

Codice europeo di buona condotta per l'erogazione di microcrediti



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 978-92-79-93687-6	doi: 10.2767/8367	KE-06-18-083-IT-N
PRINT	ISBN 978-92-79-93692-0	doi: 10.2767/32327	KE-06-18-083-IT-C

Codice europeo di buona condotta per l'erogazione di microcrediti

Premessa

Il mercato europeo della microfinanza è un settore giovane e in crescita, con un potenziale notevole, ma è tuttora piuttosto eterogeneo a causa delle differenze tra i quadri giuridici e istituzionali degli Stati membri nonché della varietà degli enti erogatori di microcrediti. Nell'Unione europea, i microcrediti vengono concessi da istituti finanziari, quali banche commerciali, casse di risparmio, banche cooperative e banche pubbliche, ma anche da una serie di soggetti non bancari, come istituti microfinanziari, fondazioni, cooperative di credito, enti di beneficenza, organizzazioni non governative e altri.

Ne consegue che le pratiche di concessione dei microcrediti variano notevolmente a seconda del tipo di ente che li eroga, della sua struttura giuridica, dell'ambiente in cui esso opera e della sua capacità di attuare procedure per una gestione sana ed efficiente.

Stando così le cose, la Commissione ha ritenuto che il progetto di un codice europeo di buona condotta volontario e ampiamente accettato per l'erogazione di microcrediti fosse un elemento importante della sua iniziativa¹ vdi promozione delle buone pratiche nel settore del microcredito. Fissando orientamenti per le buone pratiche e individuando le aspettative e le regole comuni, la Commissione è impegnata ad aiutare questo settore ad affrontare le sfide connesse con l'accesso al finanziamento a lungo termine, il mantenimento e miglioramento della qualità dei servizi e una maggiore sostenibilità.

Per la maggior parte, i principi di governance e gestione illustrati nel presente documento non costituiscono una novità, bensì sono coerenti con le buone pratiche diffuse nel settore. Questo documento ha lo scopo di stabilire una serie di regole approvate e riconosciute nell'Unione europea come essenziali per le attività operative e di rendicontazione degli enti erogatori di microcrediti.

Il lavoro di elaborazione del codice europeo di buona condotta è stato portato avanti² in stretta consultazione con molte parti e soggetti interessati del settore della microfinanza, come finanziatori, investitori, clienti, proprietari, autorità di regolamentazione e organizzazioni partner, e si è avvalso della competenza e della preziosa esperienza di molti operatori del settore della microfinanza nell'UE, in particolare delle associazioni commerciali European Microfinance Network (EMN), Microfinance Centre (MFC) e Community Development Finance Association (CDFA).

Ci auguriamo che il codice europeo di buona condotta per l'erogazione di microcrediti possa contribuire a rafforzare le buone pratiche e a migliorare ulteriormente la governance e una sana gestione del settore della microfinanza nell'Unione europea.

Dirk Ahner,
Direttore generale
Direzione generale Politica regionale
Commissione europea



Heinz Zourek,
Direttore generale
Direzione generale Imprese e industria
Commissione europea



1 Comunicazione Iniziativa europea per lo sviluppo del microcredito a sostegno della crescita e dell'occupazione, [COM(2007) 708 definitivo/2 del 20.12.2007].

2 Il codice europeo di buona condotta per l'erogazione di microcrediti è stato stilato dal Dr. Karl Dayson e da Pål Vik della Community Finance Solutions, Università di Salford (Regno Unito), nell'ambito di un contratto stipulato con la Commissione europea.

Ringraziamenti

All'elaborazione del codice europeo di buona condotta per l'erogazione di microcrediti hanno contribuito le organizzazioni elencate di seguito (in ordine alfabetico):

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

Alla preparazione del codice di buona condotta hanno partecipato altri soggetti attraverso questionari.

Indice

Il codice di buona condotta	9
Come è stato elaborato il codice?	10
Perché un codice di buona condotta per gli enti erogatori di microcrediti dell'UE?	10
A quali istituzioni si applica il codice di buona condotta?	10
A chi si rivolge il codice di buona condotta?	10
Come si utilizza questo documento?	11
Schema riassuntivo	12
1 – Rapporti con clienti e investitori	23
Introduzione	24
Rapporti con i clienti	24
Dare al cliente informazioni adeguate	24
Diritti dei clienti	25
Evitare un indebitamento eccessivo dei clienti	25
Assistenza clienti	25
Comportamento etico e istituzionale del personale	26
Protezione dei dati dei clienti	27
Rapporti con gli investitori	27
2 – Governance	29
Introduzione	30
Elaborazione di un piano aziendale	30
Consiglio di amministrazione	31
Indipendenza del consiglio di amministrazione	31
Responsabilità del consiglio di amministrazione	32
Influenza del consiglio di amministrazione sull'ente erogatore di microcrediti	32
Selezione e rappresentanza dei membri del consiglio di amministrazione	33
Organizzazione pratica dei lavori del consiglio di amministrazione	34
Direzione	34
Competenze amministrative e gestione delle risorse umane	34
Manuali operativi	35
Revisione contabile esterna	35

3 – Gestione del rischio	37
Introduzione.....	38
Quadro della gestione del rischio.....	38
Gestione del rischio del credito	39
Pianificazione della qualità del portafoglio.....	40
Gestione dei rischi di frode e per la sicurezza.....	40
Funzione di revisione interna	42
4 – Regole di rendicontazione	45
Introduzione.....	46
Regole comuni di rendicontazione finanziaria.....	46
Regole comuni di rendicontazione sociale.....	48
Regole comuni di divulgazione	48
5 – Sistemi informativi gestionali	51
Introduzione.....	52
Completezza ed espandibilità funzionale	52
Sicurezza e misure di sostegno per il personale	53
Glossario	54



Il codice di buona condotta



Il codice europeo di buona condotta per l'erogazione di microcrediti fissa una serie di regole riguardanti la gestione, la governance, la gestione del rischio, la rendicontazione e i rapporti con clienti e investitori che sono comuni al settore del microcredito nell'Unione europea. Queste regole comuni vanno a vantaggio dei clienti, degli investitori, dei finanziatori, dei proprietari, delle autorità di regolamentazione e delle organizzazioni partner.

Come è stato elaborato il codice?

Il codice si ispira alle buone pratiche riconosciute nel settore della microfinanza ed è stato redatto in stretta consultazione con il settore del microcredito dell'UE e con i suoi soggetti interessati. Il codice è stato stilato sulla base dei seguenti principi e orientamenti:

- sottolineare la necessità di inserire contenuti specifici e misurabili sulla base dei quali i dirigenti e i consigli di amministrazione degli enti erogatori di microcrediti possono attivarsi per rafforzare la propria organizzazione;
- sottolineare la necessità che il codice tenga conto delle diversità esistenti tra i vari enti erogatori di microcrediti dell'UE sotto il profilo delle condizioni di mercato, delle strutture istituzionali e dei quadri giuridici;
- sottolineare la necessità di elevare gli standard trovando un equilibrio tra l'esigenza di adottare buone pratiche e le realistiche aspettative in termini operativi degli enti erogatori.

Perché un codice di buona condotta per gli enti erogatori di microcrediti dell'UE?

La decisione di redigere il codice nasce dalla constatazione che, a causa dei differenti quadri normativi in cui operano gli enti erogatori di microcrediti, è necessario individuare un complesso unitario di aspettative e regole comuni per tutto il settore, a beneficio sia del settore in quanto tale sia dei finanziatori, dei clienti, dei proprietari, delle autorità di regolamentazione e delle organizzazioni partner che sono attivi in tale settore. Il codice contiene orientamenti in forma di buone pratiche che permetteranno al settore di affrontare meglio le sfide legate all'accesso a finanziamenti di lungo termine, al mantenimento e miglioramento della qualità dei servizi e a una maggiore sostenibilità.

Il codice non ha lo scopo di introdurre o sostituire le norme vigenti per gli enti erogatori di microcrediti, bensì quello di definire in dettaglio una serie di regole comuni per le attività operative e di rendicontazione di tali enti.

A quali istituzioni si applica il codice di buona condotta?

Il codice di buona condotta si applica innanzi tutto agli enti non bancari erogatori di microcrediti che concedono prestiti di entità non superiore a 25 000 EUR a microimprenditori. Ma il settore del microcredito nell'UE è molto vario sotto il profilo delle dimensioni, della struttura istituzionale e dei mercati di attività. Pertanto, non tutte le prassi possono essere considerate buone pratiche né pratiche applicabili a tutti gli enti erogatori di microcrediti. In alcuni casi, esiste già una normativa che disciplina determinati ambiti e pratiche. Il codice tiene conto di tale situazione e, ove possibile, specifica quali istituzioni non sono soggette alla clausola in questione.

A chi si rivolge il codice di buona condotta?

Il codice si rivolge agli amministratori e ai direttori degli enti erogatori di microcrediti, ai clienti, agli investitori, ai finanziatori, ai proprietari, alle autorità di regolamentazione e alle associazioni partner. Nelle intenzioni, il codice è uno strumento di cui i membri dei consigli di amministrazione, i soggetti interessati e i dirigenti degli enti erogatori di microcrediti possono avvalersi per migliorare l'operatività del settore. Ai clienti il codice assicura un trattamento equo ed eticamente corretto; agli investitori e ai finanziatori garantisce che il settore opera nel rispetto di norme di rendicontazione trasparenti e valide in tutta l'UE; infine, alle autorità di regolamentazione offre una certa garanzia sul fatto che il settore opera secondo pratiche aziendali e principi solidi e che è ben governato.

Come si utilizza questo documento?

Il codice è diviso in cinque sezioni:

- rapporti con clienti e investitori: riguarda gli obblighi degli enti erogatori di microcrediti nei confronti dei clienti e degli investitori nonché i diritti dei clienti e degli investitori;
- governance: riguarda le regole valide sia per la direzione che per il consiglio di amministrazione degli enti erogatori di microcrediti;
- regole comuni di rendicontazione: specifica gli indicatori che gli enti erogatori di microcrediti devono raccogliere, rendicontare e divulgare;
- sistemi informativi gestionali: specifica le regole comuni per i sistemi informativi gestionali;
- gestione del rischio: specifica gli approcci e le procedure comuni per la gestione del rischio.

Le clausole sono presentate nelle modalità illustrate in appresso.

Clausola 1.1



Per i prestiti di durata pari o superiore a dodici mesi, gli enti erogatori di microcrediti forniscono ai propri clienti informazioni chiare e accurate sul prestito nella comunicazione annuale.

La comunicazione annuale deve indicare l'importo pagato (quota capitale e interessi), l'importo residuo (capitale e interessi) e la struttura dei pagamenti rimanenti (scadenze, importi, quota capitale e interessi). La comunicazione annuale può essere inviata per via elettronica o su supporto cartaceo oppure consegnata di persona.

Clausole prioritarie –

Numerose clausole del documento sono state individuate come prioritarie. Le clausole prioritarie rivestono un'importanza particolare e sono presentate nelle seguenti modalità.

Clausola 1.2



Gli enti erogatori di microcrediti indicano il costo del prestito nel contratto di credito in forma di costo totale del prestito.

Questa clausola è stata individuata come **clausola prioritaria** perché il costo totale del prestito è un elemento essenziale affinché il cliente possa compiere una scelta informata sotto il profilo finanziario. Il costo totale del prestito (CTP) è la spesa complessiva che grava su chi assume un'obbligazione di debito (prestito); può comprendere gli interessi ed altri oneri finanziari a carico del cliente noti al creditore al momento dell'erogazione del prestito. Il CTP è espresso in termini di valore. Oltre che nei contratti di credito, il CTP dovrebbe essere indicato nelle lettere di offerta, nelle schede informative e negli altri documenti precontrattuali.

Livello di difficoltà –  /  /  /  / 

Il livello di difficoltà di applicazione di una clausola è così indicato:  (basso),  (medio) e  (alto).

Solo istituzioni grandi –

Il simbolo , posto dopo la clausola, indica che la stessa si applica soltanto alle istituzioni grandi. Per istituzioni grandi si intendono in questo contesto gli enti erogatori che hanno più di 7 000 beneficiari attivi³ e più di 70 dipendenti. Nelle precisazioni riportate in calce alle clausole si fa riferimento anche agli enti erogatori piccoli e medi. Per enti erogatori piccoli si intendono le istituzioni con meno di 4 000 clienti e meno di 35 dipendenti. Per enti erogatori medi si intendono quelli con un numero di clienti compreso tra 4 000 e 7 000 e un numero di dipendenti tra 35 e 70.

Tutte le clausole sono riportate in sintesi in uno schema posto all'inizio del documento. Nello schema le clausole prioritarie sono indicate in caratteri rossi e in grassetto.

Inoltre, un glossario spiega il significato di alcuni dei termini utilizzati.

³ I beneficiari attivi sono persone fisiche che hanno nei confronti dell'ente erogatore di microcrediti prestiti in essere o che sono i principali responsabili del rimborso di una parte qualsiasi del portafoglio prestiti lordo. I beneficiari attivi titolari di più di un prestito vanno conteggiati una volta sola.

