



# Europese gedragscode voor de verstrekking van microkrediet



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 978-92-79-93677-7 doi: 10.2767/792716 KE-06-18-083-NL-N

PRINT ISBN 978-92-79-93680-7 doi: 10.2767/215202 KE-06-18-083-NL-C

# **Europese gedragscode voor de verstrekking van microkrediet**

# Voorwoord

De Europese markt voor microfinanciering is een jonge groeisector met een aanzienlijk potentieel. Deze markt is echter nog vrij heterogeen, als gevolg van verschillen tussen de wettelijke en institutionele kaders in de lidstaten en de diversiteit van de verstrekkers van microkrediet. In de EU worden microleningen verstrekt door financiële instellingen, zoals handelsbanken, spaarbanken, coöperatieve banken en staatsbanken, maar ook door een aantal niet-bancaire entiteiten, zoals instellingen voor microfinanciering, stichtingen, kredietverenigingen, liefdadigheidsorganisaties, ngo's en dergelijke.

De praktijken voor het verstrekken van microkrediet verschillen hierdoor sterk, afhankelijk van het type instelling dat de lening verstrekt, haar juridische structuur, de omgeving waarin zij werkzaam is, en haar eigen vermogen om deugdelijke en efficiënte beheerprocedures toe te passen.

Gezien deze situatie, heeft de Commissie het opzetten van een breed geaccepteerde, vrijwillige Europese gedragscode voor de verstrekking van microkrediet geïdentificeerd als een belangrijk element van haar initiatief<sup>1</sup> om beste praktijken op het gebied van microkrediet te bevorderen. Door richtsnoeren voor beste praktijken op te stellen en verwachtingen en gemeenschappelijke standaarden in kaart te brengen probeert de Commissie de sector te helpen om het hoofd te bieden aan de uitdagingen van het verkrijgen van toegang tot langtermijnfinanciering, het handhaven en verhogen van de kwaliteit van de diensten en de verduurzaming van de sector.

De beginselen op het punt van governance en beheer die in dit document worden gepresenteerd, zijn voor het merendeel niet nieuw, maar weerspiegelen de beste praktijken in de sector. Het doel van dit document is een reeks goedgekeurde standaarden te beschrijven die in de Europese Unie als essentieel worden erkend op het punt van het functioneren van en de verslaglegging door verstrekkers van microkrediet.

Het werk dat voor de ontwikkeling van deze Europese gedragscode is verricht, is uitgevoerd<sup>2</sup> in nauwe samenwerking met een groot aantal spelers en belanghebbenden in de microfinancieringssector, zoals financiers, beleggers, cliënten, eigenaren, regelgevers en partnerorganisaties. Daarbij is gebruik gemaakt van de deskundigheid en waardevolle ervaring die door Europese spelers op de microfinancieringsmarkt is opgedaan, in het bijzonder de brancheorganisaties Europees Microfinancieringsnetwerk (EMN), Microfinance Centre (MFC) en de Community Development Finance Association (CDFA).

Wij hopen dat de Europese gedragscode voor de verstrekking van microkrediet zal bijdragen tot verbreiding van goede praktijken en dat hierdoor de governance en het gezond beheer in de microfinancieringssector in de Europese Unie verder zal verbeteren.

Dirk Ahner,  
Directeur-generaal  
Directoraat-generaal Regionaal beleid  
Europese Commissie



Heinz Zourek,  
Directeur-generaal  
Directoraat-generaal Ondernemingen en industrie  
Europese Commissie



1 Mededeling „Een Europees initiatief voor de ontwikkeling van microkrediet ter ondersteuning van groei en werkgelegenheid”, COM(2007) 708 definitief/2 van 20.12.2007.

2 De Europese gedragscode voor de verstrekking van microkrediet is opgesteld door dr. Karl Dayson en Pål Vik van de onderzoekseenheid Community Finance Solutions van de Universiteit van Salford (UK) op basis van een contract met de Europese Commissie.

# Dankwoord

De volgende organisaties (in alfabetische volgorde) hebben bijgedragen aan de ontwikkeling van de Europese gedragscode voor de verstrekking van microkrediet:

- 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 Finance Association (CDFA)
- CoopEst
- Deutsche Sparkassen- und Giroverband (DSGV)
- Deutsches Mikrofinanz Institut (DMI)
- Eurom Consultancy & Studies
- Europese vereniging van coöperatieve banken (EACB)
- European Association of Public Banks (EAPB)
- Federatie van Banken in de Europese Unie (FBE)
- Europees Investeringsfonds (EIF)
- Europees Microfinancieringsnetwerk (EMN)
- European Network of Trade Unions
- Europese Spaarbankvereniging (ESBV)
- 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)

Daarnaast heeft een groot aantal andere participanten aan het proces bijgedragen door vragenlijsten in te vullen.

# Inhoudsopgave

<b>Over de gedragscode</b> .....	9
Hoe is de gedragscode ontwikkeld? .....	10
Waarom een gedragscode voor verstrekkers van microkrediet in de EU? .....	10
Op welke instellingen is de gedragscode van toepassing? .....	10
Voor wie is de gedragscode bestemd? .....	10
Hoe is dit document opgezet? .....	11
Overzichtstabel .....	12
<b>1 – Relaties met cliënten en investeerders</b> .....	23
Inleiding .....	24
Relaties met cliënten .....	24
Verstrekking van voldoende informatie aan de cliënt .....	24
Rechten van cliënten .....	25
Overmatige schuldenlast van cliënten vermijden .....	25
Cliëntenzorg .....	26
Ethisch gedrag van personeel en instelling .....	26
Bescherming van cliëntgegevens .....	27
Relaties met investeerders .....	27
<b>2 – Governance</b> .....	29
Inleiding .....	30
Opstellen van een ondernemingsplan .....	30
Raad van bestuur .....	31
Onafhankelijkheid van de raad van bestuur .....	31
Verantwoordelijkheden van de raad van bestuur .....	32
Invloed van de raad van bestuur op de microkredietverstrekker .....	33
Selectie en vertegenwoordiging van leden van de raad van bestuur .....	33
Organisatie van de praktische werkzaamheden van de raad van bestuur .....	34
Directie .....	34
Managementexpertise en personeelsmanagement .....	34
Operationele handboeken .....	35
Externe accountantscontrole .....	35

<b>3 – Risicobeheersing</b> .....	<b>37</b>
Inleiding .....	38
Kader voor risicobeheersing .....	38
Beheersing van kredietrisico .....	39
Planning van de kwaliteit van de portefeuille .....	40
Beheersing van fraude en veiligheidsrisico .....	41
Interne auditfunctie .....	42
<b>4 – Verslagleggingsstandaarden</b> .....	<b>45</b>
Inleiding .....	46
Gemeenschappelijke standaarden voor de financiële verslaglegging .....	46
Gemeenschappelijke standaarden voor de sociale verslaglegging .....	49
Gemeenschappelijke standaarden voor openbaarmaking .....	49
<b>5 – Managementinformatiesystemen</b> .....	<b>51</b>
Inleiding .....	52
Functionele volledigheid en uitbreidbaarheid .....	52
Beveiliging en ondersteuning van het personeel .....	53
<b>Verklarende woordenlijst</b> .....	<b>54</b>



A



# Over de gedragscode



De Europese gedragscode voor de verstrekking van microkrediet verschaft een reeks standaarden op het punt van beheer, governance, risicobeheersing, verslaglegging en relaties met cliënten en investeerders die gangbaar zijn in de microkredietsector in de Europese Unie. Deze standaarden komen ten goede aan cliënten, investeerders, financiers, eigenaren, regelgevers en partnerorganisaties.

### Hoe is de gedragscode ontwikkeld?

De code is gebaseerd op erkende beste praktijken in de microfinancieringssector en is ontwikkeld in nauw overleg met de microkredietsector in de EU en zijn belanghebbenden. De gedragscode is ontwikkeld volgens de volgende leidende beginselen:

- een nadruk op opnemings van specifieke en meetbare inhoud, op basis waarvan de leidinggevenden en de raad van bestuur van een microkredietverstrekker actie kunnen ondernemen om hun organisatie te verbeteren;
- een nadruk op de ontwikkeling van een code die rekening houdt met de diversiteit van de microkredietverstrekkers in de EU op het punt van de marktsituatie, institutionele vormen en rechtskaders;
- een nadruk op verhoging van de standaarden door een evenwicht te zoeken tussen enerzijds de noodzaak van de invoering van beste praktijken en anderzijds de realistische operationele verwachtingen van de verstrekkers.

### Waarom een gedragscode voor verstrekkers van microkrediet in de EU?

De reden voor de ontwikkeling van de code was het besef dat er – gezien de ongelijksoortige regelgevingskaders waarbinnen de verstrekkers van microkrediet in de EU opereren – behoefte was aan een gemeenschappelijke reeks verwachtingen en standaarden voor de hele sector. Het is de bedoeling dat de code ten goede komt aan zowel de sector zelf als aan zijn financiers, investeerders, cliënten, eigenaren, regelgevers en partnerorganisaties. De code beschrijft richtsnoeren voor goede praktijken die de sector in staat zullen stellen om beter het hoofd te bieden aan de uitdagingen van het verkrijgen van toegang tot langetermijnfinanciering, het in stand houden en verhogen van de kwaliteit van de diensten en het duurzamen van de sector.

Het doel van de code is niet regelgeving voor verstrekkers van microkrediet in te voeren of bestaande regelgeving te vervangen. De code is daarentegen bedoeld om een reeks gemeenschappelijke standaarden op het punt van het functioneren van en de verslaglegging door microkredietverstrekkers uiteen te zetten.

### Op welke instellingen is de gedragscode van toepassing?

De gedragscode is op de eerste plaats van toepassing op niet-bancaire verstrekkers van microkrediet die micro-ondernemers leningen tot 25 000 EUR verstrekken. De microkredietsector in de EU is echter divers op het punt van grootte, institutionele structuur en de markten waarin de verstrekkers actief zijn. Daarom kunnen niet alle praktijken voor alle microkredietverstrekkers als goede praktijken of zelfs maar als haalbare praktijken worden beschouwd. In enkele gevallen bestaat er mogelijk al regelgeving die bepaalde gebieden en praktijken bestrijkt. De code erkent dit en specificeert, voor zover van toepassing, het soort instellingen waarop de clausule in kwestie niet van toepassing is.

### Voor wie is de gedragscode bestemd?

Deze gedragscode is bestemd voor de leidinggevenden, directeuren, cliënten, investeerders, financiers, eigenaren, regelgevers en partnerorganisaties van microkredietverstrekkers. De code is bedoeld als een instrument voor de leden van de raad van bestuur, belanghebbenden en leidinggevenden van microkredietverstrekkers, om de werking van de sector te verbeteren. Voor cliënten is de code een hulpmiddel om te waarborgen dat zij op eerlijke en ethische wijze worden behandeld. Voor investeerders en financiers waarborgt hij dat de sector met transparante en pan-Europese verslagleggingsstandaarden werkt. Voor regelgevers biedt de code een zekere garantie dat de sector werkt volgens praktijken en beginselen voor goed zakelijk gebruik en dat de sector goed wordt bestuurd.

## Hoe is dit document opgezet?

De Code is verdeeld in vijf hoofdstukken:

- relaties met cliënten en investeerders: in dit hoofdstuk wordt ingegaan op de verplichtingen van microkredietverstrekkers tegenover cliënten en investeerders en op de rechten van cliënten en investeerders;
- governance: dit hoofdstuk behandelt standaarden voor zowel de directie als de raad van bestuur van microkredietverstrekkers;
- gemeenschappelijke verslagleggingsstandaarden: in dit hoofdstuk wordt in detail beschreven welke indicatoren microkredietverstrekkers moeten verzamelen, rapporteren en bekendmaken;
- managementinformatiesystemen: in dit hoofdstuk worden in detail gemeenschappelijke standaarden voor managementinformatiesystemen beschreven;
- risicobeheersing: in dit hoofdstuk worden in detail gemeenschappelijke benaderingen en procedures voor risicobeheersing beschreven.

De clauses worden op de volgende wijze gepresenteerd:

### Clausule 1.1

Voor leningen met een looptijd van twaalf maanden of langer verstrekken microkredietverstrekkers hun cliënten een jaaroverzicht met duidelijke en nauwkeurige informatie over hun lening.

Op het jaaroverzicht moeten het betaalde bedrag (rente en aflossing van de hoofdsom), het uitstaande saldo (rente en hoofdsom) en de structuur van de resterende betalingen (termijnen, bedragen, rente en hoofdsom) worden vermeld. Het jaaroverzicht kan langs elektronische weg of op papier worden verzonden of persoonlijk worden overhandigd.

### Prioritaire clauses –


In het hele document zijn diverse clauses gemarkeerd als prioritaire clauses. Deze clauses worden beschouwd als clauses van bijzonder belang, en zij worden op de onderstaande wijze gepresenteerd.

### Clausule 1.2


**Microkredietverstrekkers maken de kosten van een lening in een kredietovereenkomst bekend als de totale kosten van een lening**

Deze clause wordt gezien als een **prioritaire clause**, omdat bekendmaking van de totale kosten van een lening voor de cliënt van groot belang is om met kennis van zaken financiële besluiten te kunnen nemen. De totale kosten van een lening zijn de totale kosten van een schuldverplichting (lening); deze kunnen rentebetalingen en andere door de cliënt te betalen financieringskosten inhouden die bij de kredietverlener bekend zijn bij de toekenning van de lening. De totale kosten van een lening worden uitgedrukt in waarde. De totale kosten van een lening moeten worden vermeld in offertes, informatiebladen en andere precontractuele documenten, alsook in de feitelijke kredietovereenkomsten.

### Moelijkheidsgraad –

De moeilijkheidsgraad van de tenuitvoerlegging van een clause wordt aangegeven door  (gemakkelijk),  (gemiddeld) et  (moeilijk).

### Uitsluitend grote instellingen –

Wanneer een clause uitsluitend van toepassing is op grote instellingen, wordt dit aangegeven door het symbool  na de clause. Grote instellingen worden hier gedefinieerd als verstrekkers die meer dan 7 000 actieve kredietnemers<sup>3</sup> en meer dan 70 werknemers hebben. In de verdere toelichting op de clauses wordt ook verwezen naar kleine en middelgrote verstrekkers. Kleine verstrekkers zijn de organisaties met minder dan 4 000 cliënten en 35 werknemers, terwijl middelgrote verstrekkers 4 000 tot 7 000 cliënten en 35 tot 70 werknemers hebben.

