không sử dụng các hành vi áp lực đối với khách hàng. CEP quy định chính thức những hướng dẫn về hành vi ứng

	xử của nhân viên CEP đối với khách hàng. Nhân viên CEP luôn luôn phải đối xử với khách hàng bằng lòng thương yêu, sự 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 khách hàng. Nếu nhân viên CEP không ứng xử thích hợp với khách hàng, 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.
--	---

<b>Nguyên tắc 2: Tránh tình trạng khách hàng bị nợ nần quá nhiều</b>	
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 khách hàng.	Chính sách CEP quy định nhân viên tín dụng thực hiện đánh giá về sự nghèo khó và khả năng tín dụng của khách hàng khi nhận được đơn đề nghị vay vốn của khách hàng. Thông tin về thu nhập và chi tiêu của hộ gia đình khách hàng được ghi nhận và đánh giá cẩn thận, và mức hoàn trả khoản vay của khách hàng 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 khách hàng 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 trường phòng tín dụng và giám đốc chi nhánh mức vay duyệt cho khách hàng, đảm bảo không vượt quá khả năng hoàn trả của khách hàng. Mức vay và kỳ hạn khoản vay phụ thuộc hoàn toàn vào thu nhập và việc làm tăng thu nhập của khách hàng 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 tất cả 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 khách hàng 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 khách hàng 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 khách hàng vay vốn loại hình lao động (không có việc làm chính thức) và tại nơi làm việc của khách hàng 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 2017 là 0,52%.

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 khách hàng.	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 trả cho nhân viên vào 2017.
9. Nếu PAR hơn 10% ở góc độ 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 khách hàng với chính quyền địa phương (đối với tất cả các chu kỳ vay của khách hàng).	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 khách hàng 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 khách hàng trước khi giải ngân ở mỗi chu kỳ cho vay. CEP cũng thực hiện báo cáo dữ liệu thông tin của khách hàng 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 khách hàng 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 2017, 4,4% khách hàng lao động nhận khoản vay CEP có nợ từ chương trình cho vay của tổ chức khác (60% khách hàng vay các chương trình quốc gia). Đối với mỗi khách hàng có nợ thì không là vấn đề quan trọng, và khả năng hoàn trả của khách hàng được đánh giá cẩn thận trước khi CEP giải ngân khoản vay cho khách hàng.
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 giám đốc chi nhánh xem xét thông tin từ chính quyền địa phương trước khi quyết định cho vay.
13. Ban quản lý và HĐTV CEP nhận thức và quan tâm về rủi ro của khách hàng khi nợ vay nhiều nguồn và theo dõi rủi ro này.	Khách hàng 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 thành viên 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 khách hàng 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 Phòng nghiệp vụ khác thăm/khảo sát số mẫu đại diện của khách hàng vay vốn hàng năm.	Giám đốc chi nhánh, Phòng Quản lý tín dụng và Kiểm toán nội bộ thăm viếng một số mẫu khách hàng đang vay của mỗi nhân viên tín dụng phục vụ hàng năm.
16. CEP không cho vay đảo nợ.	Năm 2017, 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 khách hàng 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 khách hàng 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 khách hàng 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 khách hàng 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 khách hàng 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 tắt 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 khách hàng (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 khách hàng trước khi ký hợp đồng vay.	Tất cả các điều khoản và điều kiện của khoản vay được truyền thông đến khách hàng cả bằng lời nói và bằng văn bản trong hợp đồng vay.
10. CEP đảm bảo khách hàng 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.	Khách hàng 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 xin vay vốn.
11. Nhân viên của CEP sẵn sàng trả lời các câu hỏi của khách hàng.	Nhân viên CEP sẵn sàng trả lời tất cả các câu hỏi của khách hàng 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 khách hàng và sẵn sàng trả lời các câu hỏi của khách hàng bất cứ lúc nào.
12. CEP cung cấp cho khách hàng bản sao của tất cả các tài liệu có chữ ký của khách hàng 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 khách hàng.	CEP cung cấp cho khách hàng 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 khách hàng được cấp một sổ tiết kiệm về việc ký kết hợp đồng vay.
13. CEP thường xuyên cung cấp cho khách hàng 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 khách hàng. 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 khách hàng 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.

<b>Nguyên tắc 4: Định giá hợp lý</b>	
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 là bằng nhau trong mỗi 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	Không có phí hoặc hình phạt được CEP áp dụng vì bất kỳ lý do

giao dịch không quá cao.	nào. CEP cũng không cho phép bất kỳ nhân viên, cộng tác viên thực hiện thu bất kỳ khoản phí nào từ các khách hàng.
--------------------------	--

<b>Nguyên tắc 5: Đối xử với khách hàng một cách công bằng và tôn trọng</b>	
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 HĐQT xem xét và phê duyệt.	Quy tắc ứng xử của CEP được HĐQT xem xét và phê duyệt trong năm 2011 và năm 2017.
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 khách hàng bằng lòng thương yêu, sự tôn trọng, chia sẻ và lịch sự. Trong trường hợp khách hàng không hoàn trả khoản vay, nhân viên CEP trước hết phải hỏi thăm khách hàng để tìm hiểu lý do không hoàn trả khoản vay. Trong trường hợp khách hàng 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 khách hàng gặp khó khăn (chẳng hạn như khách hàng không có khả năng và không thể làm việc được) sau đó khách hàng 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 khách hàng, nhưng do khách hàng 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 khách hàng.
5. CEP không có chính sách cho phép khách hàng 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 khách hàng. Chính sách của CEP liên quan đến việc thu hồi và quản lý các khoản vay phản ánh rằng tất cả các khách hàng đối mặt với những khó khăn và một số khách hàng 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 khách hàng. Tiết kiệm của khách hàng có thể được sử dụng để trả nợ vay với sự đồng ý của khách hàng.	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 khách hàng. Với sự cho phép của khách hàng, các khoản tiết kiệm khách hàng 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 Tổng Giám đốc và các cấp quản lý xem xét hành vi đạo đức, ứng xử	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

