



PL

Europejski kodeks dobrego postępowania w zakresie udzielania mikrokredytów



Wersja 2.5

Version 2.5 - November 2017

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

Luxembourg: Publications Office of the European Union, 2017

© European Union, 2017

Cover photo: © iStockphoto

Reuse is authorised provided the source is acknowledged.

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

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

PDF ISBN 978-92-79-93699-9 doi: 110.2767/68704 KE-06-18-083-PL-N

PRINT ISBN 978-92-79-93690-6 doi: 10.2767/729605 KE-06-18-083-PL-C

Europejski kodeks dobrego postępowania w zakresie udzielania mikrokredytów

Przedmowa

Europejski rynek mikrokredytów jest młodym i rozwijającym się sektorem o znacznym potencjale. Rynek ten jest jednak wciąż niejednorodny z uwagi na rozbieżności ram prawnych i instytucjonalnych w państwach członkowskich i zróżnicowanie podmiotów udzielających mikrokredytów. Mikrokredyty są w UE udzielane przez instytucje finansowe takie jak banki komercyjne, kasy oszczędnościowe, banki spółdzielcze i banki publiczne, lecz również przez szereg podmiotów niebankowych takich jak instytucje mikrofinansowe, fundacje, związki kredytowe, organizacje charytatywne, organizacje pozarządowe i inne.

W rezultacie praktyki w zakresie udzielania mikrokredytów różnią się znacznie w zależności od rodzaju instytucji udzielającej mikrokredytu, jej formy prawnej, środowiska, w którym działa, i jej własnej zdolności do stosowania prawidłowych i skutecznych procedur zarządzania.

W tych okolicznościach opracowanie ogólnie akceptowanego, dobrowolnego Europejskiego kodeksu dobrego postępowania w zakresie udzielania mikrokredytów zostało określone przez Komisję jako ważna część jej inicjatywy¹ na rzecz promowania najlepszych praktyk w dziedzinie mikrokredytu. Formułując wytyczne dotyczące dobrych praktyk oraz określając oczekiwania i wspólne standardy, Komisja pragnie wesprzeć sektor w stawianiu czoła wyzwaniom związanym z dostępem do długoterminowego finansowania, utrzymaniem i podnoszeniem jakości usług oraz przejściem w kierunku trwałości.

Zasady dotyczące ładu korporacyjnego i zarządzania przedstawione w niniejszym dokumencie nie są, ogólnie rzecz biorąc, nowe, lecz odzwierciedlają najlepsze praktyki w całym sektorze. Celem niniejszego dokumentu jest szczegółowy opis zestawu przyjętych standardów uznawanych w Unii Europejskiej za zasadnicze, jeśli chodzi o działalność i sprawozdawczość podmiotów udzielających mikrokredytów.

Prace nad stworzeniem Europejskiego kodeksu dobrego postępowania prowadzono² w ścisłym porozumieniu z wieloma zainteresowanymi stronami z sektora mikrofinansów, takimi jak podmioty dostarczające funduszy, inwestorzy, klienci, właściciele, prawodawcy czy organizacje partnerskie. W pracach tych wykorzystano wiedzę fachową i cenne doświadczenia zdobyte przez wiele podmiotów działających w sektorze mikrofinansów, w szczególności stowarzyszenia zawodowe Europejska Sieć Mikrofinansowania (EMN), Centrum Organizacji Pożyczkowych (MFC) i Zrzeszenie na rzecz Rozwoju Finansowania Wspólnot Lokalnych (CDFA).

Ufamy, że Europejski kodeks dobrego postępowania w zakresie udzielania mikrokredytów przyczyni się do szerzenia dobrych praktyk i dodatkowo poprawi ład korporacyjny i prawidłowe zarządzanie w sektorze mikrofinansów w Unii Europejskiej.

Dirk Ahner,
Dyrektor Generalny
Dyrekcja Generalna ds. Polityki Regionalnej
Komisja Europejska



Heinz Zourek,
Dyrektor Generalny
Dyrekcja Generalna ds. Przedsiębiorstw i Przemysłu
Komisja Europejska



¹ Komunikat „Europejska inicjatywa na rzecz rozwoju mikrokredytów dla wsparcia wzrostu gospodarczego i zatrudnienia” (COM(2007) 708 wersja ostateczna/2 z dnia 20.12.2007 r.).

² Europejski kodeks dobrego postępowania w zakresie udzielania mikrokredytów został opracowany przez dr. Karla Daysona i Pála Vika z Community Finance Solutions na Uniwersytecie Salford (Zjednoczone Królestwo) w ramach umowy podpisanej z Komisją Europejską.

Podziękowania

Organizacje wymienione poniżej w porządku alfabetycznym przyczyniły się do opracowania Europejskiego kodeksu dobrego postępowania w zakresie udzielania mikrokredytów.

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

Wielu innych uczestników było zaangażowanych we wspomniany proces za pośrednictwem kwestionariuszy.

Spis treści

0 kodeksie dobrego postępowania	9
Jak opracowano kodeks?.....	10
Dlaczego potrzebny jest kodeks dobrego postępowania dla podmiotów udzielających mikrokredytów w UE?	10
Których instytucji dotyczy kodeks dobrego postępowania?	10
Jaka jest docelowa grupa odbiorców kodeksu dobrego postępowania?.....	10
Jak korzystać z tego dokumentu?	11
Matryca ogólna.....	12
1 – Relacje z klientami i inwestorami	23
Wprowadzenie.....	24
Relacje z klientami	24
Dostarczanie klientowi wystarczających informacji	24
Prawa klienta.....	25
Unikanie nadmiernego zadłużenia klientów	25
Obsługa klienta	26
Etyczne postępowanie personelu i instytucji.....	26
Ochrona danych klienta.....	27
Relacje z inwestorami.....	27
2 – Ład korporacyjny	29
Wprowadzenie.....	30
Opracowanie biznesplanu.....	30
Zarząd.....	31
Niezależność zarządu.....	31
Obowiązki zarządu	32
Wpływ zarządu na podmiot udzielający mikrokredytów.....	32
Wybór i reprezentacja członków zarządu	33
Praktyczna organizacja pracy zarządu	33
Zarządzanie.....	34
Wiedza fachowa z dziedziny zarządzania i zarządzanie zasobami ludzkimi	34
Instrukcje robocze	34

Audyt zewnętrzny	35
3 – Zarządzanie ryzykiem	37
Wprowadzenie.....	38
Ramy zarządzania ryzykiem	38
Zarządzanie ryzykiem kredytowym	39
Planowanie jakości portfela	40
Zarządzanie ryzykiem nadużyć finansowych i zagrożeniem bezpieczeństwa.....	40
Funkcja audytu wewnętrznego	42
4 – Standardy sprawozdawczości	45
Wprowadzenie.....	46
Wspólne standardy sprawozdawczości finansowej.....	46
Wspólne standardy sprawozdawczości dotyczącej kwestii społecznych.....	48
Wspólne standardy ujawniania informacji	49
5 – Systemy informacji zarządczej	51
Wprowadzenie.....	52
Funkcjonalna kompletność i możliwość rozszerzenia.....	52
Bezpieczeństwo i wsparcie dla personelu	53
Glosariusz	54



0 kodeksie dobrego postępowania



Europejski kodeks dobrego postępowania w zakresie udzielania mikrokredytów zawiera zestaw standardów odnoszących się do zarządzania, ładu korporacyjnego, zarządzania ryzykiem, sprawozdawczości oraz relacji między klientami a inwestorami, wspólnych dla sektora mikrofinansów w Unii Europejskiej. Standardy te działają na korzyść klientów, inwestorów, podmiotów dostarczających funduszy, właścicieli, prawodawców i organizacji partnerskich.

Jak opracowano kodeks?

Kodeks czerpie z uznanych najlepszych praktyk w sektorze mikrofinansowania i został opracowany w ścisłej współpracy z sektorem mikrokredytów w UE i z zainteresowanymi stronami działającymi w tym zakresie. Przy opracowywaniu kodeksu dobrego postępowania kierowano się następującymi zasadami:

- Nacisk na wprowadzenie konkretnej i wymiernej treści, w oparciu o którą kierownicy i zarząd podmiotu udzielającego mikrokredytów mogą podejmować działania na rzecz usprawnienia swych organizacji.
- Nacisk na opracowanie kodeksu, który byłby dostosowany do zróżnicowania podmiotów udzielających mikrokredytów w UE pod względem warunków rynkowych, form instytucjonalnych i ram prawnych.
- Nacisk na podnoszenie standardów poprzez zrównoważenie potrzeby wprowadzenia najlepszych praktyk z realistycznymi bieżącymi oczekiwaniami kredytodawców.

Dlaczego potrzebny jest kodeks dobrego postępowania dla podmiotów udzielających mikrokredytów w UE?

Powodem, dla którego opracowano kodeks, była konstatacja, że z uwagi na rozbieżne ramy prawne regulujące działalność podmiotów udzielających mikrokredytów w UE potrzebny jest ujednocający zestaw oczekiwań i standardów wspólny dla całego sektora. Celem jest przysporzenie korzyści samemu sektorowi, jak i działającym w nim podmiotom dostarczającym funduszy, inwestorom, klientom, właścicielom, prawodawcom i organizacjom partnerskim. W kodeksie sformułowano wytyczne dotyczące dobrych praktyk, dzięki którym sektor będzie mógł lepiej stawiać czoła wyzwaniom związanym z dostępem do długoterminowego finansowania, utrzymaniem i podnoszeniem jakości usług oraz przejściem w kierunku trwałości.

Celem kodeksu nie jest wprowadzenie ani zastąpienie obowiązujących regulacji dotyczących podmiotów udzielających mikrokredytów. Ma on na celu wyszczególnienie zestawu wspólnych standardów odnoszących się do działalności i sprawozdawczości podmiotów udzielających mikrokredytów.

Których instytucji dotyczy kodeks dobrego postępowania?

Kodeks dobrego postępowania dotyczyć ma przede wszystkim niebankowych podmiotów udzielających mikrokredytów, które udzielają mikroprzedsiębiorcom kredytów o wysokości do 25 000 euro. Sektor mikrokredytów w UE jest jednak zróżnicowany pod względem wielkości, struktury instytucjonalnej i rynków, na których działa. W związku z tym nie wszystkie praktyki można uznać za dobre lub nawet możliwe do zastosowania przez wszystkie podmioty udzielające mikrokredytów. W niektórych przypadkach mogą już obowiązywać regulacje obejmujące niektóre dziedziny i praktyki. Dostrzeżono to w kodeksie i w stosownych przypadkach określa się w nim rodzaj instytucji, których dany punkt nie dotyczy.

Jaka jest docelowa grupa odbiorców kodeksu dobrego postępowania?

Niniejszy kodeks dobrego postępowania przeznaczony jest dla kierowników, dyrektorów i klientów podmiotów udzielających mikrokredytów, ich inwestorów, podmiotów dostarczających im funduszy, ich właścicieli, prawodawców i organizacji partnerskich. Jest on pomyślany jako narzędzie dla członków zarządów i kierowników podmiotów udzielających mikrokredytów oraz stron zainteresowanych ich działalnością, służące usprawnieniu działalności sektora. Dla klientów jest on narzędziem zapewniającym uczciwe i etyczne traktowanie. Inwestorom i podmiotom dostarczającym funduszy zapewnia on działanie sektora zgodne z przejrzystymi i ogólnounijnymi standardami spr-

wodzawczości. Dla prawodawców kodeks stanowi pewną gwarancję, że funkcjonowanie sektora opiera się na prawidłowych praktykach i zasadach działalności gospodarczej i że jest on dobrze zarządzany.

Jak korzystać z tego dokumentu?

Kodeks dzieli się na pięć sekcji:

- Relacje z klientami i inwestorami: Sekcja ta dotyczy zobowiązań podmiotów udzielających mikrokredytów wobec klientów i inwestorów oraz praw klientów i inwestorów.
- Ład korporacyjny: Sekcja ta dotyczy standardów odnoszących się zarówno do kierownictwa, jak i zarządów podmiotów udzielających mikrokredytów.
- Wspólne standardy sprawozdawczości: W sekcji tej wyszczególniono wskaźniki, które podmioty udzielające mikrokredytów muszą gromadzić, zgłaszać i ujawniać.
- Systemy informacji zarządczej: W sekcji tej wyszczególniono wspólne standardy dotyczące systemów informacji zarządczej.
- Zarządzanie ryzykiem: W sekcji tej wyszczególniono wspólne podejście i procedurę dotyczące zarządzania ryzykiem.

Poszczególne punkty mają następujący wygląd:

Punkt 1.1



W przypadku kredytów udzielanych na okres 12 miesięcy lub dłuższy, podmioty udzielające mikrokredytów przedstawiają swym klientom jasne i ścisłe informacje na temat ich kredytu w sprawozdaniu rocznym.

W sprawozdaniu rocznym należy podać spłaconą kwotę (odsetki i kwotę główną), pozostałe saldo (odsetki i kwotę główną) oraz strukturę pozostałych płatności (harmonogram, kwoty, odsetki i kwotę główną). Sprawozdanie roczne można przekazać drogą elektroniczną, w postaci papierowej lub osobiście.

Punkty priorytetowe –

W dokumencie niektóre punkty zostały określone jako priorytetowe. Uważa się, że punkty te mają szczególne znaczenie, a ich wygląd jest następujący:







Punkt 1.2




Podmioty udzielające mikrokredytów będą ujawniać koszty kredytu w umowie kredytowej w postaci Całkowitego Kosztu Kredytu

Niniejszy punkt został uznany za **punkt priorytetowy**, ponieważ ujawnienie całkowitego kosztu udzielenia kredytu ma kluczowe znaczenie dla umożliwienia klientom podejmowania świadomych decyzji finansowych. Całkowity Koszt Kredytu (CKK) to łączna opłata za podjęcie zobowiązania dłużnego (pożyczki), która może obejmować odsetki oraz inne opłaty, jakie klient musi uiścić, oraz która jest znana kredytodawcy w momencie wypłaty pożyczki. CKK jest wyrażany w ujęciu wartościowym. CKK powinien być wykazany w ofercie, zestawieniach informacji oraz innych dokumentach udostępnianych przed zawarciem umowy, jak również w obowiązującej umowie kredytowej.

Stopień trudności –

Stopień trudności związanych z wdrożeniem danego punktu oznaczony jest symbolem  (niska trudność),   (średnia trudność) i    (wysoka trudność).

Dotyczy wyłącznie dużych instytucji –

Jeśli dany punkt ma zastosowanie tylko wobec dużych instytucji, jest to oznaczone symbolem  podanym po punkcie. Duże instytucje definiuje się w kodeksie jako kredytodawców posiadających ponad 7 000 aktywnych kredytobiorców³ oraz ponad 70 pracowników. W dodatkowych wskazówkach do punktów czyni się także odniesienie do małych i średnich kredytodawców. Mali kredytodawcy oznaczają organizacje posiadające mniej niż 4 000 klientów i mniej niż 35 pracowników, natomiast średni kredytodawcy posiadają od 4 000 do 7 000 klientów i od 35 do 70 pracowników.

