



Ευρωπαϊκή  
Επιτροπή



Ανάπτυξη μεθοδολογίας για την παρακολούθηση της εφαρμογής του «**Ευρωπαϊκού κώδικα καλής πρακτικής για τη χορήγηση μικροπιστώσεων**» από παρόχους μικροπιστώσεων –

Τελικές κατευθυντήριες γραμμές για παρόχους

Αριθμός αναφοράς: CCI 2012 – CE160 – AT 047

Version 1.0 – September 2013

Source of photos: © iStockphoto

© European Union, 2013

Reproduction is authorised provided the source is acknowledged.

ISBN 978-92-79-38735-7

doi:10.2776/86663

European Commission, Directorate-General for Regional Policy  
Unit 02 – Communication

Ana-Paula Laissy

Avenue de Beaulieu 1, 1060 Brussels

BELGIUM

Fax: +32 22966003 E-mail: [regio-info@ec.europa.eu](mailto:regio-info@ec.europa.eu)

Internet: [http://ec.europa.eu/regional\\_policy/index\\_en.htm](http://ec.europa.eu/regional_policy/index_en.htm)

Ανάπτυξη μεθοδολογίας για την παρακολούθηση της εφαρμογής του **«Ευρωπαϊκού κώδικα καλής πρακτικής για τη χορήγηση μικροπιστώσεων»** από παρόχους μικροπιστώσεων –

Τελικές κατευθυντήριες γραμμές για παρόχους

Αριθμός αναφοράς: CCI 2012 – CE160 – AT 047

# Περιεχόμενα

<b>1. Εισαγωγή</b>	<b>3</b>
<b>2. Σχετικά με τον κώδικα και τη διαδικασία αξιολόγησης</b>	<b>4</b>
2.1. Σχετικά με τον κώδικα	4
2.2. Ρόλος και αλληλουχία της διαδικασίας αξιολόγησης	5
<b>3. Πριν την αξιολόγηση</b>	<b>9</b>
3.1. Έγγραφα και εργαλεία διαθέσιμα πριν την έναρξη	9
3.1.1. Εργαλείο αυτοαξιολόγησης	9
3.2. Ορισμός της συμμόρφωσης	12
3.3. Καθορισμός της δυνατότητας εφαρμογής	12
3.4. Αξιολόγηση της συμμόρφωσης	13
3.5. Προγραμματισμός και εκτέλεση της εφαρμογής του κώδικα	14
<b>4. Κατά τη διάρκεια της αξιολόγησης</b>	<b>19</b>
4.1. Δικαιολογητικά και αποδεικτικά στοιχεία συμμόρφωσης	19
4.1.1. <i>Επαλήθευση στοιχείων στην εφαρμογή JASMINE online</i>	20
<b>5. Μετά την αξιολόγηση</b>	<b>22</b>
5.1. Συστάσεις μετά την αξιολόγηση	22
5.2. Επιβεβαίωση των αλλαγών μετά την αξιολόγηση	22
<b>Προσάρτηματα</b>	<b>23</b>
Προσάρτημα Α: Γλωσσάριο	24
Προσάρτημα Β: Έντυπο προσχώρησης	28
Προσάρτημα Γ: JASMINE Online - Πεδία Ευρωπαϊκού Κώδικα Καλής Πρακτικής	29
Προσάρτημα Δ: Μορφότυπος έκθεσης του αξιολογητή	37
Προσάρτημα Ε: Μορφότυπος επιστολής απονομής πιστοποιητικού συμμόρφωσης - Υπόδειγμα	38
Προσάρτημα Στ: Μορφότυπος επιστολής μη απονομής πιστοποιητικού συμμόρφωσης - Υπόδειγμα	39
Προσάρτημα Ζ: Έντυπο Υιοθέτησης	40

# 1. Εισαγωγή

Σκοπός του παρόντος εγγράφου είναι η υποστήριξη των παρόχων μικροπιστώσεων (στο εξής «οι πάροχοι») που επιθυμούν να εφαρμόσουν τον «Ευρωπαϊκό κώδικα καλής πρακτικής για τη χορήγηση μικροπιστώσεων» (στο εξής «ο κώδικας»). Οι οδηγίες απευθύνονται στη διοίκηση και στο προσωπικό των παρόχων μικροπιστώσεων, ενδέχεται όμως να είναι εξίσου χρήσιμες για τους ενδιαφερόμενους φορείς και τους αξιολογητές. Βασικός στόχος του εγγράφου είναι η παροχή μιας σαφούς επισκόπησης του κώδικα και της διαδικασίας αξιολόγησης και η διατύπωση κατευθυντήριων γραμμών για την εφαρμογή του κώδικα και για την αξιολόγηση της δυνατότητας εφαρμογής του και της συμμόρφωσης με τις ρήτρες του.

Οι κατευθυντήριες γραμμές χωρίζονται σε πέντε ενότητες:

- **Ενότητα 2: Σχετικά με τον κώδικα και τη διαδικασία αξιολόγησης:** Στην ενότητα αυτή παρέχονται ορισμένες γενικές πληροφορίες σχετικά με τον κώδικα, περιλαμβανομένης της κατάρτισης και του στόχου του, και περιγράφεται ο τρόπος με τον οποίο οι πάροχοι μπορούν να θέτουν σχετικά ερωτήματα και να προσχωρούν στον κώδικα. Επίσης, παρέχει επισκόπηση της διαδικασίας αξιολόγησης.
- **Ενότητα 3: Πριν την αξιολόγηση:** Στην ενότητα αυτή δίνονται συμβουλές και οδηγίες σε παρόχους σχετικά με τον τρόπο με τον οποίο μπορούν να αξιολογήσουν πόσο υπολείπεται από τη συμμόρφωση με τον απαιτούμενο αριθμό ρητών και για να προγραμματίσουν την εφαρμογή τους.
- **Ενότητα 4: Κατά τη διάρκεια της αξιολόγησης:** Στην ενότητα αυτή εξηγείται με ποιον τρόπο μπορούν οι πάροχοι να υποβληθούν σε εξωτερική αξιολόγηση συμμόρφωσης.
- **Ενότητα 5: Μετά την αξιολόγηση:** Στην ενότητα αυτή παρέχονται πληροφορίες και οδηγίες σχετικά με τον τρόπο με τον οποίο οι πάροχοι μπορούν να αντιμετωπίσουν τα προβλήματα που διαπιστώνουν οι αξιολογητές και πού μπορούν να αποταθούν για υποστήριξη κατά την υλοποίηση των αλλαγών που συνιστούν οι αξιολογητές.

Μορφώτυποι εκθέσεων, υποδείγματα επιστολών και εντύπων, και λοιπά δικαιολογητικά διατίθενται στα προσαρτήματα Α-Η:

- **Προσάρτημα Α: Γλωσσάριο:** Το γλωσσάριο αποτελείται από δύο μέρη. Το πρώτο μέρος περιέχει τους ορισμούς των όρων που χρησιμοποιούνται στην αξιολόγηση. Το δεύτερο μέρος του γλωσσαρίου είναι πιο τεχνικό (π.χ. ορισμός των συναλλαγών με συνδεδεμένα μέρη κλπ.).
- **Προσάρτημα Β: Έντυπο προσχώρησης:** Το έντυπο αυτό θα χρησιμοποιείται από τους παρόχους που επιθυμούν να προσχωρήσουν στον κώδικα.
- **Προσάρτημα Γ: Εργαλείο αυτοαξιολόγησης:** Οι πάροχοι θα χρησιμοποιούν το εν λόγω εργαλείο για την αξιολόγηση της δυνατότητας εφαρμογής και της συμμόρφωσης. Οι αξιολογητές θα το χρησιμοποιούν για να ελέγξουν, να αξιολογήσουν και να υπολογίσουν τη συμμόρφωση και για να προβούν σε παρατηρήσεις και σχόλια ως προς τη συμμόρφωση με τις επιμέρους ρήτρες.
- **Προσάρτημα Δ: Έντυπο για την ηλεκτρονική εφαρμογή JASMINE online:** Τα στοιχεία τα οποία πρέπει να γνωστοποιούν οι πάροχοι στο πλαίσιο του κώδικα θα υποβάλλονται στους αξιολογητές με το εν λόγω έντυπο.
- **Προσάρτημα Ε: Μορφώτυπος έκθεσης του αξιολογητή:** Μετά την ολοκλήρωση της αξιολόγησης, ο αξιολογητής θα προβαίνει σε συστάσεις σχετικά με την απονομή ή μη του πιστοποιητικού συμμόρφωσης, χρησιμοποιώντας τον εν λόγω μορφώτυπο.
- **Προσάρτημα ΣΤ: Υπόδειγμα επιστολής σχετικά με την απόφαση απονομής του πιστοποιητικού συμμόρφωσης:** Στον πάροχο θα αποστέλλεται επιστολή με βάση το εν λόγω υπόδειγμα, μαζί με την έκθεση αξιολόγησης, με την οποία θα ενημερώνεται τον εάν έχει υπερβεί την ελάχιστη βαθμολογία.
- **Προσάρτημα Ζ: Σειρά εφαρμογής:** Ο εν λόγω κατάλογος απαριθμεί τις ρήτρες κατά τη λογική σειρά με την οποία πρέπει να εφαρμοστούν και σκοπός του είναι η υποστήριξη των παρόχων κατά την εφαρμογή του κώδικα.



## 2. Σχετικά με τον κώδικα και τη διαδικασία αξιολόγησης

Το πρώτο βήμα είναι ο πάροχος να ενημερωθεί σχετικά με τον κώδικα και, εφόσον κρίνεται σκόπιμο, να προσχωρήσει σε αυτόν. Η παρούσα ενότητα παρουσιάζει μια σύντομη επισκόπηση του κώδικα, της κατάρτισής του και του ρόλου του. Επίσης, περιγράφεται κάθε βήμα της διαδικασίας και αναλύονται οι υποχρεώσεις των παρόχων, των αξιολογητών και άλλων εμπλεκομένων μερών.

### 2.1. Σχετικά με τον κώδικα

Στις 13 Νοεμβρίου 2007 η Επιτροπή εξέδωσε την ανακοίνωση με τίτλο «*Μια Ευρωπαϊκή πρωτοβουλία για την προώθηση της μικροπιστώσης*». Στην εν λόγω ανακοίνωση καθορίζονται τέσσερις τομείς δράσεων προτεραιότητας. Στους δύο τελευταίους αναφέρεται η πρωτοβουλία JASMINE, μια κοινή πρωτοβουλία της Ευρωπαϊκής Επιτροπής και του ομίλου της Ευρωπαϊκής Τράπεζας Επενδύσεων για τη στήριξη της ανάπτυξης μη τραπεζικών παρόχων μικροπιστώσεων/ιδρυμάτων μικροχρηματοδοτήσεων στην Ευρωπαϊκή Ένωση. Οι τέσσερις τομείς προτεραιότητας που καθορίστηκαν είναι οι εξής:

- βελτίωση του νομικού και θεσμικού περιβάλλοντος στα κράτη μέλη•
- αλλαγή του κλίματος προς όφελος της απασχόλησης και της επιχειρηματικότητας•
- προώθηση βέλτιστων πρακτικών• και
- παροχή πρόσθετων χρηματοδοτικών κεφαλαίων σε νέα και μη τραπεζικά ιδρύματα μικροπιστώσεων

Στην ανακοίνωση αναγνωρίζεται ότι ένας «κώδικας ορθής πρακτικής» θα αποτελούσε εξαιρετικό τρόπο διάδοσης φιλικών προς τον πελάτη βέλτιστων πρακτικών μεταξύ των ΜΠΙ. Επίσης αναφέρεται ότι η διάθεση συνεπών κατευθυντήριων γραμμών για ΜΠΙ συμβάλλει στην καθιέρωση επιχειρηματικών προτύπων, στην εναρμόνιση πρακτικών, στην παροχή δανειοδοτικών εγγυήσεων και επίσης στην ενίσχυση της επιχειρησιακής αποδοτικότητας της τεχνικής βοήθειας που παρέχει ο μηχανισμός JASMINE, υπό τη διαχείριση της ΕΤΕπ.

Στο πλαίσιο αυτό και κατόπιν διαδικασίας μειοδοτικού διαγωνισμού, η Ευρωπαϊκή Επιτροπή επέλεξε την Community Finance Solutions, ένα ερευνητικό κέντρο στο Πανεπιστήμιο του Salford για τη σύνταξη του κώδικα σε στενή συνεργασία με ενδιαφερόμενους φορείς και εμπειρογνώμονες.

Βασικό στοιχείο της εν λόγω διαβούλευσης ήταν η ενσωμάτωση των εισηγήσεων από ιδιώτες και οργανισμούς με εμπειρογνώμοσύνη στον τομέα των μικροπιστώσεων στην ΕΕ. Αυτό επιτεύχθηκε με μια σειρά έξι ημερίδων για ενδιαφερόμενους φορείς που διοργανώθηκαν στις Βρυξέλλες από τον Οκτώβριο του 2010 έως τον Απρίλιο του 2011. Στις ημερίδες συμμετείχαν πάροχοι μικροπιστώσεων, επαγγελματικές ενώσεις, ακαδημαϊκοί εμπειρογνώμονες και ρυθμιστικές αρχές διαδραματίζοντας σημαντικό ρόλο στη διαμόρφωση του τελικού εγγράφου. Επιπλέον, κυκλοφόρησαν έξι ηλεκτρονικά ερωτηματολόγια για ενδιαφερόμενους φορείς με σκοπό τη συλλογή πληροφοριών και παρατηρήσεων, ενώ διανεμήθηκαν και δύο σχέδια του κώδικα επί των οποίων ζητήθηκαν σχόλια· διεξήχθησαν επίσης συναντήσεις με σημαντικές επαγγελματικές ενώσεις.

Έτσι, 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 βασίστηκε στις ακόλουθες αρχές:

- Έμφαση στην ενσωμάτωση συγκεκριμένου και μετρήσιμου περιεχομένου, βάσει του οποίου τα διευθυντικά και διοικητικά στελέχη των παρόχων μικροπιστώσεων μπορούν να προβούν σε ενέργειες 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 εξισορροπώντας την ανάγκη εισαγωγής βέλτιστων πρακτικών με τις ρεαλιστικές επιχειρησιακές προσδοκίες των παρόχων.

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 προς όφελος του ίδιου του τομέα καθώς και των χρηματοδοτών του, των επενδυτών, των πελατών, των ιδιοκτητών, των νομοθετών και των οργανισμών-εταίρων. Ο κώδικας θεσπίζει κατευθυντήριες γραμμές ορθής πρακτικής οι οποίες θα δώσουν στον τομέα τη δυνατότητα 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. Αντιθέτως, σκοπός του είναι η λεπτομερής παρουσίαση ενός συνόλου κοινών προτύπων που αφορούν τη λειτουργία των παρόχων μικροπιστώσεων και την υποβολή στοιχείων από αυτούς.

Ο κώδικας έχει σχεδιαστεί κατά κύριο λόγο για την κάλυψη μη τραπεζικών παρόχων μικροπιστώσεων που χορηγούν σε μικροεπιχειρηματίες δάνεια ύψους έως 25 000 ευρώ. Ωστόσο, αναγνωρίζεται ότι μπορεί να είναι σκόπιμο να εφαρμοστεί ο κώδικας και σε περιπτώσεις όπου πολλοί πάροχοι θα χορηγούν ατομικές μικροπιστώσεις και επαγγελματικά δάνεια που θα υπερβαίνουν τις 25 000 ευρώ. Επιπλέον, 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.

Ο 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, στους μετόχους και στους 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 παρέχει ορισμένες εγγυήσεις ότι ο τομέας λειτουργεί βάσει υγιών επιχειρηματικών πρακτικών και αρχών και ότι εξασφαλίζεται η χρηστή διακυβέρνησή του. Στο πλαίσιο που ακολουθεί παρατίθενται περαιτέρω πηγές σχετικά με τον κώδικα.

## Περαιτέρω πηγές σχετικά με τον κώδικα

Σύνδεσμος για την ηλεκτρονική έκδοση του κώδικα  
Λεπτομέρειες σχετικά με τον τρόπο απόκτησης αντιγράφου του κώδικα σε έντυπη μορφή

Σύνδεσμος για τη μεθοδολογία των αξιολογητών

Στοιχεία επικοινωνίας με γραφείο υποστήριξης του Ευρωπαϊκού Δικτύου Μικροχρηματοδότησης (EMN)

## 2.2. Ρόλος και αλληλουχία της διαδικασίας αξιολόγησης

Η αξιολόγηση της συμμόρφωσης διαδραματίζει κεντρικό ρόλο για την υποστήριξη του κώδικα. Χωρίς την ύπαρξη ενός ισχυρού πλαισίου για την αξιολόγηση του βαθμού συμμόρφωσης των παρόχων με τις ρήτρες, ο κώδικας δεν θα διέθετε την απαιτούμενη αξιοπιστία. Στο πλαίσιο που ακολουθεί παρέχεται σύντομη περιγραφή των μερών που συμμετέχουν στην αξιολόγηση και των ρόλων τους.

## Σχήμα 1: Επισκόπηση της διαδικασίας προσχώρησης στον κώδικα, αξιολόγησης και της διαδικασίας μετά την αξιολόγηση

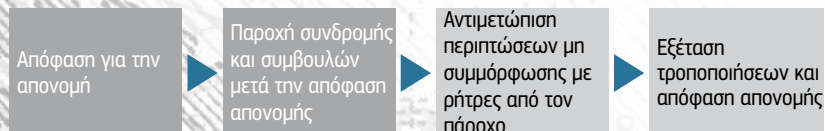
### Στάδιο πριν την αξιολόγηση



### Στάδιο αξιολόγησης



### Στάδιο μετά την αξιολόγηση και μετά την απονομή





## Οδηγός συμμετεχόντων στην αξιολόγηση με βάση τον κώδικα

**Πάροχος:** Σύντομο όνομα για τον πάροχο μικροπιστώσεων· ισχύει για οποιονδήποτε οργανισμό εκφράζει ενδιαφέρον να προσχωρήσει στον κώδικα.

**Αξιολογητής:** Ο αξιολογητής είναι αρμόδιος για την αξιολόγηση της συμμόρφωσης μεμονωμένων παρόχων με τον κώδικα. Την τελική απόφαση για την απονομή του πιστοποιητικού συμμόρφωσης λαμβάνει η διευθύνουσα ομάδα, ενώ ο αξιολογητής προβαίνει μόνο σε σύσταση.

**Διευθύνουσα ομάδα:** Η διευθύνουσα ομάδα αποτελείται από εμπειρογνώμονες του κλάδου καθώς και από εκπροσώπους της Επιτροπής και του επικεφαλής οργανισμού των αξιολογητών. Στόχος της ομάδας είναι να αποφανθεί σχετικά με την απονομή του πιστοποιητικού συμμόρφωσης βάσει της σύστασης του αξιολογητή. Επίσης, η ομάδα θα εξετάζει τυχόν προσφυγές ή καταγγελίες σχετικά με την αξιολόγηση.

