



HU

# Európai Mikrohitelezési Eljárási és Beszámolási Szabványok



Version 2.5

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 978-92-79-93706-4 doi: 10.2767/669480 KE-06-18-083-HU-N

PRINT ISBN 978-92-79-93704-0 doi: 10.2767/40450 KE-06-18-083-HU-C

# **Európai Mikrohitelezési Eljárási és Beszámolási Szabványok**

# Előszó

Az európai mikrofinanszírozó piac fiatal és növekvő szektor, amely figyelemre méltó potenciálokkal rendelkezik. A tagállamokban igen eltérő jogi és intézményi keretek, illetve mikrohitel-szolgáltatók találhatók, ezért ez a piac még mindig nagyon heterogén. Az Európai Unióban a mikrohitelket pénzintézetek, például kereskedelmi bankok, takarékpénztárak, közösségi bankok és állami bankok, valamint nem banki szervezetek, például mikrofinanszírozó szervezetek, alapítványok, hitelszövetkezetek, jótékonyági intézmények, nem kormányzati és egyéb szervezetek nyújtják.

Ennek eredményeképpen a mikrohitelzési gyakorlatok is jelentősen eltérnek attól függően, hogy milyen a mikrohitelket nyújtó intézetek típusa, jogi státusza, és milyen körülmények között működnek, illetve milyen kapacitással rendelkeznek a megfelelő és hatékony eljárások alkalmazására.

Az adott körülmények között a Bizottság felismerte, hogy a mikrohitelzési területen alkalmazott legjobb gyakorlatok támogatását célzó kezdeményezés fontos részét képezi<sup>1</sup> olyan európai eljárási és beszámolási szabványok kidolgozása, amelyeket a mikrofinanszírozó szervezetek széles körben, önkéntes alapon elfogadnak. A Bizottság a helyes gyakorlatokat érintő irányelvek közzétételével és az elvárások, illetve általános szabványok meghatározásával kívánja támogatni a szektort, hogy az meg tudja felelni a hosszú távú finanszírozáshoz való hozzáféréssel, a szolgáltatások minőségének fenntartásával és emelésével, valamint a fenntarthatóság irányába való elmozdulással kapcsolatos kihívásoknak.

A jelen dokumentumban rögzített, irányítással kapcsolatos irányelvek alapvetően nem új keletűek, azonban a szektorban alkalmazott legjobb gyakorlatokat tükrözik. A jelen dokumentum célja, hogy a mikrohitelző szervezet működése és beszámolóképzése szempontjából lényeges, az Európai Unióban elismert, elfogadott szabványokat adjon meg.

A Kódex kidolgozása<sup>2</sup> során szorosan együttműködtek a mikrofinanszírozó szektor számos szereplőjével és érintettjével, pl. finanszírozókkal, befektetőkkel, ügyfelekkel, tulajdonosokkal, szabályozókkal és partnerszervezetekkel. Figyelembe vették az EU-ban tevékenykedő számos mikrofinanszírozó szakértelmét és értékes tapasztalatát, különösen az olyan szervezetekét, mint például a European Microfinance Network (EMN), Microfinance Centre (MFC) és a Community Finance Development Association (cdfa).

Reményeink szerint az Európai eljárási és beszámolási szabványok hozzájárulnak az Európai Unióban a helyes gyakorlatok erősítéséhez és a mikrofinanszírozó szektorban az irányítás és vezetés jobbá tételéhez.

Dirk Ahner,  
Főigazgató  
Regionális Politikai Főigazgatóság  
Európai Bizottság



Heinz Zourek,  
Főigazgató  
Vállalkozáspolitikai és Ipari Főigazgatóság  
Európai Bizottság



<sup>1</sup> Közlemény „Európai kezdeményezés a mikrohitel fejlesztésére a gazdasági növekedés és a foglalkoztatás támogatása érdekében” (Brüsszel, 20.12.2007 COM(2007) 708 végleges/2).

<sup>2</sup> Az Európai mikrohitelzési eljárási és beszámolási szabványok (European Code of Good Conduct for Microcredit Provision) című dokumentumot Dr. Karl Dayson és Pál Vik (Community Finance Solutions, University of Salford, UK) állította össze az Európai Bizottsággal aláírt szerződés értelmében.

# Köszönetnyilvánítás

Az alábbi, betűrendben felsorolt szervezetek járultak hozzá az Európai mikrohitelzési eljárási és beszámolási szabványok című dokumentum kidolgozásához:

- Association of Cooperative Savings and Credit Unions Network of European Credit Unions
- Association pour le Droit à l'Initiative Economique, (ADIE)
- Banca Etica
- Bundesverband Offentlicher Banken Deutschlands
- Centre for European Research in Microfinance (CERMI)
- Community Development Community Development Finance Association (CDFA)
- CoopEst
- Deutsche Sparkassen- und Giroverband (DSGV)
- Deutsches Mikrofinanz Institut (DMI)
- Eurom Consultancy & Studies
- 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), SME Finance Team 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)

A folyamatban számos más szervezet is részt vett kérdőívek kitöltésével.

# Tartalomjegyzék

<b>A kódexről</b> .....	9
Hogyan jött létre a Kódex?.....	10
Miért van szüksége az európai mikrofinanszírozó szervezeteknek a Kódexre? .....	10
Mely intézményeket érint a Kódex? .....	10
Kinek szól a Kódex? .....	10
Hogyan kell használni ezt a dokumentumot? .....	11
Áttekintő mátrix .....	12
<b>1 – Ügyfél- és befektetői kapcsolatok</b> .....	21
Bevezető.....	22
Ügyfélkapcsolatok .....	22
Az ügyfelek megfelelő információval való ellátása .....	22
Az ügyfelek jogai.....	23
Az ügyfelek túlzott mértékű eladósodottságának elkerülése .....	23
Ügyfelekkel való törődés .....	24
A munkatársak és a szervezet etikus viselkedése .....	24
Ügyféladatok védelme .....	25
Befektetői kapcsolatok .....	25
<b>2 – Irányítás</b> .....	27
Bevezető.....	28
Az üzleti terv kidolgozása.....	28
Igazgatóság.....	29
Az igazgatóság függetlensége.....	29
Az igazgatóság kötelezettségei .....	30
Az igazgatóság befolyása a mikrofinanszírozó szervezetre.....	31
Az igazgatósági tagok kiválasztása és képviselete .....	31
Az igazgatóság munkájának gyakorlati kivitelezése.....	32
Vezetőség .....	32
A vezetéség hozzáértése és a humán erőforrások kezelése .....	32
Működési kézikönyvek .....	33
Külső könyvvizsgálat .....	33

<b>3 – Kockázatkezelés</b> .....	<b>35</b>
Bevezető.....	36
Kockázatkezelési keretrendszer.....	36
Hitelkockázatok kezelése.....	37
A portfólióminőség tervezése.....	38
Csalások és biztonsági kockázatok kezelése.....	38
Belső revízió.....	40
<b>4 – Általános Beszámolási Szabványok</b> .....	<b>43</b>
Bevezetés.....	44
Általános pénzügyi beszámolási szabványok.....	44
A társadalmi hatás mérésére vonatkozó általános beszámolási szabványok.....	46
Általános közzétételi szabványok.....	47
<b>5 – Vezetői Információs Rendszerek</b> .....	<b>51</b>
Bevezetés.....	52
Funkcionális teljesség és bővíthetőség.....	52
Biztonság és a munkatársak támogatása.....	53
<b>Szószedet</b> .....	<b>54</b>





# A kódexről



Az Európai mikrohitelezési eljárási és beszámolási szabványok című dokumentum általános szabványokat határoz meg az Európai Unió mikrohitelező szektora részére a vezetés, irányítás, kockázatkezelés, beszámolóképzés, valamint az ügyfél- és befektetői kapcsolatok területén. Ezek a szabványok az ügyfelek, befektetők, finanszírozók, tulajdonosok, szabályozók és partnerszervezet érdekeit szolgálják.

## Hogyan jött létre a Kódex?

A Kódex a mikrofinanszírozó szektorban elismert legjobb gyakorlatok alapján, az Európai Unió mikrofinanszírozó szektorával és a mikrofinanszírozásban érintettekkel szoros együttműködésben jött létre. A Kódex kidolgozása az alábbi alapelvek mentén történt:

- Hangsúly helyezése a meghatározott és mérhető tartalom integrálására, amely alapján a mikrohitelezéssel foglalkozó szervezetek vezetői és az igazgatóság lépéseket tehetnek a szervezet fejlesztésére;
- Hangsúly helyezése egy olyan Kódex kidolgozására, amely igazodik az Európai Unióban működő mikrofinanszírozó szervezetek sokszínűségéhez a piaci feltételek, intézményi forma és jogi keretek vonatkozásában;
- Hangsúly helyezése normák felállítására a legjobb gyakorlat bevezetése iránti igény és a szolgáltatók reális működtetési elvárásainak egyensúlyba hozatalával.

## Miért van szüksége az európai mikrofinanszírozó szervezeteknek a Kódexre?

A Kódex kidolgozása azon a felismerésen alapult – azon eltérő szabályozói háttér tükrében, amelyben az európai mikrofinanszírozó szervezetek működnek –, hogy igény mutatkozott a szektorban általános elvárások és szabványok egységesítésére. A cél az volt, hogy a Kódex a követelmények meghatározásával mind a szektor, mind pedig a finanszírozók, befektetők, ügyfelek, tulajdonosok, szabályozók és partnerszervezetek érdekeit szolgálja. A Kódex olyan, helyes gyakorlatot érintő irányelveket tesz közzé, melyeknek köszönhetően a szektor jobban meg tud birkózni a hosszú távú finanszírozáshoz való hozzáférés kihívásaival, fenn tudja tartani, illetve emelni tudja az általa nyújtott szolgáltatások színvonalát, és a fenntarthatóság irányába mozdul el.

A Kódexnek nem célja, hogy új jogszabályokat vezessen be mikrohitelező szervezetek számára, vagy felváltsa a meglévő jogszabályokat. Helyette részletes szabványokat kíván meghatározni a mikrohitelezők működése és beszámolási kötelezettségei vonatkozásában.

## Mely intézményeket érint a Kódex?

A Kódex elsősorban olyan nem banki mikrohitelezőkre vonatkozik, amelyek maximum 25 000 eurós mikrohitelket nyújtanak mikroállalkozásoknak. Azonban a mikrofinanszírozó szektor igen színes az Európai Unióban a méret, az intézményi forma és a piac tekintetében. Következésképpen, nem minden gyakorlat tekinthető jónak vagy megvalósíthatónak valamennyi mikrofinanszírozó szervezet szempontjából. Néhány esetben már létezhet olyan szabályozás, amely lefed bizonyos területeket és gyakorlatokat. A Kódex figyelembe veszi a már meglévő szabályozásokat, és ahol lehetséges, meghatározza azokat az intézménytípusokat, amelyeket a kérdéses bekezdés nem érint.

## Kinek szól a Kódex?

A jelen Kódex mikrofinanszírozó szervezetek vezetőinek, igazgatóinak, az ügyfeleknek, befektetőknek, finanszírozóknak, tulajdonosoknak, szabályozóknak és partnerszervezeteknek szól. Úgy lett megtervezve, hogy olyan eszközt adjon a mikrofinanszírozó szervezetek igazgatósági tagjainak, az érintetteknek és a vezetőknek a kezébe, amellyel javítani lehet a szektor működését. Az ügyfelek szempontjából nézve egy olyan eszköz, amely az ügyfelek számára a korrekt és etikus bánásmódot garantálja. A befektetők és finanszírozók számára egy átlátható és a páneurópai beszámolási szabványok szerint működő szektort biztosít. A szabályozók számára pedig megnyugtatót ad arra vonatkozóan, hogy a szektor a legjobb gyakorlatokat és alapelveket követve működik, és jól irányított.

## Hogyan kell használni ezt a dokumentumot?

A Kódex öt fejezetből áll:

- **Ügyfél- és befektetői kapcsolatok:** ez a fejezet a mikrohitelező szervezeteknek az ügyfelek és befektetők irányába fennálló kötelezettségeit, illetve az ügyfelek és befektetők jogait írja le.
- **Irányítás:** ez a fejezet a mikrohitelező szervezet vezetőségét és igazgatóságát érintő szabványokat rögzíti.
- **Általános beszámolási szabványok:** ez a fejezet azokat a mutatókat részletezi, amelyeket a mikrohitelező szervezeteknek össze kell gyűjteniük, a beszámolóba fel kell venniük, és közzé kell tenniük.
- **Vezetői információs rendszerek:** ez a fejezet a vezetői információs rendszereket érintő általános szabványokat részletezi.
- **Kockázatkezelés:** ez a fejezet a kockázatkezeléssel kapcsolatos megközelítéseket és eljárásokat mutatja be.

A bekezdések az alábbi módon szerepelnek a dokumentumban:

### Bekezdés 1.1

A 12 hónapos vagy annál hosszabb futamidejű hitelek esetében a mikrohitelező szervezetek egyértelmű és pontos információt biztosítanak az ügyfelek számára hiteleik vonatkozásában az éves kimutatásban.

Az éves kimutatásnak tartalmaznia kell a befizetett összeget (kamat és tőke), a fennálló egyenleget (kamat és tőke), valamint a fennmaradó részletek szerkezetét (ütemezés, összeg, kamat és tőke). Az éves kimutatást elektronikus formában, papíron vagy személyesen lehet az ügyfél részére eljuttatni.

### Kiemelt fontosságú előírások –




A dokumentumban néhány bekezdés kiemelt fontosságú előírásként lett meghatározva. Ezek a bekezdések különösen fontosak, és az alábbiakban illusztrált módon jelennek meg.

### Bekezdés 1.2


#### A mikrohitelezők a hitelmegállapodásban a hitelfelvételi költségeket teljes hiteldíjként teszik közzé

Ez a bekezdés **kiemelt fontosságú előírásnak** minősül, mivel a hitelezés teljes költségeinek közzététele rendkívül fontos ahhoz, hogy a fogyasztók megalapozott pénzügyi döntéseket tudjanak hozni. A teljes hiteldíj az adósságvállalás (hitelfelvétel) összes költségének felel meg, melyek magukba foglalják a fogyasztó által megfizetendő és a hitelező számára a hitelfelvétel pillanatában ismert minden kamatot és egyéb pénzügyi díjat. A teljes hiteldíjat pénzügyi években kell kifejezni. A teljes hiteldíjat a hitelajánlatban, a tájékoztatókban és egyéb szerződéskötés előtti dokumentumokban, illetve magában a hitelmegállapodásban is fel kell tüntetni.

### Nehézségi fok –

A bekezdés megvalósíthatóságának nehézségi fokát csillagokkal jelezzük  (kevésbé nehéz),  (közepesen nehéz) valamint  (nagyon nehéz).

### Kizárólag nagy szervezetek –

A kizárólag nagy szervezetekre vonatkozó bekezdéseket , szimbólummal jelöltük a bekezdés után. Nagy szervezet alatt olyan intézményeket értünk, amelyek több mint 7 000 aktív hitelfelvével<sup>3</sup> és több mint 70 alkalmazottal rendelkeznek. A bekezdések magyarázó részében utalás történik a kis- és közepes méretű szervezetekre is. Kis szervezetek alatt azokat a szolgáltatókat értjük, amelyek kevesebb mint 4 000 ügyféllel és kevesebb mint 35 alkalmazottal rendelkeznek, míg a közepes méretű szolgáltatók alatt a 4 000–7 000 aktív ügyféllel rendelkező és 35–70 dolgozót alkalmazó szervezeteket értjük.