Aan het begin van het document zijn alle clauses samengevat in een tabel. In de tabel zijn de prioritaire clauses weergegeven in rode, vette letters.

In een verklarende woordenlijst worden enkele van de gebruikte termen toegelicht.

<sup>3</sup> Actieve kredietnemers zijn personen die op dat moment een uitstaand leningssaldo hebben bij de kredietverstrekker of die eerstverantwoordelijke zijn voor de terugbetaling van een deel van de bruto leningenportefeuille. Kredietnemers met meerdere leningen moeten als één kredietnemer worden geteld.

# Overzichtstabel

Clausule nummer	Clausule	Prioriteit	Moelijkheidsgraad	Uitsluitend grote	Bladzijde
<b>I. Relaties met cliënten en investeerders</b>					
<b>Voldoende informatie voor de cliënt</b>					
<i>Microkredietverstrekkers...</i>					
1.1	maken in hun reclame de kosten bekend		1		24
<b>1.2</b>	<b>maken de kosten van een lening in een kredietovereenkomst bekend als de totale kosten van een lening</b>	<b>P</b>	1		24
1.3	verstrekken de cliënt precontractuele informatie		1		24
1.4	verstrekken een jaaroverzicht met duidelijke informatie over de lening		3		24
1.5	nemen maatregelen om ervoor te zorgen dat cliënten de voorwaarden en procedure begrijpen		2		24
<b>Rechten van cliënten</b>					
<i>Cliënten hebben...</i>					
<b>1.6</b>	<b>het recht om zich binnen veertien dagen uit de kredietovereenkomst terug te trekken of het bedrag terug te betalen</b>	<b>P</b>	2		25
1.7	recht op voldoende tijd om de voorwaarden van het contract te bestuderen en vragen te stellen		1		25
1.8	recht op vervroegd aflossen		2		25
1.9	het recht om hun kredietverleden te laten registreren bij hun nationale kredietinformatiebureau		2		25
<b>Overmatige schuldenlast van cliënten vermijden</b>					
<i>Microkredietverstrekkers...</i>					
1.10	beoordelen de terugbetalingscapaciteit en de betaalbaarheid van de lening		2		25
1.11	hebben kredietbeleidlijnen die schuldrempels voor kredietnemers bevatten		2		25
1.12	informereren kredietnemers zonder uitstel in geval van niet-betaling of onderbetaling		1		25

Clausule nummer	Clausule	Prioriteit	Moelijkheidsgraad	Uitsluitend grote	Bladzijde
<b>Clïëntenzorg</b>					
<i>Microkredietverstrekkers...</i>					
1.13	beoordelen regelmatig de cliënttevredenheid		■■■		26
1.14	hebben een beleid dat voorschrijft dat klachten worden onderzocht		■■		26
<b>1.15</b>	<b>hebben een mechanisme om klachten van cliënten te behandelen</b>	<b>P</b>	■		26
1.16	waarborgen dat cliënten worden geïnformeerd over hun klachtrecht		■		26
<b>Ethisch gedrag van personeel en instelling</b>					
<i>Microkredietverstrekkers...</i>					
1.17	discrimineren niet bij de selectie en de behandeling van cliënten		■		26
1.18	beschrijven acceptabele en onacceptabele incassopraktijken		■■		26
1.19	hebben een expliciet beleid inzake aanvaardbare onderpanden		■		26
1.20	houden regelmatig functioneringsgesprekken met hun personeelsleden		■		27
<b>Bescherming van cliëntgegevens</b>					
<i>Microkredietverstrekkers...</i>					
1.21	hebben een schriftelijk beleid met betrekking tot de privacy van cliëntgegevens		■■		27
1.22	hebben systemen om de persoonlijke en financiële informatie van cliënten te beschermen		■■		27
1.23	leiden personeel op om de persoonlijke en financiële informatie van cliënten te beschermen		■■		27
1.24	informerende cliënten over het gebruik van informatie en over hun recht om hun toestemming voor dit gebruik in te trekken		■		27
1.25	vragen cliënten om schriftelijke toestemming om informatie openbaar te maken		■		27
<b>Relaties met investeerders</b>					
<i>Microkredietverstrekkers...</i>					
1.26	nemen verantwoordelijkheid om investeerders niet te misleiden		■		27
1.27	verstrekken relevante informatie die investeerders in staat stelt om met kennis van zaken besluiten te nemen		■		27

Clausule nummer	Clausule	Prioriteit	Moelijkheidsgraad	Uitsluitend grote	Bladzijde
1.28	richten zich op investeerders die voldoende zijn toegerust om het risico te begrijpen		🏠		28
1.29	nemen stappen om de identiteit van investeerders te verifiëren, om witwassen van geld te voorkomen		🏠		28
<b>II. Governance</b>					
<b>Ondernemingsplan</b>					
<i>Microkredietverstrekkers...</i>					
<b>2.1</b>	<b>stellen een ondernemingsplan op dat regelmatig wordt bijgewerkt</b>	P	🏠 🏠		30
2.2	hebben een ondernemingsplan dat ten minste 3-5 jaar bestrijkt		🏠 🏠		30
<b>2.3</b>	<b>hebben een ondernemingsplan dat ten minste een minimumaantal aspecten van de onderneming bestrijkt</b>	P	🏠 🏠		30
2.4	meten hun financiële en sociale prestaties, maken deze bekend en verbeteren deze		🏠 🏠		30
2.5	gebruiken tools voor organisatiebeheersing, bestuurscontrole en de verbetering van de prestaties		🏠 🏠		31
<b>Raad van bestuur</b>					
<b>2.6</b>	<b>Microkredietverstrekkers hebben een raad van bestuur of een gelijkwaardig orgaan</b>	P	🏠		31
2.7	De raad van bestuur heeft een auditcomité of comité van toezicht		🏠 🏠	⚠️	31
<i>Het auditcomité of comité van toezicht...</i>					
2.8	is onafhankelijk van de directie		🏠 🏠	⚠️	31
2.9	vergadert jaarlijks met externe accountants		🏠 🏠	⚠️	31
2.10	beschikt over deskundigheid op het gebied van de financiële analyse en boekhouding		🏠 🏠	⚠️	31
<i>De raad van bestuur...</i>					
2.11	heeft een minimumaantal leden		🏠		31
<b>2.12</b>	<b>bestaat voor het merendeel uit onafhankelijke bestuursleden</b>	P	🏠 🏠		32
2.13	wordt geselecteerd door de jaarlijkse algemene vergadering of een gelijkwaardig orgaan		🏠		32
2.14	wordt beoordeeld door de jaarlijkse algemene vergadering of een gelijkwaardig orgaan		🏠 🏠		32
2.15	ziet toe op de prestaties van de directie		🏠 🏠		32

Clausule nummer	Clausule	Prioriteit	Moelijkheidsgraad	Uitsluitend grote	Bladzijde
2.16	is verantwoordelijk voor de naleving van de toepasselijke wet- en regelgeving		👤 👤		32
2.17	beoordeelt of de verstrekker zijn missie en ondernemingsplan uitvoert		👤		32
2.18	controleert regelmatig de financiële prestaties		👤 👤		32
2.19	wordt in de sollicitatiecommissie vertegenwoordigd, wanneer een nieuwe CEO wordt aangenomen		👤		33
2.20	heeft het recht zijn veto uit te spreken over de benoemingen van de directie		👤		33
2.21	stelt de hoogte van de vergoeding voor de directiefuncties vast		👤 👤		33
2.22	moet elke wijzigingen in het prijsbeleid goedkeuren		👤		33
2.23	ontvangt gegevens over de kwaliteit van de portefeuille en financiële prestaties		👤		33
2.24	bestaat uit leden met kennis van het bankieren en financiën		👤 👤	⚠️	33
2.25	bestaat uit leden die kennis van kredietrisico's ontwikkelen		👤 👤	⚠️	33
<i>Microkredietverstrekkers...</i>					
2.26	hebben regels die verbieden dat ongeschikte personen toetreden tot de raad van bestuur		👤		33
2.27	hebben regels die de maximumtermijn en het roulatiesysteem van de leden van de raad van bestuur bepalen		👤		33
2.28	hebben regels die bekendmaking van alle belangenconflicten van de leden van de raad van bestuur voorschrijven		👤		34
2.29	hebben een raad van bestuur waarvan de leden beschikken over kwalificaties op het gebied van de financiële wereld, het bedrijfsleven, management en recht		👤 👤	⚠️	34
<i>De raad van bestuur...</i>					
2.30	komt ten minste vier keer per jaar bijeen		👤		34
<i>Microkredietverstrekkers ...</i>					
2.31	hebben regels inzake het quorum die moeten waarborgen dat personeelsleden en/of directieleden nooit een meerderheid vormen in de raad		👤 👤		34
2.32	maken in hun jaarverslag het aandeel van de leningen aan verbonden partijen bekend		👤 👤		34

Clausule nummer	Clausule	Prioriteit	Moelijkheidsgraad	Uitsluitend grote	Bladzijde
<b>Directie</b>					
2.33	De directieleden beschikken over de benodigde kwalificaties om de belangrijkste managementtaken uit te voeren		🏠		34
<i>Microkredietverstrekkers...</i>					
2.34	hebben een plan van opvolging voor de directie		🏠 🏠		34
2.35	hebben personeelsbeleidslijnen die zijn vastgelegd in HR-handboeken		🏠 🏠	⚠️	34
2.36	hebben een formeel opleidings- en introductieprogramma		🏠 🏠		34
2.37	hebben operationele handboeken die de financiële transacties en het financieel beheer beschrijven		🏠 🏠		35
2.38	hebben operationele handboeken die de treasuryprocedures beschrijven		🏠 🏠 🏠	⚠️	35
<b>Externe accountantscontrole</b>					
<b>2.39</b>	<b>Microkredietverstrekkers worden elk jaar gecontroleerd door een externe accountant</b>	Ⓟ	🏠		35
2.40	De externe accountant beschikt over de juiste kwalificaties		🏠		35
2.41	De externe accountantscontrole vindt plaats overeenkomstig de nationale of internationale controlestandaarden		🏠		35
2.42	De externe accountantscontrole gaat vergezeld van een accountantsverklaring van de externe accountant		🏠		35
2.43	De microkredietverstrekker pakt de door de externe accountant naar voren gebrachte problemen aan		🏠		35
<b>III. Risicobeheersing</b>					
<b>Kader voor risicobeheersing</b>					
<i>Microkredietverstrekkers...</i>					
<b>3.1</b>	<b>hebben processen en procedures om risico's te identificeren, te beoordelen en er een prioriteit aan toe te kennen</b>	Ⓟ	🏠 🏠 🏠		38
<b>3.2</b>	<b>wijzen een senior lid van de directie aan als verantwoordelijke voor de risicobeheersing</b>	Ⓟ	🏠		38
3.3	hebben de verantwoordelijkheid voor de tenuitvoerlegging van risicocontroles toegewezen		🏠		38
3.4	hebben de verantwoordelijkheid voor het toezicht op en het aan de directie verstrekken van relevante gegevens toegewezen		🏠		39



Clausule nummer	Clausule	Prioriteit	Moelijkheidsgraad	Uitsluitend grote	Bladzijde
<b>Beheersing van kredietrisico's</b>					
<i>Microkredietverstrekkers...</i>					
3.5	houden rekening met risico's, wanneer zij leningproducten ontwikkelen		🏠 🏠		39
<b>3.6</b>	<b>beperken kredietrisico's door te eisen dat alle leningen worden goedgekeurd door twee personen</b>	<b>P</b>	🏠		39
3.7	beoordelen de totale blootstelling aan concentraties van kredietrisico's		🏠 🏠 🏠	⚠️	40
3.8	waarborgen dat stimulansen voor het personeel niet uitsluitend zijn gekoppeld aan het aantal verstrekte leningen		🏠 🏠		40
3.9	meten en volgen de prestaties van de leningenportefeuille		🏠		40
3.10	herzien regelmatig de kosten van en de methodologie voor het treffen van voorzieningen voor verliezen op leningen		🏠 🏠		40
3.11	maken de methodologie voor het treffen van voorzieningen voor verliezen op leningen bekend aan hun financiers en investeerders		🏠		40
3.12	hebben een expliciet beleid inzake afschrijvingen en passen dit beleid consequent toe		🏠 🏠		40
<b>Beheersing van fraude- en veiligheidsrisico's</b>					
<i>Microkredietverstrekkers...</i>					
3.13	specificeren kredietplafonds voor verschillende rangen functionarissen en kredietcomités		🏠		41
3.14	hebben procedures voor het herschikken van leningen		🏠 🏠		41
3.15	hebben beleidslijnen en procedures voor het omgaan met onderpand		🏠 🏠		41
3.16	hebben beleidslijnen die de activiteit van rekeningen voor gebonden en niet-gebonden middelen classificeren		🏠 🏠 🏠		41
3.17	beperken het hanteren van contant geld door te werken via banken of gebruik te maken van elektronische wijzen van overmaking		🏠 🏠		41
3.18	hebben de volgende maatregelen, wanneer zij met contant geld werken...				42
3.18.1	voldoende beveiligingsmaatregelen om contant geld en andere activa te beschermen		🏠 🏠		42
3.18.2	gestandaardiseerde en consistente procedures voor contante transacties		🏠 🏠		42
3.18.3	scheiding van taken voor het afhandelen en administreren van contante transacties		🏠 🏠		42
3.19	scheiden de taken voor het goedkeuren en uitbetalen van leningen		🏠		42

Clausule nummer	Clausule	Prioriteit	Moelijkheidsgraad	Uitsluitend grote	Bladzijde
<b>Interne auditfunctie</b>					
<b>3.20</b>	<b>Microkredietverstrekkers hebben een expliciete interne auditfunctie die is afgestemd op de omvang van de organisatie</b>	<b>P</b>	■■■		42
3.21	De interne controleur brengt direct aan de raad van bestuur verslag uit		■		43
3.22	De interne audit stelt het volgende vast				43
3.22.1	de betrouwbaarheid van de bestaande informatie		■■		43
3.22.2	de betrouwbaarheid en juistheid van de financiële en bedrijfsinformatie		■■		43
3.22.3	eventuele schendingen van interne controles		■■		43
3.22.4	het bestaan van ongecontroleerde risico's		■■■		43
3.23	Er vindt regelmatig een interne audit plaats		■■	▲	43