Schema riassuntivo

Numero della clausola	Clausola	Priorità	Difficoltà	Solo ist. grandi	Pagina
I. Rapporti con clienti e investitori					
Informazione adeguata dei clienti					
<i>Gli enti erogatori di microcrediti...</i>					
1.1	rendono noti i costi nel materiale pubblicitario		🏠		24
1.2	indicano il costo del prestito nel contratto di credito in forma di costo totale del prestito.	P	🏠		24
1.3	danno informazioni al cliente nella fase precontrattuale		🏠		24
1.4	forniscono informazioni chiare nella comunicazione annuale relativa al prestito		🏠 🏠 🏠		24
1.5	adottano misure per accertarsi che i clienti comprendano correttamente i termini e le procedure		🏠 🏠		24
Diritti del cliente					
<i>I clienti hanno il diritto di...</i>					
1.6	recedere dal contratto di credito o restituire il prestito entro 14 giorni	P	🏠 🏠		25
1.7	avere a disposizione il tempo necessario per riesaminare i termini del contratto e porre domande		🏠		25
1.8	restituire il prestito anticipatamente		🏠 🏠		25
1.9	far registrare presso l'autorità nazionale per il credito i propri precedenti di prestito		🏠 🏠		25
Evitare un indebitamento eccessivo dei clienti					
<i>Gli enti erogatori di microcrediti...</i>					
1.10	valutano la capacità di restituzione e assunzione di prestiti		🏠 🏠		25
1.11	praticano politiche creditizie che tengono conto delle soglie di debito dei beneficiari dei prestiti		🏠 🏠		25
1.12	informano tempestivamente i beneficiari dei prestiti in caso di mancato pagamento o pagamento insufficiente		🏠		25

Numero della clausola	Clausola	Priorità	Difficoltà	Solo ist. grandi	Pagina
Assistenza ai clienti					
<i>Gli enti erogatori di microcrediti...</i>					
1.13	valutano periodicamente il grado di soddisfazione dei clienti		■■■		25
1.14	praticano politiche che prevedono l'esecuzione di indagini a seguito della presentazione di reclami		■■		26
1.15	si dotano di meccanismi atti a gestire i reclami dei clienti	P	■		26
1.16	garantiscono che i clienti siano a conoscenza del loro diritto di presentare reclami		■		26
Comportamento etico del personale e dell'istituzione					
<i>Gli enti erogatori di microcrediti...</i>					
1.17	non selezionano né trattano i clienti in modo discriminatorio		■		26
1.18	stabiliscono le pratiche accettabili e quelle inaccettabili per il recupero dei crediti		■■		26
1.19	praticano una politica esplicita in materia di pegni e garanzie accessorie accettabili		■		26
1.20	eseguono valutazioni periodiche del personale		■		27
protezione dei dati dei clienti					
<i>Gli enti erogatori di microcrediti...</i>					
1.21	si dotano di norme scritte per la protezione dei dati personali dei clienti		■■		27
1.22	si dotano di sistemi atti a tutelare i dati personali e finanziari dei clienti		■■		27
1.23	formano il personale in materia di protezione dei dati personali e finanziari dei clienti		■■		27
1.24	informano i clienti sull'uso dei loro dati e sul diritto di revocare il consenso a tale uso		■		27
1.25	chiedono il consenso scritto del cliente prima di rendere pubbliche informazioni che lo riguardano		■		27
Rapporti con gli investitori					
<i>Gli enti erogatori di microcrediti...</i>					
1.26	hanno la responsabilità di non fuorviare gli investitori		■		27
1.27	forniscono informazioni pertinenti per mettere gli investitori in grado di adottare decisioni informate		■		27
1.28	cercano di rivolgersi agli investitori in grado di comprendere il rischio		■		27
1.29	adottano misure di verifica dell'identità degli investitori per prevenire il riciclaggio di denaro sporco		■		28

Numero della clausola	Clausola	Priorità	Difficoltà	Solo ist. grandi	Pagina
II. Governance					
Programmazione delle attività aziendali					
<i>Gli enti erogatori di microcrediti...</i>					
2.1	redigono un piano aziendale che viene rivisto periodicamente	P	👤 👤		30
2.2	redigono un piano aziendale di durata pari ad almeno 3-5 anni		👤 👤		30
2.3	redigono un piano aziendale che comprende un numero minimo di aspetti delle attività aziendali	P	👤 👤		30
2.4	misurano, rendono note e migliorano le prestazioni finanziarie e sociali		👤 👤		30
2.5	utilizzano strumenti di controllo della gestione e delle prestazioni		👤 👤		30
Consiglio di amministrazione					
2.6	Gli enti erogatori di microcrediti hanno un consiglio di amministrazione o un organo omologo	P	👤		31
2.7	Il consiglio di amministrazione ha un comitato di vigilanza o di revisione contabile		👤 👤	⚠️	31
<i>Il comitato di vigilanza o di revisione contabile...</i>					
2.8	è indipendente dalla direzione		👤 👤	⚠️	31
2.9	si riunisce a cadenza annuale con i revisori contabili esterni		👤 👤	⚠️	31
2.10	ha conoscenze in materia di analisi finanziaria e contabilità		👤 👤	⚠️	31
<i>Il consiglio di amministrazione...</i>					
2.11	è formato da un numero minimo di membri		👤		31
2.12	è formato in maggioranza da membri indipendenti	P	👤 👤		31
2.13	è nominato dalla riunione generale annuale o da un organo omologo		👤		32
2.14	è sottoposto a esame da parte della riunione generale annuale o di un organo omologo		👤 👤		32
2.15	controlla le prestazioni dei dirigenti di alto livello		👤 👤		32
2.16	è responsabile del rispetto delle leggi e dei regolamenti		👤 👤		32
2.17	accerta se l'ente erogatore opera in conformità della propria missione e del piano aziendale		👤		32
2.18	controlla regolarmente le prestazioni finanziarie		👤 👤		32
2.19	è rappresentato nella commissione di selezione per l'assunzione dell'amministratore delegato		👤		32
2.20	ha il diritto di veto sulla nomina dei direttori esecutivi		👤		32

Numero della clausola	Clausola	Priorità	Difficoltà	Solo ist. grandi	Pagina
2.21	stabilisce il livello retributivo dei direttori esecutivi		👤 👤		32
2.22	approva in modo vincolante qualsiasi modifica delle politiche dei prezzi		👤		33
2.23	è informato sulla qualità del portafoglio e sulle prestazioni finanziarie		👤		33
2.24	conta tra i propri membri esperti del settore bancario e finanziario		👤 👤	⚠️	33
2.25	conta tra i propri membri persone che acquisiranno conoscenze in materia di rischio del credito		👤 👤	⚠️	33
<i>Gli enti erogatori di microcrediti...</i>					
2.26	hanno regole che impediscono a persone inadatte di diventare membri del consiglio di amministrazione		👤		33
2.27	hanno regole che prevedono la durata e la rotazione delle cariche		👤		33
2.28	chiedono ai membri del consiglio di amministrazione di rendere noti eventuali conflitti di interesse		👤		33
2.29	contano tra i membri del proprio consiglio di amministrazione persone qualificate in campo finanziario, imprenditoriale, gestionale e giuridico		👤 👤	⚠️	34
<i>Il consiglio di amministrazione...</i>					
2.30	si riunisce almeno quattro volte l'anno		👤		34
<i>Gli enti erogatori di microcrediti...</i>					
2.31	hanno un quorum che impedisce la formazione nel consiglio di amministrazione di una maggioranza costituita da rappresentanti del personale o dei dirigenti		👤 👤		34
2.32	rendono nota nella relazione annuale la quota dei prestiti erogati a società del gruppo		👤 👤		34
Direzione					
2.33	I membri della direzione hanno le qualifiche necessarie per svolgere le principali funzioni dirigenziali		👤		34
<i>Gli enti erogatori di microcrediti...</i>					
2.34	hanno un piano di successione per i direttori esecutivi		👤 👤		34
2.35	praticano politiche per il personale previste nei manuali per il personale		👤 👤	⚠️	34
2.36	hanno un programma formale di formazione e addestramento		👤 👤		34
2.37	hanno manuali operativi per le operazioni finanziarie e la gestione		👤 👤		35
2.38	hanno manuali operativi per le operazioni di tesoreria		👤 👤 👤	⚠️	35

Numero della clausola	Clausola	Priorità	Difficoltà	Solo ist. grandi	Pagina
Revisione contabile esterna					
2.39	Gli enti erogatori di microcrediti fanno eseguire ogni anno una revisione contabile esterna	P	1		35
2.40	I revisori contabili esterni sono in possesso di idonee qualifiche		1		35
2.41	La revisione contabile esterna è conforme alle norme nazionali o internazionali in materia		1		35
2.42	La revisione contabile esterna è accompagnata da una lettera del revisore		1		35
2.43	Gli enti erogatori di microcrediti affrontano le questioni sollevate dal revisore contabile		1		35
III. Gestione del rischio					
Quadro di gestione del rischio					
<i>Gli enti erogatori di microcrediti...</i>					
3.1	hanno procedure atte a individuare, valutare e stabilire le priorità dei rischi	P	1 1 1		38
3.2	affidano la responsabilità della gestione del rischio a un dirigente di alto livello	P	1		38
3.3	nominano i responsabili dell'attuazione dei controlli del rischio		1		38
3.4	nominano i responsabili del monitoraggio e della comunicazione alla direzione dei dati rilevanti		1		38
Gestione del rischio del credito					
<i>Gli enti erogatori di microcrediti...</i>					
3.5	tengono conto del rischio quando progettano i propri prodotti creditizi		1 1		39
3.6	limitano i rischi del credito chiedendo l'approvazione di due persone per tutti i prestiti	P	1		39
3.7	riesaminano l'esposizione aggregata alle concentrazioni di rischio del credito		1 1 1	▲	39
3.8	garantiscono che gli incentivi per il personale non siano collegati soltanto all'istruttoria del prestito		1 1		40
3.9	misurano e tengono nota dell'andamento delle prestazioni del portafoglio prestiti		1		40
3.10	riesaminano periodicamente i tassi di copertura per le perdite su crediti e la metodologia		1 1		40

Numero della clausola	Clausola	Priorità	Difficoltà	Solo ist. grandi	Pagina
3.11	comunicano ai finanziatori e agli investitori la metodologia di accantonamento per le perdite su crediti		■		40
3.12	hanno una politica esplicita di cancellazione dei prestiti e la applicano con coerenza		■ ■		40
Gestione dei rischi di frode e per la sicurezza					
<i>Gli enti erogatori di microcrediti...</i>					
3.13	specificano i limiti di prestito per i diversi livelli di inquadramento dei funzionari e dei comitati del credito		■		40
3.14	attuano procedure per il riscadenamento dei prestiti		■ ■		41
3.15	hanno politiche e procedure per gestire le garanzie accessorie		■ ■		41
3.16	hanno politiche per classificare i movimenti sui conti dei fondi vincolati e non vincolati		■ ■ ■		41
3.17	limitano l'uso di contante ricorrendo agli istituti bancari o ai trasferimenti elettronici		■ ■		41
3.18	mettono in atto le seguenti misure quando utilizzano contanti:				41
3.18.1	sufficienti misure di sicurezza a tutela dei contanti e dei beni patrimoniali		■ ■		41
3.18.2	procedure standardizzate e coerenti per le operazioni in contanti		■ ■		42
3.18.3	separazione delle funzioni di gestione e registrazione delle operazioni in contanti		■ ■		42
3.19	separazione delle funzioni di approvazione ed erogazione dei prestiti		■		42
Revisione contabile interna					
3.20	Gli enti erogatori di microcrediti hanno specifiche funzioni di revisione contabile interna commisurate alle dimensioni dell'ente stesso	P	■ ■ ■		42
3.21	Il revisore contabile interno rende conto direttamente al consiglio di amministrazione		■		42
3.22	La revisione contabile interna accerta				43
3.22.1	l'affidabilità delle informazioni disponibili		■ ■		43
3.22.2	l'affidabilità e accuratezza delle informazioni finanziarie e operative		■ ■		43
3.22.3	eventuali violazioni dei controlli interni		■ ■		43
3.22.4	l'esistenza di rischi incontrollati		■ ■ ■		43
3.23	La revisione contabile interna è eseguita periodicamente		■ ■	▲	43

Numero della clausola	Clausola	Priorità	Difficoltà	Solo ist. grandi	Pagina
IV. Regole comuni di rendicontazione					
Regole comuni di rendicontazione finanziaria					
<i>Gli enti erogatori di microcrediti...</i>					
4.1	si attengono alle modalità abituali di misurazione e rendicontazione:				46
4.1.1	portafoglio prestiti corrente		■		46
4.1.2	portafoglio prestiti lordo		■		46
4.1.3	portafoglio prestiti netto		■		46
4.1.4	beneficiari attivi		■ ■		46
4.1.5	ricavi finanziari		■ ■		46
4.1.6	ricavi operativi		■ ■		46
4.1.7	spese per il personale		■		46
4.1.8	spese amministrative		■		47
4.1.9	spese finanziarie		■		47
4.1.10	portafoglio di rischio	P	■		47
4.1.11	prestiti cancellati		■		47
4.1.12	fondo svalutazione crediti e importo accantonamenti		■		47
4.1.13	attività		■		47
4.1.14	passività		■		47
4.1.15	indice di sostenibilità operativa	P	■		47
4.1.16	indice di sostenibilità finanziaria		■ ■		48
4.1.17	correzioni degli indici di sostenibilità tenendo conto delle sovvenzioni		■ ■ ■		48
Regole comuni di rendicontazione sociale					
<i>Gli enti erogatori di microcrediti...</i>					
4.2	rendono di pubblico dominio:				
4.2.1	la missione sociale	P	■		48
4.2.2	le dimensioni medie dei prestiti erogati		■		48
4.2.3	le dimensioni mediane dei prestiti in percentuale del reddito nazionale lordo		■		48
	se rilevante per il mercato di riferimento e la missione				
4.2.4	percentuale di clienti donna		■		48
4.2.5	percentuale di clienti rurali		■		48