A bekezdések összefoglalását a dokumentum elején egy mátrix tartalmazza. A mátrixban a kiemelt fontosságú előírásokat aláhúztuk, és piros színnel emeltük ki.

Egy szöveget pedig elmagyarázza az alkalmazott kifejezéseket.

<sup>3</sup> Aktív hitelfelvévőnek az a személy számít, akinek jelenleg hitelegyenleget van egy mikrohitelező szervezetnél, vagy elsődlegesen felelős a bruttó hitelportfólió bármely részének visszafizetéséért. Egyedüli hitelfelvévőnek számít az a személy is, akinek több hitele is van egy adott mikrohitelező szervezetnél.

# Áttekintő mátrix

Bekezdés száma	Bekezdés	Kiemelt fontosságú	Nehézségi fok	Csak nagy szervezetekre vonatkozik	Oldal
<b>I. Ügyfél- És Befektetői Kapcsolatok</b>					
<b>Az ügyfelek megfelelő információval való ellátása</b>					
<i>A mikrohitelező szervezetek...</i>					
1.1	Közzéteszik költségeiket a hirdetésekben;		■		22
<b>1.2</b>	<b>A mikrohitelezők a hitelmegállapodásban a hitelfelvételi költségeket teljes hiteldíjként teszik közzé</b>	<b>P</b>	■		22
1.3	A szerződéskötés előtt információt nyújtanak az ügyfelek részére;		■		22
1.4	Az éves hitelkimutatásban egyértelmű információkat adnak;		■ ■ ■		22
1.5	Meggyőződnek arról, hogy az ügyfelek megértették a feltételeket és a folyamatokat.		■ ■		22
<b>Az ügyfelek jogai</b>					
<i>Az ügyfeleknek...</i>					
<b>1.6</b>	<b>Jogukban áll elállni a hitelszerződéstől vagy visszafizetni a hitelt 14 napon belül;</b>	<b>P</b>	■ ■		23
1.7	Megfelelő mennyiségű idő áll rendelkezésére a szerződés feltételeinek áttekintésére és kérdések felvetésére;		■		23
1.8	Jogukban áll idő előtt visszafizetni a hitelt;		■ ■		23
1.9	Jogukban áll hiteltörténetüket az országos hitelnyilvántartónak bejelentetni.		■ ■		23
<b>Az ügyfelek túlzott mértékű eladósodottságának elkerülése</b>					
<i>A mikrohitelező szervezetek...</i>					
1.10	Felméri a törlesztőképességet, illetve azt, hogy az ügyfél megengedheti-e magának a hitelfelvételt;		■ ■		23
1.11	Olyan hitelezési politikával rendelkeznek, amely meghatározza a hitelfeltevő adósságkülcsőbét;		■ ■		23
1.12	Haladéktalanul értesítik a hitelfeltevőt, amennyiben késedelmesen vagy kevesebbet fizet.		■		23
<b>Ügyfelekkel való törődés</b>					
<i>A mikrohitelező szervezetek...</i>					
1.13	Rendszeresen méri az ügyfelek elégedettségét;		■ ■ ■		24
1.14	Olyan politikával rendelkeznek, amely megköveteli az ügyfélpanaszok kivizsgálását;		■ ■		24

Bekezdés száma	Bekezdés	Kiemelt fontosságú	Nehézségi fok	Csak nagy szervezetekre vonatkozik	Oldal
<b>1.15</b>	<b>Rendelkeznek ügyfélpanaszokat kezelő mechanizmussal;</b>	<b>P</b>	■		24
1.16	Gondoskodnak arról, hogy az ügyfelek tájékoztatva legyenek panasztételi jogukról.		■		24
<b>A munkatársak és a szervezet etikus viselkedése</b>					
<i>A mikrohitelező szervezetek...</i>					
1.17	Nem diszkriminálnak az ügyfelek kiválasztása és kezelése során;		■		24
1.18	Elfogadható és elfogadhatatlan behajtási gyakorlatokat határoznak meg;		■ ■		24
1.19	Egyértelmű politikával rendelkeznek arra vonatkozóan, hogy mi számít elfogadható biztosítéknak;		■		24
1.20	Az alkalmazottak teljesítményét rendszeres kiértékelik.		■		25
<b>Ügyféladatok védelme</b>					
<i>A mikrohitelező szervezetek...</i>					
1.21	Írásban rögzítik az ügyféladatok védelmét szolgáló irányelveket;		■ ■		25
1.22	Az ügyfelek személyes és pénzügyi adatait védő rendszerekkel rendelkeznek;		■ ■		25
1.23	Kiképzik az alkalmazottakat az ügyfelek személyes és pénzügyi adatainak védelmére;		■ ■		25
1.24	Yájékoztatják az ügyfeleket adataik felhasználási módjáról, illetve arról, hogy jogukban áll visszavonni az adataik felhasználására vonatkozó hozzájárulásukat;		■		25
1.25	Az ügyfelek írásbeli hozzájárulását kéri az adatok nyilvánosságra hozatalához.		■		25
<b>Befektetői kapcsolatok</b>					
<i>A mikrohitelező szervezetek...</i>					
1.26	Vállalják, hogy nem vezetnek félre a befektetőket;		■		25
1.27	Megfelelő információval látják el a befektetőket, amely alapján azok megalapozott döntést hozhatnak;		■		25
1.28	Olyan befektetőket céloznak meg, akik fel tudják mérni a kockázatokat;		■		25
1.29	Megfelelő lépéseket tesznek a befektetők azonosítására a pénzmosás megakadályozása érdekében.		■		25
<b>II. Irányítás</b>					
<b>Üzleti tervezés</b>					
<i>A mikrohitelező szervezetek...</i>					
<b>2.1</b>	<b>Üzleti tervet állítanak össze, amelyet rendszeres időközönként felülvizsgálnak;</b>	<b>P</b>	■ ■		28
2.2	Olyan üzleti tervet állítanak össze, amely legalább egy 3–5 éves időszakot ölel fel;		■ ■		28
<b>2.3</b>	<b>Üzleti terve legalább az üzlet legfontosabb aspektusait tartalmazza;</b>	<b>P</b>	■ ■		28

Bekezdés száma	Bekezdés	Kiemelt fontosságú	Nehézségi fok	Csak nagy szervezetekre vonatkozik	Oldal
2.4	Mérik, közzéteszik és javítják pénzügyi teljesítményüket, valamint társadalmi hatásukat;		■ ■		28
2.5	Irányítási és teljesítménymérő eszközöket használnak.		■ ■		29
<b>Igazgatóság</b>					
<b>2.6</b>	<b>A mikrohitelző szervezetek igazgatósággal, vagy annak megfelelő testülettel rendelkeznek.</b>	<b>P</b>	■		29
2.7	Az igazgatóság egy könyvvizsgáló vagy felügyelő bizottsággal rendelkezik.		■ ■	▲	29
<i>A könyvvizsgáló vagy felügyelő bizottság...</i>					
2.8	A vezetőségtől független;		■ ■	▲	29
2.9	Évente találkozik a külső könyvvizsgálókkal;		■ ■	▲	29
2.10	Ért a pénzügyi elemzésekhez és a számvitelhez.		■ ■	▲	29
<i>Az igazgatóság...</i>					
2.11	Tagjainak minimális száma meg van határozva;		■		29
<b>2.12</b>	<b>Többségében független igazgatósági tagokból áll;</b>	<b>P</b>	■ ■		30
2.13	Tagjait az éves közgyűlés vagy annak megfelelő testület választja meg;		■		30
2.14	Tevékenységét az éves közgyűlés vagy annak megfelelő testület ellenőrzi;		■ ■		30
2.15	Felügyeli a felső vezetés tevékenységét;		■ ■		30
2.16	Felel a törvényeknek és jogszabályoknak való megfelelésért;		■ ■		30
2.17	Felülvizsgálja, hogy a szolgáltató betartja-e a küldetésben és üzleti tervben leírtakat;		■		30
2.18	Rendszeresen ellenőrzi a pénzügyi teljesítményt;		■ ■		30
2.19	Képviselteti magát a felső vezetők felvételi elbeszélgetésén;		■		31
2.20	Megvétőzhatja a felső vezetők kinevezését;		■		31
2.21	Határozza meg a felső vezetők fizetési szintjét;		■ ■		31
2.22	Hagyja jóvá az árképzési irányelvek módosítását;		■		31
2.23	Kézhez kapja a portfólió minőségével és a pénzügyi teljesítménnyel kapcsolatos adatokat;		■		31
2.24	Tagjai banki és pénzügyi ismeretekkel rendelkeznek;		■ ■	▲	31
2.25	Olyan tagokkal rendelkezik, akik megértik a hitelkockázatokat.		■ ■	▲	31
<i>A mikrohitelző szervezetek...</i>					
2.26	Szabályzata kizárja, hogy az arra nem megfelelő személyek igazgatósági tagok lehessenek;		■		31
2.27	Szabályzata meghatározza a tagok szolgálati idejét és rotációját;		■		31
2.28	Megkövetelik az igazgatóság tagjaitól, hogy nyilvánosságra hozzák az érdekellentéteket;		■		32

Bekezdés száma	Bekezdés	Kiemelt fontosságú	Nehézségi fok	Csak nagy szervezetekre vonatkozik	Oldal
2.29	Igazgatósági tagjai pénzügyi, üzleti, igazgatási és jogi végzettséggel rendelkeznek;		■ ■	▲	32
	<i>Az igazgatóság...</i>				
2.30	Évente legalább négyszer ülésezik.		■		32
	<i>A mikrohitelező szervezetek...</i>				
2.31	Olyan létszámmal képviseltetik magukat, amely megakadályozza, hogy az alkalmazottak vagy a vezetőség többségbe kerüljön az igazgatóságban;		■ ■		32
2.32	Az éves jelentésben nyilvánosságra hozzák a kapcsolódó felek által nyújtott hitelek arányát.		■ ■		32
	<b>Vezetőség</b>				
2.33	A vezetőség megfelelő végzettséggel rendelkezik a kulcsfontosságú vezetői funkciók ellátásához.		■		32
	<i>A mikrohitelező szervezetek...</i>				
2.34	Utódlási tervvel rendelkeznek a végrehajtó vezetőség tekintetében;		■ ■		32
2.35	Személyügyi politikával rendelkeznek a személyügyi kézikönyvben;		■ ■	▲	32
2.36	Formális képzési és hivatalba helyezési programmal rendelkeznek;		■ ■		32
2.37	Rendelkeznek működési kézikönyvvel, amely lefedi a pénzügyi tevékenységeket és az irányítást;		■ ■		33
2.38	Rendelkeznek a kincstári kérdéseket rögzítő működési kézikönyvvel.		■ ■ ■	▲	33
	<b>Külső könyvvizsgálat</b>				
<b>2.39</b>	<b>A mikrohitelező szervezetet minden évben külső könyvvizsgáló auditálja;</b>	<b>P</b>	■		33
2.40	A könyvvizsgáló megfelelő végzettséggel rendelkezik;		■		33
2.41	A külső könyvvizsgálat megfelel a nemzeti vagy nemzetközi elszámolási előírásoknak;		■		33
2.42	A külső könyvvizsgálat könyvvizsgálói záradékkal van ellátva;		■		33
2.43	A mikrohitelező szervezet megvizsgálja a könyvvizsgáló által kifogásolt kérdéseket.		■		33
<b>III. Kockázatkezelés</b>					
	<b>A kockázatkezelés menete</b>				
	<i>A mikrohitelező szervezetek...</i>				
<b>3.1</b>	<b>A kockázatok meghatározására, minősítésére és rangsorolására alkalmas folyamatokkal rendelkeznek;</b>	<b>P</b>	■ ■ ■		36
<b>3.2</b>	<b>Egy rangidős vezetőt neveznek ki, aki a kockázatkezelésért felel;</b>	<b>P</b>	■		36
3.3	Kiosztják a felelőségeket a kockázatkezelés megvalósítása érdekében;		■		36

Bekezdés száma	Bekezdés	Kiemelt fontosságú	Nehézségi fok	Csak nagy szervezetekre vonatkozik	Oldal
3.4	Kiosztják a felelőségeket a nyomon követés és a vezetőség megfelelő adatokkal történő ellátása érdekében.		■		37
<b>Hitelkockázatok kezelése</b>					
<i>A mikrohitelező szervezetek...</i>					
3.5	A hiteltermékek megtervezésekor figyelembe veszik a kockázatokat;		■ ■		37
<b>3.6</b>	<b>Korlátozzák a hitelkockázatokat oly módon, hogy a hiteleket csak két személy hagyhatja jóvá;</b>	<b>P</b>	■		37
3.7	Felülvizsgálják a hitelkockázatok összevonásának való kitétséget;		■ ■ ■	▲	38
3.8	Gondoskodnak arról, hogy a munkavállalói ösztönzők ne csak a hitelkihelyezéshez kapcsolódjanak;		■ ■		38
3.9	Mérik és nyomon követik a hitelportfolió alakulását;		■		38
3.10	Rendszeresen felülvizsgálják a hitelveszteségekre képzett céltartalék mértékét és módszertanát;		■ ■		38
3.11	Ismertetik a finanszírozókkal és a befektetőkkel a hitelveszteségekre képzett céltartalékok képzési módszertanát;		■		38
3.12	Egyértelmű irányelvekkel rendelkeznek a leírások tekintetében, és azokat következetesen alkalmazzák.		■ ■		38
<b>Csalások és biztonsági kockázatok kezelése</b>					
<i>A mikrohitelező szervezetek...</i>					
3.13	Hitelezési korlátokat szabnak meg a különböző beosztású tisztségviselők és a hitelbizottság számára;		■		38
3.14	Eljárásokkal rendelkeznek a hitelek átütemezésére;		■ ■		39
3.15	Eljárásokkal és irányelvekkel rendelkeznek a biztosítékok kezelésére;		■ ■		39
3.16	A korlátozott és nem korlátozott számlatevékenységeket minősítő irányelvekkel rendelkeznek;		■ ■ ■		39
3.17	Korlátozzák a készpénzkezelést bankok bevonásával vagy elektronikus átutalások alkalmazásával;		■ ■		39
3.18	Az alábbi intézkedésekkel rendelkeznek a készpénzkezelés területén:				40
3.18.1	Megfelelő biztonsági intézkedésekkel védik a készpénzt és az egyéb vagyontárgyakat;		■ ■		40
3.18.2	Szabványos és következetes eljárásokkal rendelkeznek a készpénzügyletekre vonatkozóan;		■ ■		40
3.18.3	Elkülönítik egymástól a készpénz kezelésével és nyilvántartásával kapcsolatos feladatokat;		■ ■		40
3.19	Elkülönítik a hitelek jóváhagyásával és folyósításával kapcsolatos feladatokat.		■		40
<b>Belső revízió</b>					
<b>3.20</b>	<b>A mikrohitelező szervezetek a szervezet méretéhez igazított, egyértelmű belső revíziós funkcióval rendelkeznek;</b>	<b>P</b>	■ ■ ■		40
3.21	A belső revízió közvetlenül az igazgatóságnak számol be.		■		40
3.22	A belső revízió határozza meg:				41
3.22.1	A meglévő információk megbízhatóságát;		■ ■		41



Bekezdés száma	Bekezdés	Kiemelt fontosságú	Nehézségi fok	Csak nagy szervezetekre vonatkozik	Oldal
3.22.2	A pénzügyi és működési információk megbízhatóságát és pontosságát;		■ ■		41
3.22.3	A belső ellenőrzések megsértését;		■ ■		41
3.22.4	A nem kontrollált kockázatok meglétét;		■ ■ ■		41
3.23	A belső revíziót rendszeresen kell végrehajtani.		■ ■	▲	41

## IV. Általános Beszámolási Szabványok

### Általános pénzügyi beszámolási szabványok

A mikrohitelző szervezetek...