**Καθορισμένος αρμόδιος επικοινωνίας:** Ο καθορισμένος αρμόδιος επικοινωνίας είναι η Γενική Διεύθυνση Περιφερειακής Πολιτικής της Ευρωπαϊκής Επιτροπής, η οποία λειτουργεί ως το πρώτο σημείο επαφής για οργανισμούς που επιθυμούν να προσχωρήσουν στον κώδικα.

Ολόκληρη η διαδικασία από την προσχώρηση έως την απονομή του πιστοποιητικού συμμόρφωσης και την υποστήριξη μετά την απονομή, αποτελείται από τρία στάδια: ένα στάδιο πριν από την αξιολόγηση, ένα στάδιο αξιολόγησης και ένα στάδιο μετά την αξιολόγηση και την απονομή του πιστοποιητικού. Η διαδικασία αυτή απεικονίζεται στο σχήμα 1. Τα πλαίσια και τα βέλη που είναι σχεδιασμένα με διακεκομμένη γραμμή υποδηλώνουν ότι τα βήματα αυτά δεν είναι απαραίτητο να υλοποιηθούν. Τα δύο τελευταία βήματα του σταδίου μετά την αξιολόγηση και μετά την απόφαση για την απονομή απαιτούνται μόνον σε περιπτώσεις στις οποίες ο πάροχος αδυνατεί να επιτύχει την ελάχιστη συνολική βαθμολογία συμμόρφωσης με τον κώδικα ή όταν επιθυμεί να αυξήσει το επίπεδο συμμόρφωσής του.

Το πρώτο στάδιο της διαδικασίας συνίσταται στην αρχική επικοινωνία του παρόχου με τη ΓΔ Περιφερειακής Πολιτικής, δηλαδή τον καθορισμένο αρμόδιο επικοινωνίας. Εφόσον μετά την πρώτη συζήτηση ο πάροχος εξακολουθεί να ενδιαφέρεται να προσχωρήσει στον κώδικα, θα υποβάλει στη ΓΔ Περιφερειακής Πολιτικής ένα έντυπο προσχώρησης υπογεγραμμένο από τον διευθύνοντα σύμβουλο και τον πρόεδρο του Δ.Σ. (προσάρτημα Β). Η ΓΔ Περιφερειακής Πολιτικής θα ενημερώσει τον αξιολογητή σχετικά με την υποβολή του εντύπου προσχώρησης.

## Καθορισμένος αρμόδιος επικοινωνίας για τον κώδικα

Στοιχεία επικοινωνίας του καθορισμένου αρμοδίου επικοινωνίας στη ΓΔ Περιφερειακής Πολιτικής/  
JASMINE

Στη συνέχεια, ο πάροχος αξιολογεί το τρέχον επίπεδο συμμόρφωσης συμπληρώνοντας το εργαλείο αυτοαξιολόγησης (προσάρτημα Γ). Βάσει των αποτελεσμάτων της αυτοαξιολόγησης, ο πάροχος πρέπει να προγραμματίσει και να εφαρμόσει αλλαγές ώστε να συμμορφωθεί με έναν αριθμό ρητρών για να επιτύχει την ελάχιστη συνολική βαθμολογία. Διατίθενται εργαλεία αυτοβοήθειας και σχετικές οδηγίες που βοηθούν τους παρόχους και περιλαμβάνονται στις κατευθυντήριες γραμμές για τους παρόχους.

## Στάθμιση, συνολική βαθμολογία και συμμόρφωση

Οι ρήτρες στον κώδικα σταθμίζονται ανάλογα με τη βαρύτητά τους. Για να συμμορφώνονται με τον κώδικα οι πάροχοι πρέπει να συμμορφώνονται με όλες τις ρήτρες προτεραιότητας και με το 80% των ρητρών που ισχύουν για τον πάροχο. Το ελάχιστο αυτό όριο αναφέρεται ως συνολική βαθμολογία. Περαιτέρω πληροφορίες για τη στάθμιση και τη συνολική βαθμολογία παρατίθενται στην ενότητα 3.2.

Ο πάροχος έχει στη διάθεσή του 18 μήνες για να εφαρμόσει τις ρήτρες μετά την υποβολή του εντύπου προσχώρησης. Εάν

ο πάροχος χρειαστεί περισσότερο χρόνο για να εφαρμόσει τις ρήτρες, μπορεί να ζητήσει παράταση από τη ΓΔ Περιφερειακής Πολιτικής. Αφού ο πάροχος βεβαιωθεί ότι προέβη στις απαραίτητες αλλαγές ώστε να συμμορφώνεται με τον κώδικα, θα ενημερώσει τον αξιολογητή με ηλεκτρονικό ταχυδρομείο ότι είναι έτοιμος να ξεκινήσει την αξιολόγηση. Το εν λόγω ηλεκτρονικό μήνυμα θα συνοδεύεται από το συμπληρωμένο εργαλείο αυτοαξιολόγησης και από δικαιολογητικά έγγραφα (βλέπε προσάρτημα Γ). Εάν ο πάροχος πιστεύει ότι συμμορφώνεται ήδη με επαρκή αριθμό ρητρών ώστε να επιτυγχάνει τη συνολική ελάχιστη βαθμολογία, τότε ίσως θελήσει να ξεκινήσει την αξιολόγηση πριν συμπληρωθούν 18 μήνες από την υποβολή του εντύπου προσχώρησης.

Μαζί με το αίτημα έναρξης της αξιολόγησης οι πάροχοι υποβάλουν δικαιολογητικά έγγραφα τα οποία περιέχουν τεκμηρίωση σχετικά με τις ρήτρες που ο πάροχος θεωρεί ότι δεν πρέπει να ισχύουν για τον οργανισμό. Πριν από την επαλήθευση της συμμόρφωσης, οι αξιολογητές πρέπει να ελέγχουν την τεκμηρίωση που παρέχεται ώστε να διασφαλίζεται ότι α) η αιτιολόγηση για τις μη ισχύουσες ρήτρες είναι εύλογη και ότι β) η αξιολόγηση εστιάζει μόνο στις ισχύουσες ρήτρες. Το επόμενο στάδιο θα είναι η επαλήθευση της υποβολής των απαραίτητων δικαιολογητικών εγγράφων. Σε αυτό το στάδιο, ο αξιολογητής ενδέχεται να χρειαστεί να επανέλθει στον πάροχο για περαιτέρω ερωτήσεις ή παρατηρήσεις. Στο τέλος του σταδίου αυτού, ο αξιολογητής θα ενημερώσει τον πάροχο εάν θεωρεί ότι ορισμένες από τις ρήτρες για τις οποίες ο πάροχος ισχυρίζεται ότι δεν πρέπει να ισχύουν, κρίνονται από τον αξιολογητή ως εφαρμοστέες.

Τέλος, αφού ελέγξει ότι έχουν υποβληθεί τα κατάλληλα δικαιολογητικά, ο αξιολογητής μπορεί να ξεκινήσει έλεγχο της συμμόρφωσης με τις σχετικές ρήτρες χρησιμοποιώντας το εργαλείο αυτοαξιολόγησης. Στο τέλος του ελέγχου συμμόρφωσης, ο αξιολογητής υποβάλλει σύσταση σχετικά με την απονομή ή μη του πιστοποιητικού συμμόρφωσης στον πάροχο (βλέπε προσάρτημα Ε για το έντυπο έκθεσης του αξιολογητή). Η διευθύνουσα ομάδα λαμβάνει απόφαση σχετικά με την απονομή βάσει της σύστασης του αξιολογητή. Ο πάροχος ενημερώνεται σχετικά με την απόφαση τις παρατηρήσεις που προέκυψαν από τη διαδικασία αξιολόγησης (π.χ. εφαρμογή των υπολειπόμενων ρητρών κ.λπ.) (βλέπε προσάρτημα Ε για τον μορφότυπο της έκθεσης του αξιολογητή και προσάρτημα ΣΤ για τον μορφότυπο της επιστολής απονομής).

Στους παρόχους θα παρέχονται στήριξη, συμβουλές και παρατηρήσεις σχετικά με τα μέτρα που πρέπει να λάβουν για την αύξηση της συμμόρφωσης. Μετά το στάδιο αυτό η διαδικασία ολοκληρώνεται (τουλάχιστον μέχρι την επόμενη αξιολόγηση), εκτός εάν διαπιστωθεί ότι ο πάροχος δεν συμμορφώνεται με τον κώδικα σε ικανοποιητικό βαθμό. Οι πάροχοι που δεν επιτυγχάνουν την απαιτούμενη συνολική βαθμολογία και επιθυμούν να συνεχίσουν τη διαδικασία, θα πρέπει να αντιμετωπίσουν ικανό αριθμό περιπτώσεων μη συμμόρφωσης με τις ρήτρες και να υποβάλουν στοιχεία που αποδεικνύουν τις αλλαγές που υλοποίησαν. Τα εν λόγω αποδεικτικά στοιχεία ελέγχονται από τον αξιολογητή σε συνεργασία με τη διευθύνουσα ομάδα.

## 3. Πριν την αξιολόγηση

Αφού ο πάροχος προσχωρήσει στον κώδικα και πριν από τη διενέργεια της αξιολόγησης της συμμόρφωσης, θα πρέπει να αρχίσει να εφαρμόζει τις ρήτρες που περιλαμβάνονται στο έγγραφο. Πριν εξετάσει ποιες ρήτρες πρέπει να εφαρμόσει και πώς πρέπει να τις εφαρμόσει, ο πάροχος θα πρέπει να λάβει υπόψη τον ορισμό της συμμόρφωσης. Στη συνέχεια, οι πάροχοι πρέπει να εκτιμήσουν πόσο υπολείπονται της συμμόρφωσης, να καθορίσουν ποιες ρήτρες θα εφαρμόσουν προκειμένου να συμμορφωθούν, και να σχεδιάσουν και υλοποιήσουν την εφαρμογή τους. Στην παρούσα ενότητα παρέχονται ορισμένες οδηγίες και συμβουλές σχετικά με τη μέθοδο που μπορούν να ακολουθήσουν οι πάροχοι.

### 3.1. Έγγραφα και εργαλεία διαθέσιμα πριν την έναρξη

Ο πάροχος θα αξιολογήσει τη συμμόρφωση χρησιμοποιώντας το εργαλείο αυτοαξιολόγησης, συνεπώς πρέπει να είναι εξοικειωμένος με το εργαλείο αυτό. Επιπλέον, κατά την έναρξη της αυτοαξιολόγησης ο πάροχος πρέπει να είναι εξοικειωμένος και να έχει στη διάθεσή του τα ακόλουθα έγγραφα και εργαλεία:

- **Ευρωπαϊκός κώδικας καλής πρακτικής για τη χορήγηση μικροπιστώσεων:** Οι πάροχοι πρέπει να έχουν στη διάθεσή τους τον κώδικα σε ηλεκτρονική ή έντυπη μορφή δεδομένου ότι αυτός αποτελεί το βασικό έγγραφο όπου απαριθμούνται όλες οι ρήτρες, περιέχονται σχόλια σχετικά με τη συμμόρφωση και την απόδειξη της συμμόρφωσης και περιλαμβάνεται ένα χρήσιμο γλωσσάριο.
- **Γλωσσάριο:** Στο προσάρτημα Α παρέχεται γλωσσάριο των όρων που χρησιμοποιούνται στην αξιολόγηση και ορισμένων πιο τεχνικών όρων.
- **Μεθοδολογία του αξιολογητή:** Μολοντί απευθύνεται πρωτίστως στους αξιολογητές, η μεθοδολογία του αξιολογητή μπορεί να περιλαμβάνει χρήσιμες συμπληρωματικές πληροφορίες για τους παρόχους, και ειδικότερα για το πιο τεχνικό προσωπικό.

Πέραν των ανωτέρω πηγών, κατά τη συμπλήρωση του εργαλείου αυτοαξιολόγησης ενδέχεται να είναι χρήσιμο για τον πάροχο να έχει στη διάθεσή του τα ακόλουθα έγγραφα:

- Επιχειρηματικό σχέδιο•
- Πιστωτική ή δανειοδοτική πολιτική•
- Εγχειρίδια ή πολιτικές ανθρώπινου δυναμικού ή προσωπικού•
- Πολιτικές και έγγραφα διακυβέρνησης•
- Πλαίσιο και πολιτική διαχείρισης κινδύνων•
- Πολιτικές και έγγραφα για πελάτες και επενδυτές• και
- Δικαιολογητικά για την παρακολούθηση και την υποβολή εκθέσεων.

#### 3.1.1. Εργαλείο αυτοαξιολόγησης

Στόχος του εργαλείου αυτοαξιολόγησης είναι να βοηθήσει τους παρόχους και τους αξιολογητές κατά την αξιολόγηση της συμμόρφωσης, αναλύοντας τι συνιστά συμμόρφωση με τις επιμέρους ρήτρες και ποιες συντελεστές στάθμισης συνδέεται με καθεμία από αυτές. Επίσης, το εργαλείο προσφέρει σε παρόχους και αξιολογητές τη δυνατότητα υπολογισμού της αναλογίας ρητρών με τις οποίες συμμορφώνεται ο πάροχος σε σχέση με τη συνολική βαθμολογία.

Το εργαλείο αυτοαξιολόγησης αποτελείται από τρία φύλλα. Το πρώτο φύλλο με τίτλο «Στοιχεία παρόχου» περιλαμβάνει πληροφορίες σχετικά με τον πάροχο οι οποίες χρησιμοποιούνται για να καθοριστεί το μέγεθος του οργανισμού και για την επικοινωνία του αξιολογητή με τον πάροχο. Το φύλλο περιλαμβάνει τα ακόλουθα πεδία:

- **Όνομα παρόχου:** Στο πεδίο αυτό οι πάροχοι πρέπει να συμπληρώνουν την πλήρη επωνυμία της νομικής οντότητας που συνιστά τον πάροχο.
- **Χώρα:** Οι πάροχοι πρέπει να δηλώνουν τη χώρα στην οποία είναι εγγεγραμμένοι και δραστηριοποιούνται. Όταν ένας πάροχος δραστηριοποιείται σε περισσότερες από μία χώρες, πρέπει να το αναφέρει χωριστά, περιλαμβάνοντας τις χώρες στις οποίες δραστηριοποιείται και τις σχετικές νομικές ρυθμίσεις

(π.χ. εάν υπόκειται στις κανονιστικές διατάξεις όλων των χωρών κ.λπ.).

- **Θεσμική μορφή:** Το πεδίο αυτό είναι ένας κυλιόμενος κατάλογος τον οποίο χρησιμοποιεί ο πάροχος για να προσδιορίσει τη νομική και θεσμική μορφή του οργανισμού (π.χ. συνεταιριστικός, τραπεζικός, μη τραπεζικός πάροχος, ίδρυμα κ.λπ.). Όταν υπάρχει ακριβής ορισμός του εν λόγω ιδρύματος και του κανονισμού του, ο πάροχος πρέπει να καταχωρεί τα εν λόγω στοιχεία στο πεδίο «λοιπές παρατηρήσεις».
- **Σύντομη περιγραφή του παρόχου:** Το πεδίο αυτό πρέπει να συμπληρώνεται ώστε να παρέχεται σύντομη περιγραφή του παρόχου, όπου μπορεί να περιλαμβάνονται οι υπηρεσίες που προσφέρει, οι ομάδες-στόχοι του, οι τομείς που καλύπτει (δηλαδή ατομικές μικροπιστώσεις, επιχειρηματικές μικροπιστώσεις κ.λπ.) και τα έτη λειτουργίας του παρόχου.
- **Ιστότοπος του παρόχου:** Ο πάροχος πρέπει να συμπληρώσει τον ιστότοπό του στο εν λόγω πεδίο.
- **Αριθμός εργαζομένων:** Ο πάροχος χρησιμοποιεί το πεδίο αυτό για να αναφέρει τον αριθμό των εργαζομένων, είτε πρόκειται για πλήρη απασχόληση είτε για μερική. Πρέπει να περιλαμβάνεται το σύνολο του προσωπικού, δηλαδή και όσοι εμπλέκονται σε δραστηριότητες εκτός των μικροπιστώσεων, εκτός εάν οι εν λόγω δραστηριότητες ανήκουν σε διαφορετικές δομές διαχείρισης και διακυβέρνησης.
- **Αριθμός εργαζομένων (εκφρασμένος σε ισοδύναμο πλήρους απασχόλησης):** Εν προκειμένω, οι πάροχοι πρέπει να αναφέρουν λεπτομερώς τον αριθμό των εργαζομένων ως ισοδύναμο πλήρους απασχόλησης.
- **Αριθμός ενεργών δανειοληπτών:** Οι πάροχοι προσδιορίζουν στο πεδίο αυτό τον αριθμό ενεργών δανειοληπτών. Ως ενεργοί δανειολήπτες ορίζονται ιδιώτες που έχουν επί του παρόντος ανεξόφλητα δάνεια έναντι του παρόχου μικροπιστώσης ή έχουν κατά κύριο λόγο την ευθύνη αποπληρωμής οιοδήποτε μέρους του ακαθάριστου δανειακού χαρτοφυλακίου. Ένας δανειολήπτης με πολλαπλά δάνεια πρέπει να υπολογίζεται ως ένας μόνο δανειολήπτης.
- **Κατηγορία μεγέθους:** Ο πάροχος κατατάσσεται αυτομάτως σε μια κατηγορία μεγέθους βάσει του αριθμού των εργαζομένων και του αριθμού ενεργών δανειοληπτών.

- **Ημερομηνία συμπλήρωσης:** Το πεδίο αυτό χρησιμοποιείται για να προσδιοριστεί η ημερομηνία κατά την οποία συμπληρώθηκε το εργαλείο αυτοαξιολόγησης.
- **Αρμόδιος επικοινωνίας:** Ο πάροχος ορίζει ένα πρόσωπο το οποίο θα είναι ο υπεύθυνος επικοινωνίας για την αξιολόγηση. Το πρόσωπο αυτό θα ασχολείται με όλα τα ερωτήματα των αξιολογητών.
- **Στοιχεία επικοινωνίας:** Στο εν λόγω πεδίο ο πάροχος παραθέτει στοιχεία επικοινωνίας για τον καθορισμένο αρμόδιο επικοινωνίας, στα οποία πρέπει να περιλαμβάνονται ο αριθμός τηλεφώνου και η διεύθυνση ηλεκτρονικού ταχυδρομείου.
- **Γλώσσες που ομιλεί ο αρμόδιος επικοινωνίας:** Ο πάροχος πρέπει να προσδιορίσει τις γλώσσες τις οποίες ομιλεί ο καθορισμένος αρμόδιος επικοινωνίας και να υποδεικνύει τη γλώσσα στην οποία προτιμά να επικοινωνεί.
- **Λοιπές παρατηρήσεις:** Εδώ ο πάροχος μπορεί να συμπληρώσει τυχόν άλλες παρατηρήσεις σε σχέση με την αξιολόγηση.