#### IV. Gemeenschappelijke verslagleggingsstandaarden

##### Gemeenschappelijke standaarden voor de financiële verslaglegging

###### Microkredietverstrekkers...

4.1	hanteren de gebruikelijke definities wanneer zij het volgende meten en rapporteren				46
4.1.1	actuele leningenportefeuille		■		46
4.1.2	bruto leningenportefeuille		■		46
4.1.3	netto leningenportefeuille		■		46
4.1.4	actieve kredietnemers		■■		46
4.1.5	financiële baten		■■		46
4.1.6	exploitatie-inkomsten		■■		46
4.1.7	personeelskosten		■		47
4.1.8	administratieve kosten		■		47
4.1.9	financiële kosten		■		47
<b>4.1.10</b>	<b>Portfolio at Risk (PAR)</b>	<b>P</b>	■		47
4.1.11	afschrijvingen		■		47
4.1.12	voorziening voor waardevermindingsverliezen en kosten van voorziening		■		47
4.1.13	activa		■		48
4.1.14	passiva		■		48

Clausule nummer	Clausule	Prioriteit	Moelijkheidsgraad	Uitsluitend grote	Bladzijde
<b>4.1.15</b>	<b>operationele duurzaamheidsratio</b>	<b>P</b>	■		48
4.1.16	financiële duurzaamheidsratio		■ ■		48
4.1.17	aanpassing van de duurzaamheidsratio's rekening houdend met subsidies		■ ■ ■		48
<b>Gemeenschappelijke standaarden voor de sociale verslaglegging</b>					
<i>Microkredietverstrekkers...</i>					
4.2	maken openbaar...				
<b>4.2.1</b>	<b>de sociale missie</b>	<b>P</b>	■		49
4.2.2	het gemiddelde uitbetaalde bedrag van leningen		■		49
4.2.3	de mediaan van de uitbetaalde bedragen van leningen als percentage van het bruto nationaal inkomen		■		49
indien relevant voor de doelgroep en missie...					
4.2.4	% vrouwelijke cliënten		■		49
4.2.5	% cliënten in plattelandsgebieden		■		49
4.2.6	% cliënten onder de armoedegrens		■ ■		49
4.2.7	% cliënten dat doorstroomt naar reguliere financiering		■ ■		49
4.2.8	% cliënten uit etnische minderheden of autochtone bevolking		■		49
4.2.9	% gefinancierde startende ondernemingen		■		49
4.2.10	% cliënten met een bijstandsuitkering		■		49
<b>Gemeenschappelijke standaarden voor openbaarmaking</b>					
4.3	Leden van het publiek hebben toegang tot informatie		■		49
<i>Microkredietverstrekkers...</i>					
4.4	maken openbaar...				
4.4.1	het aantal actieve kredietnemers		■		49
4.4.2	het aantal en de waarde van de leningen die zijn verstrekt en uitstaan		■		49
4.4.3	de waarde van de actuele, bruto en netto portefeuille		■		49
4.4.4	Portefeuille at Risk		■		49
4.4.5	de totale waarde van de activa en passiva		■		49
<b>4.4.6</b>	<b>de operationele duurzaamheidsratio</b>	<b>P</b>	■		49
4.4.7	financiële duurzaamheidsratio		■		50

Clausule nummer	Clausule	Prioriteit	Moelijkheidsgraad	Uitsluitend grote	Bladzijde
4.4.8	het percentage gesubsidieerde kosten per lening		🏠		50
4.4.9	het aantal kredietfunctionarissen en het (totale) aantal personeelsleden		🏠		50
4.5	leggen klachten van aanvragers en actieve en vroegere cliënten vast		🏠		50
<b>4.6</b>	<b>maken gegevens over klachten openbaar</b>	<b>P</b>			50
4.6.1	het aantal klachten van aanvragers en actieve en vroegere cliënten		🏠		50
4.6.2	het aantal klachten als percentage van het aantal aanvragers, actieve en vroegere cliënten		🏠		50

## V. Managementinformatiesystemen

### Functionele volledigheid en uitbreidbaarheid

*Microkredietverstrekkers hebben een MIS dat...*

<b>5.1</b>	<b>de volgende belangrijke operationele en financiële verslagen genereert</b>	<b>P</b>			52
5.1.1	resultaatrekening		🏠		52
5.1.2	balans		🏠		52
5.1.3	dagelijkse rapporten, ratio's en trends met betrekking tot leningen en achterstallige vorderingen		🏠 🏠		52
5.2	de verstrekker in staat stelt om het volledige scala van boekhoudactiviteiten uit te voeren		🏠 🏠		52
5.3	werkt in overeenstemming met erkende boekhoudnormen		🏠		52
<b>5.4</b>	<b>toezicht kan houden op de kwaliteit en functies van de leningenportefeuille en deze kan beheren</b>	<b>P</b>	🏠 🏠		52
<b>5.5</b>	<b>informatie over cliënten kan beheren en onderhouden</b>	<b>P</b>	🏠		52
5.6	snel toegang kan geven tot relevante informatie voor de directie, het personeel en de raad van bestuur		🏠 🏠		52
5.7	kan omgaan met nieuwe producten, meerdere kantoren, diensten en leveringskanalen		🏠 🏠		53
5.8	is berekend op de geplande groei		🏠 🏠		53

### Beveiliging en ondersteuning van het personeel

*Microkredietverstrekkers...*

5.9	beperven de toegang tot de in het MIS vastgelegde gegevens		🏠 🏠		53
5.10	werken met verschillende toegangsniveaus voor gebruikers		🏠 🏠		53

Clausule nummer	Clausule	Prioriteit	Moelijkheidsgraad	Uitsluitend grote	Bladzijde
5.11	hebben voorzieningen om informatie op te slaan en te herstellen		👤 👤		53
5.12	hebben een MIS dat regelmatig een back-up kan maken		👤 👤		53
5.13	hebben waarborgen om illegale of accidentele wijziging van gegevensbestanden te voorkomen		👤 👤		53
5.14	hebben een MIS dat een auditspoor kan genereren van de belangrijkste handelingen		👤 👤		53
5.15	geven hun personeel een opleiding en/of handboeken		👤 👤		53





# 1 – Relaties met cliënten en investeerders

## Inleiding

Microkredietverstrekkers hebben duidelijke verplichtingen tegenover hun cliënten en investeerders. Het welzijn van cliënten is nauw verbonden met de miserie van microkredietverstrekkers om armoede en sociale en financiële uitsluiting te bestrijden, terwijl private en publieke investeerders steeds belangrijker worden voor de financiering van de sector. Het is dus van groot belang om leidende beginselen vast te stellen voor de behandeling van cliënten, alsook beginselen die transparantie en betrouwbaarheid in de omgang met investeerders waarborgen. Dit hoofdstuk van de gedragscode zet een reeks van verplichtingen voor microkredietverstrekkers tegenover hun cliënten en investeerders uiteen. Daartoe behoren een eerlijke en transparante leenprocedure, recht op verhaal, het vermijden van een te hoge schuldenlast voor cliënten, de bescherming van cliëntgegevens en transparantie tegenover investeerders.

## Relaties met cliënten

### Verstreking van voldoende informatie aan de cliënt

#### Clausule 1.1

Microkredietverstrekkers maken in hun reclame de kosten van leningen bekend.

Dit omvat de kredietrente, de kosten en een illustratief voorbeeld.

#### Clausule 1.2

##### **Microkredietverstrekkers maken de kosten van een lening in een kredietovereenkomst bekend als de totale kosten van een lening**

Deze clausule wordt gezien als een **prioritaire clausule**, omdat bekendmaking van de totale kosten van een lening voor de cliënt van groot belang is om met kennis van zaken financiële besluiten te kunnen nemen. De totale kosten van een lening zijn de totale kosten van een schuldverplichting (lening); deze kunnen rentebetalingen en andere door de cliënt te betalen financieringskosten inhouden die bij de kredietverlener bekend zijn bij de toekenning van de lening. De totale kosten van een lening worden uitgedrukt in waarde. De totale kosten van een lening moeten worden vermeld in offertes, informatiebladen en andere precontractuele documenten, alsook in de feitelijke kredietovereenkomsten.

#### Clausule 1.3

Microkredietverstrekkers verstrekken de cliënt de volgende precontractuele informatie en leggen deze vast in de kredietovereenkomst:

Clausule 1.3.1: de identiteit en het geografische adres van de kredietverstrekker

Clausule 1.3.2: het bedrag

Clausule 1.3.3: de looptijd van de kredietovereenkomst

Clausule 1.3.4: de kredietrente

Clausule 1.3.5: het totaal te betalen bedrag

Clausule 1.3.6: de kosten bij te late terugbetalingen

Clausule 1.3.7: het recht op vroegtijdige ontbinding

Clausule 1.3.8: praktijken op het punt van incasso van schuldvorderingen

#### Clausule 1.4

Voor leningen met een looptijd van twaalf maanden of langer verstrekken microkredietverstrekkers hun cliënten een jaaroverzicht met duidelijke en nauwkeurige informatie over hun lening.

In het jaaroverzicht moeten het betaalde bedrag (rente en aflossing van de hoofdsom) het openstaande saldo (rente en hoofdsom) en de structuur van de resterende betalingen (termijnen, bedragen, rente en hoofdsom) worden vermeld. Het jaaroverzicht kan langs elektronische weg of op papier worden verzonden of persoonlijk worden overhandigd.

#### Clausule 1.5

Microkredietverstrekkers nemen adequate maatregelen om ervoor te zorgen dat cliënten de producten, de procedure en de voorwaarden van het contract volledig begrijpen.



Indien nodig en passend, kunnen deze maatregelen omvatten: opleiding van het personeel dat in contact komt met cliënten, om effectief met alle cliënten te leren communiceren, het hardop voorlezen van contracten aan visueel gehandicapte of ongeletterde cliënten, en het verschaffen van materialen in alle talen.

## Rechten van cliënten

### Clausule 1.6



**Cliënten hebben het recht om**

**a) zich binnen 14 kalenderdagen na ondertekening van de kredietovereenkomst terug te trekken, of**

**b) binnen 14 kalenderdagen na ondertekening van de kredietovereenkomst hun lening zonder opgaaf van reden in haar geheel terug te betalen zonder extra kosten te hoeven betalen.**

Deze clausule wordt gezien als een **prioritaire clausule**, omdat het belangrijke en algemeen erkende rechten van cliënten betreft. Deze rechten moeten worden vastgelegd in de kredietovereenkomst.

### Clausule 1.7



Cliënten krijgen voldoende tijd om de voorwaarden van het contract te bestuderen, krijgen de gelegenheid om vragen te stellen en krijgen daarop antwoord, voordat zij de overeenkomst ondertekenen.

### Clausule 1.8



Cliënten hebben het recht op vervroegde aflossing, maar de microkredietverstrekker mag een vergoeding eisen voor redelijke kosten verband houdende met de vervroegde aflossing.

Dit recht moet worden vastgelegd in de kredietovereenkomst. De kosten verband houdende met vervroegde aflossing moeten ook in de overeenkomst worden vermeld.

### Clausule 1.9



Cliënten hebben het recht om het kredietverleden dat zij bij een microkredietverstrekker opbouwen, te laten registreren bij nationale kredietinformatiebureaus en in gegevensbanken, voor zover deze bestaan.

Voor zover van toepassing, dient dit recht te worden vastgelegd in de kredietovereenkomst. Het doel hiervan is dat cliënten een krediet-score kunnen opbouwen. Deze clausule geldt alleen in landen met nationale kredietinformatiebureaus en gegevensbanken die positieve kredietverledens verzamelen.

## Overmatige schuldenlast van cliënten vermijden

### Clausule 1.10



Microkredietverstrekkers beoordelen de terugbetalingscapaciteit en de betaalbaarheid van de lening op basis van voldoende informatie afkomstig van de aanvrager, een gegevensbank en/of concurrenten.

Dit omvat minstens het berekenen van het bedrijfskapitaal van de cliënt, de zakelijke en particuliere reserves, en de activa en passiva. Dit behelst een onderzoek naar het vermogen om het project voort te zetten. In dit opzicht wordt verwijzing naar interne diensten voor de ontwikkeling van het bedrijfsleven of naar externe partners voor hulp bij de beoordeling als een goede praktijk beschouwd.

### Clausule 1.11



Microkredietverstrekkers hebben kredietbeleidslijnen die expliciete richtsnoeren geven met betrekking tot de schuldrempels van kredietnemers en de voor hen aanvaardbare last wegens andere schulden.

Het kredietbeleid kan schuldrempels specificeren die een kredietnemer redelijkerwijs geacht kan worden te kunnen dragen. Dit moet zijn gebaseerd op een realistische beoordeling van het beschikbaar inkomen, rekening houdend met fluctuaties en met overige schulden.

### Clausule 1.12



Indien er sprake is van aanzienlijke niet-betaling of onderbetaling ten bedrage van meer dan één maand krediet, brengt de microkredietverstrekker de kredietnemer via de aangewezen weg zonder uitstel op de hoogte van de niet-betaling of onderbetaling.

Dit omvat het bedrag waar het om gaat, de kredietrente en de boetes, kosten of rente die op de betalingsachterstand van toepassing zijn.

## Cliëntenzorg

### Clausule 1.13



Microkredietverstrekkers beoordelen regelmatig de cliënttevredenheid.

Voor grote microkredietverstrekkers moeten deze beoordelingen meer geformaliseerd en frequenter plaatsvinden, waarbij gebruik wordt gemaakt van erkende marktonderzoeksmethoden, zoals doelgroepen, surveys, vragenlijsten of cliëntenpanels. Voor kleine verstrekkers kan de beoordeling informeler zijn en bestaan uit gesprekken met cliënten of groepsdiscussies.

### Clausule 1.14



Microkredietverstrekkers hebben een bij alle personeelsleden bekend, expliciet beleid dat voorschrijft dat klachten van cliënten binnen redelijke tijd volledig worden onderzocht en opgelost.

Voor grote microkredietverstrekkers moet dit beleid op schrift zijn gesteld. Voor kleine en middelgrote microkredietverstrekkers hoeft het beleid niet op schrift te zijn gesteld, maar moet het wel expliciet en bekend beleid zijn of zijn opgenomen in andere beleidshandboeken.

