



# Европейски кодекс за добри практики при предоставянето на микрокредити



Version 2.5 - November 2017

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

Luxembourg: Publications Office of the European Union, 2017

© European Union, 2017

Cover photo: © iStockphoto

Reuse is authorised provided the source is acknowledged.

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

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

PDF ISBN 978-92-79-93700-2 doi: 10.2767/44184 KE-06-18-083-BG-N

PRINT ISBN 978-92-79-93696-8 doi: 10.2767/010819 KE-06-18-083-BG-C

# **Европейски кодекс за добри практики при предоставянето на микрокредити**

# Увод

Европейският пазар за микрофинансиране е нов и разрастващ се, което обещава значителен потенциал. Този пазар обаче е все още доста разнороден поради различията в правните и институционалните рамки в държавите членки и многообразието на доставчиците на микрокредитиране. Микрокредитите в ЕС се предоставят от финансови институции като търговски банки, спестовни банки, кооперативни банки и публични банки, както и от редица небанкови субекти като институции за микрофинансиране, фондации, кредитни съюзи, благотворителни организации, неправителствени организации и др.

В резултат на това практиките по отпускане на микрокредити варират значително в зависимост от вида на институцията, която предоставя микрокредити, правната ѝ форма, средата, в която функционира, и възможностите ѝ да прилага процедури за добро и ефективно управление.

При тези обстоятелства разработването на общоприет доброволен Европейски кодекс за добри практики при предоставянето на микрокредити бе идентифицирано от Комисията като важна част от инициативата ѝ<sup>1</sup> за насърчаване на най-добрите практики в сферата на микрокредитирането. Чрез създаването на насоки с добри практики и набелязването на очакванията и общите стандарти, Комисията цели да подпомогне сектора при справянето му с предизвикателствата, свързани с достъпа до дългосрочно финансиране, поддържането и повишаването на качеството на услугите и прехода към устойчивост.

Представените в настоящия документ принципи за управление и ръководство като цяло не са нови, но отразяват най-добрите практики в целия сектор. Целта на настоящия документ е да представи подробно набор от одобрени стандарти, признати в Европейския съюз, които са ключови по отношение на функционирането и отчитането на доставчици на микрокредити.

Разработването на настоящия Европейски кодекс за добри практики е извършено<sup>2</sup> в тясно сътрудничество с многобройни участници и заинтересовани страни в сектора на микрофинансирането, например финансиращи структури, инвеститори, клиенти, собственици, регулатори и партньорски организации. За него допринесоха експертните познания и ценният опит, придобит от много субекти в сферата на микрофинансирането в ЕС, и по-специално професионалните асоциации Европейска мрежа за микрофинансиране (EMN), Център за микрофинансиране (MFC) и Асоциацията за развитие на общностно финансиране (CDFA).

Надяваме се, че Европейският кодекс за добри практики при предоставянето на микрокредити ще допринесе за насърчаване на добрите практики и допълнителното подобряване на управлението и ефективното ръководство в сектора на микрофинансирането в Европейския съюз.

Dirk Ahner,  
Генерален директор  
ГД „Регионална политика“  
Европейска комисия



Heinz Zourek,  
Генерален директор  
ГД „Предприятия и промишленост“  
Европейска комисия



1 Съобщение „Европейска инициатива за развитие на микрокредитирането в подкрепа на растежа и заетостта“ COM(2007)708 от 20.12.2007 г.

2 Европейският кодекс за добри практики при предоставянето на микрокредити е изготвен от д-р Карл Дейсън и Пол Вик от Community Finance Solutions, University of Salford (UK) в рамките на подписан договор с Европейската комисия.

# Благодарности

Изброените по-долу по азбучен ред организации са допринесли за разработването на Европейския кодекс за добри практики при предоставянето на микрокредити:

- Association of Cooperative Savings and Credit Unions Network of European Credit Unions
- Association pour le droit à l'initiative économique (ADIE)
- Banca Etica
- Bundesverband Öffentlicher Banken Deutschlands
- Centre for European Research in Microfinance (CERMI)
- Community Development Community Development Finance Association (CDFA)
- CoopEst
- Deutsche Sparkassen- und Giroverband (DSGV)
- Deutsches Mikrofinanz Institut (DMI)
- Eurom Consultancy & Studies
- European Association of Co-operative Banks (EACB)
- European Association of Public Banks (EAPB)
- European Banking Federation (EBF)
- European Investment Fund (EIF)
- European Microfinance Network (EMN)
- European Network of Credit Unions
- European Saving Banks Group (ESBG)
- Evers & Jung
- Express Finance IFN SA
- Fair Finance
- Fédération nationale des caisses d'épargne
- Finance Policy Department for Business, Innovation and skills (BIS)
- Good.Bee Holding
- Groupe Banques populaires Caisses d'épargne (BPCE)
- Kreditanstalt für Wiederaufbau (KfW)
- Luxflag
- MicroBank
- Microfinance Centre for Central Europe and new Independent States (MFC)
- MicroFinanza Rating
- NRW.Bank
- Planet Rating
- Qredits
- The Financial Services Authority (FSA)
- Wirtschaftskammer Oberösterreich (WKÖ)

Много други участници също бяха ангажирани в процеса чрез попълване на анкети.

# Съдържание

<b>Относно кодекса за добри практики</b> .....	9
Как бе разработен Кодексът? .....	10
Защо е необходим Кодекс за добри практики за доставчици на микрокредити в ЕС? .....	10
Кои институции попадат в обхвата на Кодекса за добри практики? .....	10
За каква аудитория е предназначен Кодексът за добри практики? .....	10
Как да се използва настоящият документ? .....	11
Обзорна таблица .....	12
<b>1 – Връзки с клиенти и инвеститори</b> .....	23
Въведение .....	24
Връзки с клиенти .....	24
Достатъчно информация, предоставена на клиента .....	24
Права на клиента .....	25
Избягване на прекомерна задлъжнялост на клиентите .....	25
Грижа за клиента .....	26
Етично поведение на персонала и институцията .....	26
Защита на данните на клиентите .....	27
Връзки с инвеститори .....	27
<b>2 – Управление</b> .....	29
Въведение .....	30
Разработване на бизнес план .....	30
Съвет на директорите .....	31
Независимост на директорите .....	31
Отговорности на съвета на директорите .....	32
Въздействие на съвета на директорите върху доставчика на микрокредити .....	33
Подбор и представителство на членовете на съвета на директорите .....	33
Организация на практическата работа на съвета на директорите .....	34
РЪКОВОДСТВО .....	34
Експертни познания на ръководството и управление на човешките ресурси .....	34
Оперативни наръчници .....	35

Външен одит .....	35
<b>3 – Управление на риска .....</b>	<b>37</b>
Въведение.....	38
Рамка за управление на риска.....	38
Управление на кредитния риск.....	39
Планиране на качеството на портфейла .....	40
Управление на измами и риска за сигурността.....	40
Звено за вътрешен одит .....	42
<b>4 – Стандарти за отчитане .....</b>	<b>45</b>
Въведение.....	46
Общи стандарти за финансово отчитане.....	46
Общи стандарти за социално отчитане.....	48
Общи стандарти за оповестяване .....	49
<b>5 – Управленски информационни системи .....</b>	<b>51</b>
Въведение.....	52
Функционална завършеност и възможност за разширяване .....	52
Сигурност и подпомагане на персонала.....	53
<b>Речник.....</b>	<b>54</b>







# Относно кодекса за добри практики



В Европейския кодекс за добри практики при предоставянето на микрокредити са събрани набор от общоприети стандарти по отношение на ръководството, управлението, управлението на риска, отчитането и връзките с клиенти и инвеститори, в сектора на микрокредитирането в Европейския съюз. Тези стандарти са в полза на клиентите, инвеститорите, финансиращите структури, собствениците, регулаторите и партньорските организации.

### Как бе разработен Кодексът?

Кодексът се основава на признати най-добри практики в сектора на микрофинансирането и е разработен в тясно взаимодействие със сектора на микрокредитирането в ЕС и заинтересованите страни в него. Разработването на Кодекса за добри практики бе ръководено от следните принципи:

- Поставяне на акцент върху включването на специфично и измеримо съдържание, въз основа на което ръководството и съветът на директорите на доставчика на микрокредити да могат да предприемат действия за укрепване на организациите им.
- Поставяне на акцент върху разработването на кодекс, съобразен с многообразието от доставчици на микрокредити в ЕС по отношение на пазарните условия, институционалните форми и правните рамки.
- Поставяне на акцент върху повишаване на стандартите чрез баланс между необходимостта от въвеждане на най-добри практики и реалистичните оперативни очаквания на доставчиците.

### Защо е необходим Кодекс за добри практики за доставчици на микрокредити в ЕС?

Разработването на Кодекса се основава на признанието, че – с оглед на разнородните регулаторни рамки, в които функционират доставчиците на микрокредити в ЕС – има необходимост от уеднаквен набор от общоприети за сектора очаквания и стандарти. Целта е това да бъде от полза за самия сектор, както и за финансиращите структури, инвеститорите, клиентите, собствениците, регулаторите и партньорските организации. В Кодекса са заложили насоки с добри практики, които ще позволят на сектора да се справи по-ефективно с предизвикателствата, свързани с достъпа до дългосрочно финансиране, поддържане и повишаване на качеството на услугите и преход към устойчивост.

Целта на Кодекса не е да въведе или замени съществуващата нормативна уредба, която регулира доставчиците на микрокредити. Вместо това има за цел да опише подробно набор общи стандарти по отношение на функционирането и отчитането на доставчиците на микрокредити.

### Кои институции попадат в обхвата на Кодекса за добри практики?

В обхвата на Кодекса за добри практики попадат основно небанковите доставчици на микрокредити, които предоставят заеми от до 25 000 EUR на микропредприемачи. Секторът на микрокредитирането в ЕС обаче е разнороден по отношение на размер, институционално устройство и пазари, на които функционира. Следователно не всички практики могат да бъдат приети за добри практики или дори за приложими по отношение на всички доставчици на микрокредити. В някои случаи може вече да съществува нормативна уредба, която да обхваща определени области и практики. В Кодекса се признава това и, когато е приложимо, се уточнява видът на институциите, които не попадат в обхвата на въпросната точка.

### За каква аудитория е предназначен Кодексът за добри практики?

Настоящият Кодекс за добри практики е предназначен за ръководители, директори, клиенти, инвеститори, финансиращи структури, собственици, регулатори на доставчици на микрокредити и партньорските им организации. Изготвен е като инструмент за директорите, заинтересованите страни и ръководителите на доставчиците на микрокредити, с цел подобряване на функционирането на сектора. За клиентите той е инструмент, който гарантира, че те биват третирани по справедлив и етичен начин. На инвеститорите и финансиращите структури той гарантира, че секторът функционира

съгласно прозрачни и общоевропейски стандарти за отчитане. На регулаторите той дава известна сигурност, че секторът функционира съгласно добри бизнес практики и принципи и че е добре управляван.

## Как да се използва настоящият документ?

Кодексът се състои от пет раздела:

- Връзки с клиенти и инвеститори: Този раздел обхваща задълженията на доставчиците на микрокредити по отношение на клиенти и инвеститори и правата на клиентите и инвеститорите.
- Управление: Този раздел обхваща стандартите, свързани както с ръководството, така и със съвета на доставчиците на микрокредити.
- Общи стандарти за отчитане: Този раздел определя кои показатели доставчиците на микрокредити трябва да събират, докладват и оповестяват.
- Управленски информационни системи: В този раздел са определени подробно общите стандарти за управленски информационни системи
- Управление на риска: В този раздел са определени подробно общите подходи и процедура за управление на риска.

Точките са представени, както е посочено по-долу:

### Точка 1.1



За заеми със срок от 12 или повече месеца, доставчиците на микрокредити ще предоставят ясна и точна информация на своите клиенти относно техния заем в годишно извлечение.

Годишното извлечение трябва да включва изплатената сума (лихва и главница), салдо (лихва и главница) и структура на оставащите плащания (време, суми, лихва и главница). Годишното извлечение може да бъде представено в електронен формат, на хартия или при лична среща.

## Приоритетни точки – P

Няколко точки в целия документ са набелязани като приоритетни. Тези точки се разглеждат като особено важни и са представени, както е посочено по-долу.