Wszystkie punkty w streszczonej postaci podano w matrycy znajdującej się na początku niniejszego dokumentu. Punkty priorytetowe oznaczono w matrycy pogrubioną czerwoną czcionką.

W glosariuszu wyjaśniono również niektóre z użytych terminów.

³ Aktywni kredytobiorcy to osoby, które aktualnie mają do spłacenia pozostałe saldo kredytu udzielonego przez podmiot udzielający mikrokredytów, lub odpowiadają w pierwszej kolejności za spłatę dowolnej części portfela brutto kredytów. Poszczególnych kredytobiorców posiadających więcej niż jeden kredyt należy liczyć jako jednego kredytobiorcę.

Matryca ogólna

Numer punktu	Punkt	Priorytet	Trudność	Tylko duże	Strona
I. Relacje z klientami i inwestorami					
Wystarczające informacje dla klientów					
<i>Podmioty udzielające mikrokredytów...</i>					
1.1	podają w reklamach koszty		🏠		24
1.2	będą ujawniać koszty kredytu w umowie kredytowej w postaci Całkowitego Kosztu Kredytu	P	🏠		24
1.3	przekazują klientom zestaw informacji przed zawarciem umowy		🏠		24
1.4	przedstawiają jasne informacje w sprawozdaniu rocznym na temat kredytu		🏠 🏠 🏠		24
1.5	stosują środki dla zapewnienia klientom zrozumienia warunków i procedury		🏠 🏠		24
Prawa klienta					
<i>Klienci mają prawo do...</i>					
1.6	odstąpienia od umowy kredytu lub jego spłaty w ciągu 14 dni	P	🏠 🏠		25
1.7	dysponowania wystarczającym czasem na zapoznanie z warunkami umowy i zadawanie pytań		🏠		25
1.8	przedterminowej spłaty		🏠 🏠		25
1.9	tego, by ich historia kredytowa została zgłoszona do krajowego biura kredytowego		🏠 🏠		25
Unikanie nadmiernego zadłużenia klientów					
<i>Podmioty udzielające mikrokredytów...</i>					
1.10	oceniają zdolność spłaty i zdolność kredytową		🏠 🏠		25
1.11	prowadzą politykę kredytową odnoszącą się do progów zadłużenia kredytobiorców		🏠 🏠		25
1.12	niezwłocznie informują kredytobiorców o braku spłaty lub niedopłacie		🏠		25

Numer punktu	Punkt	Priorytet	Trudność	Tylko duże	Strona
Obsługa klienta					
<i>Podmioty udzielające mikrokredytów...</i>					
1.13	poddają regularnej ocenie zadowolenie klienta		■■■		26
1.14	posiadają politykę, w myśl której skargi klientów należy zbadać		■■		26
1.15	dysponują mechanizmem rozpatrywania skarg klientów	P	■		26
1.16	zapewniają klientom informacje na temat prawa do złożenia skargi		■		26
Etyczne postępowanie personelu i instytucji					
<i>Podmioty udzielające mikrokredytów...</i>					
1.17	nie stosują dyskryminacji przy wyborze klientów oraz ich traktowaniu		■		26
1.18	określają dopuszczalne i niedopuszczalne praktyki windykacyjne		■■		26
1.19	posiadają jasno sprecyzowaną politykę dotyczącą dopuszczalnych zastawów tytułem zabezpieczenia		■		26
1.20	przeprowadzają regularnie ocenę pracowników		■		27
Ochrona danych klienta					
<i>Podmioty udzielające mikrokredytów...</i>					
1.21	posiadają sformułowaną na piśmie politykę prywatności dotyczącą danych klienta		■■		27
1.22	posiadają systemy służące do ochrony osobistych i finansowych informacji dotyczących klientów		■■		27
1.23	szkolą personel w zakresie ochrony osobistych i finansowych informacji dotyczących klientów		■■		27
1.24	informują klientów o sposobie, w jaki wykorzystywane są informacje, oraz o prawie do cofnięcia zezwolenia na ich użycie		■		27
1.25	wymagają pisemnej zgody klientów do publicznego udostępnienia informacji		■		27
Relacje z inwestorami					
<i>Podmioty udzielające mikrokredytów...</i>					
1.26	zobowiązują się nie wprowadzać inwestorów w błąd		■		27
1.27	udzielają inwestorom odpowiednich informacji umożliwiających im podjęcie świadomych decyzji		■		27
1.28	starają się zwracać do inwestorów posiadających środki umożliwiające zrozumienie ryzyka		■		27
1.29	przedsiębiorzą kroki dla zweryfikowania tożsamości inwestorów, aby zapobiegać praniu pieniędzy		■		28

Numer punktu	Punkt	Priorytet	Trudność	Tylko duże	Strona
II. Ład korporacyjny					
Planowanie biznesowe					
<i>Podmioty udzielające mikrokredytów...</i>					
2.1	tworzą biznesplan, który jest poddawany regularnemu przeglądowi				30
2.2	tworzą biznesplan obejmujący okres co najmniej 3-5 lat				30
2.3	tworzą biznesplan obejmujący co najmniej określone aspekty prowadzonej działalności				30
2.4	mierzają, ujawniają i poprawiają swe wyniki finansowe i społeczne				30
2.5	stosują narzędzia kontroli zarządzania i oceny sprawności zarządzania				30
Zarząd					
2.6	Podmioty udzielające mikrokredytów posiadają radę dyrektorów lub równoważny organ				31
2.7	Zarząd posiada komitet audytowy lub nadzorczy				31
<i>Komitet audytowy lub nadzorczy...</i>					
2.8	jest niezależny od kierownictwa				31
2.9	raz do roku odbywa posiedzenie z audytorami zewnętrznymi				31
2.10	dysonuje fachową wiedzą z zakresu analizy finansowej i rachunkowości				31
<i>Zarząd...</i>					
2.11	posiada określoną minimalną liczbę członków				31
2.12	składa się w większości z niezależnych członków				31
2.13	jest wybierany przez walne zgromadzenie lub równoważny organ				32
2.14	jest oceniany przez walne zgromadzenie lub równoważny organ				32
2.15	nadzoruje działanie kadry kierowniczej wyższego szczebla				32
2.16	odpowiada za przestrzeganie przepisów ustawowych i wykonawczych				32
2.17	ocenia, czy kredytodawca realizuje swą misję i biznesplan				32
2.18	regularnie nadzoruje wyniki finansowe				32
2.19	jest reprezentowany w komisji kwalifikacyjnej przy zatrudnianiu dyrektora generalnego				32
2.20	ma prawo weta w stosunku do nominacji kierownictwa wykonawczego				32

Numer punktu	Punkt	Priorytet	Trudność	Tylko duże	Strona
2.21	podejmuje decyzję dotyczącą poziomu wynagrodzenia na stanowiskach kierownictwa wykonawczego		👤 👤		32
2.22	zatwierdza wszelkie zmiany w polityce cenowej		👤		32
2.23	otrzymuje dane dotyczące jakości portfela i wyników finansowych		👤		33
2.24	składa się z członków posiadających orientację w bankowości i finansach		👤 👤	⚠️	33
2.25	składa się z członków posiadających orientację w kwestii ryzyka kredytowego		👤 👤	⚠️	33
<i>Podmioty udzielające mikrokredytów...</i>					
2.26	posiadają zasady wykluczające niewłaściwe osoby z możliwości zostania członkami zarządu		👤		33
2.27	posiadają zasady określające kadencje i rotację		👤		33
2.28	wymagają ujawniania konfliktów interesów u członków zarządu		👤		33
2.29	mają członków zarządu o kwalifikacjach w dziedzinie finansów, biznesu, zarządzania i prawa		👤 👤	⚠️	33
<i>Zarząd...</i>					
2.30	odbywa posiedzenie co najmniej cztery razy do roku		👤		33
<i>Podmioty udzielające mikrokredytów...</i>					
2.31	ustalają takie kworum, aby personel ani kierownictwo nie miały większości w zarządzie		👤 👤		33
2.32	ujawniają w sprawozdaniu rocznym odsetek kredytów udzielanych powiązanym stronom		👤 👤		34
Zarządzanie					
2.33	Kierownictwo ma kwalifikacje do sprawowania kluczowych funkcji zarządczych		👤		34
<i>Podmioty udzielające mikrokredytów...</i>					
2.34	posiadają plan zastąpienia kierownictwa wykonawczego		👤 👤		34
2.35	posiadają politykę personalną określoną w podręcznikach dotyczących polityki kadrowej		👤 👤	⚠️	34
2.36	posiadają formalny program szkoleń i program integracji nowych pracowników		👤 👤		34
2.37	posiadają instrukcje robocze obejmujące operacje finansowe i zarządzanie		👤 👤		34
2.38	posiadają instrukcje robocze obejmujące postępowanie ze środkami finansowymi		👤 👤 👤	⚠️	34

Numer punktu	Punkt	Priorytet	Trudność	Tylko duże	Strona
Audyt zewnętrzny					
2.39	Podmioty udzielające mikro kredytów raz do roku poddawane są audytowi zewnętrznemu				35
2.40	Audytora posiada odpowiednie kwalifikacje				35
2.41	Audyt zewnętrzny przebiega zgodnie z krajowymi lub międzynarodowymi standardami audytu				35
2.42	Audytowi zewnętrznemu towarzyszy pismo sporządzone przez audytora				35
2.43	Podmiot udzielający mikro kredytu podejmuje działania w odniesieniu do kwestii poruszonych przez audytora				35
III. Zarządzanie ryzykiem					
Ramy zarządzania ryzykiem					
<i>Podmioty udzielające mikro kredytów...</i>					
3.1	stosują procesy służące określaniu, ocenie i priorytetyzacji ryzyka				38
3.2	mianują wysokiego rangą członka kierownictwa odpowiadającego za zarządzanie ryzykiem				38
3.3	przydzielają odpowiedzialność za sprawowanie kontroli ryzyka				38
3.4	przydzielają odpowiedzialność za śledzenie odpowiednich danych i dostarczanie ich kierownictwu				38
Zarządzanie ryzykiem kredytowym					
<i>Podmioty udzielające mikro kredytów...</i>					
3.5	uwzględniają ryzyko przy opracowywaniu produktów kredytowych				39
3.6	ograniczają ryzyko kredytowe poprzez wymóg zatwierdzenia wszystkich kredytów przez dwie osoby				39
3.7	oceniają ogólne narażenie w związku z koncentracjami ryzyka kredytowego				40
3.8	dopilnowują, by mechanizmy motywowania pracowników nie były związane wyłącznie z ustanowieniem kredytów				40
3.9	mierzą i śledzą wyniki w zakresie jakości portfela				40
3.10	dokonują regularnego przeglądu stawek rezerwy na straty kredytowe i metodyki ustalania tej rezerwy				40
3.11	ujawniają metodykę ustalania rezerwy na straty kredytowe podmiotom dostarczającym funduszy i inwestorom				40
3.12	posiadają jasno sprecyzowaną politykę dotyczącą odpisów i stosują ją konsekwentnie				40

Numer punktu	Punkt	Priorytet	Trudność	Tylko duże	Strona
Zarządzanie ryzykiem nadużyć finansowych i zagrożeniem bezpieczeństwa					
<i>Podmioty udzielające mikrokredytów...</i>					
3.13	określają limity kredytowe stosowane na różnych stanowiskach urzędniczych i w komitetach kredytowych		🏠		40
3.14	posiadają procedury zmiany harmonogramów spłaty kredytów		🏠 🏠		41
3.15	posiadają politykę i procedury dotyczące postępowania z zabezpieczeniami		🏠 🏠		41
3.16	posiadają politykę klasyfikacji operacji prowadzonych na rachunkach funduszy ograniczonego i nieograniczonego wykorzystania		🏠 🏠 🏠		41
3.17	ograniczają obrót gotówkowy, korzystając z banków lub stosując przelewy elektroniczne		🏠 🏠		41
3.18	wprowadzają następujące środki w przypadku obrotu gotówkowego...				42
3.18.1	wystarczające środki bezpieczeństwa dla ochrony gotówki i aktywów		🏠 🏠		42
3.18.2	znormalizowane i jednolite procedury transakcji gotówkowych		🏠 🏠		42
3.18.3	podział obowiązków dotyczących obsługi i rejestrowania transakcji gotówkowych		🏠 🏠		42
3.19	rozdzielają obowiązki dotyczące zatwierdzania i wypłaty kredytów		🏠		42
Audyt wewnętrzny					
3.20	Podmioty udzielające mikrokredytów posiadają jasno sprecyzowaną funkcję audytu wewnętrznego dostosowaną do wielkości organizacji	P	🏠 🏠 🏠		42
3.21	Audyt wewnętrzny składa sprawozdanie bezpośrednio zarządowi		🏠		42
3.22	W ramach audytu wewnętrznego ustala się...				43
3.22.1	wiarygodność istniejących informacji		🏠 🏠		43
3.22.2	wiarygodność i ścisłość informacji finansowych i operacyjnych		🏠 🏠		43
3.22.3	naruszenia kontroli wewnętrznej		🏠 🏠		43
3.22.4	istnienie niekontrolowanego ryzyka		🏠 🏠 🏠		43
3.23	Audyt wewnętrzny przeprowadza się regularnie		🏠 🏠	⚠️	43
IV. Wspólne standardy sprawozdawczości					
Wspólne standardy sprawozdawczości finansowej					

Numer punktu	Punkt	Priorytet	Trudność	Tylko duże	Strona
<i>Podmioty udzielające mikrokredytów...</i>					
4.1	stosują się do wspólnego sposobu pomiaru i zgłaszania:				46
4.1.1	portfela bieżącego kredytów		■		46
4.1.2	portfela brutto kredytów		■		46
4.1.3	portfela netto kredytów		■		46
4.1.4	aktywnych kredytobiorców		■ ■		46
4.1.5	wpływów finansowych		■ ■		46
4.1.6	wpływów bieżących		■ ■		46
4.1.7	wydatków na personel		■		47
4.1.8	kosztów administracyjnych		■		47
4.1.9	wydatków finansowych		■		47
4.1.10	portfela zagrożonego	P	■		47
4.1.11	odpisów		■		47
4.1.12	rezerwy na straty z tytułu utraty wartości i rezerwy na straty kredytowe		■		47
4.1.13	aktywów		■		47
4.1.14	pasywów		■		47
4.1.15	bieżącego współczynnika trwałości	P	■		48
4.1.16	współczynnika trwałości finansowej		■ ■		48
4.1.17	dostosowań współczynników trwałości ze względu na subwencje		■ ■ ■		48
Wspólne standardy sprawozdawczości dotyczącej kwestii społecznych					
<i>Podmioty udzielające mikrokredytów...</i>					
4.2	podają do publicznej wiadomości...				
4.2.1	misję społeczną	P	■		48
4.2.2	średnią wielkość wypłaconych kredytów		■		48
4.2.3	medianę wielkości kredytów jako procent dochodu narodowego brutto		■		48
jeśli jest istotny ze względu na rynek docelowy i misję...					
4.2.4	procent klientów będących kobietami		■		48
4.2.5	procent klientów z terenów wiejskich		■		48
4.2.6	procent klientów ubogich		■ ■		48
4.2.7	procent klientów przechodzących do tradycyjnego sektora finansowego		■ ■		48