chuyên nghiệp và chất lượng của sự hợp tác với khách hàng là một phần của việc đánh giá hiệu suất nhân viên.	một phần của việc đánh giá năng suất nhân viên hàng 6 tháng, chiếm 18% tổng điểm đánh giá (cho nhân viên tín dụng).
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 vụ của Hội sở. 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 2017, mức lương thấp nhất CEP trả cho nhân viên chính thức làm việc toàn thời gian bằng 3 lần mức lương tối thiểu vùng (áp dụng khối doanh nghiệp) và bằng 8 lần mức lương tối thiểu chung (áp dụng khối hành chính sự nghiệp).
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. Khách hàng 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 hay 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 khách hàng 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.	Khách hàng 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. Khách hàng 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.

<b>Nguyên tắc 6: Bảo mật thông tin của khách hàng</b>	
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 khách hàng. 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 2017, bao gồm việc thu thập, xử lý, sử dụng, phân phối và lưu trữ thông tin khách hàng. Nó 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 khách hàng của CEP sử dụng ngôn ngữ đơn giản, rõ ràng và không in chữ nhỏ.	CEP có điều khoản bảo mật thông tin khách hàng trong hợp đồng vay vốn của CEP. Điều khoản bảo mật thông tin khách hàng đơn giản và rõ ràng bằng văn bản có cỡ chữ bằng với phần còn lại của hợp đồng.
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 khách hàng.	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 khách hàng 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 khách hàng cho bên thứ ba mà không có sự đồng ý trước của khách hàng.	Nội quy lao động và quy tắc ứng xử của CEP cấm để lộ hoặc tiết lộ thông tin khách hàng 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 khách hàng.	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 khách hàng.
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 khách hàng được ghi nhận.
7. Nếu tập tin được lưu trữ trong định dạng vật lý, CEP lưu trữ các tập tin của khách hàng 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 khách hàng về bảo mật thông tin của khách hàng. CEP chia sẻ rõ ràng đến khách hàng về cách sử dụng và chia sẻ thông tin của họ.	CEP đào tạo nhân viên giải thích cho khách hàng 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 khách hàng.	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 khách hàng như một phần của chương trình đào tạo nghiệp vụ của CEP.
11. CEP thông báo cho khách hàng 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.	Nhân viên CEP giải thích cho khách hàng thông tin của họ sẽ được 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 khách hàng.	Yêu cầu nhân viên CEP đọc và giải thích điều khoản bảo mật thông tin trong hợp đồng vay vốn cho khách hàng trước khi phát vay.
13. Hợp đồng vay vốn (HĐVV) của CEP bao gồm điều khoản bảo mật thông tin dữ liệu khách hàng, mô tả khi nào dữ liệu có thể được chia sẻ và chia sẻ như thế nào.	HĐVV chuẩn của CEP bao gồm điều khoản bảo mật thông tin khách hàng ghi rõ tất cả những thông tin mà khách hàng 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 CQĐP để nhận dạng và xác định nơi cư trú của khách hàng, và đánh giá việc vay trù nguồn các nguồn nhà nước của khách hàng; (2) Tên, địa chỉ và kế hoạch hoàn trả của khách hàng sẽ được chia sẻ với nhóm trường và cụm trường 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 khách hàng khi chia sẻ thông tin đòi tư của cá nhân khách hàng 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 khách hàng trước khi thông tin được chia sẻ hoặc sử dụng thông tin hoặc hình ảnh của khách hàng 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 khách hàng, 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 khách hàng trong cụm.

<b>Nguyên tắc 7: Cơ chế giải quyết khiếu nại</b>	
1. CEP thông báo cho khách hàng 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 khách hàng 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 tin 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 khách hàng về cơ chế khiếu nại.	CEP yêu cầu nhân viên phải lịch sự với khách hàng ở tất cả các lần tiếp xúc và hướng dẫn cho khách hàng thực hiện bất kỳ khiếu nại trực tiếp với Giám đốc chi nhánh hoặc chuyên viên của hội sở 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 khách hàng một cách kịp thời.	CEP xử lý và giải quyết khiếu nại của khách hàng ở cả hai cấp chi nhánh và Hội sở. Khiếu nại được tiếp nhận và xử lý ở cấp chi nhánh bởi Giám đốc chi nhánh và ở cấp hội sở 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 tin dụng CEP. Nếu một khách hàng, 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 khách hàng hài lòng, cộng tác viên hoặc đối tác sau đó không có thực hiện thêm việc khiếu nại nữa. Nếu một khách hàng, cộng tác viên hoặc đối tác khiếu nại trực tiếp với hội sở CEP hoặc việc khiếu nại do chi nhánh CEP giải quyết nhưng khách hàng 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 HĐQT, cung cấp khuyến nghị về cách giải quyết thích hợp. HĐQT 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 Giám đốc 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 Hội sở, 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 khách hàng 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 khách hàng chủ động sử dụng.	Cơ chế khiếu nại đã được khách hàng sử dụng rất ít trong năm 2017 (9 vụ khiếu nại). 5 vụ khiếu nại được nộp ở chi nhánh và 4 vụ khiếu nại được nộp tại hội sở. Tất cả các khiếu nại đã được giải quyết hài lòng khách hàng và không có khiếu nại nào được chuyển đến Ủy ban giải quyết khiếu nại. Các khiếu nại liên quan đến: khách hàng bị từ chối cho vay (3 khiếu nại); khiếu nại về lãi