### Точка 1.2



#### Доставчиците на микрокредити ще оповестяват разходите по заеми в споразумение за кредит като общи разходи по заеми

Този клауза е набелязана като **приоритетна**, тъй като оповестяването на общите разходи по заемите е от ключово значение, за да се даде възможност на клиента да взема информирани финансови решения. Общите разходи по заеми (ОРЗ) представляват общите разходи по поемането на дългово задължение (заем), които могат да включват лихвени плащания и други финансови такси, които следва да бъдат платени от клиента и са известни на заемодателя към момента на отпускане на заема. ОРЗ имат стойностно изражение. ОРЗ следва да бъдат упоменати в писмата, съдържащи оферти, информационните листовки и други предоговорни документи, както и в самите споразумения за заем.

## Ниво на трудност – / / / / /

Нивото на трудност при прилагането на точката е посочено с (ниско ниво), (средно ниво) и (високо ниво).

## Единствено за големи институции – ▲

Когато точката е приложима единствено за големи институции, това е посочено чрез символа , поставен след точката. Тук големите институции са дефинирани като доставчици, които имат повече от 7 000 активни заемополучатели<sup>3</sup> и повече от 70 служители. В допълнителните насоки по точките се правят препратки и към малките и средните доставчици. В обхвата на малките доставчици попадат организациите с по-малко от 4 000 клиенти и 35 служители, докато средните доставчици имат между 4 000 и 7 000 клиенти и 35 до 70 служители.

В таблицата в началото на документа са резюмирани всички точки. Приоритетните точки в таблицата са подчертани и с червен шрифт.

Някои от използваните термини са обяснени в речник.

<sup>3</sup> Активните заемополучатели са физически лица, които към момента имат неизплатен заем към доставчика на микрокредити или носят основната отговорност за погасяването на която и да е част от брутен кредитен портфейл. Заемополучателите с множество заеми следва да се броят за един заемополучател.

# Обзорна таблица

Точка номер	Точка	Приоритет	Трудност	Единствено големи	Стр
<b>I. Връзки с клиенти и инвеститори</b>					
<b>Достатъчно информация за клиенти</b>					
<i>Доставчиците на микрокредити ще ...</i>					
1.1	оповестят разходите в рекламата си		🏠		24
<b>1.2</b>	<b>оповестяват разходите по заеми в споразумение за кредит като общи разходи по заеми</b>	<b>P</b>	🏠		24
1.3	предоставят на клиента преддоговорна информация		🏠		24
1.4	предоставят ясна информация в годишното извлечение за заема		🏠 🏠 🏠		24
1.5	предприемат мерки, за да гарантират, че клиентите разбират условията и процеса		🏠 🏠		24
<b>права на клиента</b>					
<i>клиентите имат право ...</i>					
<b>1.6</b>	<b>да се оттеглят от кредитното споразумение или да го погасят в рамките на 14 дни</b>	<b>P</b>	🏠 🏠		25
1.7	на достатъчно време да се запознаят с условията на договора и да зададат въпроси		🏠		25
1.8	на предсрочно погасяване		🏠 🏠		25
1.9	кредитната им история да бъде докладвана пред националната кредитна служба		🏠 🏠		25
<b>избягване на прекомерна задлъжнялост на клиентите</b>					
<i>Доставчиците на микрокредити ще ...</i>					
1.10	оценят способността за погасяване и достъпността на заема		🏠 🏠		25
1.11	прилагат кредитни политики, свързани с праговете на дълга на заемополучателите		🏠 🏠		25
1.12	информират незабавно заемополучателя за липсващо или непълно плащане		🏠		25
<b>Грижа за клиента</b>					
<i>Доставчиците на микрокредити ще ...</i>					

Точка номер	Точка	Приоритет	Трудност	Единствено големи	Стр
1.13	оценяват редовно удовлетвореността на клиентите		👍 👍 👍		26
1.14	прилагат политика, която изисква разследването на жалби		👍 👍		26
<b>1.15</b>	<b>разполагат с механизъм за справяне с жалби на клиенти</b>	<b>P</b>	👍		26
1.16	гарантират, че клиентите са информирани за правото си да подадат жалба		👍		26
<b>Етично поведение на персонала и институцията</b>					
<i>Доставчиците на микрокредити ще ...</i>					
1.17	изключат дискриминацията при подбора и отношението с клиентите		👍		26
1.18	определят приемливите и неприемливите практики при събиране на задължения		👍 👍		26
1.19	разполагат с изрична политика за приемливи залози на обезпечение		👍		26
1.20	Провеждат редовни оценки на персонала		👍		27
<b>Защита на данните на клиентите</b>					
<i>Доставчиците на микрокредити ще ...</i>					
1.21	разполагат с разписана политика за защита на личните данни на клиентите		👍 👍		27
1.22	разполагат със системи за защита на личната и финансовата информация на клиентите		👍 👍		27
1.23	обучават персонала относно защита на личната и финансовата информация на клиентите		👍 👍		27
1.24	информират клиентите относно използването на информация и правото да оттеглят съгласието си		👍		27
1.25	поискат писменото съгласие на клиента да оповестят публично информацията		👍		27
<b>Връзки с инвеститори</b>					
<i>Доставчиците на микрокредити ще ...</i>					
1.26	поемат отговорност да не подвеждат инвеститорите		👍		27
1.27	предоставят важна информация, която да позволи на инвеститорите да вземат информирани решения		👍		27
1.28	се насочват към инвеститори, които имат способността да разберат риска		👍		28
1.29	предприемат действия, за да установят самоличността на инвеститорите, за да предотвратят изпирането на пари		👍		28

Точка номер	Точка	Приоритет	Трудност	Единствено големи	Стр
<b>II. Управление</b>					
<b>Бизнес планиране</b>					
<i>Доставчиците на микрокредити ще ...</i>					
2.1	<b>изготвят бизнес план, който подлежи на редовен преглед</b>				30
2.2	изготвят бизнес план, който обхваща поне 3-5 години				30
2.3	<b>бизнес планът ще обхваща минимален брой аспекти от стопанската дейност</b>				30
2.4	измерят, оповестят и подобряват финансовата и социалната резултатност				30
2.5	използват инструменти за контрол на ръководството и резултатността				30
<b>Съвет на директорите</b>					
2.6	<b>Доставчиците на микрокредити ще имат съвет на директорите или еквивалентен орган</b>				31
2.7	Съветът ще разполага с одитен или надзорен комитет				31
<i>Одитният или надзорният комитет ще ...</i>					
2.8	бъде независим от ръководството				31
2.9	провежда ежегодни срещи с външните одитори				31
2.10	има експертни познания в областта на финансовия анализ и счетоводството				31
<i>Съветът на директорите ще ...</i>					
2.11	разполага с минимален брой членове				31
2.12	<b>се състои от мнозинство независими директори</b>				32
2.13	бъде избран от годишното общо събрание или еквивалентен орган				32
2.14	подлежи на контрол от страна на годишното общо събрание или еквивалентен орган				32
2.15	контролира дейността на висшето ръководство				32
2.16	носи отговорност за спазването на законите и подзаконовата уредба				32
2.17	контролира дали доставчикът спазва мисията и бизнес плана си				32
2.18	наблюдава редовно финансовата резултатност				32
2.19	има представител на интервюто при наемане на изпълнителен директор				33



Точка номер	Точка	Приоритет	Трудност	Единствено големи	Стр
2.20	има правото на вето при назначения на изпълнителното ръководство		🏠		32
2.21	взема решения за нивото на възнаграждение за длъжностите на изпълнителното ръководство		🏠 🏠		33
2.22	одобрява всякакви промени в ценовите политики		🏠		33
2.23	отговаря за портфолио „Качество и финансова резултатност“		🏠		33
2.24	разполага с членове, които разбират от банково дело и финанси		🏠 🏠	⚠️	33
2.25	разполага с членове, които ще придобият разбиране за кредитен риск		🏠 🏠	⚠️	33
<i>Доставчиците на микрокредити ще ...</i>					
2.26	разполагат с правила, които изключват назначаването на лица с неподходящи качества за членове на съвета на директорите		🏠		33
2.27	разполагат с правила, които ще поставят ограничения на мандата и ротация		🏠		34
2.28	изискват оповестяване на конфликтите на интереси от страна на членовете на съвета на директорите		🏠		34
2.29	разполагат с членове на съвета на директорите с квалификация в областта на финанси, бизнес, управление и право		🏠 🏠	⚠️	34
<i>Съветът ще ...</i>					
2.30	заседава най-малко четири пъти годишно		🏠		34
<i>Доставчиците на микрокредити ще ...</i>					
2.31	имат кворум, който да не позволява наличието на мнозинство на служителите или ръководството в съвета		🏠 🏠		34
2.32	оповестяват в годишния си отчет дела на отпускане на кредити на свързани лица		🏠 🏠		34
<b>Ръководство</b>					
2.33	Ръководството ще бъде квалифицирано да изпълнява ключови ръководни функции		🏠		34
<i>Доставчиците на микрокредити ще ...</i>					
2.34	разполагат с план за правоприемане за изпълнителното ръководство		🏠 🏠		34
2.35	прилагат политики за служителите, определени в наръчници за персонала		🏠 🏠	⚠️	35
2.36	разполагат с програми за формално обучение и въвеждащо обучение		🏠 🏠		35

Точка номер	Точка	Приоритет	Трудност	Единствено големи	Стр
2.37	разполагат с оперативни наръчници, които обхващат финансовите операции и управление		🏠 🏠		35
2.38	разполагат с оперативни наръчници, които обхващат операциите на касата		🏠 🏠 🏠	⚠️	35
<b>Външен одит</b>					
<b>2.39</b>	<b>Доставчиците на микрокредити ще подлежат ежегодно на външен одит</b>	<b>P</b>	🏠		35
2.40	Одиторът ще има необходимата квалификация		🏠		35
2.41	Външният одит ще е съобразен с националните или международните одитни стандарти		🏠		35
2.42	Външният одит ще бъде придружен от писмо на одитор		🏠		35
2.43	Доставчикът на микрокредити ще предприеме мерки в отговор на въпросите, идентифицирани от одитора		🏠		35
<b>III. Управление на риска</b>					
<b>Рамка за управление на риска</b>					
<i>Доставчиците на микрокредити ще ...</i>					
<b>3.1</b>	<b>имат процеси за идентифициране, оценяване и подреждане по важност на рисковете</b>	<b>P</b>	🏠 🏠 🏠		38
<b>3.2</b>	<b>определят висш ръководител, който да отговаря за управлението на риска</b>	<b>P</b>	🏠		38
3.3	възлагат отговорността за прилагане на проверки на риска		🏠		38
3.4	възлагат отговорността за упражняване на мониторинг и предоставяне на важни данни на ръководството		🏠		39
<b>Управление на кредитния риск</b>					
<i>Доставчиците на микрокредити ще ...</i>					
3.5	вземат предвид риска при разработването на кредитни продукти		🏠 🏠		39
<b>3.6</b>	<b>ограничават кредитните рискове, като изискват одобрение на всички заеми от двама души</b>	<b>P</b>	🏠		39
3.7	извършват преглед на сумарната експозиция на концентрациите на кредитен риск		🏠 🏠 🏠	⚠️	40
3.8	гарантират, че стимулите за персонала не са свързани с предоставянето на заеми.		🏠 🏠		40
3.9	измерват и проследяват резултатността на кредитния портфейл		🏠		40
3.10	преразглеждат редовно нивата и методиката за изчисляване на провизии срещу загубите от заеми		🏠 🏠		40