4.1	Közös mérési és beszámolási módszert alkalmaznak:				44
4.1.1	Aktuális hitelportfolió		■		44
4.1.2	Bruttó hitelportfolió		■		44
4.1.3	Nettó hitelportfolió		■		44
4.1.4	Aktív hitelfelvevők		■ ■		44
4.1.5	Pénzügyi bevétel		■ ■		44
4.1.6	Üzemi bevétel		■ ■		44
4.1.7	Béreköltségek		■		45
4.1.8	Igazgatási költségek		■		45
4.1.9	Pénzügyi költségek		■		45
<b>4.1.10</b>	<b>Késedelmes portfólió</b>	<b>P</b>	■		45
4.1.11	Leírások		■		45
4.1.12	Értékvesztés miatti veszteség és céltartalék		■		45
4.1.13	Eszközök		■		46
4.1.14	Kötelezettségek		■		46
<b>4.1.15</b>	<b>Működési fenntarthatóság mutatója</b>	<b>P</b>	■		46
4.1.16	Pénzügyi fenntarthatóság mutatója		■ ■		46
4.1.17	A fenntarthatósági mutatók kiigazítása a támogatások figyelembevételével		■ ■ ■		46

### A társadalmi teljesítmény mérésére vonatkozó általános beszámolási szabványok

A mikrohitelző szervezetek...

4.2	Nyilvánosan közzéteszik:				
<b>4.2.1</b>	<b>Társadalmi küldetésüket,</b>	<b>P</b>	■		46
4.2.2	Az átlagosan folyósított hitelösszeget,		■		47
4.2.3	A folyósított hitelösszeg középértékét a bruttó nemzeti jövedelem %-ban megadva,		■		47
	Amennyiben a célpiacon és a küldetés szempontjából releváns...				
4.2.4	A női ügyfelek %-os arányát,		■		47
4.2.5	A vidéki ügyfelek %-os arányát,		■		47
4.2.6	A szegény ügyfelek %-os arányát,		■		47

Bekezdés száma	Bekezdés	Kiemelt fontosságú	Nehézségi fok	Csak nagy szervezetekre vonatkozik	Oldal
4.2.7	A fő finanszírozási áramlatba kerülő ügyfelek %-os arányát,		■ ■		47
4.2.8	Az etnikai kisebbséghez vagy helyi lakosokhoz tartozó ügyfelek %-os arányát,		■		47
4.2.9	A finanszírozott kezdő vállalkozások %-os arányát,		■		47
4.2.10	A segélyben részesülő ügyfelek %-os arányát.		■		47

### Általános közzétételi szabványok

4.3	A nyilvánosság hozzáfér az információkhoz. <i>A mikrohitelvező szervezetek...</i>		■		47
4.4	Nyilvánosságra hozzák:				
4.4.1	Az aktív hitelfelvevők számát,		■		47
4.4.2	A folyósított és fennálló hitelek számát és értékét,		■		47
4.4.3	Az aktuális bruttó és nettó portfólió értékét,		■		47
4.4.4	A késedelmes portfóliót,		■		47
4.4.5	Az eszközök és kötelezettségek összesített értékét,		■		47
<b>4.4.6</b>	<b>A működési fenntarthatóság mutatóját,</b>	<b>P</b>	■		47
4.4.7	A pénzügyi fenntarthatóság mutatóját,		■		47
4.4.8	A költség %-os arányát támogatott hitelként,		■		47
4.4.9	A hitelügyintézők és a munkatársak (összesített) létszámát;		■		47
4.5	Rögzítik a hitelgénylők, valamint az aktív és a múltbeli ügyfelek panaszait;		■		48
4.6	Nyilvánosságra hozzák:				48
4.6.1	<b>A hitelgénylők, valamint az aktív és múltbeli ügyfelek panaszainak számát,</b>	<b>P</b>	■		48
4.6.2	<b>A hitelgénylők, valamint az aktív és múltbeli ügyfelek panaszainak %-os arányát.</b>	<b>P</b>	■		48

## V. Vezetői Információs Rendszerek

### Funkcionális teljesség és bővíthetőség

*A mikrohitelvező szervezetek olyan VIR-rel rendelkeznek, amely...*

<b>5.1</b>	<b>kulcsfontosságú működési és pénzügyi jelentéseket készít:</b>	<b>P</b>	■		52
5.1.1	Jövedelem kimutatást,		■		52
5.1.2	Mérleget,		■		52
5.1.3	Napi hitel- és késedelmi jelentéseket, mutatókkal és trendekkel;		■ ■		52
5.2	Lehetővé teszi a szolgáltató számára, hogy széleskörű elszámolási tevékenységet hajtson végre;		■ ■		52
5.3	Az elismert elszámolási szabványokkal összhangban működik;		■		52
<b>5.4</b>	<b>Képes nyomon követni és kezelni a hitelportfólió minőségét és a kapcsolódó funkciókat;</b>	<b>P</b>	■ ■		52
<b>5.5</b>	<b>Képes kezelni és karbantartani az ügyfelekkel kapcsolatos információkat;</b>	<b>P</b>	■		52

Bekezdés száma	Bekezdés	Kiemelt fontosságú	Nehézségi fok	Csak nagy szervezetekre vonatkozik	Oldal
5.6	Azonnali hozzáférést biztosít a releváns adatokhoz a vezetőség, a hitelügyintézők és az igazgatósági tagok számára;		■ ■		52
5.7	Kezelen és integrálni tudja az új termékeket, irodákat, szolgáltatásokat és szolgáltatási csatornákat;		■ ■		53
5.8	Képes megbirkózni a tervezett növekedéssel.		■ ■		53
<b>Security &amp; staff support</b>					
<i>A mikrohitelező szervezetek...</i>					
5.9	Korlátozzák a vezetői információs rendszeren keresztül begyűjtött adatokhoz való hozzáférést;		■ ■		53
5.10	Különbéféle szintű felhasználói hozzáféréssel működnek;		■ ■		53
5.11	Olyan rendszerrel rendelkeznek, amely képes tárolni és visszaállítani az információkat;		■ ■		53
5.12	Olyan VIR-rel rendelkeznek, amely képes rendszeres biztonsági mentések végrehajtására;		■ ■		53
5.13	Olyan biztonsági intézkedésekkel rendelkeznek, amelyek megakadályozzák az adatfájlok jogtalan vagy véletlenszerű megváltoztatását;		■ ■		53
5.14	Olyan VIR-rel rendelkeznek, amely képes eseménynaplót létrehozni a kritikus folyamatokról és adatváltozásokról;		■ ■		53
5.15	Képzéseket szerveznek a munkavállalóknak, illetve kézikönyvet biztosítanak számukra.		■ ■		53



# 1 – Ügyfél- És Befektetői Kapcsolatok



## Bevezető

A mikrohitelező szervezetek egyértelmű kötelezettséggel rendelkeznek az ügyfelek és befektetők irányába. Az ügyfelek elégedettsége szorosan kapcsolódik a mikrohitelező szervezetek szegénység, társadalmi és pénzügyi kirekesztés elleni küzdelmét érintő küldetéséhez, míg a magán- és állami befektetők egyre nagyobb szerepet játszanak a szektor finanszírozásában. Ezért igen fontos az ügyfelek kezelését érintő irányelvek kidolgozása, valamint a befektetőkkel folytatott üzleti kapcsolatban az átláthatóság és megbízhatóság biztosítása. A Kódex jelen fejezete a mikrohitelező szervezetek ügyfelek és befektetők iránti kötelezettségeit határozza meg. Ez korrekt és átlátható hitelezési folyamatot, a jogorvoslathoz való jogot, az ügyfelek túlzott mértékű eladósodottságának megakadályozását, az ügyfeladatok védelmét, valamint a befektetőkkel fennálló üzleti kapcsolatok átláthatóságát foglalja magába.

## Ügyfélkapcsolatok

### Az ügyfelek megfelelő információval való ellátása

#### Bekezdés 1.1

A mikrohitelező szervezetek közzéteszik a hitelezési költségeket a hirdeteikben.

Ez a hitelkamatlábát, a díjakat és egy szemléltető példát foglal magába.

#### Bekezdés 1.2

**A mikrohitelezők a hitelmegállapodásban a hitelfelvételi költségeket teljes hiteldíjként teszik közzé.**

Ez a bekezdés **kiemelt fontosságú előírásnak** minősül, mivel a hitelezés teljes költségeinek közzététele rendkívül fontos ahhoz, hogy a fogyasztók megalapozott pénzügyi döntéseket tudjanak hozni. A teljes hiteldíj az adósságvállalás (hitelfelvétel) összes költségének felel meg, melyek magukba foglalják a fogyasztó által megfizetendő és a hitelező számára a hitelfelvétel pillanatában ismert minden kamatot és egyéb pénzügyi díjat. A teljes hiteldíjat pénzügyi dokumentációban kell kifejezni. A teljes hiteldíjat a hitelajánlatban, a tájékoztatókban és egyéb szerződéskötés előtti dokumentumokban, illetve magában a hitelmegállapodásban is fel kell tüntetni.

#### Bekezdés 1.3

A mikrohitelező szervezetek az alábbi szerződéskötés előtti információt nyújtják az ügyfelek részére, és rögzítik azt a hitelszerződésben:

Bekezdés 1.3.1: a hitelező személyazonossága és földrajzi címe

Bekezdés 1.3.2: az összeg

Bekezdés 1.3.3: a hitelszerződés időtartama

Bekezdés 1.3.4: a hitelkamatláb

Bekezdés 1.3.5: a teljes visszafizetendő összeg

Bekezdés 1.3.6: késedelmes fizetés esetén alkalmazott díjak

Bekezdés 1.3.7: idő előtti visszalépés joga

Bekezdés 1.3.8: adósságbehajtási gyakorlatok

#### Bekezdés 1.4

A 12 hónapra vagy annál hosszabb időre felvett hitelek esetében a mikrohitelező szervezetek egyértelmű és pontos információt nyújtanak a hitelekről az ügyfelek részére az éves kimutatásban.

Az éves kimutatás tartalmazza a befizetett összeget (kamat és tőke), a fennálló egyenleget (kamat és tőke), a fennmaradó törlesztések szerkezetét (ütemezés, összeg, kamat és tőke). Az éves kimutatás elektronikusan, papíralapú formában vagy személyesen juttatható el az ügyfelek számára.

#### Bekezdés 1.5

A mikrohitelező szervezetek megfelelő intézkedéseket hoznak annak érdekében, hogy az ügyfelek teljes mértékben megértsék a termékeket, a hitelezési folyamatot és a szerződés kikötéseit.

Szükség esetén ez magában foglalhatja az ügyfelekkel személyesen foglalkozó munkavállalók kommunikációs képzését, annak érdekében, hogy hatékonyabban tudjanak kommunikálni az ügyfelekkel, de jelentheti a szerződések hangos felolvasását a gyengén látó vagy

írástudatlan ügyfelek számára, valamint az anyagok biztosítását a helyi nyelven.

## Az ügyfelek jogai

### Bekezdés 1.6

**Az ügyfeleknek jogában áll indoklás nélkül**

**a) a szerződés aláírását követő 14 naptári napon belül a hitelszerződéstől elállni, vagy**

**b) a hitel teljes egészét extra költségek nélkül visszafizetni a szerződés aláírását követő 14 naptári napon belül.**

Ez a bekezdés **kiemelt fontosságú előírásként** lett meghatározva, mert ez az ügyfelek egyik fontos és széles körben elismert joga. Ezt a jogot rögzíteni kell a hitelszerződésben is.

### Bekezdés 1.7

Megfelelő mennyiségű idő áll az ügyfelek rendelkezésére a szerződés feltételeinek áttekintésére és kérdések felvetésére a szerződés aláírását megelőzően.

### Bekezdés 1.8

Az ügyfeleknek jogában áll a hitel idő előtt visszafizetni, bár a mikrohitelező szervezet kérheti az idő előtti visszafizetés kapcsán ésszerűen felmerült költségek megtérítését.

Ezt a jogot rögzíteni kell a hitelszerződésben is. Az idő előtti visszafizetéshez kapcsolódó költségeket is rögzíteni kell a szerződésben.

### Bekezdés 1.9

Az ügyfeleknek jogában áll az egy adott mikrohitelező szervezethez kapcsolódó hiteltörténetüket az országos hitelnyilvántartónak vagy adatbázisoknak (ahol van ilyen) bejelenteni.

Ahol van ilyen, ezt a jogot rögzíteni kell a hitelszerződésben. Erre azért van szükség, hogy az ügyfelek

hitelminősítést kaphassanak. Ez a bekezdés csak azokra az országokra vonatkozik, ahol az országos hitelnyilvántartó és az adatbázisok pozitív adólistát állítanak össze.

## Az ügyfelek túlzott mértékű eladósodottságának elkerülése

### Bekezdés 1.10

A mikrohitelező szervezetek a kérelmezőtől, az adatbázisokból és/vagy a versenytársaktól származó információ alapján értékeli a törléstöképességet, valamint azt, hogy az ügyfél mennyire engedheti meg magának a hitelt.

Minimálisan ez magában foglalja az ügyfél üzemi tőkénének, az üzleti és háztartási fölöslegnek, valamint a vagyonnak és a terheknek a kiszámítását. Meg kell vizsgálni a projekt folytatását lehetővé tevő képességet is. Ilyen értelemben a belső üzletfejlesztési szolgáltatásokra vagy a minősítésbe besegítő külső partnerekre történő hivatkozás helyes gyakorlatnak számít.

### Bekezdés 1.11

A mikrohitelező szervezetek olyan hitelezési politikával rendelkeznek, amely egyértelműen meghatározza az adósságkülönböket és az egyéb forrásokból felvett hitelek elfogadható szintjét.

A hitelezési politika meghatározhatja azt az adósságkülönböt, amelyet a hitelfelvevő józan belátás szerint képes kezelni. Ennek az alapja a rendelkezésre álló jövedelem reális felmérése, amely figyelembe veszi a fluktuációkat és lehetővé teszi az egyéb hiteleket is.

### Bekezdés 1.12

Amennyiben a nemfizetés vagy alulfizetés mértéke meghaladja az egyhavi hitel összegét, a mikrohitelező szervezet haladéktalanul értesíti a hitelfelvevőt a nem- vagy alulfizetés tényéről a megfelelő eszköz alkalmazásával.

Az értesítés magában foglalja az érintett összeget, a hitelkamatlábát és a hátraléokra alkalmazandó büntetéseket, díjakat vagy kamatot.

## Ügyfelekkel való törődés

### Bekezdés 1.13

A mikrohitelező szervezetek rendszeresen mérik az ügyfelek elégedettségét.

Nagy mikrohitelező szervezetek esetében ez formálisabb és rendszeres felmérést jelent, amelynek során elismert piackutatási módszereket alkalmaznak, pl. fókuszcsoportokat, felméréseket, kérdőíveket vagy ügyfélcsoportokat. Kisebb szervezeteknél a felmérés informálisabb is lehet, ahol elbeszélgetnek az ügyfelekkel vagy ügyfélcsoportokkal.

### Bekezdés 1.14

A mikrohitelező szervezetek egyértelmű, valamennyi munkavállaló által ismert politikával rendelkeznek az ügyfélpanaszok teljes körű kivizsgálására és kellő időben történő megoldására.