	suất, số dư tiết kiệm và thời hạn hoàn trả (4 khiếu nại); cụm trưởng khiếu nại do bị chấm dứt hợp tác (2 khiếu nại).
8. Khách hàng 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 2017.
10. CEP sử dụng thông tin khiếu nại để sửa chữa những sai lầm, thiếu sót và hoạt động có thể gây hại cho khách hàng.	CEP sử dụng các thông tin cung cấp thông qua khiếu nại. Năm 2017, CEP sử dụng các thông tin từ khiếu nại để khắc phục những lỗi nhỏ, khắc phục những hiểu nhầm và thay thế cộng tác viên/cụm trưởng thực hiện các hoạt động cho vay cá nhân.
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 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 khách hàng nghèo, cấp nhà cho khách hàng 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 khách hàng gặp khó khăn, cấp lương thực thực phẩm cho khách hàng. CEP sẽ xây dựng tinh thần đoàn kết tương trợ trong cộng đồng và tăng năng lực của khách hàng nữ thông qua việc điều hành nhóm cụm, khách hàng tham gia trong hợp cụm và phát triển hệ thống an sinh xã hội.

#### KPIs năm 2017:

- Năm 2017, CEP đã trao 2.080 suất học bổng cho con của khách hàng. CEP cũng đã trao tặng 9.451 phần quà học tập gồm tập, balô, đèn và xe đạp cho con em của khách hàng trong năm.
- Tỷ lệ trẻ em đi học trong độ tuổi từ 6 đến 15 của hộ gia đình khách hàng được đến trường là 94% trong năm 2017 (khảo sát mẫu 354 khách hàng).
- Năm 2017, 229.445 khách hàng tham dự huấn luyện về giáo dục tài chính, CEP cung cấp hỗ trợ thêm cho khách hàng 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 2017, CEP đã hỗ trợ để xây và sửa chữa nhà ở cho 120 khách hàng nghèo nhất.
- Năm 2017, 67.469 khoản vay được sử dụng để cải thiện nhà ở và vệ sinh.
- Năm 2017, 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.
- Khách hàng là phụ nữ tham gia chương trình CEP 3 năm tham gia vào việc ra quyết định tài chính trong gia đình (51%) và cộng đồng (31%) (số liệu khảo sát mẫu của 144 khách hàng nữ trong năm 2017). Hơn nữa, 65% khách hàng nữ cho rằng sinh hoạt nhóm/cụm cung cấp cơ hội cho họ chia sẻ kinh nghiệm và 41% khách hàng nữ tự tin hơn khi tham gia chia sẻ ý kiến của họ với những người khác.
- Năm 2017, 55,138 khách hàng nhận được thực phẩm và nhu yếu phẩm.
- Năm 2017, 2.553 khách hàng 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.
- Năm 2017, CEP mua bảo hiểm y tế cho 1.102 gia đình khách hàng cho phép họ nhận được dịch vụ chăm sóc sức khỏe thích hợp.

Năm 2017, CEP đã chi 6,0% tổng thu nhập (31,3 triệu đồng) cho quỹ phát triển cộng đồng để sử dụng hỗ trợ cho các chương trình phát triển cộng đồng của CEP. Quỹ phát triển cộng đồng này hoạt động như một quỹ tương trợ làm giảm nguy cơ khó khăn kéo dài cho bất kỳ khách hàng 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 khách hàng và gia đình của họ. Quỹ được cấp phát trên cơ sở ưu tiên nhu cầu của khách hàng nghèo hơn và khách hàng phải đối mặt với khó khăn. Trong suốt một năm, quỹ phát triển cộng đồng đã được phân phối theo tỷ lệ sau: 13% được phân bổ cho nhà ở, 27% phân bổ cho học bổng và hỗ trợ giáo dục, 47% phân bổ cho các loại thực phẩm, nhu yếu phẩm và 13% phân bổ cho bảo hiểm y tế, hỗ trợ phát triển nghề, hỗ trợ tài chính khẩn cấp và các khoản khác hỗ trợ hộ gia đình khách hàng.

CEP tìm kiếm các hoạt động tài chính có tiềm năng cải thiện tốt hơn an sinh của khách hàng và không gây hại cho xã hội hoặc môi trường. Do đó, có một danh sách các hoạt động của khách hàng sẽ bị loại, không được nhận khoản vay từ CEP. 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; bất kỳ hoạt động liên quan đến cờ bạc (điều này 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; các hoạt động liên quan đến thiệt hại cho 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 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.

### **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.

#### **KPIs:**

1. Năm 2017, 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, giám đốc chi nhánh và hội sở.
2. Năm 2017, có 3 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. 3 trường hợp này liên quan đến tổng cộng 9 nhân viên, cụ thể: 2 nhân viên bị sa thải, 6 nhân viên bị kỷ luật kéo dài thời hạn nâng lương và 1 nhân viên bị kỷ luật khiển trách bằng văn bản.
3. Năm 2017, 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. Tất cả các chính sách được cập nhật vào năm 2017 như là một phần của CEP chuyển đổi để phù hợp với tổ chức tài chính vi mô, bao gồm Điều lệ CEP và tất cả các chính sách về hoạt động và tài chính.
4. Giá trị cốt lõi của CEP đã được phản ánh trong tất cả các mối quan hệ giữa CEP với khách hàng, nhân viên và đối tác, và không có các trường hợp hoặc vấn đề tiêu 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 2017, có 6 khiếu nại của khách hàng và đối tác liên quan đến nhân viên CEP. Các khiếu nại trực tiếp liên quan việc cách thức nhân viên giải thích không làm khách hàng hài lòng. Không có khiếu nại liên quan đến hành vi và cách cư xử của nhân viên.