Точка номер	Точка	Приоритет	Трудност	Единствено големи	Стр
3.11	оповестяват методиката за изчисляване на провизии срещу загуби от заеми пред финансиращите структури и инвеститорите		🏠		40
3.12	имат изрична политика за отписване на задължения и я прилагат последователно		🏠 🏠		40
<b>Управление на риска от измами и риска за сигурността</b>					
<i>Доставчиците на микрокредити ще ...</i>					
3.13	определят ограничения за отпускане на кредити от различни видове служители и кредитни комитети		🏠		40
3.14	разполагат с процедури за разсрочване на заеми		🏠 🏠		41
3.15	разполагат с политики и процедури по отношение на обезпеченията		🏠 🏠		41
3.16	разполагат с политики, с които класифицират дейността по сметките за с целеви и нецелеви средства		🏠 🏠 🏠		41
3.17	ограничават работата с касови наличности чрез банки или използването на преводи по електронен път		🏠 🏠		41
3.18	прилагат следните мерки при работа с касови наличности ...				42
3.18.1	достатъчно мерки за сигурност за защита на касовите наличности и активите		🏠 🏠		42
3.18.2	стандартизирани и последователни процедури за касовите трансакции		🏠 🏠		42
3.18.3	разпределяне на задълженията при работа и регистриране на касовите трансакции		🏠 🏠		42
3.19	разпределяне на задълженията за одобрение и изплащане на заеми		🏠		42
<b>Вътрешен одит</b>					
<b>3.20</b>	<b>Доставчиците на микрокредити разполагат с ясно определен отдел за вътрешен одит, съобразен с размера на организацията</b>	<b>P</b>	🏠 🏠 🏠		42
3.21	Вътрешният одитор ще бъде пряко подчинен на съвета на директорите		🏠		42
3.22	Вътрешният одит ще определи:				43
3.22.1	надеждността на наличната информация		🏠 🏠		43
3.22.2	надеждността и точността на финансовата и оперативната информация		🏠 🏠		43
3.22.3	нарушения на вътрешните проверки		🏠 🏠		43
3.22.4	наличие на рискове, които не подлежат на контрол		🏠 🏠 🏠		43
3.23	Вътрешният одит ще бъде провеждан редовно		🏠 🏠	⚠️	43

Точка номер	Точка	Приоритет	Трудност	Единствено големи	Стр
<b>IV. Общи стандарти за отчитане</b>					
<b>Общи стандарти за финансово отчитане</b>					
<i>Доставчиците на микрокредити ще ...</i>					
4.1	прилагат общ метод за измерване и отчитане на:				46
4.1.1	текущ кредитен портфейл		🏠		46
4.1.2	брутен кредитен портфейл		🏠		46
4.1.3	нетен кредитен портфейл		🏠		46
4.1.4	активни заемополучатели		🏠 🏠		46
4.1.5	финансови приходи		🏠 🏠		46
4.1.6	оперативни приходи		🏠 🏠		46
4.1.7	разходи за персонал		🏠		47
4.1.8	административни разходи		🏠		47
4.1.9	финансови разходи		🏠		47
<b>4.1.10</b>	<b>р портфейл</b>	Ⓟ	🏠		47
4.1.11	отписване на задължения		🏠		47
4.1.12	корекции за загуби от обезценка и разходи за провизии		🏠		47
4.1.13	активи		🏠		47
4.1.14	пасиви		🏠		47
<b>4.1.15</b>	<b>коефициент на оперативна устойчивост</b>	Ⓟ	🏠		48
4.1.16	коефициент на финансова устойчивост		🏠 🏠		48
4.1.17	корекции на коефициенти на устойчивост, които вземат предвид субсидиите		🏠 🏠 🏠		48
<b>Общи стандарти за социално отчитане</b>					
<i>Доставчиците на микрокредити ще ...</i>					
4.2	оповестяват публично ...				
<b>4.2.1</b>	<b>социалната мисия</b>	Ⓟ	🏠		48
4.2.2	средния размер на изплатените заеми		🏠		48
4.2.3	среден размер на заемите като % от брутният национален доход		🏠		48
ако е важно за целевия пазар и мисията ...					
4.2.4	% клиенти жени		🏠		48
4.2.5	% в селски райони		🏠		48

Точка номер	Точка	Приоритет	Трудност	Единствено големи	Стр
4.2.6	% бедни клиенти		■ ■		48
4.2.7	% клиенти, преминали към традиционно финансиране		■ ■		48
4.2.8	% етническо малцинство или клиенти от коренното население		■		48
4.2.9	% финансирани стартиращи фирми		■		48
4.2.10	% клиенти на социални помощи		■		48
<b>Общи стандарти за оповестяване</b>					
4.3	Широката общественост ще има достъп до информация		■		49
<i>Доставчиците на микрокредити ще ...</i>					
4.4	оповестяват публично ...				
4.4.1	броя на активните заемополучатели		■		49
4.4.2	броя и стойността на отпуснатите и неизплатени заеми		■		49
4.4.3	стойността на текущия портфейл, брутен и нетен		■		49
4.4.4	рисковия портфейл		■		49
4.4.5	общата стойност на активите и пасивите		■		49
<b>4.4.6</b>	<b>коефициент на оперативна устойчивост</b>	<b>P</b>	■		49
4.4.7	коефициент на финансова устойчивост		■		49
4.4.8	% разходи на субсидиран заем		■		49
4.4.9	брой кредитни инспектори и (общо) персонал		■		49
4.5	регистрират жалбите от кандидатите за заеми и от, активните и бившите клиенти		■		49
<b>4.6</b>	<b>оповестяват публично данни относно жалбите</b>	<b>P</b>			49
4.6.1	броя жалби от кандидатите за заеми и от активните и бившите клиенти		■		49
4.6.2	жалбите като % от кандидати за заеми и от активните и бившите клиенти		■		49
<b>V. Управленски информационни системи</b>					
<b>Функционална завършеност и възможност за разширяване</b>					
<i>Доставчиците на микрокредити ще разполагат с УИС, която ...</i>					
<b>5.1</b>	<b>изготвя ключови оперативни и финансови отчети</b>	<b>P</b>			52
5.1.1	отчет за приходи и разходи		■		52

Точка номер	Точка	Приоритет	Трудност	Единствено големи	Стр
5.1.2	счетоводен баланс		🏠		52
5.1.3	ежедневен доклад за заеми и просрочени задължения, коефициенти и тенденции		🏠 🏠		52
5.2	позволява на доставчика да изпълнява цялата гама счетоводни дейности		🏠 🏠		52
5.3	функционира съобразно признатите счетоводни стандарти		🏠		52
5.4	<b>може да наблюдава и да управлява качеството и функциите на кредитния портфейл</b>	Ⓟ	🏠 🏠		52
5.5	<b>може да управлява и поддържа информацията относно клиентите</b>	Ⓟ	🏠		52
5.6	може да улеснява бързия достъп на ръководството, персонала и съвета на директорите до важна информация		🏠 🏠		52
5.7	може да управлява и внедрява нови продукти, множество офиси, услуги и канали за доставки		🏠 🏠		53
5.8	може да се справи с планирания растеж		🏠 🏠		53
<b>Сигурност и подпомагане на персонала</b>					
<i>Доставчиците на микрокредити ще ...</i>					
5.9	ограничат достъпа до данни, въведени от УИС		🏠 🏠		53
5.10	работят с различни нива на достъп на потребителите		🏠 🏠		53
5.11	ще имат разпоредби за съхранение и възстановяване на информация		🏠 🏠		53
5.12	ще имат УИС, която може да изпълнява редовни операции за архивиране		🏠 🏠		53
5.13	ще имат защити с цел предотвратяване на незаконно или неволно променяне на файлове с данни		🏠 🏠		53
5.14	ще имат УИС, която може да изготвя одитна следа по жизненоважни операции		🏠 🏠		53
5.15	ще осигурят обучение и/или наръчници за персонала		🏠 🏠		53







# 1 – Връзки с клиенти и инвеститори



## Въведение

Доставчиците на микрокредити имат ясни задължения към клиентите и инвеститорите си. Благосъстоянието на клиентите е тясно свързано с мисията на доставчика на микрокредити за борба с бедността и социалната и финансовата изолация, а частните и публичните инвеститори са все по-важни при финансирането на сектора. Следователно от изключителна важност е установяването на принципи, които да ръководят отношенията с клиентите, и принципи, които да гарантират прозрачност и надеждност при работа с инвеститори. В настоящия раздел на Кодекса са определени редица задължения на доставчиците на микрокредити към техните клиенти и инвеститори. Те включват справедлив и прозрачен процес на кредитиране, право на компенсация, избягване на прекомерна задълженост на клиентите, защита на данните на клиентите и прозрачност по отношение на инвеститорите.

## Връзки с клиенти

### Достатъчно информация, предоставена на клиента

#### Точка 1.1

Доставчиците на микрокредити ще оповестяват разходите за кредитиране в своите реклами.

Това ще включва лихвения процент, таксите и показателен пример.

#### Точка 1.2

**Доставчиците на микрокредити ще оповестяват разходите по заеми в споразумение за кредит като общи разходи по заеми**

Тази клауза е набелязана като **приоритетна**, тъй като оповестяването на общите разходи по заемите е от ключово значение, за да се даде възможност на клиента да взема информирани финансови решения. Общите разходи по заеми (ОРЗ) представляват общите разходи по поемането на дългово задължение (заем), които могат да включват лихвени плащания и други финансови такси, които следва да бъдат платени от клиента и са известни на заемодателя към момента на отпускане на заема. ОРЗ имат стойностно изражение. ОРЗ следва да бъдат упоменати в писмата, съдържащи оферти, информационните листовки и други преддоговорни документи, както и в самите споразумения за заем.

#### Точка 1.3

Доставчиците на микрокредити ще предоставят следната преддоговорна информация на клиента и ще я включват в кредитното споразумение:

Точка 1.3.1: Идентичност и географски адрес на заемодателя

Точка 1.3.2: Сумата

Точка 1.3.3: Срока на кредитното споразумение

Точка 1.3.4: Лихвения процент

Точка 1.3.5: Общата дължима сума

Точка 1.3.6: Такси за забавяне на погасяването

Точка 1.3.7: Право на предсрочно теглене

Точка 1.3.8: Практики при събиране на дълга

#### Точка 1.4

За кредити със срок от 12 или повече месеца, доставчиците на микрокредити ще предоставят ясна и точна информация на своите клиенти относно техния заем в годишно извлечение.

Годишното извлечение трябва да включва изплатената сума (лихва и главница), салдо (лихва и главница) и структура на оставащите плащания (график, суми, лихва и главница). Годишното извлечение може да бъде представено в електронен формат, на хартия или при лична среща.

#### Точка 1.5

Доставчиците на микрокредити ще вземат адекватни мерки, за да гарантират, че клиентите разбират напълно продуктите, процеса и условията на договора.

При необходимост и когато е удачно, това може да включва обучение на персонала, който общува с клиенти, да комуникира ефективно с клиентите или прочитане на договорите на глас за клиенти с увредено зрение или неграмотни лица и предоставяне на материали на местните езици.

## Права на клиента

### Точка 1.6



#### Клиентите имат правото да ...

**а) се оттеглят в рамките на 14 календарни дни след подписване на кредитното споразумение или**

**б) погасят заема си изцяло без допълнителни разходи в рамките на 14 календарни дни от подписването на кредитното споразумение, без да е необходимо да представят причина за това.**

Тази точка е идентифицирана като **приоритетна**, тъй като е важно и общопризнато право на клиента. Това право ще бъде записано в кредитното споразумение.

### Точка 1.7



Клиентите ще имат достатъчно време, за да се запознаят с условията на договора и ще имат възможността да задават въпроси и да получават отговори преди подписването.

### Точка 1.8



Клиентите имат правото на предсрочно погасяване, въпреки че доставчикът на микрокредити може да иска разумна компенсация за свързаните с предсрочното погасяване разходи.

Това право ще бъде записано в кредитното споразумение. Разходите, свързани с предсрочното погасяване, следва да бъдат посочени в споразумението.

### Точка 1.9



Клиентите имат правото кредитната им история, която се натрупва към доставчика на микрокредити, да бъде докладвана пред националната кредитна служба и базите данни, когато такива съществуват.

Когато е приложимо, това право следва да бъде включено в кредитното споразумение. Това цели да позволи на клиентите да получат кредитна оценка. Тази

точка се прилага единствено в държави, в които съществуват национална кредитна служба и бази данни с положителна кредитна история.

## Избягване на прекомерна задължнялост на клиентите

### Точка 1.10



Доставчиците на микрокредити ще оценяват способността за погасяване и достъпността на заема въз основа на достатъчно информация от кандидата, базата данни и/или от конкурент.

Това включва поне изчисление на оборотния капитал на клиента, излишъка на стопанската дейност и домакинството както и активи и пасиви. Следва да включва и разследване на способността за продължаване на проекта. В този смисъл за добра практика се приема прегледа на вътрешните услуги за бизнес развитие или справка с външни партньори, които да съдействат при оценяването.

