

ԷԿԼՕՖ ՀԱՅԱՍՏԱՆ ԶԵԿՈՒՅՑ

ՍՈՑԻԱԼԱԿԱՆ ԳՈՐԾՈՒՆԵՈՒԹՅԱՆ
ՎԵՐԱԲԵՐՑԱԼ



ECLOF
INTERNATIONAL



ԷԿԼՕՖ ՄԻՋԱԶԳԱՅԻՆ ԿԱԶՄԱԿԵՐՊՈՒԹՅՈՒՆԸ ՍԱՀՄԱՆՈՒՄ Է ՍՈՑԻԱԼԱԿԱՆ ԳՈՐԾՈՒՆԵՈՒԹՅՈՒՆԸ ՈՐՊԵՍ ԷԿԼՕՖ-Ի ԱՌԱՔԵԼՈՒԹՅԱՆ ԱՐԴՅՈՒՆԱՎԵՏ ԻՐԱԿԱՆԱՑՈՒՄ, ՀԱՇՎԻ ԱՌՆԵԼՈՎ ՀԱՄԸՆԴՀԱՆՈՒՐ ՍՈՑԻԱԼԱԿԱՆ ԱՐԺՅՔՆԵՐԸ, ՈՐՈՆՔ ԿԱՊԱԿՑՎԱԾ ԵՆ ՀԵՏԼԵՑԱԼԻ ՀԵՏ:

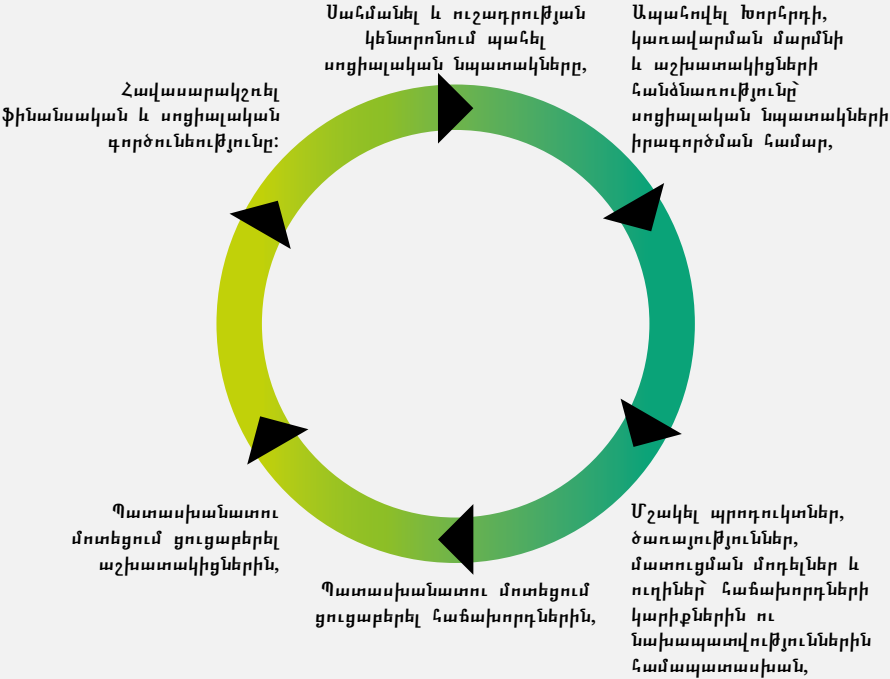
- Հասանելի դարձնել մեր թիրախային շուկան,
- Մատուցել բարձրորակ և պատշաճ ֆինանսական ծառայություններ,
- Արձագանքել հաճախորդների, նրանց ընտանիքների և համայնքների կարիքներին,
- Ֆինանսական ծառայություններից օգտվելիս հաճախորդներին զերծ պահել բացասական ազդեցությունից,
- Ցուցաբերել պատասխանատու մոտեցում մեր ծառայակիցների, հաճախորդների, համայնքների և շրջակա միջավայրի հանդեպ:



ԷԿԼՕՖ Միջազգային-ը նպատակ է հետապնդում ակտիվորեն կառավարել սոցիալական գործունեությունը, օգտագործելով իր կազմակերպության ցանցը: ԷԿԼՕՖ-ը հետևաբար ընդունել է Սոցիալական գործունեության կառավարման (ՍԿԳ) համընդհանուր ստանդարտներ (Universal Standards for SPM), որը հիմնարար կառավարչական գործելակերպի փաթեթ է, ներկայացնելով կայուն Սոցիալական գործունեության կառավարում: Կիսուելով սույն ստանդարտները, ԷԿԼՕՖ-ի անդամները պատասխանատու են իրենց սոցիալական առաքելության իրագործման համար, ստեղծում են առավել մեծ սոցիալական ազդեցություն և ժամանակի հետ կարող են զարկ տալ իրենց գործառնական և ֆինանսական գործունեությանը:

ԷԿԼՕՖ-ի ռազմավարության անբաժանելի մասն է լինել հաշվետու և թափանցիկ ֆինանսական և սոցիալական նպատակներին հասնելու հանապարհին: Այս համատեքստում ԷԿԼՕՖ Միջազգային-ը իրականացնում է իր ցանցի անդամների սոցիալական աուդիտներ, նպաստում է նրանց կարողությունների զարգացմանը և մշտադիտարկման է ենթարկում իր անդամների սոցիալական գործունեությունը՝ սոցիալական գործունեության հաշվետվությունների շրջանակում: Վերջինս ենթադրում է 30 քանակական և որակական չափորոշիչների համակարգ՝ ԷԿԼՕՖ-ի ցանցի անդամների կողմից սոցիալական առաքելության իրականացման գործում հաջողության մակարդակը ստուգելու նպատակով: Սույն զեկույցը հանդիսանում է ԷԿԼՕՖ Հայաստան-ի սոցիալական գործունեության հաշվետվություն:

ԴԻԱԳՐԱՄ. ՍՈՑԻԱԼԱԿԱՆ ԳՈՐԾՈՒՆԵՈՒԹՅԱՆ ԿԱՌԱՎԱՐՄԱՆ (ՍԿԳ)



Համընդհանուր ստանդարտների վեց ուղղություններ (աղբյուրը. Սոցիալական գործունեության աշխատանքային խումբ)

ԱՂՅՈՒՍԱԿ. ՍՈՑԻԱԼԱԿԱՆ ԳՈՐԾՈՒՆԵՈՒԹՅԱՆ ԿԱՌԱՎԱՐՈՒՄԸ ՈՐՊԵՍ ՍՈՑԻԱԼԱԿԱՆ ԱԶԴԵՑՈՒԹՅԱՆ ԶԵՌՔԲԵՐՄԱՆ ՄԻՋՈՑ

Սոցիալական ազդեցության նպատակով էԿԼՕՖ-ը իր գործունեությունն ուղղորդում է կարիքավորներին հասանելի դարձնելով ֆինանսական և ոչ-ֆինանսական ծառայությունները, նրանց ընձեռնելով զարգացման հնարավորություններ իրենց կյանքում դրական փոփոխություններ կատարելու համար: Ազդեցության գնահատումները միտված են ցուցադրելու միկրոֆինանսավորման արդյունքները: Դրանք սովորաբար դժվար են և ծախսատար: Փանի որ ճշգրիտ ուսումնասիրության մեթոդները, ինչպիսիք են պատահական ստուգումները, սովորաբար ընդգրկում են բավական կարճ ժամկետ՝ 12-18 ամիս, դրանց արդյունքները հաճախ հարցականի տակ են դրվում: Ակնհայտ պատճառներով դժվար է հաճախորդների կյանքի բարելավումները վերագրել եզակի (միկրոֆինանսական) գործառնությանը: Հավաքվելով հետազոտական աշխատողների, և ոչ պրակտիկ մասնագետների կողմից, այդ արդյունքները հաճախ արդյունավետորեն չեն օգտագործվում ինստիտուցիոնալ գործունեությունը բարելավելու նպատակով: Սոցիալական գործունեության կառավարումը, մյուս կողմից, սկսվում է այն ընդունված կառավարման գործելակերպին, որը հավանական է կտանի կառույցը դեպի դրական սոցիալական տեղաշարժի իր հաճախորդների կյանքում, անկախ նրանից դա “ապացուցելի” է, թե ոչ:

ԷԿԼՕՖ-ի նպատակն է ընկերակցել հաճախորդներին իրենց զարգացման գործընթացում, երբ նրանք ծայրահեղ աղքատից կդառնան աղքատ, ապա՝ խոցելի և կբարձրանան ավելի վերև: Հետևաբար, էԿԼՕՖ-ը սկսել է մոնիթորինգի ենթարկել իր հաճախորդների աղքատության մակարդակը, օգտագործելով այնպիսի գործիքներ, ինչպիսին Աղքատության հավանականության ինդեքսը (PPI): Հավաքագրված տվյալների միջոցով հնարավոր կդառնա փաստագրել, ինչպես են հաճախորդները զարգանում ժամանակի ընթացքում: Սա նաև կօգնի էԿԼՕՖ-ին հետևողականորեն թիրախավորել աղքատ հաճախորդներին:

ՓԱՍՏԵՐ և ԹՎԵՐ. ԷԿԼՕՖ ՀԱՅԱՍՏԱՆ

ԷԿԼՕՖ Հայաստան-ը փոքր միկրոֆինանսական կառույց է, հիմնադրվել է 1999թ.-ին, գլխամասային գրասենյակը գտնվում է քաղաք Էջմիածնում:

Հինգ մասնաճյուղերի միջոցով ԷԿԼՕՖ-ը ուղղորդում է իր գործունեությունը փոքր տնտեսվարողներին, գյուղաբնակ միկրոձեռնարկատերերին և մանր ձեռնարկություններին, որոնք ունեն սահմանափակ հասանելիություն ֆինանսական ծառայություններին: ԷԿԼՕՖ-ի գյուղատնտեսական վարկերը նախագծված են ֆերմերների եկամտի հոսքին համապատասխան: Տրվելով ավելի երկար ժամկետով և մատչելի տոկոսադրույքով, դրանք աջակցում են ներդրումներին և գյուղատնտեսականությանը:

Հիմնադրման տարին 1999

Իրավական ձևը Ունիվերսալ վարկային կազմակերպություն ՍՊԸ

Հաճախորդների թիվը 2,762

Վարկային պորտֆելը 3.5 մլն ՀՀ դրամ

Մասնաճյուղերի թիվը 5

Աշխատակազմի թիվը 36

Գործառնական ինքնաբավությունը 146 %

[ողջ տեղեկատվությունը թարմացվել է 2019թ. հունիսի 30-ին]



ԱՂՅՈՒՍԱԿ. ԱՌԱՔԵԼՈՒԹՅՈՒՆԸ և ԱՐԺԵՔՆԵՐԸ

ԷԿԼՕՖ Հայաստան-ի
առաքելությունն է
խթանել սոցիալական
արդարությունը և մարդկային
արժանապատվությունը
միկրոֆինանսավորման
միջոցով:

ԷԿԼՕՖ Հայաստան-ի
արժեքները հետևյալն են.
Մարդկային
արժանապատվություն
Սոցիալական արդարություն
Միասնություն
Մասնակցություն