Το δεύτερο φύλλο με τίτλο «Αυτοαξιολόγηση» χρησιμοποιείται για την αυτοαξιολόγηση και την ίδια την αξιολόγηση. Το φύλλο αποτελείται από τις ακόλουθες στήλες:

- **Αριθμός ρήτρας:** Στη στήλη αυτή καταγράφεται ο αριθμός της ρήτρας (π.χ. 1.1, 5.12, κ.λπ.).
- **Προτεραιότητα:** Στη στήλη αυτή προσδιορίζεται εάν η ρήτρα είναι ρήτρα προτεραιότητας.
- **Μόνο μεγάλο ίδρυμα:** Στη στήλη αυτή προσδιορίζεται εάν η ρήτρα αφορά μόνο μεγάλους παρόχους.
- **Ρήτρα:** Στην εν λόγω στήλη αναφέρεται η συντομογραφία των ρητρών (όπως καταγράφεται στον συνοπτικό πίνακα του κώδικα).
- **Κατευθυντήριες ερωτήσεις:** Στη στήλη αυτή παρατίθεται μια σειρά ερωτήσεων για κάθε ρήτρα. Σκοπός τους είναι να λειτουργήσουν ως καθοδήγηση για το τι απαιτεί η συμμόρφωση. Όταν οι πάροχοι είναι σε θέση να απαντήσουν θετικά στις εν λόγω ερωτήσεις, είναι πιθανό να συμμορφώνονται με τις σχετικές ρήτρες.
- **Παρατηρήσεις:** Η στήλη με τίτλο «Παρατηρήσεις» παρέχει, όπου κρίνεται σκόπιμο, συμπληρωματικές παρατηρήσεις ώστε να προσδιοριστούν ή να διευκρινιστούν πτυχές της ρήτρας, περιλαμβανομένων ενδεικτικών πρακτικών που συνιστούν συμμόρφωση,

εξαιρέσεων και πιθανών μεθόδων απόδειξης της συμμόρφωσης.

- **Προτεινόμενα αποδεικτικά μέσα της συμμόρφωσης:** Στη στήλη αυτή προτείνονται δικαιολογητικά τα οποία μπορούν να τεκμηριώσουν τη συμμόρφωση. Επισημαίνεται ότι τα δικαιολογητικά της συμμόρφωσης είναι πιθανό να διαφέρουν από πάροχο σε πάροχο. Κατά συνέπεια, τα δικαιολογητικά που αναφέρονται συνιστούν μόνο προτάσεις.
- **Συμμόρφωση:** Ο πάροχος πρέπει να χρησιμοποιεί τη συγκεκριμένη στήλη για να προσδιορίσει εάν συμμορφώνεται με τη ρήτρα ή όχι επιλέγοντας από το κυλιόμενο μενού «Συμμορφώνεται» ή «Δεν συμμορφώνεται».
- **Σχόλια παρόχου – συμμόρφωση:** Ο πάροχος πρέπει να χρησιμοποιεί το εν λόγω πεδίο για να σχολιάσει τον τρόπο με τον οποίο συμμορφώνεται με την εν λόγω ρήτρα και να αναφέρει συνοδευτικά δικαιολογητικά.
- **Δεν ισχύει για το ίδρυμα:** Η εν λόγω στήλη περιλαμβάνει ένα κυλιόμενο μενού με τις επιλογές «Ισχύει» και «Δεν ισχύει». Η προεπιλεγμένη ρύθμιση είναι «Ισχύει». Ο πάροχος θα χρησιμοποιεί την κυλιόμενη λειτουργία για να προσδιορίζει τις ρήτρες που δεν ισχύουν για τον πάροχο.
- **Λόγος για τον οποίο δεν ισχύει:** Όταν οι πάροχοι έχουν δηλώσει ότι μια ρήτρα δεν πρέπει να ισχύσει, χρησιμοποιούν τη στήλη αυτή για να παρουσιάσουν τους λόγους για τους οποίους δεν πρέπει να ισχύσει η υπό εξέταση ρήτρα. Περιλαμβάνει ένα κυλιόμενο μενού με τις επιλογές «Αντιβαίνει στους εθνικούς κανονισμούς», «Μη ουσιώδης ή άνευ αντικειμένου» και «Άλλοι λόγοι».
- **Σχόλια παρόχου – δυνατότητα εφαρμογής:** Όταν οι πάροχοι έχουν αναφέρει ότι μια ρήτρα δεν πρέπει να ισχύσει, χρησιμοποιούν το εν λόγω πεδίο για να δώσουν περαιτέρω στοιχεία και να παραπέμψουν τους αξιολογητές σε συμπληρωματικά δικαιολογητικά. Βλέπε ενότητα 3.3 για οδηγίες σχετικά με την τεκμηρίωση της μη εφαρμογής.
- **Στάθμιση:** Στη στήλη αυτή αναλύεται η στάθμιση που συνδέεται με τις ρήτρες.
- **Δυνατότητα εφαρμογής (αξιολογητής):** Όταν οι πάροχοι έχουν αναφέρει ότι μια ρήτρα δεν πρέπει να ισχύσει, οι αξιολογητές καλούνται να το επιβεβαιώσουν ή να το απορρίψουν επιλέγοντας από το κυλιόμενο μενού «Ισχύει (επιβεβαιωμένο)» ή «Δεν ισχύει (επιβεβαιωμένο)».

- **Σχόλια αξιολογητή για τη δυνατότητα εφαρμογής:** Όταν οι αξιολογητές θεωρήσουν, σε αντίθεση με την εκτίμηση ενός παρόχου, ότι μια ρήτρα πρέπει όντως να ισχύσει, καλούνται να σχολιάσουν τον λόγο για την απόφασή τους χρησιμοποιώντας την εν λόγω στήλη.
- **Συμμόρφωση (αξιολογητής):** Όταν οι πάροχοι έχουν αναφέρει ότι συμμορφώνονται με μια ρήτρα, οι αξιολογητές πρέπει να το επιβεβαιώσουν ή να το απορρίψουν επιλέγοντας από το κυλιόμενο μενού «Συμμορφώνεται (επιβεβαιωμένο)» ή «Δεν συμμορφώνεται (επιβεβαιωμένο)».
- **Σχόλια αξιολογητή για τη συμμόρφωση:** Οι αξιολογητές μπορούν να χρησιμοποιούν την εν λόγω στήλη για να παραθέτουν σχόλια σχετικά με τη συμμόρφωση του παρόχου με την υπό εξέταση ρήτρα. Αυτό είναι ιδιαίτερα σημαντικό σε περιπτώσεις στις οποίες οι αξιολογητές θεωρούν – σε αντίθεση με την κρίση του παρόχου – ότι ο πάροχος δεν συμμορφώνεται με τη ρήτρα.
- **Στάθμιση (αξιολογητής):** Από τη στήλη αυτή παράγεται η στάθμιση για τις ρήτρες για τις οποίες ο αξιολογητής επιβεβαίωσε τη συμμόρφωση του παρόχου.

Το τρίτο φύλλο φέρει τον τίτλο «Εκθεση συμμόρφωσης» και παρέχει συνοπτικά στατιστικά στοιχεία σχετικά με το επίπεδο συμμόρφωσης του παρόχου. Το φύλλο αποτελείται από δύο ενότητες, οι οποίες προσδιορίζονται από τους υπογραμμισμένους υπότιτλους. Η μία ενότητα έχει τίτλο «Αυτοαξιολόγηση παρόχου». Τα πεδία υπό την εν λόγω κεφαλίδα διαμορφώνονται βάσει των πληροφοριών που συμπλήρωσε ο πάροχος ως μέρος της αυτοαξιολόγησής του αλλά δεν επιβεβαιώθηκαν από τους αξιολογητές. Η άλλη ενότητα έχει τίτλο «Επιβεβαιωμένα από τον αξιολογητή» και περιέχει πεδία που δημιουργούνται βάσει των πληροφοριών που έχουν επιβεβαιωθεί από τον αξιολογητή.

Και οι δύο ενότητες περιλαμβάνουν τα ακόλουθα πεδία:

- **Συνολική τιμή σταθμισμένων ρητρών:** Στο πεδίο αυτό αναλύεται η συνολική τιμή των σταθμισμένων ρητρών οι οποίες ισχύουν για τον πάροχο. Ο υπολογισμός γίνεται αυτόματα.
- **Συνολική τιμή σταθμισμένων ρητρών συμμόρφωσης:** Στο πεδίο αυτό υπολογίζεται το σταθμισμένο σύνολο των ρητρών με τις οποίες συμμορφώνεται ο πάροχος. Ο υπολογισμός γίνεται αυτόματα.



● **Ποσοστό σταθμισμένων ρητρών συμμόρφωσης:**

Στο πεδίο αυτό υπολογίζεται το ποσοστό του σταθμισμένου συνόλου των ρητρών με τις οποίες συμμορφώνεται ο πάροχος. Ο υπολογισμός γίνεται αυτόματα.

● **Συνολική βαθμολογία:** Στο πεδίο αυτό αναφέρεται η συνολική βαθμολογία την οποία πρέπει να επιτύχει ο πάροχος ώστε να συμμορφώνεται με τη ρήτρα. Το πεδίο καθορίζεται στο 80%, το οποίο αποτελεί τη συμφωνημένη συνολική βαθμολογία.

● **Συμμόρφωση με τον κώδικα:** Στο εν λόγω πεδίο προσδιορίζεται εάν ο πάροχος έχει υπερβεί τη συνολική βαθμολογία και συμμορφώνεται με όλες τις ρήτρες προτεραιότητας. Ο υπολογισμός γίνεται αυτόματα.

Το σταθμισμένο σύνολο των ρητρών ανέρχεται σε 166. Για να συμμορφώνονται με τον κώδικα, οι πάροχοι πρέπει να συμμορφώνονται με όλες τις ρήτρες προτεραιότητας και με το 80% του σταθμισμένου συνόλου των ρητρών. Το ποσοστό αυτό αναφέρεται ως συνολική βαθμολογία.

Η στάθμιση υπολογίζεται αυτόματα από το εργαλείο αυτοαξιολόγησης. Η στάθμιση υπολογίζεται πολλαπλασιάζοντας κάθε ρήτρα με τον αντίστοιχο συντελεστή στάθμισης συνδέεται. Το σταθμισμένο σύνολο όλων των ισχυουσών ρητρών υπολογίζεται ως εξής:

$$\begin{aligned} \text{Άθροισμα ισχυουσών ρητρών} = & \\ & (\text{ισχύουσες επιμέρους ρήτρες} \times 0,75) + \\ & (\text{ισχύουσες βασικές ρήτρες \& επιμέρους ρήτρες} \\ & \text{προτεραιότητας} \times 1,00) + (\text{ισχύουσες βασικές ρήτρες} \\ & \text{προτεραιότητας} \times 1,25) \end{aligned}$$

### 3.2. Ορισμός της συμμόρφωσης

Ο κώδικας αποτελείται συνολικά από 186 ρήτρες που καλύπτουν τις σχέσεις με πελάτες και επενδυτές, τη διακυβέρνηση, τη διαχείριση κινδύνων, τα κοινά πρότυπα χρηματοοικονομικής αναφοράς και τα διαχειριστικά συστήματα πληροφορικής (ΔΣΠ). Υπάρχουν τρία είδη ρητρών: οι βασικές ρήτρες, οι επιμέρους ρήτρες και οι γενικές ρήτρες (πίνακας 1).

Οι γενικές ρήτρες είναι 10. Δεν συνιστούν αυτόνομες ρήτρες αλλά περιλαμβάνουν έναν αριθμό επιμέρους ρητρών οι οποίες χρήζουν εφαρμογής. Κατά συνέπεια, υπάρχουν 176 ρήτρες τις οποίες μπορούν να εφαρμόσουν οι πάροχοι. Από αυτές, οι 69 είναι επιμέρους ρήτρες και οι 107 είναι βασικές ρήτρες.

Επίσης, οι ρήτρες σταθμίζονται ανάλογα με τη σημασία τους (πίνακας 2).

Υπάρχουν τρία επίπεδα στάθμισης: μέσο, υψηλό και κατά προτεραιότητα. Τα επίπεδα αυτά συνδέονται με έναν συντελεστή στάθμισης 0,75, 1,00 και 1,25 αντίστοιχα. Οι επιμέρους ρήτρες κατατάσσονται στο μέσο επίπεδο εκτός εάν συνιστούν ρήτρες προτεραιότητας, οπότε κατατάσσονται στο υψηλό επίπεδο. Οι βασικές ρήτρες είναι υψηλού επιπέδου στάθμισης εκτός εάν συνιστούν ρήτρες προτεραιότητας, οπότε κατατάσσονται στο επίπεδο στάθμισης κατά προτεραιότητα. Οι γενικές ρήτρες δεν κατατάσσονται σε κάποιο επίπεδο στάθμισης.

Το σταθμισμένο σύνολο όλων των ρητρών με τις οποίες υπάρχει συμμόρφωση υπολογίζεται ως εξής:

$$\begin{aligned} \text{Άθροισμα ρητρών συμμόρφωσης} = & \\ & (\text{επιμέρους ρήτρες συμμόρφωσης} \times 0,75) + \\ & (\text{βασικές ρήτρες \& επιμέρους ρήτρες προτεραιότητας} \\ & \text{συμμόρφωσης} \times 1,00) + (\text{βασικές ρήτρες προτεραιότητας} \\ & \text{συμμόρφωσης} \times 1,25) \end{aligned}$$

Το ποσοστό των ρητρών με τις οποίες υπάρχει συμμόρφωση υπολογίζεται στη συνέχεια ως εξής:

$$\begin{aligned} & \frac{(\text{Άθροισμα ρητρών} \times 100)}{(\text{Άθροισμα ισχυουσών ρητρών})} \end{aligned}$$

### 3.3. Καθορισμός της δυνατότητας εφαρμογής

Προκειμένου να αξιολογηθεί ο βαθμός στον οποίο ένας πάροχος συμμορφώνεται με τον κώδικα, πρέπει να καθορίσει τις ρήτρες που ισχύουν για το ίδρυμα. Για να μην ισχύει μια ρήτρα υπάρχουν μόνο τρεις βάσιμοι λόγοι:

- Υπάρχουν 10 ρήτρες οι οποίες ισχύουν μόνο για μεγάλους παρόχους. Εάν ο πάροχος υπολείπεται του σχετικού κατώτατου ορίου, η ρήτρα δεν ισχύει. Ως

**Πίνακας 1: Είδη ρητρών**

Βασικές ρήτρες	107
Επιμέρους ρήτρες	69
Γενικές ρήτρες	10
<b>Συνολικός αριθμός ρητρών</b>	<b>186</b>

μεγάλα ιδρύματα νοούνται στο παρόν έγγραφο οι πάροχοι που διαθέτουν περισσότερους από 7 000 ενεργούς δανειολήπτες και περισσότερους από 70 υπαλλήλους. Στις περαιτέρω οδηγίες για τις ρήτρες γίνεται επίσης μνεία στους μικρούς και μεσαίους παρόχους. Ως μικροί πάροχοι νοούνται οι οργανισμοί που διαθέτουν λιγότερους από 4 000 πελάτες και 35 υπαλλήλους, ενώ ως μεσαίοι πάροχοι νοούνται αυτοί που διαθέτουν από 4 000 έως 7 000 πελάτες και από 35 έως 70 υπαλλήλους. Το υπόδειγμα αυτοαξιολόγησης κατατάσσει αυτομάτως τον πάροχο σε μία από αυτές τις κατηγορίες βάσει των στοιχείων που εισάγει στο πρώτο φύλλο.

- Ένας πάροχος μπορεί να εξαιρείται από την εφαρμογή μιας ρήτηρας επειδή αυτή αντιβαίνει στο εθνικό ρυθμιστικό ή νομικό πλαίσιο. Ενδεικτικά, τέτοιου είδους εμπόδια περιλαμβάνουν νομικούς περιορισμούς για παρόχους ως προς τον ίδιο δανεισμό (π.χ. Γερμανία) και τις δομές διακυβέρνησης παρόχων με τη μορφή ταμείων αλληλασφάλισης και συνεταιρισμών (αποκλείοντας την εφαρμογή ορισμένων ρητρών στον τομέα τη διακυβέρνησης). Τα εθνικά ρυθμιστικά πλαίσια ενδέχεται επίσης να επηρεάζουν τον βαθμό στον οποίο μπορούν να εφαρμοστούν οι ρήτρες. Για παράδειγμα, ο βαθμός στον οποίο η τιμολόγηση μπορεί να αντικατοπτρίζει κίνδυνο ενδέχεται να επηρεάζεται από εθνικούς περιορισμούς σχετικά με τα επιτόκια. Ο πάροχος πρέπει να αναφέρουν τους σχετικούς νόμους και τις διατάξεις βάσει των οποίων ο πάροχος εξαιρείται από την εφαρμογή των υπό εξέταση ρητρών.
- Μια ρήτρα είναι δυνατό να μην ισχύει επειδή είναι μη ουσιώδης ή άνευ αντικειμένου για τον πάροχο. Για παράδειγμα, ένας πάροχος δεν συλλέγει στοιχεία σχετικά με το ποσοστό των γυναικών πελατών επειδή δεν είναι σχετικό με την αποστολή του, ή δεν προσπαθεί να απευθύνεται σε επενδυτές που είναι σε θέση να κατανοήσουν τον κίνδυνο επειδή δεν δέχεται

επενδύσεις από ιδιώτες. Όταν ισχύει κάτι τέτοιο, ο πάροχος πρέπει να αποδεικνύει ότι η ρήτρα είναι μη ουσιώδης ή άνευ αντικειμένου για αυτόν, παραπέμποντας στις ετήσιες εκθέσεις, σε δικαιολογητικά έγγραφα διακυβέρνησης, εξωτερικούς ελέγχους ή άλλα επίσημα έγγραφα ή δικαιολογητικά που έχουν ελεγχθεί από εξωτερικούς ελεγκτές.

Ο πρώτος λόγος μη εφαρμογής των ρητρών επιβεβαιώνεται με την επαλήθευση του μεγέθους του παρόχου. Αυτό ισχύει μόνο για τις ρήτρες για τις οποίες επισημαίνεται ρητώς ότι ισχύουν μόνο για μεγάλα ιδρύματα. Για τους άλλους δύο λόγους μη εφαρμογής, η ευθύνη για την τεκμηρίωση της μη εφαρμογής ανήκει στον πάροχο. Ο πάροχος πρέπει να παραπέμψει τον αξιολογητή σε ειδικές και σχετικές νομοθετικές πράξεις που εξαιρούν τον πάροχο από την εφαρμογή της υπό εξέταση ρήτηρας ή πρέπει να αποδεικνύει ότι η ρήτρα αφορά μια πτυχή η οποία για κάποιο λόγο είναι μη ουσιώδης ή άνευ αντικειμένου για τον πάροχο.