Năm 2017, không có vấn đề quan trọng bên ngoài liên quan đến các giá trị cốt lõi của CEP. Trong nội bộ, có 3 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. 3 trường hợp xử lý gồm: (i) 1 nhân viên không nộp tiền thu từ khách hàng và sử dụng cho mục đích cá nhân (1 nhân viên vị sa thải); (ii) 3 nhân viên không tuân thủ quy trình kiểm đếm và quản lý tiền mặt, trong đó 1 nhân viên lợi dụng việc thiếu kiểm tra, giám sát của 2 nhân viên quản lý và để tiền của CEP nằm ngoài kết sắt (1

nhân viên bị sa thải, 1 nhân viên bị kỷ luật kéo dài thời hạn nâng lương và 1 nhân viên bị kỷ luật khiển trách bằng văn); và (iii) 5 nhân viên không tuân thủ quy trình duyệt cho vay, trong đó 2 nhân viên tự duyệt cho vay không thông qua phê duyệt, giám sát của cấp quản lý và cấp quản lý đã không thực hiện tốt vai trò giám sát (5 nhân viên bị áp dụng hình thức kỷ luật kéo dài thời hạn nâng lương).

### 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.

#### KPIs:

1. Sự hài lòng của nhân viên tương đối cao. Sự hài lòng của nhân viên được giám sát thông qua các cuộc họp của hội sở và chi nhánh, các cuộc họp công đoàn, các cuộc họp giữa người lao động và người sử dụng lao động. Năm 2017 không thực hiện khảo sát nhân viên, tuy nhiên trong năm 2016, 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 3,8 - 4,0 điểm) có liên quan đến: (1) CEP mang đến việc làm có ý nghĩa; (2) CEP mang đến công việc ổn định và nghề nghiệp lâu dài; (3) niềm tự hào khi họ được làm việc cho CEP phục vụ cho người nghèo và người thu nhập thấp; và (4) sự thân thiện và niềm tin với đồng nghiệp. Những khía cạnh mà nhân viên cho biết họ ít hài lòng nhất (điểm trung bình đạt 2,9 - 3,3 điểm) là: (1) an toàn tại nơi làm việc của nhân viên; (2) cơ hội thăng tiến tại CEP; (3) ghi nhận không đầy đủ những sáng kiến và nỗ lực của nhân viên; và (4) tính tương xứng của lương so với hệ thống đồng nghiệp ghi nhận sự đóng góp của nhân viên.
2. Tỷ lệ nhân viên nghỉ việc duy trì ở mức tương đối thấp (mặc dù cao hơn những năm trước), với 30 nhân viên nghỉ việc trong năm 2017. Những lý do của 30 nhân viên nghỉ việc là: 1 nhân viên nghỉ hưu; 4 nhân viên nghỉ vì lý do sức khỏe; 4 nhân viên nghỉ để đi học lên cao; 3 nhân viên di cư về ở với gia đình tại các địa bàn CEP không hoạt động; 6 nhân viên chuyển sang làm trong lĩnh vực ngân hàng/tài chính; 3 nhân viên nghỉ để làm kinh doanh và chăm sóc cho gia đình; 7 nhân viên theo đuổi nghề nghiệp ở lĩnh vực khác; 2 nhân viên bị sa thải sau khi vi phạm quy định làm việc và chuẩn mực đạo đức của CEP.
3. CEP có 576 nhân viên vào cuối năm 2017, 44% là nhân viên nữ và 42% nhân viên quản lý (hội sở) là nữ.
4. Độ tuổi trung bình của nhân viên CEP là 32,4 tuổi, và thâm niên công tác trung bình của nhân viên tại CEP là 7,2 năm.
5. CEP tuyển dụng 49 nhân viên mới vào năm 2017, tất cả đều là vị trí nhân viên (49 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 2017 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 11 vị trí quản lý trong năm 2017 bao gồm các vị trí tại hội sở, giám đốc chi nhánh, trưởng phòng kế toán và trưởng phòng tín dụng chi nhánh. Ngoài ra, trong năm có 45 nhân viên tín dụng đã được đề bạt trong nội bộ chi nhánh vào vị trí 'Tổ trưởng tín dụng'
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 chi nhánh 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). Giám đốc chi nhánh tham dự trung bình 5,0 khóa đào tạo trong năm 2017, Thủ quỹ tham dự trung bình 0,9 khóa đào tạo, trưởng phòng kế toán chi nhánh tham dự trung bình 2,0 khóa đào tạo, nhân viên tín dụng tham dự trung bình 2,6 khóa huấn luyện và nhân viên hội sở trung bình 0,1 khóa đào tạo (nhân viên hội sở cũng tham dự một số hội thảo và huấn luyện tại chi nhánh). Phần lớn các khóa đào tạo/huấn luyện (90%) 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 các 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 2017, lương trung bình là 20,4 triệu đồng/tháng, với lương thấp nhất là 10,7 triệu đồng/tháng (đối với nhân viên làm việc toàn thời gian). Mức lương tối thiểu theo luật định vào năm 2017 cho khối hành chính sự nghiệp là 1,3 triệu đồng/tháng và cho khối doanh nghiệp là 3,75 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 2017, 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 2017, 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 2017, 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 2017, CEP tiếp tục đảm bảo rằng tất cả các nhân viên có bằng mô tả công việc và hợp đồng lao động bằng văn bản.