Nagy mikrohitelező szervezetek esetében ezt az irányelvet írásban kell rögzíteni. A kisebb vagy közepes méretű mikrohitelező szervezetek esetében ez lehet íratlan, de egyértelmű, és mindenki számára jól ismert irányelv, de más irányelveket rögzítő kézikönyv is tartalmazhatja.

### Bekezdés 1.15

**A mikrohitelező szervezetek elkötelezett munkavállalókkal és az ügyfélpanaszokat kezelő mechanizmussal rendelkeznek.**

Ez a bekezdés **kiemelt fontosságú előírásként** lett meghatározva, mert a panasztételi és a jogorvoslathoz való jog fontos, és széles körben elismert ügyféljog. A panaszkezelés egy vagy több munkavállalóhoz tartozhat.

Ennek a feladatnak az ellátása egy vagy több munkavállaló munkaköri leírásának részét képezheti.

### Bekezdés 1.16

A hitelkérelmi folyamat során a mikrohitelező szervezetek gondoskodnak arról, hogy az ügyfelek tájékoztatva legyenek a panasztételi jogukról, illetve arról, hogyan nyújthatják be panaszukat a megfelelő személynek.

A panasztételi jogot és a panaszokkal foglalkozó munkatársak megnevezését fel kell tüntetni a kérelmezők számára átadott információs anyagokban, és fel kell hívni rá a kérelmezők figyelmét.

## A munkatársak és a szervezet etikus viselkedése

### Bekezdés 1.17

A mikrohitelező szervezetek nem tesznek különbséget az ügyfelek kiválasztása és kezelése során származásuk, nemük, politikai hovatartozásuk, akadályozottságuk, vallásuk vagy szexuális beállítottságuk miatt.

Az egyenlő bánásmód fontos ahhoz, hogy valamennyi ügyfél számára biztosított legyen a pénzügyi szolgáltatásokhoz való hozzáférés, és egyben növeli a szolgáltató iránti bizalmat is.

### Bekezdés 1.18

Az elfogadható és elfogadhatatlan behajtási gyakorlatokat egyértelműen rögzíti a szervezet dokumentációja, amely vonatkozik a külsős adósságbehajtókra is.

A szervezet dokumentációja tartalmazza a munkavállalókat érintő szabályzatot és a behajtási kézikönyvet. A behajtási irányelvek kimondják, hogy az ügyfelekkel szakértő módon és tisztelettel kell bánni, és az erőszak vagy megfélemlítési technikák alkalmazása, többek közt a fizikai erő alkalmazása, a megalázás, az ügyfelek nem megfelelő időben való megkeresése, kerüendő.

### Bekezdés 1.19

A biztonságos hitelezésben érintett mikrohitelezők egyértelmű irányelvekkel rendelkeznek az elfogadható biztosítékok vonatkozásában.

Az irányelvnek tartalmaznia kell egy olyan pontot, melynek értelmében nem fogadnak el olyan biztosítékokat, amely megfosztja a hitelfeltevőt az alapvető túlélési képességétől. Ez magában foglalhat termelőeszközöket, amelyek nélkül a hitelfeltevő nem képes alapszinten fenntartani a háztartási fogyasztást, vagy még mélyebb szegénységbe zuhan. Az irányelv kijelentheti, hogy a mikrohitelező nem fogad el ilyen jellegű biztosítékokat, illetve azt, hogy ezt a tényt a hitelügyintéző gondosan mérlegeli, vagy hogy szigorúbb garanciavállalás alkalmazandó, ahol erre szükség lehet.



**Bekezdés 1.20** 

A mikrohitelező rendszeresen értékeli munkavállalói teljesítményét, etikus viselkedését, szakértő eljárását, valamint az ügyfelekkel való interakciójának minőségét.

**Ügyfeladatok védelme****Bekezdés 1.21**  

A mikrohitelezők az ügyfelek adatainak bekérésére, feldolgozására, felhasználására és közzétételére vonatkozó írásbeli adatvédelmi irányelvvel rendelkeznek.

**Bekezdés 1.22**  

A mikrohitelezők olyan rendszer használatát biztosítják (az informatikai rendszert is ideértve), amely védi az ügyfelek személyes és pénzügyi adatainak bizalmasságát, titkosságát, pontosságát és integritását.

Ez magában foglalhatja a jelszóval való védelmet és az ügyfeladatbázisok titkosítását is.

**Bekezdés 1.23**  

A munkavállalók ki vannak képezve arra, hogy megvédjék az ügyfelek személyes és pénzügyi adatainak bizalmasságát, titkosságát, pontosságát és integritását.

Ez magában foglalja az ügyfelek jogainak, valamint a mikrohitelezőnél alkalmazott, az ügyfelek adatainak védelmét szolgáló folyamatok és eljárások ismertetését. Ezt a mikrohitelező képzési programjának is tartalmaznia kell.

**Bekezdés 1.24** 

Az ügyfeleket tájékoztatják adataik felhasználási módjáról, valamint arról, hogy visszavonhatják adataik felhasználására vonatkozó hozzájárulásukat.

Az ügyfeleket tájékoztatni kell arról, adataik hogyan lesznek felhasználva és megjelenítve, valamint arról, hogy visszavonhatják adataik felhasználására irányuló hozzájárulásukat. Erről az érintett adatok benyújtását megelőzően kell tájékoztatni az ügyfelet.

**Bekezdés 1.25** 

Az ügyfél írásbeli hozzájárulása szükséges ahhoz, hogy adatait felhasználhassák a különféle promóciók és marketinganyagokban, illetve egyéb nyilvánosan közzétett tájékoztatókban.

Az ügyfél elektronikus úton, e-mailben is eljuttathatja az aláírását.

**Befektetői kapcsolatok****Bekezdés 1.26** 

A mikrohitelezők felelőssége, hogy ne vezessék félre a befektetőket.

Például nem mondhatják azt, hogy a pénzügyi promóciókat a törvény szabályozza, amikor ez nem így van.

**Bekezdés 1.27** 

A mikrohitelezők releváns információval látják el a befektetőket, amely alapján azok megalapozott döntést tudnak hozni.

A kockázat mértékét és természetét egyértelműen el kell magyarázni, és a Kódexben rögzített elszámolási szabványoknak megfelelő világos és átlátható elszámolásokat és jelentéseket kell a befektetők számára elérhetővé tenni. A mikrohitelezők egyértelművé teszik, hogy az intézménybe történő beruházás nem betételehelyezést, hanem kockázati tőkét jelent.

**Bekezdés 1.28** 

A mikrohitelezők mindent megtesznek azért, hogy olyan befektetőket célozzanak meg, akik megértik a kockázatokot (vagy hozzáférésük van a befektetéshez kapcsolódó külső szakmai tanácsadáshoz).

Azok a mikrohitelezők, akik fix, alacsony költségű részvényeket kínálnak tagság formájában, mint pl. a hitel-szövetkezetek, nem tartoznak e bekezdés hatálya alá. Ez csak az egyéni befektetőkre vonatkozik, az intézményi befektetőkre nem.

**Bekezdés 1.29** 

A mikrohitelezők megfelelő lépéseket tesznek a befektetők azonosítására a pénzmosás megakadályozása érdekében.

Befektető egyének esetében ez nevük, fényképes azonosítójuk, lakóhelyük és születési adataik bekérésével történik. Társaságok esetében ellenőrizni kell a társaság nyilvántartási adatait és az igazgatók adatait.



# 2 – Irányítás



## Bevezető

A mikrofinanszírozó szervezetek irányításának elemzése című kézikönyv szerint az irányítás „minden olyan mechanizmust felölel, amely által az érintettek ... meghatározzák és megvalósítják a szervezet küldetését ... és biztosítják annak fenntarthatóságát a környezethez való alkalmazkodás és a válsághelyzetek megelőzése és legyőzése révén”. Az erős és elszámolásra kötelezhető irányítószervezet igen fontos a mikrohitelző szervezet számára, mert ez biztosítja, hogy a szolgáltatók egyértelműen meghatározott útvonalon haladjanak, és ne térjenek le arról. Különösen fontos a küldetéstől való eltérés megakadályozása. Ez a fejezet az üzleti tervezéssel, az igazgatóság és a vezetőség szerepével és feladataival, valamint a külsős ellenőrzésekkel foglalkozik.

## Az üzleti terv kidolgozása

### Bekezdés 2.1

**A mikrohitelző üzleti tervet állít össze, amelyet rendszeresen, de legalább évente egyszer felülvizsgál, és szükség esetén aktualizál**

Ez a bekezdés **kiemelt fontosságú előírásként** lett meghatározva, mert az üzleti terv irányt mutathat a szervezet részére, és alapul szolgálhat az irányelvek és stratégiák vonatkozásában. Az üzleti terv részeit a 2.3 bekezdés tartalmazza.

### Bekezdés 2.2

Az üzleti terv legalább egy három-ötéves időszakot ölel fel.

### Bekezdés 2.3

**Az üzleti terv minimálisan az alábbi elemeket tartalmazza:**

Ez a bekezdés **kiemelt fontosságú előírásként** lett meghatározva, mert ezen elemek nélkül az üzleti terv nem nyújthat megfelelő iránymutatást a szervezet számára.

**Bekezdés 2.3.1: A vállalat küldetése, céljai és célkitűzései**

**Bekezdés 2.3.3: Ügyfelek és termékek választéka, ideértve az új termékek kipróbálását és elterjesztését, az új ügyfélcsoportok elérését is**

**Bekezdés 2.3.4: Szolgáltatási modell, ideértve a jelenlegi és jövőbeni alkalmazotti állomány-szükségletet, és a szolgáltató partnereket is**

**Bekezdés 2.3.5: Jogi és intézményi forma, ideértve a szervezet jogi és intézményi formájának megváltoztatására irányuló javaslatokat is**

**Bekezdés 2.3.6: Részletes költségvetés és előrejelzés, ideértve a bevételeket, a kiadásokat, a behajthatatlan követelésekre képzett celtartalékokat, a cash-flow-t és a mérleget is**

**Bekezdés 2.3.7: Finanszírozás, ideértve a bevételeket és a tőkebefektetést is**

**Bekezdés 2.3.8: A kulcsfontosságú kockázatok meghatározása, illetve azok kezelési módja**

### Bekezdés 2.4

A mikrohitelzők elkötelezik magukat arra, hogy mérik, közzéteszik és javítják pénzügyi és szociális teljesítményüket.

A mikrohitelzők mérik és közzéteszik pénzügyi és szociális mutatóikat az Eljárási és beszámolási szabványok Általános Beszámolási Szabványok című fejezetében meghatározottak szerint.

**Bekezdés 2.5**  

A mikrohitelező szervezetek vezetőségi felügyeletet és teljesítménymérő eszközöket alkalmaznak az üzleti terv elkészítése során.

Ez a minimális követelmény a költségvetés összeállítását és az eltérések elemzését (azaz a tényleges és tervezett kiadások és bevételek közötti különbözet kiszámítását – lásd a szöveget) tartalmazza. Az ilyen jellegű eszközök üzleti tervben történő használatának evidensnek kell lennie.

**Igazgatóság****Az igazgatóság függetlensége****Bekezdés 2.6** 

**A mikrohitelező szervezeteknek felügyelőbizottsággal, igazgatósággal vagy annak megfelelő testülettel kell rendelkezniük (ezentúl „a bizottság”).**

Ez a bekezdés **kiemelt fontosságú előírásként** lett meghatározva, mert az igazgatóság fontos szerepet játszik a mikrohitelező szervezet fenntarthatósága szempontjából, illetve társasági küldetést tölt be.

Az igazgatóság vagy az annak megfelelő testület tagjai közismertek, van egy elnöke, rendszeres értekezleteket tart, amelyekről írásbeli jegyzőkönyv készül, és teljesíti az Eljárási és beszámolási szabványokban rögzítetteket.

**Bekezdés 2.7**   



Az igazgatóság egy könyvvizsgáló vagy felügyelő bizottsággal rendelkezik.

A bizottság az igazgatóság által megnevezett tagsággal rendelkezik, és rendszeres értekezleteket tart, amelyekről írásbeli jegyzőkönyv készül.

**Bekezdés 2.8**   

A könyvvizsgáló vagy felügyelő bizottság a vezetőségtől független.

A vezetőség képviselését minimális szinten kell tartani, és csak a könyvvizsgáló vagy felügyelő bizottság tagjainak kisebbségét alkothatják.

**Bekezdés 2.9**   

A könyvvizsgáló vagy felügyelő bizottság évente találkozik a külső könyvvizsgálókkal.

A megbeszélésekről jegyzőkönyv készül, melyet későbbi hivatkozás érdekében meg kell őrizni. Bár a vezetőség részt vehet a könyvvizsgálókkal folytatott megbeszéléseken, a könyvvizsgáló vagy felügyelő bizottságnak szükség esetén jogában áll a vezetőség nélkül megtartani a megbeszélést.

**Bekezdés 2.10**   

A könyvvizsgáló vagy felügyelő bizottság szakértelemmel rendelkezik a pénzügyi elemzés és elszámolás területén.

**Bekezdés 2.11** 

A nagyméretű mikrofinanszírozó szervezetek igazgatósága legalább 7 főből áll. A kis- és közepes méretű mikrofinanszírozó szervezetek igazgatósága legalább 5 főből áll.

A társasági irányításról szóló közös nyilatkozatában a Microfinance Equity Fund (Mikrofinanszírozási Tőkealap) tanácsa azt javasolja, hogy ideális esetben az igazgatóság 7–9 főből álljon. A 7-nél kevesebb fő nem ajánlott, mert a határozatképességhez szükséges létszám kicsi lesz, ha a vezetőség képviselője is jelen van az igazgatóságban. Nagyon kicsi szolgáltatók esetében háromtagú bizottság is elégséges lehet.

### **Bekezdés 2.12** 🏠 🏠

#### **Az igazgatóság tagjainak a többsége független személy.**

Ez azt jelenti, hogy az igazgatóság többségét nem alkothatja kizárólag a vezetőség, a személyzet, az ügyfelek vagy azok közvetlen családtagjainak csoportja.

Ez a bekezdés **kiemelt fontosságú előírásként** lett meghatározva, mert a független igazgatóság döntő szerepet játszik a stratégiai kérdések hatékony felügyeletében, illetve iránymutatást ad a vezetőség számára stratégiai kérdésekben.

Ez a bekezdés nem vonatkozik a szövetkezetekre, amelyek esetében az igazgatóság a szövetkezet részvényeseit alkotó ügyfelekből áll. A szövetkezeti és kölcsönös szolgáltatóknak arra kell törekedniük, hogy az igazgatóság többségét ne a vezetőség, a személyzet vagy azok közvetlen családjának kombinációja alkossa.

### **Bekezdés 2.13** 🏠

Az elnök személyéről, az igazgatóság tagjairól, valamint díjazásukról a közgyűlés, az éves közgyűlés vagy a szervezet legmagasabb szintű testülete dönt.

Az elnök és az igazgatósági tagok megválasztását a közgyűlés vagy éves közgyűlés jegyzőkönyvében kell rögzíteni.

### **Bekezdés 2.14** 🏠 🏠

Az igazgatóság tevékenységének hatékonyságát a közgyűlés, éves közgyűlés vagy az annak megfelelő testület rendszeresen ellenőrzi.

Az igazgatóság teljesítményének és hatékonyságának megvitatása speciális napirendi pont kell, hogy legyen, és a róla szóló vitát a közgyűlés, éves közgyűlés vagy az annak megfelelő testület jegyzőkönyvében kell rögzíteni.