### 3.4. Αξιολόγηση της συμμόρφωσης

Αφού καθορίσει τις ρήτρες που ισχύουν για τον πάροχο, το επόμενο βήμα για τον πάροχο είναι να αξιολογήσει το τρέχον επίπεδο συμμόρφωσης με τις ισχύουσες ρήτρες. Το εργαλείο αυτοαξιολόγησης στο προσάρτημα Γ αναλύει τι συνιστά συμμόρφωση με κάθε ρήτρα. Ο ορισμός της συμμόρφωσης εμπίπτει σε πλήθος κατηγοριών οι οποίες περιλαμβάνουν: την ύπαρξη και το περιεχόμενο ορισμένων εγγράφων (π.χ. επιχειρηματικό σχέδιο που αντιμετωπίζει ορισμένα ζητήματα)• την ύπαρξη διαδικασιών και μεθόδων οι οποίες αποτρέπουν ή προωθούν ορισμένες πρακτικές (π.χ. αξιολόγηση της ικανότητας αποπληρωμής για την αποτροπή της υπερχρέωσης)• ύπαρξη και τεκμηρίωση των δικαιωμάτων των πελατών και των επενδυτών (π.χ. το δικαίωμα του πελάτη για πρόωρη αποπληρωμή προβλέπεται

**Πίνακας 2: Στάθμιση ρητρών**

Επίπεδο στάθμισης	Μέσο	Υψηλό	Κατά προτεραιότητα
Στάθμιση	0,75	1,00	1,25
Ρήτρες	Επιμέρους ρήτρες	Βασικές ρήτρες Επιμέρους ρήτρες προτεραιότητας	Βασικές ρήτρες προτεραιότητας
Αριθμός ρητρών	53	110	13

σε συμβάσεις πίστωσης)• και τη γνωστοποίηση ορισμένων πληροφοριών ή πρακτικών (π.χ. γνωστοποίηση αποστολής). Βάσει των απαντήσεων του παρόχου, το εργαλείο αυτοαξιολόγησης θα προσδιορίζει το ποσοστό των ρητρών με τις οποίες συμμορφώνεται ο πάροχος και έτσι θα καθορίζεται η διαφορά μέχρι τη συνολική βαθμολογία του 80 %.

Όσον αφορά τη συμμόρφωση, υπάρχουν επίσης ορισμένα οριζόντια θέματα τα οποία πρέπει να εξετάσει ο πάροχος, ήτοι:

- **Εθνικό πλαίσιο:** Όταν αξιολογείται η συμμόρφωση είναι σημαντικό να εξετάζεται το εθνικό πλαίσιο. Αφενός, ενδέχεται να υπάρχουν διαφορετικοί ορισμοί της ορθής πρακτικής σε διάφορες χώρες. Η ορθή πρακτική αναφέρεται σε πρακτικές τις οποίες συνιστούν ρυθμιστικές αρχές, εμπορικοί φορείς ή άλλοι συναφείς οργανισμοί. Αφετέρου, τα συστήματα και οι διαδικασίες που εφαρμόζει ο πάροχος αναμένεται και πρέπει να αντικατοπτρίζουν το περιβάλλον στο οποίο δραστηριοποιείται. Για παράδειγμα, πάροχοι σε χώρες με περιορισμένες υποδομές για τη στήριξη ηλεκτρονικών πληρωμών ενδέχεται να πρέπει να δώσουν μεγαλύτερη έμφαση σε επισκέψεις σε πελάτες ως μέρος του εσωτερικού ελέγχου για να ελέγξουν ότι οι αρμόδιοι υπάλληλοι για τα δάνεια εισπράττουν το κατάλληλο ποσό στις πληρωμές σε αντίθεση με τους παρόχους σε χώρες με έντονα ανεπτυγμένη χρηματοοικονομική υποδομή.
- **Είδος ιδρύματος:** Η συμμόρφωση εξαρτάται επίσης από το είδος του ιδρύματος που συνιστά ο πάροχος. Οι μεγαλύτεροι πάροχοι που λειτουργούν με πολλαπλά γραφεία ή υποκαταστήματα χρειάζονται πιο τυποποιημένες διαδικασίες, κατάρτιση και συστήματα σε σύγκριση με μικρούς παρόχους ενός γραφείου.
- **Συμμόρφωση με μη μικροπιστωτικές δραστηριότητες:** Πολλοί πάροχοι παρέχουν υπηρεσίες ή συμμετέχουν σε δραστηριότητες οι οποίες δεν συνδέονται άμεσα με τις μικροπιστώσεις όπως αυτές ορίζονται από την Ευρωπαϊκή Επιτροπή (δάνεια έως 25 000 ευρώ σε μικροεπιχειρηματίες), περιλαμβανομένων μεγαλύτερων δανείων, των ατομικών μικροπιστώσεων, των στεγαστικών δανείων και των δανείων προς κοινωνικές επιχειρήσεις. Κατά συνέπεια, εγείρεται το ερώτημα σε ποιο τμήμα του παρόχου πρέπει να εφαρμόζονται οι ρήτρες. Αυτό εξαρτάται από το είδος της ρήτρας. Για ρήτρες οι οποίες

αφορούν άμεσα τη χορήγηση του δανείου (π.χ. παροχή πληροφοριών, δικαίωμα πρόωρης αποπληρωμής, αξιολόγηση ικανότητας αποπληρωμής κ.λπ.) είναι αρκετό οι πάροχοι να αποδεικνύουν ότι εφαρμόζουν τις εν λόγω ρήτρες στο χαρτοφυλάκιο μικροπιστώσεών τους, παρότι μπορούν να επιλέγουν να τις εφαρμόζουν και στα υπόλοιπα προϊόντα τους. Όσον αφορά τις ρήτρες που σχετίζονται πιο ευρέως με τη δομή, τη διαχείριση και τη διακυβέρνηση του παρόχου, αναγνωρίζεται ότι μπορεί να είναι σκόπιμο ή επιθυμητό να διαθέτουν ξεχωριστές δομές για το χαρτοφυλάκιο μικροπιστώσεων. Στον βαθμό που το διοικητικό συμβούλιο, η διαχείριση και οι διαδικασίες επιτρέπουν την αποτελεσματική διαχείριση και διακυβέρνηση των δραστηριοτήτων μικροπιστώσεων (σύμφωνα με τον κώδικα) οι πάροχοι δεν χρειάζεται να διαθέτουν ξεχωριστές δομές, διαχείριση ή διοικητικό συμβούλιο για τις εν λόγω δραστηριότητες. Το ίδιο ισχύει και για τον εξωτερικό έλεγχο, τα ΔΣΠ και τη διαχείριση κινδύνων. Όσον αφορά τις ρήτρες που έχουν σχέση με τη γνωστοποίηση, ο πάροχος πρέπει να γνωστοποιεί στοιχεία που αφορούν το χαρτοφυλάκιο μόνο για το χαρτοφυλάκιο μικροπιστώσεων. Όσον αφορά τους δείκτες για ολόκληρο τον οργανισμό που σχετίζονται με τα λειτουργικά και χρηματοδοτικά έξοδα και έσοδα, ο πάροχος μπορεί να βασίζεται σε στοιχεία για ολόκληρο τον οργανισμό, περιλαμβανομένων των μη μικροπιστωτικών δραστηριοτήτων, μολονότι όταν η μικροπιστωτική δραστηριότητα αποτελεί μικρό μέρος των συνολικών δραστηριοτήτων προτείνεται να επιδιώκει και να διαχωρίζει τα έξοδα που αφορούν τη χορήγηση μικροπιστώσεων. Σε κάθε περίπτωση, ο πάροχος πρέπει να προσδιορίζει πότε οι δείκτες σχετίζονται μόνο με τις μικροπιστώσεις και πότε αφορούν το σύνολο του οργανισμού.

### 3.5. Προγραμματισμός και εκτέλεση της εφαρμογής του κώδικα

Αφού προσδιορίσει τις ρήτρες με τις οποίες δεν συμμορφώνεται και τον βαθμό στον οποίο υπολείπεται από τη συνολική βαθμολογία, ο πάροχος πρέπει να προγραμματίσει την εφαρμογή. Αυτό περιλαμβάνει:

- τον καθορισμό ενός στόχου (π.χ. εάν ο πάροχος σκοπεύει να επιτύχει το 100 % ή απλώς να επιτύχει την απαιτούμενη συνολική βαθμολογία)•
- την ιεράρχηση των ρητρών που θα εφαρμόσει (π.χ. όλες τις ρήτρες, τις πλέον σχετικές ρήτρες για τον πάροχο, τις πλέον σημαντικές ρήτρες για την ομάδα πελατών κ.λπ.)•
- τον καθορισμό των πόρων και της στήριξης που απαιτούνται για την εφαρμογή των ρητρών• και
- την ιεράρχηση και το χρονοδιάγραμμα της εφαρμογής των ρητρών (π.χ. πόσο χρονικό διάστημα θα χρειαστεί για την εφαρμογή της ρήτρας, τη σειρά με την οποία πρέπει να εφαρμοστούν οι ρήτρες, κ.λπ.).

Συνιστάται οι πάροχοι να εφαρμόζουν όλες τις ρήτρες του κώδικα. Για να βοηθηθούν οι πάροχοι κατά την εφαρμογή, στις παρούσες κατευθυντήριες γραμμές προτείνεται η σειρά με την οποία πρέπει να εφαρμόζονται οι ρήτρες.

Ο πίνακας 3 χωρίζει τις ρήτρες σε τρεις κατηγορίες σύμφωνα με τη σειρά με την οποία οι πάροχοι πρέπει να εφαρμόζουν τις ρήτρες. Πρώτον, υπάρχουν ρήτρες βάσης χωρίς τις οποίες οι πάροχοι δεν μπορούν να εφαρμόσουν άλλες ρήτρες. Δεύτερον, υπάρχουν ρήτρες για την εφαρμογή των οποίων προαπαιτείται η εφαρμογή ρητρών βάσης. Τέλος, υπάρχουν ρήτρες οι οποίες μπορούν να εφαρμοστούν ανεξάρτητα από άλλες ρήτρες στον κώδικα.

Από τις 176 ρήτρες, οι 33 είναι ρήτρες βάσης, εκ των οποίων 6 εξαρτώνται επιπλέον από την εφαρμογή άλλων ρητρών βάσης. Εξαιρώντας τις 6 ρήτρες που αποτελούν επίσης ρήτρες βάσης, υπάρχουν 66 ρήτρες οι οποίες απαιτούν την εφαρμογή ρητρών βάσης. Υπάρχουν 77 ρήτρες οι οποίες δεν συνδέονται με άλλες και μπορούν να εφαρμοστούν ανεξάρτητα από άλλες ρήτρες.

Το σχήμα 1 παρέχει μια επισκόπηση της διασύνδεσης των ρητρών. Σε κάθε πλαίσιο αναφέρεται μια ρήτρα και σε ορισμένες περιπτώσεις περισσότερες ρήτρες. Τα βέλη

**Πίνακας 3: Ρήτρες κατά σειρά με την οποία πρέπει να εφαρμόζονται**

Ρήτρες βάσης	33
Απαιτούνται ρήτρες βάσης	66
Δεν συνδέονται με άλλες	77
<b>Συνολικός αριθμός ρητρών</b>	<b>176</b>

μεταξύ των ρητρών υποδηλώνουν τις ρήτρες που συνδέονται με άλλες. Οι ρήτρες βάσης χωρίς τις οποίες δεν μπορούν να εφαρμοστούν προηγούμενες ρήτρες τοποθετούνται στο αριστερό άκρο και προσδιορίζονται από τα πλαίσια με έντονες γραμμές. Οι ρήτρες για την εφαρμογή των οποίων προαπαιτείται η εφαρμογή ρητρών βάσης βρίσκονται δεξιά από τις ρήτρες βάσης. Το σκεπτικό είναι ότι οι πάροχοι θα αρχίσουν να εφαρμόζουν τις ρήτρες από τα αριστερά προς τα δεξιά. Οι ρήτρες προτεραιότητας επισημαίνονται με κόκκινο.

Βάσει των ανωτέρω σχέσεων και του χρόνου που απαιτείται για την εφαρμογή των ρητρών, ο πίνακας στο προσάρτημα Z προτείνει το χρονικό σημείο στο οποίο οι πάροχοι πρέπει να αρχίσουν να εφαρμόζουν κάθε ρήτρα ώστε να τις εφαρμόζουν εντός 18 μηνών. Στον πίνακα προτείνεται ότι οι ρήτρες πρέπει να εφαρμόζονται σε τρία στάδια, ενώ κάθε στάδιο διαρκεί ένα εξάμηνο. Είναι σημαντικό να επισημανθεί ότι το χρονοδιάγραμμα και η αλληλουχία εφαρμογής των ρητρών είναι ενδεικτικά και παρατίθενται μόνο ως συστάσεις. Δεν λαμβάνονται υπόψη οι διαφορετικές ικανότητες των παρόχων να εφαρμόζουν ρήτρες ταυτόχρονα ή οι πόροι στους οποίους μπορεί να έχει πρόσβαση ένας πάροχος ώστε να εφαρμόσει τον κώδικα.

Ο πάροχος μπορεί να κρίνει ότι δεν είναι σε θέση να εφαρμόσει συγκεκριμένες ρήτρες χωρίς χρηματοδοτική στήριξη ή τεχνική βοήθεια. Στο πλαίσιο που ακολουθεί προτείνονται πηγές χρηματοδοτικής στήριξης και τεχνικής βοήθειας εντός της Ευρωπαϊκής Ένωσης. Είναι πιθανό να υπάρχουν περαιτέρω πόροι και προγράμματα σε επιμέρους χώρες. Το γραφείο υποστήριξης της πρωτοβουλίας JASMINE είναι σε θέση να εντοπίσει πόρους σε επιμέρους χώρες.

## Πόροι και τεχνική βοήθεια για την εφαρμογή του κώδικα

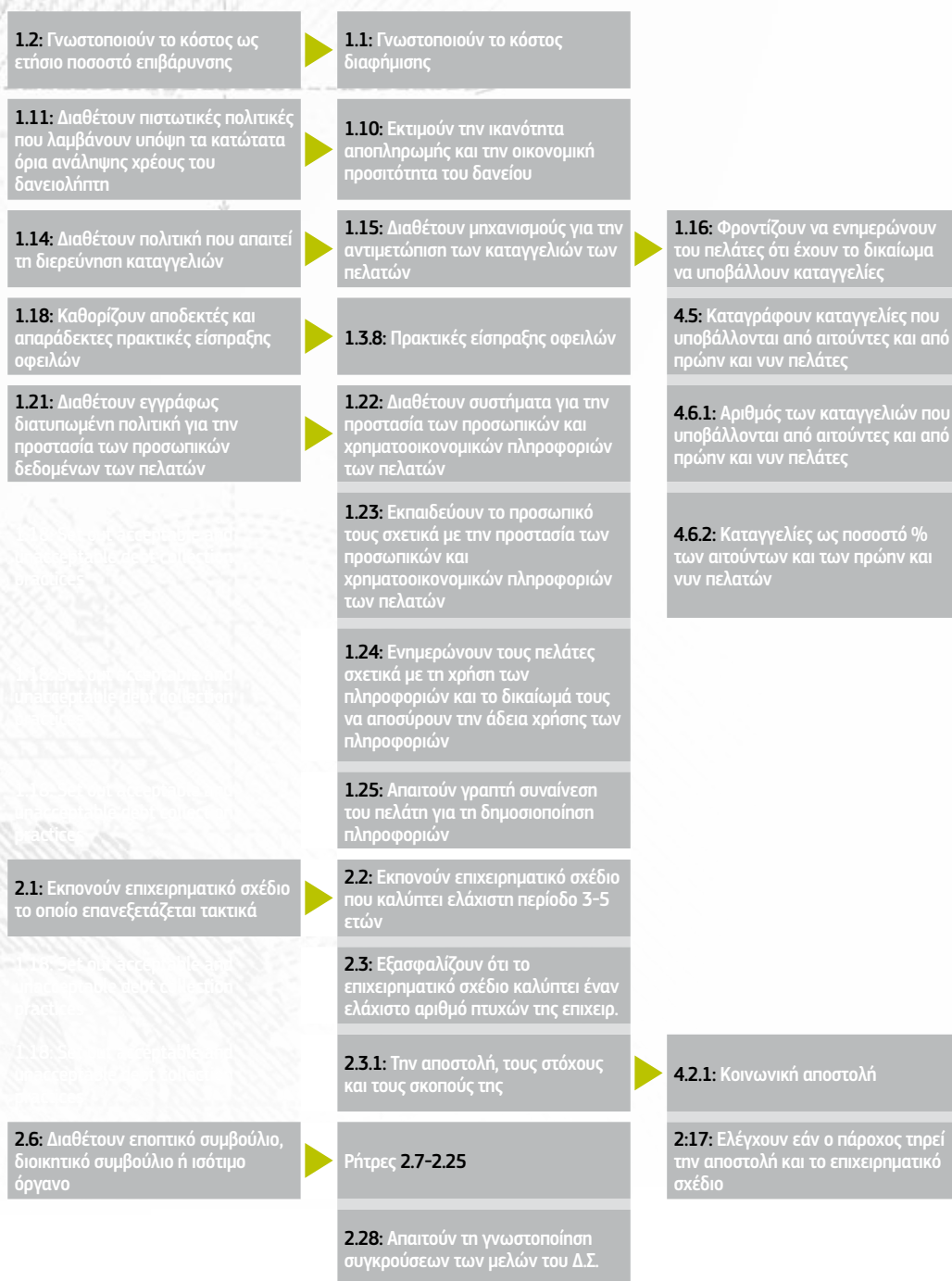
Πληροφορίες σχετικά με την πρωτοβουλία JASMINE

Πληροφορίες σχετικά με άλλη TB/χρηματοδοτική συνδρομή για την εφαρμογή του κώδικα

Στοιχεία για το γραφείο υποστήριξης της πρωτοβουλίας JASMINE

Στοιχεία επικοινωνίας και λογότυπα για άλλους εμπορικούς φορείς (EMN, CDFA, MFC, DMI κ.λπ.)