### Точка 1.11



Доставчиците на микрокредити ще прилагат кредитни политики, които да дават изрични насоки за прага за дълга на заемополучателите и приемливото ниво на дълга от други източници.

В кредитната политика може да е посочен праг за дълга, за който е разумно да се очаква, че заемополучателят ще успее да изплати. Това следва да се основава на реалистична оценка на разполагаемия доход, която да предвижда колебания и да включва толеранс за други дългове.

### Точка 1.12



В случай на липсващо или непълно плащане в размер, надхвърлящ едномесечна вноска, доставчикът на микрокредити следва да информира незабавно по каналния ред заемополучателя за липсващото или непълното плащане.

Това ще включва въпросната сума, лихвения процент и неустойките, таксите или лихвата за просрочие.



## Грижа за клиента

### Точка 1.13



Доставчиците на микрокредити ще оценяват редовно удовлетвореността на клиентите.

При големи доставчици на микрокредити това трябва да означава по-формални и редовни оценки, които включват използването на признати методи за проучване на пазара като фокус групи, проучвания, анкети или дискуссионни панели с клиенти. При малки доставчици оценката може да бъде неформална, като включва разговори с клиенти или групови обсъждания.

### Точка 1.14



Доставчиците на микрокредити ще прилагат изрична политика, с която са запознати всички служители, която изисква пълното разследване на жалби на клиенти и своевременното им решаване.

При големите доставчици на микрокредити тази политика трябва да бъде разписана. При малки и средни доставчици на микрокредити това може да означава неразписана, но изрична и добре известна политика, която може да бъде включена в други наръчници с политики.

### Точка 1.15



**Доставчиците на микрокредити ще разполагат с механизъм за справяне с жалби на клиенти посредством специално предназначени човешки ресурси.**

Тази точка е идентифицирана като **приоритетна**, тъй като правото на клиента да подаде жалба и да получи компенсация е важно и общопризнато.

Това трябва да бъде отговорност на един или няколко служители. Може да бъде част от трудовата характеристика на един или повече служители.

### Точка 1.16



В течение на процеса по кандидатстване за заем доставчиците на микрокредити също ще гарантират, че

клиентите са информирани за правото си да подадат жалба и как да я подадат до компетентното лице.

Правото за подаване на жалба и лицето за контакт при жалби следва да бъдат посочени в информационните материали, раздавани на кандидати за заеми, и като вниманието на кандидата следва да се насочи към това.

## Етично поведение на персонала и институцията

### Точка 1.17



Доставчиците на микрокредити няма да дискриминират въз основа на раса, етническа принадлежност, пол, политически възгледи, увреждания, религия или сексуална ориентация при подбора и отношението с клиентите.

Недискриминационното отношение е важно за предоставянето на достъп до финансови услуги на всички клиенти, които могат да ги използват, и изгражда у тях доверие в лоялността на доставчика.

### Точка 1.18



Приемливите и неприемливите практики при събиране на задължения ще бъдат ясно определени в институционалната документация, която също ще се прилага от външни лица, които събират дългове.

Институционалната документация включва правилник за служителите и наръчник за събиране на дългове. В политиките в областта на събирането на дългове следва да бъде заявено, че отношението към клиентите ще бъде професионално и ще показва уважение и че няма да бъдат използвани техники на принуда и сплашване, включително и физическа сила, унижение и общуване с клиента в неуместни моменти.

### Точка 1.19



Ангажираните в обезпечено кредитиране доставчици на микрокредити ще прилагат изрична политика относно приемливи залози като обезпечение.

В политиката следва да бъде разписан въпросът по приемане на обезпечение, което може да лиши



заемополучателите от техния основен ресурс за оцеляване. То може да включва производствени активи, без които заемополучателят вероятно няма да има възможност да поддържа основно ниво на потребление на домакинството или ще бъде доведен до по-голяма бедност. В тази политика може да се посочи, че доставчикът не приема такова обезпечение, че това следва да бъде внимателно обмислено от кредитния служител или че в такъв случай е необходимо по-строго застраховане.

### Точка 1.20



Доставчиците на микрокредити ще провеждат редовни оценки на персонала във връзка с неговата резултатност, етично поведение, професионално поведение и качество на взаимодействие с клиентите.

## Защита на данните на клиентите

### Точка 1.21



Доставчиците на микрокредити разполагат с разписана политика за събиране, обработка, използване и разпространяване на данните на клиенти.

### Точка 1.22



Доставчиците на микрокредити ще гарантират, че разполагат със системи (включително и информационни) за защита на поверителността, сигурността, точността и интегритета на личната и финансовата информация на клиенти.

Това може да включва защита на пароли или криптиране на бази данни с клиенти.

### Точка 1.23



Персоналът ще бъде обучен да защитава поверителността, сигурността, точността и интегритета на личната и финансовата информация на клиенти.

Това ще включва разясняване на правата на клиентите и процесите и процедурите, прилагани от доставчика с цел защита на данните на клиентите. Това следва да бъде включено в програмата за обучение на доставчика.

### Точка 1.24



Клиентите ще бъдат информирани относно това как информацията им ще бъде използвана и относно правото да оттеглят съгласието си за използването.

Това следва да включва обяснение как ще бъдат използвани и представени данните, и че клиентите могат да оттеглят съгласието си за определено използване. Следва клиентът да бъде запознат с това, преди от него да се поиска да представи въпросната информация.

### Точка 1.25



Писменото съгласие на клиента е необходимо за използването на всякаква информация на клиента при промоции, маркетингови материали и друга публично оповестена информация.

Това означава, че за такова използване на информация на клиента е необходим подписът на клиента. Клиентът може да предостави подписа по електронен път чрез имейл.

## Връзки с инвеститори

### Точка 1.26



Доставчиците на микрокредити носят отговорност да не подвеждат инвеститорите.

Например, като заявяват, че финансовите промоции подлежат на регулация от страна на определена от закона агенция, ако случаят не е такъв.

### Точка 1.27



Доставчиците на микрокредити ще предоставят важна информация, която да позволява на инвеститорите да вземат информирани решения.

Степента и естеството на риска трябва да бъдат изрично посочени, а на разположение ще бъдат ясни и прозрачни отчети и доклади съгласно стандартите за отчитане, заложи в Кодекса за добри практики. Доставчиците на микрокредити ще изяснят, че всякакви инвестиции в институцията са рисков капитал и не са еквивалентни на депозити.

### Точка 1.28



Доставчиците на микрокредити ще се насочват към потенциални инвеститори, които имат способност за разбиране за риска (или имат достъп до външни професионални консултации, свързани с инвестицията).

Доставчиците на микрокредити, които предлагат дялове на фиксирана ниска цена под формата на членство, например кредитните съюзи, са освободени от задълженията по тази точка. Това важи за индивидуални, а не за институционални инвеститори.

### Точка 1.29



Доставчиците на микрокредити предприемат необходимите стъпки, за да установят идентичността на инвеститорите с цел предотвратяване на изпирането на пари.

При физически лица, които инвестират, това се извършва чрез записване на името, идентификация по снимка, местожителство и място на раждане. При дружества, следва да се проверят регистрационните данни на дружеството и данните за неговите директори.

# 2 – Управление

## Въведение

Съгласно „Наръчника за анализ на управлението на институции за микрофинансиране“ управлението „обхваща всички механизми, чрез които заинтересованите страни ... дефинират и изпълняват мисията на институцията... и гарантират нейната устойчивост чрез приспособяване към средата, предотвратяване и преодоляване на кризи.“ Стабилните и отговорни структури на управление са от голяма важност за институциите за микрокредитиране, тъй като гарантират, че доставчиците се ръководят от ясно определени пътни карти и не се отклоняват от тази насока. Това е особено важно за предотвратяване на отклоняване от мисията. Този раздел обхваща бизнес планирането, ролята и отговорностите на съвета на директорите и ръководството, както и на външните одитори.

## Разработване на бизнес план

### Точка 2.1

**Доставчикът на микрокредити ще изготви бизнес план, който подлежи на редовен преглед, поне веднъж годишно, и при необходимост се актуализира.**

Тази точка е идентифицирана като **приоритетна**, тъй като бизнес планът може да служи за пътна карта, която определя посоката на организацията и насочва политиките и стратегиите ѝ. Компонентите на бизнес плана са представени в точка 2.3.

### Точка 2.2

Бизнес планът ще обхваща минимум три до петгодишен период.

### Точка 2.3

**Бизнес планът ще обхваща поне следните аспекти от стопанската дейност:**

Точка 2.3.1: Мисия, общи цели и конкретни цели 🏠 🏠

Точка 2.3.2: Клиентски и продуктов микс, включително и разработване и пускане на нови продукти и достигане до нови групи клиенти 🏠 🏠

Точка 2.3.3: Модел на доставки, включително и нови и бъдещи изисквания за наемане на служители, партньори при доставките 🏠 🏠

Точка 2.3.4: Правна и институционална форма, включително и всякакви предложени промени на правната и институционалната структура на институцията 🏠 🏠

Точка 2.3.5: Подробен бюджет и прогнози, включително приходи, разходи, провизии срещу несъбираеми вземания, парични потоци и баланс 🏠 🏠

Точка 2.3.6: Финансиране, включително от приходи и капиталово финансиране 🏠 🏠

Точка 2.3.7: Идентификация на ключови рискове и начини за управлението им 🏠 🏠

Тази точка е идентифицирана като **приоритетна**, защото без тези елементи бизнес планът не може да осигури достатъчно насоки за ориентацията на организацията.

### Точка 2.4

Доставчиците на микрокредити ще се ангажират да измерват, оповестяват и подобряват своята финансова и социална резултатност.

Доставчиците на микрокредити ще измерват и оповестяват показателите за финансова и социална резултатност, предвидени в „Общи стандарти за отчитане“ в Кодекса за добри практики.

### Точка 2.5

При бизнес планирането доставчиците на микрокредити ще използват инструменти за контрол върху ръководството и резултатността.

То ще включва поне бюджетиране и анализ на дисперсията (т.е. изчисляване на разликата между предвидените в бюджета и целевите разходи и приходи – вж. речник). Използването на такива инструменти следва да бъде обозначено в бизнес плана.

## Съвет на директорите

### Независимост на директорите

#### Точка 2.6

**Всички доставчици на микрокредити ще имат надзорен съвет, съвет на директорите или еквивалентен орган (наричан отукнататък „съветът“).**

Тази точка е идентифицирана като **приоритетна**, тъй като наличието на съвет е основна част от гарантирането на устойчивостта на доставчика и това, че изпълнява корпоративната си мисия.

Съветът или еквивалентният орган следва да има неанонимни членове, председател, да провежда редовни заседания, на които да се води писмен протокол и да спазват точките, предвидени в Кодекса.

#### Точка 2.7

Съветът ще разполага с одитен или надзорен комитет.

Членовете на комитета следва да бъдат назначени от съвета и той ще провежда редовни заседания, на които ще се води писмен протокол.

#### Точка 2.8

Одитният или надзорният комитет ще бъде независим от ръководството.

Представителите на ръководството следва да бъдат сведени до минимум и да представляват малцинство сред членовете на одитния или надзорен комитет.

#### Точка 2.9

Одитният или надзорен комитет ще се среща ежегодно с външните одитори.

Следва да бъдат водени и запазвани за справка протоколи от срещите. Макар ръководството да има възможност да присъства на срещите с одиторите, при необходимост одитният или надзорен комитет имат право да се среща без ръководния екип.

#### Точка 2.10

Одитният или надзорен комитет ще разполага с експертни познания в областта на финансовия анализ и счетоводството.

#### Точка 2.11

Съветите на директорите на големите доставчици на микрокредити ще се състоят от минимум седем директори. Малките и средните доставчици на микрокредити ще се състоят от минимум петима директори.

В консенсусната си декларация за корпоративно управление Съветът на фондовете за дялово микрофинансиране (CMEF) посочва, че брой между седем и девет директори е идеален и разпространен вариант. По-малко от седем не е препоръчително, тъй като кворумът става малък, и особено ако в съвета има представител на ръководството. За много малки доставчици може да е достатъчен съвет от трима членове.