Numero della clausola	Clausola	Priorità	Difficoltà	Solo ist. grandi	Pagina
4.2.6	percentuale di clienti poveri		■ ■		48
4.2.7	percentuale di clienti che passano alla finanza ordinaria		■ ■		48
4.2.8	percentuale di clienti appartenenti a minoranze etniche o autoctoni		■		48
4.2.9	percentuale di imprese di nuova costituzione finanziate		■		48
4.2.10	percentuale di clienti che beneficiano di sussidi sociali		■		48
Regole comuni sulla divulgazione					
4.3	Le informazioni sono di pubblico dominio		■		48
<i>Gli enti erogatori di microcrediti...</i>					
4.4	rendono di pubblico dominio:				
4.4.1	il numero dei beneficiari attivi		■		49
4.4.2	il numero e l'importo dei prestiti emessi e in essere		■		49
4.4.3	il valore del portafoglio corrente, lordo e netto		■		49
4.4.4	il portafoglio di rischio		■		49
4.4.5	il valore complessivo delle attività e passività		■		49
4.4.6	l'indice di sostenibilità operativa	P	■		49
4.4.7	l'indice di sostenibilità finanziaria		■		49
4.4.8	la percentuale di costo per ciascun prestito sovvenzionato		■		49
4.4.9	il numero dei funzionari addetti ai prestiti e il personale (totale)		■		49
4.5	registrano i reclami presentati dai richiedenti e dai clienti attuali e passati		■		49
4.6	pubblicano i seguenti dati relativi ai reclami	P			49
4.6.1	numero dei reclami presentati dai richiedenti e dai clienti attuali e passati		■		49
4.6.2	numero dei reclami in percentuale rispetto al numero dei richiedenti e dei clienti attuali e passati		■		49
V. Sistemi informativi gestionali					
Completezza funzionale ed espandibilità					
<i>Gli enti erogatori di microcrediti sono dotati di un SIG in grado di...</i>					
5.1	redigere importanti resoconti operativi e finanziari	P			52
5.1.1	conto profitti e perdite		■		52

Numero della clausola	Clausola	Priorità	Difficoltà	Solo ist. grandi	Pagina
5.1.2	bilancio		👤		52
5.1.3	resoconti quotidiani su prestiti e morosità, indici e tendenze		👤 👤		52
5.2	consentire all'ente erogatore di eseguire tutte le operazioni di contabilità		👤 👤		52
5.3	operare in conformità delle regole di contabilità riconosciute		👤		52
5.4	monitorare e gestire la qualità e le funzioni del portafoglio prestiti	📌	👤 👤		52
5.5	gestire e conservare le informazioni relative ai clienti	📌	👤		52
5.6	facilitare l'accesso immediato alle informazioni rilevanti per la direzione, il personale e il consiglio di amministrazione		👤 👤		52
5.7	gestire e integrare prodotti, uffici multipli, canali di servizi e di consegna nuovi		👤 👤		53
5.8	far fronte alla crescita pianificata		👤 👤		53
Sicurezza e misure di sostegno per il personale					
<i>Gli enti erogatori di microcrediti...</i>					
5.9	limitano l'accesso ai dati raccolti dal SIG		👤 👤		53
5.10	operano con livelli diversi di accesso da parte degli utenti		👤 👤		53
5.11	hanno regole per memorizzare e ripristinare le informazioni		👤 👤		53
5.12	sono dotati di un SIG in grado di eseguire copie di back-up a intervalli regolari		👤 👤		53
5.13	sono dotati di dispositivi di protezione atti a impedire manomissioni illecite o accidentali dei file di dati		👤 👤		53
5.14	sono dotati di un SIG in grado di realizzare la pista di controllo delle operazioni più importanti		👤 👤		53
5.15	mettono a disposizione del personale attività di formazione e/o manuali		👤 👤		53





1 – Rapporti con clienti e investitori



Introduzione

Gli enti erogatori di microcrediti hanno obblighi precisi nei confronti dei clienti e degli investitori. Il benessere dei clienti dipende strettamente dalla missione degli enti erogatori di microcrediti di combattere la povertà e l'esclusione sociale e finanziaria, mentre gli investitori pubblici e privati rivestono un ruolo sempre più importante per il finanziamento di questo settore. È quindi molto importante fissare principi di riferimento per orientare le modalità di trattamento dei clienti e assicurare la trasparenza e l'affidabilità nei rapporti con gli investitori. Questa sezione del codice stabilisce una serie di obblighi a carico degli enti erogatori di microcrediti nei confronti dei loro clienti e investitori, tra cui quelli di garantire una procedura di prestito equa e trasparente e il diritto al risarcimento, di evitare un indebitamento eccessivo del cliente, di proteggere i dati dei clienti e di assicurare la trasparenza verso gli investitori.

Rapporti con i clienti

Dare al cliente informazioni adeguate

Clausola 1.1

Gli enti erogatori di microcrediti specificano nel materiale pubblicitario il costo del prestito.

A tal fine riportano il tasso passivo, gli oneri e un esempio esplicativo.

Clausola 1.2

Gli enti erogatori di microcrediti indicano il costo del prestito nel contratto di credito in forma di costo totale del prestito.

Questa clausola è stata individuata come **clausola prioritaria** perché il costo totale del prestito è un elemento essenziale affinché il cliente possa compiere una scelta informata sotto il profilo finanziario. Il costo totale del prestito (CTP) è la spesa complessiva che grava su chi assume un'obbligazione di debito (prestito); può comprendere gli interessi ed altri oneri finanziari a carico del cliente noti al creditore al momento dell'erogazione del prestito. Il CTP è espresso in termini di valore. Oltre che nei contratti di credito, il CTP dovrebbe essere indicato nelle lettere di offerta, nelle schede informative e negli altri documenti precontrattuali.

Clausola 1.3

Gli enti erogatori di microcrediti forniscono al cliente le seguenti informazioni nella fase pre-contrattuale e le riportano nel contratto di credito:

Clausola 1.3.1: generalità e indirizzo geografico del prestatore

Clausola 1.3.2: importo del prestito

Clausola 1.3.3: durata del contratto di credito

Clausola 1.3.4: tasso passivo

Clausola 1.3.5: importo totale a pagare

Clausola 1.3.6: oneri per ritardato pagamento.

Clausola 1.3.7: diritto di recesso anticipato

Clausola 1.3.8: pratiche di recupero dei crediti

Clausola 1.4

Per i prestiti di durata pari o superiore a dodici mesi gli enti erogatori di microcrediti forniscono ai clienti, nella comunicazione annuale, informazioni chiare e accurate sui rispettivi prestiti.

La comunicazione annuale deve indicare l'importo pagato (quota capitale e interessi), l'importo residuo (capitale e interessi) e la struttura dei pagamenti rimanenti (scadenze, importi, capitale e interessi). La comunicazione annuale può essere inviata per via elettronica o su supporto cartaceo oppure consegnata di persona.

Clausola 1.5

Gli enti erogatori di microcrediti adottano misure idonee a garantire che i clienti comprendano appieno le caratteristiche dei prodotti, le procedure e i termini del contratto.

Ove necessario e opportuno, tali misure possono comprendere la formazione specifica del personale per metterlo in grado di comunicare efficacemente con tutti i clienti, la lettura ad alta voce del contratto a beneficio dei clienti ipovedenti o analfabeti nonché la messa a disposizione del materiale informativo nelle lingue locali.

Diritti dei clienti

Clausola 1.6



I clienti hanno il diritto

a) o di recedere dal contratto di credito entro 14 giorni solari dalla data della sua sottoscrizione

b) o di restituire l'intero prestito senza sostenere costi ulteriori entro 14 giorni solari dalla data della sottoscrizione del contratto di credito, senza dover fornire motivazioni.

Questa clausola è stata individuata come **clausola prioritaria** perché si tratta di un diritto importante e ampiamente riconosciuto dei clienti. Tale diritto sarà sancito nel contratto di credito.

Clausola 1.7



Ai clienti vengono concessi un congruo periodo di tempo per riesaminare i termini del contratto nonché la possibilità di porre domande e ottenere risposte prima della firma del contratto stesso.

Clausola 1.8



I clienti hanno il diritto di restituire anticipatamente il prestito; tuttavia, l'ente erogatore può chiedere il rimborso di costi ragionevoli dovuti alla restituzione anticipata.

Questo diritto deve essere specificato nel contratto di credito, che dovrà quindi indicare anche i costi in caso di restituzione anticipata.

Clausola 1.9



I clienti hanno diritto a che i loro precedenti di prestito con un ente erogatore di microcrediti siano trasmessi all'autorità nazionale del credito e inseriti nelle relative banche dati, ove esistenti.

Laddove applicabile, questo diritto deve essere sancito nel contratto di credito per permettere ai clienti di registrare i propri precedenti di credito. Tale clausola si applica soltanto nei paesi in cui esistono un'autorità nazionale del credito e banche dati che raccolgono i precedenti di prestito positivi.

Evitare un indebitamento eccessivo dei clienti

Clausola 1.10



Gli enti erogatori di microcrediti valutano le capacità di restituzione e assunzione di prestiti sulla base di sufficienti informazioni fornite dal richiedente, da una banca dati e/o dai concorrenti.

Questa valutazione deve comprendere almeno il calcolo del capitale circolante, delle eccedenze aziendali e familiari e delle attività e passività del cliente, nonché un'analisi della sua capacità di portare avanti il progetto. In tale ottica, chiedere ai servizi interni per lo sviluppo delle imprese o a partner esterni di collaborare alla valutazione è considerata una buona pratica.

Clausola 1.11



Gli enti erogatori di microcrediti praticano politiche creditizie che forniscono orientamenti espliciti sulle soglie di debito dei beneficiari e sui livelli accettabili di prestito da altre fonti.

Nella propria politica creditizia un ente può specificare quali soglie di debito un beneficiario è in grado di sostenere, in base a una presunzione ragionevole. La determinazione di queste soglie deve fondarsi su una valutazione realistica del reddito disponibile, deve tener conto di possibili oscillazioni e deve prevedere una riserva per altri debiti.

Clausola 1.12



In caso di mancati pagamenti o pagamenti ridotti di importo considerevole, superiore al credito di un mese, l'ente erogatore deve segnalare immediatamente al beneficiario del prestito, con mezzo idoneo, il mancato pagamento o il pagamento parziale.

Tale segnalazione deve comprendere l'importo insoluto, il tasso passivo e le sanzioni, gli oneri o gli interessi applicabili agli arretrati.

Assistenza clienti

Clausola 1.13



Gli enti erogatori di microcrediti valutano periodicamente il grado di soddisfazione dei clienti.

Nel caso degli enti erogatori di microcrediti di grandi dimensioni, questa valutazione deve comprendere analisi più formali e regolari, condotte secondo metodi riconosciuti e applicati nelle ricerche di mercato, quali il ricorso a gruppi di destinatari, indagini, questionari o comitati di clienti. Nel caso degli enti di piccole dimensioni, la valutazione può essere più informale e avvenire in forma di colloqui con i clienti o discussioni di gruppo.

Clausola 1.14



Gli enti erogatori di microcrediti praticano una politica esplicita, nota a tutto il personale, che prevede, in caso di reclami da parte dei clienti, l'esecuzione di indagini complete e una pronta risoluzione della questione.

Nel caso degli enti erogatori di microcrediti di grandi dimensioni, questa politica deve essere sancita in forma scritta. Nel caso degli enti piccoli e medi, la forma scritta non è richiesta, ma tale politica deve essere esplicita e ben nota, oppure può essere inserita in altri manuali delle politiche dell'ente.

Clausola 1.15



Gli enti erogatori di microcrediti sono organizzati in modo tale che i reclami dei clienti vengano gestiti da dipendenti appositamente incaricati.

Questa clausola è stata individuata come **clausola prioritaria** perché il diritto di reclamo e risarcimento è un diritto dei clienti importante e ampiamente riconosciuto.

Questo compito deve essere affidato a uno o più dipendenti e può rientrare nelle mansioni di un dipendente o di un gruppo di dipendenti.

Clausola 1.16



Gli enti erogatori di microcrediti garantiscono che, durante la procedura di domanda di un prestito, i clienti siano informati del loro diritto di sporgere reclamo e delle relative modalità di presentazione al funzionario competente.

Il diritto di sporgere reclamo e la persona competente a riceverlo devono essere comunicati ai richiedenti e riportati nel materiale informativo loro consegnato.

Comportamento etico e istituzionale del personale

Clausola 1.17



Nella selezione e nel trattamento dei clienti, gli enti erogatori di microcrediti non fanno discriminazioni per motivi etnico-razziali, di genere, di affiliazione politica, di disabilità, di fede religiosa o di orientamento sessuale.

Il trattamento non discriminatorio è importante per permettere l'accesso ai servizi finanziari a tutti i clienti in grado di avvalersene; inoltre promuove la fiducia dei clienti nella correttezza dell'ente erogatore.