## **Az igazgatóság kötelezettségei**

### **Bekezdés 2.15** 🏠 🏠

Az igazgatóság felügyeli a végrehajtó vezetőség tevékenységét.

A felső vezetés teljesítményének megvitatása speciális napirendi pont kell, hogy legyen évente legalább egy igazgatósági ülésen. Ez magában foglalja annak megvitatását, hogy a vezetőség hogyan teljesítette a kulcsfontosságú vezetési feladatokat, pl. a tervek, a humán erőforrások, a vezetés és irányítás, valamint a felügyelet és ellenőrzés megtervezését, megszervezését és kivitelezését.

### **Bekezdés 2.16** 🏠 🏠

A nemzeti jogszabályok által meghatározott igazgatóság vagy annak megfelelő testület felel azért, hogy a mikrohitelező szervezet betartsa a releváns törvényeket és jogszabályokat.

Az igazgatóság feladata a megfelelés biztosítása a belső auditért felelős személlyel együtt.

### **Bekezdés 2.17** 🏠

Az igazgatóság rendszeresen ellenőrzi, hogy a mikrohitelező szervezet teljesíti-e küldetését és üzleti tervét.

Ezt legalább évente egyszer meg kell vitatni az igazgatósági üléseken. Azt is meg kell vitatni, hogy a szervezet eléri-e a célcsoportját és a kitűzött pénzügyi célokat.

### **Bekezdés 2.18** 🏠 🏠

Az igazgatóság rendszeresen ellenőrzi a pénzügyi mutatókat.

A mutatókat legalább negyedévente ellenőrizni kell.

## Az igazgatóság befolyása a mikrofinanszírozó szervezetre

### **Bekezdés 2.19**

Az igazgatóság képviselteti magát az interjúbizottságban, amikor új vezető tisztségviselőt vesznek fel alkalmazásba. Arról is az igazgatóság dönt, hogy az érintett vezető tisztségviselő szerződését megújítsák-e vagy sem.

Ezt rögzíteni kell az irányítási dokumentumban és a szervezet személyügyi kézikönyvében.

### **Bekezdés 2.20**

Az igazgatóságnak jogában áll megvétózni a vezető tisztségviselők kinevezését.

Ezt rögzíteni kell az irányítási dokumentumban és a szervezet személyügyi kézikönyvében. Ez vonatkozik a vezérigazgató, az ügyvezető igazgató, a pénzügyi igazgató vagy a szervezetnél a két legmagasabb pozíciót betöltő személy kinevezésére.

### **Bekezdés 2.21**

Az igazgatóság dönt a vezető pozíciót betöltő tisztségviselők díjazásáról.

Ezt rögzíteni kell az irányítási dokumentumban és a szervezet személyügyi kézikönyvében.

### **Bekezdés 2.22**

Az igazgatóság hagyja jóvá, illetve jogában áll megvétózni az árképzési politikát érintő jelentős módosításokat.

Az árképzési politika nem a kamatlábaknak az alapkat megváltozása miatti kisebb mértékű kiigazítását jelenti, hanem a sokkal lényegesebb változtatásokat, pl. díjak bevezetését vagy a kamatlábak jelentős mértékű megváltoztatását. Ez a rendelkezés csak azokra a szolgáltatásokra vonatkozik, amelyek jogosultak hitelezésre és az árképzési szintek befolyásolására.

### **Bekezdés 2.23**

Az igazgatósági tagok havi szinten vagy negyedévente jelentést kapnak a portfólió minőségéről, a pénzügyi teljesítményről és az ügyfelek adatairól.

Fontos, hogy az ügyfeladatok a globális és nem az egyéni ügyfeladatokat jelentik.

### **Bekezdés 2.24**

A tagok értenek a pénzügyi kimutatások elemzéséhez és a bankügyi kérdésekhez.

A pénzügyi kimutatások elemzése a szervezet pénzügyi erősségeinek és gyengeségeinek folyamataira utal a mérleg és az eredménykimutatás tételei közötti kapcsolat megmutatásával. A kis- és közepes méretű mikrohitelező szervezetek esetében a szervezet pénzügyeit el kell magyarázni az igazgatósági tagoknak.

### **Bekezdés 2.25**

Valamennyi tag tisztában van a mikrohitel nyújtásához kapcsolódó hitelkockázattal.

Ez magában foglalja azt, hogy a mikrohitelező szervezet hogyan ellenőrzi és kontrollálja a hitelkockázatot, és hogyan reagál a hitelkockázattal kapcsolatos problémákra.

## Az igazgatósági tagok kiválasztása és képviselete

### **Bekezdés 2.26**

A nem megfelelő személyeket ki kell zárni az igazgatóság tagjai közül a nemzeti jogszabályoknak megfelelően.

Ide tartoznak azok a személyek is például, akiket elítéltek, de még nem töltötték le büntetésüket. A kizárásokat egyértelműen rögzíteni kell az irányítást szabályozó dokumentumokban.

### **Bekezdés 2.27**

A mikrohitelező szervezetek szabályozzák az igazgatósági tagok szolgálati idejét és rotációját.

Ezeket a szabályokat egyértelműen rögzíteni kell az irányítást szabályozó dokumentumokban.

### **Bekezdés 2.28**

A mikrohitelező szervezetek szabályozzák az igazgatósági tagok érdekellentéteinek teljes körű közzétételét.

Bármilyen jellegű érdekellentétet közzé kell tenni az éves beszámolóban vagy a nyilvánosság, de legalább a befektetők és a tagok számára elérhető dokumentumban.

### **Bekezdés 2.29**

A mikrohitelező szervezetek igazgatósági tagjai az alábbi területeken szereztek végzettséget vagy annak megfelelő tapasztalatot: pénzügy, üzlet, üzletvezetés és jog.

## **Az igazgatóság munkájának gyakorlati kivitelezése**

### **Bekezdés 2.30**

Az igazgatóság évente legalább négy alkalommal találkozik.

A megbeszélésekről jegyzőkönyv készül, melyet az érintettek rendelkezésére kell bocsátani.

### **Bekezdés 2.31**

A mikrohitelező szervezet szabályozza a határozatképességhez szükséges létszámot, amely biztosítja, hogy az igazgatósági üléseken a személyzet vagy a vezetőség soha ne legyen többségben.

Ez azt jelenti, hogy az igazgatóság többsége soha sem állhat a vezetőség, a személyzet vagy az ügyfelek bármely összetételéből az érvényes tranzakciók vonatkozásában. Ezeket a szabályokat egyértelműen rögzíteni kell az irányítást szabályozó dokumentumokban.

### **Bekezdés 2.32**

A mikrohitelező szervezetek nyilvánosságra hozzák a kapcsolódó fél (bennfentes) számára nyújtott hitelek arányát az éves beszámolóban.

A kapcsolódó fél (bennfentes) számára nyújtott hitel azokra az igazgatósági tagokra, munkavállalókra vagy közvetlen családtagokra utal, akik a mikrohitelező szervezettől kapnak hitelt, vagy akikbe a mikrohitelező szervezet befektet.

## **Vezetőség**

### **A vezetőség hozzáértése és a humánerőforrások kezelése**

#### **Bekezdés 2.33**

A mikrohitelező szervezet vezető beosztású tisztségviselői megfelelő végzettséggel rendelkeznek a vezetői posztok betöltéséhez.

Ez magában foglalja a tervek, a humánerőforrások, a vezetés és irányítás, illetve a felügyelet és ellenőrzés megtervezését, megszervezését és kivitelezését. Ezzel a kérdéssel az igazgatóságnak is foglalkoznia kell a 2.15 bekezdés szerint.

#### **Bekezdés 2.34**

A mikrohitelező szervezetek jogutódlási tervvel rendelkeznek a végrehajtó vezetőség vonatkozásában.

A mikrohitelező szervezetek tervvel rendelkeznek a vezető tisztségviselő tervezett (pl. nyugdíjazás miatti) és nem tervezett távozására. Ennek az igazgatóság által is ismert, egyértelmű, ha lehetséges írott tervnek kell lennie, és tartalmazhatja a potenciális jelölteket, a potenciális házon belüli jelöltek képzését és az ideiglenes megoldásokat.

#### **Bekezdés 2.35**

A mikrohitelező szervezetek egyértelmű személyügyi irányelvekkel rendelkeznek, amelyek egy írásos személyügyi kézikönyvben vannak rögzítve.

Ez a kézikönyv tartalmazza az előléptetéssel, fegyelmi eljárásokkal és fizetési politikával kapcsolatos kérdéseket. A kisebb mikrohitelező szervezetek esetében az érintett munkavállalók által ismert egyértelmű irányelv elegendő.

#### **Bekezdés 2.36**

A mikrohitelező szervezetek formális képzési és hivatalka helyezési programmal rendelkeznek.

A kisebb mikrohitelező szervezetek esetében elegendő lehet az informális képzési és hivatalka helyezési program is.



## Működési kézikönyvek

### Bekezdés 2.37

A mikrohitelező szervezetek működési kézikönyvvel rendelkeznek, amely részletezi a pénzügyi tevékenységeket és az irányítást.

A kézikönyv olyan témákat érint, mint pl. a költségvetés nyomon követése, pontos pénzügyi kimutatók és hitelkérelmek elkészítése, jóváhagyások és refinanszírozás, portfólió minőségének áttekintése és céltartalékképzés. A kisebb mikrohitelező szervezetek esetében az érintett munkavállalók által ismert egyértelmű irányelv elegendő.

### Bekezdés 2.38

A mikrohitelező szervezetek kincstári kérdéseket rögzítő működési kézikönyvvel rendelkeznek.

A kézikönyv olyan kérdéseket érint, mint pl. készpénzkezelés, elszámolás, befektetések, finanszírozás és likviditáskezelés.

## Külső könyvvizsgálat

### Bekezdés 2.39

**A mikrohitelező szervezetet évente külső könyvvizsgáló auditálja.**

Ez a bekezdés **kiemelt fontosságú előírásként** lett meghatározva, mert a külső könyvvizsgálat biztosítja a pénzügyi beszámolók pontosságát és jelentőségét. A könyvvizsgálaton pénzügyi vizsgálat értendő, és nem az eljárások auditálása.

### Bekezdés 2.40

A könyvvizsgáló a nemzeti és a nemzetközi elszámolási szabványok szerinti megfelelő végzettséggel, megbízással és tapasztalattal rendelkezik.

### Bekezdés 2.41

A külső auditot a nemzeti és nemzetközi elszámolási szabványokban rögzítettek szerint hajtják végre.

### Bekezdés 2.42

A külső audithoz a könyvvizsgáló egy levelet csatol.

A levél részét képezi a hitelesítő záradék, amelyben a könyvvizsgáló az alábbi típusú vélemények egyikét adja: korlátozás nélküli vélemény (hitelesítő záradék), figyelemfelhívó megjegyzéssel ellátott vélemény, korlátozott vélemény, vélemény-nyilvánítás elutasítása vagy ellenvélemény.

### Bekezdés 2.43

Amennyiben korlátozott vélemény kiadására kerül sor, a mikrohitelező szervezet megfelelő lépéseket tesz a könyvvizsgálói véleményben felmerült kérdések vonatkozásában.

A könyvvizsgálói véleményben javasolt vagy tett intézkedéseket az igazgatóság számára is egyértelművé kell tenni, és ha szükséges, az üzleti tervnek is ki kell térnie rájuk.



# 3 – Kockázatkezelés



## Bevezető

A mikrohitelező szervezetek számos olyan kockázattal szembesülnek, amely pénzügyi és intézményi életképességüket és hosszú távú fejlődésüket veszélyezteti. Portfóliójukat érintheti a késedelmes vagy hátralékos fizetések számának hirtelen megemelkedése. A hitelezők hitelügyintézői tisztességtelen hitelek nyújtásában lehetnek érintettek. Ezért rendkívül fontos, hogy a hitelezők olyan robosztus rendszerekkel és eljárásokkal rendelkezzenek, amelyek meghatározzák, minősítik és rangsorolják a kockázatokat, legyen belső ellenőrzésük, amely megakadályozza vagy felderíti a nem kívánt következményeket (pl. hitelbizottság), és legyen belső felülvizsgálati funkciójuk, amely felderíti a belső ellenőrzések megszegését és a tisztességtelen viselkedést. A Kódex jelen fejezete a hitelezéshez, csaláshoz és biztonsághoz kapcsolódó kockázatok, valamint a belső felülvizsgálati funkció kezelésére vonatkozó általános szabványokat rögzíti.

## Kockázatkezelési keretrendszer

### Bekezdés 3.1

**A mikrohitelező szervezetek a kockázatok meghatározására, minősítésére és rangsorolására egyértelműen alkalmas folyamatokkal és eljárásokkal rendelkeznek.**

Ez a bekezdés **kiemelt fontosságú előírásként** lett meghatározva, mert ezeknek a folyamatoknak és eljárásoknak a segítségével jelentősen csökkenthető a veszteség felmerülésének valószínűsége, és minimalizálható a veszteség mértéke, amennyiben az mégis felmerül.

Ezek a folyamatok biztosítják a kockázatok rendszeres felülvizsgálatát és minősítését (a gyakoriság a kérdéses kockázathoz rendelt prioritástól függ). Magukban foglalhatják rendszeres vezetőségi értekezletek összehívását is, amelyek során megvitatják a kockázatokat egy kockázati mátrix vagy nyilvántartás segítségével.

A kockázati mátrix vagy nyilvántartás meghatározza a kockázatokat, azok előfordulásának valószínűségét és a kockázatok súlyosságát (pl. alacsony, közepes vagy magas), és egy összesített kockázati profilt állít össze a valószínűség és súlyosság összevetésével.

Magukban foglalhatják a meglévő kockázatkezelés minőségét a kockázat ellenőrzése (pl. erős, elfogadható vagy gyenge), illetve a kockázat trendje (pl. stabil, növekvő vagy csökkenő) szempontjából.

### Bekezdés 3.2

**A szervezetnél egy rangidős vezető felel a kockázatkezelésért.**

Ez a bekezdés **kiemelt fontosságú előírásként** lett meghatározva, mert a vezetőség határozza meg a kockázatkezelés és belső ellenőrzés szemléletét a szervezetnél.

Fontos, hogy ne a végrehajtó személyzet, azaz a hitelügyintézők vagy adminisztratív munkatársak legyenek felelősek a kockázatkezelésért, hanem a pénzügyi vezető. A nagyobb szervezeteknél az általános kockázatkezelést felvállaló személy ne legyen részt a működtetéshez kapcsolódó tevékenységekben, csak a kockázatkezelés legyen a feladata.

### Bekezdés 3.3

A mikrohitelező szervezetek világosan és egyértelműen kijelölik a feladatokat a kockázatellenőrzés megvalósítása érdekében

A kockázatellenőrzés a szervezeti struktúrába, eljárásokba és a napi feladatokba beépített előzetes mechanizmusok összessége, amelyek célja az elfogadható mértékű kockázati szintek biztosítása.

A tipikus kockázatellenőrzés magában foglalja, hogy a hitelkérelmet a hitelkockázatok csökkentése és a csatlások elkerülése érdekében két személynek kell aláírnia, továbbá hogy páncélszekrényre, páncélteremre vagy biztonsági őrkre van szükség a készpénz és egyéb vagyontárgyak védelme érdekében. Az új kockázatellenőrzési feladatok megvalósítására egy meghatározott személyt kell kijelölni, vagy azok végrehajtását egy adott pozícióhoz kell hozzárendelni. A hitelező dönthet úgy, hogy a különféle hitelkockázatokat több munkavállalóra bizza, vagy a különféle feladatokat több pozíció között osztja fel. Fontos azonban, hogy a hitelkockázatért felelős munkavállalók ne hajtssanak

végre működtetési feladatokat, azaz ne legyenek hitel-üggyintézők és adminisztratív munkatársak.

