

Ευρωπαϊκός κώδικας καλής πρακτικής για τη χορήγηση μικροπιστώσεων



Version 2.5 - November 2017

Neither the European Commission nor any person acting on behalf of the Commission is responsible for the use that might be made of the following information.

Luxembourg: Publications Office of the European Union, 2017

© European Union, 2017

Cover photo: © iStockphoto

Reuse is authorised provided the source is acknowledged.

The reuse policy of European Commission documents is regulated by Decision 2011/833/EU (OJ L 330, 14.12.2011, p. 39).

For any use or reproduction of photos or other material that is not under the EU copyright, permission must be sought directly from the copyright holders.

PDF	ISBN 978-92-79-93682-1	doi: 10.2767/026969	KE-06-18-083-EL-N
PRINT	ISBN 978-92-79-93691-3	doi: 10.2767/364884	KE-06-18-083-EL-C

Ευρωπαϊκός κώδικας καλής πρακτικής για τη χορήγηση μικροπιστώσεων

Πρόλογος

Η ευρωπαϊκή αγορά μικροχρηματοδοτήσεων αποτελεί νέο και αναπτυσσόμενο τομέα ο οποίος διαθέτει σημαντικό δυναμικό. Η αγορά αυτή παραμένει, ωστόσο, ιδιαίτερα ανομοιογενής λόγω των διαφορών των νομικών και θεσμικών πλαισίων στα κράτη μέλη και της ποικιλίας των παρόχων μικροπιστώσεων. Στην ΕΕ, μικροδάνεια χορηγούνται από χρηματοπιστωτικά ιδρύματα, π.χ. εμπορικές τράπεζες, ταμειευτήρια, συνεταιριστικές τράπεζες και κρατικές τράπεζες, καθώς επίσης και από ορισμένες μη τραπεζικές οντότητες, όπως οργανισμούς μικροχρηματοδότησης, ιδρύματα, πιστωτικές ενώσεις, φιλανθρωπικούς οργανισμούς, ΜΚΟ κ.ά.

Ως εκ τούτου, οι πρακτικές χορήγησης μικροπιστώσεων ποικίλλουν σημαντικά αναλόγως του είδους του ιδρύματος που χορηγεί τις μικροπιστώσεις, του νομικού καθεστώτος του, του περιβάλλοντος στο οποίο λειτουργεί και της ικανότητάς του να εφαρμόζει διαδικασίες χρηστής και αποτελεσματικής διαχείρισης.

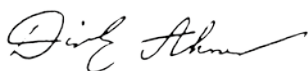
Στο πλαίσιο αυτό, η Επιτροπή προσδιόρισε την κατάρτιση ενός ευρέως αποδεκτού εθελοντικού ευρωπαϊκού κώδικα καλής πρακτικής για τη χορήγηση μικροπιστώσεων ως σημαντικό μέρος της πρωτοβουλίας της¹ για την προώθηση βέλτιστων πρακτικών στον τομέα των μικροπιστώσεων. Με την κατάρτιση κατευθυντήριων γραμμών και με τον προσδιορισμό στόχων και κοινών προτύπων, η Επιτροπή επιδιώκει να στηρίξει τον τομέα προκειμένου αυτός να αντιμετωπίσει τις προκλήσεις της πρόσβασης σε μακροπρόθεσμη χρηματοδότηση, της διατήρησης και της αύξησης της ποιότητας των υπηρεσιών και της πορείας προς την βιωσιμότητα.

Οι αρχές της διακυβέρνησης και της διαχείρισης που παρουσιάζονται στο παρόν έγγραφο δεν είναι γενικά καινούργιες αλλά αντανakλούν βέλτιστες πρακτικές που εφαρμόζονται σε ολόκληρο τον τομέα. Σκοπός του παρόντος εγγράφου είναι να παρουσιάσει λεπτομερώς ένα σύνολο εγκεκριμένων προτύπων τα οποία στην Ευρωπαϊκή Ένωση θεωρούνται ουσιαστικής σημασίας όσον αφορά τη λειτουργία των παρόχων μικροπιστώσεων και την υποβολή στοιχείων από αυτούς.

Η κατάρτιση αυτού του ευρωπαϊκού κώδικα πραγματοποιήθηκε² σε στενή συνεννόηση με πολλούς φορείς και παράγοντες του τομέα της μικροχρηματοδότησης, όπως χρηματοδότες, επενδυτές, πελάτες, ιδιοκτήτες, ρυθμιστικές αρχές ή οργανισμούς-εταίρους. Στηρίχθηκαν στην εμπειρογνώσια και την πολύτιμη πείρα που διαθέτουν πολλοί φορείς μικροχρηματοδότησης στην ΕΕ, ιδίως οι εμπορικές ενώσεις Ευρωπαϊκό Δίκτυο Μικροχρηματοδότησης (European Microfinance Network, EMN), Κέντρο Μικροχρηματοδότησης (Microfinance Centre, MFC) και Ένωση για την Ανάπτυξη Χρηματοδότησης Τοπικών Κοινοτήτων (Community Development Finance Association, CDFA).

Ελπίζουμε ότι ο ευρωπαϊκός κώδικας καλής πρακτικής για τη χορήγηση μικροπιστώσεων θα συμβάλει στην ενίσχυση των ορθών πρακτικών και στην περαιτέρω βελτίωση της διακυβέρνησης και της χρηστής διαχείρισης στον τομέα της μικροχρηματοδότησης στην Ευρωπαϊκή Ένωση.

Dirk Ahner,
Γενικός Διευθυντής
Γενική Διεύθυνση Περιφερειακής Πολιτικής
Ευρωπαϊκή Επιτροπή



Heinz Zourek,
Γενικός Διευθυντής
Γενική Διεύθυνση Επιχειρήσεων και Βιομηχανίας
Ευρωπαϊκή Επιτροπή



1 Ανακοίνωση «Μια ευρωπαϊκή πρωτοβουλία για την προώθηση της μικροπιστώσεως με σκοπό τη στήριξη της ανάπτυξης και της απασχόλησης», (COM(2007)708 τελικό/2 της 20.12.2007).

2 Τον ευρωπαϊκό κώδικα καλής πρακτικής για τη χορήγηση μικροπιστώσεων εκπόνησαν ο Δρ. Karl Dayson και ο Pål Vik της «Community Finance Solutions», του πανεπιστημίου του Salford (HB) στο πλαίσιο σύμβασης που υπέγραψαν με την Ευρωπαϊκή Επιτροπή.

Φορείς που συνέβαλαν στην κατάρτιση του κώδικα

Οι οργανισμοί που αναφέρονται με αλφαβητική σειρά παρακάτω συνέβαλαν στην κατάρτιση του Ευρωπαϊκού κώδικα για τη χορήγηση μικροπιστώσεων:

- Association of Cooperative Savings and Credit Unions Network of European Credit Unions
- Association pour le droit à l'initiative économique (ADIE)
- Banca Etica
- Bundesverband Offentlicher Banken Deutschlands
- Centre for European Research in Microfinance (CERMI)
- Community Development Community Development Finance Association (CDFA)
- CoopEst
- Deutsche Sparkassen- und Giroverband (DSGV)
- Deutsches Mikrofinanz Institut (DMI)
- Eurom Consultancy & Studies
- Ευρωπαϊκή Ένωση Συνεταιριστικών Τραπεζών (EACB)
- Ευρωπαϊκή Ένωση Δημοσίων Τραπεζών (EAPB)
- Ευρωπαϊκή Ομοσπονδία Τραπεζών (FBE)
- Ευρωπαϊκό Ταμείο Επενδύσεων (ETE)
- Ευρωπαϊκό Δίκτυο Μικροχρηματοδότησης (EMN)
- European Network of Credit Unions
- European Savings Banks Group (Ευρωπαϊκός Όμιλος Ταχυδρομικών Ταμιευτηρίων – ESBG)
- Evers & Jung
- Express Finance IFN SA
- Fair Finance
- Fédération nationale des caisses d'épargne
- Finance Policy Department for Business, Innovation and skills (BIS)
- Good.Bee Holding
- Groupe Banques populaires Caisses d'épargne (BPCE)
- Kreditanstalt für Wiederaufbau (KfW)
- Luxflag
- MicroBank
- Microfinance Centre for Central Europe and new Independent States (MFC)
- MicroFinanza Rating
- NRW.Bank
- Planet Rating
- Qredits
- The Financial Services Authority, (FSA)
- Wirtschaftskammer Österreich (WKÖ)

Πολλοί άλλοι φορείς συμμετείχαν στη διαδικασία μέσω ερωτηματολογίων.

Περιεχόμενα

Σχετικά με τον κώδικα καλής πρακτικής	9
Πώς καταρτίστηκε ο κώδικας;	10
Γιατί χρειάζεται ένας κώδικας για τους παρόχους μικροπιστώσεων στην ΕΕ;	10
Ποιοι φορείς καλύπτονται από τον κώδικα;	10
Σε ποιους απευθύνεται ο κώδικας;	10
Πώς διαρθρώνεται το παρόν έγγραφο;	11
Συνοπτικός πίνακας	12
 1 – Σχέσεις με πελάτες και επενδυτές	 23
Εισαγωγή	24
Σχέσεις με τους πελάτες	24
Παροχή επαρκών πληροφοριών στους πελάτες	24
Δικαιώματα των πελατών	25
Αποφυγή υπερχρέωσης των πελατών	25
Μέριμνα πελατών	25
Δεοντολογική συμπεριφορά για το προσωπικό και για τον οργανισμό μικροπιστώσεων	26
Προστασία δεδομένων των πελατών	27
Σχέσεις με τους επενδυτές	27
 2 – Διακυβέρνηση	 29
Εισαγωγή	30
Κατάρτιση επιχειρηματικού σχεδίου	30
Διοικητικό Συμβούλιο	31
Ανεξαρτησία του Διοικητικού Συμβουλίου (Δ.Σ.)	31
Αρμοδιότητες του Διοικητικού Συμβουλίου	32
Επιρροή του Δ.Σ. στον πάροχο μικροπιστώσεων	33
Επιλογή και εκπροσώπηση των μελών των Δ.Σ.	33
Πρακτική οργάνωση του έργου του Δ.Σ.	34
Διαχείριση	34
Εμπειρογνώση σε θέματα διαχείρισης και διαχείριση ανθρωπίνων πόρων	34
Επιχειρησιακά εγχειρίδια	35
Εξωτερικός λογιστικός έλεγχος	35

3 – Διαχείριση κινδύνου	37
Εισαγωγή	38
Πλαίσιο διαχείρισης κινδύνου	38
Διαχείριση πιστωτικού κινδύνου	39
Προγραμματισμός της ποιότητας των χαρτοφυλακίων	40
Διαχείριση του κινδύνου απάτης και του κινδύνου όσον αφορά την ασφάλεια	41
Καθήκοντα εσωτερικού ελέγχου	43
4 – Πρότυπα χρηματοοικονομικής αναφοράς	45
Εισαγωγή	46
Κοινά πρότυπα χρηματοοικονομικής αναφοράς	46
Κοινά πρότυπα κοινωνικής αναφοράς	48
Κοινά πρότυπα γνωστοποίησης	49
5 – Διαχειριστικά συστήματα πληροφορικής	51
Εισαγωγή	52
Λειτουργική πληρότητα και επεκτασιμότητα	52
Ασφάλεια και στήριξη προσωπικού	53
Γλωσσάριο	54



Σχετικά με τον κωδικα καλης πρακτικης



Ο ευρωπαϊκός κώδικας καλής πρακτικής για τη χορήγηση μικροπιστώσεων περιλαμβάνει ένα σύνολο προτύπων σχετικά με την εν γένει διαχείριση, τη διακυβέρνηση, τη διαχείριση κινδύνου, την υποβολή εκθέσεων και τις σχέσεις με τους πελάτες και τους επενδυτές, τα οποία είναι κοινά για το σύνολο του τομέα μικροπιστώσεων στην Ευρωπαϊκή Ένωση. Τα πρότυπα αυτά είναι προς όφελος των πελατών, των επενδυτών, των χρηματοδοτών, των ρυθμιστικών αρχών και των οργανισμών-εταίρων.

Πώς καταρτίστηκε ο κώδικας;

Ο κώδικας διαμορφώθηκε βάσει αναγνωρισμένων βέλτιστων πρακτικών στον τομέα της μικροχρηματοδότησης και καταρτίστηκε σε στενή συνεννόηση με τους φορείς του τομέα στην ΕΕ. Η κατάρτιση του κώδικα πραγματοποιήθηκε βάσει των ακόλουθων αρχών:

- Έμφαση στην ενσωμάτωση συγκεκριμένου και μετρήσιμου περιεχομένου, βάσει του οποίου τα διευθυντικά και διοικητικά στελέχη των παρόχων μικροπιστώσεων μπορούν να αναλάβουν δράση για την ενίσχυση των οργανισμών τους.
- Έμφαση στην κατάρτιση ενός κώδικα προσαρμοσμένου στην ποικιλομορφία των παρόχων μικροπιστώσεων στην ΕΕ όσον αφορά τις συνθήκες της αγοράς, τις θεσμικές μορφές και τα νομικά πλαίσια.
- Έμφαση στην ανύψωση του επιπέδου εξισορρόπωσης την ανάγκη εισαγωγής βέλτιστων πρακτικών με ρεαλιστικές επιχειρησιακές προσδοκίες των παρόχων.

Γιατί χρειάζεται ένας κώδικας για τους παρόχους μικροπιστώσεων στην ΕΕ;

Η κατάρτιση του κώδικα βασίστηκε στην αναγνώριση της ανάγκης – δεδομένων των ανομοιογενών ρυθμιστικών πλαισίων εντός των οποίων δραστηριοποιούνται οι πάροχοι μικροπιστώσεων στην ΕΕ – για ένα ενοποιητικό σύνολο προσδοκιών και προτύπων που θα ισχύει για ολόκληρο τον τομέα. Στόχος είναι να ωφεληθεί ο ίδιος ο τομέας, καθώς και οι χρηματοδότες, οι επενδυτές, οι πελάτες, οι ιδιοκτήτες, οι ρυθμιστικές αρχές και οι οργανισμοί-εταίροι που δραστηριοποιούνται σε αυτόν. Ο κώδικας θεσπίζει κατευθυντήριες γραμμές ορθών πρακτικών οι οποίες θα επιτρέψουν στον τομέα να αντιμετωπίσει τις προκλήσεις της πρόσβασης σε μακροπρόθεσμη χρηματοδότηση, της διατήρησης και της αύξησης της ποιότητας των υπηρεσιών και της πορείας προς τη βιωσιμότητα.

Ο κώδικας δεν αποσκοπεί στη θέσπιση νέων, ή στην αντικατάσταση υφιστάμενων, ρυθμίσεων για τους παρόχους μικροπιστώσεων. Σκοπός του είναι

η λεπτομερής παρουσίαση ενός συνόλου κοινών προτύπων που αφορούν τη λειτουργία των παρόχων μικροπιστώσεων και την υποβολή στοιχείων από αυτούς.

Ποιοι φορείς καλύπτονται από τον κώδικα;

Ο κώδικας έχει σχεδιαστεί κατά κύριο λόγο για την κάλυψη μη τραπεζικών παρόχων μικροπιστώσεων που χορηγούν σε μικροεπιχειρηματίες δάνεια έως 25 000 ευρώ. Ωστόσο, ο τομέας των μικροπιστώσεων στην ΕΕ χαρακτηρίζεται από ανομοιογένεια όσον αφορά το μέγεθος, το θεσμικό πλαίσιο και τις αγορές στις οποίες δραστηριοποιούνται οι φορείς του. Ως εκ τούτου, δεν μπορεί να θεωρηθεί κάθε πρακτική ως ορθή ή έστω εφαρμόσιμη για όλους τους παρόχους μικροπιστώσεων. Σε ορισμένες περιπτώσεις, μπορεί ήδη να ισχύουν ρυθμίσεις οι οποίες καλύπτουν ορισμένους τομείς και πρακτικές. Ο κώδικας αναγνωρίζει αυτό το γεγονός και, κατά περίπτωση, προσδιορίζει τις κατηγορίες των φορέων που δεν καλύπτονται από την εκάστοτε ρήτρα.

Σε ποιους απευθύνεται ο κώδικας;

Ο παρών κώδικας απευθύνεται στους διαχειριστές, τους διευθυντές, τους πελάτες, τους επενδυτές, τους χρηματοδότες, τους ιδιοκτήτες, τις ρυθμιστικές αρχές και τους οργανισμούς-εταίρους των παρόχων μικροπιστώσεων. Έχει σχεδιασθεί ως εργαλείο που θα επιτρέψει στα μέλη των διοικητικών συμβουλίων, τους μετόχους και τους διαχειριστές των παρόχων μικροπιστώσεων να βελτιώσουν τη λειτουργία του τομέα. Όσον αφορά τους πελάτες, αποτελεί εργαλείο με τη βοήθεια του οποίου εξασφαλίζεται η δίκαιη και δεοντολογική αντιμετώπισή τους. Όσον αφορά τους επενδυτές και τους χρηματοδότες, εξασφαλίζει τη λειτουργία του τομέα βάσει διαφανών προτύπων χρηματοοικονομικής πληροφόρησης που ισχύουν το σύνολο της ΕΕ. Όσον αφορά τις ρυθμιστικές αρχές, ο κώδικας τους παρέχει ορισμένες εγγυήσεις ότι ο τομέας λειτουργεί βάσει υγιών επιχειρηματικών πρακτικών και αρχών και ότι εξασφαλίζεται η χρηστή διακυβέρνησή του.

Πώς διαρθρώνεται το παρόν έγγραφο;

Ο κώδικας χωρίζεται σε 5 ενότητες:

- Σχέσεις με τους πελάτες και τους επενδυτές: η ενότητα αυτή καλύπτει τις υποχρεώσεις των παρόχων μικροπιστώσεων έναντι των πελατών και των επενδυτών.
- Διακυβέρνηση: η ενότητα αυτή καλύπτει τα πρότυπα που ισχύουν για τη διεύθυνση και τα μέλη των διοικητικών συμβουλίων των παρόχων μικροπιστώσεων.
- Κοινά πρότυπα χρηματοοικονομικής αναφοράς: η ενότητα αυτή προσδιορίζει λεπτομερώς τα στοιχεία που οφείλουν να συλλέγουν, να αναφέρουν και να δημοσιοποιούν οι πάροχοι μικροπιστώσεων.
- Διαχειριστικά Συστήματα Πληροφορικής: η ενότητα αυτή προσδιορίζει λεπτομερώς κοινά πρότυπα για τα διαχειριστικά συστήματα πληροφορικής.
- Διαχείριση κινδύνου: η ενότητα αυτή προσδιορίζει λεπτομερώς κοινές προσεγγίσεις και διαδικασίες για τη διαχείριση του κινδύνου.

Οι ρήτρες παρουσιάζονται ως εξής:

Ρήτρα 1.1

Για δάνεια ελάχιστης διάρκειας 12 μηνών, οι πάροχοι μικροπιστώσεων διαβιβάζουν στους πελάτες τους ετήσια κατάσταση με σαφείς και ακριβείς πληροφορίες σχετικά με το δάνειό τους.

Στην ετήσια κατάσταση πρέπει να αναγράφονται: το καταβληθέν ποσό (τόκος και αρχικό κεφάλαιο), το υπόλοιπο (τόκος και αρχικό κεφάλαιο) και η διάρθρωση των υπολειπόμενων πληρωμών (χρονοδιάγραμμα, ποσά, τόκος και αρχικό κεφάλαιο). Η ετήσια κατάσταση μπορεί να υποβάλλεται ηλεκτρονικά, σε χαρτί ή ιδιοχειρώς.

Ρήτρες προτεραιότητας – P

Σε διάφορα σημεία του εγγράφου, ορισμένες ρήτρες προσδιορίζονται ως ρήτρες προτεραιότητας. Οι ρήτρες αυτές θεωρούνται ιδιαίτερης σημασίας και παρουσιάζονται ως εξής:

Ρήτρα 1.2

Οι πάροχοι μικροπιστώσεων θα γνωστοποιούν το κόστος δανεισμού σε σύμβαση πίστωσης ως το συνολικό κόστος δανεισμού

Η ρήτρα αυτή χαρακτηρίστηκε **ρήτρα προτεραιότητας** διότι η γνωστοποίηση του συνολικού κόστους δανεισμού είναι αποφασιστικής σημασίας προκειμένου ο πελάτης να διαθέτει τις πληροφορίες που χρειάζεται για να λάβει τεκμηριωμένες χρηματοοικονομικές αποφάσεις. Το συνολικό κόστος δανεισμού (ΣΚΔ) είναι η συνολική επιβάρυνση για την ανάληψη δανειακής υποχρέωσης (δάνειο) που ενδέχεται να περιλαμβάνει πληρωμές τόκων και λοιπά έξοδα χρηματοδότησης που θα πρέπει να καταβάλει ο πελάτης και που είναι γνωστά στον δανειστή κατά τη στιγμή της εκταμίευσης του δανείου. Το ΣΚΔ εκφράζεται σε χρηματική αξία. Το ΣΚΔ πρέπει να περιλαμβάνεται σε επιστολές προσφορών, ενημερωτικά δελτία και τα λοιπά προσυμβατικά έγγραφα, καθώς και σε καθεαυτές τις συμβάσεις δανείου.

Επίπεδο δυσκολίας – / / /

Το επίπεδο δυσκολίας της εφαρμογής μιας ρήτρας, επισημαίνεται με (χαμηλός βαθμός δυσκολίας), (μέτριος βαθμός δυσκολίας) και (υψηλός βαθμός δυσκολίας).