Numer punktu	Punkt	Priorytet	Trudność	Tylko duże	Strona
4.2.8	procent klientów należących do mniejszości etnicznych lub ludności autochtonicznej		■		48
4.2.9	procent finansowanych nowych przedsiębiorstw		■		48
4.2.10	procent klientów korzystających ze świadczeń socjalnych		■		49
Wspólne standardy ujawniania informacji					
4.3	Członkowie społeczeństwa mają możliwość dostępu do informacji		■		49
<i>Podmioty udzielające mikrokredytów...</i>					
4.4	podają do publicznej wiadomości...				
4.4.1	liczbę aktywnych kredytobiorców		■		49
4.4.2	liczbę i wartość kredytów wydanych i jeszcze nie spłaconych		■		49
4.4.3	wartość portfela bieżącego, portfela brutto i portfela netto		■		49
4.4.4	portfel zagrożony		■		49
4.4.5	wartość łączną aktywów i pasywów		■		49
4.4.6	bieżący współczynnik trwałości	P	■		49
4.4.7	współczynnik trwałości finansowej		■		49
4.4.8	procent kosztów na kredyt subwencionowany		■		49
4.4.9	liczbę urzędników ds. obsługi kredytów i (łącznie) liczbę pracowników		■		49
4.5	rejestrują skargi składane przez wnioskodawców oraz dawnych i obecnych klientów		■		49
4.6	podają do publicznej wiadomości dane dotyczące skarg	P			49
4.6.1	liczbę skarg składanych przez wnioskodawców oraz dawnych i obecnych klientów		■		49
4.6.2	skargi wyrażone jako procent wnioskodawców oraz dawnych i obecnych klientów		■		49
V. Systemy informacji zarządczej					
Funkcjonalna kompletność i możliwość rozszerzenia					
<i>Podmioty udzielające mikrokredytów posiadają system informacji zarządczej, który...</i>					
5.1	generuje podstawowe raporty bieżące i finansowe	P			52
5.1.1	rachunek zysków i strat		■		52
5.1.2	bilans		■		52

Numer punktu	Punkt	Priorytet	Trudność	Tylko duże	Strona
5.1.3	dzienne raporty, współczynniki i tendencje dotyczące kredytów i przeterminowanych płatności		👤 👤		52
5.2	umożliwia kredytodawcy wykonywanie pełnego zakresu czynności księgowych		👤 👤		52
5.3	działa zgodnie z uznanymi standardami rachunkowości		👤		52
5.4	umożliwia nadzorowanie jakości i funkcji portfela kredytów i zarządzanie nimi	P	👤 👤		52
5.5	umożliwia zarządzanie informacjami o klientach i zachowywanie ich	P	👤		52
5.6	pozwala na ułatwienie kierownictwu, personelowi i zarządowi szybkiego dostępu do odpowiednich informacji		👤 👤		52
5.7	pozwala na obsługę i włączanie nowych produktów, sieci biur, usług i kanałów dystrybucji		👤 👤		53
5.8	umożliwia sprostanie planowanemu wzrostowi		👤 👤		53
Bezpieczeństwo i wsparcie dla personelu					
<i>Podmioty udzielające mikrokredytów...</i>					
5.9	ograniczają dostęp do danych zgromadzonych przez system informacji zarządczej		👤 👤		53
5.10	w swej działalności stosują różne poziomy dostępu użytkownika		👤 👤		53
5.11	posiadają rozwiązania umożliwiające przechowywanie i odzyskiwanie informacji		👤 👤		53
5.12	posiadają system informacji zarządczej umożliwiający regularne tworzenie kopii zapasowych		👤 👤		53
5.13	posiadają zabezpieczenia zapobiegające niedozwolonej lub przypadkowej modyfikacji plików danych		👤 👤		53
5.14	posiadają system informacji zarządczej pozwalający na tworzenie ścieżki audytu dotyczącej kluczowych operacji		👤 👤		53
5.15	zapewniają personelowi szkolenia lub podręczniki		👤 👤		53





1 – Relacje z klientami i inwestorami



Wprowadzenie

Podmioty udzielające mikrokredytów mają jasne zobowiązania wobec klientów i inwestorów. Pomyślność klientów jest ściśle związana z misją podmiotów udzielających mikrokredytów, którą stanowi walka z ubóstwem oraz wykluczeniem społecznym i finansowym, a inwestorzy prywatni i publiczni odgrywają coraz większą rolę w finansowaniu tego sektora. Ustalenie zasad regulujących traktowanie klientów oraz zasad zapewniających przejrzystość i wiarygodność w relacjach z inwestorami ma więc ogromne znaczenie. W niniejszej sekcji kodeksu określono szereg zobowiązań podmiotów udzielających mikrokredytów wobec ich klientów i inwestorów. Obejmuje to uczciwy i przejrzysty proces udzielania kredytu, prawo do odszkodowania, unikanie nadmiernego zadłużenia klientów, ochronę danych klientów oraz przejrzystość w stosunku do inwestorów.

Relacje z klientami

Dostarczanie klientowi wystarczających informacji

Punkt 1.1

Podmioty udzielające mikrokredytów podają w swych reklamach koszty udzielenia kredytu.

Obejmuje to stopę kredytu, należności oraz ilustracyjny przykład.

Punkt 1.2

Podmioty udzielające mikrokredytów będą ujawniać koszty kredytu w umowie kredytowej w postaci Całkowitego Kosztu Kredytu

Niniejszy punkt został uznany za **punkt priorytetowy**, ponieważ ujawnienie całkowitego kosztu udzielenia kredytu ma kluczowe znaczenie dla umożliwienia klientom podejmowania świadomych decyzji finansowych. Całkowity Koszt Kredytu (CKK) to łączna opłata za podjęcie zobowiązania dłużnego (pożyczki), która może obejmować odsetki oraz inne opłaty, jakie klient musi uiścić, oraz która jest znana kredytodawcy w momencie wypłaty pożyczki. CKK jest wyrażany w ujęciu wartościowym. CKK powinien być wykazany w ofercie, zestawieniach informacji oraz innych dokumentach udostępnianych przed zawarciem umowy, jak również w obowiązującej umowie kredytowej.

Punkt 1.3

Podmioty udzielające mikrokredytów udzielają klientom następujących informacji przed zawarciem umowy i umieszczają je w umowie kredytu:

- Punkt 1.3.1: Tożsamość i adres kredytodawcy
- Punkt 1.3.2: Kwota
- Punkt 1.3.3: Okres obowiązywania umowy kredytu
- Punkt 1.3.4: Stopa kredytu
- Punkt 1.3.5: Całkowita kwota do zapłaty
- Punkt 1.3.6: Należności za opóźnienia w spłacie
- Punkt 1.3.7: Prawo do przedterminowego odstąpienia od umowy
- Punkt 1.3.8: Praktyki w zakresie windykacji należności

Punkt 1.4

W przypadku kredytów udzielanych na okres 12 miesięcy lub dłuższy, podmioty udzielające mikrokredytów przedstawiają swym klientom jasne i ściśle informacje na temat ich kredytu w sprawozdaniu rocznym.

W sprawozdaniu rocznym należy podać spłaconą kwotę (odsetki i kwotę główną), pozostałe saldo (odsetki i kwotę główną) oraz strukturę pozostałych płatności (harmonogram, kwoty, odsetki i kwotę główną). Sprawozdanie roczne można przekazać drogą elektroniczną, w postaci papierowej lub osobiście.

Punkt 1.5

Podmioty udzielające mikrokredytów stosują odpowiednie środki dla zapewnienia klientom pełnego zrozumienia produktów, procedury oraz warunków umowy.

W stosownych przypadkach i w razie potrzeby może to obejmować szkolenie personelu mającego do czynienia z klientami w zakresie skutecznej komunikacji ze wszystkimi klientami lub odczytywanie umów na głos dla klientów niedowidzących lub niepiśmiennych oraz dostarczanie materiałów w miejscowych językach.

Prawa klienta

Punkt 1.6



Klienci mają prawo do

- a) odstąpienia od umowy kredytu w ciągu 14 dni kalendarzowych od jej podpisania, albo**
- b) spłaty całości zaciągniętego kredytu bez ponoszenia dodatkowych kosztów, w ciągu 14 dni kalendarzowych od podpisania umowy kredytu, bez obowiązku podawania przyczyny.**

Niniejszy punkt został uznany za **punkt priorytetowy**, ponieważ jest to ważne i powszechnie uznawane prawo klienta. Prawo to zapisuje się w umowie kredytu.

Punkt 1.7



Klientom daje się wystarczający czas na zapoznanie z warunkami umowy i umożliwia zadawanie pytań i uzyskanie odpowiedzi przed jej podpisaniem.

Punkt 1.8



Klienci mają prawo do przedterminowej spłaty, jednak podmiot udzielający mikrokredytu może domagać się odszkodowania za uzasadnione koszty związane z przedterminową spłatą.

Prawo to zapisuje się w umowie kredytu. Koszty związane z przedterminową spłatą również należy określić w umowie kredytu.

Punkt 1.9



Klienci mają prawo do tego, by ich historia kredytowa powstała z upływem czasu u danego podmiotu udzielającego mikrokredytów została zgłoszona do krajowych biur kredytowych i baz danych kredytowych, o ile takowe istnieją.

W stosownych przypadkach prawo to należy określić w umowie kredytu. Ma ono na celu umożliwienie klientom uzyskania oceny kredytowej. Niniejszy punkt ma zastosowanie jedynie w państwach, w których istnieją krajowe biura kredytowe i bazy danych kredytowych gromadzące dane na temat korzystnej historii kredytowej.

Unikanie nadmiernego zadłużenia klientów

Punkt 1.10



Podmioty udzielające mikrokredytów oceniają zdolność spłaty i zdolność kredytową na podstawie wystarczających informacji pochodzących od wnioskodawcy, z bazy danych lub od konkurencji.

Musi to obejmować co najmniej obliczenie kapitału obrotowego klienta, nadwyżki przedsiębiorstwa i gospodarstwa domowego oraz aktywów i pasywów. Należy również przeprowadzić dochodzenie dotyczące zdolności ukończenia projektu. Korzystanie w tym zakresie z wewnętrznych usług rozwoju przedsiębiorczości lub z pomocy partnerów zewnętrznych przy wspomnianej ocenie uznawane jest za dobrą praktykę.

Punkt 1.11



Podmioty udzielające mikrokredytów prowadzą politykę kredytową umożliwiającą uzyskanie jasnych wskazówek co do progów zadłużenia kredytobiorców i dopuszczalnych poziomów zadłużenia z innych źródeł.

W polityce kredytowej można przedstawiać proggi zadłużenia, którym kredytobiorca może w myśl uzasadnionych oczekiwań dysponować. Ocenę taką należy przeprowadzać w oparciu o realistyczną ocenę dochodu do dyspozycji, z uwzględnieniem fluktuacji oraz biorąc poprawkę na inne długi.

Punkt 1.12



Jeżeli ma miejsce istotny brak spłaty lub niedopłata przekraczające wartość miesięcznej raty kredytu, podmiot udzielający kredytu powinien niezwłocznie poinformować kredytobiorcę o braku spłaty lub niedopłacie, korzystając z odpowiedniego środka komunikacji.

Obejmuje to daną kwotę, stopę kredytu oraz kary, należności i odsetki mające zastosowanie w przypadku zaległych płatności.

Obsługa klienta

Punkt 1.13



Podmioty udzielające mikrokredytów poddają regularnej ocenie zadowolenie klienta.

W przypadku dużych podmiotów udzielających mikrokredytów musi to wiązać się z bardziej sformalizowanymi i regularnymi ocenami pociągającymi za sobą stosowanie uznanych metod badania rynku, takich jak grupy dyskusyjne, sondaże, kwestionariusze lub panele klienckie. W przypadku małych kredytodawców ocena może być mniej sformalizowana i przybierać postać rozmów z klientami lub dyskusji grupowych.

Punkt 1.14



Podmioty udzielające mikrokredytów posiadają jasno sprecyzowaną politykę znaną całemu personelowi, w myśl której skargi klientów należy w pełni zbadać i rozstrzygnąć w odpowiednim terminie.

W przypadku dużych podmiotów udzielających mikrokredytów polityka ta musi być sformułowana na piśmie. W przypadku małych i średnich podmiotów udzielających mikrokredytów nie musi mieć formy pisemnej, lecz musi być to jasno sprecyzowana i dobrze znana polityka lub może być zawarta w innych podręcznikach dotyczących polityki.

Punkt 1.15



Podmioty udzielające mikrokredytów dysponują mechanizmem rozpatrywania skarg klientów przy pomocy wyznaczonego do tego celu personelu.

Niniejszy punkt został uznany za **punkt priorytetowy**, ponieważ prawo do złożenia skargi i do odszkodowania jest ważnym i powszechnie uznanym prawem klienta.

To zadanie musi należeć do obowiązków jednego lub kilku członków personelu. Może ono stanowić część opisu stanowiska pracy jednego z członków personelu lub ich grupy.

Punkt 1.16



W trakcie procesu składania wniosku kredytowego podmioty udzielające mikrokredytów zapewniają

klientom informacje na temat przysługującego im prawa do złożenia skargi i sposobu złożenia skargi właściwej osobie.

W materiałach informacyjnych wręczanych osobom składającym wnioski kredytowe należy wskazać prawo do złożenia skargi oraz osobę, z którą należy się skontaktować w celu złożenia skargi; kwestie te należy także poruszyć w rozmowie z wnioskodawcą.

Etyczne postępowanie personelu i instytucji

Punkt 1.17



Przy wyborze klientów oraz ich traktowaniu podmioty udzielające mikrokredytów nie stosują dyskryminacji ze względu na przynależność rasową, etniczną, płeć, przynależność polityczną, niepełnosprawność, religię lub orientację seksualną.

Niedyskryminacyjne traktowanie jest ważne dla zapewnienia dostępu do usług finansowych wszystkim klientom, którzy mogą z nich skorzystać, i wzbudza ich zaufanie do uczciwości kredytodawcy.

Punkt 1.18



W dokumentacji instytucjonalnej, mającej również zastosowanie w odniesieniu do korzystania z windykatorów zewnętrznych, jasno określa się dopuszczalne i niedopuszczalne praktyki windykacyjne.