### Bekezdés 3.4

A mikrohitelező szervezetek világosan és egyértelműen kijelölik a nyomon követéssel kapcsolatos feladatokat, amelyek biztosítják, hogy a megfelelő rangidős vezetőség megkapja a feladataik végrehajtásához szükséges információkat.

Ez jelentheti azt, hogy meghatározott munkavállalók vagy személyzet állítja össze rendszeresen az adatokat és beszámolókat a releváns kockázatok tekintetében a vezetőség számára.

## Hitelkockázatok kezelése

### Bekezdés 3.5

A mikrohitelező szervezetek figyelembe veszik a hitelkockázatokat, amikor a hiteltermékkel kapcsolatban az alábbiakról döntenek:

Bekezdés 3.5.1: A jogosultsági kritériumok részben olyan kritériumokon alapulnak, amelyekről ismert, hogy csökkentik a sebezhető csoportok és egyének hitelezéséhez kapcsolódó hitelkockázatokat.

Ezek a kritériumok a különböző országok tekintetében eltérőek, de magukban foglalhatják egy megvalósítható üzleti terv és belső dokumentumok elkészítését (pl. számlaegyenlegek, nyugták) és megfelelő tapasztalattal (vagy végzettséggel) való rendelkezést.

Bekezdés 3.5.2: A hitelösszegeket az ügyfél képes visszafizetni.

A hitelösszegeket az elkölthető jövedelem reális felmérése alapján kell megállapítani, amely lehetővé teszi a jövedelem ingadozását, és figyelembe veszi az egyéb tartozásokat is. Azoknak a hitelezőknek is figyelembe kell venniük az ügyfél törlesztőképességét, akik automatikusan megemelik a hitelösszegeket annak érdekében, hogy további üzleteket szerezzenek.

Bekezdés 3.5.3: A futamidőnek olyan hosszúnak kell lennie, amely lehetővé teszi a megfelelő törlesztőrészlet alkalmazását.

A futamidőt a megfinanszírozott eszköz (a hitel célja) hasznos élettartamához kell igazítani.

Bekezdés 3.5.4: A törlesztés olyan rendszerességgel történik, amely törlesztési fegyelmet alakít ki a hitelfelvevőkben.

A nagyobb törlesztési gyakoriság a hitelkockázatok jobb ellenőrzését és felügyeletét teszi lehetővé. Ugyanakkor a törlesztési gyakoriságnak figyelembe kell vennie a hitelező és a hitelfelvevő tranzakciós költségeit és a hitel típusát.

Bekezdés 3.5.5: A mikrohitelező szervezetek mérlegelik a nem hagyományos biztosíték és/vagy biztosítékpótlók alkalmazását a hitelkockázatok csökkentésére.

A biztosíték a hitelkockázatok csökkentésének fontos eszköze. Ezért a hitelezőnek mérlegelnie kell, hogy a biztosíték megkövetelése megfelelő és költséghatékony módja-e a hitelkockázatok korlátozásának az adott működési körülmények között.

Bekezdés 3.5.6: A mikrohitelezők figyelembe veszik a kockázatokat a termékek árképzésében.

A kamatláb legalább részben tükrözi a hitel nyújtásához kapcsolódó kockázat szintjét és a költségeket. Természetesen ez nem az egyedüli meghatározó tényező, mert a kamatláb szintjét a nemzeti kamatlábl plafon, a finanszírozási megoldások és a hitelfelvevők törlesztőképessége is befolyásolhatja.

### Bekezdés 3.6

**A mikrohitelező szervezetek a hitelkockázatokat csökkentik azáltal, hogy legalább két személy hagyja jóvá a hiteleket.**

Ez a bekezdés **kiemelt fontosságú előírásként** lett meghatározva, mert a kétszemélyes jóváhagyási követelmény az egyik legszélesebb körben elismert módja annak, hogy a rossz vagy tisztességtelen hitelezési döntések mértékét lecsökkentsük. Ez vonatkozik az átütemezett és refinanszírozott hitelekre is. A hitelt jóváhagyó egyik személy lehet egy hitelügyintéző is.

#### Bekezdés 3.7

A mikrohitelező szervezetek a hitelkockázatokat korlátozzák oly módon, hogy felülvizsgálják, a szervezet milyen mértékben van kitéve a hasonló törlesztési kapacitással rendelkező meghatározott hitelfelvevői csoportoknak.

A hitelfelvevők szűk körére való koncentrálásnak az lehet a következménye, hogy a hitelező magas késedelmi rátával fog rendelkezni, melyet egy meghatározott csoportot érintő események idéznek elő, pl. a csoport földrajzi szempontból gazdaságilag hanyatló tendenciát mutató területen koncentrálódik, szektorspecifikus változások (pl. új szabályozás, megnövekedett verseny) és természeti katasztrófák. A hitelfelvevők tömörülése korlátozás nélkül magában foglalhatja a szektort vagy a földrajzi területet.

Ezt a felülvizsgálatot a vezetőség és/vagy az igazgatóság hajthatja végre. A felülvizsgálatnak érintenie kell a kockázatnak való kitettség hitelezőre gyakorolt hatását, kell-e, illetve lehet-e lépéseket tenni egy bizonyos hitelfelvevői csoporttól való túlzott mértékű függés megakadályozása érdekében, illetve melyek ezek a potenciális intézkedések (pl. portfólió diverzifikációja, új földrajzi területekre való terjeszkedés).

Elismerik, hogy a mikrohitelező szervezetek tipikusan sebezhető csoportokat céloznak meg, és ez a hasonló törlesztési kapacitással rendelkező hitelfelvevői csoportok koncentrációjához vezethet. Természetesen ez nem jelenti azt, hogy hitelezőknek nem szabad ezeknek a csoportoknak hitelezniük.

#### Bekezdés 3.8

A munkavállalói ösztönzőket alkalmazó mikrohitelező szervezeteknek biztosítaniuk kell, hogy az ösztönzők ne csak a hitelkihelyezéshez, hanem a portfólió minőségéhez is kapcsolódjanak.

## A portfólióminőség tervezése

#### Bekezdés 3.9

A mikrohitelező szervezetek legalább az Eljárási és beszámolási szabványokban meghatározott mutatók alkalmazásával mérik a portfólióminőség alakulását.

A kérdéses kulcsfontosságú mutató a Késedelmes portfólió mind arányszám, mind pedig a bizonyos számú nappal lejárt hitelek értéke tekintetében. Azonban tanácsos lehet más mutatókat is nézni, mint pl. az újratárgyalt hitelek és a leírt hitelek mutatóját.

#### Bekezdés 3.10

A mikrohitelező szervezetek rendszeresen felülvizsgálják a hitelveszteségekre képzett céltartalék mértékét és módszertanát.

A mikrohitelező szervezet rendszeresen felülvizsgálja a hitelveszteségekre képzett céltartalék mértékét, hogy ellenőrizze, az megfelelően tükrözi-e a hitelveszteségeket. Amennyiben nem tükrözi megfelelően a hitelveszteségeket, a hitelezőnek mérlegelnie kell céltartalék-képzési módszertanát. Ezt a felülvizsgálatot évente legalább egyszer a vezetőségnek és/vagy az igazgatóságnak kell elvégeznie.

#### Bekezdés 3.11

A mikrohitelező szervezetek ismertetik a finanszírozókkal és befektetőkkel a hitelveszteségekre képzett céltartalékok képzési módszertanát.

#### Bekezdés 3.12

A mikrohitelező szervezetek egyértelmű irányelvekkel rendelkeznek a leírások tekintetében, és azokat következetesen alkalmazzák.

Általában a leírási politika – az a politika, amely során a hitelt behajthatatlannak ítélik meg – kimondja, hogy a bizonyos számú nappal lejárt hiteleket leírják. Ezt megerősítheti a belső vagy külső könyvvizsgáló is.

## Csalások és biztonsági kockázatok kezelése

#### Bekezdés 3.13

A mikrohitelező szervezetek írásbeli irányelvvel rendelkeznek, amely meghatározza a hitelezési korlátokat a különböző beosztású tisztségviselők és a hitelbizottság számára.

A hitelezők meghatározzák hitelezési politikájukban azt a maximális hitelösszeget, amelyet hitelügintézőik

és hitelbizottságaik engedélyezhetnek. A megadott összeg feletti hitelek kihelyezésének folyamatát is le kell írni ebben a dokumentumban.

### Bekezdés 3.14

A mikrohitelező szervezetek egyértelmű, megfelelő és átlátható eljárásokkal rendelkeznek a hitelek átütemezésére vonatkozóan.

Ez a dokumentum iránymutatást ad az engedélyezett és legmegfelelőbbnek tekintett átütemezés típusára, az elmulasztott törlesztőrészeket visszafizetésének ütemezésére, és a megengedhető és megfelelő átütemezési körülményekre vonatkozóan.

Az átütemezés típusa arra utal, hogy a hitelfelvevő továbbra is fizeti-e a kamatot, vagy mind a kamat, mind pedig a tőke fizetését elhalasztják, miközben a kamat vagy felhalmozódik, vagy sem. Az elmulasztott törlesztőrészeket visszafizetésének ütemezése magában foglalhatja a nagyobb összegű befizetéseket egy meghatározott esemény vagy törlesztés után.

Az átütemezés szempontjából megfelelő körülmények magukban foglalják azokat a körülményeket is, amikor a hitelfelvevő ideiglenesen képtelen esedékességkor a törlesztésre egy váratlan esemény vagy vészhelyzet (pl. természeti katasztrófa, ügyfelek késedelmes fizetése) miatt, de ahol megvan a helyreállítás lehetősége (az üzletből vagy egyéb forrásból származó bevétel folytán). Ezt az irányelvet írásban kell rögzíteni.

### Bekezdés 3.15

A biztonságos hitelezésben érdekelt mikrohitelező szervezetek egyértelmű irányelvekkel és eljárásokkal rendelkeznek a biztosítékok kezelésére vonatkozóan.

Az irányelvek és eljárások olyan aspektusokkal foglalkoznak, mint pl. a biztosítékként elfogadható vagyontárgyak típusa, a biztosíték értékének megállapítására és bejegyzésére szolgáló folyamat, a biztosíték értékének avulására irányuló vizsgálat és egyértelmű eljárások a biztosíték ügyfél részére történő visszajuttatására vonatkozóan (amennyiben a hitelező visszatartja a biztosítékot a hitel futamideje alatt).

### Bekezdés 3.16

A mikrohitelező szervezetek egyértelmű irányelvekkel rendelkeznek a korlátozott és nem korlátozott számlatevékenységek minősítésére vonatkozóan.

A hitelezők olyan irányelvvel rendelkeznek, amely különbséget tesz azon adományok és befektetések között, amelyek felhasználása nem korlátozott, illetve amelyeké igen. Ez az eljárás megfelel a nemzetközi és nemzeti számviteli standardoknak. Az ilyen standardok betartása esetén a szolgáltatók teljesítik a jelen rendelkezés követelményeit.

Ez fontos a pénzalapokkal való visszaélés megakadályozása szempontjából. Magában foglalhatja azt, hogy megkövetelik a pénzalapok különálló számlákon való tartását, különálló eseménynapló vezetését a különböző alapok tekintetében, valamint az alapok külön dokumentálását az ellenőrző számlákon és az egyéb releváns dokumentumokban.

### Bekezdés 3.17

A mikrohitelező szervezetek, amennyire csak lehetséges, korlátozzák a készpénzkezelést bankok bevonásával vagy elektronikus átutalások alkalmazásával.

A készpénzkezelés és készpénzügyletek a lopás és a készpénz megsemmisülése formájában potenciális biztonsági kockázatot jelentenek a hitelezők számára, ezért a készpénz megóvása érdekében intézkedésekre van szükség.

A készpénz megóvásának leghatékonyabb módja, hogy a lehetőségekhez képest valamennyi készpénzügyletet, ideértve a folyósításokat és törlesztéseket is, elektronikus módon, bankok bevonásával hajtják végre. A hitelezők kidolgozhatják saját elektronikus fizetési struktúrájukat, vagy együttműködhetnek bankokkal, és kiaknázzhatják a már meglévő elektronikus fizetési infrastruktúrát. Ahol korlátozott infrastruktúra áll rendelkezésre az elektronikus átutalások támogatására, a hitelezők alternatív elektronikus fizetési módokat is mérlegelhetnek, mint pl. mobil bankolás, előre fizetett vagy tárolt értéket hordozó kártyák. A szolgáltatóknak rendszeresen meg kell vizsgálniuk, hogy a készpénzzel fizető ügyfelek nem válhatnak-e át elektronikus fizetésre.

### Bekezdés 3.18

A mikrohitelező szervezetek az alábbi intézkedésekkel és eljárásokkal rendelkeznek a készpénzkezelés területén:

Bekezdés 3.18.1: Megfelelő biztonsági intézkedésekkel védik a készpénzt és az egyéb vagyontárgyakat. 🏠 🏠

Ez magában foglalhatja a széfeket, páncélszekrényeket, ajtó- és ablakzárakat, biztonsági kamerákat és biztonsági őrköt.

Bekezdés 3.18.2: Szabványos és következetes eljárásokkal rendelkeznek a készpénzügyletekre vonatkozóan. 🏠 🏠

Ezek az eljárások lefedik a készpénzügyletek nyilvántartását és egyeztetését. A közepes és nagyméretű mikrohitelező szervezetek esetében ezt a kincstári funkciókat érintő működési kézikönyvnek kell tartalmaznia.

Bekezdés 3.18.3: Elkülönítik egymástól a készpénz kezelésével és nyilvántartásával kapcsolatos feladatokat. 🏠 🏠

Nem kezelheti egy és ugyanazon személy a befizetéseket és a készpénzügyletek nyilvántartását. A közepes és nagyméretű mikrohitelező szervezetek esetében ezt a kincstári funkciókat érintő működési kézikönyvnek kell tartalmaznia.

### Bekezdés 3.19 🏠

A mikrohitelező szervezetek elkülönítik a hitelek jóváhagyásával és folyósításával kapcsolatos feladatokat.

Ezt a megfelelő munkaköri leírások, az informatikai rendszer és/vagy a hitelezési politika tartalmazza.

## Belső revízió

### Bekezdés 3.20 🏠 🏠 🏠

**A mikrohitelező szervezetek a szervezet méretéhez igazított, egyértelmű belső revíziós funkcióval rendelkeznek.**

Ez a bekezdés **kiemelt fontosságú előírásként** lett meghatározva, mert fontos szerepet tölt be a külső ellenőrzések hatékonyságának meghatározásában.

Minden egyes mikrohitelező szervezet utólagosan kiértékeli a kockázatkezelési intézkedéseket, melynek során megvizsgálja a vezetőségi beszámolókból származó információ pontosságát és a mikrohitelező szervezet számára magasabb kockázatot jelentő területeket.

A revízió különösen a csalással és a portfólióminőséggel kapcsolatos problémák meghatározására összpontosít, még mielőtt azok jelentős veszteséget okoznának.

A revízió természete és mérete a szervezet méretétől függően a beosztottak munkájának a vezetőség általi helyszíni ellenőrzésétől az átfogó revízióig terjed, melynek során ellenőrzik a hiteldokumentumokat, és meglátogatják az ügyfeleket.