Μόνο μεγάλα ιδρύματα –

Σε περίπτωση που μια ρήτρα ισχύει μόνο για μεγάλα ιδρύματα, επισημαίνεται με το σύμβολο που αναγράφεται μετά τη ρήτρα. Ως μεγάλα ιδρύματα νοούνται στο παρόν έγγραφο οι πάροχοι πιστώσεων που διαθέτουν περισσότερους από 7 000 ενεργούς δανειολήπτες³ και περισσότερους από 70 μισθωτούς. Στις περαιτέρω επισημάνσεις για συγκεκριμένες ρήτρες, γίνονται επίσης παραπομπές στους μικρούς και μεσαίους παρόχους. Ως μικροί πάροχοι νοούνται οι οργανισμοί που διαθέτουν λιγότερους από 4 000 πελάτες και 35 μισθωτούς, ενώ ως μεσαίοι πάροχοι νοούνται αυτοί που διαθέτουν από 4 000 έως 7 000 πελάτες και από 35 έως 70 μισθωτούς.

Όλες οι ρήτρες συνοψίζονται σε έναν πίνακα στην αρχή του εγγράφου. Στον πίνακα, οι ρήτρες προτεραιότητας εμφανίζονται με κόκκινους έντονους χαρακτήρες.

Υπάρχει επίσης γλωσσάριο στο οποίο εξηγούνται ορισμένοι από τους όρους που χρησιμοποιούνται.

³ Ενεργοί δανειολήπτες είναι ιδιώτες που έχουν επί του παρόντος ανεξόφλητα δάνεια έναντι του παρόχου μικροπιστώσεως ή έχουν κατά κύριο λόγο την ευθύνη αποπληρωμής οιοδήποτε μέρους του ακαθάριστου δανειακού χαρτοφυλακίου. Ένας δανειολήπτης με πολλαπλά δάνεια θα πρέπει να υπολογίζεται ως ένας μόνο δανειολήπτης.

Συνοπτικός πίνακας

Αριθμός ρήτρας	Ρήτρα	Προτεραιότητα	Δυσκολία	Μόνο μεγάλο ίδρυμα	Σελίδα
I. Σχέσεις πελατών και επενδύτων					
Επαρκής ενημέρωση του πελάτη					
<i>Οι πάροχοι μικροπιστώσεων...</i>					
1.1	γνωστοποιούν το κόστος στη διαφήμιση,		■		24
1.2	θα γνωστοποιούν το κόστος δανεισμού σε σύμβαση πίστωσης ως P το συνολικό κόστος δανεισμού		■		24
1.3	παρέχουν στον πελάτη ένα σύνολο προσυμβατικών πληροφοριών,		■		24
1.4	παρέχουν σαφείς πληροφορίες στην ετήσια κατάσταση δανείου,		■ ■ ■		24
1.5	λαμβάνουν μέτρα για να εξασφαλίσουν την κατανόηση των όρων και των διαδικασιών από τους πελάτες.		■ ■		24
Δικαιώματα των πελατών					
<i>Οι πελάτες δικαιούνται...</i>					
1.6	να λύσουν την πιστωτική σύμβαση ή να εξοφλήσουν εντός 14 ημερών,	P	■ ■		25
1.7	επαρκή χρόνο για τον έλεγχο των όρων της σύμβασης και την υποβολή ερωτήσεων,		■		25
1.8	να προβούν σε πρόωρη εξόφληση,		■ ■		25
1.9	να ζητήσουν την υποβολή του πιστωτικού ιστορικού στα εθνικά πιστωτικά γραφεία.		■ ■		25
Αποφυγή υπερχρέωσης των πελατών					
<i>Οι πάροχοι μικροπιστώσεων...</i>					
1.10	εκτιμούν την ικανότητα αποπληρωμής και την οικονομική προσιτότητα του δανείου,		■ ■		25
1.11	διαθέτουν πιστωτικές πολιτικές που λαμβάνουν υπόψη τα όρια ανάληψης χρέους του δανειολήπτη,		■ ■		25
1.12	ενημερώνουν αμελλητί τον δανειολήπτη σε περίπτωση μη πληρωμής ή μερικής πληρωμής.		■		25
Μέριμνα πελατών					
<i>Οι πάροχοι μικροπιστώσεων...</i>					

Αριθμός ρήτρας	Ρήτρα	Προτεραιότητα	Δυσκολία	Μόνο μεγάλο ίδρυμα	Σελίδα
1.13	εκτιμούν τακτικά τον βαθμό ικανοποίησης των πελατών,		👤 👤 👤		25
1.14	διαθέτουν πολιτική που απαιτεί τη διερεύνηση καταγγελιών,		👤 👤		26
1.15	διαθέτουν μηχανισμούς για την αντιμετώπιση των καταγγελιών των πελατών,	P	👤		26
1.16	φροντίζουν να ενημερώνουν τους πελάτες ότι έχουν το δικαίωμα να υποβάλλουν καταγγελίες.		👤		26
Δεοντολογική συμπεριφορά για το προσωπικό και για τον οργανισμό μικροπιστώσεων					
<i>Οι πάροχοι μικροπιστώσεων...</i>					
1.17	δεν εφαρμόζουν διακρίσεις κατά την επιλογή και την αντιμετώπιση των πελατών,		👤		26
1.18	καθορίζουν αποδεκτές και απαράδεκτες πρακτικές είσπραξης οφειλών,		👤 👤		26
1.19	διαθέτουν ρητώς εκπεφρασμένη πολιτική όσον αφορά τις εμπράγματα ασφάλειες που δέχονται ως ασφάλεια,		👤		26
1.20	διενεργούν τακτικά αξιολογήσεις του προσωπικού.		👤		27
Προστασία δεδομένων των πελατών					
<i>Οι πάροχοι μικροπιστώσεων...</i>					
1.21	διαθέτουν γραπτά διατυπωμένη πολιτική για την προστασία των προσωπικών δεδομένων των πελατών,		👤 👤		27
1.22	διαθέτουν συστήματα για την προστασία των προσωπικών και χρηματοοικονομικών πληροφοριών των πελατών,		👤 👤		27
1.23	εκπαιδεύουν το προσωπικό τους σχετικά με την προστασία των προσωπικών και χρηματοοικονομικών πληροφοριών των πελατών,		👤 👤		27
1.24	ενημερώνουν τους πελάτες σχετικά με τη χρήση των πληροφοριών και σχετικά με το δικαίωμά τους να αποσύρουν την άδεια χρήσης των πληροφοριών,		👤		27
1.25	απαιτούν γραπτή συναίνεση του πελάτη για τη δημοσιοποίηση πληροφοριών.		👤		27
Σχέσεις με τους επενδυτές					
<i>Οι πάροχοι μικροπιστώσεων...</i>					
1.26	αναλαμβάνουν να μην παραπλανούν τους επενδυτές,		👤		27
1.27	παρέχουν στους επενδυτές τις πληροφορίες που χρειάζονται για να λάβουν τις αποφάσεις τους,		👤		27
1.28	προσπαθούν να απευθύνονται σε επενδυτές που είναι σε θέση να κατανοήσουν τον κίνδυνο,		👤		28
1.29	λαμβάνουν μέτρα για να ελέγχουν την ταυτότητα των επενδυτών και να αποτρέπουν τη νομιμοποίηση εσόδων από παράνομες δραστηριότητες.		👤		28

Αριθμός ρήτρας	Ρήτρα	Προτεραιότητα	Δυσκολία	Μόνο μεγάλο ίδρυμα	Σελίδα
II. Διακυβερνηση					
Επιχειρηματικός σχεδιασμός					
<i>Οι πάροχοι μικροπιστώσεων...</i>					
2.1	Εκπονούν επιχειρηματικό σχέδιο το οποίο επανεξετάζεται τακτικά,	P	👤 👤		30
2.2	εκπονούν επιχειρηματικό σχέδιο που καλύπτει ελάχιστη περίοδο 3-5 ετών.		👤 👤		30
2.3	Το επιχειρηματικό σχέδιο καλύπτει έναν ελάχιστο αριθμό πτυχών της επιχειρηματικής δραστηριότητας.	P	👤 👤		30
2.4	μετρούν, δημοσιοποιούν και βελτιώνουν τις χρηματοπιστωτικές και κοινωνικές επιδόσεις τους,		👤 👤		30
2.5	χρησιμοποιούν εργαλεία διαχειριστικού ελέγχου και απόδοσης.		👤 👤		31
Διοικητικό συμβούλιο					
2.6	Οι πάροχοι μικροπιστώσεων πρέπει να διαθέτουν διοικητικό συμβούλιο (Δ.Σ.) ή ισότιμο όργανο	P	👤		31
2.7	Το Δ.Σ. πρέπει να διαθέτει επιτροπή λογιστικού ελέγχου ή εποπτείας		👤 👤	⚠️	31
<i>Η επιτροπή λογιστικού ελέγχου ή εποπτείας...</i>					
2.8	είναι ανεξάρτητη από τη διοίκηση,		👤 👤	⚠️	31
2.9	συναντάται με εξωτερικούς ελεγκτές σε ετήσια βάση,		👤 👤	⚠️	31
2.10	διαθέτει εμπειρογνώσια στους τομείς της χρηματοπιστωτικής ανάλυσης και της λογιστικής.		👤 👤	⚠️	31
<i>Το Δ.Σ....</i>					
2.11	διαθέτει έναν ελάχιστο αριθμό μελών,		👤		31
2.12	απαρτίζεται κατά πλειοψηφία από ανεξάρτητα μέλη,	P	👤 👤		32
2.13	επιλέγεται από την ετήσια γενική συνέλευση ή από ισότιμο όργανο,		👤		32
2.14	υπόκειται σε έλεγχο από την ετήσια γενική συνέλευση ή από ισότιμο όργανο,		👤 👤		32
2.15	επιβλέπει την απόδοση των ανώτερων διευθυντικών στελεχών,		👤 👤		32
2.16	είναι υπόλογο για τη συμμόρφωση προς τους νόμους και τους κανονισμούς,		👤 👤		32
2.17	ελέγχει εάν ο πάροχος τηρεί την αποστολή και το επιχειρηματικό σχέδιο,		👤		32
2.18	παρακολουθεί τις χρηματοοικονομικές επιδόσεις σε τακτική βάση,		👤 👤		32
2.19	εκπροσωπείται στην επιτροπή επιλογής κατά την πρόσληψη γενικού διευθυντή,		👤		33

Αριθμός ρήτρας	Ρήτρα	Προτεραιότητα			
		Δυσκολία	Μόνο μεγάλο ίδρυμα	Σελίδα	
2.20	έχει δικαίωμα αρνησικυρίας κατά διορισμών στα διευθυντικά όργανα,	👤		33	
2.21	αποφασίζει το ύψος των αμοιβών των μελών των διευθυντικών οργάνων,	👤 👤		33	
2.22	εγκρίνει τυχόν αλλαγές στις πολιτικές τιμολόγησης,	👤		33	
2.23	λαμβάνει εκθέσεις σχετικά με την ποιότητα και τις χρηματοοικονομικές επιδόσεις των χαρτοφυλακίων,	👤		33	
2.24	διαθέτει μέλη που γνωρίζουν τον τραπεζικό τομέα και τις χρηματοπιστωτικές υπηρεσίες,	👤 👤	⚠️	33	
2.25	διαθέτει μέλη που θα εμβαθύνουν τις γνώσεις τους όσον αφορά τον πιστωτικό κίνδυνο.	👤 👤	⚠️	33	
<i>Οι πάροχοι μικροπιστώσεων...</i>					
2.26	διαθέτουν κανόνες που δεν επιτρέπουν σε ακατάλληλα άτομα να καταστούν μέλη του Δ.Σ.,	👤		33	
2.27	θεσπίζουν κανόνες για τα όρια της θητείας και την εναλλαγή των μελών,	👤		34	
2.28	απαιτούν τη γνωστοποίηση συγκρούσεων συμφερόντων των μελών του Δ.Σ.,	👤		34	
2.29	έχουν μέλη στο Δ.Σ. που διαθέτουν τα κατάλληλα προσόντα στον χρηματοπιστωτικό, επιχειρηματικό, διαχειριστικό και νομικό τομέα,	👤 👤	⚠️	34	
<i>Το Δ.Σ....:</i>					
2.30	συνεδριάζει τουλάχιστον τέσσερις φορές τον χρόνο.	👤		34	
<i>Οι πάροχοι μικροπιστώσεων...</i>					
2.31	ορίζουν κανόνες περί απαρτίας ώστε να αποτρέπεται η δημιουργία πλειοψηφίας από το προσωπικό ή τη διοίκηση στο Δ.Σ.,	👤 👤		34	
2.32	δημοσιοποιούν στην ετήσια έκθεση τα ποσοστά δανεισμού συνδεδεμένων μερών.	👤 👤		34	
Διοίκηση					
2.33	Τα διοικητικά στελέχη διαθέτουν τα αναγκαία προσόντα για την ανάλυση των σημαντικότερων διοικητικών καθηκόντων.	👤		34	
<i>Οι πάροχοι μικροπιστώσεων...</i>					
2.34	διαθέτουν σχέδιο διαδοχής των μελών των διευθυντικών οργάνων,	👤 👤		34	
2.35	διαθέτουν πολιτικές προσωπικού οι οποίες περιλαμβάνονται στα εγχειρίδια προσωπικού,	👤 👤	⚠️	34	
2.36	διαθέτουν επίσημο πρόγραμμα εκπαίδευσης και ανάλυσης καθηκόντων,	👤 👤		35	

Αριθμός ρήτρας	Ρήτρα	Προτεραιότητα	Δυσκολία	Μόνο μεγάλο ίδρυμα	Σελίδα
2.37	διαθέτουν επιχειρησιακά εγχειρίδια που καλύπτουν τις χρηματοπιστωτικές πράξεις και τη διαχείριση,		👤 👤		35
2.38	διαθέτουν επιχειρησιακά εγχειρίδια που καλύπτουν τη διαχείριση των ταμειακών διαθεσίμων.		👤 👤 👤	⚠️	35
Εξωτερικός λογιστικός έλεγχος					
2.39	Οι πάροχοι μικροπιστώσεων υποβάλλονται σε εξωτερικό λογιστικό έλεγχο σε ετήσια βάση	P	👤		35
2.40	Ο ελεγκτής διαθέτει τα κατάλληλα προσόντα.		👤		35
2.41	Ο εξωτερικός λογιστικός έλεγχος διενεργείται σύμφωνα με τα εθνικά ή διεθνή πρότυπα λογιστικού ελέγχου.		👤		35
2.42	Ο εξωτερικός λογιστικός έλεγχος συνοδεύεται από επιστολή του ελεγκτή		👤		35
2.43	Ο πάροχος μικροπιστώσεων επιλύει τα προβλήματα που διαπιστώνει ο ελεγκτής.		👤		35
III. Διαχείριση κινδύνου					
Πλαίσιο διαχείρισης κινδύνου					
<i>Οι πάροχοι μικροπιστώσεων...</i>					
3.1	διαθέτουν διαδικασίες για τον εντοπισμό, την αξιολόγηση και την ιεράρχηση των κινδύνων,	P	👤 👤 👤		38
3.2	αναθέτουν σε ανώτερα διοικητικά στελέχη την ευθύνη για τη διαχείριση του κινδύνου,	P	👤		38
3.3	αναθέτουν ευθύνες για τη διενέργεια ελέγχων των κινδύνων,		👤		38
3.4	αναθέτουν ευθύνες για την παρακολούθηση και την παροχή σχετικών δεδομένων στα διοικητικά στελέχη.		👤		39
Διαχείριση πιστωτικού κινδύνου					
<i>Οι πάροχοι μικροπιστώσεων...</i>					
3.5	λαμβάνουν υπόψη τον κίνδυνο κατά τον σχεδιασμό δανειακών προϊόντων,		👤 👤		39
3.6	περιορίζουν τους πιστωτικούς κινδύνους επιβάλλοντας την υποχρέωση να εγκρίνονται όλα τα δάνεια από δύο πρόσωπα,	P	👤		40
3.7	ελέγχουν την αθροιστική έκθεση σε συγκεντρώσεις πιστωτικού κινδύνου,		👤 👤 👤	⚠️	40
3.8	μεριμνούν ώστε τυχόν κίνητρα προς το προσωπικό να μη συνδέονται μόνο με τη χορήγηση νέων δανείων,		👤 👤		40
3.9	μετρούν και παρακολουθούν την απόδοση των δανειακών χαρτοφυλακίων,		👤		40

Αριθμός ρήτρας	Ρήτρα	Προτεραιότητα			
		Δυσκολία	Μόνο μεγάλο ίδρυμα	Σελίδα	
3.10	επανεξετάζουν τακτικά το κόστος της πρόβλεψης για μη εξυπηρετούμενα δάνεια και τη σχετική μεθοδολογία,	■ ■		40	
3.11	γνωστοποιούν στους χρηματοδότες και τους επενδυτές τη μεθοδολογία της πρόβλεψης για μη εξυπηρετούμενα δάνεια,	■		40	
3.12	διαθέτουν, και εφαρμόζουν με συνέπεια, σαφώς εκπεφρασμένη πολιτική για τις διαγραφές χρεών.	■ ■		41	
Διαχείριση του κινδύνου απάτης και του κινδύνου όσον αφορά την ασφάλεια					
<i>Οι πάροχοι μικροπιστώσεων...</i>					
3.13	καθορίζουν όρια δανειοδότησης για διάφορους βαθμούς υπαλλήλων και επιτροπές πιστώσεων,	■		41	
3.14	διαθέτουν διαδικασίες για την αναδιάρθρωση χρεών,	■ ■		41	
3.15	διαθέτουν πολιτικές και διαδικασίες για τις ασφάλειες,	■ ■		41	
3.16	διαθέτουν πολιτικές για την ταξινόμηση δραστηριοτήτων λογαριασμού περιορισμένων και απεριορίστων κεφαλαίων,	■ ■ ■		41	
3.17	περιορίζουν τον χειρισμό μετρητών πραγματοποιώντας πληρωμές μέσω τραπεζών ή με ηλεκτρονικά μέσα πληρωμών,	■ ■		42	
3.18	εφαρμόζουν τα ακόλουθα μέτρα κατά τον χειρισμό μετρητών:			42	
3.18.1	επαρκή μέτρα ασφαλείας για την προστασία μετρητών και περιουσιακών στοιχείων,	■ ■		42	
3.18.2	τυποποιημένες και συνεκτικές διαδικασίες για τις συναλλαγές τοις μετρητοίς,	■ ■		42	
3.18.3	διαχωρισμό των καθηκόντων του χειρισμού και της καταχώρισης των συναλλαγών τοις μετρητοίς,	■ ■		42	
3.19	διαχωρισμό των καθηκόντων της έγκρισης και της εκταμίευσης δανείων.	■		42	
Εσωτερικός λογιστικός έλεγχος					
3.20	Οι πάροχοι μικροπιστώσεων διαθέτουν υπεύθυνο με σαφή καθήκοντα εσωτερικού ελέγχου, ανάλογα προς το μέγεθος του οργανισμού	P	■ ■ ■	43	
3.21	Ο εσωτερικός ελεγκτής αναφέρεται απευθείας στο Δ.Σ.	■		43	
3.22	Ο εσωτερικός έλεγχος προσδιορίζει:			43	
3.22.1	την αξιοπιστία των διαθέσιμων πληροφοριών,	■ ■		43	
3.22.2	την αξιοπιστία και την ακρίβεια των χρηματοοικονομικών και επιχειρησιακών πληροφοριών,	■ ■		43	
3.22.3	παραβάσεις των εσωτερικών ελέγχων,	■ ■		43	
3.22.4	την ύπαρξη μη ελεγχόμενων κινδύνων.	■ ■ ■		43	
3.23	Ο εσωτερικός έλεγχος διενεργείται τακτικά.	■ ■	▲	43	

Αριθμός ρήτρας	Ρήτρα	Προτεραιότητα	Δυσκολία	Μόνο μεγάλο ίδρυμα	Σελίδα
IV. Κοινά πρότυπα χρηματοοικονομικής πληροφόρησης					
Κοινά πρότυπα χρηματοοικονομικής αναφοράς					
<i>Οι πάροχοι μικροπιστώσεων...</i>					
4.1	εφαρμόζουν κοινή μέθοδο επιμέτρησης και αναφοράς:				46
4.1.1	Τρέχον χαρτοφυλάκιο δανείων		■		46
4.1.2	Ακαθάριστο χαρτοφυλάκιο δανείων		■		46
4.1.3	Καθαρό χαρτοφυλάκιο δανείων		■		46
4.1.4	Ενεργοί δανειολήπτες		■ ■		46
4.1.5	Χρηματοπιστωτικά έσοδα		■ ■		46
4.1.6	Έσοδα λειτουργίας		■ ■		46
4.1.7	Δαπάνες προσωπικού		■		47
4.1.8	Διοικητικές δαπάνες		■		47
4.1.9	Χρηματοπιστωτικές δαπάνες		■		47
4.1.10	Χαρτοφυλάκιο επισφάλειας	P	■		47
4.1.11	Διαγραφές χρεών		■		47
4.1.12	Πρόβλεψη ζημίας απομείωσης και δαπάνες πρόβλεψης ζημίας		■		47
4.1.13	Περιουσιακά στοιχεία		■		48
4.1.14	Υποχρεώσεις		■		48
4.1.15	Δείκτης επιχειρησιακής βιωσιμότητας	P	■		48
4.1.16	Δείκτης χρηματοοικονομικής βιωσιμότητας		■ ■		48
4.1.17	Προσαρμογές στους δείκτες βιωσιμότητας λαμβανομένων υπόψη των επιδοτήσεων		■ ■ ■		48
Κοινά πρότυπα κοινωνικής αναφοράς					
<i>Οι πάροχοι μικροπιστώσεων...</i>					
4.2	δημοσιοποιούν...				
4.2.1	την κοινωνική τους αποστολή,	P	■		48
4.2.2	το μέσο ύψος των εκταμιευθέντων δανείων,		■		49
4.2.3	το μέσο ύψος των δανείων ως % του ακαθάριστου εθνικού εισοδήματος,		■		49
, εάν είναι σημαντικό για την αγορά-στόχο και την αποστολή,...					