## Σχήμα 2: Διασυνδεδεμένες ρήτρες





**2.37:** Διαθέτουν επίσημο πρόγραμμα εκπαίδευσης και ανάληψης καθηκόντων

**2.31:** Συνεδριάζουν τουλάχιστον τέσσερις φορές ετησίως

**1.23:** Εκπαιδεύουν το προσωπικό τους σχετικά με την προστασία των προσωπικών και χρηματοοικονομικών πληροφοριών των πελατών

**5.15:** Παρέχουν κατάρτιση και/ή εγχειρίδια στο προσωπικό

**2.40:** Υποβάλλονται σε ετήσια βάση σε εξωτερικό λογιστικό έλεγχο

**2.41:** Ο ελεγκτής διαθέτει τα κατάλληλα προσόντα

**2.42:** Τηρούν εθνικά ή διεθνή πρότυπα λογιστικού ελέγχου

**2.43:** Ο εξωτερικός λογιστικός έλεγχος συνοδεύεται από επιστολή του ελεγκτή

**2.44:** Ο πάροχος μικροπιστώσεων επιλύει τα προβλήματα που διαπιστώνει ο ελεγκτής

**3.15:** Διαθέτουν πολιτικές και διαδικασίες για τις ασφάλειες

**1.19:** Διαθέτουν ρητή πολιτική όσον αφορά τις εμπράγματες ασφάλειες που δέχονται ως ασφάλεια

**3.20:** Διαθέτουν υπεύθυνο με σαφή καθήκοντα εσωτερικού ελέγχου, ανάλογα προς το μέγεθος του οργανισμού

**3.21:** Ο εσωτερικός ελεγκτής αναφέρεται απευθείας στο Δ.Σ.

**3.22.1:** Αξιοπιστία διαθέσιμων πληροφοριών

**3.22.2:** Αξιοπιστία και ακρίβεια των χρηματοοικονομικών και επιχειρησιακών πληροφοριών

**3.22.3:** Παραβιάσεις των εσωτερικών ελέγχων

**3.22.4:** Ύπαρξη μη ελεγχόμενων κινδύνων

**3.23:** Ο εσωτερικός έλεγχος διενεργείται τακτικά

4.1.2: Ακαθάριστο χαρτοφυλάκιο δανείων

▶ 4.1.3: Καθαρό χαρτοφυλάκιο δανείων

4.1.12: Πρόβλεψη ζημιάς απομείωσης και δαπάνες πρόβλεψης ζημιάς

4.1.4: Ενεργοί δανειολήπτες

▶ Ρήτρες 4.2.4-4.2.10

4.6.2: Καταγγελίες ως ποσοστό % των αιτούντων και των πρώην και νυν πελατών

4.1.7: Δαπάνες προσωπικού

▶ 4.1.15: Δείκτης επιχειρησιακής βιωσιμότητας

4.1.8: Διοικητικές δαπάνες

▶ 4.1.16: Δείκτης χρηματοοικονομικής βιωσιμότητας

4.1.9: Χρηματοπιστωτικές δαπάνες

4.1.5: Χρηματοπιστωτικά έσοδα

4.1.6: Έσοδα λειτουργίας

▶ 4.1.15: Δείκτης επιχειρησιακής βιωσιμότητας

4.1.17: Προσαρμογές στους δείκτες βιωσιμότητας λαμβανομένων υπόψη των επιδόσεων

▶ 4.1.16: Δείκτης χρηματοοικονομικής βιωσιμότητας

4.4.8: % κόστος ανά επιδοτούμενο δάνειο

4.1.10: Χαρτοφυλάκιο επισφάλειας

▶ 3.9: Μετρούν και παρακολουθούν την απόδοση των δανειακών χαρτοφυλακίων

5.1.1: Λογαριασμό αποτελεσμάτων

▶ 2.2.3: Λαμβάνει εκθέσεις σχετικά με την ποιότητα και τις χρηματοοικονομικές επιδόσεις των χαρτοφυλακίων

5.1.2: Ισολογισμό

5.1.3: Καθημερινή έκθεση δανείων και αθετήσεων, δείκτες και τάσεις

▶ 1.1.2: Ενημερώνουν αμελλπτί τον δανειολήπτη σε περίπτωση μη πληρωμής ή μερικής πληρωμής

2.2.3: Λαμβάνει εκθέσεις σχετικά με την ποιότητα και τις χρηματοοικονομικές επιδόσεις των χαρτοφυλακίων

5.4: Διαθέτουν ΔΣΠ με τα οποία μπορούν να παρακολουθούν και να διαχειρίζονται την ποιότητα και τις λειτουργίες των δανειακών χαρτοφυλακίων

▶ 1.1.2: Ενημερώνουν αμελλπτί τον δανειολήπτη σε περίπτωση μη πληρωμής ή μερικής πληρωμής

## 4. Κατά τη διάρκεια της αξιολόγησης

Όταν ο πάροχος θεωρήσει ότι πραγματοποιήσει τις απαιτούμενες αλλαγές για τη συμμόρφωσή του με τον κώδικα, πρέπει να υποβληθεί σε εξωτερική αξιολόγηση ώστε να επαληθευτεί ότι συμμορφώνεται με τον κώδικα. Στην παρούσα ενότητα αναλύεται ο τρόπος με τον οποίο λειτουργεί η αξιολόγηση και τι απαιτείται από τον πάροχο πριν και κατά τη διάρκεια της αξιολόγησης.

πράγματι συμμορφώνονται με τις εν λόγω ρήτρες βαρύνει τους παρόχους. Όπου κρίνεται απαραίτητο, ο πάροχος πρέπει να παρέχει συμπληρωματικές εξηγήσεις και σημειώσεις στα επισυναπτόμενα δικαιολογητικά. Ο πάροχος πρέπει επίσης να αναφέρεται στα δικαιολογητικά που αποδεικνύουν τη συμμόρφωση στη στήλη «Σχόλια παρόχου – συμμόρφωση» στο εργαλείο αυτοαξιολόγησης..

### 4.1. Δικαιολογητικά και αποδεικτικά στοιχεία συμμόρφωσης

Δεν είναι αρκετό να γνωρίζει ο πάροχος ότι συμμορφώνεται με μια ρήτρα: πρέπει να τεκμηριώνει και να αποδεικνύει τη συμμόρφωση στον αξιολογητή. Η ευθύνη της απόδειξης ότι

Τα έγγραφα που θα χρησιμοποιήσει ο πάροχος για να αποδείξει τη συμμόρφωση είναι πιθανό να διαφέρουν σε μεγάλο βαθμό. Οι μεγαλύτεροι και πιο έμπειροι πάροχοι είναι πιθανό να διαθέτουν γραπτές και τυποποιημένες διαδικασίες. Επίσης, μπορεί να διαθέτουν μεγαλύτερο αριθμό εγχειριδίων και εγγράφων πολιτικής σε σύγκριση με

#### Πίνακας 3: Δικαιολογητικά συμμόρφωσης

**Επιχειρηματικό σχέδιο:** Το επιχειρηματικό σχέδιο μπορεί να χρησιμοποιηθεί για να τεκμηριωθεί η συμμόρφωση με διάφορες ρήτρες, δεδομένου ότι περιέχει πληροφορίες σχετικά με την αποστολή, το όραμα και τον επιχειρηματικό σχεδιασμό του παρόχου και δεδομένου ότι πολλές ρήτρες προϋποθέτουν την ύπαρξη επιχειρηματικού σχεδίου του παρόχου.

**Πιστωτική ή δανειοδοτική πολιτική:** Η πιστωτική ή δανειοδοτική πολιτική μπορεί να περιλαμβάνει οδηγίες σχετικά με τη δεσμευτική κάλυψη για υπαλλήλους που έχουν αναλάβει το δάνειο, την πολιτική για τη διαγραφή απαιτήσεων, την πολιτική για τις εμπράγματες ασφάλειες, τις διαδικασίες για την είσπραξη οφειλών και σχετικά θέματα. Το εν λόγω έγγραφο ή σύνολο εγγράφων μπορεί να χρησιμοποιηθεί για να αποδειχθεί η συμμόρφωση με ένα ευρύ φάσμα ρητρών, ιδίως στα κεφάλαια 1 και 3 του κώδικα.

**Πολιτική ανθρώπινου δυναμικού και προσωπικού:** Η εν λόγω πολιτική μπορεί να καλύπτει μια σειρά θεμάτων σε σχέση με τη στελέχωση συμπεριλαμβανομένης της κατάρτισης του προσωπικού, περιγραφές θέσεων εργασίας και κίνητρα, και μπορεί να χρησιμοποιηθεί για να αποδειχθεί η συμμόρφωση με ένα ευρύ φάσμα ρητρών.

**Πολιτική διακυβέρνησης, έγγραφα διακυβέρνησης:** Το εν λόγω έγγραφο ή σύνολο εγγράφων μπορεί να περιλαμβάνει πρακτικά και έγγραφα διοικητικού συμβουλίου και ετησίων γενικών συνελεύσεων, κανονισμούς του διοικητικού συμβουλίου και πλαίσιο διακυβέρνησης. Μπορεί να χρησιμοποιηθεί ως αποδεικτικό στοιχείο της συμμόρφωσης με μια σειρά από ρήτρες του κεφαλαίου 2 του κώδικα.

**Πολιτική διαχείρισης κινδύνων, έγγραφα διαχείρισης κινδύνων:** Περιλαμβάνουν ανά περίπτωση: μπρώο κινδύνων, τις διαδικασίες εσωτερικού λογιστικού ελέγχου, το συνολικό πλαίσιο κινδύνων και περιγραφές των εσωτερικών δικλίδων, ενώ είναι ιδιαίτερα σημαντικά για την αξιολόγηση της συμμόρφωσης με τις ρήτρες του κεφαλαίου 3 του κώδικα.

**Πολιτική πελατών και επενδυτών, έγγραφα πελατών και επενδυτών:** Η παρούσα πολιτική μπορεί να περιλαμβάνει συμβάσεις πίστωσης, διαφημιστικό υλικό, σενάρια συζητήσεων για τη χορήγηση δανείων και ενημερωτικά φυλλάδια για επενδυτές. Μπορεί επίσης να περιλαμβάνεται πολιτική για την προστασία των δεδομένων, μολονότι είναι πιθανότερο να συγκαταλέγεται σε έγγραφα σχετικά με την παρακολούθηση και την υποβολή εκθέσεων. Τα δικαιολογητικά των πελατών και των επενδυτών έχουν ιδιαίτερη σημασία για την απόδειξη της συμμόρφωσης με ρήτρες του κεφαλαίου 1.

**Πολιτική παρακολούθησης και υποβολής εκθέσεων, έγγραφα παρακολούθησης και υποβολής εκθέσεων:** Το εν λόγω έγγραφο ή σύνολο εγγράφων μπορεί να περιλαμβάνει την παρακολούθηση δανείων και καθυστερήσεων, περιγραφές ΔΣΠ και διαδικασίες προστασίας των δεδομένων. Αφορούν κυρίως τις ρήτρες των κεφαλαίων 4 και 5.

**Έγγραφα εξωτερικού ελέγχου και λογιστικής:** Η εν λόγω ομάδα εγγράφων αφορά τη λογιστική πολιτική του παρόχου και μπορεί να περιλαμβάνει έκθεση εξωτερικού λογιστικού ελέγχου και συναφή έγγραφα και περιγραφές της λογιστικής πολιτικής.

τους μικρότερους και λιγότερο έμπειρους παρόχους. Οι τελευταίοι είναι πιθανό να εφαρμόζουν μη έγγραφες οδηγίες και ενδέχεται να χρειαστεί να καταρτίσουν έγγραφα ειδικά για τους σκοπούς της αξιολόγησης. Ωστόσο, στον πίνακα 3 προτείνονται έξι είδη εγγράφων τα οποία μπορεί να βοηθήσουν τους παρόχους να αποδείξουν τη συμμόρφωση και τους αξιολογητές να την αξιολογήσουν. Το εργαλείο αυτοαξιολόγησης προτείνει ένα είδος εγγράφου για κάθε ρήτρα. Επίσης, υπάρχουν και άλλες πιθανές μέθοδοι για την αξιολόγηση της συμμόρφωσης. Αυτές αναλύονται στον ακόλουθο πίνακα.

Η έμφαση δίδεται στον έλεγχο των δικαιολογητικών ως κύριας μεθόδου. Οι πάροχοι πρέπει να υποβάλουν δικαιολογητικά στα οποία περιγράφονται τα συστήματα και οι διαδικασίες τους. Όταν αυτό δεν ενδεικνύεται ή όταν απαιτούνται περαιτέρω πληροφορίες, ο αξιολογητής μπορεί να πρέπει να καταφύγει σε συνεντεύξεις με μέλη του προσωπικού, μέλη του διοικητικού συμβουλίου ή άλλους ενδιαφερόμενους φορείς. Εκτός από τα είδη των εγγράφων που παρατίθενται στον ανωτέρω πίνακα, υπάρχει μια ξεχωριστή διαδικασία επαλήθευσης για στοιχεία που υποβάλλονται στην ηλεκτρονική εφαρμογή JASMINE online η οποία περιγράφεται αναλυτικά στην ενότητα 4.1.1.

Μια εναλλακτική μέθοδος τεκμηρίωσης της συμμόρφωσης είναι να εντάσσεται στον εξωτερικό έλεγχο η αξιολόγηση της συμμόρφωσης με ορισμένες ή όλες τις ρήτρες. Οι πλέον κατάλληλες ρήτρες για ενσωμάτωση στον εξωτερικό έλεγχο είναι αυτές που αφορούν τη διαχείριση κινδύνων, και ιδίως τις ενόπτες «διαχείριση πιστωτικού κινδύνου», «διαχείριση του κινδύνου απάτης και του κινδύνου όσον αφορά την ασφάλεια» και «εσωτερικός έλεγχος», καθώς και οι περισσότερες από τις ρήτρες του κεφαλαίου 4 σχετικά με τα πρότυπα χρηματοοικονομικής αναφοράς. Όσον αφορά τις ρήτρες που σχετίζονται με τον υπολογισμό και τον καθορισμό των δεικτών (π.χ. ρήτρα 4.1), είναι αρκετό για τον έλεγχο να δηλώνεται ότι ο πάροχος χρησιμοποίησε τον συγκεκριμένο ορισμό ή υπολογισμό κατά την επίτευξη του εν λόγω δείκτη. Ωστόσο, για ρήτρες που απαιτούν την εφαρμογή κατάλληλων μέτρων ή συστημάτων από τον πάροχο, ο ελεγκτής πρέπει να εξηγήσει τον τρόπο με τον οποίο επιτυγχάνεται η συμμόρφωση με τη ρήτρα και να μην δηλώνει απλώς ότι ο πάροχος συμμορφώνεται με τη ρήτρα.

#### 4.1.1. Επαλήθευση στοιχείων στην εφαρμογή JASMINE online

Με την προσχώρησή τους στον κώδικα, οι πάροχοι δεσμεύονται να γνωστοποιούν ορισμένους δείκτες κοινωνικής και χρηματοοικονομικής απόδοσης στην εφαρμογή JASMINE Online. Η επαλήθευση των εν λόγω πληροφοριών πριν τη δημοσίευσή τους είναι μέρος της αποστολής των αξιολογητών. Τα στοιχεία που πρέπει να υποβάλλουν οι πάροχοι αναλύονται στο έντυπο για την ηλεκτρονική εφαρμογή JASMINE Online, στο προσάρτημα ΣΤ. Τα στοιχεία που υποβάλλονται πρέπει να αφορούν το πιο πρόσφατο οικονομικό έτος.

Η φύση και η έκταση της επαλήθευσης θα εξαρτάται από το επίπεδο της ανεξάρτητης επαλήθευσης της αξιοπιστίας των στοιχείων που υποβλήθηκαν. Σύμφωνα με τη μεθοδολογία του MicroBanking Bulletin, υπάρχουν τρία είδη στοιχείων:

- Αυτά που δημιουργούνται από ανεξάρτητο φορέα: Τα πλέον αξιόπιστα στοιχεία προκύπτουν από τη λεπτομερή χρηματοοικονομική ανάλυση στην οποία προβαίνει ανεξάρτητος τρίτος (δηλαδή ένας επιφανής οργανισμός αξιολόγησης).
- Αυτά που στηρίζονται με συνοδευτικά δικαιολογητικά: Η δεύτερη πιο αξιόπιστη μορφή στοιχείων υποστηρίζεται από ελεγμένες οικονομικές καταστάσεις, ετήσιες εκθέσεις, ανεξάρτητες αξιολογήσεις προγραμμάτων ή άλλα παρόμοια έγγραφα τεκμηρίωσης που καταρτίζονται ή επαληθεύονται από τρίτους και ενδέχεται, μεταξύ άλλων, να περιέχουν στοιχεία που έχουν υποβληθεί σε εθνικές ρυθμιστικές αρχές.
- Αυτά που συμπληρώνονται από τον ίδιο τον οργανισμό: Πρόκειται για τα λιγότερο αξιόπιστα στοιχεία, αυτά που καταγράφονται απλώς από τον πάροχο χωρίς κανένα είδος ανεξάρτητης επαλήθευσης.

Οι πάροχοι πρέπει, στον βαθμό που είναι εφικτό, να υποβάλλουν στοιχεία τα οποία έχουν δημιουργηθεί από ανεξάρτητο φορέα ή στηρίζονται από συνοδευτικά δικαιολογητικά. Όταν οι πάροχοι δεν υποβάλλουν στοιχεία που επαληθεύονται από ανεξάρτητο φορέα, ο αξιολογητής πρέπει να διενεργήσει τις ακόλουθες δοκιμές συνέπειας και αξιοπιστίας:

- Συνέπεια με άλλα στοιχεία που έχουν υποβληθεί: Ο αξιολογητής πρέπει να ελέγχει τον βαθμό στον οποίο

τα στοιχεία που παρέχονται είναι συνεπή προς άλλα στοιχεία και πληροφορίες που έχουν υποβληθεί από τον πάροχο. Για παράδειγμα, είναι τα χρηματοοικονομικά έσοδα που δηλώθηκαν συνεπή με το επιτόκιο που χρεώνεται, το μέγεθος του χαρτοφυλακίου και το ποσοστό πρόβλεψης για ζημιές από δάνεια; Επίσης, σε περίπτωση που τα έξοδα μισθοδοσίας διαιρεθούν με τον αριθμό του προσωπικού, είναι εύλογα σε σχέση με το εθνικό μέσο εισόδημα για τις εν λόγω κατηγορίες προσωπικού;

- Συνέπεια με συγκρίσιμους παρόχους: Όταν διατίθενται τέτοια στοιχεία, ο αξιολογητής μπορεί να συγκρίνει τα στοιχεία για τον πάροχο με αυτά παρόμοιων μορφών οργανισμών ή παρόχων οι οποίοι δραστηριοποιούνται

στον ίδιο γεωγραφικό τομέα ή περιοχή. Οι δείκτες που σχηματίζουν ακραίες τιμές για συνολικά αριθμητικά στοιχεία του ομίλου οργανισμών πρέπει να εξετάζονται από τον πάροχο. Τα εν λόγω στοιχεία μπορούν να αναζητηθούν στη μελέτη μελών του EMN και στο MIX.

- Αίτημα πρόσβασης σε ανεπεξέργαστα στοιχεία: Ο αξιολογητής μπορεί να θελήσει να ζητήσει πρόσβαση σε ανεπεξέργαστα στοιχεία που χρησιμοποιήθηκαν για τον υπολογισμό ή την εκτίμηση του υπό εξέταση δείκτη.
- Επικύρωση από το Δ.Σ.: Ο πάροχος μπορεί να βελτιώσει την αξιοπιστία των στοιχείων ζητώντας από το Δ.Σ. του να τα επαληθεύσει.





## 5. Μετά την αξιολόγηση

Μετά την αξιολόγηση της συμμόρφωσης ενός παρόχου με τον κώδικα από τον αξιολογητή, πρέπει να καταγραφούν τα πορίσματα και να γνωστοποιηθούν στη διευθύνουσα ομάδα και στον πάροχο, ενώ ο πάροχος πρέπει να έχει τη δυνατότητα να αντιμετωπίσει και να επιλύσει τα προβλήματα που διαπιστώθηκαν κατά την καταγραφή. Στην παρούσα ενότητα αναλύεται η εν λόγω διαδικασία.