### Clausule 1.15



**Microkredietverstrekkers hebben een mechanisme om klachten van cliënten af te handelen met specifieke personele middelen.**

Deze clausule wordt gezien als een **prioritaire clausule**, omdat het recht om een klacht in te dienen en het recht op compensatie belangrijke en algemeen erkende consumentenrechten zijn.

Dit moet de verantwoordelijkheid van een of meer personeelsleden zijn. Dit kan deel uitmaken van de functiebeschrijving van een personeelslid of een groep van personeelsleden.

### Clausule 1.16



Microkredietverstrekkers waarborgen dat cliënten in de loop van de aanvraagprocedure van de lening worden geïnformeerd over hun klachtrecht en over de

wijze waarop zij bij de aangewezen persoon een klacht kunnen indienen.

Het klachtrecht en de persoon met wie contact moet worden opgenomen om een klacht in te dienen, moeten worden vermeld in het informatiemateriaal dat aan aanvragers van een lening wordt uitgereikt, en moeten met de aanvrager worden besproken.

## Ethisch gedrag van personeel en instelling

### Clausule 1.17



Microkredietverstrekkers discrimineren bij de selectie en de behandeling van cliënten niet op grond van ras, etniciteit, geslacht, politieke overtuiging, handicap, religie of seksuele geaardheid.

Een niet-discriminerende behandeling is van belang om alle cliënten die van financiële diensten gebruik kunnen maken, ook echt toegang tot deze diensten te bieden. Een niet-discriminerende behandeling vergroot ook het vertrouwen van cliënten in de eerlijkheid van de verstrekker.

### Clausule 1.18



Acceptabele en onacceptabele praktijken voor het incasso van schuldvorderingen worden duidelijk beschreven in de documentatie van de instelling, die ook van toepassing is op het gebruik van externe incasseerders.

De documentatie van de instelling omvat personeelsvoorschriften en een handleiding voor het incasso van schuldvorderingen. In de invorderingsbeleidslijnen moet worden vermeld dat cliënten op professionele en respectvolle wijze moeten worden behandeld en dat geen dwang of intimidatietechnieken, met inbegrip van fysiek geweld, vernedering en het op ongepaste tijden contact opnemen met de cliënt, mogen worden gebruikt.

### Clausule 1.19



Microkredietverstrekkers die betrokken zijn bij het verstrekken van gedekte leningen, hebben een expliciet beleid inzake acceptabele onderpanden.

Het beleid dient in te gaan op de kwestie van het accepteren van onderpanden die het basale overlevingsvermogen van kredietnemers kunnen ondermijnen. Daarbij kan het gaan om productieve activa zonder welke de kredietnemer zich mogelijk niet langer een basisniveau aan gezinsconsumptie kan veroorloven of dieper in de armoede raakt. Het beleid kan bepalen dat de verstrekker dergelijk onderpand niet accepteert, dat dit door de kredietfunctionaris zorgvuldig moet worden afgewogen, of dat strengere criteria voor aanvaarding moeten worden gehanteerd, wanneer dit het geval is.

### Clausule 1.20



Microkredietverstrekkers houden regelmatig functioneringsgesprekken met de personeelsleden, om hun prestaties, ethische gedrag, professionele gedrag en de kwaliteit van hun interactie met cliënten te beoordelen.

## Bescherming van cliëntgegevens

### Clausule 1.21



Microkredietverstrekkers hebben een schriftelijk privacybeleid voor het verzamelen, verwerken, gebruiken en distribueren van cliëntgegevens.

### Clausule 1.22



Microkredietverstrekkers zien erop toe dat zij beschikken over systemen (met inbegrip van IT) om de vertrouwelijkheid, veiligheid, nauwkeurigheid en integriteit van de persoonlijke en financiële informatie van cliënten te beschermen.

Dit kan wachtwoordbescherming of versleuteling van cliëntendatabases omvatten.

### Clausule 1.23



Personeel wordt opgeleid om de vertrouwelijkheid, veiligheid, nauwkeurigheid en integriteit van de persoonlijke en financiële informatie van cliënten te beschermen.

Deze opleiding omvat uitleg over de rechten van cliënten en over de processen en procedures die de verstrekker heeft ingevoerd om cliëntgegevens te beschermen. Deze opleiding moet worden opgenomen in het opleidingsprogramma van de verstrekker.

### Clausule 1.24



Cliënten worden geïnformeerd over de wijze waarop hun informatie zal worden gebruikt, en over hun recht om hun toestemming voor dit gebruik in te trekken.

Dit omvat uitleg over de wijze waarop de gegevens zullen worden gebruikt en gepresenteerd, en dat de cliënt zijn of haar toestemming voor het betreffende gebruik kan intrekken. Dit moet aan de cliënt worden uitgelegd, voordat de cliënt wordt verzocht de betreffende informatie te verstrekken.

### Clausule 1.25



Voor het gebruik van informatie over een cliënt in reclame, marketingmateriaal en andere openbaar te maken informatie is schriftelijke toestemming van de cliënt vereist.

Dit betekent dat voor een dergelijk gebruik van informatie over een cliënt de handtekening van de cliënt nodig is. De cliënt kan de handtekening ook elektronisch via e-mail indienen.

## Relaties met investeerders

### Clausule 1.26



Microkredietverstrekkers hebben de taak investeerders niet te misleiden.

Er is bijvoorbeeld sprake van misleiding wanneer een microkredietverstrekker beweert dat financiële promotieactiviteiten onderworpen zijn aan regelgeving door een wettelijk erkende instantie, wanneer dit niet het geval is.

### Clausule 1.27



Microkredietverstrekkers verstrekken relevante informatie die investeerders in staat stelt om met kennis van zaken financiële besluiten te nemen.

De omvang en de aard van de risico's moet expliciet worden gemaakt, en er moeten duidelijke en transparante rekeningen en verslagen in overeenstemming met de in de gedragscode neergelegde verslagleggingsstandaarden beschikbaar worden gesteld. Microkredietverstrekkers moeten duidelijk maken dat

elke investering in de instelling risicokapitaal is en niet gelijkstaat met een deposito.

### **Clause 1.28**

---



Microkredietverstrekkers richten zich op toekomstige investeerders die voldoende zijn toegerust om het risico te begrijpen (of toegang hebben tot extern, professioneel advies op het gebied van investeringen).

Microkredietverstrekkers die vaste, goedkope aandelen aanbieden als een vorm van lidmaatschap, zoals kredietverenigingen, zijn vrijgesteld van deze clause. Dit betreft individuele en niet institutionele investeerders.

### **Clause 1.29**

---



Microkredietverstrekkers nemen de noodzakelijke stappen om de identiteit van investeerders te verifiëren, om witwassen van geld te voorkomen.

Voor personen die investeren, gebeurt dit door hun naam, foto-identificatie, woonplaats en geboorteplaats op te vragen. Voor bedrijven dient men de gegevens van het bedrijf in het handelsregister en de gegevens van de directeuren te controleren.

# 2 – Governance

## Inleiding

Het Handbook for the Analysis of the Governance of Microfinance Institutions definieert governance als „alle mechanismen waardoor belanghebbenden... de missie van de instelling beschrijven en nastreven ...en haar duurzaamheid waarborgen door zich aan te passen aan de omgeving, teneinde crises te voorkomen en het hoofd te bieden”. Duurzame en verantwoordingsplichtige governancestructuren zijn van groot belang in microkredietinstellingen, aangezien zij ervoor zorgen dat kredietverstrekkers zich laten leiden door duidelijk geformuleerde routekaarten en niet van de uitgezette koers afwijken. Dit is in het bijzonder van belang om te voorkomen dat de missie uit het oog wordt verloren. In dit hoofdstuk komen het ondernemingsplan, de taken en verantwoordelijkheden van de raad van bestuur en de directie, alsmede externe accountantscontroles aan bod.

## Opstellen van een ondernemingsplan

### Clausule 2.1



**De microkredietverstrekker stelt een ondernemingsplan op dat regelmatig en ten minste een keer per jaar wordt geëvalueerd en, indien nodig, wordt bijgewerkt.**

Deze clausule wordt gezien als een **prioritaire clausule**, omdat een ondernemingsplan als een routekaart kan dienen die de richting van de organisatie bepaalt en haar beleid en strategieën leidt. De elementen van het ondernemingsplan zijn beschreven in clausule 2.3.

### Clausule 2.2



Het ondernemingsplan bestrijkt een periode van minimaal drie tot vijf jaar.

### Clausule 2.3

**Het ondernemingsplan bestrijkt ten minste de volgende aspecten van de onderneming:**

Clausule 2.3.1: haar missie, doelen en doelstellingen



Clausule 2.3.2: de cliënten- en productenmix, met inbegrip van het uitproberen en het op de markt brengen van nieuwe producten en het benaderen van nieuwe cliëntengroepen



Clausule 2.3.3: leveringsmodel, met inbegrip van actuele en toekomstige personeelsbehoeften, en leveringspartners



Clausule 2.3.4: Rechtsvorm en institutionele vorm, met inbegrip van eventuele voorgestelde wijzigingen in de juridische en institutionele structuur van de instelling



Clausule 2.3.5: Gedetailleerde begroting en prognoses, met inbegrip van inkomsten, uitgaven, voorzieningen voor dubieuze vorderingen, kasstroom en kassaldo



Clausule 2.3.6: Financiering, met inbegrip van inkomsten en kapitaaldekking



Clausule 2.3.7: Identificatie van de belangrijkste risico's en de wijze waarop deze zullen worden beheerst



Deze clausule wordt gezien als een **prioritaire clausule**, omdat een ondernemingsplan zonder deze elementen mogelijk onvoldoende leidraad biedt voor de door de organisatie te volgen koers.

### Clausule 2.4



Microkredietverstrekkers verbinden zich ertoe hun financiële en sociale prestaties te meten, openbaar te maken en te verbeteren.

Microkredietverstrekkers meten de financiële en sociale prestatie-indicatoren als voorgeschreven in de paragrafen over gemeenschappelijke verslagleggingsstandaarden in deze gedragscode, en zij maken deze indicatoren openbaar.

## Clausule 2.5



Microkredietverstrekkers gebruiken bij de planning van hun activiteiten tools voor organisatiebeheersing, bestuurscontrole en de verbetering van de prestaties.

Dit omvat ten minste budgettering en variantieanalyse (dat wil zeggen het berekenen van het verschil tussen de begrote en bedoelde inkomsten en uitgaven – zie de verklarende woordenlijst). Het gebruik van dergelijke tools moet duidelijk blijken uit het ondernemingsplan.

## Raad van bestuur

### Onafhankelijkheid van de raad van bestuur

#### Clausule 2.6



**Alle microkredietverstrekkers hebben een raad van toezicht, een raad van bestuur of een gelijkwaardig orgaan (hierna “de raad van bestuur”).**

Deze clausule wordt gezien als een **prioritaire clausule**, omdat een raad van bestuur essentieel is om te waarborgen dat de verstrekker duurzaam is en dat hij de missie van de instelling uitvoert.

De raad van bestuur of het gelijkwaardige orgaan moet bekende leden en een bekende voorzitter hebben, regelmatig vergaderingen houden, waarvan schriftelijke notulen worden opgesteld, en voldoen aan de in de gedragscode vervatte clausules.

## Clausule 2.7



De raad van bestuur heeft een auditcomité of comité van toezicht.

De leden van het comité moeten worden benoemd door de raad van bestuur en moeten regelmatig vergaderingen houden, waarvan schriftelijke notulen worden opgesteld.

## Clausule 2.8



Het auditcomité of comité van toezicht is onafhankelijk van de directie.

Het aantal vertegenwoordigers van de directie moet tot een minimum worden beperkt en mag slechts een minderheid van de leden van het auditcomité of het comité van toezicht uitmaken.

## Clausule 2.9



Het auditcomité of comité van toezicht vergadert jaarlijks met externe accountants.

Er moeten notulen van de vergaderingen worden opgesteld en deze moeten ter raadpleging worden bewaard. De directie mag de vergaderingen met de accountants weliswaar bijwonen, maar het auditcomité of comité van toezicht heeft het recht om, indien nodig, zonder de directie bijeen te komen.

## Clausule 2.10



Het auditcomité of comité van toezicht beschikt over deskundigheid op het gebied van de financiële analyse en boekhouding.

## Clausule 2.11



De raad van bestuur van grote microkredietverstrekkers telt ten minste zeven leden. Kleine en middelgrote microkredietverstrekkers hebben een raad van bestuur die ten minste vijf leden telt.

In zijn Consensus Statement on corporate governance stelt de Council of Microfinance Equity Funds dat zeven tot negen leden ideaal en gebruikelijk is. Minder dan zeven leden wordt afgeraden, omdat dan het quorum te klein wordt, in het bijzonder als een vertegenwoordiger van de directie deel uitmaakt van de raad. Voor zeer kleine verstrekkers is een raad bestaande uit drie leden voldoende.

### Clausule 2.12



#### De meerderheid van de leden van de raad van bestuur is onafhankelijk van de directie.

Dit betekent dat de meerderheid van een raad uitsluitend dient te bestaan uit mensen die niet behoren tot de directie, het personeel, de cliënten of hun directe familieleden.

Deze clausule wordt gezien als een **prioritaire clausule**, omdat een onafhankelijke raad van bestuur cruciaal is om het effectieve toezicht op en het geven van leiding aan de directie in strategische kwesties te waarborgen.

Deze clausule is niet van toepassing op coöperaties waarin de raad bestaat uit cliënten die coöperatieve aandeelhouders zijn. Coöperatieve en onderlinge verstrekkers moeten trachten te waarborgen dat de directie, het personeel en hun directe familieleden samen geen meerderheid van de raad uitmaken.

### Clausule 2.13



De algemene vergadering, de jaarlijkse algemene vergadering of het hoogste orgaan binnen de organisatie selecteert de voorzitter en de leden van de raad van bestuur en stelt de eventuele vergoeding vast die zij ontvangen.

De verkiezing van de voorzitter en de leden van de raad moet worden opgenomen in de notulen van de algemene vergadering of de jaarlijkse algemene vergadering.

### Clausule 2.14



De effectiviteit van de raad van bestuur wordt periodiek beoordeeld door de algemene vergadering of de jaarlijkse algemene vergadering of het gelijkwaardig orgaan.

De prestaties en de effectiviteit van de raad moeten als een apart agendapunt aan de orde worden gesteld, en de discussie moet worden opgenomen in de notulen van de algemene vergadering of de jaarlijkse algemene vergadering of het gelijkwaardig orgaan.