### Точка 2.12



#### Мнозинството от директорите ще бъдат независими от ръководството.

Това означава, че мнозинството в съвета на директорите не трябва да бъде съставено единствено от каквато и да е комбинация от ръководство, персонал, клиенти или техни близки роднини.

Тази точка е идентифицирана като **приоритетна**, тъй като наличието на независим съвет на директорите е жизненоважно, за да се гарантира ефективен надзор и наличие на насоки за ръководството по отношение на стратегически въпроси.

Тази точка не се прилага по отношение на кооперативи, в които съветът се състои от клиенти, които са кооперативни акционери. Кооперативните и взаимоспомагателните доставчици следва да се стремят да гарантират, че всякаква комбинация от ръководство, персонал или техни близки роднини не представлява мнозинство в съвета.

### Точка 2.13



Изборът на председател и членове на съвета на директорите и възнаграждението им ще бъдат определени от общото събрание, годишното общо събрание или най-висшия орган в рамките на организацията.

Изборът на председател и членове на съвета на директорите следва да се включи в протокола на общото събрание или годишното общо събрание.

### Точка 2.14



Ефективността на съвета ще подлежи на периодичен преглед от страна на общото събрание или годишното общо събрание, или еквивалентен орган.

Резултатността и ефективността на съвета на директорите следва да бъдат поставени като отделна точка от дневния ред, а обсъждането следва да бъде отразено в протокола на общото събрание или годишното общо събрание, или еквивалентен орган.

## Отговорности на съвета на директорите

### Точка 2.15



Съветът ще контролира дейността на изпълнителното ръководство.

Дейността на висшето ръководство следва да бъде поставена като отделна точка от дневния ред на поне едно заседание на съвета годишно. Това ще включва обсъждане на резултатността на изпълнителното ръководство по ключови ръководни функции като планиране, организация и прилагане на планове, човешки ресурси, лидерство и насока както и контрол и мониторинг.

### Точка 2.16



Съветът на директорите или еквивалентен орган, съгласно определението в националното законодателство, носи отговорност за спазването от доставчика на микрокредити на съответните закони и наредби.

Съветът на директорите ще гарантира законосъобразността в сътрудничество с лицето, което отговаря за вътрешния одит.

### Точка 2.17



Съветът на директорите проверява редовно дали доставчикът на микрокредити изпълнява мисията и бизнес плана си.

Това следва да се обсъди на заседанията на съвета поне веднъж годишно. Обсъждането следва да включва въпроса дали институцията достига до целевата си група и дали изпълнява финансовите си цели.

### Точка 2.18



Съветът на директорите наблюдава редовно финансовите показатели.

Наблюдението ще се извършва най-малко всяко тримесечие.

## Въздействие на съвета на директорите върху доставчика на микрокредити

### Точка 2.19

Съветът на директорите ще има представител по време на интервюто за наемане на нов изпълнителен директор. Ще вземе и решение дали неговият/нейният договор следва да бъде подновен.

Тези правила следва да бъдат разписани в документите за управление и наръчните за човешки ресурси на институцията.

### Точка 2.20

Съветът на директорите има правото на вето при назначаването на изпълнително ръководство.

Това следва да бъде разписано в документите за управление и наръчните за човешки ресурси на институцията. Това се отнася до главния изпълнителен директор, управителния директор, финансовия директор или двата най-високопоставени постове в организацията.

### Точка 2.21

Съветът на директорите взема решения за нивото на възнаграждение за длъжностите на изпълнителното ръководство.

Това следва да бъде разписано в документите за управление и всякакви наръчници за човешки ресурси на институцията.

### Точка 2.22

Съветът трябва да одобри и има правото на вето върху значими промени в ценовите политики.

Ценовите политики не означават незначителни корекции на лихвените проценти поради промени на базовите лихвени проценти, а по-фундаментални промени като въвеждане на такси или значителни промени в лихвените проценти. Тази точка важи само за доставчици, на които е позволено да предоставят кредити и да влияят върху ценовите равнища.

### Точка 2.23

Членовете на съвета на директорите получават месечни или тримесечни данни от докладите за качество на портфейла, финансова резултатност и данни на клиенти.

Важно е данните на клиентите да бъдат обобщени, а не индивидуални данни на клиенти.

### Точка 2.24

Всички директори ще придобият работен капацитет за анализ на финансовия отчет и разбиране за банково дело.

Анализът на финансовия отчет се отнася до процеса по идентифициране на силните и слабите страни във финансово отношение на организацията чрез установяване на връзка между позиции от счетоводния баланс и отчета за приходите и разходите. При малки и средни доставчици на микрокредити финансите на организацията трябва да бъдат обяснени на членовете на съвета на директорите.

### Точка 2.25

Всички директори ще придобият разбиране за кредитния риск при предоставянето на микрокредити.

Това ще включва въпроса как доставчиците на микрокредити наблюдават и контролират кредитния риск и как отговарят на свързаните с кредитния риск проблеми.

## Подбор и представителство на членовете на съвета на директорите

### Точка 2.26

Лица с неподходящи качества нямат право да бъдат назначавани за членове на съвета в съответствие с националното законодателство.

Например това ще включва лица с действащи присъди. Изключването следва да бъде ясно дефинирано във всякакви документи за управление.

### Точка 2.27



Всички доставчици на микрокредити ще имат правила, които предвиждат ограничения в мандата и ротация на членовете на съвета.

Тези правила следва да бъдат ясно дефинирани във всякакви документи за управление.

### Точка 2.28



Всички доставчици на микрокредити ще имат правила, които ще изискват пълно оповестяване на всякакви конфликти на интереси на членове на съвета.

Всякакви конфликти на интереси следва да бъдат оповестени в годишния отчет или други документи, които са обществено достъпни или поне са представени на инвеститори и членове.

### Точка 2.29



Съветите на всички доставчици на микрокредити ще имат членове с квалификация или еквивалентен опит в следните области: финанси, бизнес, управление и право.

## Организация на практическата работа на съвета на директорите

### Точка 2.30



Съветът ще заседава поне четири пъти годишно.

Заседанията следва да бъдат отразявани в протоколи, които са предоставени на разположение на заинтересованите страни.

### Точка 2.31



Доставчикът на микрокредити ще разполага с правила за кворум, които трябва да гарантират, че на заседанията на съвета няма мнозинство на персонала или ръководството.

Това означава, че мнозинството в съвета следва да не бъде съставено от каквато и да е комбинация от ръководство, персонал или клиенти по действащи трансакции. Тези правила следва да бъдат ясно дефинирани във всякакви документи за управление.

### Точка 2.32



В годишния си отчет доставчиците на микрокредити ще оповестят дела на отпускане на кредити на свързани лица.

Кредитирането на свързани лица се отнася до членове на съвета на директорите, персонала или техни близки роднини, които получават заеми или инвестиции от доставчика на микрокредити.

## Ръководство

## Експертни познания на ръководството и управление на човешките ресурси

### Точка 2.33



Изпълнителните ръководители на доставчиците на микрокредити ще бъдат квалифицирани да изпълняват ключови управленски функции.

Това ще включва планиране, организация и изпълнение на планове, управление на човешките ресурси, както и лидерство и насоки, контрол и наблюдение. Съветът на директорите ще се занимае с тези въпроси съгласно точка 2.15.

### Точка 2.34



Доставчиците на микрокредити ще разполагат с план за правоприемане за изпълнителното ръководство.

Доставчиците на микрокредити ще предвиждат планирано (например при пенсиониране) и непланирано напускане на техните главни изпълнителни директори. Даже и да не е в писмена форма, това следва да бъде изрично известно на съвета и може да включва списък с потенциални кандидати, обучение на потенциални вътрешни кандидати и временни споразумения.



**Точка 2.35**

Доставчиците на микрокредити ще разполагат с ясни политики за персонала, определени в писмените наръчници за персонала.

Те ще обхващат повишенията, дисциплинарните мерки и политиката в областта на възнагражденията. При малките доставчици на микрокредити е достатъчно всички компетентни служители да бъдат запознати с изричната политика.

**Точка 2.36**

Доставчиците на микрокредити ще имат програми за формално обучение и въвеждащо обучение.

При малки доставчици на микрокредити може да е достатъчно да има програма за неформално обучение и въвеждащо обучение.

**Оперативни наръчници****Точка 2.37**

Доставчиците на микрокредити ще разполагат с оперативни наръчници, в които подробно се описват финансовите операции и управление.

Те ще обхващат аспекти като бюджетен контрол, изготвяне на точни финансови отчети, заявления за кредит, одобрения и рефинансиране, преглед на качеството на портфейла и провизии. При малките доставчици на микрокредити е достатъчно всички компетентни служители да бъдат запознати с изричната политика.

**Точка 2.38**

Доставчиците на микрокредити трябва да разполагат с оперативни наръчници, в които подробно се описват операциите на касата.

Това ще обхваща аспекти като начин на управление на касовите наличности, счетоводство, инвестиции, финансиране и управление на ликвидността.

**Външен одит****Точка 2.39**

**Доставчиците на микрокредити ще подлежат на ежегоден одит от страна на външен одитор.**

Тази точка е идентифицирана като **приоритетна**, тъй като наличието на външни одити е едно от ключовите средства за гарантиране на точността и адекватността на финансовите отчети. Тази точка се отнася по-скоро за финансов одит, отколкото за одит на процедури.

**Точка 2.40**

Одиторът ще трябва да разполага с подходящи квалификации, акредитации и опит в съответствие с националните и международните одитни стандарти.

**Точка 2.41**

Външният одит ще бъде съобразен с националните или международните одитни стандарти.

**Точка 2.42**

Външният одит ще бъде придружен от писмо на одитора.

Писмото трябва да съдържа параграф с одитно становище, което съответства на едно от следните видове становища: одитно становище за заверка без резерви, одитно становище за заверка без резерви с обръщане на внимание, одитно становище за заверка с резерви, одитно становище за отказ от заверка или отрицателно становище.

**Точка 2.43**

Ако заверката е с резерви, то доставчикът на микрокредити ще предприеме целесъобразни действия по отношение на въпросите, повдигнати в писмото.

Съветът на директорите следва да бъде запознат с предприетите или предложени действия в отговор на въпросите в писмото и при необходимост мерките по тях да бъдат включени в бизнес плана.



# 3 – Управление на риска



## Въведение

Доставчиците на микрокредити се изправят пред множество рискове, които заплашват тяхната финансова и институционална жизнеспособност и дългосрочно развитие. Портфейлът им може да пострада от внезапни повишения на просрочените и забавените задължения. Има вероятност доставчиците да са свързани със заеми, отпуснати с измама от техните кредитни инспектори. Следователно е задължително доставчиците да имат стабилни системи и процедури, които да идентифицират, оценят и подреждат по важност рисковете, вътрешен контрол, който предотвратява или открива нежелани резултати (например кредитен комитет) и звено за вътрешен одит, който да разкрива нарушения и поведение с цел измама. В този раздел от Кодекса са определени общите стандарти за управление на кредитния риск, риска от измами и свързаните със сигурността рискове, както и стандарти за звеното за вътрешен одит.

## Рамка за управление на риска

### Точка 3.1

**Доставчиците на микрокредити ще прилагат формализирани и изрични процеси и процедури за идентификация, оценка и подреждане по приоритети на рисковете.**

Тази точка е идентифицирана като **приоритетна**, тъй като тези процеси и процедури са ключови при намаляването на вероятността от загуба и свеждане до минимум на размера на загубата, ако такава възникне.

Тези процеси следва да гарантират, че рисковете подлежат на редовно проучване и оценка (като честотата зависи от значимостта на въпросния риск). Това може да включва редовни заседания на ръководството с цел обсъждане на рисковете чрез използване на матрица или регистър на рисковете.

В матрицата или регистъра на рисковете се идентифицират рисковете, определя се вероятността и сериозността на рисковете (например ниско, средно и високо ниво) и се изготвя обобщен рисков профил чрез комбиниране на измерванията (вероятност и сериозност).

Включено е и качество на съществуващото управление на риска по отношение на контрол на риска (например добро, приемливо или ниско) и тенденция на рисковете (например стабилна, повишаваща се или понижаваща се).

### Точка 3.2

**Висш член на изпълнителното ръководство ще носи отговорност за управление на риска в рамките на институцията.**

Тази точка е идентифицирана като **приоритетна**, тъй като ръководството задава тона при подхода към риска и вътрешния контрол в организацията.