Clausola 1.18



La documentazione istituzionale indica con chiarezza le pratiche accettabili e quelle non accettabili per il recupero dei crediti; tali pratiche valgono anche in caso di ricorso ad agenti esterni per il recupero dei crediti.

La documentazione istituzionale comprende norme di comportamento per il personale e un manuale per il recupero dei crediti. Le politiche di recupero dei crediti devono prescrivere un trattamento professionale e rispettoso dei clienti ed escludere il ricorso a misure coercitive o intimidatorie, quali l'uso della forza fisica e di pratiche umilianti o la possibilità di contattare il cliente in momenti inappropriati.

Clausola 1.19



Gli enti erogatori di microcrediti che concedono prestiti garantiti praticano una politica esplicita in materia di garanzie accessorie accettabili.

Tale politica deve valutare la possibilità di accettare garanzie accessorie tali da mettere a rischio la capacità di sopravvivenza dei clienti, come i mezzi di produzione senza i quali il beneficiario del prestito potrebbe non essere più in grado di mantenere un livello minimo di consumi familiari o potrebbe impoverirsi ulteriormente. Questa politica può prevedere che l'ente erogatore non accetti simili garanzie accessorie, che il funzionario addetto ai prestiti debba esaminare con attenzione tale questione o che, in casi del genere, vengano applicate norme di sottoscrizione più severe.

Clausola 1.20



Gli enti erogatori di microcrediti eseguono periodicamente valutazioni del personale per accertarne le prestazioni, il comportamento etico, la condotta professionale e la qualità delle relazioni con i clienti.

Protezione dei dati dei clienti

Clausola 1.21



Gli enti erogatori di microcrediti hanno una politica scritta di protezione dei dati personali per la raccolta, il trattamento, l'utilizzo e la diffusione dei dati dei clienti.

Clausola 1.22



Gli enti erogatori di microcrediti garantiscono di essere dotati di sistemi (anche informatici) in grado di tutelare la riservatezza, sicurezza, accuratezza e integrità dei dati personali e finanziari dei clienti.

A tal fine può essere prevista anche la protezione delle banche dati dei clienti mediante password o un sistema di cifratura.

Clausola 1.23



Il personale riceve una formazione mirata alla tutela della riservatezza, sicurezza, accuratezza e integrità dei dati personali e finanziari dei clienti.

In tale contesto vanno illustrati anche i diritti dei clienti e i procedimenti e le procedure di cui l'ente erogatore si avvale per tutelare i dati dei clienti. Queste spiegazioni devono far parte del programma di formazione dell'ente erogatore.

Clausola 1.24



Ai clienti viene comunicato come saranno usati i loro dati e che hanno il diritto di revocare il loro consenso a tale uso.

In tale contesto si devono illustrare le modalità di utilizzo e presentazione dei dati, specificando che il cliente può revocare il proprio consenso a quel particolare utilizzo. Queste spiegazioni devono essere fornite al cliente prima di chiedergli di fornire i dati in questione.

Clausola 1.25



È richiesto il consenso scritto dei clienti per l'uso di qualsiasi loro dato in materiale promozionale e di marketing e in altre comunicazioni divulgate pubblicamente.

Ciò significa che per poter utilizzare a tal fine i dati dei clienti è necessaria la firma di questi ultimi. Tale firma può essere apposta anche elettronicamente tramite e-mail.

Rapporti con gli investitori

Clausola 1.26



Gli enti erogatori di microcrediti hanno la responsabilità di non fuorviare gli investitori.

Ad esempio, non devono dire loro che le promozioni finanziarie sono soggette a regolamentazione da parte di un organismo ufficiale appositamente incaricato, se così non è.

Clausola 1.27



Gli enti erogatori di microcrediti forniscono informazioni pertinenti, tali da consentire agli investitori di adottare decisioni informate.

La portata e la natura del rischio vanno comunicate in maniera esplicita; inoltre, si devono mettere a disposizione rendiconti e resoconti chiari e trasparenti, in conformità delle norme sulla rendicontazione previste dal codice di buona condotta. Gli enti erogatori di microcrediti devono specificare che qualsiasi investimento nell'istituzione costituisce capitale di rischio e non equivale a un deposito.

Clausola 1.28



Gli enti erogatori di microcrediti si rivolgono preferibilmente a potenziali investitori in grado di comprendere il rischio (o che hanno accesso a consulenza professionale esterna in relazione all'investimento).

Gli enti erogatori di microcrediti che offrono come forma di adesione quote fisse e a basso costo (per esempio le cooperative di credito) sono esentate dall'applicazione di questa clausola. Tale clausola si applica a singole persone e non a investitori istituzionali.

Clausola 1.29



Gli enti erogatori di microcrediti devono adottare tutte le misure necessarie per verificare l'identità degli investitori, al fine di prevenire il riciclaggio di denaro di provenienza illecita.

Se l'investitore è un privato cittadino, tali misure consistono nell'acquisirne il nome, l'identificazione fotografica, il luogo di nascita e residenza. Se l'investitore è una società, si devono verificare i dati riportati nel registro delle imprese e quelli riguardanti i dirigenti della società in questione.



2 – Governance

Introduzione

Secondo l'Handbook for the Analysis of the Governance of Microfinance Institutions (Manuale per la governance degli enti erogatori di microcrediti), «encompasses all the mechanisms by which stakeholders... define and pursue the institution's mission... and ensure its sustainability by adapting to the environment, preventing and overcoming crises.» (la governance comprende tutti i meccanismi mediante i quali i soggetti interessati definiscono e perseguono la missione dell'istituzione e ne assicurano la sostenibilità adattandosi all'ambiente e prevenendo e superando crisi). È molto importante che gli enti erogatori di microcrediti dispongano di strutture di governance solide e affidabili, perché esse garantiscono che gli enti operano secondo piani d'azione chiaramente definiti, senza allontanarsi dal corso intrapreso. Ciò assume particolare rilevanza nell'ottica di prevenire deviazioni dalla missione originaria dell'istituzione. Questa sezione si occupa della pianificazione delle attività, del ruolo e delle responsabilità del consiglio di amministrazione e della direzione, nonché della revisione contabile esterna.

Elaborazione di un piano aziendale

Clausola 2.1



L'ente erogatore di microcrediti predispose un piano aziendale che va rivisto periodicamente, almeno una volta l'anno, e, se necessario, aggiornato.

Questa clausola è stata individuata come **clausola prioritaria** perché un piano aziendale può fungere da programma d'azione che indica la direzione seguita dall'istituzione e ne indirizza le politiche e le strategie. I componenti del piano aziendale sono indicati nella clausola 2.3.

Clausola 2.2



Il piano aziendale deve riguardare un periodo minimo di tre-cinque anni.

Clausola 2.3

Il piano aziendale comprende almeno i seguenti aspetti del progetto.

Clausola 2.3.1: la missione, gli obiettivi e le finalità



Clausola 2.3.2: il mix di clienti e prodotti, compresi la fase pilota e di uscita dei prodotti nuovi e la presa di contatto con gruppi di clienti nuovi



Clausola 2.3.3: i modelli di consegna, compreso il fabbisogno attuale e futuro di personale, partner nelle attività di consegna



Clausola 2.3.4: la forma giuridica e istituzionale, comprese tutte le proposte di modifica della struttura giuridica e istituzionale dell'ente



Clausola 2.3.5: il bilancio preventivo e di previsione in forma dettagliata, compresi il reddito, le spese, i fondi svalutazione crediti, il flusso di cassa e il saldo



Clausola 2.3.6: il finanziamento, compresi i ricavi e i finanziamenti in conto capitale



Clausola 2.3.7: l'individuazione dei rischi principali e dei modi per gestirli



Questa clausola è stata individuata come **clausola prioritaria** perché un piano aziendale privo di questi elementi può non essere in grado di guidare e orientare in maniera sufficiente l'istituzione.

Clausola 2.4



È compito degli enti erogatori di microcrediti misurare, rendere note e migliorare le proprie prestazioni finanziarie e sociali.

Gli enti erogatori di microcrediti misurano e rendono noti gli indicatori delle prestazioni finanziarie e sociali previsti dalle regole comuni di rendicontazione del codice di buona condotta.

Clausola 2.5



Nella programmazione della loro attività, gli enti erogatori di microcrediti si servono di strumenti di prestazione e di controllo della gestione.

Tali strumenti devono comprendere almeno l'analisi della compilazione del bilancio e della varianza (cioè

il calcolo della differenza tra le entrate e le uscite iscritte in bilancio e finalizzate – cfr. glossario). Il ricorso a questi strumenti deve essere indicato chiaramente nel piano aziendale.

Consiglio di amministrazione

Indipendenza del consiglio di amministrazione

Clausola 2.6

Tutti gli enti erogatori di microcrediti hanno un consiglio di sorveglianza, un consiglio di amministrazione o un organo omologo (in appresso "il consiglio"),

Questa clausola è stata individuata come **clausola prioritaria** perché l'esistenza di un consiglio di amministrazione è un elemento essenziale per garantire che l'ente erogatore è sostenibile e opera in conformità della propria missione istituzionale.

Il consiglio di amministrazione o l'organo equivalente deve essere formato da persone le cui generalità sono note, deve avere un presidente, riunirsi periodicamente, redigere verbali scritti delle proprie riunioni e attenersi alle disposizioni del codice.

Clausola 2.7

Il consiglio di amministrazione ha un comitato di vigilanza o di revisione contabile.

Il comitato deve essere formato da membri nominati dal consiglio di amministrazione, deve riunirsi regolarmente e redigere verbali scritti delle proprie riunioni.

Clausola 2.8

Il comitato di vigilanza o di revisione contabile è indipendente dalla direzione.

Il numero dei rappresentanti della direzione deve essere quanto più possibile limitato e deve costituire solo una minoranza di tutti i membri del comitato.

Clausola 2.9

Il comitato di vigilanza o di revisione contabile si riunisce a cadenza annuale con i revisori esterni.

I verbali delle riunioni sono registrati e conservati a fini di consultazione. I membri della direzione possono partecipare alle riunioni con i revisori, ma il comitato di vigilanza o di revisione contabile ha il diritto di riunirsi, se necessario, senza la presenza dei dirigenti.

Clausola 2.10

Il comitato di vigilanza o di revisione contabile possiede conoscenze in materia di analisi finanziaria e contabilità.

Clausola 2.11

Negli enti erogatori di microcrediti di grandi dimensioni il consiglio di amministrazione è composto da un minimo di sette membri. Negli enti di piccole e medie dimensioni il consiglio di amministrazione è composto da un minimo di cinque membri.

Nella sua dichiarazione di consenso sulla governance aziendale, il Council of Microfinance Equity Funds osserva che un numero di membri compreso tra sette e nove è ideale e rientra nella prassi comune. Un numero inferiore a sette non è consigliabile perché il quorum sarebbe molto basso, soprattutto se del consiglio di amministrazione fa parte anche un rappresentante della direzione. Per enti di dimensioni molto ridotte, un consiglio composto da tre soli membri può essere sufficiente.

Clausola 2.12

La maggioranza dei membri del consiglio di amministrazione è indipendente dalla direzione.

Tale disposizione significa che la maggioranza di un consiglio di amministrazione non può essere composta esclusivamente da alcuna combinazione di dirigenti, personale, clienti o loro parenti stretti.

Questa clausola è stata individuata come **clausola prioritaria** perché l'indipendenza del consiglio di amministrazione è di fondamentale importanza per garantire un controllo effettivo sulla direzione e per fornirle orientamenti su questioni strategiche.

La clausola non si applica alle cooperative il cui consiglio di amministrazione è formato da clienti che sono azionisti della cooperativa. Le società cooperative e mutue devono adoperarsi per assicurare che la maggioranza del consiglio di amministrazione non sia formata da alcuna combinazione di dirigenti, personale o loro parenti stretti.

Clausola 2.13



La scelta del presidente e dei membri del consiglio di amministrazione e la determinazione dei loro compensi sono di competenza dell'assemblea generale, della riunione generale annuale o dell'organo di grado più elevato all'interno dell'istituzione.

L'elezione del presidente e dei membri del consiglio di amministrazione deve essere riportata nel verbale dell'assemblea generale o della riunione generale annuale.

Clausola 2.14



L'efficacia del consiglio di amministrazione è oggetto di controlli periodici da parte dell'assemblea generale o della riunione generale annuale o di un organo omologo.

Le prestazioni e l'efficacia del consiglio di amministrazione devono essere esaminate come un punto specifico dell'ordine del giorno e la relativa discussione deve essere riportata nel verbale dell'assemblea generale o della riunione generale annuale o di un organo omologo.

Responsabilità del consiglio di amministrazione

Clausola 2.15



Il consiglio di amministrazione vigila sulle prestazioni dei direttori esecutivi.

Le prestazioni dei dirigenti di alto livello devono essere discusse come un punto specifico dell'ordine del giorno almeno una volta l'anno durante una riunione del consiglio di amministrazione. In tale occasione vengono esaminate anche le prestazioni dei direttori esecutivi in riferimento alle principali funzioni di gestione, quali la programmazione, organizzazione e attuazione di piani, risorse umane, compiti direttivi e di guida, nonché il controllo e il monitoraggio.

Clausola 2.16



Il consiglio di amministrazione o un organo omologo previsto dalla legislazione nazionale è responsabile dell'adempimento delle leggi e dei regolamenti pertinenti da parte dell'ente erogatore di microcrediti.