Dokumentacja instytucjonalna zawiera regulamin pracowniczy i podręcznik dotyczący windykacji należności. W polityce dotyczącej windykacji należności należy stwierdzić, że klientów należy traktować profesjonalnie i z szacunkiem, i że nie należy stosować technik przymusu ani zastraszania, w tym siły fizycznej, upokarzania i kontaktowania się z klientem o nieodpowiedniej porze.

Punkt 1.19



Podmioty udzielające mikrokredytów stosujące kredytowanie zabezpieczone posiadają jasno sprecyzowaną politykę dotyczącą dopuszczalnych zastawów tytułem zabezpieczenia.

W polityce tej należy poruszyć kwestię przyjęcia zabezpieczenia, które może pozbawić kredytobiorcę podstawowych środków do życia. Może to dotyczyć środków produkcji, bez których kredytobiorca może

być niezdolny do utrzymania podstawowego poziomu konsumpcji gospodarstwa domowego lub popaść w większe ubóstwo. W polityce można zawrzeć stwierdzenie, że kredytodawca nie akceptuje takiego zabezpieczenia, że kwestia ta powinna zostać starannie zbadana przez urzędnika ds. obsługi kredytów lub iż w stosownych przypadkach należy zastosować bardziej rygorystyczne ubezpieczenie.

Punkt 1.20



Podmioty udzielające mikrokredytów przeprowadzają regularnie ocenę pracowników w celu oceny ich wydajności, etycznego postępowania, profesjonalizmu i jakości interakcji z klientami.

Ochrona danych klienta

Punkt 1.21



Podmioty udzielające mikrokredytów posiadają sformułowaną na piśmie politykę prywatności regulującą gromadzenie, przetwarzanie, używanie i rozpowszechnianie danych klienta.

Punkt 1.22



Podmioty udzielające mikrokredytów zapewniają funkcjonowanie swych systemów (w tym systemów informatycznych) chroniących poufność, bezpieczeństwo, ścisłość i integralność osobistych i finansowych informacji dotyczących klientów.

Może to obejmować ochronę hasła lub szyfrowanie baz danych.

Punkt 1.23



Personel jest szkolony w zakresie ochrony poufności, bezpieczeństwa, ścisłości i integralności osobistych i finansowych informacji dotyczących klientów.

Obejmuje to wyjaśnienie praw klientów oraz wprowadzonych przez kredytodawcę procesów i procedur służących ochronie danych klienta. Należy to ująć w programie szkoleniowym kredytodawcy.

Punkt 1.24



Klientów informuje się o tym, w jaki sposób wykorzystywane są dotyczące ich informacje, oraz o przysługującym im prawie do cofnięcia zezwolenia na ich użycie.

Powinno to obejmować wyjaśnienie, w jaki sposób dane będą wykorzystywane i przedstawiane, oraz poinformowanie o tym, że klient może cofnąć swe zezwolenie na określone użycie danych. Należy to wyjaśnić klientowi, zanim zostanie poproszony o przedstawienie danych informacji.

Punkt 1.25



Do wykorzystania jakichkolwiek informacji dotyczących klienta w kampaniach promocyjnych, materiałach marketingowych i innych publicznie udostępnianych informacjach wymagana jest jego pisemna zgoda.

Oznacza to, że wyżej opisane użycie informacji dotyczących klienta wymaga jego podpisu. Podpis może zostać dostarczony elektronicznie drogą mailową.

Relacje z inwestorami

Punkt 1.26



Podmioty udzielające mikrokredytów mają obowiązek nie wprowadzać inwestorów w błąd.

Przykładem wprowadzających w błąd informacji jest twierdzenie, że promocje finansowe podlegają regulacji ze strony oficjalnej agencji, w sytuacji gdy nie ma to miejsca.

Punkt 1.27



Podmioty udzielające mikrokredytów udzielają inwestorom odpowiednich informacji umożliwiających im podjęcie świadomej decyzji.

Zakres i charakter ryzyka muszą być jasno sprecyzowane; udostępnia się także jasne i przejrzyste sprawozdania finansowe i inne sprawozdania, zgodne ze standardami rachunkowości określonymi w kodeksie dobrego postępowania. Podmioty udzielające mikrokredytów wyraźnie wskazują, że wszelkie inwestycje w daną instytucję stanowią kapitał podwyższonego ryzyka i nie są równoważne depozytom.

Punkt 1.28



Podmioty udzielające mikrokredytów starają się zwracać do ewentualnych inwestorów posiadających środki umożliwiające zrozumienie ryzyka (lub mających dostęp do zewnętrznego fachowego doradztwa związanego z inwestycjami).

Podmioty udzielające mikrokredytów oferujące jako formę członkostwa stałe udziały po niskiej cenie, takie jak związki kredytowe, są wyłączone z zakresu niniejszego punktu. Dotyczy to inwestorów będących osobami fizycznymi, a nie instytucji.

Punkt 1.29



Podmioty udzielające mikrokredytów powinny przedsięwziąć kroki niezbędne dla zweryfikowania tożsamości inwestorów, aby zapobiegać praniu pieniędzy.

W przypadku inwestorów będących osobami fizycznymi dokonuje się tego, wchodząc w posiadanie danych obejmujących imię i nazwisko, miejsce zamieszkania i datę urodzenia, oraz fotografii. W przypadku przedsiębiorstwa należy sprawdzić jego dane rejestrowe i dane jego dyrektorów.

2 – Ład korporacyjny

Wprowadzenie

Zgodnie z „Podręcznikiem analizy ładu korporacyjnego instytucji mikrofinansowych” (Handbook for the Analysis of the Governance of Microfinance Institutions) ład korporacyjny „obejmuje wszystkie mechanizmy, poprzez które zainteresowane strony ... definiują misję instytucji i dążą do jej realizacji ... oraz zapewniają jej trwałość poprzez dostosowanie do otoczenia oraz zapobieganie kryzysom i ich przewyżczenie.” Silne i podlegające rozliczeniu struktury ładu korporacyjnego mają wielkie znaczenie w instytucjach mikrokredytowych, ponieważ dają pewność, że kredytodawcy kierują się jasno wytyczonymi planami działania i że nie zbaczą z tego kursu. Jest to szczególnie ważne dla zapobiegania odchodzeniu od przyjętej misji. Niniejsza sekcja obejmuje planowanie biznesowe, rolę i obowiązki zarządu i kierownictwa oraz audyty zewnętrzne.

Opracowanie biznesplanu

Punkt 2.1



Podmiot udzielający mikrokredytu tworzy biznesplan, który jest poddawany regularnemu przeglądowi, co najmniej raz do roku, i w razie potrzeby aktualizowany.

Niniejszy punkt został uznany za **punkt priorytetowy**, ponieważ biznesplan może służyć jako plan działania wytyczający kierunek, w jakim zmierza dana organizacja, i dyktuje jej politykę i strategię. Składniki biznesplanu określono w punkcie 2.3.

Punkt 2.2



Biznesplan obejmuje okres co najmniej trzech do pięciu lat.

Punkt 2.3

Biznesplan obejmuje co najmniej następujące aspekty prowadzonej działalności:

Punkt 2.3.1: misję i cele przedsiębiorstwa

Punkt 2.3.2: kombinację klientów i produktów, w tym produktów pilotażowych i będących w trakcie wprowadzania na rynek oraz docelowych grup nowych klientów

Punkt 2.3.3: model świadczenia usług, w tym obecne i przyszłe potrzeby w zakresie obsady etatów, partnerów w zakresie świadczenia usług

Punkt 2.3.4: formę prawną i instytucjonalną, w tym wszelkie proponowane zmiany w prawnej i instytucjonalnej strukturze instytucji

Punkt 2.3.5: szczegółowy budżet i prognozę, obejmujące dochody, wydatki, rezerwę na poczet złych długów, przepływy pieniężne i bilans

Punkt 2.3.6: finansowanie, w tym wpływy i nakłady inwestycyjne

Punkt 2.3.7: określenie podstawowych rodzajów ryzyka i sposobu zarządzania nimi

Niniejszy punkt został uznany za **punkt priorytetowy**, ponieważ bez wspomnianych elementów biznesplan nie może stanowić wystarczającej pomocy w wytyczeniu kierunku dla organizacji.

Punkt 2.4



Podmioty udzielające mikro kredytów zobowiązują się mierzyć, ujawniać i poprawiać swe wyniki finansowe i społeczne.

Podmioty udzielające mikro kredytów mierzą i ujawniają wskaźniki wyników finansowych i społecznych określone we „wspólnych standardach sprawozdawczości” w kodeksie dobrego postępowania.

Punkt 2.5



Podmioty udzielające mikro kredytów stosują narzędzia kontroli zarządzania i oceny sprawności zarządzania w planowaniu biznesowym.

Obejmuje to co najmniej planowanie wydatków i analizę wariacji (tj. obliczanie różnicy między wydatkami

i dochodami zaplanowanymi w budżecie i docelowymi – zob. glosariusz). Stosowanie takich narzędzi należy jasno wskazać w biznesplanie.

Zarząd

Niezależność zarządu

Punkt 2.6

Wszystkie podmioty udzielające mikrokredytów posiadają radę nadzorczą, radę dyrektorów lub równoważny organ (zwany dalej „zarządem”).

Niniejszy punkt został uznany za **punkt priorytetowy**, ponieważ posiadanie zarządu jest podstawowym elementem zapewnienia trwałości kredytodawcy oraz wypełniania przez niego swej misji korporacyjnej.

Zarząd lub równoważny organ powinny mieć jawnych członków, przewodniczącego, zbierać się na regularnych posiedzeniach, z których sporządza się pisemny protokół, oraz stosować się do punktów określonych w niniejszym kodeksie.

Punkt 2.7

Zarząd posiada komitet audytowy lub nadzorczy.

Członkowie komitetu mianowani są przez zarząd i zbierają się na regularnych posiedzeniach, z których sporządza się pisemny protokół.

Punkt 2.8

Komitet audytowy lub nadzorczy jest niezależny od kierownictwa.

Liczbę przedstawicieli kierownictwa należy ograniczyć do minimum; powinni oni stanowić jedynie mniejszość członków komitetu audytowego lub nadzorczego.

Punkt 2.9

Raz do roku komitet audytowy lub nadzorczy odbywa posiedzenie z audytorami zewnętrznymi.

Protokoły z tych posiedzeń rejestruje się i przechowuje do celów referencyjnych. Kierownictwo może być

obecne podczas posiedzeń z audytorami, jednak komitet audytowy lub nadzorczy ma w razie potrzeby prawo odbycia posiedzenia bez udziału kierownictwa.

Punkt 2.10

Komitet audytowy lub nadzorczy dysponuje fachową wiedzą z zakresu analizy finansowej i rachunkowości.

Punkt 2.11

W skład zarządu dużych podmiotów udzielających mikrokredytów wchodzi co najmniej siedmiu członków. W skład zarządu małych i średnich podmiotów udzielających mikrokredytów wchodzi co najmniej pięciu członków.

W swym zgodnym oświadczeniu na temat ładu korporacyjnego Rada Mikrofinansowych Funduszy Akcyjnych (Council of Microfinance Equity Funds) sugeruje, że siedmiu do dziewięciu członków to idealne i wspólne rozwiązanie. Liczba mniejsza niż siedmiu członków nie jest zalecana, ponieważ kworum staje się niewielkie, zwłaszcza jeśli w zarządzie zasiada przedstawiciel kierownictwa. W przypadku bardzo małych podmiotów zarząd może składać się z trzech członków.

Punkt 2.12

Większość członków zarządu musi być niezależna od kierownictwa.

Oznacza to, że większości w zarządzie nie może stanowić wyłącznie połączenie członków kierownictwa, personelu, klientów ani ich najbliższej rodziny.

Niniejszy punkt został uznany za **punkt priorytetowy**, ponieważ posiadanie niezależnego zarządu jest niezwykle istotne dla zapewnienia skutecznego nadzoru nad zarządzaniem i dostarczenia wskazówek odnośnie do kwestii strategicznych w zakresie zarządzania.

Niniejszego punktu nie stosuje się do spółdzielni, w których zarząd tworzą klienci będący udziałowcami spółdzielni. Kredytodawcy będący spółdzielniami lub wzajemnymi towarzystwami kredytowymi powinni dążyć do zapewnienia takiego stanu rzeczy, w którym żadne połączenie członków kierownictwa, personelu ani ich najbliższej rodziny nie stanowi większości w zarządzie. W przypadku bardzo małych podmiotów zarząd może składać się z trzech członków.

Punkt 2.13



Decyzję o wyborze przewodniczącego i członków zarządu oraz ustaleniu pobieranego przez nich wynagrodzenia podejmuje walne zgromadzenie lub najwyższy organ w ramach danej organizacji.

Wybór przewodniczącego i członków zarządu odnotowuje się w protokole walnego zgromadzenia.

Punkt 2.14



Skuteczność zarządu jest regularnie oceniana przez walne zgromadzenie lub równoważny organ.

Kwestię działania i skuteczności zarządu należy poruszyć jako odrębny punkt porządku posiedzenia, a dyskusję ująć w protokole walnego zgromadzenia lub równoważnego organu.

Obowiązki zarządu

Punkt 2.15



Zarząd nadzoruje działanie kierownictwa wykonawczego.

Kwestię działania kierownictwa wykonawczego należy poruszyć jako odrębny punkt porządku co najmniej jednego posiedzenia zarządu w roku. Powinno to obejmować omówienie działania kierownictwa wykonawczego w zakresie podstawowych funkcji zarządzania, takich jak planowanie, organizacja, realizacja planów, zasoby ludzkie, przywództwo i kierunek oraz kontrola i nadzór.

Punkt 2.16



Zarząd lub równoważny organ określony w przepisach krajowych odpowiada za przestrzeganie przepisów ustawowych i wykonawczych przez podmiot udzielający mikrokredytów.

Zarząd zapewnia wspomnianą zgodność we współpracy z osobą odpowiedzialną za audyt wewnętrzny.

Punkt 2.17



Zarząd regularnie ocenia, czy podmiot udzielający mikrokredytów realizuje swą misję i biznesplan.

Omawia się to na posiedzeniach zarządu co najmniej raz do roku. W ramach dyskusji nad tą kwestią bada

się, czy dana instytucja dociera do swej grupy docelowej i czy osiąga założone wyniki finansowe.

Punkt 2.18



Zarząd regularnie nadzoruje wskaźniki finansowe.

Ma to miejsce co najmniej raz na kwartał.

Wpływ zarządu na podmiot udzielający mikrokredytów

Punkt 2.19



Zarząd jest reprezentowany w komisji kwalifikacyjnej przy zatrudnianiu nowego dyrektora generalnego. Podejmuje on również decyzję o ewentualnym przedłużeniu umowy z dyrektorem generalnym.