Αριθμός ρήτρας	Ρήτρα	Προτεραιότητα	Δυσκολία	Μόνο μεγάλο ίδρυμα	Σελίδα
4.2.4	το % γυναικών πελατών,		■		49
4.2.5	το % αγροτών,		■		49
4.2.6	το % φτωχών πελατών,		■ ■		49
4.2.7	το % πελατών που αρχίζουν να στρέφονται στον παραδοσιακό χρηματοπιστωτικό τομέα,		■ ■		49
4.2.8	το % πελατών που ανήκουν σε εθνικές μειονότητες ή είναι ιθαγενείς,		■		49
4.2.9	το % χρηματοδοτούμενων νέων επιχειρήσεων,		■		49
4.2.10	το % πελατών που λαμβάνουν επιδόματα κοινωνικής πρόνοιας.		■		49
Κοινά πρότυπα γνωστοποίησης					
4.3	Οι πολίτες έχουν πρόσβαση σε πληροφορίες		■		49
<i>Οι πάροχοι μικροπιστώσεων...</i>					
4.4	δημοσιοποιούν...				
4.4.1	τον αριθμό των ενεργών πελατών,		■		49
4.4.2	τον αριθμό και την αξία των χορηγηθέντων και ανεξόφλητων δανείων,		■		49
4.4.3	την αξία του τρέχοντος, του ακαθάριστου και του καθαρού χαρτοφυλακίου,		■		49
4.4.4	το χαρτοφυλάκιο επισφάλειας,		■		49
4.4.5	τη συνολική αξία περιουσιακών στοιχείων και υποχρεώσεων,		■		49
4.4.6	τον δείκτη επιχειρησιακής βιωσιμότητας,	P	■		49
4.4.7	τον δείκτη χρηματοοικονομικής βιωσιμότητας		■		49
4.4.8	το % κόστος ανά επιδοτούμενο δάνειο,		■		49
4.4.9	τον αριθμό των υπαλλήλων που είναι αρμόδιοι για δάνεια και του (συνολικού) προσωπικού,		■		49
4.5	καταγράφουν τις καταγγελίες που υποβάλλουν αιτούντες και πρώην και νυν πελάτες,		■		49
4.6	δημοσιοποιούν δεδομένα για τις καταγγελίες:	P			50
4.6.1	τον αριθμό των καταγγελιών που υποβάλλουν αιτούντες και πρώην και νυν πελάτες,		■		50
4.6.2	τις καταγγελίες ως ποσοστό % των αιτούντων και των πρώην και νυν πελατών.		■		50

V. Διαχειριστικά συστήματα πληροφορικής

Λειτουργική πληρότητα και επεκτασιμότητα

Αριθμός ρήτρας	Ρήτρα	Προτεραιότητα	Δυσκολία	Μόνο μεγάλο ίδρυμα	Σελίδα
	Οι πάροχοι μικροπιστώσεων διαθέτουν διαχειριστικό σύστημα πληροφορικής (ΔΣΠ) το οποίο...				
5.1	καταρτίζει βασικές επιχειρησιακές και χρηματοοικονομικές εκθέσεις,	P			52
5.1.1	λογαριασμό αποτελεσμάτων,		👤		52
5.1.2	ισολογισμό,		👤		52
5.1.3	καθημερινή έκθεση δανείων και αθετήσεων, δείκτες και τάσεις,		👤 👤		52
5.2	επιτρέπει στον πάροχο να πραγματοποιεί ολόκληρο το φάσμα των λογιστικών δραστηριοτήτων,		👤 👤		52
5.3	λειτουργεί σύμφωνα με αναγνωρισμένα λογιστικά πρότυπα,		👤		52
5.4	μπορεί να παρακολουθεί και να διαχειρίζεται την ποιότητα και τις λειτουργίες των δανειακών χαρτοφυλακίων,	P	👤 👤		52
5.5	μπορεί να διαχειρίζεται και να διατηρεί πληροφορίες για τους πελάτες,	P	👤		52
5.6	μπορεί να παρέχει ταχεία πρόσβαση σε πληροφορίες που είναι σημαντικές για τη διοίκηση, το προσωπικό και το Δ.Σ.,		👤 👤		52
5.7	μπορεί να χειρίζεται και να ενσωματώνει νέα προϊόντα, πολλαπλά γραφεία, υπηρεσίες και διαύλους διανομής,		👤 👤		53
5.8	μπορεί να αντεπεξέρχεται στις ανάγκες της προγραμματιζόμενης ανάπτυξης.		👤 👤		53
Ασφάλεια & στήριξη προσωπικού					
	Οι πάροχοι μικροπιστώσεων...				
5.9	περιορίζουν την πρόσβαση σε δεδομένα που συλλέγονται μέσω του ΔΣΠ,		👤 👤		53
5.10	καθορίζουν διαφορετικά επίπεδα πρόσβασης χρηστών,		👤 👤		53
5.11	θεσπίζουν μηχανισμούς για την αποθήκευση και την ανάκτηση πληροφοριών,		👤 👤		53
5.12	διαθέτουν ΔΣΠ που μπορεί να πραγματοποιεί τακτικά εφεδρικές αντιγραφές (back-up) των αρχείων δεδομένων,		👤 👤		53
5.13	εφαρμόζουν προληπτικά μέτρα κατά της παράνομης ή τυχαίας αλλοίωσης αρχείων δεδομένων,		👤 👤		53
5.14	διαθέτουν ΔΣΠ που μπορεί να εμφανίζει τη διαδρομή των ελέγχων σε κρίσιμες δραστηριότητες,		👤 👤		53
5.15	παρέχουν κατάρτιση και/ή εγχειρίδια στο προσωπικό.		👤 👤		53





1 – Σχέσεις με πελάτες και επενδυτές



Εισαγωγή

Οι πάροχοι μικροπιστώσεων υπέχουν σαφείς υποχρεώσεις έναντι των πελατών και των επενδυτών. Η καλή διαβίωση των πελατών συνδέεται στενά με την αποστολή των παρόχων μικροπιστώσεων να καταπολεμούν τη φτώχεια και τον κοινωνικό και χρηματοπιστωτικό αποκλεισμό, καθ' ην στιγμήν οι ιδιωτικοί και δημόσιοι επενδυτές διαδραματίζουν έναν όλο και πιο σημαντικό ρόλο στη χρηματοδότηση του τομέα. Ως εκ τούτου, η θέσπιση αρχών οι οποίες διέπουν την αντιμετώπιση των πελατών και εξασφαλίζουν διαφάνεια και αξιοπιστία στις σχέσεις με τους πελάτες, είναι μεγάλης σημασίας. Σε αυτή την ενότητα του κώδικα, προσδιορίζεται ένα σύνολο υποχρεώσεων που υπέχουν οι πάροχοι μικροπιστώσεων έναντι των πελατών και των επενδυτών. Μεταξύ αυτών περιλαμβάνονται: η δίκαιη και διαφανής διαδικασία δανεισμού, το δικαίωμα προσφυγής, η αποφυγή της υπερχρέωσης των πελατών, η προστασία των δεδομένων των πελατών και η διαφάνεια έναντι των επενδυτών.

Σχέσεις με τους πελάτες

Παροχή επαρκών πληροφοριών στους πελάτες

Ρήτρα 1.1

Οι πάροχοι μικροπιστώσεων γνωστοποιούν στις διαφημίσεις τους το κόστος δανεισμού.

Σε αυτές αναφέρονται το επιτόκιο δανεισμού, οι επιβαρύνσεις και ένα επεξηγηματικό παράδειγμα.

Ρήτρα 1.2

Οι πάροχοι μικροπιστώσεων θα γνωστοποιούν το κόστος δανεισμού σε σύμβαση πίστωσης ως το συνολικό κόστος δανεισμού

Η ρήτρα αυτή χαρακτηρίστηκε **ρήτρα προτεραιότητας** διότι η γνωστοποίηση του συνολικού κόστους δανεισμού είναι αποφασιστικής σημασίας προκειμένου ο πελάτης να διαθέτει τις πληροφορίες που χρειάζεται για να λάβει τεκμηριωμένες χρηματοοικονομικές αποφάσεις. Το συνολικό κόστος δανεισμού (ΣΚΔ) είναι η συνολική επιβάρυνση για την ανάληψη δανειακής υποχρέωσης (δάνειο) που ενδέχεται να περιλαμβάνει πληρωμές τόκων και λοιπά έξοδα χρηματοδότησης που θα πρέπει να καταβάλει ο πελάτης και που είναι γνωστά στον δανειστή κατά τη στιγμή της εκταμίευσης του δανείου. Το ΣΚΔ εκφράζεται σε χρηματική αξία. Το ΣΚΔ πρέπει να περιλαμβάνεται σε επιστολές προσφορών, ενημερωτικά δελτία και τα λοιπά προσυμβατικά έγγραφα, καθώς και σε κάθεαυτές τις συμβάσεις δανείου.

Ρήτρα 1.3

Οι πάροχοι μικροπιστώσεων παρέχουν στον πελάτη τις ακόλουθες προσυμβατικές πληροφορίες στο πλαίσιο της σύμβασης πίστωσης:

Ρήτρα 1.3.1: Την ταυτότητα και τη γεωγραφική διεύθυνση του δανειστή,

Ρήτρα 1.3.2: Το ποσό,

Ρήτρα 1.3.3: Τη διάρκεια της σύμβασης πίστωσης,

Ρήτρα 1.3.4: Το επιτόκιο δανεισμού,

Ρήτρα 1.3.5: Το συνολικό καταβλητέο ποσό,

Ρήτρα 1.3.6: Επιβαρύνσεις υπερημερίας,

Ρήτρα 1.3.7: Δικαίωμα υπαναχώρησης,

Ρήτρα 1.3.8: Πρακτικές που εφαρμόζονται για την είσπραξη οφειλών.

Ρήτρα 1.4

Για δάνεια ελάχιστης διάρκειας 12 μηνών, οι πάροχοι μικροπιστώσεων υποβάλλουν στους πελάτες τους ετήσια κατάσταση με σαφείς και ακριβείς πληροφορίες για το δάνειό τους.

Στην ετήσια κατάσταση πρέπει να αναγράφονται: το καταβληθέν ποσό (τόκος και κεφάλαιο), το υπόλοιπο (τόκος και κεφάλαιο) και η διάρθρωση των υπολειπόμενων πληρωμών (χρονοδιάγραμμα, ποσά, τόκος και κεφάλαιο). Η ετήσια κατάσταση μπορεί να υποβάλλεται ηλεκτρονικά, σε χαρτί ή με προσωπική επίδοση.

Ρήτρα 1.5

Οι πάροχοι μικροπιστώσεων λαμβάνουν επαρκή μέτρα που εξασφαλίζουν ότι οι πελάτες τους κατανοούν πλήρως τα προϊόντα, τη διαδικασία και τους όρους της σύμβασης.

Τα μέτρα αυτά, όταν είναι αναγκαίο και ενδεδειγμένο, περιλαμβάνουν την κατάρτιση του προσωπικού που έρχεται σε επαφή με τους πελάτες ώστε να επικοινωνεί αποτελεσματικά με όλους τους πελάτες ή την ανάγνωση των συμβάσεων σε περίπτωση που οι πελάτες έχουν προβλήματα όρασης ή είναι αναλφάβητοι, καθώς και την παροχή υλικού σε τοπικές γλώσσες.

Δικαιώματα των πελατών

Ρήτρα 1.6



Οι πελάτες δικαιούνται είτε...

α) να υπαναχωρήσουν εντός 14 ημερολογιακών ημερών από την υπογραφή της σύμβασης πίστωσης, είτε

β) να εξοφλήσουν το σύνολο του δανείου τους χωρίς να αναλάβουν πρόσθετες δαπάνες εντός 14 ημερολογιακών ημερών από την υπογραφή της σύμβασης πίστωσης, χωρίς να χρειαστεί να το δικαιολογήσουν.

Η ρήτρα αυτή χαρακτηρίστηκε **ρήτρα προτεραιότητας** διότι πρόκειται για ένα σημαντικό και ευρέως αναγνωρισμένο δικαίωμα του πελάτη. Το δικαίωμα αυτό κατοχυρώνεται στη σύμβαση πίστωσης.

Ρήτρα 1.7



Παρέχονται στους πελάτες επαρκή χρονικά περιθώρια για τον έλεγχο των όρων της σύμβασης, καθώς και η δυνατότητα να υποβάλλουν ερωτήσεις και να λαμβάνουν απαντήσεις πριν από την υπογραφή της σύμβασης.

Ρήτρα 1.8



Οι πελάτες έχουν δικαίωμα πρόωρης εξόφλησης, αν και ο πάροχος της μικροπίστωσης μπορεί να απαιτήσει αποζημίωση για εύλογο κόστος που συνδέεται με την πρόωρη εξόφληση.

Το δικαίωμα αυτό κατοχυρώνεται στη σύμβαση πίστωσης. Το κόστος που συνδέεται με πρόωρη εξόφληση πρέπει επίσης να προβλέπεται στη σύμβαση.

Ρήτρα 1.9



Οι πελάτες έχουν δικαίωμα να ζητήσουν την υποβολή ολόκληρου του πιστωτικού ιστορικού τους με τον πάροχο της μικροπίστωσης στα εθνικά πιστωτικά γραφεία και βάσεις δεδομένων, εφόσον υπάρχουν.

Το δικαίωμα αυτό θα πρέπει κατά περίπτωση να προβλέπεται στη σύμβαση πίστωσης. Αυτό θα βοηθήσει τους πελάτες να αποκτήσουν πιστωτικό ιστορικό. Η ρήτρα αυτή εφαρμόζεται μόνο σε χώρες στις οποίες υπάρχουν εθνικά πιστωτικά γραφεία και βάσεις δεδομένων που συλλέγουν το θετικό πιστωτικό ιστορικό.

Αποφυγή υπερχρέωσης των πελατών

Ρήτρα 1.10



Οι πάροχοι μικροπιστώσεων εκτιμούν την ικανότητα αποπληρωμής και την οικονομική προσιτότητα του δανείου βάσει επαρκών πληροφοριών τους αιτούντες, βάσεις δεδομένων και/ή ανταγωνιστές.

Προς τον σκοπό αυτόν, απαιτείται τουλάχιστον ο υπολογισμός του κεφαλαίου κινήσεως, του πλεονάσματος της επιχείρησης και του νοικοκυριού, καθώς και των περιουσιακών στοιχείων και υποχρεώσεων του πελάτη. Ο υπολογισμός αυτός θα πρέπει να περιλαμβάνει διερεύνηση της ικανότητας εκτέλεσης του έργου. Στο πλαίσιο αυτό, θεωρείται καλή πρακτική η προσφυγή σε εσωτερικές υπηρεσίες επιχειρηματικής ανάπτυξης ή σε εξωτερικούς εταίρους για συνδρομή στη διενέργεια της εκτίμησης.

Ρήτρα 1.11



Οι πάροχοι μικροπιστώσεων διαθέτουν πιστωτικές πολιτικές που παρέχουν ρητή καθοδήγηση όσον αφορά τα όρια ανάληψης χρέους του δανειολήπτη και τα αποδεκτά επίπεδα ανάληψης χρέους από άλλες πηγές.

Η πιστωτική πολιτική μπορεί να προσδιορίζει τα όρια ανάληψης χρέους στα οποία είναι εύλογο να αναμένεται ότι μπορεί να αντεπεξέλθει ο δανειολήπτης. Προς τον σκοπό αυτόν, απαιτείται ρεαλιστική εκτίμηση του διαθέσιμου εισοδήματος συνυπολογίζοντας ενδεχόμενες διακυμάνσεις, καθώς και άλλα χρέη.

Ρήτρα 1.12



Σε περίπτωση μη πληρωμής ή μερικής πληρωμής που υπερβαίνει την πίστωση ενός μηνός, ο πάροχος της μικροπίστωσης ενημερώνει αμελλητί τον δανειολήπτη με τον κατάλληλο τρόπο.

Η ενημέρωση αυτή περιλαμβάνει το σχετικό ποσό και το επιτόκιο δανεισμού, καθώς και τα πρόστιμα, τις επιβαρύνσεις ή τον τόκο υπερημερίας.

Μέριμνα πελατών

Ρήτρα 1.13



Οι πάροχοι μικροπιστώσεων αξιολογούν τακτικά τον βαθμό ικανοποίησης των πελατών.

Για τους μεγάλους παρόχους μικροπιστώσεων, η υποχρέωση αυτή πρέπει να συνεπάγεται περισσότερο τυποποιημένες και τακτικές αξιολογήσεις που περιλαμβάνουν τη χρήση αναγνωρισμένων μεθόδων έρευνας αγοράς, όπως ομάδες εστίασης, μελέτες, ερωτηματολόγια ή αντιπροσωπευτικές ομάδες πελατών. Για τους μικρούς παρόχους, η αξιολόγηση μπορεί να είναι περισσότερο άτυπη και να περιλαμβάνει διάλογο με τους πελάτες ή συζητήσεις εντός ομάδων.

Ρήτρα 1.14

Οι πάροχοι μικροπιστώσεων διαθέτουν ρητή πολιτική, γνωστή σε όλα τα μέλη του προσωπικού τους, η οποία θα απαιτεί οι καταγγελίες των πελατών να διερευνώνται σε βάθος και τα προβλήματα να επιλύονται εγκαίρως.

Για τους μεγάλους παρόχους μικροπιστώσεων, η πολιτική αυτή θα είναι γραπτή. Για τους μικρούς και μεσαίους παρόχους μικροπιστώσεων, η πολιτική αυτή, μπορεί να μην είναι γραπτή, αλλά θα πρέπει να είναι σαφώς εκπεφρασμένη και γνωστή σε μεγάλο βαθμό ή μπορεί να περιλαμβάνεται σε άλλα εγχειρίδια πολιτικής.

Ρήτρα 1.15

Οι πάροχοι μικροπιστώσεων διαθέτουν μηχανισμούς για την αντιμετώπιση των καταγγελιών των πελατών με ειδικό προσωπικό.

Η ρήτρα αυτή χαρακτηρίστηκε **ρήτρα προτεραιότητας** διότι πρόκειται για σημαντικό και ευρέως αναγνωρισμένο δικαίωμα του πελάτη.

Πρέπει να αποτελεί ευθύνη ενός ή περισσότερων μελών του προσωπικού. Μπορεί να αποτελεί μέρος της περιγραφής καθηκόντων ενός μέλους ή μιας ομάδας μελών του προσωπικού.

Ρήτρα 1.16

Οι πάροχοι μικροπιστώσεων, κατά τη διαδικασία της αίτησης χορήγησης δανείου, μεριμνούν για την ενημέρωση των πελατών όσον αφορά το δικαίωμά τους να υποβάλλουν καταγγελίες και για τον τρόπο υποβολής της καταγγελίας στο αρμόδιο πρόσωπο.

Το δικαίωμα υποβολής καταγγελίας και το αρμόδιο πρόσωπο για την υποβολή της θα πρέπει να περιλαμβάνονται στο ενημερωτικό υλικό που παρέχεται στους αιτούντες δανείου, και θα πρέπει επίσης να αναφέρονται στις συζητήσεις με τον αιτούντα.

Δεοντολογική συμπεριφορά για το προσωπικό και για τον οργανισμό μικροπιστώσεων

Ρήτρα 1.17

Οι πάροχοι μικροπιστώσεων δεν εφαρμόζουν διακρίσεις λόγω φυλής, εθνότητας, φύλου, πολιτικών πεποιθήσεων, αναπηρίας, θρησκείας ή σεξουαλικού προσανατολισμού κατά την επιλογή και μεταχείριση των πελατών.

Η μη διακριτική μεταχείριση είναι σημαντική όσον αφορά την παροχή πρόσβασης σε χρηματοπιστωτικές υπηρεσίες σε όλους τους πελάτες οι οποίοι μπορούν να τις χρησιμοποιήσουν και συμβάλλει στη δημιουργία εμπιστοσύνης στην αμεροληψία του παρόχου.

Ρήτρα 1.18

Στα έγγραφα του παρόχου προσδιορίζονται με σαφήνεια αποδεκτές και απαράδεκτες πρακτικές είσπραξης οφειλών οι οποίες ισχύουν επίσης κατά την προσφυγή σε εξωτερικές εισπρακτικές επιχειρήσεις.

Τα έγγραφα του παρόχου περιλαμβάνουν κανόνες που αφορούν το προσωπικό, καθώς και εγχειρίδιο για την είσπραξη οφειλών. Στις πολιτικές για την είσπραξη οφειλών θα πρέπει να αναφέρεται ότι οι πελάτες πρέπει να αντιμετωπίζονται με επαγγελματισμό και σεβασμό και ότι δεν πρέπει να χρησιμοποιούνται τεχνικές εξαναγκασμού ή εκφοβισμού, όπως η χρήση σωματικής βίας, η ταπείνωση και η επαφή με τον πελάτη σε ακατάλληλες ώρες.