Il consiglio di amministrazione garantisce il rispetto delle norme d'intesa con il responsabile della funzione di revisione contabile interna.

Clausola 2.17



Il consiglio di amministrazione verifica periodicamente se l'ente erogatore di microcrediti opera in conformità della propria missione e del piano aziendale.

Tale questione deve essere affrontata nelle riunioni del consiglio di amministrazione almeno con cadenza annuale. Durante la discussione si deve accertare anche se l'istituzione raggiunge il proprio gruppo destinatario e ottiene la prestazione finanziaria prevista.

Clausola 2.18



Il consiglio di amministrazione controlla periodicamente gli indicatori finanziari.

Lo fa almeno ogni trimestre.

Influenza del consiglio di amministrazione sull'ente erogatore di microcrediti

Clausola 2.19



Il consiglio di amministrazione è rappresentato nella commissione di selezione per l'assunzione di un nuovo amministratore delegato e decide anche sull'eventuale rinnovo del suo contratto.

Questa disposizione deve essere sancita nei documenti relativi alla governance e in tutti i manuali per le risorse umane dell'istituzione.

Clausola 2.20



Il consiglio di amministrazione ha il diritto di veto sulla nomina dell'amministratore delegato.

Questa disposizione deve essere inserita nei documenti relativi alla governance e in tutti i manuali per le risorse umane dell'istituzione; si applica all'amministratore delegato, al direttore amministrativo, al direttore finanziario o alle due cariche più elevate all'interno dell'istituzione.

Clausola 2.21



Il consiglio di amministrazione stabilisce il livello retributivo dei direttori esecutivi.

Questa disposizione deve essere inserita nei documenti relativi alla governance e in tutti i manuali per le risorse umane dell'istituzione.

Clausola 2.22



Tutte le modifiche significative delle politiche dei prezzi devono essere approvate dal consiglio di amministrazione, che ha anche il diritto di veto in materia.

Per politica dei prezzi non s'intendono piccole correzioni dei tassi d'interesse dovute a modifiche dei tassi base, bensì cambiamenti fondamentali, quali l'introduzione di tasse oppure modifiche considerevoli dei tassi d'interesse. Tale clausola si applica esclusivamente agli enti erogatori autorizzati a stabilire e a influenzare i livelli di prezzo.

Clausola 2.23



I membri del consiglio di amministrazione ricevono ogni mese o ogni trimestre dati e rendiconti sulla qualità del portafoglio, sulle prestazioni finanziarie e sui dati dei clienti.

È importante che i dati dei clienti siano riportati in termini globali, piuttosto che individualmente.

Clausola 2.24



Tutti i membri dovranno acquisire competenze professionali in materia di analisi delle comunicazioni finanziarie, nonché conoscenze riguardo alle attività bancarie.

L'analisi delle comunicazioni finanziarie serve a individuare i punti di forza e di debolezza dell'istituzione sotto il profilo finanziario attraverso il confronto tra le voci del bilancio e quelle del conto profitti e perdite. Negli enti erogatori di microcrediti di piccole e medie dimensioni è necessario spiegare la politica finanziaria dell'istituzione ai membri del consiglio di amministrazione.

Clausola 2.25



Tutti i membri dovranno acquisire competenze in materia di rischio del credito nell'erogazione di microcrediti.

Tali competenze comprendono le modalità di vigilanza e controllo del rischio del credito da parte degli enti erogatori di microcrediti, nonché i modi per affrontare i problemi correlati.

Selezione e rappresentanza dei membri del consiglio di amministrazione

Clausola 2.26



Ai sensi della normativa nazionale, persone inidonee non possono diventare membri del consiglio di amministrazione.

Tale disposizione si riferisce, per esempio, a persone con condanne non scontate. Le fattispecie di esclusione devono essere stabilite chiaramente in tutti i documenti relativi alla governance.

Clausola 2.27



Tutti gli enti erogatori di microcrediti devono dotarsi di norme per disciplinare la durata del mandato e la rotazione dei membri del consiglio di amministrazione.

Tali norme devono essere previste chiaramente in tutti i documenti relativi alla governance.

Clausola 2.28



Tutti gli enti erogatori di microcrediti devono dotarsi di norme che rendono obbligatoria la rivelazione di qualsiasi conflitto d'interesse dei membri del consiglio di amministrazione.

Qualsiasi conflitto d'interesse va reso noto nella relazione annuale o in altri documenti messi a disposizione del pubblico o, quanto meno, degli investitori e dei membri.

Clausola 2.29



I consigli di amministrazione di tutti gli enti erogatori di microcrediti sono formati da membri in possesso di qualifiche o esperienze equivalenti in campo finanziario, aziendale, amministrativo e giuridico.

Organizzazione pratica dei lavori del consiglio di amministrazione

Clausola 2.30



Il consiglio di amministrazione si riunisce almeno quattro volte l'anno.

Delle riunioni dev'essere redatto il verbale, che va messo a disposizione dei soggetti interessati.

Clausola 2.31



L'ente erogatore di microcrediti deve dotarsi di norme sul quorum tali da garantire che nelle riunioni del consiglio di amministrazione non si possa mai formare una maggioranza di rappresentanti del personale o della direzione.

Ciò significa che, per la validità delle delibere, la maggioranza del consiglio di amministrazione non deve mai essere composta da una combinazione qualsiasi di rappresentanti della direzione, del personale o dei clienti. Queste norme devono essere indicate chiaramente in tutti i documenti relativi alla governance.

Clausola 2.32



Gli enti erogatori di microcrediti rendono nota nella relazione annuale la quota dei prestiti erogati a soggetti collegati (persone in possesso di informazioni riservate).

I prestiti a soggetti collegati (persone in possesso di informazioni riservate) si riferiscono ai membri del consiglio di amministrazione o del personale o a loro parenti stretti che ricevono prestiti o investimenti dagli enti erogatori di microcrediti.

Direzione

Competenze amministrative e gestione delle risorse umane

Clausola 2.33



I direttori esecutivi degli enti erogatori di microcrediti devono avere le qualifiche necessarie per assumere le principali funzioni amministrative.

Tali funzioni comprendono la programmazione, organizzazione e attuazione di piani, risorse umane, compiti direttivi e di guida, nonché il controllo e il monitoraggio. Il consiglio di amministrazione adempie tali compiti in conformità della clausola 2.15.

Clausola 2.34



Gli enti erogatori di microcrediti si dotano di un piano di successione per i direttori esecutivi.

Gli enti erogatori di microcrediti devono adottare un piano per il caso di cessazione programmata (ad esempio pensionamento) o non programmata dall'incarico dell'amministratore delegato. Deve trattarsi di un piano esplicito, anche se non in forma scritta, noto al consiglio di amministrazione, che comprenda l'indicazione di potenziali candidati, la formazione di potenziali candidati interni nonché soluzioni provvisorie.

Clausola 2.35



Gli enti erogatori di microcrediti praticano politiche per il personale stabilite per iscritto nei manuali per il personale.

Tali politiche comprendono le regole sulle promozioni, le procedure disciplinari e la politica salariale. Per gli enti piccoli è sufficiente una politica esplicita, ben nota a tutti i membri del personale interessati.

Clausola 2.36



Gli enti erogatori di microcrediti si dotano di un programma formale di formazione e tirocinio.

Per gli enti piccoli può essere sufficiente un programma informale di formazione e tirocinio.

Manuali operativi

Clausola 2.37



Gli enti erogatori di microcrediti devono avere manuali operativi che descrivono in dettaglio le operazioni finanziarie e la loro gestione.

Tali manuali devono riguardare aspetti quali i controlli del bilancio, la stesura di resoconti finanziari accurati, le richieste, approvazioni e il rifinanziamento di crediti, la revisione della qualità del portafoglio e gli accantonamenti. Per gli enti piccoli è sufficiente una politica esplicita ben nota a tutti i membri del personale interessati.

Clausola 2.38



Gli enti erogatori di microcrediti devono avere manuali operativi che descrivono in dettaglio le procedure di tesoreria.

Tali manuali devono riguardare aspetti quali le modalità di gestione del contante, la contabilità, gli investimenti, i finanziamenti e la gestione della liquidità.

Revisione contabile esterna

Clausola 2.39



Gli enti erogatori di microcrediti sono sottoposti annualmente a revisione da parte di un revisore contabile esterno.

Questa clausola è stata individuata come una **clausola prioritaria** perché la revisione contabile esterna è uno degli strumenti principali per garantire l'accuratezza e l'affidabilità dei resoconti finanziari. Si riferisce a una revisione finanziaria piuttosto che a una procedurale.

Clausola 2.40



Il revisore deve possedere idonee qualifiche, certificazioni ed esperienze, in conformità delle norme nazionali o internazionali in materia di revisione contabile.

Clausola 2.41



La revisione contabile esterna deve essere conforme alle norme nazionali o internazionali in materia di revisione contabile.

Clausola 2.42



La revisione contabile esterna deve essere accompagnata da una lettera del revisore.

La lettera deve contenere un paragrafo che riporti uno dei seguenti tipi di parere: parere non qualificato, parere non qualificato con un rilievo della materia, parere qualificato, rifiuto di emettere un parere o parere negativo.

Clausola 2.43



Se la lettera è qualificata, l'ente erogatore di microcrediti deve affrontare le questioni sollevate nella stessa adottando misure adeguate.

Le misure adottate o proposte per affrontare le questioni sollevate nella lettera devono essere esplicitate al consiglio di amministrazione e, se del caso, affrontate nel piano aziendale.



3 – Gestione del rischio



Introduzione

Gli enti erogatori di microcrediti sono esposti a numerosi rischi che costituiscono una minaccia per la loro solvibilità finanziaria e istituzionale e il loro sviluppo a lungo termine: il portafoglio prestiti può registrare aumenti improvvisi delle morosità e degli arretrati, oppure gli enti stessi possono subire le conseguenze di prestiti fraudolenti concessi dai loro funzionari addetti ai prestiti. È, quindi, imprescindibile che gli enti erogatori di microcrediti siano dotati di sistemi solidi e di procedure in grado di individuare e valutare i rischi e stabilirne le priorità, di controlli interni atti a prevenire o scoprire situazioni indesiderabili (ad esempio, comitati per il credito) e di una funzione di revisione interna per accertare violazioni dei controlli interni e comportamenti illeciti. Questa sezione del codice stabilisce le regole comuni per la gestione del credito, delle frodi e dei rischi per la sicurezza nonché le norme per la funzione di revisione interna.

Quadro della gestione del rischio

Clausola 3.1



Gli enti erogatori di microcrediti devono avere procedure e procedimenti formalizzati ed espliciti in grado di individuare e valutare i rischi e di stabilirne le priorità.

Questa clausola è stata individuata come **clausola prioritaria** perché tali procedimenti e procedure sono essenziali per ridurre sia la probabilità che si verifichino perdite sia le loro eventuali dimensioni.

Questi procedimenti servono a garantire che i rischi vengano esaminati e valutati periodicamente (la frequenza dipende dalla priorità attribuita al rischio considerato). In tale contesto può essere necessario che la direzione si riunisca periodicamente per discutere dei rischi sulla base di una matrice o di un registro dei rischi.

La matrice o il registro dei rischi individua i rischi, determina la loro probabilità e gravità (ad esempio bassa, moderata o alta) e, combinando i due dati (probabilità e gravità), crea il profilo di rischio aggregato.

Può comprendere anche la qualità della gestione del rischio esistente, in termini di controllo del rischio (ad esempio forte, accettabile o debole), e la tendenza dei rischi (ad esempio stabile, in aumento o in calo).

Clausola 3.2



La responsabilità della gestione del rischio all'interno dell'istituzione è affidata a un dirigente esecutivo di alto livello.

Questa clausola è stata individuata come **clausola prioritaria** perché è la direzione a decidere le modalità di approccio al rischio nonché il controllo interno dell'istituzione.

È importante che i responsabili non facciano parte del personale operativo (ad esempio funzionari addetti ai prestiti o impiegati amministrativi) ed è preferibile che tale responsabilità venga affidata al direttore finanziario. Negli enti di grandi dimensioni, la persona che ha la responsabilità complessiva della gestione del rischio non deve essere coinvolta in attività operative bensì deve occuparsi esclusivamente della gestione del rischio.

Clausola 3.3



Gli enti erogatori di microcrediti devono attribuire in maniera chiara ed esplicita le responsabilità per l'esecuzione dei controlli del rischio, garantendo la loro effettuazione.

I controlli del rischio consistono in meccanismi ex ante inseriti all'interno del programma organizzativo, delle procedure e delle operazioni quotidiane e mirano a garantire livelli di rischio accettabili.

Di solito i controlli del rischio comprendono politiche che prevedono la doppia firma sui prestiti per ridurre il rischio del credito e di prestiti fraudolenti, nonché casaforti, camere blindate o guardie di sicurezza per proteggere il contante e altri beni. La responsabilità di eseguire nuovi controlli del rischio e di garantire la loro effettuazione deve essere attribuita a un determinato incarico o dipendente. L'ente erogatore di microcrediti può decidere di affidare la responsabilità di controlli del rischio diversi a dipendenti e incarichi diversi. È importante che i responsabili non facciano parte del personale operativo, cioè non siano, ad esempio, funzionari addetti ai prestiti o impiegati amministrativi.

Clausola 3.4



Gli enti erogatori di microcrediti devono affidare in maniera chiara ed esplicita la responsabilità di

monitorare e garantire che i competenti dirigenti di alto livello ricevano le informazioni necessarie per adempiere i loro compiti.