Te zasady powinny być ujęte w dokumentach dotyczących ładu korporacyjnego i w podręcznikach danej instytucji dotyczących zarządzania zasobami ludzkimi.

Punkt 2.20



Zarząd ma prawo weta w stosunku do nominacji kierownictwa wykonawczego.

Powinno to zostać ujęte w dokumentach dotyczących ładu korporacyjnego i w podręcznikach danej instytucji dotyczących zarządzania zasobami ludzkimi. Odnosi się to do dyrektora generalnego, dyrektora zarządzającego, dyrektora finansowego lub dwóch najwyższych stanowisk w danej organizacji.

Punkt 2.21



Zarząd podejmuje decyzję dotyczącą poziomu wynagrodzenia na stanowiskach kierownictwa wykonawczego.

Powinno to zostać ujęte w dokumentach dotyczących ładu korporacyjnego i w podręcznikach danej instytucji dotyczących zarządzania zasobami ludzkimi.

Punkt 2.22



Zarząd musi zatwierdzić wszelkie istotne zmiany w polityce cenowej i ma w stosunku do nich prawo weta.

Polityka cenowa nie oznacza drobnych korekt stóp procentowych spowodowanych zmianami w stopach bazowych, lecz bardziej fundamentalne zmiany, takie

jak wprowadzenie opłat lub znaczne zmiany stóp procentowych. Dotyczy to jedynie podmiotów, które mogą udzielać kredytów i ustalać wysokość cen.

Punkt 2.23

Członkowie zarządu otrzymują miesięczne lub kwartalne dane sprawozdawcze dotyczące jakości portfela, wyników finansowych i danych klientów.

Ważne jest, by dane klientów odnosiły się do danych ogólnych, a nie do danych poszczególnych klientów.

Punkt 2.24

Wszyscy członkowie zdobywają praktyczną zdolność analizy sprawozdania finansowego i orientację w systemie bankowym.

Analiza sprawozdania finansowego oznacza proces określenia mocnych i słabych punktów danej organizacji pod względem finansowym poprzez ustalenie związku między pozycjami bilansu a rachunkiem zysków i strat. W małych i średnich podmiotach udzielających mikrokredytów finanse organizacji muszą zostać wyjaśnione członkom zarządu.

Punkt 2.25

Wszyscy członkowie zdobywają orientację w kwestii ryzyka kredytowego związanego z udzielaniem mikrokredytów.

Obejmuje to rozumienie sposobu nadzorowania i kontrolowania ryzyka kredytowego przez podmioty udzielające mikrokredytów oraz reagowania na problemy w zakresie ryzyka kredytowego.

Wybór i reprezentacja członków zarządu

Punkt 2.26

Niewłaściwe osoby wyklucza się z możliwości zostania członkami zarządu zgodnie z przepisami krajowymi.

Obejmuje to przykładowo osoby z niezatartymi skazaniami. Wykluczenia należy jasno określić w dokumentacji dotyczącej ładu korporacyjnego.

Punkt 2.27

Wszystkie podmioty udzielające mikrokredytów muszą mieć zasady określające kadencje i rotację członków zarządu.

Zasady te należy jasno określić w dokumentacji dotyczącej ładu korporacyjnego.

Punkt 2.28

Wszystkie podmioty udzielające mikrokredytów muszą mieć zasady wymagające pełnego ujawnienia wszelkich konfliktów interesów u członków zarządu.

Wszelkie konflikty interesów należy ujawnić w sprawozdaniu rocznym lub innych publicznie dostępnych dokumentach, albo co najmniej inwestorom i członkom.

Punkt 2.29

W skład zarządów wszystkich podmiotów udzielających mikrokredytów wchodzi członkowie o kwalifikacjach lub równoważnym doświadczeniu w następujących dziedzinach: finanse, biznes, zarządzanie i prawo.

Praktyczna organizacja pracy zarządu

Punkt 2.30

Zarząd odbywa posiedzenie co najmniej cztery razy do roku.

Z posiedzeń sporządza się protokoły udostępniane zainteresowanym stronom.

Punkt 2.31

Podmiot udzielający mikrokredytów musi posiadać zasady dotyczące quorum, w myśl których personel ani kierownictwo nigdy nie mają większości na posiedzeniach zarządu.

Oznacza to, że dla ważności transakcji większości w zarządzie nigdy nie może stanowić żadne połączenie członków kierownictwa, personelu lub klientów. Zasady te należy jasno określić w dokumentacji dotyczącej ładu korporacyjnego.

Punkt 2.32



Podmioty udzielające mikrokredytów ujawniają w sprawozdaniu rocznym odsetek kredytów udzielanych powiązanim stronom (osobom dysponującym informacjami wewnętrznymi).

Udzielanie kredytów powiązanim stronom (osobom dysponującym informacjami wewnętrznymi) odnosi się do kredytów lub inwestycji przyznawanych przez podmiot udzielający mikrokredytów członkom zarządu, personelu lub najbliższej rodziny.

Zarządzanie

Wiedza fachowa z dziedziny zarządzania i zarządzanie zasobami ludzkimi

Punkt 2.33



Kierownicy wykonawczy w podmiotach udzielających mikrokredytów mają kwalifikacje do sprawowania kluczowych funkcji zarządczych.

Obejmuje to planowanie, organizację, realizację planów, zasoby ludzkie, przywództwo i kierunek oraz kontrolę i nadzór. Zarząd zajmuje się tą kwestią zgodnie z punktem 2.15.

Punkt 2.34



Podmioty udzielające mikrokredytów posiadają plan zastąpienia kierownictwa wykonawczego.

Podmioty udzielające mikrokredytów przygotowują plany na wypadek zaplanowanego (np. przejście na emeryturę) i nieplanowanego odejścia ich dyrektora generalnego. Powinien to być jasno sprecyzowany, a nawet pisemny plan znany zarządowi, w którym można określić potencjalnych kandydatów, tryb szkolenia potencjalnych kandydatów wewnętrznych oraz rozwiązania przejściowe.

Punkt 2.35



Podmioty udzielające mikrokredytów posiadają jasną politykę personalną określoną w sporządzonych na piśmie podręcznikach dotyczących polityki kadrowej.

Obejmuje ona system promocji, procedury dyscyplinarne i politykę płacową. W przypadku małych podmiotów udzielających mikrokredytów wystarczająca jest jasno sprecyzowana polityka znana wszystkim odpowiednim członkom personelu.

Punkt 2.36



Podmioty udzielające mikrokredytów posiadają formalny program szkoleń i program integracji nowych pracowników.

W przypadku małych podmiotów udzielających mikrokredytów wystarczający jest nieformalny program szkoleń i program integracji nowych pracowników.

Instrukcje robocze

Punkt 2.37



Podmioty udzielające mikrokredytów posiadają instrukcje robocze zawierające szczegółowy opis operacji finansowych i zarządzania.

Obejmują one takie aspekty jak kontrole budżetowe, sporządzanie ścisłych sprawozdań finansowych, wnioski kredytowe, decyzje ws. przyznawania kredytu i refinansowanie, przegląd jakości portfela oraz ustalanie rezerw. W przypadku małych podmiotów udzielających mikrokredytów wystarczająca jest jasno sprecyzowana polityka znana wszystkim odpowiednim członkom personelu.

Punkt 2.38



Podmioty udzielające mikrokredytów muszą posiadać instrukcje robocze zawierające szczegółowy opis procedur dotyczących środków finansowych.

Obejmują one takie aspekty jak sposób postępowania z gotówką, rachunkowość, inwestycje, finansowanie i zarządzanie płynnością.

Audyt zewnętrzny

Punkt 2.39



Podmioty udzielające mikrokredytów raz do roku poddawane są audytowi ze strony audytorów zewnętrznych.

Niniejszy punkt został uznany za **punkt priorytetowy**, ponieważ przeprowadzanie audytów zewnętrznych jest jednym z głównych środków zapewniania ścisłości i ważkości raportów finansowych. W niniejszym punkcie mowa jest o audycie finansowym, a nie o audycie procesowym.

Punkt 2.40



Audytora posiada odpowiednie kwalifikacje, akredytacje i doświadczenie zgodnie z krajowymi lub międzynarodowymi standardami audytu.

Punkt 2.41



Audyt zewnętrzny przebiega zgodnie z krajowymi lub międzynarodowymi standardami audytu.

Punkt 2.42



Audytowi zewnętrznemu towarzyszy pismo sporządzone przez audytora.

Pismo musi zawierać akapit obejmujący opinię, w którym wydaje się jeden z następujących rodzajów opinii: opinia bez zastrzeżeń, opinia bez zastrzeżeń z dodatkowymi objaśnieniami, opinia z zastrzeżeniami, odmowa wydania opinii lub opinia negatywna.

Punkt 2.43



Jeśli pismo zawiera zastrzeżenia, podmiot udzielający mikrokredytu podejmuje odpowiednie działania w odniesieniu do kwestii poruszonych w piśmie.

Działania podjęte lub proponowane względem kwestii poruszonych w piśmie należy jasno przedstawić zarządowi oraz w stosownych przypadkach ująć w biznesplanie.



3 – Zarządzanie ryzykiem



Wprowadzenie

Podmioty udzielające mikrokredytów są podatne na różnego rodzaju ryzyko zagrażające ich stabilności finansowej i instytucjonalnej oraz długofalowemu rozwojowi. W ich portfelach może następować nagły przyrost przeterminowanych kredytów i zaległych płatności. Kredytodawcy mogą być narażeni na skutki oszukańczych kredytów udzielonych przez swych urzędników ds. obsługi kredytów. Jest zatem konieczne, aby kredytodawcy posiadali solidne systemy i procedury określania, oceny i priorytetyzacji ryzyka, wewnętrzne systemy kontroli zapobiegające niepożądanym rezultatom lub je wykrywające (np. komitety kredytowe) oraz funkcję audytu wewnętrznego w celu wykrywania naruszeń kontroli wewnętrznej i oszukańczego postępowania. W niniejszej sekcji kodeksu określono wspólne standardy w zakresie zarządzania ryzykiem kredytowym, ryzykiem nadużyć finansowych i zagrożeniem bezpieczeństwa oraz w zakresie funkcji audytu wewnętrznego.

Ramy zarządzania ryzykiem

Punkt 3.1

Podmioty udzielające mikrokredytów wprowadzają sformalizowane i jasno sprecyzowane procesy i procedury służące określaniu, ocenie i priorytetyzacji ryzyka.

Niniejszy punkt został uznany za **punkt priorytetowy**, ponieważ wspomniane procesy i procedury mają podstawowe znaczenie dla ograniczenia prawdopodobieństwa powstania strat i minimalizują rozmiar strat w przypadku ich powstania.

Procesy te powinny zapewniać badanie i regularną ocenę ryzyka (z częstotliwością zależną od ważności przyznanej danemu rodzajowi ryzyka). Może to wymagać przeprowadzania regularnych posiedzeń kierownictwa w celu omówienia poszczególnych rodzajów ryzyka z wykorzystaniem matrycy lub rejestru ryzyka.

W matrycy lub rejestrze ryzyka określa się ryzyko, ustala prawdopodobieństwo i wagę ryzyka (np. niska, umiarkowana lub wysoka) i tworzy łączny profil ryzyka poprzez połączenie mierników (prawdopodobieństwa i wagi).

Może ona obejmować jakość istniejącego zarządzania ryzykiem pod względem kontroli ryzyka (np. wysoka, zadowolająca lub słaba) oraz tendencję w zakresie poszczególnych rodzajów ryzyka (np. stabilna, rosnąca lub malejąca).

Punkt 3.2

Za zarządzanie ryzykiem w obrębie danej instytucji odpowiada wysoki rangą członek kierownictwa wykonawczego.

Niniejszy punkt został uznany za **punkt priorytetowy**, ponieważ kierownictwo wyznacza podejście do kwestii ryzyka i kontroli wewnętrznej w danej organizacji.

Jest istotne, aby członkowie personelu odpowiedzialni za tę kwestię nie należeli do personelu operacyjnego, takiego jak urzędnicy ds. obsługi kredytów i personel administracyjny, lecz by raczej odpowiadał za to dyrektor ds. finansowych. W większych organizacjach osoba, której powierza się ogólną odpowiedzialność za zarządzanie ryzykiem nie powinna być zaangażowana w czynności operacyjne, lecz powinna się poświęcać zarządzaniu ryzykiem.

Punkt 3.3

Podmioty udzielające mikrokredytów w jasny i wyraźny sposób przydzielają odpowiedzialność za sprawowanie kontroli ryzyka i zapewnienie jej przestrzegania.

Kontrola ryzyka to wbudowany w strukturę, procedury i codzienne operacje danej organizacji mechanizm *ex ante* zapewniający utrzymanie ryzyka na dopuszczalnym poziomie.

Typowa kontrola ryzyka obejmuje politykę wymagającą podwójnych podpisów na umowach kredytu w celu ograniczenia ryzyka kredytowego i ryzyka udzielania oszukańczych kredytów oraz sejfy, skarbce i strażników dla ochrony gotówki i innych aktywów. Odpowiedzialność za sprawowanie nowego rodzaju kontroli ryzyka i zapewnienie jej przestrzegania należy przydzielić danemu członkowi personelu lub przypisać do danego stanowiska. Kredytodawca może zdecydować o przypisaniu odpowiedzialności za różne rodzaje kontroli ryzyka różnym członkom personelu lub do różnych stanowisk. Jest istotne, aby członkowie personelu odpowiedzialni za tę kwestię nie należeli do personelu operacyjnego, takiego jak urzędnicy ds. obsługi kredytów i personel administracyjny.

Punkt 3.4

Podmioty udzielające mikrokredytów w jasny i wyraźny sposób przydzielają odpowiedzialność za śledzenie informacji niezbędnych do wykonywania swych zadań



przez daną kadre kierowniczą wyższego szczebla i za dostarczanie jej tych informacji.

Może to oznaczać, że dany członek personelu powinien odpowiadać za regularne gromadzenie przeznaczonych dla kierownictwa danych i raportów dotyczących określonych rodzajów ryzyka, lub że zadanie to może być przypisane do danej funkcji w obrębie personelu.



Zarządzanie ryzykiem kredytowym

Punkt 3.5



Podmioty udzielające mikrokredytów uwzględniają ryzyko kredytowe przy podejmowaniu decyzji o następujących cechach produktu kredytowego:

Punkt 3.5.1: Warunki kwalifikacji do kredytu opierają się częściowo na kryteriach, co do których wiadomo, że ograniczają ryzyko kredytowe związane z udzielaniem kredytów grupom i osobom znajdującym się w trudnej sytuacji  



Kryteria te są różne w poszczególnych państwach, lecz mogą obejmować przedstawienie realnego biznesplanu, odpowiedniej dokumentacji dotyczącej przedsiębiorstwa i gospodarstwa domowego (np. wyciągów bankowych, pokwitowań) oraz posiadanie odpowiedniego doświadczenia (lub przeszkolenia).