## Verantwoordelijkheden van de raad van bestuur

### Clausule 2.15



De raad van bestuur ziet toe op de prestaties van de directie.

De prestaties van het hoger management moeten als een apart punt op de agenda worden gezet van ten minste één raadsvergadering per jaar. Dit punt moet een bespreking van de prestaties van de directie met betrekking tot belangrijke managementtaken omvatten, zoals planning, organisatie en tenuitvoerlegging van plannen, personele middelen, leiderschap en richting, en controle en toezicht.

### Clausule 2.16



De raad van bestuur of het gelijkwaardige orgaan als bepaald door de nationale wetgeving is verantwoordelijk voor de naleving van de toepasselijke wet- en regelgeving door de microkredietverstrekker.

De raad van bestuur ziet, samen met de persoon die verantwoordelijk is voor de interne auditfunctie, toe op de naleving.

### Clausule 2.17



De raad van bestuur beoordeelt regelmatig of een microkredietverstrekker zijn missie en ondernemingsplan uitvoert.

Deze uitvoering moet ten minste één keer per jaar worden besproken in een raadsvergadering. Daarbij moet ook worden ingegaan op de vraag of de instelling de doelgroep weet te bereiken en haar beoogde financiële prestatiedoelstellingen weet te halen.

### Clausule 2.18



De raad van bestuur controleert regelmatig de financiële indicatoren.

Dit dient ten minste één keer per kwartaal te gebeuren.



## Invloed van de raad van bestuur op de microkredietverstrekker

### Clausule 2.19



De raad van bestuur wordt in de sollicitatiecommissie vertegenwoordigd, wanneer een nieuwe CEO wordt aangesteld. De raad beslist ook of het contract van de CEO wordt verlengd.

Deze regels moeten zijn opgenomen in de governance-documenten en in alle HR-handboeken van de instelling.

### Clausule 2.20



De raad van bestuur heeft het recht zijn veto uit te spreken over de benoeming van leden van de directie.

Dit moet zijn opgenomen in de governance-documenten en in alle HR-handboeken van de instelling. Dit betreft de CEO, algemeen directeur, financieel directeur of de twee hoogste functies in de organisatie.

### Clausule 2.21



De raad van bestuur stelt de hoogte van de vergoeding voor de directiefuncties vast.

Dit moet zijn opgenomen in de governance-documenten en in alle HR-handboeken van de instelling.

### Clausule 2.22



De raad van bestuur moet elke significante wijziging in het prijsbeleid goedkeuren en heeft het recht om zijn veto over een dergelijke wijziging uit te spreken.

Onder prijsbeleid wordt hier niet verstaan kleinere aanpassingen in rentetarieven als gevolg van wijzigingen in de basisrentes, maar fundamentele wijzigingen, zoals de invoering van vergoedingen of aanmerkelijke wijzigingen in de rentetarieven. Deze clausule is alleen van toepassing op verstrekkers die toestemming hebben geld te lenen en het prijsniveau te beïnvloeden.

### Clausule 2.23



De leden van de raad van bestuur ontvangen een keer per maand of kwartaal een verslag met gegevens over

de kwaliteit van de portefeuille, de financiële prestaties en de cliëntgegevens.

NB: bij de genoemde cliëntgegevens gaat het om algemene, in plaats van individuele cliëntgegevens.

### Clausule 2.24



Alle leden van de raad ontwikkelen praktische vaardigheid in het analyseren van financiële overzichten en kennis van het bankieren.

Onder analyse van financiële overzichten wordt hier verstaan het proces van het identificeren van de financiële sterke en zwakke punten van de organisatie door het vaststellen van het verband tussen balansposten en de winst- en verliesrekening. In kleine en middelgrote microkredietverstrekkers moeten de leden van de raad een toelichting krijgen op de financiën van de organisatie.

### Clausule 2.25



Alle leden van de raad ontwikkelen kennis van kredietrisico's bij het verstrekken van microkrediet.

Dit omvat de wijze waarop microkredietverstrekkers toezicht houden op kredietrisico's en deze risico's beheersen, alsmede de wijze waarop moet worden gereageerd op kredietrisicoproblemen.

## Selectie en vertegenwoordiging van leden van de raad van bestuur

### Clausule 2.26



Ongeschikte personen worden uitgesloten van het lidmaatschap van de raad van bestuur, overeenkomstig de nationale wetgeving.

Dit betreft bijvoorbeeld personen met een nog openstaande veroordeling. De uitsluitingen moeten duidelijk in alle governance-documentatie worden vastgelegd.

### Clausule 2.27



Alle microkredietverstrekkers hebben regels die de maximumtermijn en het roulatiesysteem voor de leden van de raad van bestuur bepalen.

Deze regels moeten duidelijk in alle governance-documentatie worden vastgelegd.

### Clausule 2.28

Alle microkredietverstrekkers hebben regels die volledige bekendmaking van alle belangenconflicten van de leden van de raad van bestuur voorschrijven.

Alle belangenconflicten moeten worden bekendgemaakt in het jaarverslag of in andere documenten die voor het publiek beschikbaar zijn, of ten minste worden bekendgemaakt aan de investeerders en leden.

### Clausule 2.29

De raden van bestuur van alle microkredietverstrekkers hebben leden die beschikken over kwalificaties of gelijkwaardige ervaring op de volgende gebieden: de financiële wereld, het bedrijfsleven, management en recht.

## Organisatie van de praktische werkzaamheden van de raad van bestuur

### Clausule 2.30

De raad van bestuur komt ten minste vier keer per jaar bijeen.

Er worden notulen van de vergaderingen opgesteld, die beschikbaar worden gemaakt voor belanghebbenden.

### Clausule 2.31

De microkredietverstrekker heeft regels inzake het quorum die moeten waarborgen dat personeelsleden en/of directieleden nooit een meerderheid vormen in de raadsvergadering.

Dit betekent dat directieleden, personeelsleden en cliënten tezamen nooit de meerderheid van een raad van bestuur mogen uitmaken, willen transacties geldig zijn. Deze regels moeten duidelijk in alle governance-documentatie worden vastgelegd.

### Clausule 2.32

Microkredietverstrekkers maken in hun jaarverslag het aandeel van de leningen aan verbonden partijen (insiders) bekend.

Onder leningen aan verbonden partijen (insiders) worden verstaan leningen, of investeringen, van de

microkredietverstrekker aan leden van de raad van bestuur, personeelsleden of hun directe familieleden.

## Directie

### Managementexpertise en personeelsmanagement

### Clausule 2.33

De directieleden van microkredietverstrekkers beschikken over de benodigde kwalificaties om de belangrijkste managementtaken uit te voeren.

Dit omvat de planning, organisatie en tenuitvoerlegging van plannen, personele middelen, leiderschap en richting, en controle en toezicht. De raad van bestuur ziet hierop toe in overeenstemming met clausule 2.15.

### Clausule 2.34

Microkredietverstrekkers hebben een plan van opvolging voor de directie.

Microkredietverstrekkers bereiden zich voor op het geplande (bijvoorbeeld pensionering) en ongeplande vertrek van hun algemeen directeur. Dit moet een expliciet, zo niet schriftelijk, plan zijn dat bekend is bij de raad van bestuur, en kan mogelijke kandidaten, de opleiding van mogelijke interne kandidaten en tijdelijke regelingen omvatten.

### Clausule 2.35

Microkredietverstrekkers hebben duidelijke personeelsbeleidslijnen die zijn vastgelegd in schriftelijke HR-handboeken.

Deze beleidslijnen moeten bevorderingen, disciplinaire procedures en het loonbeleid bestrijken. Voor kleine microkredietverstrekkers volstaat een expliciet beleid dat algemeen bekend is bij alle betrokken personeelsleden.

### Clausule 2.36

Microkredietverstrekkers hebben een formeel opleidings- en introductieprogramma.

Voor kleine microkredietverstrekkers kan een informatie- en introductieprogramma voldoende zijn.

## Operationele handboeken

### Clausule 2.37



Microkredietverstrekkers hebben operationele handboeken die in detail de financiële transacties en het financieel beheer beschrijven.

Dit omvat aspecten zoals begrotingscontroles, het opstellen van nauwkeurige financiële overzichten, kredietaanvragen, goedkeuringen en herfinanciering, beoordeling van de kwaliteit van portefeuilles en het treffen van voorzieningen. Voor kleine microkredietverstrekkers volstaat een expliciet beleid dat algemeen bekend is bij alle betrokken personeelsleden.

### Clausule 2.38



Microkredietverstrekkers hebben operationele handboeken die in detail de treasuryprocedures voor het financieel beheer beschrijven.

Dit omvat aspecten zoals de wijze waarop met contact geld wordt omgegaan, de boekhouding, investeringen, financiering en liquiditeitenbeheer.

## Externe accountantscontrole

### Clausule 2.39



**Microkredietverstrekkers worden elk jaar gecontroleerd door een externe accountant.**

Deze clausule wordt gezien als een **prioritaire clausule**, omdat een externe accountantscontrole een van de belangrijkste middelen is om de juistheid en zinvolheid van financiële verslagen te waarborgen. Deze clausule betreft een financiële controle, en niet zozeer een controle van de procedures.

### Clausule 2.40



De externe accountant beschikt over de juiste kwalificaties, accreditaties en ervaring overeenkomstig de nationale of internationale controlestandaarden.

### Clausule 2.41



De externe accountantscontrole vindt plaats in overeenstemming met de nationale of internationale controlestandaarden.

### Clausule 2.42



De externe accountantscontrole gaat vergezeld van een accountantsverklaring van de externe accountant.

De accountantsverklaring geeft een van de volgende typen oordelen: een verklaring zonder beperking, een verklaring zonder beperking met een paragraaf ter benadrukking van bepaalde aangelegenheden, een verklaring met beperking, een verklaring van oordeelonthouding, of een afkeurende verklaring.

### Clausule 2.43



Als de accountantsverklaring een verklaring met beperking is, pakt de microkredietverstrekker de in de verklaring naar voren gebrachte problemen aan door passende maatregelen te nemen.

De genomen of voorgestelde maatregelen om de in de accountantsverklaring naar voren gebrachte kwesties aan te pakken moeten expliciet worden gerapporteerd aan de raad van bestuur en, indien van toepassing, worden opgenomen in het ondernemingsplan.



# 3 – Risico- beheersing



## Inleiding

Microkredietverstrekkers hebben te maken met talrijke risico's die hun financiële en institutionele levensvaarbaarheid en ontwikkeling op lange termijn bedreigen. Hun portefeuille kan lijden onder plotselinge stijgingen in achterstallige vorderingen en betalingsachterstanden. Verstrekkers kunnen slachtoffer worden van frauduleuze leningen die door hun kredietfunctionarissen worden afgesloten. Het is daarom noodzakelijk dat verstrekkers robuuste systemen en procedures hebben om risico's te identificeren en te beoordelen en er een prioriteit aan toe te kennen, en dat zij tevens interne controles hebben om ongewenste resultaten te voorkomen en op te sporen (bijvoorbeeld kredietcomités), alsook een interne auditfunctie om schendingen van de interne controles en frauduleus gedrag bloot te leggen. Dit hoofdstuk van de gedragscode zet gemeenschappelijke standaarden uiteen voor de beheersing van krediet-, fraude- en veiligheidsrisico's en voor de interne auditfunctie.

## Kader voor risicobeheersing

### Clausule 3.1



**Microkredietverstrekkers hebben formele, expliciete processen en procedures om risico's te identificeren, te beoordelen en er een prioriteit aan toe te kennen.**

Deze clausule wordt gezien als een **prioritaire clausule**, omdat deze processen en procedures onmisbaar zijn om de kans dat zich een verlies voordoet, te verkleinen en om, in voorkomend geval, de omvang van de verliezen tot een minimum te beperken.

Deze processen moeten waarborgen dat risico's regelmatig worden onderzocht en beoordeeld (met een frequentie die afhangt van de prioriteit die aan het betreffende risico is toegekend). Zij kunnen regelmatige directievergaderingen omvatten om risico's te bespreken aan de hand van een risicomatrix of -register. Een risicomatrix of -register identificeert risico's, bepaalt de waarschijnlijkheid en de ernst van de risico's (bijvoorbeeld laag, gemiddeld of hoog), en produceert een totaal risicoprofiel waarin de gradaties (waarschijnlijkheid en ernst) worden gecombineerd. In de risicomatrix of het risicoregister kunnen ook de kwaliteit van de bestaande risicobeheersing op het punt van de controle van het risico (bijvoorbeeld sterk, acceptabel of zwak) en de ontwikkeling van de risico's (bijvoorbeeld stabiel, toenemend of afnemend) worden opgenomen.

### Clausule 3.2



**Een senior directielid is verantwoordelijk voor de risicobeheersing binnen de instelling.**

Deze clausule wordt gezien als een **prioritaire clausule**, omdat de directie de toon zet voor de aanpak van de risicobeheersing en de interne audit in de organisatie.

Het is van belang dat de verantwoordelijke personeelsleden niet tot het operationeel personeel, zoals kredietfunctionarissen en administratief personeel, behoren; bij voorkeur is de financieel directeur verantwoordelijk. In grotere organisaties mag de persoon die is belast met de eindverantwoordelijkheid voor risicobeheersing, niet betrokken zijn bij operationele activiteiten, maar zich uitsluitend bezighouden met risicobeheersing.

### Clausule 3.3



Microkredietverstrekkers hebben de verantwoordelijkheid voor de tenuitvoerlegging van risicocontroles en het waarborgen dat deze worden gerespecteerd, duidelijk en expliciet toegewezen.

Risicocontroles zijn ex-ante mechanismen die in de opzet, procedures en dagelijkse handelingen van de organisatie zijn ingebouwd om te waarborgen dat de risiconiveaus aanvaardbaar zijn.

Typische risicocontroles zijn beleidslijnen die voor de goedkeuring van leningen twee handtekeningen eisen om het kredietrisico en het risico van frauduleuze leningen te beperken, en safes, kluisen of beveiligingspersoneel om contant geld en andere activa te beschermen. De verantwoordelijkheid voor de tenuitvoerlegging van nieuwe risicocontroles en voor het respecteren van deze controles moet worden toegewezen aan een speciaal personeelslid of een speciale functie. De verstrekker kan besluiten om verschillende personeelsleden en functies verantwoordelijk te maken voor verschillende risicocontroles. Het is van belang dat de verantwoordelijke personeelsleden niet tot het operationeel personeel, zoals kredietfunctionarissen en administratief personeel, behoren.