16. Năm 2017, 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 2017, 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 khách hàng (35%); tuân thủ các quy định, chính sách, thủ tục, quy tắc ứng xử và nội quy lao động (12%); đóng góp vào sự phát triển khách hàng cho chi nhánh (10%); sáng kiến và biện pháp cải tiến nâng cao hiệu suất công việc (3%); mức độ tiếp cận người nghèo (10%); hợp tác, đoàn kết và xây dựng mối quan hệ với đồng nghiệp, cộng tác viên, khách hàng và chính quyền địa phương (5%); và chi tiêu huy động tiết kiệm (10%). Hệ thống đánh giá 10 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 2017, 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 Tổng 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 Tổng Giám đốc. Năm 2017, 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 2017, 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 2017, CEP đã thực hiện những điều chỉnh những vấn đề dẫn đến nhân viên nghỉ việc và ít hài lòng thông qua việc xác định những khía cạnh mà nhân viên ít hài lòng nhất trong cuộc khảo sát sự hài lòng của nhân viên vào năm 2016. Về mặt này, CEP đã tiếp tục cố gắng giảm thiểu rủi ro về an toàn cho nhân viên bằng việc thay đổi thủ tục chính để nhân viên cảm thấy an toàn hơn khi phát vay và thu hồi tiền mặt tại cơ sở. Trong năm 2017 CEP đã gia tăng sử dụng chuyên khoản ngân hàng để tránh việc thu tiền mặt trong loại hình công nhân viên và cũng bắt đầu thí điểm tăng lượng thu hồi bằng điện tử và sử dụng quản lý sổ sách điện tử để gia tăng tốc độ giao dịch và giảm thời gian lưu giữ tiền mặt tại cơ sở. CEP cố gắng cung cấp nhiều hơn các cơ hội phát triển nghề nghiệp và thăng tiến cho nhân viên vào năm 2017 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 2017, 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 30 nhân viên CEP nghỉ việc trong năm 2017, cao hơn so với năm 2016 và năm 2015. Số nhân viên nghỉ việc vẫn ở mức độ chấp nhận được, cụ thể là có 15 nhân viên nghỉ việc không liên quan đến việc không hài lòng với CEP (bao gồm: 1 nhân viên nghỉ hưu; 4 nhân viên nghỉ vì lý do sức khỏe; 4 nhân viên nghỉ để đi học lên cao; 3 nhân viên di cư về ở với gia đình tại các tỉnh/thành phố mà CEP không hoạt động; và 3 nhân viên nghỉ để làm kinh doanh và chăm sóc cho gia đình). 15 nhân viên khác nghỉ việc có thể một phần do không hài lòng với CEP. Trong số này, 7 nhân viên theo đuổi một nghề nghiệp ở lĩnh vực khác và 6 nhân viên chuyển

sang làm trong lĩnh vực tài chính ngân hàng. 13 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 bị sa thải do vi phạm quy định làm việc và chuẩn mực đạo đức của CEP.

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 – 2014 - 2017

Số liệu CEP	2017	2016	2015	2014
Tổng số nhân viên	576	557	519	492
Tổng số nhân viên nữ	251	243	226	209
Tỷ lệ nhân viên nữ	44 %	44 %	44 %	42 %
Tổng số nhân viên mới tuyển dụng	49	58	52	38
Tổng số nhân viên nghỉ việc	30	20	25	12
Số lượng nhân viên tín dụng nghỉ việc	27	19	24	9
Tỷ lệ nghỉ việc (số nhân viên nghỉ việc/tổng số nhân viên bình quân)	5,3 %	3,7 %	4,9 %	2,5 %
Số lượng nhân viên tín dụng	433	420	388	363
Tỷ lệ nhân viên tín dụng nữ	39 %	39 %	39 %	38 %
Tổng số nhân viên tại chi nhánh	535	517	481	455
Tổng số nhân viên tại hội sở	41	40	38	37
Số lượng quản lý	12	11	11	11
Số lượng nữ quản lý	5	5	5	5

### Hoạt động đào tạo nhân viên CEP – 2017

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	49	3	59	18,1
Nhân viên tín dụng	384	19	1.007	2,6
Trưởng phòng kế toán CN	35	2	69	2,0
Nhân viên thủ quỹ	33	1	29	0,9
Nhân viên hội sở	41	4	6	0,1
Giám đốc chi nhánh	34	5	170	5,0
Tất cả nhân viên	576	15	590	1,0
<b>Tổng cộng</b>	<b>576</b>	<b>49</b>	<b>1.930</b>	<b>3,4</b>

\* 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 (số liệu 3,4 ở dòng 'Tổng cộng' là bình quân số khóa đào tạo mà một nhân viên tham gia).

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

#### Mục tiêu chiến lược:

HĐTV, 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.