Punkt 3.5.2: Kwoty kredytów mieszczą się w zdolnościach spłaty danego klienta  



Kwoty kredytów należy ustalać w oparciu o realistyczną ocenę dochodu do dyspozycji, z uwzględnieniem fluktuacji dochodu oraz biorąc poprawkę na inne długi. Kredytodawcy, którzy działają na zasadzie automatycznego zwiększania kwot kredytów w celu skłonienia klientów do kolejnych transakcji, również powinni brać pod uwagę zdolność spłaty danego klienta.

Punkt 3.5.3: Kredyty muszą mieć taki termin, aby spłata rat leżała w zasięgu możliwości finansowych kredytobiorców.  



Termin spłaty kredytu należy dostosować do okresu użytkowania finansowanych aktywów stanowiących podstawę kredytu lub do celu kredytu.

Punkt 3.5.4: Częstotliwość spłat musi być wystarczająco duża, aby narzucić kredytobiorcom dyscyplinę spłat  

Większa częstotliwość spłat umożliwia lepszą kontrolę oraz nadzór nad ryzykiem kredytowym. Ustalając częstotliwość spłat, należy równocześnie uwzględniać koszty transakcji ponoszone przez kredytodawcę i kredytobiorcę oraz rodzaj kredytu.

Punkt 3.5.5: Podmioty udzielające mikrokredytów biorą pod uwagę zabezpieczenia nietradycyjne lub substytuty zabezpieczenia w celu ograniczenia ryzyka kredytowego  

Zabezpieczenie jest ważnym mechanizmem ograniczania ryzyka kredytowego. Kredytodawca powinien zatem rozważyć, czy żądanie zabezpieczenia jest, ogólnie biorąc, właściwym i opłacalnym sposobem ograniczenia ryzyka kredytowego w warunkach, w jakich działa.

Punkt 3.5.6: Podmioty udzielające mikrokredytów uwzględniają ryzyko przy ustalaniu cen swych produktów  

Stopa procentowa powinna przynajmniej częściowo odzwierciedlać poziom ryzyka i koszty związane z udzieleniem kredytu. Oczywiście nie jest to jedyny czynnik wpływający na jej ustalenie, ponieważ na poziom stóp procentowych mogą również wpływać krajowe pułapy stóp procentowych, mechanizmy finansowania i osiągalność kredytu dla kredytobiorców.

Punkt 3.6

Podmioty udzielające mikrokredytów ograniczają ryzyko kredytowe poprzez wymóg zatwierdzenia wszystkich kredytów przez co najmniej dwie osoby.

Niniejszy punkt został uznany za **punkt priorytetowy**, ponieważ wymóg zatwierdzania kredytów przez dwie osoby jest jednym z najpowszechniej uznanych sposobów ograniczania liczby złych lub oszukańczych decyzji kredytowych.

Dotyczy to również kredytów ze zmienionymi harmonogramami spłaty i kredytów refinansowych. Jedną z osób zatwierdzających kredyt może być urzędnik ds. obsługi kredytów.

Punkt 3.7



Podmioty udzielające mikrokredytów ograniczają ryzyko kredytowe poprzez ocenę ogólnego narażenia kredytodawcy w związku z wszelkimi określonymi koncentracjami grup kredytobiorców, których zdolność spłaty może być bardzo podobna.

Uzależnienie od wąskiej grupy kredytobiorców może potencjalnie narazić kredytodawcę na ryzyko wysokich wskaźników niewypłacalności wywołanych wydarzeniami dotyczącymi określonej grupy, takimi jak pogorszenie koniunktury gospodarczej ograniczone do określonego obszaru geograficznego, zmiany dotyczące określonych sektorów (np. nowe regulacje, zwiększona konkurencja) i klęski żywiołowe.

Koncentracja kredytobiorców może być związana, lecz niewyłącznie, z sektorem lub położeniem geograficznym. Wspomnianą ocenę może przeprowadzać kierownictwo lub zarząd. W ramach oceny należy zbadać skutki narażenia na ryzyko dla kredytodawcy i rozważyć, czy kredytodawca powinien i może zastosować środki zapobiegające nadmiernemu uzależnieniu od określonej grupy kredytobiorców, oraz jakie mogłyby być te ewentualne środki (np. zróżnicowanie portfela, rozszerzenie działalności na nowe rynki geograficzne).

Powszechnie wiadomo, że podmioty udzielające mikrokredytów zwykle kierują swe usługi do grup znajdujących się w trudnej sytuacji i że może to prowadzić do koncentracji grup kredytobiorców o podobnych zdolnościach spłaty. To oczywiście nie oznacza, że kredytodawcy powinni unikać udzielania kredytów tym grupom.

Punkt 3.8



Podmioty udzielające mikrokredytów stosujące mechanizmy motywowania pracowników powinny dopilnować, by mechanizmy te nie były związane wyłącznie z ustanowieniem kredytów, lecz również z jakością portfela.

Planowanie jakości portfela

Punkt 3.9



Podmioty udzielające mikrokredytów mierzą jakość portfela co najmniej poprzez śledzenie wskaźników określonych w kodeksie dobrego postępowania.

Podstawowym wskaźnikiem, o którym mowa, byłby portfel zagrożony, zarówno jako współczynnik, jak i jako wartość kredytów przeterminowanych o różną liczbę dni. Może jednak również być wskazane śledzenie innych wskaźników, takich jak kredyty renegowane i kredyty odpisane.

Punkt 3.10



Podmioty udzielające mikrokredytów dokonują regularnego przeglądu zarówno wydatków na rezerwę na straty kredytowe, jak i metodyki ustalania tej rezerwy.

Podmiot udzielający mikrokredytów powinien dokonywać regularnego przeglądu wydatków na rezerwę na straty kredytowe, aby zweryfikować, czy odzwierciedlają one ściśle straty kredytowe kredytodawcy. Jeśli tak nie jest, kredytodawca powinien rozważyć zmianę metodyki ustalania rezerwy na straty. Powinno mieć to miejsce co najmniej raz do roku, a wspomnianego przeglądu może dokonywać kierownictwo lub zarząd.

Punkt 3.11



Podmioty udzielające mikrokredytów ujawniają swą metodykę ustalania rezerwy na straty kredytowe podmiotom dostarczającym im funduszy i swym inwestorom.

Punkt 3.12



Podmioty udzielające mikrokredytów posiadają jasno sprecyzowaną politykę dotyczącą odpisów, która jest konsekwentnie stosowana.

Zwykle w polityce dotyczącej odpisów, tj. polityce regulującej proces uznawania kredytu za nieściągalny, stwierdza się, że kredyt przeterminowany o określonej liczbie dni zostaje odpisany. Może to podlegać weryfikacji przez wewnętrznego lub zewnętrznego audytora.

Zarządzanie ryzykiem nadużyć finansowych i zagrożeniem bezpieczeństwa

Punkt 3.13



Podmioty udzielające mikrokredytów posiadają sformułowaną na piśmie politykę określającą limity kredytowe, stosowaną na różnych stanowiskach urzędniczych i w komitetach kredytowych.

Kredytodawcy powinni określić w swej polityce kredytowej maksymalną kwotę kredytu, która może być przyznana przez ich urzędników ds. obsługi kredytów i komitety kredytowe. W stosownych przypadkach należy również określić w dokumencie dotyczącym tej polityki proces przyznawania kredytów przekraczających ten limit.

Punkt 3.14



Podmioty udzielające mikrokredytów posiadają jasno sprecyzowane, odpowiednie i przejrzyste procedury zmiany harmonogramów spłaty kredytów.

Procedury te powinny obejmować wskazówki co do rodzaju dozwolonej i uznanej za najwłaściwszą zmiany harmonogramów spłaty, harmonogram spłaty brakujących płatności oraz okoliczności, w których zmiana harmonogramów spłaty jest dopuszczalna i właściwa.

Rodzaj zmiany harmonogramów spłaty zależy od tego, czy kredytobiorca nadal spłaca raty odsetkowe lub czy zarówno spłata kwoty głównej, jak i odsetek została odroczone, a odsetki narastają lub nie. Harmonogram spłaty brakujących płatności może przewidywać jednorazowe duże płatności po wystąpieniu określonego zdarzenia lub raty.

Właściwe okoliczności, w których można zastosować zmianę harmonogramów spłaty, obejmują okoliczności, w których kredytobiorca jest tymczasowo niezdolny do spłaty z powodu nieoczekiwanego zdarzenia lub nagłej sytuacji (np. klęski żywiołowej, spóźnionych płatności od klientów), lecz istnieje możliwość powrotu do normy (dzięki dochodom z działalności gospodarczej lub z innego źródła).

Wspomniane wskazówki powinny znajdować się w polityce sformułowanej na piśmie.

Punkt 3.15



Podmioty udzielające mikrokredytów stosujące kredytowanie zabezpieczone posiadają jasno sprecyzowane procedury i politykę dotyczące postępowania z zabezpieczeniami.

Ta polityka i procedury powinny dotyczyć takich kwestii jak rodzaj aktywów dopuszczalnych jako zastaw tytułem zabezpieczenia, proces wyceny i rejestracji zabezpieczeń, kontrola zabezpieczeń pod kątem ich deprecjacji oraz

jasne procedury zwrotu zabezpieczenia klientowi (jeśli kredytodawca zatrzymuje zabezpieczenie na czas trwania kredytu).

Punkt 3.16



Podmioty udzielające mikrokredytów posiadają jasno sprecyzowaną politykę klasyfikacji operacji prowadzonych na rachunkach funduszy ograniczonego i nieograniczonego wykorzystania.

Kredytodawcy powinni posiadać politykę zapewniającą rozdzielenie dotacji i inwestycji, które można wykorzystać w nieograniczony sposób, od tych, które są przeznaczone na określony cel. Jest to standardowa procedura stosowana w krajowej i międzynarodowej rachunkowości. Kredytodawcy spełniający te standardy pozostają zgodni z wymaganiami określonymi w niniejszym punkcie.

Jest to ważne dla zapobiegania niewłaściwemu użyciu funduszy. Może to obejmować wymóg przechowywania funduszy na odrębnych rachunkach, stosowania odrębnych ścieżek audytu dla różnych funduszy oraz odrębnego ich dokumentowania w sprawozdaniach z audytu i innych odpowiednich dokumentach.

Punkt 3.17



Podmioty udzielające mikrokredytów w możliwie największym stopniu ograniczają obrót gotówkowy na rzecz korzystania z usług bankowych lub stosowania metod przelewu elektronicznego.


Obrót gotówkowy i transakcje gotówkowe stanowią dla kredytodawców potencjalne zagrożenie bezpieczeństwa w postaci możliwej kradzieży lub zniszczenia gotówki i wymagają wprowadzenia środków zabezpieczenia gotówki.

Najskuteczniejszym sposobem zabezpieczenia gotówki jest prowadzenie wszystkich transakcji finansowych, w tym wypłacania środków i przyjmowania spłat, w możliwie największym stopniu metodami elektronicznymi lub poprzez banki. Kredytodawcy mogą opracować własny system płatności elektronicznych lub na zasadach partnerskiej współpracy z bankami korzystać z istniejącej infrastruktury płatności elektronicznych. W przypadku ograniczonej infrastruktury wspierającej metody przelewu elektronicznego kredytodawcy mogą rozważyć zastosowanie alternatywnych metod


płatności elektronicznych, takich jak bankowość mobilna albo karty przedpłacone lub karty z zapisaną wartością. Podmioty udzielające mikrokredytów powinny regularnie dowiadywać się, czy klienci korzystający z transakcji gotówkowych mogliby rozpocząć korzystanie z bankowości elektronicznej.

Punkt 3.18


Podmioty udzielające mikrokredytów stosujące obrót gotówkowy wprowadzają następujące środki i procedury:

Punkt 3.18.1: Wprowadzenie środków bezpieczeństwa wystarczających dla ochrony gotówki i innych aktywów 

Może to obejmować sejfy, skarbce, zamki drzwiowe i okienne, kamery monitoringu i strażników.

Punkt 3.18.2: Znormalizowane i jednolite procedury transakcji gotówkowych 

Procedury te powinny obejmować rejestrowanie i uzgadnianie transakcji gotówkowych. W przypadku średnich i dużych podmiotów udzielających mikrokredytów procedury te powinny być ujęte w instrukcjach roboczych dotyczących funkcji związanych ze środkami finansowymi.

Punkt 3.18.3: Podział obowiązków dotyczących obsługi i rejestrowania transakcji gotówkowych 

Członek personelu przyjmujący płatność gotówkową nie powinien być tą samą osobą, która rejestruje daną transakcję. W przypadku średnich i dużych podmiotów udzielających mikrokredytów zasada ta powinna być ujęta w instrukcjach roboczych dotyczących funkcji związanych ze środkami finansowymi.

Punkt 3.19



Podmioty udzielające mikrokredytów rozdzielają w swej działalności obowiązki dotyczące zatwierdzania i wypłaty kredytów.

Powinno to zostać ujęte w odpowiednich opisach stanowisk pracy, systemie informatycznym lub polityce kredytowej.

Funkcja audytu wewnętrznego

Punkt 3.20



Podmioty udzielające mikrokredytów posiadają jasno sprecyzowaną funkcję audytu wewnętrznego dostosowaną do wielkości organizacji.

Niniejszy punkt został uznany za **punkt priorytetowy**, ponieważ ma to znaczenie dla określenia skuteczności kontroli zewnętrznych.

Każdy podmiot udzielający mikrokredytów przeprowadza ocenę ex post kontroli ryzyka, w ramach której bada się ścisłość informacji pochodzących ze sprawozdań kierownictwa i sprawdza określone obszary podwyższonego ryzyka dla instytucji mikrofinansowych.

Audyt powinien się w szczególności koncentrować na ustaleniu nadużyć finansowych i problemów z jakością portfela, zanim spowodują one znaczne straty.

Charakter i zakres audytu są różne w zależności od wielkości podmiotu – od wrywkowych kontroli pracy podwładnych przeprowadzanych przez kierownictwo po kompleksowy audyt obejmujący przeglądy dokumentacji kredytowej i wizyty u klientów.

Za przeprowadzanie regularnego audytu wewnętrznego powinna odpowiadać jedna osoba. W przypadku mniejszych kredytodawców audyt wewnętrzny może przeprowadzać wysoki rangą członek kierownictwa lub można zlecić jego przeprowadzenie audytorowi zewnętrznemu. Średni i duzi kredytodawcy mogą mieć specjalnego audytora wewnętrznego lub dział audytu wewnętrznego.

Punkt 3.21





Audytor wewnętrzny lub osoba odpowiedzialna za audyt wewnętrzny składa sprawozdanie bezpośrednio radzie dyrektorów.


Osoba ta powinna składać sprawozdanie radzie dyrektorów bezpośrednio i regularnie.