### Clausule 3.4



Microkredietverstrekkers hebben duidelijk en expliciet de verantwoordelijkheid toegewezen voor het toezicht op en voor het waarborgen dat de juiste hogere leidinggevendenden de informatie ontvangen die nodig is om hun taken te vervullen.

Dit kan betekenen dat een specifiek personeelslid of een specifieke personeelsfunctie verantwoordelijk wordt gesteld voor het regelmatig opstellen van gegevens en verslagen over relevante risico's voor de directie.

## Beheersing van kredietrisico

### Clausule 3.5

Microkredietverstrekkers houden rekening met kredietrisico, wanneer zij een besluit nemen over de volgende kenmerken van het leningproduct:

Clausule 3.5.1: de voorwaarden om in aanmerking te komen voor een lening worden gedeeltelijk gebaseerd op criteria waarvan bekend is dat zij de kredietrisico's verband houdend met het verstrekken van leningen aan kwetsbare groepen en individuen beperken

Deze criteria verschillen voor verschillende landen, maar zij kunnen het opstellen van een levensvatbaar ondernemingsplan, relevante documentatie over het bedrijf en huishouden (bijvoorbeeld bankrekeningoverzichten, ontvangstbewijzen) en relevante ervaring (of opleiding) omvatten

Clausule 3.5.2: de bedragen van leningen vallen binnen het terugbetalingsvermogen van de cliënt

De bedragen van leningen moeten worden gebaseerd op een realistische beoordeling van het beschikbaar inkomen, rekening houdend met fluctuaties in het inkomen en met overige schulden. Verstrekkers die werken met automatisch olopende leningbedragen om cliënten aan zich te binden, moeten ook rekening houden met het terugbetalingsvermogen van de cliënt.

Clausule 3.5.3: de looptijd van leningen is lang genoeg om betaalbare afbetalingstermijnen mogelijk te maken

De terugbetalingstermijn van de lening moet worden aangepast aan de onderliggende nuttige levensduur van het activum dat wordt gefinancierd of dat het doel is van de lening.

Clausule 3.5.4: de frequentie van de betalingen is hoog genoeg om kredietnemers terugbetalingsdiscipline bij te brengen

Een hogere terugbetalingsfrequentie maakt grotere controle van en meer toezicht op het kredietrisico mogelijk. Tegelijkertijd moet de hogere terugbetalingsfrequentie rekening houden met transactiekosten voor de verstrekker en de kredietnemer en met het type lening.

Clausule 3.5.5: microkredietverstrekkers overwegen niet-traditioneel onderpand en/of vervangend onderpand te aanvaarden om het kredietrisico te beperken

Onderpand is een belangrijk mechanisme voor het beperken van het kredietrisico. De verstrekker moet zich daarom afvragen of onderpand eisen, alles in aanmerking nemende, een geschikte en kosteneffectieve manier is om het kredietrisico te beperken in de situaties waarin hij actief is.

Clausule 3.5.6: microkredietverstrekkers houden bij de prijsstelling van hun producten rekening met risico's

Het rentepercentage moet, ten minste gedeeltelijk, het niveau van het risico en de kosten verband houdend met het verstrekken van de leningen weerspiegelen. Dit is natuurlijk niet de enige factor waarmee rekening moet worden gehouden, want het rentepercentage kan ook worden beïnvloed door nationale plafondrentes, financieringsregelingen en de betaalbaarheid van een lening voor kredietnemers.

### Clausule 3.6



**Microkredietverstrekkers beperken kredietrisico's door te eisen dat alle leningen worden goedgekeurd door ten minste twee personen.**

Deze clausule wordt gezien als een **prioritaire clausule**, omdat een eis dat leningen moeten worden goedgekeurd door ten minste twee personen, een van meest algemeen erkende manieren is om het aantal goedkeuringen van slechte of frauduleuze leningen te beperken.

Dit omvat leningen die worden herschikt of geherfinancierd. Een van de personen die een lening goedkeurt, mag een kredietfunctionaris zijn.

#### Clausule 3.7



Microkredietverstrekkers beperken kredietrisico's door de totale blootstelling van de verstrekker aan bepaalde concentraties van groepen kredietnemers van wie het terugbetalingsvermogen wel eens vergelijkbaar zou kunnen zijn, te beoordelen.

Wanneer een verstrekker vertrouwt op een beperkte groep kredietnemers, kan dit voor hem het risico van hoge wanbetalingsgraden met zich meebrengen als gevolg van gebeurtenissen die een bepaalde groep treffen, zoals geografisch geconcentreerde economische neergang, sectorspecifieke veranderingen (bijvoorbeeld nieuwe regelgeving, grotere concurrentie) en natuurrampen.

Concentraties van kredietnemers zijn bijvoorbeeld concentraties in een bepaalde sector of op een bepaalde geografische locatie. Deze beoordeling kan worden uitgevoerd door de directie en/of de raad van bestuur. Bij de beoordeling moet worden gekeken naar de gevolgen van de risicoblootstelling van de verstrekker, de vraag of de verstrekker maatregelen moet en kan nemen om een te grote afhankelijkheid van een bepaalde groep kredietnemers te voorkomen, en wat deze potentiële maatregelen zouden kunnen zijn (bijvoorbeeld diversificatie van de portefeuille, uitbreiding naar nieuwe geografische markten).

Microkredietverstrekkers richten zich doorgaans op kwetsbare groepen en dit kan leiden tot concentraties van groepen kredietnemers met een vergelijkbaar terugbetalingsvermogen. Dit betekent natuurlijk niet dat kredietverstrekkers het verstrekken van leningen aan deze groepen moeten vermijden.

#### Clausule 3.8



Microkredietverstrekkers die werken met stimulansen voor het personeel, waarborgen dat deze stimulansen niet uitsluitend zijn gekoppeld aan het aantal verstrekte leningen, maar ook aan de kwaliteit van de portefeuille.

## Planning van de kwaliteit van de portefeuille

#### Clausule 3.9



Microkredietverstrekkers meten ten minste de kwaliteit van de portefeuille door de in de gedragscode genoemde indicatoren te volgen.

De belangrijkste indicator is hierbij Portfolio at Risk, als ratio en als waarde van de leningen bij verschillende aantallen achterstallige dagen. Het kan echter ook raadzaam zijn om andere indicatoren te volgen, zoals de heronderhandelde leningen en de afgeschreven leningen.

#### Clausule 3.10



Microkredietverstrekkers herzien regelmatig zowel de kosten van voorzieningen voor verliezen op leningen als de methodologie voor het treffen van dergelijke voorzieningen.

De microkredietverstrekker moet de kosten van voorzieningen voor verliezen op leningen regelmatig beoordelen om te verifiëren of deze kosten de verliezen van de verstrekker op leningen nauwkeurig weerspiegelen. Als dit niet het geval is, moet de verstrekker overwegen om zijn methodologie voor het treffen van dergelijke voorzieningen te wijzigen. Dit moet ten minste één keer per jaar gebeuren en moet worden gedaan door de directie en/of de raad van bestuur.

#### Clausule 3.11



Microkredietverstrekkers maken de methodologie voor het treffen van voorzieningen voor verliezen op leningen bekend aan hun financiers en investeerders.

#### Clausule 3.12



Microkredietverstrekkers hebben een expliciet beleid inzake afschrijvingen dat consequent wordt toegepast.

Doorgaans bepaalt een afschrijvingsbeleid – het beleid dat ten grondslag ligt aan het inzicht dat een lening oninbaar is – dat een lening wordt afgeschreven wanneer de betalingstermijn een bepaald aantal dagen is verstreken. Dit kan worden geverifieerd door de interne controleur of externe accountant.



## Beheersing van fraude en veiligheidsrisico

### Clausule 3.13



Microkredietverstrekkers hebben een schriftelijk beleid waarin kredietplafonds voor verschillende rangen functionarissen en kredietcomités worden gespecificeerd.

Verstrekkers moeten in hun beleid inzake kredietverstrekking het maximumbedrag van de leningen specificeren die hun kredietfunctionarissen en kredietcomités mogen verstrekken. De procedure voor het verstrekken van leningen boven dit bedrag moet, voor zover van toepassing, eveneens in het beleidsdocument worden gespecificeerd.

### Clausule 3.14



Microkredietverstrekkers hebben expliciete, passende en transparante procedures voor het herschikken van leningen.

Deze procedures omvatten richtsnoeren inzake het type herschikking dat wordt toegestaan en het meest passend wordt geacht, een terugbetalingsregeling voor gemiste betalingen, en de omstandigheden waaronder herschikking toelaatbaar en passend is.

Het type herschikking heeft betrekking op de vraag of de kredietnemer rente blijft betalen, of dat zowel de betalingen van de hoofdsom als de betalingen van de rente worden opgeschort, al dan niet met oplopende rente. Bij de terugbetalingsregeling voor gemiste betalingen kan het gaan om betalingen in één keer na een gespecificeerde gebeurtenis of om betaling in termijnen.

Passende omstandigheden voor herschikking kunnen zijn situaties waarin de kredietnemer tijdelijk niet in staat is om terug te betalen als gevolg van een onverwachte gebeurtenis of een noodsituatie (bijvoorbeeld een natuurramp, te late betaling door cliënten), maar waar wel een mogelijkheid tot invordering bestaat (uit inkomsten uit het bedrijf of een andere bron).

Deze richtsnoer moet worden vastgelegd in een schriftelijke beleidslijn.

### Clausule 3.15



Microkredietverstrekkers die gedekte leningen verstrekken, hebben expliciete beleidslijnen en procedures voor het omgaan met onderpand.

De beleidslijnen en procedures moeten ingaan op aspecten zoals het type activa dat als onderpand wordt aanvaard, het proces van waardebeoordeling en registratie van het onderpand, de eventuele inspectie van het onderpand in verband met waardevermindering, en duidelijke procedures voor de teruggave van het onderpand aan de cliënt (als de verstrekker tijdens de looptijd van de lening onderpand in bezit houdt).

### Clausule 3.16



Microkredietverstrekkers hebben expliciete beleidslijnen die de activiteit van rekeningen voor gebonden en niet-gebonden middelen classificeren.

Verstrekkers moeten een beleid hebben dat een scheiding waarborgt tussen subsidies en investeringen waarvan het gebruik niet gebonden is, en subsidies en investeringen die geormerkt zijn. Dit is een standaardprocedure in internationaal en nationaal erkende accountancy. Door deze standaarden na te leven, voldoen verstrekkers aan de bepalingen van deze clausule.

Dit is van belang om verkeerd gebruik van middelen te voorkomen. Dit beleid kan de eis omvatten dat middelen op aparte rekeningen worden bewaard, dat voor verschillende middelen aparte auditsporen worden bijgehouden, en dat deze apart worden gedocumenteerd in auditrapporten en andere relevante documenten.

### Clausule 3.17





Microkredietverstrekkers beperken het hanteren van contant geld zo veel mogelijk door te werken via banken of gebruik te maken van elektronische wijzen van overmaking.

Contant geld en contante transacties brengen voor verstrekkers potentiële veiligheidsrisico's met zich mee in de vorm van diefstal en kapitaalvernietiging, en vereisen maatregelen om geld te beschermen.



De meest effectieve controle om contant geld te beschermen is alle financiële transacties, met inbegrip van uitbetalingen en terugbetalingen, zo veel mogelijk langs elektronische weg of via banken te laten plaatsvinden. Verstrekkers kunnen hun eigen elektronische betalingsstructuur opzetten of samenwerken met banken om gebruik te maken van de bestaande elektronische betalingsinfrastructuur. Wanneer er slechts een beperkte infrastructuur is om elektronische wijzen van overmaking te ondersteunen, kunnen verstrekkers alternatieve manieren van elektronisch betalen overwegen, zoals mobiel bankieren, prepaid kaarten of kaarten waarop waarde is opgeslagen. Verstrekkers moeten regelmatig beoordelen of klanten die contant betalen, kunnen overstappen op elektronische betalingen.

#### **Clausule 3.18**



Microkredietverstrekkers die met contant geld werken, hebben de volgende maatregelen en procedures ingevoerd:

Clausule 3.18.1: voldoende beveiligingsmaatregelen om contant geld en andere activa te beschermen  

Dit kunnen safes, kluizen, sloten op deuren en ramen, beveiligingscamera's en beveiligingspersoneel zijn.

Clausule 3.18.2: gestandaardiseerde en consistente procedures voor contante transacties  

Deze procedures moeten de administratie en afstemming van contante transacties bestrijken. Voor middelgrote en grote microkredietverstrekkers moeten deze procedures worden opgenomen in de operationele handboeken voor treasuryfuncties.

Clausule 3.18.3: scheiding van taken voor het afhandelen en administreren van contante transacties  

Het personeelslid dat een contante betaling ontvangt, mag niet dezelfde persoon zijn als de persoon die de transactie administreert. Voor middelgrote en grote microkredietverstrekkers moet deze regel zijn opgenomen in de operationele handboeken voor treasuryfuncties.

#### **Clausule 3.19**



Microkredietverstrekkers werken met scheiding van taken voor het goedkeuren en uitbetalen van leningen.

Dit moet zijn opgenomen in de desbetreffende functiebeschrijvingen, het IT-systeem en/of het beleid inzake kredietverstrekking.

### **Interne auditfunctie**

#### **Clausule 3.20**



**Microkredietverstrekkers hebben een expliciete interne auditfunctie die is afgestemd op de omvang van de organisatie.**

Deze clausule wordt gezien als een **prioritaire clausule**, omdat een dergelijke interne auditfunctie belangrijk is om de effectiviteit van de externe accountantscontroles vast te stellen.

Elke microkredietverstrekker voert een ex-post beoordeling van de risicocontroles uit, waarbij de juistheid van informatie die afkomstig is uit de managementverslagen wordt getoetst en specifieke gebieden die een hoger risico voor de microfinancieringsinstelling met zich meebrengen, worden onderzocht.

De interne audit moet zich in het bijzonder richten op het opsporen van fraude en problemen met de kwaliteit van de portefeuille, voordat deze tot aanzienlijke verliezen leiden.

De aard en de omvang van de audit zal variëren, afhankelijk van de grootte van de organisatie, van steekproefcontroles van het werk van ondergeschikten door de directie tot een uitgebreide controle die de beoordeling van dossiers van leningen en bezoeken aan cliënten omvat.