Tale disposizione può avere come conseguenza che un determinato dipendente o incarico è responsabile di trasmettere periodicamente alla direzione dati e relazioni sui rischi rilevanti.

Gestione del rischio del credito

Clausola 3.5

Gli enti erogatori di microcrediti devono tener conto del rischio del credito quando stabiliscono le caratteristiche del prodotto creditizio indicate di seguito.

Clausola 3.5.1: i criteri di ammissibilità vengono stabiliti in parte sulla base di requisiti che notoriamente sono in grado di ridurre i rischi del credito correlati ai prestiti concessi a gruppi o singole persone vulnerabili 🏠 🏠

Questi criteri variano a seconda dei paesi; in ogni caso possono prevedere la presentazione di un piano aziendale solvibile e della pertinente documentazione aziendale e familiare (ad esempio dichiarazioni bancarie, ricevute), nonché il possesso di esperienze (o formazione) rilevanti.

Clausola 3.5.2: il cliente deve essere in grado di restituire l'importo del prestito 🏠 🏠

L'importo dei prestiti concessi deve essere stabilito alla luce di una valutazione realistica del reddito disponibile, tenendo conto di possibili oscillazioni del reddito stesso e della presenza di altri debiti. Gli enti erogatori che elargiscono prestiti con un meccanismo di crescita automatica per attirare operazioni multiple devono tener conto anche della capacità di rimborso dei clienti.

Clausola 3.5.3: le scadenze dei prestiti devono essere abbastanza lunghe da consentire piani di rimborso sostenibili 🏠 🏠

La scadenza della restituzione del prestito deve essere adeguata alla vita utile del bene che viene finanziato con il prestito o che ne è lo scopo.

Clausola 3.5.4: la frequenza delle rate di restituzione deve essere abbastanza ravvicinata da imporre al debitore una disciplina in tal senso 🏠 🏠

Scadenze di pagamento più ravvicinate consentono maggiore controllo e sorveglianza del rischio del credito; nel contempo, la frequenza delle rate di rimborso deve tener conto dei costi delle operazioni sostenuti dall'ente erogatore e dal debitore, nonché del tipo di prestito.

Clausola 3.5.5: gli enti erogatori di microcrediti valutano la possibilità di ricorrere a garanzie accessorie non tradizionali e/o sostituti di garanzie accessorie per ridurre il rischio del credito 🏠 🏠

Le garanzie accessorie sono uno strumento importante per ridurre il rischio del credito. L'ente erogatore deve pertanto valutare se, a conti fatti, chiedere garanzie accessorie sia un modo adeguato e redditizio di limitare il rischio del credito nelle circostanze in cui opera.

Clausola 3.5.6: gli enti erogatori di microcrediti tengono conto del rischio quando stabiliscono il prezzo dei loro prodotti 🏠 🏠

Il tasso d'interesse deve riflettere, almeno in parte, il livello dei rischi e dei costi collegati all'erogazione dei prestiti. Ovviamente, questo non è l'unico fattore da considerare, dato che il tasso d'interesse può essere influenzato anche da eventuali limiti massimi fissati in ambito nazionale per i tassi d'interesse, da accordi di finanziamento e dalla capacità di rimborso del debitore.

Clausola 3.6

Gli enti erogatori di microcrediti limitano i rischi del credito prescrivendo che tutti i prestiti siano approvati da almeno due persone.

Questa clausola è stata individuata come **clausola prioritaria** perché chiedere che i prestiti siano approvati da due persone è uno dei metodi più diffusi e praticati per ridurre le possibilità di concedere prestiti a rischio o fraudolenti.

Questa norma si applica anche ai prestiti riscadenzati e rifinanziati. Una delle persone responsabili dell'approvazione del prestito può essere un funzionario addetto ai prestiti.

Clausola 3.7

Gli enti erogatori di microcrediti limitano i rischi del credito rivedendo la loro esposizione aggregata a una qualsiasi concentrazione particolare di gruppi di debitori la cui capacità di rimborso può essere simile.

Fare affidamento su una gamma ristretta di debitori può potenzialmente esporre l'ente erogatore al rischio di alti tassi di insolvenza causati da eventi che interessano soltanto un determinato gruppo di debitori, come congiunture economiche negative concentrate in un'area geografica, cambiamenti specifici di un settore (ad esempio nuove norme, maggiore concorrenza) e catastrofi naturali.

Le concentrazioni di debitori possono riguardare – anche non in via esclusiva – un settore o una zona geografica. La revisione può essere eseguita dalla direzione e/o dal consiglio di amministrazione e deve prendere in esame l'impatto sull'esposizione dell'ente al rischio, l'opportunità e la possibilità che l'ente adotti misure per prevenire un'esposizione eccessiva verso un determinato gruppo di debitori e le caratteristiche di tali misure potenziali (ad esempio diversificazione del portafoglio, espansione in nuovi mercati geografici).

È noto che gli enti erogatori di microcrediti si rivolgono abitualmente a gruppi vulnerabili, e tale fatto può comportare una concentrazione su gruppi di debitori con capacità di rimborso simili. Ciò non significa, ovviamente, che gli enti erogatori debbano evitare di concedere prestiti a questi gruppi.

Clausola 3.8



Gli enti erogatori di microcrediti che concedono incentivi al personale devono garantire che essi non siano legati esclusivamente all'istruttoria del prestito ma anche alla qualità del portafoglio.

Pianificazione della qualità del portafoglio

Clausola 3.9



Gli enti erogatori di microcrediti devono misurare la qualità del portafoglio almeno seguendo l'andamento degli indicatori previsti dal codice di buona condotta.

In questo contesto, l'indicatore chiave è il portafoglio a rischio, in termini sia di indice sia di valore dei prestiti scaduti da diversi giorni. Può essere consigliabile, però, monitorare altri indicatori, come i prestiti rinegoziati e quelli cancellati.

Clausola 3.10



Gli enti erogatori di microcrediti devono rivedere periodicamente sia gli importi sia la metodologia degli accantonamenti per perdite su prestiti.

L'ente erogatore di microcrediti deve rivedere periodicamente gli importi degli accantonamenti per le perdite su crediti al fine di accertare se essi corrispondono correttamente alle perdite su crediti dell'ente; in caso negativo, l'ente deve considerare l'ipotesi di modificare la propria metodologia di accantonamento. Questo esercizio deve essere fatto almeno una volta l'anno sotto la guida della direzione e/o del consiglio di amministrazione.

Clausola 3.11



Gli enti erogatori di microcrediti rendono noti ai finanziatori e agli investitori la propria metodologia di accantonamento per le perdite su crediti.

Clausola 3.12



Gli enti erogatori di microcrediti devono avere una politica esplicita in materia di cancellazione dei prestiti e la devono attuare con coerenza.

Di solito una politica per la cancellazione dei prestiti – la politica su cui si fonda il procedimento di accertamento dell'inesigibilità di un prestito – prevede che un prestito scaduto da un determinato numero di giorni venga cancellato. Tale procedura può essere verificata dal revisore interno o da un revisore esterno.

Gestione dei rischi di frode e per la sicurezza

Clausola 3.13



Gli enti erogatori di microcrediti hanno una politica scritta che stabilisce i limiti di prestito per i diversi livelli dei funzionari e dei comitati del credito.

Gli enti erogatori devono specificare nella loro politica di prestito quali sono gli importi massimi di prestito che i funzionari addetti ai prestiti e i comitati del credito possono concedere. Il procedimento per la concessione di prestiti di importo superiore ai limiti stabiliti deve essere specificato, se applicabile, anche nel documento che delinea la politica dell'ente.

Clausola 3.14

Gli enti erogatori di microcrediti si devono dotare di procedure esplicite, adeguate e trasparenti per il riscadenamento del debito.

Tali procedure devono comprendere orientamenti sul tipo di riscadenamento permesso e ritenuto più adatto, sul piano di rimborso dei mancati pagamenti e sulle condizioni alle quali il riscadenamento è ammissibile e adatto.

Il tipo di riscadenamento dipende dal fatto se il debitore continua a pagare gli interessi o se viene rinviato il pagamento sia della quota capitale che degli interessi, con o senza imputazione di interessi. Il piano di rimborso dei mancati pagamenti può prevedere il pagamento in una soluzione unica dopo un determinato evento oppure pagamenti rateali.

Tra le condizioni richieste per il riscadenamento figurano i casi in cui il debitore è temporaneamente incapace di pagare a causa di un evento imprevisto o di un'emergenza (ad esempio una catastrofe naturale, ritardi di pagamento da parte dei clienti) ma nei quali esiste una possibilità di recupero (attraverso il reddito dell'impresa o di un'altra fonte).

Questi orientamenti devono essere riportati in una politica scritta.

Clausola 3.15

Gli enti erogatori di microcrediti che elargiscono prestiti garantiti devono dotarsi di politiche e procedure esplicite per la gestione delle garanzie accessorie.

Tali politiche e procedure devono affrontare questioni quali il tipo di beni che possono essere accettati in pegno di una garanzia accessoria, la procedura di valutazione e registrazione della garanzia accessoria, controlli della garanzia accessoria per accertare eventuali svalutazioni, nonché procedure chiare per la restituzione della garanzia accessoria al cliente (se è l'ente erogatore a detenerla durante il periodo del prestito).

Clausola 3.16

Gli enti erogatori di microcrediti devono avere politiche esplicite per la classificazione dei movimenti sui conti dei fondi vincolati e non vincolati.

Gli enti erogatori devono dotarsi di una politica che garantisca la separazione tra i prestiti e gli investimenti il cui utilizzo non ha restrizioni e quelli il cui utilizzo è vincolato. Questa è la procedura standard prevista dai principi contabili riconosciuti a livello internazionale e nazionale. L'adozione di tali regole consentirà agli enti erogatori di attenersi alla presente clausola.

Tali politiche sono importanti nell'ottica di prevenire abusi dei fondi e possono prevedere, tra l'altro, l'obbligo di tenere i fondi in conti separati, di tenere tracce di revisione separate per i singoli fondi e di documentarli separatamente nei conti di revisione contabile e in altri documenti rilevanti.

Clausola 3.17

Per quanto possibile, gli enti erogatori di microcrediti devono limitare la gestione del contante facendo ricorso alle banche o agli strumenti elettronici di trasferimento.

La gestione di contanti e di operazioni in contanti comporta potenziali rischi per la sicurezza degli enti erogatori, anche in forma di furti e distruzioni del contante; si rendono perciò necessarie misure di protezione.

Il controllo più efficace per salvaguardare il contante consiste nell'eseguire tutte le operazioni finanziarie, compresi i pagamenti e le restituzioni, per quanto possibile con mezzi elettronici o presso gli sportelli bancari. Gli enti erogatori possono predisporre una propria struttura per i pagamenti elettronici oppure possono collaborare con le banche e utilizzare le infrastrutture esistenti. Laddove le infrastrutture di supporto degli strumenti di pagamento elettronici sono limitate, può essere conveniente per gli enti erogatori prendere in considerazione strumenti di pagamento elettronici alternativi, come il mobile banking oppure carte prepagate o precaricate. Su base regolare dovrebbero inoltre valutare la possibilità del passaggio ai pagamenti elettronici da parte dei clienti che utilizzano i contanti.

Clausola 3.18

Gli enti erogatori di microcrediti che operano in contanti devono attuare le misure e procedure indicate di seguito:

Clausola 3.18.1: sufficienti misure di sicurezza atte a proteggere i contanti e altri beni

Tali misure possono comprendere casseforti, camere blindate, serrature a porte e finestre, telecamere di sicurezza e guardie di sicurezza.

Clausola 3.18.2: procedure standardizzate e uniformi per le operazioni in contanti 

Queste procedure devono comprendere la registrazione e la concordanza delle operazioni in contanti. Negli enti erogatori medi e grandi tali procedure devono essere riportate nei manuali operativi per le funzioni di tesoreria.

Clausola 3.18.3: separazione dei compiti relativi alla gestione e registrazione delle operazioni in contanti 

Il dipendente che riceve un pagamento in contanti non può avere anche il compito di registrarlo. Negli enti erogatori medi e grandi, questa disposizione deve essere prevista dai manuali operativi per le funzioni di tesoreria.

Clausola 3.19

Gli enti erogatori di microcrediti separano la funzione di approvazione da quella di erogazione dei prestiti.

Questa norma deve essere sancita nel pertinente mansionario, nel sistema informatico e/o nelle politiche di prestito.

Funzione di revisione interna

Clausola 3.20

Gli enti erogatori di microcrediti hanno una funzione esplicita di revisione interna commisurata alle dimensioni dell'ente.

Questa clausola è stata individuata come una **clausola prioritaria** perché è importante per valutare l'efficacia dei controlli esterni.

Ciascun ente erogatore di microcrediti deve eseguire una valutazione ex post dei controlli del rischio per accertare l'accuratezza delle informazioni contenute nei resoconti della direzione e per analizzare aree specifiche di maggior rischio per l'ente stesso.

La revisione deve mirare in particolare a individuare frodi e problemi di qualità del portafoglio prima che gli stessi causino perdite significative.

Il tipo e la portata della revisione variano a seconda delle dimensioni e vanno da controlli saltuari del lavoro dei subordinati da parte della direzione fino a revisioni complete con verifica degli incartamenti dei prestiti e visite ai clienti.