### 5.1. Συστάσεις μετά την αξιολόγηση

Αφού ολοκληρωθεί η αξιολόγηση, ο αξιολογητής καταγράφει τα πορίσματα και προβαίνει σε σύσταση σχετικά με την απονομή του πιστοποιητικού συμμόρφωσης. Στο προσάρτημα Δ παρουσιάζεται ο μορφότυπος της έκθεσης του αξιολογητή. Η έκθεση υποβάλλεται στη διευθύνουσα ομάδα, η οποία λαμβάνει την τελική απόφαση σχετικά με την απονομή. Ο αξιολογητής αποστέλλει την έκθεση στον πάροχο πριν την υποβάλει στη διευθύνουσα ομάδα. Επίσης,

συναποστέλλεται στον πάροχο η επιστολή για την απόφαση απονομής. Η έκθεση πρέπει να παρουσιάζει τα πορίσματα και τις συστάσεις με σαφή και συνοπτικό τρόπο, επιτρέποντας στη διευθύνουσα ομάδα να λάβει μια απόφαση και παρέχοντας στον πάροχο τη δυνατότητα να επιτύχει τη συνολική βαθμολογία ή να βελτιώσει το επίπεδο συμμόρφωσης.

### 5.2. Επιβεβαίωση των αλλαγών μετά την αξιολόγηση

Αφού ενημερωθεί για την απόφαση απονομής, ο πάροχος μπορεί να αποφασίσει αν θα προβεί σε ορισμένες αλλαγές προκειμένου να βελτιώσει το επίπεδο συμμόρφωσής του ή να επιτύχει τη συνολική βαθμολογία. Σε αυτή την περίπτωση, ο πάροχος υποβάλλει αποδεικτικά στοιχεία των αλλαγών για να ελεγχθούν από τον αξιολογητή, ο οποίος θα ενημερώσει τη διευθύνουσα ομάδα εάν οι αλλαγές επαρκούν για να εξασφαλιστεί η συμμόρφωση.

# Προσάρτηματα

# Γλωσσάριο

## Ορολογία αξιολόγησης

**Συνολική βαθμολογία:** Η συνολική βαθμολογία αναφέρεται στο ελάχιστο ποσοστό των σταθμισμένων ρητρών με το οποίο πρέπει να συμμορφώνονται οι πάροχοι και το οποίο ορίζεται στο 80% των σταθμισμένων ρητρών.

**Καθορισμένος αρμόδιος επικοινωνίας:** Ο καθορισμένος αρμόδιος επικοινωνίας είναι η ΓΔ Περιφερειακής Πολιτικής και λειτουργεί ως το πρώτο σημείο επαφής για οργανισμούς που επιθυμούν να εγγραφούν στον κώδικα.

**Υπόδειγμα εντύπου υιοθέτησης:** Το υπόδειγμα αυτό θα χρησιμοποιείται από οργανισμούς-εταίρους που επιθυμούν να υιοθετήσουν τον κώδικα.

**Αξιολογητής:** Ο αξιολογητής είναι αρμόδιος για την αξιολόγηση της συμμόρφωσης μεμονωμένων παρόχων με τον κώδικα. Την τελική απόφαση για την απονομή πιστοποιητικού συμμόρφωσης λαμβάνει η διευθύνουσα ομάδα, ενώ ο αξιολογητής προβαίνει μόνο σε σύσταση.

**Πάροχος:** Σύντομο όνομα για τον πάροχο μικροπιστώσεων ισχύει για οποιονδήποτε οργανισμό εκφράζει ενδιαφέρον να προσχωρήσει στον κώδικα.

**Εργαλείο αυτοαξιολόγησης:** Το εργαλείο αυτοαξιολόγησης έχει ως στόχο να βοηθήσει τους παρόχους και τους αξιολογητές κατά την αξιολόγηση της συμμόρφωσης, αναλύοντας τι συνιστά συμμόρφωση και ποια στάθμιση αναλογεί στις μεμονωμένες ρήτρες. Επίσης, το εργαλείο προσφέρει σε παρόχους και αξιολογητές τη δυνατότητα υπολογισμού της αναλογίας των ρητρών με τις οποίες συμμορφώνεται ο πάροχος σε σχέση με τη συνολική βαθμολογία. Περαιτέρω πληροφορίες για το υπόδειγμα διατίθενται στην ενότητα 3.1.1 σχετικά με τη «Μεθοδολογία του αξιολογητή» και στην ενότητα Χ σχετικά με τις «Κατευθυντήριες γραμμές για παρόχους».

**Έντυπο προσχώρησης:** Το εν λόγω έντυπο προορίζεται για τους παρόχους οι οποίοι επιθυμούν να προσχωρήσουν στον κώδικα.

**Διευθύνουσα ομάδα:** Η διευθύνουσα ομάδα αποτελείται από εμπειρογνώμονες του κλάδου καθώς και από εκπροσώπους της Επιτροπής και του επικεφαλής οργανισμού των αξιολογητών. Στόχος της ομάδας είναι να αποφανθεί σχετικά με την απονομή του πιστοποιητικού συμμόρφωσης βάσει της σύστασης του αξιολογητή. Επίσης, η ομάδα θα εξετάζει τυχόν προσφυγές ή καταγγελίες σχετικά με την αξιολόγηση.

**Στάθμιση:** Οι ρήτρες σταθμίζονται ανάλογα με τη σημασία τους. Υπάρχουν τρία επίπεδα στάθμισης: μέσο, υψηλό και κατά προτεραιότητα.

## Δικαιολογητικά συμμόρφωσης

**Επιχειρηματικό σχέδιο:** Το επιχειρηματικό σχέδιο μπορεί να χρησιμοποιηθεί για την τεκμηρίωση της συμμόρφωσης με διάφορες ρήτρες, δεδομένου ότι περιέχει πληροφορίες σχετικά με την αποστολή, το όραμα και τον επιχειρηματικό σχεδιασμό του παρόχου και δεδομένου ότι πολλές ρήτρες προϋποθέτουν την ύπαρξη επιχειρηματικού σχεδίου του παρόχου.

**Πιστωτική ή δανειοδοτική πολιτική:** Η πιστωτική ή δανειοδοτική πολιτική μπορεί να περιλαμβάνει οδηγίες σχετικά με τη δεσμευτική κάλυψη για τους υπαλλήλους που αναλαμβάνουν τα δάνεια, σχετικά με την πολιτική για τη διαγραφή απαιτήσεων, την πολιτική για τις εμπράγματες ασφάλειες, τις διαδικασίες για την είσπραξη οφειλών και σχετικά θέματα. Το εν λόγω έγγραφο ή σύνολο εγγράφων μπορεί να χρησιμοποιηθεί για να αποδειχθεί η συμμόρφωση με ένα ευρύ φάσμα ρητρών, ιδίως στα κεφάλαια 1 και 3 του κώδικα.

**Πολιτική ανθρώπινου δυναμικού και προσωπικού:** Η εν λόγω πολιτική μπορεί να καλύπτει μια σειρά θεμάτων στελέχωσης, συμπεριλαμβανομένης της κατάρτισης του προσωπικού, περιγραφές θέσεων εργασίας και κίνητρα, και

μπορεί να χρησιμοποιηθεί για να αποδειχθεί η συμμόρφωση με ένα ευρύ φάσμα ρητρών.

**Πολιτική διακυβέρνησης ή έγγραφα διακυβέρνησης:** Το εν λόγω έγγραφο ή σύνολο εγγράφων μπορεί να περιλαμβάνει πρακτικά και έγγραφα του διοικητικού συμβουλίου και των επισίων γενικών συνελεύσεων, κανόνες του διοικητικού συμβουλίου και το πλαίσιο διακυβέρνησης. Μπορεί να χρησιμοποιηθεί ως αποδεικτικό στοιχείο της συμμόρφωσης με μια σειρά από ρήτρες του κεφαλαίου 2 του κώδικα.

**Πολιτική διαχείρισης κινδύνων ή έγγραφα διαχείρισης κινδύνων:** Περιλαμβάνουν ανά περίπτωση: μπτρώο κινδύνων, τις διαδικασίες εσωτερικού λογιστικού ελέγχου, το συνολικό πλαίσιο κινδύνων και περιγραφές των εσωτερικών δικλίδων. Έχουν ιδιαίτερη σημασία για την αξιολόγηση της συμμόρφωσης με τις ρήτρες του κεφαλαίου 3 του κώδικα.

**Πολιτική πελατών και επενδυτών ή έγγραφα πελατών και επενδυτών:** Η εν λόγω πολιτική μπορεί να περιλαμβάνει συμβάσεις πίστωσης, διαφημιστικό υλικό, σενάρια συνεντεύξεων για τη χορήγηση δανείων και ενημερωτικά φυλλάδια για επενδυτές. Μπορεί επίσης να περιλαμβάνεται πολιτική για την προστασία των δεδομένων, μολοντί είναι πιθανότερο αυτή να περιλαμβάνεται σε έγγραφα σχετικά με την παρακολούθηση και την υποβολή εκθέσεων. Τα δικαιολογητικά των πελατών και των επενδυτών έχουν ιδιαίτερη σημασία για την απόδειξη της συμμόρφωσης με ρήτρες του κεφαλαίου 1.

**Πολιτική παρακολούθησης και υποβολής εκθέσεων ή έγγραφα παρακολούθησης και υποβολής εκθέσεων:** Το εν λόγω έγγραφο ή σύνολο εγγράφων μπορεί να περιλαμβάνει την παρακολούθηση δανείων και καθυστερήσεων, περιγραφές ΔΣΠ και διαδικασίες προστασίας των δεδομένων. Αφορούν κυρίως τις ρήτρες των κεφαλαίων 4 και 5.

## Τεχνικό γλωσσάριο

**Ετήσια γενική συνέλευση (ΕΓΣ):** Συνέλευση των διευθυντικών στελεχών και των μετόχων ανώνυμων εταιρειών. Η ΕΓΣ (ή απλώς «ετήσια συνέλευση»), η οποία συχνά είναι υποχρεωτική από τον νόμο, εγκρίνει τις ετήσιες οικονομικές καταστάσεις, εκλέγει τα μέλη του Δ.Σ. και ασχολείται με τα λοιπά 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.

**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 χρηματοοικονομικών 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 κυμαινόμενο ποσοστό, το οποίο εφαρμόζεται σε ετήσια βάση στο ποσό της πίστωσης που αναλαμβάνεται.

**Υπηρεσίες επιχειρηματικής ανάπτυξης:** Οι υπηρεσίες επιχειρηματικής ανάπτυξης (ΥΕΑ) μπορούν να ορισθούν ως «ένα ευρύ φάσμα μη χρηματοπιστωτικών υπηρεσιών οι οποίες τονώνουν την ανταγωνιστικότητα αυξάνοντας την παραγωγικότητα, βελτιώνοντας τον σχεδιασμό προϊόντων και την παροχή υπηρεσιών ή/και ενισχύοντας την πρόσβαση στην αγορά. Οι βασικές κατηγορίες ΥΕΑ είναι η κατάρτιση σε θέματα διαχείρισης, η επαγγελματική κατάρτιση, οι συμβουλευτικές υπηρεσίες μάρκετινγκ (για εισροές και εκροές), η πρόσβαση στην τεχνολογία, η τεχνική βοήθεια, η παραγωγικότητα και ο σχεδιασμός προϊόντων, η λογιστική και οι νομικές υπηρεσίες, καθώς και η πρόσβαση σε διάφορα είδη πληροφοριών (σχετικά με πρότυπα, κανονισμούς, ιδέες στον τομέα των επιχειρήσεων)»<sup>1</sup>.

**Επιχειρηματικό σχέδιο:** Λεπτομερές έγγραφο που περιγράφει τους προηγούμενους, τους τρέχοντες και τους μελλοντικούς χρηματοπιστωτικούς και λειτουργικούς στόχους εταιρείας ή οργανισμού. Λειτουργεί ως χάρτης πορείας που καθορίζει την κατεύθυνση ενός οργανισμού εντός συγκεκριμένης χρονικής περιόδου, συνήθως 3-5 ετών. Κατευθύνει

1 Sievers, M. και Vanderberg, P. (2007). Synergies through Linkages: Who Benefits from Linking Micro-Finance and Business Development Services? (Συνέργειες μέσω συνδέσεων: ποιος επωφελείται από τη σύνδεση της μικροχρηματοδότησης με υπηρεσίες επιχειρηματικής ανάπτυξης.) *World Development* 35(8), σ. 1341-1358, σ. 1341.

τις πολιτικές και τις στρατηγικές του οργανισμού και βασίζε-ται σε χρηματοπιστωτικά δεδομένα.

**Κατάσταση ταμειακών ροών:** Παρουσιάζει την προέλευση και την αξιοποίηση των ταμειακών ροών ενός οργανισμού κατά την πάροδο του χρόνου με βάση τις κερδοφόρες δραστηριότητες, τις επενδυτικές δραστηριότητες (δαπάνες που αποσκοπούν σε μελλοντικά έσοδα) και τις χρηματοδοτικές δραστηριότητες (πληρωμές από ή προς επενδυτές, δανειστές και χρηματοδοτές).

**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.

**Σύγκρουση συμφερόντων:** Στη σύγκρουση συμφερόντων συμπεριλαμβάνονται τα συνδεδεμένα μέρη (δανειοδοσία σε πρόσωπα που κατέχουν εμπιστευτικές θέσεις), η πρόσληψη μελών της οικογενείας, δαπανηρά ταξίδια του Δ.Σ. με περιορισμένη αξία για την επιχείρηση και η παροχή υπηρεσιών σε παρόχους από μέλος του Δ.Σ. ή του προσωπικού. «Στη συναλλαγή με συνδεδεμένα μέρη... διαπιστώνεται ότι μέλη του Δ.Σ. συμμετέχουν σε μια δραστηριότητα η οποία ωφελεί το ίδρυμα στο διοικητικό συμβούλιο του οποίου υπηρετούν, εις βάρος άλλου ιδρύματος στο διοικητικό συμβούλιο του οποίου επίσης υπηρετούν»<sup>2</sup>. «Οι δανειοδοτήσεις σε συνδεδεμένα μέρη (πρόσωπα που κατέχουν εμπιστευτικές θέσεις) –είτε πρόκειται για μέλη της διοίκησης ενός NXI ή ενός κυβερνητικού οργάνου είτε για μέρη που συνδέονται με τους παραπάνω φορείς– πρέπει να γνωστοποιούνται πλήρως, περιλαμβανομένων των ανεξόφλητων υπολοίπων, των επιτοκίων, των εμπράγματων ασφαλειών και του καθεστώτος αποπληρωμής. Μικρά δάνεια που διατίθενται γενικά σε όλους τους υπαλλήλους μπορούν να αναφέρονται αποκαλύπτοντας μόνο το συνολικό ποσό, τον αριθμό, το επιτόκιο και τον βαθμό καθυστέρησης της πληρωμής στα εν λόγω ανεξόφλητα δάνεια. Οι πολιτικές και για τα δύο είδη

δανειοδοτήσεων σε πρόσωπα που κατέχουν εμπιστευτικές θέσεις, πρέπει να περιγράφονται επακριβώς»<sup>3</sup>.

**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.

**Ανάλυση χρηματοοικονομικών καταστάσεων:** Διαδικασία εντοπισμού των οικονομικών ισχυρών σημείων και αδυναμιών ενός οργανισμού μέσω του συσχετισμού στοιχείων του ισολογισμού και του λογαριασμού αποτελεσμάτων χρήσης.<sup>4</sup>

**Προβλέψεις:** Εργαλείο προγραμματισμού το οποίο χρησιμοποιεί παρελθοντικά και τρέχοντα στοιχεία για να δημιουργήσει προβολές που αφορούν μια δεδομένη περίοδο στο μέλλον, βάσει μιας σειράς υποθέσεων. Δεδομένης της πιθανής αβεβαιότητας που συνδέεται με τις προβλέψεις, είθισται να ορίζεται μια κλίμακα τιμών για τους αβέβαιους συντελεστές, η γνωστή ανάλυση ευαισθησίας.

**Καθυστέρηση σε δάνειο:** Στις χορηγήσεις μικροπιστώσεων η καθυστέρηση είναι όρος συνώνυμος με την αθέτηση. Συνήθως, θεωρείται ότι ένα δάνειο είναι σε καθυστέρηση όταν έχουν παραληφθεί δύο ή περισσότερες πληρωμές.

**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.

**Απαρτία:** Ο ελάχιστος αριθμός των υπαλλήλων και μελών επιτροπής ή οργανισμού, συνήθως η πλειοψηφία, που απαιτείται να είναι παρόντες προκειμένου να είναι έγκυρες οι επιχειρηματικές πράξεις τους.

3 Rosenberg κ.ά. (2003), *Microfinance Consensus Guidelines – Disclosure Guidelines for Financial Reporting by Microfinance Institutions* (Κατευθυντήριες γραμμές συναινεσης για την μικροχρηματοδότηση – Γνωστοποίηση κατευθυντήριων γραμμών για την υποβολή χρηματοοικονομικών εκθέσεων από μικροπιστωτικά ιδρύματα), CGAP/The World Bank Group, σ. 38.

4 (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.

2 Rock, R., Otero, M. και Saltzman, S. (1998), *Principles and Practices of Microfinance Governance* (Άρχες και πρακτικές της διακυβέρνησης μικροπιστώσεων), Accion International, σ. 43.



**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.

**Αναδιάρθρωθέντα δάνεια:** Αναδιάρθρωση δανείου είναι η διαδικασία αναδιαπραγμάτευσης ή τροποποίησης «του αρχικού χρονοδιαγράμματος αποπληρωμής του κεφαλαίου»<sup>5</sup>

**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, εξοφλισμό κλπ.)

**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).

**Δανειοδότηση με εξασφάλιση:** Δανειοδότηση με εξασφάλιση είναι η χορήγηση δανείου έναντι ενεχυρίασεως 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.

**Κεφάλαια άνευ περιορισμών:** Επιχορηγήσεις, επενδύσεις ή δωρεές που μπορούν να δαπανηθούν κατά την κρίση του αποδέκτη οργανισμού.

**Ανάλυση αποκλίσεων:** Διαδικασία που αποσκοπεί στον υπολογισμό της διαφοράς μεταξύ των πραγματικών και των προβλεπόμενων στον προϋπολογισμό ή επιδιωκόμενων δαπανών ή εσόδων, καθώς και στον εντοπισμό των αιτιών των διαφορών ή αποκλίσεων.

**Διαγραφές:** Σύμφωνα με τις κατευθυντήριες γραμμές συναίνεσης για τη μικροχρηματοδότηση, τα δάνεια τα οποία έχουν διαγραφεί «χαρακτηρίζονται για λογιστικούς σκοπούς ως μη εισπράξιμα. Η διαδικασία για τον χαρακτηρισμό ενός δανείου ως μη εισπράξιμο ονομάζεται διαγραφή... 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 από δάνεια. Έτσι η διαγραφή δεν επηρεάζει το υπόλοιπο του καθαρού δανειακού χαρτοφυλακίου, το σύνολο στοιχείων ενεργητικού ή τις καταστάσεις ιδίων κεφαλαίων, εκτός εάν το αποθεματικό για ζημίες από δάνεια δεν επαρκούσε για να καλύψει το ποσό της διαγραφής».