#### KPIs:

- Năm 2017, có 2 thành viên mới trong 5 thành viên của Hội đồng thành viên CEP. Tất cả các thành viên Hội đồng thành viên 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 thành viên được phê duyệt và đã cam kết tuân thủ các quy tắc ứng xử CEP.
- Tổng Giám đốc CEP, cũng là thành viên Hội đồng thành viên giám sát hoạt động xã hội và báo cáo cho Hội đồng thành viên về hiệu quả xã hội. Vai trò và trách nhiệm của Tổng Giám đốc trong việc giám sát thông tin hoạt động xã hội và báo cáo cho Hội đồng thành viên được Hội đồng thành viên phân công.
- Trong năm 2017, có 4 trong số 5 thành viên Hội đồng thành viên CEP đã tham dự ít nhất một lần trong cuộc họp cụm/họp nhóm khách hàng hoặc các cuộc họp tương tự khác với các đại diện khách hàng. Trong năm 2017, CEP dự định tất cả các thành viên Hội đồng thành viên tham dự ít nhất một cuộc họp mỗi năm với khách hàng.
- Trong các cuộc họp Hội đồng thành viên CEP năm 2017, Hội đồng thành viên 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.
- Năm 2017, Hội đồng thành viên 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.
- Năm 2017, Hội đồng thành viên kết hợp các tiêu chí hiệu quả hoạt động xã hội vào việc đánh giá về hiệu suất quản lý của Tổng Giám đốc.

8. Trong năm 2017, Ban quản lý CEP tiếp tục kết hợp mục tiêu hoạt động xã hội vào kế hoạch kinh doanh thông qua việc thực hiện khung quản lý hiệu quả xã hội và tiếp tục phân công Phòng Kiểm toán nội bộ CEP thực hiện nhiệm vụ Quản lý Hiệu quả xã hội.
9. Năm 2017, 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 2017, 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 khách hàng, giảm lỗi suất và gắn trách nhiệm của nhân viên với những hành vi không đúng quy định.
11. Tổng Giám đốc CEP quản lý đội ngũ cán bộ quản lý thực hiện nhiệm vụ hướng đến mục tiêu xã hội CEP. Năm 2017, 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 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 2017 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 2017, ban quản lý CEP tiếp tục đánh giá tất cả các nhân viên về cách thức họ thực hiện trách nhiệm cả 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 giám đốc 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 (4,5%); huấn luyện và tuân thủ các chính sách, thủ tục và nội quy lao động (4,5%); chi nhánh tuân thủ quy tắc ứng xử và thực hiện tốt các giá trị văn hóa CEP (3%); 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 trường, khách hàng và chính quyền địa phương (8%); đạt kế hoạch phát triển năm (18%); PAR – quản lý chất lượng vốn đầu tư cho vay (12%); 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 (10%).
14. Vào cuối năm 2017, 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 cho thấy rằng CEP đáp ứng cao Tiêu chuẩn chung về Quản lý Hiệu quả xã hội.

Vào cuối năm 2017, 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. CEP sử dụng công cụ này để tự đánh giá hiệu quả hoạt động xã hội của CEP; đánh giá mức độ CEP đáp ứng Tiêu chuẩn chung về Quản lý Hiệu quả xã hội; và xác định những lĩnh vực cần cải thiện hơn. Những lĩnh vực cần cải thiện trong tương lai được xác định bởi công cụ Cerise là: cải thiện chiến lược để đạt mục tiêu xã hội bằng việc chi tiết sản phẩm, dịch vụ của CEP và kênh phân phối giảm rào cản tác động đến tài chính toàn diện; huấn luyện nhân viên tin dụng đánh giá rủi ro môi trường ảnh hưởng đến việc kinh doanh của khách hàng; tiếp tục báo cáo cho thành viên HĐQT những phát triển hiện tại về các đổi mới trong quản lý hiệu quả xã hội của quốc tế; yêu cầu thành viên HĐQT ký và phê duyệt Chuẩn mực đạo đức CEP; tài liệu hóa chiến lược ngăn ngừa việc sai lệch mục tiêu trong quá trình phát triển và chuyển đổi tổ chức; thực hiện nghiên cứu tạo hành lang cho khách hàng đánh giá các sản phẩm CEP; cung cấp cho khách hàng nhiều sản phẩm và dịch vụ hơn nữa để giảm tổn thất cho khách hàng; tăng cường chính sách không phân biệt đối xử để bảo vệ người khuyết tật và nhiễm HIV và xác định cách tránh phân biệt đối xử một nhóm người bất kỳ; và bao gồm quyền và bảo vệ liên quan đến tự do kết hợp và tổ giác sai phạm trong số những quyền của nhân viên quy định trong nội quy lao động của CEP.

#### **Tóm tắt các kết quả kiểm toán chỉ số Hiệu quả xã hội Cerise năm 2017 (CEP tự đánh giá)**

<b>Danh mục tiêu chuẩn chung về quản lý hiệu quả xã hội</b>	
Xác định và giám sát mục tiêu xã hội	94%
Đề ra mục tiêu xã hội	89%
Thiết kế sản phẩm đáp ứng yêu cầu khách hàng	96%
Xem xét trách nhiệm của khách hàng	99%
Xem xét trách nhiệm của nhân viên	99%
Cân bằng hiệu quả xã hội và hiệu quả tài chính	100%

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

- Chiến lược xã hội: chiến lược đạt được mục tiêu xã hội của CEP không ghi rõ cách thức để sản phẩm, dịch vụ và kênh phân phối làm giảm rào cản tác động đến tài chính toàn diện.