Ci deve essere un responsabile incaricato dell'esecuzione di revisioni interne a intervalli regolari. Negli enti erogatori più piccoli, tale compito può essere svolto da un dirigente di alto livello o può essere esternalizzato a un revisore esterno, mentre negli enti medi e grandi può essere affidato a un revisore interno o a un reparto di revisione interna che se ne occupano in via esclusiva.

Clausola 3.21

Il revisore interno o il responsabile della revisione interna riferiscono direttamente al consiglio di amministrazione.

La persona responsabile deve riferire direttamente e periodicamente al consiglio di amministrazione.

Clausola 3.22

La revisione interna deve accertare quanto segue.

Clausola 3.22.1: l'affidabilità e l'accuratezza delle informazioni finanziarie e operative 

Clausola 3.22.2: la conformità alle procedure stabilite e alle politiche indicate nei manuali operativi 

Clausola 3.22.3: qualsiasi violazione dei controlli interni 

Clausola 3.22.4: la presenza di rischi non controllati 

La funzione di revisione interna può comprendere anche l'analisi di un certo numero di altri rischi e controlli interni, a seconda delle dimensioni e del tipo di ente nonché della natura dei rischi cui esso è esposto.

Clausola 3.23



Le funzioni di cui alla clausola 3.22 devono essere svolte periodicamente, almeno una volta l'anno.





4 – Regole di rendicontazione



Introduzione

A livello globale vi è un crescente consenso sul fatto che maggiore pubblicità e maggiore trasparenza siano il modo più adatto per promuovere un migliore utilizzo dei finanziamenti pubblici e privati e una maggiore disciplina del mercato. Per facilitare confronti tra le prestazioni dei diversi enti erogatori di microcrediti sono state definite regole di rendicontazione finanziaria attraverso il consenso internazionale. Questa sezione del codice di buona condotta contiene una serie di regole comuni per la rendicontazione e divulgazione degli indicatori delle prestazioni sociali e finanziarie. Tali indicatori si richiamano in gran parte alle definizioni della Microfinance Information Exchange (MIX), a loro volta basate su regole contabili riconosciute a livello internazionale.

Regole comuni di rendicontazione finanziaria

Clausola 4.1

Gli enti erogatori di microcrediti di tutta l'Europa utilizzano le definizioni riportate in appresso quando misurano e comunicano gli indicatori seguenti:

Nel caso degli enti per i quali l'erogazione di microcrediti non costituisce l'attività principale – l'ente può fornire altre forme di credito o servizi non finanziari, oppure può far parte di una società madre più grande – è consigliabile tenere separata l'attività di microcredito.

Ciò è particolarmente importante in riferimento alle spese amministrative e a quelle per il personale, oltre che in termini di attività e passività.

Clausola 4.1.1: portafoglio corrente

Si riferisce al valore di tutti i prestiti in essere che non hanno rate di capitale scadute, con esclusione degli interessi maturati.

Clausola 4.1.2: portafoglio prestiti lordo

Si riferisce al saldo della quota capitale di tutti i prestiti in essere, compresi i prestiti correnti, in ritardo e ristrutturati, ed esclusi i prestiti cancellati o gli interessi attivi.

Clausola 4.1.3: portafoglio prestiti netto

Il portafoglio prestiti netto si calcola sottraendo dal portafoglio prestiti lordo il fondo svalutazione crediti.

Clausola 4.1.4: beneficiari attivi

I beneficiari attivi sono persone fisiche che, nel momento considerato, hanno nei confronti dell'ente erogatore di microcrediti prestiti in essere, o che sono i principali responsabili del rimborso di una parte qualsiasi del portafoglio prestiti lordo. I beneficiari attivi titolari di più di un prestito vanno conteggiati una volta sola.

Clausola 4.1.5: ricavi finanziari

I ricavi finanziari sono i ricavi derivanti dal portafoglio prestiti e dagli investimenti.

I ricavi finanziari derivanti dal portafoglio prestiti comprendono i ricavi degli interessi attivi e delle tasse e commissioni (comprese le tasse e le penalità di mora) sul solo portafoglio prestiti lordo, nonché gli interessi pagati in contanti e gli interessi maturati ma non ancora pagati.

I ricavi finanziari derivanti dagli investimenti comprendono i ricavi di interessi, dividendi o altri pagamenti relativi a beni finanziari diversi dal portafoglio prestiti lordo, come i depositi fruttiferi, certificati di deposito e buoni del Tesoro, e comprendono gli interessi pagati in contanti e gli interessi maturati ma non ancora pagati.

Clausola 4.1.6: ricavi operativi

I ricavi operativi comprendono tutti i ricavi finanziari più altri ricavi operativi derivanti da altri servizi finanziari, come le tasse e commissioni per servizi finanziari diversi dal credito non considerate come ricavi finanziari.

I ricavi operativi possono comprendere i ricavi collegati alle attività di prestito, quali tasse di adesione, commissioni per le carte Bancomat, commissioni sui trasferimenti e altri servizi finanziari, come servizi di pagamento o assicurazioni.

Possono comprendere profitti/perdite netti su valute straniere, ma non includono né le donazioni né i ricavi non derivanti da prestiti accantonati e servizi finanziari.

Può essere compresa la formazione, se considerata parte integrante dell'erogazione di servizi finanziari.

Clausola 4.1.7: spese per il personale

Riguardano salari e stipendi, altre indennità a breve termine per i dipendenti, spese per indennità post assunzione, spese per indennità di fine rapporto, pagamenti share-based, altre indennità di lungo termine e altre indennità per i dipendenti.

Clausola 4.1.8: spese amministrative

Riguardano le spese non finanziarie, con esclusione di quelle per il personale, collegate direttamente alla fornitura di servizi finanziari o di altri servizi che formano parte integrante dei servizi finanziari offerti da un ente erogatore di microcrediti nei suoi rapporti con i clienti.

Clausola 4.1.9: spese finanziarie

Comprendono tutti gli interessi, le tasse e le commissioni riguardanti tutte le passività, compresi i conti deposito dei clienti detenuti dall'ente erogatore, i prestiti commerciali e agevolati, le ipoteche e altre passività. Possono includere le commissioni per l'apertura di linee di credito. Comprendono anche gli interessi maturati e in contanti.

Clausola 4.1.10: Portafoglio a rischio (PAR)

Questa clausola è stata individuata come **clausola prioritaria** perché è lo strumento più utilizzato per misurare la qualità del portafoglio.

Si riferisce al valore di tutti i prestiti in essere con una o più rate di restituzione del capitale scadute da più di un determinato numero di giorni.

Comprende il saldo complessivo delle quote di capitale non pagate, sia le rate scadute che quelle future, ma non gli interesse maturati.

Non comprende i prestiti ristrutturati o riscadenzati. Gli enti erogatori devono avere un PAR di almeno 30 o 45 giorni.

È consigliabile che gli enti rendano noto il PAR 30, in quanto parametro riconosciuto a livello internazionale.

Clausola 4.1.11: prestiti cancellati

È il valore dei prestiti riconosciuti come non esigibili a fini contabili.

La cancellazione è una procedura contabile che esclude i prestiti insoluti dal portafoglio prestiti lordo

e dal fondo svalutazione crediti, ma non intacca il portafoglio prestiti netto, il totale delle attività né i conti del capitale netto.

Se il fondo svalutazione crediti è insufficiente a coprire l'importo cancellato, l'importo non coperto si tradurrà in ulteriori Perdite da svalutazione crediti.

Clausola 4.1.12: fondo svalutazione crediti e importo accantonato

Gli accantonamenti per svalutazione dei crediti o per perdite su crediti sono la parte del portafoglio prestiti lordo che è stata accantonata in previsione di perdite dovute a insolvenza.

Clausola 4.1.13: attività

È la somma di Immobili, impianti e macchinari, Investimenti materiali, Avviamento, Immobilizzazioni immateriali diverse dall'avviamento, Altre attività finanziarie, Prestiti e crediti, Investimenti contabilizzati con il metodo del patrimonio netto, Attività biologiche, Immobilizzazioni classificate come possedute per la vendita, Scorte, Attività fiscali correnti, Risconti fiscali attivi, Crediti commerciali e diversi, Liquidità e mezzi equivalenti.

Clausola 4.1.14: passività

È la somma di Debiti commerciali e diversi, Accantonamenti per indennità del personale, Accantonamenti diversi, Risconti passivi, Altre passività finanziarie, Altre passività non finanziarie, Passività fiscali correnti, Risconti fiscali passivi, Passività comprese in gruppi in dismissione classificate come possedute per la vendita.

Clausola 4.1.15: Indice di sostenibilità operativa

Questa clausola è stata individuata come **clausola prioritaria** perché è un indicatore chiave della prestazione di un ente erogatore di microcrediti.

L'indice di sostenibilità operativa determina in quale misura un ente copre i costi con ricavi operativi e si calcola applicando la formula seguente:

Ricavi operativi

(Spese finanziarie + importo accantonamenti per perdite su prestiti + spese per il personale + spese amministrative)

Clausola 4.1.16: indice di sostenibilità finanziaria 🏠 🏠

L'indice di sostenibilità finanziaria determina in quale misura un ente erogatore copre i costi con ricavi operativi, tenendo conto delle correzioni delle sovvenzioni. Le correzioni delle sovvenzioni sono ricavi e spese ipotetici che tengono conto del costo sovvenzionato dei finanziamenti e delle sovvenzioni in natura, che si prestano meglio a un confronto tra le prestazioni degli enti. Si calcola applicando la formula seguente:

Ricavi operativi

(Spese finanziarie + importo accantonamenti per perdite su prestiti + spese per il personale + spese amministrative + correzioni delle sovvenzioni)

Clausola 4.1.17: correzioni degli indici di sostenibilità tenendo conto delle sovvenzioni 🏠 🏠 🏠

Ci sono due tipi di correzioni delle sovvenzioni: costi sovvenzionati dei finanziamenti e sovvenzioni in natura.

La correzione del costo sovvenzionato dei finanziamenti tiene conto della differenza tra le spese finanziarie sostenute dall'ente erogatore di microcrediti e le spese finanziarie che l'ente dovrebbe sostenere se il prezzo del finanziamento fosse stabilito a tassi di mercato. La correzione è calcolata di solito moltiplicando le passività medie di finanziamento dell'ente erogatore per un prezzo ombra – tasso d'interesse di mercato – e poi sottraendo le spese finanziarie effettive. La differenza che si ottiene è l'importo della correzione e viene considerata come una spesa.

Le correzioni delle sovvenzioni in natura corrispondono alla differenza tra ciò che l'ente erogatore paga effettivamente per beni e servizi e ciò che dovrebbe pagare per gli stessi beni o servizi sul mercato libero. Queste correzioni sono ipotetiche e non sono comprese nei conti annuali dell'ente.

Regole comuni di rendicontazione sociale

Clausola 4.2

Gli enti erogatori di microcrediti rendono pubblici con cadenza annuale gli indicatori seguenti.

Clausola 4.2.1: missione sociale 🏠

Questa clausola è stata individuata come **clausola prioritaria** perché rendere nota la missione sociale è importante per aumentare la trasparenza in merito a un aspetto chiave del modello aziendale dell'ente erogatore.

Clausola 4.2.2: dimensioni medie dei prestiti erogati 🏠

Clausola 4.2.3: dimensioni medie dei prestiti erogati, espresse in percentuale del reddito nazionale lordo per capita. 🏠

Clausola 4.2.4: percentuale di clienti donna, se rilevante per il mercato di riferimento e la missione dell'ente 🏠

Clausola 4.2.5: percentuale di clienti rurali, se rilevante per il mercato di riferimento e la missione dell'ente 🏠

Clausola 4.2.6: percentuale di clienti al di sotto della soglia di povertà, se rilevante per il mercato di riferimento e la missione dell'ente 🏠 🏠

Clausola 4.2.7: percentuale di clienti che passano alla finanza ordinaria, se rilevante per il mercato di riferimento e la missione dell'ente 🏠 🏠

Clausola 4.2.8: percentuale di clienti appartenenti a minoranze etniche o autoctoni, se rilevante per il mercato di riferimento e la missione dell'ente 🏠

Clausola 4.2.9: percentuale di imprese di nuova costituzione finanziate, se rilevante per il mercato di riferimento e la missione dell'ente 🏠

Clausola 4.2.10: percentuale di clienti che beneficiano di sussidi sociali, se rilevante per il mercato di riferimento e la missione dell'ente 🏠

Regole comuni di divulgazione

Clausola 4.3 🏠

Come previsto dal codice di buona condotta, le informazioni sui singoli enti erogatori di microcrediti saranno di pubblico accesso tramite una banca dati online.

Si raccomanda agli enti di rendere note queste informazioni nelle relazioni annuali e in altre sedi rilevanti.

Clausola 4.4

Gli enti erogatori di microcrediti renderanno noti con cadenza annuale i seguenti indicatori:

Clausola 4.4.1: numero di beneficiari attivi 

È il numero delle persone fisiche che, nel momento considerato, hanno nei confronti dell'ente erogatore di microcrediti prestiti in essere, o che sono i principali responsabili del rimborso di una parte qualsiasi del portafoglio prestiti lordo. I beneficiari attivi titolari di più di un prestito vanno conteggiati una volta sola.

Clausola 4.4.2: numero e valore dei prestiti emessi e in essere 

Clausola 4.4.3: valore del portafoglio prestiti corrente, lordo e netto 

Clausola 4.4.4: portafoglio a rischio 

Gli enti erogatori devono rendere noto il PAR a 30 o 45 giorni.