Ρήτρα 1.19

Οι πάροχοι μικροπιστώσεων που παρέχουν δανειοδότηση με εξασφάλιση διαθέτουν ρητή εκπεφρασμένη πολιτική όσον αφορά τις εμπράγματα ασφάλειες που δέχονται ως ασφάλεια.

Η πολιτική αυτή θα πρέπει να αντιμετωπίζει το ζήτημα της αποδοχής ασφαλειών οι οποίες ενδέχεται να στερήςουν από τους δανειολήπτες τα βασικά μέσα συντήρησής τους. Αυτές μπορεί να περιλαμβάνουν παραγωγικά περιουσιακά στοιχεία, χωρίς τα οποία ο δανειολήπτης μπορεί να μην είναι σε θέση να διατηρήσει ένα βασικό επίπεδο οικιακής κατανάλωσης ή να περιπέσει σε ακόμα βαθύτερη ένδεια. Η πολιτική μπορεί να αναφέρει ότι ο πάροχος δεν δέχεται τέτοιες ασφάλειες, ότι η αποδοχή τους ή μη θα πρέπει να

εξετάζεται προσεκτικά από τον υπάλληλο που έχει αναλάβει το δάνειο ή ότι θα πρέπει να εφαρμόζεται αυστηρότερη δεσμευτική κάλυψη, κατά περίπτωση.

Ρήτρα 1.20



Οι πάροχοι μικροπιστώσεων διενεργούν τακτικά αξιολογήσεις του προσωπικού όσον αφορά την απόδοση, τη δεοντολογική συμπεριφορά, την επαγγελματική διαγωγή και την ποιότητα της αλληλεπίδρασής του με τους πελάτες.

Προστασία δεδομένων των πελατών

Ρήτρα 1.21



Οι πάροχοι μικροπιστώσεων διαθέτουν γραπτά διατυπωμένη πολιτική σχετικά με τον σεβασμό της ιδιωτικής ζωής, η οποία διέπει τη συλλογή, την επεξεργασία, τη χρήση και τη διανομή δεδομένων των πελατών.

Ρήτρα 1.22



Οι πάροχοι μικροπιστώσεων φροντίζουν να διαθέτουν συστήματα (συμπεριλαμβανομένων συστημάτων πληροφορικής) για την προστασία του εμπιστευτικού χαρακτήρα, της ασφάλειας, της ακρίβειας και της ακεραιότητας των πληροφοριών προσωπικής και χρηματοοικονομικής φύσεως που αφορούν τους πελάτες.

Σε αυτά μπορεί να περιλαμβάνεται η προστασία μέσω κωδικού πρόσβασης ή η κωδικοποίηση των βάσεων δεδομένων πελατών.

Ρήτρα 1.23



Το προσωπικό κατάρτιζεται για την προστασία του εμπιστευτικού χαρακτήρα, της ασφάλειας, της ακρίβειας και της ακεραιότητας των πληροφοριών προσωπικής και χρηματοοικονομικής φύσεως που αφορούν τους πελάτες.

Η κατάρτιση αυτή περιλαμβάνει αναλυτική ενημέρωση σχετικά με τα δικαιώματα των πελατών και με τις μεθόδους και διαδικασίες που εφαρμόζει ο πάροχος για την προστασία των δεδομένων των πελατών. Η ενημέρωση αυτή θα πρέπει να περιλαμβάνεται στο πρόγραμμα κατάρτισης του παρόχου.

Ρήτρα 1.24



Οι πελάτες ενημερώνονται για τους τρόπους με τους οποίους θα χρησιμοποιούνται οι πληροφορίες που τους αφορούν και για το δικαίωμά τους να ανακαλέσουν την άδειά τους για χρήση αυτών των πληροφοριών.

Στην ενημέρωση αυτή θα πρέπει να επεξηγείται επίσης πώς θα χρησιμοποιούνται και θα παρουσιάζονται τα σχετικά δεδομένα, καθώς και το γεγονός ότι ο πελάτης μπορεί να ανακαλέσει την άδειά του για τη συγκεκριμένη χρήση. Αυτά θα πρέπει να επεξηγούνται στον πελάτη προτού αυτός κληθεί να υποβάλει τις εν λόγω πληροφορίες.

Ρήτρα 1.25



Έγγραφη συναίνεση του πελάτη απαιτείται για τη χρήση οιασδήποτε πληροφοριών που τον αφορούν σε διαδικασίες προώθησης, διαφημιστικό υλικό και άλλες πληροφορίες που δημοσιοποιούνται.

Αυτό σημαίνει ότι απαιτείται υπογραφή του πελάτη για τη χρήση πληροφοριών που τον αφορούν για τους προαναφερόμενους σκοπούς. Ο πελάτης μπορεί να παρέχει την υπογραφή μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου (email).

Σχέσεις με τους επενδυτές

Ρήτρα 1.26



Οι πάροχοι μικροπιστώσεων φέρουν την ευθύνη να μην παραπλανούν τους επενδυτές.

Για παράδειγμα, δεν μπορούν να ισχυριστούν ότι προσφορές για την προώθηση χρηματοοικονομικών προϊόντων ρυθμίζονται από δημόσιο οργανισμό εάν δεν συμβαίνει όντως κάτι τέτοιο.

Ρήτρα 1.27



Οι πάροχοι μικροπιστώσεων παρέχουν στους επενδυτές τις πληροφορίες που χρειάζονται για να λάβουν τις αποφάσεις τους.

Πρέπει να καθιστούν σαφή τον βαθμό και τη φύση του κινδύνου και να παρέχουν σαφείς και διαφανείς, αναφορές και εκθέσεις σύμφωνα με τα πρότυπα αναφοράς λογαριασμών που προβλέπονται στον κώδικα. Οι πάροχοι μικροπιστώσεων καθιστούν σαφές ότι οιαδήποτε

επένδυση στην εταιρεία τους αποτελεί κεφάλαιο επιχειρηματικού κινδύνου και δεν ισοδυναμεί με κατάθεση.

Ρήτρα 1.28



Οι πάροχοι μικροπιστώσεων επιδιώκουν να απευθύνονται σε δυνητικούς επενδυτές οι οποίοι είναι σε θέση να κατανοήσουν τον κίνδυνο (ή έχουν πρόσβαση σε εξωτερικές, επαγγελματικές συμβουλές σχετικές με επενδύσεις).

Οι πάροχοι μικροπιστώσεων που προσφέρουν σταθερά μερίδια χαμηλού κόστους ως τρόπο συμμετοχής, όπως οι πιστωτικές ενώσεις, εξαιρούνται από την παρούσα ρήτρα. Αυτή ισχύει μόνο για ιδιώτες επενδυτές, όχι για θεσμικούς.

Ρήτρα 1.29



Οι πάροχοι μικροπιστώσεων λαμβάνουν τα αναγκαία μέτρα για να ελέγχουν την ταυτότητα των επενδυτών ώστε να αποτρέπεται έτσι η νομιμοποίηση εσόδων από παράνομες δραστηριότητες.

Όταν οι επενδυτές είναι ιδιώτες, ο έλεγχος αυτός γίνεται με τη σημείωση του ονοματεπώνυμού τους, και την υποβολή στοιχείων ταυτότητας με φωτογραφία, διεύθυνση και τόπο γέννησης. Όταν πρόκειται για εταιρείες, ο πάροχος θα πρέπει να ελέγχει τα στοιχεία που περιλαμβάνονται στο μητρώο επιχειρήσεων και στοιχεία σχετικά με τα διευθυντικά τους στελέχη.

2 – Διακυβέρνηση

Εισαγωγή

Σύμφωνα με το Εγχειρίδιο για την Ανάλυση της Διακυβέρνησης των Οργανισμών Μικροχρηματοδότησης, η διακυβέρνηση «καλύπτει κάθε μηχανισμό με τον οποίον οι ενδιαφερόμενοι φορείς [...] ορίζουν και ακολουθούν την αποστολή του οργανισμού [...] και εξασφαλίζουν τη βιωσιμότητά του μέσω της προσαρμογής στο περιβάλλον και της πρόληψης και της υπέρβασης κρίσεων». Η ύπαρξη ισχυρών και υποχρεωμένων να λογοδοτούν δομών διακυβέρνησης είναι ιδιαίτερα σημαντική για τους οργανισμούς μικροπιστώσεων διότι εξασφαλίζει τη λειτουργία των παρόχων βάσει σαφών χαρτών πορείας από τους οποίους δεν μπορούν να αποκλίνουν. Το στοιχείο αυτό είναι σημαντικό για την πρόληψη παρεκκλίσεων από τους σκοπούς της αποστολής τους. Η παρούσα ενότητα καλύπτει τον επιχειρηματικό σχεδιασμό, τον ρόλο και τις αρμοδιότητες του Δ.Σ. και της διοίκησης, καθώς και τους εξωτερικούς ελέγχους.

Κατάρτιση επιχειρηματικού σχεδίου

Ρήτρα 2.1

Ο πάροχος μικροπιστώσεων καταρτίζει επιχειρηματικό σχέδιο το οποίο αναθεωρείται σε τακτική βάση, τουλάχιστον μία φορά ετησίως, και επικαιροποιείται εάν παραστεί ανάγκη.

Η ρήτρα αυτή χαρακτηρίστηκε **ρήτρα προτεραιότητας** διότι το επιχειρηματικό σχέδιο μπορεί να λειτουργεί ως χάρτης πορείας που καθορίζει την κατεύθυνση του οργανισμού και κατευθύνει τις πολιτικές και τις στρατηγικές του. Τα συστατικά στοιχεία του επιχειρηματικού σχεδίου προσδιορίζονται στη ρήτρα 2.3.

Ρήτρα 2.2

Το επιχειρηματικό σχέδιο καλύπτει ελάχιστη περίοδο τριών έως πέντε ετών.

Ρήτρα 2.3

Το επιχειρηματικό σχέδιο καλύπτει τουλάχιστον τις ακόλουθες πτυχές της επιχειρηματικής δραστηριότητας:

Ρήτρα 2.3.1: Την αποστολή, τους στόχους και τους σκοπούς της, ■ ■

Ρήτρα 2.3.2: Το μείγμα προϊόντων και πελατών, συμπεριλαμβανομένης της πιλοτικής δοκιμής και ανάπτυξης νέων προϊόντων και της προσέλκυσης νέων ομάδων πελατών, ■ ■

Ρήτρα 2.3.3: Το μοντέλο παροχής υπηρεσιών, συμπεριλαμβανομένων των τρεχουσών και μελλοντικών απαιτήσεων στελέχωσης, καθώς και των εταίρων παράδοσης, ■ ■

Ρήτρα 2.3.4: Τη νομική και θεσμική μορφή, συμπεριλαμβανομένων προτεινόμενων αλλαγών στη νομική και θεσμική διάρθρωση του οργανισμού, ■ ■

Ρήτρα 2.3.5: Τον λεπτομερή προϋπολογισμό και προβλέψεις, συμπεριλαμβανομένων των εσόδων, των δαπανών, των προβλέψεων για επισφαλείς οφειλές, των ταμειακών ροών και του υπολοίπου. ■ ■

Ρήτρα 2.3.6: Τη χρηματοδότηση, συμπεριλαμβανομένων των εσόδων και της άντλησης κεφαλαίων. ■ ■

Ρήτρα 2.3.7: Τον προσδιορισμό βασικών κινδύνων και μεθόδους για τη διαχείρισή τους. ■ ■

Η ρήτρα αυτή χαρακτηρίστηκε **ρήτρα προτεραιότητας** διότι χωρίς τα στοιχεία αυτά ένα επιχειρηματικό σχέδιο ενδέχεται να μην προσφέρει επαρκή καθοδήγηση για τη διοίκηση του οργανισμού.

Ρήτρα 2.4

Οι πάροχοι μικροπιστώσεων αναλαμβάνουν να μετρούν, να δημοσιοποιούν και να βελτιώνουν τις οικονομικές και κοινωνικές τους επιδόσεις.

Οι πάροχοι μικροπιστώσεων μετρούν και δημοσιοποιούν τους δείκτες οικονομικών και κοινωνικών επιδόσεών τους όπως προβλέπεται στα «Κοινά πρότυπα χρηματοοικονομικής αναφοράς» του κώδικα.

Ρήτρα 2.5

Οι πάροχοι μικροπιστώσεων χρησιμοποιούν τα εργαλεία ελέγχου της διαχείρισης και απόδοσης για τον επιχειρηματικό προγραμματισμό.

Μεταξύ των εργαλείων αυτών περιλαμβάνονται, τουλάχιστον, η κατάρτιση του προϋπολογισμού και η ανάλυση αποκλίσεων (δηλ. ο υπολογισμός της διαφοράς μεταξύ των προβλεπόμενων στον προϋπολογισμό και των επιδιωκόμενων δαπανών και εσόδων – βλ. γλωσσάριο). Η χρήση των εργαλείων αυτών θα πρέπει να είναι εμφανής στο επιχειρηματικό σχέδιο.

Διοικητικό Συμβούλιο**Ανεξαρτησία του Διοικητικού Συμβουλίου (Δ.Σ.)****Ρήτρα 2.6**

Όλοι οι πάροχοι μικροπιστώσεων πρέπει να διαθέτουν εποπτικό συμβούλιο, Δ.Σ. ή ισότιμο όργανο (εφεξής, το Δ.Σ.).

Η ρήτρα αυτή χαρακτηρίστηκε **ρήτρα προτεραιότητας** διότι η ύπαρξη Δ.Σ. αποτελεί ουσιαστική προϋπόθεση για την εξασφάλιση της βιωσιμότητας και της εκπλήρωσης της εταιρικής αποστολής του παρόχου.

Το Δ.Σ. ή το ισότιμο όργανο πρέπει να διαθέτει γνωστά μέλη και πρόεδρο, να συνεδριάζει σε τακτική βάση τηρώντας πρακτικά και να συμμορφώνεται με τις ρήτρες που περιλαμβάνει ο κώδικας.

Ρήτρα 2.7

Το Δ.Σ. πρέπει να διαθέτει επιτροπή λογιστικού ελέγχου ή εποπτείας.

Τα μέλη της εν λόγω επιτροπής διορίζονται από το Δ.Σ. και συνεδριάζουν σε τακτική βάση τηρώντας πρακτικά.

Ρήτρα 2.8

Η επιτροπή λογιστικού ελέγχου ή εποπτείας είναι ανεξάρτητη από τη διοίκηση.

Ο αριθμός των εκπροσώπων της διοίκησης θα πρέπει να παραμένει στο ελάχιστο. Οι εκπρόσωποι της διοίκησης θα πρέπει να αποτελούν μειονότητα μόνο των μελών της επιτροπής λογιστικού ελέγχου ή εποπτείας.

Ρήτρα 2.9

Η επιτροπή λογιστικού ελέγχου ή εποπτείας συναντάται με εξωτερικούς ελεγκτές σε ετήσια βάση.

Τα πρακτικά των συνεδριάσεων καταγράφονται και φυλάσσονται για σκοπούς αναφοράς. Η διοίκηση μπορεί μεν να παρίσταται στις συναντήσεις με τους ελεγκτές, αλλά η επιτροπή λογιστικού ελέγχου ή εποπτείας έχει το δικαίωμα να συνεδριάζει, εάν κριθεί αναγκαίο, χωρίς την παρουσία εκπροσώπων της διοίκησης.

Ρήτρα 2.10

Η επιτροπή λογιστικού ελέγχου ή εποπτείας διαθέτει εμπειρογνώσια στον τομέα της χρηματοοικονομικής ανάλυσης και της λογιστικής.

Ρήτρα 2.11

Το Δ.Σ. των μεγάλων παρόχων μικροπιστώσεων είναι τουλάχιστον επταμελές. Οι μικροί και μεσαίοι πάροχοι μικροπιστώσεων έχουν τουλάχιστον πενταμελές Δ.Σ.

Στη Δήλωση Κοινής Αντίληψης για την εταιρική διακυβέρνηση, το Συμβούλιο Οργανισμών Μικροχρηματοδότησης Αμοιβαίων Κεφαλαίων (Council of Microfinance Equity Funds) προτείνει επταμελή έως εννεαμελή σύνθεση ως ιδανική και περισσότερο συνηθισμένη. Δεν συνιστάται η ύπαρξη Δ.Σ. με λιγότερα από επτά μέλη, καθώς η απαρτία θα είναι μικρή, ιδίως μάλιστα αν στο Δ.Σ. συμμετέχει αντιπρόσωπος της διοίκησης. Για πολύ μικρούς παρόχους, ένα τριμελές Δ.Σ. μπορεί να είναι αρκετό.

Ρήτρα 2.12**Η πλειοψηφία των μελών του Δ.Σ. είναι ανεξάρτητη από τη διοίκηση.**

Αυτό σημαίνει ότι η πλειοψηφία ενός Δ.Σ. δεν θα πρέπει να αποτελείται αποκλειστικά από συνδυασμό μελών της διοίκησης, του προσωπικού, των πελατών ή των στενών συγγενών τους.

Η ρήτρα αυτή χαρακτηρίστηκε **ρήτρα προτεραιότητας** διότι η ύπαρξη ανεξάρτητου Δ.Σ. είναι καθοριστικής σημασίας για την εξασφάλιση της αποτελεσματικής εποπτείας και της καθοδήγησης της διοίκησης σε στρατηγικά ζητήματα.

Η ρήτρα αυτή δεν εφαρμόζεται σε συνεταιρισμούς στους οποίους το Δ.Σ. απαρτίζεται από πελάτες-μετόχους του συνεταιρισμού. Οι πάροχοι που έχουν τη μορφή συνεταιρισμών και ταμείων αλληλασφάλισης λαμβάνουν μέτρα ώστε κανένας συνδυασμός μελών της διοίκησης, του προσωπικού ή στενών συγγενών τους να μην αποτελεί πλειοψηφία στο Δ.Σ.

Ρήτρα 2.13

Η επιλογή του προέδρου και των μελών του Δ.Σ. και οι αμοιβές αυτών αποφασίζονται από τη γενική συνέλευση, την ετήσια γενική συνέλευση ή το ανώτατο όργανο του οργανισμού.

Η εκλογή του προέδρου και των μελών του Δ.Σ. πρέπει να αναφέρονται στα πρακτικά της γενικής συνέλευσης ή της ετήσιας γενικής συνέλευσης.

Ρήτρα 2.14

Η αποτελεσματικότητα του Δ.Σ. εξετάζεται περιοδικά από τη γενική συνέλευση ή την ετήσια γενική συνέλευση ή από ισότιμο όργανο.

Οι επιδόσεις και η αποτελεσματικότητα του Δ.Σ. πρέπει να περιλαμβάνονται στην ημερήσια διάταξη ως χωριστό θέμα, η συζήτηση επί του οποίου καταγράφεται στα πρακτικά της γενικής συνέλευσης ή της ετήσιας γενικής συνέλευσης ή του ισότιμου οργάνου.

Αρμοδιότητες του Διοικητικού Συμβουλίου**Ρήτρα 2.15**

Το Δ.Σ. επιβλέπει τις επιδόσεις της διοίκησης του οργανισμού.

Οι επιδόσεις των ανώτατων διευθυντικών στελεχών πρέπει να περιλαμβάνονται ως χωριστό θέμα στην ημερήσια διάταξη μίας τουλάχιστον συνεδρίασης του Δ.Σ. ετησίως. Κατά τη συζήτηση του θέματος αυτού, εξετάζονται μεταξύ άλλων οι επιδόσεις της διοίκησης σε βασικές διοικητικές λειτουργίες, όπως ο προγραμματισμός, η οργάνωση και η εφαρμογή των σχεδίων, οι ανθρωπίνοι πόροι, ο ηγετικός ρόλος και η καθοδήγηση, καθώς και ο έλεγχος και η παρακολούθηση.

Ρήτρα 2.16

Το Δ.Σ., ή ισότιμο όργανο όπως ορίζεται από την εθνική νομοθεσία, είναι υπόλογο για τη συμμόρφωση του παρόχου μικροπιστώσεων προς τους σχετικούς νόμους και κανονισμούς.

Το Δ.Σ. εξασφαλίζει τη συμμόρφωση σε συνεννόηση με τον αρμόδιο για τον τομέα του εσωτερικού ελέγχου.

Ρήτρα 2.17

Το Δ.Σ. εξετάζει σε τακτική βάση, εάν ο πάροχος μικροπιστώσεων εκπληρώνει την αποστολή και το επιχειρηματικό σχέδιό του.

Το ζήτημα αυτό πρέπει να συζητείται σε συνεδριάσεις του Δ.Σ. τουλάχιστον σε ετήσια βάση. Η συζήτηση θα πρέπει να εξετάζει επίσης εάν ο σχετικός οργανισμός επικοινωνεί με την ομάδα-στόχο του, καθώς και τις χρηματοοικονομικές επιδόσεις του.

Ρήτρα 2.18

Το Δ.Σ. παρακολουθεί τους οικονομικούς δείκτες σε τακτική βάση.

Αυτό συμβαίνει τουλάχιστον σε τριμηνιαία βάση.

Επιρροή του Δ.Σ. στον πάροχο μικροπιστώσεων

Ρήτρα 2.19

Το Δ.Σ. εκπροσωπείται στην ομάδα επιλογής που πραγματοποιεί συνεντεύξεις για την πρόσληψη νέου γενικού διευθυντή. Αποφασίζει επίσης για την ανανέωση της σύμβασής του/της.

Οι κανόνες αυτοί πρέπει να κατοχυρώνονται στα έγγραφα διακυβέρνησης και στα εγχειρίδια ανθρώπινων πόρων του οργανισμού, εάν υπάρχουν.