- Báo cáo cân bằng dữ liệu khách hàng: CEP không huấn luyện nhân viên tín dụng cách đánh giá rủi ro môi trường ảnh hưởng đến hoạt động của khách hàng.
- Trách nhiệm giải trình của HĐQT: (1) Thành viên của HĐQT không được cập nhật những phát triển hiện tại về các đổi mới trong quản lý hiệu quả xã hội của quốc tế; (2) các thành viên HĐQT không được yêu cầu ký và giao trách nhiệm phê duyệt Chuẩn mực đạo đức CEP; (3) các thành viên HĐQT không có chiến lược được tài liệu hóa nhằm ngăn ngừa việc sai lệch mục tiêu trong quá trình phát triển và chuyển đổi tổ chức (như quá trình chuyển đổi chính thức, quyền sở hữu, lãnh đạo, khách hàng mục tiêu hoặc danh sách sản phẩm).
- Nhu cầu và sở thích của khách hàng: CEP không thực hiện nghiên cứu liên tục tạo hành lang cho khách hàng tiếp cận sản phẩm CEP.
- Lợi ích của khách hàng: CEP không cung cấp sản phẩm bảo hiểm tự nguyện hoặc dịch vụ chuyển tiền (để giúp khách hàng giảm tổn thất và giải quyết những khó khăn chung).
- Đối xử hợp lý và tôn trọng khách hàng: CEP có chính sách không phân biệt đối xử để bảo vệ sự phân biệt đối xử về giới tính, dân tộc, chủng tộc, tuổi, tôn giáo và khuynh hướng giới tính. Tuy nhiên CEP không có chính sách tập trung về cách tránh sự phân biệt đối xử chống lại bất kỳ một nhóm người này.
- Chính sách nguồn nhân lực: CEP không có chính sách nguồn nhân lực bằng văn bản nhằm bảo vệ quyền của nhân viên về: (a) tự do kết hợp; và (b) chính sách tố giác sai phạm. Chính sách không phân biệt đối xử của CEP không bao gồm người khuyết tật và nhiễm HIV.

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

#### Mục tiêu chiến lược:

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.

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 20% lợi nhuận tích lũy sẽ phân phối cho tiền thưởng nhân viên và phúc lợi, phần 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 khách hàng.

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

#### KPIs :

1. Năm 2017, 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 2017, 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 2017, 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 2017 để đáp ứng yêu cầu về nhân sự.
5. Năm 2017, ROA sau khi điều chỉnh lạm phát và tiền thưởng, phúc lợi nhân viên là 3,1%, cao hơn một ít so với dự kiến vì lạm phát thấp hơn nhiều so với dự kiến trong năm 2017 (lạm phát là 3,5%).
6. Trong năm 2017, CEP vẫn kiên định là tổ chức phi lợi nhuận, không chia cổ tức.
7. Trong năm 2017, 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 2017, tỷ lệ vốn chủ sở hữu/tổng tài sản của CEP là 30,9%.
10. Năm 2017, 17% lợi nhuận tích lũy của CEP được phân phối cho tiền thưởng và phúc lợi nhân viên, 83% còn lại được giữ lại để tái đầu tư. Chính sách phân phối lợi nhuận tích lũy của CEP hàng năm: (i) 60% vào quỹ dự trữ bổ sung vốn và quỹ dự phòng tài chính; (ii) 40% vào quỹ đầu tư phát triển nghiệp vụ, quỹ khen thưởng, phúc lợi nhân viên, quỹ đầu tư phát triển.
11. Giá cả sản phẩm và dịch vụ trong năm 2017 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 khách hàng. Giá cả không bị thổi phồng lên do sự kém hiệu quả của tổ chức, với chi phí hoạt động của CEP bằng 10% dư nợ bình quân trong năm 2017.



12. Cuối năm 2017, bình quân mỗi nhân viên tín dụng phục vụ cho 741 khách hàng.
13. Năm 2017, 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 2017, 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 2017, trong 576 cán bộ nhân viên thì mức lương cao nhất (được trả cho Tổng Giám đốc) cao gấp 6 lần so với mức lương thấp nhất (trả cho nhân viên bảo vệ).

#### 4. Những vấn đề hoạt động hiệu quả xã hội trong năm 2017 và mục tiêu năm 2018

Sau đây là một số vấn đề quan tâm trong hoạt động hiệu quả xã hội năm 2017 và mục tiêu trong năm 2018 nhằm nâng cao hiệu quả xã hội hoạt động CEP và nâng cao công tác quản lý hiệu quả xã hội:

- Trong năm 2017, 21% khách hàng chọn mẫu khảo sát nói rằng họ thiếu tiền trang trải chi tiêu hoặc chi phí sản xuất kinh doanh trong 12 tháng qua. Những khách hàng này cơ bản có thể khắc phục khó khăn bằng cách mượn tiền từ bạn bè/người thân (không trả lãi suất). Đây có thể là cách giải quyết tối ưu cho khách hàng, tuy nhiên việc thiếu tiền của khách hàng có thể được giảm bớt nếu CEP cải thiện tính linh động của sản phẩm vay và tiết kiệm bằng cách lưu ý đến những tuần khách hàng bị giảm thu nhập. Ví dụ nếu biết trước khách hàng sẽ gặp khó khăn về thu nhập vào giữa chu kỳ vay thì có thể sắp xếp hoàn trả và đóng tiết kiệm ít hơn vào thời điểm này và cao hơn vào thời điểm đầu chu kỳ vay. Lựa chọn như vậy có thể được bổ sung vào các sản phẩm vay và tiết kiệm tiêu chuẩn như là một sự thay đổi đơn giản. Phát triển các sản phẩm tiết kiệm khác linh động hơn giúp cho khách hàng dễ dàng rút tiết kiệm cũng có thể giúp bù đắp vấn đề thiếu tiền của khách hàng.
- Khách hàng gặp khó khăn về tài chính do điều kiện sức khỏe kém nên phải đối mặt với khó khăn về chi tiêu và khả năng tạo thu nhập. Trong suốt năm 2017, 50% khách hàng được khảo sát gặp khó khăn trong hoàn trả khoản vay là do bệnh tật hoặc sức khỏe. Do đó, an sinh của khách hàng đã được cải thiện thông qua hỗ trợ bổ sung hoạt động chăm sóc sức khỏe. Năm 2018, một phần quỹ phát triển cộng đồng của CEP sẽ tiếp tục 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 và hỗ trợ tài chính trực tiếp cho những hộ gia đình gặp bệnh tật. Phần này có thể được gia tăng tỷ lệ trong quỹ phát triển cộng đồng.
- Tác động của chương trình CEP về trao quyền cho khách hàng, cụ thể là khách hàng nữ, được nâng cao bởi việc khuyến khích khách hàng tham gia nhiều hơn vào các cuộc họp nhóm/cụm. Ít hơn một nửa (39%) khách hàng nữ được khảo sát trong cuộc đánh giá tác động năm 2017 xác định rằng họ tích cực tham gia thảo luận trong họp cụm/nhóm. Trong khi số lượng thụ động trong các cuộc họp vẫn chiếm một số lượng lớn hơn, CEP nên tăng cường khuyến khích tất cả các khách hàng nữ đóng góp vào những vấn đề được thảo luận trong các buổi họp cụm/nhóm.
- Sự hài lòng và việc giữ nhân viên phải được tăng cường bằng cách tiếp tục xác định những khía cạnh mà nhân viên ít hài lòng. Đó là: (1) tiếp tục cải thiện các an toàn trong giao dịch và vận chuyển tiền mặt và tăng cường các phương pháp, quy trình mới để giảm thiểu rủi ro cho nhân viên (như trang bị các ứng dụng mạnh hơn về hệ thống và công cụ CNTT để nhân viên làm việc hiệu quả và an toàn hơn); (2) cung cấp các chương trình huấn luyện, đào tạo và các vị trí quản lý để tăng cường năng lực quản lý của nhân viên và tạo điều kiện thăng tiến nghề nghiệp.
- CEP chưa thể hiện các quyền và bảo vệ nhân viên liên quan đến quyền tự do hiệp hội và tổ giác sai phạm vào các văn bản chính sách nhân sự. Nhân viên CEP chủ động thể hiện các quyền của họ về những mặt này thông qua các kênh: họp giao ban trực tiếp với Ban Tổng Giám đốc, các cuộc khảo sát đánh giá. Tuy nhiên CEP có thể nâng cao tính rõ ràng và đầy đủ 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 đề cập nhiễm HIV và khuyết tật. Mặc dù những điều này được cho là cấm phân biệt đối xử như là một điều hiển nhiên của văn hóa 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 bằng cách bổ sung vào trong chính sách. Chính sách không phân biệt đối xử của CEP cũng không đề cập cách thức tránh phân biệt đối xử một nhóm người bất kỳ (cụ thể là cách thức tránh phân biệt đối xử về giới tính, dân tộc thiểu số, chủng tộc,

tuổi, tôn giáo, nhiễm HIV và khuyết tật). Chính sách không phân biệt đối xử nên bổ sung những điều này bao gồm hướng dẫn thực hiện.

- CEP không thực hiện nghiên cứu để phân loại khách hàng khi tiếp cận sản phẩm CEP. Điều này chưa được nghiên cứu tập trung bởi vì các sản phẩm của CEP được cung cấp chung cho mọi khách hàng. Tuy nhiên, CEP cần nghiên cứu phân nhóm khách hàng để cung cấp từng sản phẩm phù hợp trong tương lai.
- CEP không cung cấp cho thành viên Hội đồng thành viên các cập nhật về những phát triển liên quan đến những sáng kiến quản lý hiệu quả xã hội quốc tế. Những sáng kiến quản lý hiệu quả xã hội quốc tế được phản ánh trong Khung quản lý hiệu quả xã hội của CEP, và do đó việc thiếu cập nhật không phải là một vấn đề quan trọng, tuy nhiên mọi cập nhật có thể được kết hợp trong các cuộc họp Hội đồng thành viên.
- Hiện nay các thành viên HĐQT không được yêu cầu ký và phê duyệt Chuẩn mực đạo đức CEP. Điều này có thể được thực hiện để tăng cường sự cam kết của mỗi thành viên HĐQT cho những giá trị của CEP và sự đoàn kết của họ với nhân viên CEP.
- Năm 2017, chỉ 4 trong 5 thành viên Hội đồng thành viên CEP tham dự đầy đủ các cuộc họp Hội đồng thành viên. Năm 2018, CEP cần sắp xếp đảm bảo tất cả các thành viên Hội đồng thành viên CEP tham dự các cuộc họp Hội đồng thành viên.
- Thông lệ và chính sách môi trường nội bộ của CEP, đẩy mạnh khuyến khích tính mạnh dạn và 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; huấn luyện nhân viên đánh giá những rủi ro ảnh hưởng đến doanh nghiệp nhỏ; và soạn thảo và thực hiện quy trình và chính sách môi trường mạnh hơn cho CEP.

Ngoài những nội dung trên, trong năm 2018, 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 khách hàng; khách hàng rời chương trình; nhu cầu khách hàng; tình hình cạnh tranh; tình trạng khách hàng vay nhiều nguồn; sự khiếu nại của khách hàng; hồ sơ khách hàng; 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 2018, 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. Tổng Giám đốc CEP sẽ báo cáo việc thực hiện hiệu quả xã hội cho Hội đồng thành viên định kỳ hàng quý. Báo cáo hiệu quả xã hội năm 2018 sẽ được thực hiện vào quý đầu tiên của năm 2019.