Si consiglia agli enti di rendere noto il PAR 30, perché è il parametro riconosciuto a livello internazionale.

Clausola 4.4.5: valore totale delle attività e delle passività 

Clausola 4.4.6: indice di sostenibilità operativa

Questa clausola è stata individuata come **clausola prioritaria** perché la trasparenza delle prestazioni è un fattore importante per promuovere la disciplina del mercato e rafforzare la fiducia nel settore.

Clausola 4.4.7: indice di sostenibilità finanziaria 

Clausola 4.4.8: percentuale del costo per ciascun prestito sovvenzionato 

Clausola 4.4.9: numero dei funzionari addetti ai prestiti e numero totale dei dipendenti 

Clausola 4.5

Gli enti erogatori di microcrediti registrano i reclami ricevuti dai richiedenti e dai clienti presenti e passati.

Tutte le circostanze contestate da un richiedente o da un cliente presente o passato attraverso le procedure formali di reclamo devono essere registrate come reclami.

Clausola 4.6

Gli enti erogatori di microcrediti registrano e divulgano i dati seguenti relativi ai reclami:

Clausola 4.6.1: numero di reclami presentati da richiedenti o da clienti presenti e passati 

Clausola 4.6.2: numero di reclami presentati da richiedenti o da clienti presenti e passati in termini percentuali rispetto al numero dei richiedenti e, rispettivamente, dei clienti presenti e passati 

Questa clausola è stata individuata come **clausola prioritaria** perché la rendicontazione e la divulgazione sono fattori importanti per promuovere la disciplina di mercato e potenziare l'assistenza ai clienti.



5 – Sistemi informativi gestionali



Introduzione

Secondo l'Handbook on Management Information Systems (Manuale dei sistemi informativi gestionali) del CGAP, del 1998, un sistema informativo gestionale (SIG) « management information system is the series of processes and actions involved in capturing raw data, processing the data into usable information, and disseminating the information to users in the form needed. » (è costituito dai procedimenti e dalle azioni finalizzati alla raccolta dei dati grezzi, al loro trattamento per trasformarli in informazioni utilizzabili e alla divulgazione delle informazioni agli utenti nella forma richiesta). Un SIG efficace e adeguato può consentire agli enti erogatori di microcrediti di offrire ai clienti servizi più efficienti e affidabili.

Questa sezione del codice fissa le regole comuni per i SIG degli enti per quanto riguarda la completezza ed espandibilità del sistema (in termini di funzioni), la sicurezza e il sostegno per il personale.

Completezza ed espandibilità funzionale

Clausola 5.1

Gli enti erogatori di microcrediti si dotano di un SIG in grado di produrre i dati necessari per i rendiconti gestionali, operativi e finanziari indicati di seguito:

Clausola 5.1.1: dichiarazione dei redditi 

Clausola 5.1.2: bilancio 

Clausola 5.1.3: resoconti quotidiani dei prestiti e delle morosità, indici e tendenze  

Questa clausola è stata individuata come **clausola prioritaria** perché la compilazione di queste relazioni è importante per sostenere le attività operative quotidiane (ad esempio la gestione delle morosità, ecc.) e la gestione dell'ente erogatore di microcrediti.

Clausola 5.2



Gli enti erogatori di microcrediti si dotano di un SIG che consente loro di eseguire tutte le operazioni contabili.

Tali operazioni comprendono la costituzione di riserve per perdite su prestiti, la tracciatura dei flussi di cassa, le spese e i ricavi.

Clausola 5.3



Gli enti erogatori di microcrediti si dotano di un SIG che opera secondo principi contabili universalmente accettati e regole contabili riconosciute.

Clausola 5.4



Gli enti erogatori di microcrediti si dotano di un SIG in grado di controllare e gestire la qualità e le funzioni del portafoglio prestiti.

Questa clausola è stata riconosciuta come **clausola prioritaria** perché l'esistenza di un SIG con tali capacità coadiuva il monitoraggio e la gestione delle morosità, in particolare sia per il personale addetto alla concessione dei prestiti sia per la direzione.

Tali funzioni comprendono la produzione di serie storiche di dati e informazioni specifiche per ciascun funzionario addetto ai prestiti, nonché strumenti di gestione delle morosità.

Clausola 5.5



Gli enti erogatori di microcrediti si dotano di un SIG in grado di gestire e conservare le informazioni relative ai clienti.

Tali informazioni comprendono nome, indirizzo, dati storici, dati aggregati e i pertinenti indicatori sociali di prestazione.

Questa clausola è stata individuata come **clausola prioritaria** perché una gestione efficace dei dati dei clienti è importante per comprendere la platea dei clienti.

Clausola 5.6



Gli enti erogatori di microcrediti si dotano di un SIG in grado di facilitare l'accesso immediato alle informazioni rilevanti per la direzione, il personale addetto ai prestiti e i membri del consiglio di amministrazione.

Ciò non significa necessariamente che i dirigenti, il personale addetto ai prestiti o i membri del consiglio di amministrazione devono poter accedere a tali informazioni direttamente attraverso il SIG; significa piuttosto che il SIG deve essere in grado di produrre informazioni rilevanti per tutti questi gruppi.

Clausola 5.7



Gli enti erogatori di microcrediti si dotano di un SIG in grado di gestire e integrare prodotti, uffici multipli, servizi e canali di distribuzione nuovi.

Tale funzione comprende la separazione e aggregazione dei dati a livello di ufficio, nuove metodologie di prestito, valute e vari tipi di tassi di interesse e si applica agli enti erogatori che operano o intendono operare con prodotti, uffici, servizi e canali di distribuzione diversi.

Clausola 5.8



Gli enti erogatori di microcrediti si dotano di un SIG in grado di affrontare la crescita pianificata, ove ciò sia possibile e rientri nel piano dell'ente.

Sono comprese la crescita del volume dei prestiti concessi e le nuove filiali.

Sicurezza e misure di sostegno per il personale

Clausola 5.9



Gli enti erogatori di microcrediti limitano l'accesso ai dati raccolti dal SIG per mezzo di idonei sistemi di sicurezza.

Tali sistemi possono comprendere codici pin (cambiati periodicamente), controlli dell'IP e misure equivalenti.

Clausola 5.10



Gli enti erogatori di microcrediti hanno differenti livelli di accesso degli utenti e di rendicontazione, con funzioni riservate per specifici livelli di utenti integrati nell'interfaccia utente.

È essenziale impedire che una persona possa eseguire da sola un'intera procedura.

Clausola 5.11



Gli enti erogatori di microcrediti si dotano e attuano disposizioni per memorizzare in sicurezza le operazioni completate, i bilanci e le comunicazioni, nonché per recuperare le informazioni, se necessario.

Tali disposizioni comprendono l'esecuzione di back-up a intervalli regolari e meccanismi integrati di recupero dati.

Clausola 5.12



Gli enti erogatori di microcrediti si dotano di un SIG in grado di eseguire copie di back-up a intervalli regolari.

Per back-up si intendono copie dei programmi del computer e dei file che servono a ripristinare gli originali in caso di perdita.

Clausola 5.13



Gli enti erogatori di microcrediti si dotano di protezioni atte a impedire manomissioni illecite o accidentali dei file di dati.

Tali protezioni possono comprendere restrizioni per gli utenti riguardo a determinate attività, l'uso di password per gli utenti e un registro delle violazioni del sistema.

Clausola 5.14



Gli enti erogatori di microcrediti si dotano di un SIG in grado di produrre una pista di controllo dei procedimenti più importanti e delle modifiche dei dati.

Il sistema deve poter individuare chi ha eseguito o autorizzato determinate operazioni chiave, come l'erogazione di un prestito, la modifica dell'ammontare di un prestito e il riscadenamento di un prestito.

Clausola 5.15



Gli enti erogatori di microcrediti mettono a disposizione degli utenti del SIG attività di formazione e/o manuali.

Glossario

Termine	Definizione
Analisi della documentazione finanziaria	È il procedimento per individuare i punti di forza e debolezza in termini finanziari di un'istituzione stabilendo una relazione tra le voci del bilancio e quelle del conto profitti e perdite.
Analisi della varianza	È il procedimento per calcolare la differenza tra i costi o i redditi reali e quelli previsti in bilancio o finalizzati, e per individuare le cause di tale differenza o varianza.
Costo totale del prestito (CTP)	Il costo totale del prestito (CTP) è la spesa complessiva che grava su chi assume un'obbligazione di debito (prestito); può comprendere gli interessi ed altri oneri finanziari a carico del cliente noti al creditore al momento dell'erogazione del prestito.
Finanziamenti non vincolati	Sussidi, investimenti e donazioni che possono essere impiegati a discrezione dell'istituzione beneficiaria.
Finanziamenti vincolati	Sussidi, investimenti e donazioni i cui fondi devono essere impiegati in un determinato modo o per un determinato modo o scopo, secondo la volontà del finanziatore (ad es. per la fornitura di servizi). I fondi possono essere destinati all'erogazione di una serie di servizi a un determinato gruppo di destinatari o possono essere stanziati per coprire determinati costi (ad es. salari e stipendi, attrezzature, ecc.).
Garanzie accessorie	Le garanzie accessorie tradizionali riguardano di solito atti di proprietà, mentre quelle non tradizionali riguardano garanzie personali, beni familiari e risparmio forzoso. I sostituti delle garanzie accessorie riguardano le garanzie alla pari.
Matrice dei rischi	La matrice o il registro dei rischi individua i rischi, stabilisce la probabilità e la gravità dei rischi (ad es. bassa, moderata o alta) e, combinando i due dati (probabilità e gravità), crea il profilo di rischio aggregato. Uno strumento correlato è la matrice della gestione del rischio, che integra la qualità della gestione attuale del rischio in termini di controllo del rischio (ad es. forte, accettabile o debole).
Piano aziendale	È un documento dettagliato che descrive gli obiettivi finanziari e operativi passati, presenti e futuri di una società o un'istituzione. È un piano d'azione che indica la direzione che l'istituzione deve seguire per un determinato periodo di tempo, di solito 3-5 anni, e ne orienta le politiche e le strategie sulla base di dati finanziari.
Pista di controllo	Traccia cartacea o elettronica che riporta la storia documentata passo per passo di un'operazione. Permette di seguire i dati finanziari dal libro mastro al documento d'origine (ad es. fattura, ricevuta, ecc.). Il libro mastro è un registro che contiene le informazioni di tipo contabile di un'istituzione e comprende tutte le operazioni finanziarie compiute durante l'esercizio contabile.
Portafoglio a rischio (PAR)	È il valore dei prestiti in essere che hanno una o più rate di pagamento in ritardo di più di un determinato numero di giorni. Spesso è espresso in forma di indice e suddiviso in categorie a seconda del numero di giorni di ritardo.

Termine	Definizione
Prestito garantito	Il prestito garantito consiste nella concessione di un prestito a fronte della costituzione in pegno di un bene come garanzia accessoria. Se il prestito non viene restituito, il prestatore può entrare in possesso della garanzia a titolo di risarcimento delle perdite subite.
Quorum	È il numero minimo dei funzionari e membri di un comitato o un'istituzione (di norma la maggioranza) che devono essere presenti affinché la trattazione delle questioni sia valida.
Revisione contabile esterna	Una revisione contabile esterna è una revisione formale e indipendente delle dichiarazioni, registrazioni, transazioni e operazioni finanziarie di un ente, eseguita da contabili professionisti per dare credibilità alle comunicazioni finanziarie e altri rendiconti di gestione, garantire la responsabilità per i finanziamenti dei donatori o individuare le debolezze dei sistemi di controllo interni. L'ambito delle revisioni contabili esterne può variare di molto a seconda delle finalità di ciascuna revisione ⁴ .
Rifinanziamento dei prestiti	Consiste nell'erogazione di prestiti per consentire al beneficiario di rimborsare prestiti precedenti che altrimenti non sarebbe in grado di restituire.
Riscadenamento dei prestiti	È il procedimento di rinegoziazione o modifica dei rimborsi della quota capitale programmati originariamente ⁵ .
Rischio del credito	È il rischio per i proventi o il capitale derivante dall'incapacità del cliente di rispettare i termini previsti dall'accordo di prestito. Il rischio principale è che il beneficiario del prestito non sia in grado di rimborsarlo.
Riunione generale annuale (RGA)	Riunione dei direttori e degli azionisti di una società di imprese incorporate. Spesso prevista per legge, la RGA (talvolta detta «riunione annuale») approva i conti annuali, elegge i membri del consiglio di amministrazione e si occupa di altre questioni.
Tasso creditore	Tasso di interesse espresso come percentuale fissa o variabile applicata su base annua all'importo del prestito concesso.
Tasso percentuale annuo	È il tasso annuo che viene addebitato per l'assunzione di prestiti, espresso come valore percentuale unico che rappresenta il costo annuo effettivo del finanziamento per la durata del prestito e comprende tutte le tasse e i costi aggiuntivi collegati all'operazione.

4 Fonte: CGAP (1998), External Audits of Microfinance Institutions – A Handbook (Manuale di revisione contabile esterna per le istituzioni di microfinanza), volume 1; Technical Tool Series, n. 3, dicembre 1998.

5 Microfinance Consensus Guidelines (Orientamenti per il consenso nel settore della microfinanza).