Важно е отговорният за управлението на риска служител да не е оперативен служител, например кредитен инспектор и административен персонал, а е за предпочитане да бъде главният финансов директор. При по-големите организации лицето, което отговаря за управлението на риска, не трябва да е ангажирано в оперативни дейности, а следва да бъде заето само с управлението на риска.

### Точка 3.3

Доставчиците на микрокредити ще имат ясно и изрично разпределяне на отговорността за прилагане на проверките на риска и гаранция за спазването им.

Проверките на риска са предварителни механизми, изградени в организационното проектиране, процедури и ежедневни операции, с цел гарантиране на приемливи нива на риска.

Типичните проверки на риска включват политики, които изискват двоен подпис за заеми с цел намаляване на кредитния риск и риска от измами при кредитиране, както и сейфове, трезори или охрана за опазване на касовите наличности и други активи. Отговорността за прилагане на новите проверки на риска и гарантиране на спазването им следва да бъде възложена на определен член на персонала или на определена длъжност. Доставчикът може да вземе решение да възложи отговорността за различните проверки на риска на различни служители и различни длъжности. Важно е членовете на персонала, които носят отговорност, да не са оперативни служители като кредитни инспектори и административен персонал.

### Точка 3.4



Доставчиците на микрокредити ще имат ясно и изрично разпределение на отговорността за наблюдение и гарантиране, че компетентното висше ръководство получава информацията, необходима за изпълнение на задачите си.

Това може да означава, че определен служител или определена длъжност следва да носи отговорност за редовно предоставяне на ръководството на данни и отчети относно съответните рискове.

## Управление на кредитния риск

### Точка 3.5

Доставчиците на микрокредити вземат предвид кредитния риск при вземането на решения относно следните характеристики на кредитния продукт:

Точка 3.5.1: Изискванията за допустимост ще бъдат частично основани на критерии, които доказано ограничават кредитните рискове, свързани с кредитирането на уязвими групи и физически лица



Тези критерии ще варират в различните държави, но могат да включват изготвянето на жизнеспособен бизнес план, важна документация за дружеството или домакинството (например банкови извлечения, квитанции) и приложим опит (или обучение).

Точка 3.5.2: Сумите на заема ще бъдат в рамките на възможностите на клиента да ги погаси



Сумите на заема следва да се основават на реалистична оценка на разполагаемия доход, която да предвижда колебания и да включва корекции за други задължения. Доставчиците, които прилагат автоматично увеличаване на размерите на заема, за да привлекат клиентите повторно, следва да вземат предвид способността на дадения клиент за погасяване.

Точка 3.5.3: Продължителността на заема ще бъдат достатъчно дълга, за да позволи приемливи вноски



Срокът за погасяване на заема следва да бъде съобразен със съответния полезен живот на актива, който се финансира / предназначението на заема.

Точка 3.5.4: Честотата на погасяване ще бъде достатъчна, за да насърчи дисциплина на погасяване сред заемополучателите



По-голямата честота на погасяване позволява по-силен контрол и надзор на кредитния риск. Междувременно честотата на погасяване следва да вземе предвид разходите на доставчика и заемополучателя за транзакцията и вида на заема.

Точка 3.5.5: Доставчиците на микрокредити ще разгледат ползването на нетрадиционно обезпечение и/или замяна на обезпечението с цел намаляване на кредитния риск



Обезпечението е важен механизъм за намаляване на кредитния риск. Доставчикът следователно следва да разгледа дали от гледна точка на разходите изискването за обезпечение в крайна сметка е целесъобразен и ефективен начин за ограничаване на кредитния риск при условията, в които функционира.

Точка 3.5.6: Доставчиците на микрокредити ще вземат предвид риска при определяне на цената на продуктите си



Лихвеният процент следва поне отчасти да отразява нивото на риска и разходите, включени в доставянето на заемите. Това, разбира се, не е единственият фактор при определяне, тъй като нивото на лихвения процент може също да бъде повлияно от националните горни граници на лихвените нива, споразуменията за финансиране и достъпността на заема за заемополучателите.

### Точка 3.6



**Доставчиците на микрокредити ще ограничат кредитните рискове, като наложат одобрение от поне две лица за всички заеми.**

Тази точка е идентифицирана като **приоритетна**, тъй като изискването за одобрение на заемите от двама души е един от най-често срещаните начини за намаляване на неправилните или свързани с измами решения за кредитиране.

Това ще включва заеми, които са разсрочени или рефинансирани. Едно от лицата, които одобряват заема, може да бъде кредитен служител.



#### Точка 3.7



Доставчиците на микрокредити ще ограничат кредитните рискове, като разглеждат сумарната експозиция на доставчика на всякакви особени концентрации на групи заемополучатели с подобна способност за погасяване.

Разчитането на ограничен кръг от заемополучатели може евентуално да изложи даден доставчик на риск от високи нива на неизпълнение, породени от явления, които засягат определена група – например географски обусловен икономически спад, специфични за сектора промени (например нови регулации, повишена конкуренция) и природни бедствия.

Концентрациите на заемополучатели могат да включват, но не са ограничени до, сектор или географско разположение. Този преглед може да бъде извършен от ръководството и/или от съвета на директорите. Прегледът разглежда въздействието върху рисковата експозиция на доставчика, ако доставчикът следва и може да предприеме действия за предотвратяване на прекомерната зависимост от определена група заемополучатели и какви могат да бъдат тези евентуални мерки (например диверсификация на портфейла, разширяване на нови географски пазари).

Известно е, че доставчиците на микрокредити обикновено са ориентирани към уязвими групи и че това може да доведе до концентрации на групите заемополучатели с подобни възможности за погасяване. Това, разбира се, не означава, че доставчиците следва да избягват кредитирането на тези групи.

#### Точка 3.8



Доставчиците на микрокредити, които предлагат стимули за персонала, следва да гарантират, че те не са свързани изключително с отпускането на заеми, а и с качеството на портфейла.

## Планиране на качеството на портфейла

#### Точка 3.9



Доставчиците на микрокредити ще измерват качеството на портфейла, като следят най-малко показателите, посочени в Кодекса за добри практики.

Въпросните ключови показатели биха били „Рисков портфейл“ както като съотношение, така и като стойност на заемите, чието погасяване е просрочено с различен брой дни. Въпреки това може и да бъде препоръчително да се проследят други показатели като предоговаряне на заеми и отписани заеми.

#### Точка 3.10



Доставчиците на микрокредити ще преглеждат редовно както разходите за провизии срещу загуби по заеми, така и методиката за провизии срещу загуби по заеми.

Доставчикът на микрокредити следва да преглежда редовно разходите за провизии срещу загуби по заеми, за да провери дали те точно отразяват загубите по заеми на доставчика. В противен случай доставчикът следва да предприеме промени в методиката за осигуряване на провизии срещу загуби. Това следва да се случи поне веднъж годишно и да се извърши от ръководството и/или съвета на директорите.

#### Точка 3.11



Доставчиците на микрокредити ще оповестяват своята методика за изчисляване на провизии срещу загуби по заеми пред финансиращите структури и инвеститорите.

#### Точка 3.12



Доставчиците на микрокредити ще разполагат с изрична политика по отписване на задължения, която се прилага последователно.

Обикновено в политиката по отписване на задължения – политиката, която ръководи процеса по признаване на заем за несъбираем – е посочено, че просроченият с определен брой дни заем е отписан. Това може да се потвърди от вътрешен или външен одитор.

## Управление на измами и риска за сигурността

#### Точка 3.13



Доставчиците на микрокредити ще разполагат с разписана политика, която ще уточнява ограниченията

за кредитиране от различни категории служители и кредитни комитети.

Доставчиците следва да посочат в своята политика по кредитиране максималния размер на заем, който могат да отпускат. техните кредитни инспектори и кредитни комитети. Процесът по отпускане на заеми над този лимит следва при необходимост също да бъде уточнен в документа на политиката.

### Точка 3.14



Доставчиците на микрокредити ще имат изрични, целесъобразни и прозрачни процедури за разсрочване на заеми.

Това следва да обхваща насоки за вида разсрочване, позволен и считан за най-целесъобразен, графика за погасяване на пропуснати вноски и обстоятелствата, при които разсрочването е допустимо и целесъобразно.

Видът разсрочване зависи от това дали заемополучателят продължава да плаща лихви или дали се начислява лихва върху просрочените вноски по главницата и по лихвата. Графикът за погасяване на пропуснати вноски може да включва плащане наведнъж след определено събитие или вноски.

Подходящите обстоятелства за разсрочване включват обстоятелствата, при които заемополучателят временно не е способен да погасява заема поради неочаквано събитие или извънредно обстоятелство (например природно бедствие, забавено плащане от клиенти), но при които има възможност за възстановяване (чрез приходи от дейността или друг източник).

Тази насока следва да бъде разписана в политиката.

### Точка 3.15



Доставчиците на микрокредити, прилагащи обезпечено кредитиране, ще разполагат с изрични политики и процедури по отношение на обезпеченията.

Политиките и процедурите следва да засягат аспекти като вида приемливи активи за залог на обезпечение, процеса на оценяване и регистрация на обезпечението, всякакви инспекции на обезценяването на обезпечението, както и ясни процедури за

върщане на обезпечението на клиента (ако доставчикът държи обезпечението по време на срока на кредитиране).

### Точка 3.16



Доставчиците на микрокредити ще разполагат с изрични политики, които класифицират дейността по сметки с целеви и нецелеви средства.

Доставчиците следва да имат политика, която гарантира разделение между безвъзмездни средства и инвестиции, чието използване е нецелево, и такива, които са заделени за определена цел. Това е стандартна процедура в признатото на международно и национално равнище счетоводство. Чрез придържане към подобни стандарти доставчиците биха осигурили съответствие с настоящата точка.

Това е важно за предотвратяването на злоупотреби със средствата. Може да се включва изискване средствата да се държат в отделни сметки, като се поддържат отделни одитни следи за различните средства и се документират отделно в одитните отчети и други важни документи.

### Точка 3.17



Доколкото е възможно доставчиците на микрокредити ще ограничат работата с касови наличности, като използват банкови преводи или преводи по електронен път.


Работата с касови наличности и касови трансакции представлява потенциална заплаха за сигурността на доставчиците, като например кражби и унищожаване на касовите наличности, и налага мерки за опазване на касовите наличности.

Най-ефективният контрол за опазване на касовите наличности е, доколкото е възможно, всички финансови трансакции, включително и изплащания и погасяване, да се осъществяват по електронен или банков път. Доставчиците могат да развият своя собствена структура за електронни плащания или да работят в партньорство с банки, за да използват съществуваща инфраструктура за електронни плащания. При наличието на ограничена инфраструктура, която поддържа електронни преводи, доставчиците могат да обмислят алтернативен начин на електронни плащания, като мобилно


банкиране или предплатени карти или такива за съхраняване на стойност. Доставчиците следва периодично да оценяват дали клиентите, плащащи в брой, биха могли да преминат към електронни плащания.

#### Точка 3.18


Доставчиците на микрокредити, които работят с касови наличности, ще прилагат следните мерки и процедури:

Точка 3.18.1: Прилагат се достатъчно мерки за сигурност за защита на касовите наличности и другите активи 

Това може да включва сейфове, трезори, катинари на врати и прозорци, видеонаблюдение и охрана.

Точка 3.18.2: Стандартизирани и последователни процедури за касови транзакции 

Тези процедури следва да обхващат осчетоводяването и равнието на касовите транзакции. При средни и големи доставчици на микрокредити, процедурите следва да фигурират в оперативните наръчници за операции на касата.

Точка 3.18.3: Разпределяне на задълженията при работа с касови наличности и осчетоводяване на касови транзакции 

Член на персонала, който получава плащане в брой, не трябва да бъде същото лице, което осчетоводява транзакцията. При средни и големи доставчици на микрокредити, това следва да бъде разписано в оперативните наръчници за операции на касата.

#### Точка 3.19



Доставчиците на микрокредити ще функционират с разделение на задълженията за одобряване и изплащане на заемите.

Това следва да бъде разписано в съответните длъжностни характеристики, информационната система и/или политиките по кредитиране.