Eén persoon dient verantwoordelijk te zijn voor het houden van een regelmatige interne audit. Bij kleinere verstrekkers mag deze audit worden uitgevoerd door een hogere leidinggevende of worden uitbesteed aan een externe accountant. Middelgrote en grote verstrekkers kunnen een speciale interne controleur of een interne afdeling hebben.

### **Clausule 3.21**





De interne controleur of de persoon die verantwoordelijk is voor de interne audit, brengt direct aan de raad van bestuur verslag uit.


De betreffende persoon moet direct en regelmatig verslag uitbrengen aan de raad van bestuur.


### **Clausule 3.22**

De interne audit stelt het volgende vast:

Clausule 3.22.1: de betrouwbaarheid en juistheid van de financiële en bedrijfsinformatie 

Clausule 3.22.2: of de procedures en beleidslijnen zijn gevolgd die in de operationele handboeken zijn uiteengezet 

Clausule 3.22.3: eventuele schendingen van interne controles 

Clausule 3.22.4: het bestaan van ongecontroleerde risico's 

De interne audit kan ook een onderzoek omvatten van een aantal andere risico's en interne controles, afhankelijk van de grootte en de aard van de organisatie, en de aard van de risico's waarmee zij wordt geconfronteerd.

### **Clausule 3.23**



De in clausule 3.22 genoemde taken worden op regelmatige basis en ten minste één keer per jaar uitgevoerd.





# 4 –

# Verslagleggings- standaarden



## Inleiding

Wereldwijd is er toenemende consensus dat verdergaande openbaarmaking en transparantie de beste manier is om een beter gebruik van openbare en particuliere financiering en grotere marktdiscipline te bevorderen. Er zijn via internationale consensusstandaarden voor de financiële verslaglegging ontwikkeld om de prestaties van microkredietverstrekkers beter vergelijkbaar te maken. Dit hoofdstuk van de gedragscode zet een reeks gemeenschappelijke standaarden voor de verslaglegging en openbaarmaking van indicatoren voor sociale en financiële prestaties uiteen. Deze zijn grotendeels gebaseerd op de definities door Microfinance Information Exchange (MIX), die op hun beurt zijn gebaseerd op internationaal aanvaarde verslagleggingsstandaarden.

## Gemeenschappelijke standaarden voor de financiële verslaglegging

### Clause 4.1

Microkredietverstrekkers in heel Europa hanteren de volgende definities wanneer zij de volgende indicatoren meten en rapporteren:

Voor organisaties die het verstrekken van microkrediet niet als hoofdactiviteit hebben – de organisatie kan andere vormen van krediet verstrekken of niet-financiële diensten leveren, of zij kan deel uitmaken van een grotere moedermaatschappij – wordt aanbevolen de microkredietactiviteit gescheiden te houden.

Dit is met name van belang voor personeelskosten en administratieve kosten, maar ook op het punt van de activa en passiva.

#### Clause 4.1.1: actuele portefeuille

Betreft de uitstaande waarde van alle leningen waarvoor geen sprake is van een achterstallige termijn van de hoofdsom, exclusief verschuldigde rente.

#### Clause 4.1.2: bruto leningenportefeuille

Betreft het uitstaande saldo van de hoofdsommen van alle uitstaande leningen, met inbegrip van kortlopende, achterstallige en geherstructureerde leningen,

maar exclusief leningen die zijn afgeschreven en exclusief te ontvangen rente.

#### Clause 4.1.3: netto leningenportefeuille

De netto leningenportefeuille is gelijk aan de bruto leningenportefeuille minus de voorziening voor waardeverminderv verliezen.

#### Clause 4.1.4: actieve kredietnemers

Actieve kredietnemers zijn personen die momenteel een leningsaldo bij een microkredietverstrekker hebben uitstaan of die eerstverantwoordelijke zijn voor de terugbetaling van een deel van de bruto leningenportefeuille. Personen met meerdere leningen bij een microkredietverstrekker moeten als één kredietnemer worden geteld.

#### Clause 4.1.5: financiële baten

Onder financiële baten worden baten verstaan uit een leningenportefeuille en uit investeringen.

Financiële baten uit een leningenportefeuille zijn baten uit rente-inkomsten, vergoedingen en commissies (met inbegrip van boetes voor te late betaling en andere boetes) over uitsluitend de bruto leningenportefeuille. De financiële baten omvatten ook de contant betaalde rente en de verschuldigde en niet betaalde rente.

Financiële baten uit investeringen zijn baten uit rente, dividenden of andere betalingen die worden gegeneerd door andere financiële activa dan de bruto leningenportefeuille, zoals rentedragende deposito's, depositocertificaten, en treasuryverplichtingen. Het omvat contant betaalde rente en de verschuldigde en niet betaalde rente.

#### Clause 4.1.6: exploitatie-inkomsten

Omvat alle financiële baten en de exploitatie-inkomsten uit andere financiële diensten, zoals vergoedingen en commissies voor andere financiële diensten dan kredietdiensten die niet als financiële baten worden beschouwd.

Dit kan inkomsten verband houdende met leningen omvatten, zoals contributies, vergoedingen voor

betaalpassen, overdrachtskosten of andere financiële diensten, zoals betaaldiensten of verzekeringen.

Ook kan het netto winsten/verliezen op buitenlandse valuta omvatten, maar geen donaties of inkomsten die niet voortvloeien uit de verstrekking van leningen of de levering van financiële diensten.


Opleiding mag worden opgenomen, als deze wordt beschouwd als wezenlijk voor de financiële dienstverlening.

Clausule 4.1.7: personeelskosten 

Omvat lonen en salarissen, andere kortetermijnpersoneelsbeloningen, kosten van vergoedingen na uitdiensttreding, kosten van ontslagpremies, op aandelen gebaseerde betalingstransacties, andere langetermijnbeloningen en andere personeelsbeloningen.

Clausule 4.1.8: administratieve kosten 

Omvat niet-financiële kosten, exclusief personeelskosten, die direct verband houden met de levering van financiële diensten of andere diensten die een integraal deel uitmaken van de financiële dienstenrelatie van een microfinancieringsinstelling met haar cliënten.

Clausule 4.1.9: financiële kosten 

Dit omvat alle renten, vergoedingen en commissies die moeten worden betaald op alle schulden, met inbegrip van depositorekeningen van cliënten die door een microfinancieringsinstelling worden aangehouden, commerciële leningen en leningen tegen concessionele voorwaarden, hypotheek en overige schulden. Tot deze kosten kunnen ook vergoedingen voor voorzieningen voor kredietlijnen behoren. Het omvat verschuldigde en niet betaalde rente en contante rente.

**Clausule 4.1.10: Portfolio at Risk (PAR)** 


Deze clausule wordt gezien als een **prioritaire clausule**, omdat de PAR de meest algemeen erkende maat voor de kwaliteit van een portefeuille is.

Portfolio at Risk is de waarde van alle leningen die uitstaan en waarvoor de betalingstermijn van een of meer termijnen van de hoofdsom meer dan een bepaald aantal dagen is verstreken.

Het omvat het hele onbetaalde saldo van de hoofdsom, zowel termijnen waarvan de betalingsstermijn is verstreken als toekomstige termijnen, maar geen verschuldigde en niet betaalde rente.

De Portfolio at Risk omvat geen leningen die zijn geherstructureerd of herschikt. Verstrekkers moeten ten minste de PAR voor 30 of 45 dagen bepalen.


Kredietverstrekkers wordt aangeraden om PAR 30 openbaar te maken, omdat dit de internationaal erkende maat is.

Clausule 4.1.11: afschrijvingen 

Waarde van leningen die voor boekhoudkundige doeleinden als oninbaar worden beschouwd.

Afschrijven is een boekhoudkundige procedure waarbij het uitstaande saldo van een lening wordt verwijderd uit de bruto leningenportefeuille en de voorziening voor waardevermindingsverliezen, maar niet uit de netto leningenportefeuille, de totale activa of balansmutatierekening.

Als de voorziening voor waardevermindingsverliezen onvoldoende is om het bedrag van de afschrijving te dekken, leidt het resterende bedrag tot aanvullende waardevermindingsverliezen op leningen.

Clausule 4.1.12: voorziening voor waardevermindingsverliezen en kosten van voorzieningen 

De voorziening voor waardevermindingsverliezen of verliezen op leningen is het deel van de bruto leningenportefeuille dat als voorziening is getroffen anticiperend op verliezen als gevolg van wanbetaling.



### Clausule 4.1.13: activa

De som van eigendom, fabriek en apparatuur, beleggingen in onroerend goed, goodwill, andere immateriële activa dan goodwill, overige financiële activa, leningen en vorderingen, investeringen die administratief werden verwerkt volgens de 'equity'-methode, biologische activa, vaste activa die zijn geclassificeerd als aangehouden voor verkoop, voorraden, actuele belastingvorderingen, uitgestelde belastingvorderingen, handelsvorderingen en overige vorderingen, en geldmiddelen en kasequivalenten.

### Clausule 4.1.14: passiva

De som van de totale handels- en overige schulden, voorzieningen voor personeelsbeloningen, overige voorzieningen, uitgestelde opbrengsten, overige financiële verplichtingen, overige niet-financiële verplichtingen, actuele belastingverplichtingen, uitgestelde belastingverplichtingen en verplichtingen opgenomen in groepen activa die worden afgestoten geclassificeerd als aangehouden voor verkoop.

#### **Clausule 4.1.15: operationele duurzaamheidsratio**

Deze clausule wordt gezien als een **prioritaire clausule**, omdat de operationele duurzaamheidsratio een kernindicator is voor de prestaties van een microkredietverstrekker.

Deze ratio meet de mate waarin de kosten van een verstrekker worden gedekt door exploitatie-inkomsten. De ratio wordt berekend volgens de volgende formule:

#### **Exploitatie-inkomsten**

(Financiële kosten + Kosten van voorziening voor verliezen op leningen + Personeelskosten + Administratieve kosten)

### Clausule 4.1.16: financiële duurzaamheidsratio

De financiële duurzaamheidsratio meet in hoeverre de kosten van een verstrekker worden gedekt door exploitatie-inkomsten, rekening houdend met subsidie-aanpassingen. Subsidie-aanpassingen zijn hypothetische kosten en baten die rekening houden met gesubsidieerde kosten van middelen en subsidie in natura, die het mogelijk maken om de prestaties van organisaties beter te vergelijken. Deze ratio wordt berekend volgens de volgende formule:

#### **Exploitatie-inkomsten**

(Financiële kosten + Kosten van voorziening voor verliezen op leningen + Personeelskosten + Administratieve kosten + Subsidie-aanpassingen)

### Clausule 4.1.17: Aanpassingen van de duurzaamheidsratio's rekening houdend met subsidies

Er zijn twee typen subsidie-aanpassingen: gesubsidieerde kosten van middelen en subsidie in natura.

Een aanpassing wegens gesubsidieerde kosten van middelen dient om rekening te houden met het verschil tussen de financiële kosten van een microfinancieringsinstelling en de financiële kosten die de instelling zou moeten maken, als alle financiering zou worden gewaardeerd tegen marktprijzen. Doorgaans vindt deze aanpassing plaats door de gemiddelde financieringspassiva van een microfinancieringsinstelling te vermenigvuldigen met een fictieve prijs – marktrente – en daarop vervolgens de werkelijke financiële kosten in mindering te brengen. Het verschil is het bedrag van de aanpassing en wordt als een kostenpost beschouwd.

Een aanpassing wegens subsidieaanpassing in natura is het verschil tussen wat een microfinancieringsinstelling werkelijk voor goederen of diensten betaalt, en het bedrag dat zij voor diezelfde goederen of diensten zou moeten betalen op de open markt. Deze aanpassingen zijn hypothetisch en worden niet opgenomen in de jaarrekeningen van een verstrekker.



## Gemeenschappelijke standaarden voor de sociale verslaglegging


### Clausule 4.2


Microkredietverstrekkers maken elk jaar de volgende indicatoren openbaar:


#### Clausule 4.2.1: sociale missie



Deze clausule wordt gezien als een **prioritaire clausule**, omdat openbaarmaking van de sociale missie belangrijk is om de transparantie rond een belangrijk aspect van het ondernemingsmodel van de verstrekker te vergroten.



Clausule 4.2.2: gemiddeld uitbetaald bedrag van leningen 


Clausule 4.2.3: mediaan van de uitbetaalde bedragen van leningen als percentage van het bruto nationaal inkomen per hoofd van de bevolking. 


Clausule 4.2.4: percentage vrouwelijke cliënten, indien dit relevant is voor de doelgroep en de missie 

Clausule 4.2.5: percentage cliënten in plattelandsgebieden, indien dit relevant is voor de doelgroep en de missie 

Clausule 4.2.6: percentage cliënten onder de armoedegrens, indien dit relevant is voor de doelgroep en de missie  

Clausule 4.2.7: percentage cliënten dat doorstroomt naar reguliere financiering, indien dit relevant is voor de doelgroep en de missie  

Clausule 4.2.8: percentage cliënten uit etnische minderheden of de autochtone bevolking, indien dit relevant is voor de doelgroep en de missie 

Clausule 4.2.9: percentage gefinancierde startende ondernemingen, indien dit relevant is voor de doelgroep en de missie 

Clausule 4.2.10: percentage cliënten dat een bijstandsuitkering ontvangt, indien dit relevant is voor de doelgroep en de missie 

## Gemeenschappelijke standaarden voor openbaarmaking

### Clausule 4.3

Het publiek heeft via een online gegevensbank toegang tot informatie over individuele microkredietverstrekkers, als bepaald in de gedragscode.


Verstrekkers wordt aangeraden deze informatie openbaar te maken in hun jaarverslagen en op andere toepasselijke fora.


### Clausule 4.4

Microkredietverstrekkers maken elk jaar de volgende indicatoren openbaar:

Clausule 4.4.1: aantal actieve kredietnemers 

Dit cijfer betreft het aantal personen dat op dat moment bij de verstrekker een leningssaldo heeft uitstaan of eerstverantwoordelijke is voor de terugbetaling van een deel van de bruto leningenportefeuille. Personen die meerdere leningen bij een verstrekker hebben, moeten als één kredietnemer worden geteld.