Ρήτρα 2.20

Το Δ.Σ. έχει δικαίωμα αρνησικυρίας κατά του διορισμού διευθυντικών στελεχών.

Το δικαίωμα αυτό πρέπει να κατοχυρώνεται στα έγγραφα διακυβέρνησης και στα εγχειρίδια ανθρώπινων πόρων του οργανισμού, εάν υπάρχουν. Αφορά τον γενικό διευθυντή, τον διευθύνοντα σύμβουλο, τον οικονομικό διευθυντή ή τα δύο ανώτατα στελέχη του οργανισμού.

Ρήτρα 2.21

Το Δ.Σ. αποφασίζει το ύψος των αμοιβών των μελών των διευθυντικών οργάνων.

Αυτό πρέπει να κατοχυρώνεται στα έγγραφα διακυβέρνησης και στα εγχειρίδια ανθρώπινων πόρων του οργανισμού, εάν υπάρχουν.

Ρήτρα 2.22

Το Δ.Σ. πρέπει να εγκρίνει τυχόν σημαντικές αλλαγές στις πολιτικές τιμολόγησης και έχει δικαίωμα αρνησικυρίας επ' αυτών.

Η πολιτική τιμολόγησης δεν αφορά ελάχιστονες προσαρμογές επιτοκίων λόγω μεταβολής των βασικών επιτοκίων, αλλά μάλλον περισσότερο ουσιαστικές αλλαγές, όπως την επιβολή τελών ή σημαντικές μεταβολές των επιτοκίων. Αυτή η ρήτρα αφορά μόνο τους παρόχους στους οποίους επιτρέπεται να δανείζουν και να επηρεάζουν τα επίπεδα τιμολόγησης.

Ρήτρα 2.23

Στα μέλη του Δ.Σ. υποβάλλονται μηνιαίες ή τριμηνιαίες εκθέσεις με στοιχεία που αφορούν την ποιότητα των χαρτοφυλακίων, τις χρηματοοικονομικές επιδόσεις και τα δεδομένα πελατών.

Υπογραμμίζεται ότι ο όρος «δεδομένα πελατών» αφορά συγκεντρωτικά - και όχι ατομικά - δεδομένα πελατών.

Ρήτρα 2.24

Όλα τα μέλη του Δ.Σ. αναπτύσσουν ικανότητα εργασίας για την ανάλυση δημοσιονομικών καταστάσεων και για την κατανόηση του τραπεζικού τομέα.

Ο όρος «ανάλυση δημοσιονομικών καταστάσεων» αφορά τη διαδικασία εντοπισμού των οικονομικών πλεονεκτημάτων και αδυναμιών του οργανισμού μέσω του συσχετισμού στοιχείων του ισολογισμού και του λογαριασμού κερδών και ζημιών. Στους μικρούς και μεσαίους παρόχους μικροπιστώσεων, πρέπει να εξηγείται στα μέλη του Δ.Σ. η χρηματοοικονομική λειτουργία του οργανισμού.

Ρήτρα 2.25

Όλα τα μέλη του Δ.Σ. πρέπει να εμβαθύνουν τις γνώσεις τους όσον αφορά τον πιστωτικό κίνδυνο κατά τη χορήγηση μικροπιστώσεων.

Οι γνώσεις αυτές θα περιλαμβάνουν τους τρόπους με τους οποίους οι πάροχοι μικροπιστώσεων μπορούν να παρακολουθούν και να ελέγχουν τον πιστωτικό κίνδυνο και να αντιμετωπίζουν προβλήματα πιστωτικού κινδύνου.

Επιλογή και εκπροσώπηση των μελών των Δ.Σ.

Ρήτρα 2.26

Η συμμετοχή ακατάλληλων προσώπων στο Δ.Σ. αποκλείεται σύμφωνα με την εθνική νομοθεσία.

Σε αυτά περιλαμβάνονται π.χ. πρόσωπα που έχουν καταδικαστεί και δεν έχουν εκτίσει την ποινή τους. Οι λόγοι αποκλεισμού θα πρέπει να αναφέρονται σαφώς σε ένα έγγραφο διακυβέρνησης.

Ρήτρα 2.27



Όλοι οι πάροχοι μικροπιστώσεων θεσπίζουν κανόνες για τα όρια της θητείας και την εναλλαγή των μελών.

Σαφής αναφορά στους κανόνες αυτούς θα πρέπει να γίνεται σε ένα έγγραφο διακυβέρνησης.

Ρήτρα 2.28



Όλοι οι πάροχοι μικροπιστώσεων θεσπίζουν κανόνες που επιβάλλουν τη γνωστοποίηση συγκρούσεων συμφερόντων των μελών του Δ.Σ.

Τυχόν συγκρούσεις συμφερόντων θα πρέπει να γνωστοποιούνται στην ετήσια έκθεση ή σε άλλα έγγραφα που διατίθενται στο κοινό ή τουλάχιστον στους επενδυτές και τα μέλη.

Ρήτρα 2.29



Τα Δ.Σ. των παρόχων μικροπιστώσεων έχουν μέλη που διαθέτουν τα κατάλληλα προσόντα ή ισοδύναμη πείρα στον χρηματοπιστωτικό, επιχειρηματικό, διαχειριστικό και νομικό τομέα.

Πρακτική οργάνωση του έργου του Δ.Σ.

Ρήτρα 2.30



Το Δ.Σ. συνεδριάζει τουλάχιστον τέσσερις φορές ετησίως.

Τηρούνται πρακτικά των συνεδριάσεων, τα οποία διατίθενται στους ενδιαφερομένους.

Ρήτρα 2.31



Οι πάροχοι μικροπιστώσεων θεσπίζουν κανόνες περί απαρτίας με τους οποίους αποτρέπεται η ύπαρξη πλειοψηφίας μελών του προσωπικού ή της διοίκησης στις συνεδριάσεις του Δ.Σ.

Αυτό σημαίνει ότι η πλειοψηφία του Δ.Σ. δεν θα πρέπει σε καμία περίπτωση να αποτελείται από συνδυασμό μελών της διοίκησης, του προσωπικού ή των πελατών προκειμένου οι πράξεις της να είναι έγκυρες. Οι κανόνες αυτοί θα πρέπει να αναφέρονται σαφώς σε ένα έγγραφο διακυβέρνησης.

Ρήτρα 2.32



Οι πάροχοι μικροπιστώσεων δημοσιοποιούν στην ετήσια έκθεσή τους τα ποσοστά δανειοδοσίας προς συνδεδεμένα μέρη (πρόσωπα που κατέχουν εμπιστευτικές θέσεις).

Ο όρος «δανειοδοσία προ συνδεδεμένα μέρη (πρόσωπα που κατέχουν εμπιστευτικές θέσεις)» αναφέρεται σε μέλη του Δ.Σ., προσωπικό ή στενούς συγγενείς οι οποίοι λαμβάνουν δάνεια ή επενδύσεις από παρόχους μικροπιστώσεων.

Διαχείριση

Εμπειρογνώσια σε θέματα διαχείρισης και διαχείριση ανθρωπίνων πόρων

Ρήτρα 2.33



Τα διοικητικά στελέχη των παρόχων μικροπιστώσεων διαθέτουν τα αναγκαία προσόντα για την ανάληψη των σημαντικότερων διοικητικών καθηκόντων.

Τα προσόντα αυτά αφορούν τον προγραμματισμό, την οργάνωση και την εφαρμογή σχεδίων, τους ανθρώπινους πόρους, τις ηγετικές και διευθυντικές ικανότητες και τον έλεγχο και την παρακολούθηση. Το Δ.Σ. εξετάζει τα στοιχεία αυτά σύμφωνα με τη ρήτρα 2.15.

Ρήτρα 2.34



Οι πάροχοι μικροπιστώσεων διαθέτουν σχέδιο διαδοχής των μελών των διευθυντικών οργάνων.

Οι πάροχοι μικροπιστώσεων διαθέτουν σχέδιο για την προβλεπόμενη (π.χ. συνταξιοδότηση) ή απρόβλεπτη αποχώρηση του γενικού διευθυντή. Το σχέδιο αυτό θα πρέπει να είναι ρητώς εκπεφρασμένο, αν όχι εγγράφως, γνωστό στο Δ.Σ. και μπορεί να καλύπτει τους δυνητικούς υποψηφίους, την κατάρτιση δυνητικών υποψηφίων εντός του οργανισμού παροχής μικροπιστώσεων, καθώς και προσωρινές ρυθμίσεις.

Ρήτρα 2.35



Οι πάροχοι μικροπιστώσεων διαθέτουν σαφείς πολιτικές προσωπικού οι οποίες αναφέρονται ρητώς στα εγχειρίδια προσωπικού.

Οι πολιτικές αυτές καλύπτουν τις προαγωγές, τις πειθαρχικές διαδικασίες και τη μισθολογική πολιτική. Για τους μικρούς παρόχους μικροπιστώσεων, είναι αρκετή μια σαφώς εκπεφρασμένη πολιτική, την οποία γνωρίζουν καλά όλα τα σχετικά μέλη του προσωπικού.

Ρήτρα 2.36



Οι πάροχοι μικροπιστώσεων διαθέτουν επίσημο πρόγραμμα κατάρτισης και ανάληψης καθηκόντων.

Για τους μικρούς παρόχους μικροπιστώσεων, μπορεί να είναι αρκετό ένα άτυπο πρόγραμμα κατάρτισης και ανάληψης καθηκόντων.

Επιχειρησιακά εγχειρίδια

Ρήτρα 2.37



Οι πάροχοι μικροπιστώσεων διαθέτουν επιχειρησιακά εγχειρίδια που καλύπτουν λεπτομερώς τις χρηματοπιστωτικές πράξεις και τη διαχείριση.

Τα εγχειρίδια αυτά καλύπτουν πτυχές όπως οι έλεγχοι του προϋπολογισμού, η εκπόνηση ακριβών δημοσιονομικών καταστάσεων, οι αιτήσεις χορήγησης πιστώσεων, οι εγκρίσεις και η αναχρηματοδότηση, η εξέταση της ποιότητας χαρτοφυλακίων και η δημιουργία αποθεματικών. Για τους μικρούς παρόχους μικροπιστώσεων, είναι αρκετή μια σαφώς εκπεφρασμένη πολιτική, την οποία γνωρίζουν καλά όλα τα σχετικά μέλη του προσωπικού.

Ρήτρα 2.38



Οι πάροχοι μικροπιστώσεων διαθέτουν επιχειρησιακά εγχειρίδια που εκθέτουν αναλυτικά τις διαδικασίες διαχείρισης ταμειακών διαθεσίμων.

Αυτά καλύπτουν πτυχές όπως ο χειρισμός μετρητών, η λογιστική, οι επενδύσεις, η χρηματοδότηση και η διαχείριση ρευστότητας.

Εξωτερικός λογιστικός έλεγχος

Ρήτρα 2.39



Οι πάροχοι μικροπιστώσεων υποβάλλονται σε εξωτερικό λογιστικό έλεγχο σε ετήσια βάση.

Η ρήτρα αυτή χαρακτηρίστηκε **ρήτρα προτεραιότητας** διότι η παρουσία εξωτερικών ελεγκτών αποτελεί ένα από τα σημαντικότερα μέσα για την εξασφάλιση της ακρίβειας και της αξιοπιστίας των χρηματοοικονομικών εκθέσεων. Αυτή η ρήτρα αναφέρεται σε οικονομικό έλεγχο, όχι διαδικαστικό έλεγχο.

Ρήτρα 2.40



Ο ελεγκτής διαθέτει τα κατάλληλα προσόντα, διαπιστεύσεις και πείρα, σύμφωνα με τα εθνικά ή διεθνή πρότυπα λογιστικού ελέγχου.

Ρήτρα 2.41



Ο εξωτερικός λογιστικός έλεγχος διενεργείται σύμφωνα με εθνικά ή διεθνή πρότυπα λογιστικού ελέγχου.

Ρήτρα 2.42



Ο εξωτερικός λογιστικός έλεγχος συνοδεύεται από επιστολή του ελεγκτή.

Η επιστολή πρέπει να περιλαμβάνει παράγραφο για τη διατύπωση γνώμης, ως εξής: ανεπιφύλακτη γνώμη, ανεπιφύλακτη γνώμη με έμφαση επί ειδικού θέματος, γνώμη με επιφύλαξη, άρνηση γνώμης ή δυσμενής γνώμη.

Ρήτρα 2.43



Εάν στην επιστολή εκφράζονται επιφυλάξεις, ο πάροχος μικροπιστώσεων λαμβάνει τα κατάλληλα μέτρα για να αντιμετωπίσει τα ζητήματα που τίθενται σε αυτήν.

Τα μέτρα που λαμβάνονται ή προτείνονται για την αντιμετώπιση των ζητημάτων τα οποία τίθενται στην επιστολή πρέπει να κοινοποιούνται ρητώς στο Δ.Σ. και, ενδεχομένως, να περιλαμβάνονται στο επιχειρηματικό σχέδιο.



3 – Διαχείριση κινδύνου



Εισαγωγή

Οι πάροχοι μικροπιστώσεων αντιμετωπίζουν πολυάριθμους κινδύνους που απειλούν την οικονομική και θεσμική τους βιωσιμότητα και τη μακροπρόθεσμη τους ανάπτυξη τους. Το χαρτοφυλάκιο τους μπορεί να εμφανίσει αιφνίδιας ανόδους αθετήσεων και καθυστερούμενων οφειλών. Οι πάροχοι αυτοί μπορεί να βρεθούν ενώπιον καταχρηστικών δανείων που χορήγησαν δικοί τους υπάλληλοι. Είναι, επομένως, επιτακτική η ανάγκη να διαθέτουν οι πάροχοι αποτελεσματικά συστήματα και διαδικασίες για τον εντοπισμό, την αξιολόγηση και την ιεράρχηση των κινδύνων, εσωτερικούς ελέγχους για την πρόληψη ή τον εντοπισμό ανεπιθύμητων αποτελεσμάτων (π.χ. επιτροπές πιστώσεων), καθώς και λειτουργία εσωτερικού λογιστικού ελέγχου για την αποκάλυψη κενών στους εσωτερικούς ελέγχους και δόλιων συμπεριφορών. Η παρούσα ενότητα του κώδικα θεσπίζει κοινά πρότυπα, αφενός για τη διαχείριση του πιστωτικού κινδύνου, του κινδύνου απάτης και των κινδύνων για την ασφάλεια και αφετέρου για τη λειτουργία εσωτερικού ελέγχου.

Πλαίσιο διαχείρισης κινδύνου

Ρήτρα 3.1

Οι πάροχοι μικροπιστώσεων θεσπίζουν τυποποιημένες και σαφώς εκπεφρασμένες διαδικασίες και μεθόδους για τον εντοπισμό, την αξιολόγηση και την ιεράρχηση των κινδύνων.

Η ρήτρα αυτή χαρακτηρίστηκε **ρήτρα προτεραιότητας** διότι οι διαδικασίες και οι μέθοδοι αυτές είναι ουσιαστικής σημασίας για τη μείωση των πιθανοτήτων εμφάνισης ζημίας και για την ελαχιστοποίηση της ζημίας αυτής, εφόσον προκύψει.

Οι διαδικασίες αυτές θα πρέπει να εξασφαλίζουν την τακτική εξέταση και αξιολόγηση των κινδύνων (η συχνότητά τους εξαρτάται από την προτεραιότητα που δίνεται στον εκάστοτε κίνδυνο). Ενδέχεται να περιλαμβάνουν τακτικές συνεδριάσεις της διοίκησης για την εξέταση των κινδύνων βάσει πίνακα ή μητρώου κινδύνων.

Ο πίνακας ή το μητρώο κινδύνων προσδιορίζει τους κινδύνους, καθορίζει την πιθανότητα και τη σοβαρότητά τους (π.χ. χαμηλή, μέτρια ή υψηλή) και παρέχει συνολική εικόνα του κινδύνου συνδυάζοντας τα μέτρα (πιθανότητα και σοβαρότητα).

Μπορεί επίσης να καλύπτει την ποιότητα της υφιστάμενης διαχείρισης κινδύνου όσον αφορά τον έλεγχο του κινδύνου (π.χ. πολύ καλή, μέτρια ή κάτω του μετρίου) και τις τάσεις του κινδύνου (σταθερές, αυξητικές, φθίνουσες).

Ρήτρα 3.2

Η ευθύνη για τη διαχείριση του κινδύνου εντός του οργανισμού ανατίθεται σε ανώτερο διευθυντικό στέλεχος.

Η ρήτρα αυτή χαρακτηρίστηκε **ρήτρα προτεραιότητας** διότι η διεύθυνση του οργανισμού καθορίζει τα πλαίσια της προσέγγισης του κινδύνου και του εσωτερικού ελέγχου εντός του οργανισμού.

Είναι σημαντικό τα μέλη του προσωπικού στα οποία ανατίθεται η σχετική ευθύνη να μην ανήκουν στο επιχειρησιακό προσωπικό, όπως π.χ. υπάλληλοι υπεύθυνοι για δάνεια και διοικητικό προσωπικό. Το καθήκον αυτό θα πρέπει να ανατίθεται κατά προτίμηση στον οικονομικό διευθυντή. Σε μεγαλύτερους οργανισμούς, η συνολική ευθύνη για τη διαχείριση του κινδύνου δεν θα πρέπει να ανατίθεται σε πρόσωπο που συμμετέχει σε επιχειρηματικές δραστηριότητες, αλλά σε πρόσωπο που ειδικεύεται στη διαχείριση κινδύνου.

Ρήτρα 3.3

Οι πάροχοι μικροπιστώσεων αναθέτουν σαφείς και συγκεκριμένες ευθύνες για την εφαρμογή μέτρων ελέγχου των κινδύνων και για την εξασφάλιση της τήρησης των μέτρων αυτών.

Οι έλεγχοι των κινδύνων αποτελούν μηχανισμούς που εφαρμόζονται εκ των προτέρων και εγγράφονται στην οργανωτική διάρθρωση, τις διαδικασίες και τις καθημερινές λειτουργίες με σκοπό να επιτυγχάνονται αποδεκτά επίπεδα κινδύνου.

Οι συνήθεις έλεγχοι των κινδύνων περιλαμβάνουν πολιτικές που επιβάλλουν να υπογράφονται οι αποφάσεις για τα δάνεια από δύο πρόσωπα, ώστε να μειώνεται ο πιστωτικός κίνδυνος και ο κίνδυνος απάτων κατά τη χορήγησή τους. Επιβάλλουν επίσης τη χρήση χρηματοθυρίδων, θησαυροφυλακίων ή φρουρών ασφαλείας για την προστασία των μετρητών και άλλων περιουσιακών στοιχείων. Η ευθύνη για την εφαρμογή νέων μέτρων ελέγχου των κινδύνων και για την εξασφάλιση της τήρησης των μέτρων αυτών θα πρέπει να ανατίθεται σε συγκεκριμένο μέλος του προσωπικού ή σε συγκεκριμένη θέση. Ο πάροχος μπορεί να αποφασίσει να αναθέσει σε διαφορετικά μέλη του προσωπικού ή σε διαφορετικές θέσεις διαφορετικούς ελέγχους των κινδύνων. Είναι σημαντικό τα μέλη του προσωπικού στα

οποία ανατίθεται η σχετική ευθύνη να μην ανήκουν στο επιχειρησιακό προσωπικό, όπως π.χ. υπάλληλοι υπεύθυνοι για δάνεια και διοικητικό προσωπικό.

Ρήτρα 3.4



Οι πάροχοι μικροπιστώσεων αναθέτουν σαφείς και συγκεκριμένες ευθύνες για την παρακολούθηση και για να εξασφαλίζεται η παροχή στα αρμόδια μέλη της διεύθυνσης των πληροφοριών που χρειάζονται για να επιτελούν τα καθήκοντά τους.

Η υποχρέωση αυτή μπορεί να σημαίνει ότι συγκεκριμένα μέλη ή λειτουργίες του προσωπικού θα πρέπει να αναλάβουν το καθήκον να συγκεντρώνουν δεδομένα και να εκπονούν εκθέσεις σχετικά με τους σημαντικούς κινδύνους και να τα υποβάλλουν στη διοίκηση σε τακτική βάση.

Διαχείριση πιστωτικού κινδύνου

Ρήτρα 3.5

Οι πάροχοι μικροπιστώσεων λαμβάνουν υπόψη τον πιστωτικό κίνδυνο κατά τη λήψη των αποφάσεων που αφορούν τα ακόλουθα χαρακτηριστικά των δανειακών προϊόντων:

Ρήτρα 3.5.1: Οι απαιτήσεις επιλεξιμότητας θα βασίζονται εν μέρει σε κριτήρια τα οποία αποδεδειγμένα μετριάζουν τους πιστωτικούς κινδύνους που ενέχει, η χορήγηση δανείων σε εύαλτες ομάδες και πρόσωπα.



Τα κριτήρια αυτά θα είναι μεν διαφορετικά για διαφορετικές χώρες, αλλά μπορεί να περιλαμβάνουν την κατάρτιση βιώσιμου επιχειρηματικού σχεδίου, την υποβολή σχετικών εγγράφων από επιχειρήσεις και νοικοκυριά (π.χ. αντιγράφων τραπεζικών λογαριασμών, αποδείξεων) και την ύπαρξη της αναγκαίας πείρας (ή κατάρτισης).

Ρήτρα 3.5.2: Το ύψος των χορηγούμενων δανείων είναι ανάλογο προς την ικανότητα εξόφλησης των πελατών.