<sup>5</sup> Microfinance Consensus Guidelines (Κατευθυντήριες γραμμές συναίνεσης για τη μικροχρηματοδότηση)



# Έντυπο προσχώρησης



ΟΝΟΜΑ ΟΡΓΑΝΙΣΜΟΥ:.....

Ο οργανισμός μας δεσμεύεται να παρέχει ποιοτικές υπηρεσίες στους πελάτες του.

Για την επίτευξη του στόχου αυτού προσχωρούμε στον

## «ΕΥΡΩΠΑΪΚΟ ΚΩΔΙΚΑ ΚΑΛΗΣ ΠΡΑΚΤΙΚΗΣ ΓΙΑ ΤΗ ΧΟΡΗΓΗΣΗ ΜΙΚΡΟΠΙΣΤΩΣΕΩΝ».

Δεσμευόμαστε να θέσουμε σε εφαρμογή τον εν λόγω κώδικα εντός 18 μηνών από την ημερομηνία υπογραφής του παρόντος εντύπου δέσμευσης. Για τον σκοπό αυτό, θα επιβεβαιώσουμε την πραγματική κατάσταση της εφαρμογής των ρητρών του κώδικα στο εσωτερικό του οργανισμού μας μέσω της συμπλήρωσης του εντύπου αυτοαξιολόγησης που θα μας παράσχει η Επιτροπή, και θα το ενημερώνουμε τακτικά (κάθε 6 μήνες) βάσει της προόδου που θα σημειώνεται ως προς τη συμμόρφωση με τις διατάξεις του κώδικα.

Συνοιούμε στη δημοσίευση της δέσμευσής μας στους δικτυακούς τόπους της Ευρωπαϊκής Επιτροπής.

Αναγνωρίζουμε ότι οι ρήτρες ενδέχεται να μεταβληθούν ενόψει εξελίξεων όσον αφορά τις αναγνωρισμένες ορθές πρακτικές κατόπιν κατάλληλων διαβουλεύσεων.

### Διευθύνων σύμβουλος

Όνοματεπώνυμο.....

Υπογραφή..... Ημερομηνία.....

### Μέλη του Δ.Σ.

Όνοματεπώνυμο..... Υπογραφή.....

### Στοιχεία επικοινωνίας

Όνομα.....

Διεύθυνση.....

(ΜΕ ΚΕΦΑΛΑΙΑ)

# JASMINE Online - Πεδία Ευρωπαϊκού Κώδικα Καλής Πρακτικής

Αναγνωριστικό πεδίου	Πεδία (Συμπληρωμένα και υπολογισμένα πεδία)	Συμπληρωμένο (I) και υπολογισμένο πεδίο (C)	Τύπος (Πεδία)	Τύπος	Αριθμός ρήτρας	Συμβούλι για εργαλείο ή επεξηγήσει δίπλα στο πεδίο	Τύπος πεδίου
<b>I. ΣΧΕΣΕΙΣ ΠΕΛΑΤΗ ΚΑΙ ΕΠΕΝΔΥΤΗ</b>							
C1	Επιτόκιο δανεισμού	I			1.1	Οι πάροχοι μικροπιστώσεων θα γνωστοποιούν τα κόστη δανειοδότησης στις διαφημίσεις τους. Αυτά περιλαμβάνουν το επιτόκιο δανεισμού, τις χρεώσεις και ένα επεξηγηματικό παράδειγμα.	Αριθμός
C2	Χρεώσεις	I			1.1		Αριθμός
C3	Επεξηγηματικό παράδειγμα για τα κόστη	I			1.1		Αριθμός
C4	Κόστος ως συνολικό ετήσιο ποσοστό	I			1.2	Οι πάροχοι μικροπιστώσεων θα γνωστοποιούν το κόστος ως ετήσιο ποσοστό επιβάρυνσης. Η ρήτρα αυτή χαρακτηρίστηκε ρήτρα προτεραιότητας διότι η γνωστοποίηση του κόστους δανεισμού είναι αποφασιστικής σημασίας προκειμένου ο πελάτης να διαθέτει τις πληροφορίες που χρειάζεται για να λάβει τις χρηματοοικονομικές του αποφάσεις. Το ετήσιο ποσοστό επιβάρυνσης πρέπει να γνωστοποιείται σαφώς στη σύμβαση πίστωσης και σε οποιαδήποτε διαφήμιση. Αυτό αναφέρεται στην ετήσια αξία του συνόλου των ανειλημμένων υποχρεώσεων, αναλήψεων πιστώσεων, εξοφλήσεων και επιβαρύνσεων, συμπεριλαμβανομένων των τελών και των φόρων που καταβάλλει ο πελάτης και γνωρίζει ο πιστωτής.	Αριθμός
<b>II. ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗ</b>							
G1	Μέλη διοικητικών συμβουλίων	I			2.11	Μέλη διοικητικών συμβουλίων δημοσίως	Κείμενο (πολλαπλά ονόματα)
G2	Πληροφορίες προβλέψεων για ζημιές επί δανείων	I			3.11	Οι πάροχοι μικροπιστώσεων θα γνωστοποιούν στους χρηματοδότες και τους επενδυτές τους τη μεθοδολογία που ακολουθούν για τη δημιουργία προβλέψεων για ζημιές επί δανείων.	Κείμενο με δυνατότητα μεταφόρτωσης εγγράφου
<b>IV. ΚΟΙΝΑ ΠΡΟΤΥΠΑ ΑΝΑΦΟΡΑΣ</b>							
<b>ΚΟΙΝΑ ΠΡΟΤΥΠΑ ΧΡΗΜΑΤΟΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗΣ ΑΝΑΦΟΡΑΣ</b>							
F1	Τρέχον χαρτοφυλάκιο δανείων	I		= Άθροισμα συνόλου δανείων (συμπληρωμένο, δηλαδή μη υπολογισμένο πεδίο)	4.1.1	Αναφέρεται στη συνολική αξία όλων των ανεξοφλητών δανείων για τα οποία δεν υπάρχουν καθυστερημένες δόσεις εξόφλησης του αρχικού κεφαλαίου. Το ποσό αυτό δεν περιλαμβάνει τους τόκους. Δείτε τον Ευρωπαϊκό κώδικα καλής πρακτικής - Κεφάλαιο 4: Πρότυπα αναφοράς	Αριθμός

Τελικές κατευθυντήριες γραμμές για παρόχους

Αναγνωριστικό πεδίου	Πεδία (Συμπληρωμένα και υπολογισμένα πεδία)	Συμπληρωμένο (I) και υπολογισμένο πεδίο (C)	Τύπος (Πεδία)	Τύπος	Αριθμός, ρήτρας	Συμβουλή για εργαλείο ή επεξεργασία όπια στο πεδίο	Τύπος πεδίου
F2	Ακαθάριστο χαρτοφυλάκιο δανείων	C	F3 + F4 + F5	= Τρέχον δάνειο + Αθετηθέν δάνειο + αναδιαρθρωθέντα δάνεια	4.1.2	Αναφέρεται στο υπόλοιπο του αρχικού κεφαλαίου όλων των ανεξόφλητων δανείων, συμπεριλαμβανομένων τρεκόντων, αθετηθέντων και αναδιαρθρωθέντων δανείων, άκι όμως και των δανείων που έχουν διαγραφεί ή των εισπρακτέων τόκων. Δείτε τον Ευρωπαϊκό κώδικα καλής πρακτικής - Κεφάλαιο 4: Πρότυπα αναφοράς	Αριθμός
F3	Τρέχον δάνειο	I					Αριθμός
F4	Αθετηθέν δάνειο	I					Αριθμός
F5	Αναδιαρθρωθέντα δάνεια	I					Αριθμός
F6	Καθαρό χαρτοφυλάκιο δανείων	C	F2 - F7	= Ακαθάριστο χαρτοφυλάκιο δανείων - πρόβλεψη για ζημιές απομείωσης	4.1.3	Το καθαρό χαρτοφυλάκιο δανείων υπολογίζεται αφαιρουμένης της πρόβλεψης για ζημιές απομείωσης από το ακαθάριστο χαρτοφυλάκιο δανείων. Δείτε τον Ευρωπαϊκό κώδικα καλής πρακτικής - Κεφάλαιο 4: Πρότυπα αναφοράς	Αριθμός
F7	Πρόβλεψη για ζημιές απομείωσης	I					Αριθμός
F8	Ενεργοί δανειολήπτες	I		συμπλήρωση	4.1.4	Ενεργοί δανειολήπτες είναι ιδίως 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. Δείτε τον Ευρωπαϊκό κώδικα καλής πρακτικής - Κεφάλαιο 4: Πρότυπα αναφοράς	Αριθμός
F9	Χρηματοπιστωτικά έσοδα	C	F10 + F11	= Χρηματοπιστωτικά έσοδα από χαρτοφυλάκιο δανείων + Χρηματοπιστωτικά έσοδα από επενδύσεις δανείων	4.1.5		Αριθμός
F10	Χρηματοπιστωτικά έσοδα από χαρτοφυλάκιο δανείων	I				Τα χρηματοπιστωτικά έσοδα από χαρτοφυλάκιο 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.	Αριθμός
F11	Χρηματοπιστωτικά έσοδα από επενδύσεις	I				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.	Αριθμός

Αναγνωριστικό πεδίου	Πεδία (Συμπληρωμένα και υπολογισμένα πεδία)	Συμπληρωμένο (I) και υπολογισμένο πεδίο (C)	Τύπος (Πεδία)	Τύπος	Αριθμός, ηπύρας	Συμβουλή για εργαλείο ή επεξεργασία όθια στο πεδίο	Τύπος πεδίου
F12	Έσοδα λειτουργίας	C	F9 + F13	= Χρηματοπιστωτικά έσοδα + Έσοδα από άλλες χρηματοπιστωτικές υπηρεσίες	4.1.6		Αριθμός
F13	Έσοδα από άλλες χρηματοπιστωτικές υπηρεσίες	I				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 ATM, επιβαρύνσεις για μεταφορές χρημάτων ή άλλες χρηματοοικονομικές υπηρεσίες, όπως υπηρεσίες πληρωμών ή ασφάλισεις. Μπορεί να περιλαμβάνει καθαρά κέρδη/ζημιές από ξένα νομίσματα	Αριθμός
F14	Δαπάνες προσωπικού	I		Συμπλήρωση	4.1.7	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.	Αριθμός
F15	Διοικητικές δαπάνες	I		Συμπλήρωση	4.1.8	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 σχέσεών του με τους πελάτες του.	Αριθμός
F16	Χρηματοπιστωτικές δαπάνες	I		Συμπλήρωση	4.1.9	Περιλαμβάνουν όλους τους τόκους, τα τέλη και τις προμήθειες που γεννώνται εφ' όλην 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.	Αριθμός
F17	Χαρτοφυλάκιο επισφάλειας - PAR30	I		Συμπλήρωση	4.1.10	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 αναδιарθρωθέντα ή αναδιαταχθέντα δάνεια. Οι πάροχοι θα πρέπει να μετρούν τα PAR για 30 ή 45 ημέρες. Συνιστάται να γνωστοποιούν οι πάροχοι τα PAR 30, διότι αυτό είναι το μέτρο που αναγνωρίζεται διεθνώς.	Αριθμός

Αναγνωριστικό πεδίου	Πεδία (Συμπληρωμένα και υπολογισμένα πεδία)	Συμπληρωμένο (I) και υπολογισμένο πεδίο (C)	Τύπος (Πεδία)	Τύπος	Αριθμός, ρήτρας	Συμβολή για εργαλείο ή επεξεργασία δήλωσης πεδίο	Τύπος πεδίου
F18	Χαρτοφυλάκιο επισφάλειας - PAR45	I		Συμπλήρωση	4.1.10	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 αναδιρθρωθέντα ή αναδιαταχθέντα δάνεια. Οι πάροχοι θα πρέπει να μετρούν τα PAR για 30 ή 45 ημέρες. Συνιστάται να γνωστοποιούν οι πάροχοι τα PAR 30, διότι αυτό είναι το μέτρο που αναγνωρίζεται διεθνώς.	Αριθμός
F19	Διαγραφές οφειλών	I		Συμπλήρωση	4.1.11	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.	Αριθμός
F20	Πρόβλεψη για ζημίες απομείωσης και δαπάνες πρόβλεψης ζημίας	I		Συμπλήρωση	4.1.12	Πρόβλεψη ζημίας απομείωσης ή ζημίας από δάνεια είναι εκείνο το μέρος του ακαθάρτου χαρτοφυλακίου δανείων το οποίο αποτελεί αντικείμενο πρόβλεψης για αναμενόμενες ζημίες λόγω αδυναμίας αποπληρωμής.	Αριθμός
F21	Περιουσιακά στοιχεία	I		Συμπλήρωση	4.1.13	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.	Αριθμός
F22	Υποχρεώσεις	I		Πεδίο συμπλήρωσης	4.1.14	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.	Αριθμός

Αναγνωριστικό πεδίου	Πεδία (Συμπληρωμένα και υπολογισμένα πεδία)	Συμπληρωμένο (I) και υπολογισμένο πεδίο (C)	Τύπος (Πεδία)	Τύπος	Αριθμός ρήτρας	Συμβολή για εργαλείο ή επεξεργασία δήλωσης στο πεδίο	Τύπος πεδίου
F23	Δείκτης επιχειρησιακής βιωσιμότητας		F12 / (F16 + F27 + F17 + F18)	Έσοδα λειτουργίας / (Χρηματοπιστωτικές δαπάνες + δαπάνες για πρόβλεψη ζημίας από δάνεια + δαπάνες προσωπικού + διοικητικές δαπάνες)	4.1.15	Η ρήτρα αυτή χαρακτηρίστηκε ρήτρα προτεραιότητας διότι αποτελεί βασικό δείκτη των επιδόσεων ενός παρόχου μικροπιστώσεων. Μετρά τον βαθμό στον οποίο 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)	Αριθμός
F24	Δαπάνες για πρόβλεψη ζημίας από δάνεια	I		Συμπλήρωση	4.1.12		Αριθμός
F25	Δείκτης χρηματοοικονομικής βιωσιμότητας		F12 / (F16 + F24 + F14 + F15 + F34)	Έσοδα λειτουργίας / (Χρηματοπιστωτικές δαπάνες + δαπάνες για πρόβλεψη ζημίας από δάνεια + δαπάνες προσωπικού + προσαρμογές επιδοτήσεων)	4.1.16	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 οργανισμών. Υπολογίζεται βάσει του ακόλουθου τύπου: Έσοδα λειτουργίας / (Χρηματοπιστωτικές δαπάνες + δαπάνες για πρόβλεψη ζημίας από δάνεια + δαπάνες προσωπικού + προσαρμογές επιδοτήσεων)	Αριθμός
F26	Προσαρμογές των δεικτών βιωσιμότητας λαμβανομένων υπόψη των επιδοτήσεων	C	F31 - F32 (προσαρμόζεται μόνο αν είναι θετικό το αποτέλεσμα)		4.1.17	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.	Αριθμός
F27	Δανεισμός προηγούμενου έτους	I		Συμπλήρωση	4.2.2	Δανεισμοί παρόχων μικροπιστώσεων του προηγούμενου έτους	
F28	Δανεισμός τρέχοντος έτους	I		Συμπλήρωση		Δανεισμοί παρόχων μικροπιστώσεων του τρέχοντος έτους	
F29	Μέσος δανεισμός	C	(F27 + F28) / 2				
F30	Τιμή αγοράς	I		Αυτόματα (συνδεδεμένη με την επιλεγμένη χώρα/περιφέρεια)		Σκιώδης τιμή - προς διερεύνηση πιλοτικά/σε συμφωνία με το ΕΤαμΕ/Επιτροπή	Σύνδεσμος με δεδομένα
F31	Κόστος κεφαλαίων σε τιμή αγοράς	C		F29 * F30			



Τελικές κατευθυντήριες γραμμές για παρόχους

Αναγνωριστικό πεδίου	Πεδία (Συμπληρωμένα και υπολογισμένα πεδία)	Συμπληρωμένο (I) και υπολογισμένο πεδίο (C)	Τύπος (Πεδία)	Τύπος	Αριθμός ρήτρας	Συμβολή για εργαλείο ή επεξεργασία δαπάνης στο πεδίο	Τύπος πεδίου
F32	Χρηματοπιστωτικές δαπάνες σε δανεισμούς	I		Συμπλήρωση		Δηλωμένες χρηματοπιστωτικές δαπάνες παρόχων μικροπιστώσεων σε δανεισμούς	
F33	Προσαρμογή επιδότησης σε είδος	I		Προς διερεύνηση πιλοτικά		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 επίσημους λογαριασμούς των παρόχων μικροπιστώσεων.	Αριθμός
F34	Προσαρμογές επιδότησης	C	F26 + F33		4.1.17	Προσαρμογές στους δείκτες βιωσιμότητας λαμβανομένων υπόψη των επιδοτήσεων.	Αριθμός
<b>ΚΟΙΝΑ ΠΡΟΤΥΠΑ ΚΟΙΝΩΝΙΚΗΣ ΑΝΑΦΟΡΑΣ</b>							
R1	Κοινωνική αποστολή				4.2.1	Η ρήτρα αυτή χαρακτηρίστηκε ρήτρα προτεραιότητας διότι η γνωστοποίηση της κοινωνικής αποστολής είναι σημαντική για την αύξηση της διαφάνειας όσον αφορά μια βασική πτυχή του επιχειρηματικού μοντέλου του παρόχου.	Κείμενο
R2	Συνολικός αριθμός δανείων που εκταμιεύθηκαν αυτό το έτος	I		Συμπλήρωση	4.2.2		
R3	Συνολική αξία δανείων που εκταμιεύθηκαν αυτό το έτος	I		Συμπλήρωση	4.2.2		
R4	Το μέσο ύψος των εκταμιευθέντων δανείων	C	R3 / R2		4.2.2		Αριθμός
R5	Το διάμεσο ύψος εκταμιευθέντων δανείων ως ποσοστό του κατά κεφαλήν ακαθάριστου εθνικού εισοδήματος	I		Συμπλήρωση	4.2.3		Αριθμός
R6	Κατά κεφαλήν ακαθάριστο εθνικό εισόδημα	C		Αυτόματη (συνδεδεμένη με την επιλεγμένη χώρα/περιφέρεια)			Σύνδεσμος
R7	Το διάμεσο ύψος εκταμιευθέντων δανείων ως ποσοστό του κατά κεφαλήν ακαθάριστου εθνικού εισοδήματος	C	$(R5 / R6) * 100$				
R8	Συνολικός αριθμός πελατών	C	F8				Αριθμός
R9	Συνολικός αριθμός γυναικών πελατών	I			4.2.4		Αριθμός
R10	Το % γυναικών δανειοληπτών	C	$(R10 / R8) * 100$				
R11	Αριθμός αστικών/ αγροτικών πελατών		Συμπλήρωση		4.2.5	Επιλογή αστικού αγροτικού	Σύνδεσμος
R12	Το % αστικών/αγροτών πελατών	C	$(R11 / R8) * 100$		4.2.5		Πλαίσιο καταλόγου