ՈՒՄ ԵՆՔ ՄԵՆՔ ՆԵՐԳՐԱՎՈՒՄ և ԲԱՑԱՌՈՒՄ

Ցուցանիշ	Տվյալներ	Մեկնաբանություն
Հաճախորդների թիվը. կանայք տղամարդիկ քաղաքաբնակ գյուղաբնակ	2,762 1,381 1,381 0 2,762	ԷԿԼՕՖ Հայաստանը ծառայում է գյուղական համայնքներում բնակվող թե՛ կանանց, և թե՛ տղամարդկանց
Մարդկանց թիվը. քաղաքաբնակ գյուղաբնակ	19,33 0 19,334	ԷԿԼՕՖ-ի աշխատանքը կարող է ունենալ էքսպոնենտալ ազդեցություն սպասարկվող ընտանիքների և համայնքների համար: Գյուղական տարածքներում միջին ՏՏ չափը 7 հոգի է, հաճախ ներառելով ընտանիքում ապրող տատիկ-պապիներին
Սպասարկվող աշխարհագրական աղբատ տարածքները		Բոլոր գրասենյակները տեղակայված են փոքր և միջին չափի քաղաքներում, ընդգրկելով հարևան գյուղական տարածքները
Խոցելի հաճախորդների %	Հաճախորդների 58% հիմնական կենսապայմանների և հաճախ անկայուն եկամտի եկամուտը ստանում են պատճառով, փոքրածավալ տնտեսությունները հակված են լինելու առավել խոցելի արտաքին գյուղատնտեսության ցնցումների հանդեպ թյունից Հաճախորդների ԷԿԼՕՖ-ը հաշվարկել է, որ սպասարկվող 10 ՏՏ-ից 40% կազմում 4-ը մշտապես կամ ժամանակավորապես են տնտեսություն ղեկավարվում են կանանց կողմից ան գլուխ կան գնած կանայք Հաճախորդների 74% ոչ ֆորմալ գյուղատնտեսական կամ ոչ ֆորմալ ձեռնարկություններին, որոնք չունեն գրանցում կամ ներ են լիցենզիա	Գյուղական տարածքներում անհուսալի անկայուն եկամտի պատճառով, փոքրածավալ տնտեսությունները հակված են լինելու առավել խոցելի արտաքին ցնցումների հանդեպ թյունից Հաճախորդների ԷԿԼՕՖ-ը հաշվարկել է, որ սպասարկվող 10 ՏՏ-ից 40% կազմում 4-ը մշտապես կամ ժամանակավորապես են տնտեսություն ղեկավարվում են կանանց կողմից ան գլուխ կան գնած կանայք Հաճախորդների 74% ոչ ֆորմալ գյուղատնտեսական կամ ոչ ֆորմալ ձեռնարկություններին, որոնք չունեն գրանցում կամ ներ են լիցենզիա
Երիտասարդ հաճախորդների %	22 %	Հաճախորդների մոտ քառորդը 30 տարեկանից ցածր է
(Միջին չմարված վարկ) / (Համախառն ազգային եկամուտ [GNI] մեկ շնչի հաշվով)	26 %	Այս փոխարինող ցուցիչը կիրառվում է ամբողջ պորտֆելի համար և մատնանշում է, որ ֆինանսական կառույցը ներգրավում է առավել աղքատ հաճախորդներին: “MIX Market”-ը սահմանում է, որ մեկ շնչի հաշվով Համախառն ազգային եկամտի մինչև 20% վարկերը տեղաբաշխված են ամենացածր եկամուտ ունեցող հաճախորդներին:
Շատ աղքատ հաճախորդների %	20 %	ԷԿԼՕՖ-ի հաճախորդների ամեն հինգ հոգուց մեկը ապրում է ՏՏ-ում, որը համապատասխանում է “Փարոս” պետական սոցիալական աջակության ծրագրին:

Հայաստանի ազգաբնակչության 38%-ը ապրում է գյուղական տարածքներում: Նրանց եկամտի հիմնական աղբյուրը գյուղատնտեսությունն է: Որպես ֆինանսական միջոցներ տրամադրող կազմակերպություն, որի կիզակետում գյուղական տարածքների սպասարկումն է, ԷԿԼՕՖ-ը գտնվում է յուրահատուկ դիրքում: Բոլոր մասնաճյուղերը, ներառյալ՝ գլխամասային գրասենյակը, տեղակայված են փոքր կամ միջին քաղաքներում և սպասարկում են դրանց շրջակայքում գտնվող գյուղական գոտիները: Կան մասնաճյուղեր, որոնք ընդգրկում են Ադրբեջանին և Թուրքիային կից անբարենպաստ սահմանամերձ տարածքները: Այս աշխարհագրական առանձնահատկությունը նպատակային է: Նախքան որևէ տարածք սպասարկելը, ԷԿԼՕՖ Հայաստան-ը իրականացնում է խորքային ուսումնասիրություն: Հիմք ընդունելով ազգաբնակչության սոցիալական, ժողովրդագրական, զբաղվածության, էանրային ծառայությունների հասանելիության, սոցիալական ենթակառուցվածքների և գյուղատնտեսվարման տվյալները, ԷԿԼՕՖ-ը բացահայտում է ցածր եկամուտ ունեցող տարածքները, որոնք իր ծառայությունների կարիքն ունեն:

ԷԿԼՕՖ Հայաստան-ը սահմանում է իր թիրախային շուկան ի դեմս տնտեսապես ակտիվ գյուղաբնակների, մասնավորապես՝ կանանց և երիտասարդների, որոնք ներգրավված են գյուղատնտեսության և միկրոձեռնարկատիրության բնագավառում: Հայաստանում գործազրկության մակարդակը կազմում է 18%: Միևնույն ժամանակ, երիտասարդության շրջանում այն 40%-ից ավելի է: Միկրովարկերը և կարողությունների զարգացումը երիտասարդներին կարող են նախաժողովրդություն տալ՝ զարգացնելու իրենց սեփական բիզնեսը կամ գյուղատնտեսական գործունեությունը և ապահովել սեփական զբաղվածությունը: ԷԿԼՕՖ-ի հաճախորդների մոտավորապես քառորդը 18-30 տարեկան երիտասարդներ են:

ԷԿԼՕՖ Հայաստան-ի համար կարևոր է չափել և մշտադիտարկել հաճախորդների վերաբերյալ տվյալները: Որպես իր սոցիալական նպատակների մի մաս, ԷԿԼՕՖ-ը մշտապես դիտարկում է ընտրված Գործունեության հիմնական ցուցանիշները (KPIs): Վարկի միջին չափը մատանաշուժ է ցածր եկամուտ ունեցող խմբերի, մեծ թվով գյուղաբնակների, երիտասարդ և կին հաճախորդների, մեծ թվով գյուղատնտեսական վարկերի ներգրավում: Գյուղական տարածքներում գործունեություն ծավալող միկրովարկավորման գործընկեր կազմակերպությունների հետ համեմատ, ԷԿԼՕՖ-ն ունի ամենացածր միջին վարկի չափը:

Հայաստանում տղամարդիկ հաճախ տարեկան մի քանի ամսով կամ ավելի երկար մեկնում են արտազնա աշխատանքի արտասահման, հիմնականում՝ Ռուսաստան: Աշխատելով որպես բանվոր կամ ֆերմաներում, նրանք գումար են ուղարկում տուն ընտանիքի կարիքները հոգալու համար: Այդ արտահոսքը հիմնականում լինում է խոցելի գյուղական տարածքներից, որտեղ տնտեսական հնարավորությունները սուղ են: Ըստ ԷԿԼՕՖ-ի տվյալների, սպասարկվող 10 ՏՏ-ից 4-ը մշտապես կամ ժամանակավորապես ղեկավարվում են կանանց կողմից:

Ըստ 2016թ. պաշտոնական տվյալների, աղքատության մակարդակը եղել է 29%: Մեծամասամբ աղքատ բնակչությունը ապրում է գյուղական տարածքներում: Ըստ տեղական ստանդարտների՝ երեք մարդուց մեկը համարվում է աղքատ, այն զեպքում, երբ մայրաքաղաք Երևանում չորսից մեկն է: ԷԿԼՕՖ-ի հաճախորդների մոտ 20%-ը ապրում է ՏՏ-ում, որոնք համապատասխանում են պետության կողմից տրվող սոցալառնվության պահանջներին:

ՀԱՃԱԽՈՐԴՆԵՐԻ ՓՈՐՁԱՌՈՒԹՅՈՒՆԸ

ՑՈՒՑԱՆԻՇ

ՏՎՑԱԼՆԵՐ

ՄԵԿՆԱԲԱՆՈՒԹՅՈՒՆ

Հաճախորդների պահպանման մակարդակը

90 %

2018թ. հաճախորդների միայն 10%-ն է որոշել դուրս գալ կառույցից

ԷԿԼՕՖ Հայաստան-ի բոլոր ռազմավարական և գործառնական որոշումների հիմքում հաճախորդն է: Լավ նախագծված և կանոնավոր կերպով վերանայվող վարկային պրոդուկտները նպատակաուղղված են գյուղատնտեսությանը, ագրո-վերամշակմանը, գյուղական առևտրին և ծառայություններին: ԷԿԼՕՖ-ի վարկերի առաջին 5 նպատակների շարքում են անասնաբուծությունը, հողագործությունը, խաղողագործությունը, գյուղատնտեսական մեքենաների գնումը և գյուղատնտեսական շինությունների կառուցումը/վերանորոգումը: ԷԿԼՕՖ-ի ագրո-վարկերի երկարաժամկետ պայմանները հատկապես հարմար են մեխանիզացիայի և կառուցապատման մեջ ներդրումների համար: Տոկոսադրույքը միջին շուկայականից ցածր է:

Առանց ֆիքսված նպատակի սպառողական վարկային պրոդուկտն օգնում է հաճախորդներին հաղթահարել արտակարգ իրավիճակները և հոգալ իրենց ամենօրյա ու կենսական ֆինանսական կարիքները: Որոշ աշխատանք ունեցող հաճախորդներ այդ վարկերով կարողանում են իրենց աշխատանքից զատ մեկնարկել ինչ-որ գյուղատնտեսական գործ:

Հաճախորդների հավատարմությունը բարձր է տարեկան միայն 10%-ն է հրաժարվում ծառայություններից: Սա ԷԿԼՕՖ-ի ծառայությունների որակի և նպատակահարմարության փոխարինող ցուցանիշ է: Ակնհայտ է, որ երկարաժամկետ կայուն հարաբերությունը ֆինանսական կառույցի հետ կարող է նպաստել աղքատ հաճախորդների եկամտի բարձրացմանը:



ՀԱՃԱԽՈՐԴՆԵՐԻ ՊԱՇՏՊԱՆՈՒԹՅՈՒՆԸ

ՑՈՒՑԱՆԻՇ

ՏՎՑԱԼՆԵՐ

ՄԵԿՆԱԲԱՆՈՒԹՅՈՒՆ

Հաճախորդի պաշտպանման
սկզբունքների պահպանություն

6

Այս ցուցանիշը ցույց է տալիս, թե
Հաճախորդի պաշտպանման 7 սկզբունքների
հետ առնչվող որ քաղաքականությունը կամ
ընթացակարգն է առկա



Հանախորդների պաշտպանությունը հանախորդին չվնասելը, սոցիալական գործունեության հիմքն է և անբաժանելի մասը: Գոյություն ունեն հանախորդի պաշտպանության 7 ընդունված սկզբունքներ, սկսած հանախորդին գերպարտավորությունից զերծ պահելու նպատակով հարմար պրոդեկտներ առաջարկելուց մինչև հանախորդին թափանցիկ կերպով տեղեկատվության տրամադրումը: ԷԿԼՕՖ Հայաստանում 7 սկզբունքներից 6-ի համար գործում են քաղաքականություններ և ընթացակարգեր: Պատշաճ պրոդեկտի ներառման ուղերթը Հի կարգավորվում ֆորմալ քաղաքականությունից, այն լուծվում է ոչ ֆորմալ մոտեցման միջոցով:



“Borrow wisely” campaign

Հանախորդի պաշտպանության մեկ ալլ մաս է կազմում նրանց ակտիվորեն լսելը, պրծագանքներ հավաքելը և բողոքներին պատասխանելը: ԷԿԼՕՖ-ը Հանախորդներին առաջարկում է կապի մի շարք միջոցներ անհատապես, հեռախոսով կամ ֆիզիկական արկղերի միջոցով, ինչպես նաև առցանց: 2018թ.-ին ԷԿԼՕՖ Հայաստան-ը ստացել էր 55 բողոք-դիմումներ, որոնք լուծվել են 10 օրից պակաս ժամկետում: ԷԿԼՕՖ-ը հանդիսանում է Կենտրոնական բանկի ֆինանսական հաշտարարի համակարգի անդամ, որտեղ Հանախորդները կարող են դիմել. եթե նրանց հարցը չի լուծվում: 2018թ. գրանցվել են նման միայն երեք դեպք:

Հայաստանյան շուկայում, որտեղ հաճախորդի գերպարտավորության դիսկը վառուց արդեն նշմարվում է, էվԼՕՖ-ը գրանցել է վարկերի բարձր վերադարձելիություն: Սա ապացուցում է, որ պրոդուկտները և ծառայությունները համապատասխանում են հաճախորդների կարիքներին, և որ հաճախորդների ֆինանսական կարգավիճակը հաշվի է առնվում նախքան վարկ տրամադրելը: Հաճախորդներին մեծ պարտքից պաշտպանելու նպատակով, էվԼՕՖ-ը կիրառում է վարկավորման հստակ քաղաքականություններ, որով խելամուտորեն սահմանափակում է հաճախորդների վարկի քանակի ու ծավալի գերազանցումը:

ՊԱՏԱՍԽԱՆԱՏՎՈՒԹՅՈՒՆ ԱՇԽԱՏԱԿԱԶՄԻ ՀԱՆԴԵՊ

Ցուցանիշ	Տվյալներ	Մեկնաբանություն
Աշխատակազմի շրջանառության մակարդակը	14%	Մրցակցային աշխատաշուկայում էԿԼՕՖ Հայաստան-ը բավական գրավիչ գործատու է
Հիմք է դրվել աշխատակազմի բավարարվածության ուսումնասիրության գործընթացին	ոչ	
Հիմք է դրվել աշխատակազմի անդամների հեռացման պատճառների հարցման գործընթացին	այո	Երբ աշխատողը հեռանում է, նրան հարցնում են պատճառները
Կանանց քանակը աշխատակազմում, կառավարման և խորհրդի կազմում	Աշխատակազմ. 38% Կառավարման մարմին. 40% Խորհուրդ. 40%	Աշխատակազմում կանանք զբաղեցնում են պատասխանատու պաշտոններ
Թրեյնինգներից օգտվող աշխատակազմի %	60%	Տարվա ընթացքում աշխատակազմի մեծամասնությունն օգտվում է մասնագիտական ուսուցումներից

Միկրոֆինանսավորման ոլորտում աշխատակազմը կազմակերպության հիմնական արժեքն է: Նրանք ունեն իրավունքներ և համապատասխան վերաբերմունքի դեպքում հավանականությունը մեծ է, որ հաճախորդներին նրանք նույնպես կվերաբերվեն լավ: Աշխատակազմի ուսուցումը բարելավում է ծառայությունների մակարդակը և կայունությունը, քանի որ բավարարված աշխատակազմը հաճախորդներին ավելի լավ է վերաբերվում, իսկ լավ վերաբերմունք ստացած հաճախորդները հավատարիմ են մնում կազմակերպությանը:

ԷԿԼՕՖ-ում աշխատանքն առավել գրավիչ դարձնելու համար անհրաժեշտ են իրականացնել ուսուցումներ. աշխատակազմի

60% -ը օգտվել է մասնագիտական ուսուցումներից 2018թ.-ին: ԷԿԼՕՖ-ը նաև աշխատակազմին վճարում է առողջական ապահովության ամբողջական փաթեթը:

ԷԿԼՕՖ Հայաստան-ը կանոնավոր կերպով հետևում է աշխատակազմի շրջանառությանը և հեռացող աշխատակիցների հետ իրականացնում է հարցում: Աշխատակազմի արտահոսքը համեմատաբար ցածր է: Սովորաբար աշխատակազմից հեռանալու նպատակն է ստանալ ավելի բարձր աշխատավարձ կամ կարիերայի հնարավորություն ավելի մեծ կազմակերպությունում:

Կանայք ստանձնել են հավասար պատասխանատվության մասնաբաժին կառավարման և խորհրդի կազմում:



ՀԱՃԱԽՈՐԴՆԵՐԻ ՕԳՈՒՏՆԵՐԸ

ՑՈՒՑԱՆԻՇ	ՏՎՑԱԼՆԵՐ	ՄԵԿՆԱԲԱՆՈՒԹՅՈՒՆ
Ուսուցանված հաճախորդների թիվը	0	Հաճախորդները ուսուցանվում են ըստ անհրաժեշտության տեղերում վարկային մասնագետների կողմից
Ուսուցանված հաճախորդների %	0 %	
Հաճախորդների հիմնական կարիքներին նպատակաուղղված ծառայությունների թիվը	1	“Սպառողական վարկ” պրոդուկտը կարող է ծառայել ոչ-պրոդուկտիվ անձնական կարիքներին
Արդ պրոդուկտների % վարկային պորտֆելում	22 %	Առանց նպատակի “սպառողական վարկերի” մասնաբաժինը
Օգտվող հաճախորդների թիվը	606	Մեծ թվով հաճախորդներ օգտվում են առանց նպատակի վարկային պրոդուկտից



Սոցիալական մոտիվացիա ունեցող ֆինանսական կառույցի համար, ինչպիսին է ԿԿԼՕՖ-ն է, բավարար չէ հաճախորդներին վնասից զերծ պահելը: Մենք ակտիվորեն փորձում ենք դրական ազդեցություն թողնել մեր հաճախորդների կյանքում, ներառյալ տնտեսական բարօրությունը, համայնքային ինտեգրումը և հիմնարար մարդկային կարիքները բավարարելու կարողությունը: Մեր նպատակային վարկային պրոդուկտը ուղղված է այդ հարցերի լուծմանը, ներառյալ բժշկական կամ արտակարգ իրավիճակների ծախսերը, ուսումնական վարձերը կամ տան վերանորոգումները:

ԷԿԼՕՖ Հայաստան-ը ծառայում է այն հաճախորդներին, որոնք ալլապես չեն կարող վարկ ստանալ, կապված իրենց գյուղի տեղանքի, վարկային պատմության կամ գրավի բացակայության, կամ պահանջվող փոքր վարկային չափի հետ: Հետևաբար, ԷԿԼՕՖ-ը օգնում է հաճախորդներին կառուցել վարկային պատմություն և արդյունքում դառնալ հուսալի առավել մեծ ֆինանսական կառույցների համար: Ոչ-ֆորմալ բիզնես ունեցող հաճախորդների համար ԷԿԼՕՖ-ից ստացած վարկը կարող է դառնալ հիմնաքար՝ դեպի ֆորմալ ֆինանսական ծառայությունները և ընկերության օրինական գրանցումը:

ԷԿԼՕՖ Հայաստան-ը իր գյուղաբնակ հաճախորդներին առաջարկում է “սերտ կապ” ծառայություն: Շաբաթվա մեկ օրը վարկային մասնագետները այցելում են բոլոր թիրախային գյուղերը, որտեղ հանդիպում են ներկայիս և պոտենցիալ հաճախորդների հետ: Այդ հանդիպումների ընթացքում նրանք խորհրդատվություն են մատուցում ֆինանսական հարցերի, բյուջետավորման, ներդրումների և բիզնես պլանավորման վերաբերյալ: Այդ հանդիպումները սովորաբար կայանում են համայնքային կենտրոնում (“սելսոփետ”) կամ կենտրոնական հրապարակում:

Վերջերս ինտերնետային կայքով ներմուծվել է առցանց գրուցարան, որտեղ աշխատակիցը պատասխանում է հաճախորդի հարցերին առցանց, իրական ժամանակում: Ներկայիս և պոտենցիալ հաճախորդները ողջունել են հաղորդակցման այս նոր ձևը: 2019թ. առաջին 6 ամիսների ընթացքում ավելի քան 350 հարցումներ հաճախորդներից ստացել են իրենց պատասխանները:



ECLOF INTERNATIONAL

Route de Ferney 150,
1218 Le Grand-Saconnex, Switzerland
+41 22 791 63 12
office@eclof.org
www.eclof.org

ECLOF ARMENIA – UCO

2/1 Bagramyan str.,
Etchmiadzin 1105, Republic of Armenia
+374 60 37 30 60
eclof@eclof.am
www.eclof.am

SEPTEMBER 2019