Το ύψος των δανείων θα πρέπει να βασίζεται σε ρεαλιστική εκτίμηση του διαθέσιμου εισοδήματος συνυπολογίζοντας ενδεχόμενες διακυμάνσεις, καθώς και άλλα χρέη. Οι πάροχοι που εφαρμόζουν την τακτική της αυτόματης αύξησης του ύψους των δανείων για

να προσελκύσουν νέες συναλλαγές με τους πελάτες τους, θα πρέπει επίσης να λαμβάνουν υπόψη την ικανότητα εξόφλησης των πελατών.

Ρήτρα 3.5.3: Οι προθεσμίες αποπληρωμής των δανείων θα πρέπει να παρέχουν επαρκή χρονικά περιθώρια, ώστε το ύψος των δόσεων να μην είναι δυσβάστακτο.



Η προθεσμία αποπληρωμής ενός δανείου θα πρέπει να είναι ανάλογη προς την υποκείμενη ωφέλιμη διάρκεια ζωής του χρηματοδοτούμενου περιουσιακού στοιχείου / του σκοπού του δανείου.

Ρήτρα 3.5.4: Οι δόσεις για την αποπληρωμή ενός δανείου θα πρέπει να έχουν την κατάλληλη συχνότητα ώστε να εξασφαλίζεται η πειθαρχία του δανειολήπτη όσον αφορά την καταβολή τους.



Όσο μεγαλύτερη η συχνότητα καταβολής των δόσεων, τόσο αυξάνονται οι δυνατότητες ελέγχου και εποπτείας του πιστωτικού κινδύνου. Συγχρόνως, η συχνότητα καταβολής των δόσεων θα πρέπει να λαμβάνει υπόψη τόσο το κόστος των συναλλαγών για τον πάροχο και τον δανειολήπτη όσο και τον τύπο του δανείου.

Ρήτρα 3.5.5: Οι πάροχοι μικροπιστώσεων θα πρέπει να εξετάζουν τη δυνατότητα χρήσης μη παραδοσιακών εμπράγματων ασφαλειών και/ή υποκατάστατων για τη μείωση του πιστωτικού κινδύνου.



Οι εμπράγματα ασφαλείες αποτελούν σημαντικό μηχανισμό για τη μείωση του πιστωτικού κινδύνου. Ως εκ τούτου, οι πάροχοι θα πρέπει να εξετάζουν κατά πόσον, υπό τις περιστάσεις υπό τις οποίες λειτουργούν, η απαίτηση παροχής εμπράγματης ασφάλειας αποτελεί τελικά τον πλέον πρόσφορο και οικονομικώς αποδοτικό τρόπο περιορισμού του πιστωτικού κινδύνου.

Ρήτρα 3.5.6: Οι πάροχοι μικροπιστώσεων λαμβάνουν υπόψη τον κίνδυνο κατά την τιμολόγηση των προϊόντων τους.



Το επιτόκιο θα πρέπει να αντανakλά, εν μέρει τουλάχιστον, το επίπεδο κινδύνου και τις δαπάνες που συνεπάγεται η χορήγηση των δανείων. Φυσικά, δεν είναι αυτός ο μόνος παράγοντας για τον καθορισμό του ύψους του επιτοκίου, καθώς αυτό μπορεί επίσης να επηρεάζεται από εθνικά ανώτατα όρια τόκων, χρηματοδοτικούς διακανονισμούς και την οικονομική προσιτότητα του δανείου για τους δανειολήπτες.

Ρήτρα 3.6

Οι πάροχοι μικροπιστώσεων περιορίζουν τους πιστωτικούς κινδύνους επιβάλλοντας την υποχρέωση έγκρισης όλων των δανείων από δύο τουλάχιστον πρόσωπα.

Η ρήτρα αυτή χαρακτηρίστηκε **ρήτρα προτεραιότητας** διότι η υποχρέωση έγκρισης των δανείων από δύο πρόσωπα αποτελεί μια από τις ευρύτερα αναγνωρισμένες μεθόδους περιορισμού των κακών ή δόλιων αποφάσεων χορήγησης δανείων.

Η υποχρέωση αυτή πρέπει να καλύπτει και τις περιπτώσεις αναδιάρθρωσης και αναχρηματοδότησης δανείων. Ένας από τους αρμόδιους για την έγκριση δανείου μπορεί να είναι υπάλληλος αρμόδιος για τη χορήγηση δανείων.

Ρήτρα 3.7

Οι πάροχοι μικροπιστώσεων περιορίζουν τους πιστωτικούς κινδύνους ελέγχοντας την αθροιστική έκθεσή τους σε οποιοδήποτε συγκεκριμένες συγκεντρώσεις κατηγοριών δανειοληπτών των οποίων η ικανότητα αποπληρωμής θα μπορούσε να είναι παρόμοια.

Η εξάρτηση από περιορισμένο φάσμα δανειοληπτών θα μπορούσε δυνητικά να αφήσει έναν πάροχο εκτεθειμένο στον κίνδυνο υψηλών ποσοστών αθέτησης λόγω γεγονότων που επηρεάζουν μια συγκεκριμένη κατηγορία, όπως δυσμενείς οικονομικές συγκυρίες σε μια συγκεκριμένη γεωγραφική περιοχή, αλλαγές που αφορούν συγκεκριμένους τομείς (π.χ. νέες κανονιστικές ρυθμίσεις, αύξηση του ανταγωνισμού) και φυσικές καταστροφές.

Οι συγκεντρώσεις δανειοληπτών θα μπορούσαν να είναι, μεταξύ άλλων, τομεακής ή γεωγραφικής φύσεως. Η εξέταση αυτή μπορεί να διενεργείται από τη διοίκηση και/ή το Δ.Σ. Στο πλαίσιο αυτής της εξέτασης, θα πρέπει να σταθμίζεται ο αντίκτυπος της έκθεσης του παρόχου στον κίνδυνο, εάν ο πάροχος θα έπρεπε και θα μπορούσε να λάβει μέτρα για την πρόληψη της υπερβολικής εξάρτησής του από συγκεκριμένη κατηγορία δανειοληπτών, καθώς και ποια θα μπορούσαν να είναι τα ενδεχόμενα αυτά μέτρα (π.χ. διαφοροποίηση χαρτοφυλακίου, επέκταση σε νέες γεωγραφικές αγορές).

Αναγνωρίζεται ότι οι πάροχοι μικροπιστώσεων στοχεύουν κατά κανόνα ευάλωτες κατηγορίες και ότι το γεγονός αυτό ενδέχεται να οδηγήσει σε συγκεντρώσεις κατηγοριών δανειοληπτών με παρόμοιες ικανότητες αποπληρωμής. Αυτό δεν σημαίνει φυσικά ότι οι πάροχοι θα πρέπει να αποφεύγουν να δανείζουν σε τέτοιες κατηγορίες ατόμων.

Ρήτρα 3.8

Οι πάροχοι μικροπιστώσεων που χορηγούν κίνητρα στο προσωπικό τους μεριμνούν ώστε αυτά να μη συνδέονται αποκλειστικά με τη χορήγηση νέων δανείων, αλλά και με την ποιότητα των χαρτοφυλακίων.

Προγραμματισμός της ποιότητας των χαρτοφυλακίων

Ρήτρα 3.9

Οι πάροχοι μικροπιστώσεων μετρούν, τουλάχιστον, την ποιότητα ενός χαρτοφυλακίου, παρακολουθώντας τους δείκτες που καθορίζονται στον κώδικα.

Ο σημαντικότερος δείκτης στο πλαίσιο αυτό θα ήταν το «χαρτοφυλάκιο επισφάλειας» (PAR), τόσο ως ποσοστό όσο και ως αξία των δανείων σε διάφορες ημέρες καθυστέρησης. Ωστόσο, μπορεί επίσης να είναι σκόπιμη η παρακολούθηση και άλλων δεικτών, όπως τα αναδιαπραγματευθέντα και τα διαγραφέντα δάνεια.

Ρήτρα 3.10

Οι πάροχοι μικροπιστώσεων επανεξετάζουν τακτικά τόσο το κόστος της δημιουργίας προβλέψεων για ζημίες επί δανείων όσο και τη μεθοδολογία για τη δημιουργία τέτοιων προβλέψεων.

Ο πάροχος μικροπιστώσεων θα πρέπει να εξετάζει τακτικά το κόστος των προβλέψεων για μη εξυπηρετούμενα δάνεια, ώστε να βεβαιώνεται ότι το κόστος αυτό αντιστακώνει επακριβώς τις ζημίες που υφίσταται λόγω μη εξυπηρετούμενων δανείων. Σε αντίθετη περίπτωση, ο πάροχος θα πρέπει ενδεχομένως να τροποποιεί τη μεθοδολογία που ακολουθεί για τη δημιουργία προβλέψεων για ζημίες επί δανείων. Η εξέταση αυτή θα πρέπει να διενεργείται τουλάχιστον μία φορά ετησίως από τη διοίκηση και/ή το Δ.Σ.

Ρήτρα 3.11

Οι πάροχοι μικροπιστώσεων αναφέρουν στους χρηματοδοτές και τους επενδυτές τους τη μεθοδολογία που ακολουθούν για τη δημιουργία προβλέψεων για ζημίες επί δανείων.

Ρήτρα 3.12

Οι πάροχοι μικροπιστώσεων θεσπίζουν, και εφαρμόζουν με συνέπεια, σαφώς εκπεφρασμένη πολιτική για τις διαγραφές απαιτήσεων.

Κατά κανόνα, η πολιτική διαγραφής χρεών – δηλ. το έγγραφο πολιτικής που ρυθμίζει τη διαδικασία για τον χαρακτηρισμό ενός δανείου ως μη εισπράξιμο – προβλέπει ότι ένα ληξιπρόθεσμο κατά συγκεκριμένο αριθμό ημερών δάνειο διαγράφεται. Τον σχετικό έλεγχο μπορεί να διενεργεί εσωτερικός ή εξωτερικός ελεγκτής.

Διαχείριση του κινδύνου απάτης και του κινδύνου όσον αφορά την ασφάλεια

Ρήτρα 3.13

Οι πάροχοι μικροπιστώσεων διαθέτουν γραπτώς διατυπωμένη πολιτική με την οποία προσδιορίζουν όρια δανειοδότησης για διάφορους βαθμούς υπαλλήλων και επιτροπές πιστώσεων.

Οι πάροχοι οφείλουν να προσδιορίζουν στη δανειοδοτική τους πολιτική το μέγιστο ποσό δανείου που μπορούν να εγκρίνουν οι αρμόδιοι υπάλληλοι και οι επιτροπές πιστώσεών τους. Η διαδικασία χορήγησης δανείου άνω του ορίου αυτού, εφόσον προβλέπεται, προσδιορίζεται επίσης στο έγγραφο πολιτικής.

Ρήτρα 3.14

Οι πάροχοι μικροπιστώσεων διαθέτουν ρητώς εκπεφρασμένες, ενδεδειγμένες και διαφανείς διαδικασίες για την αναδιάρθρωση δανείων.

Οι διαδικασίες αυτές θα πρέπει να καλύπτουν την παροχή καθοδήγησης για τον τύπο της αναδιάρθρωσης δανείων που επιτρέπεται και θεωρείται ως η πλέον ενδεδειγμένη, το χρονοδιάγραμμα καταβολής μη πραγματοποιηθεισών πληρωμών, καθώς και τις περι-

στάσεις υπό τις οποίες η αναδιάρθρωση είναι επιτρεπτή και ενδεδειγμένη.

Ο όρος «τύπος της αναδιάρθρωσης» αναφέρεται στο εάν ο δανειολήπτης εξακολουθεί να καταβάλλει τόκους ή εάν αναστέλλεται η εξόφληση τόσο του κεφαλαίου όσο και των τόκων και εάν προκύπτουν ή όχι τόκοι. Το χρονοδιάγραμμα καταβολής μη πραγματοποιηθεισών πληρωμών θα μπορούσε να περιλαμβάνει συνολικές πληρωμές μετά από συγκεκριμένο γεγονός ή αποπληρωμή σε δόσεις.

Στις κατάλληλες περιστάσεις για αναδιάρθρωση δανείου συμπεριλαμβάνονται περιστάσεις κατά τις οποίες ο δανειολήπτης, είναι μεν προσωρινά ανίκανος να προβεί σε εξόφληση του χρέους λόγω απροσδόκητου συμβάντος ή έκτακτης ανάγκης (όπως π.χ. φυσικής καταστροφής, καθυστέρησης πληρωμής από πελάτες), αλλά υπάρχει δυνατότητα ανάκτησης του χρέους (μέσω εισοδήματος από επιχείρηση ή άλλη πηγή).

Η καθοδήγηση αυτή θα πρέπει να περιλαμβάνεται σε έγγραφο πολιτικής.

Ρήτρα 3.15

Οι πάροχοι μικροπιστώσεων που παρέχουν δανειοδότηση με εξασφαλίσεις διαθέτουν ρητώς εκπεφρασμένες πολιτικές και διαδικασίες για τις εμπράγματα ασφαλείες.

Οι εν λόγω πολιτικές και διαδικασίες θα πρέπει να άπτονται πτυχών όπως τα είδη περιουσιακών στοιχείων που γίνονται αποδεκτά ως εμπράγματα ασφαλείες, η διαδικασία αποτίμησης και καταχώρισης της εμπράγματης ασφάλειας, τυχόν επιθεώρηση της εμπράγματης ασφάλειας για απομείωση της αξίας της, καθώς και σαφείς διαδικασίες για την επιστροφή της εμπράγματης ασφάλειας τον πελάτη (εάν ο πάροχος την διακρατεί κατά τη διάρκεια της περιόδου δανεισμού).

Ρήτρα 3.16

Οι πάροχοι μικροπιστώσεων διαθέτουν ρητώς εκπεφρασμένες πολιτικές για την ταξινόμηση δραστηριοτήτων λογαριασμού κεφαλαίων που χορηγούνται υπό περιορισμούς και άνευ περιορισμών.

Οι πάροχοι οφείλουν να διαθέτουν πολιτική που εξασφαλίζει τον διαχωρισμό μεταξύ εκείνων των χορηγήσεων και επενδύσεων για τη χρήση των οποίων δεν

ισχύουν περιορισμοί και εκείνων οι οποίες προορίζονται για συγκεκριμένους σκοπούς. Αυτή είναι καθιερωμένη διαδικασία στα διεθνή και εθνικά αποδεκτά λογιστικά πρότυπα. Με την τήρηση αυτών των προτύπων, οι πάροχοι συμμορφώνονται με αυτή τη ρήτρα.

Ο διαχωρισμός αυτός είναι σημαντικός για την πρόληψη της κατάχρησης κεφαλαίων. Μπορεί να περιλαμβάνει απαιτήσεις, όπως να διατηρούνται τα κεφάλαια σε χωριστούς λογαριασμούς, να καταγράφονται χωριστές διαδρομές ελέγχου για διαφορετικά κεφάλαια και να τεκμηριώνονται χωριστά στους ελέγχους των λογαριασμών και σε άλλα σχετικά έγγραφα.

Ρήτρα 3.17



Οι πάροχοι μικροπιστώσεων περιορίζουν, στο μέτρο του δυνατού, τον χειρισμό μετρητών διενεργώντας πληρωμές μέσω τραπεζών ή με ηλεκτρονικά μέσα πληρωμών.

Ο χειρισμός μετρητών και οι συναλλαγές σε μετρητά συνεπάγονται για τους παρόχους δυνητικούς κινδύνους όσον αφορά την ασφάλεια, όπως κλοπή και καταστροφή μετρητών, και καθιστούν αναγκαία τη λήψη μέτρων για την προστασία των μετρητών.

Η αποτελεσματικότερη μέθοδος ελέγχου για την προστασία των μετρητών είναι η διενέργεια, στο μέτρο του δυνατού, όλων των χρηματοοικονομικών συναλλαγών, συμπεριλαμβανομένων των εκταμιεύσεων και των αποπληρωμών, ηλεκτρονικά ή μέσω τραπεζών. Οι πάροχοι μπορούν είτε να αναπτύξουν το δικό τους σύστημα ηλεκτρονικών πληρωμών είτε να συνεργάζονται με τράπεζες ώστε να χρησιμοποιούν ήδη υπάρχουσες υποδομές ηλεκτρονικών πληρωμών. Σε περίπτωση που οι υποδομές ηλεκτρονικών πληρωμών είναι περιορισμένες, οι πάροχοι μπορούν να αναζητήσουν εναλλακτικές μεθόδους ηλεκτρονικών πληρωμών, όπως τραπεζικές συναλλαγές μέσω κινητών τηλεφώνων ή προπληρωμένες κάρτες ή κάρτες αποθηκευμένης αξίας. Οι πάροχοι θα πρέπει, σε τακτική βάση, να εκτιμούν αν οι πελάτες που πληρώνουν με μετρητά θα μπορούσαν να στραφούν σε πληρωμές με ηλεκτρονικά μέσα.

Ρήτρα 3.18

Οι πάροχοι μικροπιστώσεων εφαρμόζουν τα ακόλουθα μέτρα και διαδικασίες κατά τον χειρισμό μετρητών:

Ρήτρα 3.18.1: Εφαρμόζουν επαρκή μέτρα ασφαλείας για την προστασία των μετρητών και άλλων περιουσιακών στοιχείων. 

Τα μέτρα αυτά μπορεί να περιλαμβάνουν χρηματοθυρίδες, θησαυροφυλάκια, κλειδαριές θυρών και παραθύρων, κάμερες ασφαλείας και φρουρούς.

Ρήτρα 3.18.2: Τυποποιημένες και συνεπείς διαδικασίες για τις συναλλαγές σε μετρητά. 

Οι διαδικασίες αυτές θα πρέπει να καλύπτουν την καταχώριση και τη λογιστική προσέγγιση των συναλλαγών σε μετρητά. Για τους μεσαίους και τους μεγάλους παρόχους μικροπιστώσεων, ο κανόνας αυτός θα πρέπει να περιλαμβάνεται στα επιχειρησιακά εγχειρίδια που αφορούν τη διαχείριση των ταμειακών διαθεσίμων.

Ρήτρα 3.18.3: Διαχωρισμός καθκόντων για τον χειρισμό και την καταχώριση των συναλλαγών σε μετρητά. 

Ο υπάλληλος που εισπράττει μια πληρωμή τοις μετρητοίς δεν θα πρέπει να είναι το πρόσωπο που καταχωρίζει τη συναλλαγή. Για τους μεσαίους και τους μεγάλους παρόχους μικροπιστώσεων, ο κανόνας αυτός θα πρέπει να περιλαμβάνεται στα επιχειρησιακά εγχειρίδια που αφορούν τη διαχείριση των ταμειακών διαθεσίμων.

Ρήτρα 3.19



Οι πάροχοι μικροπιστώσεων διαχωρίζουν τα καθήκοντά της έγκρισης και της εκταμίευσης δανείων.

Ο διαχωρισμός αυτός πρέπει να κατοχυρώνεται στις σχετικές περιγραφές καθκόντων, στο σύστημα πληροφορικής και/ή στις δανειοδοτικές πολιτικές.

Καθήκοντα εσωτερικού ελέγχου

Ρήτρα 3.20



Οι πάροχοι μικροπιστώσεων διαθέτουν ρητώς εκπεφρασμένη λειτουργία εσωτερικού λογιστικού ελέγχου, ανάλογη προς το μέγεθος του οργανισμού.

Η ρήτρα αυτή χαρακτηρίστηκε **ρήτρα προτεραιότητας** διότι είναι σημαντική για την αξιολόγηση της αποτελεσματικότητας των εξωτερικών ελέγχων.

Κάθε πάροχος μικροπιστώσεων διενεργεί εκ των υστέρων αξιολόγηση των ελέγχων των κινδύνων, στο πλαίσιο της οποίας θα πρέπει να δοκιμάζει την ακρίβεια των πληροφοριών που προέρχονται από εκθέσεις της διοίκησης και να διερευνά συγκεκριμένους τομείς υψηλού κινδύνου για το ίδρυμα μικροπιστώσεων.

Ο εσωτερικός έλεγχος θα πρέπει να εστιάζεται ιδίως στον εντοπισμό απατών και προβλημάτων ποιότητας στα χαρτοφυλάκια προτού αυτά προκαλέσουν σημαντικές ζημίες.

Η φύση και το εύρος του εσωτερικού ελέγχου ποικίλλουν, αναλόγως του μεγέθους του οργανισμού, από δειγματοληπτικούς ελέγχους του έργου των υφισταμένων που διενεργεί η διοίκηση, έως τον συνολικό έλεγχο που περιλαμβάνει την εξέταση φακέλων δανείων και επισκέψεις σε πελάτες.

Πρέπει να ορίζεται ένας υπάλληλος αρμόδιος για τη διενέργεια τακτικού εσωτερικού ελέγχου. Σε μικρότερους παρόχους μικροπιστώσεων, ο έλεγχος αυτός μπορεί να διενεργείται από ανώτατο στέλεχος της διοίκησης ή να ανατίθεται σε εξωτερικό ελεγκτή. Οι μεσαίοι και μεγάλοι πάροχοι μικροπιστώσεων μπορούν να διαθέτουν αποκλειστικό εσωτερικό ελεγκτή ή ειδική μονάδα εσωτερικού ελέγχου.

Ρήτρα 3.22

Ο εσωτερικός έλεγχος προσδιορίζει τα ακόλουθα στοιχεία:

Ρήτρα 3.22.1: Την αξιοπιστία και την ακρίβεια των χρηματοοικονομικών και επιχειρησιακών πληροφοριών,



Ρήτρα 3.22.2: Την τήρηση των δεδηλωμένων διαδικασιών και πολιτικών που προβλέπονται στα επιχειρησιακά εγχειρίδια,



Ρήτρα 3.22.3: Τυχόν παραβάσεις των εσωτερικών ελέγχων,



Ρήτρα 3.22.4: Την ύπαρξη μη ελεγχόμενων κινδύνων.