Punkt 3.22

W ramach audytu wewnętrznego ustala się następujące elementy:

Punkt 3.22.1: Wiarygodność i ścisłość informacji finansowych i operacyjnych 

Punkt 3.22.2: Przestrzeganie procedur i polityki ustalonych w instrukcjach roboczych 

Punkt 3.22.3: Wszelkie naruszenia kontroli wewnętrznej 

Punkt 3.22.4: Istnienie niekontrolowanego ryzyka 

Audyt wewnętrzny może również obejmować sprawdzanie szeregu innych rodzajów ryzyka i kontroli wewnętrznej w zależności od wielkości i charakteru danej organizacji oraz charakteru ryzyka, na które jest ona narażona.

Punkt 3.23



Funkcje określone w punkcie 3.22 wykonuje się regularnie, co najmniej raz do roku.





4 – Standardy sprawozdawczości



Wprowadzenie

Coraz bardziej narasta powszechne przekonanie, że publiczne ujawnianie informacji na większą skalę i większa przejrzystość są najlepszym sposobem sprzyjania lepszemu wykorzystaniu funduszy publicznych i prywatnych i większej dyscyplinie rynkowej. Aby ułatwić porównanie wyników podmiotów udzielających mikrokredytów, opracowano w drodze międzynarodowego porozumienia standardy sprawozdawczości finansowej. W niniejszej sekcji kodeksu określono zestaw wspólnych standardów w zakresie sprawozdawczości i ujawniania wskaźników sprawozdawczych dotyczących wyników społecznych i finansowych. Opierają się one w dużej mierze na definicjach sformułowanych przez Microfinance Information Exchange (MIX), których podstawą są z kolei przyjęte na szczeblu międzynarodowym standardy rachunkowości.

Wspólne standardy sprawozdawczości finansowej

Punkt 4.1

Podmioty udzielające mikrokredytów w całej Europie stosują się do następujących definicji przy pomiarze i zgłaszaniu następujących wskaźników:

Jeśli chodzi o organizacje, w przypadku których udzielanie mikrokredytów nie stanowi głównej działalności (organizacje takie mogą udzielać kredytów innego rodzaju lub świadczyć usługi niefinansowe albo stanowić część większej spółki dominującej), zalecane jest wyodrębnienie działalności w zakresie udzielania mikrokredytów.

Ma to szczególne znaczenie dla wydatków na personel i kosztów administracyjnych, lecz również ze względu na aktywa i pasywa.

Punkt 4.1.1: Portfel bieżący

Oznacza pozostałą do spłacenia wartość wszystkich kredytów, w przypadku których nie ma przeterminowanych rat kapitałowych (kwoty głównej). Nie obejmuje narosłych odsetek.

Punkt 4.1.2: Portfel brutto kredytów

Oznacza niepokryte saldo kapitału wszystkich jeszcze niespłaconych kredytów, w tym kredytów bieżących, przeterminowanych i zrestrukturyzowanych, ale nie obejmuje kredytów odpisanych ani należnych odsetek.

Punkt 4.1.3: Portfel netto kredytów

Portfel netto kredytów oblicza się poprzez odjęcie rezerwy na straty z tytułu utraty wartości od portfela brutto kredytów.

Punkt 4.1.4: Aktywni kredytobiorcy

Aktywni kredytobiorcy oznaczają osoby, które aktualnie mają do spłacenia pozostałe saldo kredytu udzielonego przez podmiot udzielający mikrokredytów, lub odpowiadają w pierwszej kolejności za spłatę dowolnej części portfela brutto kredytów. Osoby posiadające więcej niż jeden kredyt udzielony przez podmiot udzielający mikrokredytów należy liczyć jako jednego kredytobiorcę.

Punkt 4.1.5: Wpływy finansowe

Wpływy finansowe obejmują wpływy z portfela kredytów i z inwestycji.

Wpływy finansowe z portfela kredytów oznaczają wpływy z kapitalizacji odsetek, z opłat i z prowizji (w tym spóźnionych opłat i kar) uzyskane wyłącznie z portfela brutto kredytów. Obejmują odsetki zapłacone gotówką i odsetki narosłe, lecz jeszcze niezapłacone.

Wpływy finansowe z inwestycji oznaczają wpływy z odsetek, dywidend lub innych płatności generowanych przez aktywa finansowe inne niż portfel brutto kredytów, takich jak oprocentowane depozyty, certyfikaty depozytowe i obligacje skarbowe. Obejmują odsetki zapłacone gotówką i odsetki narosłe, lecz jeszcze niezapłacone.

Punkt 4.1.6: Wpływy bieżące

Obejmują wszystkie wpływy finansowe i inne wpływy bieżące generowane z innych usług finansowych, takie jak opłaty i prowizje za niekredytowe usługi finansowe, nietraktowane jako wpływy finansowe.

Mogą obejmować wpływy związane z udzielaniem kredytów, takie jak opłaty członkowskie, opłaty za karty bankomatowe, opłaty za przelewy lub inne usługi finansowe, takie jak usługi płatnicze lub ubezpieczenia.

Mogą obejmować zyski lub straty netto z tytułu operacji walutowych, lecz nie obejmują darowizn ani wpływów nie pochodzących z udzielania kredytów i świadczenia usług finansowych.

Szkolenia mogą być tu zaliczone, jeśli są traktowane jako nierozzerwalnie związane ze świadczeniem usługi finansowej.

Punkt 4.1.7: Wydatki na personel

Obejmują wynagrodzenia, inne krótkoterminowe świadczenia pracownicze, wydatki na świadczenia po okresie zatrudnienia, wydatki na świadczenia z tytułu rozwiązania stosunku pracy, płatności regulowane akcjami, inne świadczenia długoterminowe i inne świadczenia pracownicze.

Punkt 4.1.8: Koszty administracyjne

Obejmują wydatki niefinansowe z wyłączeniem wydatków na personel bezpośrednio związanych ze świadczeniem usług finansowych lub innych usług stanowiących nierozzerwalną część usług finansowych świadczonych przez daną instytucję mikrofinansową na rzecz klientów.

Punkt 4.1.9: Wydatki finansowe

Obejmują one wszystkie odsetki, opłaty i prowizje od wszystkich zobowiązań, w tym rachunki depozytowe klientów posiadane przez instytucję mikrofinansową, pożyczki komercyjne i na warunkach preferencyjnych, kredyty hipoteczne i inne pasywa. Mogą obejmować prowizje za gotowość postawienia środków do dyspozycji w ramach linii kredytowych. Obejmują narosłe i należne odsetki.

Punkt 4.1.10: Portfel zagrożony (PAR)

Niniejszy punkt został uznany za **punkt priorytetowy**, ponieważ jest to najpowszechniej uznany wskaźnik jakości portfela.

Oznacza to wartość wszystkich jeszcze niespłaconych kredytów, które mają co najmniej jedną ratę kapitałową przeterminowaną o więcej niż pewną liczbę dni.

Obejmuje całe niespłacone saldo kapitału, zarówno przeterminowane, jak i przyszłe raty, lecz nie obejmuje narosłych odsetek.

Nie obejmuje kredytów, które zostały zrestrukturyzowane lub których harmonogram spłaty uległ zmianie. Kredytodawcy powinni mierzyć PAR przeterminowany o 30 lub 45 dni.

Wskazane jest, by kredytodawcy podawali PAR 30, ponieważ jest to uznawany na skalę międzynarodową wskaźnik.

Punkt 4.1.11: Odpisy

Wartość kredytów uznanych za nieściągalne z przyczyn księgowych.

Odpis jest to procedura księgowa polegająca na usunięciu niespłaconego salda kredytu z portfela brutto kredytów i z rezerwy na straty z tytułu utraty wartości, lecz niewpływająca na portfel netto kredytów, aktywa ogółem ani na żaden rachunek kapitałowy.

Jeżeli rezerwa na straty z tytułu utraty wartości nie wystarcza do pokrycia odpisanej kwoty, nadwyżka powoduje dodatkowy odpis z tytułu utraty wartości.

Punkt 4.1.12: Rezerwa na straty z tytułu utraty wartości i rezerwa na straty kredytowe

Rezerwa na straty z tytułu utraty wartości lub rezerwa na straty kredytowe jest to ta część portfela brutto kredytów, dla której utworzono rezerwę, przewidując straty z powodu niewypłacalności.

Punkt 4.1.13: Aktywa

Suma rzeczowych aktywów trwałych, nieruchomości inwestycyjnych, wartości firmy, wartości niematerialnych innych niż wartość firmy, aktywów finansowych, kredytów i wierzytelności, inwestycji wykazanych metodą praw własności, aktywów biologicznych, aktywów trwałych klasyfikowanych jako przeznaczone do sprzedaży, zapasów, bieżących należności podatkowych, aktywów z tytułu odroczonego podatku dochodowego, należności z tytułu dostaw i usług oraz pozostałych należności oraz środków pieniężnych i ich ekwiwalentów.

Punkt 4.1.14: Pasywa

Suma całkowitych zobowiązań z tytułu dostaw i usług oraz pozostałych zobowiązań, rezerw na świadczenia pracownicze, innych rezerw, przychodów przyszłych okresów, innych zobowiązań finansowych, innych zobowiązań niefinansowych, bieżących zobowiązań podatkowych, rezerw z tytułu odroczonego podatku dochodowego oraz zobowiązań wchodzących w skład grup przeznaczonych do zbycia, klasyfikowanych jako przeznaczone do sprzedaży.

Punkt 4.1.15: Bieżący współczynnik trwałości

Niniejszy punkt został uznany za **punkt priorytetowy**, ponieważ jest to fundamentalny wskaźnik wyników podmiotu udzielającego mikro kredytów.

Przy jego pomocy mierzy się, w jakim stopniu kredytodawca pokrywa swe koszty z wpływów bieżących. Oblicza się go, stosując następujący wzór:

Wpływy bieżące

(Wydatki finansowe + rezerwa na straty kredytowe + wydatki na personel + koszty administracyjne)

Punkt 4.1.16: Współczynnik trwałości finansowej

Przy pomocy współczynnika trwałości finansowej mierzy się, w jakim stopniu kredytodawca pokrywa swe koszty z wpływów bieżących, z uwzględnieniem dostosowań z tytułu subwencjonowania. Dostosowania z tytułu subwencjonowania są to hipotetyczne wpływy i wydatki uwzględniające subwencjonowany koszt funduszy i subwencje rzeczowe, umożliwiające lepsze porównanie wyników poszczególnych organizacji. Współczynnik ten oblicza się, stosując następujący wzór:

Wpływy bieżące

(Wydatki finansowe + rezerwa na straty kredytowe + wydatki na personel + koszty administracyjne + dostosowania z tytułu subwencjonowania)

Punkt 4.1.17: Dostosowania współczynników trwałości ze względu na subwencje

Istnieją dwa rodzaje dostosowań z tytułu subwencjonowania: subwencjonowany koszt funduszy i subwencje rzeczowe.

W dostosowaniu z tytułu subwencjonowanego kosztu funduszy próbuje się uwzględnić różnicę między rzeczywistymi wydatkami finansowymi instytucji mikrofinansowej a wydatkami finansowymi, które by ponosiła, gdyby uzyskiwała wszystkie fundusze po cenach rynkowych. Zwykle robi się to, mnożąc średnie zobowiązania instytucji mikrofinansowej z tytułu finansowania przez pewną cenę kalkulacyjną – rynkową stopę procentową, a następnie odejmując rzeczywiste wydatki finansowe. Różnica stanowi kwotę dostosowania i traktowana jest jako wydatek.

Dostosowanie z tytułu subwencji rzeczowych stanowi różnicę między tym, co instytucja mikrofinansowa rzeczywiście płaci za towary lub usługi, a kwotą, którą musiałaby zapłacić za te same towary lub usługi na wolnym rynku. Te dostosowania są hipotetyczne i nie są ujmowane w rocznym sprawozdaniu finansowym kredytodawcy.

Wspólne standardy sprawozdawczości dotyczącej kwestii społecznych

Punkt 4.2

Podmioty udzielające mikro kredytów raz do roku podają do publicznej wiadomości następujące wskaźniki:

Punkt 4.2.1: Misja społeczna

Niniejszy punkt został uznany za **punkt priorytetowy**, ponieważ podanie do wiadomości misji społecznej ma znaczenie dla zwiększenia przejrzystości w odniesieniu do podstawowego aspektu modelu biznesowego kredytodawcy.

Punkt 4.2.2: Średnia wielkość wypłaconych kredytów

Punkt 4.2.3: Mediana wielkości wypłaconych kredytów jako procent dochodu narodowego brutto per capita.


Punkt 4.2.4: Odsetek klientów będących kobietami, jeśli jest istotny ze względu na rynek docelowy i misję


Punkt 4.2.5: Odsetek klientów z terenów wiejskich, jeśli jest istotny ze względu na rynek docelowy i misję

Punkt 4.2.6: Odsetek klientów żyjących poniżej granicy ubóstwa, jeśli jest istotny ze względu na rynek docelowy i misję

Punkt 4.2.7: Odsetek klientów przechodzących do tradycyjnego sektora finansowego, jeśli jest istotny ze względu na rynek docelowy i misję

Punkt 4.2.8: Odsetek klientów należących do mniejszości etnicznych lub ludności autochtonicznej, jeśli jest istotny ze względu na rynek docelowy i misję

Punkt 4.2.9: Odsetek finansowanych nowych przedsięwzięć, jeśli jest istotny ze względu na rynek docelowy i misję 

Punkt 4.2.10: Odsetek klientów korzystających ze świadczeń socjalnych, jeśli jest istotny ze względu na rynek docelowy i misję 

Wspólne standardy ujawniania informacji


Punkt 4.3

Członkowie społeczeństwa mają możliwość dostępu – za pośrednictwem internetowej bazy danych – do określonych w kodeksie dobrego postępowania informacji dotyczących poszczególnych podmiotów udzielających mikrokredytów.


Zaleca się, aby kredytodawcy podawali te informacje w swych sprawozdaniach rocznych i na innych odpowiednich forach.


Punkt 4.4

Podmioty udzielające mikrokredytów raz do roku podają do publicznej wiadomości następujące wskaźniki:

Punkt 4.4.1: Liczba aktywnych kredytobiorców 

Oznacza to liczbę osób, które aktualnie mają do spłaty pozostałe saldo kredytu udzielonego przez kredytodawcę, lub odpowiadają w pierwszej kolejności za spłatę dowolnej części portfela brutto kredytów. Osoby posiadające więcej niż jeden kredyt udzielony przez kredytodawcę należy liczyć jako jednego kredytobiorcę.


Punkt 4.4.2: Liczba i wartość kredytów wydanych i jeszcze nie spłaconych 

Punkt 4.4.3: Wartość portfela bieżącego, portfela brutto kredytów i portfela netto kredytów 

Punkt 4.4.4: Portfel zagrożony 


Kredytodawcy podają do wiadomości PAR przeterminowany o 30 lub 45 dni.