Clausule 4.4.2: het aantal en de waarde van de leningen die zijn verstrekt en uitstaan 

Clausule 4.4.3: de waarde van de actuele, bruto en netto leningenportefeuilles 

Clausule 4.4.4: Portfolio at Risk 

Verstrekkers maken de PAR voor 30 of 45 dagen openbaar.


Verstrekkers wordt aangeraden om PAR 30 openbaar te maken, omdat dit de internationaal erkende maat is.


Clausule 4.4.5: de totale waarde van de activa en passiva 


#### Clausule 4.4.6: operationele duurzaamheidsratio

Deze clausule wordt gezien als een **prioritaire clausule**, omdat transparantie met betrekking tot de prestaties belangrijk is om marktdiscipline bij te brengen en het vertrouwen in de sector te vergroten.

## 4 – Verslagleggingsstandaarden

Clausule 4.4.7: financiële duurzaamheidsratio 

Clausule 4.4.8: het percentage gesubsidieerde kosten per lening 

Clausule 4.4.9: het aantal kredietfunctionarissen en het (totale) aantal personeelsleden 

### **Clausule 4.5**

---


Microkredietverstrekkers leggen klachten van aanvragers en actieve en vroegere cliënten vast.

Alle kwesties die een aanvrager of een actieve of vroegere cliënt via de formele klachtenprocedures meldt, moeten als klacht worden geregistreerd.

### **Clausule 4.6**

**Microkredietverstrekkers rapporteren de volgende gegevens over klachten en maken deze openbaar:**

Clausule 4.6.1: het aantal klachten dat door aanvragers, actieve en vroegere cliënten is ingediend 

Clausule 4.6.2: het aantal klachten dat door aanvragers, actieve en vroegere cliënten is ingediend, als percentage van respectievelijk het aantal aanvragers, actieve en vroegere cliënten 

Deze clausule wordt gezien als een **prioritaire clausule**, omdat deze verslaglegging en openbaarmaking belangrijk zijn om marktdiscipline bij te brengen en de cliëntenzorg te verbeteren.

# 5 – Management- informatiesystemen

## Inleiding

Volgens het Handbook on Management Information Systems van het CGAP uit 1998 is een „management-informatiesysteem ... de reeks van processen en acties die komen kijken bij het vastleggen van ruwe gegevens, de verwerking van de gegevens tot bruikbare informatie, en de verspreiding van de informatie naar gebruikers in de benodigde vorm.” Een effectief en geschikt managementinformatiesysteem (MIS) kan microkredietverstrekkers helpen om hun cliënten efficiënter en op betrouwbaardere wijze van dienst te zijn.

Dit hoofdstuk van de gedragscode zet gemeenschappelijke standaarden voor het MIS van verstrekkers uiteen op het punt van de volledigheid en uitbreidbaarheid (wat betreft functies), de beveiliging en de ondersteuning van het personeel.



## Functionele volledigheid en uitbreidbaarheid

### Clausule 5.1

**Microkredietverstrekkers hebben een MIS dat de gegevens kan genereren die nodig zijn voor de volgende belangrijke management-, operationele- en financiële verslagen:**

Clausule 5.1.1: resultaatrekening 

Clausule 5.1.2: balans 

Clausule 5.1.3: dagelijkse rapporten, ratio's en trends met betrekking tot leningen en achterstallige vorderingen  

Deze clausule wordt gezien als een **prioritaire clausule**, omdat het opstellen van dergelijke verslagen van belang is voor de ondersteuning van de zakelijke activiteiten (bijvoorbeeld beheer van achterstallige vorderingen e.d.) en het bestuur van de microkredietverstrekker.

### Clausule 5.2

Microkredietverstrekkers hebben een MIS dat de verstrekker in staat stelt om het volledige scala van boekhoudactiviteiten uit te voeren.

Dit omvat het treffen van voorzieningen voor verliezen op leningen, het volgen van kasstromen, inkomsten en uitgaven.

### Clausule 5.3

Microkredietverstrekkers hebben een MIS dat werkt overeenkomstig de algemeen aanvaarde boekhoudkundige beginselen en erkende boekhoudnormen.

### Clausule 5.4

**Microkredietverstrekkers hebben een MIS dat toezicht kan houden op de kwaliteit en functies van de leningenportefeuille en deze kan beheren.**

Deze clausule wordt gezien als een **prioritaire clausule**, omdat een MIS met deze mogelijkheden een nuttig hulpmiddel is voor het toezicht op en het beheer van achterstallige vorderingen, in het bijzonder voor het kredietverlenende personeel en de directie.

Dit omvat het genereren van historische gegevens en specifieke informatie voor kredietfunctionarissen, alsmede voorzieningen voor het beheer van achterstallige vorderingen.

### Clausule 5.5

**Microkredietverstrekkers hebben een MIS dat informatie over cliënten kan beheren en onderhouden.**

Dit omvat de naam, het adres, het verleden, de geaggregeerde cliëntgegevens en relevante sociale prestatie-indicatoren.

Deze clausule wordt gezien als een **prioritaire clausule**, omdat een effectief beheer van cliëntgegevens belangrijk is voor een goed inzicht in het cliëntenbestand.

### Clausule 5.6

Microkredietverstrekkers hebben een MIS dat snel toegang kan geven tot relevante informatie voor de directie, het kredietverlenende personeel en leden van de raad van bestuur.

Dit betekent niet noodzakelijkerwijs dat de directie, het kredietverlenende personeel of de leden van de raad van bestuur direct via het MIS toegang moeten kunnen krijgen tot deze informatie. Het betekent

eerder dat het MIS voor al deze groepen relevante informatie moet kunnen produceren.

### Clausule 5.7



Microkredietverstrekkers hebben een MIS dat kan omgaan met nieuwe producten, meerdere kantoren, diensten en leveringskanalen.

Dit omvat het uitsplitsen en aggregeren van gegevens op het niveau van de kantoren, nieuwe methodologieën voor het verstrekken van leningen, valuta en verschillende typen rentevoeten. Dit geldt voor verstrekkers die met verschillende producten, kantoren, diensten en/of leveringskanalen werken of van plan zijn om dit te gaan doen.

### Clausule 5.8



Microkredietverstrekkers hebben, voor zover van toepassing en deel uitmakend van het plan van de instelling, een MIS dat berekend is op de geplande groei.

Dit betreft zowel groei in het uitgeleende volume als nieuwe filialen.

## Beveiliging en ondersteuning van het personeel

### Clausule 5.9



Microkredietverstrekkers beperken de toegang tot de in het MIS vastgelegde gegevens door middel van passende beveiligingssystemen.

Hierbij kan het gaan om (regelmatig gewijzigde) pin-codes, IP-controle en gelijkwaardige maatregelen..

### Clausule 5.10



Microkredietverstrekkers werken met verschillende toegangsniveaus voor gebruikers en met rapportage met behulp van in de gebruikersinterface geïntegreerde functies die zijn bestemd voor specifieke gebruikersniveaus.

Een belangrijk aspect hiervan is dat het niet mogelijk mag zijn dat één persoon in zijn eentje een heel proces doorloopt.

### Clausule 5.11



Microkredietverstrekkers hebben voorzieningen ingevoerd om afgesloten transacties, saldo's en overzichten veilig op te slaan en, indien nodig, informatie te herstellen.

Dit kan een regelmatige back-up en ingebouwde herstelmechanismen omvatten.

### Clausule 5.12



Microkredietverstrekkers hebben een MIS dat regelmatig een back-up kan maken.

Onder het maken van een back-up wordt het maken van kopieën van computerprogramma's en –bestanden verstaan, zodat deze kunnen worden gebruikt om de oorspronkelijke programma's en bestanden te herstellen wanneer gegevens verloren zijn gegaan.

### Clausule 5.13



Microkredietverstrekkers hebben waarborgen om illegale of accidentele wijziging van gegevensbestanden te voorkomen.

Zulke waarborgen kunnen zijn de beperking van gebruikers tot specifieke activiteiten, gebruikerswachtwoorden en het bijhouden van een logbestand met betrekking tot systeemschendingen.

### Clausule 5.14



Microkredietverstrekkers hebben een MIS dat een auditspoor kan genereren van cruciale processen en gegevenswijzigingen.

Het systeem moet aangeven wie bepaalde belangrijke acties heeft uitgevoerd of goedgekeurd, zoals het uitbetalen van leningen, het wijzigen van de hoogte van leningen of het herschikken van leningen.

### Clausule 5.15



Microkredietverstrekkers geven gebruikers van het MIS een opleiding en/of handboeken om hen te ondersteunen.

# Verklarende woordenlijst

Term	Definitie
Auditspoor	Een papieren of elektronisch spoor dat stap voor stap de geschiedenis van een transactie documenteert. Maakt het mogelijk om financiële gegevens te traceren van grootboek tot brondocument (bijvoorbeeld een factuur, ontvangstbewijs e.d.). Het grootboek is een verzamelplaats van boekhoudkundige informatie van een organisatie waarin een overzicht van alle financiële transacties gedurende de boekhoudperiode wordt gegeven.
De totale kosten van een lening	De totale kosten van een lening zijn de totale kosten van een schuldverplichting (lening); deze kunnen rentebetalingen en andere door de cliënt te betalen financieringskosten inhouden die bij de kredietverlener bekend zijn bij de toekenning van de lening.
Externe accountantscontrole	„Een <i>externe accountantscontrole</i> is een formele, onafhankelijke beoordeling van de financiële overzichten, documenten, transacties en bedrijfsactiviteiten van een entiteit, uitgevoerd door professionele accountants om de financiële overzichten en andere verslagen van de directie geloofwaardigheid te geven, de aansprakelijkheid voor donormiddelen te waarborgen, of de zwakke punten in de interne controles en systemen op te sporen. De reikwijdte van externe accountantscontroles kan aanzienlijk verschillen, naar gelang van de doelstellingen van de controle.” <sup>4</sup>
Gebonden middelen	Subsidies, investeringen of donaties waaraan de voorwaarde is verbonden dat de middelen op een bepaalde wijze of voor een bepaald doel worden gebruikt conform de wensen van de financier, zoals diensten. De middelen mogen dan worden gebruikt voor het leveren van een reeks diensten aan een specifieke doelgroep, of zij kunnen zijn geormerkt om bepaalde kosten te dekken (bijvoorbeeld loon, apparatuur e.d.).
Gedekte lening	Een gedekte lening is een lening in ruil waarvoor een activum als onderpand wordt gegeven. Als de lening niet wordt terugbetaald, kan de kredietverstrekker het onderpand gedwongen verkopen om eventuele verliezen terug te winnen.
Herfinanciering van leningen	Hieronder wordt verstaan de uitbetaling van leningen om de kredietnemer in staat te stellen eerdere leningen terug te betalen die hij of zij anders niet zou kunnen terugbetalen.
Herschikking van leningen	Het herschikken van leningen is het proces van het heronderhandelen of wijzigen van „de oorspronkelijk geplande betalingen van de hoofdsom”. <sup>5</sup>
Jaarlijkse algemene vergadering (JAV)	Vergadering van de directeuren en aandeelhouders van een vennootschap van rechtspersonen. De JAV (soms „jaarvergadering” genoemd) keurt, vaak conform wettelijke voorschriften, de jaarrekeningen goed, kiest de leden van de raad van bestuur en handelt andere zaken af.
Jaarlijks kostenpercentage	Het jaarlijks kostenpercentage dat in rekening wordt gebracht voor het lenen, uitgedrukt als één percentage dat de werkelijke jaarlijkse kosten van kapitaalverschaffing gedurende de looptijd van een lening vertegenwoordigt. Omvat alle vergoedingen of aanvullende kosten verband houdende met de transactie.

4 Bron: CGAP (1998). External Audits of Microfinance Institutions – A Handbook, Volume 1. Technical Tool Series nr. 3, december 1998.

5 Microfinance Consensus Guidelines.

Term	Definitie
Jaarrekeninganalyse	Proces van het identificeren van de financiële sterke en zwakke punten van een organisatie door verband te leggen tussen balansposten en de winst- en verliesrekening.
Kredietpercentage	Rentepercentage uitgedrukt als vast of variabel percentage dat op jaarbasis wordt toegepast op het bedrag van het opgenomen krediet.
Kredietrisico	Het risico verband houdende met inkomsten of kapitaal als gevolg van cliënten die zich niet aan de voorwaarden van de leningsovereenkomst houden. Dit is hoofdzakelijk het risico dat kredietnemers hun lening niet terugbetalen.
Ondernemingsplan	Een gedetailleerd document waarin de eerdere, actuele en toekomstige financiële en operationele doelstellingen van een onderneming of organisatie worden beschreven. Dient als routekaart die de richting van een organisatie voor een bepaalde tijdsperiode, doorgaans 3-5 jaar, beschrijft. Ligt ten grondslag aan de beleidslijnen en strategieën van de organisatie en wordt onderbouwd door financiële gegevens.
Onderpand	Onder traditioneel onderpand wordt doorgaans een eigendomsakte verstaan, terwijl een niet-traditioneel onderpand vaak persoonlijke garanties, bezittingen van huishoudens en gedwongen sparen betreft. Onder vervangend onderpand worden garanties van <i>peers</i> verstaan.
Ongebonden middelen	Subsidies, investeringen of donaties die naar eigen inzicht van de ontvangende organisatie kunnen worden besteed.
Portfolio at Risk (PAR)	De waarde van de uitstaande leningen met een of meer betalingen waarvoor de betalingstermijn meer dan een bepaald aantal dagen is overschreden. Vaak weergegeven als een ratio en verdeeld in categorieën voor het aantal dagen waarmee de betalingstermijn is overschreden.
Quorum	Minimumaantal functionarissen en leden van een comité of organisatie, doorgaans een meerderheid, dat aanwezig moet zijn om zakelijke transacties geldigheid te verlenen.
Risicomatrix	Een risicomatrix of -register identificeert risico's, bepaalt de waarschijnlijkheid en de ernst van de risico's (bijvoorbeeld laag, gemiddeld of hoog) en produceert een totaal risicoprofiel waarin de maten (waarschijnlijkheid en ernst) worden gecombineerd. Een verwant hulpmiddel is een risicobeheersingsmatrix, waarin de kwaliteit van de bestaande risicobeheersing op het punt van de controle van het risico is weergegeven (bijvoorbeeld sterk, acceptabel of zwak).
Variantieanalyse	Proces gericht op het berekenen van het verschil tussen de werkelijke en begrote of bedoelde niveaus van de kosten of inkomsten en op het identificeren van oorzaken van verschillen of variantie.