Egy személy felel a belső revízió rendszeres végrehajtásáért. Kisebb hitelezők esetében ezt elvégezheti egy rangidős vezető vagy egy külső könyvvizsgáló. A közepes és nagyméretű hitelezők rendelkeznek egy erre a célra kijelölt belső revizzorral vagy egy belső revizori osztállyal.

### Bekezdés 3.21 🏠



A belső revizor vagy a belső revízióért felelős személy közvetlenül az igazgatóságnak számol be.



A személy rendszeresen és közvetlenül jelent az igazgatóságnak.





**Bekezdés 3.22** 

A belső revízió az alábbiakat határozza meg:

Bekezdés 3.22.1: A pénzügyi és működési információk megbízhatóságát és pontosságát.  

Bekezdés 3.22.2: A működési kézikönyvekben meghatározott eljárások és irányelvek betartását.  

Bekezdés 3.22.3: A belső ellenőrzések bármilyen jellegű megszegését.  

Bekezdés 3.22.4: Ellenőrizhetetlen kockázatok meglétét.   

A szervezet méretétől és jellegétől, valamint a kockázatok természetétől függően a belső audit magában foglalhatja számos más jellegű kockázat és belső ellenőrzés felülvizsgálatát is.

**Bekezdés 3.23**   

A 3.22 bekezdésben rögzített funkciókat rendszeresen, de legalább évente kell végrehajtani.



# 4 – Általános Beszámolási Szabványok



### Bevezetés

Az egész világon egyre szélesebb körben terjed az a vélemény, hogy az információk nagyobb fokú közzétételével és az átláthatóság növelésével javítható a közpénzek és a magántőke felhasználása, illetve a piaci fejelem. A mikrohitelező szervezetek teljesítményének összehasonlíthatósága érdekében nemzetközi egyeztetések keretében pénzügyi szabványok kerültek kidolgozásra. A Kódex jelen fejezete a szociális és pénzügyi teljesítménymutatók jelentésére és közzétételére általánosan elfogadott szabványokat teszi közzé. Ezek nagymértékben a Microfinance Information Exchange (MIX) definícióin alapulnak, amelyek nemzetközileg elfogadott elszámolási szabványokra épülnek.

### Általános pénzügyi beszámolási szabványok

#### Bekezdés 4.1

Európa-szerte a mikrohitelező szervezetek a következő definíciókat tartják szem előtt az alábbi mutatók mérésakor és jelentésükor:

Olyan szervezetek esetében, ahol a mikrohitelezés nem a szervezet fő tevékenysége – a szervezet más típusú hiteket vagy nem pénzügyi jellegű szolgáltatásokat nyújt, vagy egy nagyobb anyavállalat részét képezi –, ajánlott a mikrohitelezési tevékenység leválasztása.

Ez nem csak a személyügyi és igazgatási költségek szempontjából, hanem az eszközök és a kötelezettségek oldaláról nézve is különösen fontos.

##### Bekezdés 4.1.1: Aktuális portfólió

Azon hitelek aktuális értékét jelenti, amelyek esetében nem áll fenn lejárt tőketörlesztés, és nem tartalmazza a felhalmozódott kamatot.

##### Bekezdés 4.1.2: Bruttó hitelportfólió

A kifizetetlen hitelek fennálló tőkeegyenlegére utal, amely tartalmazza az aktuális, késedelmes és átütemezett hiteket is, de nem tartalmazza a leírt hiteket vagy az esedékes kamatokat.

##### Bekezdés 4.1.3: Nettó hitelportfólió

A nettó hitelportfólió számítása úgy történik, hogy a bruttó hitelportfólióból levonjuk az értékvesztésre képzett tartalékokat.

##### Bekezdés 4.1.4: Aktív hitelfelvevők

Aktív hitelfelvevőnek az a személy számít, akinek jelenleg hitelegyenlege van egy mikrohitelező szervezetnél, vagy elsődlegesen felelős a bruttó hitelportfólió bármely részének visszafizetéséért. Egyedüli hitelfelvevőnek számít az a személy is, akinek több hitele is van egy adott mikrohitelező szervezetnél.

##### Bekezdés 4.1.5: Pénzügyi bevétel

A pénzügyi bevétel a hitelportfólióból és a befektetésekből származó jövedelmekre utal.

A hitelportfólióból származó pénzügyi bevétel kizárólag a bruttó hitelportfólió után kapott kamatokra, díjakra és jutalékokra (ideértve a késedelmi kamatokat és büntetéseket is) vonatkozik. Tartalmazza a készpénzben megfizetett kamatokat és a felhalmozódott, de még meg nem fizetett kamatokat is.

A befektetésekből származó pénzügyi bevétel olyan kamatbevételre, osztalékra vagy egyéb kifizetésre utal, amelyet a bruttó hitelportfólión kívüli pénzügyi eszközök generáltak, pl. kamatozó letételek, letétnyugták és kincstári kötelezettségek. Tartalmazza a készpénzben megfizetett kamatokat és a felhalmozódott, de még meg nem fizetett kamatokat is.

##### Bekezdés 4.1.6: Üzemi bevétel

Az egyéb pénzügyi szolgáltatásokból származó pénzügyi bevételeket és egyéb üzemi bevételeket foglalja magában, pl. a pénzügyi jövedelemnek nem tekintett, nem hiteljellegű pénzügyi szolgáltatásokból származó díjakat és jutalékokat.

Magában foglalhat hitelezéshez kapcsolódó bevételeket, pl. tagdíjakat, ATM kártyadíjakat, átutalási díjakat vagy egyéb pénzügyi szolgáltatásokat, pl. fizetési szolgáltatásokat vagy biztosítást.

Tartalmazhatja a nettó devizanyereséget/-veszteséget, de nem tartalmazza a támogatásokat és azokat a jövővelmeket, amelyek nem hitelezésből és pénzügyi szolgáltatások nyújtásából származnak.

A képzést is ide lehet sorolni, ha az a pénzügyi szolgáltatások nyújtásának elválaszthatatlan részét képezi.

#### Bekezdés 4.1.7: Bérköltségek

Tartalmazza a fizetéseket, egyéb rövid időre szóló munkavállalói juttatásokat, munkaviszony megszűnését követően fizetendő juttatások költségét, a megszüntetés költségeit, részesedéalapú kifizetéseket, egyéb hosszú távú juttatásokat és egyéb munkavállalói juttatásokat.

#### Bekezdés 4.1.8: Igazgatási költségek

Felöleli a nem pénzügyi jellegű kiadásokat, melyek között nem szerepelnek a pénzügyi szolgáltatások vagy egyéb olyan szolgáltatások nyújtásához közvetlenül kapcsolódó személyek költségei, amelyek a mikrofinanszírozó szervezet pénzügyi szolgáltatásainak nyújtása során az ügyfélkapcsolatok szerves részét képezik.

#### Bekezdés 4.1.9: Pénzügyi költségek

A tartozásokkal kapcsolatban felmerült kamatok, díjat és jutalékot jelentik, ideértve a vevők mikrofinanszírozó szervezetnél vezetett letéti számláit, a kereskedelmi és koncessziós hitelfelvételeket, jelzálogterheket és egyéb kötelezettségeket is. Tartalmazhatják a hitelkeretek díjait, valamint magukban foglalják a felhalmozódott kamatok és készpénzben megfizetett kamatot.

### Bekezdés 4.1.10: Késedelmes portfólió (PAR)

Ez a bekezdés **kiemelt fontosságú előírásként** lett meghatározva, mert a portfólió minőségét széles körben ezzel a mutatóval méri.

Azon fennálló hitelek értékét mutatja, amelyek esetében egy vagy több törlesztőrészlet fizetési határideje bizonyos számú nappal már lejárt.

Magában foglalja a teljes kifizetetlen tőkeegyenleget, a már lejártat és a jövőben esedékest egyaránt, de nem tartalmazza a felhalmozódott kamatot.

Nem tartalmazza az átszervezett vagy átütemezett hiteleket. A szolgáltatóknak a legalább 30 vagy 45 napos késedelmet mutató portfólió értékét kell mérniük.

Célszerű a 30 napos késedelmet mutató portfólió értékét közzétenni, mert ez a nemzetközileg elismert mutató.

#### Bekezdés 4.1.11: Leírások

Az elszámolási szempontból behajthatatlannak minősített hitelek értéke.

A leírás olyan elszámolási mód, amely a fennálló hitel egyenlegét és az értékvesztés miatti veszteséget levonja a bruttó hitelportfólióból, de nincs hatással a nettó hitelportfólióra, az összes eszközre vagy a sajáttőke számlájára.

Amennyiben az értékvesztés miatti veszteség mértéke nem fedezi a leírt összeget, a többlet összeg további értékvesztést jelent a hitelek vonatkozásában.

#### Bekezdés 4.1.12: Értékvesztés miatti veszteség és céltartalék

Az értékvesztés miatti veszteség vagy a hitelvesztésekre képzett céltartalék a bruttó hitelportfólió azon része, amelyet a késedelmes fizetések miatti várható veszteségekre határolnak el.

### Bekezdés 4.1.13: Eszközök

Az ingatlan, telephely és berendezések, ingatlanberuházás, cégérték, a cégértéken kívüli immateriális javak összege, egyéb pénzügyi eszközök, hitelek és követelések, saját tőkebevonás alapján (tőkemódszerrel) elszámolt beruházások, biológiai eszközök, értékesítésre felkínált nem fogyóeszközök, készletek, tényleges adókövetelések, halasztott adókövetelések, kereskedelmi és egyéb követelések, készpénz és készpénz-helyettesítő eszközök összessége.

### Bekezdés 4.1.14: Kötelezettségek

A teljes értékesítés és egyéb tartozások, a munkavállalói juttatásokra képzett céltartalék, egyéb céltartalék, halasztott bevételek, egyéb pénzügyi kötelezettségek, egyéb nem pénzügyi kötelezettségek, tényleges adókötelezettség, halasztott adókötelezettség és az értékesítésre fenntartottként minősített elidegenítési csoportokba sorolt kötelezettségek.

#### **Bekezdés 4.1.15: Működési fenntarthatóság mutatója**

Ez a bekezdés **kiemelt fontosságú előírásként** lett meghatározva, mert a mikrohitelező szervezet teljesítményét alapvetően ez mutatja.

Azt fejezi ki, hogy a működési bevételek a működési kiadások mekkora hányadát fedezik. Kiszámítása az alábbi képlet segítségével történik:

#### **Működési bevételek**

(pénzügyi kiadások + hitelvesztésre képzett céltartalék költsége + bérjellegű kiadások + igazgatási költségek)

### Bekezdés 4.1.16: Pénzügyi fenntarthatóság mutatója

A pénzügyi fenntarthatóság mutatója azt fejezi ki, hogy a hitelező milyen mértékben fedezi kiadásait a működési bevételeiből a támogatási kiigazítások figyelembevételével. A támogatási kiigazítások hipotetikus bevételek és kiadások, amelyek figyelembe veszik a támogatott forrásköltségeket és a természetbeni támogatásokat, amelyek jobban lehetővé teszik

a szervezetek teljesítményének összehasonlítását. Kiszámítása az alábbi képlet segítségével történik:

#### **Működési bevételek**

(pénzügyi kiadások + hitelvesztésre képzett céltartalék költsége + bérjellegű kiadások + igazgatási költségek + támogatási kiigazítások)

### Bekezdés 4.1.17: A fenntarthatósági mutatók kiigazítása a támogatások figyelembevételével

Kétféle támogatási kiigazítás létezik: a támogatott forrásköltségek és a természetbeni támogatások.

A támogatott forrásköltség nevű kiigazítás megpróbálja elszámolni a mikrofinanszírozó szervezet tényleges pénzügyi kiadásai és azon pénzügyi kiadásai közötti különbözetet, amelyek akkor merülnének fel számára, ha finanszírozásait piaci alapon árazná be. Általában úgy történik, hogy megszorozzák a mikrofinanszírozó szervezet átlagos finanszírozási kötelezettségét egy bizonyos árnyékárral – piaci kamatláb –, majd levonják a tényleges finanszírozási költséget. A különbözet a kiigazítás mértéke és költségként kezelik.

A természetbeni támogatás nevű kiigazítás a mikrofinanszírozó szervezet által az árukért vagy szolgáltatásokért ténylegesen kifizetett összeg és a nyitott piacon értük fizetendő összeg közötti különbözet. Ezek a kiigazítások elméleti jellegű kiigazítások, és a mikrofinanszírozó szervezet éves beszámolója nem tartalmazza őket.

## **A társadalmi hatás mérésére vonatkozó általános beszámolási szabványok**

### **Bekezdés 4.2**

A mikrohitelezők évente az alábbi mutatókat teszik közzé:

#### **Bekezdés 4.2.1: Társadalmi küldetés**

Ez a bekezdés **kiemelt fontosságú előírásként** lett meghatározva, mert a társadalmi küldetés közzététele fokozza a hitelező üzleti modelljének egyik kulcsfontosságú aspektusát érintő átláthatóságot.

Bekezdés 4.2.2: Átlagos folyósított hitelösszeg 🏠

Bekezdés 4.2.3: A folyósított hitelösszeg középértéke az egy főre jutó bruttó nemzeti jövedelem %-ban megadva 🏠

Bekezdés 4.2.4: Női ügyfelek %-os aránya, amennyiben releváns a célpiac és a küldetés szempontjából 🏠

Bekezdés 4.2.5: A vidéki ügyfelek %-os aránya, amennyiben releváns a célpiac és a küldetés szempontjából 🏠

Bekezdés 4.2.6: A szegénységi szint alatti ügyfelek %-os aránya, amennyiben releváns a célpiac és a küldetés szempontjából 🏠 🏠

Bekezdés 4.2.7: A fő finanszírozási áramlatba kerülő ügyfelek %-os aránya, amennyiben releváns a célpiac és a küldetés szempontjából 🏠 🏠

Bekezdés 4.2.8: Az etnikai kisebbséghez vagy helyi lakosokhoz tartozó ügyfelek %-os aránya, amennyiben releváns a célpiac és a küldetés szempontjából 🏠

Bekezdés 4.2.9: A finanszírozott kezdő vállalkozások %-os aránya, amennyiben releváns a célpiac és a küldetés szempontjából 🏠

Bekezdés 4.2.10: A segélyben részesülő ügyfelek %-os aránya, amennyiben releváns a célpiac és a küldetés szempontjából 🏠

## Általános közzétételi szabványok

### Bekezdés 4.3 🏠

Az Eljárási és beszámolási szabványokban előírtak szerint a nyilvánosság egy online adatbázison keresztül fér hozzá a különböző mikrofinanszírozó szervezetekkel kapcsolatos adatokhoz.

Az Európai Bizottság létrehoz egy biztonságos honlapot, amelyen keresztül a szolgáltatók információkat tehetnek közzé. Szintén célszerű közzétenni ezt az információt az éves beszámolóban és egyéb releváns fórumokon, pl. MIX, is.

### Bekezdés 4.4

A mikrohitelezők évente az alábbi mutatókat teszik közzé:

Bekezdés 4.4.1: Aktív hitelfelvevők száma 🏠

Ez a mutató azon egyének számára utal, akik jelenleg fennálló hitelegyenleggel rendelkeznek a szolgáltatónál vagy elsődlegesen felelnek a Hitelportfolió bármely részének visszafizetéséért. Azok az egyének, akik egy adott szolgáltatónál több hitellel is rendelkeznek, szintén egy hitelfelvevőnek számítanak.