Ο εσωτερικός έλεγχος μπορεί επίσης να περιλαμβάνει τη διερεύνηση ορισμένων άλλων κινδύνων και εσωτερικών ελέγχων, αναλόγως του μεγέθους και της φύσης του οργανισμού, καθώς και της φύσης των κινδύνων που αντιμετωπίζει.

Ρήτρα 3.23



Οι λειτουργίες που προβλέπονται στην ρήτρα 3.22 διενεργούνται σε τακτική βάση, και τουλάχιστον μία φορά ετησίως.

Ρήτρα 3.21



Ο εσωτερικός ελεγκτής ή ο αρμόδιος για τον εσωτερικό έλεγχο υποβάλει αναφορές απευθείας στο Δ.Σ.

Πρέπει να υποβάλλει απευθείας και τακτικά αναφορές στο Δ.Σ.



4 – Προτυπα χρηματοοικονομικής αναφοράς



Εισαγωγή

Επικρατεί όλο και περισσότερη συναίνεση παγκοσμίως ότι η αύξηση της δημοσιοποίησης πληροφοριών και της διαφάνειας αποτελεί την καλύτερη μέθοδο για τη βελτίωση της χρήσης δημόσιων και ιδιωτικών πόρων και για την αύξηση της πειθαρχίας στην αγορά. Για τη διευκόλυνση της σύγκρισης των επιδόσεων των παρόχων μικροπιστώσεων, τα πρότυπα απόδοσης λογαριασμών εκπονήθηκαν με διεθνή συναίνεση. Στο παρόν τμήμα του κώδικα, προσδιορίζονται ορισμένα κοινά πρότυπα αναφοράς και δημοσιοποίησης δεικτών όσον αφορά τις κοινωνικές και χρηματοοικονομικές επιδόσεις. Βασίζονται σε μεγάλο βαθμό στους ορισμούς του Microfinance Information Exchange (MIX), οι οποίοι με τη σειρά τους βασίζονται σε διεθνώς αποδεκτά λογιστικά πρότυπα.

Κοινά πρότυπα χρηματοοικονομικής αναφοράς

Ρήτρα 4.1

Οι πάροχοι μικροπιστώσεων σε ολόκληρη την Ευρώπη εφαρμόζουν τους παρακάτω ορισμούς κατά την επιμέτρηση και την αναφορά των ακόλουθων δεικτών:

Για τους οργανισμούς οι οποίοι δεν δραστηριοποιούνται αποκλειστικά στη χορήγηση μικροπιστώσεων (ο οργανισμός μπορεί να παρέχει άλλες μορφές πίστωσης ή μη χρηματοπιστωτικές υπηρεσίες, ή να ανήκει σε μεγαλύτερη μητρική εταιρεία), συνιστάται ο διαχωρισμός της δραστηριότητας χορήγησης μικροπιστώσεων.

Ο διαχωρισμός αυτός είναι ιδιαίτερα σημαντικός όσον αφορά τις δαπάνες προσωπικού και τις διοικητικές δαπάνες, αλλά και όσον αφορά τα περιουσιακά στοιχεία τις υποχρεώσεις.

Ρήτρα 4.1.1: Τρέχον χαρτοφυλάκιο δανείων.

Αναφέρεται στη συνολική αξία των ανεξόφλητων δανείων για τα οποία δεν υπάρχουν καθυστερημένες δόσεις εξόφλησης του αρχικού κεφαλαίου. Το ποσό αυτό δεν περιλαμβάνει τους τόκους.

Ρήτρα 4.1.2: Ακαθάριστο χαρτοφυλάκιο δανείων.

Αναφέρεται στο υπόλοιπο του αρχικού κεφαλαίου όλων των ανεξόφλητων δανείων, συμπεριλαμβανομένων τρεχόντων, αθετηθέντων και αναδιարθρωθέντων

δανείων, όχι όμως και των δανείων που έχουν διαγραφεί ή εισπρακτέων τόκων.

Ρήτρα 4.1.3: Καθαρό χαρτοφυλάκιο δανείων.

Το καθαρό χαρτοφυλάκιο δανείων υπολογίζεται αφαιρουμένης της πρόβλεψης για ζημιές απομείωσης από το ακαθάριστο χαρτοφυλάκιο δανείων.

Ρήτρα 4.1.4: Ενεργοί δανειολήπτες.

Ενεργοί δανειολήπτες είναι ιδιώτες οι οποίοι διαθέτουν επί του παρόντος ποσό υπόλοιπο δανείου που έλαβαν από πάροχο μικροπιστώσεων ή είναι κατά κύριο λόγο υπεύθυνοι για την αποπληρωμή οποιουδήποτε μέρους ακαθάριστου χαρτοφυλακίου δανείων. Ένας ιδιώτης που έχει λάβει πολλαπλά δάνεια από πάροχο μικροπιστώσεων πρέπει να υπολογίζεται ως ένας και μόνον δανειολήπτης.

Ρήτρα 4.1.5: Χρηματοπιστωτικά έσοδα.

Τα χρηματοπιστωτικά έσοδα περιλαμβάνουν έσοδα από χαρτοφυλάκια δανείων και από επενδύσεις.

Τα χρηματοπιστωτικά έσοδα από χαρτοφυλάκια δανείων περιλαμβάνουν τα έσοδα από δεδουλευμένους τόκους, τέλη και προμήθειες (συμπεριλαμβανομένων τελών και προστίμων υπερημερίας) αποκλειστικά από το ακαθάριστο χαρτοφυλάκιο δανείων. Περιλαμβάνουν τους τόκους που καταβλήθηκαν τοις μετρητοίς και τους δεδουλευμένους αλλά μη καταβληθέντες ακόμη τόκους.

Τα χρηματοπιστωτικά έσοδα από επενδύσεις περιλαμβάνουν έσοδα από τόκους, μερίσματα ή άλλες πληρωμές που προέρχονται από χρηματοοικονομικά περιουσιακά στοιχεία εκτός του ακαθάριστου χαρτοφυλακίου δανείων, όπως τοκοφόρες καταθέσεις, πιστοποιητικά καταθέσεων και ομόλογα του Δημοσίου. Περιλαμβάνουν τους τόκους που καταβλήθηκαν τοις μετρητοίς και τους δεδουλευμένους αλλά μη καταβληθέντες ακόμη τόκους.

Ρήτρα 4.1.6: Έσοδα λειτουργίας.

Περιλαμβάνει όλα τα χρηματοπιστωτικά έσοδα και άλλα έσοδα λειτουργίας τα οποία προέρχονται από άλλες χρηματοπιστωτικές υπηρεσίες, όπως τέλη και προμήθειες για μη πιστωτικές χρηματοοικονομικές υπηρεσίες που δεν θεωρούνται χρηματοπιστωτικά έσοδα.

Μπορεί να περιλαμβάνει έσοδα που συνδέονται με δανεισμό, όπως εισφορές που καταβάλλουν κάτοχοι καρτών, τέλη χρήσης καρτών ΑΤΜ, επιβαρύνσεις για μεταφορές χρημάτων ή άλλες χρηματοοικονομικές υπηρεσίες, όπως υπηρεσίες πληρωμών ή ασφάλισης.

Μπορεί να περιλαμβάνει καθαρά κέρδη/ζημίες από ξένα νομίσματα, δεν περιλαμβάνει όμως δωρεές και εισοδήματα που δεν προέρχονται από τη χορήγηση δανείων και από χρηματοοικονομικές υπηρεσίες.

Μπορεί να περιλαμβάνεται η κατάρτιση εάν θεωρηθεί αναπόσπαστο τμήμα της παροχής χρηματοοικονομικής υπηρεσίας.

Ρήτρα 4.1.7: Δαπάνες προσωπικού.

Καλύπτουν τους μισθούς και τα ημερομίσθια, άλλες βραχυπρόθεσμες παροχές σε εργαζομένους, δαπάνες για παροχές μετά την έξοδο από την υπηρεσία, δαπάνες για παροχές λήξης απασχόλησης, συναλλαγές πληρωμών που καθορίζονται από την αξία των μετοχών, άλλες μακροπρόθεσμες παροχές και άλλες παροχές σε εργαζομένους.

Ρήτρα 4.1.8: Διοικητικές δαπάνες.

Περιλαμβάνουν μη χρηματοπιστωτικές δαπάνες, εξαιρουμένων των δαπανών προσωπικού που συνδέονται άμεσα με την παροχή χρηματοπιστωτικών υπηρεσιών ή άλλων υπηρεσιών οι οποίες αποτελούν αναπόσπαστο τμήμα των χρηματοοικονομικών υπηρεσιών που προσφέρει το ίδρυμα μικροπιστώσεων στο πλαίσιο των σχέσεων του με τους πελάτες του.

Ρήτρα 4.1.9: Χρηματοπιστωτικές δαπάνες.

Περιλαμβάνουν όλους τους τόκους, τα τέλη και τις προμήθειες που γεννώνται εφ' όλων των υποχρεώσεων, συμπεριλαμβανομένων λογαριασμών καταθέσεων πελατών στο ίδρυμα μικροπιστώσεων, εμπορικών δανειοδοτήσεων και δανειοδοτήσεων με ευνοϊκούς όρους, υποθηκών και λοιπών υποχρεώσεων. Μπορεί να περιλαμβάνουν τα τέλη για πιστωτικές διευκολύνσεις. Περιλαμβάνουν τους δεδουλευμένους τόκους και τους τόκους σε μετρητά.

Ρήτρα 4.1.10: Χαρτοφυλάκιο επισφάλειας (Portfolio at Risk, PAR)

Η ρήτρα αυτή χαρακτηρίστηκε **ρήτρα προτεραιότητας** διότι αποτελεί το πλέον ευρέως αναγνωρισμένο μέσο μέτρησης της ποιότητας των χαρτοφυλακίων.

Πρόκειται για την αξία όλων των ανεξόφλητων δανείων των οποίων μία τουλάχιστον δόση αποπληρωμής του κύριου κεφαλαίου καθυστερείται για περισσότερο από συγκεκριμένο αριθμό ημερών.

Περιλαμβάνει ολόκληρο το υπόλοιπο του μη αποπληρωθέντος κύριου κεφαλαίου, τις καθυστερούμενες και τις μελλοντικές δόσεις, όχι όμως και τους δεδουλευμένους τόκους.

Δεν περιλαμβάνει αναδιαρθρωθέντα ή αναδιαταχθέντα δάνεια. Οι πάροχοι θα πρέπει να μετρούν τα PAR για 30 ή 45 ημέρες.

Συνιστάται να δημοσιοποιούν οι πάροχοι τα PAR 30, διότι αυτό είναι το μέτρο που αναγνωρίζεται διεθνώς.

Ρήτρα 4.1.11: Διαγραφές οφειλών.

Η αξία των δανείων που αναγνωρίζονται ως μη εισπρακτέα για λογιστικούς σκοπούς.

Η διαγραφή οφειλής αποτελεί λογιστική διαδικασία με την οποία το ανεξόφλητο υπόλοιπο του δανείου αφαιρείται από το ακαθάριστο χαρτοφυλάκιο δανείων και από την πρόβλεψη ζημίας απομείωσης, αλλά δεν επηρεάζει το καθαρό χαρτοφυλάκιο δανείων, το σύνολο στοιχείων ενεργητικού ή τους λογαριασμούς κεφαλαίου.

Εάν η πρόβλεψη ζημίας απομείωσης δεν επαρκεί για την κάλυψη του διαγραφέντος ποσού, το ποσό που δεν καλύπτεται προστίθεται στις ζημίες απομείωσης από δάνεια.

Ρήτρα 4.1.12: Πρόβλεψη ζημίας απομείωσης και δαπάνες πρόβλεψης ζημίας.

Πρόβλεψη ζημίας απομείωσης ή ζημίας από δάνεια είναι εκείνο το μέρος του ακαθάριστου χαρτοφυλακίου δανείων το οποίο αποτελεί αντικείμενο πρόβλεψης για αναμενόμενες ζημίες λόγω αδυναμίας αποπληρωμής.

Ρήτρα 4.1.13: Περιουσιακά στοιχεία.

Το σύνολο των περιουσιακών στοιχείων, εγκαταστάσεων και εξοπλισμού, επενδυτικών ακινήτων, της υπεραξίας (φήμης και πελατείας) και λοιπών άυλων στοιχείων, άλλων χρηματοοικονομικών περιουσιακών στοιχείων, δανείων και απαιτήσεων, επενδύσεων που καταχωρίζονται με τη μέθοδο της καθαρής θέσης, βιολογικών περιουσιακών στοιχείων, πάγιων περιουσιακών στοιχείων που κατατάσσονται ως κατεχόμενα προς πώληση, αποθεμάτων, τρεχόντων και αναβαλλόμενων φορολογικών απαιτήσεων, εμπορικών και λοιπών απαιτήσεων, καθώς και των ταμειακών διαθεσίμων και των ισοδυνάμων τους.

Ρήτρα 4.1.14: Υποχρεώσεις.

Το σύνολο των εμπορικών και λοιπών πληρωτέων, προβλέψεων για παροχές σε εργαζομένους, λοιπών προβλέψεων, αναβαλλόμενων εσόδων, λοιπών χρηματοοικονομικών και μη χρηματοοικονομικών υποχρεώσεων, τρεχουσών και αναβαλλόμενων φορολογικών υποχρεώσεων, καθώς και των υποχρεώσεων οι οποίες περιλαμβάνονται σε ομάδες διάθεσης που κατατάσσονται ως κατεχόμενες προς πώληση.

Ρήτρα 4.1.15: Δείκτης επιχειρησιακής βιωσιμότητας.

Η ρήτρα αυτή χαρακτηρίστηκε **ρήτρα προτεραιότητας** διότι αποτελεί βασικό δείκτη των επιδόσεων ενός παρόχων μικροπιστώσεων.

Μετρά τον βαθμό στον οποίον ένας πάροχος καλύπτει τις δαπάνες του μέσω εσόδων λειτουργίας. Υπολογίζεται βάσει του ακόλουθου τύπου:

Έσοδα λειτουργίας

(Χρηματοπιστωτικές δαπάνες + δαπάνες για πρόβλεψη ζημίας από δάνεια + δαπάνες προσωπικού + διοικητικές δαπάνες)

Ρήτρα 4.1.16: Δείκτης χρηματοοικονομικής βιωσιμότητας.

Ο δείκτης χρηματοοικονομικής βιωσιμότητας μετρά πόσο καλά ένας πάροχος καλύπτει τις δαπάνες του μέσω εσόδων λειτουργίας, λαμβάνοντας υπόψη προσαρμογές επιδοτήσεων. Οι προσαρμογές επιδοτήσεων είναι υποθετικά έσοδα και δαπάνες που λαμβάνουν υπόψη το επιδοτούμενο κόστος των

κεφαλαίων και την επιδότηση σε είδος, κατά τρόπο που διευκολύνει συγκρίσεις επιδόσεων μεταξύ οργάνισμών. Υπολογίζεται βάσει του ακόλουθου τύπου:

Έσοδα λειτουργίας

(Χρηματοπιστωτικές δαπάνες + δαπάνες για πρόβλεψη ζημίας από δάνεια + δαπάνες προσωπικού + διοικητικές δαπάνες + προσαρμογές επιδοτήσεων)

Ρήτρα 4.1.17: Προσαρμογές των δεικτών βιωσιμότητας λαμβανομένων υπόψη των επιδοτήσεων.

Υπάρχουν δύο είδη προσαρμογών επιδότησης: επιδοτούμενο κόστος κεφαλαίων και επιδοτήσεις σε είδος.

Οι προσαρμογές για το επιδοτούμενο κόστος κεφαλαίων σκοπό έχουν να λάβουν υπόψη τη διαφορά μεταξύ των χρηματοπιστωτικών δαπανών του ιδρύματος μικροπιστώσεων και των χρηματοπιστωτικών δαπανών που θα ανελάμβανε το ίδρυμα εάν κατέβαλλε τιμές της αγοράς για όλα τα κεφάλαια χρηματοδότησής του. Αυτό πραγματοποιείται κατά κανόνα πολλαπλασιάζοντας τις μέσες υποχρεώσεις χρηματοδότησης του ιδρύματος μικροπιστώσεων επί κάποια σκιώδη τιμή – αγοραίο επιτόκιο – και αφαιρώντας εν συνεχεία τις πραγματικές χρηματοπιστωτικές δαπάνες. Η διαφορά που προκύπτει είναι το ποσό της διόρθωσης και αντιμετωπίζεται ως δαπάνη.

Οι προσαρμογές για επιδοτήσεις σε είδος αποτελούν τη διαφορά του ποσού που όντως καταβάλλει το ίδρυμα μικροπιστώσεων για αγαθά ή υπηρεσίες από την τιμή που θα είχε καταβάλει για τα ίδια αγαθά ή υπηρεσίες στην ελεύθερη αγορά. Οι προσαρμογές αυτές είναι υποθετικές και δεν περιλαμβάνονται στους ετήσιους λογαριασμούς των παρόχων μικροπιστώσεων.

Κοινά πρότυπα κοινωνικής αναφοράς

Ρήτρα 4.2

Οι πάροχοι μικροπιστώσεων δημοσιοποιούν σε ετήσια βάση τους ακόλουθους δείκτες:

Ρήτρα 4.2.1: Την κοινωνική τους αποστολή.

Η ρήτρα αυτή χαρακτηρίστηκε **ρήτρα προτεραιότητας** διότι η δημοσιοποίηση της κοινωνικής αποστολής είναι σημαντική για την αύξηση της διαφάνειας όσον αφορά μια βασική πτυχή του επιχειρηματικού μοντέλου του παρόχου.

Ρήτρα 4.2.2: Το μέσο ύψος των εκταμιευθέντων δανείων, 

Ρήτρα 4.2.3: Το διάμεσο ύψος εκταμιευθέντων δανείων ως ποσοστό του κατά κεφαλήν ακαθάριστου εθνικού εισοδήματος, 

Ρήτρα 4.2.4: Το ποσοστό γυναικών πελατών, εάν είναι σημαντικό για την αγορά-στόχο και για την αποστολή, 

Ρήτρα 4.2.5: Το ποσοστό αγροτών πελατών, εάν είναι σημαντικό για την αγορά-στόχο και για την αποστολή, 

Ρήτρα 4.2.6: Το ποσοστό πελατών που βρίσκονται κάτω από το όριο της φτώχειας, εάν είναι σημαντικό για την αγορά-στόχο και για την αποστολή,  

Ρήτρα 4.2.7: Το ποσοστό πελατών που αρχίζουν να στρέφονται στον παραδοσιακό χρηματοπιστωτικό τομέα, εάν είναι σημαντικό για την αγορά-στόχο και για την αποστολή,  

Ρήτρα 4.2.8: Το ποσοστό πελατών που ανήκουν σε εθντικές μειονότητες ή είναι ιθαγενείς, εάν είναι σημαντικό για την αγορά-στόχο και για την αποστολή, 

Ρήτρα 4.2.9: Το ποσοστό χρηματοδοτούμενων νεοεισαχθεισών επιχειρήσεων, εάν είναι σημαντικό για την αγορά-στόχο και για την αποστολή, 

Ρήτρα 4.2.10: Το ποσοστό πελατών που λαμβάνουν επιδόματα κοινωνικής πρόνοιας, εάν είναι σημαντικό για την αγορά-στόχο και για την αποστολή, 

Κοινά πρότυπα γνωστοποίησης

Ρήτρα 4.3

Το κοινό θα έχει πρόσβαση σε πληροφορίες, όπως προβλέπεται στον κώδικα, για μεμονωμένους παρόχους μικροπιστώσεων μέσω επιγραμμικής βάσης δεδομένων.

Συνιστάται να γνωστοποιούν οι πάροχοι τις πληροφορίες αυτές στις ετήσιες εκθέσεις τους και σε άλλα σχετικά πλαίσια.

Ρήτρα 4.4

Οι πάροχοι μικροπιστώσεων δημοσιοποιούν, σε ετήσια βάση, τους ακόλουθους δείκτες:

Ρήτρα 4.4.1: Τον αριθμό ενεργών δανειοληπτών. 

Πρόκειται για τον αριθμό των ιδιωτών οι οποίοι έχουν επί του παρόντος ανεξόφλητα δάνεια έναντι του παρόχου μικροπίστωσης ή έχουν κατά κύριο λόγο την ευθύνη αποπληρωμής οιασδήποτε μέρους του ακαθάριστου δανειακού χαρτοφυλακίου. Ένας ιδιώτης που έχει λάβει πολλαπλά δάνεια από πάροχο μικροπιστώσεων πρέπει να υπολογίζεται ως ένας και μόνον δανειολήπτης.

Ρήτρα 4.4.2: Τον αριθμό και την αξία των χορηγηθέντων και των ανεξόφλητων δανείων. 

Ρήτρα 4.4.3: Την αξία του τρέχοντος, του ακαθάριστου και του καθαρού χαρτοφυλακίου. 

Ρήτρα 4.4.4: Το χαρτοφυλάκιο επισφάλειας (PAR). 

Οι πάροχοι γνωστοποιούν τα PAR για 30 ή 45 ημέρες.

Συνιστάται να δημοσιοποιούν οι πάροχοι τα PAR 30, διότι αυτό είναι το μέτρο που αναγνωρίζεται διεθνώς.