## Звено за вътрешен одит

### Точка 3.20



**Доставчиците на микрокредити ще разполагат с ясно определено звено за вътрешен одит, съобразено с размера на организацията.**

Този пункт е идентифициран като **приоритетна**, тъй като е важна при определяне на ефективността на външните проверки.

Всеки доставчик на микрокредити ще провежда последваща оценка на проверките на рисковете, която следва да тества точността на информацията, в отчетите за ръководството, и ще разследва специфични области с по-висок риск за институциите за микрофинансиране.

Одитът следва по-специално да се фокусира върху идентифициране на измами и проблеми с качеството на портфейла, преди те да доведат до значителни загуби.

Естеството и обхватът на одита ще варира в зависимост от размера, управленските проверки на място на работата на подчинените до комплексен одит, който включва прегледи на кредитните досиета и посещенията на клиентите.

Едно лице следва да носи отговорност за провеждането на редовен вътрешен одит. При по-малките доставчици, той може да се проведе от висш ръководител или да се възложи на външен одитор. Средните и големите доставчици могат да имат специален вътрешен одитор или отдел за вътрешен одит.

### Точка 3.21




Вътрешният одитор или лицето, което носи отговорност за вътрешния одит, ще бъде пряко подчинено на съвета на директорите.


Лицето следва да се отчита пред съвета на директорите директно и редовно.





### **Точка 3.22**

Вътрешният одит ще определи следното:

Точка 3.22.1: Надеждността и точността на финансовата и оперативната информация 

Точка 3.22.2: Спазване на разписаните процедури и политики, заложи в оперативните наръчници 

Точка 3.22.3: Всякакви нарушения на процедурите за вътрешен контрол 

Точка 3.22.4: Наличие на рискове, които не подлежат на контрол 

Вътрешният одит може да включва и разследване на редица други рискове и вътрешни проверки в зависимост от размера и естеството на организацията и естеството на рисковете, пред които тя се изправя.

### **Точка 3.23**



Функциите, предвидени в точка 3.22, ще бъдат извършвани редовно поне веднъж годишно.





# 4 – Стандарти за отчитане



## Въведение

На световно ниво нараства консенсусът, който подчертава, че най-добрият начин за насърчаване на по-ефективното използване на публичното и частното финансиране и по-добрата пазарна дисциплина е по-голямата степен на публично оповестяване и прозрачност. За улеснение на сравненията на резултатността на доставчиците на микрокредити, с международен консенсус са разработени стандарти за финансово отчитане. В този раздел от Кодекса са определени редица общи стандарти за отчитане и оповестяване на показателите за отчитане на социалната и финансовата резултатност. Те са основават най-общо на определенията на Microfinance Information Exchange (MIX), които на свой ред се основават на международно приетите счетоводни стандарти.

## Общи стандарти за финансово отчитане

### Точка 4.1

Доставчиците на микрокредити в цяла Европа ще прилагат следните определения при измерване и отчитане на следните показатели:

За организациите, за които предоставянето на микрокредити не е основна дейност – организациите могат да предоставят други форми на кредити или нефинансови услуги или да са част от по-голямо дружество майка – се препоръчва дейността по микрокредитиране да е самостоятелна.

Това е особено важно за разходите за персонал и административните разходи, но и по отношение на активите и пасивите.

#### Точка 4.1.1: Текущ портфейл

Отнася се до неизплатената стойност на всички заеми, по които няма просрочени вноски по главницата, с изключение на начислена лихва.

#### Точка 4.1.2: Брутен кредитен портфейл

Отнася се до неизплатеното салдо на главницата по всички отпуснати заеми, включително и текущи, просрочени и реструктурирани заеми, но не и отписани заеми, или вземания по лихвата.

#### Точка 4.1.3: Нетен кредитен портфейл

Нетният кредитен портфейл се изчислява, като от брутният кредитен портфейл се изважда корекцията за загуба от обезценка.

#### Точка 4.1.4: Активни заемополучатели

Активните заемополучатели включват физически лица, които към момента имат неизплатено салдо по заем към доставчика на микрокредити или носят основна отговорност за изплащането на която и да е част от брутен кредитен портфейл. Лицата с множество кредити от даден доставчик на микрокредити следва да се броят за един заемополучател.

#### Точка 4.1.5: Финансови приходи

Финансовите приходи включват приходи от кредитния портфейл и от инвестиции.

Финансовите приходи от кредитния портфейл се отнасят до приходите от начислените лихви, таксите и комисионите (включително и такси за закъснение и неустойки) само по брутният кредитен портфейл. Включват лихвите, платени в брой, както и начислените, но неизплатени лихви.

Финансовите приходи от инвестиции се отнасят до прихода от лихви, дивиденди или други плащания, генерирани от финансови активи, различни от брутният кредитен портфейл като лихвоносни депозити, депозитни сертификати и държавни облигации. Включват лихвите, платени в брой, както и начислените, но неизплатени лихви.

#### Точка 4.1.6: Оперативни приходи

Включват всички финансови приходи и други оперативни приходи, генерирани от други финансови услуги като такси и комисионни за некредитни финансови услуги, които не се считат за финансови приходи.

Могат да включват приходи, свързани с кредитиране, като такси за членство, такси за теглене от банкомат, такси за превод или други финансови услуги като услуги по плащане или застраховане.

Могат да включват нетни печалби/загуби в чужда валута, но изключват всякакви дарения и приходи,

които не са генерирани от предоставяне на заеми и финансови услуги.

Обучението може да бъде включено, ако се приема за неразделна част от предоставянето на финансови услуги.

#### Точка 4.1.7: Разходи за персонал

Обхващат възнаграждения и заплати, други краткосрочни доходи на заети лица, разходи за обезщетения след заетост, разходи за обезщетения при прекратяване на трудовите правоотношения, платежни сделки на базата на акции, други дългосрочни обезщетения и други обезщетения за служители.

#### Точка 4.1.8: Административни разходи

Обхващат нефинансовите разходи, с изключение на разходите за персонал, пряко свързани с предоставянето на финансови услуги или други услуги, които са неразделна част от финансовите услуги на институциите за микрофинансиране, предназначени за клиенти.

#### Точка 4.1.9: Финансови разходи

Включват всички лихви, такси и комисионни, начислени върху всички пасиви, включително и депозитни сметки на клиенти към институции за микрофинансиране, търговски и преференциални заеми, ипотечи и други пасиви. Може да включва такси за кредитни линии. Включват начислени касови лихви.

#### **Точка 4.1.10: Портфейл в риск (PAR)**

Тази точка е идентифицирана като **приоритетна**, тъй като е най-широко общопризнатото измерване на качеството на портфейла.

Това се отнася до стойността на всички неизплатени заеми, по които една или повече вноски са просрочени повече от определен брой дни.

Включва цялото неизплатено салдо на главницата, както просрочено, така и бъдещи вноски, но не и начислените лихви.

Не включва заемите, които са били реструктурирани или разсрочени. Доставчиците следва да измерят PAR най-малко за 30 или 45 дни.

Препоръчително е доставчиците да оповестяват PAR 30, тъй като това е международно призната мярка.

#### Точка 4.1.11: Отписани задължения

Стойността на заемите, признати за несъбираеми за счетоводни цели.

Отписването е счетоводна процедура, която премахва неизплатеното салдо на заема от brutния кредитен портфейл и корекциите за загуби от обезценка, но това не засяга нетния кредитен портфейл, общите активи или капиталовата сметка.

Ако корекциите за загуби от обезценка са недостатъчни, за да покрият отписаната сума, разликата ще доведе до допълнителни загуби от обезценка на заеми.

#### Точка 4.1.12: Корекции за загуби от обезценка и разходи за провизии

Корекциите и провизиите за загуби от обезценка са частта от brutния кредитен портфейл, заделена в случай на загуби поради неизпълнение на задълженията.

#### Точка 4.1.13: Активи

Сбор от недвижими имоти, съоръжения и оборудване, инвестиционни имоти, търговска репутация, нематериални активи, различни от търговската репутация, други финансови активи, заеми и вземания, инвестиции, осчетоводени посредством метода на собствения капитал, биологически активи, нетекучи активи, класифицирани като държани за продажба, материални запаси, текущи данъчни активи, отсрочени данъчни активи, търговски и други вземания и пари и парични еквиваленти.

#### Точка 4.1.14: Пасиви

Сбор от общо търговски и други задължения, провизии за доходи на заети лица, други провизии, отсрочени приходи, други финансови пасиви, други нефинансови пасиви, текущи данъчни пасиви, отсрочени данъчни пасиви и пасиви, включени в групи за освобождаване, класифицирани като държани за продажба.



**Точка 4.1.15: Коефициент на оперативна устойчивост** 🏠

Тази точка е идентифицирана като **приоритетна**, тъй като е ключов показател за резултатността на доставчика на микрокредити.

Измерва обхвата, в който даден доставчик покрива разходите си чрез оперативни приходи. Същото се изчислява по следната формула:

**Оперативни приходи**

(Финансови разходи + разходи за провизии срещу загуби по заеми + разходи за персонал + административни разходи)

Точка 4.1.16: Коефициент на финансова устойчивост 🏠 🏠

Коефициентът на финансова устойчивост измерва доколко добре даден доставчик покрива разходите си чрез оперативни приходи, като взема предвид свързаните със субсидии корекции. Свързаните със субсидии корекции са хипотетични приходи и разходи, които вземат предвид субсидираните разходи за средства и субсидията в натура, като позволяват по-добро сравнение на резултатността на организациите. Същото се изчислява по следната формула:

**Оперативни приходи**

(Финансови разходи + разходи за провизии срещу загуби по заеми + разходи за персонал + административни разходи + свързани със субсидии корекции)

Точка 4.1.17: Корекции на коефициенти на устойчивост, които вземат предвид субсидиите 🏠 🏠 🏠

Има два вида свързани със субсидии корекции: субсидирани разходи за средства и субсидии в натура.

При корекции за субсидирани разходи за средства целта е да се вземе предвид разликата между финансовите разходи на институциите за микрокредитиране и финансовите разходи, които биха били платени, ако цялото финансиране е на пазарни цени. Обикновено се извършва чрез умножаване на средните пасиви по финансирането на институциите за микрокредитиране по индикативна цена – пазарен лихвен процент – като впоследствие се изваждат действителните финансови разходи. Разликата е сумата на корекцията и се третира като разход.

Корекцията на субсидията в натура е разликата между действително платеното от институцията за микрокредитиране за стоки и услуги и сумата, която би следвало да се плати за същите стоки и услуги на свободния пазар. Тези корекции са хипотетични и не са включени в годишните отчети на доставчика.

**Общи стандарти за социално отчитане****Точка 4.2**

Доставчикът на микрокредити ще оповестява ежегодно следните показатели.

**Точка 4.2.1: Социална мисия** 🏠

Тази точка е идентифицирана като **приоритетна**, тъй като оповестяването на социалната мисия е важно за насърчаване на прозрачността, свързана с ключов аспект от бизнес модела на доставчика.

Точка 4.2.2: Среден размер на изплатен заем 🏠

Точка 4.2.3: Среден размер на изплатения заем като процент от брутния национален доход на глава от населението. 🏠

Точка 4.2.4: Процент жени клиенти, ако това е важно за целевия пазар и мисията 🏠

Точка 4.2.5: Процент клиенти от селски райони, ако това е важно за целевия пазар и мисията 🏠

Точка 4.2.6: Процент клиенти под прага на бедността, ако това е важно за целевия пазар и мисията 🏠 🏠

Точка 4.2.7: Процент клиенти, преминали към традиционно финансиране, ако това е важно за целевия пазар и мисията 🏠 🏠

Точка 4.2.8: Процент клиенти от етнически малцинства и коренно население, ако това е важно за целевия пазар и мисията 🏠

Точка 4.2.9: Процент финансирани стартиращи фирми, ако това е важно за целевия пазар и мисията 🏠

Точка 4.2.10: Процент клиенти на социални помощи, ако това е важно за целевия пазар и мисията 🏠

## Общи стандарти за оповестяване

### Точка 4.3

Широката общественост ще има достъп до информацията, предвидена в Кодекса за добри практики относно индивидуални доставчици на микрокредити, посредством онлайн база данни.