Αναγνωριστικό πεδίου	Πεδία (Συμπληρωμένα και υπολογισμένα πεδία)	Συμπληρωμένο (I) και υπολογισμένο πεδίο (C)	Τύπος (Πεδία)	Τύπος	Αριθμός ρήτρας	Συμβολή για εργαλείο ή επεξεργασία οπτικά στο πεδίο	Τύπος πεδίου
R13	Όριο της φτώχειας	C		Αυτόματη (συνδεδεμένη με την επιλεγμένη χώρα/περιφέρεια)	4.2.6	Εθνικά/περιφερειακά καθορισμένο επίπεδο εισοδήματος κάτω από το οποίο τα νοικοκυριά θεωρούνται φτωχά	Σύνδεσμος
R14	Αριθμός πελατών κάτω από το όριο της φτώχειας	I		Συμπλήρωση	4.2.6		
R15	Το % πελατών κάτω από το όριο της φτώχειας	C	$(R14 / R8) * 100$		4.2.6		
R16	Αριθμός πελατών που αρχίζουν να στρέφονται στον παραδοσιακό χρηματοπιστωτικό τομέα			Συμπλήρωση	4.2.7		Αριθμός
R17	% πελατών που αρχίζουν να στρέφονται στον παραδοσιακό χρηματοπιστωτικό τομέα	C	$(R16 / R8) * 100$		4.2.7		Αριθμός
R18	Αριθμός πελατών που έχουν σχέση με εθνικές μειονότητες			Συμπλήρωση	4.2.8		Πλαίσιο καταλόγου + Κείμενο (προς επαλήθευση)
R19	Το % πελατών που έχουν σχέση με εθνικές μειονότητες	C	$(R18 / R8) * 100$		4.2.8		
R20	Αριθμός δανείων για νέες επιχειρήσεις	I		Συμπλήρωση	4.2.9		
R21	Το % δανείων για νέες επιχειρήσεις	C	$(R20 / R2) * 100$		4.2.9		Αριθμός
R22	Αριθμός πελατών που λαμβάνουν επιδόματα κοινωνικής πρόνοιας			Συμπλήρωση	4.2.10		
R23	Το % πελατών που λαμβάνουν επιδόματα κοινωνικής πρόνοιας	C	$(R23 / R8) * 100$		4.2.1		Αριθμός
<b>ΚΟΙΝΑ ΠΡΟΤΥΠΑ ΓΝΩΣΤΟΠΟΙΗΣΗΣ</b>							
R24	Ενεργοί δανειολήπτες	C	F8		4.4.1	Οι πάροχοι μικροπιστώσεων δημοσιοποιούν, σε ετήσια βάση, τους ακόλουθους δείκτες:  Ρήτρα 4.4.1: Αριθμός ενεργών δανειοληπτών Πρόκειται για τον αριθμό των ιδιωτών οι οποίοι έχουν επί του παρόντος ανεξόφλητα δάνεια έναντι του πάροχου μικροπίστωσης ή έχουν κατά κύριο λόγο την ευθύνη αποπληρωμής οιοδήποτε μέρους του ακαθάριστου δανειακού χαρτοφυλακίου. Ένας ιδιώτης που έχει λάβει πολλαπλά δάνεια από πάροχο μικροπιστώσεων πρέπει να υπολογίζεται ως ένας και μόνον δανειολήπτης.	Αριθμός
R25	Αριθμός χορηγηθέντων δανείων	I	qa		4.4.2		Αριθμός
R26	Συνολική αξία χορηγηθέντων δανείων	I			4.4.2		Αριθμός
R27	Αριθμός ανεξόφλητων δανείων	I			4.4.2		Αριθμός

## Τελικές κατευθυντήριες γραμμές για παρόχους

Αναγνωριστικό πεδίου	Πεδία (Συμπληρωμένα και υπολογισμένα πεδία)	Συμπληρωμένο (I) και υπολογισμένο πεδίο (C)	Τύπος (Πεδία)	Τύπος	Αριθμός ρήτρας	Συμβολή για εργαλείο ή επεξήγηση όπια στο πεδίο	Τύπος πεδίου
R28	Συνολική αξία ανεξόφλητων δανείων	I			4.4.2		Αριθμός
R29	Αξία τρέχοντος χαρτοφυλακίου	I			4.4.3		Αριθμός
R30	Αξία ακαθάριστου χαρτοφυλακίου	I			4.4.3		Αριθμός
R31	Αξία καθαρού χαρτοφυλακίου	I			4.4.3		Αριθμός
R32	Χαρτοφυλάκιο επισφάλειας - PAR 30	C	F17		4.4.4	Οι πάροχοι γνωστοποιούν τα PAR για 30 ή 45 ημέρες. Συνιστάται να γνωστοποιούν οι πάροχοι τα PAR 30, διότι αυτό είναι το μέτρο που αναγνωρίζεται διεθνώς.	Αριθμός
R33	Χαρτοφυλάκιο επισφάλειας - PAR 45	C	F18		4.4.4		
R34	Συνολική αξία των περιουσιακών στοιχείων και υποχρεώσεων.	C	F21		4.4.5		Αριθμός
R35	% κόστους ανά επιδοτούμενο δάνειο			?	4.4.8		Αριθμός
R36	Συνολικός αριθμός υπαλλήλων	I		Συμπλήρωση	4.4.9		Αριθμός
R37	Συνολικός αριθμός υπαλλήλων που είναι υπεύθυνοι για τη χορήγηση δανείων πελατών	I		Συμπλήρωση	4.4.9		Αριθμός
R38	Συνολικός αριθμός αιτούντων	I		Συμπλήρωση			
R39	Συνολικός αριθμός καταγγελιών που υπέβαλαν αιτούντες το τρέχον έτος	I		Συμπλήρωση	4.5	Όλα τα ζητήματα που αναφέρει ένας αιτών ή ένας πρώην ή νυν πελάτης μέσω επίσημης διαδικασίας καταγγελιών πρέπει να καταγράφονται ως καταγγελίες.	Αριθμός
R40	Καταγγελίες ως % των αιτούντων	C	$(R39/R38) * 100$		4.5		
R41	Συνολικός αριθμός πρώην πελατών	I		Συμπλήρωση	4.5		
R42	Συνολικός αριθμός καταγγελιών από πρώην πελάτες	I			4.5		Αριθμός
R43	Καταγγελίες ως % πρώην πελατών	C	$(R42/R41) * 100$		4.6		
R44	Συνολικός αριθμός καταγγελιών από νυν πελάτες	I		Συμπλήρωση	4.6	Όλα τα ζητήματα που αναφέρει ένας αιτών ή ένας πρώην ή νυν πελάτης μέσω επίσημης διαδικασίας καταγγελιών πρέπει να καταγράφονται ως καταγγελίες.	Αριθμός
R45	Καταγγελίες ως % νυν πελατών	C	$(R44/F8) * 100$		4.6		
	Καταγγελίες ως % αιτούντων & πρώην & νυν πελατών	C			4.6.2	Αυτή η ρήτρα έχει καθοριστεί ως μια 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.	Αριθμός

# Μορφότυπος έκθεσης του αξιολογητή

## Σχετικά με τον πάροχο

Η έκθεση του αξιολογητή θα πρέπει να περιέχει σύντομη επισκόπηση του παρόχου. Σε αυτήν θα πρέπει να αναφέρονται το όνομα του παρόχου, ο τόπος άσκησης των δραστηριοτήτων του, το θεσμικό και νομικό του πλαίσιο, οι υπηρεσίες που παρέχει, το χαρτοφυλάκιο μικροπιστώσεων του και ένα σύντομο ιστορικό του. Ο αξιολογητής μπορεί επίσης να χρησιμοποιήσει τη συγκεκριμένη ενότητα για να επισημάνει πτυχές του παρόχου που σχετίζονται με τη συμμόρφωση. Σε αυτές μπορεί να περιλαμβάνεται ενδεχόμενη υπερβολική εξάρτηση του παρόχου από συναλλαγές σε μετρητά, οι οποίες επηρεάζουν τις ρυθμίσεις περί διαχείρισης κινδύνου.

## Δυνατότητα εφαρμογής

Στην εν λόγω ενότητα, ο αξιολογητής θα πρέπει να αναφέρει αναλυτικά τον αριθμό των εφαρμοστέων ρητρών και τη συνολική στάθμισή τους. Σε περίπτωση όπου πάροχος και αξιολογητής δεν συμφωνούν ως προς τη δυνατότητα εφαρμογής μιας ρήτρας, ο αξιολογητής θα πρέπει να το επισημαίνει εδώ. Θα πρέπει να συμπεριλαμβάνεται το αποτέλεσμα της διαφωνίας και το σκεπτικό του (π.χ. για την κατηγοριοποίηση μιας ρήτρας ως μη εφαρμοστέας αντίθετα με την κρίση του παρόχου).

## Συμμόρφωση

Η ενότητα αυτή θα πρέπει να ξεκινά με ορισμένες γενικές παρατηρήσεις σχετικά με τη συμμόρφωση, συμπεριλαμβανομένης της αναλογίας των ρητρών με τις οποίες παρατηρείται συμμόρφωση σε σχέση με τη συνολική βαθμολογία. Ο αξιολογητής θα πρέπει επίσης να επισημαίνει τυχόν γενικές πηγές μη συμμόρφωσης, για παράδειγμα εάν υπάρχουν γενικού τύπου προβληματισμοί σχετικά με την πιστωτική πολιτική που έχει ως αποτέλεσμα τη μη συμμόρφωση με σειρά ρητρών. Στην εν λόγω ενότητα, ο αξιολογητής θα πρέπει να απαριθμεί τις ρήτρες με τις οποίες οι πάροχοι έχουν δηλώσει ότι συμμορφώνονται, αλλά οι αξιολογητές έχουν αντίθετη άποψη. Για καθεμία από αυτές τις ρήτρες, ο αξιολογητής θα πρέπει να παρέχει αιτιολόγηση της μη συμμόρφωσης από τον πάροχο. Ο αξιολογητής θα πρέπει να είναι σε θέση να αντλεί τις εν λόγω πληροφορίες από τη στήλη «Παρατηρήσεις αξιολογητή – συμμόρφωση» στο εργαλείο αυτοαξιολόγησης.

## Σύσταση

Στο τέλος της έκθεσης, ο αξιολογητής θα πρέπει να υποβάλει σύσταση σχετικά με το αν θα πρέπει ή όχι να απονεμηθεί πιστοποιητικό συμμόρφωσης στον πάροχο. Σε περίπτωση που η σύσταση του αξιολογητή είναι να μην απονεμηθεί το πιστοποιητικό στον πάροχο, θα πρέπει να εξηγήσει τους λόγους, να αναφέρει λεπτομερώς τα μέτρα που πρέπει να ληφθούν για την επίτευξη συμμόρφωσης και να εντοπίσει τυχόν στήριξη ή πόρους που θα χρειαστεί ο πάροχος για την υλοποίηση αυτών των αλλαγών.

# Μορφότυπος επιστολής απονομής πιστοποιητικού συμμόρφωσης - Υπόδειγμα

Αριθμός αναφοράς .....

Ημερομηνία .....

Τόπος .....

Αξιότιμε/η κύριε/κυρία ...,

Επικοινωνώ μαζί σας σχετικά με την αξιολόγηση της συμμόρφωσης του ΠΑΡΟΧΟΥ με τον Ευρωπαϊκό κώδικα καλής πρακτικής για τη χορήγηση μικροπιστώσεων (εφεξής «ο κώδικας»).

Είμαι στην ευχάριστη θέση να σας ενημερώσω ότι στις ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ, η διευθύνουσα ομάδα αναγνώρισε επισήμως ότι ο ΠΑΡΟΧΟΣ συμμορφώνεται με τον κώδικα. Επισυνάπτω το πιστοποιητικό συμμόρφωσης. Το πιστοποιητικό έχει ισχύ έως τις ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ, οπότε ο ΠΑΡΟΧΟΣ θα πρέπει να υποβληθεί σε νέα αξιολόγηση συμμόρφωσης.

Η απόφαση της διευθύνουσας ομάδας βασίστηκε στην έκθεση του αξιολογητή για τον ΠΑΡΟΧΟ, η οποία υποβλήθηκε από τον ΑΞΙΟΛΟΓΗΤΗ στις ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ (επισυνάπτεται). Ο ΑΞΙΟΛΟΓΗΤΗΣ έκρινε ότι ο ΠΑΡΟΧΟΣ συμμορφώνεται με όλες τις ρήτρες προτεραιότητας και με ποσοστό X % των ρητρών του κώδικα. Το ποσοστό αυτό υπερβαίνει τη συνολική βαθμολογία του 80 %.

Συνοπτική παρουσίαση των παρατηρήσεων του αξιολογητή (ήτοι αναφορικά με τη δυνατότητα εφαρμογής/τη συμμόρφωση με τις ρήτρες, τομείς δυναμικής βελτίωσης, κ.λπ.)

Συνοπτική παρουσίαση των παρατηρήσεων της διευθύνουσας ομάδας (ήτοι τομείς όπου παρουσιάζονται διαφωνίες με τον αξιολογητή, προτεινόμενα επόμενα βήματα)

Για τυχόν ερωτήσεις ή παρατηρήσεις, μην διστάσετε να επικοινωνήσετε μαζί μου.

Σας ευχαριστώ και σας εύχομαι κάθε επιτυχία,

ΥΠΟΓΡΑΦΗ ΠΡΟΕΔΡΟΥ ΔΙΕΥΘΥΝΟΥΣΑΣ ΟΜΑΔΑΣ

# Μορφότυπος επιστολής μη απονομής πιστοποιητικού συμμόρφωσης - Υπόδειγμα

Αριθμός αναφοράς .....

Ημερομηνία .....

Τόπος .....

Αξιότιμε/η κύριε/κυρία ...,

Επικοινωνώ μαζί σας σχετικά με την αξιολόγηση της συμμόρφωσης του ΟΝΟΜΑ ΟΡΓΑΝΙΣΜΟΥ με τον Ευρωπαϊκό κώδικα καλής πρακτικής για τη χορήγηση μικροπιστώσεων (εφεξής «ο κώδικας»).

Είμαι στη δυσάρεστη θέση να σας ενημερώσω ότι κατά την ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ, η διευθύνουσα ομάδα αποφάσισε ότι ο ΟΝΟΜΑ ΟΡΓΑΝΙΣΜΟΥ δεν συμμορφώνεται με τον κώδικα.

Η απόφαση της διευθύνουσας ομάδας βασίστηκε στην έκθεση του αξιολογητή για τον ΟΝΟΜΑ ΟΡΓΑΝΙΣΜΟΥ, η οποία υποβλήθηκε από τον ΑΞΙΟΛΟΓΗΤΗ στις ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ (επισυνάπτεται). Ο ΑΞΙΟΛΟΓΗΤΗΣ έκρινε ότι ο ΟΝΟΜΑ ΟΡΓΑΝΙΣΜΟΥ συμμορφώνεται με όλες τις/ΑΡΙΘΜΟΣ ρήτρες προτεραιότητας και με ποσοστό Χ% των ρητρών του κώδικα. Για να συμμορφώνεται με τον κώδικα, ο πάροχος θα πρέπει να συμμορφώνεται με όλες τις ρήτρες προτεραιότητας και με ποσοστό 80% των ρητρών που ισχύουν για τον πάροχο.

Συνοπτική παρουσίαση των παρατηρήσεων του αξιολογητή (ήτοι αναφορικά με τη δυνατότητα εφαρμογής/τη συμμόρφωση με τις ρήτρες, τομείς δυναμικής βελτίωσης, κ.λπ.)

Συνοπτική παρουσίαση των παρατηρήσεων της διευθύνουσας ομάδας (ήτοι τομείς όπου παρουσιάζονται διαφωνίες με τον αξιολογητή, προτεινόμενα επόμενα βήματα, προτεινόμενο χρονοδιάγραμμα εφαρμογής κτλ)

Για τυχόν ερωτήσεις ή παρατηρήσεις, μην διστάσετε να επικοινωνήσετε μαζί μου.

Σας ευχαριστώ και σας εύχομαι κάθε επιτυχία,

ΥΠΟΓΡΑΦΗ ΠΡΟΕΔΡΟΥ ΔΙΕΥΘΥΝΟΥΣΑΣ ΟΜΑΔΑΣ



# Έντυπο Υιοθέτησης

ΟΝΟΜΑ ΟΡΓΑΝΙΣΜΟΥ .....

Ο «ΕΥΡΩΠΑΪΚΟΣ ΚΩΔΙΚΑΣ ΚΑΛΗΣ ΠΡΑΚΤΙΚΗΣ ΓΙΑ ΤΗ ΧΟΡΗΓΗΣΗ ΜΙΚΡΟΠΙΣΤΩΣΕΩΝ» (εφεξής, «ο κώδικας») προβλέπει κατευθυντήριες γραμμές και πρότυπα όσον αφορά την παροχή μικροπιστώσεων από μη τραπεζικούς παρόχους μικροπιστώσεων. Εκπονήθηκε σε στενή συνεννόηση με κείριους άμεσα ενδιαφερόμενους φορείς του ευρωπαϊκού τομέα μικροπιστώσεων.

Αναγνωρίζουμε τη σημασία του κώδικα και τον υιοθετούμε ως μέσο αύξησης του επιπέδου των εφαρμοζόμενων προτύπων προς όφελος των παρόχων και των πελατών. Αναγνωρίζουμε την αξία των αρχών που έχουν διατυπωθεί για τη θέσπιση ορθών πρακτικών στο πλαίσιο οργανισμών που έχουν προσχωρήσει στον κώδικα.

Υιοθετώντας τον κώδικα, δεσμευόμαστε για την προώθησή του και συνιστούμε την προσχώρηση των μη τραπεζικών παρόχων μικροπιστώσεων σε αυτόν.

Συναινούμε στη δημοσίευση της δέσμευσής μας στους δικτυακούς τόπους της Ευρωπαϊκής Επιτροπής.

Αναγνωρίζουμε ότι οι ρήτρες ενδέχεται να μεταβληθούν ενόψει εξελίξεων όσον αφορά τις αναγνωρισμένες ορθές πρακτικές κατόπιν κατάλληλων διαβουλεύσεων.

Κατανοούμε ότι διατηρούμε το δικαίωμα να αποσύρουμε την υποστήριξή μας.

Υπογραφή του εξουσιοδοτημένου υπαλλήλου ή μέλους του Δ.Σ. \*

Όνοματεπώνυμο ..... Θέση .....

Υπογραφή ..... Ημερομηνία .....

## Στοιχεία επικοινωνίας \*

Όνοματεπώνυμο ..... Υπογραφή .....

## Στοιχεία επικοινωνίας

Όνομα .....

Διεύθυνση .....

Ηλ. ταχυδρομείο .....

(\* ΜΕ ΚΕΦΑΛΑΙΑ)





■ Υπηρεσία Εκδόσεων

ISBN 978-92-79-38735-7  
doi:10.2776/86663



9 789279 387357