Wskazane jest, by kredytodawcy podawali PAR 30, ponieważ jest to uznawany na skalę międzynarodową wskaźnik.


Punkt 4.4.5: Wartość łączna aktywów i pasywów 

Punkt 4.4.6: Bieżący współczynnik trwałości

Niniejszy punkt został uznany za **punkt priorytetowy**, ponieważ przejrzystość w zakresie wyników stanowi ważny element wpajania dyscypliny rynkowej i zwiększania zaufania do sektora.

Punkt 4.4.7: Współczynnik trwałości finansowej 

Punkt 4.4.8: Procent kosztów na kredyt subwencjonowany. 

Punkt 4.4.9: Liczba urzędników ds. obsługi kredytów i (łączna) liczba pracowników. 


Punkt 4.5


Podmioty udzielające mikrokredytów rejestrują skargi składane przez wnioskodawców oraz obecnych i dawnych klientów.

Wszelkie kwestie zgłaszane przez wnioskodawcę lub obecnego bądź dawnego klienta w ramach oficjalnych procedur składania skarg należy rejestrować jako skargi.

Punkt 4.6

Podmioty udzielające mikrokredytów zgłaszają i podają do wiadomości dane dotyczące skarg:

Punkt 4.6.1: Liczba skarg składanych przez wnioskodawców oraz obecnych i dawnych klientów 

Punkt 4.6.2: Liczba skarg składanych przez wnioskodawców oraz obecnych i dawnych klientów wyrażona jako odpowiedni odsetek wnioskodawców oraz obecnych i dawnych klientów 

Niniejszy punkt został uznany za **punkt priorytetowy**, ponieważ zgłaszanie i podawanie do wiadomości tych danych stanowi ważny element wpajania dyscypliny rynkowej i poprawy obsługi klienta.



5 – Systemy informacji zarządczej

Wprowadzenie

Zgodnie z podręcznikiem CGAP z 1998 r. nt. systemów informacji zarządczej, „system informacji zarządczej jest to szereg procesów i działań związanych z pozyskiwaniem surowych danych, przetwarzaniem danych na użyteczne informacje i przekazywaniem informacji użytkownikom w pożądanej formie”. Skuteczny i odpowiedni system informacji zarządczej może umożliwić podmiotom udzielającym mikrokredytów sprawniejszą i solidniejszą obsługę klientów.

W niniejszej sekcji kodeksu określono wspólne standardy w zakresie systemów informacji zarządczej kredytodawców w odniesieniu do kompletności i możliwości rozszerzenia (pod względem funkcji), bezpieczeństwa i wsparcia dla personelu.



Funkcjonalna kompletność i możliwość rozszerzenia

Punkt 5.1

Podmioty udzielające mikrokredytów posiadają system informacji zarządczej pozwalający na generowanie danych potrzebnych do następujących podstawowych sprawozdań kierownictwa oraz raportów bieżących i finansowych:

Punkt 5.1.1: Rachunek zysków i strat 

Punkt 5.1.2: Bilans 

Punkt 5.1.3: Dzielne raporty, współczynniki i tendencje dotyczące kredytów i przeterminowanych płatności  

Niniejszy punkt został uznany za **punkt priorytetowy**, ponieważ tworzenie takich sprawozdań stanowi ważną podstawę codziennych bieżących operacji (np. zarządzania przeterminowanymi płatnościami itp.) i zarządzania podmiotu udzielającego mikrokredytów.

Punkt 5.2

Podmioty udzielające mikrokredytów posiadają system informacji zarządczej umożliwiający kredytodawcy wykonywanie pełnego zakresu czynności księgowych.

Obejmuje to rezerwę na straty kredytowe oraz śledzenie przepływów środków pieniężnych, przychodów i rozchodów.

Punkt 5.3

Podmioty udzielające mikrokredytów posiadają system informacji zarządczej działający zgodnie z ogólnie przyjętymi zasadami rachunkowości i uznanymi standardami rachunkowości.

Punkt 5.4

Podmioty udzielające mikrokredytów posiadają system informacji zarządczej umożliwiający nadzorowanie jakości i funkcji portfela kredytów i zarządzanie nimi.

Niniejszy punkt został uznany za **punkt priorytetowy**, ponieważ posiadanie systemu informacji zarządczej o takich możliwościach pomaga, zwłaszcza personelowi ds. obsługi kredytów i kierownictwu, śledzić przeterminowane płatności i zarządzać nimi.

Obejmuje to tworzenie danych historycznych i określonych informacji potrzebnych urzędnikom ds. obsługi kredytów oraz mechanizmy zarządzania przeterminowanymi płatnościami.

Punkt 5.5

Podmioty udzielające mikrokredytów posiadają system informacji zarządczej umożliwiający zarządzanie informacjami o klientach i zachowywanie ich.

Obejmuje to nazwę lub imię i nazwisko, adres, dane historyczne, zagregowane dane klienta i odpowiednie wskaźniki wyników społecznych.

Niniejszy punkt został uznany za punkt priorytetowy, ponieważ skuteczne zarządzanie danymi klientów jest ważne dla zrozumienia bazy klientów.

Punkt 5.6

Podmioty udzielające mikrokredytów posiadają system informacji zarządczej pozwalający na ułatwienie kierownictwu, personelowi ds. obsługi kredytów i członkom zarządu szybkiego dostępu do odpowiednich informacji.

Nie musi to oznaczać, że kierownik, personel ds. obsługi kredytów lub członkowie zarządu muszą mieć dostęp do tych informacji bezpośrednio poprzez system informacji zarządczej. Oznacza to raczej, że

system informacji zarządczej powinien pozwalać na wygenerowanie odpowiednich informacji dla wszystkich tych grup.

Punkt 5.7



Podmioty udzielające mikrokredytów posiadają system informacji zarządczej pozwalający na obsługę i włączanie nowych produktów, sieci biur, usług i kanałów dystrybucji.

Obejmuje to rozdzielanie i łączenie danych z poszczególnych biur, nowej metodyki w zakresie kredytów, walut i różnych rodzajów stóp procentowych. Ma to zastosowanie do kredytodawców prowadzących lub zamierzających prowadzić działalność obejmującą różne produkty, biura, usługi i kanały dystrybucji.

Punkt 5.8



Podmioty udzielające mikrokredytów posiadają, w stosownych przypadkach i jeśli stanowi to część planu danej instytucji, system informacji zarządczej umożliwiający sprostanie planowanemu wzrostowi.

Obejmuje to wzrost łącznej wielkości udzielonych kredytów i liczby nowych oddziałów.

Bezpieczeństwo i wsparcie dla personelu

Punkt 5.9



Podmioty udzielające mikrokredytów ograniczają dostęp do danych zgromadzonych przez system informacji zarządczej, stosując odpowiednie systemy bezpieczeństwa.

Może to obejmować kody PIN (regularnie zmieniane), kontrolę IP i równoważne środki.

Punkt 5.10



Podmioty udzielające mikrokredytów w swej działalności stosują różne poziomy dostępu użytkownika i sprawozdawczości przy pomocy funkcji zastrzeżonych dla określonych szczebli użytkowników, wbudowanych w interfejs użytkownika.

Kluczową kwestią jest to, aby jedna osoba nie mogła sama przeprowadzić całego danego procesu.

Punkt 5.11



Podmioty udzielające mikrokredytów wprowadzają rozwiązania umożliwiające bezpieczne przechowywanie ukończonych transakcji, sald i sprawozdań i odzyskiwanie informacji w razie potrzeby.

Może to obejmować regularne tworzenie kopii zapasowych i wbudowane mechanizmy odzyskiwania danych.

Punkt 5.12



Podmioty udzielające mikrokredytów posiadają system informacji zarządczej umożliwiający regularne tworzenie kopii zapasowych.

Tworzenie kopii zapasowych oznacza sporządzanie kopii programów i plików komputerowych w celu ich ewentualnego wykorzystania do odzyskania oryginałów w przypadku wystąpienia utraty danych.

Punkt 5.13



Podmioty udzielające mikrokredytów posiadają zabezpieczenia zapobiegające niedozwolonej lub przypadkowej modyfikacji plików danych.

Może to obejmować ograniczenia dostępu użytkowników do określonych czynności, hasła użytkownika i rejestr nieprawidłowych operacji systemowych.

Punkt 5.14



Podmioty udzielające mikrokredytów posiadają system informacji zarządczej pozwalający na tworzenie ścieżki audytu dotyczącej kluczowych procesów oraz zmian danych.

System powinien umożliwiać identyfikację osób, które wykonały lub zatwierdziły niektóre podstawowe czynności, takie jak wypłata kredytów, zmiana kwot kredytów i zmiana harmonogramów spłaty kredytów.

Punkt 5.15



Podmioty udzielające mikrokredytów zapewniają szkolenia lub podręczniki w celu wsparcia użytkowników system informacji zarządczej.

Glosariusz

Termin	Definicja
Analiza sprawozdania finansowego	Proces określenia mocnych i słabych punktów danej organizacji pod względem finansowym poprzez ustalenie związku między pozycjami bilansu a rachunkiem zysków i strat.
Analiza wariacji	Proces, którego celem jest obliczenie różnicy między rzeczywistymi a zaplanowanymi w budżecie lub docelowymi poziomami kosztów lub dochodów oraz określenie przyczyn różnic lub niezgodności.
Audyt zewnętrzny	„Audyt zewnętrzny jest to formalny, niezależny przegląd sprawozdań finansowych, ksiąg, transakcji i operacji danego podmiotu, przeprowadzany przez zawodowych księgowych, aby nadać wiarygodność sprawozdaniom finansowym i innym sprawozdaniom kierownictwa, zapewnić odpowiedzialność w odniesieniu do funduszy udostępnionych przez ofiarodawców lub określić słabe punkty wewnętrznych kontroli i systemów. Zakres audytów zewnętrznych może się znacznie różnić w zależności od celów każdego audytu” ⁴ .
Biznesplan	Szczegółowy dokument opisujący przeszłe, obecne i przyszłe cele finansowe i operacyjne przedsiębiorstwa lub organizacji. Służy jako plan działania wytyczający kierunek, w jakim zmierza dana organizacja w określonym czasie, zwykle 3-5 lat. Dyktuje politykę i strategię organizacji, a jego podstawę stanowią dane finansowe.
Całkowitego Kosztu Kredytu (CKK)	Całkowity Koszt Kredytu (CKK) to łączna opłata za podjęcie zobowiązania dłużnego (pożyczki), która może obejmować odsetki oraz inne opłaty, jakie klient musi uiścić, oraz która jest znana kredytodawcy w momencie wypłaty pożyczki.
Fundusze ograniczonego wykorzystania	Dotacje, inwestycje lub darowizny, w przypadku których wymaga się wykorzystania funduszy w określony sposób lub na określony cel zgodnie z życzeniem ofiarodawcy, np. w celu świadczenia usług. Fundusz może być przeznaczony na świadczenie zestawu usług określonej grupie docelowej lub na pokrycie niektórych kosztów (np. wynagrodzeń, wyposażenia itp).
Fundusze nieograniczonego wykorzystania	Dotacje, inwestycje lub darowizny, które mogą być wydane wedle uznania organizacji, która je otrzymuje.
Kredytowanie zabezpieczone	Kredytowanie zabezpieczone ma miejsce, gdy udziela się kredytu w zamian za ustanowienie zastawu na aktywach tytułem zabezpieczenia. Jeśli kredyt nie jest spłacany, kredytodawca może przejąć zabezpieczenie na pokrycie wszelkich strat.
Kredyty ze zmienionymi harmonogramami spłaty	Zmiana harmonogramów spłaty kredytów jest to proces renegocjacji lub modyfikacji „pierwotnie ustalonych harmonogramów spłaty kwoty głównej” ⁵ .
Kworum	Minimalna liczba przedstawicieli lub członków komitetu lub organizacji (zwykle większość), która musi być obecna, aby transakcja handlowa była ważna.

4 (Źródło: CGAP (1998)). Audyty zewnętrzne instytucji mikrofinansowych – podręcznik, tom 1 (External Audits of Microfinance Institutions – A Handbook, Volume 1). Technical Tool Series No. 3, grudzień 1998 r.

5 Microfinance Consensus Guidelines.

Termin	Definicja
Matryca ryzyka	W matrycy lub rejestrze ryzyka określa się ryzyko, ustala prawdopodobieństwo i wagę ryzyka (np. niska, umiarkowana lub wysoka) i tworzy łączny profil ryzyka poprzez połączenie mierników (prawdopodobieństwa i wagi). Powiązaniem narzędziem jest matryca zarządzania ryzykiem, która obejmuje jakość istniejącego zarządzania ryzykiem pod względem kontroli ryzyka (np. wysoka, zadowalająca lub słaba).
Portfel zagrożony (PAR)	Wartość niespłaconych kredytów, w przypadku których co najmniej jedna płatność jest przeterminowana o więcej niż daną liczbę dni. Często przedstawiana jako współczynnik i dzielona na kategorie w zależności od liczby dni opóźnienia.
Ryzyko kredytowe	Jest to ryzyko dla zysku lub kapitału spowodowane niewypełnieniem przez klienta warunków umowy kredytu. Przede wszystkim jest to ryzyko, że kredytobiorcy nie spłacą swych kredytów.
Rzeczywista roczna stopa oprocentowania	Roczna stawka pobierana za udzielenie kredytu, wyrażona jako jedna stawka procentowa stanowiąca rzeczywisty roczny koszt kredytu w całym okresie spłaty. Zawiera wszelkie opłaty lub dodatkowe koszty związane z transakcją.
Ścieżka audytu	Ścieżka w postaci papierowej lub elektronicznej, przedstawiająca krok po kroku udokumentowaną historię transakcji. Umożliwia śledzenie danych finansowych od księgi głównej do dokumentu źródłowego (np. faktury, pokwitowania itp.). Księga główna jest rejestrem informacji księgowych danej organizacji, w którym odnotowuje się wyciągi z wszystkich transakcji finansowych w danym okresie obrotowym.
Stopa kredytu	Stopa oprocentowania wyrażona jako stałe lub zmienne oprocentowanie stosowane w stosunku rocznym do kwoty zaciągniętego kredytu.
Walne zgromadzenie (WZ)	Zebranie dyrektorów i udziałowców spółki mającej osobowość prawną. Często wymagane przez prawo, WZ (czasami zwane zgromadzeniem dorocznym) zatwierdza roczne sprawozdanie finansowe, wybiera członków zarządu i zajmuje się innymi sprawami.
Zabezpieczenie	Tradycyjne zabezpieczenie odnosi się raczej do aktów własności, natomiast zabezpieczenie nietradycyjne związane jest zwykle z poręczeniami osobistymi, aktywami gospodarstw domowych i wymuszonymi oszczędnościami. Substytuty zabezpieczenia związane są z poręczeniami solidarnymi.