Препоръчително е доставчиците да оповестяват тази информация в своите годишни отчети и други свързани с това форуми.

### Точка 4.4

Доставчиците на микрокредити ще оповестяват ежегодно следните показатели.

Точка 4.4.1: Броя на активните заемополучатели

Това се отнася до броя физически лица, които понастоящем имат неизплатено салдо по заема към доставчик или носят основна отговорност за погасяване на част от брутния кредитен портфейл. Физическите лица с множество кредити от даден доставчик следва да се броят за един заемополучател.

Точка 4.4.2: Броя и стойността на заемите, отпуснати и неизплатени

Точка 4.4.3: Стойността на текущия портфейл, брутен и нетен

Точка 4.4.4: Рисков портфейл

Доставчиците ще оповестяват PAR за 30 или 45 дни.

Препоръчително е доставчиците на оповестяват PAR 30, тъй като това е международно призната мярка.

Точка 4.4.5: Обща стойност на активи и пасиви

#### Точка 4.4.6: Коефициент на оперативна устойчивост

Тази точка е идентифицирана като **приоритетна**, тъй като прозрачността по отношение на резултатността е важна част от насърчаването на пазарната дисциплина и поощряването на доверието в сектора.

Точка 4.4.7: Коефициент за финансова устойчивост

Точка 4.4.8: Процент от разходи на субсидиран заем

Точка 4.4.9: Брой кредитни инспектори и (общо) персонал

### Точка 4.5

Доставчиците на микрокредити ще вписват жалбите от кандидатите за заеми и от активните и бившите клиенти.

Всички въпроси, докладвани от кандидат за заем, активен или бивш клиент посредством формалните процедури за жалба, следва да бъдат записани като жалба.

### Точка 4.6

#### Доставчиците на микрокредити ще докладват и оповестяват данни за жалбите:

Точка 4.6.1: Броя на жалбите от кандидатите за заеми и от активните и бившите клиенти

Точка 4.6.2: Броя жалби на кандидатите за заеми и от активните и бившите клиенти като процент съответно от кандидатите за заеми и активните и бившите клиенти

Тази точка е идентифицирана като **приоритетна**, тъй като докладването и оповестяването са важни за насърчаване на пазарната дисциплина и поощряване на грижата за клиента.





# 5 – Управленски информационни системи



## Въведение

Съгласно Наръчника за управленски информационни системи (УИС) на CGAP от 1998 г. „управленската информационна система е серия процеси и действия, включени в събирането на необработени данни, преработването на данните в използваема информация и разпространението ѝ до потребителите в необходимата форма.“ Ефективната и целесъобразна УИС може да позволи на доставчиците на микрокредити да обслужват клиентите си по-ефективно и надеждно.

Този раздел на Кодекса определя общи стандарти за УИС на доставчиците по отношение на пълнота и възможност за разширяване (по отношение на функциите), сигурност и подпомагане на персонала.



## Функционална завършеност и възможност за разширяване

### Точка 5.1

**Доставчиците на микрокредити ще разполагат с УИС, която може да изготвя необходимите данни за следните ключови управленски, оперативни и финансови отчети:**

Точка 5.1.1: Отчет за приходите и разходите 

Точка 5.1.2: Счетоводен баланс 

Точка 5.1.3: Ежедневен доклад за заеми и просрочени задължения, коефициенти и тенденции  

Тази точка е идентифицирана като **приоритетна**, тъй като изготвянето на такива отчети е важно за подпомагането на ежедневните оперативни дейности (например управление на просрочени задължения и др.) и на управлението на доставчика на микрокредити.

### Точка 5.2

Доставчиците на микрокредити ще имат УИС, която позволява на доставчика да изпълнява пълен набор счетоводни действия.

Това ще включва осигуряване на провизии срещу загуби по заеми, проследяване на паричния поток, приходите и разходите.

### Точка 5.3

Доставчиците на микрокредити ще имат УИС, която функционира съгласно общоприетите счетоводни принципи и признати счетоводни стандарти.

### Точка 5.4

**Доставчиците на микрокредити ще разполагат с УИС, която има възможност да упражнява мониторинг и да управлява качеството на кредитния портфейл и функциите.**

Тази точка е идентифицирана като **приоритетна**, тъй като наличието на УИС с такива възможности ще подпомогне кредитните инспектори и ръководството при наблюдението и управлението на просрочените задължения.

Това ще включва изготвяне на исторически данни и специфична информация за кредитния инспектор, както и системи за управление на просрочени задължения.

### Точка 5.5

**Операторите на микрокредити ще имат УИС, която може да управлява и поддържа информацията относно клиентите.**

Това ще включва име, адрес, исторически данни, обобщени данни за клиентите и значими показатели за социална резултатност.

Тази точка е идентифицирана като **приоритетна**, тъй като ефективното управление на данните за клиентите е важно за разбирането на клиентската база.

### Точка 5.6

Доставчиците на микрокредити ще разполагат с УИС, която може да улесни бързия достъп до важна информация на ръководството, кредитните инспектори и членовете на съвета на директорите.

Това не означава непременно, че управителят, кредитните инспектори или членовете на съвета на директорите имат възможност за пряк достъп до тази информация посредством УИС. По-скоро означава, че УИС следва да може да изготви необходимата информация за всички тези групи.

### Точка 5.7



Доставчиците на микрокредити ще разполагат с УИС, която може да управлява и внедрява нови продукти, множество офиси, услуги и канали за доставка.

Това ще включва разделянето и събирането на данни на ниво офис, нови методики за кредитиране, валути и различни видове лихвени проценти. Това се прилага по отношение на доставчици, които работят, или имат планове да работят, с различни продукти, офиси, услуги и канали за доставка.

### Точка 5.8



При необходимост и ако е част от плана на институцията, доставчиците на микрокредити разполагат с УИС, която може да справи с планирания растеж.

Това ще включва растежа на обема кредити и новите клонове.

## Сигурност и подпомагане на персонала

### Точка 5.9



Доставчиците на микрокредити ще ограничат достъпа до събираните от УИС данни посредством използването на целесъобразни системи за сигурност.

Това може да включва PIN кодове (които се променят редовно), контрол на IP и еквивалентни мерки.

### Точка 5.10



Доставчиците на микрокредити ще работят с различни нива на достъп на потребителите, както и с функции за отчитане, предназначени за определени потребителски нива, интегрирани в интерфейса на потребителите.

Важен аспект е едно лице да няма възможност да премине през целия процес самостоятелно.

### Точка 5.11



Доставчиците на микрокредити ще прилагат разпоредби за безопасно съхранение на приключили транзакции, салда и извлечения и за възстановяване на информация при необходимост.

Това може да включва редовни операции за архивиране и вграждане на механизми за възстановяване.

### Точка 5.12



Доставчиците на микрокредити ще имат УИС, която може да извършва редовни операции за архивиране.

Операциите за архивиране се отнасят до изготвянето на копия на компютърни програми и файлове, така че те могат да бъдат използвани за възстановяване на оригинали след загуба на данни.

### Точка 5.13



Доставчиците на микрокредити ще имат защиты с цел предотвратяване на незаконно или неволно променяне на файлове с данни.

Това може да включва ограничения на потребителите по отношение на определени дейности, потребителски пароли и регистър за пробив в системата.

### Точка 5.14



Доставчиците на микрокредити ще имат УИС, която може да изготви одитна следа за ключовите процеси и промените на данни.

Системата следва да идентифицира кой е извършил или е подписал някои ключови действия като изплащане на заеми, промяна на размери на заеми и разсрочване на заеми.

### Точка 5.15



Доставчиците на микрокредити ще осигуряват обучение и/или наръчници за подпомагане на потребителите на УИС.



# Речник

Термин	Определение
Анализ на финансов отчет	Процесът на идентифициране на силните и слабите страни на организацията във финансово отношение чрез установяване на връзка между позиции от счетоводния баланс и отчета за приходите и разходите.
Анализ на дисперсията	Процес, насочен към изчисление на разликата между действителните и предвидените в бюджета или целеви нива на разходите или приходите и идентифициране на причините за разликата или дисперсията.
Бизнес план	Подробен документ, който описва минали, настоящи и бъдещи финансови или оперативни цели на дружеството или организацията. Служи за пътна карта, която определя насоката на организацията в рамките на определен период, обикновено 3-5 години. Насочва политиките и стратегиите на организацията и се подкрепя от финансови данни.
Външен одит	„Външният одит е формален, независим преглед на финансовите отчети на субекта, записите, транзакциите и операциите, извършен от професионални счетоводители, за да осигури надеждност на финансовите отчети и другите отчети за ръководството, отчетност за даренията или идентифициране на слабостите във вътрешните проверки и системи. Обхватът на външните одити може значително да се различава според целите на всеки одит.“ <sup>4</sup>
Годишен процент разходи	Годишният процент, който се начислява за заемане на средства, изразен като конкретен процент, който представлява действителните годишни разходи през срока на заема. Включва всички такси или допълнителни разходи, свързани с транзакцията.
Годишно общо събрание (ГОС)	Събрание на директори и акционери на дадено учредено дружество. Често изисквано по закон, ГОС (понякога наричано годишно събрание) одобрява годишните отчети, избира членове на съвета на директорите и решава други въпроси.
Нецелеви средства	Безвъзмездни средства, инвестиции или дарения, които могат да се изразходват по усмотрение на организацията реципиент.
Кворум	Минимален брой служители и членове на комитет или организация, често мнозинство, които трябва да присъстват, за да е валидна извършената дейност.
Кредитен риск	Рискът за печалбата или капитала поради неизпълнение на условията на кредитното споразумение от клиента. Принципно това е рискът заемополучателите да не погасят заема си.
Лихвен процент	Лихвен процент, изразен като фиксиран или променлив процент, прилаган на годишна база към сумата на изтегления кредит.

4 (Източник: CGAP (1998 г.). Външни одити на институции за микрофинансиране – Наръчник. Том 1. Техническа серия инструменти № 3, декември 1998 г.

Термин	Определение
Матрица на риска	Матрицата или регистъра на рисковете идентифицира рисковете, определя вероятността и сериозността на рисковете (например ниско, средно или високо ниво) и изготвя съвкупен рисков профил чрез комбиниране на измерванията (вероятност и сериозност). Свързан инструмент е матрицата за управление на риска, която включва качеството на съществуващото управление на риска по отношение на контролирането на риска (например добро, приемливо или ниско).
Обезпечение	Традиционното обезпечение често се отнася до нотариални актове за собственост, докато нетрадиционното обезпечение обикновено се отнася до лични гаранции, активи на домакинството и принудителни спестявания. Замяната на обезпечение се отнася до поръчителството.
Обезпечено кредитиране	Обезпечено кредитиране е налице, когато даден заем се предоставя срещу залог на актив под формата на обезпечение. При неизплащане на заема заемодателят може да влезе във владение на обезпечението, за да покрие всякакви загуби.
Общите разходи по заеми	Общите разходи по заеми (ОРЗ) представляват общите разходи по поемането на дългово задължение (заем), които могат да включват лихвени плащания и други финансови такси, които следва да бъдат платени от клиента и са известни на заемодателя към момента на отпускане на заема.
Одитна следа	Следа на хартиен или електронен носител, която представя документираната история на транзакцията стъпка по стъпка. Улеснява проследяването на финансовите данни от главната счетоводна книга до документа за произход (например фактура, квитанция и др.) Главната счетоводна книга е хранилище на счетоводна информация на дадена организация, в която са записани обобщения на всички финансови транзакции по време на счетоводния период.
Разсрочени заеми	Разсрочването на кредити е процес на преговаряне или изменение на „първоначалния график на вноските на главницата.“ <sup>5</sup>
Рефинансиране на заеми	Отпускане на заеми с цел заемополучателят да може да погаси предходни кредити; които в противен случай не би имал възможност да погаси.
Рисков портфейл	Стойността на неизплатените заеми, които имат една или повече вноски, просрочени повече от определен брой дни. Често представен като коефициент и по категории според броя просрочени дни.
Целеви средства	Безвъзмездни средства, инвестиции или дарения, които ще бъдат използвани по определен начин или за определена цел съгласно желанието на финансиращата структура, например предоставяне на услуги на специфична целева група или за покриване на определени разходи (например заплати, оборудване и др.)

5 Консенсусни насоки за микрофинансиране.