Ρήτρα 4.4.5: Τη συνολική αξία των περιουσιακών στοιχείων και υποχρεώσεων. 

Ρήτρα 4.4.6: Δείκτης επιχειρησιακής βιωσιμότητας.

Η ρήτρα αυτή χαρακτηρίστηκε **ρήτρα προτεραιότητας** διότι η διαφάνεια όσον αφορά την απόδοση αποτελεί παράγοντα που συμβάλλει σημαντικά στην πειθαρχία της αγοράς και στην ενίσχυση της εμπιστοσύνης στον τομέα.

Ρήτρα 4.4.7: Τον δείκτη χρηματοοικονομικής βιωσιμότητας. 

Ρήτρα 4.4.8: Το ποσοστό κόστους ανά επιδοτούμενο δάνειο. 

Ρήτρα 4.4.9: Τον αριθμό υπαλλήλων που είναι υπεύθυνοι για τη χορήγηση δανείων και (του συνόλου) του προσωπικού. 

Ρήτρα 4.5

Οι πάροχοι μικροπιστώσεων καταγράφουν τις καταγγελίες που υποβάλλουν αιτούντες και πρώην και νυν πελάτες.

Όλα τα ζητήματα που αναφέρει ένας αιτών ή ένας πρώην ή νυν πελάτης μέσω επίσημης διαδικασίας καταγγελιών πρέπει να καταγράφονται ως καταγγελίες.

Ρήτρα 4.6

Οι πάροχοι μικροπιστώσεων αναφέρουν και γνωστοποιούν τα ακόλουθα δεδομένα για τις καταγγελίες:

Ρήτρα 4.6.1: Τον αριθμό των καταγγελιών που υποβάλλουν αιτούντες και πρώην και νυν πελάτες. 🏠

Ρήτρα 4.6.2: Τον αριθμό καταγγελιών που υποβάλλουν αιτούντες και πρώην και νυν πελάτες ως ποσοστό των αιτούντων και των πρώην και νυν πελατών, αντιστοίχως. 🏠

Η ρήτρα αυτή χαρακτηρίστηκε **ρήτρα προτεραιότητας** διότι η αναφορά και η γνωστοποίηση αποτελούν παράγοντες που συμβάλλουν σημαντικά στην πειθαρχία της αγοράς όσον αφορά τη βελτίωση της εξυπηρέτησης των πελατών.

5 – Διαχειριστικά συστήματα πληροφορικής

Εισαγωγή

Σύμφωνα με το Εγχειρίδιο για τα Διαχειριστικά Συστήματα Πληροφορικής (ΔΣΠ) που δημοσίευσε η CGAP το 1998, «ένα διαχειριστικό σύστημα πληροφορικής αποτελεί σειρά διαδικασιών και ενεργειών που αποσκοπούν στη συλλογή ακατέργαστων δεδομένων, στην επεξεργασία τους ώστε να καταστούν αξιοποιήσιμες πληροφορίες και στη διάδοση των πληροφοριών αυτών στους χρήστες με τη μορφή που τις χρειάζονται». Ένα αποτελεσματικό και κατάλληλο ΔΣΠ μπορεί να επιτρέψει στους παρόχους μικροπιστώσεων να εξυπηρετούν τους πελάτες τους με περισσότερη αποτελεσματικότητα και αξιοπιστία.

Το παρόν τμήμα του κώδικα καθορίζει κοινά πρότυπα για τα ΔΣΠ των παρόχων μικροπιστώσεων σχετικά με την πληρότητα και την επεκτασιμότητα (όσον αφορά τις λειτουργίες), την ασφάλεια και τη στήριξη του προσωπικού.

Λειτουργική πληρότητα και επεκτασιμότητα

Ρήτρα 5.1

Οι πάροχοι μικροπιστώσεων διαθέτουν ΔΣΠ ικανό να παράγει τα αναγκαία δεδομένα για την κατάρτιση των ακόλουθων βασικών διαχειριστικών, επιχειρησιακών και χρηματοοικονομικών εκθέσεων:

Ρήτρα 5.1.1: Κατάσταση λογαριασμού αποτελεσμάτων.

Ρήτρα 5.1.2: Ισολογισμός.

Ρήτρα 5.1.3: Καθημερινή έκθεση δανείων και αθετήσεων, ποσοστά και τάσεις.

Η ρήτρα αυτή χαρακτηρίστηκε **ρήτρα προτεραιότητας** διότι η κατάρτιση τέτοιων εκθέσεων είναι σημαντική για την υποστήριξη των καθημερινών επιχειρησιακών δραστηριοτήτων (π.χ. διαχείριση αθετήσεων κ.λπ.) και της διαχείρισης του παρόχου μικροπιστώσεων.

Ρήτρα 5.2

Οι πάροχοι μικροπιστώσεων διαθέτουν ΔΣΠ που τους επιτρέπει να επιτελούν ένα πλήρες φάσμα λογιστικών δραστηριοτήτων.

Μεταξύ αυτών συγκαταλέγονται η πρόβλεψη ζημιών από δάνεια, η παρακολούθηση της ταμειακής ροής, των εσόδων και των δαπανών.

Ρήτρα 5.3

Οι πάροχοι μικροπιστώσεων διαθέτουν ΔΣΠ που λειτουργεί σύμφωνα με γενικούς αποδεκτές λογιστικές αρχές και αναγνωρισμένα λογιστικά πρότυπα.

Ρήτρα 5.4

Οι πάροχοι μικροπιστώσεων διαθέτουν ΔΣΠ ικανό να παρακολουθεί και να διαχειρίζεται την ποιότητα και τις λειτουργίες των δανειακών χαρτοφυλακίων.

Η ρήτρα αυτή χαρακτηρίστηκε **ρήτρα προτεραιότητας** διότι η ύπαρξη ΔΣΠ που διαθέτει τις ικανότητες αυτές βοηθά τόσο το αρμόδιο για τα δάνεια προσωπικό όσο και τη διοίκηση να παρακολουθούν και να διαχειρίζονται τις αθετήσεις.

Περιλαμβάνει την παραγωγή ιστορικών δεδομένων και άλλων πληροφοριών, συγκεκριμένων για κάθε υπάλληλο αρμόδιο για δάνεια, καθώς και μηχανισμού διαχείρισης των αθετήσεων.

Ρήτρα 5.5

Οι πάροχοι μικροπιστώσεων διαθέτουν ΔΣΠ ικανό να διαχειρίζεται και να αποθηκεύει πληροφορίες σχετικά με τους πελάτες.

Θα περιλαμβάνει ονοματεπώνυμο, διεύθυνση, ιστορικά δεδομένα, συγκεντρωτικά δεδομένα πελατών και σχετικούς δείκτες κοινωνικών επιδόσεων.

Η ρήτρα αυτή χαρακτηρίστηκε **ρήτρα προτεραιότητας** διότι η αποτελεσματική διαχείριση των δεδομένων πελατών είναι σημαντική για την κατανόηση της πελατειακής βάσης.

Ρήτρα 5.6

Οι πάροχοι μικροπιστώσεων διαθέτουν ΔΣΠ ικανό να παρέχει ταχεία πρόσβαση σε πληροφορίες χρήσιμες για τη διοίκηση, για το προσωπικό που διαχειρίζεται δάνεια και για τα μέλη του Δ.Σ.

Τούτο δεν σημαίνει κατ' ανάγκην ότι η διοίκηση, το προσωπικό που διαχειρίζεται δάνεια και τα μέλη του Δ.Σ. θα πρέπει να έχουν απευθείας πρόσβαση σε αυτές

τις πληροφορίες μέσω του ΔΣΠ, αλλά ότι το ΔΣΠ θα πρέπει να είναι σε θέση να παράγει πληροφορίες χρήσιμες για όλες αυτές τις ομάδες.

Ρήτρα 5.7



Οι πάροχοι μικροπιστώσεων διαθέτουν ΔΣΠ ικανό να χειρίζεται και να ενσωματώνει νέα προϊόντα, πολλαπλά γραφεία, υπηρεσίες και διαύλους διανομής.

Τούτο περιλαμβάνει τον διαχωρισμό και τη συγκέντρωση δεδομένων σε επίπεδο γραφείων, νέων μεθοδολογιών δανεισμού, συναλλάγματος και διαφόρων τύπων επιτοκίων. Αυτό ισχύει για τους παρόχους οι οποίοι λειτουργούν, ή προτίθενται να λειτουργήσουν, με διάφορα προϊόντα, γραφεία, υπηρεσίες και διαύλους διανομής.

Ρήτρα 5.8



Οι πάροχοι μικροπιστώσεων διαθέτουν, κατά περίπτωση και ως μέρος του σχεδίου του ιδρύματος μικροπιστώσεων, ΔΣΠ ικανό να αντεπεξέρχεται στις ανάγκες της προγραμματιζόμενης ανάπτυξης.

Σε αυτό συμπεριλαμβάνεται η αύξηση του όγκου των χορηγούμενων δανείων και το άνοιγμα νέων υποκαταστημάτων.

Ασφάλεια και στήριξη προσωπικού

Ρήτρα 5.9



Οι πάροχοι μικροπιστώσεων χρησιμοποιούν κατάλληλα συστήματα ασφαλείας ώστε να περιορίζουν την πρόσβαση σε δεδομένα που συλλέγονται μέσω του ΔΣΠ.

Σε αυτά μπορεί να περιλαμβάνονται κωδικοί αναγνώρισης (PIN) που αλλάζουν συχνά, έλεγχος IP (διεύθυνση πρωτοκόλλου Διαδικτύου) και ισοδύναμα μέτρα.

Ρήτρα 5.10



Οι πάροχοι μικροπιστώσεων καθορίζουν διαφορετικά επίπεδα πρόσβασης χρηστών και υποβολής αναφορών, στο πλαίσιο των οποίων συγκεκριμένες λειτουργίες που προορίζονται αποκλειστικά για συγκεκριμένα επίπεδα χρηστών ενσωματώνονται στη διεπαφή χρήστη.

Μια βασική πτυχή στο πλαίσιο αυτό είναι να μην επιτρέπεται σε ένα άτομο να διενεργεί μόνο του μια ολόκληρη διαδικασία.

Ρήτρα 5.11



Οι πάροχοι μικροπιστώσεων θεσπίζουν μέτρα για την ασφαλή αποθήκευση πληροφοριών σχετικά με τις ολοκληρωθείσες συναλλαγές, τα υπόλοιπα και τις εκκαθαριστικές καταστάσεις και για την ανάκτηση αυτών των πληροφοριών εάν παραστεί ανάγκη.

Τα μέτρα αυτά μπορεί να περιλαμβάνουν την πραγματοποίηση τακτικών εφεδρικών αντιγραφών (back-ups) και ενσωματωμένους μηχανισμούς ανάκτησης.

Ρήτρα 5.12



Οι πάροχοι μικροπιστώσεων διαθέτουν ΔΣΠ που μπορεί να πραγματοποιεί τακτικά εφεδρικές αντιγραφές.

Ο όρος «εφεδρικές αντιγραφές (back-ups)» αναφέρεται στην αντιγραφή προγραμμάτων ηλεκτρονικών υπολογιστών και αρχείων δεδομένων ώστε να μπορούν να χρησιμοποιούνται για την ανάκτηση των πρωτοτύπων σε περίπτωση απώλειας των δεδομένων.

Ρήτρα 5.13



Οι πάροχοι μικροπιστώσεων εφαρμόζουν προληπτικά μέτρα κατά της παράνομης ή τυχαίας αλλοίωσης αρχείων δεδομένων.

Τα μέτρα αυτά μπορεί να περιλαμβάνουν περιορισμούς στους χρήστες για συγκεκριμένες δραστηριότητες, κωδικούς πρόσβασης χρηστών και τήρηση μητρώου παραβιάσεων του συστήματος.

Ρήτρα 5.14



Οι πάροχοι μικροπιστώσεων διαθέτουν ΔΣΠ που μπορεί να εμφανίζει τη διαδρομή ελέγχου για καίριες δραστηριότητες και για αλλαγές δεδομένων.

Το σύστημα θα πρέπει να προσδιορίζει το πρόσωπο που διενήργησε ή ενέκρινε συγκεκριμένες βασικές πράξεις, όπως την εκταμίευση δανείου, την τροποποίηση του ποσού δανείου ή την αναδιάρθρωση δανείου.

Ρήτρα 5.15



Οι πάροχοι μικροπιστώσεων παρέχουν κατάρτιση και/ή εγχειρίδια προς υποστήριξη των χρηστών του ΔΣΠ.

Γλωσσάριο

Όρος	Ορισμός
Αναδιάρθρωθέντα δάνεια	Αναδιάρθρωση δανείου είναι η διαδικασία αναδιαπραγμάτευσης ή τροποποίησης «του αρχικού χρονοδιαγράμματος αποπληρωμής του κεφαλαίου» ⁴ .
Ανάλυση αποκλίσεων	Διαδικασία που αποσκοπεί στον υπολογισμό της διαφοράς μεταξύ των πραγματικών, των προβλεπόμενων στον προϋπολογισμό και των επιδιωκόμενων δαπανών ή εσόδων και στον εντοπισμό των αιτιών των διαφορών ή αποκλίσεων.
Ανάλυση δημοσιονομικών καταστάσεων	Διαδικασία εντοπισμού των οικονομικών πλεονεκτημάτων και αδυναμιών του οργανισμού μέσω του συσχετισμού στοιχείων του ισολογισμού και του λογαριασμού κερδών και ζημιών.
Αναχρηματοδότηση δανείων	Πρόκειται για την εκταμίευση δανείων με σκοπό να δοθεί η δυνατότητα στον δανειολήπτη να αποπληρώσει προηγούμενα δάνεια τα οποία, σε αντίθετη περίπτωση, δεν θα ήταν σε θέση να εξοφλήσει.
Απαρτία	Ο ελάχιστος αριθμός των υπαλλήλων και μελών επιτροπής ή οργανισμού, συνήθως η πλειοψηφία, που απαιτείται να είναι παρόντες προκειμένου να είναι έγκυρες οι πράξεις τους.
Δανειοδότηση με εξασφάλιση	Δανειοδότηση με εξασφάλιση είναι η χορήγηση δανείου έναντι ενεχυριάσεως περιουσιακού στοιχείου ως εμπράγματης ασφάλειας. Σε περίπτωση μη εξόφλησης του δανείου, ο δανειστής μπορεί να προβεί σε δέσμευση της ασφάλειας για την κάλυψη της ζημίας.
Διαδρομή ελέγχου	Η αλληλουχία των βημάτων, αποτυπωμένη σε χαρτί ή ηλεκτρονικά, βάσει της οποίας τεκμηριώνεται το ιστορικό μιας συναλλαγής. Επιτρέπει την παρακολούθηση της προέλευσης των χρηματοπιστωτικών δεδομένων, από το γενικό καθολικό έως το παραστατικό (π.χ. τιμολόγιο, απόδειξη κ.λπ.). Το γενικό καθολικό αποτελεί το μέσο στο οποίο φυλάσσονται οι λογιστικές πληροφορίες ενός οργανισμού και στο οποίο καταγράφονται συνοπτικά όλες οι χρηματοπιστωτικές συναλλαγές που διενεργούνται σε μια λογιστική χρήση.
Επιτόκιο δανεισμού	Το επιτόκιο, εκφραζόμενο ως σταθερό ή μεταβλητό ποσοστό, το οποίο εφαρμόζεται σε ετήσια βάση στο ποσό της πίστωσης που αναλαμβάνεται.
Επιχειρηματικό σχέδιο	Λεπτομερές έγγραφο που περιγράφει τους προηγούμενους, τους τρέχοντες και τους μελλοντικούς χρηματοπιστωτικούς και λειτουργικούς στόχους εταιρείας ή οργανισμού. Λειτουργεί ως οδικός χάρτης που καθορίζει την κατεύθυνση ενός οργανισμού εντός συγκεκριμένης χρονικής περιόδου, συνήθως 3-5 ετών. Κατευθύνει τις πολιτικές και τις στρατηγικές του οργανισμού και βασίζεται σε χρηματοπιστωτικά δεδομένα.
Εξωτερικός λογιστικός έλεγχος	«Εξωτερικός λογιστικός έλεγχος είναι η επίσημη, ανεξάρτητη εξέταση των δημοσιονομικών καταστάσεων, των βιβλίων, των συναλλαγών και των πράξεων μιας οντότητας από επαγγελματίες λογιστές ώστε να εξακριβωθεί η αξιοπιστία των οικονομικών καταστάσεων και άλλων διαχειριστικών εκθέσεων, να εξασφαλισθεί η λογοδοσία για τα κεφάλαια των χρηστών ή να εντοπισθούν αδυναμίες στους εσωτερικούς ελέγχους και συστήματα. Το πεδίο των εξωτερικών ελέγχων μπορεί να ποικίλλει σημαντικά, αναλόγως των στόχων του συγκεκριμένου ελέγχου» ⁵ .

4 Microfinance Consensus Guidelines (κατευθυντήριες γραμμές συναίνεσης για την μικροχρηματοδότηση).

5 (Πηγή: CGAP (1998). External Audits of Microfinance Institutions – A Handbook (Εγχειρίδιο εξωτερικών ελέγχων των μικροπιστωτικών ιδρυμάτων), τόμος 1. Technical Tool Series No. 3, Δεκέμβριος 1998.

Όρος	Ορισμός
Εμπράγματα ασφάλειες	Ως παραδοσιακές ασφάλειες νοούνται συνήθως οι τίτλοι ιδιοκτησίας, ενώ οι μη παραδοσιακές εμπράγματα ασφάλειες αναφέρονται συνήθως σε προσωπικές εγγυήσεις, περιουσιακά στοιχεία νοικοκυριών και υποχρεωτικές αποταμιεύσεις. Ως υποκατάστατα ασφαλειών νοούνται οι αλληλέγγυες εγγυήσεις.
Ετήσια γενική συνέλευση (ΕΓΣ)	Συνέλευση των διευθυντών και μετόχων ανώνυμης εταιρείας. Η ΕΓΣ (ή απλώς «ετήσια συνέλευση»), η οποία συχνά είναι υποχρεωτική από τον νόμο, εγκρίνει τους ετήσιους λογαριασμούς, εκλέγει τα μέλη του Δ.Σ. και ασχολείται με άλλα ζητήματα.
Ετήσιο επιτόκιο	Το ετήσιο επιτόκιο χρεώνεται για τον δανεισμό και εκφράζεται ως ενιαίο ποσοστό που αντιπροσωπεύει το πραγματικό ετήσιο κόστος των κεφαλαίων κατά τη διάρκεια ενός δανείου. Περιλαμβάνει τυχόν τέλη ή πρόσθετες δαπάνες που συνδέονται με τη συναλλαγή.
Κεφάλαια άνευ περιορισμών	Επιχορηγήσεις, επενδύσεις ή δωρεές που μπορούν να δαπανηθούν κατά την κρίση του αποδέκτη οργανισμού.
Κεφάλαια υπό περιορισμούς	Επιχορηγήσεις, επενδύσεις ή δωρεές που απαιτούν τη χρήση των κεφαλαίων κατά συγκεκριμένο τρόπο ή για συγκεκριμένο σκοπό, σύμφωνα με τις επιθυμίες του χρηματοδότη, π.χ. εξυπηρέτηση. Τα κεφάλαια μπορεί να χορηγούνται για την παροχή ενός συνόλου υπηρεσιών σε συγκεκριμένη ομάδα-στόχο ή να προορίζονται για την κάλυψη συγκεκριμένων δαπανών (π.χ. για πληρωμές, εξοπλισμό κ.λπ.).
Πιστωτικός κίνδυνος	Πρόκειται για τον κίνδυνο όσον αφορά τα κέρδη ή το κεφάλαιο λόγω αθέτησης των όρων συμφωνίας δανεισμού από τον πελάτη. Είναι κατά κύριο λόγο ο κίνδυνος μη εξόφλησης δανείου από τον δανειολήπτη.
Πίνακας κινδύνων	Ο πίνακας ή το μητρώο κινδύνων προσδιορίζει τους κινδύνους, καθορίζει την πιθανότητα και τη σοβαρότητά τους (π.χ. χαμηλή, μέτρια ή υψηλή) και παρέχει μια συνολική εικόνα του κινδύνου συνδυάζοντας τα μέτρα (πιθανότητα και σοβαρότητα). Ένα σχετικό εργαλείο είναι ο πίνακας διαχείρισης κινδύνου, ο οποίος καλύπτει την ποιότητα της υφιστάμενης διαχείρισης κινδύνου ως προς τον έλεγχο των κινδύνων (π.χ. πολύ καλή, μέτρια ή κάτω του μετρίου).
Χαρτοφυλάκιο επισφάλειας (Portfolio at Risk, PAR)	Η αξία των ανεξόφλητων δανείων των οποίων μία τουλάχιστον δόση αποπληρωμής καθυστερείται για περισσότερο από συγκεκριμένο αριθμό ημερών. Συχνά εμφανίζεται ως δείκτης και διαιρείται σε κατηγορίες σύμφωνα με τον αριθμό των ημερών καθυστέρησης της αποπληρωμής.
συνολικό κόστος δανεισμού	Το συνολικό κόστος δανεισμού (ΣΚΔ) είναι η συνολική επιβάρυνση για την ανάληψη δανειακής υποχρέωσης (δάνειο) που ενδέχεται να περιλαμβάνει πληρωμές τόκων και λοιπά έξοδα χρηματοδότησης που θα πρέπει να καταβάλει ο πελάτης και που είναι γνωστά στον δανειστή κατά τη στιγμή της εκταμίευσης του δανείου.