Bekezdés 4.4.2: Folyósított és fennálló hitelek száma és értéke 🏠

Bekezdés 4.4.3: Aktuális, bruttó és nettó hitelportfolió értéke 🏠

Bekezdés 4.4.4: Késedelmes portfólió 🏠

A szolgáltatóknak a legalább 30 vagy 45 napon túli késedelmet mutató portfólió értékét kell mérniük.

Célszerű a 30 napon túli késedelmet mutató portfólió értékét közzétenni, mert ez a nemzetközileg elismert mutató.

Bekezdés 4.4.5: Eszközök és kötelezettségek összesített értéke 🏠

#### **Bekezdés 4.4.6: Működési fenntarthatóság mutatója 🏠**

Ez a bekezdés **kiemelt fontosságú előírásként** lett meghatározva, mert a teljesítmény átláthatósága fontos a piaci fegyelem és bizalom megerősítése szempontjából a szektorban.

Bekezdés 4.4.7: Pénzügyi fenntarthatóság mutatója 🏠

Bekezdés 4.4.8: A költség %-os aránya támogatott hiteleként 🏠

Bekezdés 4.4.9: A hitelügyintézők és a munkatársak (összesített) létszáma 🏠


#### **Bekezdés 4.5**


A mikrofinanszírozó szervezetek rögzítik a hiteligénylők, valamint az aktív és a múltbeli ügyfelek panaszait.

Minden olyan ügy panaszként kezelendő, amelyről a hiteligénylő, illetve egy aktív vagy múltbeli ügyfél a formális panaszkezelési eljárás során számol be.

#### **Bekezdés 4.6**

**A mikrofinanszírozó szervezetek az alábbiakat jelentik és teszik közzé:**

**Bekezdés 4.6.1: A hiteligénylők, valamint az aktív és múltbeli ügyfelek által bejelentett panaszok száma** 

**Bekezdés 4.6.2: A hiteligénylők, valamint az aktív és múltbeli ügyfelek által bejelentett panaszok száma a hiteligénylők, valamint az aktív és múltbeli ügyfelek számához viszonyítva százalékos értékben megadva** 

Ez a bekezdés **kiemelt fontosságú előírásként** lett meghatározva, mert a jelentés és a közzététel fontos része a piaci fegyelem és bizalom megerősítésének a szektorban.







# 5 – Vezetői Információs Rendszerek



## Bevezetés

A Vezetői Információs Rendszerekről szóló 1998. évi CGAP kézikönyv szerint a „vezetői információs rendszer folyamatok és tevékenységek sorozata, amely alapadatok begyűjtésével, az adatok használható információvá való feldolgozásával, valamint az információk felhasználókhöz való eljuttatásával foglalkozik az igényelt formában”. A hatékony és megfelelő VIR képessé teszi a mikrohitelvezőket arra, hogy hatékonyabban és megbízhatóbban szolgálják ki ügyfeleiket.

A Kódex ezen fejezete a VIR vonatkozásában a teljességet és (a funkciók szempontjából való) bővíthetőséget, a biztonságot, valamint az alkalmazottak munkájának támogatását érintő közös szabványokat határozza meg.

## Funkcionális teljesség és bővíthetőség

### Bekezdés 5.1

**A mikrohitelvezők olyan VIR-rel rendelkeznek, amely képes előállítani az adatokat az alábbi kulcsfontosságú vezetői, működtetési és pénzügyi beszámolók számára:**

Ez a bekezdés **kiemelt fontosságú előírásként** lett meghatározva, mert az ilyen jellegű jelentések alátámasztják a mindennapos tevékenységeket (pl. késelemkezelés, stb.), de fontos információkkal szolgálnak a mikrohitelvező vezetősége számára is.

**Bekezdés 5.1.1: Jövedelemkimutatás**

**Bekezdés 5.1.2: Mérleg**

**Bekezdés 5.1.3: Napi hitel- és késedelmi jelentések, mutatók és trendek**

### Bekezdés 5.2

A mikrohitelvezők olyan vezetői információs rendszerrel rendelkeznek, amely lehetővé teszi a szolgáltató számára, hogy széleskörű elszámolási tevékenységet hajtson végre.

Magában foglalja a hitelvesztésre történő céltartalékképzést, valamint a cash flow, a bevételek és a kiadások nyomon követését.

### Bekezdés 5.3

A mikrohitelvezők olyan vezetői információs rendszerrel rendelkeznek, amely az általánosan elfogadott elszámolási irányelvekkel és az elismert elszámolási szabványokkal összhangban működik.

### Bekezdés 5.4

**A mikrohitelvezők olyan vezetői információs rendszerrel rendelkeznek, amely képes nyomon követni és kezelni a hitelfortfolió minőségét és a funkciókat.**

Ez a bekezdés **kiemelt fontosságú előírásként** lett meghatározva, mert az ilyen tulajdonságokkal rendelkező VIR elősegíti a késelemek nyomon követését és kezelését, mind a hitellel foglalkozó munkatársak, mind pedig a vezetőség számára.

Magában foglalja a hitellel és a hitelügyintézéssel kapcsolatos információkat, valamint a késelemkezelés eszközeit.

### Bekezdés 5.5

**A mikrohitelvezők olyan vezetői információs rendszerrel rendelkeznek, amely képes az ügyfelekkel kapcsolatos információk kezelésére és karbantartására.**

Ezek magukban foglalják a nevet, lakcímet, hiteladatokat, az összesített ügyfeladatokat, valamint a releváns szociális mutatókat.

Ez a bekezdés **kiemelt fontosságú előírásként** lett meghatározva, mert az ügyfeladatok hatékony kezelése fontos az ügyfélkör megértése szempontjából.

### Bekezdés 5.6

A mikrohitelvezők olyan vezetői információs rendszerrel rendelkeznek, amely azonnali hozzáférést biztosít a releváns adatokhoz a vezetőség, a hitelügyintézők és az igazgatósági tagok számára.

Ez nem szükségszerűen jelenti azt, hogy a vezetőnek, a hitelügyintézőknek vagy az igazgatósági tagoknak közvetlenül a VIR-en keresztül kell hozzáférniük az információkhoz. Inkább arra utal, hogy a VIR elő tudja állítani a releváns információkat ezen csoportok számára.

### **Bekezdés 5.7**

A mikrohitelezők olyan vezetői információs rendszerrel rendelkeznek, amely kezelni és integrálni tudja az új termékeket, irodákat, szolgáltatásokat és szolgáltatási csatornákat.

Ez magában foglalja az irodai szintű adatok, új hitelezési módszerek, devizák és különféle kamatlábak elkülönítését és összesítését. Ez azokra a hitelezőkre vonatkozik, amelyek többféle termékkel, irodával, szolgáltatással és szolgáltatási csatornával működnek, vagy terveznek működni.

### **Bekezdés 5.8**

A mikrohitelezők, amennyiben terveik között szerepel a növekedés, olyan vezetői információs rendszerrel rendelkeznek, amely képes megbirkózni a tervezett növekedéssel.

Ez magában foglalja a kihelyezett összegek növekedését és az új fiókokat.

## **Biztonság és a munkatársak támogatása**

### **Bekezdés 5.9**

A mikrohitelezők megfelelő biztonsági rendszerek alkalmazásával korlátozzák a vezetői információs rendszeren keresztül begyűjtött adatokhoz való hozzáférést.

Ezek magukban foglalhatják a (rendszeresen megváltoztatott) PIN-kódokat, az IP-címek szerinti ellenőrzést vagy az ezekkel egyenértékű intézkedések bevezetését.

### **Bekezdés 5.10**

A mikrohitelezők különféle felhasználói hozzáférési szinteket és a felhasználói kezelőfelületbe integrált, meghatározott felhasználói szintek számára fenntartott beszámolóképzési funkciókat alkalmaznak.

Ennek egyik kulcsfontosságú eleme, hogy senki ne mehessen végig egyedül a teljes folyamaton.

### **Bekezdés 5.11**

A mikrohitelezők olyan intézkedéseket hoznak, amelyek biztosítják a befejezett tranzakciók, egyenlegek és kimutatások biztonságos tárolását, továbbá szükség esetén az adatok visszaállítását.

Ezek magukban foglalhatják a rendszeres biztonsági mentéseket és a beépített visszaállítási mechanizmusokat.

### **Bekezdés 5.12**

A mikrohitelezők olyan vezetői információs rendszerrel rendelkeznek, amely képes rendszeres biztonsági mentések végrehajtására.

A biztonsági mentés a programokról és fájlokról való másolatok készítésére utal, azért hogy adatvesztést követően az eredeti adatok visszaállíthatók legyenek.

### **Bekezdés 5.13**

A mikrohitelezők biztonsági berendezésekkel rendelkeznek, amelyek megakadályozzák az adatfájlok jogtalan vagy véletlenszerű módosítását.

Ezek magukban foglalhatják bizonyos tevékenységek korlátozását a felhasználók számára, a felhasználói jelszavak alkalmazását és a rendszerbeli szabályok megsértésének naplózását.

### **Bekezdés 5.14**

A mikrohitelezők olyan vezetői információs rendszerrel rendelkeznek, amely képes eseménynaplót létrehozni a kritikus folyamatokról és adatváltozásokról.

A rendszer képes beazonosítani, ki hajtott végre bizonyos kulcsfontosságú tevékenységeket, vagy jelentkezett ki azokból, pl. hitelfolyósítás, hitelösszeg módosítása, hitelek átütemezése.

### **Bekezdés 5.15**

A mikrohitelezők a VIR alkalmazását képzések nyújtásával és/vagy kézikönyv biztosításával könnyítik meg a felhasználók számára.

# Szószedet

Kifejezés	Meghatározás
Éves közgyűlés	Bejegyzett társaságok igazgatóinak és részvényeseinek értekezlete. Gyakran a törvény által előírt módon az éves közgyűlés (amelyet néha éves értekezletnek is hívnak) jóváhagyja az éves beszámolókat, megválasztja az igazgatósági tagokat, és egyéb ügyekkel foglalkozik.
Éves hiteldíj	A hitelezésért felszámított éves díj százalékban kifejezve, amely a tényleges éves finanszírozási költséget tükrözi a hitel futamideje alatt. Magában foglalja a tranzakcióhoz kapcsolódó díjakat és egyéb költségeket is.
Eseménynapló	Papíralapú vagy elektronikus napló, amely lépésről lépésre dokumentálja a tranzakciót. Lehetővé teszi a pénzügyi adatok nyomon követését a főkönyvtől a forrásdokumentumig (pl. számla, nyugta, stb.). A főkönyv egy szervezet elszámolási adatainak gyűjteménye, amelyben az elszámolási időszakban megvalósult pénzügyi tranzakciók kivonatát rögzítik.
Hitelezési kamatláb	Rögzített vagy változó százalékarányban kifejezett kamatláb, amelyet a lehívott hitelösszegre alkalmaznak éves szinten.
Üzleti terv	Részletes dokumentum, amely egy társaság vagy szervezet múltbeli, jelenlegi és jövőbeni pénzügyi és működési célkitűzéseit tartalmazza. Útmutatóként szolgál, amely meghatározza a szervezet haladási irányát egy adott, általában 3–5 éves időszakra. Meghatározza a szervezet irányelveit és stratégiáit, és pénzügyi adatok támasztják alá.
Biztosíték	A hagyományos biztosíték általában ingatlanra utal, míg a nem hagyományos biztosíték személyes garanciákat, háztartási vagyontárgyakat és kényszertakarékosságot jelent. A biztosíték helyettesítése az adóstársak által vállalt garanciákra utal.
Hitelkockázat	Bevételi vagy tőkeekockázatot jelent, mert az ügyfél nem teljesíti a hitelszerződésben vállalt kötelezettségeit. Gyakorlatilag ez a kockázat abból származik, hogy a hitelfelvevő nem fizeti vissza a hitelt.
Külső könyvvizsgálat	„A külső könyvvizsgálat egy entitás pénzügyi beszámolóinak, nyilvántartásainak, tranzakcióinak és tevékenységeinek formális és független felülvizsgálata szakértő könyvelők által, melynek célja, hogy hitelt adjanak a pénzügyi kimutatásoknak és egyéb vezetői beszámolóknak, biztosítsák az elszámoltathatóságot a forrásoktól származó pénzeszközök tekintetében, illetve megállapítsák a belső ellenőrzések és rendszerek gyengeségeit. A külső könyvvizsgálatok köre jelentősen eltérhet a könyvvizsgálatok célkitűzéseitől függően” <sup>4</sup> .

4 (Forrás: CGAP (1998). External Audits of Microfinance Institutions – A Handbook (Mikrofinanszírozó szervezetek külső könyvvizsgálata – Kézikönyv), 1. kötet Szakmai eszközök, 3. sorozat, 1998. december

Kifejezés	Meghatározás
Pénzügyi kimutatások elemzése	Egy szervezet pénzügyi erősségeinek és gyengeségeinek meghatározására irányuló, a mérleg és az eredménykimutatás tételei közötti kapcsolat megállapításán alapuló folyamat.
Késedelmes portfólió (PAR)	Azon fennálló hitelek értéke, amelyek egy vagy több részlet tekintetében egy bizonyos számú nappal el vannak maradva. Gyakran arányszámként van megadva, és kategóriákra van osztva a késedelmes napok száma alapján.
A határozatképességhez szükséges legkisebb létszám	Egy bizottság vagy szervezet tisztségviselőinek és tagjainak minimális létszáma, általában a többség, amelynek jelen kell lennie ahhoz, hogy egy üzleti tranzakció érvényes legyen.
Hitelek refinanszírozása	Olyan hitelek folyósítására utal, amelyek lehetővé teszik a hitelfelvevő számára, hogy korábban visszafizesse azokat a hiteleket, amelyeket egyébként nem tudott volna kifizetni.
Átütemezett hitelek	A hitelek átütemezése az „eredetileg tervezett tőketörlesztések” újratárgyalásának vagy módosításának a folyamata <sup>5</sup> .
Korlátozott pénzeszközök	Segélyek, befektetések vagy adományok, amelyeket meghatározott módon vagy meghatározott célra lehet csak felhasználni a finanszírozó kívánsága szerint, pl. szolgáltatásnyújtásra. A pénzeszköz egy meghatározott célcsoport részére történő szolgáltatások nyújtására, illetve bizonyos költségek fedezésére használható fel (pl. fizetés, berendezés, stb.).
Kockázati mátrix	A kockázati mátrix vagy nyilvántartás meghatározza a kockázatokat, azok előfordulásának valószínűségét és a kockázatok súlyosságát (pl. alacsony, közepes vagy magas), és egy összesített kockázati profilt állít össze a valószínűség és a súlyosság összevetésével. Egy kapcsolódó eszköz a kockázatkezelési mátrix, amely a meglévő kockázatkezelés minőségét integrálja a kockázatellenőrzés szempontjából (pl. erős, elfogadható vagy gyenge).
Biztosítékon alapuló hitelezés	A biztosítékon alapuló hitelezés azt jelenti, hogy a hitel egy elzálogosított vagyontárgyért cserébe nyújtják. Ha a hitelt nem fizetik vissza, a hitelező birtokba veheti a biztosítékot, hogy kárpótolja magát a veszteségek miatt.
Korlátlan pénzeszközök	Segélyek, befektetések vagy adományok, amelyeket a fogadó szervezet tetszése szerint felhasználhat.
Varianciaanalízis	A tényleges és tervezett vagy célul kitűzött költség- vagy jövedelemszintek közötti eltérés kiszámítására, illetve az eltérés vagy variancia okainak megállapítására irányuló folyamat.

<sup>5</sup> Microfinance Consensus Guidelines (Mikrofinanszírozási Együttműködési Irányelvek)







